servicenow

Fähigkeiten der Xanadu Now Platform

Zuletzt aktualisiert: 17.12.2025

Automatische Übersetzung

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

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

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

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

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

Automatische Übersetzung

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

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

Inhaltsverzeichnis

X Symbol „Dialogfeld schließen“ 5
Now Platform-Fähigkeiten erweitern 6
Konfigurationsmanagement 10
Configuration Management Database (CMDB) 12
Gemeinsames Servicedatenmodell 687
Anwendungsservices 797
Daten von Drittparteien werden in integriert CMDB 857
Verwalten Sie Instanzdatenquellen 1524
Aktionszuordnung für Entitätsansicht 1526
Instanzübergreifende Datenreplikation 1540
MetricBase 1621
MID-Server 1671
Remotetabellen 1950
Verwalten Sie Inhaltsfähigkeiten 1967
Dokumentenservices 1968
Wissensmanagement 2057
Now Assist in Wissensmanagement 2432
Antwortvorlagen 2442
Verwalten Sie Servicefähigkeiten 2451
Self-Service 2452
Serviceverwaltung 2462
Servicekatalog 2785
Messaging-Service 3157
Hermes Messaging-Service 3169
Passwortzurücksetzung 3204
Benachrichtigen 3373
Verwalten Sie Personen und Arbeitsfähigkeiten 3438
Erweiterte Arbeitszuweisung 3440
Kompetenzmanagement 3573
Omni-Channel-Rückruf 3598
Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf 3609
Proaktive Auslöser 3618
Interaktionsmanagement 3642
Live-Feed Core-UI 3654
E-Signatur 3729
ServiceNow Sprachfunktionen 3733
Now Platform Zusätzliche Fähigkeiten 3784
Verbinden 3785
Klassische Orchestrierung 3840

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

Aufgaben-Kommunikationsmanagement....4155
Klassischer Workflow....4172
RaptorDB....4409
[store-future: BEGIN review]
[End]
ATF Test Generator und Cloud Runner....4410
ATF Test Generator und Cloud Runner – Übersicht....4411
Cloud-Anwender einrichten....4413
Die Tests werden generiert....4414
Die Tests werden mit Cloud Runner ausgeführt....4419
Planen der Testausführung....4421
ATF Test Generator und Cloud Runner – Referenz....4421
HTTP-Antwortheader....4425
Konfigurieren Sie HTTP-Antwortheader....4427
Antwortvorlagen....4431
Antwortvorlagen aktivieren....4435
Antwortvorlage erstellen oder ändern....4437
Policy as Code Engine (PaCE)....4441
PaCE verstehen....4441
PaCE installieren....4444
Verwalten Sie PaCE -Richtlinien....4444
Schreiben und Testen von anwenderdefinierten PaCE -Richtlinien....4504
Über Richtlinienausnahmen....4512
Integration von PaCE mit anderen Anwendungen....4516

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

X Symbol „Dialogfeld schließen“.

Automatische Übersetzung

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

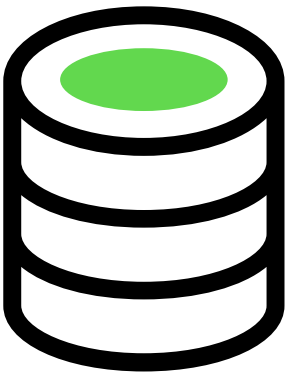
Now Platform-Fähigkeiten erweitern

Erweitern Sie die Now Platform mit zusätzlichen Anwendungen und Funktionen.

Erste Schritte

Klicken Sie auf eine dieser Kacheln, um zu beginnen.

Configuration Management Database (CMDB) verwalten



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

Instanzdatenquellen verwalten

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

Inhalt verwalten

Erstellen Sie Dokumente und Wissensartikel, und geben Sie sie für Ihre Benutzer frei.

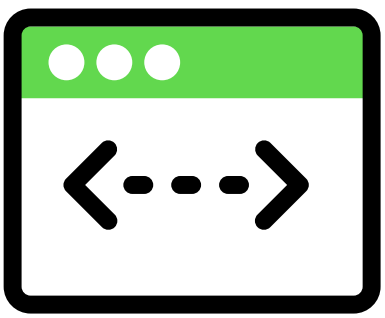
Services verwalten

Verwalten Sie servicebezogene Anwendungen wie Selfservice und den Servicekatalog.

Personen und Arbeit verwalten

Erledigen Sie Verwaltungs- und Managementanforderungen an einem Ort.

Zusätzliche Fähigkeiten



Erkunden Sie zusätzliche Funktionen.

Automatische Übersetzung

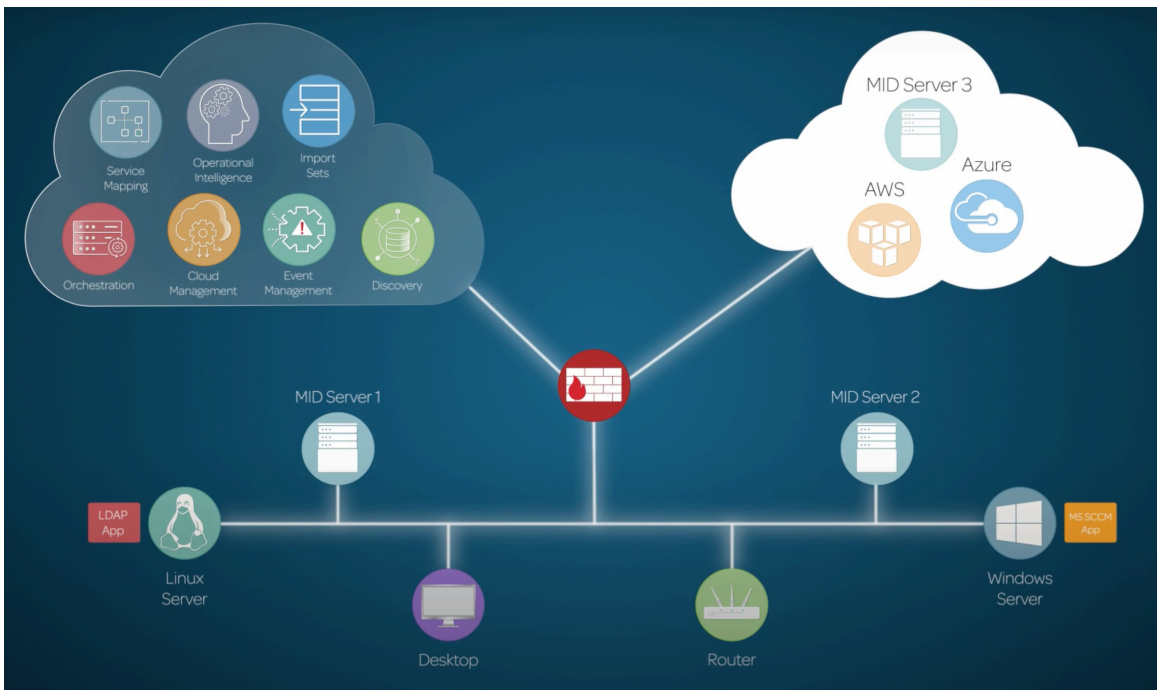
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

CMDB verwalten

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

Instanzdatenquellen verwalten

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

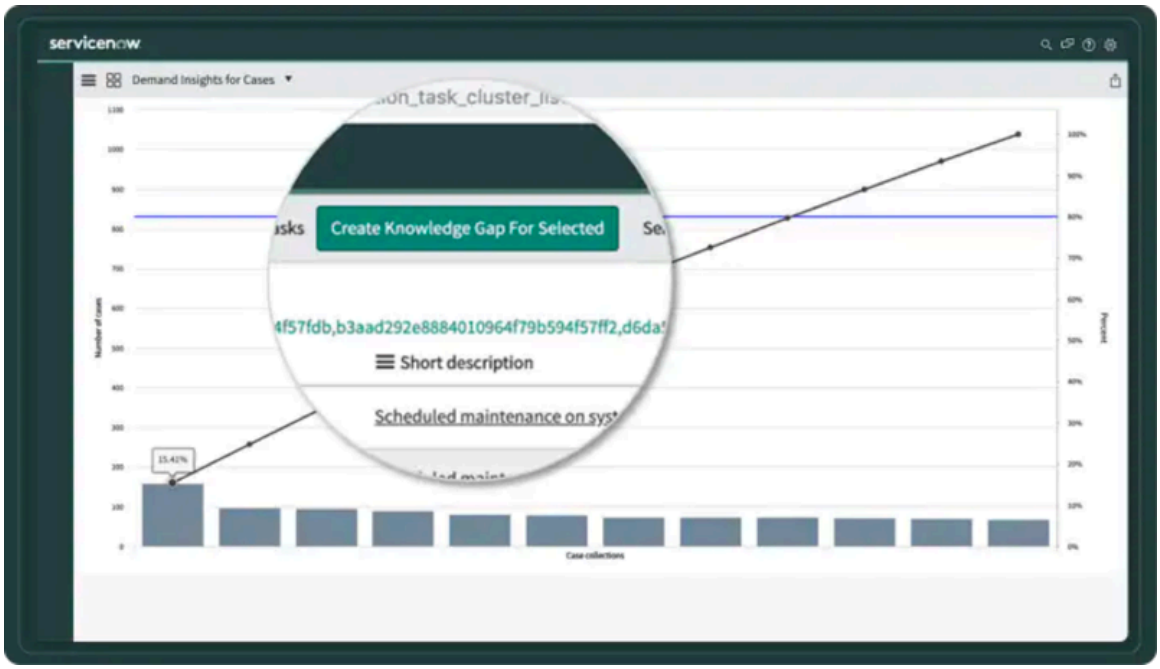


Automatische Übersetzung

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

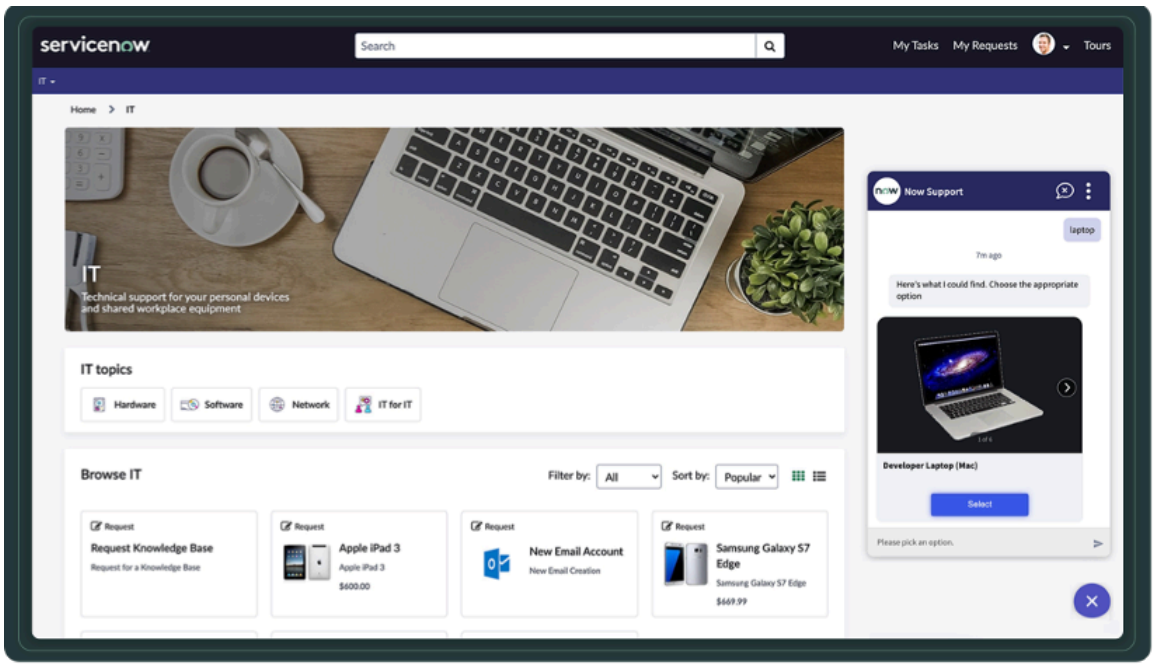
Inhalt verwalten

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



Services verwalten

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

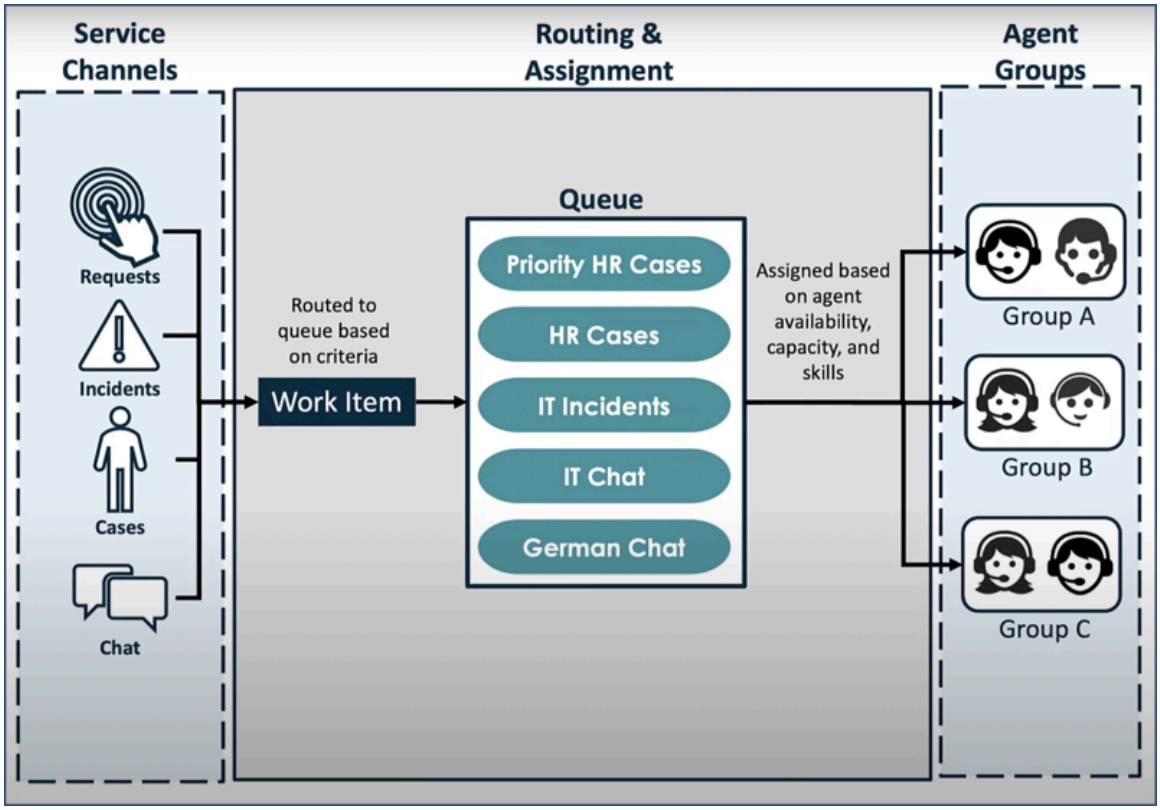


Automatische Übersetzung

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

Personen und Arbeit verwalten

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



Veraltet-Fähigkeiten

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

Anwendungen und Funktionen

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

Automatische Übersetzung

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

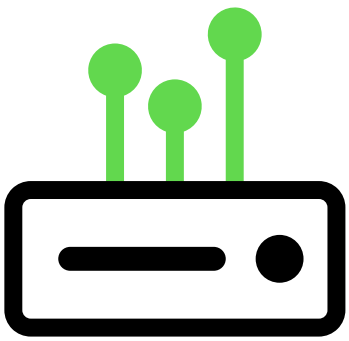
Konfigurationsmanagement

Die Anwendung Configuration Management Database (CMDB) ist eine zentralisierte Quelle, die Ihnen vollständigen Einblick in Ihre IT-Umgebung bietet. Durch das Speichern von Informationen über die Infrastruktur Ihrer Organisation und deren Konfiguration können Sie mit diesem System Ihr Netzwerk überwachen und Stabilität und beste Leistung sicherstellen. Andere ServiceNow® -Anwendungen verbessern die Effektivität der CMDB -Anwendung oder überlappen sich eng, um die benötigten Geschäftsziele zu erreichen.

Übersicht

https://player.vimeo.com/video/973320817?h=1eb2620107&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Konfigurationsverwaltungs-CMDB (CMDB)

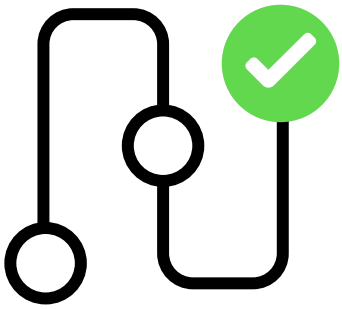


Erstellen, passen Sie Darstellungen Ihrer Geschäftsinfrastruktur an, und überwachen Sie sie, um die Produkte und Services von ServiceNow® zu unterstützen.

Gemeinsames Servicedatenmodell (CSDM)

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

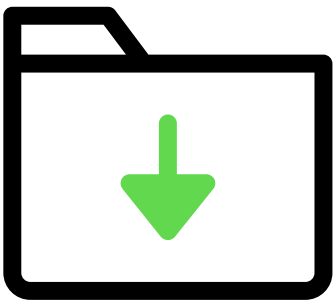
Anwendungsservices



Erstellen Sie Anwendungsservice-CIs aus Geräten und Anwendungen, die von Geschäftsbereichen und verschiedenen -Produkten verwendet werden können.

Automatische Übersetzung

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

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

Configuration Management Database (CMDB)

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

Gemeinsames Servicedatenmodell (CSDM)

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

Anwendungsservices

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

Datenintegration

Füllen Sie CMDB aus, indem Sie Daten von Drittparteien massenweise in CMDB] importieren und integrieren. Verwenden Sie Service Graph Connectors, um Prozessparameter

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

und alle erforderlichen Konvertierungen anzugeben, die auf die importierten Daten angewendet werden sollen. Bei solchen Integrationen werden robuste CMDB -Prozesse wie Identifizierung und Abgleich verwendet, um die Integrität von CMDB nach Datenintegrationen von Drittparteien sicherzustellen.

Problembehandlung und Hilfe

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

Configuration Management Database (CMDB)

Verwenden Sie die Anwendung ServiceNow® Configuration Management Database (CMDB), um logische Darstellungen von Assets, Services und den Beziehungen zwischen ihnen zu erstellen, die die Infrastruktur Ihrer Organisation umfassen. Details zu diesen Komponenten werden in CMDB als Configuration Items (CIs) gespeichert, mit denen Sie die Infrastruktur überwachen und Integrität, Stabilität und kontinuierlichen Servicebetrieb sicherstellen können.

Übersicht

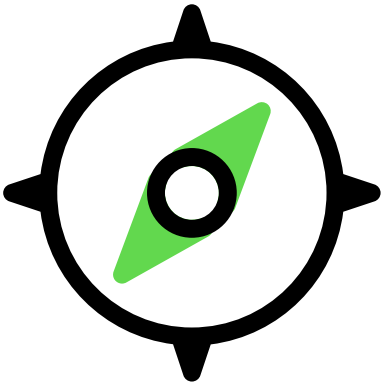
Verwenden Sie Kernfunktionen wie CMDB-Integrität, CMDB-Identifizierung und -Abgleich und CMDB-Datenmanager, um Integritätsprobleme zu überwachen und zu erkennen, Datenintegritätsprobleme zu beheben und den Datenlebenszyklus zu verwalten.

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

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

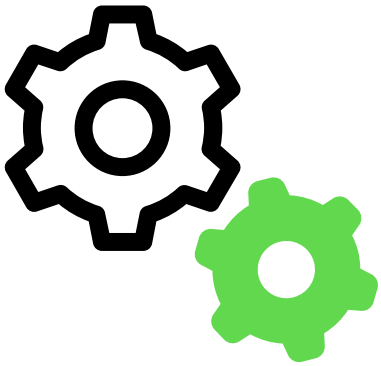
Erste Schritte

Untersuchen



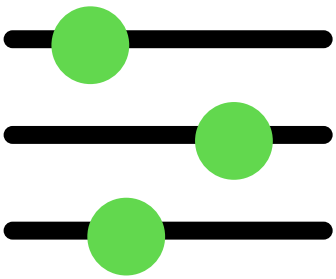
Übersicht über CMDB und die vordefinierten Tabellen und Schlüsselklassen.

Konfigurieren



Füllen Sie die CMDB aus.

CMDB-Arbeitsbereich

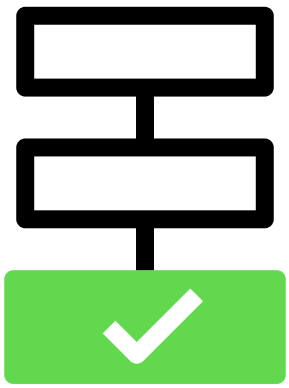


Verwalten Sie die CMDB-Integrität über Dashboards.

CI-Klassen Manager

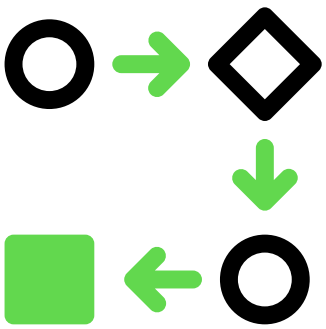
Sie können grundlegende Klassendefinitionen und Klasseneinstellungen für die Identifizierung und den Abgleich sowie die CMDB-Integrität anzeigen, erstellen oder bearbeiten.

CMDB 360/CMDB mit mehreren Quellen



Verfolgen und verwalten Sie, wie mehrere Quellen dieselben CI-Attribute füllen.

CMDB-Datenmanager



Massenverwaltung von CI-Lebenszyklusvorgängen wie Löschen, Archivieren und Nachweisen durchführen.

Automatische Übersetzung

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

Automatische Übersetzung

Doppelte CIs

Führen Sie Einzel- oder Massen-Deduplizierungsaufgaben aus.

CI-Nachweis

Überprüft systematisch und per Massenvorgang das Vorhandensein der tatsächlichen IT-Infrastruktur und der Anwendungen.

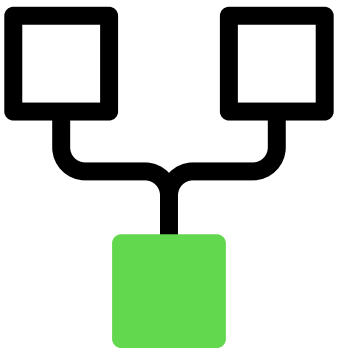
Datenzertifizierung

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

CMDB-Abfragegenerator

Erstellen Sie komplexe Infrastruktur- und Serviceabfragen.

Einheitliche Übersicht



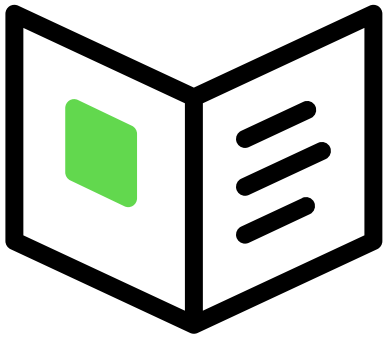
Zeigen Sie eine hierarchische Zuordnung der CIs und der Beziehungen zwischen ihnen an.

CMDB-Integrität

Überwachen und pflegen Sie die CMDB-Integrität: doppelte CIs, erforderliche CI-Felder und Audits.

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

Referenz



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

Problembehandlung und Hilfe

- CMDB Design und Konfiguration
- CMDB-Design
- Verbesserung der Datenqualität von Konfigurationselementen
- CMDB-Designleitfaden
- CMDB 101: Was ist eine Configuration Management Database und warum wird sie benötigt? (ServiceNow® Community-Beitrag)
- KB0546686: CMDB-Ressourcenseite
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

CMDB erkunden

Verwenden Sie die Themen in diesem Abschnitt, um CMDB-Konzepte, ihre vordefinierten Tabellen und die Beziehungen zwischen ihnen kennen und zu erkunden.

Übersicht über CMDB

Der Configuration Management Database (CMDB) erstellt und verwaltet die logischen Konfigurationen, die Ihre Netzwerkinfrastruktur zur Unterstützung eines ServiceNow -Services benötigt.

https://player.vimeo.com/video/973320817?h=1eb2620107&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

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

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

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

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

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

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

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

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

Extended CMDB

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

Zum Erweitern der CMDB können Sie die folgenden Plugins aktivieren, um auf die Module für spezielle Configuration Items zuzugreifen.

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

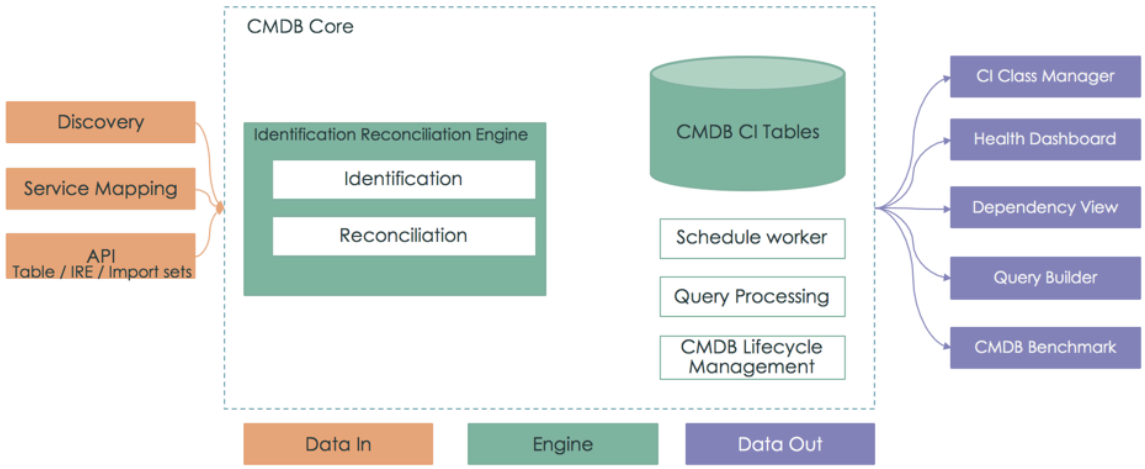
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

CMDB-Hierarchie und CI-Klassen Manager

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

Verwenden Sie CI-Klassen Manager, um CMDB-Klassen innerhalb der CMDB-Hierarchie, der CMDB-Integrität und anderer klassenbezogener Definitionen zu verwalten. Beispielsweise können Sie im CI-Klassenmanager Klassenattribute, Klassenidentifizierungsregeln und die Liste der CIs für eine bestimmte Klasse anzeigen. Um die Liste der CIs in der CMDB anzuzeigen, können Sie im Filternavigator auch `cmdb_ci_list.do` eingeben.

Architektur



Zugehörige Tabellen

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

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

Lokalisierung

Die Verwendung des Feldtyps „Übersetzter Text“ (anstelle einer Zeichenfolge) für Attribute in CMDB-Tabellen kann die Gesamtleistung beeinträchtigen, einschließlich der Leistung von Funktionen wie CMDB-Integrität. Dies liegt daran, dass Werte in CMDB-Tabellen dynamisch sind und sich wahrscheinlich häufig ändern und die Daten selbst wahrscheinlich kontinuierlich wachsen. Die Verwendung des Felds „Übersetzter Text“ erfordert auch eine manuelle Aktualisierung des zugehörigen Texts. Der Feldtyp „Übersetzter Text“ ist

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

normalerweise bei statischen Daten effektiv, die sich nicht ändern und nicht wachsen. Weitere Informationen zu Feldtypen finden Sie unter Field types .

Erforderliche Rollen

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

Zugehörige Informationen

CMDB Schemamodell

Beschreibungen der CMDB-Tabellen

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

Sie können Tabellen in einem Basissystem erweitern, indem Sie eine Store-App für CMDB-CI-Klassenmodelle installieren, die Klassenmodelle hinzufügt, die bestimmte Technologien unterstützen. Diese Erweiterungen umfassen Klassendefinitionen, Identifizierungsregeln, Identifier-Einträge und abhängige Beziehungen, falls zutreffend. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci	Konfigurationselement	Tabelle für Basis-Configuration Item (CI).
cmdb_ci_acc	Zubehör	Zubehör für Telefone, Computer usw.
cmdb_ci_ad_controller	Active Directory-Domänencontroller	Microsoft Active Directory-Domänencontroller.
cmdb_ci_ad_domain	AD-Domäne	Microsoft Active Directory-Domäne.
cmdb_ci_aix_server	AIX-Server	Server, auf dem das AIX-Betriebssystem ausgeführt wird.
cmdb_ci_alias	Alias	Pseudonym für Datenspeicherorte, virtuelle E-Mail-Adressen, Zeiger usw.
cmdb_ci_apache_web_server	Apache-Webserver	Server, der die Apache-Webserversoftware hostet.
cmdb_ci_appl	Anwendung	Anwendung. Dabei handelt es sich um eine Sammlung von Dateien und Daten, die einen Service bereitstellen und Geschäftsprozesse verwalten.
cmdb_ci_appl_now_app	ServiceNow Anwendung	CIs, die das Ereignismanagement für verschiedene Komponenten generiert, z. B. den

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

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
		Auswirkungsrechner, der zum Binden von Warnungen verwendet wird, die später in Zuordnungen angezeigt werden. Wird intern von der Selbstintegrität bei der Überwachung interner Integritätsprüfungen für Schlüsselkomponenten wie den Status der Connector-Instanz und den Status des MID-Servers verwendet. Übergeordnete Klasse für alle ServiceNow -Anwendungen.
cmdb_ci_application_cluster	Anwendungscluster	Logische Gruppe von Servern mit Clustering-Software, die auf jedem der Server in der Gruppe installiert ist, sodass sich die Gruppe wie ein einzelnes System verhält.
cmdb_ci_application_server_resource	Anwendungsserverressource	Übergeordnete Klasse für Anwendungsserver wie den ColdFusion-Anwendungsserver.
cmdb_ci_app_server	Anwendungsserver	Eine Basistabelle für logische CIs, die die primäre Funktion eines physischen oder virtuellen Servers wie z. B. eines Tomcat-Servers oder eines WebSphere-Servers angeben.
cmdb_ci_app_server_composer	Composer	Server, der IBM WebSphere Multichannel Bank Transformation Toolkit hostet.
cmdb_ci_app_server_datapower	Datenleistung	Server, der die IBM DataPower Gateway Secure-Software hostet.
cmdb_ci_app_server_domo	Domino	Server, auf dem die IBM Domino-Software gehostet wird.
cmdb_ci_app_server_hp_ucmdb	HP UCMDB	Server, der die HP uCMDB-Software hostet.
cmdb_ci_app_server_java	JavaServer	Server, der Java-Anwendungen hostet.
cmdb_ci_app_server_jb_module	Delivery Controller	Server, der ein inneres Modul der JBoss-Anwendung (bereitgestellte Anwendung) hostet
cmdb_ci_app_server_jboss	JBoss	Server, der einen JBoss Application Server (JBoss AS) hostet, einen plattformübergreifenden Java-Anwendungsserver (Open Source),

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

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
		der vom Softwareunternehmen JBoss entwickelt wurde.
cmdb_ci_app_server_jrun	JRun	Server, der JRun-Anwendungen hostet.
cmdb_ci_app_server_jrun_war	JRun-WAR-Inklusion	Server, der das innere Modul einer JRun-Anwendung (bereitgestellte Anwendung) hostet.
cmdb_ci_app_server_ora_ess	Oracle Essbase-Server	Server, der die Oracle Essbase-Software hostet.
cmdb_ci_app_server_ora_ias	Oracle iAS	Server, der Oracle Internet Application Server hostet.
cmdb_ci_app_server_ora_ias_m	Oracle iAS Web-Modul	Server, der das innere Modul der Oracle iAS-Anwendung (bereitgestellte Anwendung) hostet.
cmdb_ci_app_server_remedy	Remedy HS-Server	Server, der die Remedy HSS-Server-Anwendung hostet.
cmdb_ci_app_server_tomcat	Tomcat	Server, der die Apache Tomcat-Software hostet.
cmdb_ci_app_server_tomcat_war	Tomcat WAR	Server, der das innere Modul der Apache Tomcat-Anwendung (bereitgestellte Anwendung) hostet.
cmdb_ci_app_server_vendavo	Vendavo-Anwendungsserver	Server, auf dem die Vendavo Application Server-Software gehostet wird.
cmdb_ci_app_server_weblogic	BEA-Weblogik	Server, der Oracle WebLogic Server hostet.
cmdb_ci_app_server_webseal	WebSEAL	Server, der die IBM Tivoli Access Manager-Lösung hostet.
cmdb_ci_app_server_websphere	IBM Websphere	Server, der die IBM WebSphere-Software hostet.
cmdb_ci_app_server_wl_module	WeblogicModule	Server, der das innere Modul von WebLogic hostet.
cmdb_ci_app_server_ws_ear	Websphere EAR	Server, der das innere Modul der IBM WebSphere-Software hostet.
cmdb_ci_app_server_ws_odr	Websphere ODR LB	Server, der die WebSphere ODR LB-Anwendung hostet.
cmdb_ci_appl_active_directory	Active Directory Service	Inneres Softwaremodul der AD-Domänenanwendung.
cmdb_ci_appl_biztalk	BizTalk	Microsoft BizTalk Server-Software.
cmdb_ci_appl_biztalk_orch	BizTalk Orchestration	Inneres Modul der Microsoft BizTalk Server-Software.
cmdb_ci_appl_ca	CA Enterprise Communicator	CA Enterprise Communicator-Software.

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

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_appl_ca_dir_server	CA eTrust Directory-Server	CA eTrust Directory Server-Software.
cmdb_ci_appl_ca_ent_man	CA Introscope Enterprise Manager	Enterprise Manager-Software von CA introscope.
cmdb_ci_appl_ca_id_man	CA Identity Manager-Bereitstellungsserver	CA Identity Manager-Serversoftware.
cmdb_ci_appl_cisco_call_man	Cisco CallManager	Software Cisco CallManager (Cisco Unified Communications Manager).
cmdb_ci_appl_cisco_fibre	Cisco Fibre InterConnect	Cisco Fibre InterConnect-Software.
cmdb_ci_appl_citrix_app	Citrix-Anwendungssymbol	Inneres Modul der Citrix-Software.
cmdb_ci_appl_citrix_collector	Citrix Collector	Citrix Collector-Software.
cmdb_ci_appl_citrix_xenapp	Citrix XenAPP- oder Präsentationsserver	Citrix XenApp-Software.
cmdb_ci_appl_connectit	Connect-It Service	Connect-It-Software.
cmdb_ci_appl_controlm	Control-M	Control-M-Software.
cmdb_ci_appl_delivery_controler	Bereitstellungscontroller	Application Delivery Controller-Software.
cmdb_ci_appl_doc_brava_proc	Documentum Brava Job Processor	Brava-Auftragsprozessorsoftware (EMC Documentum).
cmdb_ci_appl_doc_brava_server	Documentum Brava-Lizenzserver	Lizenzserversoftware von Brava (EMC Documentum).
cmdb_ci_appl_doc_docbase	Documentum DocBase	Documentum Docbase-Software.
cmdb_ci_appl_doc_docbroker	Documentum Broker	Documentum DocBase-Broker-Software.
cmdb_ci_appl_punkt_netz	.NET-Applikation	Microsoft .NET-Anwendungssoftware.
cmdb_ci_appl_fastsearch	Schnellsuche	Microsoft FAST Search-Software (für die SharePoint-Zusammenarbeitsplattform).
cmdb_ci_appl_generic	Allgemeine Anwendung	Generische Anwendung, die vom System identifiziert wird, wenn sich im Listening-Modus ein Endpunkt mit einem offenen Port befindet und kein Muster dafür vorhanden ist.
cmdb_ci_appl_GlassFisch	GlassFish	Oracle GlassFish Server-Software.
cmdb_ci_appl_GlassFish_war	GlassFish WAR	Inneres Modul der GlassFish-Anwendung (bereitgestellte Anwendung).

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

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_appl_groundwork	Grundlage	Groundwork-Überwachungssoftware (Open Source).
cmdb_ci_appl_hp_index	HP SM-Indexserver	HP Service Manager Index Server-Software.
cmdb_ci_appl_hp_operations	HP Operations Manager	HP Operations Manager-Software.
cmdb_ci_appl_hp_qc	HP Quality Center	HP Quality Center-Software.
cmdb_ci_appl_hp_service	HP Service Manager	HP Service Manager-Software.
cmdb_ci_appl_hp_sm_kb	HP SM-Knowledge Base	HP Service Manager KnowledgeBase-Software.
cmdb_ci_appl_ibm_cics	IBM CICS	IBM CICS Transaction Server-Software.
cmdb_ci_appl_ibm_ctg	IBM CTG	IBM CICS Transaction Gateway-Software.
cmdb_ci_appl_ibm_wmb	IBM WebSphere Message Broker	IBM WebSphere Message Broker-Software
cmdb_ci_appl_ibm_wmb_listener	IBM WMB HTTP-Listener	IBM WebSphere HTTP Listener-Software.
cmdb_ci_appl_ibm_wmq	IBM WebSphere MQ	IBM Websphere MQ-Software.
cmdb_ci_appl_ibm_wmq_queue	IBM WebSphere MQ Queue	Inneres Modul der IBM WebSphere MQ-Software.
cmdb_ci_appl_itam	ITAM Asset Center	HP Asset Center-Software.
cmdb_ci_appl_mongo_config_serv	Mongo-Konfigurationsserver	Mongo Configuration Server-Software.
cmdb_ci_appl_mongos	Mongos-Server	MongoDB-Serversoftware.
cmdb_ci_appl_ms_dynamic_crm	Dynamic CRM-Komponente	Microsoft Dynamic CRM-Software.
cmdb_ci_appl_msmq	MSMQ	Microsoft Message Queuing-Software (MSMQ).
cmdb_ci_appl_ora_conc	Oracle Concurrent Server	Oracle Concurrent Server-Software.
cmdb_ci_appl_ora_disc	Oracle Discoverer Engine	Oracle Discoverer-Software.
cmdb_ci_appl_ora_disc_ui	Oracle Discoverer-Anwenderoberfläche	Oracle Discoverer UI-Modulsoftware.
cmdb_ci_appl_ora_ebs	Oracle ESB	Oracle Enterprise Service Bus-Software.
cmdb_ci_appl_ora_forms	Oracle Forms Engine	Oracle Forms-Software.
cmdb_ci_appl_ora_forms_ui	Oracle Forms-Anwenderoberfläche	Oracle Forms UI-Software.
cmdb_ci_appl_ora_fs	Oracle Fulfillment-Server	Oracle Fulfillment Server-Software.

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

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_appl_ora_http	Oracle HTTP-Server	Oracle HTTP Server-Software (Webstufe der Oracle Fusion Middleware).
cmdb_ci_appl_ora_jms_queue	Oracle WebLogic JMS-Warteschlange	Oracle WebLogic JMS-Software.
cmdb_ci_appl_ora_metric_client	Oracle Metric-Client	Oracle Metric-Client-Software.
cmdb_ci_appl_ora_metric_svr	Oracle Metric-Server	Oracle Metric-Serversoftware.
cmdb_ci_appl_ora_notif_svr	Oracle Benachrichtigungs-Server	Oracle Notification Server-Software (ONS).
cmdb_ci_appl_ora_oacore	Oracle OACORE-Server	Oracle OACORE-Serversoftware.
cmdb_ci_appl_ora_oafm	Oracle OAFM-Server	Oracle OAFM-Serversoftware.
cmdb_ci_appl_ora_pm	Oracle Process Manager	Oracle BPEL Process Manager-Serversoftware.
cmdb_ci_appl_ora_queue	Advanced Queue Queue	Oracle Advanced Queuing-Software.
cmdb_ci_appl_ora_report	Oracle Reports Server	Die Oracle Report Server-Software.
cmdb_ci_appl_ora_tns	Oracle-Anwendung TNS-Service	Oracle Application Express (TNS)-Listener-Software.
cmdb_ci_appl_ora_tnslsnr	Oracle TNS Listener Engine	Oracle Application Express-Software.
cmdb_ci_appl_personessoft	PeopleSoft-Applikationsserver	Peoplesoft-Anwendungsserversoftware.
cmdb_ci_appl_rabbitmq	RabbitMQ	RabbitMQ-Software (Open Source).
cmdb_ci_appl_rabbitmq_cluster	RabbitMQ-Cluster	RabbitMQ-Cluster-Software (Open Source).
cmdb_ci_appl_sap_ascs	SAP ASCS-Anwendung	SAP ASCS-Software.
cmdb_ci_appl_sap_bo	SAP Business Objects CMS-Server	SAP Business Objects CMS-Serversoftware.
cmdb_ci_appl_sap_bo_scheduler	SAP BO BOXIScheduleRouter	SAP BO boxischedulerouter-Software
cmdb_ci_appl_sap_bus_obj	SAP Business Objects	SAP-Objektanwendung im Rahmen des Business-Prozesses.
cmdb_ci_appl_sap_ci	SAP CI-Anwendung	Die Software der SAP-Zentralinstanz
cmdb_ci_appl_sap_di	SAP DI-Anwendung	Oracle Development Infrastructure-Software (DI).
cmdb_ci_appl_sap_ers	SAP ERS-Anwendung	Oracle Evaluated Receipt Settlement (ERS)-Software.

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

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_appl_sap_hana_db	SAP HANA-Datenbank	SAP HANA-Software.
cmdb_ci_appl_sap_jc	SAP JC-Anwendung	SAP JC-Software (Java-Anwendung).
cmdb_ci_appl_sap_scs	SAP SCS-Anwendung	SAP SCS-Software (Central Services).
cmdb_ci_appl_sendmail	Sendmail	Sendmail-Software (Open Source).
cmdb_ci_appl_sharepoint	SharePoint	Microsoft SharePoint-Software.
cmdb_ci_appl_sp_service	SharePoint-Service	Microsoft Windows SharePoint Services-Software (WSS).
cmdb_ci_appl_tibco_falke	TIBCO Hawk	TIBCO Hawk-Software.
cmdb_ci_appl_tibco_matrix	ActiveMatrix BusinessWorks	TIBCO ActiveMatrix BusinessWorks-Software.
cmdb_ci_appl_tibco_matrix_proc	ActiveMatrix Business Works-Prozess	TIBCO ActiveMatrix BusinessWorks Process-Software.
cmdb_ci_appl_tibco_message	Tibco Enterprise Message Service	TIBCO Enterprise Message Service-Software.
cmdb_ci_appl_tibco_queue	EMS-Warteschlange	TIBCO EMS-Warteschlangensoftware (Enterprise Message Service).
cmdb_ci_appl_tuxedo	Tuxedo	Tuxedo-Software (Middleware-Transaktionen für UNIX, erweitert für verteilte Vorgänge).
cmdb_ci_appl_tuxedo_portal	Tuxedo-Portal	Tuxedo-Portalsoftware.
cmdb_ci_appl_vign_content_svr	Vignette Content Management Server	Vignette (Open Text Corp) Content Management Server-Software.
cmdb_ci_appl_vignette_search	Vignette Search Starter	Vignette (Open Text Corp) Search Server-Software.
cmdb_ci_appl_vignette_server	Vignette-Server	Serversoftware „Vignette“ (Open Text Corp).
cmdb_ci_appl_weblogic_jms	WebLogic-JMS-Server	WebLogic JMS-Software.
cmdb_ci_appl_weblogic_lb	Weblogic-LB	Software des WebLogic Server-Lastenausgleichsmoduls.
cmdb_ci_appl_weblogicmodule	Weblogic-Modul-Server	WebLogic Server-Software.
cmdb_ci_appl_websphere_portal	Websphere-Portal	WebSphere Portal-Software.
cmdb_ci_appl_wmb	WMB-Flow	WebSphere Message Broker-Software.
cmdb_ci_application_cluster	Anwendungscluster	Logischer Cluster von Servern auf Anwendungsebene.
cmdb_ci_application_software	Anwendungssoftware	Computerprogramm, das eine Gruppe koordinierter Funktionen, Aufgaben oder

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

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
		Aktivitäten zum Nutzen des Benutzers ausführt. Eine Erweiterung der Softwaretabelle, die Informationen zu installierter Software bereitstellt (kein laufender Prozess).
cmdb_ci_ats_power_eq	Automatischer Transfer-Switch	Leistungsschalter, der eine Last zwischen zwei Quellen wechselt.
cmdb_ci_availability_set	Verfügbarkeitssatz	Logische Gruppierung von virtuellen Computern, die auf der Microsoft Azure-Plattform ausgeführt werden.
cmdb_ci_base_rpa_process	Base-Bot-Prozess	Geschäftsgrund, Prozesstyp und Zeitplan.
cmdb_ci_base_rpa_robot	Basis-Robot	Maschine, auf der der Robot ausgeführt wird, Status und Typ.
cmdb_ci_batch_job	Batch-Auftrag	Ein Computerprogramm oder eine Reihe von Programmen, die im Batch-Modus verarbeitet werden.
cmdb_ci_aws_datacenter	AWS-Rechenzentrum	Logische Darstellung eines Amazon Web Services-Rechenzentrums.
cmdb_ci_azure_datacenter	Azure-Rechenzentrum	Logische Darstellung eines Microsoft Azure-Rechenzentrums.
cmdb_ci_business_app	Geschäftsanwendung	Alle Geschäftsanwendungen.
cmdb_ci_business_process	Geschäftsprozess	Ein Prozess, der im Besitz des Unternehmens ist und von diesem durchgeführt wird und zur Bereitstellung eines Produkts oder eines Business-Service an einen Geschäftskunden beiträgt.
cmdb_ci_chassis_server	Servergehäuse	Eine Struktur aus Stahl, die zur Unterbringung oder physischen Installation von Servern in verschiedenen Formfaktoren verwendet wird.
cmdb_ci_cim_profile	CIM-Profile	CIM-Profile (UML).
cmdb_ci_cim_server	CIM-Server	Server, der CIM-Profile hostet.
cmdb_ci_schaltung	Stromkreis	Informationen zu Stromkreisen.
cmdb_ci_cloud_database	Clouddatenbank	Datenbank, die auf einer Cloud-Computing-Plattform ausgeführt wird.

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

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_cloud_ip_address	Cloud-IP-Adresse	Webserver, der auf einer Cloud-Computing-Plattform ausgeführt wird.
cmdb_ci_cluster	Cluster	Logische Gruppe von Rechenressourcen, die durch Software so miteinander verbunden sind, dass sie als eine logische Rechenressource fungieren.
cmdb_ci_cluster_node	Cluster-Knoten	Einzelne Rechenressource, die logisch/betrieblich in einen Cluster eingebunden ist.
cmdb_ci_cluster_resource	Clusterressource	Systemobjekt, bei dem es sich um einen Satz oder eine Gruppierung von Clusterressourcen handelt, die zum Verwalten von Ereignissen in einer geclusterten Umgebung verwendet werden.
cmdb_ci_cluster_vip	Virtuelle Cluster-IP	VIP-Informationen des Clusters.
cmdb_ci_cmp_Preis_Produkt_Basis	Preisbasis für Cloudprodukte	Wird verwendet, um die ungefähren monatlichen Kosten für die Ausführung eines auf virtuellen Servern erstellten Stapels in einer Cloud-Umgebung zu berechnen: • Cloud-Preisbasis: Gemeinsame Preisbasis zum Speichern von Preisinformationen für alle Ressourcen aller unterstützten Clouds. • Cloud-Preisproduktbasis: Basistabelle zum Speichern der gemeinsamen Attribute aller Preisgestaltungsressourcen. • VM-Instanzpreis: Spezifische Tabelle, die die Cloud-Preisproduktbasis erweitert, um die VM-spezifischen Produktinformationen aller unterstützten Clouds zu speichern. Übergeordnete Klasse für Cloud-Produktpreise, z. B. den Preis der VM-Instanz.

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

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_cmp_resource	Cloud-Ressource	Generische Cloud-Ressourcen.
cmdb_ci_comm	Kommunikationsgerät	Informationen zu Kommunikationsgeräten. Eine Auswahlliste mit Geräten wie Mobiltelefon, Telefon, Konferenztelefon und WLAN.
cmdb_ci_computer	Computer	Eine Erweiterung der Hardware-Tabelle, die Computereigenschaften erfasst.
cmdb_ci_computer_room	Computerraum	Logische Darstellung eines Computerraums.
cmdb_ci_config_automation_server	Verwaltungsserver	Dev Ops-Tools wie Chef und Puppet, die zur Verwaltung von Serverkonfigurationen verwendet werden. Übergeordnete Klasse für Anwendungsverwaltungsserver.
cmdb_ci_config_file	Konfigurationsdatei	Konfigurationsdateien, die die Parameter und Anfangseinstellungen für einige Computerprogramme festlegen.
cmdb_ci_crac	Zugangskontrolle für Computerraum	Klimaanlagen zur Kühlung von Rechenzentren.
cmdb_ci_csu_dsu_network	CSU/DSU	Digitales Schnittstellengerät zum Anschließen von Netzwerkgeräten an eine digitale Schaltkreis.
cmdb_ci_database	Datenbank	Organisierte Sammlung von Daten, z. B. der Satz von Dateien, in denen Daten gespeichert werden, der Grund für eine Datenbank und die Metadaten zu den Daten.
cmdb_ci_datacenter	Rechenzentrum	Gebäude zur Unterbringung von Computersystemen und zugehörigen Komponenten, z. B. Telekommunikations- und Speichersysteme. Dazu gehören im Allgemeinen redundante Stromversorgungen oder Notstromversorgungen, redundante Datenkommunikationsverbindungen, Umgebungskontrollen (z. B. Klimaanlagen und Feuerlöschanlagen) und verschiedene Sicherheitsgeräte.
cmdb_ci_datapower_server	Data Power Hosting Server	Server, auf dem die IBM DataPower Gateway-Software ausgeführt wird.

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

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_datastore	Datenspeicher	Datenspeicher sind wie Dateisysteme. Sie abstrahieren den physischen Speicher und bieten ein Modell zum Speichern von Dateien. Die untergeordnete Klasse stellt den VMware-spezifischen Datenspeicher dar. Übergeordnete Klasse für VMWare-Datenspeicher-Objekttypen wie z. B. vCenter-Datenspeicher.
cmdb_ci_db_catalog	Datenbankkatalog	Metadaten, die Datenbankobjekte wie Basistabellen, Ansichten (virtuelle Tabellen), Synonyme, Wertebereiche, Indizes, Anwender und Anwendergruppen für eine bestimmte Datenbankinstanz definieren.
cmdb_ci_db_db2_catalog	DB2-Katalog	Datenbankkatalog für DB2-Datenbank.
cmdb_ci_db_db2_instance	DB2-Instanz	Instanz einer DB2-Datenbank.
cmdb_ci_db_hbase_instance	HBase-Instanz	Instanz einer HBase-Datenbank.
cmdb_ci_db_instanz	Datenbankinstanz	Software und Arbeitsspeicher, die zum Bearbeiten von Daten in einer Datenbank verwendet werden.
cmdb_ci_db_mongodb_instance	MongoDB-Instanz	Instanz einer MongoDB-Datenbank.
cmdb_ci_db_mssql_analyse	SQL Server Analysis Services	Microsoft SQL Server-Analyseservices-Software.
cmdb_ci_db_mssql_catalog	MSFT SQL-Katalog	Datenbankkatalog für eine bestimmte Instanz einer Microsoft SQL-Datenbank.
cmdb_ci_db_mssql_int_job	SQL Server Integration Services-Auftrag	Geplante Aufgabe zum Ausführen eines SQL Server Integration Service-Pakets.
cmdb_ci_db_mssql_integration	SQL Server Integration Services	MSQL Server Integration Services-Software.
cmdb_ci_db_mssql_reporting	SQL Server Reporting Services	SQL Server-Software, die für die serverbasierte Berichterstellung verwendet wird.
cmdb_ci_db_mysql_catalog	MySQL-Katalog	Datenbankkatalog für eine bestimmte Instanz einer MySQL-Datenbank.

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

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_db_mysql_clustergnode	MySQLClusterMGMNode	Primäre administrative MySQL-Schnittstelle zu einem laufenden Cluster.
cmdb_ci_db_mysql_clusternode	MySQLClusterDataNode	Zusammenfassungstabelle, die in den Abschnitten [ndbd] oder [ndbd default] einer Datei config.ini zum Konfigurieren von MySQL-Cluster-Datenknoten verwendet wird.
cmdb_ci_db_mysql_instance	MySQL-Instanz	Instanz einer MySQL-Datenbank.
cmdb_ci_db_ora_catalog	Oracle-Katalog	Datenbankkatalog für eine bestimmte Instanz einer Oracle-Datenbank.
cmdb_ci_db_ora_instance	Oracle-Instanz	Instanz einer Oracle-Datenbank.
cmdb_ci_db_ora_listener	Oracle-Datenbanklistener	Prozess, der auf einem Oracle Database-Server ausgeführt wird.
cmdb_ci_db_postgresql_instance	PostgreSQL-Instanz	Instanz einer PostgeSQL-Datenbank.
cmdb_ci_db_syb_catalog	Sybase-Katalog	Datenbankkatalog für eine bestimmte Instanz einer Sybase-Datenbank.
cmdb_ci_db_syb_instance	Sybase-Instanz	Instanz einer Sybase-Datenbank.
cmdb_ci_desktop_software	Desktop-Software	Auf Desktop-PCs und Laptops verwendete Software.
cmdb_ci_dir_policy_server	Richtlinienserver	Richtlinienserver, der eine Sicherheitskomponente eines richtlinienbasierten Netzwerks bereitstellt, Autorisierungsservices bereitstellt und die Nachverfolgung und Kontrolle von Dateien erleichtert.
cmdb_ci_dir_site_minder_server	Site Minder	Server, auf dem die SiteMinder-Software ausgeführt wird.
cmdb_ci_directory_ad_forest	AD-Gesamtstruktur	Active Directory-Gesamtstruktur.
cmdb_ci_directory_ha	HA-Proxy	HAProxy-Software.
cmdb_ci_directory_iifp	IIFP	Software des Identity Identification Feature Pack (Active Directory).
cmdb_ci_directory_ldap	LDAP-DB	LDAP-Datenbanksoftware (Lightweight Directory Access Protocol).
cmdb_ci_directory_server	Verzeichnisserver	Server, auf dem die LDAP-Software ausgeführt wird.
cmdb_ci_disk	Datenträger	Allgemeine Kategorie von Datenspeichermechanismen.

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

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_disk_partition	Datenträgerpartition	Die Abschnitte eines Datenträgers sind getrennt, sodass die Informationen in jedem Abschnitt separat verwaltet werden können.
cmdb_ci_display_hardware	Anzeigehardware	Hardware, die zum Anzeigen von Informationen in visueller Form verwendet wird.
cmdb_ci_dns_alias	DNS-Alias	Synonym für den Host, der zum Auflösen von DNS-Adressen verwendet wird.
cmdb_ci_dns_name	DNS-Name	Primäre DNS-Namen
cmdb_ci_docker	Docker-Container	Docker-Container (eine Laufzeitinstanz eines Docker-Image).
cmdb_ci_docker_engine	Docker-Engine	Docker-Software zum Ausführen und Verwalten von Docker-Containern.
cmdb_ci_docker_image	Docker-Bild	Docker-Images. Geordnete Sammlung von Stammdateisystemänderungen und den entsprechenden Ausführungsparametern zur Verwendung innerhalb einer Containerlaufzeit.
cmdb_ci_docker_image_tag	Docker-Bild-Tag	Docker-Tag, eine Bezeichnung, die auf ein Docker-Image in einem Repository angewendet wird.
cmdb_ci_docker_local_image	Lokales Docker-Bild	Lokal verwaltetes Docker-Image.
cmdb_ci_drs_vm_config	DRS-VM-Konfig.	DRS-Verhalten (Distributed Resource Scheduler) für die VMs im vCenter, die das Cluster-Verhalten überschreiben.
cmdb_ci_ec2_instance	EC2-VM-Instanz	Virtueller Computer, der in der Amazon Elastic Compute Cloud-Plattform (EC2) ausgeführt wird.
cmdb_ci_email_server	E-Mail-Server	Server, auf dem E-Mail-Software ausgeführt wird.
cmdb_ci_email_server_jes	JES	Server, auf dem JES-Software ausgeführt wird (MTA/MDA-Hybridserver mit mehreren Funktionen).
cmdb_ci_endpoint	Endpunkt	Endpunkt, der den Einstiegspunkt für einen Service, einen Prozess oder ein Warteschlangen- oder Themenziel in einer serviceorientierten Architektur darstellt.

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

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_environment	Umgebung	Logische Gruppierung von Hardware und Software, die zum Entwickeln, Testen und Bereitstellen von Computerservices verwendet werden. Beispiel: Entwicklung, Test, Qualitätssicherung und Produktion.
cmdb_ci_esx_resource_pool	ESX-Ressourcenpool	VMware-Satz physischer Ressourcen.
cmdb_ci_esx_server	ESX-Server	Physischer ESX-Server, auf dem das VMware ESXi-Betriebssystem ausgeführt wird.
cmdb_ci_exchange_backend	ExchangeBackEndServer	Server, auf dem die Exchange-Software ausgeführt wird.
cmdb_ci_exchange_cas	Exchange-Clientzugriffsserver	Server, auf dem die Exchange-Software ausgeführt wird, der Clientzugriffsservices bereitstellt.
cmdb_ci_exchange_edge_transport_server	Exchange-Edge-Transport-Server	Server, auf dem die Exchange-Edge-Transport-Software ausgeführt wird.
cmdb_ci_exchange_frontend	ExchangeFrontEndServer	Server, auf dem die Exchange-Software ausgeführt wird.
cmdb_ci_exchange_hub	ExchangeHub	Server, auf dem die Exchange Hub-Software ausgeführt wird.
cmdb_ci_exchange_hub_transport_server	Exchange-Hub-Transport-Server	Server, auf dem die Exchange Hub-Software ausgeführt wird, die Transportservices bereitstellt.
cmdb_ci_exchange_mailbox	Exchange-Postfach	Exchange-E-Mail-Account.
cmdb_ci_exchange_mailbox_server	Exchange-Postfachserver	Server, auf dem die Exchange-Software ausgeführt wird, der Clientzugriffsservices bereitstellt.
cmdb_ci_exchange_service_component	Exchange-Servicekomponente	Exchange-Servicekomponentensoftware.
cmdb_ci_facility_hardware	Gebäude-Hardware	Basisklasse für Hardware, die für Facility-Services wie Strom, Wasser, Kanalisation, Luft und Sicherheit verwendet wird.
cmdb_ci_fc_disk	Fibre Channel-Datenträger	Basistabelle für Fibre Channel-Datenträger.
cmdb_ci_fc_export	Fibre-Channel-Export	Speichervolume, das von einem Speicherserver über das Fibre Channel-Protokoll exportiert wird.
cmdb_ci_fc_port	Fibre-Channel-Port	Fibre Channel-Port auf einem Speicherserver, FC-Switch oder auf dem HBA eines Hosts.

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

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_fddi_network	FDDI-Karten	Verteilte Glasfaser-Datenschnittstellenkarten.
cmdb_ci_file_system	Dateisystem	Dateisysteminformationen für einen Server, die Details wie Bereitstellungspunkt, Kapazität und Typ des Dateisystems erfassen.
cmdb_ci_file_system_nfs	NFS-Dateisystem	Erweiterung des Dateisystems, das Informationen zum NFS-Dateisystem bereitstellt.
cmdb_ci_file_system_smb	SMB-Dateisystem	Erweiterung des Dateisystems, das Informationen zum SMB-Dateisystem bereitstellt.
cmdb_ci_firewall_network	Firewall-Hardware	Firewall-Hardware.
cmdb_ci_ftp_server	FTP-Server	Server, der FTP-Services bereitstellt.
cmdb_ci_kraftstoff_tank	Treibstofftank	Kraftstofftank.
cmdb_ci_generator_power_eq	Stromgenerator	Stromgenerator.
cmdb_ci_group	Gruppe	Logische Gruppe von CIs.
cmdb_ci_hardware	Hardware	Basisklasse für Hardware.
cmdb_ci_host_cluster	Host-Cluster	Cloudunabhängige Methode zur Darstellung einer Gruppe von Hosts als Cluster. Die untergeordnete Klasse stellt spezifische Details für VMware vCenter-Cluster dar. Übergeordnete Klasse für VMWare-Hostclusterobjekttypen wie z. B. vCenter-Cluster.
cmdb_ci_hpux_server	HPUX-Server	Server, auf dem die HPUX-Software ausgeführt wird.
cmdb_ci_hub_network	Hub-Hardware	Physischer Netzwerk-Hub.
cmdb_ci_hvac	HLK-Zubehör	Heiz-, Lüftungs- und Klimatisierungsgeräte.
cmdb_ci_hyper_v_cluster	Hyper-V-Cluster	Cluster der Hyper-V-Server.
cmdb_ci_hyper_v_instance	Hyper-V-VM-Instanz	Instanz der virtuellen Hyper-V-Maschine. Diese Tabelle erweitert die allgemeine Tabelle der VM-Instanzen [cmdb_ci_vm_instance].
cmdb_ci_hyper_v_network	Virtuelles Hyper-V-Netzwerk	Virtuelles Hyper-V-Netzwerk.

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

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
CMDB_CI_Hyper_v_object	Hyper-V-Objekt	Basisklasse für alle Hyper-V-Objekte.
cmdb_ci_hyper_v_resource_pool	Hyper-V-Ressourcenpool	Hyper-V-Ressourcenpool.
cmdb_ci_hyper_v_rpool_comp	Hyper-V-Ressourcenpool-Komponente	Ressourcenpoolkomponente, die zum Ressourcenpool gehört.
cmdb_ci_hyper_v_server	Hyper-V-Server	Server, auf dem Hyper-V-Software ausgeführt wird.
cmdb_ci_ids_network	Angriffserkennungssystem	Erkennungssysteme für Sicherheitsangriffe.
cmdb_ci_iisVerzeichnis	IIS Virtual Directory	Virtuelles Verzeichnis im IIS-Manager
cmdb_ci_imaging_hardware	Bildverarbeitungshardware	Hardware, die zum Erstellen elektronischer/physischer Bilder verwendet wird.
cmdb_ci_inetinfo	Inetinfo-Service	Inetinfo-Service der IIS-Anwendung.
cmdb_ci_inf_software	Infrastruktursoftware	Basisklasse für Unternehmenssoftware oder Programme, die speziell zur Unterstützung von Unternehmensorganisationen bei der Ausführung grundlegender Aufgaben wie Personalunterstützung, Geschäftstransaktionen und interne Services sowie Prozesse entwickelt wurden.
cmdb_ci_information_object	Informationsobjekt	Arten von Informationen, die von einer Geschäftsanwendung oder einer anderen Entität verarbeitet werden. Beispiel: „Daten zum Mitarbeitergehalt“, „Mitarbeiterdaten“ und „Vertriebsdaten“.
cmdb_ci_installed_bundles	Installierte Pakete	Erweiterung der Tabelle „VM-Objekt“ [cmdb_ci_vm_object], die Pakete installierter Software darstellt.
cmdb_ci_infra_service	Infrastrukturservice	IT-Services, die die Bereitstellung der Recheninfrastruktur unterstützen.
cmdb_ci_infra_service_ldap	LDAP-Service	LDAP-Service wird ausgeführt.

Automatische Übersetzung

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

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_ip_address	IP-Adresse	IP-Adresse
cmdb_ci_ip_device	IP-Gerät	Basisklasse für Geräte mit einer IP-Adresse.
cmdb_ci_ip_firewall	IP-Firewall	Firewall-Hardware.
cmdb_ci_ip_network	IP-Netzwerk	IP-Netzwerkinformationen erfassen Details wie Subnetz, Router und Router_Schnittstellentyp.
cmdb_ci_ip_phone	IP-Telefon	IP-fähiges (VOIP) Telefon.
cmdb_ci_ip_router	IP-Router	Spezialisierung der Tabelle „Netzwerkgeräte“ [cmdb_ci_netgear].
cmdb_ci_ip_server	IP-Server	Serverhardware.
cmdb_ci_ip_service	IP-Service-Instanz	Basistabelle für IP-Services, die auf einem Server wie Unix-Daemon oder Windows-Service ausgeführt werden.
cmdb_ci_ip_switch	IP-Switch	Spezialisierung der Tabelle „Netzwerkgeräte“ [cmdb_ci_netgear].
cmdb_ci_iplanet_web_server	lplanet-Webserver	Server, auf dem die Oracle iPlanet Web Server-Software (OiWS) ausgeführt wird.
cmdb_ci_isam_server	ISAM-Server	Server, auf dem die ISAM-Software ausgeführt wird.
cmdb_ci_iscsi_disk	iSCSI-Datenträger	Host-Bereitstellung eines iSCSI-Datenträgers.
cmdb_ci_iscsi_export	iSCSI-Export	Von einem Speicherserver über iSCSI exportiertes Speichervolume.
cmdb_ci_kubernetes_component	Kubernetes-Komponente	Kubernetes-Cluster, Eingang, Namespace, Knoten, Pod, Service, Volume und Arbeitsauslastung. Stellt auch Build-Konfiguration für offene Schicht, Bereitstellungskonfiguration, Docker-Image-Repository, Gruppe, Images, Stream, Projekt, Route und Anwender dar. Übergeordnete Klasse für Kubernetes-Komponenten wie Pods und Cluster.
cmdb_ci_kvm	KVM	Hypervisor, der kernbasierte virtuelle Maschinen (KVMs) verwaltet.

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

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_kvm_network	Netzwerk	Virtuelles KVM-Netzwerk.
cmdb_ci_kvm_object	KVM-Objekt	Basisobjekt für alle KVM-Objekte.
cmdb_ci_kvm_storage_pool	Speicher-Pool	KVM-Speicher-Pool.
cmdb_ci_kvm_storage_volume	Speicher-Laufwerk	KVM-Speicherlaufwerk.
cmdb_ci_kvm_vm_instance	Instanz der virtuellen KVM-Maschine	Instanz der virtuellen Maschine, die auf einem KVM-Hypervisor ausgeführt wird.
cmdb_ci_lb	Lastenausgleich	Server, der als Lastenausgleichsmodul fungiert.
cmdb_ci_lb_a10	A10 Lastenausgleich	Server, der als A10-Lastenausgleichsmodul fungiert.
cmdb_ci_lb_ace	ACE	Server, der als ACE-Lastenausgleichsmodul fungiert.
cmdb_ci_lb_alteon	Alteon	Server, der als Alteon-Lastenausgleichsmodul fungiert.
cmdb_ci_lb_appl	Lastenausgleichsmodul-Anwendung	Anwendung, die Lastenausgleichsfunktionen bereitstellt.
cmdb_ci_lb_backend_server	LB-Backend-Server	Server, der als Back-End-Lastenausgleichsmodul fungiert.
cmdb_ci_lb_bigip	F5 BIG-IP	Server, der als F5 BIG-IP Load Balancer fungiert.
cmdb_ci_lb_cisco_csm	Cisco CSM	Server, der als Cisco CSM-Load Balancer fungiert.
cmdb_ci_lb_cisco_css	Cisco CSS	Server, der als Cisco CSS-Lastenausgleichsmodul fungiert.
cmdb_ci_lb_f5_gtm	F5 BIG-IP GTM	Server, der als F5 BigIP GTM-Lastenausgleichsmodul fungiert.
cmdb_ci_lb_f5_ltm	F5 BIG-IP LTM	Server, der als F5 BigIP LTM-Lastenausgleichsmodul fungiert.
cmdb_ci_lb_haproxy	HAProxy-Lastenausgleichsmodul	Server, der als HA-Proxy-Lastenausgleichsmodul fungiert.
cmdb_ci_lb_isa	ISA-Server	Server, der als ISA-Lastenausgleichsmodul fungiert.
cmdb_ci_lb_modjk	Modjk-Lastenausgleichsmodul	Server, der als Cisco CSM-Load Balancer fungiert.
cmdb_ci_lb_modproxy	ModProxy-Lastenausgleichsmodul	Server, der als ModProxy-Lastenausgleichsmodul fungiert.
cmdb_ci_lb_netscaler	Citrix Netscaler	Server, der als Citrix Netscaler-Lastenausgleichsmodul fungiert.
cmdb_ci_lb_network	Netzwerk-Lastenausgleichsmodul	Server, der den Netzwerklastenausgleich durchführt.

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

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_lb_nginx	Nginx-Lastenausgleichsmodul	Server, der als Nginx-Lastenausgleichsmodul fungiert.
cmdb_ci_lb_pool	Lastenausgleichsmodul-Pool	Sammlung von Host-zu-Port-Zuordnungen, die ausgeglichen werden sollen.
cmdb_ci_lb_pool_member	Mitglied des Lastenausgleichsmodul-Pools	Host-zu-Port-Zuordnung einer auszugleichenden Anforderung.
cmdb_ci_lb_radware	Radware-Lastenausgleichsmodul	Server, der als Radware-Lastenausgleichsmodul fungiert.
cmdb_ci_lb_service	Lastenausgleichsmodul-Service	Virtueller Service, den das Gerät durch die Weiterleitung von Anforderungen an Mitglieder innerhalb eines Pools ausgleicht.
cmdb_ci_lb_template	Lastenausgleichsmodul-Vorlage	Lastenausgleichsmodul-Vorlage, die auf das Lastenausgleichsmodul bezogene Konfigurationseinstellungen für eine bestimmte Art von Netzwerkdatenverkehr enthält.
cmdb_ci_lif	LIF	Logische Schnittstelle.
cmdb_ci_lb_vlan	Lastenausgleichsmodul-VLAN	Virtual LAN-Segment.
cmdb_ci_linux_server	Linux-Server	Server, auf dem Linux-Software ausgeführt wird.
cmdb_ci_logical_datacenter	Logisches Rechenzentrum	Logisches VMware vCenter-Datencenter.
cmdb_ci_lpar	Logische Partition	Eine logische Partition, allgemein als LPAR bezeichnet, ist eine Teilmenge der Hardwareressourcen eines Computers, die als separater Computer virtualisiert wird.
cmdb_ci_lvm_pool	LVM-Pool	Linux Volume Manager-Speicherpool.
cmdb_ci_lvm_pool_member	LVM-Poolmitglied	Mitglied des Linux Volume Manager-Speicherpools.
cmdb_ci_mainframe	IBM-Mainframe	IBM-Großcomputersystem.
cmdb_ci_mainframe_hardware	Mainframe-Hardware	Die Hardwarekomponenten eines großen Computersystems.
cmdb_ci_mainframe_lpar	IBM-Mainframe-LPAR	Logische Partition, die allgemein als LPAR bezeichnet wird und eine Teilmenge der Hardwareressourcen eines Mainframe-Computers ist, virtualisiert als separater Computer.

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

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_memory_module	Speichermodul	Schaltkreis, der für Arbeitsspeicher sorgt.
cmdb_ci_mfp_printer	Multifunktionsdrucker	Physisches Gerät mit Scan-, Kopier- und Faxfunktionen.
cmdb_ci_microsoft_iis_web_server	Microsoft iis-Webserver	Server, auf dem die Software Internet Information Services (IIS) für Windows ausgeführt wird.
cmdb_ci_modem_network	Modem-Hardware	Physische Modem-Hardware.
cmdb_ci_mpio_pool	Multipfad-E/A-Pool	Multipfad-E/A-Pool, der mehrere redundante Pfade zum Speicher darstellt.
cmdb_ci_mpio_pool_group	Multipfad-E/A-Poolgruppe	Gruppe von Multipfad-E/A-Pools.
cmdb_ci_mpio_pool_path	Multipfad-E/A-Poolpfad	Einzelner Pfad in einem MPIO-Pool.
cmdb_ci_msd	Speichergerät	Physisches Speichergerät.
cmdb_ci_tas_file_system	NAS-Dateisystem	Erweiterung der Dateisystemtabelle [cmdb_ci_file_system], die Netzwerkspeicher darstellt.
cmdb_ci_nat_gateway	NAT-Gateway	Funktionalität für NAT-Gateway.
cmdb_ci_netapp_cpunkt	NetApp CDOT	Funktionalität des NetApp Clustered Data OnTap-Betriebssystems
cmdb_ci_netapp_datacenter	NetApp Datacenter	Logisches Rechenzentrum von NetApp.
cmdb_ci_netapp_svm	NetApp-SVM	Virtuelle NetApp Storage-Maschine.
cmdb_ci_netapp_volume	NetApp-Volume	NetApp FlexVol-Speicherlaufwerk.
cmdb_ci_net_app_server	Netzwerkgeräte-Hardware	Server, der als Netzwerkgerät konfiguriert ist.
cmdb_ci_netgear	Netzwerkgerät	Erweiterung der Hardware-Tabelle, die Netzwerkgeräte wie Router, Switch, Hub, Gateway und Bridge erfasst.
cmdb_ci_netware_server	Netware-Server	Server, auf dem die NetWare-Software ausgeführt wird.
cmdb_ci_network	Cloud-Netzwerk	VMware vCenter-Cloud-Netzwerk.
cmdb_ci_network_acl	Netzwerk-Zugriffssteuerungsliste	Netzwerk-Zugriffssteuerungsliste (ACL).
cmdb_ci_network_acl_rule	Regel für Netzwerk-Zugriffssteuerungsliste	Regel zur Steuerung von Netzwerkzugriffsrechten.

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

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_network_adapter	Netzwerkadapter	Netzwerkadapter-Hardware.
cmdb_ci_network_policy_group	Netzwerk-Richtliniengruppe	Gruppenrichtlinie, die von Active Directory-Services verwendet wird.
cmdb_ci_network_template	Netzwerkvorlage	OpenStack-Datei, die zum Konfigurieren eines Netzwerks verwendet wird.
cmdb_ci_nic	Cloud-Management-Netzwerkschnittstelle	Virtueller Netzwerkadapter.
cmdb_ci_nginx_web_server	Nginx-Webserver	Server, auf dem die Nginx-Software ausgeführt wird.
cmdb_ci_openstack_datacenter	OpenStack-Rechenzentrum	Logisches OpenStack-Rechenzentrum.
cmdb_ci_optische_transport	Glasfaserausstattung	Glasfasern, die für leistungsstarke Datennetze über große Entfernungen verwendet werden. Glasfasern werden häufig in Telekommunikationsdiensten wie Internet, TV und Telefonen verwendet. Untergeordnete Klasse von Übertragungshardware und übergeordnete Klasse für Glasfaser-Telekommunikationsgeräte wie optische Multiplexer und Terminalgeräte.
cmdb_ci_oslv_container	Virtualisierungscontainer auf Betriebssystemebene	Container (eine Laufzeitinstanz eines Docker-Image).
cmdb_ci_oslv_engine	Virtualisierungs-Engine auf Betriebssystemebene	Software zum Ausführen und Verwalten von Containern.
cmdb_ci_oslv_image	Virtualisierungsbild auf Betriebssystemebene	Containerbilder. Geordnete Sammlung von Stammdateisystemänderungen und den entsprechenden Ausführungsparametern zur Verwendung innerhalb einer Containerlaufzeit.
cmdb_ci_oslv_image_tag	Virtualisierungsbild-Tag auf Betriebssystemebene	Container-Tag. Dabei handelt es sich um eine Bezeichnung, die auf ein Container-Image in einem Repository angewendet wird.

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

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_oslv_local_image	Lokales Virtualisierungsbild auf Betriebssystemebene	Lokal verwaltetes Containerimage.
cmdb_ci_osx_server	OS/X-Server	Server mit OS/X-Betriebssystem.
cmdb_ci_os_template	Bild	Softwaredateien, die zum Erstellen einer neuen Instanz einer Rechenressource wie Server, Desktop, virtueller Computer und virtueller Router verwendet werden.
cmdb_ci_outofband_device	Out-of-Band-Gerät	Hardware, die für die Out-of-Band-Verwaltung verwendet wird.
cmdb_ci_patches	Patch	Patchen Sie Software, um ein Computerprogramm oder die unterstützenden Daten zu reparieren oder zu verbessern.
cmdb_ci_pc_hardware	Personal Computer	Elektronischer Computercomputer, der aufgrund seiner Größe, Fähigkeiten und seines Preises für den individuellen Gebrauch geeignet ist.
cmdb_ci_pcf_component	CloudFoundry-Komponente	Cloud Foundry bietet ein hocheffizientes, modernes Modell für die native Cloud-Anwendungsbereitstellung auf Grundlage von Kubernetes. Die Komponente stellt Anwendung, Domäne, Organisation, Kontingent, Routen, Service, Serviceplan, Bereich und Bereichsinstanzen dar. Übergeordnete Klasse für die Preisbasis von Cloud-Produkten wie virtuellen Computern.
cmdb_ci_pdu	PDU	Stromverteilereinheit (PDU).
cmdb_ci_pdu_outlet	Steckdose	Einzelner Ausgang einer PDU.
cmdb_ci_peripheral	Computer-Peripheriegerät	Verschiedene Computer-Peripheriegeräte wie Monitor, Dockingstation, KVM-Switch, Scanner, Tastatur, Maus und UPS.
cmdb_ci_personal_printer	Persönlicher Drucker	Drucker, der aufgrund seiner Größe, Funktionen und Preise für den individuellen Gebrauch geeignet ist.

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

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_plotter	Plotter	Drucker mit Funktionen zum Drucken großer Vektorgrafiken.
cmdb_ci_power_eq	Stromversorgung	Hardware, die zur Verwaltung der Stromversorgung verwendet wird.
cmdb_ci_port	Port	Schnittstelle zwischen einem Computer und anderen elektronischen Geräten.
cmdb_ci_port_group	Portgruppe	Gruppe von Ports auf einem virtuellen Switch.
cmdb_ci_print_queue	Puppet – Primär	Die Druckwarteschlange ist eine Liste von Druckerausgabeaufträgen in einem reservierten Speicherbereich, einschließlich des aktuellen Status aller aktiven und ausstehenden Druckaufträge.
cmdb_ci_printer	Drucker	Physisches Gerät, das eine persistente, visuell lesbare Darstellung von Grafiken oder Text auf Papier oder ähnlichen physischen Medien erstellt.
cmdb_ci_printing_hardware	Druck-Hardware	Physisches Gerät, das eine persistente, visuell lesbare Darstellung von Grafiken oder Text auf Papier oder ähnlichen physischen Medien erstellt.
cmdb_ci_ Puppet_ Master		Server, auf dem die PuppetMaster-Anwendung ausgeführt wird.
cmdb_ci_qtree	Qtree	Qtree-Dateisystem.
cmdb_ci_qualifier	Qualifizierer	Beziehungsqualifizierer-CIs, die wichtige Informationen über CI-Beziehungen enthalten. In einem Beziehungsqualifizierer können Sie beliebige eindeutige Informationen zur Beziehung zwischen zwei CIs mit Anmerkungen versehen. Sie können mehrere Qualifiziermerkmale für eine einzelne Beziehung definieren, sodass eine Qualifiziererkette entsteht. Zwischen zwei CIs kann jedoch nur eine einzige Qualifiziererkette für einen bestimmten Beziehungstyp vorhanden sein.

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

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
		Übergeordnete Klasse für die verschiedenen Beziehungsqualifizierertypen wie Einstiegspunktmarkierungen und Grenzverbindungen.
cmdb_ci_Rack	Rack	Rechenzentrums-Racks mit Details wie Rack-Einheiten, verwendeten Rack-Einheiten und Stromverbrauch.
cmdb_ci_raid	RAID	Speicherpool mit RAID-Mechanismen zur Sicherstellung der Datenintegrität.
cmdb_ci_raid_member	RAID-Mitglied	Mitglied des Speicherpools mit RAID-Mechanismen.
cmdb_ci_resource_group	Ressourcengruppe	Der Ressourcenpool ist eine logische Abstraktion für die flexible Verwaltung von Ressourcen.
cmdb_ci_sa_scaling_pol_base	Skalierungsrichtlinie	Übergeordnete Klasse für Optionen zur Skalierung von virtuellen Computern wie einfach und dynamisch.
cmdb_ci_san	Storage Area Network	Netzwerk, das Zugriff auf Speicher auf Blockebene bereitstellt.
cmdb_ci_san_connection	SAN-Verbindung	Verbindung in einem SAN-Netzwerk.
cmdb_ci_san_disk	SAN-Datenträger	Basistabelle für die Tabellen „iSCSI-Datenträger“ [cmdb_ci_iscsi_disk] und „Fibre Channel-Datenträger“ [cmdb_ci_fc_disk].
cmdb_ci_san_endpoint	SAN-Endpunkt	Ein Ende einer SAN-Verbindung.
cmdb_ci_san_export	SAN-Export	Basistabelle für die Tabellen „iSCSI-Export“ [cmdb_ci_iscsi_export] und „Fibre Channel-Export“ [cmdb_ci_fc_export].
cmdb_ci_san_fabric	SAN-Fabric	Hardware, die Workstations und Server mit Speichergeräten in einem SAN verbindet. Wird als „Stoff“ bezeichnet.
cmdb_ci_san_zone	SAN-Zone	Teilmenge des SAN-Speichers, auf die bestimmte Benutzer beschränkt sind.
cmdb_ci_san_zone_alias	SAN-Zonenalias	Sammlung von SAN-Zonenmitgliedern.

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

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_san_zone_alias_member	SAN-Zonenaliasmitglied	M2M-Beziehung zwischen SAN-Zonenaliassen und SAN-Zonenmitgliedern.
cmdb_ci_san_zone_member	SAN-Zonenmitglied	Ports und Geräte in einer SAN-Zone.
cmdb_ci_san_zone_set	SAN-Zonenset	Sammlung von SAN-Zonen.
cmdb_ci_scanner	Scanner	Hardware, die zum Erstellen einer digitalen Darstellung von Papierdokumenten verwendet wird.
cmdb_ci_server	Server	Basisklasse für alle Arten von Servern.
cmdb_ci_server_snapshot	Server-Snapshot	Server-Snapshot, der den Status eines Systems zu einem bestimmten Zeitpunkt darstellt.
cmdb_ci_service	Service	IT-Service, der einen Geschäftsprozess (ITIL) direkt unterstützt.
cmdb_ci_service_auto	Anwendungsservice	Services, die vom System überwacht werden können, wobei im Basissystem nur Anwendungsservices enthalten sind. Wenn Service-Mapping aktiviert ist, können auch Datensätze für dynamische CI-Gruppen vorhanden sein. Wenn Event Management aktiviert ist, können Datensätze für Alarmgruppen vorhanden sein.
cmdb_ci_service_business	Geschäftsservice	Geschäftsservices werden für Geschäftsbenutzer veröffentlicht und bilden normalerweise die Grundlage für eine oder mehrere Geschäftsfähigkeiten. Geschäftsservices können häufig von Geschäftskunden bestellt werden.
cmdb_ci_service_discovered	Zugeordneter Anwendungsservice	Anwendungsservices, erstellt mit der manuellen Serviceauffüllungsmethode. Für jeden Anwendungsservice gibt es einen Container-CI-Datensatz, der den Anwendungsservice modelliert.
cmdb_ci_service_technical	Technischer Service	Technische Services werden für Serviceverantwortliche veröffentlicht und bilden normalerweise die Grundlage für einen oder mehrere Business-Services. Ein technischer Service

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

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
		kann eine operative Ansicht haben, die aus einem oder mehreren technischen Serviceangeboten besteht.
cmdb_ci_solaris_instance	Solaris-VM-Instanz	Instanz der VM, auf der die Solaris-Software ausgeführt wird.
cmdb_ci_solaris_server	Solaris-Server	Physischer Server, auf dem die Solaris-Software ausgeführt wird.
cmdb_ci_spkg	Software	Softwarepaketinformationen mit Details wie Version, Installationsanzahl, Lizenzanzahl, Paketname und Schlüssel (wenn SAM aktiviert ist).
cmdb_ci_storage_controller	Speichercontroller	Logisches Gerät, das ein Speichervolume oder einen Fibre Channel-Port steuert.
cmdb_ci_storage_device	Speichergerät	Basistabelle für Blockspeichergeräte wie DAS, SAN und NAS.
cmdb_ci_storage_disk	Speicher-Datenträger	In einem Speicherserver installierter Datenträger.
cmdb_ci_storage_export	Speicherexport	Basistabelle für die SAN-Exporttabelle [cmdb_ci_san_export].
cmdb_ci_storage_fileshare	Speicher-Dateifreigabe	NAS-Dateisystem auf einem Speicherserver (einem exportierten Dateisystem).
cmdb_ci_storage_hba	Speicher-HBA	Host-Bus-Adapter für Fibre Channel. Das physische Gerät, das Fibre Channel-Ports bereitstellt.
cmdb_ci_storage_pool	Speicher-Pool	Logische Sammlung von Speicher.
cmdb_ci_storage_pool_member	Speicherpoolmitglied	Logisches Volume in einem Speicher-Pool.
cmdb_ci_storage_switch	Speicher-Switch	Fibre Channel-Switch.
cmdb_ci_storage_volume	Speicher-Laufwerk	Volume auf einem Speicherserver.
cmdb_ci_storage_vol_snapshot	Snapshot des Speicher-Laufwerks	Ein Server-Snapshot ist der Status eines Systems zu einem bestimmten Zeitpunkt.
cmdb_ci_subnet	Subnetz	Teil eines größeren Netzwerks.
cmdb_ci_sun_dir_proxy_server	Sun Directory-Proxy-Server	Server, auf dem die Sun ONE Directory Proxy Server-Software ausgeführt wird.
cmdb_ci_sun_ldap_dir_server	Sun LDAP-Server	Server, auf dem die Sun ONE Directory Server-Software (LDAP) ausgeführt wird.

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

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_surge_power_eq	Überspannungsschutzgerät	Stromversorgungsgeräte zur Vermeidung von Stromstößen.
cmdb_ci_tape_server	Server-Bandgerät	Hardware für die Verwendung von Magnetbandspeichern.
cmdb_ci_tomcat_connector	Tomcat-Connector	Software, die Webserver-Plugins für die Verbindung von Webservern mit Tomcat und anderen Back-Ends bereitstellt.
cmdb_ci_tower_eq	Tower-Anlage	Übergeordnete Klasse für Tower-Anlagen und Tower-Geräte wie Beleuchtung und Rundumkennzeichnung.
cmdb_ci_translation_rule	NAT	Regeln, die es einem Router ermöglichen, eine Netzwerkadresse einer anderen zuzuordnen.
cmdb_ci_transport_hardware	Übertragungshardware	Telekommunikationshardware für die digitale Kommunikation und zugehörige Hardware wie Telekommunikations-Racks, Server zur Verbindung des Ports mit dem LAN, Relais, Kanalbanken und Netzwerkschalter. Übergeordnete Klasse für Telekommunikations-Transport-Hardware wie Multiplexer und Glasfasergeräte.
cmdb_ci_ucs_blade	Cisco-UCS-Blade	Physische Cisco UCS-Blade-Server-Hardware.
cmdb_ci_ucs_chassis	Cisco-UCS-Gehäuse	Physische Cisco-UCS-Gehäusehardware, die zur Aufnahme der Cisco-UCS-Blade-Server-Hardware verwendet wird.
cmdb_ci_ucs_equipment	Cisco-UCS-Zubehör	Produkte des Cisco Unified Computing System (UCS).
cmdb_ci_unix_cluster	UNIX-Cluster	Satz von Computern, die zu einem Cluster zusammengefasst werden, um eine einzelne Unix-Server-Ressource darzustellen.
cmdb_ci_unix_daemon	UNIX-Daemon	Unix-Hintergrundprozess mit langer Ausführungszeit, der zur Beantwortung von Anforderungen für Services verwendet wird.

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

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_unix_server	UNIX-Server	Server, auf dem Unix-Software ausgeführt wird.
cmdb_ci_ups	UPS	Geräte zur unterbrechungsfreien Stromversorgung, bei denen es sich um herkömmliche USV-Geräte handelt.
cmdb_ci_ups_alarm	UPS-Alarm	Alarm für unterbrechungsfreie Stromversorgung.
cmdb_ci_ups_bypass	UPS-Umgehung	Umgehung der unterbrechungsfreien Stromversorgung.
cmdb_ci_ups_input	UPS-Eingabe	Stromeingang zu einem Gerät zur unterbrechungsfreien Stromversorgung.
cmdb_ci_ups_output	UPS-Ausgabe	Ausgangsstrom von einem unterbrechungsfreien Stromversorgungsgerät.
cmdb_ci_ups_power_eq	Unterbrechungsfreie Stromversorgung	Geräte zur unterbrechungsfreien Stromversorgung, wobei es sich bei Geräten um nicht-herkömmliche USV-Geräte handelt, die Strom verwalten.
cmdb_ci_vcenter	VMware vCenter-Instanz	Installierte Instanz der VMware VCenter-Software.
cmdb_ci_vcenter_cluster	VMware vCenter-Cluster	Satz von Servern, die bei der Ausführung der VMware VCenter-Software zusammenarbeiten.
cmdb_ci_vcenter_cluster_drs_rule	DRS-Regel für VMWare vCenter-Cluster	vCenter-spezifische Tabelle, in der die Basisregelinformationen des verteilten Ressourcenplaners (Distributed Resource Scheduler, DRS) gespeichert werden. Speichert die Affinitätsregel, die angibt, dass die Mitglieder einer ausgewählten DRS-Gruppe eines virtuellen Computers auf den Mitgliedern einer bestimmten Host-DRS-Gruppe ausgeführt werden können oder müssen. Ausgefüllt durch die vCenter-API ClusterRuleInfo(vim.cluster.RuleInfo .

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

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_vcenter_datacenter	VMware vCenter-Datencenter	VMware VCenter-Rechenzentrumsobjekte.
cmdb_ci_vcenter_datastore	VMware vCenter-Datenspeicher	VMware vCenter-Datenspeicherobjekte mit Details wie Kapazität, freiem Speicherplatz, Dateisystem und Typ.
cmdb_ci_vcenter_datastore_disk	Datenspeicher-Datenträger	Einzelner VMware VCenter-Datenspeicher.
cmdb_ci_vcenter_folder	VMware vCenter-Ordner	vCenter-Ordner, die zur Gruppierung von Objekten des gleichen Typs zur einfacheren Verwaltung verwendet werden können.
cmdb_ci_vcenter_network	VMware vCenter-Netzwerk	Virtuelles VMware vCenter-Netzwerk.
cmdb_ci_vcenter_object	VMware vCenter-Objekt	Basisklasse für die meisten VMware VCenter-Objekte.
cmdb_ci_vcenter_server_obj	VMware vCenter-Serverobjekt	VMware-Hypervisor
cmdb_ci_veritas_disk	Veritas-Laufwerk	Physischer Datenträger, der von Veritas Volume Manager gesteuert wird.
cmdb_ci_veritas_disk_group	Veritas Disk Group	Sammlung von Datenträgern in Veritas Volume Manager.
cmdb_ci_veritas_plex	Veritas-Plex	Logische Partition in Veritas Volume Manager
cmdb_ci_veritas_subdisk	Veritas Subdisk	Partition einer Veritas_disk.
cmdb_ci_veritas_volume	Veritas-Laufwerk	Zusammenfassung von Plexes.
cmdb_ci_virtualization_server	Virtualisierungsserver	Von der ESX-Server-Tabelle [cmdb_ci_esx_server] verwendete Basistabelle.
cmdb_ci_virtual_desktop	Virtueller Desktop	Die Desktopumgebung des Benutzers (z. B. Symbole, Hintergrundbilder, Fenster, Ordner, Symbolleisten und Widgets) wird remote auf einem Server gespeichert.
cmdb_ci_virtual_pvt_gateway	Virtuelles privates Gateway	Zwei VPN-Endpunkte für automatisches Failover
cmdb_ci_vm	Virtuelle Maschine HyperVisor	Hypervisor-Software.
cmdb_ci_vm_instance	VM-Instanz	Informationen zu generischen virtuellen Computern.

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

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_vm_object	VM-Objekt	Basisklasse für alle VM-Objekte. Übergeordnetes Element für alle Objekte wie Hyper-V-Objekt und KVM-Objekt.
cmdb_ci_vm_parallels	Parallelen	Instanz der Parallels-Software.
cmdb_ci_vm_template	VM-Vorlage	Vorlage, bei der es sich um eine Hauptkopie eines virtuellen Computers handelt, die zum Erstellen vieler Klone verwendet werden kann. Basistabelle für alle VM-Vorlagen.
cmdb_ci_vm_user_credentials	VM-Anwenderanmeldeinformationen	Anmeldeinformationen, die zur Authentifizierung von Zugriffsrechten und Berechtigungen verwendet werden.
cmdb_ci_vm_vmware	VMware	**Hinweis:** Wird nicht mehr verwendet. VMware-Spezialisierung der VM-Tabelle.
cmdb_ci_vm_zones	Zonen	Partitionierte virtuelle BS-Umgebung, die in einem Solaris-Betriebssystembereich arbeitet.
cmdb_ci_voice_hardware	Sprachsystem-Hardware	Telekommunikationssysteme, die Telefonanlagen, Telefonzentralen und Voicemail darstellen. Übergeordnete Klasse für Telekommunikations-Sprachsystemhardware wie Voicemail und Nebenstellenanlagen.
cmdb_ci_volume_template	Volume-Vorlage	Satz von Regeln, die eine oder mehrere Fähigkeiten eines Speichervolumes angeben (Regeln für Speicherauswahl und -layout).
cmdb_ci_vmware_instance	VMware-VM-Instanz	VMware-VM-Instanz auf VMware-Hypervisor
cmdb_ci_vmware_template	VMware-VM-Vorlage	Hauptkopie einer virtuellen VMware-Maschine, die zum Erstellen vieler Klone verwendet werden kann.
cmdb_ci_vpc	Virtuelle Private Cloud	Bei Bedarf konfigurierbarer Pool gemeinsam genutzter Rechenressourcen, die in einer

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

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
		Public Cloud-Umgebung zugewiesen werden.
cmdb_ci_vpn	Virtuelles privates Netzwerk	Privates Netzwerk, das für die Ausführung über ein öffentliches Netzwerk konfiguriert ist.
cmdb_ci_vpn_connection	VPN-Verbindung	Sichere Verbindung mit einem anderen Netzwerk über das Internet.
cmdb_ci_vserver_peer	Vserver-Peer	Erweitert die Tabelle „VM-Objekt“ [cmdb_ci_vm_object]. Peer-Beziehung zwischen den VServern (NetApp).
cmdb_ci_wap_network	Drahtloser Zugriffspunkt	Netzwerkhardwaregerät, das einem Wi-Fi-kompatiblen Gerät die Verbindung mit einem kabelgebundenen Netzwerk ermöglicht.
cmdb_ci_web_application	Web-Anwendung	Client-Server-Softwareanwendung, bei der der Client (oder die Anwenderoberfläche) in einem Webbrowser ausgeführt wird.
cmdb_ci_web_domo	Lotus Domino HTTP-Server	Server, auf dem die IBM Notes-Software (früher Lotus Notes/IBM Domino) ausgeführt wird.
cmdb_ci_web_server	Webserver	Computersystem, das Anforderungen über HTTP aus dem World Wide Web verarbeitet.
cmdb_ci_web_service	Webservice	Service, der von einem elektronischen Gerät für ein anderes elektronisches Gerät angeboten wird, das über das World Wide Web miteinander kommuniziert.
cmdb_ci_web_site	Website	Eine Sammlung zugehöriger Webseiten.
cmdb_ci_websphere_cell	Websphere-Zelle	Eine logische Gruppierung von IBM Websphere-Knoten (auf denen jeweils ein oder mehrere Anwendungsserver ausgeführt werden), die zentral verwaltet werden.
cmdb_ci_win_cluster	Windows-Cluster	Ein einzelner (virtueller) Server, der aus mindestens einem physischen Windows-Server besteht.
cmdb_ci_win_cluster_node	Windows-Cluster-Knoten	Ein physisches Mitglied der Windows-Clusteranwendung.

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

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_win_cluster_resource	Windows-Clusterressource	Eine logische oder physische Entität, die von der Windows-Clusteranwendung verwaltet wird.
cmdb_ci_win_domain_controller	Windows-Domänencontroller	Ein Server, der auf Sicherheitsauthentifizierungsanforderungen innerhalb einer Windows Server-Domäne reagiert.
cmdb_ci_win_server	Windows-Server	Ein Server, auf dem das Microsoft Windows Server-Betriebssystem ausgeführt wird.
cmdb_ci_windows_service	Windows-Service	Ein Windows-Computerprogramm, das im Hintergrund ausgeführt wird.
cmdb_ci_zone	Datencenter-Zone	Ein angegebener Teil einer Rechenzentrumseinrichtung.

Service-Tabellen

In der CMDB speichern untergeordnete Tabellen der Tabelle „Service“ [cmdb_ci_service] Informationen zu Services, einschließlich Anwendungsservices.

Schlüsselfelder in der Servicetabelle

Feld	Beschreibung
Business-Relevanz	Die Bedeutung dieses Service für das Unternehmen. Dieses Feld kann verwendet werden, um Disaster-Recovery-Strategien für diesen Service zu bestimmen. Standardoptionen sind: • 1 – sehr kritisch • 2 – kritisch • 3 – weniger kritisch • 4 – nicht kritisch
SLA	Ein Verweis auf die Tabelle „Vereinbarung“ [sla].
Serviceklassifizierung	Bezeichnet die Art des Service. • Anwendungsservice (Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsservices) • Technischer Service (Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsservices und Füllen Sie einen Anwendungsservice mit der Methode der dynamischen CI-Gruppe aus) • Serviceangebot (weitere Informationen finden Sie unter Service-Portfoliomanagement Serviceangebote)

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

Schlüsselfelder in der Servicetabelle (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Gemeinsam genutzter Service (Weitere Informationen finden Sie unter Gemeinsam genutzte IT-Services) • Abrechenbarer Service (Um einen Service zu repräsentieren, der abgerechnet wurde oder kostenverwaltet ist)
Verwendet für	Gibt an, wie dieser Service verwendet wird. Standardoptionen sind: • Produktion • Staging • QA • Test • Entwicklung • Demonstration • Schulung • Disaster Recovery
Unterstützte Benutzer	Die Benutzer, die dieser Service unterstützt. Ein Verweis auf die Tabelle „Gruppe“ [sys_users_group].
Version	Verwenden Sie dieses Feld für Ihre eigenen Versionsverwaltungsprozesse.

Zuordnungstabelle für Servicekonfigurationselement

Die Zuordnungstabelle für Konfigurationselemente für Services [svc_ci_assoc] bindet einen Anwendungsservice und ein CI, um nachzuverfolgen, welche CIs Teil jedes Anwendungsservice sind.

Feld	Beschreibung
Konfigurationselement-ID	Ein Verweis auf die Tabelle „Configuration Item“ [cmdb_ci].
Service-ID	Ein Verweis auf die Tabelle „Service“ [cmdb_ci_service].

CMDB Schemamodell

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

Zugehörige ServiceNow® Store Apps und Referenzinformationen:

- Beschreibungen der CMDB-Tabellen: Beschreibungen der wichtigsten Tabellen CMDB im Basissystem.
- CMDB-CI-Klassenmodelle: Eine App ServiceNow Store, die Klassenmodelle hinzufügt, die die Basisklassenhierarchie CMDB erweitern. Dies umfasst Klassenbeschreibungen, Identifizierungsregeln, Identifier-Einträge und abhängige Beziehungen, falls zutreffend. Sie können die hinzugefügten Klassen dann wie jede andere CMDB-Basisklasse verwenden.

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

- Füllen von aus CMDB: Informationen zu den verschiedenen Optionen zum Füllen der CMDB.
- Discovery-Muster : Eine App ServiceNow Store, die eine Bibliothek mit Discovery-Mustern zum Erkennen bestimmter Geräte und Anwendungen in der Branche bereitstellt.
- Über Service Graph Connectors: ServiceNow Store -Apps, die vordefinierte Integrationen für den Import und die Integration allgemeiner Daten von Drittanbietern in CMDB -Klassen bereitstellen. Enthält auch den IntegrationHub ETL- Assistenten zum Erstellen neuer ETL-Transformationszuordnungen.

CMDB-Tabellen enthalten Informationen über Computer und Geräte im Netzwerk, Softwareverträge und -lizenzen, Geschäftsservices usw. Der IT Desk kann CMDB verwenden, um die Geräte der Netzwerkbenutzer und die Beziehungen zwischen ihnen besser zu verstehen. Auf CMDB kann auch von anderen Prozessen im System verwiesen werden.

Anwendungen wie Asset-Management und Vertragsmanagement arbeiten mit CMDBzusammen. Asset-Management und Software Asset Management verknüpfen alle Assets, Hardware, Software, Assets auf Lager sowie Datensätze für Hersteller und Lieferanten mit CMDB. Die Anwendung Contract Management enthält Informationen zu Verträgen, einschließlich Leasingverträgen, Serviceverträgen, Bestellungen, Garantien und Softwarelizenzen. Die Anwendung Configuration Management Database (CMDB) fokussiert auf den Betriebsablauf.

Weitere Hintergrundinformationen zur CMDB finden Sie im Beitrag ServiceNow Community unter CMDB 101: Was ist eine Configuration Management Database und warum wird sie benötigt? .

CMDB-Schlüsseltabellen

Wichtige Tabellen in der Configuration Management Database (CMDB):

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

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

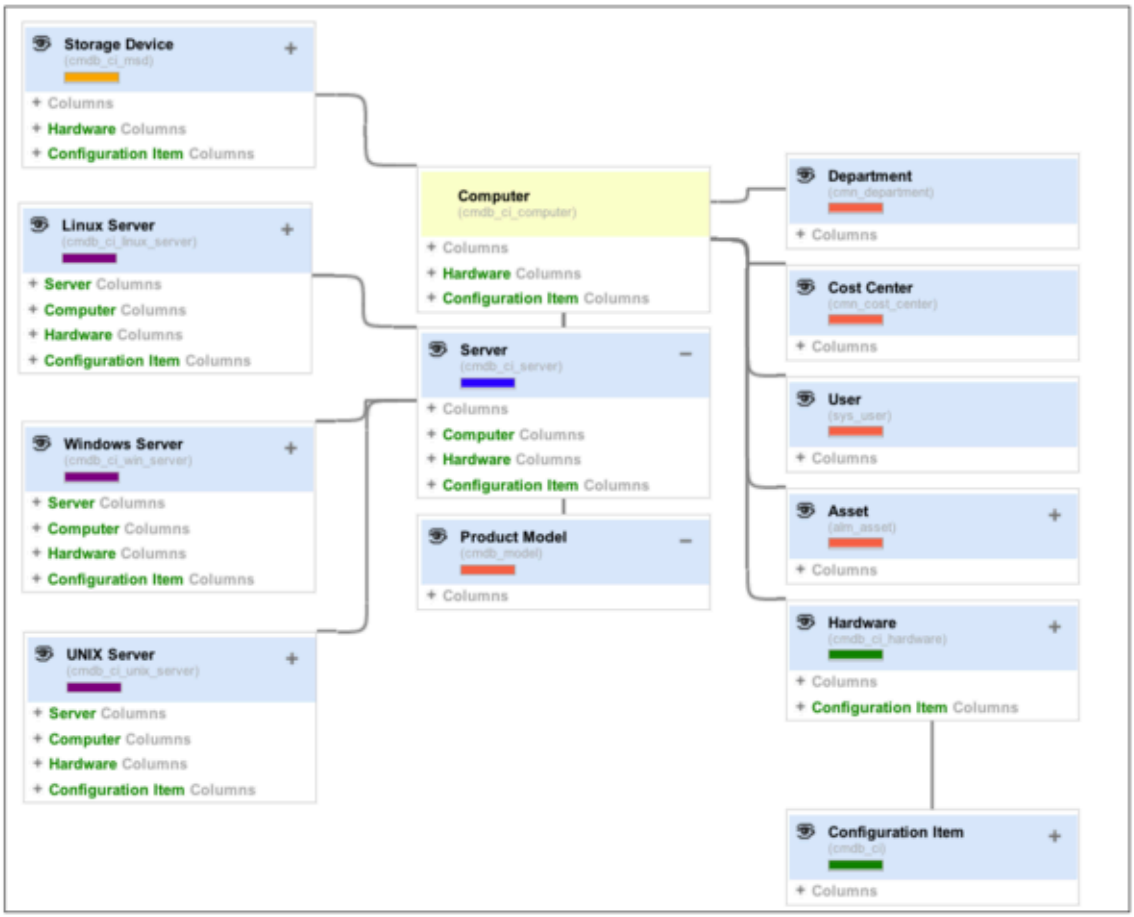
Hinweis:
In der Configuration Item-Basistabelle [cmdb] wird das Erweiterungsmodell für die Tabelle pro Partition verwendet. Dieses Modell hat andere Verhaltensweisen zum Replizieren und Ableiten von Informationen als andere erweiterte Tabellen. Weitere Informationen finden Sie unter Table extension and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

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

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

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

Schemazuordnung



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

CI-Attribute

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

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

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

Klasse des Konfigurationselements [cmdb_ci].

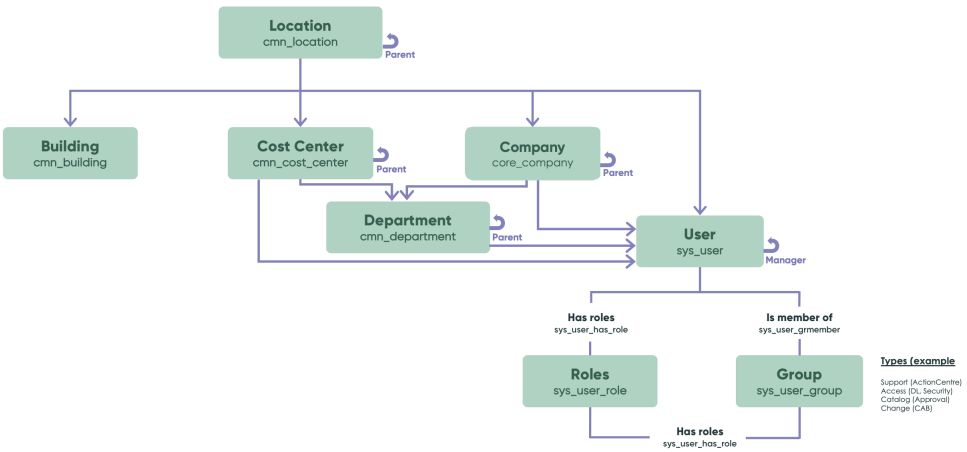
Attribute in der Klasse des Konfigurationselements [cmdb_ci], die die Klasse des Basis-Konfigurationselements [cmdb] erweitert.

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

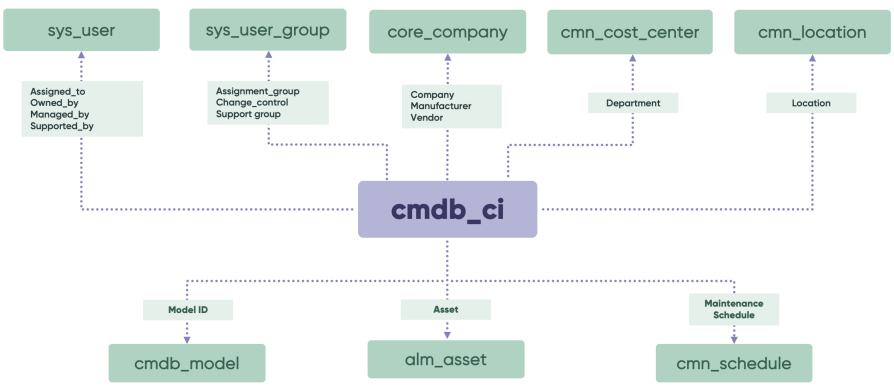
⚠ Warnung:
Ändern Sie keines dieser Attribute im Wörterbuch. Ändern Sie beispielsweise nicht den Typ des `location` -Attributs von Referenz zu Liste. Solche Änderungen können dazu führen, dass Funktionen, die die CMDB verwenden, nicht ordnungsgemäß funktionieren.

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

Gemeinsamer Kern, Benutzertabellen



CMDB-CI-Schema in Bezug auf allgemeine Core- und Nicht-Core-Tabellen



Automatische Übersetzung

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

Attribute

Attribut	Beschreibung
Asset-Tag	Asset-Tag/Service-Tag für das jeweilige Asset
Zugewiesen	Datum und Uhrzeit der Zuordnung zum Benutzer
Attribute	Beschreibung der Verwendung von Attributen für die Instanz
Kann drucken	Gibt an, ob die Instanz drucken kann
Kategorie	Name der für die Instanz zutreffenden Kategorie
Eingecheckt	Datum und Uhrzeit des Einchecken s
Ausgecheckt	Datum und Uhrzeit des Auscheckens
Klasse	System-Klassenname
Kommentare	Anmerkungen zu der Instanz
Zuordnungs-ID	ID der Instanz aus einer anderen Datenquelle
Kosten	Finanzwert in lokaler Währung (wie im Feld „Kostenwährung“ definiert)
Kostenwährung	Name der Währung (wie Dollar, Pfund, Euro)
Erstellt	Datum und Uhrzeit, zu der der Datensatz erstellt wurde
Erstellt von	Name der Person/Datenquelle, die den Datensatz ursprünglich erstellt hat
Beschreibung	Anpassung (wie bereitgestellt) und Funktion (Zweck) der Instanz
Discovery-Quelle	Name der primären (vertrauenswürdigsten) Discovery-Quelle
DNS-Domäne	Name der DNS-Domäne, zu der die Instanz gehört
Domäne	Domänen-ID, zu der die Instanz gehört
Domänenpfad	Domänenpfad, zu der die Instanz gehört
Fällig	Datum und Uhrzeit, zu der die Instanz fällig war
Fällig in	Beschreibung, auf welche Weise die Instanz fällig war
Fehleranzahl	Anzahl der bis zu diesem Zeitpunkt bei der Instanz aufgezeichneten Fehler
Zuerst erkannt	Datum und Uhrzeit, zu der die Instanz zuerst entdeckt wurde
Vollqualifizierter Domänenname	Vollständiger Pfadname der Domäne, zu der die Instanz gehört
Hauptkonto	Kontoname/-nummer des Hauptbuchs
Installiert	Datum und Uhrzeit, zu der die Instanz zuletzt installiert wurde

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

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

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

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

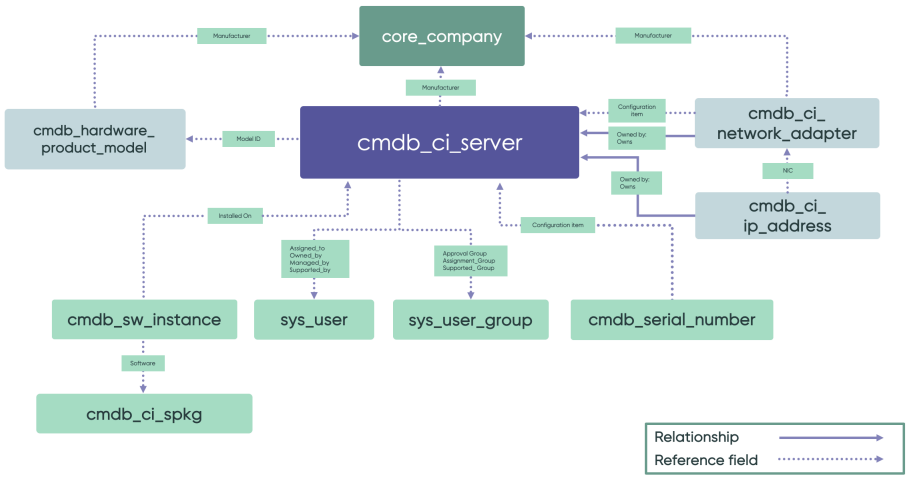
Klasse „Hardware“ [cmdb_ci_hardware].

Attribute, Identifizierungsregel und andere wichtige Schemastrukturen für die Klasse CMDB Hardware [cmdb_ci_hardware].

Beschreibungen allgemeiner CMDB -Tabellen in einem Basissystem finden Sie unter Beschreibungen der CMDB-Tabellen.

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

Hardware, Computer, Serverschema



Hinweis:
cmdb_sw_instance (im Diagramm angegeben) ist ein Verweis auf die Klasse cmdb_software_instance, und Supported_Group ist ein Verweis auf Support_Group.

Attribute

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

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

Schlüsselbeziehungsstrukturen

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

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

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

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

Die Seriennummerntabelle ist eine Viele-zu-Eins-Beziehung, die zurück zum Server-CI verweist. Diese Tabelle enthält ein Typfeld zum Angeben des Typs der Seriennummer (System, UUID, Chassis, Bios oder Baseboard) und zum Speichern des Ist-Werts. Verwenden Sie in der Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_serial_number] die folgenden Windows-Standards für Seriennummertypen:

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

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

    Beispiel: „f8:f2:1e:00:d4:66“
  - Erstellen Sie in der CI-Beziehungstabelle [cmdb_rel_ci] eine `Owned By::Owns` -Beziehung zum zugehörigen Hardware-CI. Geben Sie eine Referenz aus der Netzwerkadaptertabelle [cmdb_ci_network_adapter] an, indem Sie das CI mit einer Referenz zum zugehörigen Hardware-CI verwenden.

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

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

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

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

Schlüsselreferenzstrukturen

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

- Software und Prozesse, die auf einem Server ausgeführt werden: Die Klasse „Software“ [cmdb_ci_spkg] enthält das generische Softwarepaket, das sich auf das Server-CI bezieht. Die Tabelle „cmdb_software_instance“ instanziiert jede Instanz des Softwarepakets mit:
  - Eins-zu-eins-Referenz zurück zur Klasse „Server“ [cmdb_ci_server].
  - Viele-zu-eins-Referenz zurück zur Klasse „Software“.

  Diese Referenzen werden in den Referenzattributen *Installed on* bzw. *Product Name* gespeichert.

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

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

Identifizierungsregel

Das Basissystem enthält vordefinierte Identifizierungsregeln für die Klassen „Hardware“, „Computer“ und „Server“, die identisch sind. Diese Identifizierungsregel weist die folgenden Schlüsselbezeichner-Einträge auf, die in der Prioritätsreihenfolge aufgeführt sind:

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

   Wenn *`Serial Number`* und *`Name`* nicht verfügbar sind und nur *`MAC Address/IP Address`* verfügbar sind, verwenden Sie *`MAC Address`* als Namen des CI. Wenn Sie *`MAC Address`* als Namen des CI verwenden, vermeiden Sie die Erstellung eines leeren CI.

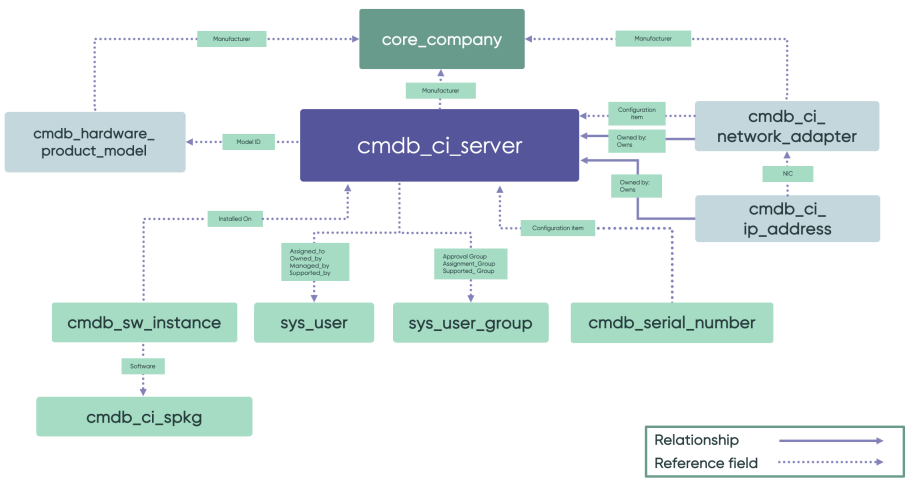
Weitere Informationen finden Sie unter CMDB Identification and Reconciliation (IRE).

Klasse „Computer“ [cmdb_ci_computer].

Attribute, Identifizierungsregel und andere wichtige Schemastrukturen für die Klasse CMDB Computer [cmdb_ci_computer].

Beschreibungen allgemeiner CMDB -Tabellen in einem Basissystem finden Sie unter Beschreibungen der CMDB-Tabellen.

Hardware, Computer, Serverschema



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

Hinweis:
cmdb_sw_instance (im Diagramm angegeben) ist ein Verweis auf die Klasse cmdb_software_instance, und Supported_Group ist ein Verweis auf Support_Group.

Attribute

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

Attribut	Beschreibung
CD_ROM	Gibt an, ob eine CD-ROM vorhanden ist.
CD-Geschwindigkeit	Geschwindigkeit von CD_ROM.
Gehäusetyp	Typ des Computergehäuses.
Anzahl der CPU-Kerne	Anzahl der Kerne pro CPU.
CPU-Kern-Thread	Anzahl der Threads pro Kern.
CPU-Anzahl	Anzahl der CPUs.
CPU-Name	Name der CPU.
CPU-Geschwindigkeit (MHz)	CPU-Geschwindigkeit.
CPU-Typ	CPU-Typ.
Festplattenspeicher (GB)	Festplattenspeicher (in GB).
Diskette	Typ des Diskettenlaufwerks.
Formfaktor	Formfaktor des Computers.
Objekt-ID	Objekt-ID des Computers (z. B. die ID der VM, die dem Computer zugeordnet ist).
Betriebssystem	Name des Betriebssystems.
OS-Adressbreite (Bit)	Betriebssystembit (z. B. 32, 64).
BS-Domäne	NA
BS Service Pack	Service Pack, das auf dem Betriebssystem installiert ist.
BS-Version	Version des Betriebssystems.
RAM (MB)	RAM-Anzahl auf dem Computer.
IstVirtuell	„Wahr/Falsch“ gibt an, ob das Gerät auf einer VM-Instanz ausgeführt wird.

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

Schemabeschreibung

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

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

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

Schlüsselbeziehungsstrukturen

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

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

  - Speichern Sie Seriennummern eines anderen Typs als System nur in der Seriennummerntabelle (und nicht im Server-CI-Attribut).☒
  - Wenn die System-Seriennummer verfügbar ist, speichern Sie sie sowohl im Attribut *Serial Number* des CI als auch in der Seriennummerntabelle.

  Die Seriennummerntabelle ist eine Viele-zu-Eins-Beziehung, die zurück zum Server-CI verweist. Diese Tabelle enthält ein Typfeld zum Angeben des Typs der Seriennummer (System, UUID, Chassis, Bios oder Baseboard) und zum Speichern des Ist-Werts. Verwenden Sie in der Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_serial_number] die folgenden Windows-Standards für Seriennummertypen:

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

- Netzwerkadapter:

  - Verwenden Sie die Netzwerkadapterklasse [cmdb_ci_network_adapter], um Netzwerkadapter zu speichern.
  - Legen Sie das Attribut *Name* in der Netzwerkadapterklasse als Name des Netzwerkadaptergeräts fest (z. B. eth0, eth1).

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

- Legen Sie das Attribut *MAC Address* als MAC-Adresswert fest. Formatieren Sie die Zeichenfolge mit Doppelpunkttrennzeichen zwischen Oktetten und Hexadezimalzeichen in Kleinbuchstaben mit aufgefüllten Nullen.

  Beispiel: „f8:f2:1e:00:d4:66“

- Erstellen Sie in der CI-Beziehungstabelle [cmdb_rel_ci] eine *Owned By::Owns* -Beziehung zum zugehörigen Hardware-CI. Geben Sie eine Referenz aus der Netzwerkadaptertabelle [cmdb_ci_network_adapter] an, indem Sie das CI mit einer Referenz zum zugehörigen Hardware-CI verwenden.

- IP-Adresse:

  - Verwenden Sie die IP-Adressklasse [cmdb_ci_ip_address], um IP-Adressen zu speichern.
  - Speichern Sie einen IP-Adresswert im Attribut *IP Address* und im Attribut *Name* (um leere Attribute *Name*] zu vermeiden).
  - Speichern Sie einen IPv4-IP-Adresswert im Format „NNN.NNN.NNN.NNN“ mit dezimalbasierten Oktetten und Punkttrennzeichen. Nicht konforme Werte sollten als ungültig betrachtet und auf Null-Werte bereinigt werden.
  - Speichern Sie einen IPv6-IP-Adresswert in Kleinbuchstaben als Hexadezimalzeichen mit Doppelpunkt als Trennzeichen. Nicht bestätigende Werte sollten als ungültig betrachtet und auf Nullwerte bereinigt werden.
  - Legen Sie das Attribut *Netmask* auf die IP-Adresse fest.
  - Erstellen Sie in der Tabelle „CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci] eine Beziehung „Eigentum **von::** Besitzer“ zum zugehörigen Hardware-CI.
  - Geben Sie für die IP-Adresse einen Verweis auf die Netzwerkadaptertabelle [cmdb_ci_network_adapter] an, indem Sie das Configuration Item mit einem Verweis auf das zugehörige Hardware-CI verwenden.
  - Um sicherzustellen, dass die Identifizierungsregeln des Basissystems ordnungsgemäß funktionieren, speichern Sie auch die IP-Adresse in der zugehörigen Netzwerkadapterklasse.

- Netzwerkadapter und IP-Adresse:

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

Schlüsselreferenzstrukturen

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

- Software und Prozesse, die auf einem Server ausgeführt werden: Die Klasse „Software“ [cmdb_ci_spkg] enthält das generische Softwarepaket, das sich auf das Server-CI bezieht. Die Tabelle „cmdb_software_instance“ instanziiert jede Instanz des Softwarepakets mit:

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

- Eins-zu-eins-Referenz zurück zur Klasse „Server“ [cmdb_ci_server].
- Viele-zu-eins-Referenz zurück zur Klasse „Software“.

Diese Referenzen werden in den Referenzattributen *Installed on* bzw. *Product Name* gespeichert.

Wenn entweder „Software Asset Management Foundation“ [com.snc.sams] oder das Plugin „Software Asset Management“ [com.snc.software_asset_management] installiert ist, speichern Sie Softwaredetails in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install] anstatt in der Tabelle „cmdb_software_instance“.

- *Manufacturer* und *Model ID* sind Referenzattribute für die Tabellen „Unternehmen“ [core_company] und „Produktmodell“ [cmdb_model].
- *Owned By*, *Assigned To*, *Managed By*und *Supported By* sind Referenzattribute für die Tabelle „Benutzer“ [sys_user]. *Change Group* und *Support Group* sind Referenzattribute für die Tabelle „Gruppe“ [sys_user_group].

Identifizierungsregel

Das Basissystem enthält vordefinierte Identifizierungsregeln für die Klassen „Hardware“, „Computer“ und „Server“, die identisch sind. Diese Identifizierungsregel weist die folgenden Schlüsselbezeichner-Einträge auf, die in der Prioritätsreihenfolge aufgeführt sind:

1. Bezeichnereintrag, der die suchbasierte Identifizierung verwendet, die mit der Seriennummer [cmdb_serial_number] als Suchtabelle angegeben ist. Die Seriennummerntabelle ist eine Viele-zu-Eins-Referenz von der Seriennummer zurück zum Server-CI☒
2. Bezeichnereintrag, der mit dem Attribut *Serial Number* im CI angegeben ist.
3. Bezeichnereintrag für das Attribut *Name* Wenn *Serial Number* nicht verfügbar ist, wird das Attribut *Name* (der Hostname ist) verwendet. Wenn sowohl das *Serial Number*]-Attribut als auch das *Name* -Attribut angegeben werden, sucht die Identification and Reconciliation Engine (IRE) zuerst nach der Seriennummer. Wenn dann keine Seriennummer gefunden wird, greift IRE auf die Verwendung des Namens zurück.
4. Bezeichnereintrag, der für die Attribute *MAC Address*/*IP Address* in der Netzwerkadaptertabelle angegeben ist. Sie sollten sich jedoch nicht nur auf *MAC Address*/*IP Address*verlassen.

   Wenn *Serial Number* und *Name* nicht verfügbar sind und nur *MAC Address*/*IP Address* verfügbar sind, verwenden Sie *MAC Address* als Namen des CI. Wenn Sie *MAC Address* als Namen des CI verwenden, vermeiden Sie die Erstellung eines leeren CI.

Weitere Informationen finden Sie unter CMDB Identification and Reconciliation (IRE).

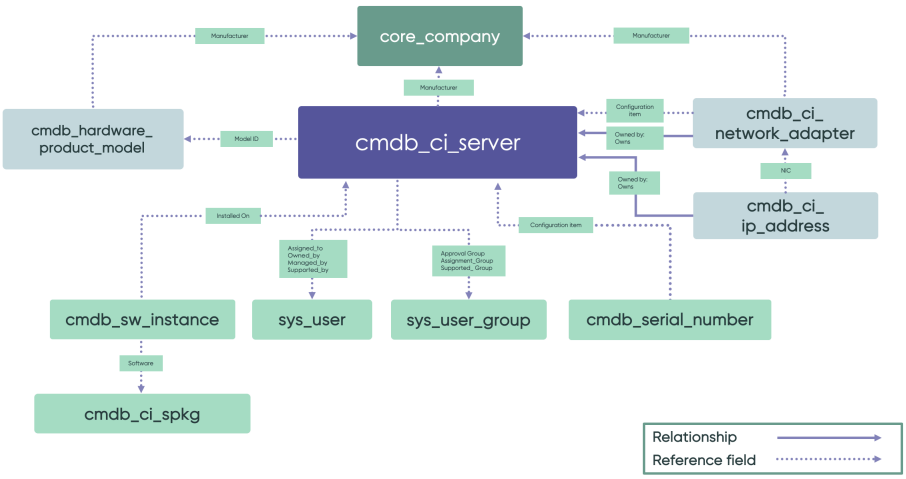
Klasse „Server“ [cmdb_ci_server].

Attribute, Identifizierungsregel und andere wichtige Schemastrukturen für die Klasse CMDB Server [cmdb_ci_server].

Beschreibungen allgemeiner CMDB -Tabellen in einem Basissystem finden Sie unter Beschreibungen der CMDB-Tabellen.

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

Hardware, Computer, Serverschema



Hinweis:
cmdb_sw_instance (im Diagramm angegeben) ist ein Verweis auf die Klasse cmdb_software_instance, und Supported_Group ist ein Verweis auf Support_Group.

Attribute

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

Attribut	Beschreibung
Klassifizierung	Typ des Servers, z. B. Produktion, Entwicklung, Notfallwiederherstellung oder Anwenderakzeptanztests (UAT).
Firewall-Status	Server mit Internet- oder Intranetzugriff.
Hostname	Verwenden Sie das Namensattribut, um den Hostnamen des Servers anstelle des Hostnamenattributs zu speichern.
Verwendet für	Vom Server unterstützter Business-Service, z. B. Produktion, Bereitstellung oder Qualitätssicherung (Quality Assurance, QA). Dieses Attribut verwendet das Auswahllistenfeld `Used for` aus der Tabelle „Service“ [cmdb_ci_service].

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

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

Referenzklassen

Die folgenden Referenzklassen erweitern die Klasse Server. Es werden keine neuen Attribute hinzugefügt.

Referenzklasse	Name	Beschreibung
cmdb_ci_solaris_server	Solaris-Server	Server, auf dem das Oracle Solaris-Betriebssystem ausgeführt wird.
cmdb_ci_lb_cisco_csm	Cisco CSM	Lastenausgleichsmodul für Cisco Security Manager (CSM).
cmdb_ci_win_server	Windows Server	Server, auf dem das Microsoft Windows Server-Betriebssystem ausgeführt wird.
cmdb_ci_lb_ace	ACE	Lastenausgleichsmodul für die Cisco Application Control Engine.
cmdb_ci_lb_netsclaer	Citrix NetScaler	Lastenausgleichsmodul Citrix Netscaler.
cmdb_ci_lb_alteon	Alteon	Alteon-Load Balancer.
cmdb_ci_lb	Lastenausgleichsmodul	Generisches Lastenausgleichsmodul.
cmdb_ci_lb_a10	A10-Lastenausgleichsmodul	A10-Load Balancer.
cmdb_ci_lb_cisco_css	Cisco CSS	Lastenausgleichsmodul für Cisco Content Services Switch (CSS).
cmdb_ci_lb_cisco_gss	Cisco GSS	Cisco Global Site Selector (GSS) (GSS) – Lastenausgleichsmodul.
cmdb_ci_osx_Server	OS/X-Server	Server mit OS/X-Betriebssystem.
cmdb_ci_HPUX_Server	HPUX-Server	Server, auf dem das HP-UX-Betriebssystem ausgeführt wird.
cmdb_ci_tape_server	Server-Bandgerät	Server mit Bandlaufwerk.
cmdb_ci_Server_Hardware	Serverhardware	Serverhardware
cmdb_ci_datapower_server	Data Power Hosting Server	IBM DataPower-Hosting-Server.
cmdb_ci_net_app_server	Netzwerkgeräte-Hardware	NetApp-Hardware.
cmdb_ci_netware_server	Netware-Server	Server, auf dem das NetWare-Betriebssystem ausgeführt wird.
cmdb_ci_ibm_zos_server	IBM zOS-Server	Server, auf dem das Betriebssystem IBM z/OS ausgeführt wird.
cmdb_ci_storage_node_element	Speicherknotenelement	Speicherknoten.
cmdb_ci_chassis_server	Servergehäuse	Servergehäuse.
cmdb_ci_lb_network	Netzwerklastenausgleichsmodul	Hardware des Lastenausgleichsmoduls für das Netzwerk.
cmdb_ci_Unix_Server	Unix-Server	Server mit Unix-Betriebssystem.
cmdb_ci_linux_server	Linux-Server	Server mit Linux-Betriebssystem.

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

Referenzklasse	Name	Beschreibung
cmdb_ci_virtualization_server	Virtualisierungsserver	Von Hyper-V-Server [cmdb_ci_hyper_v_server] und ESX-Server [cmdb_ci_esx_server] verwendete abstrakte Basistabelle.
cmdb_ci_mainframe	IBM-Mainframe	Großes Computersystem mit High-End-Fähigkeiten.

Schemabeschreibung

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

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

Schlüsselbeziehungsstrukturen

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

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

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

  Die Seriennummerntabelle ist eine Viele-zu-Eins-Beziehung, die zurück zum Server-CI verweist. Diese Tabelle enthält ein Typfeld zum Angeben des Typs der Seriennummer (System, UUID, Chassis, Bios oder Baseboard) und zum Speichern des Ist-Werts. Verwenden Sie in der Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_serial_number] die folgenden Windows-Standards für Seriennummertypen:

  - *`system`*: Produktidentifikation, z. B. Seriennummer für Software, Chipnummer auf einem Hardware-Chip oder Projektnummer (für nichtkommerzielle Produkte).
  - *`uuid`*: Universally Unique Identifier (UUID) für das Produkt. Eine UUID ist ein 128-Bit-Bezeichner, der sich garantiert von anderen generierten UUIDs unterscheidet.
  - *`chassis`*: Vom Hersteller zugeteilte Nummer, die zur Identifizierung eines physischen Elements verwendet wird. Der Wert ist das Seriennummernelement der Systemgehäuse- oder Chassis-Struktur in den SMBIOS-Informationen. Dieser Typ stellt die Eigenschaften dar, die einem physischen Systemgehäuse zugeordnet sind.

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

- `bios`: Die zugewiesene Seriennummer des BIOS. Dieser Typ stellt die Attribute der grundlegenden Eingabe-/Ausgabeservices (BIOS) des Computersystems dar, die auf dem Computer installiert sind.
- `baseboard`: Vom Hersteller zugeteilte Nummer, die zur Identifizierung des physischen Elements verwendet wird. Diese Eigenschaft wird von CIM_PhysicalElement geerbt und wird manchmal als „Motherboard-Seriennummer“ bezeichnet.

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

    Beispiel: „f8:f2:1e:00:d4:66“
  - Erstellen Sie in der CI-Beziehungstabelle [cmdb_rel_ci] eine `Owned By::Owns` -Beziehung zum zugehörigen Hardware-CI. Geben Sie eine Referenz aus der Netzwerkadaptertabelle [cmdb_ci_network_adapter] an, indem Sie das CI mit einer Referenz zum zugehörigen Hardware-CI verwenden.
- IP-Adresse:
  - Verwenden Sie die IP-Adressklasse [cmdb_ci_ip_address], um IP-Adressen zu speichern.
  - Speichern Sie einen IP-Adresswert im Attribut `IP Address` und im Attribut `Name` (um leere Attribute `Name`] zu vermeiden).
  - Speichern Sie einen IPv4-IP-Adresswert im Format „NNN.NNN.NNN.NNN“ mit dezimalbasierten Oktetten und Punkttrennzeichen. Nicht konforme Werte sollten als ungültig betrachtet und auf Null-Werte bereinigt werden.
  - Speichern Sie einen IPv6-IP-Adresswert in Kleinbuchstaben als Hexadezimalzeichen mit Doppelpunkt als Trennzeichen. Nicht bestätigende Werte sollten als ungültig betrachtet und auf Nullwerte bereinigt werden.
  - Legen Sie das Attribut `Netmask` auf die IP-Adresse fest.
  - Erstellen Sie in der Tabelle „CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci] eine Beziehung „Eigentum **von::** Besitzer“ zum zugehörigen Hardware-CI.
  - Geben Sie für die IP-Adresse einen Verweis auf die Netzwerkadaptertabelle [cmdb_ci_network_adapter] an, indem Sie das Configuration Item mit einem Verweis auf das zugehörige Hardware-CI verwenden.
  - Um sicherzustellen, dass die Identifizierungsregeln des Basissystems ordnungsgemäß funktionieren, speichern Sie auch die IP-Adresse in der zugehörigen Netzwerkadapterklasse.

- Netzwerkadapter und IP-Adresse:

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

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

Schlüsselreferenzstrukturen

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

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

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

Identifizierungsregel

Das Basissystem enthält vordefinierte Identifizierungsregeln für die Klassen „Hardware“, „Computer“ und „Server“, die identisch sind. Diese Identifizierungsregel weist die folgenden Schlüsselbezeichner-Einträge auf, die in der Prioritätsreihenfolge aufgeführt sind:

1. Bezeichnereintrag, der die suchbasierte Identifizierung verwendet, die mit der Seriennummer [cmdb_serial_number] als Suchtabelle angegeben ist. Die Seriennummerntabelle ist eine Viele-zu-Eins-Referenz von der Seriennummer zurück zum Server-CI☒
2. Bezeichnereintrag, der mit dem Attribut *`Serial Number`* im CI angegeben ist.
3. Bezeichnereintrag für das Attribut *`Name`* Wenn *`Serial Number`* nicht verfügbar ist, wird das Attribut *`Name`* (der Hostname ist) verwendet. Wenn sowohl das *`Serial Number`*]-Attribut als auch das *`Name`* -Attribut angegeben werden, sucht die Identification and Reconciliation Engine (IRE) zuerst nach der Seriennummer. Wenn dann keine Seriennummer gefunden wird, greift IRE auf die Verwendung des Namens zurück.

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

4. Bezeichnereintrag, der für die Attribute *MAC Address/IP Address* in der Netzwerkadaptertabelle angegeben ist. Sie sollten sich jedoch nicht nur auf *MAC Address/IP Address*verlassen.

   Wenn *Serial Number* und *Name* nicht verfügbar sind und nur *MAC Address/IP Address* verfügbar sind, verwenden Sie *MAC Address* als Namen des CI. Wenn Sie *MAC Address* als Namen des CI verwenden, vermeiden Sie die Erstellung eines leeren CI.

Weitere Informationen finden Sie unter CMDB Identification and Reconciliation (IRE).

VMware vCenter-Objektklasse [cmdb_ci_vcenter_object].

Attribute, Identifizierungsregel und andere wichtige Schemastrukturen für Klassen im Zusammenhang mit virtuellen Computern.

Beschreibungen allgemeiner CMDB -Tabellen in einem Basissystem finden Sie unter Beschreibungen der CMDB-Tabellen.

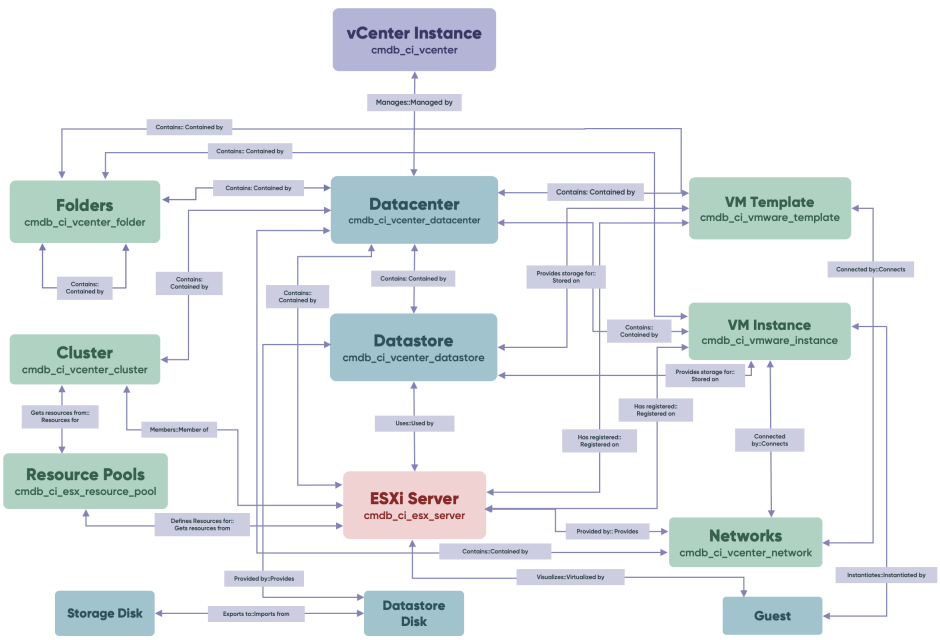
Schemabeschreibung

ServiceNow® verfügt über eine umfangreiche Modellierung der VM-Umgebung (virtueller Computer) mit Klassen wie:

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

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

Schemastruktur der VMWare vCenter-Instanz



Im obigen Diagramm wird der „erkannte“ virtuelle Server als „Gast“ (VM-Objekt) bezeichnet. Befolgen Sie für die weitere Modellierung von VMWare-Komponenten das vorherige Diagramm.

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

Schlüsselreferenzstrukturen

Der Gast verfügt über die folgenden Referenzstrukturen für wichtige Schlüssel:

- Eine Instanziates::InstantiatedBy-Beziehung mit cmdb_ci_vmware_instance (der VM-Instanz, die von Center gemeldet wird).
- Eine Virtualizes::Virtualized by-Beziehung zum ESXi-Server (die Hardware, auf der die ESXi-Virtualisierungssoftware installiert ist).
- Gast (Erkannt, VMObject) hat auch eine Beziehung vom Typ „HasRegistered::RegisteredOn“ zum ESXi-Server.

Identifizierungsregeln

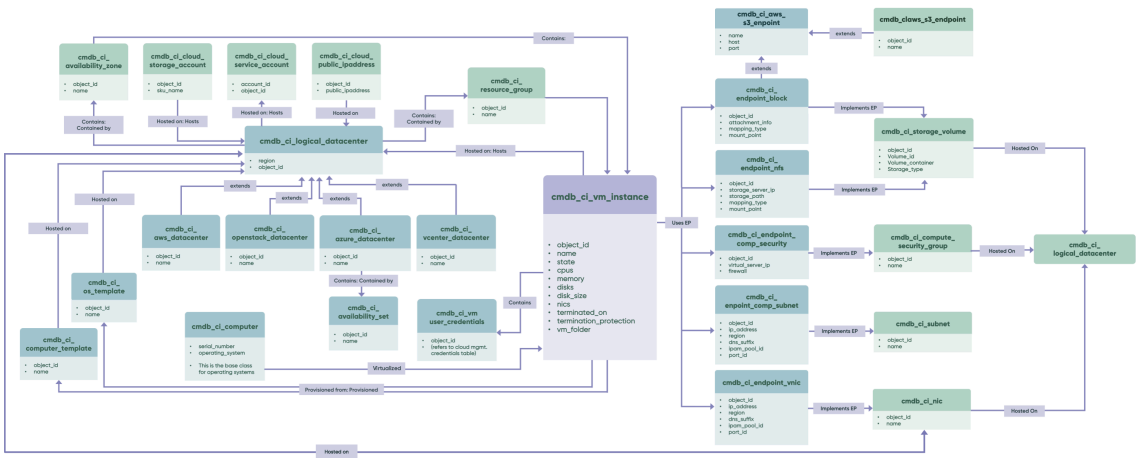
- Gastbetriebssystem: Das Gastbetriebssystem wird als Server modelliert (`IsVirtual` auf **true**festgelegt), und daher folgen Identifizierungsregeln den Regeln für die Klasse Server. In den meisten Betriebssystemen wird die BIOS-UUID als Seriennummer angegeben. Es ist wichtig, dass Sie die entsprechenden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

Cloud-Klasse

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

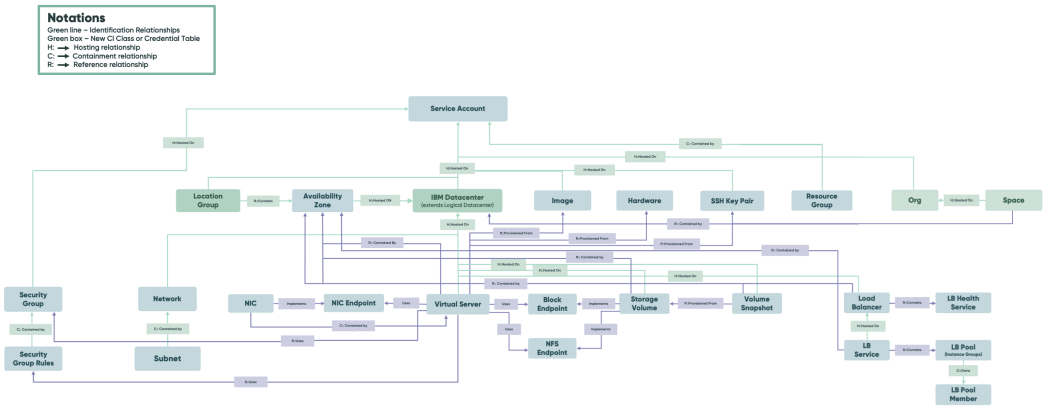
Beschreibungen allgemeiner CMDB -Tabellen in einem Basissystem finden Sie unter Beschreibungen der CMDB-Tabellen.

AWS/Azure/OpenStack-Klassenmodell

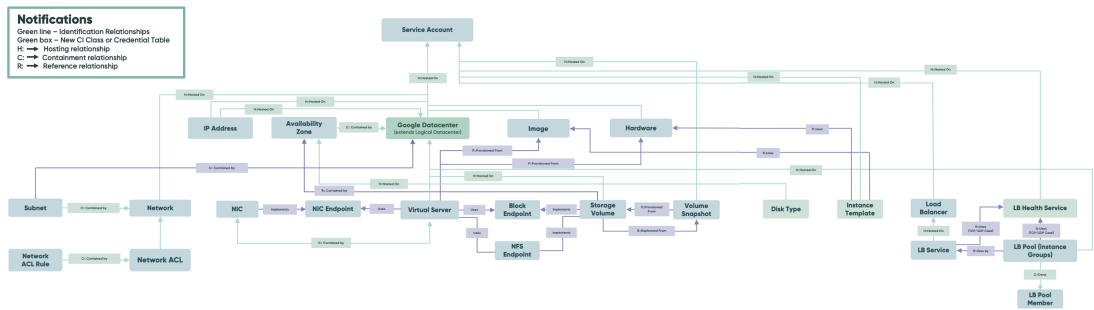


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

IBM Datacenter Cloud Schema-Modell



Schemamodell für Google-Rechenzentrum



Cloud-Schemabeschreibung

ServiceNow bietet umfangreiche Modelle von Cloud-Umgebungen, einschließlich Amazon Web Services (AWS), Microsoft Azure, Google Cloud Platform (GCP) und IBM Cloud. Mit Schwerpunkt auf der Rechenseite sind die Modelle für Cloud-Umgebungen und für virtuelle Server ähnlich. Beispielsweise sind Instanzen von Amazon Elastic Compute Cloud (EC2) und Microsoft® Azure Cloud Compute eine Erweiterung von VM-Instanzen, bei denen CIs normalerweise durch eine direkte Verbindung mit dem Cloud-Bestand erstellt werden. VM-Instanzen stellen jedoch nicht die tatsächliche Nutzung der Cloud-Instanz dar.

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

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

Beispielsweise können Sie einen auf Amazon EC2 ausgeführten Linux-Gasthost durch die Klasse Server [cmdb_ci_server] darstellen, wobei das Attribut *IsVirtual* auf „ **true** “ festgelegt ist und die Beziehung Wird ausgeführt auf:Wird ausgeführt mit der EC2-Instanz ausgeführt. Durch die Integration des AWS Config-Service oder der Amazon CloudWatch-Anwendung erhalten Sie Informationen zur EC2-Objekt-ID. Beim Ausführen von Discovery oder einem anderen Discovery-Programm auf dem Linux-Gasthost wird *hostname*bereitgestellt .

Voraussetzungen:

- Die richtige UUID wird abgerufen, die in der Seriennummerntabelle [cmdb_serial_number] gespeichert wird.
- Verbinden/Erstellen der Cloud-Instanz mit dem Host-BS, Abgleichen der UUID/Objekt-ID und Erstellen der Beziehung „Wird ausgeführt unter:Wird ausgeführt“.

Außerdem gibt es ein vollständiges Modell für Speicher, Netzwerke, Lamda/Funktionen zusätzlich zur Modellierung verschiedener Regionen unter Verwendung des Konzepts der Tabelle „Logisches Rechenzentrum“ [cmdb_ci_logical_datacenter] mit Hosts:HostedOn-Beziehung zu Compute, Storage usw.

Identifizierungsregel

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

- Objekt-ID: Synonym für die IDs, die Cloud-Anbieter für die verschiedenen Arten von Cloud-Ressourcen verwenden, z. B. Azure Compute, EC2 und Amazon Simple Storage Service (S3).

- Die Objekt-ID ist pro Region eindeutig und weist daher eine abhängige Beziehung auf, die Informationen aus der Tabelle „Logisches Rechenzentrum“ [cmdb_ci_logical_data_center] über die Region erfordert, in der die Cloud-Ressource gehostet wird. Beispiel: AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter], Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter] und Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter], die vom logischen Rechenzentrum erweitert werden.

  Das logische Rechenzentrum selbst verfügt über zwei Identifier-Einträge:☒
  - Objekt-ID: Eindeutige ID des logischen Rechenzentrums, falls zutreffend
  - Region: Die Region der Cloud-Ressource

- Das logische Rechenzentrum hat eine Abhängigkeit von Cloud-Servicekonten, die zwei Bezeichnereinträge aufweisen:
  - Objekt-ID: Eindeutige ID des Accounts, falls zutreffend.
  - Account-ID: Die eindeutige Account-ID, die die verschiedenen Cloud-Ressourcen umfasst. Account-ID ist im Allgemeinen anwendbarer als Objekt-ID.

Weitere Informationen finden Sie unter CMDB Identification and Reconciliation (IRE).

CMDB-Klassifizierungen und Klassenabhängigkeiten

CMDB -Klassifizierungen sind Gruppen von CIs, die Attribute gemeinsam nutzen und in einer eigenen Klassentabelle gespeichert werden. Mit Klassifizierungen können Administratoren eine Klassenhierarchie für die CIs innerhalb von CMDBdefinieren.

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

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

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

Unabhängige CIs

CIs aus einer unabhängigen Klasse (z. B. Linux-Server-CIs) haben ihre eigene Identität, sind für sich vorhanden und nicht von anderen CIs abhängig.

Abhängige CIs

CIs aus einer abhängigen Klasse haben Beziehungen zu CIs aus anderen Klassen und sind nur dann sinnvoll vorhanden, wenn diese Beziehungen vorhanden sind. Abhängige CIs sind ohne abhängige Beziehung nicht für sich vorhanden. Beispiel:

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

Identifizierungsprozesse in der CMDB-Funktion Identification and Reconciliation Engine (IRE) verwenden häufig die Abhängigkeitsklassifizierung von CIs. Um die Abhängigkeitsklassifizierung einer Klasse herauszufinden, öffnen Sie die Seite „Identifizierungsregel“ für eine Klasse im CI-Klassenmanager. Zur Einrichtung einer CI-Abhängigkeit verwenden Sie den CI-Klassen Manager, um abhängige Beziehungsregeln für eine CI-Klasse anzugeben.

Weitere Informationen finden Sie unter Identifizierungsregeln.

Verwaltung abhängiger CIs

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

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

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

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

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

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

Beispiele für abhängige CIs mit kaskadierender Bereinigung:

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

Aktivieren Sie die Verwaltung abhängiger CIs

So aktivieren Sie die Verwaltung abhängiger CIs:

- Konfigurieren Sie Ihre Umgebung für den CMDB-Datenmanager. Ausführliche Informationen zum Konfigurieren der Umgebung für den CMDB-Datenmanager und zu den eigenen Voraussetzungen für den CMDB-Datenmanager finden Sie unter Arbeiten mit dem CMDB-Datenmanager.
- Stellen Sie sicher, dass die Systemeigenschaft *cmdb.dependent.ci.cascade.op.enabled* auf „ **true** “ festgelegt ist (standardmäßig „true“). Diese Eigenschaft ermöglicht Kaskadierungsvorgänge und ist im Basissystem nicht vorhanden. Um den Eigenschaftswert anzuzeigen oder zu ändern, müssen Sie ihn daher zuerst der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzufügen .
- Um kaskadierende Löschungsprozesse zu aktivieren, stellen Sie sicher, dass die Systemeigenschaft *cmdb.dependent.ci.cascade.retire.enabled*, die zum Verwalten der kaskadierenden Löschung von CIs verwendet wird, auf „wahr“ festgelegt ist (standardmäßig „falsch“). Die Geschäftsregel *After BR: Track “Retired” CIs*, die nachgelagerte CI-Abhängigkeiten prüft, wird nur ausgeführt, wenn diese Eigenschaft auf „true“ festgelegt ist. Diese Eigenschaft ist im Basissystem nicht vorhanden. Um sie anzuzeigen oder zu ändern, müssen Sie sie zuerst der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzufügen .

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

Verwendung des CMDB-Datenmanagers zur Durchführung von kaskadierenden Bereinigungsvorgängen

Bei der Verwaltung abhängiger CIs wird der CMDB-Datenmanager verwendet, um die Lebenszyklusaktualisierungen für die abhängigen CIs in der Tabelle „CMDB Abhängiges CI-Hauptbuch“ [cmdb_abhängig_ci_ledger] auf folgende Weise zu verarbeiten:

1. Anfordern und Einholen von Genehmigungen von Benutzern für die Lebenszyklusaktualisierungen für die CIs.
2. Es werden CI-Updates zum tatsächlichen Löschen, Archivieren oder Deaktivieren durchgeführt, nachdem diese Vorgänge genehmigt wurden.

Das System generiert Aufgaben für die Datenmanager-Richtlinien „Abhängiges CI – Löschung“, „Abhängiges CI – Archiv“ und „Abhängiges CI – Stilllegen“ mit den CIs, die als Ziel-CIs gelöscht, archiviert oder stillgelegt werden können. Diese Richtlinien werden mit den entsprechenden Richtlinientypen „Bei Bedarf“ festgelegt. Dann muss ein Datenmanager-Administrator oder -Benutzer gemäß der Einstellung *Managed By Group*

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

diese Aufgaben überprüfen und genehmigen, bevor der Datenmanager den entsprechenden Subflow auf die abhängigen CIs anwendet.

Um diese Aufgaben automatisch zu genehmigen, verwenden Sie den CMDB-Datenmanager, um die Kennzeichnung **Benötigt Überprüfung** in den jeweiligen Datenmanager-Richtlinien zu löschen. Diese Aufgaben werden dann ohne Benutzereingriff ausgeführt.

Abhängige CIs kaskadieren und stilllegen

Wenn ein CI stillgelegt wird, versuchen die abhängigen CI-Verwaltungsdatenprozesse, alle von diesem CI abhängigen CIs kaskadierend zu aktualisieren und ebenfalls stillzulegen.

1. CI wird auf „Stillgelegt“ aktualisiert, da das Attribut *`Life Cycle Stage`* des CI gemäß CSDM-Standards auf „ **Ende der Lebensdauer** “ festgelegt ist.

2. Die Business-Regel *`After BR: Track “Retired” CIs`* wird ausgeführt (nur wenn die Systemeigenschaft *`cmdb.dependent.ci.cascade.retire.enabled`* auf „ **wahr**“ festgelegt ist), um zu überprüfen, ob das CI zu einer Klasse gehört, die nachgelagerte Abhängigkeiten aufweist.

   Wenn ja: Das CI wird der Tabelle „CMDB-CI-Hauptbuch am Ende der Lebensdauer“ [cmdb_ci_end_of_life_ledger] hinzugefügt.

3. Für jedes CI in der CMDB-CI-Tabelle „Ende der Lebensdauer“ [cmdb_ci_end_of_life_ledger] überprüft die geplante Aufgabe *`CMDB Cascade Retire Dependent CIs`* die Beziehungen des CI in der CI-Beziehungstabelle [cmdb_rel_ci]. Wenn eine abhängige Beziehung zu einem abhängigen CI besteht, wird dieses abhängige CI mit der Aktion Stilllegen der Tabelle „CMDB Abhängiges CI-Hauptbuch“ [**cmdb_dependent_ci_ledger**] hinzugefügt.

   Weitere Informationen zu abhängigen Beziehungsregeln finden Sie unter Abhängige CMDB-Beziehungsregeln.

4. Die geplante Aufgabe *`CMDB Dependent CI Policy Processor`* wird ausgeführt (wenn die Systemeigenschaft *`cmdb.dependent.ci.cascade.retire.enabled`* auf „wahr“ festgelegt ist), um die CIs in der Tabelle „CMDB Abhängiges CI-Hauptbuch“ [cmdb_dependent_ci_ledger] zu verarbeiten. Diese CIs werden nach Genehmigung mit dem CMDB-Datenmanagerals bereit zur Deaktivierung festgelegt. Im CMDB-Datenmanager wird für die Richtlinie zum Deaktivieren abhängiger CIs eine Aufgabe erstellt, um die CIs tatsächlich stillzulegen.

Abhängige CIs kaskadieren/archivieren

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

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

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

- Das CI ist ein nicht behandeltes doppeltes CI (das CI ist einer ungelösten Deduplizierungsaufgabe zugeordnet).
- Das CI hat mehrere übergeordnete CIs.
- Das CI weist andere Beziehungen in der CI-Beziehungstabelle [cmdb_rel-ci] auf.
- Das CI gehört zu einer ausgeschlossenen Klasse. Ausgeschlossene Klassen werden in der Tabelle „Ausschluss abhängiger CMDB-CI-Klassen“ [cmdb_abhängig_ci_class_exclusion] gespeichert. Im Basissystem ist diese Tabelle bereits mit einigen Klassen wie *cmdb_ci_vm*, *cmdb_ci_vmware_instance*und anderen VMware-bezogenen Klassen gefüllt. Sie können die Gruppe von Klassen verwalten, die von der Verwaltung verwaister abhängiger CIs befreit sind, indem Sie dieser Tabelle Datensätze hinzufügen oder daraus entfernen.

Letztendlich werden der Tabelle „CMDB Abhängiges CI-Hauptbuch“ [cmdb_dependent_ci_ledger] nur die CIs hinzugefügt, für die diese Bedingungen nicht gelten. Diese CIs werden nach Genehmigung mit dem CMDB-Datenmanagerals bereit für die Archivierung festgelegt.

Abhängige CIs kaskadieren bzw. löschen

Durch das Löschen eines CI können abhängige CIs als verwaiste Elemente in der CMDB verbleiben. Um die Anhäufung veralteter Daten zu verhindern, wendet das System Bereinigungsprozesse an, bei denen die verwaisten abhängigen CIs kaskadierend gelöscht werden.

1. CI wird zum Löschen aktualisiert, da das Attribut „Lebenszyklusphase“ des CI gemäß CSDM-Standards auf „Ende der Lebensdauer“ festgelegt ist.

2. Alle Beziehungen in der Tabelle „cmdb_rel_ci“, die dem gelöschten CI zugeordnet sind, werden gelöscht.

3. Die Business-Regel *After BR: CMDB Dependent CI Delete* wird ausgeführt (nur, wenn die Systemeigenschaft *cmdb.dependent.ci.cascade.op.enabled* auf „ **true**“ festgelegt ist), um für jede der gelöschten Beziehungen in der CI-Beziehungstabelle [cmdb_rel_ci] zu überprüfen, ob das andere CI (übergeordnetes Element oder untergeordnetes Element) in der Beziehung ein verwaistes abhängiges CI ist.

   Wenn ja: Diese verwaisten abhängigen CIs werden der Tabelle „CMDB Abhängiges CI-Hauptbuch“ [cmdb_abhängig_ci_ledger] hinzugefügt und mit Aktion = Löschen festgelegt.

4. Die geplante Aufgabe *CMDB Dependent CI Policy Processor* wird ausgeführt (wenn die Systemeigenschaft *cmdb.dependent.ci.cascade.retire.enabled* auf „wahr“ festgelegt ist), um die CIs in der Tabelle „CMDB Abhängiges CI-Hauptbuch“ [cmdb_dependent_ci_ledger] zu verarbeiten. Diese CIs werden mit dem CMDB-Datenmanager als bereit zum Löschen nach Genehmigung festgelegt. Im CMDB-Datenmanager wird für die Richtlinie zum Löschen abhängiger CIs eine Aufgabe erstellt, um die CIs tatsächlich zu löschen.

Verwaiste abhängige CIs werden nicht sofort gelöscht. Vor dem Löschen der einzelnen CI-Beziehungen in der CI-Beziehungstabelle [cmdb_rel_ci] prüft das System, ob andere CIs in der Beziehung zu einer abhängigen Klasse gehören. Alle CIs in der Abhängigkeitskette, die als abhängig vom gelöschten CI identifiziert werden, werden auf eine der folgenden Bedingungen überprüft. CIs, die eine dieser Bedingungen erfüllen, sind keine verwaisten abhängigen CIs und werden daher nicht zum Löschen markiert:

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

- Das CI ist ein nicht behandeltes doppeltes CI (das CI ist einer ungelösten Deduplizierungsaufgabe zugeordnet).
- Das CI hat mehrere übergeordnete CIs.
- Das CI weist andere Beziehungen in der CI-Beziehungstabelle [cmdb_rel-ci] auf.
- Das CI gehört zu einer ausgeschlossenen Klasse. Ausgeschlossene Klassen werden in der Tabelle „Ausschluss abhängiger CMDB-CI-Klassen“ [cmdb_abhängig_ci_class_exclusion] gespeichert. Im Basissystem ist diese Tabelle bereits mit einigen Klassen wie *cmdb_ci_vm*, *cmdb_ci_vmware_instance*und anderen VMware-bezogenen Klassen gefüllt. Sie können die Gruppe von Klassen verwalten, die von der Verwaltung verwaister abhängiger CIs befreit sind, indem Sie dieser Tabelle Datensätze hinzufügen oder daraus entfernen.

Letztendlich werden der Tabelle „CMDB Abhängiges CI-Hauptbuch“ [cmdb_dependent_ci_ledger] nur die CIs hinzugefügt, für die diese Bedingungen nicht gelten. Diese CIs werden nach der Genehmigung mit dem CMDB-Datenmanageralsbereit zum Löschen festgelegt.

Externe Beziehungen

Bei den Lösch- und Archivierungsvorgängen verfolgt das System auch die externen Beziehungen der CIs in der Tabelle „Auswertungskonfiguration der abhängigen CI-Beziehungen“ [cmdb_abhängig_ci_extra_rels_config]. Externe Beziehungen sind Beziehungen, die sich nicht in der Abhängigkeitskette des CI befinden. Ob sie gelöscht oder archiviert werden, hängt vom Wert der Systemeigenschaft *cmdb.dependent.ci.extra.rel.check* ab. Diese Eigenschaft ist standardmäßig auf „ **true** “ festgelegt. In diesem Fall werden externe Beziehungen nicht gelöscht oder archiviert. Sie können die Eigenschaft auf „ **false** “ setzen, um externe Beziehungen zu löschen und zu archivieren.

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

Bereinigung vorhandener verwaister abhängiger CIs kaskadieren

Wenn die Funktion zur Verwaltung abhängiger CIs aktiviert wird, gelten die kaskadierenden Bereinigungsvorgänge nur ab, wenn die Funktion aktiviert ist. Möglicherweise muss jedoch ein ähnlicher kaskadierender Bereinigungsvorgang auf verwaiste abhängige CIs angewendet werden, die bereits in der CMDB vorhanden waren, bevor die Funktion aktiviert wurde.

Aktivieren Sie die geplante Aufgabe Verwaiste CIs bereinigen, um eine einmalige kaskadierende Bereinigung verwaister abhängiger CIs in der gesamten CMDB durchzuführen. Die geplante Aufgabe Verwaiste CIs bereinigen führt Prüfungen in der gesamten CMDB durch, um verwaiste abhängige CIs zu identifizieren. Diese CIs werden dann auf die gleiche Weise verarbeitet wie CIs, die kaskadiert gelöscht werden. CIs, die zum Löschen bereit sind, werden der Tabelle „CMDB Abhängiges CI-Hauptbuch“ [cmdb_dependent_ci_ledger] hinzugefügt. Der CMDB-Datenmanager wird dann wie im Abschnitt Verwendung des CMDB-Datenmanagers zur Durchführung von kaskadierenden Bereinigungsvorgängen beschrieben genutzt.

Die geplante Aufgabe Verwaiste CIs bereinigen soll nur einmal ausgeführt werden. Danach deaktiviert sich die Aufgabe selbst. Je nach Größe der CMDB kann die geplante Aufgabe Verwaiste CIs bereinigen mehrere Tage dauern.

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

Beispielszenario: cascade-retire

1. Aktivieren Sie die Verwaltung abhängiger CIs.
2. Erstellen und veröffentlichen Sie im CMDB-Datenmanager eine Richtlinie zum Stilllegen. Legen Sie beispielsweise ein unabhängiges Linux-Server-CI mit Beziehungen zu den abhängigen CIs, Netzwerkadapter und Dateisystem, still.
3. Warten Sie, bis die geplante Aufgabe *`CMDB Data Manager Retire Policy Processor`* ausgeführt wird, oder führen Sie sie manuell aus.
4. Wählen Sie auf der Übersichtsseite des Datenmanagers die Karte Aufgabenkarte öffnen, und genehmigen Sie die Stilllegungsaufgabe (Genehmigung = Genehmigt). Ändern Sie den Status der Aufgabe in „In Arbeit“, wenn er nicht automatisch geändert wird. Dadurch wird das Linux-Server-CI stillgelegt und der Tabelle „cmdb_ci_end_of_life_ledger“ hinzugefügt.
5. Führen Sie die geplante Aufgabe *`CMDB Cascade Retire Dependent CIs`*aus .

   Diese geplante Aufgabe verarbeitet jedes CI in der Tabelle „cmdb_ci_end_of_life_ledger“ und fragt die Beziehungen in der Tabelle „cmdb_rel_ci“ für dieses CI ab. Wenn eine Beziehung zu einem anderen abhängigen CI besteht, werden diese abhängigen CIs der Tabelle „cmdb_dependenct_ci_ledger“ mit den Einstellungen Status = „Bereit“ und Aktion = „Stilllegen“ hinzugefügt.
6. Warten Sie, bis die geplante Aufgabe *`CMDB Dependent CI Policy processor`* ausgeführt wird, oder führen Sie sie manuell aus. Diese geplante Aufgabe erstellt eine Aufgabe für die OOB-Richtlinie zum Deaktivieren abhängiger CIs für die CIs in der Tabelle „cmdb_dependenct_ci_ledger“.
7. Wählen Sie auf der Übersichtsseite des Datenmanagers die Aufgabenkarte Öffnen, und genehmigen Sie die mit „Abhängiges CI – Deaktivieren...“ beschriebene Aufgabe.

CMDB-Datensatztypen

Die CMDB enthält die folgenden wichtigen Datensatztypen.

CMDB-Datensatztypen

Datensatztypen	Beschreibung
Configuration Item (CI)	Jeder Computer, Gerät oder Service in der CMDB. Ein CI-Datensatz enthält alle relevanten Daten wie Hersteller, Lieferant, Standort usw. Configuration Items können entweder mithilfe von Tabellen, Listen und Formularen innerhalb der Plattform mit der Discovery-Anwendung erstellt oder verwaltet werden.
Beziehungstyp	Eine definierte Beziehung zwischen einem CI und einem anderen CI, einem Benutzer oder einer Gruppe. Beziehungstypen werden zweimal definiert, einmal aus der Perspektive der untergeordneten CI und einmal aus der Perspektive der übergeordneten CI. Ein übergeordnetes CI, das ein untergeordnetes CI antreibt, verwendet beispielsweise den Beziehungstyp **Treibt an::Wird angetrieben von**. Beispiele für Beziehungstypen sind **Im Rack::Rack enthält**, **Log bewertet von::Bewertet Logs für**, oder **Sicherung durchgeführt von::Führt Sicherungen durch für**. CMDB-Beziehungen können mit Discovery oder den Tabellen, Listen und Formularen innerhalb der Plattform erstellt werden. Das CMDB-Formular

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

CMDB-Datensatztypen (Fortsetzung)

Datensatztypen	Beschreibung
	verfügt über eine spezielle Symbolleiste „Zugehörige Elemente“, die zum Ändern von Beziehungen optimiert ist.

Zugehörige Listen von CI-Komponenten

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

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

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

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

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

Symbole in zugehörigen Listen

In Listen von CI-bezogenen Elementen können die folgenden Symbole angezeigt werden.

	Für derzeit aktive Incidents bei diesem Configuration Item
	Für derzeit aktive Probleme bei dem Configuration Item
	Für derzeit aktive Changes am Configuration Item, die in der Vergangenheit nicht behandelt wurden, aktuelle, ausstehende Changes. Beispielsweise kann eine Anforderung zum Aktualisieren des Betriebssystems auf einem Server, der gerade ausgeführt wird, dieses Symbol anzeigen.
	Für Changes, die kürzlich am Configuration Item vorgenommen wurden. Changes mit einem „Actual_end_date“ in der Vergangenheit.
	Für Changes, die bald am Configuration Item vorgenommen werden. Changes mit einem „Tatsächlichen Startdatum“ in der Zukunft.

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

	Für derzeit aktive Changes am Configuration Item, die ein „Tatsächliches Startdatum“ haben
	Für Ausfälle, die kürzlich für das Configuration Item abgeschlossen wurden. Ausfälle mit einem „Enddatum“ in der Vergangenheit.
	Für Ausfälle, die bald für das Configuration Item gelten werden. Ausfälle mit einem „Anfangsdatum“ in der Zukunft.
	Für derzeit aktive Ausfälle des Configuration Items, die ein Datum „Anfangsdatum“ in der Vergangenheit und kein „Enddatum“ haben
	Dies erscheint nur in der Strukturansicht und zeigt an, dass bei einem nachgelagerten Configuration Item mindestens eines der oben genannten Probleme vorliegt.

Das System blicket fünf Kalendertage in die Vergangenheit und sieben Kalendertage in die Zukunft, wenn es die letzten Ausfälle und Changes betrachtet.

Zugehörige Liste „Teams“.

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

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

Im Basissystem enthält die zugehörige Liste von Teams Gruppentypen, die den folgenden Feldern entsprechen:

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

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

Wenn einem CI mehrere Gruppen zugewiesen sind, können Sie in der zugehörigen Liste „ **Teams** “ in einem CI-Formular eine dieser Gruppen als primär festlegen. Wenn ein Incident erstellt wird, an dem dieses CI beteiligt ist, wird der Incident dieser primären Gruppe zugewiesen. Zu jedem Zeitpunkt kann nur ein Gruppentyp für ein CI als primär festgelegt werden.

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

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

- Erfordert Zugriff auf eine Datenbank
- Wird auf Linux-Servern ausgeführt
- Verfügt über eine Gruppe, die den Softwareteil der tatsächlichen Anwendung verwaltet

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

Umgekehrte Synchronisierung

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

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

Das Löschen eines Teams-Datensatzes hat keine Auswirkungen auf die Gruppenzuweisungsfelder im CI.

Fügt die zugehörige Liste „Teams“ zu einem Service-CI-Formular hinzu

Standardmäßig wird die Registerkarte für die zugehörige Liste „Teams“ nicht im Abschnitt „Zugehörige Listen“ in Service-CI-Formularen angezeigt. Sie können die zugehörige Liste Teams hinzufügen, indem Sie das Menü Zusätzliche Aktionen des Formulars auswählen und dann **Konfigurieren** und dann **Zugehörige Liste**auswählen. Verschieben Sie in der angezeigten Liste Verfügbar die Option **Teams** in die Liste Ausgewählt, und wählen Sie dann **Speichern**aus.

Fügen Sie der zugehörigen Liste „Teams“ einen anwenderdefinierten Gruppentyp hinzu

Mit der zugehörigen Liste „Teams“ können Sie anwenderdefinierte Gruppentypen hinzufügen, die in Ihrer Organisation benötigt werden, und die ursprüngliche Liste der unterstützten Gruppentypen erweitern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil_admin, asset oder cmdb_admin

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

Prozedur

1. Wählen Sie in einem Service-CI-Formular die zugehörige Liste **Teams** aus.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Spalten** die Spalte **Gruppentyp** aus.

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

3. Fügen Sie im Formular „Wörterbucheintrag“ auf der **Registerkarte** der zugehörigen Liste Auswahlmöglichkeiten eine neue Zeile für eine neue Teams-Auswahl ein, z. B. **Rechenzentrumsgruppe**.
4. Speichern Sie die Änderungen.

Eine CI-Klasse erstellen

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

Vorbereitungen

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

Erforderliche Rolle:

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

Weitere Informationen zum Erweitern einer Klasse und zum Ableiten von Attributen von einer übergeordneten Klasse in diesem Prozess finden Sie unter Table extension and classes .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**an.
2. Klicken Sie auf **Hierarchie**, um die Liste der CI-Klassen zu erweitern.
3. Wählen Sie die Klasse aus, aus der die neue Klasse erweitert wird.
4. Klicken Sie auf **Nachfolgeklasse hinzufügen**.
   Die Option **Nachfolgeklasse hinzufügen** wird nur angezeigt, wenn die ausgewählte Klasse erweiterbar ist.
5. Geben Sie auf der Registerkarte **Grundlegende Informationen bereitstellen** die Informationen ein, und klicken Sie auf **Weiter**.

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Eine eindeutige Bezeichnung für die Klasse (z. B. Laptops oder Thin Clients). Die Bezeichnung wird in Listen- und Formularansichten für die Klasse angezeigt. Durch Aktualisieren des Felds **Bezeichnung** wird auch der Bezeichnungsdatensatz in der Sprachdatei für die aktuelle Sprache aktualisiert. Siehe Feldbezeichnungen in Datenwörterbuchtabellen . Die maximale Länge der Zeichenfolge beträgt 80 Zeichen.

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

Feld	Beschreibung
Tabellenname	Wird automatisch basierend auf der Tabellenbezeichnung und der Präfixzeichenfolge „u_cmdb_ci“ ausgefüllt. Sie können das Präfix nicht ändern. Sie können jedoch den Rest des Tabellennamens ändern. Der Name darf nur Kleinbuchstaben, alphanumerische ASCII-Zeichen und Unterstriche (_) enthalten. Die maximale Länge der Zeichenfolge beträgt 80 Zeichen.
Beschreibung	Erläuterung des Verwendungszwecks der Klasse.
Symbol	Das der Klasse zugeordnete Symbol.
Erweiterbar	Indikator, ob diese Klasse erweitert werden kann.
Prinzipalklasse	Gibt an, ob diese Klasse im Prinzipalklassenfilterenthalten ist. Wenn diese Klasse im Filter „Prinzipalklasse“ enthalten ist, werden CIs aus dieser Klasse in CI-Listenansichten angezeigt, wenn der Filter „Prinzipalklasse“ angewendet wird.

6. Klicken Sie auf der Registerkarte **Attribute hinzufügen** auf das Pluszeichen, und geben Sie Details für jede neue Klassenspalte ein.
7. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
   Eine Beschreibung der verschiedenen Spalten in der Listenansicht finden Sie unter Formular für Wörterbucheinträge . Um ein Attribut als CI-Bezeichner für die Klassenidentifizierung festzulegen, doppelklicken Sie auf die Spalte Identifizierungsregel des Attributs, und legen Sie den **Wert true**fest.
8. Überprüfen Sie auf der Registerkarte **Identifizierungsregel festlegen** die Identifizierungsregel **Abgeleitet** und ihre **Identifier-Einträge**.
   Sie können auf **Ersetzen** klicken, um die abgeleitete Regel durch eine neue Identifizierungsregel und neue, für die neue Klasse spezifische Identifier-Einträge zu ersetzen. Informationen zu Identifizierungsregeln und Identifier-Einträgen finden Sie unter Identifizierungsregeln.
9. Klicken Sie in der Registerkarte **Abhängigkeiten** auf **Abhängigkeit hinzufügen**, um abhängige Regeln hinzuzufügen.
   Die Registerkarte **Abhängigkeiten** wird nur angezeigt, wenn für die ausgewählte Klasse abhängige Identifizierungsregeln gelten.
10. Klicken Sie in der Registerkarte **Abgleichregeln hinzufügen** auf **Hinzufügen**, um die folgenden Regeln zu erstellen:
    a. Abgleichregeln
    b. Datenaktualisierungsregeln
11. Überprüfen Sie in der Registerkarte **Vorgeschlagene Beziehungen hinzufügen** das Diagramm der Klasse, die von vorgeschlagenen Beziehungen abgeleitet wurde.
12. Verwenden Sie den Filter, um nur eingehende, ausgehende oder bestimmte Beziehungstypen anzuzeigen.
13. So fügen Sie eine vorgeschlagene Beziehung für die Klasse hinzu:

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

a. Klicken Sie auf **Neu**.

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

c. Klicken Sie auf **Speichern**.
Beim Erstellen von Beziehungen für die Klasse im Abfrage-Generator wird die Liste der vorgeschlagenen Beziehungen aktualisiert.

14. Klicken Sie auf **Erledigt**.

Zugehörige Informationen

CMDB Identification and Reconciliation (IRE)

Ein CI erneut klassifizieren

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil oder asset (im Allgemeinen sind die Rollen erforderlich, um ein CI zu aktualisieren)

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

Wenn Sie ein CI neu klassifizieren, geschieht Folgendes.

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

Abhängig von der Neuklassifizierung geschieht Folgendes.

Downgrade

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

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

Upgrade

Die CI-Klasse wird auf eine niedrigere Klasse in der Klassenhierarchie aktualisiert, und die neu zugewiesene Klasse ist ein abgeleitetes untergeordnetes Element der aktuellen Klasse und verfügt über zusätzliche

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

Attribute. Zum Beispiel eine Neuklassifizierung eines CIs aus der Klasse `cmdb_ci_computer` zur Klasse `cmdb_ci_server`.

Switch

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

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

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

Informationen zur erneuten Klassifizierung von CIs durch die Engine „Identifizierung und Abgleich“ (Identification and Reconciliation Engine, IRE) und zu den zugehörigen Systemeigenschaften, die das Verhalten der automatischen erneuten Klassifizierung von CIs steuern, finden Sie unter Konfigurieren Sie die erneute CI-Klassifizierung während der IRE-Verarbeitung.

Prozedur

1. Suchen Sie das CI, das Sie neu klassifizieren möchten, und zeigen Sie es in einer Listenansicht an. Sie können den Applikationsnavigator verwenden. Wenn das CI beispielsweise ein Server ist, geben Sie in das Navigationssuchfeld cmdb_ci_server.list ein, um das CI in der Ansicht **Server** anzuzeigen.
2. Stellen Sie sicher, dass das Feld **Klasse** in der Liste angezeigt wird. Wenn dieses Attribut nicht angezeigt wird, personalisieren Sie die Liste, um das Feld **Klasse** hinzuzufügen.
3. Doppelklicken Sie auf den Wert **Klasse** für das CI, und wählen Sie eine neue Klasse.
4. Klicken Sie auf das grüne Kontrollkästchen, um Ihre Auswahl zu bestätigen.

Löschen Sie CIs

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil_admin

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

Hinweis:
Sie können keine Basissystemtabellen löschen. Informationen zum Löschen von anwenderdefinierten Tabellen finden Sie unter Deleting custom tables .

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

Prozedur

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

Ergebnisse

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

Klassendefinitionen und Metadaten anzeigen und bearbeiten

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der CI-Klassen Manager zeigt die gesamte CMDB-Klassenhierarchie in einer Strukturansicht an und konsolidiert Klassendefinitionen an einem zentralen Speicherort. Sie können Metadateninformationen für eine Klasse anzeigen, z. B. Abgleichregeln, obligatorische und empfohlene Felder sowie Audit-Vorlagen. Sie können auch eine bestimmte Klasse auswählen, um sie anzuzeigen, zu ändern oder ihre Definition zu erweitern, um eine abgeleitete Klasse zu erstellen. Für jede Klasse können Sie direkt auf die CMDB-Integritätseinstellungen, Regeln für Identifizierung und Abgleich, die Bewertungsliste für verwaiste Elemente und die Zertifikatvorlage zugreifen, die für die Klasse definiert sind.

Weitere Informationen zum Erweitern einer Klasse und zum Ableiten von Attributen von einer übergeordneten Klasse in diesem Prozess finden Sie unter Table extension and classes .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**an.
2. Klicken Sie auf **Hierarchie**, um die Liste der CI-Klassen zu erweitern, und wählen Sie eine Klasse aus, für die Details angezeigt werden sollen.
3. Erweitern Sie in der Klassennavigationsleiste die folgenden Elemente, um weitere Details für die Klasse anzuzeigen.

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

- **Klasseninformationen**:
  - **Basisinformationen**: zeigt Details zu der ausgewählten Klasse an, wie z. B. Anzeige- und Tabellenname, Beschreibung und Klassensymbol. Ermöglicht das Bearbeiten einiger Klassendefinitionen, und verhindert die Bearbeitung einiger Details, z. B. des Tabellennamens.

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

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

    Erforderliche Rolle: personalize_dictionary zum Lesen und Schreiben

    So fügen Sie ein Attribut hinzu:

    a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Hinzugefügt**, und blättern Sie zum Ende der Liste.

    b. Doppelklicken Sie auf **Neue Spalte einfügen**, und geben Sie Details für jedes neue Klassenattribut ein. Setzen Sie **Identifizierung** auf „true“, um ein Attribut als CI-ID für die Klassenidentifizierung zu kennzeichnen.

    c. Klicken Sie auf **Speichern**, und beheben Sie alle auftretenden Fehler.

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

    Weitere Informationen finden Sie unter CMDB Identification and Reconciliation (IRE).

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

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

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

  - **Vorgeschlagene Beziehungen**: Zeigt ein Diagramm aller vorgeschlagenen Beziehungen für die Klasse an und ermöglicht das Löschen oder Hinzufügen von vorgeschlagenen Beziehungen für die Klasse. Verwenden Sie die Navigationswerkzeuge, um das Diagramm zu vergrößern oder zu verkleinern und das Diagramm auf der Seite zu verschieben. Verwenden Sie den Filter, um bestimmte Beziehungstypen anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Vorgeschlagene Klassen-Beziehungen.

    Erforderliche Rolle: itil

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

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

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

- **CI-Liste**: zeigt die CIs der ausgewählten Klasse an. Hiermit können Sie CIs der ausgewählten Klasse erstellen und andere Vorgänge wie Löschen ausführen.

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

Zugehörige Informationen

Kartensymbole erstellen oder ändern

Aktualisiert die Liste der Klassen im Prinzipalklassenfilter

Verwalten Sie die Liste der Klassen, die im Filter „Prinzipalklasse“ enthalten sind, um die CIs in den CIs-Listenansichten auf bestimmte Klassen zu beschränken, die Sie benötigen. Sie können CMDB-Klassen zum Prinzipalklassenfilter hinzufügen oder daraus entfernen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil_admin und personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**an.
2. Klicken Sie auf **Hierarchie**, um die Liste CI-Klassen zu erweitern, und wählen Sie dann eine Klasse aus, die Sie dem Filter Prinzipalklasse hinzufügen oder daraus entfernen möchten.
3. Navigieren Sie in der Navigationsleiste der Klasse zu **Klasseninformationen** > **Grundlegende Informationen**an.
4. Wählen Sie im Formular „Basisinformationen“ die Option **Prinzipalklasse**aus, oder löschen Sie die Option.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Der Filter „Prinzipalklasse“ wird aktualisiert, wenn eine Klasse zur Liste der Klassen im Filter hinzugefügt oder daraus entfernt wird. Wenn Sie den Prinzipalklassenfilter auf eine Listenansicht der Konfigurationselemente anwenden, werden nur CIs aus den im Filter enthaltenen Klassen angezeigt.

Nächste Maßnahme

In den beiden folgenden Szenarien wird die Liste der CIs aktualisiert, um nur CIs anzuzeigen, deren Klasse im Filter „Prinzipalklasse“ enthalten ist:

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

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

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

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

CI-Beziehungen in der CMDB

CMDBhilft Ihnen im Gegensatz zu einer statischen Asset-Liste nicht nur, die Configuration Items (CIs) in Ihrem System nachzuverfolgen, sondern auch die Beziehungen zwischen diesen Elementen.

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

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

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

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

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

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

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

Abhängige und nicht abhängige Beziehungen

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

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

Informationen in der Tabelle „Beziehungsquellen“ [sys_rel_source] können verwendet werden, um zu entscheiden, ob das Löschen einer nicht abhängigen Beziehung sicher ist.

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

Beispiel: Eine Discovery-Quelle, die versucht, eine nicht abhängige Beziehung zu löschen, kann Folgendes bestätigen:

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

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

Schlüsselbeziehungen

Die folgende Tabelle enthält Beschreibungen für einige Schlüsselbeziehungen CMDB.

Übergeordnet	Untergeordnetes Element	Beschreibung
Flow nach	Anwendungs-Flow von	Verbindungen zwischen Endpunkt-CIs. **Hinweis:** Nur zur internen Verwendung (Servicemodell).
Verbunden mit	Verbunden von	Netzwerkverbindungen zwischen Elementen, die miteinander kommunizieren. Beispiele: Workstation zu Switch, Switch zu Switch, Kubernetes-Arbeitsauslastung zu Service.
Enthält	Enthalten in	Normalerweise eine Containment-Beziehung (CI zu enthaltenem CI). Das untergeordnete CI hat normalerweise ein einzelnes übergeordnetes CI mit diesem Beziehungstyp. Beispiele: Tomcat zu Tomcat WAR, VMware Datacenter enthält Netzwerk.
Definiert Ressourcen für	Erhält Ressourcen von	Übergeordnetes CI definiert/ruft Ressourcen von einem untergeordneten CI ab. Beispiel: VMware – Ressourcenpool ruft

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

Übergeordnet	Untergeordnetes Element	Beschreibung
		Ressourcen vom ESX-Server ab.
Abhängig von	Verwendet von	Übergeordnetes CI hängt von untergeordnetem CI ab. Das bedeutet, dass das Problem/ der Change im untergeordneten CI Auswirkungen auf das übergeordnete CI haben kann.
Gehostet auf	Hosts	Hosting-Beziehung zwischen einem Element und seinem Host. Beispiele: Cloud-Ressource an logisches Rechenzentrum, K8s-Arbeitsauslastung an K8s-Cluster.
Endpunkt implementieren in	Endpunkt implementieren von	Endpunkt für CI, das diesen Endpunkt verfügbar macht. **Hinweis:** Nur zur internen Verwendung (Servicemodell).
Verwaltet	Verwaltet von	Wird normalerweise verwendet, wenn ein CI ein oder mehrere andere CIs verwaltet. Beispiel: vCenter verwaltet vCenter Datacenter.
Mitglieder	Mitglied von	Wird normalerweise für Cluster verwendet, bei denen ein Clusterknoten Mitglied eines Clusters ist. Beispiel: Der ESXi-Server ist ein Mitglied des vCenter-Clusters.
Eigentümer von	Eigentum von	Normalerweise eine Containment-Beziehung (CI zu im Besitz befindliches CI). Das untergeordnete CI hat normalerweise ein einzelnes übergeordnetes Element mit diesem Beziehungstyp.

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

Übergeordnet	Untergeordnetes Element	Beschreibung
Wird ausgeführt auf	Wird ausgeführt	Normalerweise zwischen einem CI, das eine Softwareanwendung darstellt, und der Hosting-Hardware/VM. Beispiel: Tomcat „Wird auf einem“ Linux-Server ausgeführt.
Endpunkt verwenden an	Endpunkt verwenden von	Vom CI zu einem ausgehenden Endpunkt **Hinweis:** Nur zur internen Verwendung (Servicemodell).

Zugehörige Informationen

Ein CI-Beziehungs-Rollup erstellen

Vorgeschlagene Klassen-Beziehungen

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

Modell für Vorschläge

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

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

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

Das Vorschlagsmodell analysiert die vorgeschlagene Beziehungstabelle für alle Beziehungen, deren Basisklasse die aktuelle Basisklasse des Benutzers oder eine seiner übergeordneten Klassen ist. Bei einem Linux-Server würde das Vorschlagsmodell beispielsweise alle Beziehungen abrufen, deren Basisklasse Folgende war:

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

ITOM-Transparenz, sofern verfügbar, erweiterte Discovery-Muster verwenden, um CI-Beziehungen zu identifizieren und der Tabelle „Vorgeschlagene Beziehungen“ hinzuzufügen.

Vorgeschlagene CI-Beziehungen im Beziehungs-Editor

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

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

Betrachten Sie zum Beispiel diese Beziehungstypen im System:

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

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

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

Normalerweise wäre keine der folgenden Definitionen angemessen:

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

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

Zugehörige Informationen

CI-Klassen Manager

Vorgeschlagene Beziehung hinzufügen

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

Vorbereitungen

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

Prozedur

1. Verwenden Sie den CI-Klassenmanager (erforderliche Rolle: itil_admin):
   a. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**an.
   b. Klicken Sie auf **Hierarchie**, um die Liste der CI-Klassen zu erweitern. Wählen Sie dann die Klasse aus, zu der eine vorgeschlagene Beziehung hinzugefügt werden soll.
   c. Klicken Sie in der Klassennavigationsleiste auf **Vorgeschlagene Beziehungen**.
   d. Klicken Sie auf **Neu**.
   e. Wählen Sie im Dialogfeld „Vorgeschlagene Beziehung hinzufügen“ eine **Beziehung** und eine **Zielklasse** für die Beziehung aus. **Diese Klasse** und die **Zielklasse** werden in der vorgeschlagenen Beziehung übergeordnet oder untergeordnet, basierend auf Ihrer Auswahl der **Beziehung**.
   f. Klicken Sie auf **Speichern**.
2. Oder navigieren Sie zu **Alle** > **Konfiguration** > **Beziehungen** > **Vorgeschlagene Beziehungen** (Erforderliche Rolle: admin):
   a. Klicken Sie auf **Neu**.
   b. Füllen Sie das Formular aus.

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

Felder „Vorgeschlagene Beziehungen“

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

Example: Vorgeschlagene Beziehung, die hinzugefügt werden kann

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

Nächste Maßnahme

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

Governance-Regeln für Beziehungen

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

Verschiedene Anwendungen wie Discovery und Service-Mapping erstellen Beziehungen zwischen CIs. Jede Anwendung verwendet möglicherweise inkonsistente Beziehungstypen oder -richtungen, um dieselbe Entität darzustellen, was zu mehreren Ansichten derselben CIs führt. Beziehung Governance-Regeln definieren gültige Beziehungstypen und gültige Richtungen zwischen Paaren von CI-Typen, was zu gültigen und konsistenten Beziehungen in der CMDB führt.

Beziehung Governance-Regeln bestehen aus:

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

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

- Integrierte gültige Beziehungen: Die folgenden Beziehungen sind im Basissystem als gültige Beziehungen vordefiniert:
  - cmdb_ci_endpoint -> Anwendungsfluss nach::Anwendungsfluss von -> cmdb_ci_endpoint
  - cmdb_ci_endpoint -> Endpunkt implementieren in::Endpunkt implementieren von -> cmdb_ci
  - cmdb_ci -> Endpunkt verwenden für::Endpunkt verwenden von -> cmdb_ci_endpoint

Allgemeines Verhalten

- Beziehung Governance-Regeln unterstützen eine Übernahme.

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

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

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

Berichte

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

CI-Beziehungsformatierer

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

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

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

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

Hinweis:

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

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

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

  - Beispiel: CI1 > Endpunkt1 > CI2 > Endpunkt2

    Zwei Beziehungen erscheinen im Beziehungsformatierer:

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

    CI1 > CI2 > endpoint2 (wird als Beziehung der Ebene 2 angezeigt – endpoint1 ist ausgeblendet und endpoint2 wird als untergeordnetes Element und nicht als übergeordnetes Element in einer anderen Beziehung angezeigt).
- Bei Instanzen, die die Anforderungen des Internetbrowsers für den Formatierer für CI-Beziehungen nicht erfüllen, enthält das Standard-CI-Formular stattdessen den Formatierer für veraltete CI-Beziehungen. Weitere Informationen finden Sie unter Veralteteter CI-Beziehungsformatierer.
- CIs, die nicht aus der Tabelle „Configuration Item“ [cmdb_ci] erweitert wurden, werden in Dependency Views-Karten und in CI-Beziehungsformatierern nicht angezeigt.
- Die *Applicative Flow To::Application Flow From* -Beziehung ist ein spezieller Beziehungstyp, der nur zwischen Service-Mapping -Endpunkten verwendet wird. Dieser Beziehungstyp ist nicht zur Verwendung in CMDB als Beziehung zwischen CIs vorgesehen und wird daher nicht im Beziehungsformatierer angezeigt.

Steuerungen zum Anzeigen zugehöriger CIs

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

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

Steuerungen zum Anzeigen zugehöriger CIs (Fortsetzung)

Steuerung	Definition
	Knoten zu erweitern oder eine Liste zugehöriger Aufgaben oder Probleme anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Abhängigkeitsansichten zuordnen.
CI suchen	Filtert die in der Anzeige enthaltenen CIs.

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

Einstellungen für zugehörige Elemente

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

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

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

Symbole im Zusammenhang mit CIs

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

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

Eigenschaften im Zusammenhang mit Leistung

Eigenschaft	Beschreibung
glide.ecmdb.find_relationship_issues	Blendet ein Symbol im CI-Beziehungsformatierer ein oder aus, das auf offene Probleme für das CI verweist. Diese Eigenschaft ist standardmäßig auf „true“ gesetzt (zeigt das Symbol an).
glide.ui.max_relation_levels	Gibt den maximalen Pegel für die Anzeige von CIs in der flachen Ansicht an, bevor die maximale Beziehungsgrenze erreicht wird. Der Standardwert ist 5.
glide.ui.max_relations	Gibt die maximale Anzahl zugehöriger CIs an, die angezeigt werden sollen. Bei Überschreitung: • Es wird eine Benachrichtigung angezeigt, dass der Grenzwert erreicht wurde und nicht alle Beziehungen angezeigt werden. Der Standardwert ist 1000. • Das flache Layout wird zur Strukturlayoutansicht zurückkehrt.

Zugehörige Informationen

Einen Formatierer erstellen und ihn dem Formular hinzufügen

Einen Beziehungsfilter erstellen oder bearbeiten

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

Domain Separation, Beziehungsformatierer und CI-Beziehungs-Editor

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

Übersicht

Funktionsweise der Domänentrennung im Beziehungsformatierer und Beziehungs-Editor

- **Beziehungsformatierer**

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

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

  Standardmäßig wird die Domänentrennung im Beziehungsformatierer unterstützt.

- **Beziehungs-Editor**

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

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

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

Standardmäßig wird die Domain Separation im Beziehungs-Editor unterstützt.

Zugehörige Informationen

Domain Separation und Configuration Management Database (CMDB)

Einen Beziehungsfilter erstellen oder bearbeiten

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ecmdb_admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

Prozedur

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

Ergebnisse

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

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

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

Beziehungen aus der Ansicht „Beziehungsformatierer“ ausschließen

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Zum Anzeigen der Ausschlussliste für Beziehungstypen – itil
- Zum Erstellen, Aktualisieren oder Löschen der Ausschlussliste für Beziehungstypen – itil_admin

Prozedur

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

Veralteter CI-Beziehungsformatierer

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

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

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

Feld „Zugehörige Elemente“

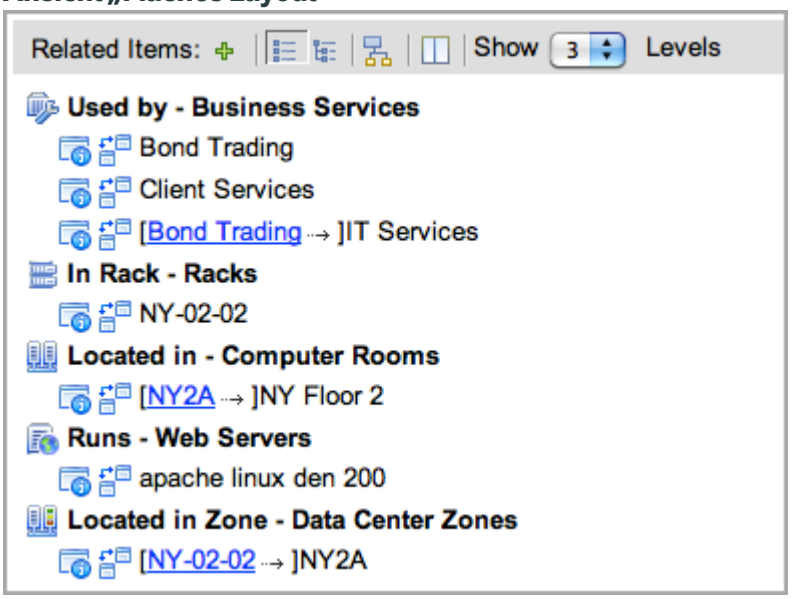
Hinweis:
Die veraltete BSM-Karte bietet eine umfassendere Ansicht der CI-Beziehungen.

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

Flaches Layout

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

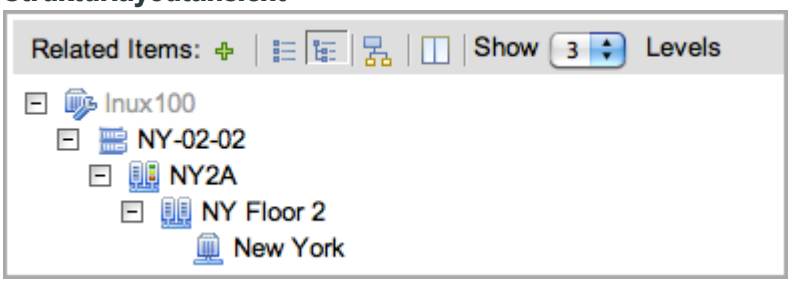
Ansicht „Flaches Layout“



Strukturlayout

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

Strukturlayoutansicht



CI-Beziehungs-Editor

Verwenden Sie den Beziehungs-Editor zum Anzeigen, Erstellen, Ändern oder Löschen von CI-Beziehungen. Öffnen Sie den Beziehungs-Editor aus dem CI-Beziehungsformatierer.

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

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

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

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

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

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

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

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

Vorgeschlagene Beziehungen

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

Wenn Sie eine Beziehung auswählen, legen Sie auch das Basis-CI als übergeordnetes oder untergeordnetes CI in der neuen Beziehung fest. Wenn Sie beispielsweise den Beziehungstyp „Feeds“ auswählen, wird das Basis-CI zum designierten übergeordneten CI, und das zweite von Ihnen ausgewählte CI wird zum untergeordneten CI in dieser Beziehung.

Nachfolgende Beziehungen

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

Vorangegangene Beziehungen

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

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

Zugehörige Informationen

Vorgeschlagene Beziehung hinzufügen

Eine CI-Beziehung erstellen oder bearbeiten

Veralteter CI-Beziehungsgenerator

Eine CI-Beziehung erstellen oder bearbeiten

Verwenden Sie den Beziehungs-Editor zum Anzeigen, Erstellen oder Ändern von CI-Beziehungen. Sie können den Beziehungs-Editor über den CI-Beziehungsformatierer öffnen.

Vorbereitungen

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

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

Erforderliche Rolle:

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

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

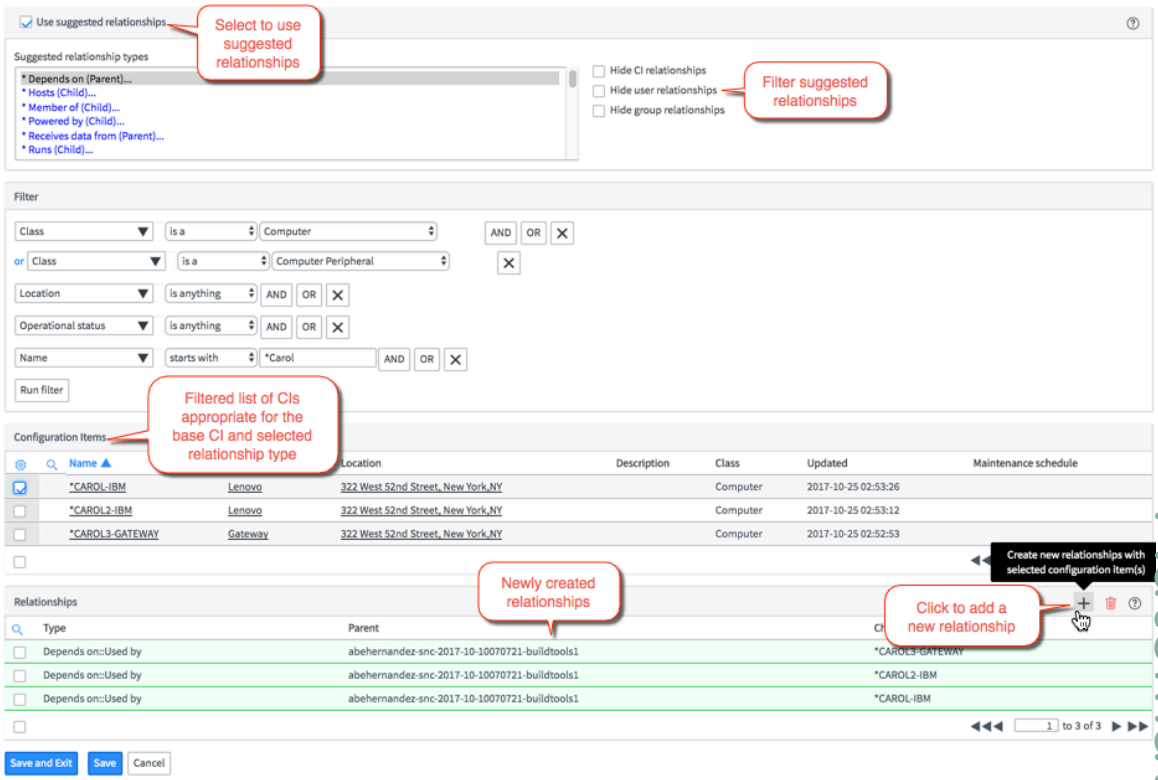
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

Prozedur

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

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



a. Wählen Sie **Vorgeschlagene Beziehung**.

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

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

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

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

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

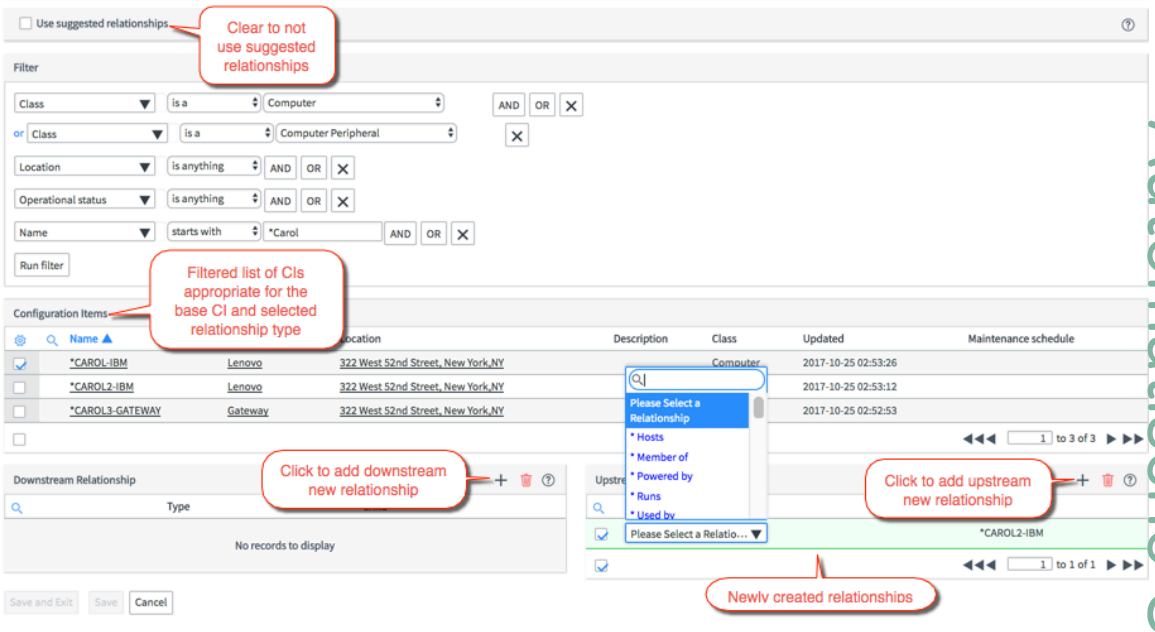
Automatische Übersetzung

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

Beziehungstyp auswählen, werden die ausgewählten CIs zum übergeordneten CI in der Beziehung.

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

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



a. Deaktivieren Sie **Vorgeschlagene Beziehung**.

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

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

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

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

Automatische Übersetzung

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

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

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

Zugehörige Informationen

Vorgeschlagene Klassen-Beziehungen

CI-Beziehungen in der CMDB

Sicherheit von CI-Beziehungen

Löschen Sie eine CI-Beziehung

Stellen Sie die Integrität der CMDB aufrecht, indem Sie alle CI-Beziehungen löschen, die für ein CI nicht mehr relevant oder erforderlich sind. Verwenden Sie den Beziehungs-Editor zum Löschen von CI-Beziehungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ITIL oder Asset

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

Prozedur

1. Starten Sie den Beziehungs-Editor:
   a. Öffnen Sie das CI-Formular des CI, für das Sie eine Beziehung löschen möchten.
   b. Suchen Sie den Abschnitt **Zugehörige Elemente** in der Mitte des Formulars.
   c. Klicken Sie auf das Pluszeichen (+) im Abschnitt **Zugehörige Elemente**.
2. Wählen Sie im Beziehungs-Editor im Abschnitt „Beziehungen“ die Beziehungen aus, die Sie für das CI löschen möchten.
3. Klicken Sie auf das Symbol **Ausgewählte Beziehungen** löschen.
4. Klicken Sie auf **Speichern** oder auf **Speichern und Beenden**.

Veralteter CI-Beziehungsgenerator

Diese Seite, die zum manuellen Definieren von CI-Beziehungen verwendet wird, ist eine erweiterte Version des Standardlistensammlers. Klicken Sie im veralteten CI-Beziehungsformatierer auf das Symbol für den CI-Beziehungsgenerator ( ), um die veraltete Seite „Beziehungen definieren“ anzuzeigen.

Informationen zum neuesten CI-Beziehungs-Editor finden Sie unter CI-Beziehungs-Editor.

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

Einen CI-Beziehungstyp auswählen

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

Die Liste der CI-Beziehungen filtern

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

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

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

CI-Beziehungsziele auswählen

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

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

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

Neue Elemente verknüpfen	Bewegen Sie dieses CI aus dem linken Feld in das rechte Feld.
Verknüpfung bestehender Elemente aufheben	Bewegen Sie sie aus dem rechten Feld nach links.

   Wenn Sie eine der beiden Arten von Changes vornehmen, wird eine Meldung angezeigt, dass Sie ausstehende Changes haben.

2. Übernehmen oder verwerfen Sie Ihre Changes.

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

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

Zugehörige Informationen

CI-Beziehungen in der CMDB

Beziehungsqualifizierer

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

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

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

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

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

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

Sicherheit von CI-Beziehungen

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

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

Zugehörige Informationen

CI-Beziehungen in der CMDB

Ein CI-Beziehungs-Rollup erstellen

Ein CI-Beziehungs-Rollup erstellen

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

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ecmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein CI-Beziehungs-Rollup kann für die Nachverfolgung und den Empfang von Benachrichtigungen nützlich sein. Beispiel:

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

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

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

Felder für CI-Beziehungs-Rollups

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

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

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

Zugehörige Informationen

CI-Beziehungen in der CMDB

Store-App „CMDB CI Class Models“

Configuration Management Database (CMDB) enthält Klassen vom Typ basissystemgestützt, die Daten zu Configuration Items (CIs) speichern. Die Store-App CMDB-CI-Klassenmodelle fügt Klassenmodelle hinzu, die die Klassenhierarchie CMDB erweitern, einschließlich Klassenbeschreibungen, Identifizierungsregeln, Identifier-Einträge und abhängige Beziehungen, falls zutreffend.

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

Zugehörige ServiceNow® Store Apps und Referenzinformationen:

- CMDB Schemamodell: Eine Sammlung von Klassendiagrammen und Klassenattributen für Schlüsselklassen von CMDB.
- Beschreibungen der CMDB-Tabellen: Beschreibungen der wichtigsten Tabellen CMDB im Basissystem.
- Füllen von aus CMDB: Informationen zu den verschiedenen Optionen zum Ausfüllen von CMDB.
- Discovery-Muster : Eine App ServiceNow Store, die eine Bibliothek mit Mustern Discovery zum Erkennen bestimmter Geräte und Anwendungen in der Branche bereitstellt.
- Service Graph Connectors: Apps ServiceNow Store, die vordefinierte Integrationen für den Import und die Integration allgemeiner Drittanbieterdaten in Klassen CMDB] bieten. Enthält auch den IntegrationHub ETL- Assistenten zum Erstellen neuer ETL-Transformationszuordnungen.

Fügen Sie Klassenmodelle hinzu

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

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

Erkennen Sie mithilfe von Erweiterungsklassen

Die Tabelle listet die Software und Technologien auf, die Anwendungen mithilfe der Erweiterungsklassen erkennen können. Sie enthält Links zur Dokumentation für CMDB-CI-Klassenmodelle und die entsprechenden Discovery-Muster.

Software/Technologie	Store-App CMDB CI-Klassenmodelle	ServiceNow Store Discovery-Muster
Avi-Lastenausgleichsmodul	Erweiterungsklassen des Avi-Lastenausgleichsmoduls	Avi Vantage-Lastenausgleicherkennung

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

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

Apps im Store anfordern

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

Überprüfen Sie die erfolgreiche Installation

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

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

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

Hinweis:
Durch das Deinstallieren der Anwendung „CMDB CI Class Models“ wird möglicherweise die Integrität von CMDB beeinträchtigt und es zu unerwartetem Verhalten kommen.

API-Erweiterungsklassen

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

Die App fügt Klassenmodelle hinzu, die die CMDB-Klassenhierarchie erweitern, einschließlich Klassenbeschreibungen, Identifizierungsregeln, Bezeichnereinträge und

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

abhängige Beziehungen (falls zutreffend). Sie können die hinzugefügten Klassen wie jede andere CMDB-Klasse verwenden. Anwendungen wie Muster für Discovery und Service-Mapping können diese Klassenerweiterungen verwenden, um CIs auszufüllen und verschiedene Technologien und Software zu erkennen.

Apps im Store anfordern

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

APIs

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

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

- Verschaffen Sie sich einen besseren Überblick über Ihre APIs.
- Identifizieren Sie Sicherheitsprobleme und Schwachstellen im Zusammenhang mit einem API-Endpunkt.

Klassen

In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgelistet, die von der Store-App CMDB CI-Klassenmodelle hinzugefügt oder aktualisiert werden.

CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.49.0 fügt die folgenden Klassen für APIs hinzu. Die Liste der CMDB-Klassen in einem Basissystem (einschließlich der Klassen, die durch diese Store App möglicherweise erweitert werden) finden Sie unter Beschreibungen der CMDB-Tabellen.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
API [cmdb_ci_api]	Konfigurationselement [cmdb_ci]	APIs, die es zwei Computerprogrammen ermöglichen, miteinander zu kommunizieren, normalerweise mithilfe webbasierter Technologien. Beispiel: ChatAPI (https://[apiID].execute-api.use-east-2.amazonaws.com).
API-Komponente [cmdb_ci_api_component]	Konfigurationselement [cmdb_ci]	Wiederverwendbare Objekte im Zusammenhang mit Ihrer API-Definition, die die Funktionalität oder den Datenaustausch erleichtern. Beispiel: GET https://[instance].service-now.com/api/now/table/{tablename}.

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

Klasse	Erweitert	Beschreibung
API-Front-End [cmdb_ci_api_frontend]	API-Komponente [cmdb_ci_api_component]	Der Teil einer API, über den ein Client oder Anwender interagiert oder Anforderungen sendet. Beispiel: GET https://[apiID].execute-api.us-east-2.amazonaws.com/{proxy+}.
API-Back-End [cmdb_ci_api_backend]	API-Komponente [cmdb_ci_api_component]	Der Teil einer API, der Anforderungen durch Interaktion mit Back-End-Services wie Servern erfüllt. Beispiel: Lambda:Chat-API-Proxy.
API-Gateway [cmdb_ci_api_gateway]	Anwendung [cmdb_ci_appl]	API-Infrastruktur, die Client-API-Anforderungen zentralisiert und Back-End-Prozesse und -Services verwaltet. Beispiel: Kong Gateway.
Verwaltete API [cmdb_ci_managed_api]	Konfigurationselement [cmdb_ci_api]	API, die von einem Gateway oder Verwaltungsservice erkannt wurde. Sie können eine Abhängigkeit von einem Gateway für APIs in dieser Klasse erzwingen.

Klassenattribute

CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.49.0 fügt den jeweiligen Klassen die folgenden Attribute hinzu.

API [cmdb_ci_api]

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

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

API-Komponente [cmdb_ci_api_component]

Attribut	Datentyp	Beschreibung
Methode	Zeichenfolge	REST API-Methoden. Beispiele: • GET • POST • LÖSCHEN
Protokoll	Zeichenfolge	Kommunikationsprotokoll. Beispiel: HTTP, HTTPS.
Host	Zeichenfolge (100)	System, das die API hostet.
Pfad	Zeichenfolge (1024)	Spezifische Route, der die API folgt.
Port	Zeichenfolge	Kommunikationsport. Beispiel: 80, 443 usw.
URL	Zeichenfolge (1024)	URL der aufgerufenen Ressource.
ID	Zeichenfolge (1024)	Eindeutiger Bezeichner aus dem Quellsystem.
Mit Internetzugriff	Boolean	Boolescher Wert, der angibt, ob die Komponente über das öffentliche Internet erreichbar ist. Geben Sie „1“ oder „wahr“ an, wenn die Komponente erreichbar ist.
Autorisierung	Zeichenfolge	Typ der Autorisierungs- oder Authentifizierungsmethode. Beispiel: • Standard • Key • OAuth • Keine
Anforderungsdatentypen	Zeichenfolge (255)	Liste der Datentypen in der Anforderung. Beispiele: • CC • E-Mail • Adresse
Antwortdatentypen	Zeichenfolge (255)	Liste der Datentypen in der Antwort. Beispiele: • CC • E-Mail • Adresse

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

API-Front-End [cmdb_ci_api_frontend]

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

API-Back-End [cmdb_ci_api_backend]

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

API-Gateway [cmdb_ci_api_gateway]

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

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

Schlüsselbeziehungsstrukturen

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

API-Beziehungen

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

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

Zugehörige Nicht-CMDB-Tabellen

Mit CMDB CI Class Models v 1.49.0 werden diese Nicht-CMDB-Tabellen als zugehörige Listen für die folgenden API-Erweiterungsklassen eingeführt:

Zugehörige API-Liste

API-Bereitstellung [api_deployment]

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

Hinweis:
Die Nicht-CMDB-Tabelle der API-Bereitstellung bezieht sich auf die Klassen API [cmdb_ci_api] und „Nicht abgeglichener API-Endpunkt“ [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint].

Zugehörige Liste „API-Komponente“.

API-Header [api_header]

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

Zugehörige Listen „API-Gateway“.

Automatische Übersetzung

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

API-Verbraucher [api_consumer]

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

API-Richtlinie [api_policy]

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

Nicht abgeglichene API-Erweiterungsklassen

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

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

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

Apps im Store anfordern

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

Nicht abgeglichene APIs

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

Klassen

In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgelistet, die von der Store-App CMDB CI-Klassenmodelle hinzugefügt oder aktualisiert werden.

CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.49.0 fügt die folgende Klasse für nicht abgeglichene API-Endpunkte hinzu. Die Liste der CMDB -Klassen in einem Basissystem, einschließlich der Klassen, die durch diese Store-App möglicherweise erweitert werden, finden Sie unter Beschreibungen der CMDB-Tabellen.

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

Klassenattribute

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

Nicht abgeglichener API-Endpunkt [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint]

Attribut	Datentyp	Beschreibung
Methode	Zeichenfolge	Back-End-Protokolltypen der API. Beispiele: • Lambda • HTTP • Logik-App
Protokoll	Zeichenfolge	Kommunikationsprotokoll. Beispiel: HTTP, HTTPS.
URL	Zeichenfolge (1024)	URL der aufgerufenen Ressource.
ID	Zeichenfolge (1024)	Eindeutiger Bezeichner aus dem Quellsystem.

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

Nicht abgeglichener API-Endpunkt [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint] (Fortsetzung)

Attribut	Datentyp	Beschreibung
Mit Internetzugriff	Boolean	Boolescher Wert, der angibt, ob die Komponente über das öffentliche Internet erreichbar ist. Geben Sie „1“ oder „wahr“ an, wenn die Komponente erreichbar ist.
Autorisierung	Zeichenfolge	Typ der Autorisierungs- oder Authentifizierungsmethode. Beispiel: • Standard • Key • OAuth • Keine
Anforderungsdatentypen	Zeichenfolge (255)	Liste der Datentypen in der Anforderung. Beispiele: • CC • E-Mail • Adresse
Antwortdatentypen	Zeichenfolge (255)	Liste der Datentypen in der Antwort. Beispiele: • CC • E-Mail • Adresse

Schlüsselbeziehungsstrukturen

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

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

In Fällen, in denen die Daten nicht korrekt analysiert werden können oder in einer unerwarteten Weise strukturiert sind, können Sie stattdessen eine

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

kundendefinierte Integration verwenden, um die Tabelle „Nicht abgeglichener API-Endpunkt“ [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint] zu füllen.

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

API-Endpunkt erkannt [api_endpoint_discovered]

Attribut	Datentyp	Beschreibung
Name	Zeichenfolge (100)	Name des API-Endpunkts.
Methode	Zeichenfolge	REST API-Methoden. Beispiele: • GET • POST • LÖSCHEN
URL	Zeichenfolge (1024)	URL der aufgerufenen Ressource.
Typ	Auswahlliste	Typ der API. Sie können Folgendes angeben: • REST • SOAP • HTTP • gRPC • GraphQL • Websocket
Autorisierung	Zeichenfolge	Typ der Autorisierungs- oder Authentifizierungsmethode. Beispiel: • Standard • Key • OAuth • Keine
Mit Internetzugriff	Boolean	Boolescher Wert, der angibt, ob die Komponente über das öffentliche Internet erreichbar ist. Geben Sie „1“ oder „wahr“ an, wenn die Komponente erreichbar ist.
Anforderungsdatentypen	Zeichenfolge (255)	Liste der Datentypen in der Anforderung. Beispiele: • CC • E-Mail • Adresse

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

API-Endpunkt erkannt [api_endpoint_discovered] (Fortsetzung)

Attribut	Datentyp	Beschreibung
Antwortdatentypen	Zeichenfolge (255)	Liste der Datentypen in der Antwort. Beispiele: • CC • E-Mail • Adresse
Header	Zeichenfolge (255)	Kommagetrennte Liste von Headernamen.
Konfigurationselement	Referenz	Verweis auf ein übereinstimmendes CMDB-CI (API-Komponente oder nicht abgeglichener API-Endpunkt).

Zugehörige Nicht-CMDB-Tabellen

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

API-Bereitstellung [api_deployment]

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

Erweiterungsklassen des Avi-Lastenausgleichsmoduls

Die Store-App „CMDB CI Class Models“ (CMDB-CI-Klassenmodelle) fügt Klassen für das Avi-Lastenausgleichsmodul hinzu oder aktualisiert sie.

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

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

Apps im Store anfordern

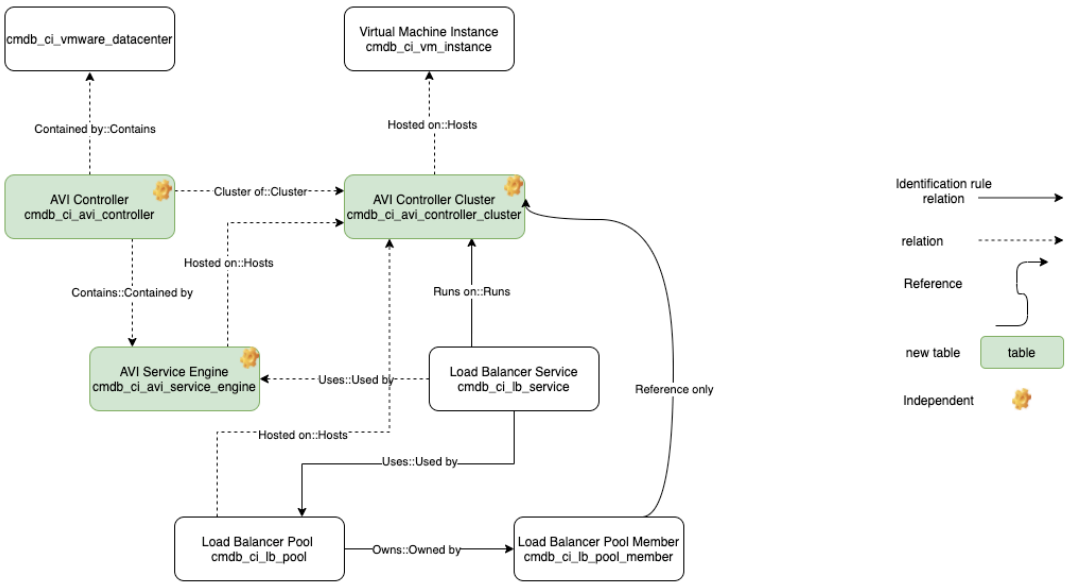
Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Avi-Lastenausgleichsmodul

Die Avi Vantage-Plattform basiert auf softwaredefinierten Prinzipien. So kann eine Architektur der nächsten Generation die Flexibilität und Anwenderfreundlichkeit bieten, die von der IT und den Geschäftsbereichen erwartet wird. Die Architektur der Avi Vantage-Plattform trennt die Daten- und Steuerungsebene, um Anwendungsservices über den Lastenausgleich hinaus bereitzustellen, z. B. Anwendungsanalysen, prädiktive automatische Skalierung, Mikrosegmentierung und Selfservice, für App-Besitzer in lokalen oder Cloud-Umgebungen. Die Plattform bietet einen zentral verwalteten, dynamischen Pool von Lastenausgleichsressourcen auf Standard-x86-Servern, virtuellen Computern oder Containern, um granulare Services nahe an einzelnen Anwendungen bereitzustellen. Durch die Bereitstellung dieser Services können Netzwerkservices nahezu unbegrenzt skaliert werden, ohne dass die zusätzliche Komplexität durch die Verwaltung Hunderter unterschiedlicher Appliances erforderlich ist.

Discovery verwendet das Discovery-Muster für das Lastenausgleichsmodul Avi Vantage , um Ressourcen für das Lastenausgleichsmodul Avi zu finden.

In die Klassenhierarchie CMDB integrierte Avi-Lastenausgleichsmoduls-Klassen



Klassen

In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgelistet, die von der Store App CI-Klassenmodelle CMDB hinzugefügt oder aktualisiert werden. CMDB-CI-Klassenmodelle: Release 1.6.0 fügt die folgenden Klassen für das Avi-Lastenausgleichsmodul hinzu. Die Liste der Klassen in einem Basissystem, einschließlich der Klassen, die durch diese Store App möglicherweise erweitert werden, finden Sie unter Beschreibungen der CMDB-Tabellen.

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

Klasse	Erweitert	Beschreibung
Avi-Controller [cmdb_ci_avi_controller]	VM-Objekt [cmdb_ci_vm_object]	Avi Controller ist ein zentraler Verwaltungs- und Kontrollpunkt, der das „Geist“ des gesamten Avi Vantage-Systems ist und normalerweise als redundanter Cluster mit drei Knoten bereitgestellt wird.
Avi-Controller-Cluster [cmdb_ci_avi_controller_cluster]	VM-Objekt [cmdb_ci_vm_object]	Der Avi Controller-Cluster verwendet Big Data Analytics, um die Daten zu analysieren und Administratoren in intuitiven Dashboards in der Avi-Administratorkonsole umsetzbare Einblicke zu bieten.
Avi Service Engine [cmdb_ci_avi_service_engine]	VM-Objekt [cmdb_ci_vm_object]	Avi Service Engines (SEs) verarbeiten alle Vorgänge auf Datenebene in Avi Vantage, indem sie Anweisungen vom Avi-Controller empfangen und ausführen.

Klassenspalten

CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.6.0 fügt der jeweiligen Klasse die folgende Spalte hinzu.

Avi-Service-Engine [cmdb_ci_avi_service_engine]

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

Zugehörige Informationen

CMDB Schemamodell

BYOL-Modell von RDS für Oracle Erweiterungsklassen

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

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

Apps im Store anfordern

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

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

BYOL-Modell von RDS für Oracle

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

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

Klassen

In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgelistet, die von der Store App CI-Klassenmodelle CMDB hinzugefügt oder aktualisiert werden. CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.23.0 fügt die folgenden Klassen für das BYOL-Modell von RDS für Oraclehinzu. Die Liste der Klassen in einem Basissystem, einschließlich der Klassen, die durch diese Store App möglicherweise erweitert werden, finden Sie unter Beschreibungen der CMDB-Tabellen.

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

Klassenspalten

CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.23.0 fügt der jeweiligen Klasse die folgende Spalte hinzu.

Serverlose Hardware [cmdb_ci_serverless_hardware]

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

Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]

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

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

Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database] (Fortsetzung)

Spalte hinzugefügt	Beschreibung
replicase_source	Datenbankname der Replikationsquelle.

Cassandra-Erweiterungsklassen

Die Store App „CMDB CI Class Models“ fügt Klassen für Cassandra-Datenbanken hinzu oder aktualisiert sie.

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

Apps im Store anfordern

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

Cassandra

Cassandra ist eine verteilte Datenbank, die als eine Datenbank behandelt wird und auf einem Cluster von Linux-Knoten ausgeführt wird. Ein Cassandra-Cluster-CI stellt eine logische Entität dar, die sich nicht auf einen Linux-Knoten bezieht.

Klassen

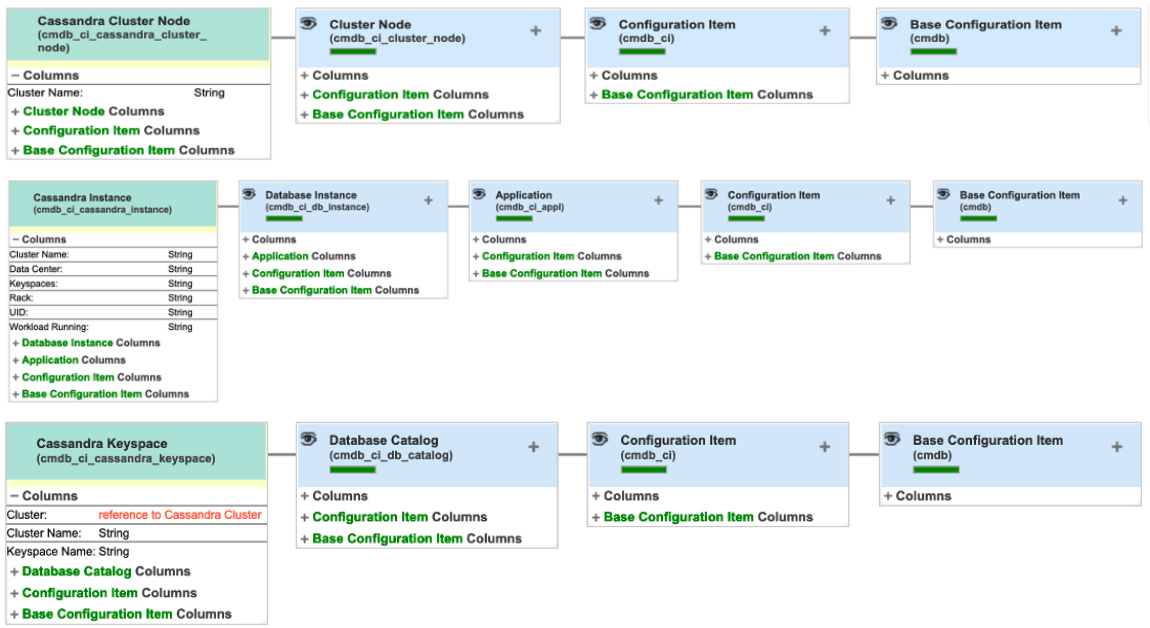
In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgelistet, die von der Store-App CMDB CI-Klassenmodelle hinzugefügt oder aktualisiert werden.

CMDB-CI-Klassenmodelle: Die Liste der CMDB -Klassen in einem Basissystem, einschließlich der Klassen, die durch diese Store-App möglicherweise erweitert werden, finden Sie unter Beschreibungen der CMDB-Tabellen.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
Cassandra-Clusterknoten [cmdb_ci_cassandra_cluster_node]	Cluster-Knoten [cmdb_ci_cluster_node]	• „Hosts“ cmdb_ci_cassandra_instance • „Cluster von“ cmdb_ci_cassandra_cluster • „Gehostet auf“ cmdb_ci_-Server

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

Klasse	Erweitert	Beschreibung
Cassandra-Instanz [cmdb_ci_cassandra_instance]	DB-Instanz [cmdb_ci_db_instance]	• „Wird ausgeführt auf“ cmdb_ci_server • „Gehostet auf“ cmdb_ci_cassandra_cluster_node • „Enthält“ cmdb_ci_config_file_tracked
Cassandra-Keyspace [cmdb_ci_cassandra_keyspace]	DB-Katalog [cmdb_ci_db_catalog]	„Gehostet auf“ cmdb_ci_cassandra_cluster



Firewall-Erweiterungsklassen

Die Store-App „CMDB CI Class Models“ (CMDB-CI-Klassenmodelle) fügt Klassen für Firewall-Geräte hinzu oder aktualisiert sie.

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

Apps im Store anfordern

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

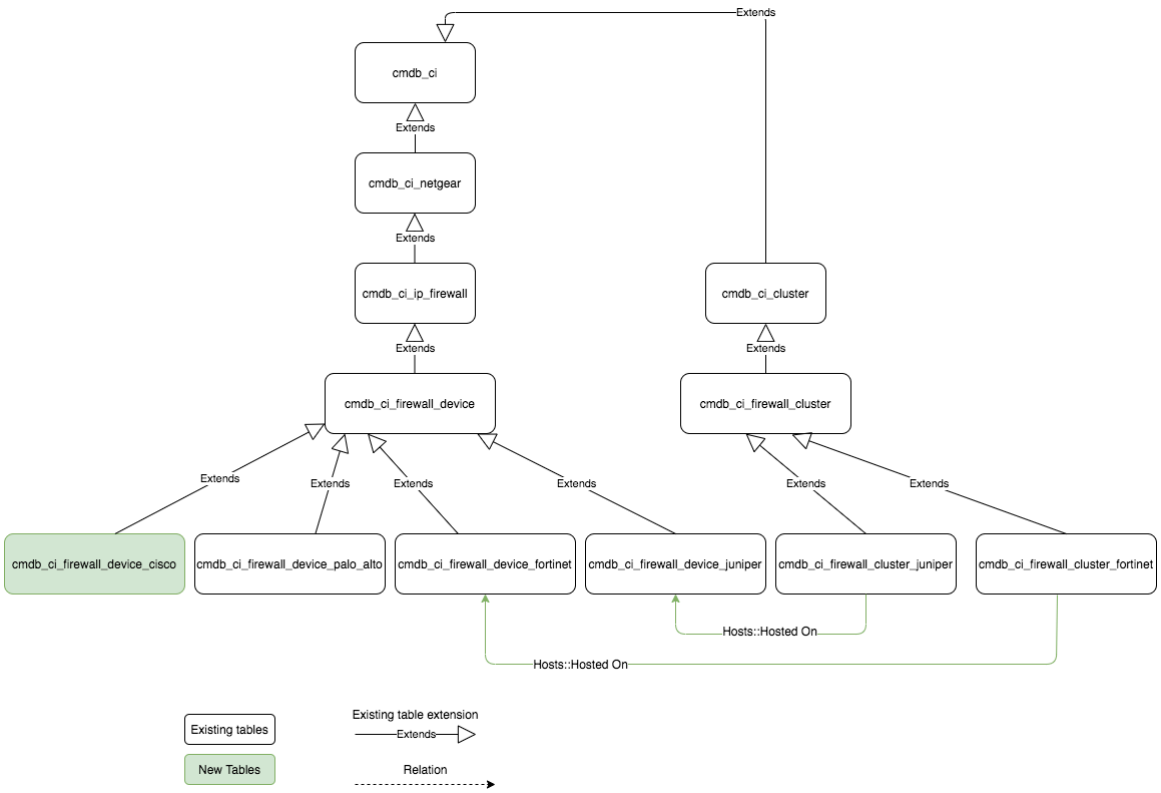
Firewalls

Eine Firewall ist ein Netzwerksicherheitssystem, das den eingehenden und ausgehenden Netzwerkdatenverkehr basierend auf Sicherheitsrichtlinien überwacht und steuert.

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

Firewalls bilden normalerweise eine Barriere zwischen einem internen Netzwerk und einem nicht vertrauenswürdigen externen Netzwerk, z. B. dem Internet. Sie besteht normalerweise aus Sicherheitsrichtlinien, die dazu beitragen, eine Organisation vor externen Bedrohungen und Cyberangriffen zu schützen. Firewall-Anbieter können einen zentralisierten Firewall-Manager bereitstellen, um viele Firewall-Geräte und die darauf vorhandenen Sicherheitsrichtlinien zu verwalten. Beispiel: Panorama™ ist das zentralisierte Verwaltungssystem für Palo Alto Networks-Firewalls.

Firewall-Erweiterungsklassen, die in die -Klassenhierarchie CMDB integriert sind (CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.11.0)



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

Firewall-Erweiterungsklassen, die in die -Klassenhierarchie CMDB integriert sind (CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.10.0)

Klassen

In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgelistet, die von der Store App CI-Klassenmodelle CMDB hinzugefügt oder aktualisiert werden.

CMDB-CI-Klassenmodelle: In Release 1.10.0 werden die folgenden Klassen für die Discovery von Netzwerk-Firewall-Geräten hinzugefügt oder aktualisiert. Die Liste der CMDB -Klassen in einem Basissystem, einschließlich der Klassen, die durch diese Store-App möglicherweise erweitert werden, finden Sie unter Beschreibungen der CMDB-Tabellen.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
IP-Firewall [cmdb_ci_ip_firewall]	NETGEAR [cmdb_ci_netgear]	Enthält alle Netzwerk-Firewalls.
Firewall-Gerät [cmdb_ci_firewall_device]	IP-Firewall [cmdb_ci_ip_firewall]	Ein Netzwerksicherheitssystem, das den eingehenden und ausgehenden Netzwerkdatenverkehr auf Grundlage von

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

Klasse	Erweitert	Beschreibung
		Sicherheitsrichtlinien überwacht und steuert.
Fortinet-Firewall-Gerät [cmdb_ci_firewall_device_fortinet]	Firewall-Gerät [cmdb_ci_firewall_device]	Fortinet-Firewall-Gerät.
Juniper-Firewall-Gerät [cmdb_ci_firewall_device]	Firewall-Gerät [cmdb_ci_firewall_device]	Juniper-Firewall-Gerät.
Firewall-Gerätegruppe [cmdb_ci_firewall_device_group]	CMDB-CI [cmdb_ci]	Gruppe von Firewall-Geräten.
Panorama-Firewall-Gerätegruppe [cmdb_ci_firewall_device_group_landscaft]	Firewall-Gerätegruppe [cmdb_ci_firewall_device_group]	Gruppe von Panorama-Firewall-Geräten.
Palo-Alto-Firewall-Gerät [cmdb_ci_firewall_device_palo_alto]	Firewall-Gerät [cmdb_ci_firewall_device]	Palo Alto-Firewall-Gerät.
Firewall-Cluster [cmdb_ci_firewall_cluster]	[cmdb_ci_cluster]	Gruppe von Firewall-Knoten, die als eine logische Einheit arbeiten.
Fortinet-Firewall-Cluster [cmdb_ci_firewall_cluster_fortinet]	Firewall-Cluster [cmdb_ci_firewall_cluster]	Fortinet-Firewall-Cluster.
Juniper-Firewall-Cluster [cmdb_ci_firewall_cluster_juniper]	Firewall-Cluster [cmdb_ci_firewall_cluster]	Juniper-Firewall-Cluster.
Firewall-Manager [cmdb_ci_firewall_manager]	CMDB-CI [cmdb_ci]	Ein System, das eine zentrale Verwaltung für viele Firewall-Geräte und die darauf vorhandenen Sicherheitsrichtlinien bietet.
Panorama-Firewallmanager [cmdb_ci_firewall_manager_landschaft]	Firewall-Manager [cmdb_ci_firewall_manager]	Das zentralisierte Tool zur Verwaltung der Netzwerksicherheit für Palo Alto Networks-Firewalls.
Firewall-Sicherheitsrichtlinie [cmdb_ci_firewall_sec_policy]	CMDB-CI [cmdb_ci]	Die vom Firewall-Gerät erzwungene Sicherheitsrichtlinie
Panorama-Firewall-Sicherheitsrichtlinie [cmdb_ci_firewall_sec_policy_landschaft]	Firewall-Sicherheitsrichtlinie [cmdb_ci_firewall_sec_policy]	Die Sicherheitsrichtlinie, die vom Panorama-Firewallgerät erzwungen wird.

CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.12.0 fügt die folgende Klasse für die Discovery von Netzwerk-Firewall-Geräten hinzu.

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

Klassenspalten

CMDB CI-Klassenmodelle: Version 1.10.0 fügt den jeweiligen Klassen die folgenden Spalten hinzu.

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

IP-Firewall-Klasse [cmdb_ci_ip_firewall].

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

Klasse des Firewall-Clusters [cmdb_ci_firewall_cluster].

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

CMDB-CI-Klassenmodelle: In Release 1.12.0 werden den vorhandenen Klassen keine Spalten hinzugefügt.

Zugehörige Informationen

CMDB Schemamodell

Erweiterungsklassen für IBM Hardware Management Console (HMC).

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

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

Apps im Store anfordern

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

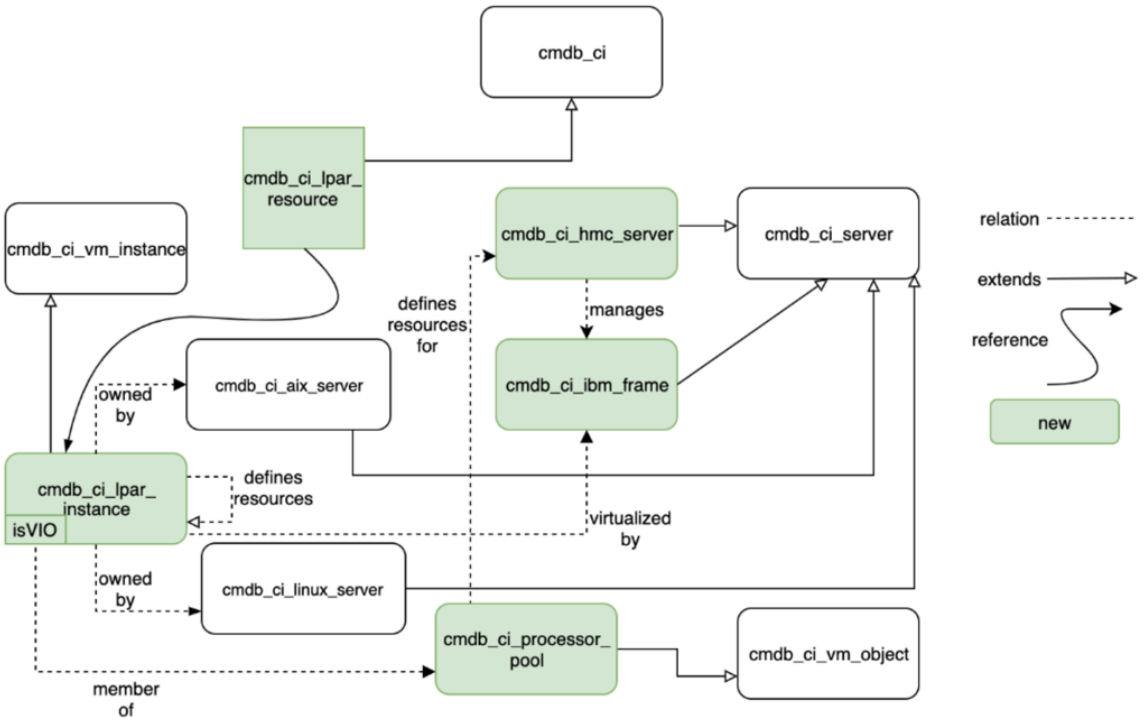
IBM Hardware Management Console (HMC)

Die IBM HMC-Erweiterungsklassen unterstützen die Discovery der IBM-Virtualisierungstechnologie durch:

- Discovery von LPARs/Frames, die SAM-Anwendungsfälle benötigen
- Topologiedaten der IBM HMC, die für die Ereigniskorrelation erforderlich sind
- Topologiedaten für ITSM-Anwendungsfälle, z. B. In-Frame-Migration

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

In die Klassenhierarchie CMDB integrierte IBM HMC-Erweiterungsklassen



Klassen

In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgelistet, die von der Store App CI-Klassenmodelle CMDB hinzugefügt oder aktualisiert werden. Weitere Informationen zu den für die einzelnen Klassen hinzugefügten Spalten finden Sie in der Klassenspaltentabelle.

CMDB CI-Klassenmodelle: Version 1.3.0 fügt die folgenden Klassen für die IBM HMC hinzu. Die Liste der CMDB -Klassen in einem Basissystem, einschließlich der Klassen, die durch diese Store-App möglicherweise erweitert werden, finden Sie unter Beschreibungen der CMDB-Tabellen.

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

CMDB CI-Klassenmodelle: Version 1.2.0 fügt die folgenden Klassen für die IBM HMC hinzu.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
IBM HMC-Server [cmdb_ci_hmc_server]	Server [cmdb_ci_server]	IBM-Konsole, die Frames verwaltet und logische Partitionen (LPARs) zu Pools zuweist.

Automatische Übersetzung

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

Klasse	Erweitert	Beschreibung
IBM Frame [cmdb_ci_ibm_frame]	Server [cmdb_ci_server	Physischer IBM-Computer mit erheblichen Ressourcen, der virtualisiert werden kann.
IBM LPAR-Instanz [cmdb_ci_lpar_instance]	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Logische IBM-Partition, die den virtuellen Aspekt des Betriebssystems darstellt.
LPAR-Ressource [cmdb_ci_lpar_resource]	Konfigurationselement [cmdb_ci]	Ressource einer LPAR-Instanz.
IBM HMC Prozessorpool [cmdb_ci_processor_pool]	VM-Objekt [cmdb_ci_vm_object]	Gemeinsam genutzter IBM-Pool, der für die Zuordnung von Prozessoren zu einer Gruppe von LPARs verwendet wird.

Klassenspalten

CMDB CI-Klassenmodelle: Version 1.3.0 fügt den jeweiligen Klassen die folgenden Spalten hinzu.

IBM Frame-Klasse [cmdb_ci_ibm_frame].

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

Klasse des IBM HMC-Prozessorpools [cmdb_ci_processor_pool].

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

CMDB CI-Klassenmodelle: Version 1.2.0 fügt den jeweiligen Klassen die folgenden Spalten hinzu.

Klasse für IBM HMC-Server [cmdb_ci_hmc_server].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Frame-Anzahl	Anzahl der Frames.

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

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Ist VIO	Kennzeichnet, ob diese VM ein virtueller Eingabe-/Ausgabe-Server (VIO) in der HMC-Topologie ist.
Hohe Wasserzeichen-VCPU	Spitze bei der Auslastung der virtuellen CPU, die während des Berichtszeitraums zugewiesen wurde.
Frame-Seriennummer	Seriennummer eines Frames (Frame, der ein physischer Computer wie ESX ist).
VIO-Server	Liste der VIO-Server.

LPAR-Ressourcenklasse [cmdb_ci_lpar_resource].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Knotenname	Name des Knotens.
Partitionsname	Name der Partition
Partitionsnummer	Nummer der Partition.
Typ	Typ der LPAR-Ressource.
Modus	Modus der LPAR-Ressource.
Berechtigte Kapazität	Zugeteilte Kapazität gewährt.
Partitionsgruppen-ID	ID einer Gruppe von Partitionen.
ID von freigegebenem Pool	ID eines Pools gemeinsam genutzter Prozessoren.
Virtuelle Online-CPUs	Eine virtuelle CPU.
Maximaler Arbeitsspeicher	Maximale Menge an Arbeitsspeicher.
Minimaler Arbeitsspeicher	Mindestmenge an Arbeitsspeicher.
Variable Kapazitätsgewichtung	Gewichtung der Prozessorkapazität für logische Partition.
Minimale Kapazität	Mindestanzahl von Prozessen.
Kapazitätszuwachs	Prozessschritte.
Maximale Anzahl physischer CPUs im System	Maximale Anzahl der im System zugewiesenen CPUs.
Aktive physische CPUs im System	Aktuelle CPUs im System.
Aktive CPUs im Pool	Anzahl der aktiven CPUs in einem Pool.
Freigegebene physische CPUs im System	Anzahl der gemeinsam genutzten CPUs in einem System.
Maximale Kapazität des Pools	Maximale Kapazität von Prozessen in einem Pool.
Berechtigte Kapazität des Pools	Anzahl der berechtigten Prozesse.
Nicht zugeteilte Kapazität	Anzahl der freien Plätze.
Prozentsatz der physischen CPU	Anzahl der dem System zugeordneten CPUs.
Nicht zugeteilte Gewichtung	Ohne zusätzliche Kostenressourcen in Instanz.
Gewünschte virtuelle CPUs	Zielanzahl der virtuellen CPUs.

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

LPAR-Ressourcenklasse [cmdb_ci_lpar_resource]. (Fortsetzung)

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Gewünschter Arbeitsspeicher	Zielmenge an Arbeitsspeicher.
Gewünschte variable Kapazitätsgewichtung	Angestrebte Prozessorlast.
Gewünschte Kapazität	Zielressourcen, die innerhalb der Instanz verwendet werden.
Hohe Wasserzeichen-VCPU	Spitze bei der Auslastung der virtuellen CPU, die während des Berichtszeitraums zugewiesen wurde.

Klasse des IBM HMC-Prozessorpools [cmdb_ci_processor_pool].

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

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

Zugehörige Informationen

CMDB Schemamodell

Erweiterungsklassen für das Internet der Dinge (IoT).

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

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

Apps im Store anfordern

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

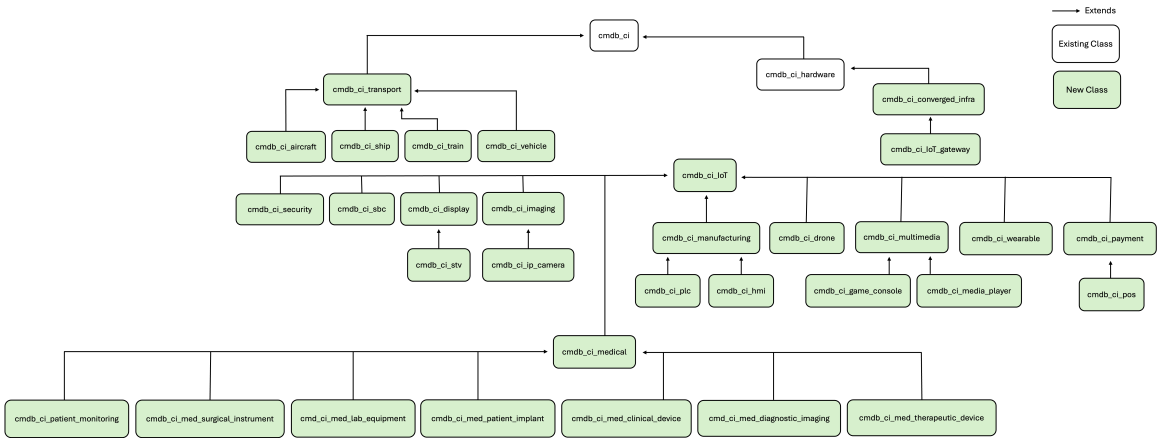
Internet der Dinge (IoT)

IoT ist ein System miteinander verbundener Computergeräte, mechanischer und digitaler Maschinen, Objekte, Tiere oder Personen, die mit eindeutigen Bezeichnern und der Möglichkeit ausgestattet sind, Daten über ein Netzwerk zu übertragen, ohne dass eine Interaktion zwischen Menschen oder Computern erforderlich ist. Die in diesem Release hinzugefügten Klassen erweitern das Datenmodell, um eine Grundlage für die Darstellung von IoT-CI-Klassen zu bieten. Diese Grundlage unterstützt Workflows für Enterprise Asset

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

Management (EAM), Governance Risk Compliance (GRC), Component Supply Management (CSM) und Field Service Management (FSM) rund um die Verwaltung von IoT-Geräten und den Transportvehikeln, in denen sich einige befinden.

Mit der -Klassenhierarchie CMDB integrierte IoT-Erweiterungsklassen



Klassen

In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgelistet, die von der Store App CI-Klassenmodelle CMDB hinzugefügt oder aktualisiert werden.

CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.6.0 fügt die folgenden Klassen für IoT hinzu. Die Liste der CMDB-Klassen in einem Basissystem (einschließlich der Klassen, die durch diese Store App möglicherweise erweitert werden) finden Sie unter Beschreibungen der CMDB-Tabellen.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
Transporttyp [cmdb_ci_transport]	cmdb_ci	Transportarten, die vernetzte Technologie enthalten.
Konvergierte Infrastruktur [cmdb_ci_converged_infra]	cmdb_ci_hardware	Geräte, die sowohl Rechen- als auch Netzwerkfunktionen erfüllen.
IoT-Gerät [cmdb_ci_IoT]	cmdb_ci_hardware	Übergeordnete Tabelle, die Gerätetypen für das Internet der Dinge enthält.
Flugzeug [cmdb_ci_airkraft]	Transporttyp [cmdb_ci_transport]	Eine Transportmethode, bei der die Luft oder der Raum als primärer Transportweg verwendet wird. Zum Beispiel Flugzeuge und Helikopter.
Versenden [cmdb_ci_ship]	Transporttyp [cmdb_ci_transport]	Eine Transportmethode, bei der Wasser als primärer Transportweg verwendet wird. Zum Beispiel,Schiffe.
Trainieren [cmdb_ci_train]	Transporttyp [cmdb_ci_transport]	Eine Transportmethode, bei der die Schienen als primärer Transportweg verwendet werden. Beispiel: Zug.

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

Klasse	Erweitert	Beschreibung
Fahrzeug [cmdb_ci_vehicle]	Transporttyp [cmdb_ci_transport]	Eine Transportmethode, bei der Rollen oder Ketten als Fortbewegungsmethode verwendet werden. Zum Beispiel Autos, Lastkraftwagen, Planierraupen.
IoT-Gateway cmdb_ci_IoT_gateway	Konvergierte Infrastruktur [cmdb_ci_converged_infra]	Ein Gerät, das die folgenden Services bereitstellt: • Leitet Pakete zwischen LAN und WAN auf der IP-Schicht weiter. • Führt Funktionen auf der Anwendungsebene zwischen IoT-Knoten und anderen Entitäten aus • Ermöglicht lokale Kommunikation mit kurzer Reichweite zwischen IoT-Geräten.
Sicherheitsgerät [cmdb_ci_security]	IoT-Gerät [cmdb_ci_IoT]	Verbundenes Gerät, das eine Sicherheitsfunktion erfüllt, z. B. Abzeichenleser.
Einplatinencomputer [cmdb_ci_sbc]	IoT-Gerät [cmdb_ci_IoT]	Einplatinen-Computergerät, z. B. ein Citronella Blueprint.
Anzeigegerät [cmdb_ci_display]	IoT-Gerät [cmdb_ci_IoT]	Verbundenes Gerät, das Bilder anzeigt.
Bildverarbeitungsgerät [cmdb_ci_imaging]	IoT-Gerät [cmdb_ci_IoT]	Verbundenes Gerät, das Bilder erfasst.
Medizinisches Gerät cmdb_ci_metrical	IoT-Gerät [cmdb_ci_IoT]	Verbundenes Gerät, das eine medizinische Pflegefunktion erfüllt, z. B. ein Krankenrufgerät.
Fertigungsgerät [cmdb_ci_manufacturing]	IoT-Gerät [cmdb_ci_IoT]	Verbundenes Gerät, das einen Produktionsprozess unterstützt.
Multimedia-Gerät [cmdb_ci_multimedia]	IoT-Gerät [cmdb_ci_IoT]	Ein verbundenes Gerät, das die Generierung oder Bereitstellung von Medieninhalten unterstützt.
Zahlungsgerät [cmdb_ci_payment]	IoT-Gerät [cmdb_ci_IoT]	Verbundenes Gerät, das den Kauf von Waren oder Services ermöglicht.
Drohne [cmdb_ci_drone]	IoT-Gerät [cmdb_ci_IoT]	Unbemanntes, verbundenes Gerät mit Mobilität.

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

Klasse	Erweitert	Beschreibung
Wearable-Technologie cmdb_ci_tragebar	IoT-Gerät [cmdb_ci_IoT]	Verbundenes Gerät, das von einer Entität trägt wird, z. B. eine Smart Watch.
Smart TV [cmdb_ci_stv]	Anzeigegerät [cmdb_ci_display]	Ein TV-Gerät, das über eine Netzwerkverbindung verfügt und Anwendungen ausführen kann.
IP-Kamera [cmdb_ci_ip_kamera]	Bildverarbeitungsgerät [cmdb_ci_imaging]	Eine Kamera mit Netzwerkverbindung.
Patientenüberwachung [cmdb_ci_med_station_monitoring]	Medizinisches Gerät cmdb_ci_metrical	Überwacht und verfolgt verschiedene physiale Parameter eines Patienten Überwacht Puls, Herzfrequenz, Herzfrequenz, Herzfrequenz, Herzfrequenz usw.
Chirurgisches Instrument [cmdb_ci_med_sorgical_instrument]	Medizinisches Gerät cmdb_ci_metrical	Geräte, die bei operativen Eingriffen verwendet werden Lebenserhaltungsgeräte und Hilfsmittel, die Chirurgen bei präzisen und kontrollierten Manövern unterstützen.
Laborausrüstung [cmd_ci_med_lab_equipment]	Medizinisches Gerät cmdb_ci_metrical	Spezialisierte Werkzeuge, Geräte und Instrumente für wissenschaftliche Forschung, Experimente und Analysen.
Patientenimplantat [cmdb_ci_med_station_implant]	Medizinisches Gerät cmdb_ci_metrical	Medizinische Geräte oder Tücher, die durch einen operativen Eingriff im Körper eines Patienten platziert werden.
Klinisches Gerät [cmdb_ci_med_clinical_device]	Medizinisches Gerät cmdb_ci_metrical	Geräte, die in einer medizinischen Umgebung für die allgemeine Verwaltung, für das medizinische Personal und für die Patientenhilfe verwendet werden.
Diagnostische Bildgebung [cmd_ci_med_diagnostic_imaging]	Medizinisches Gerät cmdb_ci_metrical	Spezialgeräte, die in der Medizin verwendet werden, um die inneren Strukturen des Körper darzustellen.
Therapeutisches Gerät [cmdb_ci_med_rapidic_device]	Medizinisches Gerät cmdb_ci_metrical	Spezialisierte Tools, die zur Unterstützung bei der Behandlung, Wiederherstellung oder Verwaltung von Gesundheitsbedingungen entwickelt wurden. Die Spanne reicht von ortpädischen Unterstützungen über Herzimplantate bis hin zuNeurostimulierungsgeräten.
Prozesslogik-Controller	Fertigungsgerät	Ein Logik-Controller mit Netzwerkverbindung, der in der

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

Klasse	Erweitert	Beschreibung
[cmdb_ci_plc]	[cmdb_ci_manufacturing]	Produktion verwendet wird. Zum Beispiel Geräte von SIEMENS und Allen Bradley.
Human Machine Interface [cmdb_ci_hmi]	Fertigungsgerät [cmdb_ci_manufacturing]	Ein HMI mit Netzwerkverbindung, das in der Produktion verwendet wird. Zum Beispiel Geräte von SIEMENS und Allen Bradley.
Spielkonsole [cmdb_ci_spiel_konsole]	Multimedia-Gerät [cmdb_ci_multimedia]	Ein Gerät mit Netzwerkverbindung, das zum Starten von Computerspielen oder zum Streamen von Medien verwendet wird. Zum Beispiel eine Xbox oder Playstation.
Mediaplayer [cmdb_ci_media_player]	Multimedia-Gerät [cmdb_ci_multimedia]	Ein Gerät mit Netzwerkverbindung, das zur Wiedergabe digitaler Medieninhalte verwendet wird. Beispiel: Amazon Fire TV.
Überwachungssteuerung anzeigen [cmdb_ci_monitor_control]	Multimedia-Gerät [cmdb_ci_multimedia]	Ein mit dem Netzwerk verbundenes Gerät, das die Anzeige von Medien auf einem Monitor steuert Zum Beispiel ein Crestron Media Controller.
Verkaufsortgerät [cmdb_ci_pos]	Zahlungsgerät [cmdb_ci_payment]	Ein Gerät mit Netzwerkverbindung, das beim Kauf von Waren oder Services verwendet wird. Zum Beispiel ein Kreditkartenleser.

Zugehörige Informationen

CMDB Schemamodell

Kong-Erweiterungsklassen

Die Store-App „CMDB CI Class Models“ (CMDB-CI-Klassenmodelle) fügt Klassen für Kong-Gateways hinzu oder aktualisiert sie.

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

Apps im Store anfordern

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

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

Kong

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

Klassen

In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgelistet, die von der Store-App CMDB CI-Klassenmodelle hinzugefügt oder aktualisiert werden.

CMDB CI-Klassenmodelle: Version 1.49.0 fügt die folgenden Klassen für Kong hinzu. Die Liste der CMDB -Klassen in einem Basissystem, einschließlich der Klassen, die durch diese Store-App möglicherweise erweitert werden, finden Sie unter Beschreibungen der CMDB-Tabellen.

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

Klassenattribute

CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.49.0 fügt den jeweiligen Klassen die folgenden Attribute hinzu.

Kong-Gateway [cmdb_ci_kong_gateway]

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

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

Kong-Lastenausgleichsmodul [cmdb_ci_lb_appl]

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

Kong-Ziel [cmdb_ci_kong_target]

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

Schlüsselbeziehungsstrukturen

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

Kong-Beziehungen

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

Zugehörige Nicht-CMDB-Tabellen

Die Kong-Gateway-Klasse verwendet die Nicht-CMDB-Tabelle des Kong-Arbeitsbereichs als zugehörige Liste:

Kong-Arbeitsbereich [kong_workspace]

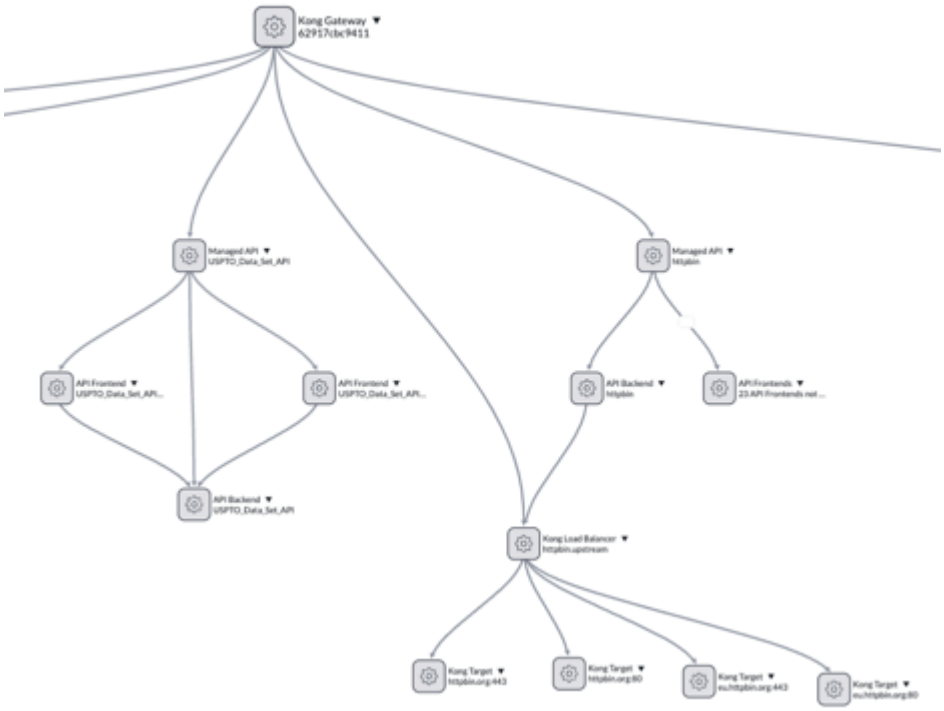
Attribut	Datentyp	Beschreibung
Name	Zeichenfolge (100)	Name des Kong-Arbeitsbereichs.
ID	Zeichenfolge (255)	Eindeutiger Bezeichner aus dem Quellsystem.
API-Gateway	Referenz	Verweis auf das Kong-API-Gateway.

Beispiel für ein Kong-Gateway

Hier ist ein Beispiel für eine Abhängigkeitsansicht für die Kong-Gatewayklasse, die zeigt, wie ein Gateway die abhängige Klasse der verwalteten API mit zugehörigen APIs und Komponenten füllt. Die Klasse der verwalteten APIs wird in Bezug auf das Gateway

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

als Beziehung der ersten Ebene betrachtet, während die Front-End- und Back-End-Komponenten als Beziehungen der zweiten Ebene betrachtet werden. Von hier aus können Sie dann Warnungen an diese CIs binden, dynamische CIs für Serviceansichten und Incidents konfigurieren oder zusätzliche Workflows einrichten, die CIs verwenden.



Kubernetes-Erweiterungsklassen

Die App „Discovery and Service Mapping“ fügt Klassen für das Kubernetes-Muster hinzu oder aktualisiert es.

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

Apps im Store anfordern

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

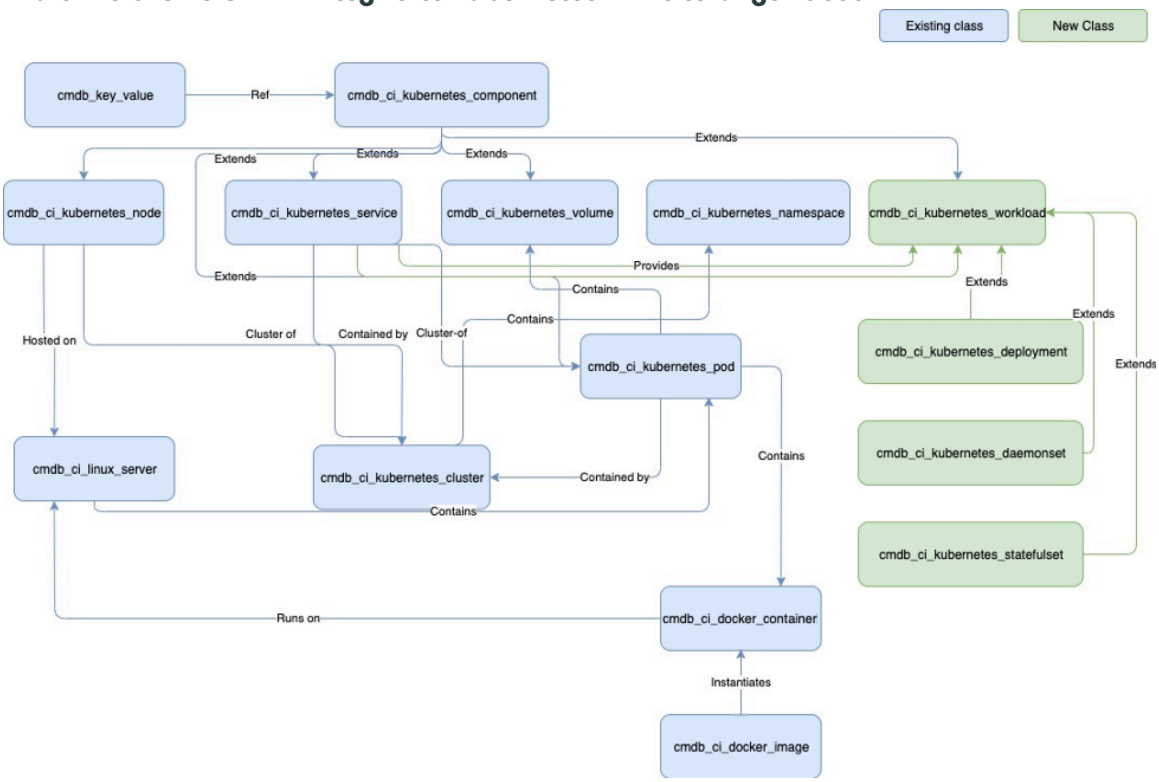
Kubernetes-Muster

Der Haupt-Flow für das Kubernetes-Muster hilft bei der Erkennung von Kubernetes-Kernelementen. Die Klassen in diesem Release erweitern die Unterstützung für die Erkennung von Kubernetes-Arbeitsauslastungs-Controller-Komponenten wie Bereitstellungen, DaemonSets und StatefulSets. Die Workload-Freigabebibliothek erfasst Informationen über Bereitstellungen, DaemonSets und StatefulSets und speichert sie in den entsprechenden Tabellen. Andere Erweiterungen umfassen eine YAML- und eine Service Mesh-Erweiterung, die eine YAML-Datei generieren, um Konfigurationsdateien

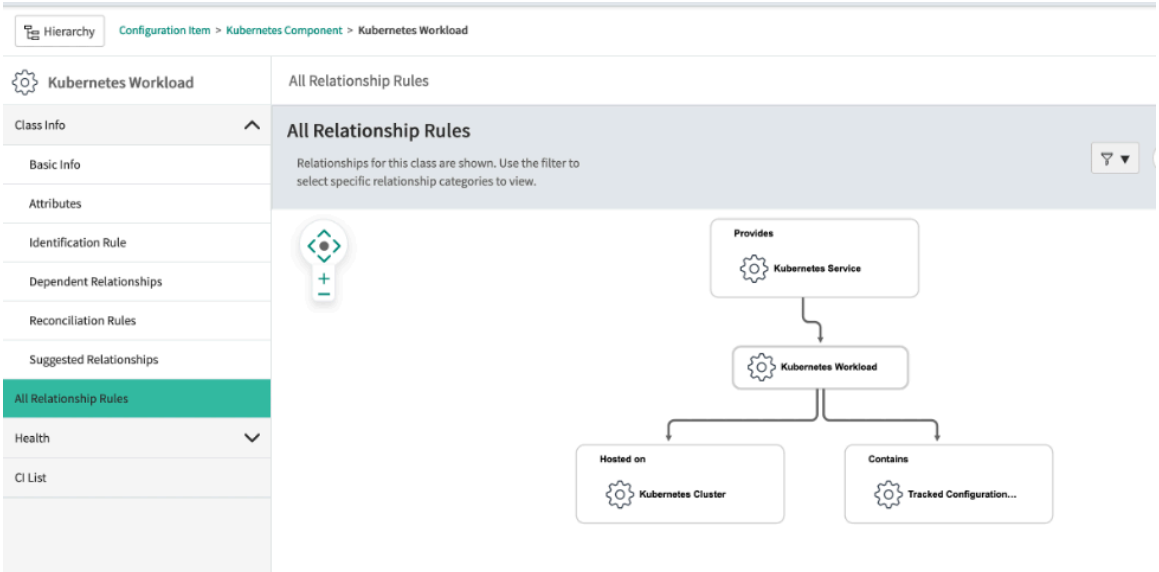
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

nachzuverfolgen und Service-zu-Service-Beziehungen zu erstellen, indem Service Mesh-Informationen erkannt werden.

In die Hierarchie CMDB integrierte Kubernetes-Erweiterungsklasse



Kubernetes-Arbeitsauslastung



Klassen

In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgelistet, die von der Store App CI-Klassenmodelle CMDB hinzugefügt oder aktualisiert werden.

CMDB CI-Klassenmodelle: Version 1.12.0 fügt die folgenden Klassen für das Kubernetes-Muster hinzu. Die Liste der CMDB -Klassen in einem Basissystem, einschließlich der Klassen, die durch diese Store-App möglicherweise erweitert werden, finden Sie unter Beschreibungen der CMDB-Tabellen.

Automatische Übersetzung

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

Klasse	Erweitert	Felder	Beziehung
cmdb_ci_kubernetes_workload	cmdb_ci_kubernetes_components		Stellt von cmdb_ci_kubernetes_service bereit
cmdb_ci_kubernetes_deployment	cmdb_ci_kubernetes_workload	• Gewünschte Replikate • Replikate aktualisiert • Replikate insgesamt • Replikate verfügbar • Replikate nicht verfügbar	Wird in einem Cluster gehostet
cmdb_ci_kubernetes_daemonset	cmdb_ci_kubernetes_workload	• Pods werden ausgeführt • Wartende Pods • Pods erfolgreich • Pods fehlgeschlagen • Pods verfügbar	Wird in einem Cluster gehostet
cmdb_ci_kubernetes_statefulset	cmdb_ci_kubernetes_workload	• Pods werden ausgeführt • Wartende Pods • Pods erfolgreich • Pods fehlgeschlagen • Pods verfügbar	Wird in einem Cluster gehostet

Zugehörige Informationen

CMDB Schemamodell

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

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

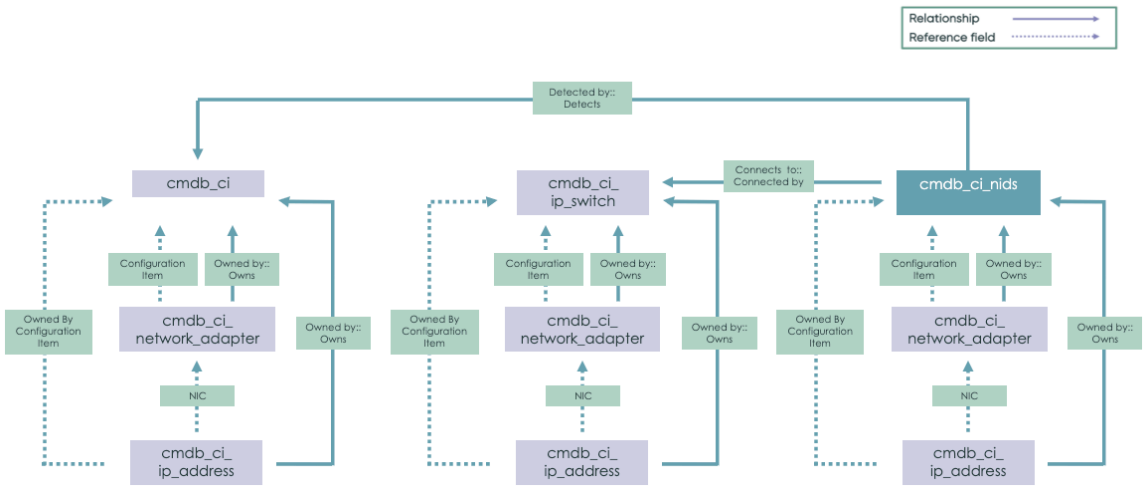
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

In diesem Thema werden die relevanten Klassen aufgelistet, die von der Store-App CMDB CI-Klassenmodelle hinzugefügt oder aktualisiert werden. Weitere Informationen zu den für die einzelnen Klassen hinzugefügten Spalten finden Sie in der Klassenspaltentabelle.

Apps im Store anfordern

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

Schemastruktur des Netzwerkangriffserkennungssystems (NIDS).



Klassen

CMDB CI Class Models: Version 1.30 fügt die folgenden Klassen für das Netzwerkangriffserkennungssystem (Network Intrusion Detection System, NIDS) hinzu. Die Liste der CMDB -Klassen in einem Basissystem, einschließlich der Klassen, die durch diese Store-App möglicherweise erweitert werden, finden Sie unter Beschreibungen der CMDB-Tabellen.

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

Klassenspalten

CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.30 fügt der Klasse des Netzwerkangriffserkennungssystems (Network Intrusion Detection System, NIDS) [cmdb_ci_nids] die folgenden Spalten hinzu.

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

Klasse des Netzwerkangriffserkennungssystems (NIDS) [cmdb_ci_nids].

Spaltenbezeichnung	Spaltenname	Beschreibung
NIDS-Quell-ID	Korrelations-ID	Bezeichner des NIDS-Geräts. Verwendet die zugewiesene Korrelations-ID für das NIDS als nids_source_id.
NIDS-Quellenname	nids_source_name	Name des NIDS-Geräts.
Zuweisung des Netzwerktyps	network_type_assignment	Gibt an, ob sich das Gerät in einem IT- oder OT-Netzwerk befindet.
NIDS-Zuweisungsstandort	isa_entity_site	Dem NIDS zugewiesener ISA-Standort. Diese Informationen sind verfügbar, wenn dem angemeldeten Benutzer die Rolle „ISA-Administrator“ zugewiesen ist.

Rollen und Zugriffssteuerungslogik (ACLs)

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

Schlüssel-Beziehungsstruktur

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

1. Weist dem CI die folgenden NIDS-bezogenen Metadatenwerte zu:
   a. Standort
   b. Unternehmen
   c. Zugehörige Anwender (Eigentum von, Verwaltet von, Unterstützt von, Zugewiesen an)
   d. Zugehörige Anwendergruppen (Genehmigungsgruppe, „Verwaltet nach Gruppe“, „Supportgruppe“, „Change-Gruppe“)
2. Wenn der NIDS-Netzwerktyp auf OT festgelegt ist, werden dem CI die folgenden NIDS-bezogenen Metadatenwerte zugewiesen:
   a. Erstellt einen OT-Gerät-Datensatz (cmdb_ot_entity) für das CI unter Verwendung der cmdb_ot_entity-Referenz im CI.
   b. Weist dem OT-Gerät-Datensatz die NIDS-Zuweisungszone zu.
   c. Wenn Prozessmanager Industrie installiert ist, weisen Sie dem OT-Gerät-Datensatz die NIDS-Zuweisungsstelle zu.
3. Die Werte für`Lebenszyklusphase` und `Status` der Lebenszyklusphase für das CI werden verwendet, um den Lernmodus eines Sensors zu erfassen.

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

- Wenn die *Lebenszyklusphase* „**Operativ** “ und *der Status der Lebenszyklusphase „Lernmodus“* **ist**, ist die Validierung nicht erfolgreich.
- Wenn *der Status der Lebenszyklusphase* „**In Gebrauch**“ lautet, ist die Validierung erfolgreich.

Erweiterungsklassen für Netzwerkbestand (Network Inventory, NI).

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

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

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

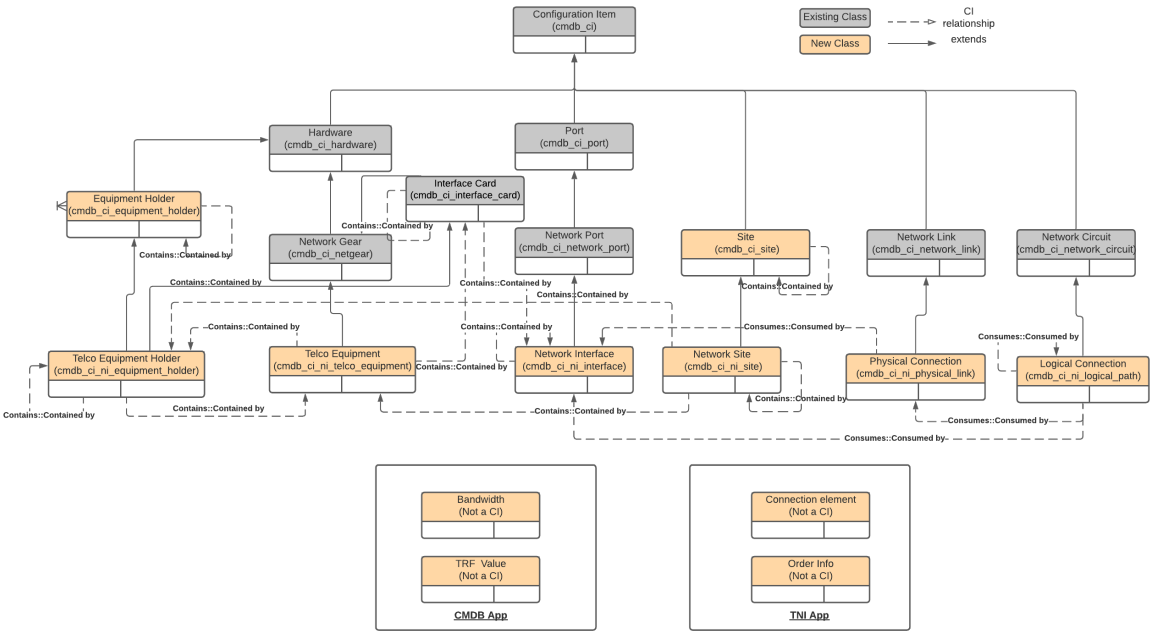
Mit der Anwendung ServiceNow Telecommunications Network Inventory können Sie eine digitale Darstellung Ihrer physischen und logischen Netzwerke erstellen. Diese Anwendung verwendet die NI-Klassenerweiterungen, um CIs auszufüllen, die die Grundlage Ihres Digital Network Inventory-Modells bilden. Weitere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

Apps im Store anfordern

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

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

Telecommunications Network Inventory Schemastruktur von (NI)



Klassen

In diesem Abschnitt werden die relevanten Klassen aufgelistet, die von der Store-App CMDB CI-Klassenmodelle hinzugefügt oder aktualisiert werden. Weitere Informationen zu den für die einzelnen Klassen hinzugefügten Spalten finden Sie in der Klassenspaltentabelle. Die Liste der CMDB -Klassen in einem Basissystem, einschließlich der Klassen, die durch diese Store-App möglicherweise erweitert werden, finden Sie unter Beschreibungen der CMDB-Tabellen.

NI-Erweiterungsklassen

Klasse	Erweitert	Beschreibung
Netzwerkstandort [cmdb_ci_ni_site]	Standort [cmdb_ci_site]	Netzwerkstandort. Erfasst und verwaltet die standortspezifischen Attribute für jeden Netzwerkstandort, einschließlich der Netzwerkzentren, Gebäude, Stockwerke und Räume, in denen sich Geräte befinden. Mit den Datensätzen von Netzwerkstandorten können Sie alle Geräte an einem Standort anzeigen. Sie können die Standorte nach zugewiesenen Typ-, Rollen- oder Funktionskategorien filtern.
Inhaber von Telekommunikationsgeräten [cmdb_ci_ni_equipment_holder]	Gerätehalter [cmdb_ci_equipment_holder]	Halter für Telekommunikationsgeräte. Stellt die physischen Einheiten dar, die die Telekommunikationsgeräte enthalten, einschließlich Gehäuse, Einschübe, Schränke, Steckplätze,

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

NI-Erweiterungsklassen (Fortsetzung)

Klasse	Erweitert	Beschreibung
		Relais-Racks und Aufstellungen. Die Aufstellungen enthalten die einzelnen Relais-Racks. Jedes Relais-Rack enthält die Geräteregale. Die Gerätehalter können die anderen Gerätehalter enthalten. Mit den Gerätehalter-Datensätzen können Sie Ihre Netzwerk-Assets nachverfolgen und verwalten.
Telekommunikationsgerät [cmdb_ci_ni_telco_equipment]	Netzwerkgerät [cmdb_ci_netgear]	Telekommunikationsgerät. Stellt ein Regal oder Gerät dar, das die technische Funktionalität in einem Netzwerk bereitstellt. Beispiele umfassen Router, Modems, Mobilgeräte, Glasfaserkabel, Relais und Switches. Die Geräte können über Steckplätze, Karten oder Ports verfügen. Die Geräte können in einem Gerätehalter oder für sich allein vorhanden sein, da nicht alle Geräte in einem Rack montiert sind. Mit den Gerätedatensätzen können Sie Ihre Netzwerk-Assets nachverfolgen und verwalten.
Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_ni_interface]	Netzwerkport [cmdb_ci_ni_network_port]	Netzwerkschnittstelle Erfasst und verwaltet gerätespezifische Attribute für die Netzwerkschnittstellen.
Schnittstellenkarte [cmdb_ci_interface_card]	Hardware [cmdb_ci_hardware]	Schnittstellenkarte Stellt Schnittstellenkarten dar, die in einem Netzwerk gespeichert sind. Karten können mehr als einen Steckplatz belegen und andere Karten enthalten. Dies können physische oder logische (virtuelle) Geräteports sein. Jedem Port ist ein Bandbreitenwert zugewiesen. Bei der Verwendung in Netzwerkdesigns werden Bandbreiten verbraucht.
Physische Verbindung [cmdb_ci_ni_physical_link]	Netzwerklink [cmdb_ci_network_link]	Physische Verbindung

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

NI-Erweiterungsklassen (Fortsetzung)

Klasse	Erweitert	Beschreibung
		Stellt die physischen Portverbindungen auf den Schnittstellenkarten in Ihren Netzwerken dar.
Logische Verbindung [cmdb_ci_ni_logical_path]	Netzwerkschaltung [cmdb_ci_network_schaltung]	Logische Verbindung Stellt die logischen oder virtuellen Portverbindungen auf den Netzwerkschnittstellenkarten dar. Eine logische Verbindung stellt normalerweise die mehreren physischen Verbindungen auf einer Schnittstellenkarte dar.

Nutanix-Erweiterungsklassen

Die Store App „CMDB CI Class Models“ fügt Klassen für Nutanix hinzu oder aktualisiert sie.

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

Apps im Store anfordern

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

Nutanix Enterprise Cloud-Plattform

Die Nutanix Enterprise Cloud-Plattform ist ein konvergiertes, skalierbares Rechen- und Speichersystem, das virtuelle Computer hostet und speichert. Alle Knoten in einem Nutanix-Cluster teilen sich die Verwaltung von Cluster-Ressourcen. Die grundlegende Einheit für den Cluster ist ein Nutanix-Knoten, auf dem ein Standard-Hypervisor ausgeführt wird und der Prozessoren, Arbeitsspeicher und lokalen Speicher (SSDs und Festplatten) enthält. Auf jedem Knoten wird eine virtuelle Nutanix-Controller-Maschine ausgeführt, die die Bündelung des lokalen Speichers von allen Knoten im Cluster ermöglicht.

Klassen

In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgelistet, die von der Store App CI-Klassenmodelle CMDB hinzugefügt oder aktualisiert werden. Weitere Informationen zu den für die einzelnen Klassen hinzugefügten Spalten finden Sie in der Klassenspaltentabelle.

CMDB CI-Klassenmodelle: Version 1.6.0 fügt die folgenden Klassen für Nutanix hinzu. Die Liste der CMDB -Klassen in einem Basissystem, einschließlich der Klassen, die durch diese Store-App möglicherweise erweitert werden, finden Sie unter Beschreibungen der CMDB-Tabellen.

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

Klasse	Erweitert	Beschreibung
Nutanix Prism Central [cmdb_ci_Nutanix_prism_central]	VM-Objekt [cmdb_ci_vm_object]	Multi-Cluster-Manager, der für die Verwaltung mehrerer Acropolis-Cluster verantwortlich ist, um eine einzige, zentralisierte Verwaltungsschnittstelle bereitzustellen.

CMDB CI-Klassenmodelle: Version 1.2.0 fügt die folgenden Klassen für Nutanix hinzu.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
Nutanix-Cluster [cmdb_ci_Nutanix_Cluster]	VM-Objekt [cmdb_ci_vm_object]	Cluster mit den physischen Knoten, auf denen die Nutanix-Software ausgeführt wird.
Nutanix-Controller-VM [cmdb_ci_utanix_controller_vm]	Anwendung [cmdb_ci_appl]	Virtuelle Maschine des Nutanix-Controllers, die auf jedem Knoten vorhanden ist und die Clustering- und Verwaltungsfähigkeiten des Speichers bereitstellt.
Nutanix-Speichercontainer [cmdb_ci_Nutanix_storage_container]	Speicher-Laufwerk [cmdb_ci_storage_volume]	Teilmenge des Nutanix-Speicherpools, der zum Anwenden von Richtlinien wie reservierte Kapazität, Replikationsfaktor und Speicheroptimierungsoptionen verwendet wird.
Nutanix-Speicherpool [cmdb_ci_Nutanix_storage_pool]	Speicher-Pool [cmdb_ci_storage_pool]	Die Gruppierung physischer Datenträger innerhalb eines Nutanix-Clusters, die normalerweise zur physischen Trennung zwischen virtuellen Computern verwendet wird.
Nutanix-Host [cmdb_ci_utanix_host]	Virtualisierungsserver [cmdb_ci_virtualization_server]	Physischer Host, auf dem alle virtuellen Maschinen ausgeführt werden.
Nutanix-VM-Instanz [cmdb_ci_utanix_vm_instance]	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Eine virtuelle Maschine, die auf der Nutanix-Infrastruktur ausgeführt wird.

CMDB CI-Klassenmodelle: Version 1.1.5 fügt die folgenden Klassen für Nutanix hinzu.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
Nutanix-Cluster [cmdb_ci_Nutanix_Cluster]	VM-Objekt [cmdb_ci_vm_object]	Cluster mit den physischen Knoten, auf denen die Nutanix-Software ausgeführt wird.
Nutanix-Controller-VM [cmdb_ci_utanix_controller_vm]	Anwendung [cmdb_ci_appl]	Virtuelle Maschine des Nutanix-Controllers, die auf jedem Knoten vorhanden ist und die Clustering-

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

Klasse	Erweitert	Beschreibung
		und Verwaltungsfähigkeiten des Speichers bereitstellt.
Nutzanix-Speichercontainer [cmdb_ci_Nutanix_storage_container]	Speicher-Laufwerk [cmdb_ci_storage_volume]	Teilmenge des Nutanix-Speicherpools, der zum Anwenden von Richtlinien wie reservierte Kapazität, Replikationsfaktor und Speicheroptimierungsoptionen verwendet wird.
Nutanix-Speicherpool [cmdb_ci_Nutanix_storage_pool]	Speicher-Pool [cmdb_ci_storage_pool]	Die Gruppierung physischer Datenträger innerhalb eines Nutanix-Clusters, die normalerweise zur physischen Trennung zwischen virtuellen Computern verwendet wird.
Nutanix-Host [cmdb_ci_utanix_host]	Virtualisierungsserver [cmdb_ci_virtualization_server]	Physischer Host, auf dem alle virtuellen Maschinen ausgeführt werden.
Nutanix-VM-Instanz [cmdb_ci_utanix_vm_instance]	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Eine virtuelle Maschine, die auf der Nutanix-Infrastruktur ausgeführt wird.

CMDB CI-Klassenmodelle: Version 1.1.4 fügt die folgenden Klassen für Nutanix hinzu.

Nutanix-Cluster [cmdb_ci_Nutanix_Cluster]	VM-Objekt [cmdb_ci_vm_object]	Cluster mit den physischen Knoten, auf denen die Nutanix-Software ausgeführt wird.
Nutanix-Controller-VM [cmdb_ci_utanix_controller_vm]	Anwendung [cmdb_ci_appl]	Virtuelle Maschine des Nutanix-Controllers, die auf jedem Knoten vorhanden ist und die Clustering- und Verwaltungsfähigkeiten des Speichers bereitstellt.
Nutanix-Speichercontainer [cmdb_ci_Nutanix_storage_container]	Speicher-Laufwerk [cmdb_ci_storage_volume]	Teilmenge des Nutanix-Speicherpools, der zum Anwenden von Richtlinien wie reservierte Kapazität, Replikationsfaktor und Speicheroptimierungsoptionen verwendet wird.
Nutanix-Speicherpool [cmdb_ci_Nutanix_storage_pool]	Speicher-Pool [cmdb_ci_storage_pool]	Die Gruppierung physischer Datenträger innerhalb eines Nutanix-Clusters, die normalerweise zur physischen Trennung zwischen virtuellen Computern verwendet wird.
Nutanix-Host [cmdb_ci_utanix_host]	Virtualisierungsserver [cmdb_ci_virtualization_server]	Physischer Host, auf dem alle virtuellen Maschinen ausgeführt werden.

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

Nutanix-VM-Instanz [cmdb_ci_utanix_vm_instance]	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Eine virtuelle Maschine, die auf der Nutanix-Infrastruktur ausgeführt wird.

Klassenspalten

CMDB CI-Klassenmodelle: In Release 1.6.0 werden der Klasse „Nutanix Prism Central“ [cmdb_ci_Nutanix_prism_central] keine Spalten hinzugefügt.

CMDB CI-Klassenmodelle: Version 1.2.0 fügt den jeweiligen Klassen die folgenden Spalten hinzu.

Nutanix-Clusterklasse [cmdb_ci_Nutanix_cluster].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Block-Seriennummern	Seriennummern der Blöcke, die mit dem Cluster verbunden sind
Cluster-ID	UUID (Universal Unique Identifier) des Clusters.
Externes Subnetz	Subnetz der externen IP-Adresse des Clusters.
Vollversion	Vollversion des Clusters. Beispiel: el7.3-release-euphrates-5.10.3.1-stable-655d4def34bf18785782f2adb8cdd5f8457dffe3
Hypervisor-Typen	Typen von Hypervisoren, die zu diesem Cluster gehören.
Internes Subnetz	Subnetz der internen IP-Adressen.
NCC-Version	Version der Nutanix-Clusterprüfung.
NTP-Server	NTP-Server, die mit diesem Cluster verbunden sind.
Anzahl der Knoten	Anzahl der Knoten, die mit dem Cluster verbunden sind.
Zeitzone	Zeitzone des Clusters.
Version	Version des Clusters. Beispiel: 5.10.3.1

Klasse des Nutanix-Controller-VM [cmdb_ci_Nutanix_controller_vm].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Hypervisor-Typ	Typ des Hypervisors.
Arbeitsspeicher (MB)	Verfügbarer Arbeitsspeicher (in MB) auf dem Controller.
Status	Ein-/Ausschaltstatus des Controllers.
VM-ID	UUID der virtuellen Controller-Maschine.

Automatische Übersetzung

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

Klasse des Nutanix-Controller-VM [cmdb_ci_Nutanix_controller_vm]. (Fortsetzung)

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Objekt-ID	ID der virtuellen Controller-Maschine.

Klasse des Nutanix-Speichercontainers [cmdb_ci_Nutanix_storage_container].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Komprimierung	Gibt an, ob die Komprimierung aktiviert ist.
Container-ID	UUID des Containers.
Deduplizierung	Gibt an, ob die Deduplizierung auf Datenträgern aktiviert ist, d. h. Deduplizierungskomprimierung, die auf Daten auf Festplatten angewendet wird. Die Leistungsstufen-Deduplizierung ist eine Voraussetzung für die Deduplizierung auf dem Datenträger.
Löschcode	Gibt an, ob Löschcodierung aktiviert ist.
Replikationsfaktor	Anzahl der verwalteten Datenkopien. Der Replikationsfaktor wird beim Erstellen des Containers angegeben (2 oder 3).

Die folgenden Klassen weisen keine hinzugefügten Spalten auf:

- Nutanix-Speicherpool [cmdb_ci_storage_pool]
- Nutanix-Host [cmdb_ci_nutanix_host]
- Nutanix VM-Instanz [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]

CMDB CI-Klassenmodelle: Version 1.1.5 fügt den entsprechenden Klassen die folgenden Spalten hinzu.

Nutanix-Clusterklasse [cmdb_ci_Nutanix_cluster].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Block-Seriennummern	Seriennummern der Blöcke, die mit dem Cluster verbunden sind
Cluster-ID	UUID (Universal Unique Identifier) des Clusters.
Externes Subnetz	Subnetz der externen IP-Adresse des Clusters.
Vollversion	Vollversion des Clusters. Beispiel: el7.3-release-euphrates-5.10.3.1-stable-655d4def34bf18785782f2adb8cdd5f8457d1fe3
Hypervisor-Typen	Typen von Hypervisoren, die zu diesem Cluster gehören.

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

Nutanix-Clusterklasse [cmdb_ci_Nutanix_cluster]. (Fortsetzung)

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Internes Subnetz	Subnetz der internen IP-Adressen.
NCC-Version	Version der Nutanix-Clusterprüfung.
NTP-Server	NTP-Server, die mit diesem Cluster verbunden sind.
Anzahl der Knoten	Anzahl der Knoten, die mit dem Cluster verbunden sind.
Zeitzone	Zeitzone des Clusters.
Version	Version des Clusters. Beispiel: 5.10.3.1

Klasse des Nutanix-Controller-VM [cmdb_ci_Nutanix_controller_vm].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Hypervisor-Typ	Typ des Hypervisors.
Arbeitsspeicher	Verfügbarer Arbeitsspeicher (in MB) für die VM.
Status	Ein-/Ausschaltstatus.
VM-ID	UUID der virtuellen Controller-Maschine.
Objekt-ID	ID der virtuellen Controller-Maschine.

Klasse des Nutanix-Speichercontainers [cmdb_ci_Nutanix_storage_container].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Komprimierung	Gibt an, ob die Komprimierung aktiviert ist.
Container-ID	UUID des Containers.
Deduplizierung	Gibt an, ob die Deduplizierung auf Datenträgern aktiviert ist, d. h. Deduplizierungskomprimierung, die auf Daten auf Festplatten angewendet wird. Die Leistungsstufen-Deduplizierung ist eine Voraussetzung für die Deduplizierung auf dem Datenträger.
Löschcode	Gibt an, ob Löschcodierung aktiviert ist.
Replikationsfaktor	Anzahl der verwalteten Datenkopien. Der Replikationsfaktor wird beim Erstellen des Containers angegeben (2 oder 3).

Die folgenden Klassen weisen keine hinzugefügten Spalten auf:

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

- Nutanix-Speicherpool [cmdb_ci_storage_pool]
- Nutanix-Host [cmdb_ci_nutanix_host]
- Nutanix VM-Instanz [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]

CMDB-CI-Klassenmodelle: Version 1.1.4 fügt den jeweiligen Klassen die folgenden Spalten hinzu.

Nutanix-Clusterklasse [cmdb_ci_Nutanix_cluster].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Block-Seriennummern	Seriennummern der Blöcke, die mit dem Cluster verbunden sind
Cluster-ID	UUID (Universal Unique Identifier) des Clusters.
Externes Subnetz	Subnetz der externen IP-Adresse des Clusters.
Vollversion	Vollversion des Clusters. Beispiel: el7.3-release-euphrates-5.10.3.1-stable-655d4def34bf18785782f2adb8cdd5f8451?d fe3
Hypervisor-Typen	Typen von Hypervisoren, die zu diesem Cluster gehören.
Internes Subnetz	Subnetz der internen IP-Adressen.
NCC-Version	Version der Nutanix-Clusterprüfung.
NTP-Server	NTP-Server, die mit diesem Cluster verbunden sind.
Anzahl der Knoten	Anzahl der Knoten, die mit dem Cluster verbunden sind.
Zeitzone	Zeitzone des Clusters.
Version	Version des Clusters. Beispiel: 5.10.3.1

Klasse des Nutanix-Controller-VM [cmdb_ci_Nutanix_controller_vm].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Hypervisor-Typ	Typ des Hypervisors.
Arbeitsspeicher	Verfügbarer Arbeitsspeicher (in MB) für die VM.
Status	Ein-/Ausschaltstatus.
VM-ID	UUID der virtuellen Controller-Maschine.
Objekt-ID	ID der virtuellen Controller-Maschine.

Automatische Übersetzung

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

Klasse des Nutanix-Speichercontainers [cmdb_ci_Nutanix_storage_container].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Komprimierung	Gibt an, ob die Komprimierung aktiviert ist.
Container-ID	UUID des Containers.
Deduplizierung	Gibt an, ob die Deduplizierung auf Datenträgern aktiviert ist, d. h. Deduplizierungskomprimierung, die auf Daten auf Festplatten angewendet wird. Die Leistungsstufen-Deduplizierung ist eine Voraussetzung für die Deduplizierung auf dem Datenträger.
Löschcode	Gibt an, ob Löschcodierung aktiviert ist.
Replikationsfaktor	Anzahl der verwalteten Datenkopien. Der Replikationsfaktor wird beim Erstellen des Containers angegeben (2 oder 3).

Die folgenden Klassen weisen keine hinzugefügten Spalten auf:

- Nutanix-Speicherpool [cmdb_ci_storage_pool]
- Nutanix-Host [cmdb_ci_nutanix_host]
- Nutanix VM-Instanz [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]

Zugehörige Informationen

CMDB Schemamodell

OpenStack-Erweiterungsklassen

Die Store-App „CMDB CI Class Models“ (CMDB-CI-Klassenmodelle) fügt Klassen für OpenStack hinzu oder aktualisiert sie.

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

Apps im Store anfordern

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

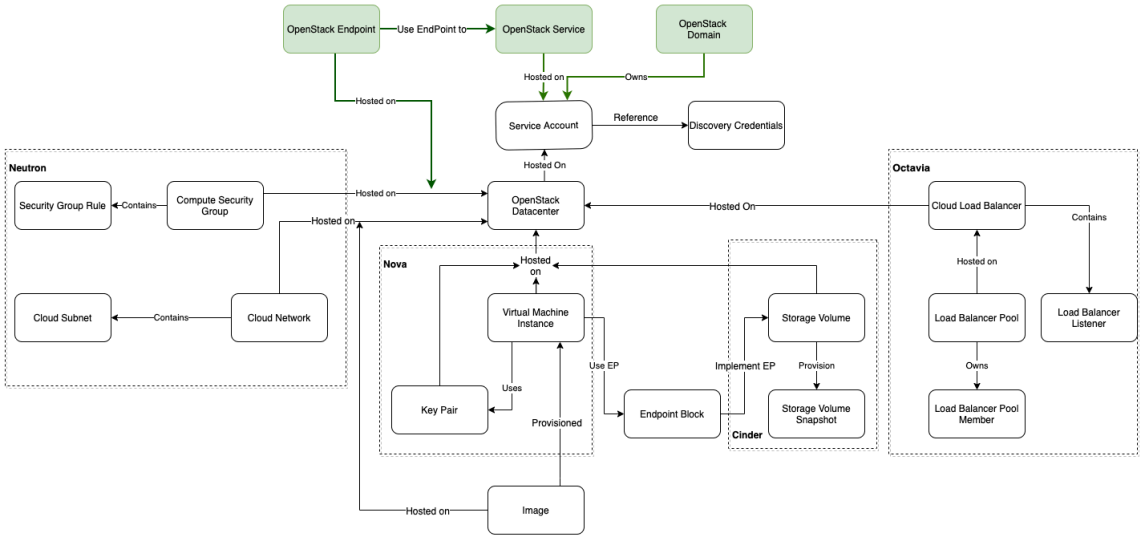
OpenStack

OpenStack ist ein Cloud-Betriebssystem, das große Pools von Rechen-, Speicher- und Netzwerkressourcen in einem Rechenzentrum steuert. Alle diese Ressourcen werden über APIs mit gängigen Authentifizierungsmechanismen verwaltet und bereitgestellt. Andere Komponenten von bieten Services wie Orchestration, Fehlermanagement

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

und Servicemanagement, um eine hohe Verfügbarkeit von Benutzeranwendungen sicherzustellen. OpenStack ist in Services unterteilt, damit Sie die Komponenten entsprechend Ihren Anforderungen per Plug-and-Play einsetzen können. Diese Komponenten sind für horizontale Skalierbarkeit konzipiert, sodass Sie problemlos neue Ressourcen hinzufügen können, um Ihre Cloud mit der Zeit zu erweitern.

OpenStack-Klassen, die in die -Klassenhierarchie CMDB integriert sind



Klassen

In diesem Abschnitt werden die relevanten Klassen aufgelistet, die von der Store-App CMDB CI-Klassenmodelle hinzugefügt oder aktualisiert werden. Weitere Informationen zu den für die einzelnen Klassen hinzugefügten Spalten finden Sie in der Klassenspaltentabelle.

CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.8.0 fügt die folgenden Klassen für OpenStack hinzu. Die Liste der CMDB -Klassen in einem Basissystem, einschließlich der Klassen, die durch diese Store-App möglicherweise erweitert werden, finden Sie unter Beschreibungen der CMDB-Tabellen.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
OpenStack-Services [cmdb_ci_cloud_openstack_service]	VM-Objekt [cmdb_ci_vm_object]	Ein OpenStack-Webservice, auf den über eine URL zugegriffen werden kann.
OpenStack-Endpunkt [cmdb_ci_cloud_openstack_endpoint]	VM-Objekt [cmdb_ci_vm_object]	Der Zugriffspunkt eines Service.
OpenStack-Domäne [cmdb_ci_cloud_openstack_domain]	VM-Objekt [cmdb_ci_vm_object]	Eine Sammlung von Anwendern, Gruppen und Projekten.

Klassenspalten

CMDB CI-Klassenmodelle: Version 1.8.0 fügt den jeweiligen Klassen die folgenden Spalten hinzu.

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

OpenStack-Services-Klasse [cmdb_ci_cloud_openstack_service].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
type	Der Servicetyp, der die vom Service implementierte API beschreibt. Mögliche Werte: Berechnen, EC2, Identität, Image, Netzwerk oder Volume
enabled	Definiert, ob der Service und seine Endpunkte im Servicekatalog angezeigt werden (wahr/falsch).

OpenStack-Endpunktklasse [cmdb_ci_cloud_openstack_endpoint].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Schnittstelle	Der Schnittstellentyp, der die Sichtbarkeit des Endpunkts beschreibt. Mögliche Werte: • public: Sichtbar für Endanwender auf einer öffentlich verfügbaren Netzwerkschnittstelle. • Intern: Sichtbar für Endanwender an einer nicht gemessenen internen Netzwerkschnittstelle. • admin – Sichtbar für Administratoren auf einer sicheren Netzwerkschnittstelle.
enabled	Definiert, ob der Service und seine Endpunkte im Servicekatalog angezeigt werden (wahr/falsch).

OpenStack-Domänenklasse [cmdb_ci_cloud_openstack_domain].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
enabled	Definiert, ob die Domäne aktiviert ist (wahr/falsch).

Zugehörige Informationen

CMDB Schemamodell

Operational Technology (OT)-Erweiterungsklassen

Die Store-App CMDB CI-Klassenmodelle fügt Klassen für Operational Technology (OT) hinzu oder aktualisiert sie.

Datenmodell für operative Technologie (OT).

Das Datenmodell Operational Technology (OT) wurde erstellt, um die Verwaltung von „OT-Gerät“-Daten zu ermöglichen. Operational Technology, das industrielle Geräte steuert, kann auf IT-Klassenhardware (Computer, Server, Netzwerkgeräte usw.) oder auf bestimmten Hardwareprofilen basieren, die nicht im IT-Klassenmodell ServiceNow enthalten sind (SPS, HMIs, Engineering Workstations, Historians, usw.). Daher enthält ein einzelnes OT-Gerät im OT-Datenmodell zwei primäre Komponenten:

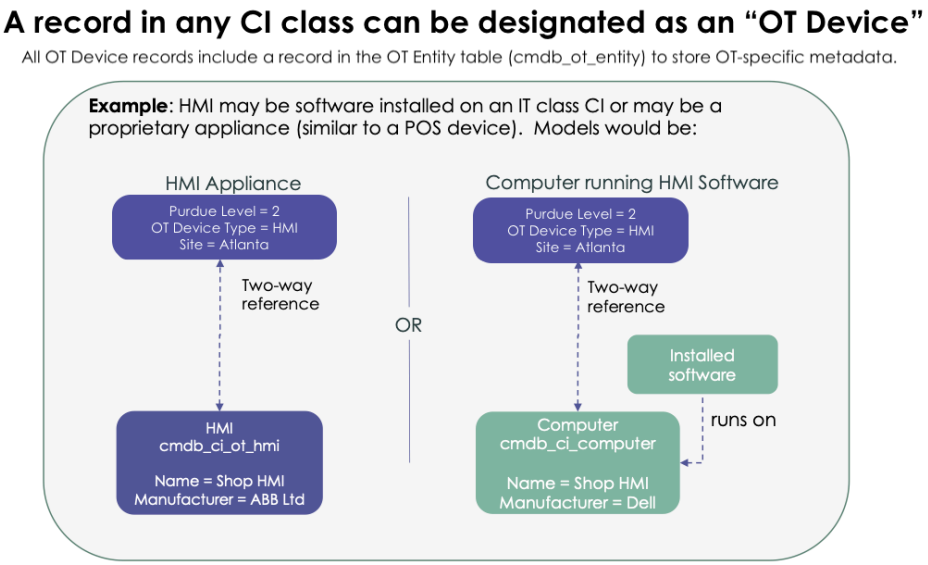
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

1. Ein CI-Klassendatensatz Dies kann ein IT- oder ein OT-Klassen-CI sein.
2. Ein OT-Gerät-Detaildatensatz. Dies beschreibt den OT-Gerät-Typ (Funktion) und andere OT-spezifische Attribute.

Jedes OT-Gerät in CMDB kann dadurch unterschieden werden, dass es eine Referenz „OT-Gerät-Details“ [cmdb_ot_entity-Referenzfeld] zu einem bestimmten OT-Gerät-Detail-Datensatz [cmdb_ot_entity table] hat. Dies ist eine bidirektionale Referenz. Die Referenz ot_device in der Tabelle cmdb_ot_entity verweist auf den CI-Datensatz. Wenn die Referenz „cmdb_ot_entity“ eines bestimmten CI-Datensatzes **nicht** leer ist, wird das CI als OT-Gerät betrachtet.

Zum Beispiel könnte ein HMI-OT-Gerät (Human Machine Interface) auf mindestens zwei verschiedene Arten zusammengesetzt sein.

1. Ein Computer-CI mit einem OT-Gerät-Detaildatensatz, der seinen „OT-Gerät-Typ“ als HMI beschreibt.
2. Ein HMI-CI mit einem OT-Gerät-Detaildatensatz, der seinen „OT-Gerät-Typ“ auch als HMI beschreibt.



Auf diese Weise kann eine Liste von HMIs abgeleitet werden, und es kann auch eine Liste aller Computer in einem Unternehmen abgeleitet werden.

Weitere Informationen zum OT-Datenmodell finden Sie unter Applying CSDM guidelines to Operational Technology .

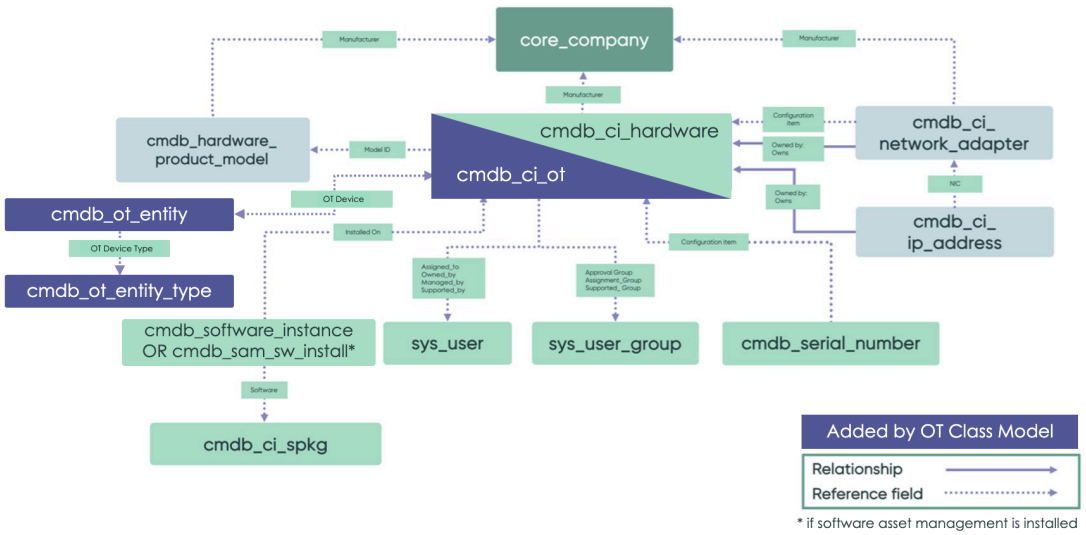
Sie können die hinzugefügten Klassen wie jede andere CMDB -Klasse verwenden. Anwendungen wie Discovery für Operational Technologyund Service Graph Connector für Operational Technology (Excel) verwenden diese Klassenerweiterungen, um CIs zu füllen und verschiedene Technologien und Software zu erkennen. Weitere Informationen finden Sie unter:

- Service Graph Connector for Microsoft Excel
- Discovery for Operational Technology

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

Hinweis:
In Operational Technologywerden CIs, die in einem OT-Netzwerk zur Automatisierung eines industriellen Prozesses verwendet werden, häufig als OT-Geräte bezeichnet. Dieser Begriff darf nicht mit einem Gerätedatensatz verwechselt werden, der häufig in der Asset-Verwaltung verwendet wird.

Operational Technology Schemastruktur von (OT)



Klassen

In diesem Abschnitt werden die relevanten Klassen aufgelistet, die von der Store-App CMDB CI-Klassenmodelle hinzugefügt oder aktualisiert werden. Weitere Informationen zu den für die einzelnen Klassen hinzugefügten Spalten finden Sie in der Klassenspaltentabelle.

CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.30 fügt die folgenden Klassen für Operational Technology (OT) hinzu. Die Liste der CMDB -Klassen in einem Basissystem, einschließlich der Klassen, die durch diese Store-App möglicherweise erweitert werden, finden Sie unter Beschreibungen der CMDB-Tabellen.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
CNC [cmdb_ci_ot_cnc]	cmdb_ci_ot_control	Computer Numerical Control, verwendet für die automatisierte Steuerung von Bearbeitungstools wie Drills, Drehbanken, Aggregate und 3D-Drucker.
DCS [cmdb_ci_ot_dcs]	cmdb_ci_ot_control	Distributed Control System (Verteiltes Steuerungssystem) Ermöglicht Kontrolle mithilfe von Intelligenz, die über den gesteuerten Prozess verteilt wird, und nicht durch eine zentral platzierte Einheit.
DPU [cmdb_ci_ot_dpu]	cmdb_ci_ot_control	Verteilte Verarbeitungseinheiten ICS in einem dedizierten Netzwerk, wobei jede DPU

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

Klasse	Erweitert	Beschreibung
		Tausende von E/A-Punkten verarbeitet.
EWS [cmdb_ci_ot_ews]	cmdb_ci_ot_Supervisory	Engineering-Workstation. Eine Computerplattform für die Konfiguration, Wartung und Diagnose von ICS-Anwendungen und anderen Steuerungssystemen.
Historian [cmdb_ci_ot_historian]	cmdb_ci_ot_Supervisory	Datenverlauf Eine zentralisierte Datenbank zur Unterstützung der Datenanalyse für industrielle Prozesse.
HMI [cmdb_ci_ot_hmi]	cmdb_ci_ot_Supervisory	Human-Machine-Schnittstelle. Hardware oder Software, über die ein Bediener mit einem Controller interagiert.
IED [cmdb_ci_ot_ied]	cmdb_ci_ot_control	Intelligentes elektronisches Gerät. Empfängt oder sendet Daten/ Steuerung von oder an eine externe Quelle für Stromnetze.
Industrieaktuator [cmdb_ci_ot_industrial_actuator]	cmdb_ci_ot_field_device	Komponente einer Maschine, die für die Bewegung und Steuerung eines Mechanismus verantwortlich ist, z. B. das Öffnen einesVentils.
Industrielaufwerk [cmdb_ci_ot_industrial_drive]	cmdb_ci_ot_field_device	Geräte zur Steuerung der Geschwindigkeit von Maschinen. Es kann sich um ein mechanisches, elektro- und kraftschlüssiges oder elektronisches Gerät handeln.
3D-Industriedrucker [cmdb_ci_ot_industrial_3d_printer]	cmdb_ci_ot_control	Gerät, das in der generativen Fertigung für die Konstruktion eines 3D-Objekts aus einem CAD-Modell oder einem digitalen 3D-Modell verwendet wird.
Industrierobot [cmdb_ci_ot_industrial_robot]	cmdb_ci_ot_field_device	Robotiksystem für die Produktion.
Industriesensor [cmdb_ci_ot_industrial_sensor]	cmdb_ci_ot_field_device	Sensorgerät, das zur Überwachung des Zustands von Geräten verwendet wird
Netzwerkausrüstung [cmdb_ci_netgear]	cmdb_ci_hardware	Netzwerkgeräte sind elektronische Geräte, die für die Kommunikation und Interaktion zwischen Geräten in einem Computernetzwerk erforderlich sind.
Operations Technology [cmdb_ci_ot]	cmdb_ci_hardware	Basisklasse für Operational Technology, wird für die industrielle Steuerung verwendet. Zum Beispiel in der Produktion.

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

Klasse	Erweitert	Beschreibung
OPC-Client [cmdb_ci_ot_opc_client]	cmdb_ci_ot_Supervisory	Softwaremodul, mit dem Anwendungen Daten von einem OPC-Server abrufen oder Überwachungssteuerungen mithilfe eines OPC-Servers durchführen können.
OPC-Server [cmdb_ci_ot_opc_server]	cmdb_ci_ot_control	Softwaremodul, mit dem Anwendungen ihre Daten mithilfe von OPC der Außenwelt zur Verfügung stellen können.
OT-Steuerungsmodul [cmdb_ci_ot_control_module]	cmdb_ci_ot_control	Modul wie eine SPS oder ein DCS, das mit einem OT-Steuerungssystem verbunden ist.
OT-Steuerungssystem [cmdb_ci_ot_control]	cmdb_ci_ot	Basisklasse für industrielle Steuerungssysteme (ICS), normalerweise auf Purdue-Modellebene 1 oder 2.
OT-Überwachungssystem [cmdb_ci_ot_Supervisory]	cmdb_ci_ot	Basisklasse für Überwachungssysteme, normalerweise auf Purdue-Modellebene 2 oder 3.
OT-Systemservice [cmdb_ci_ot_system_service]	cmdb_ci_ot_system	Kategorie von Technologien und Systemen, die zur Verwaltung, Steuerung und Überwachung von physischen Prozessen, Maschinen und industriellen Vorgängen verwendet werden.
SPS [cmdb_ci_ot_plc]	cmdb_ci_ot_control	Speicherprogrammierbare Steuerung Wird zur Steuerung von OT-Geräten verwendet.
Protokollkonverter [cmdb_ci_protocol_converter]	cmdb_ci_hardware_network_gear	Gerät, das zum Konvertieren des Standardprotokolls oder proprietären Protokolls eines Geräts in das Protokoll verwendet wird, das für das andere Gerät oder die anderen Tools geeignet ist, um die Interoperabilität zu erreichen.
System zur Kontrolle der Qualitätsprüfung [cmdb_ci_ot_qics]	cmdb_ci_ot_control	Steuerungssysteme, die insbesondere bei Qualitäts- und Inspektionsfunktionen helfen.
RTU [cmdb_ci_ot_rtu]	cmdb_ci_ot_control	Remote Terminal-Einheit. Spezielle Datenerfassungs- und Steuerungseinheit zur Unterstützung von DCS- und SCADA-Remote-Stationen
SCADA-Client [cmdb_ci_ot_scada_client]	cmdb_ci_ot_Supervisory	Aufsichtskontrolle und Datenerfassung. Client, mit dem ein Operator einen SCADA-Server verwalten kann.

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

Klasse	Erweitert	Beschreibung
SCADA-Server [cmdb_ci_ot_scada_server]	cmdb_ci_ot_control	Aufsichtskontrolle und Datenerfassung. System, das in der Lage ist, Daten zu sammeln und zu verarbeiten und operative Steuerungen über große Entfernungen anzuwenden.

Klassenspalten

CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.30 fügt den jeweiligen Klassen die folgenden Spalten hinzu.

Operational Technology (OT)-Klasse [cmdb_ci_ot].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
firmware_version	Firmware-Version, die von der Discovery-Quelle gemeldet wurde.
hardware_version	Hardware-Version, die von der Discovery-Quelle gemeldet wurde.

Klasse für OT-Steuerungssystem [cmdb_ci_ot_control_system].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
has_module	Wahr/Falsch-Wert, der beschreibt, ob das System über Module verfügt, z. B. Gehäuse-/Blade-Architektur.
backplane_name	Vom System gemeldeter Zeichenfolgenname oder Nummer für die Backplane.
backplane_id	Vom System gemeldete eindeutige ID für die Backplane

Klasse des OT-Steuerungsmoduls [cmdb_ci_ot_control_module].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
slot_number	Gemeldeter Steckplatz im Steuerungssystem, das dieses Modul verwendet.
module_type	Von der Discovery-Quelle gemeldeter Modultyp.

Klasse für OT-Feldgerät [cmdb_ci_ot_field_device].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
device_type	Liste, die beschreibt, ob das Gerät dem übergeordneten Steuerungssystem Eingaben, Ausgaben oder beides bereitstellt.

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

Klasse für OT-Systemservice [cmdb_ci_ot_system_service].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
display_name	Name des OT-Systems.
isa_entity_site	Standort, auf dem sich das OT-System befindet.

Formularansicht

Alle Operational Technology (OT)-Erweiterungsklassen haben die Formularansicht „Standardansicht“, die das Attribut OT-Gerät-Details oben im Formular enthält. In der folgenden Tabelle sind die anderen Klassen aufgeführt, die die Ansicht **„Operative Technologie (OT)“** im Formularkontextmenü haben. Dies ist die Standardformularansicht für Benutzer mit der Rolle „cmdb_ot_viewer“ für die folgenden Klassen.

Klasse	Beschreibung
Basishardware [cmdb_ci_hardware]	Basisklasse für Hardware.
Basiscomputer [cmdb_ci_computer]	Eine Erweiterung der Hardware-Tabelle, die Computereigenschaften erfasst.
-Basisserver [cmdb_ci_server]	Basisklasse für alle Arten von Servern.
Linux-Server [cmdb_ci_linux_server]	Server, auf dem Linux-Software ausgeführt wird.
Windows-Server [cmdb_ci_win_server]	Ein Server, auf dem das Microsoft Windows Server-Betriebssystem ausgeführt wird.
IoT-Gerätebasisklasse [cmdb_ci_iot]	Übergeordnete Tabelle, die Gerätetypen für das Internet der Dinge enthält.
IP-Firewall und erweiterte Klassen [cmdb_ci_ip_firewall]	Enthält alle Netzwerk-Firewalls.
IP-Router [cmdb_ci_ip_router]	Spezialisierung der Tabelle „Netzwerkgeräte“ [cmdb_ci_netgear].
IP-Switch [cmdb_ci_ip_switch]	Spezialisierung der Tabelle „Netzwerkgeräte“ [cmdb_ci_netgear].
Protokollkonverter [cmdb_ci_protocol_converter]	Gerät, das zum Konvertieren des Standardprotokolls oder proprietären Protokolls eines Geräts in das Protokoll verwendet wird, das für das andere Gerät oder die anderen Tools geeignet ist, um die Interoperabilität zu erreichen.

Klassen, die nicht in der Tabelle enthalten sind, haben standardmäßig nicht die Ansicht Operational Technology (OT). Für alle zusätzlichen Klassen, die benötigt werden, können Sie dem Kontextmenü des Formulars die Ansicht Operational Technology (OT) hinzufügen. Weitere Informationen zu den Kontextmenüoptionen für Formulare finden Sie unter Form context menu .

Rollen und Zugriffssteuerungslogik (ACLs)

Die folgenden Rollen sind den folgenden Klassen von Operational Technology (OT) [cmdb_ci_ot] und den zugehörigen Tabellen zugeordnet:

Administrator (cmdb_ot_admin)

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

Kann OT-Datensätze erstellen, lesen, aktualisieren und löschen. Ein Administrator kann auch den OT-Gerät-Typ im OT-Gerät-Formular bearbeiten und bestimmte Konfigurationen in den OT-Entitätstabellen verwalten.

Editor (cmdb_ot_editor)

Kann OT-Gerät-Datensätze erstellen, lesen, aktualisieren und löschen.

Betrachter (cmdb_ot_viewer)

Kann OT-Gerät-Datensätze lesen.

Hinweis:
Für die Tabellen cmdb_ci_ot und cmdb_ot_entity:

- Ein Benutzer muss eine dieser drei OT-Rollen haben, um OT-Geräte anzuzeigen.
- IT-Anwender mit einer zugewiesenen Rolle „itil“ können OT-Geräte in der Tabelle „cmdb_ci_ot“ und Datensätze in der Tabelle „cmdb_ot_entity“ nicht anzeigen. IT-Benutzer können weiterhin IT-Asset-Klassen wie „Computer“ oder „Installierte Software“ anzeigen.

OT-Kunden möchten möglicherweise den Zugriff auf OT-Geräte von Benutzern mit der Rolle „Nur IT (itil)“ für eine Betrachter- und eine Administratorrolle einschränken.

Schlüsselbeziehungsstrukturen

Verwenden Sie die folgenden Schlüsselbeziehungen als wichtige Richtlinien beim Erstellen von Operational Technology (OT) CIs:

OT-Entität

Da jede CI-Klasse in einem OT-Netzwerk gefunden werden kann, erfasst die OT-Entitätstabelle [cmdb_ot_entity] zusätzliche Attribute, die in einer OT-Umgebung erforderlich sind:

Attribut	Beschreibung
Business-Relevanz	Geschäftskritikalität, die in der Discovery-Quelle zugewiesen ist.
OT-Gerät	Verweis auf das CI, das sich im OT-Netzwerk befindet.
OT-Gerätetyp	Die Funktion des OT-Geräts, unabhängig von der CI-Klasse. • Bei einem dedizierten HMI-Gerät befindet sich das CI in der Klasse „cmdb_ci_ot_hmi“, und der OT-Gerät-Typ muss HMI sein. • Bei einem Computer, der die Funktion eines HMI ausführt, befindet sich das CI in der Klasse „cmdb_ci_computer“, und der OT-Gerät-Typ muss HMI sein
Purdue-Ebene	Purdue-Ebene des OT-Geräts.
Zone	Zone, die dem OT-Gerät zugewiesen ist und normalerweise im Kontext eines Zonen-/Kanalmodells verwendet wird.

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

Die OT-Entität ist eine zugehörige Liste, die der Tabelle Operational Technology (OT) [cmdb_ci_ot] und erweiterten Tabellen hinzugefügt wird. Wenn Sie OT-Entitätsmetadaten für eine vorhandene CI-Klasse anzeigen möchten, fügen Sie zuerst die zugehörige Liste zum Formular hinzu.

OT-Entitätstyp

Die Tabelle [cmdb_ot_entity_type] verfolgt den Typ des OT-Geräts, dessen Funktion ein OT- oder Nicht-OT-CI ausführt. Sie dient als notwendiger Bestandteil des Datenmodells auf Purdue-Ebene und erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys_metadata].

Now Platform enthält Datensätze, die gängige OT-Gerät-Typen von OT-Gerät-CIs darstellen. Die Tabellenattribute für OT-Entitätstypen umfassen:

Attribut	Beschreibung
Bezeichnung	Anzeigename eines bestimmten OT-Gerät-Typs.
Name	Wert, der zum Identifizieren eines bestimmten OT-Gerät-Typs verwendet wird.
OT-Tabelle	Wert, der zum automatischen Ausfüllen des Felds „Typ“ für den OT-Entitätsdatensatz [cmdb_ot_entity] eines OT-Klassen-CI verwendet wird.
Übergeordnet	Übergeordneter Typ eines bestimmten Typs, der ein Verweis auf einen Datensatz in derselben Tabelle [cmdb_ot_entity_type] ist.

Seriennummer

Während der CI-Identifizierung suchen die Identification and Reconciliation Engine (IRE)-Prozesse an zwei Orten nach einer Seriennummer. Eines davon ist das CI-Seriennummernattribut, das andere die Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_serial_number] mit Verweis auf die Tabelle Operational Technology (OT) [cmdb_ci_ot].

- Jede Seriennummer eines anderen Typs als die System-Seriennummer wird gespeichert, und zwar nur in der Seriennummerntabelle (und nicht im CI-Attribut des Servers).
- Wenn die System-Seriennummer verfügbar ist, wird sie sowohl im Seriennummer-Attribut des CI als auch in der Seriennummerntabelle gespeichert.
- Die Seriennummerntabelle ist eine Viele-zu-Eins-Beziehung, die zurück zum CI Operational Technology (OT) verweist. Diese Tabelle enthält ein Feld Typ zum Angeben des Typs der Seriennummer.
- Verwenden Sie für Operational Technology (OT) den Zeichenfolgenwert *system* als Seriennummerntyp, um einen ordnungsgemäßen Abgleich zwischen verschiedenen Quellen sicherzustellen.

Netzwerkadapter

Verwenden Sie die Netzwerkadapterklasse [cmdb_ci_network_adapter], um Netzwerkadapter zu speichern.

1. Legen Sie das MAC-Adressattribut als MAC-Adresswert fest.
   - Formatieren Sie die Zeichenfolge mit Doppelpunkttrennzeichen zwischen Oktetten und Hexadezimalzeichen in Kleinbuchstaben mit aufgefüllten Nullen.
   - Beispiel: „f8:f2:1e:00:d4:66“.

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

2. Legen Sie das Namensattribut in der Netzwerkadapterklasse auf den gleichen Wert wie die MAC-Adresse fest.
3. Erstellen Sie in der Tabelle „CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci] eine Beziehung Eigentum von:Besitzer zum zugehörigen Hardware-CI.
4. Verwenden Sie das CI mit einem Verweis auf das zugeordnete Hardware-CI und geben Sie einen Verweis aus der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter] an.

IP-Adresse

Verwenden Sie die IP-Adressklasse [cmdb_ci_ip_address], um IP-Adressen zu speichern.

1. Speichern Sie einen IP-Adresswert im Attribut IP-Adresse und im Attribut Name, um leere Namensattribute zu vermeiden.
   - Speichern Sie einen IPv4-IP-Adresswert im Format „NNN.NNN.NNN.NNN“ mit dezimalbasierten Oktetten und Punkttrennzeichen. Nicht konforme Werte sollten als ungültig betrachtet und auf Null-Werte bereinigt werden.
   - Speichern Sie einen IPv6-IP-Adresswert in Kleinbuchstaben als Hexadezimalzeichen mit Doppelpunkt als Trennzeichen. Nicht bestätigende Werte sollten als ungültig betrachtet und auf Nullwerte bereinigt werden.
2. Legen Sie das Attribut Netmask auf die IP-Adresse fest.
3. Legen Sie das Namensattribut in der Netzwerkadapterklasse auf den gleichen Wert wie die MAC-Adresse fest.
4. Erstellen Sie in der Tabelle „CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci] eine Beziehung „Eigentum von::Besitzer“ zum zugehörigen Hardware-CI.
5. Erstellen Sie in der Tabelle „CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci] eine Beziehung „Eigentum von::Besitzer“ zum zugehörigen Hardware-CI.
6. Geben Sie für die IP-Adresse einen Verweis auf die Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter] an, indem Sie das Configuration Item mit einem Verweis auf das zugehörige Hardware-CI verwenden.
7. Um sicherzustellen, dass die Identifizierungsregeln des Basissystems ordnungsgemäß funktionieren, speichern Sie auch die IP-Adresse in der zugehörigen Netzwerkadapterklasse.

Netzwerkadapter und IP-Adresse

Verwenden Sie die IP-Adressklasse [cmdb_ci_ip_address], um IP-Adressen zu speichern.

1. Speichern Sie die MAC-Adresse des auf einem Server installierten Netzwerkadapters in der Klasse „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter].
2. Speichern Sie die IP-Adresse in der Klasse IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address].

Hinweis:
Speichern Sie die MAC-Adresse oder die IP-Adresse nicht in der Tabelle Operational Technology (OT) [cmdb_ci_ot]. Das Standardformular Operational Technology (OT) ist so konfiguriert, dass die IP-Adresse aus der Netzwerkadaptertabelle angezeigt wird.

Informationen zum Sicherungsspeicher

Verwenden Sie die Klasse „Sicherungsspeicherinformationen“ [cmdb_backup_storage_information], um Sicherungsdatensätze zu erstellen, die das Gerät in internen oder externen

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

Sicherungsservices identifizieren. Die Informationstabelle zum Sicherungsspeicher enthält die folgenden Attribute:

Attribute	Beschreibung
Konfigurationsstatus der Sicherung	Gibt an, ob das CI im Sicherungsservice oder auf der Appliance mit relevanten Richtlinien konfiguriert wurde.
Discovery-Quelle	Discovery-Quelle des Sicherungsdatensatzes.
Sicherungsservice	Verweis auf den technischen Service Gemeinsames Servicedatenmodell, der externe und interne Sicherungssysteme, Services oder Appliances hostet
Verwaltet von	E-Mail-ID des Anwenders, der für die Verwaltung der Sicherung verantwortlich ist.
Letzte erfolgreiche Sicherung	Datum und Uhrzeit der letzten erfolgreichen Sicherung für ein Gerät.
Sicherungsquellen-ID	Sicherungsservice-Datensatz für ein Gerät, der das Gerät in externen oder internen Sicherungsservices identifiziert. Die Sicherungsquellen-ID kann host_id, vcenter_id, instance_id, db_id enthalten.
Tolerierter Datenverlust aufgrund von Ausfällen	Zeit, die zwischen Sicherungen vergehen kann, und Menge der verlorenen Daten.
Ausführungsmodus	Gibt an, ob die Sicherung so konfiguriert ist, dass sie regelmäßig automatisch ausgeführt wird, oder ob sie manuell bei Bedarf ausgeführt wird.
Letzter Sicherungsversuch	Datum und Uhrzeit des letzten Sicherungsversuchs für ein Gerät.
Sicherungsquelle	Details des gesicherten CI. Diese Tabelle enthält die Details zum Sicherungsstatus für das referenzierte CI.
Verwaltet nach Gruppe	Primäre Supportgruppe, die für die Verwaltung der Sicherung verantwortlich ist.
Domäne	ID der Domäne, zu der die Instanz gehört

Schlüsselreferenzstrukturen

Verwenden Sie die folgenden Schlüsselreferenzen als wichtige Richtlinien beim Erstellen von Operational Technology (OT)-Datensätzen:

- Informationen zum Erstellen von Computer- oder Serverdatensätzen für OT-Geräte, die auf Computern oder Servern ausgeführt werden, finden Sie in den folgenden Themen:
  - Klasse „Computer“ [cmdb_ci_computer].
  - Klasse „Server“ [cmdb_ci_server].
- Die Attribute „Hersteller“ und „Modell-ID“ sind Referenzattribute für die Tabellen „Unternehmen“ [core_company] und „Produktmodell“ [cmdb_model].
- Die Attribute „Eigentum von“, „Zugewiesen an“, „Verwaltet von“ und „Unterstützt von“ sind Referenzattribute für die Tabelle „Benutzer“ [sys_user]. Die Attribute „Change-Gruppe“ und „Supportgruppe“ sind Referenzattribute für die Tabelle „Gruppe“ [sys_user_group].

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

Identifizierungsregeln

Now Platform enthält eine vordefinierte Identifizierungsregel für die Klassen Operational Technology (OT). Diese Identifizierungsregel weist die folgenden Schlüsselbezeichner-Einträge auf, die in der Prioritätsreihenfolge aufgeführt sind:

1. Bezeichnereintrag, der die in der Seriennummer [cmdb_serial_number] angegebene Identifikation als Suchtabelle verwendet. Die Seriennummerntabelle ist eine Viele-zu-Eins-Referenz von der Seriennummer zurück zum Server-CI☒
2. Bezeichnereintrag, der im Seriennummer-Attribut im CI angegeben ist.
3. Bezeichnereintrag, der im MAC-Adressattribut in der Netzwerkadaptertabelle angegeben ist.
4. Bezeichnereintrag für das Namensattribut.
   - Wenn Seriennummer und MAC-Adresse nicht verfügbar sind, wird das Attribut Name (normalerweise der vom System gemeldete Hostname) verwendet.
   - Wenn Seriennummer und Name nicht verfügbar sind, sondern nur MAC-Adresse verfügbar ist, verwenden Sie MAC-Adresse als Namen des CI. Wenn Sie die MAC-Adresse als Name des CI verwenden, vermeiden Sie die Erstellung eines leeren CI.

Hinweis:
Weitere Informationen finden Sie unter CMDB Identification and Reconciliation (IRE).

IT-Geräte in Ihrem OT-Netzwerk werden neu klassifiziert

Für Xanadu und höher können Sie einen Netzwerkadapter-Bezeichner in der OT-Identifizierungsregel erstellen, um IT-Geräte in Ihrem OT-Netzwerk neu zu klassifizieren. Durch das Erstellen eines Netzwerkadapter-Bezeichners in der OT-Identifizierungsregel wird der Netzwerkadapter-Bezeichner-Eintrag der Hardware-Identifizierungsregel überschrieben. Führen Sie dazu die folgenden Aktionen aus:

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**an.
2. Wählen Sie unter „ **Hardware** “ im Menü „ **CI-Klassen** “ die Klasse **Operational Technology (OT)** aus.
3. **Wählen** Sie im Menü „Klasseninformationen“ **Identifizierungsregel**aus.
4. Wählen Sie unter **Identifier-Einträge**die Option **Hinzufügen**aus.
5. Wählen Sie im Popup-Dialogfeld „Neuer Bezeichnereintrag“ die **Option Attribute aus einer anderen Tabelle verwenden (Suchtabelle)** und wählen Sie **Weiter**.
6. Führen Sie im Dialogfeld „Bezeichnereintrag erstellen“ die folgenden Schritte aus:
   a. Wählen **Sie in der Dropdown-Liste Tabelle suchen die TabelleHardware** aus.
   b. Geben Sie im Feld **Priorität** den Wert **400** ein.
   c. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **„Suchtabelle** “ die Option „ **Netzwerkadapter** “ aus.
   d. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Kriteriumsattribute** die **MAC-Adresse** aus.
   e. Wählen Sie **Speichern**.

Hinweis:
IT-Geräte in einem OT-Netzwerk werden nicht automatisch neu klassifiziert. Wenn Sie IT-Geräte automatisch für OT neu klassifizieren möchten, müssen Sie ein Upgrade auf Xanadu oder die neueste Version Now Platform mit den neuesten CMDB-CI-Klassenmodellen durchführen.

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

Zugehörige Einträge

Zugehörige Einträge für OT-Identifizierungsregeln ermöglichen es OT Service Graph Connectors, zugehörige Datensätze zu erstellen, z. B. OT-Gerät-Datensätze und Sicherungsdatensätze. Die Regel Operational Technology [cmdb_ci_ot class] enthält die folgenden zugehörigen Einträge:

- Sicherungsspeicher [backup_source_configuration_item]
- Externe Systemmetadaten [configuration_item]
- OT-Gerät [ot_asset]

Die Regel „OT-Steuerungsmodul“ [cmdb_ci_ot_control_module] enthält die folgenden zugehörigen Einträge:

- Sicherungsspeicher [backup_source_configuration_item]
- OT-Gerät [ot_asset]

Veraltete Klassen

CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.30 als veraltet markiert (nicht entfernt, aber wie folgt markiert) mit der Veröffentlichung des OT-Klassenmodells:

Klasse	Beschreibung
Human Machine Interface [cmdb_ci_hmi]	OT-Geräte wurden zu cmdb_ci_ot verschoben, um breitere Anwendungsfälle zu unterstützen. Verwenden Sie stattdessen cmdb_ci_ot_hmi.
Fertigungsgerät [cmdb_ci_manufacturing]	OT-Geräte wurden zu cmdb_ci_ot verschoben, um breitere Anwendungsfälle zu unterstützen. Verwenden Sie cmdb_ci_ot als Basisklasse oder gegebenenfalls andere generische Unterklassen.
Speicherprogrammierbare Steuerung [cmdb_ci_plc]	OT-Geräte wurden zu cmdb_ci_ot verschoben, um breitere Anwendungsfälle zu unterstützen. Verwenden Sie stattdessen cmdb_ci_ot_plc.

Es wurde ein Skript zum Migrieren von Datensätzen aus diesen Klassen in die neuen Klassentabellen bereitgestellt. Die Administratorrolle ist erforderlich, um die folgenden Aufgaben auszuführen:

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**
2. Suchen Sie den Datensatz **OTDevicesMigrationUtils**.
3. Navigieren zu **Definition** > **Skripteinbindungen** > **an.**
4. Kopieren Sie im Hintergrundfenster das bereitgestellte Skript, und fügen Sie es ein.
5. Wählen Sie den entsprechenden Bereich aus, und führen Sie das Skript aus.

Problembehandlung

Im Folgenden finden Sie einige Tipps zur Problembehandlung:

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

Problem	Vorgeschlagene Lösung
OT-Gerät-Menüelemente können nicht angezeigt werden	Stellen Sie sicher, dass dem angemeldeten Benutzer die entsprechenden Rollen zugewiesen wurden. Weitere Informationen finden Sie im vorhergehenden Abschnitt „Rollen“.
Fehler beim Erstellen oder Aktualisieren eines OT-Gerät-Datensatzes	Nur einen OT-Gerät-Datensatz (cmdb_ot_entity) pro CI zulassen.

Apps im Store anfordern

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

Store-App „CMDB CI Class Models“ fügt Klassenmodelle hinzu, die die Klassenhierarchie CMDB erweitern, einschließlich:

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

Zugehörige Informationen

CMDB Schemamodell

Erweiterungsklassen für Red Hat Virtualization (RHV).

Die Store App „CMDB CI Class Models“ fügt Klassen für Red Hat Virtualization (RHV) hinzu oder aktualisiert sie.

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

Apps im Store anfordern

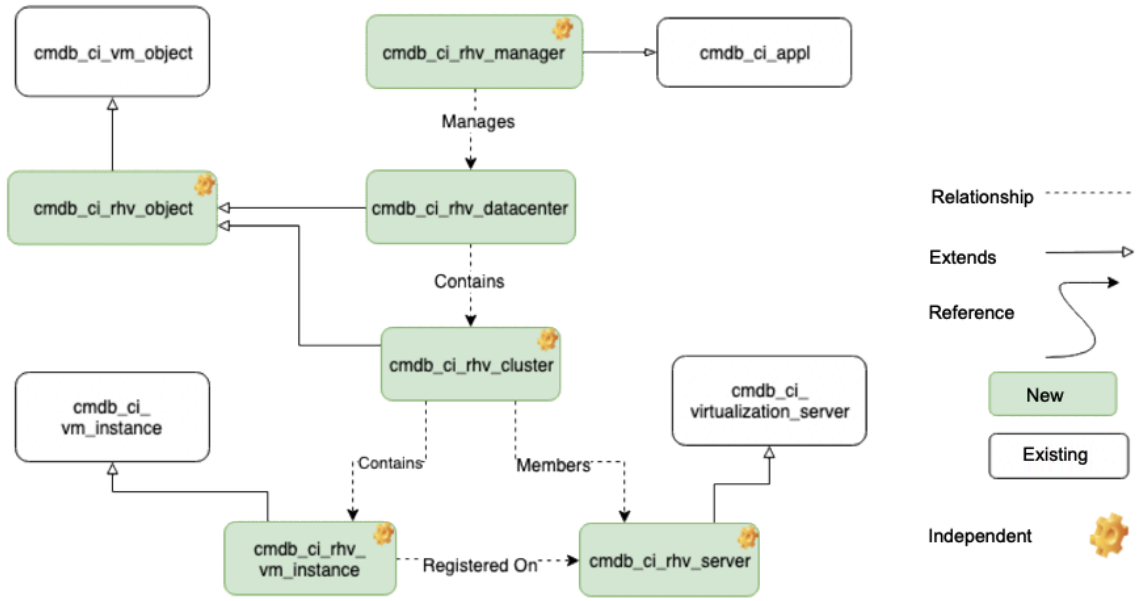
Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Red Hat Virtualization (RHV)

Red Hat Virtualization (RHV) ist ein Virtualisierungsprodukt, das auf dem Hypervisor „Kernel-basierte virtuelle Maschine“ (KVM) basiert. RHV verwendet das SPICE-Protokoll und Virtual Desktop Server Manager (VDSM) mit einem RHEL-basierten zentralen Verwaltungsserver. Die RHV-Lösung basiert auf zwei primären Softwarekomponenten: Red Hat Virtualization Manager (RHV-M) und Red Hat Virtualization Hypervisors oder Hosts: Red Hat Enterprise Linux oder RHV Host (RHV-H).

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

In die -Klassenhierarchie CMDB integrierte RHV-Klassen



Klassen

In diesem Abschnitt werden die relevanten Klassen aufgelistet, die von der Store-App CMDB CI-Klassenmodelle hinzugefügt oder aktualisiert werden. Weitere Informationen zu den für die einzelnen Klassen hinzugefügten Spalten finden Sie in der Klassenspaltentabelle.

CMDB CI-Klassenmodelle: Version 1.8.0 fügt die folgenden Klassen für RHV hinzu. Die Liste der CMDB-Klassen in einem Basissystem (einschließlich der Klassen, die durch diese Store App möglicherweise erweitert werden) finden Sie unter Beschreibungen der CMDB-Tabellen.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
RHV-LDC [cmdb_ci_rhv_ldc]	Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter]	Logisches RHV-Rechenzentrum.
RHV-Rechenzentrum [cmdb_ci_rhv_datacenter] Diese Klasse wird gelöscht.	N/V	N/V

CMDB CI-Klassenmodelle: Version 1.6.0 fügt die folgenden Klassen für RHV hinzu.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
RHV-Server [cmdb_ci_rhv_server]	Virtualisierungsserver [cmdb_ci_virtualization_server]	Der RHV-Virtualisierungshost.
RHV-Objekt [cmdb_ci_rhv_object]	VM-Objekt [cmdb_ci_vm_object]	Eine Basisklasse, von der andere Klassen ableiten sollen.
RHV-Manager	Anwendung	RHV-Manager-Instanz.

Automatische Übersetzung

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

Klasse	Erweitert	Beschreibung
[cmdb_ci_rhv_manager]	[cmdb_ci_appl]	
RHV-Cluster [cmdb_ci_rhv_cluster]	RHV-Objekt [cmdb_ci_rhv_object]	RHV-Cluster.
RHV-Rechenzentrum [cmdb_ci_rhv_datacenter] **Hinweis:** Diese Klasse wird in Release CMDB CI Class Models 1.6.0 gelöscht.	RHV-Objekt [cmdb_ci_rhv_object]	RHV-Rechenzentrum.
RHV-VM-Instanz [cmdb_ci_rhv_vm_instance]	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Instanz der virtuellen RHV-Maschine.

Klassenspalten

CMDB CI-Klassenmodelle: Version 1.6.0 fügt den entsprechenden Klassen die folgenden Spalten hinzu.

RHV-Serverklasse [cmdb_ci_rhv_server].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
URL	URL, die für den Zugriff auf das Objekt verwendet wird.

RHV-Objektklasse [cmdb_ci_rhv_object].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
href_id	Href-ID
manager_id	Manager-ID
URL	URL für den Zugriff auf das Objekt (in untergeordneten Klassen verwendet).

RHV-Manager-Klasse [cmdb_ci_rhv_manager].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
URL	URL des Managers.
product_name	Produktname

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

RHV-Clusterklasse [cmdb_ci_rhv_cluster].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
cpu_type	CPU-Typ
cpu_architecture	CPU-Architektur.
ksm	Aktivierungsstatus der Kernel-Richtlinie für das Zusammenführen derselben Seite (Kernel Same-Page Merging, KSM).
fencing_policy	Fencing-Richtlinie
memory_overcommitment	Menge des im Cluster zulässigen Speichers mit Mehrfachvergabe
transparent_huge_pages	Richtlinie für transparente Seiten mit großem Arbeitsspeicher
ballooning	Arbeitsspeicher-Ballooning für Gäste
compatibility_version	Kompatibilitätsversion

Klasse der RHV-VM-Instanz [cmdb_ci_rhv_vm_instance].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
mgmt_url	Verwaltungs-URL.
cpu_architecture	CPU-Architektur.
delete_protected	Geschützte löschen (true/false)
ha_priority	HA-Priorität
high_availability	Hohe Verfügbarkeit (true/false)
memory_policy_guaranteed	Garantierte Menge an Arbeitsspeicher (MB).
memory_policy_max_mb	Maximaler Arbeitsspeicher in der dynamischen Zuteilungsrichtlinie für Arbeitsspeicher.
multi_queues	Mehrere Warteschlangen
placement_policy	Platzierungsrichtlinie
cpu_sockets	Anzahl der CPU-Sockets
stateless	Zustandslos (true/false)
storage_error_resume_behaviour	Verhalten einer VM, die aufgrund eines Speicher-E/A-Fehlers angehalten wurde. Beispiele: AUTO_RESUME, LEAVE_PAUSED und KILL.
start_time	Startzeit
stop_time	Stoppzeit.
threads	Anzahl der Threads
time_zone	Zeitzone
usb	USB-aktivierter Status
run_once	Einmal ausführen

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

Klasse der RHV-VM-Instanz [cmdb_ci_rhv_vm_instance]. (Fortsetzung)

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Typ	RHV-Typ

Die folgende Klasse wurde in Release CMDB CI Class Models 1.6.0 (CMDB CI-Klassenmodelle) gelöscht.

RHV-Rechenzentrumsklasse [cmdb_ci_rhv_datacenter].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
quota_mode	Kontingentmodusrichtlinie

Zugehörige Informationen

CMDB Schemamodell

TLS-Erweiterungsklassen (Transport Layer Security).

Die Store-App „CMDB CI Class Models“ (CMDB-CI-Klassenmodelle) fügt eine Klasse für TLS-Zertifikate hinzu oder aktualisiert sie.

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

Apps im Store anfordern

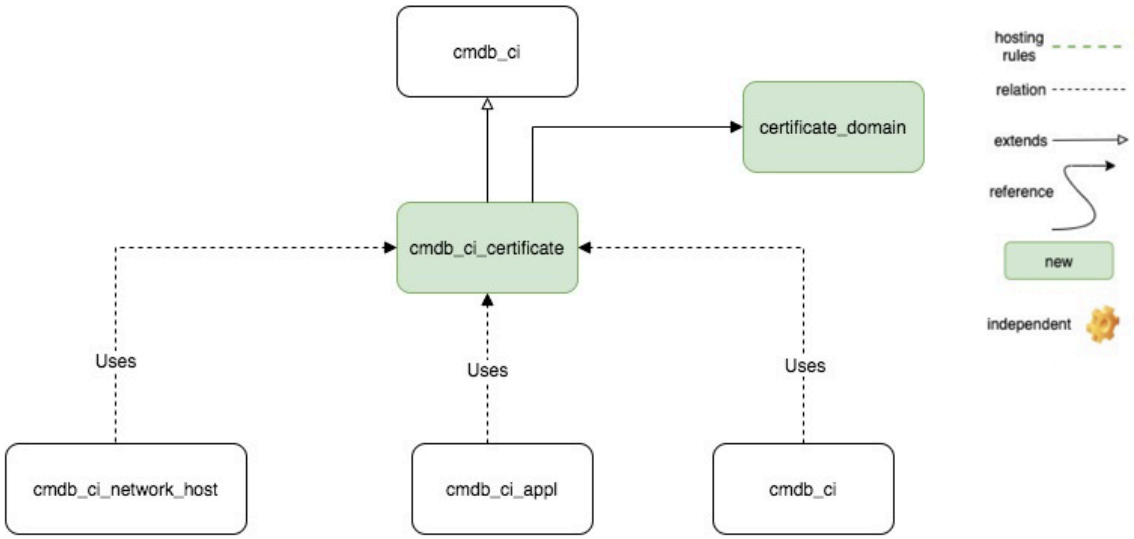
Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Transport Layer Security (TLS)

TLS ist ein kryptografisches Protokoll, das Kommunikationssicherheit über ein Computernetzwerk bieten soll. Das TLS-Protokoll sorgt für Datenschutz und Datenintegrität zwischen kommunizierenden Computeranwendungen. Sobald Client und Server sich auf die Verwendung von TLS geeinigt haben, handeln sie mithilfe eines Handshaking-Verfahrens eine zustandsbehaftete Verbindung aus. Der Server stellt die Identifizierung normalerweise in Form eines digitalen Zertifikats bereit. Das Zertifikat enthält den Servernamen, die vertrauenswürdige Zertifizierungsstelle, die für die Authentizität des Zertifikats bürgt, und den öffentlichen Verschlüsselungsschlüssel des Servers. Der Client bestätigt die Gültigkeit des Zertifikats, bevor er fortfahren kann. Wenn der Handshake abgeschlossen ist, wird eine gesicherte Verbindung hergestellt.

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

TLS-Zertifikatklassen, die in die Klassenhierarchie CMDB integriert sind



Zertifizierungsklasse für bereichsbezogene Apps

Die Zertifizierungsklasse für bereichsbezogene Apps unterstützt TLS-Zertifikate. Mit dieser Klasse können Sie Zertifikate proaktiv verwalten, indem Sie Stakeholder über bevorstehende Ablaufdaten informieren. Verwenden Sie diese Erweiterungsklasse, um sicherzustellen, dass Zertifikate vor Ablauf überwacht und verlängert werden, um schwerwiegende Ausfälle von Produktionssystemen zu verhindern.

Klassen

In diesem Abschnitt werden die relevanten Klassen aufgelistet, die von der Store-App CMDB CI-Klassenmodelle hinzugefügt oder aktualisiert werden. Weitere Informationen zu den für die einzelnen Klassen hinzugefügten Spalten finden Sie in der Klassenspaltentabelle.

Die CMDB CI Class Models: Release 1.4.0 aktualisiert die folgende Klasse:

Klasse	Erweitert	Beschreibung
Eindeutiges Zertifikat [cmdb_ci_certificate]	Konfigurationselement [cmdb_ci]	Ein Zertifikat des öffentlichen Schlüssels im X.509-Standardformat.

Die Store-App CMDB CI Class Models ändert die Klasse des eindeutigen Zertifikats [cmdb_ci_certificate] wie folgt:

- Das Attribut *`assigned_to`* hängt jetzt vom Attribut *`assignment_group`* ab, sodass Benutzer im Attribut *`assigned_to`* basierend auf dem angegebenen *`assignment_group`*gefiltert werden.
- Die Store-App Certificate Inventory and Management füllt die Tabelle „Eindeutiges Zertifikat“ [cmdb_ci_certificate] aus. Die Listenansicht für diese Klasse enthält keine Schaltfläche „ **Neu** “, und Sie können der Tabelle keine neuen Datensätze mehr hinzufügen. Dies liegt daran, dass bestimmte Felder aus binär codierten Parametern im Zertifikat extrahiert werden, die Benutzer möglicherweise nicht angeben können. Außerdem müssen Zertifikate erkannt und nicht hochgeladen werden.
- Sie können im Attribut *`Certificate file`* keine Anhänge mehr hinzufügen oder löschen.

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

CMDB CI Class Models: Release 1.3.0 fügt die folgenden Klassen hinzu. Die Liste der CMDB -Klassen in einem Basissystem, einschließlich der Klassen, die durch diese Store-App möglicherweise erweitert werden, finden Sie unter Beschreibungen der CMDB-Tabellen.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
Eindeutiges Zertifikat [cmdb_ci_certificate]	Konfigurationselement [cmdb_ci]	N/V
Zertifikatdomäne [certificate_domain]	N/V	Vollqualifizierter Domänenname

Klassenspalten

CMDB CI-Klassenmodelle: Version 1.4.0 fügt den jeweiligen Klassen die folgenden Spalten hinzu.

Klasse des eindeutigen Zertifikats [cmdb_ci_certificate].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Zertifikatdatei	Zertifikat in codierter Form.
Fingerabdruck	Hashwert des Zertifikats
Fingerabdruck-Algorithmus	Algorithmus, der zum Hashen des Zertifikats verwendet wird
Ist Zertifizierungsstelle	Gibt an, ob ein Zertifikat eine Zertifizierungsstelle (Certificate Authority, CA) ist oder nicht.
Ist selbstsigniert	Gibt an, ob das Zertifikat selbstsigniert ist oder nicht.
Bearbeiter	Entität, die das Zertifikat signiert und ausgestellt hat. Referenz: Eindeutiges Zertifikat [cmdb_ci_certificate]
Allgemeiner Ausstellername	Allgemeiner Name des Ausstellers
Eindeutiger Name des Ausstellers	Eindeutiger Name des Ausstellers
Schlüsselgröße	Größe des vom Signaturalgorithmus verwendeten Schlüssels Auswahlmöglichkeiten: • Aufgaben mit Priorität 1 erstellen • Aufgaben mit Priorität 3 erstellen • Keine Verlängerungsaufgaben erstellen
Verlängerungsnachverfolgung	Gibt an, ob Aufgaben mit Priorität 1 oder Priorität 3 für ablaufende Zertifikate erstellt werden sollen
Stammaussteller	Stammentität, die das Zwischenzertifikat signiert und ausgestellt hat. Auswahlmöglichkeiten:

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

Klasse des eindeutigen Zertifikats [cmdb_ci_certificate]. (Fortsetzung)

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
	• Extern • Intern Referenz: Eindeutiges Zertifikat [cmdb_ci_certificate]
Servicetyp	Gibt an, ob das Zertifikat für externe oder interne Services verwendet wird.
Signaturalgorithmus	Der zum Signieren des Zertifikats verwendete kryptografische Algorithmus. Auswahlmöglichkeiten: • Ausgegeben • Installiert • Widerrufen • Stillgelegt
Status	Lebenszyklusstatus des Zertifikats
Alternativer Antragstellername	Liste vollqualifizierter Domänennamen, die durch das Zertifikat gesichert werden Referenz: Zertifikatdomäne [certificate_domain]
Allgemeiner Antragstellername	Identifiziert den dem Zertifikat zugeordneten Hostnamen/die Domäne
Antragstellerland	Zweibuchstabiger Ländercode des Antragstellers.
Eindeutiger Antragstellername	Identifizierende Informationen des Antragstellers
E-Mail-Adresse des Antragstellers	E-Mail-Adresse des Antragstellers.
Antragsteller-Ort	Ort des Antragstellers
Antragstellerorganisation	Organisation des Antragstellers.
Antragsteller-Organisationseinheit	Organisationseinheit des Antragstellers
Antragstellerstatus	Status des Antragstellers
Gültig ab	Gültigkeitsstartzeitraum des Zertifikats
Gültig bis	Gültigkeitsendzeitraum des Zertifikats
Version	X.509-Version des Zertifikats

Klasse der Zertifikatdomäne [certificate_domain].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Domäne	Vollqualifizierter Domänenname

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

CMDB-CI-Klassenmodelle: Release 1.3.0 fügt keine Spalten hinzu.

Zugehörige Informationen

CMDB Schemamodell

Erweiterungsklassen des VMware NSX-Lastenausgleichsmoduls

Die Store-App „CMDB CI Class Models“ (CMDB-CI-Klassenmodelle) fügt Klassen für VMware NSX-Lastenausgleichsmodule hinzu oder aktualisiert sie.

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

Apps im Store anfordern

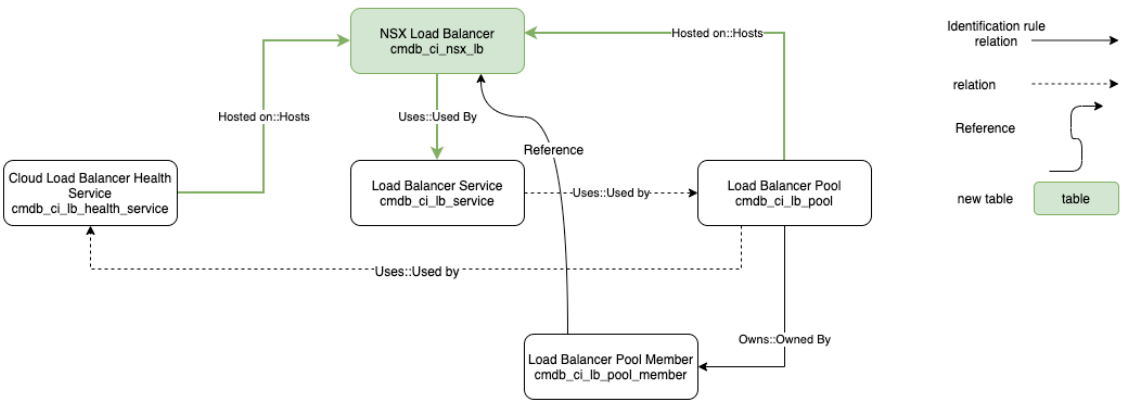
Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

VMware NSX (Lastenausgleichsmodul)

NSX ist eine Netzwerkvirtualisierungslösung von VMware. Zu den virtuellen Ressourcen, die in der NSX-Lösung enthalten sind, gehören Virtual LANs (VLANs), virtuelle Lastenausgleichsmodule, virtuelle Router, Switches und Firewalls.

ServiceNow Discovery verwendet das Discovery-Muster für das Lastenausgleichsmodul VMware NSX Advanced , um VMware NSX-Lastenausgleichsmodule und ihre Komponenten zu finden: Listener, Pools, Poolmitglieder und Integritätsservices.

Klassen des VMware NSX-Lastenausgleichsmoduls, die in die -Klassenhierarchie CMDB integriert sind



Klassen

In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgelistet, die von der Store App CI-Klassenmodelle CMDB hinzugefügt oder aktualisiert werden.

CMDB CI-Klassenmodelle: Version 1.10.0 fügt die folgenden Klassen für das VMware NSX-Lastenausgleichsmodul hinzu. Die Liste der CMDB -Klassen in einem Basissystem

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

(einschließlich der Klassen, die durch diese Store-App erweitert werden) finden Sie unter Beschreibungen der CMDB-Tabellen.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
NSX-Lastenausgleichsmodul [cmdb_ci_nsx_lb]	Load Balancer [cmdb_ci_lb]	Die Tabelle mit den Ressourcen des NSX-Lastenausgleichsmoduls.

Klassenspalten

Das Discovery-Muster für das erweiterte Lastenausgleichsmodul „VMware NSX“ führt eine neue Tabelle mit einer Identifizierungsregel und einem Eintrag ein. Die Tabelle verwendet nur die von der übergeordneten Tabelle geerbten Spalten.

Zugehörige Informationen

CMDB Schemamodell

Erweitern Sie Klassen und Regeln

Erweitern und aktualisieren Sie Store-App-Klassen und Regeln für CMDB-CI-Klassenmodelle, wenn Sie Integrationstools von Drittanbietern verwenden.

Wenn Sie ein Drittanbieter-Tool für die Integration mit ServiceNow -Apps verwenden, können Lücken zwischen der Integration und verschiedenen CIs auftreten. Bei einigen der integrierten Tabellen und Klassen fehlen möglicherweise Klassen und Regeln, die nicht in der Store-App CMDB CI-Klassenmodelle enthalten sind.

Mit den Klassen und Regeln in der folgenden Tabelle können Sie die Store-App CMDB CI-Klassenmodelle für Integrationen hinzufügen und erweitern:

Tabelle	Erweitert	Regeln und zugehörige Einträge
Postgresql-Schema cmdb_ci_postgresql_schema	cmdb_ci_db_catalog	Containment-Regel: cmdb_ci_db_postgresql_instance->Contains:ContainedBy->cmdb_ci_postgresql_schema
		Identifizierungsregel: Abhängig, Attribute: Name
		Zugehörige Einträge (cmdb_related_entry): • Bezeichner: cmdb_ci_postgresql_schema • Zugehörige Tabelle: cmdb_key_value • Referenziertes Feld: Configuration_item
Informationsobjekt	cmdb_ci	Identifizierungsregel: Unabhängig, Attribute: Name

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

Tabelle	Erweitert	Regeln und zugehörige Einträge
cmdb_ci_information_object		Zugehörige Einträge (cmdb_related_entry): • Bezeichner: cmdb_ci_information_object • Zugehörige Tabelle: cmdb_key_value • Referenziertes Feld: Configuration_item
Oracle-Katalog cmdb_ci_db_ora_catalog	cmdb_ci_db_catalog	Zugehörige Einträge (cmdb_related_entry): • Bezeichner: cmdb_ci_db_ora_catalog • Zugehörige Tabelle: cmdb_key_value • Referenziertes Feld: Configuration_item
MySQL-Katalog cmdb_ci_db_mysql_catalog	cmdb_ci_db_catalog	Containment-Regel: cmdb_ci_db_mysql_instance->Contains:ContainedBy->cmdb_ci_db_mysql_catalog
		Identifizierungsregel: Abhängig, Attribute: Name
		Zugehörige Einträge (cmdb_related_entry): • Bezeichner: cmdb_ci_db_mysql_catalog • Zugehörige Tabelle: cmdb_key_value • Referenziertes Feld: Configuration_item
MS-SQL-Datenbank cmdb_ci_db_mssql_database	cmdb_ci_db_instanz	Zugehörige Einträge (cmdb_related_entry): • Bezeichner: cmdb_ci_db_mssql_database • Zugehörige Tabelle: cmdb_key_value • Referenziertes Feld: Configuration_item
Sybase-Katalog cmdb_ci_db_syb_catalog	cmdb_ci_db_catalog	Containment-Regel: cmdb_ci_db_syb_instance->Contains:ContainedBy->cmdb_ci_db_syb_catalog
		Identifizierungsregel:

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

Tabelle	Erweitert	Regeln und zugehörige Einträge
		Abhängig, Attribute: Name
		Zugehörige Einträge (cmdb_related_entry): • Bezeichner: cmdb_ci_db_syb_catalog • Zugehörige Tabelle: cmdb_key_value • Referenziertes Feld: Configuration_item
DB2-Katalog cmdb_ci_db_db2_catalog	cmdb_ci_db_catalog	Containment-Regel: cmdb_ci_db_db2_instance->Enthält:Enthalten in->cmdb_ci_db_db2_catalog
		Identifizierungsregel: Abhängig, Attribute: Name
		Zugehörige Einträge (cmdb_related_entry): • Bezeichner: cmdb_ci_db_db2_catalog • Zugehörige Tabelle: cmdb_key_value • Referenziertes Feld: Configuration_item

Die Liste der CMDB -Klassen in einem Basissystem (einschließlich der Klassen, die durch diese Store-App erweitert werden) finden Sie unter Beschreibungen der CMDB-Tabellen.

Zugehörige Informationen

CMDB Schemamodell

Baseline CMDB

Die CMDB-Baseline bietet Fähigkeiten, mit denen Sie die Changes, die an Ihren Configuration Items (CIs) in CMDBvorgenommen wurden, nachvollziehen und steuern können.

- Sie können eine Baseline erstellen, die ein Snapshot Ihrer Configuration Items im CMDBist. Sie können die Changes überprüfen, die seit einer vorherigen Baseline an diesem Configuration Item vorgenommen wurden. Es können mehrere Baselines erstellt werden, und das System verfolgt die pro Baseline vorgenommenen Changes.

  Beim Erstellen einer Baseline werden die Attribute des CI sowie alle Beziehungen der ersten Ebene für das CI erfasst. Alle Changes am Basis-CI oder an zugehörigen CIs werden erfasst und angezeigt. Neu erstellte CIs werden nicht automatisch zu einer Baseline hinzugefügt.

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

- Verknüpfen Sie ein Configuration Item mit einer Aufgabe, einen Change oder eine Change-Aufgabe und dem CI, um Changes vorzuschlagen, nachdem die Change abgeschlossen ist. Sie können Changes aufzeichnen und diese Changes werden nicht sofort auf das CI angewendet, sondern verzögern sich, bis die Change abgeschlossen ist.

  Wenn die Change abgeschlossen ist, können Sie die vorgeschlagenen Changes anwenden, wodurch alle zuvor vorgeschlagenen Changes vorgenommen und die Changes der Aufgabe zugeordnet werden.

  Informationen zur Planung und Implementierung einer Baseline CMDBfinden Sie im Knowledge Base-Artikel CMDB-Baseline-Lebenszyklus – Best Practices und Problembehandlung für Diff-Formatter [KB0829681] .

CMDB-Baseline erstellen

Sie können eine Baseline für ein CI erstellen, um Aktualisierungen des CI im Laufe der Zeit nachzuverfolgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ecmdb_admin und itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Baselines** > **Baselines**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Namen** für die Baseline ein.
   Standardmäßig ist die Tabelle „cmdb_ci ausgewählt“, sodass der Datensatz die Basislinie für alle Configuration Items im System erstellt.
4. **Wahlweise:** Um die Baseline auf bestimmte CIs zu beschränken, wählen Sie eine andere **Tabelle**, oder wählen Sie **Bedingungen**, die ein CI erfüllen muss, damit es einen Baseline-Eintrag hat.

   Example
   Sie können beispielsweise eine Basislinie für die Datenbanktabelle mit der Bedingung **[Location] [is] [<configured location>]** erstellen.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Erstellung einer Baseline ist zeitaufwändig und erfolgt im Hintergrund. Eine Meldung am oberen Rand der Datensatzliste informiert Sie darüber, dass Ihre Baseline geplant wurde, und Sie erhalten eine E-Mail, wenn der Vorgang abgeschlossen ist.

Unterschiede zur Baseline anzeigen

Sie können die Changes, die an einem CI oder anderen CIs der ersten Ebene vorgenommen wurden, anzeigen, indem Sie das CI-Formularlayout so konfigurieren, dass das Differenzfeld für die CMDB-Baseline angezeigt wird. Dieses Feld wird im Formular als „Basesline-Differenzen“ bezeichnet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

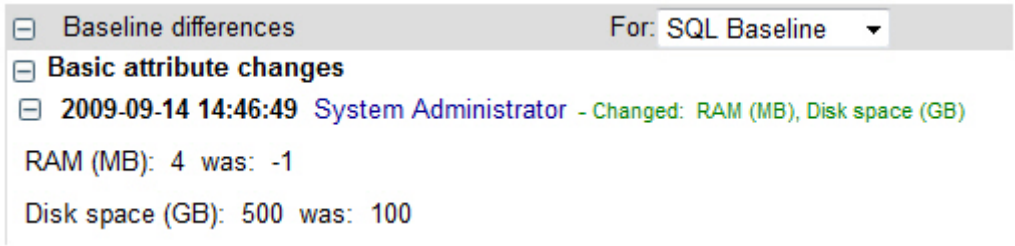
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Änderungen werden nur für die Tabelle „cmdb_ci“ und die untergeordneten Tabellen angezeigt. Sie können die Systemeigenschaft `com.cmdb.baseline.max_changes` ändern, um die Anzahl der Beziehungen und Changes zu begrenzen, die in einem Baseline-Unterschiedsabschnitt in einem CI-Formular angezeigt werden (standardmäßig auf 100 festgelegt).

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

Prozedur

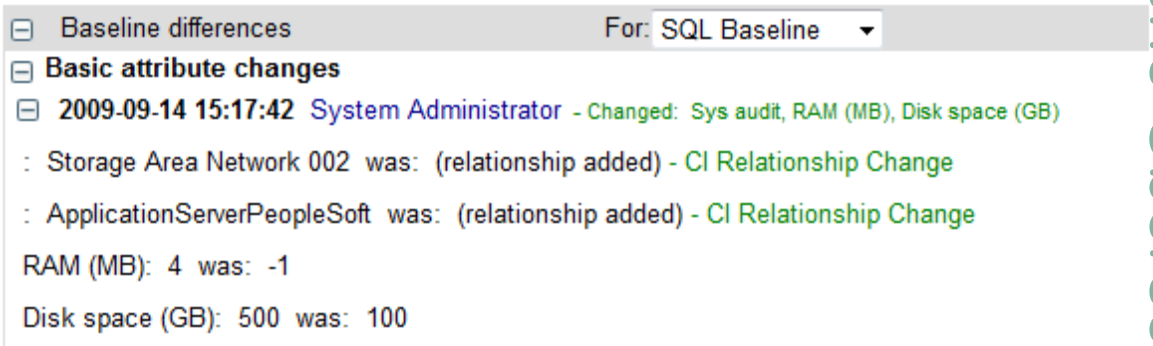
1. Einen CI-Datensatz öffnen
2. Wählen Sie aus der Auswahlliste die Baseline aus, die Sie für dieses CI anzeigen möchten.
   Das Feld zeigt die Details aller Changes an, die am aktuellen Datensatz für die ausgewählte Baseline vorgenommen wurden, oder zeigt an, dass keine Changes vorgenommen wurden.

Details zu Baseline-Unterschieden



3. Klicken Sie zum Hinzufügen einer Beziehung zum CI auf das grüne Plus-Symbol in der Symbolleiste **Zugehörige Elemente**.
   Die neue Beziehung wird unter der Symbolleiste angezeigt. Weitere Informationen zur Symbolleiste „Zugehörige Elemente“ und zur Steuerung der Anzeige finden Sie unter CI-Beziehungsformatierer.
4. Aktualisieren Sie ein zugehöriges CI und zeigen Sie die Changes an, die als **Grundlegende Attribut-Changes** im aktuellen CI-Datensatz angezeigt werden.

Grundlegende Attribut-Changes



Nächste Maßnahme

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Leistung zu verbessern und Speicherprobleme zu vermeiden, wenn große Mengen von Baseline-Differenzdaten in CI-Formularen angezeigt werden:

1. Legen Sie die Systemeigenschaft `com.cmdb.baseline.entry.attachment` auf „true“ fest.
2. Führen Sie das Korrekturskript `CMDB Baseline convert XML to attachment` einmal manuell aus. Informationen zum Ausführen eines Korrekturskripts finden Sie unter Run fix scripts .

Eigenschaften für die Baseline-CMDB

Verwenden Sie die CMDB-Baselineeigenschaften, um zu konfigurieren, wie viele Changes und Beziehungen für ein CI im Baseline-Unterschied für das CI angezeigt werden können.

Diese Eigenschaften sind für die Baseline-CMDB verfügbar. Zum Anzeigen und Bearbeiten dieser Eigenschaften ist die Administratorrolle erforderlich.

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

Eigenschaften für Baseline-CMDB

Eigenschaft	Beschreibung
Maximale Anzahl von Changes und Beziehungen für ein CI, die im Feld „Unterschiede zur Baseline“ für das CI angezeigt werden können. com.cmdb.baseline.max_changes	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100 • Standort: **Konfiguration** > **CMDB-Eigenschaften** > **Baseline-Eigenschaften**
com.cmdb.baseline.entry.attachment	Ermöglicht die manuelle Ausführung des Korrekturskripts *`CMDB Baseline convert XML to attachment`*. Wenn Sie diese Eigenschaft auf „true“ festlegen und dann das Korrekturskript *`CMDB Baseline convert XML to attachment`* ausführen, wird die Leistung beim Anzeigen großer Mengen von Baseline-Unterschiedsdaten in CI-Formularen verbessert. Bei „false“ verwendet die CMDB-Baseline-Diff-Komponente veraltete Methoden, die möglicherweise keine großen Mengen von Baseline-Unterschiedsdaten laden können. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Zur Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzufügen . • Weitere Informationen: Baseline CMDB

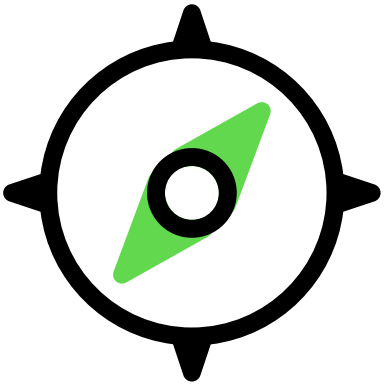
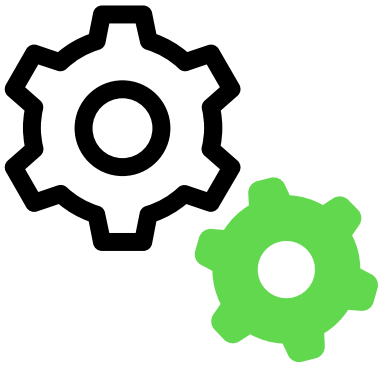
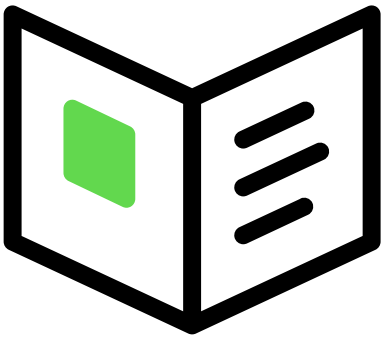
Store-App CMDB-Arbeitsbereich

CMDB-Arbeitsbereich ist eine effiziente, zentrale und modernisierte Arbeitsweise für Sie. Verwenden Sie CMDB-Arbeitsbereich, um die CMDB zu durchsuchen und zu erkunden, den Zustand und aktuelle Aktivitäten zu überprüfen und auf CMDB-Dashboards und -Tools zuzugreifen, um Aufgaben in Ihrer Organisation zu unterstützen.

Sehen Sie sich das folgende Video an, um sich einen Überblick über die ersten Schritte mit CMDB-Arbeitsbereichzu verschaffen. Je nach Version von CMDB-Arbeitsbereichkönnen sich einige UI-Elemente und Funktionen unterscheiden. Einführung in CMDB-Arbeitsbereich

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

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Referenz
		
Erfahren Sie mehr über die verschiedenen Ansichten im CMDB-Arbeitsbereich und wie Sie jede für die Ausführung der Ihnen zugewiesenen Aufgaben verwenden können.	Richten Sie den CMDB-Arbeitsbereich ein und konfigurieren Sie ihn.	Zusätzliche Informationen zu Komponenten wie Eigenschaften und klassenspezifischen Kriterien für das Diagramm Cloud- im Vergleich zu Nicht-Cloud-Ressourcen.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für in ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

CMDB-Arbeitsbereich erkunden

Erfahren Sie mehr über den CMDB-Arbeitsbereich, die verschiedenen Ansichten und die Vorteile bei der Verwendung wichtiger CMDB-Funktionen wie CMDB-Integrität, CMDB-Datenmanager und CMDB 360.

Übersicht über den CMDB-Arbeitsbereich

CMDB-Arbeitsbereich ist eine effiziente, zentrale und modernisierte Arbeitsweise für Sie. Verwenden Sie CMDB-Arbeitsbereich, um die CMDB zu durchsuchen und zu erkunden, den Zustand und aktuelle Aktivitäten zu überprüfen und auf verschiedene CMDB-Dashboards und Tools zuzugreifen, um Aufgaben in Ihrer Organisation zu unterstützen.

Allgemeine Interaktion und zusätzliche Informationen

- CMDB-Arbeitsbereich nutzt viele Leistungsanalysefunktionen und -funktionen, z. B. Indikatorquellen. In den Ansichten CMDB-Arbeitsbereich können Sie die verschiedenen Karten auswählen, um einen Drilldown zu den Performance Analytics-KPI-Detailbereichen durchzuführen, die Trends für die zugehörigen Daten anzeigen. Im KPI-Detailbereich können Sie verschiedene Einstellungen ändern, um den Umfang der Daten zu ändern.

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

Sie können auch Datensätze anzeigen auswählen, um die dem Diagramm zugeordneten **Datensätze** aufzulisten.

- Listen in CMDB-Arbeitsbereich haben ein Filtersymbol ( ), das Sie auswählen können, um die für die Liste verwendete Filterdefinition anzuzeigen.
- Sie können Ihre konfigurierbare Arbeitsbereich-Experience in UI Builder öffnen, um auf Ihre CMDB-Arbeitsbereich-Experience zuzugreifen und sie zu bearbeiten.
- Unter List of workspaces finden Sie eine Liste aller -Arbeitsbereiche, die ServiceNow® bereitstellt.
- CMDB-Arbeitsbereich unterstützt keine Domänentrennung.

Freigegebene Seiten

Informationen zu den freigegebenen Seiten finden Sie auf der Dev-Website wie folgt:

- CI-Service-Beziehungen
- CI-Infrastrukturbeziehungen

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen zum Konfigurieren und Verwenden von CMDB-Arbeitsbereich finden Sie unter:

- CMDB-Ansichten:
  - Startansicht im CMDB-Arbeitsbereich
  - Ansicht „–Meine Arbeit “ in CMDB-Arbeitsbereich
  - CMDB 360-Ansicht im CMDB-Arbeitsbereich
  - Ansicht „Einblicke“ in CMDB-Arbeitsbereich
  - Verwaltungsansicht in CMDB-Arbeitsbereich
- Konfigurieren Sie den CMDB-Arbeitsbereich
- Setzen Sie eine deaktivierte geplante Aufgabe für das Diagramm Cloud- im Vergleich zu Nicht-Cloud-Ressourcen fort
- Bearbeiten Sie eine zugehörige Tabelle aus CMDB-Leistungseinblicken
- Bearbeiten Sie einen geplanten Datenimport aus CMDB-Leistungseinblicken
- Mit CMDB-Arbeitsbereich installierte Komponenten

Startansicht im CMDB-Arbeitsbereich

Die Startansicht ist die Standardansicht im CMDB-Arbeitsbereich. Zeigt wichtige Aufgaben, um die Sie sich kümmern sollten, verschiedene Zählungen für Aktivitäten in CMDB, z. B. neue CIs, Zusammenfassungen der CMDB-Integrität und verschiedene Diagramme. Die Ansicht „Homepage“ bietet auch mehrere Links mit sofortigem Zugriff auf wichtige CMDB-Tools.

Zugriff

Rollenanforderungen: sn_cmdb_admin (CMDB-Administrator), sn_cmdb_editor (CMDB-Editor) oder sn_cmdb_user (CMDB-Benutzer).

Automatische Übersetzung

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

Um auf die Ansicht Homepage zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie in der Menüleiste des CMDB-Arbeitsbereichs **Startseite** aus.

Intelligente Suche

Zugänglich für: CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Anwender.

Ermöglicht die Verwendung der Suchfunktionen in Natural Language Query (NLQ) von Intelligente Suche für CMDB. Verwenden Sie das Eingabefeld, um eine Suchzeichenfolge in der Umgangssprache zu erstellen. Während Sie eingeben, wird eine dynamische Liste relevanter Vorschläge mit Elementen angezeigt, die einzelnen Wörtern oder Teilausdrücken im eingegebenen Text entsprechen, z. B. Tabellennamen.

Sie können:

- Wählen Sie **Suchtipps, um Tipps** zum Erstellen von Suchzeichenfolgen anzuzeigen. Erfahren Sie mehr über die Verwendung von, Beispiele für Einzel- und Mehrtabellensuche, erweiterte Filterung und Beziehungen in der intelligenten Suche.
- Wählen Sie **Suchen** aus, um entweder die Abfrage auszuführen, wenn die Suchzeichenfolge bereits vollständig in eine gültige CMDB-Abfrage konvertiert wurde, oder das Dialogfeld „Abfrage einschränken“ zu öffnen.

  - Wenn die Suchzeichenfolge keine Mehrdeutigkeiten mit dem Tabellennamen oder den Beziehungen aufweist, wird die Abfrage ausgeführt, und die Ergebnisse werden in einem Listenansichtsformat angezeigt.

    Nur die ersten 100 Ergebnisse der Abfrage werden im Ergebnisbereich angezeigt.

    - Wählen Sie **Weitere Ergebnisse laden** aus, um den nächsten Satz von 100 Ergebnissen anzuzeigen.
    - Wählen Sie **Alle Ergebnisse** laden aus, um die restlichen Abfrageergebnisse anzuzeigen, bis zu der in der Systemeigenschaft „ glide.cmdb.query.max_results_limit “ angegebenen Anzahl (standardmäßig 10.000).

    Wenn die erstellte CMDB-Abfrage mehr als eine einzelne Tabelle enthält, wird die Schaltfläche **In Abfragegenerator anzeigen** angezeigt. Wählen Sie die Schaltfläche aus, um den CMDB -Abfragegenerator zu öffnen, wobei Ihre Abfrage vollständig im Canvas des Abfragegenerators erstellt wurde. Sie können den Abfragegenerator verwenden, um die Bearbeitung der Abfrage fortzusetzen.

  - Wenn in der Suchzeichenfolge Mehrdeutigkeiten mit Tabellennamen oder Beziehungstypen bestehen, kann die Suchzeichenfolge nicht in eine gültige CMDB-Abfrage konvertiert werden. In diesem Fall wird das Dialogfeld „Abfrage verfeinern“ angezeigt, in dem Sie aus vorgeschlagenen CI-Klassen auswählen und die Suchzeichenfolge in eine gültige CMDB-Abfrage analysieren können. Diese vorgeschlagenen CI-Klassen basieren auf Ausdrücken in Ihrer Suchzeichenfolge. Verwenden Sie die Dropdown-Listen, um die CI-Klassen auszuwählen, die der gewünschten Suche entsprechen, und wählen Sie dann **Suchergebnisse anzeigen**, um die Abfrage auszuführen.
  - Wenn die intelligente Suche Ihre Suchzeichenfolge nicht in eine gültige CMDB-Abfrage konvertieren kann, werden durch Auswahl von „ **Suchen** “ keine Abfrageergebnisse generiert. Stattdessen wird ein Feedback-Formular angezeigt. Füllen Sie das Formular aus, und wählen Sie **„Feedback senden** “, um Ihr Feedback für Ihren CMDB-Administrator zur Überprüfung aufzuzeichnen.

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

- Verwenden Sie die Liste Beispielsuchen, um mit der Ausführung einer vordefinierten Suche zu beginnen. Diese Liste enthält allgemeinere Suchen oder Suchen, die komplexer zu erstellen sind, z. B. Suchen, die Anwendungsservices betreffen.
- Verwenden Sie die Liste Ihre letzten Suchen, um eine vorherige Suche erneut auszuführen.
- Wählen Sie **Ergebnisfeedback** aus, um Feedback zu den Suchergebnissen zu senden, damit Ihr CMDB-Administrator sie überprüfen kann.

Weitere Informationen zur Verwendung von NLQ mit der intelligenten Suche finden Sie unter Intelligente Suche für CMDB.

Alternativ können Sie **Stattdessen bedingte Suche** verwenden auswählen, um eine grundlegende Bedingungsgeneratorfunktion zu verwenden, mit der Sie Bedingungen für die Suche nach CIs einer bestimmten Klasse angeben können.

Sie können:

- Wählen Sie **Neuer Bedingungssatz**, um einen Bedingungsausdruck hinzuzufügen.
- Wählen Sie „ **Zugehörige Listenbedingung“** aus, um einen Bedingungsausdruck für zugehörige Listen hinzuzufügen .
- Wählen Sie **Suchen** aus, um die CMDB zu durchsuchen.
- Fügen Sie die Systemeigenschaft `sn_cmdb_ws.list.record_count_limit` hinzu, und passen Sie sie dann an, um die Summierung der Datensatzanzahl zu begrenzen und die Auswirkungen dieses Vorgangs auf die Leistung zu minimieren. Die Anzahl der Datensätze wird auf der Seite der bedingten Suche angezeigt, beispielsweise oberhalb der Ergebnisliste. Weitere Informationen zum Hinzufügen und Ändern dieser Systemeigenschaft finden Sie unter Mit CMDB-Arbeitsbereich installierte Komponenten.

Wählen Sie in der Ergebnisliste ein CI aus, um Details wie eine Zeitleiste, eine Integritätsübersicht und verschiedene Arten von Attributen wie Schlüssel- und Discovery-Attribute anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Cloud- im Vgl. zu Nicht-Cloud-Ressourcen.

UI-Aktivität	Zusätzliche Anforderungen
• Zugeordneter Anwendungsservice • Anwendungsservice • Anwendungsservice-Gruppe • Dynamische CI-Gruppe • Tag-basierter Service	Rolle „app_service_user“.
• Geschäftsservice • Technischer Service • Ausfall des Anwendungsservice	Rolle service_viewer

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

Wichtige Aktionen

Zugänglich für: CMDB-Administrator und CMDB-Editor.

Wichtige Aktionen verschiedener Kategorien, die Ihre Aufmerksamkeit oder Aktion erfordern. Es gibt verschiedene Aufgabenkategorien, z. B.:

- Von CMDB-Integritätgenerierte Integritätsaufgaben: Wählen Sie in integritätsbezogenen Karten wie doppelte CIs, verwaiste CIs, veraltete CIs und Deduplizierungsaufgaben CIs **anzeigen** oder **Aufgaben anzeigen**, um die Liste der zugehörigen CIs oder wichtigen Aufgaben anzuzeigen. Auf der CI-Listenansichtsseite können Sie CMDB-Integritäts-Dashboard auswählen, um das CMDB-Integritäts- **Dashboard** zu öffnen. In von IREgenerierten deduplizierungsbezogenen Karten können Sie auf das Deduplizierungs-Dashboard und die Deduplizierungsbibliotheken zugreifen, um Deduplizierungsaufgaben massenweise zu korrigieren.
- Datennachweis- und Lebenszyklusgenehmigungsaufgaben, die vom CMDB-Datenmanagergeneriert werden: Wählen Sie in datennachweisbezogenen Karten, z. B. „Neuzuweisungsanforderungen“ und „Nicht zugewiesene überfällige Karten“, **Aufgaben** anzeigen, um einen Drilldown zu den zugehörigen wichtigen Aufgaben durchzuführen.

Wichtige Aktionen werden in der Tabelle „CMDB WS Imp-Aktionskartenkonfiguration“ [sn_cmdb_ws_imp_action_card_config] gespeichert, die nur von Benutzern mit der Rolle sn_cmdb_admin bearbeitet werden kann. Autorisierte Anwender können Attribute einer wichtigen Aktion wie `Active` und `Filter conditions`ändern, aber nicht die Attribute `Type`, `Persona`und `Table`.

- Wichtige Aktionskarten werden entsprechend der angemeldeten Anwenderrolle angezeigt, wie in der Tabelle „CMDB WS-Imp-Aktionskartenkonfiguration“ [sn_cmdb_ws_imp_action_card_config] angegeben.
- Eine Karte wird nur angezeigt, wenn mindestens ein Datensatz die Filterbedingung der Karte erfüllt.
- Wenn Sie eine Integritätskarte anzeigen und ein zugeordnetes CI ändern, werden die resultierenden Auswirkungen auf Integritäts-KPIs möglicherweise erst nach dem nächsten Zyklus der Dashboard-Aufgaben zur CMDB-Integrität angezeigt.

Informationen zum Verwalten der Karten auf der Kachel „Wichtige Aktionen“ finden Sie unter Ändern Sie wichtige Aktionen in der Ansicht „Startseite“ des CMDB-Arbeitsbereichs.

Neuigkeiten

Zugänglich für: CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Anwender.

Anzahl neu erstellter CIs innerhalb eines aktuellen Zeitintervalls. Die Gesamtzahl der neuen CIs zählt alle CI-Typen einschließlich Anwendungen, Hardware und Anwendungsservices, die auch auf separaten Karten in der Kachel angezeigt werden. Standardmäßig werden Verlaufsdaten für die **letzten 24 Stunden**aggregiert. Sie können hierfür ein anderes Zeitintervall festlegen, z. B. **Letzte 7 Tage**.

Wählen Sie eine Karte aus, um einen Drilldown zu einem Performance Analytics-KPI-Detailbereich durchzuführen, der den Trend für das jeweilige Element anzeigt.

Die Anzahl in den Karten mit den neuesten Funktionen basiert auf den folgenden Tabellen:

Anzahl	Tabelle
Neue CIs	Konfigurationselement [cmdb_ci]

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

Anzahl	Tabelle
Neue Anwendung	Anwendung [cmdb_ci_appl]
Neue Hardware	Hardware [cmdb_ci_hardware]
Neue Anwendungsservices	Anwendungsservice [cmdb_ci_service_auto]

CI-Übersicht

Die folgenden Registerkarten enthalten Zusammenfassungen zu CIs:

CI-Zusammenfassung

Zugänglich für: CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Anwender (ohne Registerkarten).

Ein Diagramm aller CIs in der CMDB, gruppiert nach bis zu 20 CMDB-Gruppen. Die CMDB-Gruppen im Diagramm werden als Gruppen eng verwandter Klassen angegeben.

Wählen Sie einen Balken aus, um einen Drilldown zu den Klassen in der Gruppe und ihren CIs durchzuführen. Führen Sie dann einen Drilldown für ein CI durch, um Cloud- im Vgl. zu Nicht-Cloud-Ressourcen mit einer Zeitleiste, einer Integritätsübersicht und verschiedenen Arten von Attributen wie Schlüssel- und Discovery-Attributen anzuzeigen.

Sie können anwenderdefinierte Klassengruppen hinzufügen, indem Sie CMDB Gruppe(n) mit den folgenden Einstellungen erstellen:

- Gruppentyp ist auf „CMDB-Arbeitsbereich“ festgelegt.
- Durch codierte Abfragen ausgefüllt.

Diese anwenderdefinierten Klassengruppen werden nach dem nächsten Mal angezeigt, wenn die geplanten Aufgaben *`CMDB Workspace – Group`* und *`Encoded Query Counts`* ausgeführt werden und [CMDB-Arbeitsbereichaktualisiert wird.

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

Hinweis:

In Systemen mit einer sehr großen Anzahl von CIs, z. B. einer Misere oder mehr CIs, kann der Satz von Abfragen, die das Widget „CI-Übersicht“ füllen, unangemessen lange ausgeführt werden. In diesem Fall können Sie die Standardabfragen durch einfachere Abfragen ersetzen, die diese Last verarbeiten und das CI-Übersichts-Widget ordnungsgemäß laden können. Die aus den einfacheren Abfragen erzielten Ergebnisse sind jedoch nicht so vollständig und genau wie die Ergebnisse der ursprünglichen Abfragen. Ein grundlegender Unterschied zwischen den ursprünglichen und den einfacheren Abfragen besteht darin, dass die einfacheren Abfragen nur CSDM-Attribute (Common Service Data Model) für den CI-Status verwenden (z. B. `life_cycle_stage`), während die Standardabfragen auch die Legacy-Attribute `operational_status` und `status` verwenden. In einer Umgebung, die nicht zu CSDM migriert wurde, liefern die einfachen Abfragen weniger Ergebnisse.

Sie können die einfache Abfrage in der Spalte `cmdb_group_contains_encoded_querySimple Condition` in der Tabelle [] untersuchen (nur Lesezugriff).

Um die einfacheren Abfragen zu verwenden, setzen Sie die Systemeigenschaft `sn_cmdb_ws.ci_overview.enable_simple_condition` auf „ **true** “ (standardmäßig „**false** “).

Meine CIs

Zugänglich für: CMDB-Administrator, CMDB-Editor.

Ein Diagramm von CIs, die von Ihnen oder der Gruppe verwaltet werden, die im Attribut `Managed by Group` zugewiesen ist und der Sie angehören. CIs werden nach bis zu 20 gängigen Klassenkategorien gruppiert, z. B. `Applications`, `Devices`und `Servers`. Wenn mehr als 20 Klassen angezeigt werden sollen, werden alle verbleibenden Klassen in einem zusätzlichen Balken im Diagramm zusammengefasst.

Wählen Sie eine Klassenleiste aus, um Detailinformationen zu den CIs für die Klasse anzuzeigen. Führen Sie dann einen Drilldown zu einem beliebigen Cloud- im Vgl. zu Nicht-Cloud-Ressourcen mit einer Zeitleiste, einer Integritätsübersicht und verschiedenen Arten von Attributen wie Schlüssel- und Discovery-Attributen durch.

Verwenden Sie die Eigenschaft sn_cmdb_ws.ci_overview.managed_by_me.enabled , um dieses Diagramm ein- oder auszublenden.

Cloud- im Vgl. zu Nicht-Cloud-Ressourcen

Diagramme, die Anzahlen und Details für Ressourcen zeigen, die in verschiedenen Cloud-Services gehostet werden, im Vergleich zu den Ressourcen, die nicht gehostet werden, mit Aufgliederung nach wichtigen CI-Klassen wie Anwendungen, Datenbanken und Rechenzentren. Ressourcen können in Cloud-Services wie Microsoft Azure Cloudoder in der lokalen Instanz von oder in anderen Nicht-Cloud-Lösungen bereitgestellt werden. Für einige laufende Vorgänge in der Organisation sind möglicherweise diese Details erforderlich, die schwer zu erhalten sind.

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

Die folgenden Bedingungen müssen erfüllt sein, damit die Diagramme zu Cloud- im Vgl. zu Nicht-Cloud-Ressourcen angezeigt werden und aussagekräftige Daten anzeigen:

- Die Tabelle „Cloud-Servicekonten“ [cmdb_ci_cloud_service_account] muss vorhanden sein.
- Die Tabelle „Logisches Rechenzentrum“ [cmdb_ci_logical_datacenter] muss mindestens einen Datensatz für ein Cloud-Rechenzentrum enthalten.
- Die Tabelle „Rechenzentrumstypen“ [sn_cmdb_ws_datacenter_type] muss mindestens einen Datensatz für ein Rechenzentrum enthalten, das in der Organisation als Cloud-Speicher klassifiziert ist. Im Basissystem ist diese Tabelle bereits mit mehreren Datensätzen für gängige Cloud-Services gefüllt, z. B. der Klasse Azure Datacenter [cmdb_ci_azure_datacenter]. Das Diagramm berechnet und zeigt Daten nur für Cloud-Services an, für die in der Tabelle „Rechenzentrumstypen“ [sn_cmdb_ws_datacenter_type] ein Datensatz vorhanden ist.

  Weitere Informationen zum Hinzufügen von Rechenzentren in Ihrer Organisation mit Klassifizierung als Cloud- oder Nicht-Cloud-Klassifizierung finden Sie unter Konfigurieren Sie Rechenzentren für das Diagramm Cloud- im Vgl. zu Nicht-Cloud-Ressourcen.

Die folgenden Cloud-Diagramme im Vergleich zu Nicht-Cloud-Diagrammen sind verfügbar:

- CI-Klassen-Balkendiagramm:

  Jeder Balken im CI-Klassendiagramm stellt ein Paar aus einer CI-Klasse und einem Speichertyp (Cloud, Nicht-Cloud) dar, z. B. der Balken für Anwendungen/Cloud. Für jeden Balken gibt es eine regelmäßige Aufgabe, die alle 24 Stunden ausgeführt wird, um die Daten für den Balken zu sammeln und zu berechnen. Die Ausführungszeit hängt von der Menge und Komplexität der Daten ab, die eine Aufgabe sammelt. Sie kann für jede geplante Aufgabe unterschiedlich sein. Außerdem sind die Zeitpläne der Aufgaben gestaffelt, damit sie nicht alle gleichzeitig ausgeführt werden und Ressourcen verbrauchen. Einzelheiten zu den für die Diagrammberechnungen verwendeten klassenspezifischen Kriterien finden Sie unter Klassenspezifische Kriterien für das Diagramm Cloud- im Vgl. zu Nicht-Cloud-Ressourcen.

  Wenn ein CI-Klassen/Typ-Paar vorhanden ist, das für die Organisation nicht wichtig ist, können Sie dieses Paar aus dem CI-Klassendiagramm ausschließen. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Konfigurieren Sie CI-Klassen für das Diagramm Cloud- im Vgl. zu Nicht-Cloud-Ressourcen.

  Im CI-Klassendiagramm haben Sie folgende Möglichkeiten:

  - Wählen Sie einen Balken aus, um den Bereich Cloud- und Nicht-Cloud-Ressourcen zu öffnen. Wählen Sie dann eine der folgenden Registerkarten aus, um Detailinformationen für den Balken anzuzeigen:

    Cloud-CIs im Vergleich zu Nicht-Cloud-CIs

    Zeigt ein Balkendiagramm für CIs, die in einem Cloud-Service gespeichert sind, und für CIs, die es nicht sind, pro CI-Klasse. Wählen Sie für jede CI-Klasse den Cloud- oder den Nicht-Cloud-Balken aus, um die CIs, die dem ausgewählten Balken zugeordnet sind, in einer Listenansicht anzuzeigen. Sie

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

können dann ein CI aus der Liste auswählen, um einen weiteren Drilldown zum CI-Detailbereich durchzuführen.

CI-Klassen nach Cloud-Anbieter

Kreisdiagramme pro CI-Klasse mit detaillierteren Details für die CIs, die bei Cloud-Anbietern gehostet werden. Kreissegmente haben zufällig ausgewählte Farben und zeigen eine Aufgliederung nach Cloud-Anbietern für verschiedene CI-Klassen. Wählen Sie für jeden Kreis ein Segment aus, um die CIs, die dem Kreissegment zugeordnet sind, in einer Listenansicht anzuzeigen. Sie können dann ein CI aus der Liste auswählen, um einen weiteren Drilldown zum CI-Detailbereich durchzuführen.

- Wählen Sie **Neueste Updates**, um den aktualisierten Status für die geplanten Aufgaben anzuzeigen, die die Daten für das Diagramm produzieren. Der Status ist farbcodiert, um anzuzeigen, ob der Auftrag erfolgreich abgeschlossen wurde (grün) oder nicht abgeschlossen wurde (rot).

- Kreisdiagramm für Anwendungsservices:

  Das Kreisdiagramm „Anwendungsservices“ verwendet die Tabelle „Zuordnungen von Servicekonfigurationselementen“ [svc_ci_assoc] und überprüft den Cloud-/Nicht-Cloud-Status von Anwendungsservice-CIs im CI-Klassendiagramm. Anwendungsservices werden im Kreisdiagramm „Anwendungsservices“ wie folgt klassifiziert:

  - Cloud: Für alle CIs im Anwendungsservice wurde festgestellt, dass sie in einem Cloud-Service gehostet werden.
  - Nicht-Cloud: Für alle CIs im Anwendungsservice wurde festgestellt, dass sie nicht in einem Cloud-Service gehostet werden.
  - Hybrid: Der Anwendungsservice enthält eine Mischung von CIs, von denen einige in Cloud-Services gehostet werden und andere nicht.
  - Unbekannt: Die Cloud-/Nicht-Cloud-Klassifizierung konnte nicht bestimmt werden, da einige der Anwendungsservice-CIs nicht als Cloud- oder Nicht-Cloud-CIs klassifiziert sind.

  Hinweis:
  Da die Klassifizierung von Anwendungsservices von der Klassifizierung der CIs im CI-Klassendiagramm abhängt, kann es zu Diskrepanzen zwischen den beiden Diagrammen kommen. Dies kann auftreten, wenn ein Anwendungsservice-CI seinen Cloud-/Nicht-Cloud-Status geändert hat und das Diagramm „Anwendungsservices“ noch nicht aktualisiert wurde, um diese Änderung widerzuspiegeln.

  Wählen Sie das Diagramm Anwendungsservices aus, um auf die Listenansichten der zugehörigen Anwendungsservices zuzugreifen, gruppiert nach Cloud-/Nicht-Cloud-Klassifizierungen. Von diesen Listenansichten aus können Sie einen Drilldown zur Zuordnung Abhängigkeitsansichten für Anwendungsservices durchführen.

Die den Diagrammen zugeordneten geplanten Aufgaben sind mit mehreren hartcodierten Grenzwerten eingerichtet, deren Überschreitung zu Fehlerbedingungen führt, die sich im Aufgabenstatus widerspiegeln. Die Zeitüberschreitung ist auf zwei Stunden festgelegt, und die maximale Anzahl der zu sammelnden Datensätze ist auf 500.000 festgelegt. Wenn ein Auftrag diese Grenzwerte überschreitet, wird er automatisch angehalten.

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

Eine geplante Aufgabe, die an 3 (Standard) aufeinanderfolgenden Tagen nicht abgeschlossen werden kann, wird für zukünftige Ausführungen automatisch deaktiviert. Sie können die Deaktivierung geplanter Aufgaben wie folgt verwalten:

- Ändern Sie die Standardanzahl der zu zählenden aufeinanderfolgenden Tage, indem Sie der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] die Systemeigenschaft [`sn_cmdb_ws.insight.category.disable_after_failure` hinzufügen und dann den Wert festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen .
- Deaktivierte geplante Aufgabe fortsetzen.

UI-Aktivität	Zusätzliche Anforderungen
• Ansicht „Zugeordneter Anwendungsservice“. • Anwendungsservice • Dynamische CI-Gruppe • Tag-basierter Service	Rolle „app_service_user“.

Meine Arbeit

Zugänglich für: CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Anwender.

Alle offenen Aufgaben aus dem CMDB-Datenmanager, die Ihnen oder einer zugewiesenen Gruppe im Attribut `Managed by Group` zugewiesen sind, der Sie angehören. Für CMDB-Administratoren auch Aufgaben, die niemandem zugewiesen sind, sodass CMDB-Administratoren diese nicht zugewiesenen Aufgaben zuweisen können. Aufgaben können beispielsweise Nachweisaufgaben und lebenszyklusbezogene Aufgaben sein.

Wählen Sie **Offene Aufgaben** und **Überfällige Aufgaben aus, um die Aufgaben** zu überprüfen und zu verarbeiten.

CMDB-Integrität

Zugänglich für: CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Anwender.

Von CMDB-Integrität für CIs berechnete KPIs-Integritätspunktzahlen. Wählen Sie eine Prozentzahl für einen KPI aus, um zur Kachel der KPIs im Dashboard CMDB-Integrität zu navigieren.

Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-IntegritätKPIs und Metriken für die CMDB-Integrität.

UI-Aktivität	Zusätzliche Anforderungen
CMDB-Integrität	Rolle „asset“ oder „itil“. Richten Sie die CMDB-Integrität ein und konfigurieren Sie sie

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

Quick-Links

Eine Liste mit Links zu wichtigen CMDB-Dashboards und -Tools. Sie können der Liste der für Sie verfügbaren Quick-Links einen Link hinzufügen.

- Abhängigkeitsansichten: Bietet eine grafische Infrastrukturansicht für ein CI und alle Anwendungs- oder Geschäftsservices, zu denen es gehört und die es unterstützt.
- Abfragegenerator: Erstellen Sie auf einfache Weise komplexe Infrastruktur- und Serviceabfragen, die mehrere CMDB-Klassen und Nicht-CMDB-Tabellen umfassen und viele CIs einbeziehen können, die durch unterschiedliche Beziehungen verbunden sind.
- Datenmanager: Erstellen, bearbeiten, überprüfen, veröffentlichen und verfolgen Sie Datenmanager-Richtlinien und die von den Richtlinien generierten Aufgaben zentral.
- CI-Klassenliste : Listenansicht von CMDB-CIs, gruppiert nach allgemeinen Klassen.
- Einheitliche Übersicht: Grafische Zuordnung, die die Hierarchie von CIs und die Beziehungen zwischen ihnen und Anwendungsservices zeigt. Direkt über die Zuordnung können Sie auf Attribute von CIs und Beziehungen sowie auf zugehörige Elemente wie Changes, Incidents und Probleme für ein CI zugreifen.
- Dashboardzur Integrität: Zeigen Sie CMDB-Integritätsberichte an, und konfigurieren Sie die CMDB-Integritäts-KPIs und Metriken, anhand derer CIs in CMDB-Integritäts-Dashboards ausgewertet werden.
- Dashboard für Beziehungsintegrität: Zeigen Sie das Dashboard für Beziehungsintegrität mit CMDB-Integritätspunktzahlen für die CI-Beziehung an.

UI-Aktivität	Eingabehilfe	Zusätzliche Anforderungen
Abhängigkeitsansicht	CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Anwender	Rolle „dependency_views“
Abfragengenerator	CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Anwender	Rolle cmdb_query_builder_read
Datenmanager	CMDB-Administrator	
Fügen Sie einen anwenderdefinierten Quick-Link hinzu, oder bearbeiten Sie ihn	CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Anwender	

CI-Detailbereich

Wenn Sie einen Drilldown zu einem CI-Datensatz ausführen, werden die folgenden Details für das CI angezeigt:

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

- CI-Zeitleiste – Letzte 14 Tage: Eine Zeitleiste mit CI-Aktivitäten wie Change-Anforderungen.

  Hinweis:
  Eine CI-Zeitleiste im CMDB-Arbeitsbereich kann nicht geladen werden, wenn die Anzahl einer der folgenden Aktivitäten den Schwellenwert überschreitet:

  - Verlauf: 200
  - Incidents: 100
  - Anforderungen: 50
  - Ereignisse insgesamt: 200

  Wählen Sie in der Fehlermeldung den Link **Open CI Timeline** (CI-Zeitleiste öffnen), um die CI-Zeitleiste im Basissystem zu öffnen, die Aktivitäten für das CI bis zu den angegebenen Schwellenwerten zeigt.

- CI-Integrität: Eine Zusammenfassung der CI-Integrität, in der zugehörige Elemente wie kritische Incidents, unvollständige Attribute und veraltete Beziehungen für das CI angezeigt werden.

  Rollenanforderung: itil (für den Zugriff auf Incidents).

- Details: CI-Attribute, gruppiert in Kategorien wie Schlüsselattribute, Asset-Attribute, Discovery-Attribute, Betriebsattribute und Weitere Attribute.

  Hinweis:
  Verwenden Sie die Formularansicht `CMDB - Workspace` für eine CI-Klasse, um zu konfigurieren, welche Attribute angezeigt werden.

- Aktivität: Ein Aktivitätenstrom, mit dem Sie nachverfolgen können, was im CI-Datensatz geändert wurde.
- Infrastrukturbeziehungen: Liste der mit dem CI verbundenen Infrastruktur-CIs.
- Servicebeziehungen: Liste der Geschäftsanwendungen, Serviceangebote und Anwendungsservices, mit denen das CI verbunden sein kann.

Im CI-Detailbereich haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Wählen Sie **Abhängigkeitsansicht**öffnen aus, um die Karte „Abhängigkeitsansichten“ zu öffnen und eine grafische Infrastrukturansicht des spezifischen CI-Datensatzes anzuzeigen.
- Wählen Sie **CMDB 360-Daten** anzeigen aus, um CMDB 360-Details auf CI-Attributebene für den spezifischen CI-Datensatz anzuzeigen.
- Wählen **Sie Speichern** aus, um die vorgenommenen Änderungen an Attributen für den CI-Datensatz zu speichern.
- Wählen Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ (...), um zusätzliche Funktionen anzuzeigen:
  - Wählen **Sie Change**erstellen aus, um eine neue Change-Anforderung für den CI-Datensatz zu erstellen.
  - Wählen **Sie Incident**erstellen aus, um einen neuen Incident für den CI-Datensatz zu erstellen.
  - Wählen Sie **Löschen** aus, um den CI-Datensatz zu löschen.

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

UI-Aktivität	Zusätzliche Anforderungen
CI-Details Zugänglich für: CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Anwender	
CI-Integrität	ITIL
Zugehörige offene Changes Zugänglich für: CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Anwender	Rolle sn_change_read
Zugehörige Incidents Zugänglich für: CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Anwender	Rolle sn_incident_read
Zugehörige Warnungen Zugänglich für: CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Anwender	Plugin „Ereignismanagement“ (com.glideapp.itom.snac). Rolle evt_mgmt_user Richten Sie Ereignismanagement ein
Zugehörige Anwendungsservices Zugänglich für: CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Anwender	Rolle „app_service_user“.
CMDB 360-Daten anzeigen Zugänglich für: CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Anwender	Aktivieren und konfigurieren Sie CMDB 360
Speichern Zugänglich für: CMDB-Administrator	
Weitere Aktionen/Löschen Zugänglich für: CMDB-Administrator	

Ansicht „–Meine Arbeit “ in CMDB-Arbeitsbereich

Verwenden Sie die Ansicht –Meine Arbeit in CMDB-Arbeitsbereich, um Ihre Aufgaben zu verwalten. Aufgaben in dieser Ansicht beziehen sich auf die Daten-Compliance, z. B. Nachweisaufgaben und andere Aufgaben im Zusammenhang mit dem Lebenszyklus. Die Aufgabenliste für CMDB-Administratoren kann auch nicht zugewiesene Aufgaben zur Neuzuweisung enthalten.

Automatische Übersetzung

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

Zugriff

Rollenanforderungen: sn_cmdb_admin (CMDB-Administrator), sn_cmdb_editor (CMDB-Editor) oder sn_cmdb_user (CMDB-Benutzer).

Um auf die Ansicht –Meine Arbeit zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann **Meine Arbeit** in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich aus.

Aufgabenstatus

Der Abschnitt „Aufgabenstatus“ enthält die Gesamtanzahl der Aufgaben nach Status. Die Anzahlen auf jeder Statuskarte gelten für Nachweis und Nicht-Nachweis, Zertifizierung und Lebenszyklusaufgaben je nach Anwendbarkeit. Gesamtaufgaben ist beispielsweise die Anzahl aller offenen Aufgaben aus dem CMDB-Datenmanager, die Ihnen oder einer zugewiesenen Gruppe im Attribut *Managed by Group* zugewiesen sind, der Sie angehören. Für CMDB-Administratoren auch Aufgaben, die niemandem zugewiesen sind.

Wählen Sie eine Statuskarte aus, um die zugehörigen Aufgaben auf den Registerkarten **Nachweisaufgaben** und **Alle anderen Aufgaben** im Abschnitt „Meine Aufgaben“ anzuzeigen. Wenn Sie beispielsweise die Statuskarte In Bearbeitung im Abschnitt **Aufgabenstatus** auswählen, werden in der Liste Nachweisaufgaben die laufenden Nachweisaufgaben angezeigt und in der Liste **Alle anderen Aufgaben** werden alle Nicht-Nachweisaufgaben angezeigt, die derzeit ausgeführt werden.

Zertifizierungsaufgaben

In der Listenansicht Zertifizierungsaufgaben im Abschnitt Meine Aufgaben werden alle Datenzertifizierungsaufgaben aufgelistet, die Ihnen oder einer Zuweisungsgruppe, der Sie angehören, gemäß den CMDB-Datenmanager- Richtlinien zugewiesen sind. Überprüfen und verarbeiten Sie diese Aufgaben, indem Sie die Audit-Ergebnisse für die zugehörigen CIs und Attributwerte überprüfen. Weitere Informationen zum Überprüfen von Datenzertifizierungsaufgaben finden Sie unter Überprüfen Sie Zertifizierungsaufgaben im CMDB-Arbeitsbereich.

Nachweisaufgaben

Auf der Registerkarte „Nachweisaufgaben“ der **im** Abschnitt „Meine Aufgaben“ werden alle Nachweisaufgaben aufgelistet, die Ihnen oder einer Zuweisungsgruppe, der Sie angehören, gemäß den CMDB-Datenmanager -Nachweisrichtlinien zugewiesen sind. Überprüfen und verarbeiten Sie diese Nachweisaufgaben, indem Sie das physische Vorhandensein von IT-Infrastrukturen oder Anwendungen überprüfen, die den CIs in den Aufgaben zugeordnet sind. Informationen zum Überprüfen und Verarbeiten von Nachweisaufgaben finden Sie unter y.

Auf der Registerkarte Überfällige Aufgaben werden die überfälligen **Aufgaben** aufgelistet, sodass Sie diese Aufgaben mit höherer Priorität überprüfen können.

Lebenszyklusaufgaben

Auf der Registerkarte **Alle anderen Aufgaben** im Abschnitt Meine Aufgaben werden alle Aufgaben außer Nachweisaufgaben aufgelistet, die Ihnen oder einer Zuweisungsgruppe zugewiesen sind, der Sie gemäß den CMDB-Datenmanager- Richtlinien angehören. Überprüfen und verarbeiten Sie diese Aufgaben.

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

CMDB 360-Ansicht im CMDB-Arbeitsbereich

Das CMDB 360-Dashboard bietet Zusammenfassungen und Analysen von CMDB 360-Daten. CMDB 360 sammelt Daten zu allen Discovery-Quellen, die Attributwerte für CIs melden. Verwenden Sie die CMDB 360-Ansicht im CMDB-Arbeitsbereich, um Aktivitäten nachzuverfolgen und potenzielle Probleme mit Discovery-Quellen zu identifizieren. Sie können auch eigene Abfragen und zugehörige Zeitpläne und Berichte erstellen , um CMDB 360-Daten zu erkunden.

- Konzepte und andere Hintergrundinformationen zu CMDB 360 finden Sie unter CMDB 360/ CMDB mit mehreren Quellen.
- Informationen zu allen CMDB 360-Dashboard-Einstellungen finden Sie unter Konfigurieren Sie das CMDB 360-Dashboard.
- Informationen zur Verwendung der CMDB 360-Ansicht finden Sie unter CMDB 360-Experience in CMDB-Arbeitsbereich.

Hinweis:
Die meisten Karten im CMDB 360-Dashboard unterstützen Nicht-CMDB-Tabellen in ihrer Zusammenfassung oder können zur Bereitstellung von Unterstützung konfiguriert werden. Die Karte gilt jedoch beispielsweise nicht für Nicht-CMDB-Tabellen. Das Erstellen von Abfragen für Nicht-CMDB-Tabellen wird ebenfalls unterstützt. Informationen zur Unterstützung von Nicht-CMDB-Tabellen finden Sie unter IRE-Unterstützung für Nicht-CMDB-Tabellen.

Zugriff

Anforderungen:

- Rollenanforderung: sn_cmdb_user (CMDB-Benutzer) oder eine beliebige Rolle, die sn_cmdb_user enthält
- Zusätzliche Anforderung: Aktivieren und konfigurieren Sie CMDB 360

Um auf die CMDB 360-Ansicht in CMDB-Arbeitsbereichzuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an. Wählen Sie in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich**CMDB 360**aus.

Ansicht „Einblicke“ in CMDB-Arbeitsbereich

Verwenden Sie die Ansicht „Einblicke“ in CMDB-Arbeitsbereich, um den Grad der Akzeptanz wichtiger CMDB-Funktionen und Anwendungsservices anzuzeigen und zu erhöhen, um die allgemeine Integrität der CMDB zu verbessern. Erfahren Sie, wie Tools und Funktionen den Zustand und die Effizienz Ihrer CMDB maximieren können, und verwenden Sie direkte Links, um Funktionen sofort zu installieren und zu verwenden.

Zugriff

Rollenanforderung: sn_cmdb_user (CMDB-Anwender) oder eine Anwenderrolle mit sn_cmdb_user (sn_cmdb_admin, sn_cmdb_editor).

Um auf die Ansicht „Einblicke“ zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann **Einblicke** in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich.

Die Ansicht „Einblicke“ enthält die folgenden Kacheln:

- Einführung der CMDB-Funktion
- CMDB-Leistungseinblicke

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

- Anwendungsservices
- Cloud- im Vgl. zu Nicht-Cloud-Ressourcen

Einführung der CMDB-Funktion

Zeigt Wähldiagramme für die Gesamtnutzungsstufen aller drei Kategorien von CMDB-Tools und -Funktionen an:

Datenerfassung

Tools und Funktionen, die die Erfassung hochwertiger Daten in der CMDB unterstützen und sicherstellen.

Data Governance

Tools und Funktionen, mit denen Sie die CMDB-Daten nach der Erfassung verwalten können.

Suche und Analytics

Tools und Funktionen, die aussagekräftige und hilfreiche Einblicke in die CMDB-Daten bieten.

Wählen Sie die einzelnen Wähldiagramme in der Kachel aus, um auf die jeweilige Registerkarte und die zugehörigen Karten mit weiteren Details zu den Funktionen in der Kategorie zuzugreifen. Achten Sie besonders auf Kategorien mit geringem Akzeptanzniveau und auf Funktionen, die in der Instanz noch nicht implementiert sind und deren Einführung Sie in Betracht ziehen sollten.

Jede Kategorieregisterkarte zeigt Karten für die Funktionen in der Kategorie und die folgenden allgemeinen Karten:

- Gesamteinstufungsstufe für die Registerkarte: Die berechnete Gesamteinstufungsstufe für die Registerkarte. Berechnungen sind für jede Registerkarte spezifisch und können beispielsweise auf der Ebene der Nutzung einiger oder aller Funktionen auf der Registerkarte basieren.
- Akzeptanzfortschritt: Installations-, Aktivierungs- oder Nutzungsstatus pro Funktion auf der Registerkarte. Wählen Sie einen Funktionslink aus, um auf eine relevante Ressource zuzugreifen, z. B. die Zielseite der Funktion mit einem Übersichts-Dashboard oder einen Installationsort.

Je nach Akzeptanzstufe kann eine Karte die folgenden Ressourcenlinks enthalten:

- **Weitere Informationen**: Link zur Dokumentation, um die Vorteile und Verwendung der Funktion zu erfahren und zu erkunden.
- **Demo anzeigen**: Link zu einer kurzen Demo der Funktion.
- **Erste Schritte**: Link zu einer Zielseite, auf der Sie die Funktion sofort nutzen können.
- **App installieren**: Link zu ServiceNow Store, wo Sie die App sofort installieren können.

Karten verwenden unterschiedliche Methoden, um die Instanz zu überprüfen und festzustellen, ob die Funktion der Karte installiert, aktiviert und verwendet wird. Einige Karten überprüfen beispielsweise den Installationsstatus von Plugins, und manche Karten stützen sich auf Daten in den jeweiligen Funktionstabellen. Viele Zählungen und Zusammenfassungsdaten, die auf Karten angezeigt werden, basieren auf Performance Analytics-Indikatoren, die auf der Tabelle mit aggregierten Basisdaten [sn_cmdb_ws_base_aggregate_data] basieren.

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

- Wenn das Ergebnis ist, dass die Funktion der Karte installiert ist oder verwendet wird, zeigt die Karte Diagramme und Anzahlen zum Grad der Nutzung an. In diesem Fall wird die Bezeichnung der Karte möglicherweise geringfügig angepasst.
- Wenn das Ergebnis ist, dass die Funktion der Karte nicht installiert ist oder nicht verwendet wird, werden Links zu Ressourcen bereitgestellt, in denen Sie die Funktion erkunden, installieren und verwenden können.

Die meisten geplanten Aufgaben für Karten werden alle 24 Stunden ausgeführt. Daher basieren je nach Datentyp einige Kartendaten auf aktuellen, aber nicht auf aktuellen Daten. Der Zeitstempel Zuletzt aktualisiert in den Karten spiegelt die Sammlungszeit für die Daten wider, die für die Karte verwendet wurden. Unmittelbar nach den ersten Schritten mit einer Funktion spiegelt eine Karte den aktuellen Status oder die aktuelle Verwendung der Funktion erst bis zu 24 Stunden wider, wenn die geplante Aufgabe der Karte ausgeführt wird (für die von IRE verarbeiteten CIs basierend auf der Quellkarte). zugeordnete geplante Aufgabe, CMDB-Arbeitsbereich – Aggregate monatlich ausfüllen, wird monatlich ausgeführt).

Die folgenden Abschnitte enthalten Details für jede Karte, einschließlich des für die Karte verwendeten Berechnungsskripts.

Einführung der CMDB-Funktion: Datenerfassung

Die allgemeine Akzeptanzebene für die Datenerfassung ist den folgenden Ergebnissen in der Instanz zugeordnet:

- Niedrig (rot): Weniger als 80 % der CIs werden von der Engine „Identifizierung und Abgleich“ (Identification and Reconciliation Engine, IRE) verarbeitet.
- Mittel (gelb): 80–90 % der CIs werden von IRE verarbeitet
- Hoch (grün): Über 90 % der CIs werden von IRE verarbeitet

Die Datenerfassung enthält die folgenden Funktionen und Zusammenfassungen:

Von IRE verarbeitete CIs

Bestimmt den Prozentsatz der CIs, die von IREverarbeitet werden, indem die Tabelle „Quelle“ [sys_object_source] überprüft wird. CIs, die nicht von IRE verarbeitet werden, stellen ein Datenintegritätsrisiko dar.

Der Prozentsatz der CIs, die von IRE verarbeitet werden, bestimmt sowohl den Grad der Akzeptanz für diese Funktionskarte als auch den Gesamteinstufungsgrad für die gesamte Datenerfassungskategorie.

Service Graph Connectors

Bestimmt den Installations- und Verwendungsstatus von Über Service Graph Connectors, indem Folgendes überprüft wird:

- Ob das Plugin „ITOM-Lizenzierung“ (com.snc.itom.license) aktiv ist
- Ob in der Instanz mindestens ein Service Graph Connector installiert ist

Wenn Service Graph Connectors installiert sind und verwendet werden, zeigt die Karte die Anzahl dieser Connectors an.

Hinweis:
Die Anzahl der Service Graph Connectors, die auf der Karte angezeigt wird, kann sich geringfügig von der Anzahl der Connectors unterscheiden, die auf der Website ServiceNow Store angezeigt werden, da andere Zählmethoden verwendet werden.

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

IntegrationHub ETL

Bestimmt, ob die IntegrationHub ETL -Store-App basierend auf den Datensätzen in der Tabelle „CMDB Integration Studio-Anwendungsdatenquellen“ [cmdb_inst_application_feed] installiert und verwendet wird. Wenn IntegrationHub ETL verwendet wird, zeigt die Karte eine Anzahl von ETL-Transformationszuordnungen in IntegrationHub ETL an (Demo-ETL-Transformationszuordnungen werden nicht gezählt).

Wählen Sie **ETL-Transformationszuordnungen anzeigen** aus, um IntegrationHub ETL zu öffnen. Dort können Sie vorhandene ETL-Transformationszuordnungen überprüfen und neue erstellen.

Von IRE verarbeitete CIs basierend auf Quelle

Diagramm mit von IRE verarbeiteten CIs, gruppiert nach Service Graph Connectors, ServiceNow Discovery, einer Kombination aus beidem und anderen, für die letzten sechs Monate.

Die folgenden Discovery-Quellen werden als ServiceNow Discovery gezählt:

- ServiceNow
- ServiceWatch
- ACC-Transparenz
- AgentClientCollector
- CredentiallessDiscovery

Zeigen Sie auf das Diagramm, um monatliche Zusammenfassungsdaten anzuzeigen.

Diese Karte wird ausgeblendet, wenn keine von IRE verarbeiteten CIs vorhanden sind.

CMDB-Anwendung für APIs und CLI

Bestimmt, ob die CMDB-Anwendung für APIs und die CLI -Store-App installiert ist.

Diese Karte wird nur angezeigt, wenn die Store-App nicht installiert ist, und bietet hilfreiche Ressourcen für die Erkundung und Einführung von.

Einführung der CMDB-Funktion: Data Governance

Die allgemeine Akzeptanzebene für Data Governance wird den folgenden Ergebnissen in der Instanz zugeordnet:

- Niedrig (rot): Weniger als 33 % der Funktionen werden verwendet
- Mittel (gelb): 33–66 % der Funktionen werden verwendet
- Hoch (grün): Über 66 % der Funktionen werden verwendet

Der Gesamtgrad der Akzeptanz von Daten-Governance hängt davon ab, ob die CMDB-Datenmanager- Funktionen verwendet werden.

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

Hinweis:
Verlaufsdaten sind möglicherweise nicht für alle letzten 90 Tage verfügbar, da CMDB-Arbeitsbereich Version 3.4, die zum Sammeln und Speichern von Verlaufsdaten auf Performance Analytics-Indikatoren setzt, vor weniger als 90 Tagen bereitgestellt wurde. Diese Situation kann zu einer Diskrepanz zwischen der tatsächlichen Nutzung und dem, was auf der Karte angezeigt wird, führen.

CMDB-Datenmanager/In Datenmanager-Richtlinien verwendete CIs

Bestimmt die Nutzung, indem überprüft wird, ob eine der folgenden Bedingungen zutrifft:

- Es gibt vom Anwender erstellte Richtlinien zum Löschen, Deaktivieren oder Archivieren (durch Suchen in der Tabelle „CMDB-Datenmanager – Richtlinien und Attribute“ [cmdb_data_manager_policy_and_attributes]).
- Es gibt CIs, die von diesen vom Anwender erstellten Richtlinien zum Löschen, Deaktivieren oder Archivieren in den letzten 90 Tagen verarbeitet wurden (durch Suchen in der Tabelle „Ausführungen der CMDB-Datenverwaltungsrichtlinie“ [cmdb_data_management_policy_execution]).

Wenn der CMDB-Datenmanager verwendet wird, zeigt ein Diagramm mit CIs, die von diesen Richtlinien in den letzten sechs Monaten verarbeitet wurden, nach Monat und Richtlinientyp.

Datennachweis/CIs, die im Datennachweis verwendet werden

Bestimmt die Nutzung, indem überprüft wird, ob eine der folgenden Bedingungen zutrifft:

- Es gibt vom Anwender erstellte Nachweisrichtlinien (durch Durchsuchen der Tabelle „CMDB-Datenmanager – Richtlinien und Attribute“ [cmdb_data_manager_policy_and_attributes]).
- Es gibt CIs, die von diesen vom Anwender erstellten Nachweisrichtlinien in den letzten 90 Tagen verarbeitet wurden (durch Suchen in der Tabelle „Ausführungen der Richtlinie für CMDB-Datenverwaltung“ [cmdb_data_management_policy_execution]).

Wenn ein Datennachweis verwendet wird, zeigt ein Diagramm mit CIs, die in den letzten sechs Monaten von Nachweisrichtlinienaufgaben verarbeitet wurden, nach Monat.

Datensynchronisierung

Überprüft, ob mindestens eine Klasse vorhanden ist, für die das Attribut *managed_by_group* global festgelegt ist, sodass alle Klassen-CIs mit demselben Wert synchronisiert werden.

Informationen zum Synchronisieren von Gruppenzuweisungsattributen mit dem CI-Klassenmanager finden Sie unter Legen Sie die Gruppe für ein CI oder eine ganze Klasse von CIs fest.

Die Karte „Datensynchronisierung“ ist ab CMDB-Arbeitsbereich v3.6 verfügbar.

Prinzipalklassen

Überprüft, ob der Prinzipalklassenfilter mit mindestens einer Prinzipalklasse konfiguriert ist. Der Prinzipalklassenfilter begrenzt die Anzahl der CIs, die in Listenansichten angezeigt werden, sodass nur CIs der Prinzipalklassen angezeigt werden. Durch die Reduzierung der Datenmenge in Listenansichten auf relevante Daten werden Leistung und Effizienz verbessert.

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

Weitere Informationen zum Verwalten des Prinzipalklassenfilters im CI-Klassenmanager finden Sie unter Aktualisiert die Liste der Klassen im Prinzipalklassenfilter.

Die Prinzipalklassenkarte ist ab CMDB-Arbeitsbereich v3.6 verfügbar.

Einführung der CMDB-Funktion: Suche und Analysen

Die allgemeine Akzeptanzebene für Suche und Analytics wird den folgenden Ergebnissen in der Instanz zugeordnet:

- Niedrig (rot): Weniger als 33 % der Funktionen werden verwendet
- Mittel (gelb): 33–66 % der Funktionen werden verwendet
- Hoch (grün): Über 66 % der Funktionen werden verwendet

„Search & Analytics“ enthält die folgenden Funktionen und Zusammenfassungen:

CMDB-Abfragegenerator/Abfragegeneratorabfragen

Bestimmt, ob der CMDB-Abfragegenerator verwendet wird, indem überprüft wird, ob eine der folgenden Bedingungen zutrifft:

- Es gibt Datensätze in der Tabelle „Gespeicherte Abfragen“ [qb_saved_query], in der *source***QB**ist
- In den letzten 90 Tagen wurden Abfragen oder Abfragen mit Berichten ausgeführt

Hinweis:
Verlaufsdaten sind möglicherweise nicht für alle letzten 90 Tage verfügbar, da CMDB-Arbeitsbereich Version 3.4, die zum Sammeln und Speichern von Verlaufsdaten auf Performance Analytics-Indikatoren setzt, vor weniger als 90 Tagen bereitgestellt wurde. Diese Situation kann zu einer Diskrepanz zwischen der tatsächlichen Nutzung und dem, was auf der Karte angezeigt wird, führen.

Wenn der CMDB-Abfragegenerator verwendet wird, zeigt ein Diagramm mit der Anzahl der Abfrageausführungen und Abfrageausführungen in Berichten für die letzten sechs Monate nach Monat an.

Zeigen Sie auf das Diagramm, um monatliche Zusammenfassungsdaten anzuzeigen.

Intelligente Suche

Bestimmt, ob Intelligente Suche für CMDB verwendet wird, indem in der Tabelle „NLQ-Abfrageprotokolle“ [nlq_query_log] nach Datensätzen gesucht wird, bei denen *source***CMDB_WS**aus den letzten 90 Tagen ist. Wenn die intelligente Suche verwendet wird, zeigt die Anzahl der Abfragen der intelligenten Suche für die letzten sechs Monate nach Monat an.

Hinweis:
Verlaufsdaten sind möglicherweise nicht für alle letzten 90 Tage verfügbar, da CMDB-Arbeitsbereich Version 3.4, die zum Sammeln und Speichern von Verlaufsdaten auf Performance Analytics-Indikatoren setzt, vor weniger als 90 Tagen bereitgestellt wurde. Diese Situation kann zu einer Diskrepanz zwischen der tatsächlichen Nutzung und dem, was auf der Karte angezeigt wird, führen.

CMDB 360 – Datensätze in Multisource

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

Gesamtzahl der CMDB 360 -Rohdatensätze im CMDB 360-Datenspeicher, der Datensätze für jeden Discovery-Quellbericht für jedes CI-Attribut enthält. Diese Karte ist identisch mit der Karte Gesamtzahl der CMDB 360-Datensätze in der Kachel „Discovery-Quellen“ in der CMDB 360-Ansicht.

Diese Karte wird nur angezeigt, wenn CMDB 360 aktiviert ist. Dies wird durch Überprüfung des Plugins „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license) und der Systemeigenschaft glide.identification_engine.multisource_enabled bestimmt.

CMDB 360-Abfragen

Anzahl der CMDB 360-Abfragen, die in der Tabelle „CMDB Multisource-Abfragen“ [cmdb_multisource_query] vorhanden sind.

Diese Karte wird nur angezeigt, wenn CMDB 360 aktiviert ist. Dies wird durch Überprüfung des Plugins „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license) und der Systemeigenschaft glide.identification_engine.multisource_enabled bestimmt.

Dashboard für CMDB-Datengrundlagen

Bestimmt, ob die Store-App „Dashboards für CMDB- und CSDM-Datengrundlagen“ (einschließlich des Dashboards „CMDB-Datengrundlagen“) installiert ist.

Diese Karte wird nur angezeigt, wenn die Store-App nicht installiert ist, und bietet hilfreiche Ressourcen für die Erkundung und Einführung von. Die Funktion „“ wird jedoch weiterhin bei der Berechnung des Gesamteinstufungsgrads von Search & Analytics berücksichtigt.

Dashboard „CMDB-Integrität“

Bestimmt, ob CMDB-Integrität verwendet wird, indem überprüft wird, ob mindestens ein CMDB-Integritäts-Dashboard-Auftrag aktiviert ist.

Diese Karte wird nur angezeigt, wenn die Funktion nicht verwendet wird. Sie bietet hilfreiche Ressourcen für die Erkundung und Einführung. Die Funktion „“ wird jedoch weiterhin bei der Berechnung des Gesamteinstufungsgrads von Search & Analytics berücksichtigt.

CMDB-Leistungseinblicke

CMDB Performance Insights ist ab CMDB-Arbeitsbereich v3.6 verfügbar und wird nur für Benutzer mit der Rolle sn_cmdb_admin (CMDB-Administrator) angezeigt.

Einblicke in die CMDB-Leistung helfen Ihnen zu verstehen, wie sich Ihre Konfigurationen auf die Leistung Ihrer CMDB auswirken. Sie können die Diagramme und Tools in CMDB-Leistungseinblicken verwenden, um Leistungsprobleme zu beheben, zu debuggen oder zu diagnostizieren. CMDB Performance Insights analysiert auch Ihre CMDB und Service Graph Connectors in Ihrer Instanz, um Empfehlungen zu generieren, wie Sie die Leistung Ihrer CMDB verbessern können. Die Kachel „CMDB-Leistungseinblicke“ selbst kann bis zu zwei dieser Empfehlungen anzeigen.

Wählen Sie **Leistungseinblicke anzeigen** aus, um auf die CMDB-Leistungseinblicksdaten zuzugreifen.

Die Registerkarte Nutzlasten und CIs enthält die folgenden Kacheln:

Teilnutzlasten

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

Teilweise Nutzlasten treten auf, wenn die Datenquelle nicht genügend Informationen zur eindeutigen Identifizierung des CI bereitgestellt hat, wodurch verhindert wird, dass IRE das CI verarbeitet.

- Anzahl der Teilnutzlast insgesamt:

  Zeigt die Gesamtzahl der Teilnutzlasten an, die in Ihrer Instanz vorhanden sind. Eine große Anzahl von Teilnutzlasten in Ihrer Instanz kann zu einer Verschlechterung der CMDB-Leistung führen.

  Weitere Informationen zu Teilnutzlasten finden Sie unter Identification and Reconciliation Engine (IRE).

- Discovery-Quelle:

  Bricht die Anzahl der Teilnutzlasten nach Discovery-Quellen auf. Sie können einen Drilldown für die Segmente in diesem Kreisdiagramm ausführen, um die Liste der Teilnutzlasten mit Fehlern, gefiltert nach Discovery-Quelle, anzuzeigen.

  Sie können einen Drilldown für bestimmte Teilnutzlasten durchführen, um den aufgetretenen Fehler besser zu verstehen. Wenn Sie eine Teilnutzlast aufschlüsseln, sehen Sie die vollständige Nutzlast. Überprüfen Sie sie, um spezifische Fehler zu beheben und zu beheben.

  Weitere Informationen zu Fehlertypen finden Sie unter Generieren und Simulieren der Nutzlastausführung mithilfe der Identifizierungssimulation.

Zugehörige Datensätze

Daten zu zugehörigen Datensätzen, für die Referenzen fehlen. Einem Datensatz fehlt eine Referenz, wenn das Feld *`Referenced`* für diesen Datensatz leer ist.

- Zugehörige Datensätze ohne Verweis:

  Zeigt die Gesamtzahl der Datensätze an, die nicht auf ein CI im Feld *`Referenced`* in der zugehörigen Tabelle verweisen. Eine vollständige Liste der zugehörigen Tabellen und der zugehörigen Felder *`Referenced`* können Sie in der Tabelle „Zugehörige Einträge“ [cmdb_related_entry] anzeigen.

  Weitere Informationen zu zugehörigen Tabellen finden Sie unter Übersicht über CMDB.

- Zugehörige Datensätze ohne Verweis nach Tabelle:

  Bricht die Anzahl der CMDB-Datensätze ohne Referenzen nach Tabelle auf. Sie können in diesem Diagramm einen Drilldown für Segmente durchführen, um die Liste der bestimmten Datensätze anzuzeigen, die nach Tabelle gefiltert sind.

  Bevor Sie einen Drilldown für ein Segment dieses Kreisdiagramms durchführen können, müssen Sie über alle erforderlichen Anwenderrollen verfügen, um die Tabelle anzeigen zu können.

  Sie können auch **Neu** in der Listenansicht auswählen, um einen neuen zugehörigen Datensatz zu erstellen. Weitere Informationen zum Erstellen oder Bearbeiten eines zugehörigen Eintragstabellen-Datensatzes finden Sie unter Bearbeiten Sie eine zugehörige Tabelle aus CMDB-Leistungseinblicken.

Doppelte und veraltete CIs

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

Ein CI wird während der Identifizierung und des Abgleichs als Duplikat gekennzeichnet. Ein CI wird als veraltet gekennzeichnet, wenn es nicht innerhalb des Zeitraums der effektiven Dauer aktualisiert wurde, der in der Veraltungsregel CMDB-Integrität für die CI-Klasse angegeben ist.

- CIs:

  Zeigt die Anzahl der CIs an, die entweder doppelt vorhanden oder veraltet sind.

- Veraltete Datensätze nach Klasse:

  Teilt die Anzahl der veralteten CIs basierend auf der CI-Klasse auf. Sie können in diesem Kreisdiagramm einen Drilldown ausführen, um die Liste der spezifischen CI-Datensätze, gefiltert nach Klasse, anzuzeigen.

  Weitere Informationen zu veralteten CIs finden Sie unter KPIs und Metriken für die CMDB-Integrität.

- Doppelte Datensätze nach Klasse:

  Teilt die Anzahl der doppelten CIs basierend auf der CI-Klasse auf. Sie können in diesem Kreisdiagramm einen Drilldown ausführen, um die Liste der bestimmten CI-Datensätze anzuzeigen.

  Weitere Informationen zu doppelten CIs finden Sie unter Nachbesserung von CI-Duplikaten.

Beziehungsdatensätze ohne über- oder untergeordnetes Element

Zeigt die Trendlinie und die Anzahl der Beziehungsdatensätze in der CI-Beziehungstabelle [cmdb_rel_ci], bei denen ein über- oder untergeordnetes CI fehlt. CIs, denen ein über- oder untergeordnetes Element fehlt, gelten als ungültige Datensätze und können sich auf die Leistung Ihrer Instanz auswirken.

Empfehlungen

Empfehlungen in diesem Bereich enthalten einen Link zur zugehörigen Dokumentation und ermöglichen normalerweise den direkten Zugriff auf das zugehörige Tool, die zugehörige Funktion oder die zugehörige Systemeigenschaft. Erweitern oder minimieren Sie den Bereich, indem Sie das Glühbirnensymbol auswählen.

Die ersten beiden Empfehlungen werden auf der Kachel „CMDB-Leistungseinblicke“ in der Ansicht „Einblicke“ angezeigt.

Sie können eine Empfehlung nur anzeigen, wenn Sie über die erforderlichen Rollen für den Zugriff auf die Funktion, das Tool oder die Systemeigenschaft verfügen. Benutzer mit der Rolle sn_cmdb_admin können Empfehlungen ausblenden oder die Reihenfolge anpassen, in der Empfehlungen angezeigt werden. Benutzer können diese Elemente über die Felder **Aktiv** und **Reihenfolge** in der Tabelle „CMDB WS-Imp-Aktionskartenkonfiguration“ [sn_cmdb_ws_imp_action_card_config] konfigurieren.

Die Registerkarte Service Graph Connectors enthält die folgenden Kacheln:

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

Hinweis:

- Die Registerkarte Service Graph Connectors wird nur angezeigt, wenn Ihre Instanz über mindestens einen Service Graph Connector verfügt und Sie über die Rolle cmdb_inst_admin verfügen.
- Um Datensätze für Datenquellen oder geplante Datenimporte aus CMDB-Arbeitsbereichzu bearbeiten, müssen Sie möglicherweise den **Anwendungsbereich** auf die **Anwendung** der Datenquelle oder des Datenimports festlegen.

Connectors-Datenquelle

Konfigurationen in Ihren Datenquellen Service Graph Connector wirken sich auf die Erfassung und Verarbeitung eingehender Daten aus. Durch die Änderung Ihrer Service Graph Connector -Datenquellenkonfigurationen können Sie die Datenverarbeitung optimieren, Ihre CMDB effizienter machen und die Auswirkungen auf die Leistung Ihrer Instanz reduzieren.

- Quellen mit deaktivierter Batch-Verarbeitung:

  Zeigt den Prozentsatz von Datenquellen Service Graph Connector in der Tabelle „Datenquellen“ [sys_data_source] mit deaktivierter Option „ **Batch-Import verwenden**“ an. Außerdem werden die Gesamtzahl der Datenquellen und die Anzahl der Datenquellen mit aktivierter oder deaktivierter Batch-Verarbeitung aufgelistet.

  Aktivieren Sie die Stapelverarbeitung, indem Sie in der Listenansicht auf den Datensatz einer bestimmten Datenquelle zugreifen und **Batch-Import verwenden**auswählen. Weitere Informationen zur Stapelverarbeitung finden Sie unter Data source fields .

  Sie können auch **Bearbeiten** auswählen, um eine Datenquelle aus der Listenansicht zu aktualisieren. Weitere Informationen zum Bearbeiten einer Datenquelle finden Sie unter Bearbeiten Sie eine Datenquelle aus CMDB-Leistungseinblicken.

- Quellen mit gleichzeitigem Import deaktiviert:

  Zeigt den Prozentsatz der geplanten Datenimporte von Datenquellen Service Graph Connector in der Tabelle „Geplante Datenimporte“ [schedule_import_set] bei **deaktiviertem gleichzeitigem Import** an. Außerdem werden die Gesamtzahl der geplanten Datenimporte und die Anzahl der geplanten Datenimporte mit **aktiviertem oder deaktiviertem gleichzeitigen Import** aufgelistet.

  Um den gleichzeitigen Import zu aktivieren, greifen Sie in der Listenansicht auf den Datensatz eines bestimmten geplanten Datenimports zu, und wählen Sie **Gleichzeitiger Import**aus. Weitere Informationen zum gleichzeitigen Import finden Sie unter Concurrent imports .

  Sie können auch **Bearbeiten** auswählen, um einen geplanten Datenimport in der Listenansicht zu aktualisieren. Weitere Informationen zum Bearbeiten eines geplanten Datenimports finden Sie unter Bearbeiten Sie einen geplanten Datenimport aus CMDB-Leistungseinblicken.

- Quellen mit nicht anwenderdefinierter Partitionsmethode:

  Zeigt den Prozentsatz der geplanten Datenimporte von Datenquellen Service Graph Connector in der Tabelle „Geplante Datenimporte“ [schedule_import_set] an, die eine nicht anwenderdefinierte Größenpartitionsmethode verwenden.

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

Außerdem werden die Gesamtzahl der geplanten Datenimporte und die Anzahl der geplanten Datenimporte aufgelistet, die eine nicht anwenderdefinierte Größenpartitionsmethode verwenden.

Um eine Partitionsmethode mit anwenderdefinierter Größe zu verwenden, greifen Sie in der Listenansicht auf den Datensatz eines bestimmten geplanten Datenimports zu. Stellen Sie sicher, dass **Gleichzeitiger Import** ausgewählt ist. Wählen Sie im angezeigten Dropdown-Menü **Partitionsmethode** die Option **Anwenderdefinierte Größe**aus. Weitere Informationen zu Partitionsmethoden finden Sie unter Schedule a data import .

Sie können auch **Bearbeiten** auswählen, um einen neuen geplanten Datenimport aus der Listenansicht zu aktualisieren. Weitere Informationen zum Bearbeiten eines geplanten Datenimports finden Sie unter Bearbeiten Sie einen geplanten Datenimport aus CMDB-Leistungseinblicken.

Ausführungstrends für Connectors

Fasst Service Graph Connectors mit Ausreißern von Connector-Ausführungen zusammen, bei denen die Anzahl der importierten Zeilen oder die Verarbeitungsrate erheblich höher oder niedriger als der 30-Tage-Trend ist.

- Connectors mit Ausreißern bei Verarbeitungsrate:

  Zeigt die Anzahl der Service Graph Connectors an, die als Ausreißer mit Verarbeitungsraten der Connector-Ausführung außerhalb der erwarteten Trendlinien innerhalb der letzten 30 Tage betrachtet wurden.

- Connectors mit Ausreißern bei Importanzahl:

  Zeigt die Anzahl der Service Graph Connectors an, die als Ausreißer gelten und deren Importanzahlen außerhalb der erwarteten Trendlinien innerhalb der letzten 30 Tage liegen.

Sie können die Karten auf der Kachel „Ausführungstrends der Connectors“ anzeigen, um auf das Fenster „Ausführungstrends für Service Graph Connector“ zuzugreifen. In diesem Fenster ist ein Service Graph Connector im Dropdown-Menü des Connectors nur verfügbar, wenn er über einen Ausführungsdatensatz verfügt.

Klicken Sie auf die Registerkarten im Fenster „Ausführungstrends für Service Graph Connector“, um die folgenden Diagramme und die Connector-Ausführungslistenansicht der ausgeführten Connector-Importsätze anzuzeigen:

- Verarbeitungsrate:

  Modelliert die Trendlinie der Verarbeitungsraten für Connector-Ausführungen. Zeigt die Rate an, mit der ein Connector Datenzeilen über einen bestimmten Zeitraum verarbeitet.

  Es gibt zwei Zonen, das Konfidenzband und das Vorhersageband. Service Graph Connectors mit Verbindungsausführungen, deren Verarbeitungsraten außerhalb des Vorhersagebands liegen, werden als Ausreißer betrachtet. Diese Zonen werden nicht angezeigt, wenn Sie mehr als eine Service Graph Connectorauswählen.

- Importanzahl:

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

Modelliert die Trendlinie der Zeilen, die für Connector-Ausführungen verarbeitet werden. Zeigt die Anzahl der Zeilen an, die ein Connector über einen bestimmten Zeitraum verarbeitet.

Es gibt zwei Zonen, das Konfidenzband und das Vorhersageband. Service Graph Connectors mit Connector-Ausführungen, deren Anzahl der Importzeilen außerhalb des Vorhersagebands liegt, werden als Ausreißer betrachtet.

In beiden Diagrammen können Sie „Ausreißer“ und „Nicht-Ausreißer Service Graph Connectors “ auswählen, um die Trendlinien gegeneinander anzuzeigen.

Weitere Informationen zur Verarbeitung von Daten mit Service Graph Connectorsfinden Sie unter Über Service Graph Connectors.

Cloud- im Vgl. zu Nicht-Cloud-Ressourcen

Diagramme,die Anzahlen und Details für Ressourcen und Anwendungsservices anzeigen, die in verschiedenen Cloud-Services gehostet werden, im Vergleich zu denen, die dies nicht tun. Ressourcen und Anwendungsservices können in Cloud-Services wie der Microsoft Azure Cloud oder in der lokalen Instanz oder in anderen Nicht-Cloud-Lösungen bereitgestellt werden. Für einige laufende Vorgänge in der Organisation sind möglicherweise diese Details erforderlich, die schwer zu erhalten sind.

Einzelheiten zu ,den Diagrammen, finden Sie unter „Cloud- und Nicht-Cloud-Ressourcen“ im Thema CMDB-Arbeitsbereich – Store-App.

Das Kreisdiagramm für Anwendungsservices ist ab CMDB-Arbeitsbereich v3.6 verfügbar.

Anwendungsservices

Zeigt die Anzahl der Anwendungsservices in Ihrer Organisation basierend auf den Datensätzen in der Tabelle „Anwendungsservices“ [cmdb_ci_service_auto] an. Das Diagramm zeigt den Trend der Gesamtzahl der Anwendungsservices pro Tag für die letzten sieben Tage.

Klicken Sie auf die Kachel, um auf das Dashboard „Anwendungsservices“ zuzugreifen, in dem Sie die Nutzung und Integrität von Anwendungsservices überwachen können. Weitere Informationen zum Dashboard „Anwendungsservices“ finden Sie unter Überwachen Sie die Integrität von Anwendungsservices im Dashboard „Anwendungsservices“..

Verwaltungsansicht in CMDB-Arbeitsbereich

Die Managementansicht bietet CMDB-Administratoren schnellen Zugriff auf wichtige Verwaltungstools und umfassende Einblicke in CMDB-Integrität und -Aktivitäten. Die Ansicht enthält Details und wie doppelte CIs und aktuelle Aktivitäten in der CMDB.

Zugriff

Rollenanforderung: sn_cmdb_admin (CMDB-Administrator)

Um auf die Verwaltungsansicht zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann **Verwaltung** in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich.

CMDB-Datenmanager

Die folgenden Karten zeigen Details zu CIs und Richtlinien, die dem CMDB-Datenmanagerzugeordnet sind:

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

Abgelehnte CIs

CIs, die bei einer Überprüfung von Nachweisaufgaben als abgelehnt festgelegt wurden.

Ausgeschlossene CIs

festgelegt sind CIs, die als von CMDB-Datenmanager-Richtlinien ausgeschlossen festgelegt sind.

Richtlinienentwürfe

Datenmanager-Richtlinien, die erstellt, aber nicht veröffentlicht wurden.

CI-Richtigkeit

Die Karten in diesem Abschnitt zeigen den Integritätsstatus für die Submetriken des CMDB-Integrität Richtigkeits-KPI an. Zählungen basieren auf dem Testen von CIs anhand vordefinierter Datenintegritätsregeln, z. B.:

- Identifizierungsregeln (um doppelte CIs zu erkennen)
- Verwaiste CI-Regeln
- CI-Regeln für Veraltung

Sie können das Zeitintervall festlegen, das in Berechnungen für diese Anzahlen verwendet wird.

Weitere Informationen zum Korrektheits-KPI und zu den duplizierten, verwaisten und veralteten Submetriken finden Sie unter KPIs und Metriken für die CMDB-Integrität.

Aktuelle Aktivitätstrends

Die folgenden Karten zeigen aktuelle Aktivitäten in der CMDB:

Letzte CI-Aktivität

Ein 7-Tage-Diagramm mit Metriken und Trendlinien im Zusammenhang mit CIs, z. B. Anzahl der neuen CIs und aktualisierten CIs.

Letzte Aktivität des Anwendungsservice

Ein 7-Tage-Diagramm, das Metriken und Trendlinien im Zusammenhang mit Anwendungsservices zeigt, z. B. die Gesamtzahl der Anwendungsservices, neue und aktualisierte Anwendungsservices und die Anzahl der Anwendungsservices mit Ausfällen.

Verwaltungstools

Stellt Links bereit, über die Sie auf CMDB-Dashboards, Tools und Listenansichten zugreifen können. Die Links sind wie unten beschrieben nach Kategorien gruppiert.

Hinweis:
Einige Links sind je nach Installation von Anwendungen, aktiven Plugins und der Ihnen zugewiesenen Rolle bedingt verfügbar. Stellen Sie bei einem Link, der nicht angezeigt wird, sicher, dass alle Anforderungen für den Link erfüllt sind.

Verwalten:

- CI-Klassen Manager: Hier können Sie Klassendefinitionen und Klasseneinstellungen für Identification and Reconciliation (IRE) und CMDB-Integrität zentral anzeigen, erstellen oder bearbeiten.

  Zusätzliche Rollenanforderung: itil oder personalize_dictionary.

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

- Datenmanager: Erstellen, bearbeiten, überprüfen, veröffentlichen und verfolgen Sie Datenmanager-Richtlinien und die von den Richtlinien generierten Aufgaben zentral.
- Bibliothek mit Deduplizierungsvorlagen: Erstellen und verwalten Sie Deduplizierungsvorlagen und -bibliotheken, um Deduplizierungsaufgaben massenweise zu beheben.
- Deduplizierungs-Dashboard: Zeigen Sie Anzahlen und Einblicke für doppelte CIs in der CMDB an, und führen Sie Deduplizierungsvorlagen aus, und verfolgen Sie sie, um einen Massenvorgang von Deduplizierungsaufgaben durchzuführen.
- CMDB-Gruppen: Zeigen Sie eine Listenansicht der aktuellen CMDB-Gruppen an, in der Sie neue CMDB-Gruppen erstellen und die vorhandenen CMDB-Gruppen verwalten können. Eine CMDB-Gruppe ist eine Sammlung von CIs, auf die Sie CI-Aktionen gemeinsam für alle CIs in der Gruppe anwenden können. Beispielsweise kann die CMDB-Integrität CIs in einer CMDB-Gruppe vom Typ „Integrität“ überwachen und die aggregierte Integrität für die Gruppe als Ganzes melden.
- Dynamische CI-Gruppen: Zeigen Sie eine Listenansicht der aktuellen dynamischen CI-Gruppen an, in der Sie neue dynamische CI-Gruppen erstellen und die vorhandenen verwalten können. Dynamische CI-Gruppen fungieren als Anwendungsservices, die mit Mitgliedern der CMDB-Gruppe gefüllt werden, die der dynamischen CI-Gruppe zugeordnet ist. Weitere Informationen zu dynamischen CI-Gruppen finden Sie unter Anwendungsservices.

Optimieren:

- CMDB-Integrität: Zeigen Sie die Dashboards zur CMDB-Integrität an, und konfigurieren Sie die CMDB-Integritäts-KPIs und Metriken, anhand derer CIs in den Dashboards zur CMDB-Integrität ausgewertet werden.

  Zusätzliche Anforderungen:

  - Richten Sie die CMDB-Integrität ein und konfigurieren Sie sie
  - Rollen: asset oder itil

- Dashboard „CMDB-Datengrundlagen“: Zeigen Sie das Dashboard „CMDB-Datengrundlagen“ an, in dem Sie potenzielle Risiken in der CMDB-Implementierung untersuchen und überprüfen können, ob wichtige Daten gültig und ordnungsgemäß konfiguriert sind.

  Zusätzliche Anforderungen:

  - Richten Sie Dashboards für CSDM- und CMDB-Datengrundlagen ein
  - Rollen: asset, itil_admin oder admin
  - Plugin: com.snc.cmdb.getwell

- Dashboard für CSDM-Datengrundlagen: Zeigen Sie das Dashboard „CSDM-Datengrundlagen“ an, in dem Sie wichtige CSDM-Metriken auf einer einzigen Seite erkunden können, um den vollen Nutzen aus Ihrer Implementierung zu ziehen.

  Zusätzliche Anforderungen:

  - Richten Sie Dashboards für CSDM- und CMDB-Datengrundlagen ein
  - Rollen: app_service_admin, app_service_user, asset, cmdb_read, itil_admin, portfolio_admin, service_viewer oder Technology_service_owner
  - Plugin: com.snc.cmdb.getwell

- Deduplizierungsaufgaben: Korrigieren Sie eine Deduplizierungsaufgabe mit dem Assistenten zur Nachbesserung von CI-Duplikaten, der Sie durch den Abgleich von doppelten CIs führt.

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

Zusätzliche Rollenanforderung: itil.

- CMDB-Korrekturregeln: Regeln, die einer Aufgabe CMDB-Integrität zugeordnet sind, die für einen fehlgeschlagenen CMDB-Integritätstest erstellt wurde. Eine CMDB-Korrekturregel führt einen Korrektur-Workflow aus, um ein von der CMDB-Integrität gemeldetes Problem zu beheben.

Visualisieren:

- Abhängigkeitsansichten: Bietet eine grafische Infrastrukturansicht für ein CI und alle Anwendungen oder Geschäftsservices, zu denen es gehört und die es unterstützt.

  Zusätzliche Rollenanforderung: dependency_views.

- Abfragegenerator: Erstellen Sie auf einfache Weise komplexe Infrastruktur- und Serviceabfragen, die mehrere CMDB-Klassen und Nicht-CMDB-Tabellen umfassen und viele CIs einbeziehen können, die durch unterschiedliche Beziehungen verbunden sind.

  Zusätzliche Rollenanforderung: cmdb_query_builder_read.

Erstellen: Neuer technischer Service

Zusätzliche Rollenanforderung: service_admin.

Konfigurieren Sie den CMDB-Arbeitsbereich

Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung des CMDB-Arbeitsbereichs.

Konfiguration – Übersicht

1. Richten Sie den CMDB-Arbeitsbereich ein

   Fordern Sie die Store-App an, und aktivieren Sie die Demodaten.

2. Konfigurieren Sie eine der folgenden Optionen, um die relevantesten Daten in Ihrer Organisation anzuzeigen:
   - Ändern Sie wichtige Aktionen in der Ansicht „Startseite“ des CMDB-Arbeitsbereichs
   - Fügen Sie der Ansicht „Homepage“ des CMDB-Arbeitsbereichs einen Quick-Link hinzu
   - Konfigurieren Sie Rechenzentren für das Diagramm Cloud- im Vgl. zu Nicht-Cloud-Ressourcen
   - Konfigurieren Sie CI-Klassen für das Diagramm Cloud- im Vgl. zu Nicht-Cloud-Ressourcen

Richten Sie den CMDB-Arbeitsbereich ein

Richten Sie die Store App „CMDB Workspace“ ein, und greifen Sie darauf zu.

Apps im Store anfordern

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

Hinweis:
Die Store-App CMDB-Arbeitsbereich wird bei der Installation oder einem Upgrade des Produkts automatisch installiert.

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

Demodaten aktivieren

Aktivieren Sie Demodaten, um für Demodaten spezifische geplante Aufgaben zu installieren, die, wenn die erforderliche Anforderung erfüllt ist, Demodaten in Karten CMDB-Arbeitsbereich generieren und ausfüllen, z. B.:

- Diagramm Cloud- im Vgl. zu Nicht-Cloud-Ressourcen auf der Zielseite CMDB-Arbeitsbereich und in der Ansicht „Einblicke:“, wenn die Tabelle „Cloud-Service-Accounts“ [cmdb_ci_cloud_service_account] vorhanden ist
- Karten in der Ansicht „CMDB 360“: Wenn CMDB 360 aktiviert ist
- Karten in der Ansicht „Einblicke“, Kachel „Einführung der CMDB-Funktion“:
  - Von IRE verarbeitete CIs
  - Von IRE verarbeitete CIs basierend auf Quelle
  - Datenmanager
  - Datennachweis
  - Abfragengenerator
  - Intelligente Suche
- Karten in der Kachel „Neuigkeiten“ auf der Zielseite CMDB-Arbeitsbereich.

So füllen Sie Dashboards CMDB-Arbeitsbereich mit Demodaten:

1. Aktivieren Sie bei der Installation der Store-App CMDB-Arbeitsbereich**Demodaten laden**.
2. Greifen Sie auf die geplante Aufgabe *`[Demo] – CMDB Workspace demo data`* zu, und wählen Sie **Jetzt ausführen**aus.

Hinweis:
Als allgemeine Praxis gilt, Demodaten nicht in einer Produktionsinstanz zu aktivieren, um zu verhindern, dass sich Demodaten mit echten Produktionsdaten vermischen.

Voraussetzungen

- Plugins:
  - Empfohlen: CSDM-Aktivierung (com.snc.cmdb.csdm.activation)

    Ermöglicht Zuordnungen von Legacy-Feldern *`Lifecycle Status`* und Synchronisierung mit Legacy-Statusfeldern. Weitere Informationen zur Verwendung und Anpassung von Lebenszyklusregeln, wenn dieses Plugin nicht aktiviert ist, finden Sie unter Lebenszyklusregeln und Stilllegungsdefinitionen.
  - Erforderlich (standardmäßig aktiviert): CMDB CSDM Support (com.snc.cmdb.csdm)
  - Erforderlich (standardmäßig aktiviert): CMDB-Seitenvorlagen (sn_cmdb_pg_temlts)
  - Erforderlich (standardmäßig aktiviert): CMDB NLQ Search Connected (sn-cmdb-nlq-search)

  Weitere Informationen zum Aktivieren eines Plugins finden Sie unter Plugins aktivieren .
- Rollen: Für den Zugriff auf CMDB-Arbeitsbereichmüssen Sie mindestens über eine der folgenden Rollen verfügen, die für die Interaktion mit CMDB-Arbeitsbereichvon entscheidender Bedeutung sind. Je nachdem, welche dieser Rollen Ihnen zugewiesen ist, haben Sie möglicherweise nur Zugriff auf einige der Funktionen, die in CMDB-Arbeitsbereichverfügbar sind:

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

- sn_cmdb_admin
- sn_cmdb_editor
- sn_cmdb_user

Hinweis:
Wenn Sie in CMDB-Arbeitsbereicheinen Drilldown ausführen, gibt es einige Dashboards und Listenansichten, die zusätzlich zu den Schlüsselrollen CMDB-Administrator, CMDB-Editor oder CMDB-Anwender bestimmte Rollen erfordern.

- Funktionen: CMDB-Arbeitsbereich bietet Zugriff auf eine Vielzahl von Anwendungen und Funktionen. Damit CMDB-Arbeitsbereich jedoch aussagekräftige Berichte, Übersichten und Trends bereitstellen kann, müssen Sie einige dieser Funktionen einrichten und konfigurieren. Das Setup für solche Funktionen ist unter Zusätzliche Anforderungen aufgeführt.

Auf CMDB-Arbeitsbereich zugreifen

Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** um auf CMDB-Arbeitsbereichzuzugreifen.

Die Startansicht ist die Standardansicht des CMDB-Arbeitsbereichs. Sie können auch andere Ansichten verwenden, um auf CMDB-Funktionen zuzugreifen:

- Startansicht im CMDB-Arbeitsbereich: Zeigen Sie verschiedene Zusammenfassungen der CMDB-Integrität an, verwenden Sie die intelligente Suche, um die CMDB zu durchsuchen, sehen Sie, was sich in der CMDB geändert hat, und greifen Sie auf wichtige Aufgaben zu. Dies ist die Standardansicht für den CMDB-Arbeitsbereich.
- „Meine Arbeit“: Verwalten Sie CMDB-Datenmanager-Aufgaben wie Nachweisaufgaben, die Ihnen zugewiesen sind.
- CMDB 360-Ansicht: Zeigen Sie Zusammenfassungen und Analysen von CMDB 360-Daten in einem Dashboard an, und erstellen Sie CMDB 360-Abfragen.
- Verwaltungsansicht: Zeigen Sie die neuesten wichtigen Aktivitäten und Integritätsindikatoren für die CMDB sowie Zugriffsverwaltungstools und -dashboards (nur für CMDB-Administratoren zugänglich) an, die Ihre Verwaltungsaufgaben unterstützen.
- Ansicht „Einblicke“: Zeigen Sie den Grad der Akzeptanz wichtiger CMDB-Tools, -Funktionen und -Anwendungsservices an. Erkunden Sie die Vorteile und installieren Sie diese Tools und Funktionen, um die Effizienz Ihrer CMDB-Funktionalität zu maximieren.

Ändern Sie wichtige Aktionen in der Ansicht „Startseite“ des CMDB-Arbeitsbereichs

Ändern Sie die Anzeigereihenfolge und andere Eigenschaften der wichtigen Aktionskarten, die in der Startansicht von CMDB-Arbeitsbereichangezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Aufgabenkarten, die auf der Kachel Wichtige Aufgaben auf der Zielseite von CMDB-Arbeitsbereichangezeigt werden, sind in der Tabelle „CMDB WS-Imp-Aktionskartenkonfiguration“ [sn_cmdb_ws_imp_action_card_config] gespeichert. Sie können einige Attribute dieser Karten bearbeiten, einschließlich der Einstellung, die steuert, ob eine bestimmte Karte überhaupt angezeigt wird. Karten in der Kachel „Wichtige Aktionen“

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

sind nur für die Anwenderrollen CMDB-Administrator [sn_cmdb_admin] und CMDB-Editor [sn_cmdb_editor] verfügbar und werden jeweils für eine dieser Rollen konfiguriert.

Es gibt einige Überschneidungen in den Aufgabenkarten, die für einen CMDB-Administrator und einen CMDB-Editor angezeigt werden. Die Filter in diesen Aufgabenkarten unterscheiden sich jedoch. Normalerweise enthält der Kartenfilter für CMDB-Administratoren auch nicht zugewiesene Aufgaben, die ein CMDB-Administrator zuweisen muss.

In dieser Tabelle ist nur das Bearbeiten möglich. Sie können keine Aktionsdatensätze hinzufügen oder löschen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle**an.
2. Geben Sie im Navigationsfilter `sn_cmdb_ws_imp_action_card_config.list`ein.
3. Bearbeiten Sie in der Listenansicht der Tabelle die Tabellenzeile, die Sie ändern möchten, oder klicken Sie auf die Zeile, um das Datensatzformular zu öffnen.

Feld	Beschreibung
Persona	Der angemeldete Anwender (z. B. CMDB-Administrator), für den diese Karte angezeigt wird. Dieses Feld können Sie nicht bearbeiten.
Typ	Aufgabengruppe, zu der diese Aufgabe gehört, z. B. doppelte CIs. Dieses Feld können Sie nicht bearbeiten.
Tabelle	Die im Kartenfilter verwendete Tabelle. Dieses Feld können Sie nicht bearbeiten.
Aktiv	Bestimmt, ob die Karte für diese Aktion in CMDB-Arbeitsbereichangezeigt wird.
Bestellung	Numerischer Wert, der die Reihenfolge jeder Karte innerhalb der restlichen Karten auf der Kachel „Wichtige Aktionen“ bestimmt. Karten mit niedrigeren Reihenfolgenummern werden vor Karten mit höheren Nummern angezeigt.
Filterbedingung	Filter für die Aufgaben, die für die Karte enthalten sind.
Listenspalten	Spalten, die in der Listenansicht angezeigt werden, wenn Sie auf eine Karte klicken, um die zugehörigen Aufgaben anzuzeigen.
Auflisten gruppiert nach	Attribut, um nach den zugeordneten Aufgaben der Karte in der Listenansicht der Karte zu gruppieren. Die Listenansicht der Karte wird angezeigt, wenn

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

Feld	Beschreibung
	Sie auf eine Karte klicken, um die zugehörigen Aufgaben anzuzeigen.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Fügen Sie der Ansicht „Homepage“ des CMDB-Arbeitsbereichs einen Quick-Link hinzu

Für einen sofortigen Zugriff auf benötigte Tools oder Daten fügen Sie der Startansicht von CMDB-Arbeitsbereicheinen eigenen Quick-Link hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin, sn_cmdb_editor oder sn_cmdb_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Quick-Links werden in der Tabelle „Quick-Links“ [sn_cmdb_ws_quick_links] gespeichert, einschließlich der im Basissystem enthaltenen. Nur der Anwender, der einen Quick-Link hinzugefügt hat, hat Zugriff auf diesen Link und kann diesen hinzugefügten Link anschließend bearbeiten oder löschen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie im Abschnitt „Quick-Links“ auf das Symbol „+“.
3. Geben Sie die **URL** und den **Anzeigetext** für den Link ein, und klicken Sie dann auf **Hinzufügen**.

   Eine gültige URL muss mit „http:“ oder „https:“ beginnen. Um eine Verknüpfung zu einem Tool in der Instanz wie dem CI-Klassen Manager herzustellen, geben Sie die vollständige URL zur Zielseite des Tools ein.
4. Klicken Sie auf **Erledigt**.

Ergebnisse
Der neue Link ist nur für den Benutzer verfügbar, der den Link erstellt hat, und zwar im Abschnitt Quick-Links auf der Zielseite von CMDB-Arbeitsbereich.

Nächste Maßnahme
Klicken Sie auf das Symbol Quick-Links bearbeiten, um einen hinzugefügten Link zu bearbeiten, zu löschen oder neu zu positionieren. Verwenden Sie dann die Pfeiltasten nach oben und unten, um einen Link in der Liste zu verschieben, und klicken Sie auf das Symbol Bearbeiten neben einem Link, den Sie ändern oder aus der Liste löschen möchten.

Konfigurieren Sie Rechenzentren für das Diagramm Cloud- im Vgl. zu Nicht-Cloud-Ressourcen

Das Diagramm „Cloud- im Vergleich zu Nicht-Cloud-Ressourcen“ in CMDB-Arbeitsbereich bestimmt, welche CIs und Anwendungsservices in einer Cloud und welche nicht in der Organisation gespeichert werden. Zusätzlich zu den Basissystemklassifizierungen können Sie Cloud-Klassifizierungen und Nicht-Cloud-Klassifizierungen hinzufügen, die bestimmte Rechenzentrumsbereitstellungen in der Organisation widerspiegeln.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In der Tabelle „Rechenzentrumstypen“ [sn_cmdb_ws_datacenter_type] werden Rechenzentrumsklassen mit einer Klassifizierung gespeichert, je nachdem, ob sie als Cloud-

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

Speicher verwendet werden oder nicht. Die Berechnungen für das Diagramm Cloud- im Vgl. zu Nicht-Cloud-Ressourcen auf der Kachel „CI-Übersicht“ im CMDB-Arbeitsbereichspiegeln die Rechenzentren in dieser Tabelle und ihre Klassifizierungen wider.

CIs werden hauptsächlich dann als Nicht-Cloud-CIs gezählt, wenn eine der folgenden Bedingungen erfüllt ist:

- Das CI ist keinem Rechenzentrum zugeordnet.
- Das CI ist einem Rechenzentrum zugeordnet, das in der Tabelle „Rechenzentrumstypen“ als Nicht-Cloud klassifiziert ist.

Im Basissystem enthält die Tabelle „Rechenzentrumstypen“ mehrere gängige Rechenzentren. Beispielsweise wird die Klasse Azure Datacenter [cmdb_ci_azure_datacenter] als „Cloud“ klassifiziert. Daher berücksichtigt das Diagramm „Cloud-Ressourcen im Vergleich zu Nicht-Cloud-Ressourcen“ die Azure-Rechenzentrumsklasse [cmdb_ci_azure_datacenter] in seine Berechnungen und Balken.

Prozedur

1. Wählen Sie **Alle**aus.
2. Geben Sie im Filternavigator `sn_cmdb_ws_datacenter_type.list` ein, um auf die Tabelle „Rechenzentrumstypen“ zuzugreifen.
3. Klicken Sie auf **Neu**, und füllen Sie das Formular „Rechenzentrumstyp“ für ein Rechenzentrum aus, das in der Organisation verwendet wird.

Feld	Beschreibung
Rechenzentrumsklasse	Eine untergeordnete Klasse der Klasse „Logisches Rechenzentrum“ [cmdb_ci_logical_datacenter], die in der Organisation verwendet wird.
Typ	Klassifizierung, die widerspiegelt, ob die angegebene **Rechenzentrumsklasse** als Cloud-Speicher verwendet wird oder nicht.
Cloud-Provider	Anwenderdefinierte Bezeichnung für den Cloud-Anbieter.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie CI-Klassen für das Diagramm Cloud- im Vgl. zu Nicht-Cloud-Ressourcen

Ein- oder Ausschluss von *`CI Class/Type`* -Paaren im Diagramm Cloud- im Vergleich zu Nicht-Cloud-Ressourcen in CMDB-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Tabelle „Abfragekategorien für CMDB-Einblicke“ [sn_cmdb_ws_insight_query_category] enthält die Paare *`CI Class/Type`* für das Diagramm Cloud- im Vgl. zu Nicht-Cloud-Ressourcen in der CI-Übersichtskachel im CMDB-Arbeitsbereich. Die Einstellung *`Active`* in einem Datensatz bestimmt, ob das entsprechende *`CI Class/Type`* - Paar im Diagramm angezeigt wird. Standardmäßig sind alle Paare so konfiguriert, dass sie im Diagramm angezeigt werden.

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

Ein *CI Class/Type* - Paar wird je nach Einstellung für *Active* und unabhängig vom Status der zugehörigen geplanten Aufgabe angezeigt oder nicht.

Prozedur

1. Wählen Sie **Alle**aus.
2. Geben Sie im Filternavigator sn_cmdb_ws_insight_query_category.list ein, um auf die Tabelle mit den Abfragekategorien für CMDB-Einblicke zuzugreifen.
3. Legen Sie *Active* für ein CI-Klassen/Typ-Paar auf „ **true** “ oder „ **false** “ fest.
   Legen Sie beispielsweise *Active* für das Paar **Anwendungen** /**Nicht-Cloud**auf **false** fest. Mit dieser Einstellung werden alle CIs in der Anwendungsklasse, die als Nicht-Cloud-CIs eingestuft werden, aus dem Diagramm ausgeschlossen.

Setzen Sie eine deaktivierte geplante Aufgabe für das Diagramm Cloud- im Vergleich zu Nicht-Cloud-Ressourcen fort

Reaktivieren Sie eine geplante Aufgabe erneut, um die Datenerfassung für das Diagramm von Cloud- im Vergleich zu Nicht-Cloud-Ressourcen in CMDB-Arbeitsbereichfortzusetzen .

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: cmdb_query_builder (enthalten in den Anwenderrollen sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor, sn_cmdb_admin)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Diagramm „ Cloud-Ressourcen im Vergleich zu Nicht-Cloud-Ressourcen “ in CMDB-Arbeitsbereich verwendet mehrere geplante Aufgaben, die die Daten für die Diagramme sammeln und berechnen. Jeder Balken im CI-Klassendiagramm stellt ein Paar aus einer CI-Klasse und einem Speichertyp (Cloud, Nicht-Cloud) dar, z. B. Anwendungen/Cloud. Jeder Balken ist einer eigenen regelmäßigen Aufgabe zugeordnet. Wenn eine geplante Aufgabe das Zeitlimit und die Menge der gesammelten Daten überschreitet, wird sie automatisch beendet. Ein Auftrag, der an 3 (Standard) aufeinanderfolgenden Tagen nicht abgeschlossen werden kann, wird für zukünftige Ausführungen automatisch deaktiviert.

Führen Sie das folgende Verfahren aus, um diese deaktivierte geplante Aufgabe später fortzusetzen.

Prozedur

1. Klicken Sie auf **Alle**.
2. Geben Sie im Filternavigator sysauto_query_builder.list ein, und öffnen Sie die Tabelle Geplante E-Mail der Abfragegeneratoren.
3. Legen Sie in **der Listenansicht „Geplante E-Mail von Abfragegeneratoren“** für „ **Aktiv** “ den Wert „ **wahr** “ fest, damit die geplante Aufgabe fortgesetzt wird.

Bearbeiten Sie eine zugehörige Tabelle aus CMDB-Leistungseinblicken

Bearbeiten Sie eine zugehörige Tabelle in der Tabelle „Zugehörige Einträge“ [cmdb_related_entry] direkt im Tool für CMDB-Leistungseinblicke in der Ansicht CMDB-Arbeitsbereich Einblicke. Aktualisieren Sie die zugehörige Tabelle so, dass im Feld Referenziert korrekt auf ein anderes CI verwiesen wird, wenn in der zugehörigen Tabelle eine Referenz fehlt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin (CMDB-Administrator) und jede Rolle, die für den Zugriff auf eine zugehörige Tabelle erforderlich ist.

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Einem Datensatz fehlt eine Referenz, wenn das Feld **„Referenziert** “ für diesen Datensatz leer ist. Mit CMDB-Leistungseinblicken können Sie zugehörige Tabellen, bei denen eine Referenz fehlt, einfach bearbeiten, nachdem Sie einen Drilldown in ein Segment des Diagramms „Zugehörige Datensätze ohne Referenz“ durchgeführt haben.

Die vollständige Liste der zugehörigen Tabellen und der zugehörigen referenzierten Felder finden Sie in der Tabelle „Zugehörige Einträge“ [cmdb_related_entry].

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**, und wählen Sie dann in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich**Einblicke**aus.
2. Wählen Sie auf der Kachel „CMDB-Leistungseinblicke“ **Leistungseinblicke anzeigen**aus.
3. Navigieren Sie zur Kachel Zugehörige Datensätze der Registerkarte **Nutzlasten und CIs**, und wählen Sie dann ein Diagrammsegment auf der Karte Zugehörige Datensätze ohne Verweis nach Tabelle aus.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben einem Datensatz, und wählen Sie **Bearbeiten**aus.
5. Geben Sie die entsprechenden CMDB-CI-Referenzen an, und wählen Sie **Aktualisieren**aus.

Zugehörige Informationen

Übersicht über CMDB

Ansicht „Einblicke“ in CMDB-Arbeitsbereich

Bearbeiten Sie eine Datenquelle aus CMDB-Leistungseinblicken

Bearbeiten Sie eine Datenquelle für Service Graph Connectors, um die Daten anzugeben, die ein Importsatz erfassen soll. Erwägen Sie die Konfiguration eines Batch-Prozesses, um die Erfassung effizienter zu gestalten und die Leistung zu verbessern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin (CMDB-Administrator) und import_admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich**Einblicke**aus.
3. Wählen Sie auf der Kachel „CMDB-Leistungseinblicke“ **Leistungseinblicke anzeigen**aus.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte Service Graph Connectors die Karte Quellen mit deaktivierter Batch-Verarbeitung.
5. Aktivieren Sie in der Listenansicht „Datenquellen“ das Kontrollkästchen neben einem Datensatz.
6. Wählen Sie **Bearbeiten**.
7. Konfigurieren Sie die Datenquelle.
   Weitere Informationen zu Datenquellen finden Sie unter:
   - Create a data source
   - Data source fields
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

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

Bearbeiten Sie einen geplanten Datenimport aus CMDB-Leistungseinblicken

Bearbeiten Sie einen geplanten Datenimport für Service Graph Connectorsdirekt aus CMDB-Leistungseinblicken. Erwägen Sie, den **gleichzeitigen Import** mit einer Partition anwenderdefinierter Größe zu aktivieren, um eingehende Daten in mehrere Importsätze aufzuteilen und die Importsätze gleichzeitig umzuwandeln, um die Verarbeitungszeit zu verkürzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin (CMDB-Administrator) und eine der folgenden Rollen:

- import_scheduler
- import_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich**Einblicke**aus.
3. Wählen Sie auf der Kachel „CMDB-Leistungseinblicke“ **Leistungseinblicke anzeigen**aus.
4. Klicken Sie auf der Registerkarte Service Graph Connectors auf die Karte Quellen mit gleichzeitigem Import deaktiviert oder Quellen mit nicht anwenderdefinierter Partitionsmethode.
5. Aktivieren Sie in der Listenansicht „Geplante Importsätze“ das Kontrollkästchen neben einem Datensatz.
6. Wählen Sie **Bearbeiten**.
7. Konfigurieren Sie den geplanten Datenimport.
   Möglicherweise müssen Sie Ihren Anwendungsbereich ändern, um einen geplanten Datenimport aus CMDB-Arbeitsbereichzu erstellen oder zu bearbeiten.

   Weitere Informationen zum Aktualisieren eines geplanten Datenimports finden Sie unter Schedule a data import .
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Ansicht „Einblicke“ in CMDB-Arbeitsbereich

CMDB-Arbeitsbereichsreferenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Komponenten wie Eigenschaften, die mit dem CMDB-Arbeitsbereich installiert werden, und klassenspezifischen Kriterien für das Diagramm Cloud- im Vgl. zu Nicht-Cloud-Ressourcen.

Klassenspezifische Kriterien für das Diagramm Cloud- im Vgl. zu Nicht-Cloud-Ressourcen

Das Diagramm „Cloud-Ressourcen im Vergleich zu Nicht-Cloud-Ressourcen“ enthält Anzahlen für mehrere Schlüsselklassen. Das Diagramm verwendet unterschiedliche Klassen und Beziehungskriterien für jede Klasse, um zu bestimmen, welche Ressourcen als Cloud- und welche als Nicht-Cloud-Ressourcen gelten.

Das Diagramm Cloud- im Vgl. zu Nicht-Cloud-Ressourcen wird in der Kachel „CI-Übersicht“ in der Store-App CMDB-Arbeitsbereich angezeigt.

Instanz der virtuellen Maschine [cmdb_ci_vm_instance]:

Automatische Übersetzung

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

• Cloud: VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance] -> (Gehostet auf::Hosts) -> Rechenzentrumsklasse (eines der konfigurierten Cloud-Rechenzentren) -> (Gehostet auf::Hosts) -> Cloud-Service-Account [cmdb_ci_cloud_service-account] • Nicht-Cloud: VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance] -> (Gehostet auf::Hosts) -> Rechenzentrumsklasse (eines der konfigurierten Nicht-Cloud-Rechenzentren) • Gesamt: Entspricht der Datensatzanzahl in der Tabelle „VM-Instanz“ [cmdb_ci_vm_instance] (es sei denn, es gibt VM-Instanz-Datensätze ohne Beziehungen).
Server [cmdb_ci_server]: • Cloud: Server [cmdb_ci_server] -> (Virtualisiert von::Virtualizes) -> VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance] -> (Gehostet auf::Hosts) -> Rechenzentrum (eines der konfigurierten Cloud-Rechenzentren) -> (Gehostet auf::Hosts) -> Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service-account] • Nicht-Cloud: Server [cmdb_ci_server] -> VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance] -> Rechenzentrumsklasse (eines der konfigurierten Nicht-Cloud-Rechenzentren) ODER Der Server [cmdb_ci_server] hat keine Beziehungen zur VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]. • Gesamt: Entspricht der Datensatzanzahl in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_server] (es sei denn, es gibt Serverdatensätze ohne Beziehungen).
Anwendung [cmdb_ci_appl]: • Cloud: Anwendung [cmdb_ci_appl] -> (Wird ausgeführt auf::Wird ausgeführt) -> Server [cmdb_ci_server]-> (Virtualisiert von::Virtualisiert) -> VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance] -> (Gehostet auf::Hosts) -> Rechenzentrum (einer der konfigurierten Cloud-Rechenzentren) -> (Gehostet auf::Hosts) -> Cloud-Service-Account [cmdb_ci_cloud_service-account] ODER Anwendung [cmdb_ci_appl] -> (Gehostet auf::Hosts) -> Rechenzentrumsklasse (eines der konfigurierten Cloud-Rechenzentren)-> (Gehostet auf::Hosts) -> Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service-account] • Nicht-Cloud: Anwendung [cmdb_ci_appl] -> Server [cmdb_ci_server] -> VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance] -> Rechenzentrum Rechenzentrumsklasse (eines der konfigurierten Nicht-Cloud-Rechenzentren)

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

ODER Anwendung [cmdb_ci_appl] -> Server [cmdb_ci_server] -> keine Beziehung zur VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance] • Gesamt: Entspricht der Summe von Cloud und Nicht-Cloud (nicht der Datensatzanzahl in der Tabelle „Anwendung“ [cmdb_ci_appl])
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]: • Cloud: Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster -> (Gehostet auf::Hosts) -> Rechenzentrum (logisches Cloud-Rechenzentrum) -> (Gehostet auf::Hosts) -> Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service-account] • Nicht-Cloud: Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster -> Datacenter (logisches Nicht-Cloud-Rechenzentrum)“ ODER Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster -> keine Beziehung mit -> Rechenzentrum • Gesamt: Entspricht der Datensatzanzahl in der Tabelle „Kubernetes-Cluster“ [cmdb_ci_kubernetes_cluster] (es sei denn, es gibt Kubernetes-Cluster-Datensätze ohne Beziehungen).
Datenbankinstanz [cmdb_ci_db_instance]: • Cloud: Datenbankinstanz [cmdb_ci_db_instance] -> (Wird ausgeführt auf::Ausführungen) -> Server -> (Virtualisiert von::Virtualisiert) -> VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance] -> (Gehostet auf::Hosts) -> Logisches Rechenzentrum (eines von die konfigurierten Cloud-Rechenzentren)-> (Gehostet auf::Hosts)-> Cloud-Service-Account [cmdb_ci_cloud_service-account] ODER Datenbankinstanz [cmdb_ci_db_instance] -> Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter] (eines der konfigurierten Cloud-Rechenzentren)-> (Gehostet auf::Hosts) -> Cloud-Service-Account [cmdb_ci_cloud_service-account] • Nicht-Cloud: Datenbankinstanz [cmdb_ci_db_instance] -> Server [cmdb_ci_server] -> VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance] -> Rechenzentrum (logisches Rechenzentrum ohne Cloud) ODER Datenbankinstanz [cmdb_ci_db_instance] -> Server [cmdb_ci_server] ohne Beziehung -> VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance] • Gesamt: Summe von Cloud und Nicht-Cloud (kann kleiner sein als die Gesamtzahl der Datensätze, Subtrahieren der schlecht erstellten Datensätze)

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

Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]: • Cloud: cmdb_ci_storage_volume -> (Gehostet auf::Hosts) -> Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter] (eines der konfigurierten Cloud-Rechenzentren)-> (Gehostet auf::Hosts) -> Cloud-Service-Account [cmdb_ci_cloud_service-account] • Nicht-Cloud: cmdb_ci_storage_volume -> Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter] (eines der konfigurierten Nicht-Cloud-Rechenzentren) ODER cmdb_ci_storage_volume -> keine Beziehungen zum Rechenzentrum
Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]: • Cloud: Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage] -> (Gehostet auf::Hosts) -> Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter] -> (Gehostet auf::Hosts) -> Cloud-Service-Account [cmdb_ci_cloud_service-account] (erfordert Store-App „CMDB CI Class Models“) • Nicht-Cloud: N/A (Diese Tabelle darf niemals Nicht-Cloud-Datensätze enthalten)
Servicekonten [cmdb_ci_cloud_service_account]: • Cloud: Attribut „datacenter_type“ ist mit der richtigen Rechenzentrumsklasse ausgefüllt • Nicht-Cloud: N/V (Diese Tabelle darf niemals Nicht-Cloud-Datensätze enthalten)

Mit CMDB-Arbeitsbereich installierte Komponenten

Mit der Aktivierung des Plugins CMDB-Arbeitsbereich (sn_cmdb_ws) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Eigenschaften, Tabellen, Anwenderrollen und geplante Aufgaben.ServiceNow

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Darüber hinaus fügt das Plugin CMDB-Arbeitsbereich den CMDB-Gruppentyp „CMDB-Arbeitsbereich“ hinzu.

Installierte Eigenschaften

Die folgenden Eigenschaften werden vom Plugin Configuration Management (CMDB) (com.snc.cmdb) installiert, das in Basissystemen enthalten ist.

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

Eigenschaft	Beschreibung
sn_cmdb_ws.ci_overview.managed_by_me.enabled	Blendet den Abschnitt „Meine CIs“ der CI-Übersicht auf der Zielseite CMDB-Arbeitsbereich für Anwender mit der Rolle „sn_cmdb_editor“ ein/aus. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: true • Speicherort: Zur Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzufügen .
sn_cmdb_ws.total_cis.enabled	Blendet den Abschnitt „CIs insgesamt“ auf der Zielseite CMDB-Arbeitsbereich ein/aus. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: true • Speicherort: Zur Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzufügen .
sn_cmdb_ws.ms.discovery_source_not_reporting_max_days	Anzahl der Tage, nach denen, wenn eine oder mehrere Discovery-Quellen die Meldung von CIs beenden, dieses CI in das Diagramm „CIs, die nicht von Discovery-Quellen gemeldet werden“ in der CMDB 360-Ansicht aufgenommen wird. • Typ: Ganzzahl • Standard: 7 • Standort: Navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann **CMDB 360**aus. Wählen Sie Einstellungen, und konfigurieren Sie im Abschnitt Potenzielle Probleme die **Anzahl der Tage seit der letzten Erkennung von CIs durch eine Discovery-Quelle**. • Erfahren Sie mehr: Konfigurieren Sie das CMDB 360-Dashboard.
sn_cmdb_ws.ms.report_max_limit	Maximale Anzahl der Datensätze, die beim Drilldown aus den folgenden Diagrammen als Listenansicht angezeigt werden:

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

Eigenschaft	Beschreibung
	• CIs, die nicht von Discovery-Quellen gemeldet werden • Datenabweichung • CIs nach Anzahl der Discovery-Quellen • CIs mit einer einzigen Quelle Details: • Typ: Ganzzahl • Standard: 100.000 • Standort: Navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann **CMDB 360**aus. Wählen Sie Einstellungen, und konfigurieren Sie die **maximale Anzahl der zu verarbeitenden Datensätze** im Abschnitt Global. • Erfahren Sie mehr: Konfigurieren Sie das CMDB 360-Dashboard.
sn_cmdb_ws.unifiedmap.map_search_filter.default_levels	Anfängliche Standardanzahl der Ebenen vom Startknoten, nach oben und unten in der CMDB-Hierarchie, die in einer Zuordnung angezeigt werden sollen. Nach oben geht die Hierarchie von allen übergeordneten Elementen zu ihren übergeordneten Elementen bis zur angegebenen Ebene. Die Hierarchie geht von allen untergeordneten Elementen zu den untergeordneten Elementen bis zur angegebenen Ebene. • Typ: Ganzzahl • Standard: 3 • Speicherort: Zur Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzufügen . Die Bearbeitung von betrifft alle Anwender und erfordert die Anwenderrolle sn_cmdb_admin.
sn_cmdb_ws.unifiedmap.map_search_filter.max_levels	Maximale Anzahl der Ebenen vom Startknoten, nach oben und unten in der CMDB-Hierarchie, die in einer Zuordnung angezeigt

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

Eigenschaft	Beschreibung
	werden sollen. Nach oben geht die Hierarchie von allen übergeordneten Elementen zu ihren übergeordneten Elementen bis zur angegebenen Ebene. Die Hierarchie geht von allen untergeordneten Elementen zu den untergeordneten Elementen bis zur angegebenen Ebene. • Typ: Ganzzahl • Standard: 25 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] Die Bearbeitung von betrifft alle Anwender und erfordert die Anwenderrolle sn_cmdb_admin.
sn_cmdb_ws.list.record_count_limit	Die maximale Anzahl von Ergebnissen, die das System bei Verwendung der bedingten Suche für die Suche nach CIs in der Ansicht „Homepage“ im CMDB-Arbeitsbereich zählt. Diese Anzahl wird beispielsweise oben in der Suchergebnisliste angezeigt. • Typ: Ganzzahl • Standard: 100.000 • Speicherort: Zur Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzufügen . • Weitere Informationen: Store-App CMDB-Arbeitsbereich Wenn beispielsweise ein Grenzwert von 100.000 erreicht ist, zeigt die Anzahl „100.000 +“ an, um anzuzeigen, dass die Zählung bei 100.000 beendet wurde und dass weitere nicht gezählte Ergebnisse vorhanden sind. Eine direkte Erhöhung des Werts dieser Eigenschaft hat eine größere Auswirkung auf die Leistung. Wenn jedoch eine genaue Anzahl benötigt wird, legen Sie diesen Grenzwert auf eine Zahl fest, die von der erwarteten Anzahl nicht erreicht wird.

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

Installierte Rollen

Die folgenden Rollen werden vom Plugin Configuration Management (CMDB) (com.snc.cmdb) installiert, das in Basissystemen enthalten ist. Diese Rollen sind für den Zugriff auf und die Interaktion mit CMDB-Arbeitsbereicherforderlich und sind der Vollständigkeit halber enthalten.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
CMDB-Administrator [sn_cmdb_admin]	Bietet vollständigen Zugriff auf CMDB-Daten, Tools und UIs in CMDB-Arbeitsbereich Ein CMDB-Administrator legt beispielsweise Richtlinien im CI-Klassen Manager und Anwendungsserviceanforderungen fest. CMDB-Administrator bietet die höchste Zugriffsebene für die CMDB.	• data_manager_admin • canvas_admin • sn_cmdb_editor • cmdb_ms_admin • cmdb_dedup_admin
CMDB-Editor sn_cmdb_editor	Bietet Zugriff auf CMDB-Datensätze innerhalb CMDB-Arbeitsbereich der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] und vollständigen Zugriff auf diese Tabelle. Ein CMDB-Editor verfügt über Schreibrechte für CMDB-Datenmanager-Aufgaben und CIs, kann jedoch keine Richtlinien ändern, z. B. im CMDB-Datenmanager oder im CI-Klassenmanager.	• sn_cmdb_user • cmdb_ms_editor
CMDB-Anwender sn_cmdb_user	Bietet schreibgeschützten Zugriff auf CMDB-Daten und grundlegende UIs wie CMDB-Berichte und Dashboards in CMDB-Arbeitsbereich.	• canvas_user • data_manager_user • cmdb_ms_user
CMDB-Administrator mit mehreren Quellen [cmdb_ms_admin]	Bietet vollständigen Zugriff auf Daten, Dashboard-Konfigurationen und Abfragen in Bezug auf CMDB mit mehreren Quellen und CMDB 360.	cmdb_ms_editor
CMDB-Editor mit mehreren Quellen [cmdb_ms_editor]	Bietet Zugriff auf CMDB 360-Datensätze und ermöglicht Benutzern das Erstellen und Bearbeiten von CMDB 360-Abfragen.	cmdb_ms_user
CMDB-Benutzer mit mehreren Quellen [cmdb_ms_user]	Bietet schreibgeschützten Zugriff auf Daten mit mehreren Quellen, CMDB 360-Abfragen und zugehörige Anwenderoberflächen wie CMDB 360-Berichte und -Dashboards sowie den Berichtgenerator mit mehreren Quellen.	cmdb_read

Installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
CMDB-Arbeitsbereichssammlung	Aktualisiert die Informationen in allen 7-Tage-Aktivitätsdiagrammen, z. B. im Diagramm „CI-Aktivität in den letzten 7 Tagen“.

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

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Analytics-Auffüllung von Dashboards mit mehreren Quellen	Wird täglich ausgeführt, um die aggregierten Statistiken von CMDB 360-Daten zu berechnen, und füllt die Zielseite des CMDB 360-Dashboards aus.
Dashboard mit mehreren Quellen – Sammlung	Sammelt CMDB 360-Daten und ruft dann die geplante Aufgabe *`Multisource Dashboard Analytics Population`* auf.
Datengenerator für Dashboard mit mehreren Quellen (Demodaten)	Demoauftrag, der CMDB 360-Tabellen mit simulierten Daten ausfüllt, um die Zielseite des CMDB 360-Dashboards zu präsentieren. Wird bei Bedarf ausgeführt.
Einblick: Cloud-Nicht-Cloud-Aggregat	Wird alle 30 Minuten ausgeführt, um Daten für das Diagramm der Cloud- und Nicht-Cloud-Ressourcen zu sammeln.
Einblick – Cloud-Anwendungen	Sammelt Cloud-Daten für die Tabelle „cmdb_ci_appl“.
Einblick – Nicht-Cloud-Anwendungen	Erfasst Nicht-Cloud-Daten für die Tabelle „cmdb_ci_appl“.
Einblick: Cloud-Objektspeicher	Sammelt Cloud-Daten für die Tabelle „cmdb_ci_cloud_object_storage“.
Einblick: Cloud-Service-Account	Sammelt Cloud-Daten für die Tabelle „cmdb_ci_cloud_service_account“.
Einblick – Cloud-DB-Instanzen	Sammelt Cloud-Daten für die Tabelle „cmdb_ci_db_instance“.
Einblick – Nicht-Cloud-DB-Instanzen	Erfasst Nicht-Cloud-Daten für die Tabelle „cmdb_ci_db_instance“.
Einblick: Cloud-Kubernetes-Cluster	Sammelt Cloud-Daten für die Tabelle „cmdb_ci_kubernetes_cluster“.
Einblick: Nicht-Cloud-Kubernetes-Cluster	Sammelt Nicht-Cloud-Daten für die Tabelle cmdb_ci_kubernetes_cluster.
Einblick – Cloud-Server	Sammelt Cloud-Daten für die Tabelle cmdb_ci_server.
Einblick – Nicht-Cloud-Server	Sammelt Nicht-Cloud-Daten für die Tabelle cmdb_ci_server.
Einblick – Cloud-Speichervolume	Sammelt Cloud-Daten für die Tabelle cmdb_ci_storage_volume.
Einblick – Nicht-Cloud-Speichervolume	Sammelt Nicht-Cloud-Daten für die Tabelle cmdb_ci_storage_volume
Einblick: Cloud-VM-Instanzen	Sammelt Cloud-Daten für die Tabelle „cmdb_ci_vm_instance“.
Einblick: Nicht-Cloud-VM-Instanzen	Erfasst Nicht-Cloud-Daten für die Tabelle „cmdb_ci_vm_instance“.
CMDB-Arbeitsbereich: Aggregate täglich ausfüllen	Wird täglich ausgeführt, um die neuesten Daten aus der Instanz für Karten wie das CI-Zusammenfassungsdiagramm auf der Zielseite CMDB-Arbeitsbereich und die folgenden Karten in der Ansicht „Einblicke“ zu sammeln: • Von IRE verarbeitete CIs☒ • In Datenmanager-Richtlinien verwendete CIs☒

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

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
	• Im Datennachweis verwendete CIs • Abfragegeneratorabfragen • Intelligente Suche Füllt die Tabelle mit aggregierten Basisdaten [sn_cmdb_ws_base_aggregate_data] mit den gesammelten Daten aus. Sobald die Datensammlung abgeschlossen ist, ruft die geplante Aufgabe *`CMDB Workspace Aggregates Daily Collection`* auf.
CMDB-Arbeitsbereich: Aggregate monatlich ausfüllen	Wird monatlich ausgeführt, um Daten aus der Instanz für Karten wie die folgenden in der Ansicht „Einblicke“ zu sammeln: • Von IRE verarbeitete CIs basierend auf Quelle • Von IRE verarbeitete CIs Sobald die Datensammlung abgeschlossen ist, ruft die geplante Aufgabe *`CMDB Workspace Aggregates Monthly Collection`* auf.
Tägliche Sammlung von CMDB-Arbeitsbereichsaggregaten	Ein Performance Analytics -Auftrag, in dem die aktuellen Daten gespeichert werden, die von der geplanten Aufgabe *`CMDB Workspace – Populate aggregates Daily`* generiert wurden. Die gespeicherten Daten werden dann in den entsprechenden Karten in der Ansicht „Einblicke“ angezeigt.
CMDB-Arbeitsbereich # monatliche Sammlung von Aggregaten	Ein Performance Analytics -Auftrag, in dem die aktuellen Daten gespeichert werden, die von der geplanten Aufgabe *`CMDB Workspace – Populate aggregates Monthly`* generiert wurden. Die gespeicherten Daten werden dann in den entsprechenden Karten in der Ansicht „Einblicke“ angezeigt.
[Demo] – CMDB-Arbeitsbereichssammlung	Unterstützt Demodaten für CMDB-Arbeitsbereich -Diagramme in verschiedenen Ansichten, z. B. der Ansicht „Homepage“. Wird nur installiert, wenn **Demodaten laden aktiviert** war, als die Store-App CMDB-Arbeitsbereich installiert oder aktualisiert wurde.
[Demo] – CMDB-Arbeitsbereich Demodaten	Aktiviert Demodaten für CMDB-Arbeitsbereich -Diagramme in Ansichten wie der Ansicht „Einblicke“ und der Ansicht „CMDB 360“ (wenn CMDB 360 aktiviert ist). Füllt die Tabelle mit aggregierten Basisdaten [sn_cmdb_ws_base_aggregate_data] mit zufälligen Zahlen aus, die Trendlinien in Diagrammen in den Ansichten Startseite und Einblicke veranschaulichen. Anschließend werden die geplanten Aufgaben zur Demodatensammlung ausgeführt. Wird nur installiert, wenn **Demodaten laden aktiviert** war, als die Store-App CMDB-Arbeitsbereich installiert oder aktualisiert wurde.
[Demo] CMDB-Arbeitsbereich Tägliche	Ein Performance Analytics -Auftrag, der Demodaten für Diagramme CMDB-Arbeitsbereich in verschiedenen Ansichten wie der Ansicht

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

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Sammlung von Aggregaten	„Einblicke“ unterstützt und nur installiert wird, wenn **Demodaten laden aktiviert** war, als die Store-App CMDB-Arbeitsbereich installiert oder aktualisiert wurde. Speichert die von der geplanten Aufgabe *`CMDB Workspace – Populate aggregates Daily`* generierten Demodaten. Die Demodaten werden dann in den entsprechenden Karten in der Ansicht „Einblicke“ angezeigt.
[Demo] CMDB-Arbeitsbereich Monatliche Zusammenfassung der Zusammenfassungen	Ein Performance Analytics -Auftrag, der Demodaten für Diagramme CMDB-Arbeitsbereich in verschiedenen Ansichten wie der Ansicht „Einblicke“ unterstützt und nur installiert wird, wenn **Demodaten laden aktiviert** war, als die Store-App CMDB-Arbeitsbereich installiert oder aktualisiert wurde. Speichert die von der geplanten Aufgabe *`CMDB Workspace – Populate aggregates Monthly`* generierten Demodaten. Die Demodaten werden dann in den entsprechenden Karten in der Ansicht „Einblicke“ angezeigt.
CMDB-Arbeitsbereich Sammlung bei Bedarf mit Rückblick	Sammelt Verlaufsdaten (vergangene 30 Tage) für einige Indikatoren, z. B. die Integrationsausreißer. Wird während der Installation oder des Upgrades automatisch ausgeführt und ist nicht mit einem wiederkehrenden Zeitplan konfiguriert.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
CMDB-Gruppenmetadaten sn_cmdb_ws_group_metadata]	CMDB-Gruppendaten mit Anzahl der CIs in jeder Gruppe.
CMDB-Gruppenabfrage-Metadaten [sn_cmdb_ws_group_query_metadata]	Codierte Abfragen mit Anzahl der CIs in jeder codierten Abfrageuntergruppe.
NLQ-Beispielsuche [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search]	Beispielesuchen, die angezeigt werden, wenn das Suchfeld eines Widgets der intelligenten Suche für CMDB ausgewählt wird.
NLQ-Beispielsuchtabelle [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search_table]	Verweist auf die tatsächlichen Tabellen, die Beispielsuchen zugeordnet sind, die angezeigt werden, wenn das Suchfeld eines Widgets für die intelligente Suche für CMDB ausgewählt wird.
NLQ Ausgeschlossene Tabelle	Tabellen mit mehrdeutigen Namen, die von der intelligenten Suche ausgeschlossen werden sollten. Diese Tabellen werden nicht in Vorschlägen angezeigt, und andere Tabellen mit

Automatische Übersetzung

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

Tabelle	Beschreibung
[sn_cmdb_ws_nlq_excluded_table]	ähnlichen Namen werden in Suchergebnissen mit höherer Priorität behandelt.
Konfiguration wichtiger Aktionen sn_cmdb_ws_imp_action_card_config]	Konfiguration von Darstellung und Verhalten von wichtigen Aktionskarten, die auf der Zielseite von CMDB-Arbeitsbereichangezeigt werden. Die Bearbeitung in dieser Tabelle ist nur für Anwender mit der Rolle sn_cmdb_admin möglich. Autorisierte Anwender können Attribute einer wichtigen Aktion ändern, z. B. Aktiv- und Filterbedingungen, aber nicht die Attribute Typ, Persona und Tabelle.
Quick-Links sn_cmdb_ws_quick_links	Quick-Links, die auf der Zielseite CMDB-Arbeitsbereich angezeigt werden.
CIs nach Anzahl der Quellen [sn_cmdb_ws_ms_cis_by_number_of_sources]	CIs gruppiert nach der Anzahl der Discovery-Quellen, von denen sie erkannt wurden. Datensätze werden als Listenansicht angezeigt, wenn Sie in der CMDB 360-Ansicht auf das Balkendiagramm „CIs nach Anzahl der Discovery-Quellen“ klicken.
CIs mit einer einzigen Quelle [sn_cmdb_ws_ms_cis_with_single_source]	CIs, die nur von einer Discovery-Quelle gemeldet werden. Datensätze werden als Listenansicht angezeigt, wenn Sie die CIs mit einem einzelnen Discovery-Quelldiagramm in der CMDB 360-Ansicht auswählen.
CMDB-Arbeitsbereich – Metadaten der Klasse mit mehreren Quellen [sn_cmdb_ws_ms_class_metadata]	Klassenkonfigurationseinstellungen wie Klassenauswahl und Gewichtungen, die CMDB-Administratoren in der CMDB 360-Ansicht ändern können. Wird von Befüllungsabfragen für CMDB 360-Analytics verwendet, um einen Mustersatz von Abdeckungsdaten für CIs nach Anzahl der Quellen und CIs mit einer einzelnen Quelle für Drilldowns-Karten zu speichern.
Datenabweichung mit mehreren Quellen – Datensätze [sn_cmdb_ws_ms_data_dismatch]	Datensätze zu Datenabweichungen, die aufgrund von Attributabweichungen in verschiedenen Datenquellen gefunden wurden. Datensätze werden als Listenansicht angezeigt, wenn in der CMDB 360-Ansicht das Diagramm „Datenabweichung“ ausgewählt wird.
CMDB-Arbeitsbereich – Konfigurationen von Datenabweichungen mit mehreren Quellen [sn_cmdb_ws_ms_data_dismatch_config]	Einstellungen für Datenabweichungen, z. B. die Auswahl von Klassen, Attributen, Bedingungen und Gewichtungen, die CMDB-Administratoren in der CMDB 360-Ansicht ändern können. Wird von CMDB 360-Analytics-Auffüllungsabfragen verwendet, um einen Mustersatz von Datensätzen zu Datenabweichungen in der Tabelle „sn_cmdb_ws_ms_data_dismatch“ zu speichern.
Discovery-Quellen, die keine CIs melden [sn_cmdb_ws_ms_discovery_sources_not_reporting]	Daten, die angeben, wann eine oder mehrere Discovery-Quellen nach der angegebenen Anzahl von Tagen (X kann in der CMDB 360-Ansicht festgelegt werden und werden in der Systemeigenschaft „sn_cmdb_ws.ms.discovery_source_not_reporting_max_days“ gespeichert) aufhören, CIs zu melden. Datensätze werden als Listenansicht angezeigt, wenn Sie die CIs auswählen, die nicht vom Discovery-Quellendiagramm in der CMDB 360-Ansicht erfasst wurden.

Automatische Übersetzung

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

Tabelle	Beschreibung
Gewichtungstyp in Einstellungen für Arbeitsbereich mit mehreren Quellen [sn_cmdb_ws_ms_settings_gewicht_type]	Gewichtungstyp (automatisch oder manuell) für die Einstellungen für Datenabweichungen und Abdeckung in der CMDB 360-Ansicht.
Rechenzentrumstypen sn_cmdb_ws_datacenter_type	Klassifizierungen von Rechenzentrumsklassen, die in der Organisation als Cloud-Klasse oder Nicht-Cloud-Klasse betrachtet werden (werden für das Diagramm der Cloud- und Nicht-Cloud-Ressourcen verwendet).
Abfragekategorien für CMDB-Einblicke [sn_cmdb_ws_insight_query_category]	Klassenkategorien und ihr Status für die Aufnahme in das Diagramm für Cloud- und Nicht-Cloud-Ressourcen.
CMDB-Einblicksdaten sn_cmdb_ws_insight_data	Legacy-Tabelle zum Speichern von Daten für das Diagramm „Cloud- und Nicht-Cloud-Ressourcen“. Ab CMDB-Arbeitsbereich Version 3.4 wird stattdessen die Tabelle „CMDB-Produkteinblicksdaten“ [sn_cmdb_ws_product_insigh verwendet.
Zusammengefasste Base-Daten [sn_cmdb_ws_base_aggregate_data]	Zusammenfassungsdaten für Karten CMDB Arbeitsbereich und übergeordnete Tabelle zu anderen Zusammenfassungstabellen. Wenn die Verarbeitung für eine Anzahl abgeschlossen ist, werden *State* des vorhandenen Datensatzes für diese Anzahl auf deaktiviert gesetzt, und ein neuer Datensatz für diese Anzahl wird mit dem aktualisierten **Anzahlwert** erstellt. Karten in den Ansichten CMDB-Arbeitsbereich zeigen Werte nur für Anzahlen an, bei denen *State* = **bereit** ist. Schreibgeschützt.
Service Graph Connector [sn_cmdb_ws_service_graph_connector]	Details zu allen Service Graph Connectors, die derzeit in ServiceNow Store verfügbar sind (ohne Innovation Lab Connectors). Daten werden verwendet, um eine aktuelle Anzahl für die Karte „Service Graph Connectors“ in der Ansicht „Einblicke“ bereitzustellen. Schreibgeschützt.
Bewertungskonfiguration [sn_cmdb_ws_rating_config]	Start- und Endwerte für verschiedene Bewertungen einer Kategorie. Beispiel: Start- und Endwerte für niedrige, moderate und hohe Akzeptanzbewertungen für die Kategorie „Data Governance“ in der Ansicht „Einblicke“. Schreibgeschützt.

Automatische Übersetzung

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

Tabelle	Beschreibung
Funktionskategorie [sn_cmdb_ws_feature_category]	Metadaten der Funktionskarte für die meisten Funktionen auf Ebene CMDB-Arbeitsbereich. Schreibgeschützt.
CMDB-Produkteinblicksdaten sn_cmdb_ws_product_insight_data]	Aggregierte Anzahl für jede Klasse und Rechenzentrumsklasse, verwendet für Karten in der Ansicht „Einblicke“. Schreibgeschützt.
Laufzeitattribute der Funktionskategorie [sn_cmdb_ws_feature_category_runtime_attribute]	Laufzeitattribute im Zusammenhang mit Leistungseinblicken, die beim Ausführen verschiedener geplanter Aufgaben verwendet werden können. Schreibgeschützt.
Integrationszusammenfassungsdaten [sn_cmdb_ws_integration_aggregate_data]	Informationen zu Integrationsausreißern im Zusammenhang mit Leistungseinblicken. Details für jede Integration mit Ausführungsdatensätzen, die Verarbeitungsraten oder Zeilenausreißer enthalten. Schreibgeschützt.
Teilnutzlastelemente [sn_cmdb_ws_partial_payload_item]	Teilnutzlastinformationen im Zusammenhang mit Leistungseinblicken extrahiert. Enthält Discovery-Quelle, Fehler und Klasse, die jedem Teilnutzlastelement zugeordnet sind. Schreibgeschützt.
Einblickdaten des Anwendungsservice sn_cmdb_ws_app_svc_insight_data]	Details zu Anwendungsservices, z. B. Klassifizierung (Cloud vs. Nicht-Cloud, Hybrid oder unbekannt) und Anzahl der CIs, die dem Anwendungsservice zugeordnet sind. Schreibgeschützt.
Tabellenattribute [sn_cmdb_ws_node_map_table_attributes]	Satz erweiterter Eigenschaften pro Klasse, die im Bereich Attribute im kontextbezogenen Seitenbereich für ein ausgewähltes CI in Einheitliche Übersichtangezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie erweiterte Eigenschaften für eine Klasse.
Zugehörige Knotenelemente zuordnen [sn_cmdb_ws_node_map_related_item]	Kategorisierung und Reihenfolge zugehöriger Elemente (pro Klasse), die im **Bereich „Zugehörige**

Automatische Übersetzung

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

Tabelle	Beschreibung
	Elemente “, in CI-Abzeichen und auf der Zeitleiste angezeigt werden. Gilt für Einheitliche Übersicht. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie, wie zugehörige Elemente auf der Karte angezeigt werden.
Knotenzuordnungsreferenzen [sn_cmdb_ws_node_map_reference]	Referenzbeziehungen, die als Beziehung mit gestrichelter Linie in Einheitliche Übersichtangezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie, wie Verbindungen zu einer referenzierten Klasse in der Zuordnung angezeigt werden.
Klassensymbole [sn_cmdb_ws_class_icon]	Ordnet Symbolwerte für den Platform UI Builder (UIB) der ServiceNow -Plattform (z. B. „serverbox-outline“) den Anzeigenamen der CMDB-Klasse zu, für die sie verwendet werden (z. B. „Netzwerkdatenträger“) in Einheitliche Übersicht.
Knotenzuordnungsprofile [sn_cmdb_ws_node_map_profiles]	Klassenprofile, die Standardfilter und einige Einheitliche Übersicht -Einstellungen pro Klasse enthalten. Ein Klassenprofil wird auf die anfängliche Zuordnung angewendet, wenn keine Filtervoreinstellung aktiviert ist und wenn die Filtervoreinstellung auf Standardansicht festgelegtwird. Das Angeben eines Klassenprofils kann besonders für Daten Service-Mapping mit der Klasse „Zugeordneter Anwendungsservice“ nützlich sein. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie, wie eine Klasse in der Zuordnung angezeigt werden soll.
Aufgabe für CMDB-Datenverwaltungszertifizierung an Dokument [sn_cmdb_ws_dm_certification_task_to_document]	Zuordnungen zwischen Zertifizierungsaufgaben und Datensätzen.
CMDB-Zertifizierungsattributstatus [sn_cmdb_ws_dm_certification_attribute_status]	Abgeflachtes fehlgeschlagenes Attributstatus-JSON. Wird zur Meldung von Zertifizierungsausnahmen verwendet.
Ausführungskontext für CMDB-Datenverwaltungsaufgabe [sn_cmdb_ws_dm_task_execution_context]	Zuordnungen zwischen Aufgaben und Ausführungskontext einer Richtlinie.

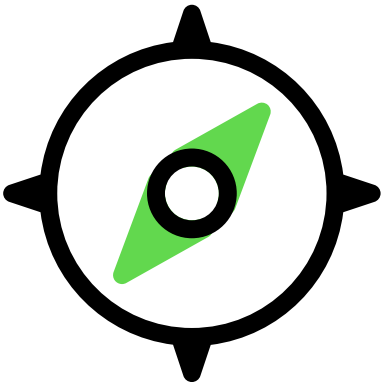
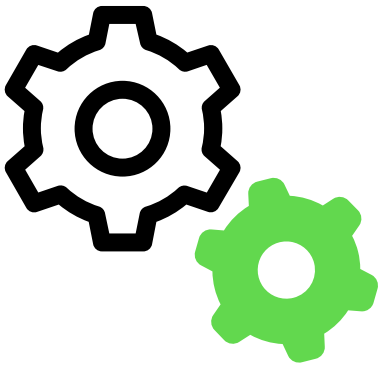
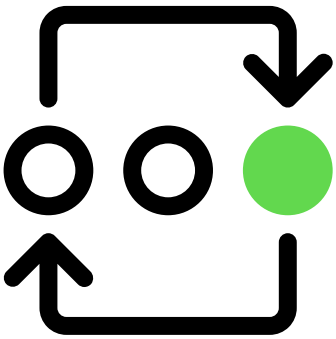
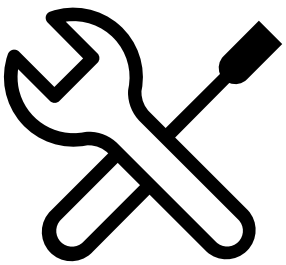
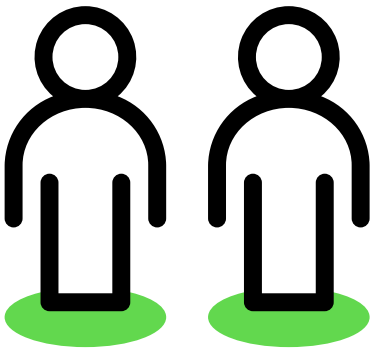
Automatische Übersetzung

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

CMDB Identification and Reconciliation (IRE)

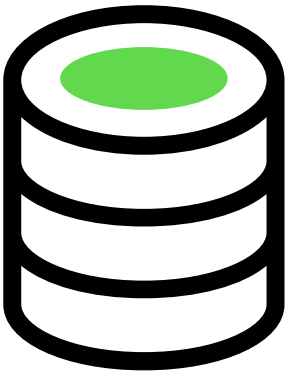
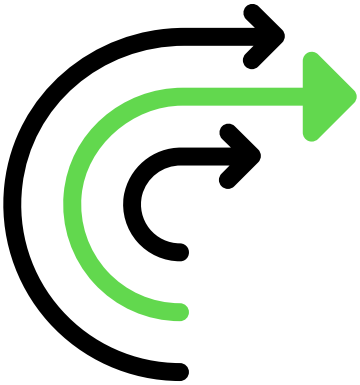
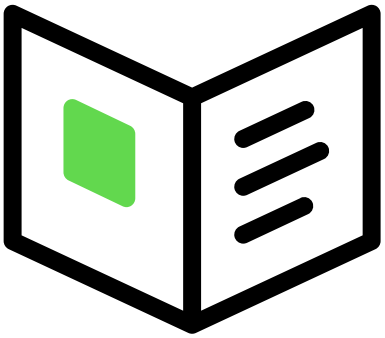
Das Modul „Identifikation und Abgleich“ bietet ein zentralisiertes Framework für das Identifizieren und Abgleichen von Daten aus verschiedenen Datenquellen. Es hilft dabei, die Integrität der CMDB - und einiger NichtCMDB -[]- Tabellen aufrechtzuerhalten, wenn mehrere Datenquellen zum Erstellen und Aktualisieren von CI-Datensätzen verwendet werden.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	IRE und Importsätze
		
Erfahren Sie mehr über die Vorteile und wie IRE zur Aufrechterhaltung der Integrität der CMDB beiträgt.	Identifizierung, Abgleich und andere Regeln konfigurieren.	Wenden Sie IRE auf Importsätze an, die CIs in die CMDB importieren.
Identifizierungsregeln	Abgleichregeln	IRE und doppelte CIs
		
Erstellen Sie die Regeln, die CIs anhand von CI-Attributen eindeutig identifizieren.	Erstellen Sie die Regeln, die die Autorisierung verwalten und die Priorität zwischen Discovery-Quellen aktualisieren.	Erfahren und konfigurieren Sie, wie IRE doppelte CIs erkennt und wie Deduplizierungsaufgaben verarbeitet werden.

Automatische Übersetzung

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

IRE und Nicht-CMDB-Tabellen	Identifizierungssimulator	Referenz
		
Wenden Sie IRE-Prozesse auf unterstützte Nicht-CMDB-Tabellen an.	Erstellen Sie eine validierte Nutzlast, und simulieren Sie deren Ausführung durch IRE-Prozesse.	Eigenschaften und Tabellen, die IRE zugeordnet sind, und wie die Domänentrennung in IRE-Funktionen unterstützt wird.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für in ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

CMDB-Identifizierung und -Abgleich erkunden

Das Modul „Identification and Reconciliation (IRE)“ bietet ein zentralisiertes Framework zum Identifizieren und Abgleichen von Daten aus verschiedenen Datenquellen. Es hilft dabei, die Integrität der CMDB - und einiger NichtCMDB -[]- Tabellen aufrechtzuerhalten, wenn mehrere Datenquellen zum Erstellen und Aktualisieren von CI-Datensätzen verwendet werden.

Die Verwendung mehrerer Datenquellen erhöht das Risiko von Inkonsistenzen durch doppelte Datensätze. Zur Aufrechterhaltung der Integrität der Datenbank ist es wichtig, CIs und Services korrekt zu identifizieren, damit neue Datensätze nur für wirklich neue CIs erstellt werden.

Die Engine „Identifizierung und Abgleich“ (Identification and Reconciliation Engine, IRE) trägt wie folgt zur Aufrechterhaltung der Datenintegrität bei:

- Verhindern Sie doppelte CIs, indem Sie CIs mithilfe von Identifizierungsregelsätzen eindeutig identifizieren
- Gleichen Sie CI-Attribute ab, indem Sie zulassen, dass nur autorisierte Datenquellen in die Tabelle CMDB oder eine unterstützte Nicht-CMDB-Tabelle schreiben
- Klassifizieren Sie CIs neu
- Stellen Sie ein zentralisiertes Framework für die Identifizierung und den Abgleich verschiedener Datenquellen bereit

Datenquellen wie ServiceNow Event Management, Horizontal-Discovery, Importsätze, Cloud-Einblicke, Muster-Discovery und Manuelle Eingabe verwenden IRE-APIs, um die CI-Identifizierung und den Abgleich durchzuführen. Darüber hinaus kann jede Datenquelle von

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

Drittanbietern REST-APIs/Skriptfähige IRE-APIs nutzen, um auch die CI-Identifizierung und den Abgleich durchzuführen.

Unterstützung für Nicht-CMDB-Tabellen

IRE-Prozesse unterstützen einige NichtCMDB -[]- Tabellen. Sie können Identifizierungsregeln, Abgleichregeln und andere IRE-bezogene Regeln erstellen, um die Integrität von Daten sicherzustellen, die in unterstützten NichtCMDB -[]- Tabellen eingefügt oder aktualisiert werden. Details finden Sie unter IRE-Unterstützung für Nicht-CMDB-Tabellen.

Komponenten und Prozess der Identifizierung und des Abgleichs

Die CMDB Identification and Reconciliation-Funktion wird von der Identification and Reconciliation Engine (IRE), Regeln und Aufgaben unterstützt. Identifizierungsregeln, Abgleichregeln, IRE-Datenquellenregeln, Deduplizierungsaufgaben und Neuklassifizierungsaufgaben bestimmen, wie IRE CI identifiziert und abgleicht.

Konzepte und Komponenten von Identifizierung und Abgleich

Identifizierung

Prozess der eindeutigen Identifizierung von CIs, um zu bestimmen, ob ein CI bereits in CMDB vorhanden ist oder ob es sich um ein neu erkanntes CI handelt, das der CMDB hinzugefügt werden muss. Identifizierungsprozesse basieren auf Identifizierungsregelnoder auf eindeutigen IDs für CIs, die von Datenquellen bereitgestellt werden können.

Abgleich

Prozess des Abgleichs von CIs und CI-Attributen, bei dem nur bestimmte autorisierte Datenquellen in CMDB auf CI-Tabellen- und Attributsebene geschrieben werden können. CMDB wird in Echtzeit aktualisiert, wenn Datensätze verarbeitet werden. Es gibt keinen Bereitstellungsbereich, um die Abgleichsaktivitäten zu überprüfen, bevor sie festgeschrieben werden. Abgleichsprozesse basieren auf Abgleichsregeln und IRE-Datenquellenregeln.

Ein Abgleich ist nur für Aktualisierungsvorgänge erforderlich, wenn der Identifizierungsprozess ein CI in CMDB identifiziert, das mit einem eingehenden CI in der Nutzlast übereinstimmt. Wenn IRE ein neues CI einfügt, wird kein Abgleich angewendet.

Deduplizierungsaufgaben

Wenn die Instanz während des Identifizierungs- und Abgleichsprozesses auf doppelte CIs stößt, gruppiert sie jeden Satz doppelter CIs in einer Deduplizierungsaufgabe. Überprüfen Sie die Informationen in diesen Aufgaben, um zu sehen, wie festgestellt wurde, dass diese CIs Duplikate sind.

Reklassifizierungsaufgaben

Während des CI-Identifikationsprozesses muss ein übereinstimmendes CI möglicherweise hochgestuft, herabgestuft oder auf eine andere CI-Klasse umgestellt werden. Wenn die automatische Neuklassifizierung deaktiviert ist, generiert das System eine Neuklassifizierungsaufgabe. Überprüfen Sie die Informationen in diesen Aufgaben und entscheiden Sie, ob eine manuelle Neuklassifizierung des CI angemessen ist.

APIs

Die Identifizierungs- und Abgleichs-APIs sind eine zentralisierte Gruppe von APIs, die mit verschiedenen Datenquellen verwendet werden können, wie z. B. Discovery , Überwachung oder Import Sets. Sie können sie verwenden, um Identifizierung und Abgleich zu erzwingen, bevor Daten in CMDBgespeichert werden. Datenquellen schreiben nicht direkt in das CMDB. Stattdessen rufen

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

sie zuerst APIs auf, um sicherzustellen, dass die zu schreibenden Daten keine Inkonsistenzen verursachen.

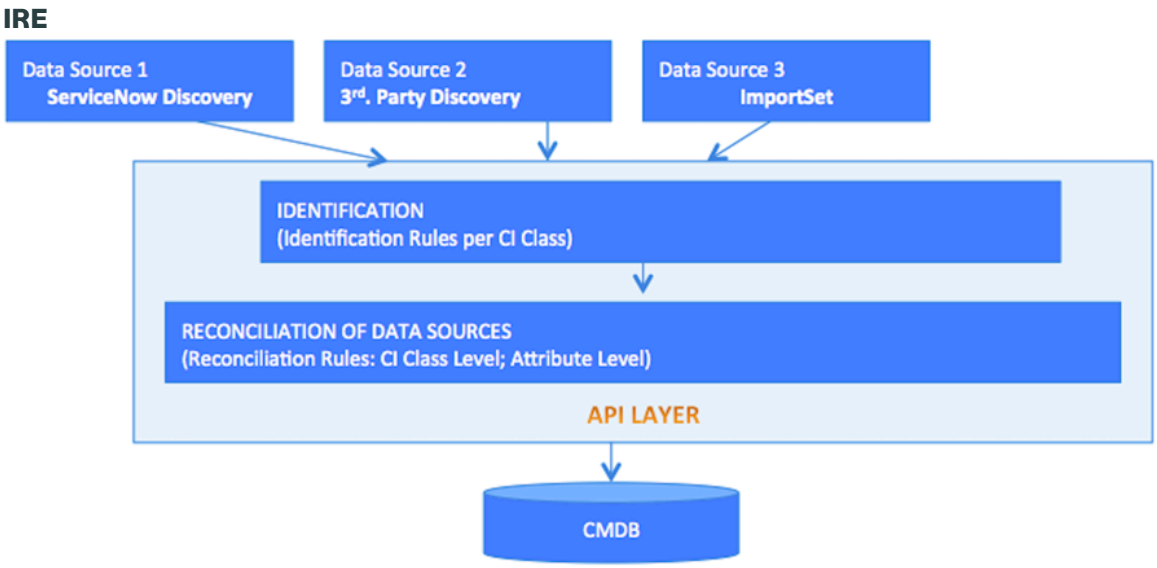
APIs für die Identifizierungsmaschine sind in Bereichs-Apps verfügbar. Mit dem Plugin „Configuration Management For Scoped Apps (CMDB)“ (com.snc.cmdb.scoped) kann eine bereichsbezogene App in Skripts das Präfix „sn_cmdb.IdentificationEngine“ verwenden.<method> “, um auf die APIs der Identifizierungs-Engine zuzugreifen. Das Plugin „Configuration Management For Scoped Apps (CMDB)“ ist in Basissystemen aktiviert.

- createOrUpdateCI() : Eine skriptfähige API, die ein CI basierend auf Identifizierungs- und Abgleichsregeln erstellt oder aktualisiert.
- identifizierenCI() : Ähnlich wie die `createOrUpdateCI` -API, das Ergebnis wird jedoch nicht in die Datenbank committet. Verwenden Sie diese API mit einer bestimmten Payload, um herauszufinden, ob das Identifizierungsmodul Einfügungs- oder Aktualisierungsvorgänge durchführt, ohne die Vorgänge zu bestätigen.
- CreateOrUpdateCIEnhanced() : Eine skriptfähige API, die die Funktionalität erweiterter IRE-Funktionen wie teilweise Nutzlast, teilweise Commit, unvollständige Nutzlast und Deduplizierung von Nutzlastelementen bereitstellt. Sie können die zu verwendenden erweiterten Funktionen auswählen. Wenn Sie jedoch teilweise Nutzlasten aktivieren, werden die Deduplizierung von Nutzlastelementen und ein teilweiser Commit automatisch aktiviert.
- identifizierenCIerweitert : Ähnelt der `createOrUpdateCIEnahnced` -API, das Ergebnis wird jedoch nicht in die Datenbank committet. Verwenden Sie diese API mit einer bestimmten Payload, um herauszufinden, ob das Identifizierungsmodul Einfügungs- oder Aktualisierungsvorgänge durchführt, ohne die Vorgänge zu bestätigen.
- CMDBTransformUtil : Eine API, die ausschließlich mit Importsätzen verwendet werden soll, um Identifizierungs- und Abgleichprozesse auf Daten anzuwenden, die von Importsätzen importiert werden.

Für viele Tabellen im Basissystem sind vordefinierte Identifizierungselemente enthalten. Sie können diese Regeln für Ihre Organisation anpassen. Wenn in CMDBeine neue Tabelle erstellt wird, leitet sie Identifizierungs- und Abgleichsregeln von der übergeordneten Tabelle ab, sofern diese Regeln vorhanden sind. Erstellen Sie die Regeln auf untergeordneter oder übergeordneter Ebene, um Identifizierungs- und Abgleichsregeln auf eine neue Tabelle anzuwenden.

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

Prozessablauf für Identifikation und Abgleich



Identification and Reconciliation Engine (IRE)

Identification and Reconciliation Engine (IRE) ist eine regelbasierte Engine, die als zugrunde liegende Schlüsselkomponente in Identification and Reconciliation fungiert. IRE bietet ein zentralisiertes Framework zur Durchführung von Identifizierungs- und Abgleichprozessen für verschiedene Datenquellen. IRE verwendet Identifizierungsregeln, Abgleichregeln und IRE-Datenquellenregeln, wenn eingehende Daten verarbeitet werden, bevor Daten in CMDBeingefügt oder aktualisiert werden. IRE-Prozesse tragen zur Aufrechterhaltung der Datenintegrität in CMDBbei.

- IRE verhindert doppelte CIs durch die eindeutige Identifizierung von CIs.
- IRE gleicht CI-Attribute ab, indem nur autorisierte Datenquellen in CMDB geschrieben werden können.

Identification and Reconciliation Engine (IRE)

IRE ist eine zugrunde liegende Schlüsselkomponente in „Identification and Reconciliation“ und bietet ein zentralisiertes Framework für die Durchführung von Identifizierungs- und Abgleichsprozessen über verschiedene Datenquellen hinweg. IRE verwendet Identifizierungsregeln, Abgleichregeln und IRE-Datenquellenregeln, um eingehende Daten zu verarbeiten, bevor diese Daten in die CMDB eingefügt werden.

IRE-Prozesse tragen zur Aufrechterhaltung der Datenintegrität in der CMDB bei.

- IRE verhindert doppelte CIs durch die eindeutige Identifizierung von CIs.
- IRE gleicht CI-Attribute ab, indem nur autorisierte Datenquellen in CMDB geschrieben werden können.

ServiceNow® -Anwendungen wie Service-Mapping, Horizontal-Discovery und Muster-Discovery verwenden APIs, um Identifizierungs- und Abgleichsprozesse anzuwenden. Sie können IRE-Prozesse auch auf Daten anwenden, die von Importsätzen importiert wurden. Wenn Sie andere Datenquellen (einschließlich Datenquellen von Drittanbietern) verwenden, können Sie REST oder skriptfähige IRE-APIs für die Identifizierung und den Abgleich nutzen.

Zusätzliche Information:

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

- Informationen zu Eigenschaften, die sich auf einige Funktionen von IRE auswirken: Siehe Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich.
- Informationen zur Verwendung von IRE-APIs: Siehe IdentificationEngine – Bereichsbezogen .
- Informationen zum Aktivieren des Debuggens und Überprüfens von Problemen mit einer Nutzlast finden Sie unter Protokollieren der an IRE gesendeten Nutzlast und Überprüfen von Problemen mit der Nutzlast [KB0750382] .
- Informationen zu den Schritten, die IRE ausführt, um die Funktionsweise von IRE zu veranschaulichen, z. B. Validierung der Nutzlast, Anwendung des Abgleichs und Übermittlung der Daten an die CMDB: Siehe [CMDB - IRE] Funktionsweise der CMDB-Identifizierungs- und Abgleich-Engine bei der Übergabe eines CI (als Nutzlast) zum createOrUpdateCI() [KB0750386] .
- Informationen zum Ausführen einer Nutzlast über IRE finden Sie unter [CMDB IRE] Ausführen der CI-Identifizierung bei Bedarf mit der Nutzlast [KB0750383] .

CI-Identifizierung

Der CMDB Identifikationsprozess basiert auf Identifizierungsregeln, um CIs eindeutig zu identifizieren. Wenn möglich, können CIs auch anhand der Werte *source_name* und *source_native_key* im Abschnitt *sys_object_source_info* der Nutzlast und in der Quelltabelle [sys_object_source] eindeutig identifiziert werden. Wenn die Identifizierung mit dieser Methode erfolgreich ist, müssen keine übereinstimmenden Algorithmen angewendet werden, die auf Identifizierungsregeln beruhen, was eine langsamere Identifizierungsmethode ist.

Ein eindeutiger CI-Bezeichner kann im optionalen Objekt *sys_object_source_info* in der IRE-Nutzlast angegeben werden.

```
{
 "items": [
  {
   "className": "cmdb_ci_win_server",
   "values": {
    "name": "SAMLABVM52"
   },
   "sys_object_source_info": {
       "source_native_key": "16777219",
       "source_name": "SCCM",
       "source_feed": "SCCM Computer Identity",
       "source_recency_timestamp": "2019-08-26 13:00:00"
   }
  }
 ]
}
```

Identifizierungsprozesse stützen sich auf die Abhängigkeitsklassifizierung von CIs, um CIs eindeutig zu identifizieren. Beispielsweise, um ein Tomcat-CI zu identifizieren, das ein abhängiges CI ist. Angenommen, es wird ein Windows-Server-CI (unabhängige Klasse) angegeben, das eine Tomcat-Anwendung (abhängige Klasse) ausführt. Ein einziger Konfigurationsdateipfad zur eindeutigen Identifizierung des Tomcat-CI ist nicht ausreichend, da die Tomcat-Anwendung auf mehreren Computern mit identischen Pfaden ausgeführt werden kann. Die Identifizierungs-Engine kann kein zu aktualisierendes CI auswählen. Abhängige Beziehungen erzwingen, dass im Identifizierungsprozess zuerst der Windows Server-Host identifiziert wird, auf dem die Tomcat-Anwendung ausgeführt wird, und erst dann die Tomcat-Anwendung im Kontext des Hosts eindeutig identifiziert wird.

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

Identifizierung von Nutzlastelementen

IRE generiert Bezeichnerschlüssel für alle Nutzlastelemente in einer eingehenden Nutzlast und verwendet diese Schlüssel dann, wenn versucht wird, teilweise und eingehende Nutzlasten abzugleichen. Ein Identifier-Schlüssel basiert entweder auf:

- Kombination der Werte *source_name* und *source_native_key* aus dem Objekt *sys_object_source_info*.
- Identifizierungskriteriumsattribute.

IRE speichert die Bezeichnerschlüssel, die Teilelementen zugeordnet sind, in der Tabelle „CMDB IRE – Index der teilweisen Nutzlasten“ [cmdb_ire_partial_payloads_index] und verwendet diese Schlüssel dann, um einen Abgleich mit Bezeichnerschlüsseln eingehender Nutzlasten zu versuchen.

Zeitstempel in Schlüsselattributen

Um in Konflikt stehende Attributwerte zu lösen, verwendet IRE Zeitstempel in den folgenden Attributen, um Datensätze zu identifizieren, die älter als der aktuelle Datensatz sind und daher ignoriert werden können:

- Neueste Discovery (*last_discovered*) und Discovery-Quelle (*discovery_source*):

  Die neueste Erkennung (*last_discovered*) gibt den Zeitstempel der letzten Erkennung des CI an. IRE aktualisiert die Attribute *last_discovered* und *discovery_source* von CIs während der Nutzlastverarbeitung immer, auch wenn keine anderen CI-Attribute aktualisiert werden. Wenn *last_discovered* in der Nutzlast bereitgestellt wird, aktualisiert IRE das CI nur dann mit dem angegebenen Wert, wenn die Zeit *last_discovered* in der Nutzlast neuer ist als die in der CMDB. Wenn *last_discovered* nicht in der Nutzlast angegeben ist, aktualisiert IRE das Attribut *last_discovered* mit dem aktuellen Zeitstempel.

  Mit den Systemeigenschaften „glide.identification_engine.skip_updating_source_last_discovered_if_older“ und „glide.identification_engine.ire_message_listener_skip_updating_source_last_discovered_to_now “ können Sie dieses Standardverhalten ändern.

- „Zuerst erkannt“ (*first_discovered*) ist der Zeitstempel der ersten Erstellung des CI.

  - Wenn das CI zum ersten Mal erstellt wird: Wenn in der Nutzlast ein Wert angegeben ist, fügt IRE diesen Wert ein. Andernfalls fügt IRE den aktuellen Zeitstempel ein.
  - In nachfolgenden Updates: Wenn ein Wert angegeben wird, aktualisiert IRE das CI mit dem angegebenen Wert. Andernfalls wird das Attribut nicht aktualisiert.

Sie können auch die folgenden Systemeigenschaften verwenden, um zu ändern, wie IRE den Wert *source_recency_timestamp* in einer Nutzlast verwendet, um das Attribut *last_scan* in der Quelltabelle [sys_object_source] zu aktualisieren:

- glide.identification_engine.skip_updating_last_scan_if_older
- glide.identification_engine.ire_message_listener_skip_updating_last_scan_to_now

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

Erweiterte IRE-Funktionen

Die skriptfähige API „CreateOrUpdateCIEnhanced()“ und „ identifizierenCIEnhanced “ bietet Funktionen für die folgenden erweiterten IRE-Funktionen, die je nach Bedarf aktiviert oder deaktiviert werden können:

Teilnutzlasten

IRE isoliert Elemente, für die Datenquellen nicht genügend Informationen bereitgestellt haben, um das CI eindeutig zu identifizieren, und die Verarbeitung daher nicht fortgesetzt werden kann. Einige dieser Elemente werden als Teilelemente identifiziert, die zur potenziellen späteren Verarbeitung gespeichert werden. Andere Elemente werden als unvollständige Elemente identifiziert, die nur zu Protokollierungszwecken gespeichert werden.

Beispiel: SCCM verfügt über mehrere Feeds, z. B. einen Datenträger-Feed und einen Computer-Feed. Der Datenträger-Feed enthält möglicherweise vollständige Informationen zum Datenträger, aber unzureichende Informationen zum Computer-CI, von dem er abhängt.

API-Option: `partial_payloads`, standardmäßig aktiviert. Wenn `partial_payloads` aktiviert ist, werden `partial_commits` und `deduplicate_payloads` unabhängig von ihrer Einstellung in den Optionen automatisch aktiviert.

Teilweise Commits

Fehler in einigen Elementen verhindern nicht, dass die restlichen Elemente in einer Nutzlast committet werden. Wenn eine Nutzlast Elemente mit Fehlern enthält, legt IRE daher weiterhin die verbleibenden gültigen Elemente in der Nutzlast fest. In dieser Situation werden einige der nicht bestätigten Elemente als Teilnutzlasten gespeichert, und andere nicht bestätigte Elemente werden als unvollständige Nutzlasten gespeichert.

API-Option: `partial_commits`, standardmäßig aktiviert.

Deduplizieren Sie Nutzlastelemente

IRE dedupliziert doppelte Elemente innerhalb der Nutzlast und führt diese Duplikate zur Verarbeitung in einem einzigen Nutzlastelement zusammen.

API-Option: `deduplicate_payloads`, standardmäßig aktiviert.

Zusammenfassung generieren

IRE generiert Zusammenfassungen in der Ausgabenutzlast mit Verarbeitungsdetails, z. B. die Anzahl der Updates pro Klasse.

API-Option: `generate_summary`, standardmäßig deaktiviert.

Teilposten

Ein Nutzlastelement wird als Teilelement eingestuft, wenn es die erforderlichen Daten zur eindeutigen Identifizierung enthält und einen der folgenden Fehler aufweist. Die eindeutige Identifizierung erfordert, dass das Nutzlastelement den Abschnitt [`sys_object_source_info` mit den Werten `source_name` und `source_native_key` oder den vollständigen Satz der für die CI-Klasse angegebenen Identifizierungskriterienattribute oder beides enthält.

IRE-Fehler für ein Teilelement:

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

- MISSING_MATCHING_ATTRIBUTES — Element verfügt nicht über Identifizierungskriterienattribute, um mindestens einen Identifier-Eintrag für den Abgleich zu verwenden.
- REQUIRED_ATTRIBUTE_EMPTY — CI kann nicht erstellt werden, da ein erforderliches Attribut fehlt.
- MISSING_DEPENDENCY — Beim abhängigen CI fehlt eine Abhängigkeitsbeziehung, die in der Nutzlast angegeben ist.
- INSERT_NOT_ALLOWED_FOR_SOURCE — Eine IRE-Datenquellenregel verhindert, dass die angegebenen Datenquellen CIs der angegebenen Klasse erstellen.

Weitere Informationen zu IRE-Fehlermeldungen finden Sie unter IRE-Fehlermeldungen.

Wenn die Verarbeitung fehlschlägt, weil ermittelt wird, dass Nutzlastelemente Teilelemente sind, werden die Teilelemente als Teilnutzlasten in der Tabelle „CMDB IRE Partial Payloads“ [cmdb_ire_partial_payloads] im JSON-Format für eine spätere potenzielle Verarbeitung gespeichert. IRE verwendet Identifier-Schlüssel, um zu versuchen, eingehende abzugleichen Nutzlasten mit gespeicherten Teilnutzlasten.

Wenn später eine Datenquelle die Daten sendet, die im Teilelement fehlten, gleicht IRE die eingehende Nutzlast mit den gespeicherten Teilnutzlasten ab. IRE führt dann alle übereinstimmenden Teilnutzlasten mit der eingehenden Nutzlast zusammen. Um widersprüchliche Attribute aufzulösen, verwendet IRE entweder *source_recency_timestamp* (wenn *source_native_key* und *source_name* identisch sind) oder statische Abgleichsregeln, die für die Klasse angegeben sind. Das Ergebnis ist eine vollständige und gültige Nutzlast, die von IRE dann verarbeitet wird, um die entsprechenden CIs zu erstellen oder zu aktualisieren.

Teilnutzlasten, die älter als 90 Tage sind, werden aus der Tabelle „CMDB IRE Partial Payloads“ [cmdb_ire_partial_payloads] gelöscht.

Beispiel für eine Teilnutzlast:

```
Disk feed:
{
 "items": [
  {
   "className": "cmdb_ci_computer",
   "sys_object_source_info": {
        "source_native_key": "Server001",
        "source_name": "SCCM",
        "source_feed": "DISK_FEED",
        "source_recency_timestamp": "2019-08-26 13:00:00"
   }
  },
  {
   "className": "cmdb_ci_disk",
   "values": {
    "name": "disk1"
   }
  }
 ],
 "relations": [{
          "parent": 0,
          "child": 1,
          "type": "Contains::Contained by"}
```


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

```
        ]
}
```

Das Computerelement in der obigen Nutzlast weist keine Attribute auf und kann daher von IRE nicht verarbeitet werden. *source_name* und „ source_native_key“ werden jedoch angegeben, sodass es sich um ein Teilelement handelt. Da das Computerelement partiell ist, ist das Datenträgerelement, das vom Computerelement abhängt, auch ein Teilelement.

Beispiel für eine nachfolgende Nutzlast, die die vorherige Teilnutzlast durch Bereitstellung der fehlenden Details vervollständigt:

```
Server/Computer feed:
 {
  "items": [
    {
     "className": "cmdb_ci_linux_server",
     "values": { "name": 'linux001',
              "ip_address": "100.126.38.19",
              "mac_address": "DSWER4587" },
     "sys_object_source_info": {
          "source_native_key": "Server001",
          "source_name": "SCCM",
          "source_feed": "COMPUTER_IDENTITY",
          "source_recency_timestamp": "2019-08-26 14:00:00"
     }
    }
  ]
}
```

Der Computer in der Teilnutzlast und der Server in der neuen Nutzlast stimmen überein, da *source_name* und *source_native_key*identisch sind. Daher werden die Teilnutzlast und die neue Nutzlast zusammengeführt, der Vorgang wird committet, und die Teilnutzlast wird aus der Tabelle der Teilnutzlasten gelöscht.

Es gibt einen Grenzwert für die Anzahl der Elemente pro Teilnutzlast, der durch die Eigenschaft „ glide.identification_engine.partial_payload_items_max_size “ festgelegt wird (standardmäßig 1000). Durch das Speichern zugeordneter Beziehungen, Referenzen und abhängiger Elemente in einer Teilnutzlast kann dieser Grenzwert erreicht werden. In diesem Fall wird die Nutzlast in mehrere Teilnutzlasten aufgeteilt.

Weitere Informationen zu Teilnutzlasten finden Sie unter CreateOrUpdateCIEnhanced() .

Unvollständige Elemente

Ein Nutzlastelement wird als unvollständiges Element eingestuft, wenn:

- Sie enthält nicht alle Daten, die für die eindeutige Identifizierung erforderlich sind
- Es liegt ein Fehler vor, der keinem Teilelement zugeordnet ist

Eine eindeutige Identifizierung ist nicht möglich, wenn weder *source_name* und *source_native_key* im Objekt *sys_object_source_info* noch der vollständige Satz der für die CI-Klasse angegebenen Identifizierungskriterienattribute angegeben werden.

Unvollständige Elemente werden als unvollständige Nutzlasten in der Tabelle „CMDB IRE Unvollständige Nutzlasten“ [cmdb_ire_incomplete_payloads] im JSON-Format gespeichert. Unvollständige Elemente werden gespeichert, um Nutzlasten mit nicht behebbaren Fehlern zu protokollieren, und werden nie wieder verarbeitet.

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

Beziehungen werden hinzugefügt

Fügen Sie Beziehungen hinzu, indem Sie entweder Indizes oder das optionale JSON-Element „internal_id“ verwenden.

Verwenden Sie das Objekt *relations* in der Nutzlast, um Beziehungen hinzuzufügen oder zu aktualisieren, indem Sie auf *internal_ids* von Elementen verweisen. Beziehungen können mit Hauptelementen und zugehörigen Elementen in der Nutzlast erstellt werden. Beispiel:

- Beziehung (übergeordneter Index, untergeordneter Index, Beziehungstyp)
- Beziehung (übergeordnete interne ID, untergeordnete interne ID, Beziehungstyp)

Weitere Informationen sowie Codebeispiele finden Sie unter CreateOrUpdateCIEnhanced() .

Hinzufügen von Referenzen zwischen Nutzlastelementen

Fügen Sie Referenzen zwischen zwei Nutzlastelementen hinzu, indem Sie das optionale JSON-Element *internal_id* verwenden, das Nutzlastelemente eindeutig identifiziert.

Verwenden Sie den Block *referenceItems*, um Referenzen hinzuzufügen oder zu aktualisieren. Sie können Referenzen zwischen zwei beliebigen Elementen hinzufügen, einschließlich Hauptelementen, Suchelementen und zugehörigen Elementen, in einer einzigen Nutzlast.

Weitere Informationen sowie Codebeispiele finden Sie unter CreateOrUpdateCIEnhanced() .

Erneute CI-Klassifizierung

Verwenden Sie die Kennzeichnungen *updateWithoutUpgrade*, *updateWithoutDowngrade*und *updateWithoutSwitch* im Einstellungsblock in einer Nutzlast, um zu verhindern, dass die CI-Klasse unbeabsichtigt aktualisiert wird. Diese Kennzeichnungen verhindern ein Upgrade, Downgrade oder Klassenwechsel eines CI, das mehrere Datenquellen unbeabsichtigt versuchen könnten, während sie dasselbe CI aktualisieren. Weitere Informationen sowie Codebeispiele finden Sie unter CreateOrUpdateCIEnhanced() .

Reklassifizierungskennzeichnungen haben Vorrang vor allen anderen Systemeinstellungen für Konfigurieren Sie die erneute CI-Klassifizierung während der IRE-Verarbeitung.

Hinzufügen von anwenderdefinierten Vorher- und Nachher-Skripts

Verwenden Sie die IntegrationHub ETL -Definition, um anwenderdefinierte Java-Skripts für eine Datenquelle einer CMDB-Integrationsanwendung hinzuzufügen. Diese Skripts bieten Zugriff auf die IRE-Eingabe- und -Ausgabenutzlasten, während CMDB-Integrationen verarbeitet werden.

Bevor Skripts Zugriff auf einen Batch von Eingabenutzlasten bereitstellen, die an IRE gesendet werden. Mit einem anwenderdefinierten Vor-Skript können Sie:

- Überspringen Sie eine Nutzlast im Batch, indem Sie *status* auf ÜBERSPRUNGEN festlegen. Geben Sie optional einen Grund für das Überspringen der Nutzlast an, die als Kommentar in der jeweiligen Importsatz-Zeilentabelle angezeigt wird.
- Ändern Sie die Eingabenutzlast.
- Schreiben Sie andere anwenderdefinierte Logik in das Skript, das die IRE-Nutzlast verwendet.

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

Nachdem Skripts Zugriff auf die IRE-Eingabe- und -Ausgabenutzlasten gewähren. Mit einem anwenderdefinierten Nachskript können Sie:

- Vergleichen Sie auf einfache Weise die Eingabe- und Ausgabenutzlast, und identifizieren Sie die verschiedenen Vorgänge, die IRE für jedes CI ausgeführt hat.
- Greifen Sie auf die sys_ids der CIs zu, die von der IRE erstellt oder aktualisiert wurden.
- Schreiben Sie andere anwenderdefinierte Logik in das Skript, das die IRE-Ausgabenutzlast verwendet.

CMDB-Identifizierung und -Abgleich konfigurieren

Konfigurieren Sie die erforderlichen Regeln, damit CMDB Identification and Reconciliation (IRE) effektiv funktioniert.

Konfiguration – Übersicht

- Erstellen Sie Identifizierungsregeln

  Identifizierungsregeln sind für die korrekte Identifizierung von CIs in der CMDB von entscheidender Bedeutung, um die Erstellung von doppelten CIs zu verhindern. Effektive Identifizierungsregeln helfen bei der Bestimmung, ob ein eingehendes CI der CMDB hinzugefügt oder zum Aktualisieren eines vorhandenen CI verwendet wird.

- Erstellen Sie Abgleichsregeln

  Statische und dynamische Abgleichregeln bestimmen, welche Discovery-Quelle berechtigt ist, welche CI-Attribute zu aktualisieren. Abgleichsregeln sind wichtig, um zu verhindern, dass Discovery-Quellen die Aktualisierungen anderer Discovery-Quellen an denselben Attributwerten überschreiben.

- Erstellen Sie Datenquellenregeln

  Datenquellenregeln verhindern, dass Discovery-Quellen neue CIs für eine bestimmte Klasse einfügen. Datenquellenregeln sind nützlich, um zu verhindern, dass nicht vertrauenswürdige Discovery-Quellen neue CIs erstellen, und gleichzeitig diesen Discovery-Quellen bei der Aktualisierung vorhandener CIs weiterhin vertrauen.

- Erstellen Sie abhängige Beziehungsregeln

  Abhängige Beziehungsregeln definieren die Abhängigkeitsstruktur der CI-Typen und die Beziehungstypen in Servicedefinitionen, die bei der CI-Identifizierung und bei der Erstellung von Business Service-Übersichten helfen.

Identifizierungsregeln

Der Identifizierungsprozess CMDB verwendet Identifizierungsregeln, um CIs eindeutig zu identifizieren.

Eine Identifizierungsregel gilt für eine CI-Klasse und besteht aus einem einzigen *CI-Bezeichner* und einem oder mehreren *Bezeichner-Einträgen* und *zugehörigen Einträgen*, jeder mit einer anderen Priorität. Jeder Bezeichner-Eintrag definiert einen eindeutigen Attributsatz mit einer bestimmten Priorität, und jeder zugehörige Eintrag definiert Regeln zum Identifizieren zugehöriger Elemente. Erstellen Sie starke Identifizierungsregeln, die mit der höchsten Priorität für die stärksten Bezeichner-Einträge und zugehörigen Einträge festgelegt sind.

Der Identifizierungsprozess und die Identifizierungsregeln verwenden die Attribute des CI zur Identifizierung:

Einzigartige Attribute

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

Festgelegte Sätze von Kriteriumsattributwerten eines CI, die zur eindeutigen Identifizierung des CI verwendet werden können. Eindeutige Attribute können aus derselben Tabelle oder aus abgeleiteten Tabellen stammen.

Erforderliche Attribute

Designierte Attribute eines CI, die nicht leer sein dürfen.

Ableitung in der gesamten CMDB -Hierarchie

Wenn für eine untergeordnete Klasse keine Identifizierungsregel explizit definiert ist, leitet die untergeordnete Klasse ihre Identifizierungsregel, einschließlich aller zugehörigen Identifizierungseinträge und zugehörigen Einträge, von der übergeordneten Klasse ab. Später kann explizit eine eigene Identifizierungsregel für die untergeordnete Klasse definiert werden. In diesem Fall ist die Identifizierungsregel, die ursprünglich von der übergeordneten Klasse abgeleitet wurde, einschließlich aller zugeordneten Identifizierungseinträge und zugehörigen Einträge, für die untergeordnete Klasse nicht mehr gültig. Außerdem müssen Sie Identifizierungseinträge und zugehörige Einträge explizit in der neu erstellten Identifizierungsregel in der untergeordneten Klasse hinzufügen.

Beispiel: Die Identifizierungsregel der Klasse *`Hardware`* hat einen zugehörigen Eintrag für die Tabelle *`Software Instance`*. Diese Identifizierungsregel, einschließlich des zugehörigen Eintrags für die Tabelle *`Software Instance`*, wird von der Klasse *`Computer`* abgeleitet. Wenn Sie dann eine neue Identifizierungsregel für die Klasse *`Computer`* erstellen, überschreibt sie die von der Klasse *`Hardware`* abgeleitete Identifizierungsregel. Daher gilt die Identifizierungsregel für die Klasse *`Hardware`*, einschließlich des zugehörigen Eintrags für die Tabelle *`Software Instance`*, für die Klasse *`Computer`* nicht mehr. Wenn derselbe zugehörige Eintrag benötigt wird, müssen Sie explizit einen zugehörigen Eintrag für die Tabelle *`Software Instance`* in der neu erstellten Identifizierungsregel für die Klasse *`Computer`* hinzufügen.

Identifizierungsregeltypen

Die CI-Abhängigkeit wird im CI-Klassen Manager durch die abhängigen Beziehungsregeln für die Klasse des CI angegeben:

Unabhängige CIs

CIs, wie z. B. Server-CIs, die für sich vorhanden sind und nicht von anderen CIs abhängig sind.

Abhängige CIs

CIs, die von einer Beziehung zu einem anderen CI abhängen und ohne die abhängige Beziehung nicht eigenständig existieren können. Beispiel:

- *`Network Adapter`* CIs können ohne die *`Hardware`* CIs, die sie enthalten, nicht sinnvoll vorhanden sein.
- *`Application`* CIs können ohne das *`Server`* CI, auf dem sie gehostet werden, nicht für sich allein existieren.

Die Schritte zum Identifizieren abhängiger CIs können sich von den Schritten zum Identifizieren unabhängiger CIs unterscheiden. Dieser Unterschied spiegelt sich in den Unterschieden zwischen abhängigen Identifizierungsregeln und unabhängigen Identifizierungsregeln wider:

Unabhängige Identifizierungsregel

Eine Regel, die ein CI basierend auf seinen eigenen Attributen und unabhängig von anderen CIs oder Beziehungen identifiziert.

Abhängige Identifizierungsregel

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

Eine Regel, bei der das Identifizieren eines CI zuerst ein abhängiges CI identifiziert. Ein CI kann von einem oder mehreren CIs abhängig sein, und ein abhängiges CI kann nur ein einziges übergeordnetes CI mit Abhängigkeit haben. Die Beziehungstypen zwischen dem CI und seinen abhängigen CIs werden ebenfalls in den Identifizierungsprozess einbezogen. Um die Identifizierung abhängiger CIs zu unterstützen, erstellen Sie abhängige Beziehungen, die die Abhängigkeitskette innerhalb der CI-Typen definieren.

Die für die Identifizierung eines abhängigen CI verwendete Payload können eine Beziehung zu einer Qualifikationskette enthalten. Bei einer solchen Beziehung vergleicht das System, wenn es ein übereinstimmendes übergeordnetes/untergeordnetes Paar gibt, die Qualifikationskette in der Payload mit der Qualifikationskette der CIs in der Datenbank. Wenn ein Unterschied besteht, wird die Qualifikationskette in der Datenbank so aktualisiert, dass sie mit der Qualifikationskette in der Payload für diese Beziehung übereinstimmt.

Bezeichner-Einträge

Sie können einen Identifier-Eintrag so konfigurieren, dass er einem CI nicht nur basierend auf den eigenen Attributen des CI (feldbasierte Identifizierung), sondern auch basierend auf der zugehörigen Liste des CI (suchbasierte Identifizierung) wie **Seriennummern** oder **Netzwerkadapter entspricht**. Die Suchtabelle, die zur Identifizierung verwendet wird, muss über ein Referenzfeld verfügen, das auf *cmdb_ci* verweist.

Es gibt drei Arten von Bezeichner-Einträgen:

Regulärer Bezeichner-Eintrag

Die Identifizierung basiert auf den eigenen Attributen des CI, die das CI eindeutig identifizieren.

Bezeichner-Eintrag suchen

Die Identifizierung verwendet eine Suchtabelle (zugehörige Tabelle), bei der es sich um eine beliebige Tabelle mit einem Verweis auf das zu identifizierende CI handeln kann. Nachdem Sie eine zugehörige Suchtabelle ausgewählt haben, wählen Sie Bezeichnerattribute aus der zugehörigen Tabelle aus, die entweder auf die Tabelle cmdb_ci selbst oder auf eines ihrer untergeordneten Elemente verweisen.

Wenn die Suchdatensätze noch nicht vorhanden sind, werden sie in die Suchtabelle eingefügt, auf die im Identifier-Eintrag verwiesen wird.

Hybrider Bezeichner-Eintrag

Eine Kombination von beidem, einem regulären Bezeichnereintrag und einem Such-Bezeichnereintrag.

Beispiel: Beim Erkennen von virtuellen Computern in einer Cloud-Umgebung, die zwei virtuelle Computer mit identischen Seriennummern enthalten können. Ein Suchbezeichnereintrag für die Hardwaretabelle wie [Tabelle: Seriennummer, Kriteriumsattribute: Seriennummer, Seriennummerntyp] kann diese beiden virtuellen Computer nicht eindeutig identifizieren. Allerdings kann ein hybrider Bezeichnereintrag wie [Tabelle: Seriennummer, Kriterienattribute: Seriennummer, Seriennummertyp + (Namensfeld aus der Hardware-Tabelle)] die beiden virtuellen Computer nicht eindeutig identifizieren.

Richtlinien für Suchtabellen

Folgen Sie diesen Richtlinien, wenn Sie eine Suchtabelle in einem Bezeichner-Eintrag angeben.

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

1. Stellen Sie sicher, dass Suchtabellen auf die Tabelle „cmdb_ci“ verweisen.
2. Es ist vorzuziehen, eine exakte Übereinstimmung mit Anzahl (Kontrollkästchen **Exakte Übereinstimmung mit Anzahl (Suche)**) für eine stärkere Identifizierungsregel zu erzwingen. Bei der Suchen-Identifikation erzwingt diese Option den Abgleich nur für die genaue Übereinstimmung mit der Anzahl der Suchen-Datensätze. Unter Erstellen Sie eine CI-Identifizierungsregel finden Sie weitere Details.
3. Erstellen Sie keine widersprüchlichen Identifizierungsregeln, insbesondere für auf Suchen basierende Regeln.

   Beispiel: In einem CI-Bezeichner für die Klasse „Hardware“ geben Sie eine auf Suchen basierte Regel für die Klasse „Netzwerkadapter“ an und definieren einen CI-Bezeichner für die Klasse „Netzwerkadapter“. Duplikate können möglicherweise in der Netzwerkadaptertabelle erstellt werden, da widersprüchliche Regeln zum Identifizieren eines eindeutigen CI in dieser Tabelle gelten:

   - Eine Regel, die nur Kriterienattribute betrachtet (CI Bezeichner-Regel).
   - Eine andere Regel, die Kriteriumattribute und referenzierte „sys_id“ (Suchregel) betrachtet.

Beispiel: CI mit zugehörigen Elementen, die eingefügt werden müssen - sysId ist verfügbar.

```
var payload = {
   items: [{
      className:'cmdb_ci_linux_server',
     related: [{
           className:'cmdb_ci_spkg',
           values: {
             name:'package1',
             version:'version1'
             }
      }],
      values: {
         sys_id:'194876usytrr65378098'
      }
}]
};
```

Zugehörige Einträge

Sie können zugehörige Einträge definieren, bei denen es sich um Regeln handelt, die auf zugehörigen CIs basieren. Ein zugehöriger Eintrag basiert auf einer zugehörigen Tabelle, bei der es sich um eine beliebige Tabelle (CMDB oder Nicht-CMDB) handeln kann, die einen Verweis auf das identifizierte CI enthält. Mit zugehörigen Einträgen können Sie Datensätze in anderen Tabellen erstellen oder aktualisieren, in denen die Daten dem CI zugeordnet sind, das durch die Identifier-Einträge identifiziert wird. Zugehörige Einträge werden nicht zur direkten Identifizierung von CIs verwendet.

Bei Auswahl einer zugehörigen Tabelle für die Regel wird die Liste im Feld **Referenziert** mit Feldern aus der zugehörigen Tabelle aufgefüllt, die entweder auf die Tabelle „cmdb_ci“ oder auf dieser Tabelle untergeordnete Elemente verweisen.

Ein zugehöriger Eintrag für eine Klasse wird von untergeordneten Klassen abgeleitet, für die keine zugehörigen Einträge angegeben sind.

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

Zugehörige Informationen

Beziehungsqualifizierer

Erstellen Sie eine CI-Identifizierungsregel

Identifizierungsregeln werden verwendet, um CIs in der CMDB im Rahmen von IRE-Prozessen (Identification and Reconciliation) eindeutig zu identifizieren. Jede CMDB-Klasse kann einer einzelnen Identifizierungsregel zugeordnet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil mit Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) mit vollem Zugriff.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Geben Sie in einer CI-Identifizierungsregel einen CI Bezeichner sowie Bezeichner-Einträge und zugehörige Einträge an, die das CI eindeutig identifizieren.

Überprüfen Sie Folgendes, bevor Sie Identifizierungsregeln erstellen:

- Identifizierungsregeln
- Allgemeine Richtlinien für die Verwendung der CMDB-Identifizierung
- Vordefinierte Identifizierungsregeln erkunden:
  1. Navigieren zu **Alle** > **CI-Klassen Manager**an.
  2. Wählen Sie **Hierarchie**. Suchen und wählen Sie dann beispielsweise die Klasse Hardware.
  3. Erweitern Sie in der Hardware-Leiste **Klasseninformationen**, und wählen Sie **Identifizierungsregel**aus.
  4. Untersuchen Sie alle Abschnitte und Kacheln mit den Einstellungen der Regel zur Identifizierung von Hardware-Klassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**an.
2. Wählen Sie **Hierarchie** aus, um die Liste der CI-Klassen anzuzeigen, und wählen Sie dann die Klasse aus, für die eine Identifizierungsregel erstellt werden soll.
3. Erweitern Sie in der **Kursnavigationsleiste** Klasseninformationen, und wählen Sie dann **Identifizierungsregel**aus.
4. Wählen Sie **Bearbeiten**, um eine vorhandene Regel zu bearbeiten, oder wählen **Sie Hinzufügen** im Abschnitt Identifizierungsregel, um eine zu erstellen.
5. Füllen Sie das Formular aus, und wählen **Sie Speichern**aus.

Feld	Beschreibung
Unabhängig/ Abhängig	Angabe, ob der CI Identifier das CI unabhängig von anderen CIs identifizieren kann oder nicht. **Hinweis:** Um die Regel als **Abhängig** zu definieren, müssen Sie abhängige Beziehungsregeln für die ausgewählte Klasse angeben.
Name	Name des CI Bezeichners.

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

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Beschreibung des CI-Bezeichners.

6. Wählen Sie im Abschnitt „Identifier-Einträge“ einen vorhandenen Identifier-Eintrag aus, um ihn zu bearbeiten, oder wählen **Sie Hinzufügen**, um einen neuen zu erstellen.
7. Wählen Sie im Dialogfeld „Bezeichnereintrag“ eine Option und dann **Weiter**aus.
   Fahren Sie mit einem der folgenden drei Schritte entsprechend der von Ihnen ausgewählten Option fort:

Option	Beschreibung
Verwenden Sie Attribute aus der Haupttabelle <table>	Ermöglicht Ihnen die Auswahl von Attributen aus der derzeit ausgewählten Tabelle (regulärer Bezeichner-Eintrag).
Attribute aus einer anderen Tabelle (Suchtabelle) verwenden	Ermöglicht Ihnen die Auswahl von Attributen aus einer beliebigen zugehörigen Tabelle mit Ausnahme der derzeit ausgewählten Tabelle (Such-Bezeichner-Eintrag).
Attribute aus der Haupttabelle und einer weiteren Tabelle (Hybrid) verwenden	Ermöglicht Ihnen die Auswahl von Attributen aus der derzeit ausgewählten Tabelle und aus anderen Tabellen (hybrider Bezeichner-Eintrag).

8. **Attribute aus der <'table'>-Option der Haupttabelle verwenden** : Legen Sie die Optionen im Formular fest, und wählen **Sie Speichern**aus.

   „Tabelle durchsuchen“ ist auf die aktuell ausgewählte Tabelle in der CI-Klassenliste voreingestellt.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Kontrollkästchen, das angibt, dass der Bezeichner-Eintrag aktiv ist. Eine Identifizierungsregel muss mindestens einen aktiven Bezeichner-Eintrag aufweisen.
Priorität	Priorität des Bezeichner-Eintrags. Bezeichner-Einträge werden auf Grundlage von Prioritäten angewendet. Regeln mit niedrigeren Prioritätszahlen werden mit höherer Priorität behandelt. Bezeichner-Einträge von identischer Priorität werden nach dem Zufallsprinzip angewendet. Sie können zwischen den Prioritätszahlen Lücken lassen, um die Zuweisung ungenutzter Zahlen zu neuen Einträgen zu ermöglichen, ohne die bestehende Prioritätsreihenfolge verändern zu müssen.
Kriteriumsattribute	Satz von Attributen, die das CI eindeutig identifizieren. Attribute gehören entweder zu der aktuellen Klasse oder einer übergeordneten Klasse.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Das Hinzufügen von Referenzfeldern als Kriteriumsattribute ist möglich. Solche Felder sind jedoch möglicherweise nicht immer wirksam: ○ In Referenzfeldern werden *sys_id*s gespeichert, die auf einen Datensatz in einer anderen Tabelle verweisen. Somit gelten Referenzfelder (bezüglich der Eindeutigkeit) als schwache Kriteriumsattribute für die aktuelle Tabelle. ○ Vom System werden ungültige Werte in einem Referenzfeld erkannt und dann durch „Unbekannt“ ersetzt. Beispielsweise wird ein ungültiger Wert für *Model ID* durch den Wert „Unbekannt“ ersetzt. Wenn für mehrere CIs dasselbe Referenzfeld auf „Unbekannt“ festgelegt ist, werden diese CIs auch zu doppelten CIs.
Null-Attribut unterstützen	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird, wenn mindestens ein Kriteriumsattribut nicht NULL ist, versucht, einen Abgleich mit einem Identifier-Eintrag zu finden, auch wenn es Kriteriumsattribute gibt, die NULL sind. Andernfalls müssen alle Kriteriumsattribute Werte aufweisen, damit versucht werden kann, eine Übereinstimmung mit einem Bezeichner-Eintrag zu erzielen.
Rückgriff auf übergeordnete Regeln zulassen	Ermöglicht die Verwendung der Identifizierungsregeln des übergeordneten Elements des CIs, wenn für diese Identifizierungsregel keine Übereinstimmung gefunden wird. Gilt nur für abhängige Identifizierungsregeln.
Erweiterte Optionen	Ein Filter zum Eingrenzen des Datensatzes, in dem ein übereinstimmendes CI gesucht wird. Nur verfügbar, wenn die Systemeigenschaft *glide.identification_engine.enable_identifier_optional_condition* auf „ **wahr** “ festgelegt ist (standardmäßig „**falsch** “). Im Basissystem sind Bezeichnereinträge verschiedener Klassen mit erweiterten Optionsbedingungen vorkonfiguriert. Alle diese vorkonfigurierten Bedingungen in regulären Identifier-Einträgen gelten automatisch, wenn Sie diese Eigenschaft auf „ **true**“ festlegen. Um unerwartetes Verhalten zu verhindern, überprüfen Sie daher diese vordefinierten Bedingungen in regulären Bezeichnereinträgen, bevor Sie diese Eigenschaft auf **true festlegen**. Weitere Informationen zu dieser Eigenschaft finden Sie unter Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich.

Hinweis:
Wenn Kriteriumsattribute nur zwei Attribute haben und *sys_class_name* eines davon ist (z. B. [name, sys_class_name], [ip_address, sys_class_name]), kann das andere Attribut nicht NULL sein, auch wenn das **Attribut Null zulassen** aktiviert ist. Diese Einschränkung ist darauf zurückzuführen, dass *sys_class_name* als ein spezielles, übereinstimmendes System-Attribut betrachtet wird.

9. Option**Attribute aus einer anderen Tabelle verwenden (Suchtabelle)** :

Automatische Übersetzung

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

a. Legen **Sie „Tabellensuche“** auf eine andere Tabelle als die aktuell in der CI-Klassenliste ausgewählte Tabelle fest.
Die **Suche in Tabelle** muss ein Referenzfeld auf *cmdb_ci*aufweisen, andernfalls wird der Identifier-Eintrag als ungültig betrachtet.

b. Legen Sie die restlichen Felder fest, wie im vorherigen Schritt beschrieben.

c. **Wahlweise:** Wählen Sie **Erweiterte Optionen** aus, und geben Sie die Informationen für einen Suchbezeichner ein (scrollen Sie ggf. nach unten).

Erweiterte Option	Beschreibung
Diese Bedingungen müssen alle erfüllt werden.	Ein Filter zum Eingrenzen des Datensatzes, in dem ein übereinstimmendes CI gesucht wird.
Exakte Übereinstimmung mit Anzahl erzwingen	Zur Identifizierung der Suche ordnen Sie ein CI nur bei exakter Übereinstimmung der Anzahl der Suchdatensätze zu. Wenn erzwungen wird, müssen alle Suchelemente für ein CI in der Nutzlast übereinstimmende Datensätze in der Suchtabelle haben, die auf dasselbe CI verweisen: **i.** Es werden nur CI-Übereinstimmungen herangezogen, die alle Suchelemente aus der Eingabe-Payload aufweisen, die auf das CI in der CMDB verweisen. **ii.** Wenn mehrere Übereinstimmungen vorhanden sind, wird das älteste erstellte CI als finale Übereinstimmung ausgewählt. Wenn dies nicht erzwungen wird, reicht ein Suchelement für ein CI in der Nutzlast aus, das einem Datensatz in der Suchtabelle entspricht, um eine Übereinstimmung zu berücksichtigen: **i.** Gleicht Übereinstimmungen mit allen CIs ab, die mindestens ein Suchelement aus der Eingabe-Payload aufweisen, das auf das CI in der CMDB verweist. **ii.** Wenn mehrere Übereinstimmungen vorhanden sind, werden die CIs ausgewählt, die die maximale Anzahl an Suchelementen aus der Eingabe-Payload aufweisen, die auf das CI in der CMDB verweisen. **iii.** Wenn noch immer mehrere Übereinstimmungen vorhanden sind, wird das älteste erstellte CI als finale Übereinstimmung ausgewählt.

d. Wählen Sie **Speichern**.

10. Attribute aus der Haupttabelle und einer anderen Tabellenoption (Hybrid) verwenden :

a. Legen Sie die Optionen auf der Registerkarte **Allgemeine Einstellungen** wie in den vorherigen Schritten beschrieben fest, und wählen Sie dann **Weiter**aus.

b. **Wählen** Sie auf der Registerkarte Haupttabelleneinstellungen die zu verwendenden Attribute aus der aktuell ausgewählten Tabelle aus, und wählen Sie dann **Weiter**aus.

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

„Tabelle durchsuchen“ ist auf die aktuell ausgewählte Tabelle in der CI-Klassenliste voreingestellt.

c. Wählen Sie auf der Registerkarte **Suchtabelleneinstellungen eine Tabelle durchsuchenund** dann unter **Kriteriumsattribute Attribute** aus der angegebenen Tabelle aus. Die**Suche in Tabelle** muss ein Referenzfeld für `cmdb_ci`aufweisen, andernfalls wird der Identifier-Eintrag als ungültig betrachtet.
Sie können **Erweiterte Optionen** auswählen und die Informationen für einen Suchbezeichner eingeben, wie im vorherigen Schritt beschrieben (ggf. nach unten scrollen).

d. Wählen Sie **Speichern**.

Hinweis:
Die Option **Null-Attribut zulassen** in der Hybridoption ist auf **false**festgelegt. Daher müssen alle ausgewählten Kriteriumsattribute aus der aktuell ausgewählten Tabelle und aus der Such-Tabelle einen Wert aufweisen. Außerdem ist das Festlegen optionaler Bedingungen nur für die Suchtabelle und nicht für die Haupttabelle verfügbar.

11. Wahlweise: Wählen Sie im Abschnitt „Zugehörige Einträge“ einen vorhandenen zugehörigen Eintrag zum Bearbeiten aus, oder wählen **Sie Hinzufügen**, um einen zu erstellen.

a. Aktualisieren Sie das Formular „Zugehöriger Eintrag“, und wählen **Sie Speichern**aus.

Formular „Zugehörige Einträge“

Feld	Beschreibung
Aktiv	Kontrollkästchen, das angibt, dass der zugehörige Eintrag aktiv ist.
Zugehörige Tabelle	Eine zugehörige Tabelle, die auf das CI verweist, das abgeglichen wird.
Referenziertes Feld	Ein referenziertes Feld in der **Zugehörigen Tabelle**, das das referenzierte CI speichern soll. Dieses Feld verweist immer auf die Tabelle „cmdb_ci“ oder auf eine untergeordnete Tabelle der Tabelle „cmdb_ci“.
Priorität	Priorität des zugehörigen Eintrags für die angegebene **Zugehörige Tabelle**. Regeln mit niedrigeren Prioritätszahlen werden bei der Abgleichung eines zugehörigen Elements mit einer bestimmten zugehörigen Tabelle mit höherer Priorität behandelt. Zugehörige Einträge für die angegebene zugehörige Tabelle von identischer Priorität werden nach dem Zufallsprinzip angewendet. Sie können zwischen den Prioritätszahlen Lücken lassen, um die Zuweisung ungenutzter Zahlen für neue Einträge zu ermöglichen, ohne die bestehende Prioritätsreihenfolge verändern zu müssen.
Kriteriumsattribute	Der Satz von Attributen, um das zugehörige Element eindeutig zu identifizieren. Attribute gehören entweder zu der aktuellen Klasse oder einer übergeordneten Klasse.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Das Hinzufügen von Referenzfeldern als Kriteriumsattribute ist möglich. Solche Felder sind jedoch möglicherweise nicht immer wirksam: ▪ In Referenzfeldern werden *sys_id*s gespeichert, die auf einen Datensatz in einer anderen Tabelle verweisen. Somit gelten Referenzfelder (bezüglich der Eindeutigkeit) als schwache Kriteriumsattribute für die aktuelle Tabelle. ▪ Vom System werden ungültige Werte in einem Referenzfeld erkannt und dann durch „Unbekannt“ ersetzt. Beispielsweise wird ein ungültiger Wert für *Model ID* durch den Wert „Unbekannt“ ersetzt. Wenn für mehrere CIs dasselbe Referenzfeld auf „Unbekannt“ festgelegt ist, werden diese CIs auch zu doppelten CIs. Wählen Sie das Sperrsymbol, um Attribute zur Identifizierungsregel anzuzeigen, hinzuzufügen oder zu entfernen.
Null-Attribut unterstützen	Wenn mindestens ein Kriteriumsattribut in der zugehörigen Tabelle nicht null ist, lassen Sie den Versuch zu, eine Übereinstimmung mit einem Bezeichner-Eintrag zu erzielen, selbst wenn Kriteriumsattribute vorliegen, die null sind.
Filterbedingungen	Fügen Sie Bedingungen hinzu, um einen Filter zum Eingrenzen der Datensätze zu erstellen, die nach einem übereinstimmenden zugehörigen Element durchsucht werden.

Hinweis:
Wenn Kriteriumsattribute nur zwei Attribute haben und *sys_class_name* eines davon ist (z. B. [name, sys_class_name], [ip_address, sys_class_name]), kann das andere Attribut nicht NULL sein, auch wenn das **Attribut Null zulassen** aktiviert ist. Diese Einschränkung ist darauf zurückzuführen, dass *sys_class_name* als ein spezielles, übereinstimmendes System-Attribut betrachtet wird.

Example:
Zum Beispiel gilt die vordefinierte **Hardware-Regel** für die Tabelle „Hardware“ [cmdb_ci_hardware]. Sie hat einen Identifier-Eintrag mit dem Attributkriterium **Seriennummer, Seriennummerntyp**, und das Feld **Tabelle durchsuchen** ist auf **Seriennummer** gesetzt.

Der folgende Nutzlastausschnitt fügt der Klasse *cmdb_ci_linux_server* ein CI hinzu, die ein untergeordnetes Element der Klasse „ *Hardware* “ ist. Es zeigt auch, wie Sie zugehörige Elemente in der Payload hinzufügen können, für die Sie **Zugehörige Einträge** auf der Seite „CI Identifier“ für die Tabelle „Hardware“ [cmdb_ci_hardware] erstellen sollten:

```
{
   "items": [
      {
         "className": "cmdb_ci_linux_server",
         "lookup": [
            {
               "className": "cmdb_serial_number",
               "values": {
                  "serial_number": "VMware-42 21 e3 da 44 14 5a a6-56 48 2b 0a 28 53 42 4c",
                  "serial_number_type": "system",
```


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

```
                "valid": "true"
            }
          },
          {
            "className": "cmdb_serial_number",
            "values": {
              "serial_number": "4221E3DA-4414-5AA6-5648-2B0A2853424C",
              "serial_number_type": "uuid",
              "valid": "true"
            }
          },            }
        ],

  “related": [
          {
            "className": "cmdb_ci_ucs_chassis",
            "values": {
              “name": “chassis1",
              “category": “category1",
              “short_description": “My Chassis 1"
            }
          },
          {
            "className": "cmdb_ci_ucs_chassis",
            "values": {
              “name": "chassis2",
              "category": "category2",
              "short_description": "My Chassis 2"
            }
          },   }
   ],

        "values": {
          ......
          "name": "xpolog2.lab3",
          "os_name": "Linux",
          "output": "Linux xpolog2.lab3 2.6.32-431.el6.x86_64 #1 SMP Fri Nov 22 03:15:09 UTC
 2013 x86_64 x86_64 x86_64 GNU/Linux",
          "serial_number": "VMware-42 21 e3 da 44 14 5a a6-56 48 2b 0a 28 53 42 4c",
          "sys_class_name": "cmdb_ci_linux_server"
        }
     }
  ]
}
```


Wenn die **Hardware-Regel** angewendet wird, wird die Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_serial_number] nach einer Übereinstimmung mit den im Schlüssel Suche angegebenen Werten durchsucht. Wenn **Exakte Übereinstimmung mit Anzahl (Suche)** aktiviert ist, muss nicht jeder Suchschlüssel eine Übereinstimmung zurückgeben, solange mindestens eine Übereinstimmung vorhanden ist. Wenn alle Übereinstimmungen auf dasselbe CI verweisen, wird dieses CI als vorhandener CI-Datensatz betrachtet. Wenn keine Übereinstimmung gefunden wird, fährt die Identifizierungssuche mit dem nächsten Regeleintrag fort. Wenn alle Regeln erschöpft sind, ohne eine Übereinstimmung zu finden, wird ein neuer CI-Datensatz in der Datenbank erstellt.

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

Nächste Maßnahme
Sie können optional eine Aufnahmeregel erstellen, um den Umfang der in der Identifizierung enthaltenen CIs einzugrenzen.

Eine Aufnahmeregel für Identifizierung erstellen

Schränken Sie den Umfang der CIs ein, die im Identifizierungsprozess enthalten sind, indem Sie eine Aufnahmeregel für die Identifizierung erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil mit Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) mit vollem Zugriff.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Während der Erkennung von Duplikaten unabhängiger CIs verarbeitet die Engine für Identifizierung und Abgleich (Identification and Reconciliation Engine, IRE) nur die CIs, die die Aufnahmeregeln für die Identifizierung erfüllen. Sie können beispielsweise einen Filter festlegen, um nur CIs einzubeziehen, deren Status „Operativ“ ist. Wenn keine Regeln zur Aufnahme von IDs vorhanden sind, werden alle CIs in den Identifikationsprozess und in die Berechnungen der doppelten CMDB-Integritätsmetrik einbezogen. Im Basissystem gibt es keine vordefinierten Aufnahmeregeln für Identifizierung. Die Aufnahmeregeln für Identifizierung werden auf Klassenebene definiert.

Aufnahmeregeln für die Identifizierung wirken sich zusätzlich zu den Aufnahmeregelnfür die Integrität auch indirekt auf das aus, was in CMDB-Integritäts-Dashboards für doppelte CIs angezeigt wird.

Hinweis:
Aufnahmeregeln für die Identifizierung wirken sich auf jedes Skript aus, das IRE aufruft. Erstellen Sie sie daher mit Sorgfalt. Aufnahmeregeln für die Identifizierung können die Identifizierung bestimmter Arten von CIs verhindern. Das kann sich nachteilig auf einige Funktionen von Discovery und Service Mapping auswirken.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**an.
2. Wählen Sie **Hierarchie** aus, um die Liste der CI-Klassen anzuzeigen.
3. Wählen Sie die Klasse aus, für die eine Aufnahmeregel für Identifizierung erstellt werden soll.
4. Erweitern Sie in der **Klassennavigationsleiste** Klasseninformationen, und wählen Sie dann **Identifizierung**aus.
5. Erstellen oder bearbeiten Sie eine Regel, und geben Sie ihre Kriterien an.
   a. Wählen Sie im Abschnitt Aufnahmeregel (erweitert) **Hinzufügen**, um eine Regel zu erstellen, oder wählen Sie **Bearbeiten**, um eine vorhandene Regel zu bearbeiten.
   b. Geben Sie im Dialogfeld „Aufnahmeregeln erstellen“ ein Kriterium im Feld **Aktive Datensatzbedingung** ein.
   CIs müssen diese Kriterien erfüllen, um in den Identifizierungsprozess und in die doppelte CMDB-Integritätsmetrik aufgenommen zu werden.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme
Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Abgleich** > **Aufnahmeregeln für Identifizierung** > , um die Liste aller Identifizierungsaufnahmeregeln anzuzeigen.

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

Zugehörige Informationen

Aufnahmeregeln für Integrität erstellen

Allgemeine Richtlinien für die Verwendung der CMDB-Identifizierung

Lesen Sie sich die folgenden allgemeinen Richtlinien für die effektive Verwendung der CMDB-Identifizierung durch.

Identifizierungsregeln

Eine *unabhängige Identifizierungsregel* identifiziert ein CI unabhängig von anderen CIs basierend auf den Attributen des CI.

Eine *abhängige Identifizierungsregel* identifiziert ein CI anhand seiner abhängigen CIs und der Beziehungen des identifizierten CI zu diesen abhängigen CIs. Die Identifizierung mit einer abhängigen Identifizierungsregel basiert auf den abhängigen CIs und den Beziehungen und Qualifizierern zwischen dem identifizierten CI und seinen abhängigen CIs. Die Identifikation erfordert dann mehr Zeit als bei einer unabhängigen Identifizierungsregel und ist anfällig für Identifizierungsfehler. Die Verwendung abhängiger Regeln sollte daher minimiert werden.

Die CI-Modellierung bestimmt, welcher Typ von Identifizierungsregeln für die ordnungsgemäße CI-Identifikation erforderlich ist.

Erstellen Sie Identifizierungsregeln in der folgenden Reihenfolge:

1. Unabhängige Identifizierungsregeln: Es ist immer vorzuziehen, unabhängige Identifizierungsregeln anstelle von abhängigen Identifizierungsregeln zu erstellen. Wenn Sie ein CI modellieren, definieren Sie das CI mit einem vollständigen Satz von Attributen, die sich für eine unabhängige Identifizierung eignen, sodass keine zusätzlichen CIs für die Identifizierung erforderlich sind.
2. Abhängige Identifizierungsregeln: Wenn abhängige Identifizierungsregeln erstellt werden müssen, definieren Sie eine einzige Abhängigkeitsebene. Maximal zwei Abhängigkeitsebenen werden unterstützt.
3. Vermeiden Sie das Erstellen von Such-Bezeichner-Einträgen. Von der Verwendung eines Such-Bezeichner-Eintrags wird dringend abgeraten, da dies die Leistung beeinträchtigen kann. Sollte dies jedoch unvermeidbar sein, stellen Sie sicher, dass Sie zuerst Klassendefinitionen überprüfen und Updates in Betracht ziehen, die die Verwendung unabhängiger Identifizierungsregeln zulassen.
4. Begrenzen Sie die Anzahl der Bezeichner-Einträge innerhalb einer Identifizierungsregel idealerweise auf 1. Ein zweiter Bezeichner-Eintrag kann die Leistung weiter reduzieren, ebenso wie jeder weitere Bezeichner-Eintrag.
5. Erstellen Sie strenge Identifizierungsregeln, in denen die stärksten Bezeichner-Einträge und zugehörige Einträge mit der höchsten Priorität festgelegt werden.
6. Stellen Sie sicher, dass sich die Identifizierungsregel auf der Klassenebene befindet, auf der sie sich befinden muss.

Nutzlast

Erstellen Sie die Nutzlast anhand der folgenden Reihenfolge der Wichtigkeit:

1. Payload-Größe: Begrenzen Sie die Anzahl der CIs pro Payload auf 500.
2. Vermeiden Sie doppelte Einträge in der Payload.

   Beispiel: Wenn eine Identifizierungsregel ein Kriteriumsattribut für das Feld **Name** aufweist, dann hat die folgende Payload doppelte Elemente, was zu einem Fehler führt:

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

```
var payload = {
   items: [{
      className:'cmdb_ci_linux_server',
      values: {
         name:'Win Server 200',
         ram:'2048'
      }},
{
      className:'cmdb_ci_linux_server',
      values: {
         name:'Win Server 200',
         ram:'4096'
      }}]
};
```

3. Übergeben Sie keine Systemdaten wie die folgenden in der Payload.

```
var payload = {
   items: [{
      className:'cmdb_ci_linux_server',
      values: {
         name:'Win Server 200',
         sys_domain:'global',
         sys_domain_path:'xyz',
         sys_updated_on:'2017-06-15 16:25:11',
         sys_mod_count:23,
      }}]
};
```

4. Geben Sie den erforderlichen Mindestsatz an Kriteriumsattributen für jedes Payload-Element an, je nachdem, was in den entsprechenden Identifizierungsregeln angegeben ist.

5. Verwenden Sie beim Abgleichen von CIs die sysIds der CIs, falls verfügbar. Wenn angegeben, kann IRE die sysId verwenden, um ein CI direkt zu finden, ohne dass Kriteriumsattribute von der Identifizierungsregel erforderlich sind. In diesem Fall verwendet IRE die sysId nicht im Übereinstimmungsprozess.

- Beispiel: Unabhängiges CI, das aktualisiert werden muss – sysId ist verfügbar.

```
var payload = {
   items: [{
      className:'cmdb_ci_linux_server',
      values: {
         sys_id:'194876usytrr65378098',
         ram:'2048',
      }}]
};
```

- Beispiel: Abhängiges CI, das eingefügt werden muss. Tomcat-War-CI ist von Tomcat-CI abhängig, und Tomcat-CI ist von Linux Server-CI abhängig. SysIds für Tomcat- und Linux-CIs sind verfügbar.

```
var payload = {
      items: [{
         className:'cmdb_ci_app_server_tomcat_war',
         values: {
            name:'war1',
            short_description:'my description'          }
```


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

```
    }, {
        className:'cmdb_ci_app_server_tomcat',
        values: {
            sys_id:'194876usytrr65378098'
        }
    }, {
        className:'cmdb_ci_linux_server',
        values: {
            sys_id:'09876tysueyt6345lakiu'
        }
    }],
    relations: [{
            parent:1,
            child:0,
            type: 'Contains::Contained by'}, {
                parent:1,
                child:2,
                type:'Runs on::Runs'}
            ]
        };
```

- Beispiel: Abhängiges CI, das aktualisiert werden muss – sysId ist verfügbar.

```
var payload = {
    items: [{
        className:'cmdb_ci_app_server_tomcat_war',
        values: {
            sys_id:'039387euey637465sytet',
            short_description:'my description new'          }
    }]
        };
```

6. Beim Einfügen vieler CIs, die alle von demselben CI abhängen, sollten Sie Ihre API-Aufrufe serialisieren. Andernfalls kann der Versuch, viele CIs gleichzeitig zu verarbeiten, das System blockieren und die Gesamtsystemleistung erheblich beeinträchtigen.

Abgleichregeln

Abgleichsregeln bestimmen, welche Discovery-Quellen CI-Attribute aktualisieren können.

Discovery-Quellen wie EventManagement, ImportSet, Manueller Eintrag und Tivoli werden mit der API createOrUpdateCI() verwendet, um manuelle Aktualisierungen von CIs zu simulieren. Ohne Abgleichsregeln können Discovery-Quellen die Aktualisierungen der Attributwerte gegenseitig überschreiben.

Es gibt zwei Arten von Abgleichsregeln:

Statische Abgleichsregeln

Statische Abgleichsregeln sind die Legacy-Abgleichsregeln, die Prioritäten für die verschiedenen Discovery-Quellen zum Aktualisieren von CI-Attributen festlegen. Statische Abgleichsregeln geben an, welche Discovery-Quellen Klassenattribute aktualisieren können und welche Rangfolge diese Discovery-Quellen haben.

Wenn Sie statische Abgleichsregeln erstellen, stellen Sie sicher, dass für jede Discovery-Quelle, die berechtigt ist, ein Attribut zu aktualisieren, eine Abgleichsregel vorhanden ist. Abgleichsregeln können auf der Ebene der über- und untergeordneten Klasse definiert werden.

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

Statische Abgleichregeln werden in der Tabelle „Abgleichdefinition“ [cmdb_reconciliation_definition] gespeichert.

Dynamische Abgleichsregeln

Dynamische Abgleichsregeln basieren auf Attributwerten, die von CMDB 360/ CMDB mit mehreren Quellen verarbeitet werden, und nicht auf der Priorität der Discovery-Quelle. Zuerst verarbeitet CMDB 360 die aktuellen Nutzlastdaten in den CMDB 360-Datenspeicher. Dann wählt IRE unter Anwendung einer dynamischen Abgleichsregel beispielsweise den größten oder am häufigsten gemeldeten Wert aus allen Discovery-Quellen aus. Da dynamische Abgleichsregeln CMDB 360 nutzen, müssen Sie diese Funktion aktivieren, um dynamische Abgleichsregeln verwenden zu können.

Das Erstellen dynamischer Abgleichsregeln kann nützlich sein, wenn es beispielsweise schwierig wird, die Prioritätsreihenfolge für mehrere Discovery-Quellen festzulegen. Pro Klassenattribut kann nur eine einzige dynamische Abgleichregel vorhanden sein.

Dynamische Abgleichregeln werden in der Tabelle „Dynamische Abgleichsdefinitionen“ [cmdb_dynamic_reconciliation_definition] gespeichert.

Beispiele für statische Abgleichsregeln

Die folgenden Beispiele für statische Abgleichsregeln werden für die Klasse *cmdb_ci_computer* und deren untergeordnete Klasse *cmdb_ci_linux_server* erstellt:

1. Discovery ist ausschließlich berechtigt, das Attribut *name* in der Klasse *cmdb_ci_computer* zu aktualisieren.

   Da Abgleichregeln von untergeordneten Klassen von übergeordneten Klassen abgeleitet werden, berechtigt diese Regel Discovery auch, das Attribut *name* in allen untergeordneten Klassen der Klasse *cmdb_ci_computer* zu aktualisieren.

2. ServiceWatch ist ausschließlich berechtigt, das Attribut *name* in der Klasse *cmdb_ci_linux_server* zu aktualisieren.
3. ServiceWatch ist ausschließlich berechtigt, alle Attribute in der Klasse *cmdb_ci_linux_server* wie konfiguriert zu aktualisieren, indem das Feld **Attribute** in der Regel leer gelassen wird.

Unter Erstellen Sie eine CI-Abgleichsregel finden Sie Details zum Erstellen einer statischen Abgleichsregel, die beispielsweise eine Discovery-Quelle berechtigt, ein bestimmtes Attribut wie *name*zu aktualisieren.

Abgleichsregeln verwenden

Beachten Sie beim Erstellen von Abgleichsregeln die folgenden Prinzipien, die der Flexibilität und Verfeinerung von Regeln auf Attributebene dienen:

Vorrang dynamischer Abgleichsregeln

Wenn sowohl statische als auch dynamische Abgleichregeln für dasselbe CI-Attribut vorhanden sind, hat die dynamische Abgleichregel Vorrang vor der statischen Abgleichregel.

Autorisierung für alle Attribute in einer Klasse

Mit einer statischen Abgleichsregel können Sie eine Discovery-Quelle autorisieren, alle Attribute in einer Klasse zu aktualisieren. Diese Autorisierung

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

kann jedoch für einige der Attribute durch Regeln für untergeordnete Klassen, in denen bestimmte Attribute aufgeführt sind, überschrieben werden.

Wenn beispielsweise nur die Beispielregeln Nr. 1 und Nr. 3 oben erstellt werden, ist Discovery berechtigt, das Attribut *name* in der Klasse *cmdb_ci_linux_server* zu aktualisieren. ServiceWatch ist berechtigt, alle anderen Attribute in der Klasse mit Ausnahme des Attributs *name* zu aktualisieren.

Um die Autorisierung von Discovery zum Aktualisieren des Attributs *name* zu überschreiben, wird oben die Beispielregel Nr. 2 hinzugefügt, um ServiceWatch ausdrücklich zu autorisieren, das Attribut zu aktualisieren.

Autorisierung nur für bestimmte Attribute in einer Klasse

Um eine Discovery-Quelle zum Aktualisieren bestimmter Attribute in einer Klasse zu autorisieren, erstellen Sie eine statische Abgleichsregel für die Discovery-Quelle, und listen Sie diese Attribute in der Regel auf. Eine Regel, die Zugriff auf bestimmte Attribute in einer Klasse gewährt, überschreibt andere statische Abgleichsregeln mit einer leeren Attributliste, die Zugriff auf die gesamte Klasse gewährt.

Die obige Beispielregel Nr. 1 gewährt Discovery die ausschließliche Berechtigung, das Attribut *cmdb_ci_computer* der Klasse [*name* zu aktualisieren. Alle anderen Discovery-Quellen können das Attribut *name* von CIs in der Klasse *cmdb_ci_computer*] nicht aktualisieren.

Die Regeln für untergeordnete Klassen überschreiben die Regeln für übergeordnete Klassen

Alle für eine untergeordnete Klasse definierten Abgleichsregeln überschreiben die für die übergeordnete Klasse definierten Regeln. Diese Regel gilt auch, wenn die Abgleichsregel des untergeordneten Elements statisch und die übergeordnete Abgleichsregel dynamisch ist (dynamische Abgleichsregeln haben Vorrang vor statischen Abgleichsregeln, wenn sie für dieselbe Klassenklasse gelten).

Beispiel: Regel Nr. 1 oben ermöglicht es Discovery, das Attribut *name* in der Klasse *cmdb_ci_computer* und allen untergeordneten Klassen zu aktualisieren. Regel Nr. 2 für die untergeordnete Klasse *cmdb_ci_linux_server*, die Regel Nr. 1 für die übergeordnete Klasse überschreibt, autorisiert ServiceWatch jedoch ausdrücklich, dieses Attribut in der untergeordneten Klasse zu aktualisieren.

Als Ergebnis:

- Discovery kann das Attribut *name* der untergeordneten Klasse *cmdb_ci_linux_server* nicht aktualisieren. Nur ServiceWatch ist berechtigt, dieses Attribut zu aktualisieren.
- Discovery ist berechtigt, das Attribut *name* von CI-Datensätzen in allen anderen untergeordneten Klassen der Klasse *cmdb_ci_computer* zu aktualisieren.

Überlappende statische Abgleichsregeln

Statische Abgleichsregeln, die verschiedene Discovery-Quellen für dieselben Attribute derselben Klasse autorisieren, können nebeneinander existieren und schließen sich nicht gegenseitig aus.

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

Angenommen, die folgende Regel wird hinzugefügt. Sie ähnelt der Beispielregel Nr. 1 oben, autorisiert jedoch eine andere Discovery-Quelle:

ServiceWatch ist berechtigt, das Attribut *name* in der Klasse *cmdb_ci_computer* zu aktualisieren.

Wie Beispielregel Nr. 1 oben gilt diese neue Regel für das Attribut *name* in der Klasse *cmdb_ci_computer*, sodass sowohl Discovery als auch ServiceWatch das Attribut aktualisieren können. Alle Abgleichsregeln werden durchgesetzt, um zu verhindern, dass die Discovery-Quellen die Aktualisierungen der anderen Discovery-Quellen überschreiben.

Weitere Informationen zu Abgleichregeln finden Sie im Knowledge Base-Artikel [CMDB – Datenvorrangregeln] – CMDB-Datenvorrangregeln verstehen und Problembehandlung durchführen [KB0756709] (Ab dem Paris-Release werden Abgleich- und Datenvorrangregeln zusammengeführt.

Domänentrennung

Wenn Domain Separation aktiviert ist, können Sie Abgleichregeln für bestimmte Domänen festlegen. Wenn die Regeln der übergeordneten Domäne nicht überschrieben werden, gelten sie für CIs der untergeordneten Domäne. Alle für eine Domäne sichtbaren Regeln werden angewendet, und eine Regel, die die übergeordnete Domäne überschreibt, zeigt die Version der untergeordneten Domäne an.

Informationen zu CMDB-Abgleichsregeln und Problembehandlung [KB0756709]

Erstellen Sie eine CI-Abgleichsregel

Erstellen Sie eine statische oder eine dynamische CI-Abgleichsregel.

Wenn statische und dynamische Abgleichregeln für dasselbe CI-Attribut vorhanden sind, hat die dynamische Regel Vorrang.

Hinweis:
Sie können keine Abgleichsregel für Systemfelder oder für Identification and Reconciliation Engine (IRE)-spezifische Felder wie das Feld Discovery-Quelle (discovery_source) erstellen. Außerdem können für Abgleichregeln keine Dot-Walking-Vorgänge mithilfe von Referenzfeldern durchgeführt werden.

Erstellt eine statische Abgleichsregel

Eine statische Abgleichsregel gibt Klassenattribute an, die Discovery-Quellen aktualisieren dürfen, und verhindert, dass unbefugte Discovery-Quellen die Attributwerte überschreiben. Eine statische Abgleichsregel gibt auch die Priorisierung unter mehreren Discovery-Quellen an. Ohne statische Abgleichsregeln können Discovery-Quellen die Aktualisierungen der Attributwerte gegenseitig überschreiben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil mit Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) mit vollem Zugriff.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Statische Abgleichregeln werden in Verbindung mit Datenaktualisierungsregeln verwendet, um Abgleichschritte für ein CI zu bestimmen. Diese Regeln bestimmen, ob, wann und nach welcher Discovery-Quelle ein CI aktualisiert werden kann. Wenn mehrere Discovery-Quellen berechtigt sind, dieselben Klassenattribute zu aktualisieren, weisen Sie jeder dieser Discovery-Quellen eine Priorität zu, um zu verhindern, dass sie sich gegenseitig überschreiben.

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

Nachdem eine autorisierte Discovery-Quelle ein Attribut aktualisiert hat, werden nachfolgende Aktualisierungen nur von derselben Discovery-Quelle oder von einer Discovery-Quelle mit höherer Priorität akzeptiert. Updates von einer Discovery-Quelle mit niedrigerer Priorität werden abgelehnt, es sei denn, die folgenden beiden Bedingungen sind erfüllt:

- Die Quelle mit niedrigerer Priorität ist die erste Quelle, die das CI aktualisiert.
- Das CI ist aufgrund von Datenaktualisierungsregeln für die CI-Klasse veraltet.

Rangfolge der statischen Abgleichsregeln:

- Die für ein bestimmtes Attribut konfigurierte Regel hat Vorrang vor einem Regelsatz mit **„Auf alle Attribute anwenden** “ (unabhängig vom Prioritätswert).
- Zwischen zwei Regeln für dasselbe Attribut oder zwischen zwei Regeln, die mit **Auf alle Attribute anwenden**festgelegt sind, hat die direkt für die Klasse spezifische Regel Vorrang vor der abgeleiteten Regel.
- Zwischen zwei Regeln für dasselbe Attribut oder zwischen zwei Regeln, die mit Auf **alle Attribute anwenden in** derselben Klassenebene festgelegt sind, wird der Vorrang durch die Regelprioritäten bestimmt.

Informationen zur letzten Discovery-Quelle, die jedes Attribut aktualisiert, werden in der Tabelle „Datenquellenverlauf“ [cmdb_datasource_last_update] gespeichert, jedoch nur nach Aktivierung der Abgleichsregel. Daher kann es zu unerwarteten Aktualisierungen kommen, nachdem Sie die Regel aktiviert haben, bis die Datenquelle mit der höchsten Priorität das CI aktualisiert hat.

Statische Abgleichsregeln wirken sich auf den Abgleich veralteter CI-Attribute aus. Während der Abgleichung werden nicht nur die Informationen in der Tabelle „Datenquellenverlauf“ berücksichtigt, sondern auch die Datenaktualisierungsregeln für die CI-Klasse, um zu bestimmen, ob ein CI-Attribut veraltet ist. Ein CI-Attribut wird als veraltet eingestuft, wenn es nicht innerhalb eines bestimmten Zeitraums von der neuesten Discovery-Quelle aktualisiert wurde, um das CI zu aktualisieren. Der Zeitraum wird durch die effektive Dauer in der Datenaktualisierungsregel für die Klasse für die Discovery-Quelle angegeben. In diesem Fall wird die Aktualisierung zugelassen, wenn eine andere autorisierte Discovery-Quelle mit einer niedrigeren Priorität versucht, das veraltete CI-Attribut zu aktualisieren.

Wenn eine dynamische Abgleichsregel für dasselbe CI-Attribut wie in einer statischen Abgleichsregel vorhanden ist, hat die dynamische Regel Vorrang.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**an.
2. Wählen Sie **Hierarchie** aus, um die Hierarchieliste der CI-Klassen zu öffnen.
3. Wählen Sie eine Klasse aus, für die eine Abgleichsregel erstellt werden soll.
4. Erweitern Sie in der **Klassennavigationsleiste** Klasseninformationen, und wählen Sie dann **Abgleichregeln**aus.
5. Wählen Sie im Abschnitt „Abgleichregeln“ **Hinzufügen**, um eine Regel zu erstellen, oder wählen Sie eine vorhandene Regel zur Bearbeitung aus.
6. Wählen Sie die Kachel **Statische** Abgleichsregel aus, wenn sie angezeigt wird.
   Wenn CMDB 360/CMDB mit mehreren Quellen nicht aktiviert ist, können Sie keine dynamische Abgleichsregel erstellen, und die Kacheln zur Auswahl des Regeltyps werden nicht angezeigt.

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

7. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Datenquellen hinzufügen und** priorisieren aus, und wählen Sie **Weiter**aus.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Kontrollkästchen zur Aktivierung dieser Abgleichregel.
Discovery-Quelle	Discovery-Quelle, für die Sie diese Regel konfigurieren.
Priorität	Priorität der **Quelle** innerhalb anderer Discovery-Quellen für die angegebenen Attribute. Kleinere Zahlen bedeuten höhere Priorität. Discovery-Quellen ohne Abgleichsregel werden mit niedrigste Priorität zugewiesen.

Sie können mehrere Paare aus **Discovery-Quelle** und **Priorität**hinzufügen.

8. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Attribute** auswählen aus, und wählen Sie dann **Weiter**aus.

Feld	Beschreibung
Auf alle Attribute anwenden	Autorisiert die angegebenen Discovery-Quellen, alle Attribute der angegebenen Klasse zu aktualisieren. **Hinweis:** Diese Regel wird von jeder Regel überschrieben, die für ein bestimmtes Attribut gilt. In diesem Fall können Sie anstelle dieser Option alle Attribute für **Attribute**direkt einbeziehen.
Attribute	Attribute aus der aktuellen Klasse oder einer übergeordneten Klasse, die die angegebenen Discovery-Quellen aktualisieren dürfen. Nur verfügbar, wenn **Auf alle Attribute anwenden** nicht ausgewählt ist.
Mit Null aktualisieren	Attribute, die die angegebenen Discovery-Quellen mit einem Nullwert aktualisieren können. Standardmäßig können autorisierte Discovery-Quellen einen Wert, der nicht Null ist, nicht mit einem Wert von Null überschreiben. Attribute in dieser Liste, die sich nicht in der Liste **„Attribute** “ befinden, sind nicht in den Attributen enthalten, die die Discovery-Quellen mit einem Nullwert aktualisieren können.

Automatische Übersetzung

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

9. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Filterbedingung** festlegen aus, und wählen **Sie Speichern**aus.

Feld	Beschreibung
Filterbedingung	Bedingungen, die CIs erfüllen müssen, damit die Regel gilt. Wählen Sie beispielsweise zum ausschließlichen Anwenden dieser Regel auf CIs, die der Finanzabteilung zugeordnet sind, diese Bedingung aus: **[Abteilung] [ist] [Finanz]**.

Hinweis:
Die Systemeigenschaft glide.identification_engine.enable_reconciliation_filter_before_update bestimmt, wann Filterbedingungen angewendet werden. Standardmäßig werden diese Filterbedingungen angewendet, nachdem sich Attributwerte während der Nutzlastverarbeitung geändert haben. Legen Sie diese Eigenschaft auf „ **wahr** “ fest, damit die Engine „Identifizierung und Abgleich“ (Identification and Reconciliation Engine, IRE) die Filterbedingungen anwendet, bevor sich die Attributwerte ändern.

Nächste Maßnahme

- Wählen Sie das Filtersymbol ( ) und anschließend:
  - **Attribute**: Zum Anzeigen nur der Abgleichsregeln für ein bestimmtes Attribut.
  - **Discovery-Quellen**: um nur Abgleichsregeln für eine bestimmte Discovery-Quelle anzuzeigen.
- Wählen Sie **Vorschauregel** aus, um pro Attribut die Rangfolge zwischen Discovery-Quellen, die berechtigt sind, dieses Attribut zu aktualisieren, und dynamischen Abgleichsregeln anzuzeigen.
- Wenn CMDB 360/CMDB mit mehreren Quellen aktiviert ist, haben Sie folgende Möglichkeiten:
  - Wählen Sie **Vorschaudaten** aus, um alle Attribute für ein bestimmtes CI anzuzeigen. Außerdem für jedes Attribut der aktuelle CMDB-Wert und die von den Discovery-Quellen gemeldeten Werte für das Attribut.
  - **Wählen Sie Neu berechnen aus**, um die CI-Attributwerte nach dem Ändern der Abgleichsregeln neu zu berechnen.
- Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Abgleich** > **Ausgleichsdefinitionen** , um eine Listenansicht aller Definitionen von Abgleichsregeln anzuzeigen.

Erstellen Sie eine dynamische Abgleichsregel

Eine dynamische Abgleichsregel verwendet CMDB 360-Daten, um für die Aktualisierung eines CI einen Wert auszuwählen, z. B. den größten gemeldeten Wert.

Vorbereitungen

CMDB 360/CMDB mit mehreren Quellen muss aktiviert sein.

Erforderliche Rolle: itil hat Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) hat Vollzugriff

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn das gleiche CI-Attribut sowohl eine statische Abgleichsregel als auch eine dynamische Abgleichsregel aufweist, hat die dynamische Abgleichsregel Vorrang.

Eine dynamische Abgleichregel unterstützt mehrere Regeltypen, z. B. den größten gemeldeten Wert und den am häufigsten gemeldeten Wert. Bei der Anwendung einer dynamischen Abgleichsregel verarbeitet IRE die aktuelle Nutzlast und untersucht dann den CMDB 360-Datenspeicher, um einen Wert auszuwählen, mit dem die CMDB aktualisiert werden soll. Je nach Typ der dynamischen Abgleichsregel ist die Auswahl des entsprechenden Werts möglicherweise nicht sofort eindeutig. Beispielsweise gibt es möglicherweise keinen einzelnen Wert, der am häufigsten gemeldet wird, oder für einige Werte wird der zuletzt erkannte Zeitstempel nicht gemeldet. Daher greift IRE bei Bedarf auf die Prüfung zusätzlicher Details zurück, z. B. zuletzt gemeldete, zuletzt erkannte und zuletzt aktualisierte Werte, um den am besten geeigneten Wert auszuwählen.

Hinweis:
Sie können keine dynamische Abgleichsregel hinzufügen, wenn Sie im CI-Klassen Manager eine untergeordnete Klasse erstellen. Sie müssen die neue untergeordnete Klasse zuerst speichern und dann die dynamische Abgleichsregel hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**an.
2. Wählen Sie **Hierarchie** aus, um die Hierarchieliste der CI-Klassen zu öffnen.
3. Wählen Sie eine Klasse aus, für die eine Abgleichsregel erstellt werden soll.
4. Erweitern Sie in der Klassennavigationsleiste **Klasseninformationen**, und klicken Sie dann auf **Abgleichregeln**.
5. Klicken Sie im Abschnitt „Abgleichregeln“ auf **Hinzufügen**, um eine Regel zu erstellen oder eine vorhandene Regel zum Bearbeiten auszuwählen.
6. Wählen Sie die Kachel **Dynamische** Abgleichsregel aus.
7. **Wählen Sie auf der Registerkarte Regel** auswählen im Listenfeld **Dynamischer Regeltyp** einen Regeltyp aus, und klicken Sie dann auf **Weiter**.
8. **Wählen Sie auf der Registerkarte Attribute** auswählen die Attribute aus, auf die die Regel angewendet werden soll.
9. Wählen Sie **Weiter**.
   Attribute, auf die der angegebene Regeltyp nicht angewendet werden kann, und Attribute, für die bereits eine dynamische Abgleichsregel vorhanden ist, werden nicht angezeigt.
10. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Filterbedingung** festlegen aus, und wählen **Sie Speichern**aus.

Feld	Beschreibung
Filterbedingung	Bedingungen, die CIs erfüllen müssen, damit die Regel gilt. Wählen Sie beispielsweise zum ausschließlichen Anwenden einer Regel auf CIs, die der Finanzabteilung zugeordnet sind, diese Bedingung aus: **[Abteilung] [ist] [Finanz]**.

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

Nächste Maßnahme

- Wählen Sie das Filtersymbol ( ) und anschließend:
  - **Attribute**: Zum Anzeigen nur der Abgleichsregeln für ein bestimmtes Attribut.
  - **Discovery-Quellen**: um nur Abgleichsregeln für eine bestimmte Discovery-Quelle anzuzeigen.
- Wählen Sie **Vorschauregel** aus, um pro Attribut die Rangfolge zwischen Discovery-Quellen, die berechtigt sind, dieses Attribut zu aktualisieren, und dynamischen Abgleichsregeln anzuzeigen.
- Wählen Sie **Vorschaudaten** aus, um alle Attribute für ein bestimmtes CI anzuzeigen. Außerdem für jedes Attribut der aktuelle CMDB-Wert und die von den Discovery-Quellen gemeldeten Werte für das Attribut.
- Berechnen Sie CI-Attributwerte neu.
- Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Abgleich** > **Ausgleichsdefinitionen** , um eine Listenansicht aller Definitionen von Abgleichsregeln anzuzeigen.

Erstellen Sie eine Datenaktualisierungsregel

Geben Sie Datenaktualisierungsregeln an, um zu bestimmen, ob ein CI für eine bestimmte Discovery-Quelle veraltet ist. Diese CIs können dann von einer autorisierten Discovery-Quelle mit niedrigerer Priorität aktualisiert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil mit Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) mit vollem Zugriff.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Datenaktualisierungsregeln haben keine Auswirkungen, wenn dynamische Abgleichsregeln gelten.

Datenaktualisierungsregeln werden in Verbindung mit statischen Abgleichsregeln verwendet, um Abgleichschritte für ein CI zu bestimmen. Diese Regeln bestimmen, ob, wann und nach welcher Discovery-Quelle ein CI aktualisiert werden kann.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**an.
2. Klicken Sie auf **Hierarchie**, um die Liste der CI-Klassen anzuzeigen. Wählen Sie die Klasse aus, für die eine Datenaktualisierungsregel erstellt werden soll.
3. Erweitern Sie in der Klassennavigationsleiste **Klasseninformationen**, und klicken Sie dann auf **Abgleichregeln**.
4. Klicken Sie im Abschnitt „Datenaktualisierungsregeln“ auf **Hinzufügen**, um eine Regel zu erstellen oder eine vorhandene Regel zum Bearbeiten auszuwählen. Füllen Sie die Details im Dialogfeld „Datenaktualisierungsregeln erstellen“ aus.

Feld	Beschreibung
Discovery-Quelle	Discovery-Quelle, für die Veraltung ausgewertet wird.
Tatsächliche Dauer	Der Zeitraum, der für den Veraltungstest verwendet wird.

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

Feld	Beschreibung
	Wenn die in der statischen Abgleichsregel für die Klasse des CI angegebenen Felder nicht von der angegebenen Discovery-Quelle innerhalb des angegebenen Zeitraums aktualisiert wurden, wird das CI für diese Discovery-Quelle als veraltet eingestuft. Wird ein Wert mit einem gültigen Präfix und einem ungültigen Suffix angegeben, z. B. `15 x`, wird der gültige Teil des Werts verwendet („15“). Ist der Gesamtwert ungültig, wird der Standardwert 0 verwendet.
Aktiv	Aktiviert die Regel.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren Sie die erneute CI-Klassifizierung während der IRE-Verarbeitung

Während des CI-Identifizierungsprozesses der Identification and Reconciliation Engine (IRE) muss ein CI möglicherweise für einen anderen `sys_class_name-` Typ neu klassifiziert werden. Standardmäßig werden CIs automatisch neu klassifiziert. Wenn die automatische erneute Klassifizierung deaktiviert ist, wird das CI nicht neu klassifiziert, und das System generiert eine Reklassifizierungsaufgabe, die Sie überprüfen müssen.

Die Klasse eines CI kann aktualisiert, heruntergestuft oder zu einer anderen Verzweigung in der Klassenhierarchie gewechselt werden. Weitere Informationen zu Vorgängen der erneuten Klassifizierung finden Sie unter Ein CI erneut klassifizieren. Sie können Systemeigenschaften und Nutzlastkennzeichnungen verwenden, um das IRE-Verhalten der CI-Neuklassifizierung zu konfigurieren, global oder einzeln pro CI.

Hinweis:
Eine erneute CI-Klassifizierung ist nur zwischen zwei Klassen mit identischen Identifizierungsregeln möglich.

Konfigurieren Sie die automatische erneute CI-Klassifizierung mithilfe der Systemeigenschaften

Sie können Systemeigenschaften verwenden, um das systemweite IRE-Verhalten für die erneute Klassifizierung von CIs zu konfigurieren. Informationen zu Eigenschaften im Zusammenhang mit der erneuten Klassifizierung von CIs, einschließlich Zugriff, finden Sie unter Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich.

- Die folgenden Eigenschaften aktivieren oder deaktivieren automatische Neuklassifizierungs-Updates, die in einer Nutzlast angegeben sind. Diese Eigenschaften sind im Basissystem auf „ **true** “ festgelegt und ermöglichen die Verarbeitung von CI-Updates, einschließlich CI-Reklassifizierungs-Updates.

  Um automatische Aktualisierungen der Neuklassifizierung zu deaktivieren, legen Sie die entsprechende Eigenschaft auf **false**fest. In diesem Fall lehnt IRE eine Nutzlast (oder ein Nutzlastelement in der erweiterten IRE) mit den entsprechenden Neuklassifizierungsaktualisierungen ab und erstellt eine Neuklassifizierungsaufgabe.

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

- *glide.class.upgrade.enabled*
- *glide.class.downgrade.enabled*
- *glide.class.switch.enabled*

- Mit den folgenden Eigenschaften kann IRE CI-Updates mit Neuklassifizierungsvorgängen verarbeiten. Je nach Eigenschaftseinstellung verarbeitet IRE das Update der Neuklassifizierung jedoch oder überspringt es. Diese Eigenschaften sind im Basissystem auf „ **false** “ festgelegt. In diesem Fall verarbeitet IRE CI-Aktualisierungen einschließlich CI-Neuklassifizierungen.

  Legen Sie eine Eigenschaft auf „ **wahr** “ fest, um IRE für die Verarbeitung von CI-Updates zu konfigurieren, aber nicht das CI bzw. das Update der Neuklassifizierung.

  - *glide.identification_engine.update_without_switch_enabled*
  - *glide.identification_engine.update_without_downgrade_enabled*
  - *glide.identification_engine.update_without_upgrade_enabled*

  Dieser Satz von Eigenschaften hat Vorrang vor dem vorherigen Satz von Eigenschaften (glide.class.<reclassification> .aktiviert). Beispiel: Bei den folgenden in Konflikt stehenden Eigenschaftseinstellungen hat die zweite Eigenschaft Vorrang vor der ersten:

  - *glide.class.downgrade.enabled* = **falsch**
  - *glide.identification_engine.update_without_downgrade_enabled* = **wahr**

Beispiel für die IRE-Verarbeitung eines Nutzlastelements mit einem CI-Wechsel von Linux Server zu Windows Server. Mit den folgenden Standardeigenschaftseinstellungen im Basissystem aktualisiert IRE die Attribute einschließlich des Klassenwechsels:

- *glide.class.switch.enabled* = **wahr**
- *glide.identification_engine.update_without_switch_enabled* = **falsch**

Mit den folgenden Eigenschaftseinstellungen aktualisiert IRE jedoch die Attribute, überspringt jedoch den Klassenwechsel:

- *glide.class.switch.enabled* = **wahr**
- *glide.identification_engine.update_without_switch_enabled* = **wahr**

Automatische Neuklassifizierung von CIs in Eingabenutzlasten konfigurieren

Sie können Kennzeichnungen verwenden, die den Systemeigenschaften in der Eingabenutzlast der APIs CreateOrUpdateCIEnhanced() oder createOrUpdateCI() entsprechen . Legen Sie diese Kennzeichnungen in der Nutzlast auf „ **true** “ oder „ **false** “ fest, um die entsprechenden Systemeigenschafteneinstellungen auf Elementebene der Nutzlast vorübergehend zu überschreiben.

Für die folgenden Nutzlast-Flags, die das Reklassifizierungsverhalten steuern, hat die Einstellung, falls welche festgelegt ist, unabhängig von der Einstellung der entsprechenden *glide.class.xxx.enabled* -Eigenschaft Vorrang:

- `classUpgrade`
- `classDowngrade`
- `classSwitch`

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

Für die folgenden Nutzlastkennzeichnungen, die das Neuklassifizierungsverhalten steuern, prüft das System, ob entweder die Kennzeichnung oder die entsprechende Eigenschaft *glide.identification_engine.update_xxx_enabled* auf „true“ festgelegt ist, um die Aktualisierung ohne den entsprechenden Neuklassifizierungsvorgang zuzulassen:

- updateWithoutUpgrade
- updateWithoutDowngrade
- updateWithoutSwitch

Außerdem können Sie Einstellungen auf Nutzlastebene (die für alle Elemente in einer Nutzlast gelten) pro Datenquelle übergeben, indem Sie im Formular „Robuste Transformatoren für Importsatz“ Eigenschaften für die erneute Klassifizierung von CIs angeben. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften des robusten Importsatz-Umwandlers .

Die folgende beispielhafte JSON-Payload ermöglicht die automatische erneute Klassifizierung für das angegebene CI:

```
{ items: [{className: 'cmdb_ci_server', classUpgrade: true, classDowngrade: true, classSwitch: true, values: {name: 'linux123', serial_number: '12srt567', ip_address: '10.2.3.4'}, }]}
```

Einschränkungsregeln für Neuklassifizierung

Verhindern Sie, dass IRE während der Nutzlastverarbeitung eine CI-Klasse heruntergestuft oder wechselt, um Datenverlust zu vermeiden. Eine Regel zur Einschränkung der Neuklassifizierung verhindert eine CI-Klassenänderung für bestimmte Quell- und Zielklassen, während andere Eigenschaftsaktualisierungen für das CI verarbeitet werden.

Sie können beispielsweise eine Einschränkungsregel für die erneute Klassifizierung verwenden, um ein Downgrade einer CI-Klasse von *cmdb_ci_linux_server* (Quellklasse) auf *cmdb_ci_server* (Zielklasse) zu verhindern. Oder, um einen CI-Klassenwechsel von Linux Server zu Windows Server zu verhindern. Beschränkungsregeln für die erneute Klassifizierung können bei der Verwendung von Service Graph Connector nützlich sein, was zu einem Downgrade oder Wechsel der Klasse und dem potenziellen Verlust wichtiger Daten führen kann.

So steuern Sie die Anwendung von Einschränkungsregeln für die Neuklassifizierung:

- Verwenden Sie die Systemeigenschaft *glide.identification_engine.reclassification_restriction_rules_enabled*, um die Anwendung aktiver Regeln für die Einschränkung der Neuklassifizierung global zu aktivieren oder zu deaktivieren. Diese Eigenschaft ist standardmäßig auf „ **true** “ festgelegt.

- Verwenden Sie die Nutzlastkennzeichnung *skipReclassificationRestrictionRules* in einer IRE-Nutzlast, um die Anwendung aktiver Regeln zur Einschränkung der Neuklassifizierung zu verhindern.

  Beispiel für eine Nutzlast mit der Kennzeichnung *skipReclassificationRestrictionRules* :

```
{
  "items": [
    {
      "className": "cmdb_ci_server",
      "values": {
        "short_description": "Linux server description",
```


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

```
      "name": "Linux Server 1"
    },
    "settings": {
      "skipReclassificationRestrictionRules": "true"
    }
  }
 ]
}
```

Informationen zum Erstellen einer Regel zur Einschränkung der Neuklassifizierung finden Sie unter Erstellen Sie eine Einschränkungsregel für die erneute Klassifizierung.

Erstellen Sie eine Einschränkungsregel für die erneute Klassifizierung

Reduzieren Sie den Datenverlust während der IRE-Verarbeitung, indem Sie eine CI-Klassenänderung für bestimmte Quell- und Zielklassen verhindern. Eine Einschränkungsregel für die erneute Klassifizierung wirkt sich nur auf das Attribut `Class` aus und verhindert nicht die Aktualisierung der restlichen CI-Eigenschaften.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil_admin (Itil hat nur Leseberechtigung)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn während der IRE-Verarbeitung einer Nutzlast ein CI neu klassifiziert werden muss (Downgrade oder Klasse wechseln), überprüft IRE die Einschränkungsregeln für die Neuklassifizierung. Wenn für die aktuelle CI-Neuklassifizierung eine Einschränkungsregel für die Neuklassifizierung gilt, verarbeitet IRE die Aktualisierung der CI-Eigenschaften, überspringt jedoch die Neuklassifizierung des CI.

Die IRE-Ausgabe enthält spezifische Details zu jeder Verarbeitung im Zusammenhang mit Regeln zur Einschränkung der Neuklassifizierung.

Eine Einschränkungsregel für die erneute Klassifizierung gilt nur für die Richtung zwischen der angegebenen Quell- und den Zielklassen. Die Regel verhindert keine erneute Klassifizierung in die umgekehrte Richtung, von der angegebenen Zielklasse zur Quellklasse. Um die erneute Klassifizierung zwischen zwei Klassen in beide Richtungen einzuschränken, geben Sie zwei separate Regeln zur Einschränkung der erneuten Klassifizierung an, eine für jede Richtung.

Prozedur

1. Geben Sie im Filternavigator cmdb_ire_reclassification_restriction.list ein.
2. Füllen Sie das Formular „Reklassifizierungsbeschränkung“ aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Einschränkungsregel für Neuklassifizierung.
Quelltabelle	Aktuelle CI-Klasse.
Quellenvererbung	Ob die Einschränkungsregel für die erneute Klassifizierung auf untergeordnete Klassen der **Quelltabelle angewendet werden**soll.
Zielklasse	Zielklasse für Neuklassifizierung.

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

Feld	Beschreibung
Zielvererbung	Ob die Neuklassifizierungsbeschränkungsregel auf untergeordnete Klassen der **Zieltabelle angewendet werden**soll.
Typ	CI-Reklassifizierungstyp: **Downgrade** oder **Switch**.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

In der Listenansicht „Reklassifizierungsbeschränkungen“ können Sie eine Reklassifizierungsbeschränkungsregel aktivieren oder deaktivieren, indem Sie ihren Wert für **Aktiv** auf wahr oder falsch setzen.

Erstellt eine IRE-Datenquellenregel

Wenn Sie die Engine „Identifizierung und Abgleich“ (Identification and Reconciliation Engine, IRE) verwenden, können Sie verhindern, dass eine bestimmte Discovery-Quelle (Datenquelle) neue CIs für eine bestimmte Klasse einfügt. Erstellen Sie IRE-Datenquellenregeln für Discovery-Quellen, denen Sie bei der Erstellung von CIs nicht vertrauen, denen Sie jedoch weiterhin bei der Aktualisierung der vorhandenen CIs vertrauen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

IRE-Datenquellenregeln haben keine Auswirkungen, wenn dynamische Abgleichsregeln gelten.

Zum Beispiel ein IP-Scan-Tool, das Netzwerkgeräte, aber keine Server erkennt und daher Server-CIs ohne Details erstellt. Sie können verhindern, dass eine solche Discovery-Quelle bestimmte CIs erstellt, und gleichzeitig zulassen, dass diese spezifischen CIs aktualisiert werden, falls sie vorhanden sind. IRE-Datenquellenregeln werden in der Tabelle „IRE-Datenquellenregel“ [cmdb_ire_data_source_rule] gespeichert.

- Untergeordnete Klassen leiten IRE-Datenquellenregeln von übergeordneten Klassen ab, wie es Identifizierungsregeln tun.
- IRE-Datenquellenregeln, die für eine untergeordnete Klasse angegeben sind, überschreiben alle IRE-Datenquellenregeln, die von einer übergeordneten Klasse abgeleitet sind.

Wenn IRE einen Einfügevorgang verarbeitet, der durch eine IRE-Datenquellenregel verboten ist, schlägt der Einfügevorgang fehl. Dieser Fehler tritt auf, wenn die Discovery-Quelle und die CI-Klasse im Einfügevorgang und in einer IRE-Datenquellenregel übereinstimmen. Wenn CreateOrUpdateCIEnhanced() verwendet wird, speichert IRE die fehlgeschlagene Nutzlast in der Tabelle „Teilliche CMDB-IRE-Nutzlasten“ [cmdb_ire_partial_payloads] zur späteren Verwendung.

Hinweis:
Wenn ein Einfügevorgang durch die IRE-Datenquellenregel nicht zulässig ist und createOrUpdateCI() verwendet wird, schlägt die gesamte IRE-Nutzlast fehl, da createOrUpdateCI() keine teilweisen Commits zulässt.

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

Wenn später eine zulässige Discovery-Quelle versucht, dasselbe CI einzufügen, fügt IRE das CI ein, nachdem es mit dem übereinstimmenden CI aus den Teilnutzlasten zusammengeführt wurde. IRE löscht dann die Teilnutzlast aus der Tabelle „CMDB IRE Partielle Nutzlasten“ [cmdb_ire_partial_payloads] und ermöglicht zukünftige Aktualisierungen durch die in der Regel angegebene Discovery-Quelle.

IRE-Datenquellenregeln gelten nicht für die Suche und zugehörige Elemente, und für jedes Klassen-/Discovery-Quellenpaar kann nur eine einzige Regel aktiv sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Abgleich** > **IRE-Datenquellenregel**an.
2. Klicken Sie in der Listenansicht auf **Neu**, und füllen Sie das Formular „IRE-Datenquellenregel“ aus.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Aktiviert die IRE-Datenquellenregel.
Betrifft	Die Klasse (und untergeordnete Klassen), für die die angegebene Discovery-Quelle (Datenquelle) keine CIs erstellen darf.
Datenquelle	Discovery-Quelle (Daten), die keine CIs der angegebenen Klasse erstellen darf.
Einfügen nicht zulässig	Deaktiviert die angegebene Discovery-Quelle (Datenquelle), um neue CIs aus der angegebenen Klasse in die CMDB einzufügen.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Bei einem Nutzlastelement mit einer Einfügeanforderung, bei dem die Discovery-Quelle und die CI-Klasse mit der Discovery-Quelle und der CI-Klasse übereinstimmen, die in der IRE-Datenquellenregel angegeben sind:

1. Der Einfügevorgang schlägt fehl, und IRE protokolliert die folgende Meldung:

   INSERT_NOT_ALLOWED_FOR_SOURCE Das Einfügen in [xyz] wird für die Datenquelle [xyz] durch die IRE-Datenquellenregel blockiert.

2. Bei Verwendung von CreateOrUpdateCIEnhanced() speichert IRE das Nutzlastelement als Teilnutzlast in der Tabelle „Teilweise Nutzlasten von CMDB-IRE“ [cmdb_ire_partial_payloads].

Wenn später eine zulässige Discovery-Quelle erfolgreich ein CI einfügt, das dem CI aus einem Teilnutzlastelement entspricht:

1. Das aktuelle CI wird mit dem übereinstimmenden CI aus der Teilnutzlast zusammengeführt, wobei nach Bedarf statische Abgleichregeln angewendet werden.
2. Die entsprechende Teilnutzlast in der Tabelle „Teilliche CMDB-IRE-Nutzlasten“ [cmdb_ire_partial_payloads] wird gelöscht.
3. Spätere Nutzlasten, in denen die nicht zulässige Discovery-Quelle das jeweilige CI aktualisiert, werden erfolgreich ausgeführt.
4. Mit IRE kann die Discovery-Quelle, die zuvor das CI nicht einfügen konnte, dasselbe CI aktualisieren, das jetzt in der CMDB vorhanden ist.

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

Abhängige CMDB-Beziehungsregeln

Servicedefinitionen bestehen aus CI-Typen und Beziehungstypen. Abhängige Beziehungsregeln definieren die Abhängigkeitsstruktur der CI-Typen und der Beziehungstypen in diesen Service-Definitionen und helfen bei der CI-Identifizierung und beim Erstellen von Business Service-Karten.

Die durch diese Regeln definierten Abhängigkeiten werden bei der Identifizierung abhängiger CIs verwendet, um die Reihenfolge der CI-Identifizierung zu priorisieren und um CIs und die entsprechenden abhängigen CIs in einer Payload zuzuordnen. Abhängige Beziehungsregeln werden auch von Service-Mapping verwendet und können für anwenderdefinierte CI-Typen definiert werden. Nach dem Definieren eines neuen CI-Typs können Sie abhängige Beziehungsregeln definieren, die angeben, wie der neue CI-Typ mit vorhandenen Typen in CMDBzusammenhängt.

Abhängige Beziehungsregeln bestehen aus Hosting- und Containment-Regeln (abhängige Beziehungsregeln), wobei jeder Typ die Daten aus einer anderen Perspektive des CI modelliert. Containment-Regeln stellen die Konfigurationshierarchie der CIs dar und beschreiben, welches CI welche anderen CIs enthält. Hosting-Regeln repräsentieren die Platzierung von CIs in einer Unternehmensdefinition und beschreiben, wo CIs ausgeführt werden.

Sowohl Hosting- als auch Containment-Regeln beschreiben einen Beziehungstyp zwischen zwei CI-Typen, und derselbe Beziehungstyp kann in einer Hosting-Regel und in einer Containment-Regel verwendet werden. Der Kontext, in dem die Beziehung verwendet wird, unterscheidet zwischen einer Containment- und einer Hosting-Regel.

Abhängige Beziehungsregeln verwalten:

- Um auf Regeln auf Klassenebene zuzugreifen, verwenden Sie den CI-Klassenmanager. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**an.
- Verwenden Sie den Metadaten-Editor, um auf gruppierte Regeln zuzugreifen. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Ausgleich** > **Metadaten-Editor**an.

Die Plugins, die für eine Instanz aktiviert wurden, bestimmen, welche Hosting- und Containment-Regeln in einem Basissystem vorhanden sind.

Hosting-Regeln

Hosting-Regeln repräsentieren alle möglichen gültigen Kombinationen von Paaren aus Hosting- und gehosteten CIs in der Servicedefinition. Hosting-Regeln sind ein flacher Regelsatz, der eine Tiefe von nur einer Ebene aufweist und immer Ressourcen beinhaltet, in der Regel physische oder virtuelle Hardware. Jede Hosting-Regel ist eine eigenständige Regel zwischen zwei CI-Typen, die einen gültigen CI-Typ beschreibt, der entweder von einem anderen CI-Typ gehostet werden kann oder einen anderen CI-Typ hosten kann. Eine Hosting-Regel besteht aus einem übergeordneten CI-Typ, einem Beziehungstyp (z. B. „Hosted On::Hosts“) und einem untergeordneten CI-Typ. Sie können beispielsweise über eine Hosting-Regel verfügen, die angibt, dass der CI-Typ „Anwendung“ gegenüber dem CI-Typ „Hardware“ eine Beziehung vom Typ „Runs On::Runs“ aufweist.

Ein CI kann auf mehreren Ressourcen gehostet werden (z. B. Windows und Linux). Dieses CI wird durch eine Hosting-Regel für das CI mit jeder Ressource dargestellt, auf der das CI gehostet werden kann. Während der CI-Identifizierung sollte das Paar von CIs, das geprüft wird, mindestens eine Hosting-Regel erfüllen.

Hosting-Regeln werden in der Tabelle „Hosting-Regeln für CMDB-Metadaten“ [cmdb_metadata_hosting] gespeichert.

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

Containment-Regeln

Containment-Regeln stellen die Containment-Hierarchie für einen CI-Typ dar und beschreiben gültige Objekte, die ein CI-Typ in der Servicedefinition enthalten kann, sowie gültige Objekte, die im CI-Typ enthalten sein können. Containment-Regeln sind in einer Containment-Regeln-Gruppe miteinander verkettet, und ein CI-Typ ist das übergeordnete Element auf oberster Ebene (Stammelement) der Gruppe Die Sammlung von Containment-Regeln konstruiert eine hierarchische Zuordnung von Containment-Beziehungen. Containment-Regeln sind logische Konzepte zur Darstellung logischer CIs, z. B. zur Beschreibung von Software, die auf einem Server ausgeführt wird. Eine Containment-Regel besteht aus einem übergeordneten CI-Typ, einem Beziehungstyp (z. B. „Contained By::Contains“) und einem untergeordneten CI-Typ. Möglicherweise verfügen Sie über eine Containment-Regel, die angibt, dass der CI-Typ „Tomcat“ gegenüber dem CI-Typ „WAR-Datei“ eine Beziehung vom Typ „Contains::Contained By“ aufweist.

Endpunkte sind spezielle Containment-Regeln, die eingehende oder ausgehende Verbindungen im Modell angeben und die CI-Typen bezeichnen, in denen Daten eines bestimmten Typs in die Servicedefinition ein- oder aus ihr herausfließen. Nachdem Sie einer Containment-Regel einen Endpunkt hinzugefügt haben, können Sie der Endpunktregel keine untergeordneten Regeln hinzufügen.

Containment-Regeln werden in der Tabelle „Containment-Regeln für CMDB-Metadaten“ [cmdb_metadata_containment] gespeichert.

Referenzregeln

Referenzregeln werden hauptsächlich von Cloud Management verwendet, um alle möglichen gültigen Kombinationen von Paaren aus referenzierenden und referenzierten CIs in der Servicedefinition darzustellen.

- Referenzregeln sind ein flacher Regelsatz, der eine Tiefe von nur einer Ebene aufweist.
- Referenzregeln beinhalten immer Ressourcen, normalerweise virtuelle Entitäten. Jede Referenzregel ist eine eigenständige Regel zwischen zwei CI-Typen, die einen gültigen CI-Typ beschreibt, der entweder von einem anderen CI-Typ referenziert werden kann oder einen anderen CI-Typ referenzieren kann. Beide CI-Klassen sollten unabhängig voneinander bestehen können.
- Eine Referenzierungsregel besteht aus einem übergeordneten CI-Typ, einem Beziehungstyp (z. B. Provisioned From::Provisioned) und einem untergeordneten CI-Typ. Beispielsweise können Sie über eine Referenzierungsregel verfügen, die angibt, dass der CI-Typ „Virtuelle Maschine“ gegenüber dem CI-Typ „Bild“ eine Beziehung vom Typ Provisioned From::Provisioned aufweist.
- Ein CI kann mehrere Ressourcen referenzieren (z. B. kann eine VM-Instanz eine Referenzbeziehung sowohl mit Image- als auch mit Hardwarevorlagen haben). Dieses CI wird durch eine Referenzierungsregel für das CI mit jeder Ressource dargestellt, von der das CI referenziert werden kann.
- Die Referenzregel kann nicht Teil der CI-Identifikation sein.
- Referenzregeln werden in der Tabelle „Referenzregeln für CMDB-Metadaten“ [cmdb_metadata_reference] gespeichert.

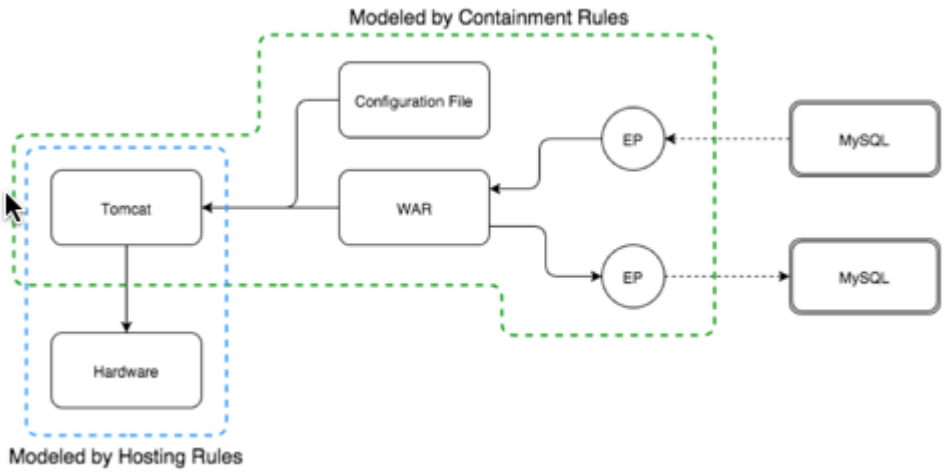
Regelanforderungen

Die Regeln, die Sie erstellen, sind an die folgenden Anforderungen gebunden, die die Beziehungen einschränken und sicherstellen, dass nur gültige Optionen in den Dropdown-Listen des Metadaten-Editors verfügbar sind.

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

- CI-Typ, der als untergeordnetes Element in einer Containment-Regel enthalten ist: Weder dieser CI-Typ noch seine untergeordneten Elemente können ein übergeordnetes Element auf oberster Ebene (Stammelement) einer anderen Containment-Regel sein, und der CI-Typ kann weder als übergeordnetes noch als untergeordnetes Element in einer Hosting-Regel vorhanden sein.
- CI-Typ, der ein übergeordnetes Element auf oberster Ebene (Stammelement) einer Containment-Regel ist: Er kann kein untergeordnetes Element in einer Hosting-Regel sein (z. B. können Sie nicht auf Tomcat gehostet werden, wenn Tomcat Containment-Regeln hat).
- CI-Typ, der ein untergeordnetes Element in einer Hosting-Regel ist: Er darf weder übergeordnetes noch untergeordnetes Element in einer Containment-Regel sein.
- CI-Typ, der ein übergeordnetes Element in einer Hosting-Regel ist: Er darf kein untergeordnetes Element in einer Containment-Regel sein.
- Hosting-Regeln können keine Schleifen wie „Tomcat –runs_on- VMWare –runs_on- Tomcat“ erstellen.

Example: Modell für Hosting- und Containment-Regeln



Hosting-Regeln, die das Diagramm modellieren:

Tomcat-Hardware „Wird ausgeführt auf“

Containment-Regeln, die das Diagramm modellieren:

- Tomcat enthält („Contains“) Konfigurationsdatei
- Tomcat enthält („Contains“) WAR
- WAR hat bei MySQL zwei Endpunkte für JDBC:
  - Eingehend
  - Ausgehend

Example: Gültiges Regelwerk

```
Tomcat Hosted Linux
Linux Hosted Computer
```


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

Der zweite Metadateneintrag löst die dritte Anforderung aus, die erfüllt ist (es handelt sich um eine Hosting-Regel, nicht um eine Containment-Regel).

Erstellen Sie abhängige Beziehungsregeln

Erstellen Sie Hosting- und Containment-Regeln (abhängige Beziehungsregeln) für CI-Klassen, um die korrekte Identifizierung abhängiger CIs während des Geschäftserkennungsverfahrens und der Servicezuordnung zu unterstützen. Discovery ruft die Identifikations-API auf, die abhängige Beziehungsregeln anwendet.

Sie können im CI-Klassenmanager eine grundlegende Hosting- oder Containment-Regel erstellen. Oder verwenden Sie den Metadaten-Editor, um Gruppen von Hosting- und Containment-Regeln sowie eingehende oder ausgehende Endpunkte in Containment-Regeln zu erstellen. Der CI-Klassenmanager und der Metadaten-Editor werden synchronisiert. Sie können jedes dieser Tools verwenden, um eine abhängige Regel anzuzeigen und zu bearbeiten.

Abhängige Beziehungsregeln für eine CMDB-Klasse erstellen

Verwenden Sie den CI-Klassenmanager, um eine grundlegende abhängige Beziehungsregel (Hosting- oder Containment-Beziehungsregel) für eine CMDB-Klasse zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil mit Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) mit vollem Zugriff.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Klasse, für die Sie eine abhängige Beziehungsregel erstellen, muss eine abhängige Identifizierungsregel besitzen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**an.
2. Klicken Sie auf **Hierarchie**, um die Liste der CI-Klassen anzuzeigen, und wählen Sie die Klasse aus, für die Sie eine Hosting- oder eine Containment-Regel erstellen möchten.
3. Klicken Sie in der Klassennavigationsleiste auf **Abhängige Beziehungen**.
4. Klicken Sie in der Ansicht Abhängige Beziehungen auf **Abhängigkeit hinzufügen**.
5. Füllen Sie die Details im Dialogfeld „Abhängige Beziehungsregel hinzufügen“ aus.

Feld	Beschreibung
Regeltyp	Angabe, ob diese Regel eine Hosting-Regel oder eine Containment-Regel ist.
Diese Klasse	Die Klasse, für die diese Regel gilt.
Beziehung	Die Art der Beziehung der Regel.
Zielklasse	Die Zielklasse für die abhängige Beziehungsregel. Die Bezeichnung dieser Klasse als untergeordnete Klasse oder übergeordnete Klasse basiert auf der angegebenen **Beziehung**.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Sie können auf **Auf „Abgeleitet“ zurücksetzen** klicken und dann den Vorgang bestätigen, um alle abhängigen Beziehungsregeln zu löschen, die speziell für die ausgewählte Klasse hinzugefügt wurden. Es verbleiben nur abhängige Beziehungen, die von einer übergeordneten Klasse abgeleitet wurden.

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

Weitere Informationen zu unter- und übergeordneten Klassen finden Sie unter Table extension and classes .

Sammlungen von Containment-Regeln erstellen oder bearbeiten

Erstellen Sie eine Containment-Regel für CIs, um die korrekte Identifizierung abhängiger CIs während des Geschäftserkennungsverfahrens und der Servicezuordnung zu unterstützen. Discovery ruft die Identifikations-API auf, die abhängige Beziehungsregeln anwendet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Containment-Regel ist eine abhängige Beziehungsregel, die eine Beziehung zwischen zwei CIs definiert. Sie ist wie folgt strukturiert: CIType1 RelationshipType CIType2. Der erste CI-Typ, den Sie hinzufügen, wird in einer Gruppe von Containment-Regeln (einer Kette von Containment-Regeln) das CI der obersten Ebene. Der gesamte Satz von Containment-Regeln wird als Gruppen gemäß der CIs der obersten Ebene organisiert.

Um eine Containment-Regelgruppe für einen neuen CI-Typ zu erstellen, müssen Sie zuerst den CIType1 der Beziehung hinzufügen. Um eine untergeordnete Containment-Regel für einen vorhandenen CI-Typ hinzuzufügen, müssen Sie diesen CI-Typ auswählen und den zweiten Teil der Beziehungsregel definieren, der als Beziehungstyp und als CIType2 bezeichnet wird.

Jeder Regel innerhalb einer Containment-Regel-Gruppe können eingehende oder ausgehende Endpunkte hinzugefügt werden, die durch blaue Aufwärts- und Abwärtspfeile markiert werden. Nachdem Sie einen Endpunkt hinzugefügt haben, können Sie diesem Zweig der Hierarchie der Containment-Regeln keine Containment-Regel hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Metadaten-Editor**an.
2. Klicken Sie im Metadaten-Editor auf die Registerkarte **Containment-Regeln**.
3. Klicken Sie auf **Neue Regel** hinzufügen, um eine Regel der obersten Ebene hinzuzufügen oder auf eine Regel zu verweisen, für die Sie eine untergeordnete Regel hinzufügen möchten, und klicken Sie auf das grüne „+“-Symbol, das rechts erscheint.
4. Vervollständigen Sie das Formular **Containment-Regel hinzufügen zu <Klasse>**.

Feld	Beschreibung
Configuration Item-Typ	Die CI-Klasse, für die die Regel gilt.
Beziehungstyp	Die Art der Beziehung der Regel.
Beziehungsrichtung umkehren	Aktivieren Sie diese Option, um die umgekehrte Beziehung in der Regel zu verwenden.
Immer in Servicemodell einbeziehen	Aktivieren Sie diese Option, um die CIs der angegebenen Klasse immer in die Servicezuordnung aufzunehmen, wenn ihr übergeordnetes CI (basierend auf der Containment-Beziehung) in der Servicezuordnung vorhanden ist.

5. Klicken Sie auf **Erstellen**.
6. Untergeordneten Regeln einen Endpunkt hinzufügen:

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

a. Verweisen Sie auf eine untergeordnete Regel, zu der Sie einen Endpunkt hinzufügen möchten.

b. Klicken Sie auf das blaue „+“-Symbol, das rechts erscheint.

c. Vervollständigen Sie das Formular **Endpunkt hinzufügen zu <Klasse>**.

Feld	Beschreibung
Endpunktart	Die Art des Endpunkts.
Eingehend oder abgehend	Die Richtung des Endpunkts.

d. Klicken Sie auf **Erstellen**.

Sammlungen von Hosting-Regeln erstellen oder bearbeiten

Erstellen Sie Hosting-Regeln für CIs, um die korrekte Identifizierung abhängiger CIs während des Geschäftserkennungsverfahrens und der Servicezuordnung zu unterstützen. Discovery ruft die Identifikations-API auf, die abhängige Beziehungsregeln anwendet.

Vorbereitungen

Eine Hosting-Regel ist eine abhängige Beziehungsregel, die eine Beziehung zwischen zwei CIs definiert. Sie ist wie folgt strukturiert: <CI Type1> <Beziehungstyp> <CI Type2>. Zum Erstellen einer Hosting-Regel müssen Sie einen CI-Typ als <CI Type1> in der Beziehungsregel hinzufügen und dann den zweiten Teil der Beziehungsregel definieren, der den Beziehungstyp und <CI Type2> darstellt. Der gesamte Satz von Hosting-Regeln wird als Gruppen gemäß der gehosteten CIs der obersten Ebene organisiert.

Eine Hosting-Regel enthält implizit zwei Regeln, die jeweils die Umkehrung der anderen darstellen. Wenn Sie die Regel „<CI Type1> <Beziehungstyp> <CI Type2>“ erstellen, wird die Regel „<CI Type2> <umgekehrter Beziehungstyp> <CI Type1>“ automatisch hinzugefügt.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Metadaten-Editor**an.
2. Klicken Sie im Metadaten-Editor auf die Registerkarte **Hosting-Regeln**.
3. Klicken Sie auf **Neue Regel** hinzufügen, um eine Regel der obersten Ebene hinzuzufügen oder auf eine Regel zu verweisen, für die Sie eine untergeordnete Regel hinzufügen möchten, und klicken Sie auf das grüne „+“-Symbol, das rechts erscheint.
4. Vervollständigen Sie das Formular **Gehostete Regel/Hosting-Regel hinzufügen zu <Klasse>**.

Feld	Beschreibung
Typ des Konfigurationselements	Der <CI Type2> in der Regel.
Beziehungsart	Die Art der Beziehung der Regel.
Beziehungsrichtung umkehren	Aktivieren Sie diese Option, um die Beziehung in der Regel umzukehren.

5. Klicken Sie auf **Erstellen**.

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

CI-Identifizierung und -Abgleich auf Importsätze anwenden

Sie können Prozesse von CMDB-Identifikation und -Abgleich anwenden, wenn Import Sets zum Importieren von CIs in die CMDB verwendet werden. Durch die CI-Identifizierung können doppelte CIs in der CMDB verhindert werden, die Import Sets sonst verursachen könnten.

Das Auffüllen von CMDB-Tabellen mit Import Sets kann unabsichtlich zu doppelten CIs führen, wenn mehrere importierte Datensätze mit einem vorhandenen CI identisch sind. Um diese Duplizierung zu minimieren, können Sie beim Importieren neuer Datensätze in CMDB-Tabellen Prozesse von CMDB-Identifikation und -Abgleich auf Import Sets anwenden.

Transform Map-Skript

Fügen Sie im onBefore-Transformationszuordnungsskript für einen Importsatz einen Aufruf der CMDBTransformUtil- API hinzu, ähnlich dem folgenden Codebeispiel:

```
(function runTransformScript(source, map, log, target) {
// Call CMDB API to do Identification and Reconciliation of current row
var cmdbUtil = new CMDBTransformUtil();
cmdbUtil.identifyAndReconcile(source, map, log);
ignore = true;

if (cmdbUtil.hasError()) {
	var errorMessage = cmdbUtil.getError();
	log.error(errorMessage);
} else {
	log.info('IE Output Payload: ' + cmdbUtil.getOutputPayload());
	log.info('Imported CI: ' + cmdbUtil.getOutputRecordSysId());
}

})(source, map, log, target);
```

Der Code-Satz `ignore = true` verhindert, dass Import Sets denselben Datensatz erneut erstellen, nachdem er von der Identifizierungsmaschine verarbeitet wurde.

Prozess

Die Identifizierungsmaschine führt eine Identifizierung jedes Quelldatensatzes durch, bevor er in die CMDB eingefügt wird. Die Identifizierungsmaschine ermittelt, ob der Datensatz ein Duplikat eines vorhandenen CI ist, und führt dann Folgendes aus:

- Wenn nicht doppelt vorhanden: Fügt den Datensatz in die Zieltabelle ein.
- Wenn doppelt vorhanden: Aktualisiert das vorhandene CI in der CMDB mit Daten aus dem Quelldatensatz.

Die CMDBTransformUtil-API verarbeitet die Quelldaten vor und übergibt dann die Eingabewerte an die Identifizierungs-Engine, wobei der Importsatz standardmäßig die Datenquelle ist. Die API „CMDBTransformUtil“ unterstützt ein Zielfeld, das ein Referenzfeld ist, auf dieselbe Weise wie Import Sets es unterstützt. Die API „CMDBTransformUtil“ unterstützt auch ein Quellskript, bei dem Quellskripts ausgewertet werden, um den Zielwert zu ermitteln, der dann an die Identifizierungsmaschine übergeben wird. Weitere Informationen finden Sie unter Feldzuordnung erstellen .

Geben Sie mehrere Zieltabellen für einen Importsatz an

Sie können jeden Datensatz in einem Importsatz mit einer eigenen Zieltabelle konfigurieren. Dann werden die transformierten Datensätze nicht in eine einzige Zieltabelle eingefügt,

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

sondern in die verschiedenen Zieltabellen, die pro Datensatz angegeben werden. Beispielsweise müssen Sie möglicherweise einige Datensätze aus dem Importsatz in die Klasse „Computer“ und andere Datensätze in die Klasse „Server“ einfügen.

Führen Sie beim Importieren von Daten mit Importsätzen die folgenden Schritte aus:

- Fügen Sie in der Datenquellendatei eine Zieltabellenspalte hinzu. Verwenden Sie eine Zeichenfolge wie „MyTable“, um den Spaltenheader zu beschriften. Geben Sie in jeder Datensatzzeile die Zieltabelle für den Datensatz als gültigen CMDB-Klassennamen ein, z. B. „cmdb_ci_computer“.
- Fügen Sie nach der **automatischen Zuordnung passender Felder** im Formular „Tabellentransformationszuordnung“ eine Feldzuordnung für die hinzugefügte Zieltabellenspalte hinzu, um eine Beziehung zwischen Klassen und den Zieltabellen in der CMDB herzustellen.
  1. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „ **Feldzuordnung** “ im Formular „Tabellentransformationszuordnung“ auf **Neu**.
  2. Legen Sie das **Feld Quelle** auf den Header der Zieltabellenspalte fest, die Sie in der Datenquellendatei hinzugefügt haben, z. B. `MyTable`.
  3. Legen Sie das **Zielfeld** auf **Klasse fest**.
  4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Wenn Sie einen Importsatz mit mehreren Zieltabellen wie in den obigen Schritten beschrieben konfigurieren, wird die im Formular „ **Tabellentransformationszuordnung** “ angegebene Zieltabelle nicht verwendet.

Beschränkungen

Es gelten folgende Einschränkungen:

- Ein Import Set sollte einer einzelnen Transform Map zugeordnet werden. Stellen Sie beim Hinzufügen eines Aufrufs zur API „CMDBTransformUtil“ sicher, dass noch eine einzelne Transform Map für das Import Set vorhanden ist.
- Die CMDBTransformUtil-API prüft nicht, ob Pflichtfelder Werte enthalten, wenn sie mit Importsätzen verwendet werden. Unabhängig davon, ob *`enforce mandatory fields`* in der Transformationszuordnung festgelegt ist, schlägt der Datenimport fehl, wenn ein Pflichtfeld keinen Wert enthält.
- CI-Identifizierung und -Abgleich kann nicht auf Import Sets für abhängige CIs (CIs mit abhängigen Identifizierungsregeln) angewendet werden.

Zugehörige Informationen

Eine Transform Map erstellen

Erkennen von doppelten CIs

Wenn der Identifizierungsprozess auf doppelte CIs stößt, gruppiert er jeden Satz doppelter CIs in einer Deduplizierungsaufgabe zur Überprüfung und Korrektur. Eine große Anzahl doppelter CIs könnte auf schwache Identifikationsregeln zurückzuführen sein. Sie können das Identifizierungsmodul so konfigurieren, dass doppelte CIs abgeglichen werden.

Während der CMDB-Identifikation wird die Verarbeitung von doppelten CIs durch die Eigenschaften *`glide.identification_engine.skip_duplicates`* (standardmäßig auf „true“ gesetzt) und *`glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold`* (standardmäßig auf 5 gesetzt) und die Anzahl der erkannten doppelten CIs bestimmt. Sie

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

können diese Eigenschaften so konfigurieren, dass doppelte CIs automatisch abgeglichen werden und die Duplizierung übersprungen wird.

- Wenn `glide.identification_engine.skip_duplicates` „true“ ist und die Anzahl der doppelten CIs unter dem von `glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold` angegebenen Schwellenwert liegt, wird das älteste der doppelten CIs als Übereinstimmung ausgewählt und aktualisiert. Dieses älteste doppelte CI wird auch zum Haupt-CI für diese Gruppe von doppelten CIs. Die übrigen doppelten CIs werden als Duplikate gekennzeichnet, indem `duplicate_of` von cmdb_ci auf das entsprechende Haupt-CI festgelegt wird. Während des Abgleichs filtert die Identifizierungs-Engine alle CIs heraus, die als Duplikate eines CI markiert sind.
- Wenn `glide.identification_engine.skip_duplicates` gleich „false“ ist, dann schlägt der Abgleich doppelter CIs mit einem Fehler fehl, und keines der doppelten CIs wird aktualisiert.

In beiden Fällen werden immer Deduplizierungsaufgaben erstellt.

Hinweis:
Wenn bei einem doppelten CI eines der CI-Attribute außer `duplicate_of` durch die IRE-Verarbeitung aktualisiert wird, wird das CI nicht mehr als doppeltes CI betrachtet. In diesem Fall wird der Wert `duplicate_of` im CI gelöscht.

Weitere Informationen zu diesen Eigenschaften finden Sie unter Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich.

Deduplizierungsaufgaben überprüfen

Informationen zum Überprüfen und Korrigieren von Deduplizierungsaufgaben und zur Verwendung des Haupt-CI finden Sie unter Nachbesserung von CI-Duplikaten.

Generieren und Simulieren der Nutzlastausführung mithilfe der Identifizierungssimulation

Die Identifikationssimulation ist ein zentraler Ort für die automatische Erstellung einer garantierten Vollständigkeit und Gültigkeit der Nutzdaten. Anschließend können Sie die Verarbeitung der Nutzlast durch die Engine für Identifizierung und Abgleich (Identification and Reconciliation Engine, IRE) simulieren und die Ergebnisse überprüfen, bevor Sie sie tatsächlich zur Ausführung durch IRE senden.

Verwenden Sie die Identifizierungssimulation, um eine Eingabenutzlast zu erstellen und die Verarbeitung der Nutzlast durch IRE zu simulieren. Sie können dann die Ergebnisse überprüfen, gegebenenfalls die Identifikationsregeln anpassen und die Simulation der aktualisierten Payload erneut ausführen.

Verwenden Sie die Identifizierungssimulation zu folgenden Zwecken:

- Automatisches Erstellen von Eingabe-Payloads, die auf vorhandenen Identifizierungsregeln, Hosting- und Containment-Regeln basieren.
- Simulieren der Ausführung einer Payload (die automatisch durch Identifikationssimulation oder manuell erstellt wurde)
- Durchsuchen von Payload-Ausgabe und Ausführungsprotokollnachrichten nach einer simulierten Ausführung

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

Hinweis:

- Die Identifikationssimulation bestätigt keine Aktualisierungen an der CMDB.
- Die Identifizierungssimulation unterstützt die Simulation der Verarbeitung von Nutzlasten, die bereitgestellt werden und Nicht-CMDB-Tabellen enthalten, unterstützt jedoch nicht die Generierung solcher Nutzlasten.

Payloads automatisch mithilfe der Identifikationssimulation generieren

Verwenden Sie die Identifikationssimulation, um automatisch eine Eingabe-Payload für eine angegebene Klasse zu erstellen. Die erstellte Nutzlast ist vollständig mit allen erforderlichen abhängigen CIs, korrekt strukturiert und syntaktisch gültig für die Verarbeitung durch die Identification and Reconciliation Engine (IRE).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die während der Identifikationssimulation erstellte Payload gilt für die angegebene Klasse. Für eine abhängige CI-Klasse werden Sie aufgefordert, Informationen zu allen Abhängigkeiten einzugeben. Nachdem Sie die erforderlichen Details angegeben haben, erstellt die Identifizierungssimulation die Payload basierend auf Ihrer Eingabe.

Hinweis:

Das automatische Generieren von Nutzlasten, die Nicht-CMDB-Tabellen enthalten, wird nicht unterstützt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Abgleich**und klicken Sie auf **Identifizierungssimulation**.
2. Klicken Sie im Kasten **Mit CI-Klasse beginnen** auf **Start**.
3. Wählen Sie im Formular **„Nutzlastinformationen“** im Feld Datenquelle die **Datenquelle** aus, die dieser Klassenaktualisierung zugeordnet ist.
   Wählen Sie für die ServiceNow Discovery-Datenquelle ServiceNow aus.
4. Wählen Sie die **Klasse** in der Payload aus.
   a. Wählen Sie im Bereich **Kriteriumsattribute** die CI-Identifier-Attribute aus, und geben Sie dann die Werte an, die ein CI eindeutig identifizieren.
   b. Geben Sie im Bereich **Zusätzliche Attribute** Attribute und Werte an, mit denen übereinstimmende CIs aktualisiert werden.
5. Füllen Sie für abhängige CIs, die abhängigen Identifikationsregeln zugeordnet sind, die Abschnitte **Kriterienattribute** und **Zusätzliche Attribute** in allen angezeigten Abschnitten **Containerebene** aus.
6. Klicken **Sie auf Skript generieren**.
7. Wenn Fehler darauf hinweisen, dass Felder fehlen, füllen Sie die fehlenden Felder aus, und klicken Sie dann erneut auf **Skript generieren**.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf **Simulation ausführen**, um die Verarbeitung der Nutzlast durch IRE zu simulieren.
- Untersuchen Sie die Ergebnisse der Simulation, passen Sie die Payload nach Bedarf an, und kombinieren Sie sie nach Bedarf mit anderen Payloads für andere Klassen.

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

Verwenden Sie nach dem Finalisieren der Nutzlast die API „createOrUpdateCI()“, um die Nutzlast über IRE auszuführen. Dies führt zu tatsächlichen Aktualisierungen der CMDB.

- Klicken Sie auf **Skript** kopieren, um das JSON-Skript in die Zwischenablage zu kopieren. Sie können dieses Skript dann in eine Drittanbietersoftware oder in einen anderen Bildschirm der Identifizierungssimulation einfügen.

Payload-Verarbeitung mithilfe der Identifikationssimulation simulieren

Verwenden Sie die Identifizierungssimulation, um den IRE-Prozess (Identification and Reconciliation Engine) der CI-Identifizierung für eine Eingabenutzlast zu simulieren. Geben Sie eine gültige Payload an, die mithilfe der Identifikationssimulation oder manuell erstellt wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Abgleich**und klicken Sie auf **Identifizierungssimulation**.
2. **Wahlweise:** So führen Sie eine Simulation einer vorhandenen Nutzlast aus:
   a. Klicken Sie auf der Kachel **Mit der vorhandenen Nutzlast beginnen** auf **Start**.
   b. Wählen Sie auf der Seite „JSON-Nutzlast einfügen“ die **Datenquelle** aus, die dieser Klassenaktualisierung zugeordnet ist.
   c. **Wahlweise:** Wählen **Sie Erweiterte Identifizierung verwenden** aus, um die identifizierte CIErweiterte API für die erweiterte CI-Identifizierung anzuwenden, anstatt die Identifizierungs-API zu verwenden.
   d. Fügen Sie die JSON-Payload in die leere Canvas ein.
3. **Wahlweise:** Um eine neue Nutzlast zu erstellen, klicken Sie auf der Kachel **Startwith CI Class** (Mit CI-Klasse beginnen).
   Weitere Informationen finden Sie unter Payloads automatisch mithilfe der Identifikationssimulation generieren.
4. Klicken Sie auf **Simulation ausführen**, um die Verarbeitung der Nutzlast durch IRE zu simulieren.

Nächste Maßnahme

1. Untersuchen Sie die Ergebnisse der Simulation im Ergebnisbereich, und passen Sie die Payload nach Bedarf an:
   a. Klicken Sie auf **Ausführung Nr. 1**, um die **Kontext-ID** und die **Ausführungs-ID** der simulierten Ausführung anzuzeigen.
   b. Klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil neben **Ausführung Nr. 1**, um zusätzliche Details anzuzeigen.
      - **Eingabe**: Zeigt die Payload für die Simulation an.
      - **Protokolle**: Zeigt alle protokollierten Nachrichten an, die IRE während der Simulation der Verarbeitung der Nutzlast gemäß der angegebenen Protokollierungsebene generiert hat.
      - **Ausgabe**: Zeigt die von IRE zurückgegebene Ausgabenutzlast an.
2. Verwenden Sie nach dem Finalisieren der Nutzlast die API „createOrUpdateCI()“, um die Nutzlast über IRE auszuführen. Dies führt zu tatsächlichen Aktualisierungen der CMDB.

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

Protokollierungsebene für Identifikationssimulation festlegen

Die Identifizierungssimulation protokolliert jeden Schritt einer simulierten Payload-Verarbeitung. Sie können diese Ausführungsprotokolle anschließend untersuchen, um festzustellen, ob eine Payload wie erwartet verarbeitet wurde und ob die Identifikationsregeln wirksam sind. Sie können die Protokollierungsebene so anpassen, dass sie hilfreich ist und die Anzahl der Meldungen nicht zu hoch oder zu gering ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Abgleich**und klicken Sie auf **Identifizierungssimulation**.
2. Klicken Sie auf das Symbol für **Einstellungen**.
3. Wählen Sie die Protokollierungsebene für die Engine „Identifizierung und Abgleich“ (Identification and Reconciliation Engine, IRE) unter „ **IE-Protokollebene** “ und für den Service-Cache unter „ **Service-Cache-Protokollebene“**aus.
   Die Protokollierungsebenen werden in aufsteigender Reihenfolge angezeigt, von der minimalen bis zur maximalen Protokollierungsebene.
4. Klicken Sie erneut auf das Symbol für **Einstellungen**, um das Dialogfeld **Einstellungen** zu schließen.

Untersuchen Sie die Ausführungsprotokolle

Die Identifizierungssimulation stellt Ausführungsprotokolle bereit, die von der Identification and Reconciliation Engine (IRE) generiert werden. Sie können auf diese Ausführungsprotokolle zugreifen, um Nutzlastausführungen auszuführen, die Ergebnisse zu überprüfen und Debugging-Zwecke durchzuführen. Ausgabeprotokolle für IRE-Nutzlast werden in einem anwenderfreundlichen Format auf einer zentralen Seite angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Außerdem können interne Anwendungen, die IRE verwenden (z. B. Discovery), eine interne API aufrufen, um eine URL zum Anzeigen von IRE-Ausführungsprotokollen bereitzustellen.

Die Protokollierung erfolgt im Zusammenhang mit einer bestimmten Ausführung des Identifizierungsmoduls. Sie können die Protokollliste nach einer bestimmten Datenquelle und einem bestimmten Zeitbereich filtern. Es werden bis zu 1000 Ausführungsprotokolle, die bis zu 2 Monate alt sind, gruppiert nach Kontext-IDs und Ausführungszeiten angezeigt. Mit der Eigenschaft glide.identification_logs.max_run_ids können Sie das Limit von 1000 ändern.

Sie können die Protokollierungsebene mithilfe der Eigenschaft `glide.discovery.identification.log_level` steuern, indem Sie den Wert auf eine der folgenden Optionen festlegen:

- Info
- Warnen
- Fehler
- Debuggen
- DebugVerbose
- DebugObnoxious

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

Hinweis:
IRE führt eine erste Verifizierung einer Nutzlast durch, bevor Identifizierungsregeln verarbeitet werden. Wenn IRE doppelte CIs basierend auf einem Klassenbezeichner erkennt, wird die Nutzlast abgelehnt, und die Verarbeitung wird angehalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Ausgleich** > **Identifizierungsprotokolle**an.
2. Filtern Sie die Liste der Ausführungen wie folgt:
   a. **Quelle**: Wählen Sie die Datenquelle aus, für die Ausführungsprotokolle angezeigt werden sollen.
   b. **Zeitbereich**: Geben Sie einen Zeitbereich an, für den Ausführungsprotokolle angezeigt werden sollen. In der Liste **Ausführungen** werden alle Ausführungen für die angegebene Datenquelle im angegebenen Zeitbereich angezeigt.
3. Klicken Sie in der Liste **Ausführungen** auf eine **Ausführungsnummer**, um deren **Kontext-ID** und **Ausführungs-ID** anzuzeigen.
   Jeder ausgeführten Payload ist eine eindeutige Kontext-ID zugeordnet. Jede Ausführung dieser Payload ist mit einer eindeutigen Ausführungs-ID verknüpft. Eine einzelne Kontext-ID für eine Payload, die mehrmals ausgeführt wird, ist mehreren Ausführungs-IDs zugeordnet.
4. Klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil für eine **Ausführungsnummer**, um zusätzliche Details anzuzeigen.
   - **Eingabe**: Zeigt die Payload für die Ausführung an.
   - **Protokolle**: Zeigt alle protokollierten Meldungen an, die die Identifizierungs-Engine beim Ausführen der Payload entsprechend der angegebenen Protokollierungsebene generiert hat.
   - **Ausgabe**: Zeigt die von der Identifizierungs-Engine zurückgegebene Ausgaben-Payload an.

IRE-Fehlermeldungen

Die Engine „Identifizierung und Abgleich“ (Identification and Reconciliation Engine, IRE) generiert die folgenden Fehler und Nachrichten. Je nach Einstellungen werden diese Nachrichten im Bereich Identifizierungsprotokollierung und in den Systemprotokollen angezeigt.

Informationen zu suchbasierter CI-Identifizierung und Qualifiziererketten finden Sie unter Erstellen Sie eine CI-Identifizierungsregel.

Hinweis:
IRE führt eine erste Verifizierung einer Nutzlast durch, bevor Identifizierungsregeln verarbeitet werden. Wenn IRE doppelte CIs basierend auf einem Klassenbezeichner erkennt, wird die Nutzlast abgelehnt, und die Verarbeitung wird angehalten.

Informationen zum Fehler bei der CMDB-Identifizierungsnutzlast: „FAILED TRYING TO EXECUTE ON Connection“ finden Sie unter CMDB- Identifizierungsnutzlastfehler – „Einfügen fehlgeschlagen mit Fehler Fehler beim Einfügen von cmdb_ci...“, wobei in den Knotenprotokollen „FAILED TRYING TO EXECUTE ON Connection“ angezeigt wird. Knowledge Base-Artikel „Doppelter Eintrag „XXX“ für Schlüssel „XXX“

Fehler: IDENTIFICATION_RUL_MISSING

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Identitätsregel fehlt für Tabelle [*xyz*]	**Beschreibung:**

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

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
	Es fehlt eine Identifizierungsregel für eine Klasse. **Auflösung:** Stellen Sie sicher, dass eine Identifizierungsregel für Tabelle [*xyz*] vorhanden ist und dass die Regel aktiv ist.

MISSING_MATCHING_ATTRIBUTES

Meldung	Beschreibung und Auflösung
In der Payload fehlt ein Mindestsatz von Eingabewerten für Kriteriumsattribute (Matching) aus der Identifizierungsregel für Tabelle [*xyz*]. Fügen Sie diese Eingabewerte im Payload-Element „*abc*“ hinzu.	**Beschreibung:** Fehlender Mindestsatz von Werten für Kriteriumsattribute für eine Identifizierungsregel. **Auflösung:** Fügen Sie in der Payload einen Mindestsatz von Werten für Kriteriumsattribute für den CI Bezeichner für die Tabelle [*xyz*] hinzu. Öffnen Sie den CI-Klassen Manager, klicken Sie auf **Hierarchie**, und wählen Sie die Klasse [*xyz* aus. Überprüfen Sie die Identifizierungsregel und die Identifier-Einträge für die Tabelle [*xyz*].

Fehler: NO_CLASS_NAME_FOR_INDEPENDENT_CI

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
„sys_class_name“ darf nicht Schlüsselfeld in einer unabhängigen Identitätsregel für „*xyz*“ sein.	**Beschreibung:** Das Klassenattribut wurde dem CI Bezeichner hinzugefügt, was nicht unterstützt wird. **Auflösung:** Entfernen Sie das Klassenattribut aus dem CI Bezeichner für die Tabelle [*xyz*].

Fehler: IDENTIFICATION_RUL_FOR_LOOKUP_MISSING

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
In der Identitätsregel für Tabelle [*xyz*] fehlt die Suchregel für Klasse [*abc*].	**Beschreibung:**

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

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
	Die Payload hat einen Klassennamen für die Suche, aber die entsprechende Suchregel fehlt. **Auflösung:** Fügen Sie einen Such-Bezeichner-Eintrag mit [Tabelle durchsuchen] als [*abc*] für den CI Bezeichner für Tabelle [*xyz*] hinzu.

Fehler: IDENTIFICATION_RUL_FOR_RELATED_ITEM_MISSING

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
In der Identitätsregel für Tabelle [*xyz*] fehlt die zugehörige Regel für Klasse [*abc*].	**Beschreibung:** Die Payload hat einen zugehörigen Klassennamen, aber die entsprechende zugehörige Regel fehlt. **Auflösung:** Fügen Sie einen zugehörigen Eintrag mit [Zugehörige Tabelle] als [*abc*] innerhalb des CI Bezeichner für Tabelle [*xyz*] hinzu.

Fehler: NO_LOOKUP_RULES_FOR_DEPENDENT_CI

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Für eine abhängige Identitätsregel darf keine Suchregel für „*xyz*“ bestehen.	**Beschreibung:** Für eine abhängige Identitätsregel darf keine Suchregel bestehen. **Auflösung:** Entfernen Sie den Such-Bezeichner-Eintrag aus dem abhängigen CI Bezeichner für Tabelle [*xyz*].

Fehler: INVALID_INPUT_DATA

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Ungültige sys_id in der Payload gefunden. In der Tabelle [*abc*] ist kein Datensatz mit der sys_id [*xyz*] vorhanden, oder es handelt sich um einen doppelten Datensatz, bei dem das Feld [duplicate_of] auf ein Haupt-CI festgelegt ist	**Beschreibung:** Die Payload hat einen Verweis auf eine ungültige sys_id. **Auflösung:** Entfernen Sie die referenzierte sys_id, oder geben Sie eine gültige sys_id an.

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

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
In der Payload existiert keine Datenquelle. Sie müssen einen Auswahlwert aus dem Auswahlfeld [discovery_source] in der Tabelle [cmdb_ci] angeben.	**Beschreibung:** In der Payload existiert keine Datenquelle. **Auflösung:** Geben Sie in der Payload einen gültigen Auswahlwert aus dem Auswahlfeld [discovery_source] aus der Tabelle [cmdb_ci] an.
In der Payload existiert die ungültige Datenquelle [*xyz*]. Sie müssen einen Auswahlwert aus dem Feld [discovery_source] in der Tabelle [cmdb_ci] angeben.	**Beschreibung:** Die Payload enthält eine ungültige Datenquelle. **Auflösung:** Geben Sie in der Payload einen gültigen Auswahlwert aus dem Auswahlfeld [discovery_source] aus der Tabelle [cmdb_ci] an.
Keine solche Beziehung mit dem Namen [*xyz*] existiert in Tabelle [cmdb_rel_type]. Wenn die Standardbeziehung für [*xyz*] entfernt oder umbenannt wurde, sollte sie wiederhergestellt werden.	**Beschreibung:** Die Payload verweist auf eine Beziehung, die in der Tabelle [cmdb_rel_type] nicht vorhanden ist. **Auflösung:** Stellen Sie sicher, dass die Referenz auf die Beziehung korrekt ist. Wenn es sich um eine neue Beziehung handelt, fügen Sie sie der Tabelle [cmdb_rel_type] hinzu. Oder, wenn die Standardbeziehung für [*xyz*] entfernt oder umbenannt wurde, stellen Sie diese wieder her.
Payload-Beziehungen „*xyz*“ hat einen ungültigen übergeordneten Datensatzindex: [*0*].	**Beschreibung:** Payload verweist auf ungültige übergeordnete Indizes. **Auflösung:** Überprüfen Sie die Payload-Indizes, und stellen Sie sicher, dass sie alle gültig sind.
Nutzlastbeziehungen *xyz* 'hat einen ungültigen untergeordneten Datensatzindex: [*0*]	**Beschreibung:** Payload verweist auf ungültige untergeordnete Indizes. **Auflösung:** Überprüfen Sie die Payload-Indizes, und stellen Sie sicher, dass sie alle gültig sind.

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

Fehler: DUPLICATE_RELATIONSHIP_TYPES

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Es gibt doppelte Beziehungstypdatensätze mit dem Namen [*xyz*] in Tabelle [cmdb_rel_type] mit sys_ids: [*abc*].	**Beschreibung:** Es gibt doppelte Datensätze in der Tabelle [cmdb_rel_type] für die Beziehung. **Auflösung:** Entfernen Sie die doppelten Datensätze.

Fehler: DUPLICATE_PAYLOAD_RECORDS

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Doppelte Elemente in der Payload gefunden (Index *0* und *1*) mit className [*xyz*] und Feldern [*abc*]. Entfernen Sie doppelte Elemente aus der Payload.	**Beschreibung:** Die Payload enthält zwei Elemente, deren Kriteriumsattribute identische Werte aufweisen. **Auflösung:** Entfernen Sie eines der doppelten Elemente.

Fehler: Lock_timeout

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Synchronisationssperre für *xyz* konnte nicht abgerufen werden.	**Beschreibung:** Fehler beim Abrufen der System-Mutex-Sperre. **Auflösung:** Erhöhen Sie die Mutex-Ablaufzeit durch Hinzufügen der Systemeigenschaft **glide.identification_engine.mutex_expiration_time** und Festlegen eines ganzzahligen Werts, der größer ist als der Standardwert (15 Min.).

Fehler: MEHRFACH_DUPLICATE_RECORDS

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Doppelte Datensätze in Tabelle [*xyz*] mit Feldern [*abc*] gefunden.	**Beschreibung:** Es wurden doppelte Datensätze in der angegebenen Tabelle gefunden. **Auflösung:**

Automatische Übersetzung

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

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
	Beheben Sie die doppelten Datensätze, die vom Identifizierungsmodul gefunden wurden. Suchen Sie in Deduplizierungsaufgaben nach Informationen zu allen Duplikaten.

Fehler: REQUIRED_ATTRIBUTE_EMPTY

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Fehlendes Pflichtfeld [*xyz*] in der Tabelle [*abc*]. Fügen Sie einen Eingabewert für ein Pflichtfeld in der Nutzlast hinzu	**Beschreibung:** Ein erforderliches Attribut fehlt in der Nutzlast. **Auflösung:** Fügen Sie in der Payload den Eingabewert für das Pflichtfeld [*xyz*] in Tabelle [*abc*] hinzu.

Fehler: MISSING_DEPENDENCY

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
In der Payload sind keine Beziehungen für die abhängige Klasse [*xyz*] definiert, die mit Containment-/Hosting-Regeln [*abc*] übereinstimmt. Fügen Sie geeignete Beziehungen in der Payload für „*def*“ hinzu.	**Beschreibung:** Für die abhängige Klasse sind keine Beziehungen definiert, die eine ihrer Metadatenregeln erfüllt. **Auflösung:** Fügen Sie in der Payload geeignete Beziehungen für die abhängige Klasse [*xyz*] hinzu, die mit Containment-/Hosting-Regeln [*abc*] übereinstimmt.

Fehler: METADATA_RULE_MISSING

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Für die abhängige Klasse [*xyz*] sind keine Containment- oder Hosting-Regeln definiert. Fügen Sie Containment-/Hosting-Regeln für „*abc*“ hinzu.	**Beschreibung:** Für die abhängige Klasse sind keine Containment- oder Hosting-Regeln definiert. **Auflösung:** Fügen Sie für die abhängige Klasse [*xyz*] Containment- oder Hosting-Regeln hinzu.

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

Fehler: MEHRFACH_DEPENDENCIES

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Mehrere abhängige Beziehungselemente [*xyz*] und [*abc*] in Payload gefunden.	**Beschreibung:** Es gibt mehrere abhängige Beziehungselemente. **Auflösung:** Entfernen Sie eines der mehreren abhängigen Beziehungselemente [*xyz*] oder [*abc*].
Mehrere Pfade führen zum selben Ziel: *xyz* -> *abc*.	**Beschreibung:** Mehrere Pfade führen zum selben Ziel. **Auflösung:** Entfernen Sie doppelte Beziehungs-/Qualifiziererketten, die möglicherweise zwischen *xyz* -> *abc* vorhanden sind.

Fehler: VERLASSEN

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Abbruch der Verarbeitung des Payload-Elements „*xyz*“, da es von Payload-Element „*abc*“ abhängt, das Fehler hat.	**Beschreibung:** Abhängiges Payload-Element ist fehlerhaft, daher wird die Verarbeitung abgebrochen. **Auflösung:** Beheben Sie den Fehler in dem abhängigen Payload-Element „abc“.
Übereinstimmender Datensatz mit sys_id [*xyz*] kann in Tabelle [*abc*] nicht gefunden werden.	**Beschreibung:** Übereinstimmende sys_id ist in der entsprechenden Tabelle nicht vorhanden. **Auflösung:** Prüfen Sie in Tabelle [*abc*], ob der übereinstimmende Datensatz ein gültiger Datensatz ist, der auf der Eingabe-Payload basiert.
API der Identifikations-Engine wurde rekursiv aufgerufen, Vorgang wird abgebrochen...	**Beschreibung:** Die API der Identifikations-Engine wurde rekursiv aufgerufen. **Auflösung:** Vermeiden Sie ein rekursives Aufrufen der API der Identifikations-Engine.
Fehler beim Verarbeiten der Payload von *xyz* ermittelt.	**Beschreibung:**

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

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
	Fehler beim Verarbeiten der Payload aufgetreten. **Auflösung:** Beheben Sie alle in der Ausgabenutzlast von *xyz*genannten Fehler.
Bei der Verarbeitung von Beziehungen sind Fehler im Payload-Element *xyz* aufgetreten.	**Beschreibung:** Payload-Element hat Fehler. **Auflösung:** Beheben Sie die Fehler im Payload-Element „*xyz*“.
Fehler beim Analysieren der Eingabe-JSON-Payload: *xyz*.	**Beschreibung:** Beim Analysieren der JSON-Payload ist ein Fehler aufgetreten. **Auflösung:** Stellen Sie sicher, dass die Eingabe-JSON-Payload das korrekte JSON-Format aufweist.

Fehler: Multimatch

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Es wurden doppelte abhängige Datensätze gefunden, die eine Beziehung [*xyz*] mit demselben CI (className:[*abc*], sysId:[*def*]) haben.	**Beschreibung:** Doppelte abhängige CIs gefunden. **Auflösung:** Suchen Sie in Deduplizierungsaufgaben nach Informationen zu allen Duplikaten, und löschen Sie dann doppelte Datensätze.
Mehrere Beziehungen zwischen Payload-Elementen „*xyz*“ und „*abc*“ gefunden.	**Beschreibung:** Mehrere Beziehungen zwischen Payload-Elementen gefunden. **Auflösung:** Prüfen Sie, ob möglicherweise doppelte Beziehungsketten und Qualifiziererketten vorhanden sind.
Doppelte Datensätze in Suchtabelle [*xyz*] mit Feldern [*abc*] und Referenzfeld [*def*] gefunden.	**Beschreibung:** Es wurden doppelte Datensätze in der Suchtabelle gefunden. **Auflösung:** Suchen Sie in Deduplizierungsaufgaben nach Informationen zu allen Duplikaten,

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

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
	und löschen Sie dann doppelte Datensätze.

Fehler: QUALIFICATION_LOOP

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Qualifizierungskette hat eine Schleife, die die Beziehung „*xyz*“ enthält.	**Beschreibung:** Qualifizierungskette hat eine Schleife. **Auflösung:** Entfernen Sie die Schleife aus der Qualifizierungskette mit Beziehung „xyz“.

Fehler: TYPE_CONFLICT_IN_QUALIFICATION

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Ungültige Payload, Qualifizierungskette hat mehrere mögliche Pfade für Payload-Elemente „*xyz*“ und „*abc*“.	**Beschreibung:** Mehrere Qualifizierungspfade gefunden. **Auflösung:** Entfernen Sie die mehreren möglichen Qualifizierungspfade zwischen den Elementen „xyz“ und „abc“.

Fehler: RECLASSIFICATION_NOT_ALLOWED

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Erneute CI-Klassifizierung nicht zulässig von Klasse [*xyz*] zu [*abc*].	**Beschreibung:** Erneute CI-Klassifizierung nicht zulässig. **Auflösung:** Überprüfen Sie die Reklassifizierungsaufgaben auf Informationen zur erneuten Klassifizierung, und prüfen Sie, ob die erneute Klassifizierung von Klasse [*xyz*] zu [*abc*] gültig ist.

Fehler: DUPLICATE_RELATED_PAYLOAD

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Doppelte zugehörige Elemente (0 und 1) im Payload-Index 1 mithilfe der Felder xyz gefunden.	**Beschreibung:**

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

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
	Doppelte zugehörige Elemente vorhanden. **Auflösung:** Entfernen Sie eines der doppelten zugehörigen Elemente in der Payload.

Fehler: DUPLICATE_LOOKUP_PAYLOAD

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Doppelte Suchelemente (0 und 1) im Payload-Index 1 mithilfe der Felder *xyz* gefunden.	**Beschreibung:** Doppelte Suchelemente vorhanden. **Auflösung:** Entfernen Sie eines der doppelten Suchelemente in der Payload.

EINFÜGEN_NICHT_ZULÄSSIG_FÜR_QUELLE

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Das Einfügen in [*xyz*] ist für die Datenquelle [*abc*] durch die IRE-Datenquellenregel blockiert	**Beschreibung:** Eine IRE-Datenquellenregel wird konfiguriert, um zu verhindern, dass die Datenquelle [*abc*] CIs der Klasse [*xyz*] einfügt. **Auflösung:** Löschen oder aktualisieren Sie die entsprechende IRE-Datenquellenregel, damit die Datenquelle [*abc*] CIs der Klasse [*xyz*] einfügen kann. Oder warten Sie, bis eine andere zulässige Datenquelle das gleiche CI erstellt.

Reklassifizierungsaufgaben anzeigen

Neuklassifizierungsaufgaben werden für CIs erstellt, die während des Identifizierungsprozesses nicht automatisch neu klassifiziert werden konnten. Überprüfen Sie diese Aufgaben, um die CIs zu finden und zu entscheiden, ob sie neu klassifiziert werden sollen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Eigenschaften, die Sie zum Deaktivieren der automatischen erneuten Klassifizierung von CIs verwenden, bestimmen, ob Neuklassifizierungsaufgaben für die CIs erstellt werden, die nicht automatisch neu klassifiziert werden konnten:

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

- Mit einer beliebigen glide.class.<reclassification operation> .enabled-Eigenschaften (z. B. *glide.class.upgrade.enabled*): Reklassifizierungsaufgaben werden erstellt.
- Mit einer der Methoden „glide.identification_engine.update_without_“<reclassification operation> Eigenschaften von „_enabled“ (z. B. *glide.identification_engine.update_without_switch_enabled*): Es werden keine Neuklassifizierungsaufgaben erstellt.

Weitere Informationen zur erneuten Klassifizierung während der IRE-Verarbeitung finden Sie unter Konfigurieren Sie die erneute CI-Klassifizierung während der IRE-Verarbeitung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder itil

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Ausgleich** > **Reklassifizierungsaufgaben**an.
2. Wählen Sie eine Reklassifizierungsaufgabe aus.
3. Überprüfen Sie die Details im Reklassifizierungsaufgabenformular.

Reklassifizierungsaufgabenformular

Feld	Beschreibung
Configuration Item	Das CI, das neu klassifiziert werden muss.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung, die darauf hinweist, dass die erneute Klassifizierung des CI nicht zulässig war.
Beschreibung	Beschreibung mit Angabe der aktuellen Klasse des CI und der Klasse, in die das CI geändert werden muss.
Interne Payload	Im Identifizierungsprozess verwendete Payload.

Nächste Maßnahme
Nachdem Sie die Aufgabendetails geprüft haben, können Sie das in der **Beschreibung** der Aufgabe angegebene CI suchen und manuell neu klassifizieren. Details finden Sie unter Ein CI erneut klassifizieren.

IRE-Unterstützung für Nicht-CMDB-Tabellen

Wenden Sie IRE-Prozesse (Identification and Reconciliation Engine) auf unterstützte Nicht-CMDB-Tabellen an, um die Integrität und Integrität der Daten dieser Tabellen sicherzustellen.

Ab Release Xanadu unterstützt IRE einige Nicht-CMDB-Tabellen. Sie können alle IRE-Funktionen mit einigen Nicht-CMDB-Tabellen verwenden, nachdem Sie für diese Tabellen Identifizierungsregeln (CI-Bezeichner und Bezeichnereinträge) erstellt haben. Nicht-CMDB-Tabellen, die für IRE-Funktionen unterstützt werden, umfassen:

- In einem anwendungsspezifischen Bereich: Alle Nicht-CMDB-Tabellen
- Im globalen Bereich: Nur Nicht-CMDB-Tabellen, die im Basissystem voreingestellt sind. Im Release Xanadu werden beispielsweise die Nicht-CMDB-Tabellen Standort [cmn_location], Abteilung [cmn_department], Kostenstelle [cmn_cost_center], Gebäude [cmn_building], Benutzer [sys_user] und Gruppe [sys_user_group] unterstützt.

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

Sie können CI-Klassen Manager nicht verwenden, um IRE-bezogene Regeln für Nicht-CMDB-Tabellen zu verwalten. Stattdessen müssen Sie direkt mit den entsprechenden Tabellen in Listenansichten arbeiten, um diese Regeln wie in den folgenden Verfahren beschrieben zu erstellen und zu verwalten:

- Erstellen Sie eine Identifizierungsregel für eine Nicht-CMDB-Tabelle
- Erstellen Sie eine Abgleichregel für eine Nicht-CMDB-Tabelle
- Erstellen Sie eine IRE-Datenquellenregel für Nicht-CMDB-Tabellen
- Erstellen Sie eine Datenaktualisierungsregel für eine Nicht-CMDB-Tabelle
- Erstellen Sie eine Identifizierungsaufnahmeregel für eine Nicht-CMDB-Tabelle
- Simulieren Sie die Ausführung der Nutzlast mithilfe der Identifizierungssimulation
- Verwenden Sie Teilnutzlasten
- Überprüfen und korrigieren Sie Deduplizierungsaufgaben

Sie können die folgenden Store-Apps mit unterstützten Nicht-CMDB-Tabellen verwenden:

- CMDB 360 im CMDB-Arbeitsbereich
- IntegrationHub ETL

IRE-Prozesse werden auf unterstützte Nicht-CMDB-Tabellen mit den folgenden Unterschieden angewendet:

- IRE füllt die Attribute `discovery_source`, `last_discovered`und `first_discovered` nicht aus, wenn diese Attribute in der Nicht-CMDB-Tabelle nicht vorhanden sind.
- IRE verwendet den Klassennamen der Nicht-CMDB-Tabelle als `sys_class_name`, wenn die Tabelle kein `sys_class_name` -Attribut enthält.
- IRE-Nutzlasten unterstützen keine Beziehungen zu Nicht-CMDB-Tabellen.

Hinweis:
Obwohl die IRE-bezogene Anwenderoberfläche und die zugehörige Dokumentation möglicherweise auf CMDB- und CMDB-Elemente verweisen, gelten die meisten dieser Verweise auch für alle unterstützten Nicht-CMDB-Tabellen.

Erstellen Sie eine Identifizierungsregel für eine Nicht-CMDB-Tabelle

Um die Funktionen der Identification and Reconciliation Engine (IRE) mit unterstützten Nicht-CMDB-Tabellen zu verwenden, müssen Sie zuerst Identifizierungsregeln erstellen, die die Tabellendatensätze eindeutig identifizieren. Jede Nicht-CMDB-Tabelle kann einer einzelnen Identifizierungsregel zugeordnet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil hat Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) hat Vollzugriff

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Jede Identifizierungsregel besteht aus einem einzelnen Bezeichner für die Tabelle, einem oder mehreren Bezeichnereinträgen und einem oder mehreren zugehörigen Einträgen.

Lesen Sie sich vor dem Erstellen von Identifizierungsregeln die folgenden Themen durch:

- Identifizierungsregeln
- Allgemeine Richtlinien für die Verwendung der CMDB-Identifizierung

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

Beim Erstellen von Identifier-Einträgen können Sie die Felder „ **Tabellensuche** “ und „ **Kriteriumsattribute** “ im Formular „Identifier-Eintrag“ konfigurieren, um eine der folgenden Optionen zu implementieren:

Regulärer Bezeichner-Eintrag

Ermöglicht die Auswahl von Attributen aus der zugehörigen Bezeichnertabelle.

Bezeichner-Eintrag suchen

Ermöglicht die Auswahl von Attributen aus einer beliebigen zugehörigen Tabelle (Suchtabelle) außer der aktuell ausgewählten Tabelle.

Hybrider Bezeichner-Eintrag

Ermöglicht die Auswahl von Attributen aus der derzeit ausgewählten Haupttabelle und aus einer anderen Tabelle (Suchtabelle).

Für Nicht-CMDB-Tabellen werden nur unabhängige Identifizierungsregeln unterstützt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Identifikation/Abgleich** > **CI-Bezeichner**an.
2. Klicken Sie in der Listenansicht der Bezeichner auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Bezeichnerformular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Gilt für Klasse, für die der CI-Identifier gilt.
Betrifft	Unterstützte Nicht-CMDB-Tabelle.
Unabhängig	Muss aktiviert sein, um anzugeben, dass der Bezeichner einen Datensatz unabhängig von anderen Datensätzen identifizieren kann.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Suchen und öffnen Sie in der Listenansicht „Bezeichner“ den soeben erstellten Bezeichner.
6. Wählen Sie im Formular „ **Bezeichner“** die Registerkarte Bezeichnereinträge aus, und klicken Sie dann auf **Neu**.
7. Füllen Sie das Formular Bezeichnereintrag aus.

Feld	Beschreibung
Identifier	Voreinstellung mit dem Namen der Tabelle des zugeordneten Bezeichners.
Tabelle durchsuchen	Voreinstellung mit der Bezeichnung der Tabelle des zugeordneten Bezeichners. So erstellen Sie: ○ Ein regulärer Identifier-Eintrag: Legen Sie auf die Identifier-Tabelle fest, und wählen Sie **Kriteriumsattribute** aus derselben Tabelle aus. ○ Ein Suchbezeichner-Eintrag: Legen Sie den Wert auf eine andere Tabelle (Suchtabelle) fest, und wählen Sie **Kriteriumsattribute** aus dieser Suchtabelle aus.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	○ Hybrid-Identifier-Eintrag: Legen Sie den Wert auf eine andere Tabelle (Suchtabelle) fest, und führen Sie dann die folgenden Schritte aus. ▪ Wählen Sie **Kriteriumsattribute** aus der Suchtabelle aus. ▪ Fügen Sie **CI-Kriterienattribute für Hybrideinträge** aus der aktuellen Tabelle mithilfe von Hintergrundskripts hinzu, nachdem Sie die Regel gespeichert haben. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Weitere Schritte“ am Ende dieser Aufgabe. Eine Suchtabelle muss einen Verweis auf die zugeordnete Bezeichnertabelle enthalten.
Kriteriumsattribute	Satz von Attributen, die den Datensatz eindeutig identifizieren. Attribute gehören entweder zu der aktuellen Klasse oder einer übergeordneten Klasse. **Hinweis:** Es ist möglich, Referenzfelder als Kriteriumsattribut hinzuzufügen. Solche Felder sind jedoch möglicherweise nicht immer wirksam: ○ In Referenzfeldern werden *sys_id*s gespeichert, die auf einen Datensatz in einer anderen Tabelle verweisen. Somit gelten Referenzfelder (bezüglich der Eindeutigkeit) als schwache Kriteriumsattribute für die aktuelle Tabelle. ○ Vom System werden ungültige Werte in einem Referenzfeld erkannt und dann durch „Unbekannt“ ersetzt. Beispielsweise wird ein ungültiger Wert für *Model ID* durch den Wert „Unbekannt“ ersetzt. Wenn für mehrere CIs dasselbe Referenzfeld auf „Unbekannt“ festgelegt ist, werden diese CIs auch zu doppelten CIs.
Priorität	Priorität der Anwendung des Identifier-Eintrags. Regeln mit niedrigeren Prioritätszahlen werden mit höherer Priorität behandelt. Bezeichner-Einträge von identischer Priorität werden nach dem Zufallsprinzip angewendet. Sie können zwischen den Prioritätszahlen Lücken lassen, um die Zuweisung ungenutzter Zahlen für neue Einträge zu ermöglichen, ohne die bestehende Prioritätsreihenfolge verändern zu müssen.
Aktiv	Gibt an, ob der Identifier-Eintrag aktiv ist. Eine Identifizierungsregel muss mindestens einen aktiven Bezeichner-Eintrag aufweisen.
Exakte Übereinstimmung mit Anzahl erzwingen	Zur Suchidentifizierung einen Datensatz nur bei genauer Übereinstimmung mit der Anzahl der Suchdatensätze abgleichen. Wenn erzwungen wird, müssen alle Suchelemente für einen Datensatz in der Nutzlast übereinstimmende Datensätze in der Suchtabelle haben, die auf denselben Datensatz verweisen: **a.** Es werden nur Datensätze abgeglichen, die alle Suchelemente aus der Eingabenutzlast enthalten, die auf den Datensatz in der Tabelle verweist. **b.** Wenn mehrere Übereinstimmungen vorhanden sind, wird der älteste erstellte Datensatz als endgültige Übereinstimmung ausgewählt. Wenn dies nicht erzwungen wird, reicht ein Suchelement für einen Datensatz in der Nutzlast aus, das einem Datensatz in der Suchtabelle entspricht, um eine Übereinstimmung zu berücksichtigen:

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	a. Entspricht jedem Datensatz, der mindestens eines der Suchelemente aus der Eingabenutzlast enthält, die auf den Datensatz in der Tabelle verweist. **b.** Bei mehreren Übereinstimmungen wählt die Datensätze mit der maximalen Anzahl von Suchelementen aus der Eingabenutzlast aus, die auf den Datensatz in der Tabelle verweist. **c.** Wenn noch mehrere Übereinstimmungen vorhanden sind, wird der älteste erstellte Datensatz als endgültige Übereinstimmung ausgewählt.
Null-Attribut unterstützen	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird, wenn mindestens ein Kriteriumsattribut nicht NULL ist, versucht, einen Abgleich mit einem Identifier-Eintrag vorzunehmen, auch wenn Kriteriumsattribute NULL sind. Andernfalls müssen alle Kriteriumsattribute Werte aufweisen, damit versucht werden kann, eine Übereinstimmung mit einem Bezeichner-Eintrag zu erzielen.
Rückgriff auf übergeordnete Regeln zulassen	Ermöglicht die Verwendung der Identifizierungsregeln der übergeordneten Tabelle des Datensatzes, wenn für diese Identifizierungsregel keine Übereinstimmung gefunden wird. Gilt nur für abhängige Identifizierungsregeln.
Optionale Bedingung	Ein Filter zum Eingrenzen der Menge der Datensätze, die nach einem übereinstimmenden Datensatz durchsucht werden. Nur verfügbar, wenn die Systemeigenschaft *glide.identification_engine.enable_identifier_optional_condition* auf „ **wahr** “ festgelegt ist (standardmäßig „**falsch** “). Im Basissystem sind Bezeichnereinträge verschiedener Klassen mit erweiterten Optionsbedingungen vorkonfiguriert. Alle diese vorkonfigurierten Bedingungen in regulären Identifier-Einträgen gelten automatisch, wenn Sie diese Eigenschaft auf „ **true**“ festlegen. Um unerwartetes Verhalten zu verhindern, überprüfen Sie daher diese vordefinierten Bedingungen in regulären Bezeichnereinträgen, bevor Sie diese Eigenschaft auf **true festlegen**. Weitere Informationen zu dieser Eigenschaft finden Sie unter Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich.

Hinweis:
Wenn Kriteriumsattribute nur zwei Attribute haben und *sys_class_name* eines davon ist (z. B. [name, sys_class_name], [ip_address, sys_class_name]), kann das andere Attribut nicht NULL sein, auch wenn das **Attribut Null zulassen** aktiviert ist. Diese Einschränkung ist darauf zurückzuführen, dass *sys_class_name* als ein spezielles, übereinstimmendes System-Attribut betrachtet wird.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.
9. Wählen Sie im Formular „Bezeichner“ die Registerkarte **Zugehörige Einträge** aus, und klicken Sie dann auf **Neu**.
10. Füllen Sie das Formular „Zugehöriger Eintrag“ aus.

Formular „Zugehörige Einträge“

Feld	Beschreibung
Identifier	Voreinstellung mit dem Bezeichner, dem dieser zugehörige Eintrag zugeordnet ist.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Aktiv	Kontrollkästchen, das angibt, dass der zugehörige Eintrag aktiv ist.
Zugehörige Tabelle	Eine zugehörige Tabelle (Suchtabelle), die auf den abgeglichenen Datensatz verweist.
Referenziertes Feld	Ein referenziertes Feld in der zugehörigen **Tabelle** mit einem Verweis auf die zugeordnete Identifier-Tabelle.
Kriteriumsattribute	Der Satz von Attributen, um das zugehörige Element eindeutig zu identifizieren. Attribute gehören entweder zu der aktuellen Klasse oder einer übergeordneten Klasse. **Hinweis:** Es ist möglich, Referenzfelder als Kriteriumsattribut hinzuzufügen. Solche Felder sind jedoch möglicherweise nicht immer wirksam: ○ In Referenzfeldern werden *sys_id*s gespeichert, die auf einen Datensatz in einer anderen Tabelle verweisen. Somit gelten Referenzfelder (bezüglich der Eindeutigkeit) als schwache Kriteriumsattribute für die aktuelle Tabelle. ○ Vom System werden ungültige Werte in einem Referenzfeld erkannt und dann durch „Unbekannt“ ersetzt. Beispielsweise wird ein ungültiger Wert für *Model ID* durch den Wert „Unbekannt“ ersetzt. Wenn für mehrere CIs dasselbe Referenzfeld auf „Unbekannt“ festgelegt ist, werden diese CIs auch zu doppelten CIs. Klicken Sie auf das Sperrsymbol, um Identifizierungsregelattribute anzuzeigen, hinzuzufügen oder zu entfernen.
Null-Attribut unterstützen	Wenn mindestens ein Kriteriumsattribut in der zugehörigen Tabelle nicht NULL ist, erlauben Sie den Abgleich mit einem Identifier-Eintrag, auch wenn es Kriteriumsattribute gibt, die NULL sind.
Priorität	Priorität des zugehörigen Eintrags für die angegebene **Zugehörige Tabelle**. Regeln mit niedrigeren Prioritätszahlen werden bei der Abgleichung eines zugehörigen Elements mit einer bestimmten zugehörigen Tabelle mit höherer Priorität behandelt. Zugehörige Einträge für die angegebene zugehörige Tabelle von identischer Priorität werden nach dem Zufallsprinzip angewendet. Sie können zwischen den Prioritätszahlen Lücken lassen, um die Zuweisung ungenutzter Zahlen für neue Einträge zu ermöglichen, ohne die bestehende Prioritätsreihenfolge verändern zu müssen.
Optionale Bedingung	Filterbedingungen, um die Menge der Datensätze einzugrenzen, die nach einem übereinstimmenden zugehörigen Element durchsucht werden.

11. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Um einem Hybrideintrag **CI** -Kriterienattribute-Feld in einem Hybridbezeichnereintrag Kriteriumsattribute hinzuzufügen, müssen Sie Hintergrundskripts verwenden, anstatt das Formular Bezeichnereintrag zu verwenden. Navigieren Sie nach dem Speichern der Identifizierungsregel zu **Systemdefinitionen** > **Skripts – Hintergrund**, geben Sie ein Skript ein, das die Attribute hinzufügt, und klicken Sie auf **Skript ausführen**.

Beispielskript:

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

```
var gr = new GlideRecord('cmdb_identifier_entry');
// get the identifier entry you want to update
gr.get('<identifier_entry_sys_id>');
// set the attributes you want in the hybrid rule in a comma separated list
// for example: 'name,serial_number'
gr. hybrid_entry_ci_criterion_attributes='<column_name_1>,<column_name_2>,<etc.>';
gr.update();
```

Dieser Prozess erfordert die Rolle admin.

Erstellen Sie eine Abgleichregel für eine Nicht-CMDB-Tabelle

Erstellen Sie eine statische oder eine dynamische CI-Abgleichregel für eine Nicht-CMDB-Tabelle.

Informationen zu statischen Abgleichsregeln, dynamischen Abgleichsregeln und anderen mit Abgleichsregeln verbundenen Prinzipalen finden Sie unter Abgleichregeln.

Wenn sowohl statische als auch dynamische Abgleichregeln für dasselbe Datensatzattribut vorhanden sind, hat die dynamische Regel Vorrang.

Hinweis:
Sie können keine Abgleichsregel für Systemfelder oder für Identification and Reconciliation Engine (IRE)-spezifische Felder wie das Feld Discovery-Quelle (discovery_source) erstellen. Außerdem können für Abgleichregeln keine Dot-Walking-Vorgänge mithilfe von Referenzfeldern durchgeführt werden.

Erstellen Sie eine statische Abgleichsregel für eine Nicht-CMDB-Tabelle

Eine statische Abgleichsregel gibt Klassenattribute an, die Datenquellen aktualisieren dürfen, und verhindert, dass nicht autorisierte Datenquellen die Attributwerte überschreiben. Eine statische Abgleichsregel gibt auch die Priorisierung für mehrere Datenquellen an. Ohne statische Abgleichsregeln können Datenquellen die Aktualisierungen der Attributwerte gegenseitig überschreiben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil mit Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) mit vollem Zugriff.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Statische Abgleichregeln werden in Verbindung mit Datenaktualisierungsregeln verwendet, um Abgleichschritte für einen Datensatz zu bestimmen. Diese Regeln bestimmen, ob, wann und von welcher Datenquelle ein Datensatz aktualisiert werden kann. Wenn mehrere Datenquellen berechtigt sind, dieselben Attribute zu aktualisieren, weisen Sie jeder dieser Datenquellen eine Priorität zu, um zu verhindern, dass sie sich gegenseitig überschreiben.

Nach der Aktualisierung eines Attributs durch eine autorisierte Datenquelle werden weitere Updates nur von der gleichen Datenquelle oder von einer Datenquelle mit höherer Priorität akzeptiert. Aktualisierungen aus einer Datenquelle mit einer niedrigeren Priorität werden abgelehnt, sofern die folgenden Bedingungen nicht erfüllt sind:

- Die Quelle mit niedrigerer Priorität ist die erste Quelle, die den Datensatz aktualisiert.
- Der Datensatz wurde basierend auf Datenaktualisierungsregeln für die Klasse veraltet.

Rangfolge der statischen Abgleichsregeln:

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

- Die für ein bestimmtes Attribut konfigurierte Regel hat Vorrang vor einem Regelsatz mit **„Auf alle Attribute anwenden** “ (unabhängig vom Prioritätswert).
- Zwischen zwei Regeln für dasselbe Attribut oder zwischen zwei Regeln, die mit **Auf alle Attribute anwenden**festgelegt sind, hat die direkt für die Klasse spezifische Regel Vorrang vor der abgeleiteten Regel.
- Zwischen zwei Regeln für dasselbe Attribut oder zwischen zwei Regeln, die mit Auf **alle Attribute anwenden in** derselben Klassenebene festgelegt sind, wird der Vorrang durch die Regelprioritäten bestimmt.

Informationen zur letzten Discovery-Quelle, die jedes Attribut aktualisiert, werden in der Tabelle „Datenquellenverlauf“ [cmdb_datasource_last_update] gespeichert, jedoch nur nach Aktivierung der Abgleichsregel. Daher kann es zu unerwarteten Aktualisierungen kommen, nachdem Sie die Regel aktiviert haben, bis die Datenquelle mit der höchsten Priorität das CI aktualisiert hat.

Statische Abgleichsregeln wirken sich auf den Abgleich veralteter Attribute aus. Während der Abgleichung werden nicht nur die Informationen in der Tabelle „Datenquellenverlauf“ berücksichtigt, sondern auch die Datenaktualisierungsregeln für die CI-Klasse, um zu bestimmen, ob ein CI-Attribut veraltet ist. Ein CI-Attribut wird als veraltet eingestuft, wenn es nicht innerhalb eines bestimmten Zeitraums von der neuesten Discovery-Quelle aktualisiert wurde, um das CI zu aktualisieren. Der Zeitraum wird durch die effektive Dauer in der Datenaktualisierungsregel für die Klasse für die Discovery-Quelle angegeben. In diesem Fall wird die Aktualisierung zugelassen, wenn eine andere autorisierte Discovery-Quelle mit einer niedrigeren Priorität versucht, das veraltete CI-Attribut zu aktualisieren.

Wenn eine dynamische Abgleichsregel für dasselbe Datensatzattribut wie in einer statischen Abgleichsregel vorhanden ist, hat die dynamische Regel Vorrang.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Abgleich** > **Ausgleichsdefinitionen**an.
2. Klicken Sie in der Listenansicht Abgleichsdefinitionen auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Abgleichsdefinitionsformular aus.

Feld	Beschreibung
Datenquelle	Die Datenquelle, für die Sie diese Regel konfigurieren.
Priorität	Priorität der **Datenquelle** innerhalb anderer Datenquellen für die angegebenen Attribute. Kleinere Zahlen bedeuten höhere Priorität. Datenquellen ohne Abgleichsregel werden mit der niedrigsten Priorität zugewiesen.
Betrifft	Autorisiert die angegebene Datenquelle, alle Attribute der angegebenen Nicht-CMDB-Tabelle zu aktualisieren.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Diese Einstellung wird von jeder Einstellung überschrieben, die für ein bestimmtes Attribut gilt. In diesem Fall können Sie anstelle dieser Option alle Attribute für **Attribute**direkt einbeziehen.
Filterbedingung	Bedingungen, die Datensätze erfüllen müssen, damit die Regel gilt. Um diese Regel beispielsweise nur auf Datensätze anzuwenden, die der Finanzabteilung zugeordnet sind, wählen Sie diese Bedingung aus: **[Abteilung] [ist] [Finanz]**. **Hinweis:** Die Systemeigenschaft glide.identification_engine.enable_reconciliation_filter_before_upd bestimmt, wann Filterbedingungen angewendet werden. Standardmäßig werden diese Filterbedingungen angewendet, nachdem sich Attributwerte während der Nutzlastverarbeitung geändert haben. Legen Sie diese Eigenschaft auf „ **wahr** “ fest, damit die Engine „Identifizierung und Abgleich“ (Identification and Reconciliation Engine, IRE) die Filterbedingungen anwendet, bevor sich die Attributwerte ändern.
Attribute	Attribute aus der aktuellen Klasse oder aus einer übergeordneten Klasse, die die angegebene Datenquelle aktualisieren darf. Nur verfügbar, wenn **Auf alle Attribute anwenden** nicht ausgewählt ist.
Aktualisieren mit null	Attribute, die die angegebene Datenquelle mit einem Nullwert aktualisieren kann. Standardmäßig sind autorisierte Datenquellen nicht in der Lage, Werte ungleich Null mit Nullwerten zu überschreiben. Attribute in dieser Liste, die nicht in der Liste **Attribute** sind, sind nicht in den Attributen enthalten, die die Datenquelle mit einem Nullwert aktualisieren kann.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

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

Erstellen Sie eine dynamische Abgleichsregel für eine Nicht-CMDB-Tabelle

Eine dynamische Abgleichsregel für Nicht-CMDB-Tabellen verwendet CMDB 360-Daten, um für die Aktualisierung eines Datensatzes einen Wert auszuwählen, z. B. den größten gemeldeten Wert.

Vorbereitungen

CMDB 360/CMDB mit mehreren Quellen muss aktiviert sein.

Erforderliche Rolle: itil hat Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) hat Vollzugriff

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn das gleiche CI-Attribut sowohl eine statische Abgleichsregel als auch eine dynamische Abgleichsregel aufweist, hat die dynamische Abgleichsregel Vorrang.

Eine dynamische Abgleichregel unterstützt mehrere Regeltypen, z. B. den größten gemeldeten Wert und den am häufigsten gemeldeten Wert. Bei der Anwendung einer dynamischen Abgleichsregel verarbeitet IRE die aktuelle Nutzlast und untersucht dann den CMDB 360-Datenspeicher, um einen Wert auszuwählen, mit dem die CMDB aktualisiert werden soll. Je nach Typ der dynamischen Abgleichsregel ist die Auswahl des entsprechenden Werts möglicherweise nicht sofort eindeutig. Beispielsweise gibt es möglicherweise keinen einzelnen Wert, der am häufigsten gemeldet wird, oder für einige Werte wird der zuletzt erkannte Zeitstempel nicht gemeldet. Daher greift IRE bei Bedarf auf die Prüfung zusätzlicher Details zurück, z. B. zuletzt gemeldete, zuletzt erkannte und zuletzt aktualisierte Werte, um den am besten geeigneten Wert auszuwählen.

Hinweis:
Sie können keine dynamische Abgleichsregel hinzufügen, wenn Sie im CI-Klassen Manager eine untergeordnete Klasse erstellen. Sie müssen die neue untergeordnete Klasse zuerst speichern und dann die dynamische Abgleichsregel hinzufügen.

Prozedur

1. Klicken Sie auf **Alle**.
2. Geben Sie im Filternavigator `cmdb_dynamic_reconciliation_definition.list` ein, um die Tabelle mit den dynamischen Abgleichsdefinitionen zu öffnen.
3. Klicken Sie in der Listenansicht „Dynamische Abgleichsdefinitionen“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie das Formular „Dynamische Abgleichsdefinition“ aus.

Feld	Beschreibung
Name	
Attribute	Attribute, für die die Regel angewendet werden soll. Attribute, auf die der angegebene Regeltyp nicht angewendet werden kann, und Attribute, für die bereits eine dynamische Abgleichsregel vorhanden ist, werden nicht angezeigt.
Filterbedingung	Bedingungen, die CIs erfüllen müssen, damit die Regel gilt. Wählen Sie beispielsweise zum ausschließlichen Anwenden einer Regel auf CIs, die der Finanzabteilung zugeordnet

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

Feld	Beschreibung
	sind, diese Bedingung aus: **[Abteilung] [ist] [Finanz]**.
Betrifft	Nicht-CMDB-Tabelle, für die diese Regel gilt.
Dynamischer Regeltyp	Regeltyp, der auf CMDB 360-Daten basiert.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie eine Datenaktualisierungsregel für eine Nicht-CMDB-Tabelle

Um die Funktionen der Identification and Reconciliation Engine (IRE) auf unterstützte Nicht-CMDB-Tabellen anzuwenden, erstellen Sie Datenaktualisierungsregeln für diese Tabellen. Datenaktualisierungsregeln werden verwendet, um zu bestimmen, ob ein Datensatz für eine bestimmte Datenquelle veraltet ist. Diese Datensätze können dann von einer autorisierten Datenquelle mit niedrigerer Priorität aktualisiert werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil hat Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) hat Vollzugriff

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Datenaktualisierungsregeln haben keine Auswirkungen, wenn dynamische Abgleichsregeln gelten.

Datenaktualisierungsregeln werden in Verbindung mit statischen Abgleichsregeln verwendet, um Abgleichschritte für einen Datensatz zu bestimmen. Diese Regeln bestimmen, ob, wann und von welcher Datenquelle ein Datensatz aktualisiert werden kann.

Prozedur

1. Klicken Sie auf **Alle**.
2. Geben Sie im Filternavigator `cmdb_datasource_staleness.list` ein, um die Tabelle Veraltungsdefinitionen für Datenquellen zu öffnen.
3. Klicken Sie in der Listenansicht Veraltungsdefinitionen für Datenquelle auf **Neu**.
4. Füllen Sie das Formular Veraltungsdefinitionen für Datenquellen aus.

Feld	Beschreibung
Betrifft	Nicht-CMDB-Klasse, für die diese Regel gilt.
Datenquelle	Datenquelle, für die die Datensatzveraltung ausgewertet wird.
Tatsächliche Dauer	Der Zeitraum, der für die Veraltungsbewertung verwendet wird. Wenn die in der statischen Abgleichsregel für die Klasse des Datensatzes angegebenen Felder nicht innerhalb des angegebenen Zeitraums von der angegebenen Datenquelle aktualisiert wurden, wird der Datensatz für diese Datenquelle als veraltet eingestuft.

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

Feld	Beschreibung
	Wird ein Wert mit einem gültigen Präfix und einem ungültigen Suffix angegeben, z. B. 15 x, wird der gültige Teil des Werts verwendet („15“). Ist der Gesamtwert ungültig, wird der Standardwert 0 verwendet.
Aktiv	Aktiviert die Regel.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie eine Identifizierungsaufnahmeregel für eine Nicht-CMDB-Tabelle

Beschränken Sie den Umfang der Datensätze, die in den Identifizierungsprozess von Nicht-CMDB-Datensätzen einbezogen werden, indem Sie eine Identifizierungs-Einschlussregel erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil mit Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) mit vollem Zugriff.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Während der Erkennung von Duplikaten unabhängiger CIs verarbeitet die Engine „Identifizierung und Abgleich“ (Identification and Reconciliation Engine, IRE) nur die Datensätze, die die Aufnahmeregeln für die Identifizierung erfüllen. Sie können beispielsweise einen Filter festlegen, um nur Datensätze einzubeziehen, deren Status „Operativ“ ist. Wenn keine Aufnahmeregeln für die Identifizierung vorhanden sind, werden alle Datensätze in den Identifizierungsprozess einbezogen.

Im Basissystem gibt es keine vordefinierten Aufnahmeregeln für Identifizierung. Die Aufnahmeregeln für Identifizierung werden auf Klassenebene definiert.

Hinweis:
Aufnahmeregeln für die Identifizierung wirken sich auf jedes Skript aus, das IRE aufruft. Erstellen Sie sie daher mit Sorgfalt. Aufnahmeregeln für die Identifizierung können die Identifizierung bestimmter Datensatztypen verhindern, was sich auf einige Funktionen von Discovery und Service-Mapping auswirkt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Abgleich** > **Aufnahmeregeln für Identifizierung**an.
2. Klicken Sie in der Listenansicht „Identifizierungsaufnahmeregeln“ auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular Aufnahmeregeln für die Identifizierung aus.

Feld	Beschreibung
Betrifft	Nicht-CMDB-Tabelle, für die diese Regel gilt.
Aufnahmebedingung	Kriterien, die Nicht-CMDB-Datensätze erfüllen müssen, um in den Identifizierungsprozess aufgenommen zu werden.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

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

Erstellen Sie eine IRE-Datenquellenregel für Nicht-CMDB-Tabellen

Wenn Sie die Engine „Identifizierung und Abgleich“ (Identification and Reconciliation Engine, IRE) verwenden, können Sie verhindern, dass eine bestimmte Datenquelle neue Datensätze für eine bestimmte Nicht-CMDB-Tabelle einfügt. Erstellen Sie IRE-Datenquellenregeln für Datenquellen, denen Sie bei der Erstellung von Datensätzen nicht vertrauen, denen Sie jedoch weiterhin bei der Aktualisierung der vorhandenen Datensätze vertrauen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

IRE-Datenquellenregeln haben keine Auswirkungen, wenn dynamische Abgleichsregeln gelten.

- Untergeordnete Klassen leiten IRE-Datenquellenregeln von übergeordneten Klassen ab, wie es Identifizierungsregeln tun.
- IRE-Datenquellenregeln, die für eine untergeordnete Klasse angegeben sind, überschreiben alle IRE-Datenquellenregeln, die von einer übergeordneten Klasse abgeleitet sind.

Wenn IRE einen Einfügevorgang verarbeitet, der durch eine IRE-Datenquellenregel verboten ist, schlägt der Einfügevorgang fehl. Dieser Fehler tritt auf, wenn die Datenquelle und die Datensatzklasse im Einfügevorgang und in einer IRE-Datenquellenregel übereinstimmen. Wenn CreateOrUpdateCIEnhanced() verwendet wird, speichert IRE die fehlgeschlagene Nutzlast in der Tabelle „Teilliche CMDB-IRE-Nutzlasten“ [cmdb_ire_partial_payloads] zur späteren Verwendung.

Hinweis:
Wenn ein Einfügevorgang durch die IRE-Datenquellenregel nicht zulässig ist und createOrUpdateCI() verwendet wird, schlägt die gesamte IRE-Nutzlast fehl, da createOrUpdateCI() keine teilweisen Commits zulässt.

Wenn später eine zulässige Datenquelle versucht, denselben Datensatz einzufügen, fügt IRE den Datensatz ein, nachdem er mit dem übereinstimmenden Datensatz aus den Teilnutzlasten zusammengeführt wurde. IRE löscht dann die Teilnutzlast aus der Tabelle „CMDB IRE Partielle Nutzlasten“ [cmdb_ire_partial_payloads] und ermöglicht zukünftige Aktualisierungen durch die in der Regel angegebene Datenquelle.

IRE-Datenquellenregeln gelten nicht für die Suche und zugehörige Elemente, und für jedes Klassen-/Datenquellenpaar kann nur eine einzige Regel aktiv sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Abgleich** > **IRE-Datenquellenregeln**an.
2. Klicken Sie in der Listenansicht „IRE-Datenquellenregeln“ auf **Neu**, und füllen Sie das Formular „IRE-Datenquellenregel“ aus.

Feld	Beschreibung
Datenquelle	Datenquelle, die keine CIs der angegebenen Klasse erstellen darf.
Aktiv	Aktiviert die IRE-Datenquellenregel.

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

Feld	Beschreibung
Betrifft	Die Klasse (und untergeordnete Klassen), für die die angegebene Datenquelle keine Datensätze erstellen darf.
Einfügen nicht zulässig	Verhindert, dass die angegebene Datenquelle neue Datensätze der angegebenen Klasse in die Nicht-CMDB-Tabelle einfügt.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Bei einem Nutzlastelement mit einer Einfügeanforderung, bei dem die Datenquelle und die Datensatzklasse mit der in der IRE-Datenquellenregel angegebenen Datenquelle und Datensatzklasse übereinstimmen:

1. Der Einfügevorgang schlägt fehl, und IRE protokolliert die folgende Meldung:

   INSERT_NOT_ALLOWED_FOR_SOURCE Das Einfügen in [xyz] wird für die Datenquelle [xyz] durch die IRE-Datenquellenregel blockiert.

2. Bei Verwendung von CreateOrUpdateCIEnhanced() speichert IRE das Nutzlastelement als Teilnutzlast in der Tabelle „Teilweise Nutzlasten von CMDB-IRE“ [cmdb_ire_partial_payloads].

Wenn später eine zulässige Datenquelle erfolgreich einen Datensatz einfügt, der dem Datensatz aus einem Teilnutzlastelement entspricht:

1. Der aktuelle Datensatz wird mit dem übereinstimmenden Datensatz aus der Teilnutzlast zusammengeführt, wobei nach Bedarf statische Abgleichsregeln angewendet werden.
2. Die entsprechende Teilnutzlast in der Tabelle „Teilliche CMDB-IRE-Nutzlasten“ [cmdb_ire_partial_payloads] wird gelöscht.
3. Spätere Nutzlasten, in denen die nicht zulässige Datenquelle den jeweiligen Datensatz aktualisiert, werden erfolgreich ausgeführt.
4. Mit IRE kann die Datenquelle, die zuvor den Datensatz nicht einfügen konnte, denselben Datensatz aktualisieren, der jetzt in der Nicht-CMDB-Tabelle vorhanden ist.

CMDB-Referenz zu Identifizierung und Abgleich

Referenzthemen enthalten Eigenschaftseinstellungen, Domain Separation und andere Referenzinhalte für CMDB Identification and Reconciliation (IRE).

Referenzthemen

Domain Separation und CMDB-Identifikation und -Abgleich

Wie Domain Separation in IRE unterstützt wird, damit Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in Ihrer Organisation nach Domänen trennen können.

Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich

Eigenschaften, die Sie anpassen können, um verschiedene Aspekte der Funktionsweise von IRE zu verwalten.

Mit Identifikation und Abgleich installierte Komponenten

Details zu Tabellen, die IRE zugeordnet sind.

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

Domain Separation und CMDB-Identifikation und -Abgleich

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

Übersicht

Die Domänentrennung wird während des CMDB Identification and Reconciliation -Prozesses (IRE) erzwungen. IRE-Prozesse sind domänenfähig, und Domain Separation wird auf die Regeln für Identifizierung und Abgleich angewendet.

Weitere Informationen zu Domain Separation finden Sie unter Domain Separation .

Funktionsweise der Domain Separation bei Identifikation und Abgleich

Die Domänentrennung in der Identifizierungs-Engine wird erzwungen, wenn Benutzer das Plugin „Domain Separation“ aktivieren. Domain Separation für IRE bietet zwei Betriebsmodi in domänengetrennten Instanzen:

- Strikter Modus (standardmäßig aktiviert): In diesem Modus verarbeitet die Identifizierung nur CIs, deren Domänen-ID mit der Domäne des aktuell angemeldeten Benutzers identisch ist. Wenn domänenübergreifend doppelte CIs vorhanden sind (einschließlich über- und untergeordneter Domänen), werden diese CIs nicht als doppelte CIs betrachtet, da ihre Domänen-IDs nicht übereinstimmen.

- Platform Domain Separation-Modus (standardmäßig deaktiviert): In diesem Modus folgt IRE dem Platform Domain Separation-Verhalten. Daher können übergeordnete Domänen während der Identifizierung auf alle CIs innerhalb ihrer untergeordneten Domänen oder in allen Domänen zugreifen, in die sie Einblick haben. Weitere Informationen finden Sie unter Sichtbarkeitsdomänen und Contains-Domänen .

  Der Modus „Platform Domain Separation“ ist für die Verwendung durch erfahrene Benutzer für sehr spezifische oder fortgeschrittene Anwendungsfälle vorgesehen.

  Hinweis:

  Der Platform Domain Separation-Modus birgt Risiken, die bei aktualisierten Instanzen größer und bei zBoot-Instanzen geringer sind.

  Abhängig davon, wie IRE-Prozesse in einer domänengetrennten Instanz konfiguriert werden, kann das Festlegen von IRE auf die Verwendung des Plattform-Domain-Separationsmodus zu unerwartetem und unerwünschtem Verhalten führen, wenn es nicht mit Sorgfalt verwendet wird. Eines der Risiken besteht darin, wenn nach dem Aktivieren des Platform Domain Separation-Modus IRE-Prozesse in einer anderen Domäne ausgeführt werden als in der, in der IRE-Prozesse zuvor ausgeführt wurden. In dieser Situation werden CIs, die zuvor als eindeutig identifiziert wurden, möglicherweise als doppelte CIs identifiziert, was dazu führen kann, dass einige Anwendungen fehlschlagen.

  Wenn eine Anwendung IRE in einer domänengetrennten Umgebung bereits effektiv verwendet, hat der Wechsel zum Plattform-Domain-Separation-Modus keinen Vorteil, da dies ein Risiko darstellen könnte.

Verwenden Sie die Systemeigenschaft „ glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled “, um zwischen diesen beiden Modi

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

für die IRE-Domänentrennung zu wechseln. Standardmäßig ist diese Eigenschaft auf **false**festgelegt.

Domänentrennungsmodus der Plattform

Legen Sie die Systemeigenschaft „glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled“ auf „ **true** “ fest, um den Platform Domain Separation-Modus für die IRE-Verarbeitung zu aktivieren. Im Domänentrennungsmodus der Plattform können übergeordnete Domänen während der IRE-Verarbeitung auf alle untergeordneten Domänen zugreifen. Beispielsweise kann IRE ein übereinstimmendes CI in einer untergeordneten Domäne erkennen und dieses CI dann aktualisieren, anstatt ein neues zu erstellen.

Im Modus der Plattform-Domänentrennung für IRE:

- IRE, die von einer übergeordneten Domäne ausgeführt werden, kann auf CIs zugreifen, die in ihrer Domäne, untergeordneten Domänen, die in der Domänenhierarchie niedriger sind, und auf die globale Domäne zugreifen.
- Eine in der globalen Domäne ausgeführte IRE kann auf alle CIs zugreifen.
- Sichtbarkeitsdomänen und Contains-Domänen werden unterstützt.

Hinweis:
Wenn der Platform Domain Separation-Modus aktiviert ist, kann die IRE-Erkennung von doppelten CIs unerwartet ansteigen.

Domänentrennung während des Identifizierungsprozesses

Die Domänentrennung während des Identifizierungsprozesses wird wie folgt erzwungen:

- Unabhängig von der Einstellung der Systemeigenschaft „ glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled “:
  - Domänen-IDs müssen nicht explizit in der Eingabenutzlast der Identifizierungs-Engine-APIs gesendet werden. Intern bewirkt die Identifizierungsmaschine, dass die aktuelle Domänen-ID des Benutzers die Identifizierungsmaschinen-APIs aufruft.
  - Wenn während des Abgleichs keine Datensätze gefunden werden und ein CI eingefügt wird, ist die CI-Domänen-ID mit der Domänen-ID der Domäne des angemeldeten Benutzers identisch. Beim Aktualisieren eines CI ändert sich die CI-Domänen-ID nicht.
  - Wenn während des Abgleichs Duplikate gefunden werden, haben die in der Tabelle [reconcile_duplicate_task] erstellten Deduplizierungsaufgaben dieselbe Domänen-ID wie die doppelten CIs.
  - Wenn während des Abgleichs eine Neuklassifizierung des CI nicht zulässig ist, werden in der Tabelle [reclassification_task] Neuklassifizierungsaufgaben mit derselben Domänen-ID wie das CI erstellt, für das eine Neuklassifizierung erforderlich ist.
- Wenn die Systemeigenschaft glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled auf **false**festgelegt ist:
  - Für den Abgleich werden nur CIs verwendet, die dieselbe Domänen-ID wie die Domäne des aktuell angemeldeten Benutzers aufweisen.
  - Doppelte CIs, die domänenübergreifend vorhanden sind (einschließlich übergeordneter und untergeordneter Domänen), werden von IRE nicht als doppelte CIs betrachtet.
- Wenn die Systemeigenschaft glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled auf **true**festgelegt ist:

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

- Doppelte CIs, die domänenübergreifend vorhanden sind (z. B. in übergeordneten und untergeordneten Domänen), werden von IRE als doppelte CIs betrachtet.
- CIs aus der Domäne des angemeldeten Benutzers und den untergeordneten Domänen werden während des Abgleichs verwendet.

Domain Separation und Identifizierungsregeln

Die im Identifizierungsprozess verwendeten Identifizierungsregeln und Identifizierungsinklusionsregeln für die Identifikation werden immer auf globaler Ebene definiert. Beispielsweise haben die folgenden Tabellen kein Feld „sys_domain“:

- Bezeichner (cmdb_identifier)
- Identifier-Einträge (cmdb_identifier_entry)
- Zugehörige Einträge (cmdb_related_entry)
- Aufnahmeregeln für Identifizierung (cmdb_ie_active_config)

Domain Separation und Abgleichregeln

Die Abgleichsdefinitionsregeln, die während des Abgleichs verwendet werden, können für verschiedene Domänen definiert werden. Beispielsweise haben die folgenden Tabellen die Felder sys_domain, sys_overrides, sys_domain_path:

- Abgleichsdefinition (cmdb_reconciliation_definition)
- Datenquellenreihenfolge (cmdb_datasource_precedence)
- Veraltungsdefinitionen für Datenquellen (cmdb_datasource_staleness)

Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich

Verwenden Sie die Eigenschaften „Identifizierung“ und „Abgleich“, um die Engine „Identifizierung und Abgleich“ (Identification and Reconciliation Engine, IRE) zu konfigurieren.

Diese Eigenschaften sind für Identifizierung und Abgleich verfügbar. Zum Anzeigen und Bearbeiten dieser Eigenschaften ist die Administratorrolle erforderlich.

Hinweis:
Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.

Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich

Eigenschaft	Beschreibung
Setzen Sie die Anforderung durch, dass erforderliche Attribute bei der Identifizierung und Abgleich nicht Null sein dürfen. glide.required.attribute.enabled	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Standort: **Konfiguration Abgleichseigenschaften**
Klassen-Upgrade während IRE-Identifizierung und -Abgleich zulassen. glide.class.upgrade.enabled	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr

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

Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Standort: **Konfiguration Abgleichseigenschafte** • Erfahren Sie mehr: Kon Verarbeitung. Bei „ **false**“ lehnt IRE eine IRE) mit dem entsprechen Neuklassifizierungsaufgabe.
Lassen Sie Klassen-Downgrades während der IRE-Identifizierung und des IRE-Abgleichs zu. glide.class.downgrade.enabled	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Standort: **Konfiguration Abgleichseigenschafte** • Erfahren Sie mehr: Kon Verarbeitung. Bei „ **false**“ lehnt IRE eine IRE) mit dem entsprechen Neuklassifizierungsaufgabe.
Erlauben Sie den Klassenwechsel während der IRE-Identifizierung und des IRE-Abgleichs. glide.class.switch.enabled	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Standort: **Konfiguration Abgleichseigenschafte** • Erfahren Sie mehr: Kon Verarbeitung. Bei „ **false**“ lehnt IRE eine IRE) mit dem entsprechen Neuklassifizierungsaufgabe.
glide.identification_engine.update_without_upgrade_enabled	Aktivieren Sie IRE, um CI-Updates zu verarbeiten. D `glide.class.upgrade.e` • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Zur Tabell • Erfahren Sie mehr: Kon Verarbeitung.

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Je nach Eigenschaftseins überspringt es: • **true**: IRE verarbeitet die Klassifizierung des CI-U • **false**: IRE verarbeitet d Upgrade-Neuklassifizie
glide.identification_engine.update_without_downgrade_enabled	Aktivieren Sie IRE, um CI- Updates zu verarbeiten. D *glide.class.downgrade* • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Zur Tabell • Erfahren Sie mehr: Kon Verarbeitung. Je nach Eigenschaftseins überspringt es: • **true**: IRE verarbeitet die Downgrade-Reklassifizi • **false**: IRE verarbeitet d Downgrade-Neuklassifi
glide.identification_engine.update_without_Switch_enabled	Aktivieren Sie IRE, um CI- zu verarbeiten. Diese Eig *glide.class.switch.en* • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Zur Tabell • Erfahren Sie mehr: Kon Verarbeitung. Je nach Eigenschaftseins überspringt sie: • **true**: IRE verarbeitet die Reklassifizierung. • **false**: IRE verarbeitet d der CI-Switch-Reklassif
glide.identification_engine.reclassification_restriction_rules_enabled	Aktivieren oder deaktivier Einschränkung der Neukla

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Speicherort: Zur Tabell • Erfahren Sie mehr: Kon Verarbeitung.
Erlauben Sie die Aktualisierung eines leeren Feldes durch eine Datenquelle mit niedrigerer Priorität. glide.reconciliation.override.null	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Standort: **Konfiguration Abgleichseigenschafte**
Steuert, wie die Identifizierung eine kleine Gruppe von doppelten CIs verarbeitet. glide.identification_engine.skip_duplicates	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Andere Werte: **wahr** Wenn die Anzahl `glide identifi` Schwellenwert ist Übereinstimmung CI wird auch als festgelegt. Für die restlichen Verweis auf das **falsch** Der Abgleich eines • Standort: **Konfiguration Abgleichseigenschafte**
Maximale Anzahl von CIs, die in einer Gruppe von doppelten CIs enthalten sein können, damit die Identifizierung die doppelten CIs entsprechend der Einstellung von `glide.identification_engine.skip_duplicates` verarbeiten kann. glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold	Wenn die Anzahl der dop verarbeitet die Identifizier `glide.identification_` • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5 • Standort: **Konfiguration Abgleichseigenschafte**

Automatisch übersetzung

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

Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Maximale Anzahl der Protokollläufe, die beim Navigieren zu angezeigt werden können **Konfiguration** > **Identifizierungsprotokolle**an. glide.identification_logs.max_run_ids	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1000 • Standort: **Konfiguration** **Abgleichseigenschafte**
glide.cache.size.service_cache	Maximale Cachegröße (in MB) ausgehende Beziehungen verw nicht verwendeten Cache-Date **Hinweis:** Sie können den Service-C • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 20 • Speicherort: Zur Tabell
glide.identification_engine.granular_insert_locking	Bestimmt, ob mehrere granular verwendet werden sollen. Setzen Sie den Wert auf mehrerer granularer Einfü • Typ: wahr | falsch • Standardwert: wahr • Speicherort: Zur Tabell
glide.identification_engine.batch_update_last_discovered	Steuert das Batch-Update des F verarbeitet werden. Legen Sie den Wert auf „ die für das Feld *last_di* einer Identifizierungs- und • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Speicherort: Zur Tabell
glide.identification_engine.related_items_local_cache_count	Zur Optimierung eine ben zwischengespeicherten A Suchelementen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 15000 • Speicherort: Zur Tabell

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Wenn aufgrund einer Opt lokalen Caches ein Arbeit `glide.identificat` und `glide.identificat` auf 0 fest.
glide.identification_engine.dependent_items_local_cache_count	Zur Optimierung eine ben zwischengespeicherten A • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10.000 • Speicherort: Zur Tabell **Hinweis:** Wenn aufgrund einer Opt lokalen Caches ein Arbeit `glide.identificat` und `glide.identificat` auf 0 fest.
glide.identification_engine.independent_items_local_cache_count	Zur Optimierung eine ben zwischengespeicherten A • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100000 • Speicherort: Zur Tabell Wenn Sie den Wert auf 0 für unabhängige CIs verw
glide.cmdb.logger.source.identification_engine	Aktivieren und konfiguriere Verwendung von IRE auß protokolliert. Beispiel: Ver Scheduled Jobs. • Typ: Zeichenfolge • Werte: „info“, „warn“, „ • Speicherort: Zur Tabell

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Je nach Einstellung kann Gesamtleistung des Syste beschränken Sie die Detai oder Debuggen erforderlic Weitere Informationen zu Base-Artikel How to erfasse [KB0750382] .
glide.identification_engine.partial_payload_items_max_size	Maximale Anzahl von Eler sind. Wenn dies Grenze Wenn IRE beispielsweise und zugehörigen Beziehu zusammengeführt. Diese führen. Das Anpassen dieser Eig Zusammenhang mit der I • Typ: Ganzzahl • Standard: 1000 • Weitere Informationen: • Speicherort: Zur Tabell
glide.identification_engine.partial_items_process_limit	Maximale Anzahl von Teil abgerufen werden sollen. nur Teilelemente ab, die v entsprechen. Das Anpassen des Werts der IRE-Verarbeitung von • Typ: Ganzzahl • Standard: 2000 • Speicherort: Zur Tabell
glide.identification_engine.partial_items_process_absolute_limit	Absoluter Grenzwert für werden sollen. Danach be Tabelle „Teilweise Nutzlas Anpassen des Werts kan IRE-Verarbeitung von Tei • Typ: Ganzzahl • Standard: 5000 • Speicherort: Zur Tabell

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
glide.identification_engine.skip_updating_source_last_discovered_if_older	Bestimmt, wie IRE die Att der CMDB aktualisiert. • „wahr“: Wenn *last_di* älter als das *last_disc* IRE die Nutzlastwerte n *discovery_source* in • false: Auch wenn das in älter als das *last_disc* Nutzlastwerte, um das -Attribut in der CMDB **Hinweis:** Nur die oben genannten A Eigenschaft betroffen. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: true • Weitere Informationen: • Speicherort: Zur Tabell
glide.identification_engine.ire_message_listener_skip_updating_source_last_discovered_to_now	Wenn die robuste Transfo Eigenschaft *ire.skip_up* Importsatz-Umwandler “ nic Eigenschaft für die *skip_* Option. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: false • Speicherort: Zur Tabell
glide.identification_engine.skip_updating_last_scan_if_older	Bestimmt, wie IRE den W verwendet, um zu bestim [sys_object_source] aktua • „wahr“: Wenn *source_* und älter als das *last_* Attribut *last_scan* in • false: Selbst wenn das *source_recency_time* ist, verwendet IRE den Quelltabelle [sys_object Sie können die Eingabenu der Quelltabelle [sys_obje *last_scan* -Wert aktualis

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Nur die oben genannten A Eigenschaft betroffen. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: true • Weitere Informationen: Klassen und -Attributen • Speicherort: Zur Tabell
glide.identification_engine.ire_message_listener_skip_updating_last_scan_to_now	Wenn RTE die anwenderc `ire.skip_updating_las` Umwandler " nicht übergi `ire.skip_updating_las` • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: false • Weitere Informationen: Klassen und -Attributen • Speicherort: Zur Tabell
glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled	Schaltet den Support-Mo Verarbeitung um • „falsch“: IRE-Prozesse ausgeführt. Grundleger Domänen auf untergeo • „wahr“: Die IRE-Domän Domänentrennung. Im während der IRE-Verar zu erkennen. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: false • Weitere Informationen: • Speicherort: Zur Tabell
glide.identification_engine.enable_identifier_optional_condition	Aktiviert erweiterte Optio Identifizierungsregeln. Mi Bedingungen hinzufügen, einem übereinstimmender

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Diese Eigenschaft wi (keine Such- oder Hy Im Basissystem sind mit erweiterten Optio vorkonfigurierten Bed automatisch, wenn Si Um unerwartetes Ver vordefinierten Beding diese Eigenschaft au primären Navigation der Listenansicht „Be • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: false • Weitere Informationen: • Speicherort: Zur Tabell
glide.identification_engine.enable_reconciliation_filter_before_update	Bestimmt, ob Filterbeding Wertänderung während d • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: false • Weitere Informationen: dynamische Abgleichsregel • Speicherort: Zur Tabell

Mit Identifikation und Abgleich installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit „Identification and Reconciliation“ (im Plugin „com.snc.cmdb“ enthalten) installiert, einschließlich Tabellen.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Bezeichner [cmdb_identifier]	Identifizierungsregelsätze, die für verschiedene Klassen von CIs definiert sind.
Abgleichsdefinition [cmdb_reconciliation_definition]	Statische Abgleichsregeln, die für verschiedene Klassen von CIs auf Tabellen- und Feldebene definiert sind.
Dynamische Abgleichsdefinitionen	Dynamische Abgleichsregeln, die für verschiedene Attribute und Klassen definiert sind.

Automatische Übersetzung

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

Tabelle	Beschreibung
cmdb_dynamic_reconciliation_definition	
Identifier-Eintrag [cmdb_identifier_entry]	Regeleinträge mit unterschiedlichen Prioritäten, die jedem Bezeichner zugewiesen sind.
Audit-Ergebnis duplizieren [duplicate_audit_result]	Doppelte Audit-Ergebnisse, die einer bestimmten doppelten Aufgabe entsprechen. Diese Ergebnisse werden automatisch während des Identifizierungsprozesses generiert und sollten nicht manuell hinzugefügt werden.
Doppelte Aufgabe nachbessern [reconcile_duplicate_task]	Aufgabe zum Beheben von Duplikationen, die während des Identifizierungsprozesses erkannt wurden. Datensätze werden automatisch generiert, und Benutzer sollten Datensätze nicht manuell hinzufügen.
Reklassifizierungsaufgabe [reclassification_task]	Reklassifizierungsaufgaben, die während des Identifizierungsprozesses generiert wurden.
Datenquellen-Verlauf [cmdb_datasource_last_update]	Informationen zur letzten Datenquelle, die jedes Attribut aktualisiert hat. Wird verwendet, um zu bestimmen, ob eine Datenquelle ein veraltetes CI aktualisieren kann.
Veraltungsdefinition für Datenquelle [cmdb_datasource_staleness]	Effektive Dauer pro Datenquelle. Wenn die effektive Dauer überschritten wird, bestimmt CMDB-Integrität, dass die von dieser Datenquelle bereitgestellten Informationen veraltet sind.
Identifizierungsmodul-Kontext [cmdb_ie_context]	Eingabe-Payload und Datenquelle (discovery_source von cmdb_ci), die als Eingabe für eine bestimmte API für das Identifizierungsmodul verwendet werden. Speichert Informationen darüber, welche spezifische Identifizierungs-Engine-API aufgerufen wird (`identifyCI` oder `createOrUpdateCI` API). Speichert auch Informationen zu erweiterten IRE-Optionen, die in der Identifizierungssimulation verwendet werden. **Hinweis:** Interne Tabelle, die von der Identifizierungssimulation verwendet wird.
Ausführung der Identifizierungs-Engine [cmdb_ie_run]	Spezifischer cmdb_ie_context-Datensatz, der für das Identifizierungsmodul ausgeführt wurde. Außerdem Informationen zu der von APIs zurückgegebenen Ausgabe-Payload, z. B. Start- und Endzeit der Ausführung und ob die Ausführung erfolgreich war.

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

Tabelle	Beschreibung
	Hinweis: Interne Tabelle, die von der Identifizierungssimulation verwendet wird.
Protokoll der Identifizierungs-Engine [cmdb_ie_log]	Identifizierungs-Engine-Protokolle für einen bestimmten cmdb_ie_run, der in der Identifizierungssimulation simuliert wird. Außerdem Details zu Protokollebene und Reihenfolge. **Hinweis:** Interne Tabelle, die von der Identifizierungssimulation verwendet wird.
IRE-Datenquellenregel [cmdb_ire_data_source_rule]	IRE-Datenquellenregeln.
CMDB-IRE – teilweise Nutzlasten [cmdb_ire_partial_payloads]	Nutzlastelemente, bei denen festgestellt wurde, dass sie teilweise sind, und die später mit einer eingehenden Nutzlast abgeglichen werden können. Wenn eine Teilnutzlast abgeglichen und verarbeitet wird, wird sie aus der Tabelle der teilweisen CMDB-IRE-Nutzlasten gelöscht. Teilnutzlasten, die älter als 90 Tage sind, werden aus der Tabelle gelöscht. Weitere Informationen zur Verwendung dieser Tabelle in IRE-Prozessen finden Sie unter Identification and Reconciliation Engine (IRE).
CMDB-IRE – Index teilweiser Nutzlasten [cmdb_ire_partial_payloads_index]	Bezeichnerschlüssel, die Teilelementen zugeordnet sind. IRE verwendet diese Schlüssel, um den Abgleich mit den Bezeichnerschlüsseln eingehender Nutzlasten zu versuchen. Weitere Informationen zur Verwendung dieser Tabelle in IRE-Prozessen finden Sie unter Identification and Reconciliation Engine (IRE).
CMDB IRE – unvollständige Nutzlasten [cmdb_ire_incomplete_payloads]	Unvollständige Elemente, gespeichert im JSON-Format als unvollständige Nutzlasten. Unvollständige Elemente werden gespeichert, um Nutzlasten mit nicht behebbaren Fehlern zu protokollieren, und werden nie wieder verarbeitet. Die Tabelle ist für die Tabellenrotation mit einer Dauer von einem Tag und sieben Tabellenrotationen konfiguriert.

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

Tabelle	Beschreibung
	Weitere Informationen zur Verwendung dieser Tabelle in IRE-Prozessen finden Sie unter Identification and Reconciliation Engine (IRE).
Aggregierte Statistiken IRE-Ausgabe [cmdb_ire_output_aggregate_stats]	Diese Tabelle wird gefüllt, wenn RTE IRE aufruft, z. B. bei der Verarbeitung von Integrationen. Details zu Daten, die von Importsätzen oder der Robust Transform Engine (RTE) in die CMDB (über IRE) eingefügt wurden. Die Anzahl der eingefügten Elemente, Teilelemente und aktualisierten Elemente wird für jeden CI-Typ pro Ausführung gespeichert.
IRE-Ausgabezielelemente [cmdb_ire_output_target_item]	Diese Tabelle wird gefüllt, wenn RTE IRE aufruft, z. B. bei der Verarbeitung von Integrationen. Details zu Daten, die von Importsätzen oder der Robust Transform Engine (RTE) in die CMDB (über IRE) eingefügt wurden. Zielklasse und sys_id werden pro ImportSet-Zeilen-ID innerhalb einer Ausführung gespeichert. Damit diese Tabelle ausgefüllt wird, muss RTE die Eigenschaft `ire_output_detailed_stats` übergeben.
Einschränkungen für erneute Klassifizierung [cmdb_ire_reclassification_restriction]	Einschränkungsregeln für Neuklassifizierung. Diese Regeln verhindern, dass für bestimmte Quell- und Zielklassen der Wechsel und das Downgrade der Neuklassifizierung erfolgen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die erneute CI-Klassifizierung während der IRE-Verarbeitung.

Anwenderrollen installiert

Rolle	Beschreibung
cmdb_payload_admin	Wird Benutzern mit der Rolle „cmdb_admin“ automatisch zugewiesen (nur für interne Verwendung).

Zugehörige Informationen

Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich

Füllen von aus CMDB

Sie können CMDB ausfüllen, indem Sie Discoveryverwenden, IntegrationHub ETL oder Importsätze verwenden, um Daten aus einer Drittanbieterquelle zu importieren und zu integrieren, indem Sie in eine externe CMDB integrieren, oder indem Sie CIs manuell erstellen.

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

Wenn Sie CMDB mit Informationen füllen, erstellen Sie einen Datensatz für jedes Configuration Item in der Tabelle cmdb_ci oder in einer der Tabellen, die diese Tabelle erweitern.

Zugehörige ServiceNow® Store Apps und Referenzinformationen:

- CMDB Schemamodell: Eine Sammlung von Klassendiagrammen und Klassenattributen für Schlüsselklassen von CMDB.
- Beschreibungen der CMDB-Tabellen: Beschreibungen der wichtigsten CMDB-Tabellen im Basissystem.
- CMDB-CI-Klassenmodelle: Eine App ServiceNow Store, die Klassenmodelle hinzufügt, die die Basisklassenhierarchie CMDB erweitern. Dies umfasst Klassenbeschreibungen, Identifizierungsregeln, Identifier-Einträge und abhängige Beziehungen, falls zutreffend. Sie können die hinzugefügten Klassen dann wie jede andere Basisklasse für CMDB verwenden.
- Discovery-Muster : Eine App ServiceNow Store, die eine Bibliothek mit Discovery-Mustern zum Erkennen bestimmter Geräte und Anwendungen in der Branche bereitstellt.
- Über Service Graph Connectors: ServiceNow Store -Apps, die vordefinierte Integrationen für den Import und die Integration allgemeiner Daten von Drittanbietern in CMDB -Klassen bereitstellen. Enthält auch den IntegrationHub ETL- Assistenten zum Erstellen neuer ETL-Transformationszuordnungen.

ITIL Configuration Management automatisch erkennen

Der Schlüssel zu jeder Business-Praxis im Configuration Management ist die anfängliche und fortlaufende Bestandsaufnahme oder Ermittlung des eigenen Besitzes. Die ServiceNow-Plattform bietet folgende Optionen für die automatische Erkennung.

- Das separate und äußerst robuste Discovery- Produkt.
- Bei Organisationen, die die bereits implementierten Erkennungs-Technologien wie SMS, Tally NetCensus, LanDesk oder andere verwenden möchten, kann die ServiceNow-Plattform die Integration dieser Technologien über Webdienste unterstützen. Gescannte Daten können direkt in der CMDB zugeordnet werden.

Weitere Informationen zum Entwerfen, Erstellen und Verwalten von CMDBfinden Sie im Whitepaper CMDB Design und Konfiguration .

Discovery

Das Produkt Discovery füllt automatisch die Tabelle CMDBaus . Discovery durchsucht das Netzwerk nach allen verbundenen Computern und Geräten und füllt dann CMDB mit Informationen zur Konfiguration, Bereitstellung und zum aktuellen Status jedes Computers/Geräts aus. Discovery verwendet Probes, Sensoren und Muster, um Daten über Computer, Server, Drucker, verschiedene IP-fähige Geräte und die Beziehungen zwischen allen gefundenen Elementen zu sammeln und zu verarbeiten. Discovery erstellt auch Berichte über die laufende Software und die TCP-Verbindungen zwischen Computersystemen, wodurch deren Beziehungen hergestellt werden. Diese Informationen werden an die Instanz zurückgesendet und zum Füllen der CMDB verwendet.

Weitere Informationen zu Discovery finden Sie unter:

- ITOM-Transparenz
- Discovery – Grundlagen

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

Integrieren Sie Daten von Drittparteien mit IntegrationHub ETL

Verwenden Sie die IntegrationHub ETL -Definition, um Daten von einer Drittpartei in CMDBzu importieren und zu integrieren. Erstellen Sie mit IntegrationHub ETL ETL-Transformationszuordnungen, die für die Integration von Daten aus bestimmten Datenquellen verwendet werden. IntegrationHub ETL führt Sie durch den Import von Quelldaten, die Transformation von Daten bei Bedarf und die Auswahl von Zielklassen CMDB und Attributen, denen die Daten zugeordnet werden sollen. Anschließend können Sie eine Vorschau der Integrationsergebnisse anzeigen und alle Konfigurationen anpassen, bevor Sie wiederkehrende Integrationen planen.

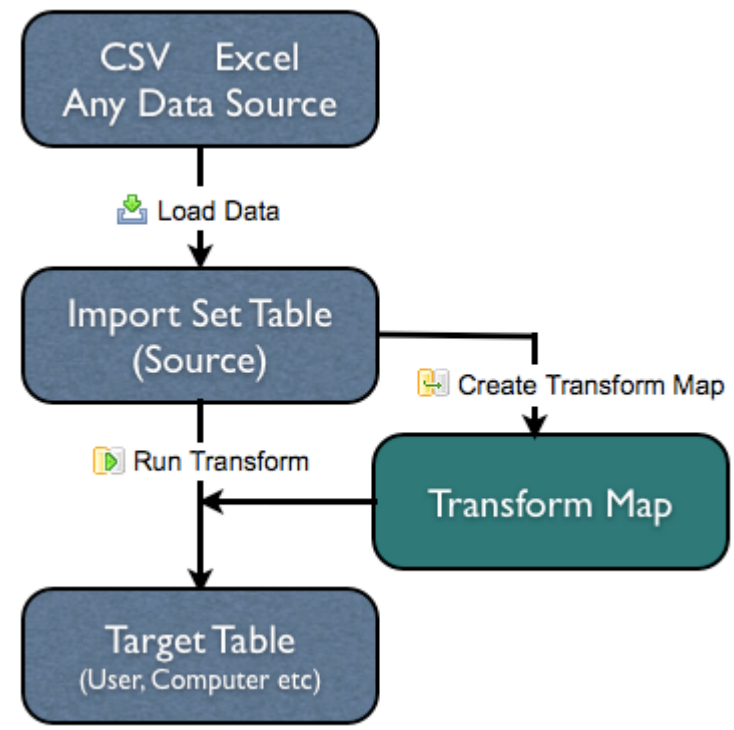
Besuchen Sie die ServiceNow Store Website zum Anzeigen und Herunterladen allgemeiner Integrationen.

Importieren Sie Daten aus einer anderen Quelle mithilfe von Importsätzen

Sie können Daten mithilfe von Importsätzen in CMDB importieren. Importsätze suchen nach Informationsdateien (in Formaten wie XML, Excel oder CSV), importieren sie und wandeln sie in die erforderliche Tabelle um. Dieser Prozess kann geplant oder bei Bedarf durchgeführt werden.

Um Beziehungen zwischen CIs zu importieren, verwenden Sie Import Sets, um die Tabelle [cmdb_rel_ci] mit Informationen zum übergeordneten Element, zum untergeordneten Element und zur Art der Beziehung zu füllen. Die Tabelle [cmdb_rel_ci] zeigt eine Liste aller CI-Beziehungen an und ist beim Importieren von CI-Daten hilfreich.

Übersicht über Importsätze



CMDB-Instanz-API

Verwenden Sie die CMDB-Instanz-API , um die Tabelle CMDB zu füllen, indem Sie Tabellen CMDB erstellen oder aktualisieren.

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

Manuell ein CI erstellen

Erstellen Sie ein einzelnes CI für eine bestimmte Klasse. Die erforderliche Rolle hängt von den Einstellungen der Klassentabelle ab, die Sie für das CI auswählen.

1. Verwenden Sie den CI-Klassenmanager:
   a. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**an.
   b. Wählen Sie **Hierarchie** aus, um die Liste der CI-Klassen anzuzeigen. Wählen Sie die Klasse aus, die für das CI verwendet werden soll.
   c. Wählen Sie in der Klassennavigationsleiste **CI-Liste** und dann in der CI-Listenansicht **Neu**aus.
   d. Füllen Sie das CI-Formular aus, und wählen Sie **Absenden**aus.
2. Oder verwenden Sie direkt eine Tabelle:
   a. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** und wählen Sie dann die Klasse aus, die für das CI verwendet werden soll, z. B. Business-Services.
   b. Geben Sie im Navigationsfilter des Anwendungsnavigators die Tabellenbezeichnung (z. B. 'Linux') oder den Tabellennamen im folgenden Format ein <table name>.list (such as 'cmdb_ci_linux_server.list'). Drücken Sie dann die Eingabetaste.
   c. Wählen Sie in der Listenansicht der Tabelle **Neu**, und füllen Sie die Formularfelder für die Tabelle aus.
   d. Wählen Sie **Absenden**.

CMDB 360/CMDB mit mehreren Quellen

CMDB 360 speichert den vollständigen Verlauf zu Discovery-Quellen und vorgeschlagenen Werten, die an Aktualisierungen von CI-Attributen beteiligt sind. Verwenden Sie CMDB 360-Daten, um nachzuverfolgen, wie die CMDB von verschiedenen Discovery-Quellen auf CI-Attributsebene gefüllt wird. Außerdem, um CI-Updates von einer bestimmten Discovery-Quelle rückgängig zu machen oder Attributwerte mithilfe aktualisierter Abgleichsregeln neu zu berechnen.

Ab Release Utah ist die Funktion „Multisource-CMDB“ Teil der Funktion „CMDB 360“. CMDB 360 bietet alle Funktionen der Multisource-CMDB und zusätzliche Fähigkeiten wie ein Analytics-Dashboard und neue Abfragefunktionen. In der CMDB 360-Ansicht im CMDB-Arbeitsbereichkönnen Sie auf alle CMDB 360-Funktionen zugreifen.

Funktionsweise von CMDB 360

Wenn mehrere Discovery-Quellen versuchen, dasselbe CI-Attribut zu aktualisieren, verwendet die Engine „Identifizierung und Abgleich “ (Identification and Reconciliation Engine, IRE) Abgleichsregeln, um eine einzelne Discovery-Quelle für die Aktualisierung auszuwählen. Ohne CMDB 360 werden Details zu den Discovery-Quellen mit niedrigerer Priorität, deren Werte abgelehnt wurden, verworfen. Außerdem ist es ohne CMDB 360 schwierig, die Quelle eines Attributwerts zu identifizieren.

Mit CMDB 360 werden die Rohdetails für jede Kombination aus Discovery-Quelle und CI sowohl für Discovery-Quellen beibehalten, die für ein Update ausgewählt wurden, als auch für alle anderen, die es nicht waren. CMDB 360-Daten, die aus Datensätzen für die Kombination aus Discovery-Quelle und CI bestehen, werden in der Tabelle „CMDB MultiSource-Daten“ [cmdb_multisource_data] gespeichert. Sie können den CMDB 360-Datenspeicher untersuchen, abfragen und Berichte darüber erstellen.

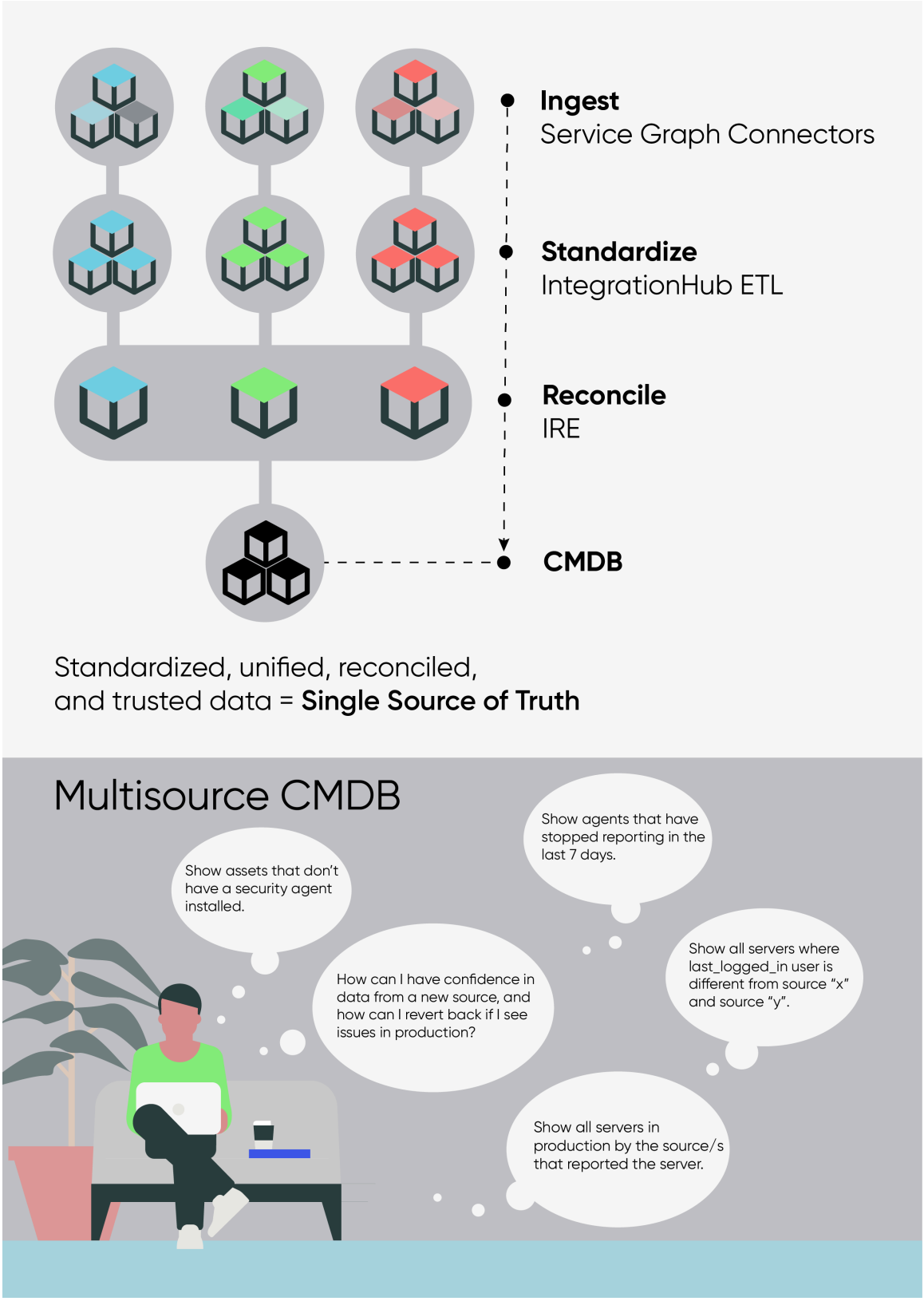
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Sie können Klassen und ihre untergeordneten Elemente optional von der Erfassung und Verarbeitung von CMDB 360-Daten ausschließen. Die Tabelle „CMDB MultiSource-Daten“ [cmdb_multisource_data] enthält keine Daten für diese ausgeschlossenen Klassen. Weitere Informationen finden Sie unter Klassen aus CMDB 360 ausschließen.

Hinweis:
CMDB 360 unterstützt Nicht-CMDB-Tabellen. Der häufig verwendete Begriff Configuration Item (CI) kann sich auch auf einen Nicht-CMDB-Tabellendatensatz beziehen. Informationen zur Unterstützung von Nicht-CMDB-Tabellen finden Sie unter IRE-Unterstützung für Nicht-CMDB-Tabellen.

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

CMDB 360-Einblicke in Datenquellenprozesse



Nachdem Daten aus mehreren Datenquellen erfasst wurden, werden verschiedene Prozesse angewendet, um die Daten zu standardisieren und abzugleichen, bevor sie in der CMDB gespeichert werden. CMDB 360 bietet Einblicke, die Ihnen bei der Konfiguration einiger dieser Prozesse helfen können.

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

Verwenden von CMDB 360

Verwenden Sie CMDB 360 für Folgendes:

- Erstellen Sie eine dynamische Abgleichsregel.
- Steuerung von CI-Updates auf Ebene der Discovery-Quelle und des CI-Attributs.
- Visualisieren Sie Discovery-Quellen von Attributwerten auf Attributebene.
- Ändern Sie die Abgleichsregeln, und berechnen Sie dann die CMDB-Daten neu, sodass die aktualisierten Abgleichsregeln berücksichtigt werden.
- Machen Sie die CMDB-Datenintegration aus einer bestimmten Discovery-Quelle rückgängig, wenn Sie beispielsweise feststellen, dass die Discovery-Quelle nicht zuverlässig ist. Berechnen Sie CI-Attributwerte neu, und schließen Sie dabei die Discovery-Quelle aus, die Sie ignorieren möchten.
- Validiert eine neue Discovery-Quelle, indem ihre Daten mit Daten aus anderen Discovery-Quellen verglichen werden, die als gültig gelten.
- Verbessern Sie Datenverwaltung, Datenqualität und operative Einblicke durch Abfragen von CMDB 360-Daten. Verwenden Sie den CMDB 360-Abfragegenerator in CMDB-Arbeitsbereich, um Abfragen für CMDB 360-Datensätze, Discovery-Quellen und CI-Datensätze zu erstellen.

Aktivieren und konfigurieren Sie CMDB 360

- Aktivieren Sie das Plugin „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license).
- Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB 360-Eigenschaften**an. Stellen Sie dann im Bereich CMDB 360-Eigenschaften sicher, dass die Eigenschaft glide.identification_engine.multisource_enabled (Aktiviert CMDB 360) auf **true**festgelegt ist.
- Optional Klassen aus CMDB 360 ausschließen.

Standardmäßig verfolgt CMDB 360 Informationen zur Discovery-Quelle für CIs aus CMDB-Klassen nach und sammelt keine Daten für Nicht-CMDB-Tabellen. Sie können die Nachverfolgung von Daten für CMDB- und Nicht-CMDB-Klassen mithilfe der folgenden Systemeigenschaften unabhängig voneinander aktivieren oder deaktivieren:

- glide.identification_engine.multisource_cmdb_ci_enabled (Aktiviert die Erfassung von CMDB 360-Daten für CIs aus CMDB-Klassen)
- glide.identification_engine.multisource_non_cmdb_ci_enabled (Aktiviert die Erfassung von CMDB 360-Daten für CIs aus Nicht-CMDB-Klassen

Bericht zu CMDB 360-Daten

Verwenden Sie CMDB 360-Ansicht im CMDB-Arbeitsbereich, um Einblicke in den CMDB 360-Datenspeicher zu erhalten. Erstellen Sie Berichte, die beispielsweise Folgendes tun:

- Suchen Sie nach CIs, die von keiner Discovery-Quelle gemeldet wurden.
- Suchen Sie nach Discovery-Quellen, die Daten in Ihrer CMDB füllen.
- Vergleichen Sie Attributwerte über Discovery-Quellen hinweg.
- Vergleichen Sie Attributwerte zwischen CMDB und anderen Discovery-Quellen.
- Beschränken Sie Berichte für CMDB 360-Daten auf einen bestimmten Anwendungsservice, technischen Service oder eine CMDB-Gruppe.

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

Unter Beispiel für CMDB 360-/CMDB-Abfragen mit mehreren Quellen finden Sie weitere Details.

Visualisieren Sie CMDB 360-Daten

CMDB 360 ist in der Anwenderoberfläche sehr ausführlich:

- Klicken Sie auf der Seite „Abgleichregeln“ im CI-Klassenmanager auf die Registerkarte **Vorschaudaten**, um die Discovery-Quellen pro Attribut anzuzeigen, die berechtigt sind, dieses Attribut zu aktualisieren, und zwar in der Rangfolge.
- Klicken Sie in einem CI-Formular auf den zugehörigen Link **CMDB 360-Datenvorschau**, um pro CI-Attribut, den aktuellen Wert in der CMDB und eingehende Werte aus anderen Discovery-Quellen anzuzeigen.

Protokollierung

Aktivieren Sie die Protokollierung für CMDB 360, indem Sie die Systemeigenschaft glide.cmdb.logger.source.cmdb_multisourcehinzufügen und aktivieren. Suchen Sie in der Protokolltabelle [syslog] nach Einträgen, für die source=„cmdb_multisource“ gilt.

CMDB 360-Experience in CMDB-Arbeitsbereich

Die CMDB 360-Ansicht bietet Zusammenfassungen und Analysen von CMDB 360-Daten, mit denen Sie Aktivitäten nachverfolgen und potenzielle Probleme mit Discovery-Quellen identifizieren können. Sie können auch verschiedene Arten von eigenen Abfragen und zugehörige Zeitpläne und Berichte erstellen , um CMDB-Daten zu erkunden.

Verwenden Sie die CMDB 360-Ansicht im CMDB-Arbeitsbereich, um auf alle CMDB 360-Fähigkeiten zuzugreifen. Informationen zu allen CMDB 360-Dashboard-Einstellungen finden Sie unter Konfigurieren Sie das CMDB 360-Dashboard.

Hinweis:
Die meisten Karten im CMDB 360-Dashboard unterstützen Nicht-CMDB-Tabellen in ihrer Zusammenfassung oder können zur Bereitstellung von Unterstützung konfiguriert werden. Die Karte gilt jedoch beispielsweise nicht für Nicht-CMDB-Tabellen. Das Erstellen von Abfragen für Nicht-CMDB-Tabellen wird ebenfalls unterstützt. Informationen zur Unterstützung von Nicht-CMDB-Tabellen finden Sie unter IRE-Unterstützung für Nicht-CMDB-Tabellen.

Zugriff

Anforderungen:

- Rollenanforderung: sn_cmdb_user (CMDB-Benutzer) oder eine beliebige Rolle, die sn_cmdb_user enthält
- Zusätzliche Anforderung: Aktivieren und konfigurieren Sie CMDB 360

Um auf die CMDB 360-Ansicht in CMDB-Arbeitsbereichzuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an. Wählen Sie in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich**CMDB 360**aus.

Potenzielle Probleme

Karten auf der Kachel „Potenzielle Probleme“ zeigen Details zu CIs mit Discovery-Quellen an, die falsche Berichte zu den CIs erstellen.

CIs, die nicht von Discovery-Quellen gemeldet werden

Listet CIs auf, die von mehreren Discovery-Quellen erkannt wurden, aber mindestens eine der Discovery-Quellen hat innerhalb einer angegebenen Anzahl von Tagen die Berichterstellung

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

beendet. Die Anzahl der Tage seit der letzten Erkennung von CIs durch eine Dashboard-Einstellung einer Discovery-Quelle wird in der Zusammenfassung der Karte verwendet.

Führen Sie einen Drilldown auf dieser Karte durch, um eine Listenansicht der CIs für die Karte und die spezifische Discovery-Quelle pro CI anzuzeigen, die keine Berichte mehr erstellt.

Beispiel: Sie konfigurieren 7 Tage für die Einstellung. Ein Linux-Server-CI mit dem Namen „backup-linux.ea.com“ wird von diesen Discovery-Quellen innerhalb der angegebenen Anzahl von Tagen gemeldet:

- ServiceNow heute.
- ServiceWatch – vor 4 Tagen
- AgentClientCollector – vor 8 Tagen.

In diesem Szenario wird das CI auf der Karte mit den CIs angezeigt, die nicht von den Discovery-Quellen gemeldet wurden, seit AgentClientCollector vor mehr als sieben Tagen gemeldet hat.

Datenabweichung

Listet CIs auf, für die verschiedene Discovery-Quellen unterschiedliche Werte melden. Attribute gelten als nicht übereinstimmend, wenn verschiedene Discovery-Quellen unterschiedliche Werte für das Attribut melden. CIs, die angezeigt werden, wenn Sie einen Drilldown auf diese Karte ausführen, können Probleme mit dem einzelnen CI oder Ihren Abgleichsregeln aufdecken.

Welche Datensätze in der Detail-Listenansicht angezeigt werden, hängt von den Dashboard-Einstellungen für Datenabweichungen ab.

Führen Sie einen Drilldown zur Seite mit Datenvorschau mit mehreren Quellen durch, um Details zu allen Discovery-Quellen mit Werten für das Attribut anzuzeigen. Auf der Seite „Datenvorschau mit mehreren Quellen“ können Sie das Feld Suchattribute verwenden, um nach bestimmten Attributen zu suchen, und auch eine der folgenden Optionen auswählen:

- **Alle Attribute**: Zeigt alle Attribute der ausgewählten Klasse an, unabhängig davon, ob sie einen Wert in der CMDB haben.
- **Attribute mit CMDB-Werten**: Zeigt nur Attribute der ausgewählten Klasse mit einem Wert in der CMDB an.
- **Attribute mit Daten**aus mehreren Quellen: Zeigt alle Attribute der ausgewählten Klasse und zeigt für jedes Attribut den aktuellen CMDB-Wert und alle anderen Discovery-Quellen mit einem Wert für das Attribut an.

Unabhängig von der Option, die Sie auf der Seite „Datenvorschau mit mehreren Quellen“ auswählen, wird ein Discovery-Quellwert, der für den aktuellen CMDB-Wert verwendet wurde, grün hervorgehoben. Diese Werte sind identisch mit dem CMDB-Wert des Attributs.

Discovery-Quellen

Karten in der Kachel „Discovery-Quellen“ zeigen aggregierte Anzahlen für Ihre Discovery-Quellen an.

Anzahl der Discovery-Quellen

Die Gesamtzahl der Discovery-Quellen, die CMDB 360-Daten melden.

CMDB 360-Datensätze insgesamt

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

Die Gesamtzahl der CMDB 360-Rohdatensätze im CMDB 360-Datenspeicher, der Datensätze für jeden Discovery-Quellbericht für jedes CI-Attribut enthält.

Abgeglichene CIs

Die Gesamtzahl der eindeutigen CIs, die in der CMDB erstellt wurden, nachdem eingehende Daten aus allen Discovery-Quellen verarbeitet wurden (einschließlich nach dem Abgleich von Daten aus mehreren Discovery-Quellen für dieselben CIs). Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-Identifikation und -Abgleich.

Übersicht über Discovery-Quelle

Die Verteilung von CMDB 360-CIs über alle Discovery-Quellen für die Berichterstellung.

Gespeicherte Anfragen

Auf der Karte „Gespeicherte Abfragen“ werden bis zu 20 Ihrer CMDB 360-Abfragen angezeigt. Sie können die Karte verwenden, um diese Abfragen zu bearbeiten und auszuführen oder neue Abfragen zu erstellen. Gespeicherte Abfragen werden sowohl in der Karten- als auch in der Listenansicht nach den zuletzt erstellten oder aktualisierten Abfragen sortiert.

Wenn Ihre Instanz von einer Instanz aktualisiert wurde, die Abfragen für den Berichtgenerator mit mehreren Quellen enthält, werden diese Abfragen auf der Karte Gespeicherte Abfragen angezeigt.

- Klicken Sie auf eine gespeicherte Abfrage, um sie vor dem Ausführen zu ändern oder anzuzeigen.
- Klicken Sie auf das Aktionssymbol einer Abfrage, und wählen Sie dann **Ausführen**aus.
- Klicken Sie auf **Alle Abfragen anzeigen**, um alle gespeicherten Abfragen anzuzeigen, in denen Sie eine Abfrage überprüfen oder ausführen können.
- Klicken Sie auf **Abfrage** erstellen, um eine Abfrage für einen der folgenden Typen zu erstellen:
  - Datensätzeabrufen: Erstellt eine Abfrage, mit der Sie Ihre CMDB 360-Daten untersuchen können. Fragt Ihre CMDB 360 nach CIs ab, die Ihren Kriterien entsprechen und von angegebenen Discovery-Quellen gemeldet werden.
  - Lückesuchen: Erstellt eine Abfrage, mit der Sie Lücken in Discovery-Quellen analysieren können, die Ihre CMDB 360-Daten melden. Er fragt Discovery-Quellen, die CIs melden, für Discovery-Quellen hat, die nicht dieselben CIs melden.
  - Attributwerte vergleichen: Erstellt eine Abfrage, mit der Sie CIs mit Attributwerten identifizieren können, die sich in mehreren Discovery-Quellen oder in der CMDB unterscheiden. Fragt mindestens zwei Discovery-Quellen und/oder die CMDB nach CIs ab, die Ihren Kriterien entsprechen.
- Planen Sie eine CMDB 360 -Abfrage für einen Bericht um diese Abfrage regelmäßig auszuführen. Durch das Planen einer Abfrage können Sie einen CMDB 360-Bericht erstellen, der die Abfrageergebnisse mit der Plattform-Berichterstellungsfunktion integriert.

Abdeckung

Karten auf der Kachel „Abdeckung“ zeigen eine Aufgliederung der CIs nach der Anzahl der Discovery-Quellen, die diese CIs melden:

CIs mit einer einzigen Quelle

Zeigt CIs, die nur von einer einzigen Discovery-Quelle gemeldet werden, mit einer Aufgliederung nach der Discovery-Quelle, die diese CIs meldet.

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

CIs nach Anzahl der Quellen

Zeigt CIs an, die von mehreren Discovery-Quellen gemeldet wurden, gruppiert nach der Anzahl der Discovery-Quellen, die diese CIs melden.

Die folgenden Einstellungen bestimmen den Umfang und die Art der Daten, die in den Abdeckungskacheldiagrammen enthalten sind. Diese Einstellungen können sich erheblich auf die Leistung des Berechnungsauftrags für die Abdeckungskachel auswirken:

- Die Dashboard-Einstellungen „Abdeckungskarten“ bestimmen die Daten, die die Karten in Listenansichten anzeigen.
- Die Systemeigenschaften *sn_cmdb_ws.ms.calculate_cmdb_only* und *glide.identification_engine.multisource_non_cmdb_ci_enabled* bestimmen, ob sowohl CMDB- als auch Nicht-CMDB-Daten oder nur CMDB-Daten im Abdeckungsdiagramm enthalten sind. Weitere Informationen zu diesen Systemeigenschaften finden Sie unter Komponenten im Zusammenhang mit CMDB 360.
- Filteroptionen filtern die berechneten Datensätze im CMDB 360-Datenspeicher, die für die Abdeckungsdiagramme gelten:
  - Alle (Standard): Schließt alle diese Datensätze für CMDB-Tabellen und Nicht-CMDB-Tabellen ein.
  - CMDB-CI: Schließt nur diese Datensätze für CMDB-Klassen ein.
  - Prinzipalklasse: Enthält nur die Datensätze für Prinzipalklassen. Informationen zum Definieren einer Klasse als Prinzipalklasse und zum Einbeziehen dieser Klasse in den Prinzipalklassenfilter finden Sie unter Eine CI-Klasse erstellen.

Hinweis:
Wenn *sn_cmdb_ws.ms.calculate_cmdb_only* auf „wahr“ oder *glide.identification_engine.multisource_non_cmdb_ci_enabled* auf „falsch“ festgelegt ist, zeigen die Diagrammfilter „Alle“ und „CMDB-CI“ nur CMDB-Daten an (Nicht-CMDB-Daten werden ignoriert).

- Die Systemeigenschaft *sn_cmdb_ws.ms.report_class_ci_count_max_threshold* und die Tabelle „Übersprungene CMDB 360-Analytics-Klasse“ [sn_cmdb_ws_ms_skip_class] bestimmen zusammen die Aufnahme der Klasse in das Abdeckungsdiagramm.

  Wenn die Datensatzanzahl für eine Klasse (CMDB oder Nicht-CMDB) in der CMDB 360-Datentabelle [cmdb_multisource_data] den durch die Systemeigenschaft *sn_cmdb_ws.ms.report_class_ci_count_max_threshold* festgelegten Wert überschreitet, wird ein Datensatz in der Tabelle „Übersprungene CMDB 360-Analytics-Klasse“ [sn_cmdb_ws_ms_skip_class] erstellt Standardmäßig wird die Klasse bei zukünftigen Berechnungen für das Abdeckungsdiagramm übersprungen. Sie können eine übersprungene Klasse in das Abdeckungsdiagramm aufnehmen, indem Sie die Spalte *Override class CI records population* einer übersprungenen Klasse in der Tabelle *sn_cmdb_ws_ms_skip_class* auf „wahr“ setzen.

  Einige Klassen können, wenn sie im Abdeckungsdiagramm enthalten oder darin ausgeschlossen sind, die Gesamtleistung der Diagrammberechnungen erheblich beeinträchtigen. Weitere Informationen finden Sie unter Komponenten im Zusammenhang mit CMDB 360.

Zusätzlich zu den oben aufgeführten Einstellungen wirken sich interne Filter und ausgeschlossene Klassen in der Tabelle für abgelehnte CMDB 360-Klassen [cmdb_multisource_deny_class] auch darauf aus, ob Klassen endgültig einbezogen oder nicht einbezogen werden. Sie

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

können die Liste der CI-Klassen in den Einstellungen für „Abdeckungskarten“ überprüfen, um Hinweise zum Aufnahmestatus zu erhalten.

Konfigurieren Sie das CMDB 360-Dashboard

Konfigurieren Sie Einstellungen für CMDB 360 des CMDB-Arbeitsbereichs, um zu bestimmen, wie Ihre CMDB 360-Daten analysiert und aggregiert werden. Diese Einstellungen wirken sich auf die Daten aus, die auf den Karten angezeigt werden, und auf die angezeigten Datensätze, wenn Sie in Ihrem CMDB 360-Dashboard einen Drilldown für diese Karten ausführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: cmdb_ms_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich**CMDB 360**aus.
3. Wählen Sie **Einstellungen aus**.
4. Konfigurieren Sie globale Einstellungen.
   Die Einstellung **Maximale Anzahl der zu verarbeitenden Datensätze** bestimmt die maximale Anzahl der Datensätze, die beim Drilldown in die Karten im CMDB 360-Dashboard angezeigt werden können. Wenn die Gesamtzahl der zurückgegebenen Datensätze den angegebenen Einstellungswert überschreitet, schneidet das Dashboard die Ausgabe der Listenansicht entsprechend dieser Einstellung und den Einstellungen einzelner Karten zu.

   Sie können diese Einstellung verwenden, um die Anzahl der Datensätze zu begrenzen, die CMDB 360 verarbeiten muss. Die Einstellung gilt für diese Karten:

   - CIs, die nicht von Discovery-Quellen gemeldet werden
   - Datenabweichung
   - CIs mit einer einzigen Discovery-Quelle
   - CIs nach Anzahl der Discovery-Quellen

   Im CMDB 360-Dashboard wird dieser Wert standardmäßig auf 100.000 festgelegt.
5. Konfigurieren Sie die Einstellungen für potenzielle Probleme.
   Diese Einstellungen wirken sich auf die Berechnungen für Karten in der CMDB 360-Ansicht/Kachel „Potenzielle Probleme“ und die Liste der CIs aus, die angezeigt werden, wenn Sie einen Drilldown in diese Karten ausführen.

   a. Konfigurieren Sie CIs, die nicht von Discovery-Quellen gemeldet werden.
      Die Einstellung **Anzahl der Tage seit der letzten Erkennung von CIs durch eine Discovery-Quelle** bestimmt die Anzahl der Tage, die für die Berechnung der CIs verwendet werden, die nicht von der Discovery-Quellenkarte gemeldet wurden. Die Karte zeigt CIs, die von mehreren Quellen erkannt werden können, aber mindestens eine Discovery-Quelle hat in der angegebenen Anzahl von Tagen nicht zu diesem CI gemeldet.

   b. Konfigurieren Sie Datenabweichung.
      Diese Einstellungen wirken sich auf die Berechnung der Karte „Datenabweichung“ und die Liste der CIs aus, die beim Drilldown in die Karte angezeigt werden. Diese Einstellungen bestimmen, welche Klassen für die Karte verwendet werden und welche relative Gewichtung jede dieser Klassen in den Berechnungen hat.

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

Einstellung	Beschreibung
Automatische Datengewichtungen	Verteilt Gewichtungen gleichmäßig auf die ausgewählten CI-Klassen.
Manuelle Datengewichtungen	Geben Sie für jede CI-Klasse eine anwenderdefinierte Gewichtung an.
CI-Klassen auswählen, die Sie in die Berechnung einbeziehen möchten	Geben Sie die CI-Klassen an, die auf Attributkonflikte überprüft werden sollen. Von Ihnen angegebene CI-Klassen enthalten auch alle untergeordneten Klassen. Attribute gelten als nicht übereinstimmend, wenn verschiedene Discovery-Quellen unterschiedliche Werte für das Attribut melden.
CIs anzeigen, bei denen das EVERY-Attribut nicht übereinstimmt	Wählen Sie diese Option aus, um für jedes von Ihnen angegebene Attribut nur CIs mit einer Diskrepanz zwischen den Discovery-Quellen einzubeziehen.
CIs anzeigen, bei denen das ANY-Attribut nicht übereinstimmt	Wählen Sie diese Option aus, um nur CIs einzubeziehen, bei denen die Discovery-Quellen für jedes von Ihnen angegebene Attribut nicht übereinstimmen.
Attribut auswählen	Geben Sie die Attribute an, die Sie auf Nichtübereinstimmungen überprüfen möchten.

6. Konfigurieren Sie Abdeckungseinstellungen.
   Diese Einstellungen wirken sich auf die Berechnungen für Karten in der CMDB 360-Ansicht in Kachel CMDB-Arbeitsbereich und die Liste der CIs aus, die angezeigt werden, wenn Sie einen Drilldown in diese Karten ausführen. Diese Einstellungen bestimmen, welche Klassen für die Karten verwendet werden sollen und wie viel Gewichtung jede dieser Klassen hat.

Einstellung	Beschreibung
Automatische Datengewichtungen	Verteilt Gewichtungen für die ausgewählten CI-Klassen gleichmäßig.
Manuelle Datengewichtungen	Geben Sie für jede CI-Klasse eine anwenderdefinierte Gewichtung an.
CI-Klassen auswählen, die Sie in die Berechnung einbeziehen möchten	Geben Sie die CI-Klassen an, die Sie in die Karten CIs mit einer einzelnen Quelle und CIs nach Anzahl der Quellen aufnehmen möchten. Von Ihnen angegebene CI-Klassen enthalten auch alle untergeordneten Klassen.

7. Wählen Sie **Speichern**.

Erstellen Sie eine CMDB 360 Abfrage zum Abrufen von Datensätzen

Erstellen Sie eine Abfrage zum Abrufen von Datensätzen im Dashboard [CMDB 360 Ihres Configuration Management Database (CMDB) -Arbeitsbereichs, um Ihre vorhandenen CMDB 360 -Daten zu untersuchen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cmdb_user und entweder cmdb_ms_admin oder cmdb_ms_editor

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich**CMDB 360**aus.
3. Klicken Sie auf der Kachel „Gespeicherte Abfragen“ auf **Abfrage erstellen.**
4. Klicken Sie **auf Ich möchte CMDB 360-Daten abrufen**.
5. Wählen Sie die CI-Klassen aus, die in die Abfrage aufgenommen werden sollen.
   Sie können auf eine ausgewählte Klasse klicken, um den Bedingungsgenerator zu öffnen. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um Bedingungen anzugeben, die für jede Klasse erfüllt werden müssen. Verwenden Sie „ **Und** “ oder **„Oder** “, um mehrere Bedingungen anzugeben.

   Wählen Sie **Alle Klassen** aus, wenn Sie alle CI-Klassen ohne Bedingungen einbeziehen möchten.
6. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.
7. Wählen Sie Discovery-Quellen aus, die abgefragt werden sollen.
   Die Abfrage ruft CMDB 360 Daten ab, die aus den von Ihnen angegebenen Discovery-Quellen stammen.

   Sie können die Eingabeaufforderung Discovery-Quellen auswählen leer lassen, um Daten für alle Discovery-Quellen abzurufen.
8. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.
9. Wählen Sie im Formular die folgenden Optionen aus:

Formular „Ergebnislayout“.

Feld	Beschreibung
Eindeutige CMDB 360 -Datensätze anzeigen	Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie nur eindeutige CMDB 360 -Datensätze anzeigen möchten. Datensätze für dieselben CIs aus verschiedenen Discovery-Quellen werden konsolidiert.
CI-Datensätze nach Discovery-Quelle anzeigen	Wählen Sie aus, ob Sie Datensätze für jedes CI- und Discovery-Quellenpaar anzeigen möchten.
Ergebnisse beschränken auf	Schränkt die Abfrageergebnisse auf CIs ein, die zu einem Service oder einer CMDB-Gruppe gehören. Wenn Sie **Anwendungsservices**, **Technische Services**oder **CMDB-Gruppen**auswählen, wird eine Eingabeaufforderung angezeigt. Sie können die Eingabeaufforderung verwenden, um den Service oder die Gruppe anzugeben, nach der die Abfrage filtern soll.

10. Klicken Sie auf **Fortfahren**.
11. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für Ihre Abfrage ein.
12. Klicken Sie auf **Speichern** .

Nächste Maßnahme

Führen Sie die Abfrage mindestens einmal aus, wenn Sie einen Zeitplan oder Bericht erstellen möchten.

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

Auf der Seite CMDB 360 „ Abfrageergebnisse:

- Wenn die Anzahl der Ergebnisse die Anzahl der auf der Seite angezeigten Ergebnisse überschreitet:
  - Klicken Sie auf **Weitere Ergebnisse**laden, um die nächste Seite der Ergebnisse anzuzeigen. Die Anzahl der Ergebnisse, die auf jeder Ergebnisseite angezeigt werden, wird durch die Systemeigenschaft „ glide.identification_engine.multisource.query.batch.limit “ festgelegt (standardmäßig 100 Elemente).
  - Klicken Sie auf **Alle Ergebnisse**laden : zum Anzeigen aller Ergebnisse bis zu dem durch die Systemeigenschaft glide.identification_engine.multisource.query.max.limit angegebenen Grenzwert (standardmäßig 10.000).
  - Klicken Sie auf einen CMDB 360 -Quellenlink, um auf Vorschaudaten einer Quelle zuzugreifen und weitere Details anzuzeigen.
- Sie können auf **Zeitplan erstellen** klicken, um einen Zeitplan einzurichten, der Ihre Abfrage regelmäßig ausführt. Wenn Sie Ihre Abfrage planen, können Sie die Abfrageergebnisse in von Ihnen erstellten Berichten verwenden.
- Nach dem Erstellen eines Zeitplans können Sie auf **Bericht erstellen klicken, um einen Bericht** zu konfigurieren, den Sie mit den Berichterstellungsfunktionen verwalten können.
- Greifen Sie auf der Seite „Abfrageergebnisse“ auf einen Datensatz zu, um weitere Details anzuzeigen. Klicken Sie beispielsweise in der Spalte Primärer Datensatz auf einen Link, und klicken Sie dann auf der Seite „CI-Details“ auf **CMDB 360-Daten anzeigen**.

Erstellen Sie eine CMDB 360-Abfrage zum Suchen eines Abstands

Erstellen Sie im CMDB 360-Dashboard Ihres Configuration Management Database (CMDB) -Arbeitsbereichs eine Abfrage zur Lückensuche, um nach CIs zu suchen, die nicht von einer Discovery-Quelle gemeldet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cmdb_user und entweder cmdb_ms_admin oder cmdb_ms_editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Lücken in der Berichterstellung für Discovery-Quellen treten auf, wenn mindestens eine Discovery-Quelle Berichte über das CI erstellt und eine andere nicht. Auf diese Weise können Sie Discovery-Quellen identifizieren, bei denen möglicherweise ein Problem aufgetreten ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich**CMDB 360**aus.
3. Klicken **Sie auf Abfrage erstellen.**
4. Klicken Sie **auf Ich möchte Datenlücken zwischen Discovery-Quellen finden**.
5. Wählen Sie die CI-Klassen aus, die Sie auf Lücken überprüfen möchten.
6. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.
7. Wählen Sie nicht Berichterstellungs-Discovery-Quelleaus.
   Eine Discovery-Quelle ohne Berichterstellung ist eine Discovery-Quelle, die CIs nicht wie erwartet meldet. Mehrere nicht meldende Discovery-Quellen haben eine ODER-Bedingung miteinander.
8. Wählen Sie eine oder zwei Discovery-Quellen für die Berichterstellung aus.
   Diese Discovery-Quellen melden das CI wie erwartet und fungieren als Baseline für die Identifizierung der Lücke in der Berichterstellung.

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

Sie können die Aufforderung zur **Auswahl der Discovery-Quellen für die Nachverfolgung von Lücken** leer lassen, um alle Discovery-Quellen in die Abfrage einzubeziehen.

9. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.
10. Wählen Sie im Formular die folgenden Optionen aus:

Formular „Ergebnislayout“.

Feld	Beschreibung
Eindeutige CMDB 360-Datensätze anzeigen	Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie nur eindeutige CMDB 360-Datensätze anzeigen möchten. Datensätze für dieselben CIs aus verschiedenen Discovery-Quellen werden konsolidiert.
CI-Datensätze nach Discovery-Quelle anzeigen	Wählen Sie aus, ob Sie Datensätze für jedes CI- und Discovery-Quellenpaar anzeigen möchten.
Ergebnisse beschränken auf	Schränkt die Abfrageergebnisse auf CIs ein, die zu einem Service oder einer CMDB-Gruppe gehören. Wenn Sie **Anwendungsservices**, **Technische Services**oder **CMDB-Gruppen**auswählen, wird eine Eingabeaufforderung angezeigt, in der Sie den Service oder die CMDB-Gruppe angeben können, nach der die Abfrage filtern soll.

11. Klicken Sie auf **Fortfahren**.
12. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für Ihre Abfrage ein.
13. Klicken Sie auf **Speichern** .

Nächste Maßnahme

Führen Sie die Abfrage mindestens einmal aus, wenn Sie einen Zeitplan erstellen möchten.

Auf der Seite mit CMDB 360-Abfrageergebnissen:

- Wenn die Anzahl der Ergebnisse die Anzahl der auf der Seite angezeigten Ergebnisse überschreitet:
  - Klicken Sie auf **Weitere Ergebnisse**laden, um die nächste Seite der Ergebnisse anzuzeigen. Die Anzahl der Ergebnisse, die auf jeder Ergebnisseite angezeigt werden, wird durch die Systemeigenschaft „ glide.identification_engine.multisource.query.batch.limit “ festgelegt (standardmäßig 100 Elemente).
  - Klicken Sie auf **Alle Ergebnisse**laden : zum Anzeigen aller Ergebnisse bis zu dem durch die Systemeigenschaft glide.identification_engine.multisource.query.max.limit angegebenen Grenzwert (standardmäßig 10.000).
  - Klicken Sie auf den Link einer CMDB 360-Quelle, um auf Vorschaudaten einer Quelle zuzugreifen und weitere Details anzuzeigen.
- Sie können auf **Zeitplan erstellen** klicken, um einen Zeitplan einzurichten, der Ihre Abfrage regelmäßig ausführt. Wenn Sie Ihre Abfrage planen, können Sie die Abfrageergebnisse in von Ihnen erstellten Berichten verwenden.

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

- Nach dem Erstellen eines Zeitplans können Sie auf **Bericht erstellen klicken, um einen Bericht** zu konfigurieren, den Sie mit den Berichterstellungsfunktionen verwalten können.
- Greifen Sie auf der Seite „Abfrageergebnisse“ auf einen Datensatz zu, um weitere Details anzuzeigen.

Erstellen Sie eine Abfrage zum Vergleichen von Attributwerten CMDB 360 .

Erstellen Sie eine Abfrage zum Vergleichen von Attributwerten im Dashboard [CMDB 360 Ihres Configuration Management Database (CMDB) -Arbeitsbereichs, um CIs mit nicht übereinstimmenden Attributwerten zwischen Discovery-Quellen zu finden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_user und entweder cmdb_ms_admin oder cmdb_ms_editor.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der Abfrage können Sie feststellen, ob ein Problem damit vorliegt, wie eine Discovery-Quelle ein CI meldet.

Die Abfrage zum Vergleichen von Attributwerten vergleicht CIs aus verschiedenen Discovery-Quellen auf nicht übereinstimmende Werte. Nichtübereinstimmungen treten auf, wenn eine Discovery-Quelle Attributwerte für ein CI meldet, die sich von den Werten unterscheiden, die von anderen Discovery-Quellen oder von CMDBgemeldet wurden. Sie können die Abfrage verwenden, um diese CIs zu identifizieren und die Attributwerte abzugleichen oder Probleme mit den Discovery-Quellen zu beheben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich**CMDB 360**aus.
3. Klicken **Sie auf Abfrage erstellen**.
4. Klicken Sie **auf Ich möchte Attributwerte zwischen Discovery-Quellen oder mit der CMDB vergleichen**.
5. Wählen Sie eine CI-Klasse aus, für die Sie Attributwerte vergleichen möchten.
   Sie können auf eine ausgewählte Klasse klicken, um den Bedingungsgenerator zu öffnen. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um Bedingungen anzugeben, die für jede Klasse erfüllt werden müssen. Verwenden Sie „ **Und** “ oder **„Oder** “, um mehrere Bedingungen anzugeben.
6. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.
7. Wählen Sie im Formular die folgenden Optionen aus:

Formular für zu vergleichende Attribute

Feld	Beschreibung
Beliebiges Attribut stimmt nicht überein.	Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie CIs abrufen möchten, bei denen eine Nichtübereinstimmung mit einem der angegebenen Attributwerte zwischen den Discovery-Quellen vorliegt.
Nicht jedes Attribut stimmt überein	Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie CIs abrufen möchten, bei denen eine Nichtübereinstimmung mit jedem angegebenen Attributwert zwischen den Discovery-Quellen vorliegt.
Attribute zum Vergleich auswählen	Geben Sie die Attribute an, die Sie auf nicht übereinstimmende Werte vergleichen möchten.

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

8. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.
9. Wählen Sie die Discovery-Quellen aus, für die Sie Attributwerte vergleichen möchten.

Formular „Discovery-Quellen“.

Feld	Beschreibung
Vergleichen Sie mit CMDB	Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie die angegebenen Attributwerte mit Ihren in CMDBaufgezeichneten CI-Attributen vergleichen möchten. Für den Vergleich mit CMDBbenötigen Sie nur eine Discovery-Quelle.
Discovery-Quellen auswählen	Die Discovery-Quellen, die Sie vergleichen möchten. Wählen Sie mindestens zwei aus.
Ergebnisse beschränken auf	Schränkt die Abfrageergebnisse auf CIs ein, die zu einem Service oder einer Gruppe CMDB gehören. Wenn Sie **Anwendungsservices**, **Technische Services**oder **CMDB-Gruppen**auswählen, wird eine Eingabeaufforderung angezeigt. Sie können die Eingabeaufforderung verwenden, um den Service oder die Gruppe anzugeben, nach der die Abfrage filtern soll.

10. Klicken Sie auf **Fortfahren**.
11. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für Ihre Abfrage ein.
12. Klicken Sie auf **Speichern** .

Nächste Maßnahme

Führen Sie die Abfrage mindestens einmal aus, wenn Sie einen Zeitplan erstellen möchten.

Auf der Seite CMDB 360 „ Abfrageergebnisse:

- Wenn die Anzahl der Ergebnisse die Anzahl der auf der Seite angezeigten Ergebnisse überschreitet:
  - Klicken Sie auf **Weitere Ergebnisse**laden, um die nächste Seite der Ergebnisse anzuzeigen. Die Anzahl der Ergebnisse, die auf jeder Ergebnisseite angezeigt werden, wird durch die Systemeigenschaft „ glide.identification_engine.multisource.query.batch.limit “ festgelegt (standardmäßig 100 Elemente).
  - Klicken Sie auf **Alle Ergebnisse**laden : zum Anzeigen aller Ergebnisse bis zu dem durch die Systemeigenschaft glide.identification_engine.multisource.query.max.limit angegebenen Grenzwert (standardmäßig 10.000).
  - Klicken Sie auf einen CMDB 360 -Quellenlink, um auf Vorschaudaten einer Quelle zuzugreifen und weitere Details anzuzeigen.
- Sie können auf **Zeitplan erstellen** klicken, um einen Zeitplan einzurichten, der Ihre Abfrage regelmäßig ausführt. Wenn Sie Ihre Abfrage planen, können Sie die Abfrageergebnisse in von Ihnen erstellten Berichten verwenden.
- Nach dem Erstellen eines Zeitplans können Sie auf **Bericht erstellen klicken, um einen Bericht** zu konfigurieren, den Sie mit den Berichterstellungsfunktionen verwalten können.
- Greifen Sie auf der Seite „Abfrageergebnisse“ auf einen Datensatz zu, um weitere Details anzuzeigen.

Planen Sie eine CMDB 360 -Abfrage für einen Bericht

Richten Sie einen Zeitplan für die regelmäßige Abfrage von CMDB 360 -Daten ein. Verwenden Sie geplante Abfragen, um CMDB 360 -Daten für von Ihnen erstellte Berichte

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

bereitzustellen. Dadurch erhalten Sie Einblicke in die Belegung von Configuration Management Database (CMDB) durch Discovery-Quellen und in die Zuverlässigkeit dieser Discovery-Quellen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die Abfrage CMDB 360 mindestens einmal ausführen.

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_user und entweder cmdb_ms_admin oder cmdb_ms_editor.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich**CMDB 360**aus.
3. Erstellen Sie auf der Kachel „Gespeicherte Abfragen“ eine CMDB 360 -Abfrage, oder greifen Sie darauf zu. Wenn Sie eine neue Abfrage erstellt haben, müssen Sie die Abfrage mindestens einmal ausführen, bevor Sie auf der Seite mit den Abfrageergebnissen auf **Zeitplan erstellen** klicken können.
4. Wählen Sie **Abfrage planen** auf der Seite „Ergebnislayout“ für die Abfrage aus.
   Um einen Zeitplan für die Abfrage zum Vergleichen von Attributwerten zu erstellen, wählen Sie **Abfrage** planen auf der Seite „Discovery-Quellen“.
5. **Geben** Sie eine Ausführungshäufigkeit und einen Zeitpunkt an, zu dem die Ausführung der Abfrage geplant werden soll.
   Wenn Sie Wöchentlich oder Monatlich auswählen, müssen Sie auch einen Wochentag bzw. Kalendertag auswählen.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie einen CMDB 360-Bericht, um CMDB 360 Abfrageergebnisse mit den Berichterstellungsfunktionen der Plattform zu integrieren. Bei jeder Ausführung der Abfrage wird der generierte Bericht automatisch aktualisiert.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine CMDB 360 Abfrage zum Abrufen von Datensätzen

Erstellen Sie eine CMDB 360-Abfrage zum Suchen eines Abstands

Erstellen Sie eine Abfrage zum Vergleichen von Attributwerten CMDB 360 .

Klassen aus CMDB 360 ausschließen

Verhindern, dass CMDB 360 Daten für Klassen sammelt, speichert und analysiert, für die sie nicht benötigt werden. CMDB 360 verarbeitet große Datenmengen. Daher kann das Ausschließen von Klassen die Leistung der geplanten Aufgabe „Auffüllung von Dashboard-Analytics mit mehreren Quellen“ und von CMDB 360-Abfragen verbessern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: cmdb_ms_admin (automatisch in der CMDB-Administratorrolle enthalten)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um Klassen aus CMDB 360 auszuschließen, müssen Sie Datensätze in der Tabelle „CMDB 360 für abgelehnte Klassen“ [cmdb_multisource_deny_class] direkt verwalten. Fügen Sie für jede Klasse, die Sie ausschließen möchten, einen aktiven Datensatz für diese Klasse hinzu. Durch das Ausschließen einer Klasse aus CMDB 360 werden auch alle ihr untergeordneten Klassen automatisch ausgeschlossen. Im Basissystem wird die Tabelle der abgelehnten CMDB 360-Klassen standardmäßig mit einigen Klassen gefüllt, z. B. „dscy_net_base“ und „discovery_net_base“.

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

Prozedur

1. Wählen Sie **Alle** aus, und geben Sie im Filternavigator cmdb_multisource_deny_class.list ein, um die Tabelle der abgelehnten CMDB 360-Klassen zu öffnen.
2. Wählen Sie **Neu** aus, und füllen Sie das Formular aus.
   - Wählen Sie die auszuschließende Klasse (mit ihren untergeordneten Elementen) im Feld **Diese Klasse und alle erweiterten Klassen verweigern aus, um CMDB 360-Daten zu speichern**.
   - Stellen Sie sicher, dass **Aktiv** ausgewählt ist. Wenn **„Aktiv“** nicht ausgewählt ist, wird die angegebene Klasse nicht aus CMDB 360 ausgeschlossen.
   - Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Vorhandene Daten für die angegebene Klasse und ihre absteigenden Klassen werden schrittweise mithilfe von Datensatzbereinigungen aus der CMDB 360-Datentabelle [cmdb_multisource_data] entfernt, ohne dass dies Auswirkungen auf das System hat.

Nächste Maßnahme

Sie können die Option „ **Aktiv** “ deaktivieren oder einen Datensatz für eine Klasse, die Sie in die CMDB 360-Datensammlung aufnehmen möchten, vollständig löschen.

Berechnen Sie CI-Attributwerte neu

Ändern Sie Abgleichsregeln, oder schließen Sie eine als ungültig erkannte Discovery-Quelle aus. Verwenden Sie dann die aktualisierten Abgleichsregeln bei der Neuberechnung der CI-Attributwerte, für die diese Abgleichsregeln oder Discovery-Quellen gelten.

Vorbereitungen

Aktivieren und konfigurieren Sie CMDB 360.

Wenn Sie neu berechnen möchten, um aktualisierte Abgleichsregeln anzuwenden, müssen Sie zuerst die Abgleichsregeln aktualisieren.

Erforderliche Rolle: itil_admin oder sn_cmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

CMDB 360 generiert automatisch eine Neuberechnungsaufgabe für jede von Ihnen übermittelte Neuberechnung. Wenn Sie mehrere Neuberechnungen übermitteln, wird für jeden Vorgang eine Neuberechnungsaufgabe generiert, es wird jedoch jeweils nur eine Aufgabe ausgeführt. Um alle Neuberechnungsaufgaben aufzulisten, geben Sie im Suchfeld der linken Navigation cmdb_multisource_recomp_task.list ein.

Es gibt eine maximale Anzahl von Datensätzen, die in einem einzelnen Neuberechnungsvorgang enthalten sein können. Diese Zahl wird von der Systemeigenschaft „glide.identification_engine.multisource.recompute.max.ci.limit “ angegeben (standardmäßig 100.000).

Hinweis:

- Bei der Neuberechnung werden CIs übersprungen, die von mehreren Discovery-Quellen gemeldet werden, jedoch mit unterschiedlichen Klassennamen.
- Die Neuberechnung von CI-Attributwerten wird für Nicht-CMDB-Tabellen nicht unterstützt.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**an.
2. Wählen Sie eine Klasse aus der Liste CI-Klassenhierarchie aus.
3. Erweitern Sie im linken Seitenbereich **Klasseninformationen**, und wählen Sie **Abgleichregeln**aus.
4. Klicken Sie auf der Seite Abgleichregeln auf **Neu berechnen**.
5. Wählen Sie den **Neuberechnungstyp aus**.
   - **Ersetzen Sie Werte aus der angegebenen Discovery-Quelle durch Werte aus der Discovery-Quelle, die gemäß den Abgleichsregeln als nächstes Priorität hat**: Berechnen Sie Attributwerte für die Klassen-CIs neu, indem Sie die in den Abgleichsregeln angegebenen Prioritäten anwenden und die angegebene **Discovery-Quelle**ausschließen. Datensätze für die Discovery-Quelle, die Sie ausschließen, werden ebenfalls aus dem CMDB 360-Datenspeicher entfernt.

     Dieser Vorgang gilt für Daten, die in der CMDB vorhanden sind. Wenn für die von Ihnen ausgeschlossene Discovery-Quelle Abgleichregeln gelten, kann die CMDB durch zukünftige Daten aus dieser Discovery-Quelle gefüllt werden.
   - **Aktualisierte Abgleichsregeln anwenden**: Berechnen Sie Attributwerte für die Klassen-CIs neu und wenden Sie dabei die aktualisierten Abgleichsregeln an, die jetzt gelten.
6. Wählen Sie den **Neuberechnungsbereich aus**.
   Die Umfänge wachsen von einer Option zur nächsten:
   - **Nur CIs dieser Klasse**neu berechnen: Basisumfang der neu zu berechnenden CIs.
   - **CIs dieser und abgeleiteter Klassen neu berechnen**: Erweitern Sie den Basisumfang, um CIs aus abgeleiteten Klassen einzubeziehen.
   - **Berechnen Sie CIs dieser Klasse und abgeleiteter Klassen zusammen mit ausgewählten zugehörigen Elementen neu**: Erweitern Sie den vorherigen Bereich, um auch CIs aus den angegebenen zugehörigen Elementen einzubeziehen. Wählen Sie die zugehörigen Elemente aus, die bei der Neuberechnung berücksichtigt werden sollen.
7. Wählen Sie die **Aktion Löschen** für CIs aus, für die die ausgeschlossene Discovery-Quelle die einzige Discovery-Quelle ist.
   - **Datensatz löschen**: Löscht den CI-Datensatz aus CMDB.
   - **Datensatzattribute auf anwenderdefinierten Wert**festlegen: Legen Sie ein angegebenes CI-Attribut auf einen anwenderdefinierten Wert fest, um das CI aus dem regulären Betrieb zu entfernen, ohne das CI zu löschen. Legen Sie beispielsweise das Attribut `Operational status` auf den Wert `Retired`fest.
8. Wählen Sie **Weiter**.
9. Überprüfen Sie auf der Seite Überprüfung sorgfältig die Anzahl der betroffenen CIs, um sicherzustellen, dass die Anzahl der Datensätze Ihren Erwartungen entspricht.
10. Wählen Sie **Zurück** aus, um die Einstellungen für die Neuberechnung anzupassen.
11. Wählen **Sie Neu berechnen aus**.

Nächste Maßnahme

Sie können eine der folgenden Aktionen ausführen:

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

- Klicken Sie in der Statusmeldung, die für den Neuberechnungsvorgang angezeigt wird, auf den Link, um die CMDB 360-Neuberechnungsaufgabe mit weiteren Details anzuzeigen. Die Neuberechnungsaufgabe zeigt den Fortschritt und Status der Neuberechnung an.

  Sie können die Neuberechnung abbrechen, indem Sie den **Status** auf **Geschlossen – unvollständig** setzen und **Aktualisieren**auswählen. Sie können den **Status** dann wieder auf **„In Bearbeitung** “ setzen, um die Neuberechnung an der Stelle fortzusetzen, an der sie abgebrochen wurde.

- Geben Sie im linken Navigationssuchfeld `cmdb_multisource_recomp_task.list` ein, um den Status und den Fortschritt aller Neuberechnungsaufgaben anzuzeigen.

Berichtsgenerator mit mehreren Quellen (veraltet)

Verbessern Sie die CMDB-Datenverwaltung durch Abfragen und Berichterstellung für CMDB-Daten mit mehreren Quellen. Verwenden Sie den Berichtgenerator mit mehreren Quellen, um Einblicke darüber zu erhalten, wie Discovery-Quellen die CMDB füllen und wie zuverlässig sie sind. Anschließend können Sie bei Bedarf die Abgleichsregeln anpassen, um die Qualität der CMDB-Daten zu verbessern.

CMDB 360 in CMDB-Arbeitsbereich

Ab Release Xanadu ist die Multisource-CMDB-Funktion Teil der CMDB 360-Funktion, auf die in CMDB-Arbeitsbereichzugegriffen werden kann. Mit dem CMDB 360- Abfragegenerator in der Store App „CMDB Workspace“ können Sie CMDB 360-Abfragen erstellen, anzeigen, ändern, planen, Berichte erstellen und ausführen. Verwenden Sie den CMDB 360-Abfragegenerator, um Abfragen der folgenden Typen zu erstellen:

- Datensätzeabrufen: Fragt Ihre Discovery-Quellen nach CIs ab, die Ihren Kriterien entsprechen.
- Lückesuchen: Fragt nach Lücken in Discovery-Quellen ab, die Ihre CMDB 360-Daten melden. Fragt Discovery-Quellen, die CIs melden, gegen Discovery-Quellen erfasst, die nicht dieselben CIs melden.
- Attributwerte vergleichen: Abfragen von CIs mit Attributwerten, die sich in mehreren Discovery-Quellen oder in der CMDB unterscheiden. Fragt mindestens zwei Discovery-Quellen und/oder die CMDB nach CIs ab, die Ihren Kriterien entsprechen

Legacy-Berichtgenerator mit mehreren Quellen

Anstatt den CMDB 360-Abfragegenerator in CMDB-Arbeitsbereichzu verwenden, können Sie weiterhin den Legacy-Berichtgenerator mit mehreren Quellen verwenden, wie in diesem Thema beschrieben.

Nachdem Sie im Berichtsgenerator mit mehreren Quellen eine Abfrage mit mehreren Quellen erstellt haben, können Sie die Abfrage ausführen, um die Ergebnisse anzuzeigen. Sie können dann auch einen *Bericht* mit mehreren Quellen erstellen, der die Ergebnisse der Abfrage mit mehreren Quellen mit den Berichterstellungsfunktionen der Plattform integriert. Allgemeine Schritte zum Erstellen eines Berichts mit mehreren Quellen:

1. Erstellen Sie eine Abfrage, speichern Sie sie, und führen Sie sie aus.
2. Erstellen Sie einen Zeitplan für die Abfrage.
3. Erstellen Sie einen Bericht mit mehreren Quellen, der auf der Abfrage mit mehreren Quellen basiert.

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

Sie können Abfragen erstellen, die Folgendes finden:

- Alle Discovery-Quellen, die Daten in Ihrer CMDB ausfüllen.
- CIs, die von keiner Discovery-Quelle gemeldet wurden.
- Alle CIs, die von einer Discovery-Quelle erkannt wurden, aber nicht von einer anderen Discovery-Quelle.

Sie können weitere Abfragen erstellen, die Unterschiede in den CI-Attributwerten zwischen mehreren Datenquellen zeigen, während sie mit der CMDB verglichen werden:

- Zeigen, wie sich ein Attributwert zwischen einer Discovery-Quelle und dem aktuellen CMDB-Datensatz unterscheidet. Suchen Sie beispielsweise nach Hardware-CIs mit einem anderen Standort als dem, was SCCM meldet.
- Zeigen Sie, wie sich ein Attribut zwischen SourceA, SourceB und SourceC unterscheidet. Zeigen Sie beispielsweise alle Computer-CIs an, bei denen sich der RAM zwischen SCCM, ServiceWatch und CMDB unterscheidet.

Sie können Abfrageergebnisse nach CI-Datensätzen, CMDB-Datensätzen mit mehreren Quellen oder Discovery-Quellen anzeigen. Sie können die Berichtsergebnisse auch auf CIs innerhalb eines bestimmten Anwendungsservice, technischen Service oder einer CMDB-Gruppe beschränken.

Erstellt eine Abfrage mit mehreren Quellen im Legacy-Berichtgenerator mit mehreren Quellen

Fragen Sie die CMDB-Daten mit mehreren Quellen ab, um Einblicke darüber zu erhalten, wie Discovery-Quellen die CMDB füllen, und verwenden Sie diese Abfrage dann, um einen Datenbericht mit mehreren Quellen zu erstellen.

Vorbereitungen

CMDB 360 aktivieren und konfigurieren.

Erforderliche Rolle: cmdb_ms_editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Seite „Berichtgenerator mit mehreren Quellen“ wird dynamisch aktualisiert, wenn Sie Felder festlegen. Daher werden einige der in den folgenden Schritten beschriebenen Felder möglicherweise nicht angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Berichtsgenerator mit mehreren Quellen**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „Berichtgenerator mit mehreren Quellen“ eine Abfrage aus, die Sie bearbeiten oder ausführen möchten, oder klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie **Name** und **Beschreibung** für die Abfrage ein.
4. Wählen Sie den **Ergebnistyp** für die Abfrage aus.
   - **CI-Datensätze**: Ergebnisse zeigen eindeutige CIs aus dem CMDB-Datenspeicher mit mehreren Quellen.
   - **Datensätze**mit mehreren Quellen: Die Ergebnisse zeigen alle Einträge von CI-/Discovery-Quellen-Kombinationen aus CMDB-Daten mit mehreren Quellen.
   - **Discovery-Quellen:**Ergebnisse werden nach Discovery-Quellen gruppiert, die den Abfragekriterien entsprechen.

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

5. Wählen Sie **Nur Unterschiede** anzeigen aus, um Unterschiede in den CI-Attributwerten anzuzeigen, und wählen Sie dann die **Art des Unterschieds aus**.
   - **Zwischen CMDB-Datensatz und Discovery-Quelle**: Zeigt Unterschiede in den Attributwerten zwischen den CMDB-Daten und den angegebenen Discovery-Quellen an.
   - **Zwischen Discovery-Quellen**: Zeigt Unterschiede in den Attributwerten zwischen den angegebenen Discovery-Quellen basierend auf Daten mit mehreren Quellen an.
6. Wählen Sie die **Klasse** aus, auf die die Abfrage angewendet werden soll, oder wählen Sie **Alle Klassen** aus, um die Abfrage auf alle Klassen anzuwenden. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um Bedingungen anzugeben, die für die Klasse erfüllt werden müssen. Verwenden Sie „ **Und** “ oder **„Oder** “, um mehrere Bedingungen anzugeben.
7. Verwenden Sie den Listensammler, um mindestens ein **Discovery-** Quellelement für die Abfrage auszuwählen.
8. Legen Sie **das zu vergleichende Feld mit** den Klassenattributen fest, für die Unterschiede angezeigt werden sollen.
   Verwenden Sie die Operatoren OR und AND, um den Vergleich basierend auf mehreren Attributen durchzuführen. Die Liste der Attribute ist eine vorab ausgefüllte Teilmenge der Klassenattribute, der Sie keine Elemente hinzufügen oder entfernen können.
9. Setzen Sie **Ergebnisse beschränken auf**, um die Abfrageergebnisse auf CIs zu beschränken, die zu einem bestimmten Anwendungsservice, technischen Service oder einer CMDB-Gruppe gehören.
10. Klicken Sie auf **Speichern** und dann auf **Ausführen**.

Nächste Maßnahme

- Auf der Seite „Ergebnisse der CMDB-Abfrage mit mehreren Quellen“:
  - Wenn die Anzahl der Ergebnisse die Anzahl der auf der Seite angezeigten Ergebnisse überschreitet:
    - Klicken Sie auf **Weitere Ergebnisse**laden, um die nächste Seite der Ergebnisse anzuzeigen. Die Anzahl der Ergebnisse, die auf jeder Ergebnisseite angezeigt werden, wird durch die Systemeigenschaft „ glide.identification_engine.multisource.query.batch.limit “ festgelegt (standardmäßig 100 Elemente).
    - Klicken Sie auf **Alle Ergebnisse**laden : zum Anzeigen aller Ergebnisse bis zu dem durch die Systemeigenschaft glide.identification_engine.multisource.query.max.limit angegebenen Grenzwert (standardmäßig 10.000).
    - Klicken Sie auf einen CMDB-Wert-Link für mehrere Quellen oder auf einen CI-Wert-Link, um auf die entsprechenden Datensätze zuzugreifen und weitere Details anzuzeigen.
  - Klicken Sie in der Spalte Konfigurationselement auf einen CI-Link, um das CI-Formular zu öffnen. Klicken Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ des CI-Formulars auf die Registerkarte **Multisource** -Daten, um Multisource-Daten anzuzeigen, z. B. Discovery-Quellen, die sich auf das CI beziehen.
- Erstellen Sie einen Zeitplan für die Abfrage, und stellen Sie sicher, dass der Zeitplan mindestens einmal ausgeführt wird. Dieser Schritt ist zum Erstellen eines Berichts mit mehreren Quellen erforderlich.

Hinweis:
Nach dem Erstellen einer Abfrage sind die Schaltflächen **Zeitplan erstellen** und **Bericht erstellen** zunächst ausgegraut. Erst nach dem Speichern der Abfrage können Sie einen Zeitplan für die Abfrage erstellen und ausführen und erst dann einen Bericht erstellen, der auf der Abfrage basiert.

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

Planen Sie eine Abfrage mit mehreren Quellen

Erstellen Sie nach dem Speichern und Ausführen einer Abfrage mit mehreren Quellen einen Zeitplan, damit die Abfrage automatisch nach einem festgelegten Zeitplan ausgeführt wird. Abfrageergebnisse werden in einer Ergebnistabelle gespeichert, und Sie können E-Mail-Adressen für die Ergebnisse konfigurieren, die an gesendet werden, oder die Ergebnisse in CMDB-Dashboards aufnehmen.

Vorbereitungen

Die Abfrage für den Zeitplan muss bereits gespeichert sein und mindestens einmal ausgeführt werden.

Erforderliche Rolle: cmdb_ms_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Berichtsgenerator mit mehreren Quellen**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „Berichtgenerator mit mehreren Quellen“ die Abfrage aus, für die Sie einen Zeitplan erstellen möchten.
3. Klicken Sie im Formular „Bericht mit mehreren Quellen“ auf **Zeitplan erstellen**.
4. Klicken Sie in der geplanten E-Mail von Berichts-Generatoren mit mehreren Quellen auf **Neu**.
5. Füllen Sie das Formular Geplante E-Mail von Berichts-Generatoren mit mehreren Quellen aus.

Feld	Beschreibung
Abfrage	Gespeicherte Abfrage, die im Berichtsgenerator mit mehreren Quellen erstellt wurde.
Anwender	Benutzer, an die die Abfrageergebnisse per E-Mail gesendet werden sollen.
Gruppen	Anwendergruppen, an die die Abfrageergebnisse per E-Mail gesendet werden sollen.
Ausführen Zeit	Häufigkeit und Zeit für die automatische Ausführung der Abfrage. Wenn Sie **Ausführen** auf **Bei Bedarf**festlegen, wird die Abfrage nur bei manueller Ausführung ausgeführt.
E-Mail-Adressen	Weitere Ad-hoc-E-Mail-Adressen, an die die Abfrageergebnisse per E-Mail gesendet werden sollen.
Betreff	Text, der als Betreff der E-Mail mit den Abfrageergebnissen angezeigt wird.
Einführungsnachricht	Text, der im Textkörper der E-Mail mit den Abfrageergebnissen enthalten ist.
Typ	Typ der Datei mit den Abfrageergebnissen, die an die E-Mail angehängt werden.
Zip-Ausgabe	Aktiviert das Komprimieren der Ergebnisdatei.
Bedingt	Aktivieren Sie eine Bedingung für die Ausführung der Abfrage, und geben Sie die **Bedingung** im Feld

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

Feld	Beschreibung
	Bedingung an. Wenn die angegebene Bedingung nicht erfüllt ist, wird die Abfrage nicht ausgeführt.
Bedingung	Bedingung, die erfüllt sein muss, damit die Abfrage ausgeführt wird (Java-Skript) Wird nur angezeigt, wenn **Bedingung** ausgewählt ist.
Auslassen, wenn keine Datensätze	Deaktivieren Sie das Senden einer E-Mail für eine Abfrageausführung, die keine Ergebnisse zurückgibt.

Hinweis:
Wenn Sie Update Sets zum Portieren von Multisource-Zeitplänen aus einer Umgebung außerhalb der Produktion in eine Produktionsumgebung verwenden, überprüfen Sie die Einstellungen für **Anwender** und **Gruppen** im Zeitplan. Anwender oder Gruppen, die in der Produktionsumgebung nicht vorhanden sind und die Abfrageergebnisse erhalten müssen, müssen auf eine der folgenden Arten erneut hinzugefügt werden:

- Manuell in der Produktionsumgebung erstellt. In diesem Fall müssen Sie auch den ungültigen Anwender oder die ungültige Gruppe in der Produktionsumgebung (portiert aus der Umgebung außerhalb der Produktion) aus allen Zeitplänen entfernen und stattdessen den neuen Anwender oder die neue Gruppe hinzufügen.
- Explizit aus der Umgebung außerhalb der Produktion in die Produktionsumgebung portiert.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

- Wenn **Ausführen** in einem Zeitplan auf **Bei Bedarf** festgelegt ist oder wenn Sie eine Abfrage zufällig ausführen müssen, auch wenn sie über einen wiederkehrenden Zeitplan verfügt, können Sie diese Abfrage manuell wie folgt ausführen:
  1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Berichtszeitpläne mit mehreren Quellen**an.
  2. Wählen Sie in der Listenansicht Geplante E-Mail von Berichts-Generatoren mit mehreren Quellen die Abfrage aus, die Sie ausführen möchten.
  3. Klicken Sie im Formular „Geplante E-Mail des Berichtsgenerators mit mehreren Quellen“ auf **Jetzt**ausführen.
- Erstellen Sie einen Multisource-Bericht für die Abfrage, der die Multisource-Abfrageergebnisse mit der Plattform- Berichterstellungsfunktion integriert.

Erstellt einen Bericht basierend auf einer Multisource-Abfrage (CMDB 360).

Nach dem Erstellen, Speichern, Ausführen und Planen einer Abfrage mit mehreren Quellen (CMDB 360) können Sie einen Bericht mit mehreren Quellen (CMDB 360) erstellen, der die Abfrageergebnisse mit der Plattform-Berichterstellungsfunktion integriert. Sie können beispielsweise einen solchen Multisource-Bericht (CMDB 360) in die CMDB-Dashboards der Plattform aufnehmen.

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

Vorbereitungen
Die Multisource-Abfrage (CMDB 360) für den Bericht muss bereits gespeichert sein, einen Zeitplan haben und mindestens einmal ausgeführt worden sein.

Erforderliche Rolle: cmdb_ms_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch das Erstellen eines Berichts, der auf einer Multisource-Abfrage (CMDB 360) basiert, wird eine Berichtsquelle erstellt, die Sie dann mithilfe von Reportingfunktionen verwalten können.

Hinweis:
Wenn Sie CMDB 360-Ansicht im CMDB-Arbeitsbereich zum Generieren der CMDB 360-Abfrage und des Berichts verwenden, können Sie mit Schritt 4 im folgenden Verfahren fortfahren.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Berichtsgenerator mit mehreren Quellen**an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht des Berichtsgenerators mit mehreren Quellen die Abfrage aus, für die Sie einen Zeitplan erstellen möchten.
3. Klicken Sie im Formular „Bericht mit mehreren Quellen“ auf Bericht **erstellen**.
4. Klicken Sie im Formular „Bericht erstellen“ auf **Speichern** oder **Ausführen**.

Trouble?
Ein Bericht zeigt die Ergebnisse für die zuletzt ausgeführte Abfrage. Wenn sich die Abfrage in der Zwischenzeit geändert hat, zeigt der Bericht Ergebnisse an, die nicht mit der Abfrage synchronisiert sind. Wenn Sie die Abfrage aktualisieren, führen Sie die aktualisierte Abfrage sofort aus, damit der Bericht mit der Abfrage synchronisiert wird.

Nächste Maßnahme
Um beispielsweise dem CMDB-Richtigkeits-Dashboard einen Bericht mit mehreren Quellen (CMDB 360) hinzuzufügen, lesen Sie unter Bericht zu einem Dashboard hinzufügen nach.

Beispiel für CMDB 360-/CMDB-Abfragen mit mehreren Quellen
Verwenden Sie Beispielabfragen, um Ihre eigenen CMDB 360-/CMDB-Abfragen mit mehreren Quellen zu erstellen.

Diskrepanz in mehreren Attributen zwischen mehreren Discovery-Quellen

Feld	Einstellung
Name	Diskrepanz in mehreren Attributen zwischen mehreren Discovery-Quellen (Discovery-Quelle vs. Discovery-Quelle)
Beschreibung	Suchen Sie nach Linux-Servern, deren Name „backup“ enthält und die eine Diskrepanz in `Disk Capacity` ODER `CPU Count` ODER `Serial Number` zwischen den Discovery-Quellen ServiceNow/ServiceWatch/SCCM/Tivoli aufweisen.
Ergebnistyp	Multisource-Datensätze
Nur Unterschiede anzeigen	Ausgewählt
Typ des Unterschieds	Zwischen Discovery-Quellen

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

Diskrepanz in mehreren Attributen zwischen mehreren Discovery-Quellen (Fortsetzung)

Feld	Einstellung
Klasse	Linux-Server [cmdb_ci_linux_server]
Bedingungen	[Name] [enthält] [Sicherung]
Discovery-Quelle	ServiceNow/ServiceWatch/SCCM/Tivoli
Das zu vergleichende Feld	*Disk Capacity* ODER *CPU Count* ODER *Serial Number*
Ergebnisse beschränken auf	Alle

Diskrepanz bei mehreren Attributen zwischen CMDB-Datensatz und Discovery-Quellen

Feld	Einstellung
Name	Diskrepanz in mehreren Attributen zwischen mehreren Discovery-Quellen (CMDB vs. Discovery-Quellen)
Beschreibung	Suchen Sie nach Linux-Servern, deren Name „backup“ enthält und die eine Diskrepanz in *Disk Capacity* UND *CPU Count* UND *Fully Qualified Domain Name* für die Discovery-Quellen ServiceNow/ServiceWatch/SCCM aufweisen
Ergebnistyp	Multisource-Datensätze
Nur Unterschiede anzeigen	Ausgewählt
Typ des Unterschieds	Zwischen CMDB-Datensatz und Discovery-Quelle
Klasse	Linux-Server [cmdb_ci_linux_server]
Bedingungen	[Name] [enthält] [Sicherung]
Discovery-Quelle	ServiceNow/ServiceWatch/SCCM
Das zu vergleichende Feld	*Disk Capacity* UND *CPU Count* UND *Fully Qualified Domain Name*
Ergebnisse beschränken auf	Alle

Von ServiceNow erkannte Server, aber nicht von Tivoli

Feld	Einstellung
Name	Discovery by Tivoli fehlt
Beschreibung	Von ServiceNow erkannte Server, aber nicht von Tivoli
Ergebnistyp	CI-Datensätze
Klasse	Server [cmdb_ci_server]
Discovery-Quelle	[ist] [ServiceNow]

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

Von ServiceNow erkannte Server, aber nicht von Tivoli (Fortsetzung)

Feld	Einstellung
	[ist nicht] [Tivoli]
Ergebnisse beschränken auf	Alle

Alle Discovery-Quellen für Sicherungsserver

Feld	Einstellung
Name	Sicherungsserver für Discovery-Quellen
Beschreibung	Alle Discovery-Quellen für Sicherungsserver
Ergebnistyp	Datenquellen
Klasse	Server [cmdb_ci_server] und Klassenbedingung: [Hostname][beginnt mit][Sicherung]
Ergebnisse beschränken auf	Alle

Alle CMDB 360-/CMDB-Datensätze mit mehreren Quellen, bei denen sich der gemeldete Wert für den Standort zwischen Altiris- und Tivoli-Discovery-Quellen unterscheidet

Feld	Einstellung
Name	Standortvergleich – Altiris und Tivoli
Beschreibung	Listet alle CMDB-Datensätze mit mehreren Quellen auf, bei denen sich der gemeldete Wert für den Standort zwischen Altiris- und Tivoli-Discovery-Quellen unterscheidet
Ergebnistyp	Multisource-Datensätze
Nur Unterschiede anzeigen	Ausgewählt
Typ des Unterschieds	Zwischen Discovery-Quellen
Discovery-Quelle	• Altiris • Tivoli
Das zu vergleichende Feld	Standort
Ergebnisse beschränken auf	Alle

Alle CMDB 360-/CMDB-Datensätze mit mehreren Quellen für Linux-Server, bei denen sich der Standortwert von dem von Tivoli gemeldeten Wert unterscheidet

Feld	Einstellung
Name	Linux-Serverstandort: Unterschied zum Tivoli-Wert

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

Alle CMDB 360-/CMDB-Datensätze mit mehreren Quellen für Linux-Server, bei denen sich der Standortwert von dem von Tivoli gemeldeten Wert unterscheidet (Fortsetzung)

Feld	Einstellung
Beschreibung	Alle CMDB-Datensätze mit mehreren Quellen für Linux-Server, bei denen sich der Standortwert von dem von Tivoli gemeldeten Wert unterscheidet.
Ergebnistyp	Multisource-Datensätze
Klasse	Linux-Server
Nur Unterschiede anzeigen	Ausgewählt
Typ des Unterschieds	Zwischen CMDB-Datensatz und Discovery-Quelle
Discovery-Quelle	[ist][Tivoli]
Das zu vergleichende Feld	Standort
Ergebnisse beschränken auf	Alle

Komponenten im Zusammenhang mit CMDB 360

Mehrere Arten von Komponenten beziehen sich auf CMDB 360 (enthalten im Plugin „com.snc.cmdb“), z. B. Tabellen und Eigenschaften.

Eigenschaften

Öffnen Sie die Seite CMDB 360-Eigenschaften, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB 360-Eigenschaften**an. Sie können den Mauszeiger über das „?“ bewegen. Symbol für eine Eigenschaft, um Eigenschaftsnamen anzuzeigen.

Sie müssen über die Rolle „cmdb_ms_admin“ verfügen, um Eigenschaftswerte ändern zu können.

Eigenschaft	Beschreibung
glide.identification_engine.multisource_enabled	Aktiviert CMDB 360. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Seite mit CMDB 360-Eigenschaften
glide.identification_engine.multisource_cmdb_ci_enabled	Aktiviert die Erfassung von CMDB 360-Daten für CIs von CMDB-Klassen (abgeleitet von Klasse „cmdb_ci“) • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Speicherort: Seite mit CMDB 360-Eigenschaften

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

Eigenschaft	Beschreibung
glide.identification_engine.multisource_non_cmdb_ci_enabled	Aktiviert die Erfassung von CMDB 360-Daten für CIs aus Nicht-CMDB-Klassen (nicht von der Klasse „cmdb_ci“ abgeleitet). Zum Beispiel die Klasse Seriennummer [cmdb_serial_number] oder die Klasse Software-Instanz [cmdb_software_instance]. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Seite mit CMDB 360-Eigenschaften
glide.identification_engine.multisource.query.batch.limit	Maximale Anzahl von Elementen, die pro Abfrageergebnisseite im CMDB 360-Berichtgenerator angezeigt werden sollen. Das Ändern des Werts dieser Eigenschaft kann die Leistung beim Ausführen einer Abfrage beeinträchtigen. • Typ: Numerisch • Standardwert: 100 • Speicherort: Seite mit CMDB 360-Eigenschaften
glide.identification_engine.multisource.query.max.limit	Maximale Anzahl der Abfrageergebnisse, die angezeigt werden sollen, wenn Sie im CMDB 360- **Berichtgenerator auf „Alle Ergebnisse** laden“ klicken. Das Ändern des Werts dieser Eigenschaft kann die Leistung beim Ausführen einer Abfrage beeinträchtigen. • Typ: Numerisch • Standardwert: 10.000 • Speicherort: Seite mit CMDB 360-Eigenschaften
glide.identification_engine.multisource.recompute.max.ci.limit	Maximale Anzahl von CIs, die in einen CMDB 360-Neuberechnungsvorgang einbezogen werden können.

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

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Numerisch • Standardwert: 100000 • Speicherort: Seite mit CMDB 360-Eigenschaften
glide.cmdb.logger.source.cmdb_multisource	Aktiviert die Protokollierung für CMDB 360. CMDB 360-Protokolle werden in der Protokolltabelle [syslog] gespeichert, wobei *source* auf „cmdb_multisource“ festgelegt ist. • Typ: Zeichenfolge • Werte: „info“, „warn“, „error“, „debug“ oder „debugVerbose“. • Speicherort: Zur Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzufügen .
sn_cmdb_ws.ms.calculate_cmdb_only	Beschränkt den Umfang der Daten in der Kachel „Abdeckung“ im CMDB 360-Dashboard im CMDB-Arbeitsbereichauf CMDB-Klassen (abgeleitet von der Klasse „cmdb_ci“). • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Werte: ◦ Wahr: Schließt nur Daten aus CMDB-Klassen ein. ◦ False: Daten aus CMDB- und Nicht-CMDB-Tabellen einbeziehen. • Speicherort: Zu Systemeigenschaften hinzufügen [sys_properties]
sn_cmdb_ws.ms.report_class_ci_count_max_threshold	Schwellenwertanzahl von Datensätzen mit mehreren Quellen, die bei Überschreitung für eine Klasse von CMDB 360-Abdeckungsdiagrammen im CMDB-Arbeitsbereich das Füllen von Daten für diese Klasse (CMDB- oder Nicht-CMDB-Tabellen) beenden. Wenn der angegebene Schwellenwert für eine Klasse erreicht ist, erstellt das

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

Eigenschaft	Beschreibung
	System einen Datensatz in der Tabelle für übersprungene CMDB 360-Analytics-Klassen [sn_cmdb_ws_ms_skip_class], wodurch diese Klasse bei zukünftigen Auftragsausführungen übersprungen wird. **Hinweis:** Das Verwalten der Aufnahme von Klassen in den Abdeckungsdiagrammen mithilfe dieser Systemeigenschaft und der Tabelle für übersprungene Klassen von CMDB 360-Analytics [sn_cmdb_ws_ms_skip_class] kann die Leistung des Abdeckungsdiagrammauftrags erheblich beeinträchtigen oder erhöhen. • Typ: Numerisch • Standardwert: 10 Millionen • Speicherort: Zu Systemeigenschaften hinzufügen [sys_properties] • Weitere Informationen: CMDB 360-Experience in CMDB-Arbeitsbereich

Tabellen

Tabelle	Beschreibung
CMDB 360-Daten cmdb_multisource_data	CMDB 360-Datenspeicher. Enthält die Rohdaten, die von allen Discov Quellen gesendet wurden.
CMDB MultiSource-Spaltenmetadaten [cmdb_multisource_column_metadata]	Zuordnung von Attributen für jede Klasse zu Floatable-Spalten. Wird verwendet, um die Leistung von Abfragen mit hohen Datenmengen zu verbessern.
CMDB Multisource-Abfragen cmdb_multisource_query	Vom Anwender in CMDB-Arbeitsbereich oder im veralteten Berichtge mit mehreren Quellen erstellte CMDB 360-Abfragedefinitionen.
Abfragestatus cmdb_multisource_query_status	Ausführungsstatus von in CMDB-Arbeitsbereich oder im Legacy-Berichtgenerator mit mehreren Quellen erstellten Abfragen.
CMDB Multisource-Abfrageergebnisse [cmdb_multisource_query_result]	Ergebnisse für Abfragen, die in CMDB-Arbeitsbereich oder im veralte Berichtgenerator mit mehreren Quellen erstellt wurden, konfiguriert m Ergebnistyp der CI-Datensätze.

Automatische Übersetzung

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

Tabelle	Beschreibung
CMDB Multisource-Abfrageergebnis Multisource-Datensätze cmdb_multisource_query_result_ms_record]	Ergebnisse für Abfragen, die in CMDB-Arbeitsbereich oder im Legacy Berichtgenerator mit mehreren Quellen erstellt wurden, konfiguriert m Ergebnistyp „CMDB 360-Datensätze“.
CMDB Multisource-Abfrageergebnis Discovery-Quellen [cmdb_multisource_query_result_disco_source]	Ergebnisse für Abfragen, die in CMDB-Arbeitsbereich oder im Legacy Berichtgenerator mit mehreren Quellen erstellt wurden, konfiguriert m Ergebnistyp „Discovery-Quelldatensätze“.
CMDB Multisource-Neuberechnungsaufgabe CIs [cmdb_multisource_recomp_task_ci]	Alle CIs, die an einer Neuberechnung beteiligt sind.
CMDB Multisource-Neuberechnungsaufgaben [cmdb_multisource_recomp_task]	Anforderungen und Fortschrittsstatus für Neuberechnung.
CMDB 360 – abgelehnte Klassen cmdb_multisource_deny_class]	Klassen, die von der CMDB 360-Datenerfassung und -Verarbeitung ausgeschlossen sind. Für jede Klasse mit einem aktiven Datensatz sind Tabelle „CMDB 360-Daten“ [cmdb_multisource_data] keine Daten vo
CMDB 360-Analytics – übersprungene Klasse [sn_cmdb_ws_ms_überspringen_klasse]	Wird intern zum Speichern von Datensätzen von Klassen verwendet, für die die in der Eigenschaft *sn_cmdb_ws.ms.report_class_ci_count_max_thresho* festgelegte Schwellenwertanzahl von Datensätzen mit mel Quellen überschritten wurde. Klassen in dieser Tabelle sin aus den Abdeckungsdiagrammen im CMDB-Arbeitsbereich ausgeschlossen. Sie können die Spalte *Override class CI records population* für eine ausgeschlossene Klasse auf „wahr“ festlegen, um sie in zukünftige Berechnungen der Abdeckungsdiagramme aufzunehmen. **Hinweis:** Durch das Verwalten der Klassenaufnahme in den Abdeckungsdiagrammen mithilfe dieser Tabelle und der Systemeigenschaft *sn_cmdb_ws.ms.report_class_ci_count_max_thre* kann die Leistung des Abdeckungsdiagrammauftrags erheblich beeinträchtigt oder erhöht werden.

Automatisierte Übersetzung

Rollen

Rolle	Beschreibung
cmdb_ms_read	Kann auf eine CMDB 360-Abfrage zugreifen und diese ausführen, kann jedoch keine Abfrage erstellen. Enthält die Rolle „cmdb_read“.
cmdb_ms_editor	Kann eine Abfrage erstellen und ausführen, hat vollständigen Lese- und Schreibzugriff, kann jedoch keine Neuberechnung durchführen. Enthält die Rolle cmdb_ms_read.

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

Rolle	Beschreibung
cmdb_ms_admin	Kann Abfragen erstellen und ausführen und CMDB 360-Eigenschaften ändern. Enthält die Rolle cmdb_ms_write.

CMDB Datenverwaltung

Die Integrität und Integrität von CMDB sind für die verschiedenen Funktionen von entscheidender Bedeutung, die von den Daten in CMDBabhängen. Wenn CMDB größer wird und sich die Infrastrukturen ändern, können sich bei CMDB veraltete, doppelte oder veraltete CIs anhäufen, die die IT-Infrastruktur und die Anwendungen in der Organisation nicht mehr korrekt wiedergeben.

Der CMDB-Datenmanager ist ein wichtiges Tool zum Erstellen, Veröffentlichen und Verwalten von Richtlinien, die den organisatorischen Anforderungen für die Datenverwaltung entsprechen. Der CMDB-Datenmanager ist eine umfassende und integrierte Lösung, die sich auf große CMDBs skalieren lässt. Es unterstützt die Massenverwaltung von CI-Lebenszyklusvorgängen wie Löschen, Archivieren und Nachweisen. Verwenden Sie den CMDB-Datenmanager, um CI-Lebenszyklusvorgänge zu automatisieren und zu steuern und so dafür zu sorgen, dass CMDB in einem fehlerfreien und effizienten Betriebszustand bleibt.

Die Verwaltung von doppelten CIs ist ebenfalls eine wichtige Datenverwaltungsaufgabe, die zur Integrität von CMDBbeiträgt.

Arbeiten mit dem CMDB-Datenmanager

Der CMDB-Datenmanager ist ein richtliniengesteuertes Framework für die Massenverwaltung von CI-Lebenszyklusvorgängen wie Löschen, Archivieren und Nachweis. Der CMDB-Datenmanager ist eine umfassende und integrierte Lösung, die sich auf große CMDBs skalieren lässt und schnelle Änderungen in einer cloudbasierten Welt bewältigt.

Bei großen CMDBs können sich mit der Zeit große Mengen veralteter CIs ansammeln, was sich auf die Gesamtleistung auswirken kann. Anwenderdefinierte Ausgleichslösungen können schwierig zu entwickeln und zu warten sein und sind außerdem fehleranfällig. Der CMDB-Datenmanager ist das Tool, mit dem Sie Richtlinien erstellen, veröffentlichen und verwalten können. Erstellen Sie Richtlinien, um CI-Lebenszyklusvorgänge zu automatisieren und zu steuern, damit CMDB in einem fehlerfreien und effizienten Betriebszustand bleibt.

Verwenden Sie den CMDB-Datenmanager, um Richtlinien zu erstellen, die Ihre Organisationsprozesse für die Verwaltung des Lebenszyklus von CIs darstellen, z. B.:

- Alle Computer ohne Besitzer stilllegen, die vor mehr als einem Jahr erstellt wurden (Richtlinientyp „Stilllegen“).
- Archivieren Sie alle Linux-Server im Rechenzentrum von Seattle, die seit sechs Monaten nicht aktualisiert wurden (Richtlinientyp „Archiv“).
- Löschen Sie alle Container, die in der letzten Woche nicht erkannt wurden (Richtlinientyp „Löschen“).
- Alle CIs an einem angegebenen Ort nachweisen (Nachweisrichtlinientyp).
- Genehmigen Sie kaskadierende Lösch-, Archiv- oder Stilllegungs-Lebenszyklusaufgaben, die vom abhängigen CI-Managementgeneriert wurden.
- Löschen Sie verwaiste, veraltete oder irrelevante Datensätze in nicht aufCMDB bezogenen Tabellen. Die zugehörigen Nicht-CMDB-Tabellen in der Tabelle „Zugehöriger Eintrag“ [cmdb_related_entry] weisen Verweise auf Tabellen CMDB auf. Ein CI in einer

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

zugehörigen Tabelle kann beispielsweise verwaist werden, wenn das referenzierte CI in CMDB gelöscht wird (Richtlinientyp „Zugehöriger CMDB-Eintrag löschen“).

- Zertifiziert, dass Attribute einen bestimmten Wert haben, der für das Unternehmen erforderlich ist.

Sie können CMDB-Datenmanager-Richtlinien nur auf Klassen anwenden, die die Tabelle „Configuration Item“ [cmdb_ci] erweitern. Daher können Sie den CMDB-Datenmanager nicht zum Verwalten von Klassen verwenden, die von CMDB CI-Klassenmodellen importiert wurden.

CMDB-Datenmanager-Experience in CMDB-Arbeitsbereich

Sie können die Zielseite des CMDB-Arbeitsbereichs und ihre Ansichten verwenden, um den CMDB-Datenmanager vollständig zu verwalten, auf allgemeine Analysen und Zählungen für ihre Richtlinien und Aufgaben zuzugreifen und Ihre Aufgaben zu überprüfen. Informationen zur Verwendung des CMDB-Datenmanagers in CMDB-Arbeitsbereichfinden Sie unter CMDB-Datenmanager-Experience in CMDB-Arbeitsbereich.

CMDB-Datenmanager auf Core-UI (UI 16)

Ab Release Washington DC wird CMDB-Datenmanager auf Core-UI (UI 16) auf seine zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Der CMDB-Arbeitsbereich bietet die neueste Experience für diese Funktionalität.

Der auf der Core-UI (UI 16) basierende CMDB-Datenmanager ist verfügbar, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Datenmanager**an. Informationen zur Verwendung des Legacy-Builds „CMDB-Datenmanager“ auf der Core-UI finden Sie unter CMDB-Datenmanager (Core-UI).

Bedingungen

Richtlinie

Eine CMDB-Datenmanager-Richtlinie erfasst den gesamten Verwaltungsplan für ein Lebenszyklusereignis, z. B. die Deaktivierung von CIs. Eine Richtlinie ist einem Subflow (dem Richtlinien-Subflow) zugeordnet, der die Aufgaben (die Richtlinienaufgaben) für die Ziel-CIs der Richtlinie erstellt. Eine Richtlinie wird mit einem Richtlinientyp konfiguriert, und die Richtlinienaufgaben führen Vorgänge aus, die diesem Richtlinientyp zugeordnet sind, z. B. das Archivieren oder Löschen eines CI-Datensatzes. Außerdem können Sie eine Richtlinie so konfigurieren, dass eine Genehmigung erforderlich ist.

Der Richtlinientyp, der Richtlinien-Subflow und die Richtlinienaufgaben sind alle auf ein bestimmtes CI-Lebenszyklusereignis ausgerichtet. Beispielsweise ist ein Richtliniensatz mit dem Richtlinientyp „Löschen“ dem Subflow „Löschen“ zugeordnet, und seine Richtlinienaufgaben verarbeiten das Löschen von CIs.

Eine tägliche geplante Aufgabe verarbeitet alle veröffentlichten CMDB-Datenmanager-Richtlinien.

Richtlinien-Subflow

Der Richtlinien -Subflow enthält die zugrunde liegende Logik zur Verarbeitung eines Lebenszyklusereignisses wie Stilllegen oder Löschen. Wenn die Richtlinie so konfiguriert ist, dass eine Genehmigung erforderlich ist, wird der Richtlinien-Subflow erst ausgeführt, nachdem eine Richtlinienaufgabe genehmigt wurde.

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

Basissystem stellt mehrere allgemeine Subflows wie Löschen, Archivieren und Löschen bereit, die Sie mit Richtlinien verwenden können. Sie können auch anwenderdefinierte Subflows für Ihre Organisation erstellen.

Richtlinienaufgabe

Es wird eine separate Aufgabe erstellt und jedem eindeutigen Wert *Managed By Group* innerhalb des Satzes von Ziel-CIs in einer Richtlinie zugewiesen. Eine Richtlinienaufgabe löst den Richtlinien-Subflow aus, verfolgt die Ziel-CIs für die Aufgabe und handhabt bei Bedarf die Genehmigung der Aufgabe.

Wenn eine Richtlinie eine Genehmigung erfordert, lösen die Richtlinienaufgaben den Richtlinien-Subflow erst aus, wenn ein Mitglied der Gruppenzuweisung im Attribut *Managed by Group* der Ziel-CIs die Aufgaben genehmigt. Wenn eine Aufgabe abgelehnt wird oder das Attribut *Managed by Group* leer ist, wird die Aufgabe einem Administrator zugewiesen, der manuell eingreifen muss, um die Aufgabe zu lösen.

Wenn eine Richtlinie nicht so konfiguriert ist, dass eine Genehmigung erforderlich ist, werden die Richtlinienaufgaben automatisch genehmigt.

CI-Ausschlussliste

Ein Satz von CIs, für die Richtlinien eines angegebenen Typs nicht gelten.

Richtlinientypen

Sie können Richtlinien der folgenden Typen erstellen:

Löschen

Dient zum Entfernen eines CI aus seiner aktuellen Tabelle ohne Option, um das CI in einem aktiven Status wiederherzustellen.

Stilllegen

Verwenden Sie, um ein CI stillzulegen und es gleichzeitig in Listenansichten und Prozessen wie CMDB-Integrität aktiv zu lassen.

Nachweis

Verwenden Sie, um Nachweisaufgaben zuzuweisen und zu verarbeiten, die das Vorhandensein Ihrer tatsächlichen IT-Infrastruktur und Anwendungen überprüfen. Da CIs kontinuierlich aus verschiedenen Datenquellen in den CMDB aufgenommen werden, unterstützen bestätigende CIs die Integrität des CMDB. Weitere Informationen zur Verwendung des Richtlinientyps Nachweis finden Sie unter CI-Nachweis.

Archiv

Dient zum Entfernen eines CI aus seiner aktuellen Tabelle und Speichern des CI in einer separaten Archivtabelle zur temporären Aufbewahrung. Durch das Archivieren eines CI wird das CI von Ansichten und Funktionen wie Zuordnungen und dem Beziehungsformatierer ausgeschlossen. Während des Aufbewahrungszeitraums können Sie CIs im aktiven Status wiederherstellen . Am Ende des Aufbewahrungszeitraums werden archivierte CIs aus ihrer Archivtabelle gelöscht.

CMDB-bezogenen Eintrag löschen

Verwenden Sie, um alle irrelevanten oder veralteten Daten aus zugehörigen Tabellen zu bereinigen, damit die Daten CMDB gepflegt und relevant bleiben, wenn sich der Status referenzierter CIs ändert.

Zugehörige Tabellen, wie z. B. die Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_serial_number], sind nicht Teil der Hierarchie CMDB,

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

qualifizieren sich jedoch als Daten CMDB. Zugehörige Tabellen beziehen sich nicht auf die Tabelle „Configuration Item“ [cmdb_ci], haben jedoch mindestens eine Spalte, die auf ein CMDB -CI verweist. Zugehörige Tabellen werden in der Tabelle „Zugehörige Einträge“ [cmdb_related_entry] angegeben.

Zertifizierung

Verwenden Sie, um zu zertifizieren, dass bestimmte Attribute einen bestimmten Wert haben.

Sie können Ihre Richtlinien zum Stilllegen, Löschen und Archivieren so implementieren, dass sie den CSDM-Standards (Common Service Data Model) entsprechen, z. B. dass CIs nur archiviert und gelöscht werden, wenn sich ein CI bereits im Status befindet. Wenn Sie diese Lebenszyklusrichtlinien erstellen, wendet das System Prozesse an, um alle abhängigen CIs zu verwalten, die möglicherweise zurückgelassen werden. Weitere Informationen zu diesen Prozessen und zur Überprüfung der Aktivierung dieser Funktion finden Sie unter Verwaltung abhängiger CIs.

Now Platform® Datenarchivierung

Die Funktionalität, die der Richtlinientyp „Archiv“ im CMDB-Datenmanager bereitstellt, basiert auf der Now Platform® Datenarchivierungsfunktion , die speziell für CMDB CIs angewendet wird. Bei der Verarbeitung einer Archivrichtlinie zur Archivierung von CMDB CIs verwendet der CMDB-Datenmanager Komponenten und Prozesse der Now Platform® -Datenarchivierung auf folgende Weise:

- Die Tabelle „Archivregel“ [sys_archive] enthält die Archivierungsregeln Now Platform® einschließlich der CMDB-Archivregel *`Archive Configuration Items`*, die von CMDB-Datenmanager-Archivrichtlinien verwendet wird.
- Der Datenmanager verlässt sich auf die geplante Aufgabe *`Archive`*, um (standardmäßig stündlich) auszuführen und CMDB-Datenmanager-Archivrichtlinien zu verarbeiten. Die geplante Aufgabe *`Archive`* wird in der Tabelle „Zeitplanelemente“ [sys_trigger] gespeichert.
- In der Tabelle Now Platform® – Ausführungsblöcke für Archivauftrag [sys_archive_run_chunk] enthält das Attribut *`Keys`* die sys_ids der zu archivierenden CMDB-CIs (wobei die Regel-ID die CMDB -Archivregel-ID ist).
- Archivierte Datensätze werden in den Archivtabellen Now Platform® gespeichert, denen das Präfix „ar_“ vorangestellt ist. In ähnlicher Weise wird bei der ersten Ausführung eines CMDB-Archivauftrags eine Archivtabelle für jede CMDB -Klasse erstellt (mit dem Präfix „ar_cmdb“). Die anfängliche Archivierungsaufgabe CMDB dauert daher länger als nachfolgende Archivierungsaufgaben CMDB.

  Für jede Datenmanager-Archivrichtlinie stapelt das System die zu archivierenden Richtlinien-CIs in Stapel von 1000 CIs. Die Tabelle „sys_archive_run_chunk“ enthält einen Datensatz für jeden der Batches.

  CMDB -Archivtabellen, z. B. ar_cmdb_ci_computer, sind unter aufgeführt **Alle** > **Systemarchivierung** > **Archivtabellen**an.

Wenn Sie den CMDB-Datenmanager zum Archivieren von CIs verwenden, können Sie auch direkt Datenarchivierungsfunktionen Now Platform® anwenden, z. B. das Wiederherstellen des aktiven Status von CIs während des Aufbewahrungszeitraums von CIs.

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

Lebenszyklusregeln und Stilllegungsdefinitionen

Lebenszyklusregeln definieren den Stilllegungsstatus für Klassen in Ihrer Organisation und unterstützen den Übergang von CIs durch Lebenszyklusphasen bei Verwendung des CMDB-Datenmanagers. Nach dem Deaktivieren von CIs konfiguriert der CMDB-Datenmanager die deaktivierten CIs gemäß den Deaktivierungsdefinitionen, die in den Lebenszyklusregeln für die CI-Klasse angegeben sind. Die Verwendung einer CMDB-Datenmanager-Richtlinie zum Stilllegen, Archivieren oder Löschen erfordert, dass für jede Zielklasse in der Richtlinie eine aktive Lebenszyklusregel vorhanden ist. Sie können Lebenszyklusregeln im Basissystem aktivieren, um die Standarddefinitionen anzuwenden, diese Regeln anzupassen oder Lebenszyklusregeln für Klassen hinzuzufügen, die in Ihrer Organisation benötigt werden.

Der Lebenszyklusstatus eines CI wirkt sich auf die Sichtbarkeit des CI in laufenden Prozessen CMDB aus:

- Ein stillgelegtes CI wird von Ansichten oder Prozessen wie CMDB-Integrität nicht ausgeschlossen.
- Ein archiviertes CI ist nicht mehr in seiner aktiven Tabelle vorhanden, sondern wird in einer separaten Archivtabelle gespeichert. Archivierte CIs sind nicht mehr in Prozessen wie Listenansichten, Zuordnungen und Beziehungsformatierern sichtbar oder enthalten. Archivierte CIs können für einen bestimmten Aufbewahrungszeitraum aufbewahrt werden, bevor sie aus der Archivtabelle gelöscht werden. Während des Aufbewahrungszeitraums können archivierte CIs manuell in einen aktiven Status zurückversetzt werden, indem Sie die Funktion Now Platform® verwenden, um CIs in den aktiven Status zurückzusetzen .

Hinweis:
Das Löschen eines CI ist ein nicht umkehrbarer Vorgang. Ein gelöschtes CI ist nicht mehr in der Tabelle vorhanden, zu der es gehörte, und es gibt keine Möglichkeit, es in einen aktiven Status wiederherzustellen.

Weitere Informationen zum Zugriff auf und zur Verwaltung von Lebenszyklusregeln finden Sie unter Lebenszyklusregeln und Stilllegungsdefinitionen.

Konfigurieren Sie die Umgebung für den CMDB-Datenmanager

Bereiten Sie Ihre Umgebung für die Verwendung des CMDB-Datenmanagers vor:

1. Einige Richtlinientypen, z. B. die Lebenszyklusrichtlinien Stilllegen, Archivieren und Löschen, erfordern, dass für jede Zielklasse in der Richtlinie eine aktive Lebenszyklusregel vorhanden ist. Diese Anforderung gilt nicht für alle Richtlinientypen. Diese Anforderung gilt beispielsweise nicht für den Richtlinientyp „Nachweis“. Wenn Sie versuchen, eine Richtlinie eines Richtlinientyps zu erstellen, für den diese Anforderung gilt, aber nicht erfüllt ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt, und der Vorgang schlägt fehl.
2. Sie können die Genehmigung von Richtlinien optimieren, indem Sie das Attribut *Manage by Group* von CIs ausfüllen, die Sie in Richtlinien als Ziel festlegen möchten. Verwenden Sie den CI-Klassen Manager, um dieses Attribut für eine ganze Klasse in einem einzigen Synchronisierungsvorgang auszufüllen. Weitere Informationen zu dieser Datensynchronisierung finden Sie unter Legen Sie die Gruppe für ein CI oder eine ganze Klasse von CIs fest. Wenn das Attribut *Managed by Group* für ein CI nicht ausgefüllt ist, wird der Genehmigungsprozess an den Administrator geleitet.

CMDB-Datenmanager-Experience in CMDB-Arbeitsbereich

Verwenden Sie den CMDB-Datenmanager in CMDB-Arbeitsbereich, um Richtlinien, Lebenszyklus- und Nachweisaufgaben für CIs zu verwalten, Analysen zu laufenden CMDB-

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

Datenmanager-Prozessen anzuzeigen und zugewiesene Aufgaben zu genehmigen oder abzulehnen.

CMDB-Datenmanager-Experience in CMDB-Arbeitsbereich

Verwenden Sie die Zielseite des CMDB-Arbeitsbereichs und ihre Ansichten, um den CMDB-Datenmanager zu verwalten, auf allgemeine Analysen und Zählungen für Richtlinien und Aufgaben zuzugreifen und Ihre Aufgaben zu überprüfen:

- Verwenden Sie Verwaltungsansicht in CMDB-Arbeitsbereich zum Erstellen und Nachverfolgen von Richtlinien sowie zum Verwalten von Ausschlusslisten und Stilllegungsdefinitionen.
- Verwenden Sie die Kachel Wichtige Aktionen auf der Zielseite CMDB-Arbeitsbereich, um auf Datennachweise und Lebenszyklusgenehmigungsaufgaben wie Neuzuweisungsanforderungen und nicht zugewiesene überfällige Aufgaben zuzugreifen. Führen Sie einen Drilldown durch, um weitere Details zu den Aufgaben anzuzeigen.
- Verwenden Sie die Kachel „Meine Arbeit“ auf der Zielseite CMDB-Arbeitsbereich, um auf alle offenen Aufgaben zuzugreifen, die Ihnen oder der Gruppe zugewiesen sind, die im Attribut *Managed by Group* zugewiesen ist und bei der Sie Mitglied sind. Für CMDB-Administratoren sind auch alle nicht zugewiesenen Aufgaben für die Neuzuweisung enthalten. Überprüfen und verarbeiten Sie alle Aufgaben. Überprüfen und verarbeiten Sie Nachweisaufgaben, indem Sie das physische Vorhandensein von IT-Infrastrukturen oder Anwendungen überprüfen, die den CIs in den Aufgaben zugeordnet sind.
- Verwenden Sie die Ansicht „Meine Arbeit“ im CMDB-Arbeitsbereich, um auf Nachweis- und Nicht-Nachweisaufgaben zuzugreifen, die Ihnen oder einer Zuweisungsgruppe, der Sie angehören, gemäß den CMDB-Datenmanager-Richtlinien zugewiesen sind. Überfällige Nachweisaufgaben werden in einer separaten Liste **überfälliger Aufgaben angezeigt**.

Richtlinien im CMDB-Datenmanager in CMDB-Arbeitsbereichverwalten:

- Erstellen Sie eine CMDB-Datenmanager-Richtlinie in CMDB-Arbeitsbereich
- Überprüfen Sie CMDB-Datenmanager-Aufgaben in CMDB-Arbeitsbereich
- Überprüfen Sie die Nachweisaufgaben im CMDB-Datenmanager
- Verwalten Sie Stilllegungsdefinitionen für den CMDB-Datenmanager
- Verwalten Sie Ausschlusslisten für CMDB-Datenmanager in CMDB-Arbeitsbereich

Datenmanager in verwalten CMDB-Arbeitsbereich

Als CMDB -Administrator können Sie Richtlinien erstellen, den CI-Nachweis verwalten, CI-Ausschlusslisten verwalten, auf Einblicke in den CMDB-Datenmanager zugreifen und auf Subflows und Einstellungen zugreifen, die im CMDB-Datenmanager verwendet werden.

Erste Schritte mit CMDB-Datenmanager in CMDB-Arbeitsbereich

Die Übersichtsseite des Datenmanagers bietet eine Dashboard-Ansicht der Datenmanager-Aufgaben und ermöglicht Ihnen die ersten Schritte bei der Verwendung des CMDB-Datenmanagers.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: data_manager_admin oder sn_cmdb_admin

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann **Verwaltung** in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich.
2. Wählen Sie in den Verwaltungstools im Abschnitt „Verwalten“ den Link **Datenmanager**.
3. Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Datenmanager-Übersicht** aus.
   Die Übersichtsseite des Datenmanagers enthält die folgenden Karten:

   Offene Aufgaben

   Anzahl der offenen Aufgaben, die für Datenmanager-Richtlinien erstellt wurden.

   Zeigen Sie einen Drilldown für die Karte an, um eine Listenansicht mit Details zu den Aufgaben zu öffnen, die der Karte zugeordnet sind.

   Nicht zugewiesene Aufgaben

   Anzahl der offenen Aufgaben, die für Datenmanager-Richtlinien erstellt wurden, die nicht zugewiesen sind.

   Zeigen Sie einen Drilldown für die Karte an, um eine Listenansicht mit Details zu den Aufgaben zu öffnen, die der Karte zugeordnet sind.

   Ausstehende Aufgaben

   Aufgaben im Status „Ausstehend“, z. B. Archivaufgaben, bei denen das Archiv noch verarbeitet wird.

   Geschlossene unvollständige Aufgaben

   Aufgaben, bei denen bei der Verarbeitung Fehler aufgetreten sind, sodass die Aufgabe nicht erfolgreich abgeschlossen wurde. Derartige Aufgaben befinden sich im Status Geschlossen – unvollständig.

   Überfällige Aufgaben

   Anzahl der Aufgaben mit einem Fälligkeitsdatum, z. B. Nachweisaufgaben, deren Fälligkeitsdatum überschritten ist.

   Fälligkeitsaufgaben

   Ein Balkendiagramm, das die Anzahl der Aufgaben ohne Fälligkeitsdatum und ohne Aktivität für mehr als die in der Systemeigenschaft `sn_cmdb_ws.glide.cmdb.data.manager.aging.policy.task.timeframe` angegebene Anzahl von Tagen zeigt (standardmäßig 30).

   Richtlinien, deren Bewertung fehlgeschlagen ist

   Richtlinien, deren Bewertung irgendwann fehlgeschlagen ist und die einen Fehlerstatus aufweisen. Diese Richtlinien erfordern Ihre Aufmerksamkeit, und nach der Lösung von Problemen können Sie sie erneut veröffentlichen.

   Arbeitsauslastung

   - Gruppen: Aufgaben, die einer Gruppe zugewiesen sind.
   - Einzelpersonen: Aufgaben, die einzelnen Benutzern zugewiesen sind.

Nächste Maßnahme

- Erstellen Sie eine CMDB-Datenmanager-Richtlinie in CMDB-Arbeitsbereich.
- Verwalten Sie Stilllegungsdefinitionen für den CMDB-Datenmanager.
- Verwalten Sie Ausschlusslisten für CMDB-Datenmanager in CMDB-Arbeitsbereich.

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

- Zeigen Sie CMDB-Datenmanager-Analysen in an CMDB-Arbeitsbereich.
- Zeigen Sie Eigenschaften und andere Einstellungen für den CMDB-Datenmanager an, indem Sie im linken Navigationsbereich **Einstellungen** auswählen. Einzelheiten zu den Systemeigenschaften, die diesen Einstellungen zugeordnet sind, finden Sie unter Komponenten im Zusammenhang mit dem CMDB-Datenmanager.

Verwalten Sie Stilllegungsdefinitionen für den CMDB-Datenmanager

Verwenden Sie CMDB-Arbeitsbereich, um eine Lebenszyklusregel zu erstellen, zu bearbeiten oder zu aktivieren, um den Status „Stillgelegt“ in Ihrer Organisation für eine Klasse zu definieren. Tabellen, die in CMDB-Datenmanager-Lebenszyklusrichtlinien festgelegt sind, müssen einer aktiven Lebenszyklusregel zugeordnet sein. Ziel-CIs in Stilllegungsrichtlinien werden so festgelegt, dass sie den zugehörigen Klassenstilllegungsdefinitionen entsprechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: data_manager_admin oder sn_cmdb_admin

Informationen zu den im CMDB-Datenmanager verwendeten Lebenszyklusregeln (Core-UI) finden Sie unter Lebenszyklusregeln und Stilllegungsdefinitionen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Einige Lebenszyklusregeln im Basissystem sind inaktiv. Sie müssen jede Regel, die Sie mit einer CMDB-Datenmanager-Richtlinie verwenden möchten, aktivieren, indem Sie das zugehörige Attribut `Active` auf **true festlegen**. Lebenszyklusregeln werden in der Tabelle „Anwenderdefinierte Definitionen für CMDB-Stilllegung“ [cmdb_retirement_custom_definitions] gespeichert.

Wenn der CMDB-Datenmanager ein CI außer Kraft setzt, stellen Sie sicher, dass alle abhängigen CIs ebenfalls außer Kraft gesetzt werden und nicht als verwaiste CIs verbleiben, indem Sie die Verwaltung abhängiger CIs aktivieren. Verwaiste CIs können sich auf die Konsistenz, Genauigkeit und Integrität der CMDB auswirken.

- Informationen zum Aktivieren und Verwalten abhängiger CIs, insbesondere im Kontext von cascade-retire, cascade-archive und cascade-delete, finden Sie unter Verwaltung abhängiger CIs.
- Einzelheiten und Definitionen von unabhängigen und abhängigen CIs finden Sie unter CMDB-Klassifizierungen und Klassenabhängigkeiten.

Hinweis:

- Jede CMDB-Klasse kann nur einer einzigen Lebenszyklusregel zugeordnet werden.
- Unabhängig davon, wo Sie Lebenszyklusregeln und Stilllegungsdefinitionen verwalten, werden die Definitionen sowohl im Datenmanager (Core-UI) als auch im Datenmanager im CMDB-Arbeitsbereichverwendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann Verwaltung in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich.
2. Wählen Sie in den Verwaltungstools im Abschnitt „Verwalten“ den Link **Datenmanager**.
3. Wählen Sie auf der Übersichtsseite des Datenmanagers im Bereich „Erste Schritte“ **Stilllegungsdefinitionen verwalten**aus.
4. Überprüfen Sie auf der Seite „Datenmanager-Einstellungen“ die Listenansicht „Stilllegungsdefinitionen“.

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

a. **Wahlweise:** Führen Sie einen Drilldown zu einer Definition durch, und schalten Sie dann im Formular „Stilllegungsdefinition“ auf den Schalter **Aktiv**, um eine Definition zu aktivieren oder zu deaktivieren.

b. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie die Bedingungen in der Definition.

c. Wählen **Sie Definition speichern**.

5. Wählen Sie auf der Seite mit den Datenmanager-Einstellungen die **Option Definition hinzufügen**aus.

6. Füllen Sie das Formular Stilllegungsdefinition aus, und wählen **Sie Definition speichern**aus.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Schaltet die Stilllegungsdefinition zwischen aktiv und inaktiv um.
Tabelle	Tabelle, für die die Stilllegungsdefinition gilt.
Bedingungsgenerator	Bedingung, die widerspiegelt, was Stilllegung in der Organisation bedeutet. Ziel-CIs in den Stilllegungsrichtlinien, die zur angegebenen Tabelle gehören, werden entsprechend der Stilllegungsdefinition festgelegt. Sie können daher nur **AND**-Klauseln in der Definition verwenden. **ODER** -Klauseln sind nicht anwendbar.

Verwalten Sie Ausschlusslisten für CMDB-Datenmanager in CMDB-Arbeitsbereich

Erstellen und verwalten Sie Ausschlusslisten für die verschiedenen Richtlinientypen im CMDB-Datenmanager. Richtlinien des angegebenen Typs sind nicht auf CIs und andere Datensätze in der Ausschlussliste für diesen Richtlinientyp ausgerichtet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: data_manager_admin oder sn_cmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:

- Unabhängig davon, wo Sie Ausschlusslisten verwalten, wird dieselbe Liste sowohl im Datenmanager (Core-UI) als auch im Datenmanager in CMDB-Arbeitsbereichverwendet.
- Der Zertifizierungsrichtlinientyp unterstützt keine Ausschlusslisten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann Verwaltung in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich.

2. Wählen Sie in den Verwaltungstools im Abschnitt „Verwalten“ den Link **Datenmanager**.

3. Wählen Sie in der linken Leiste **Ausgeschlossene Datensätze** aus.
   Die Listenansicht der ausgeschlossenen Datensätze zeigt Listen aller derzeit ausgeschlossenen Datensätze, gruppiert nach Richtlinientyp. Sie können jede Gruppe erweitern, um ihre CIs und andere Datensätze anzuzeigen, und dann einen Drilldown zu einem beliebigen Datensatz ausführen.

4. **Wahlweise:** Entfernen Sie ausgeschlossene Datensätze aus der Ausschlussliste:

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

a. Erweitern Sie eine Richtlinientypgruppe, um ihre Liste der ausgeschlossenen Datensätze anzuzeigen.

b. Wählen Sie in der Listenansicht die Datensätze aus, die Sie aus der Ausschlussliste entfernen möchten.

c. Wählen **Sie Aus Liste entfernen**

d. Wählen Sie im Dialogfeld „Entfernung aus der Ausschlussliste bestätigen“ die Option **Bestätigen**aus. Die ausgewählten Datensätze werden aus der Ausschlussliste entfernt und können für den Richtlinientyp als Ziel festgelegt werden.

5. **Wahlweise:** Datensätze zu einer Ausschlussliste hinzufügen:

a. Wählen Sie **Datensätze** ausschließen aus, und füllen Sie das Datenfilterformular aus.

Feld	Beschreibung
Tabellen	Tabelle, aus der CIs oder Datensätze für die Ausschlussliste ausgewählt werden.
Filterbedingungen	Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die Kriterien anzugeben, die CIs oder Datensätze aus den angegebenen **Tabellen** erfüllen müssen, um in die Ausschlussliste aufgenommen zu werden.
Bedingung zugehöriger Liste	Fügen Sie eine Bedingung hinzu, die auf zugehörigen Listen basiert, die den Datensätzen zugeordnet sind, die Sie ausschließen möchten.

b. Wählen **Sie Filter anwenden,** und prüfen Sie die Liste der Suchergebnisse.

c. Wählen Sie die Datensätze aus, die Sie den Ausschlusslisten hinzufügen möchten, und wählen Sie dann **Fortsetzen**aus.

d. Wählen Sie auf der Seite Select policy type (Richtlinientyp auswählen) die Richtlinientypen aus, für die die ausgewählten Datensätze ausgeschlossen werden sollen, und wählen Sie dann **Fortsetzen**aus.

e. Überprüfen Sie die Details des Ausschlusses auf der Zusammenfassungsseite, und wählen Sie dann **Speichern**aus.

Erstellen Sie eine CMDB-Datenmanager-Richtlinie in CMDB-Arbeitsbereich

Erstellen Sie eine CMDB-Datenmanager-Richtlinie, um Lebenszyklusereignisse von CIs wie das Löschen automatisch zu verarbeiten. Das Anwenden konsistenter und standardmäßiger Lebenszyklusrichtlinien auf CIs trägt zur Aufrechterhaltung der Integrität der CMDB bei.

Vorbereitungen

- Die Lebenszyklusrichtlinien „Stilllegen“, „Archivieren“ und „Löschen“ erfordern, dass für jede Zielklasse in der Richtlinie eine aktive Lebenszyklusregel vorhanden ist. Wenn Sie versuchen, eine Richtlinie eines Richtlinientyps zu erstellen, für den diese Anforderung gilt, aber nicht erfüllt ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt, und der Vorgang schlägt fehl.
- Stellen Sie sicher, dass ein anwenderdefinierter Subflow vorhanden ist, den Sie einer Richtlinie zuordnen möchten:

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

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann **Verwaltung** in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich.
2. Wählen Sie in den Verwaltungstools im Abschnitt „Verwalten“ den Link **Datenmanager**.
3. Wählen Sie in der Navigationsleiste auf der linken Seite **Subflows** aus.
4. Überprüfen Sie die Subflows auf der Seite „Datenmanager-Subflows“, und führen Sie einen Drilldown zu einem Subflow durch, um ihn in Workflow-Studiozu öffnen.
5. Wählen **Sie Neuen Subflow erstellen** für aus erstellen Sie einen neuen Subflow in Workflow-Studio an.

- So fordern Sie eine Überprüfung und eine Genehmigung für eine Richtlinienaufgabe an: Stellen Sie sicher, dass das Attribut `Managed By Group` in den Ziel-CIs ausgefüllt ist und dass die zugewiesenen Benutzer berechtigt sind, die Richtlinienaufgaben zu genehmigen.
- Überprüfen Sie bei aktivierter Asset-Verwaltung , ob diesem CI ein Asset-Datensatz zugeordnet ist, bevor Sie das CI stilllegen. Überprüfen Sie den zugehörigen Asset-Datensatz, falls vorhanden, und vergewissern Sie sich, dass der Asset-Status (install_status) `Retired`lautet.

Erforderliche Rolle: Erforderliche Rolle: data_manager_admin oder sn_cmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Geben Sie für jede Richtlinie einen Richtlinientyp, einen Subflow für Lebenszyklusrichtlinien, eine Reihe von CIs, die als Ziel-CIs verwendet werden sollen, und alle anderen Optionen an, die für den ausgewählten Richtlinientyp spezifisch sind. Ziel-CIs müssen in der Regel aus Klassen stammen, die die Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erweitern, und mit dem Richtlinientyp „Zugehörigen CMDB-Eintrag löschen“ auch Tabellen in der Tabelle „Zugehörige Einträge“ [cmdb_related_entry]. Der Richtlinientyp Zertifizierung unterstützt jedoch beispielsweise auch Nicht-CMDB-Tabellen.

Legen Sie Bedingungsfilter fest, um den ersten Satz von CIs anzugeben, für die die Richtlinie gilt. Anschließend können Sie den ursprünglichen Satz von CIs weiter eingrenzen, indem Sie eine CI-Ausschlussliste für den Richtlinientyp verwenden. Während der endgültigen Vorschau der Richtlinie oder aus einer Richtlinienaufgabe können Sie einzelne CIs auswählen, die ebenfalls für den Richtlinientyp ausgeschlossen werden sollen. Darüber hinaus werden für Vorgänge, bei denen CIs deaktiviert werden müssen, Deaktivierungsdefinitionen in Lebenszyklusregeln erzwungen. Nachdem alle diese Filter angewendet wurden, gilt die Richtlinie schließlich für den resultierenden Satz von CIs.

Hinweis:
Der CMDB-Datenmanager begrenzt die Anzahl der Ziel-CIs pro Aufgabe auf 10.000. Wenn eine Aufgabe diese Anzahl überschreitet, erstellt der Datenmanager daher automatisch so viele zusätzliche Aufgaben wie nötig, um alle CIs für die Aufgabe einzubeziehen. Wenn Sie beispielsweise in einer Nachweisaufgabe auf 30.000 CIs abzielen, unterteilt der Datenmanager diese Aufgabe in drei Aufgaben mit jeweils 10.000 CIs.

Weitere Informationen zu Lebenszyklusstatusdefinitionen und anderen Konzepten für die Arbeit mit dem CMDB-Datenmanager finden Sie unter Arbeiten mit dem CMDB-Datenmanager.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann Verwaltung in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich.
2. Wählen Sie in den Verwaltungstools im Abschnitt „Verwalten“ den Link **Datenmanager**.
3. Wählen Sie in der linken Leiste **Richtlinien** aus.

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

Informationen zur Seite „Richtlinien“ finden Sie unter Zeigen Sie CMDB-Datenmanager-Richtlinien in an CMDB-Arbeitsbereich.

4. Wählen **Sie Neue Richtlinie erstellen aus**.
5. Füllen Sie das Formular Allgemeine Informationen aus, und wählen **Sie Fortsetzen**aus.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Richtlinie.
Beschreibung	Beschreibung für die Richtlinie.
Richtlinientyp	Lebenszyklusereignis- oder Datenverwaltungsaktion, z. B. Löschen oder Bestätigung, die diese Richtlinie verwaltet, und gibt den Typ der für Ziel-CIs auszuführenden Aktionen an. Ihre Einstellung für den **Richtlinientyp** bestimmt, welche Felder in den folgenden Formularen angezeigt werden.
Arbeitsnotizen	Notizen, die intern und nur für Administratoren sichtbar sind.

6. Füllen Sie das Formular „Datenfilter“ aus.

   a. Geben Sie Filterbedingungen für die Ziel-CIs und Datensätze für die Richtlinie ein.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, aus der Ziel-CIs oder Datensätze für die Richtlinie ausgewählt werden.
Filterbedingungen	Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die Kriterien anzugeben, die CIs aus der angegebenen **Tabelle** erfüllen müssen, um als Ziel-CIs für die Richtlinie berücksichtigt zu werden.
Bedingung zugehöriger Liste	Fügen Sie eine Bedingung hinzu, die auf zugehörigen Listen basiert, die den Zieldatensätzen für die Richtlinie zugeordnet sind.

   b. Wählen **Sie Filter anwenden,** und überprüfen Sie die Ergebnisse der Auswirkungsanalyse.

   Diese Analyse schätzt die Anzahl der CIs, für die diese Richtlinie gilt, basierend auf den Richtlinienfiltern, CI-Ausschlusslisten und der Lebenszyklusphase der CIs. Beispiel:

   - Wenn der Richtlinientyp „deaktiviert“ ist, sind CIs, die die Richtlinienfilter erfüllen, sich aber gemäß den Klassendeaktivierungsdefinitionen bereits im Status „deaktiviert“ befinden, kein Ziel der Richtlinie.
   - Wenn der Richtlinientyp „Archivieren“ oder „Löschen“ ist, sind CIs, die die Richtlinienfilter erfüllen, aber nicht gemäß den Klassendeaktivierungsdefinitionen

Automatische Übersetzung

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

deaktiviert werden, kein Ziel der Richtlinie. Ein Filter nach den Attributen *Life Cycle Stage* oder *Life Cycle Stage Status* hat keine Auswirkung, wenn die jeweilige Klassenstilllegungsdefinition auf diesen Attributen basiert.

Überprüfen Sie die Listen auf den folgenden Registerkarten:

- **Enthaltene Datensätze**: Sie können Datensätze auswählen, die aus der Richtlinie ausgeschlossen werden sollen, und **Datensätze**ausschließen wählen.
- **Ausgeschlossene Datensätze**: Wählen Sie Datensätze aus, die in die Richtlinie aufgenommen werden sollen, und wählen Sie **Datensätze einbeziehen**.

> **Hinweis:**
> Die Registerkarte Ausgeschlossene Datensätze wird nicht angezeigt, wenn der Richtlinientyp Zertifizierung ist.

c. Wählen Sie **Fortsetzen**.

7. Füllen Sie das Zuweisungsformular aus, und wählen **Sie Fortsetzen**aus.

Legen Sie den **Zuweisungstyp** und dann das Feld **Aufgabenzuweisung** fest, das angezeigt wird, um den Zuweisungstyp und die Tabellenspalten anzugeben, die für die Zuweisung der Policenaufgaben verwendet werden sollen. Die Dropdown-Liste in **Aufgabenzuweisung** wird wie folgt dynamisch mit Spalten in der Tabelle gefüllt, für die die Richtlinie erstellt wird und die auf **Zuweisungstyptabellen** verweisen:

- **Benutzerfeld**: Weist einem Benutzer im in **Aufgabenzuweisung**angegebenen Benutzerfeld Richtlinienaufgaben zu. Die Dropdown-Liste in der **Aufgabenzuweisung** enthält Felder in der vom Datenfilter festgelegten Tabelle, die auf die Tabelle „Benutzer“ [sys_user] verweisen (z. B. *Attested by* und *Assigned to*).
- **Benutzergruppenfeld**: Weist der Benutzergruppe im in **Aufgabenzuweisung**angegebenen Benutzergruppenfeld Richtlinienaufgaben zu. Die Dropdown-Liste in **Aufgabenzuweisung** enthält Felder aus der im Datenfilter festgelegten Tabelle, die auf die Tabelle „Gruppen“ [sys_user_group] verweisen (z. B. *Change Group* und *Support Group*).
- **Bestimmter Benutzer**: Weist dem in **Aufgabenzuweisung**angegebenen Benutzer Richtlinienaufgaben zu. Die Dropdown-Liste in **Aufgabenzuweisung** enthält Benutzer mit der Rolle *data_manager_user*.
- **Bestimmte Anwendergruppe**: Weist der in **Aufgabenzuweisung**angegebenen Anwendergruppe Richtlinienaufgaben zu. Die Dropdown-Liste in **Aufgabenzuweisung** enthält Anwendergruppen, die entweder direkt mit der Rolle *data_manager_user* verknüpft sind oder mindestens einen Anwender mit der Rolle *data_manager_user* enthalten.

8. Füllen Sie das Optionenformular aus, und wählen **Sie Fortsetzen**aus.
Die angezeigten Optionen hängen davon ab, ob sie für den ausgewählten Richtlinientyp relevant sind. Daher werden einige der folgenden Optionen in Ihrem Formular nicht angezeigt. Beispielsweise sind nicht alle Richtlinientypen mit einem Subflow verknüpft.

Feld	Beschreibung
Tage zur Vervollständigung	Maximale Anzahl von Tagen, bis zu der Richtlinienaufgaben abgeschlossen sein müssen.

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

Feld	Beschreibung
Subflow	Ein Subflow mit den Aktionen, die für die Ziel-CIs für die Richtlinie ausgeführt werden. Der Subflow entspricht normalerweise dem Richtlinientyp. Beispiel: Wenn der **Richtlinientyp** auf „ **Zugehöriger CMDB-Eintrag**löschen“ festgelegt ist, legen Sie den **Subflow** auf „ **Konfigurationselement**des zugehörigen Eintrags löschen“ fest.
Benötigt Überprüfung	Option, um eine Überprüfung und Genehmigung der Richtlinienaufgaben durch die Gruppenzuweisung im Attribut *Managed by Group* von CIs oder durch einen Administrator anzufordern. Andernfalls werden alle Richtlinienaufgaben automatisch genehmigt.
Aufbewahrungszeit	Die Dauer, für die archivierte CIs in der Archivtabelle aufbewahrt werden, bevor sie gelöscht werden. Während des angegebenen Aufbewahrungszeitraums können Sie die Datenarchivierungsfunktion Now Platform® verwenden, um archivierte CIs wiederherzustellen . **Hinweis:** Sie können den CMDB-Datenmanager nicht verwenden, um ein zuvor archiviertes und wiederhergestelltes CI erneut zu archivieren.
Felder anzeigen	Ein oder mehrere Felder, die in Listenansichten in Datenzertifizierungsaufgaben angezeigt werden und die Datensätze, für die eine Zertifizierung erforderlich ist, eindeutig identifizieren. Die ausgewählten Felder dürfen sich nicht mit Feldern in **Zertifizierungsfeldern**überschneiden.
Zertifizierungsfelder	Ein oder mehrere Felder, deren Wert eine Verifizierung und Zertifizierung erfordert.

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

Feld	Beschreibung
	Die ausgewählten Felder dürfen sich nicht mit Feldern in **Anzeigefelder**überschneiden.
Leere Feldwerte zulassen	Option, mit der Anwender CIs mit leeren Attributen bestätigen können. Wenn diese Option aktiviert ist, können Überprüfer von Nachweisaufgaben ein CI mit einem leeren Attribut ablehnen, können dieses CI jedoch nicht nachweisen.
Anweisungen	Alle Anweisungen für zugewiesene Anwender, um sie beim Abschließen der Aufgaben zu unterstützen.

9. Füllen Sie das Formular „Zeitplan“ aus, und wählen **Sie Fortsetzen**aus.

Feld	Beschreibung
Zeitplan	Wiederkehrender Zeitplan, der angibt, wie oft und wann die Aufgabe ausgeführt werden soll. Mit der Option **Bei Bedarf** wird kein wiederkehrender Zeitplan für die Ausführung der Richtlinie festgelegt. Ihre Einstellung bestimmt, welche anderen Felder im Formular angezeigt werden.
Startzeit	Uhrzeit, zu der die Ausführung der Richtlinie beginnen soll.
Wochentag	Wochentag, an dem die Richtlinie ausgeführt werden soll.
An	Tag des Monats, an dem die Richtlinie ausgeführt werden soll.
Starttag und -uhrzeit	Datum und Uhrzeit der ersten Ausführung der Richtlinie.
Ausführen nach jedem	Intervall (in Tagen) zwischen aufeinanderfolgenden Ausführungen nach der ersten Ausführung der Richtlinie.

10. Überprüfen Sie die Richtliniendetails im Formular Überprüfung, und wählen Sie dann Richtlinie veröffentlichen, um die **Richtlinie** zu aktivieren, oder **Speichern und Beenden**, um die Richtlinie als Entwurf zu speichern.
Sie können später mit der Konfiguration eines Richtlinienentwurfs fortfahren und ihn dann veröffentlichen, wenn er bereit ist.

Ergebnisse

Nach der Veröffentlichung einer Richtlinie geschieht Folgendes:

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

- Eine tägliche regelmäßige Aufgabe verarbeitet die veröffentlichte Richtlinie, und Richtlinienaufgaben werden wie in der Richtlinie festgelegt zugewiesen. Wenn die Richtlinie mit einem Subflow verknüpft ist, lösen Richtlinienaufgaben den Richtlinien-Subflow aus. Probleme bei der Richtlinienausführung werden in einem Fehlerprotokoll aufgezeichnet, wobei Benachrichtigungen an den CMDB-Datenmanager-Administrator gesendet werden.

  Wenn die Richtlinie so konfiguriert ist, dass für ihre Aufgaben eine Genehmigung erforderlich ist, werden E-Mail-Benachrichtigungen an Mitglieder der Zuweisungsgruppe im Attribut *Managed by Group* des CI gesendet. Wenn die Richtlinie mit einem Subflow verknüpft ist, löst eine Richtlinienaufgabe den Richtlinien-Subflow erst aus, nachdem die Aufgabe genehmigt wurde.

- Wenn die Richtlinie mit einem Subflow verknüpft ist, schließt der Richtlinien-Subflow die Aufgabe, nachdem eine Richtlinienaufgabe abgeschlossen wurde. Bei einer Nachweisrichtlinie (die keinem Subflow zugeordnet ist) muss ein Benutzer alle CIs in der Aufgabe verarbeiten und die Aufgabe absenden, um sie zu schließen.
- Für Nachweisrichtlinien werden Nachweisaufgaben den angegebenen Benutzern wie angegeben zugewiesen, und diese Aufgaben werden im CMDB-Arbeitsbereich angezeigt, wenn sich diese Benutzer anmelden.
- Bei einigen Richtlinientypen (z. B. Löschen) wird die Liste der Ziel-CIs in einer CSV-Datei zusammengefasst, die dann zu Nachverfolgungszwecken an die Aufgabe angehängt wird.
- Veraltete Aufgaben werden von einer täglichen geplanten Aufgabe auf den **Status Geschlossen (abgebrochen**) gesetzt. Eine Aufgabe gilt als veraltet, wenn sie noch offen ist und nach mindestens 90 Tagen nicht genehmigt wurde. Die Anzahl der Tage, nach denen eine Aufgabe als veraltet betrachtet wird, wird durch die Systemeigenschaft *cmdb.data.manager.stale.task.life.in.days* bestimmt.

Nächste Maßnahme

- Veröffentlichen Sie einen Datenmanager-Richtlinienentwurf in CMDB-Arbeitsbereich.
- Wählen Sie auf der Seite Richtlinien in der Listenansicht Veröffentlichte Richtlinien eine Richtlinie aus, um Richtliniendetails in einem Richtlinienformular anzuzeigen. Wählen Sie **Richtlinie anzeigen** aus, um die Einstellungen auf allen Richtlinienformularseiten anzuzeigen.
- Wählen Sie auf der Seite Richtlinien in der Listenansicht Veröffentlichte Richtlinien eine Richtlinie aus, die Sie deaktivieren möchten. Wählen Sie in einem Richtlinienformular Richtlinie **deaktivieren**, um die Ausführung der Richtlinie vorübergehend zu verhindern.
- Klicken Sie auf **Offene Aufgaben** anzeigen auf der Kachel Offene Richtlinienaufgaben, um die Verarbeitung von Richtlinienaufgaben in der Listenansicht für CMDB-Datenverwaltungsaufgabensteuerung zu verfolgen. Die Spalte Erfolgsprozentsatz zeigt den Prozentsatz der CIs in der Aufgabe an, für den die Aufgabe abgeschlossen ist. Ein CI wird in einer Archivierungsaufgabe erst dann als abgeschlossen gezählt, wenn der Archivierungsprozess für das CI vollständig abgeschlossen wurde (und wird nicht als abgeschlossen gezählt, während das CI beispielsweise anfänglich für die Archivierung bereitgestellt wird).
- Benutzer melden sich beim CMDB-Arbeitsbereich an, um die ihnen zugewiesenen Nachweisaufgaben zu überprüfen und zu verarbeiten.
- Benutzer melden sich beim CMDB-Arbeitsbereich an, um die ihnen zugewiesenen Nicht-Nachweisaufgaben zu überprüfen und zu verarbeiten.

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

Veröffentlichen Sie einen Datenmanager-Richtlinienentwurf in CMDB-Arbeitsbereich

Wenn Sie in CMDB-Arbeitsbereicheinen Datenmanager-Richtlinienentwurf erstellt oder veraltete Zertifizierungszeitpläne importiert haben, können Sie diesen Richtlinienentwurf durch Veröffentlichung aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: data_manager_admin oder sn_cmdb_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann Verwaltung in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich.
2. Wählen Sie in den Verwaltungstools im Abschnitt „Verwalten“ den Link **Datenmanager**.
3. Wählen Sie auf der Übersichtsseite des Datenmanagers in der linken Leiste Richtlinien aus.
4. Wählen Sie auf der Seite „Datenmanager-Richtlinien“ die Listenansicht Richtlinienentwürfe aus.
5. Wählen Sie die Richtlinie aus, die Sie veröffentlichen möchten, und wählen Sie dann im Richtlinienformular **Richtlinie bearbeiten**aus.
6. Überprüfen Sie Richtlinieneinstellungen, indem Sie die zu überprüfenden Seiten in der linken Leiste auswählen.
7. Wählen Sie in der linken Leiste Überprüfen aus, und wählen Sie dann im Überprüfungsformular Folgendes aus:
   a. **Veröffentlichen Sie Richtlinie, um die Richtlinie** zu aktivieren.
   b. **Speichern und Beenden**, um alle Änderungen zu speichern und die Richtlinie im Entwurfsmodus zu halten.

Nächste Maßnahme

Deaktivieren Sie eine Richtlinie, um vorübergehend zu verhindern, dass sie ausgeführt wird:

1. Wählen Sie auf der Seite Richtlinien die Listenansicht Veröffentlichte Richtlinien aus.
2. Wählen Sie eine Richtlinie aus, die Sie deaktivieren möchten.
3. Wählen Sie in einem Richtlinienformular Richtlinie **deaktivieren**aus.

Zeigen Sie CMDB-Datenmanager-Richtlinien in an CMDB-Arbeitsbereich

Datenmanager-Richtlinien in einer Dashboard-Ansicht mit einer Zeitleiste der bevorstehenden geplanten Richtlinien, Anzahlen und Gruppierung nach Richtlinienstatus anzeigen

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: data_manager_admin oder sn_cmdb_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann Verwaltung in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich.
2. Wählen Sie in den Verwaltungstools im Abschnitt „Verwalten“ den Link **Datenmanager**.
3. Wählen Sie in der linken Leiste **Richtlinien** aus.

Wählen Sie eine Registerkarte auf der Seite „Datenmanager-Richtlinien“ aus:

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

- Veröffentlichte Richtlinien: Stellt die folgenden Karten bereit:

  Bevorstehende geplante Richtlinien

  Zeitleiste, die geplante Richtlinien im Zeitverlauf anzeigt. Auf der Zeitleiste haben Sie folgende Möglichkeiten:

  - Verweisen Sie auf Indikatoren, um Details zu einer geplanten Richtlinie anzuzeigen.
  - Vergrößern oder verkleinern, um die Zeitspanne der Zeitleiste zu erweitern oder zu verkürzen.
  - In der Zeit vorwärts oder rückwärts gehen.
  - Zeigt die Legende der Zeitleiste an oder blendet sie aus. Hier können Sie den Schalter Nachweisrichtlinie umschalten, um Nachweisrichtlinienindikatoren auf der Zeitleiste ein- oder auszublenden.

  Richtlinien

  Kreisdiagramm, das die Aufgliederung der Richtlinien nach Richtlinientyp zeigt.

  Veröffentlichte Richtlinien

  Listenansicht der Richtlinien, die veröffentlicht werden. Sie können eine Richtlinie aufschlüsseln, um die Richtlinienformularansicht mit weiteren Details zur Richtlinie anzuzeigen.

- Richtlinienentwürfe: Richtlinien im Status „Entwurf“.
- Deaktivierte Richtlinien: Richtlinien, die deaktiviert wurden und daher nicht aktiv sind.
- Richtlinien, deren Bewertung fehlschlägt: Richtlinien, die ungültig sind und daher Ihre Aufmerksamkeit erfordern.

Nächste Maßnahme

- Erstellen Sie eine CMDB-Datenmanager-Richtlinie in CMDB-Arbeitsbereich
- Verwalten Sie Stilllegungsdefinitionen für den CMDB-Datenmanager

Zeigen Sie CMDB-Datenmanager-Analysen in an CMDB-Arbeitsbereich

Der CMDB-Datenmanager in CMDB-Arbeitsbereich stellt Diagramme und Anzahlen bereit, die den Gesamtstatus der Datenmanager-Richtlinien in der Organisation zeigen. Überprüfen Sie diese Details, um den Fortschritt nachzuverfolgen und Probleme zu identifizieren, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Erforderliche Rolle: data_manager_admin oder sn_cmdb_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann Verwaltung in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich.
2. Wählen Sie in den Verwaltungstools im Abschnitt „Verwalten“ den Link **Datenmanager**.
3. Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Analytics**.
   Die Analytics-Seite des Datenmanagers enthält die folgenden Diagramme:

   Von Lebenszyklusrichtlinien verarbeitete CIs

   Anzahl der CIs, die von den einzelnen Arten von Lebenszyklusrichtlinientypen (z. B. Löschen und Archivieren) in den letzten sechs Monaten verarbeitet wurden.

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

Durchschnittliche Zeit zum Abschließen von Aufgaben

Durchschnittliche Anzahl der Tage, die in den letzten sechs Monaten nach allgemeinem Richtlinientyp wie Lebenszyklus und Nachweis zum Abschließen von Aufgaben benötigt wurden.

Vollständig geschlossene gegenüber unvollständig geschlossenen Aufgaben

Anzahl der Aufgaben pro Monat, die im letzten Jahr vollständig und unvollständig abgeschlossen wurden.

Zeit für Richtlinienausführung

Anzahl der Richtlinien pro Tag, aufgeschlüsselt nach der Dauer der Ausführung, im letzten Monat.

Überprüfen Sie CMDB-Datenmanager-Aufgaben in CMDB-Arbeitsbereich

Überprüfen Sie Datenmanager-Aufgaben (außer Nachweis), die Ihnen oder einer Zuweisungsgruppe zugewiesen sind, der Sie gemäß den CMDB-Datenmanager-Richtlinien angehören. Während der Überprüfung können Sie eine Aufgabe genehmigen, abbrechen oder neu zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Erforderliche Rolle: data_manager_admin oder sn_cmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Informationen zum Überprüfen von Nachweisaufgaben finden Sie unter Überprüfen Sie die Nachweisaufgaben im CMDB-Datenmanager.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann **Meine Arbeit** in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich aus.
2. Wählen Sie im Abschnitt Meine Aufgaben die Registerkarte **Alle anderen Aufgaben** aus.
3. Überprüfen Sie die Listenansicht Genehmigungsaufgaben, und wählen Sie dann die Aufgabe aus, die Sie verarbeiten möchten.
4. Überprüfen Sie die Aufgabendetails im Aufgabenformular.
5. **Wahlweise:** CMDB-Administratoren können **Aufgabe** abbrechen auswählen, wenn die Aufgabe nicht benötigt wird.
   Die abgebrochene Aufgabe wird ohne weitere Verarbeitung gelöscht.
6. **Wahlweise:** Wählen Sie **Erneut** zuweisen aus, wenn die Aufgabe nicht ordnungsgemäß zugewiesen ist, und wählen Sie dann je nach Bedarf **Mir** zuweisen oder **Neuzuweisung anfordern** aus.
7. **Wahlweise:** Wählen Sie **Datensätze** überprüfen aus, um die Ziel-CIs und Datensätze für die Aufgabe zu überprüfen.

   a. Wählen Sie alle Datensätze aus, die Sie für die Aufgabe ausschließen möchten, und wählen Sie dann **Ausschließen**.
   Die Datensätze, die für die Aufgabe ausgeschlossen werden, werden auch der Ausschlussliste des zugehörigen Richtlinientyps hinzugefügt. Daher werden diese Datensätze von zukünftigen Aufgaben des zugeordneten Richtlinientyps ausgeschlossen.

   b. Wählen Sie **Erneut** zuweisen aus, wenn die Aufgabe nicht ordnungsgemäß zugewiesen ist.

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

c. Wählen Sie je nach Bedarf **Mir zuweisen** oder **Neuzuweisung anfordern** aus.

d. Wählen **Sie Aufgabe** genehmigen aus, um den mit der Richtlinie verknüpften Subflow auszulösen.

CMDB-Datenmanager (Core-UI)

Mit dem auf Core-UI erstellten CMDB-Datenmanager können Sie Datenmanager-Richtlinien und die von ihnen generierten Aufgaben zentral erstellen, bearbeiten, überprüfen, veröffentlichen und nachverfolgen.

Die Zielseite des CMDB-Datenmanagers (Core-UI) bietet eine Dashboard-Ansicht mit Richtlinien, ausgeschlossenen CIs und offenen Richtlinienaufgaben. Greifen Sie auf die offenen Richtlinienaufgaben zu, die die Aufmerksamkeit der Verwaltungsgruppe oder des CMDB-Datenmanager-Administrators erfordern. Zeigen Sie eine Vorschau dieser Aufgaben an, und genehmigen Sie sie, oder lehnen Sie sie ab, um den Prozess fortzusetzen.

Wichtig:

Ab Release Washington DC] wird der CMDB-Datenmanager auf Core-UI auf eine zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Der CMDB-Arbeitsbereich bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine CMDB-Datenmanager-Richtlinie in CMDB-Arbeitsbereich.

Verwalten Sie Richtlinien im CMDB-Datenmanager (Core-UI):

- CMDB-Datenmanager-Richtlinie erstellen (in Core-UI)
- CMDB-Datenmanager-Aufgabe genehmigen oder ablehnen (in Core-UI)
- Überprüfen Sie die Nachweisaufgaben im CMDB-Datenmanager
- Ausschlusslisten des CMDB-Datenmanagers verwalten (in Core-UI)

Um auf den CMDB-Datenmanager (Core-UI) zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Datenmanager**an.

Hinweis:

Abhängige CI-Verwaltungsprozesse generieren abhängige CI-Richtlinien, für die der CMDB-Datenmanager Richtlinienvorschaudetails anzeigt, die nicht relevant sind.

1. **Wählen** Sie auf der Kachel Richtlinien auf der Zielseite des CMDB-Datenmanagers die Option Richtlinien anzeigen aus.
2. Wählen Sie in der Breadcrumbs-Zeichenfolge **Alle** aus.
3. Wählen Sie eine der folgenden Richtlinien aus: „Abhängiges CI – Löschung“, „Abhängiges CI – Archiv“ oder „Abhängiges CI – Stilllegen“.
4. Wählen Sie im Richtlinienformular die Registerkarte Vorschaurichtlinie.

Die Daten, die auf der Seite „Vorschaurichtlinie“ angezeigt werden, sind für keine dieser Richtlinien relevant.

CMDB-Datenmanager-Richtlinie erstellen (in Core-UI)

Erstellen Sie eine Richtlinie im Legacy-Build des CMDB-Datenmanagers auf Core-UI, um Lebenszyklusereignisse von CIs wie das Löschen automatisch zu verarbeiten. Das Anwenden konsistenter und standardmäßiger Lebenszyklusrichtlinien auf CIs trägt zur Aufrechterhaltung der Integrität der CMDB bei.

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

Vorbereitungen

- Die Lebenszyklusrichtlinien „Stilllegen“, „Archivieren“ und „Löschen“ erfordern, dass für jede Zielklasse in der Richtlinie eine aktive Lebenszyklusregel vorhanden ist. Wenn Sie versuchen, eine Richtlinie eines Richtlinientyps zu erstellen, für den diese Anforderung gilt, aber nicht erfüllt ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt, und der Vorgang schlägt fehl.
- Stellen Sie sicher, dass alle anwenderdefinierten Subflows, die Sie einer Richtlinie zuordnen möchten, vorhanden sind.
- So fordern Sie eine Überprüfung und eine Genehmigung für eine Richtlinienaufgabe an: Stellen Sie sicher, dass das Attribut `Managed By Group` in den Ziel-CIs ausgefüllt ist und dass die zugewiesenen Benutzer berechtigt sind, die Richtlinienaufgaben zu genehmigen.
- Überprüfen Sie bei aktivierter Asset-Verwaltung , ob diesem CI ein Asset-Datensatz zugeordnet ist, bevor Sie das CI stilllegen. Überprüfen Sie den zugehörigen Asset-Datensatz, falls vorhanden, um sicherzustellen, dass der Asset-Status (install_status) `Retired`lautet.

Erforderliche Rolle:

- data_manager_admin: Vollständiger Zugriff auf Richtlinien
- data_manager_user: Kann Richtlinien lesen und in der Vorschau anzeigen

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Geben Sie für jede Richtlinie einen Richtlinientyp, einen Lebenszyklus-Subflow und eine Reihe von CIs an, die als Ziel-CIs verwendet werden sollen. Ziel-CIs müssen aus Klassen stammen, die die Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erweitern, und mit dem Richtlinientyp „Zugehöriger CMDB-Eintrag löschen“ auch Tabellen in der Tabelle „Zugehörige Einträge“ [cmdb_related_entry].

Legen Sie Bedingungsfilter fest, um den ersten Satz von CIs anzugeben, für die die Richtlinie gilt. Anschließend können Sie den ursprünglichen Satz von CIs weiter eingrenzen, indem Sie eine CI-Ausschlussliste für den Richtlinientyp verwenden. Während der endgültigen Vorschau der Richtlinie oder aus einer Richtlinienaufgabe können Sie einzelne CIs auswählen, die ebenfalls für den Richtlinientyp ausgeschlossen werden sollen. Darüber hinaus werden für Vorgänge, bei denen CIs deaktiviert werden müssen, Deaktivierungsdefinitionen in Lebenszyklusregeln erzwungen. In diesen Fällen:

- CIs, die die Richtlinienfilter erfüllen, aber gemäß den Klassenstilllegungsdefinitionen nicht stillgelegt werden, sind nicht das Ziel der Richtlinie.
- Ein Filter nach den Attributen `Life Cycle Stage` oder `Life Cycle Stage Status` hat keine Auswirkung, wenn die jeweilige Klassenstilllegungsdefinition auf diesen Attributen basiert.

Nachdem alle diese Filter angewendet wurden, gilt die Richtlinie schließlich für den resultierenden Satz von CIs.

Hinweis:
Der CMDB-Datenmanager begrenzt die Anzahl der Ziel-CIs pro Aufgabe auf 10.000. Wenn eine Aufgabe diese Anzahl überschreitet, erstellt der Datenmanager daher automatisch so viele zusätzliche Aufgaben wie nötig, um alle CIs für die Aufgabe einzubeziehen. Wenn Sie beispielsweise in einer Nachweisaufgabe auf 30.000 CIs abzielen, unterteilt der Datenmanager diese Aufgabe in drei Aufgaben mit jeweils 10.000 CIs.

Weitere Informationen:

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

- Informationen zu Lebenszyklusstatusdefinitionen finden Sie unter Arbeiten mit dem CMDB-Datenmanager.
- Informationen zum Erstellen einer Richtlinie im CMDB-Datenmanager in CMDB-Arbeitsbereichfinden Sie unter Erstellen Sie eine CMDB-Datenmanager-Richtlinie in CMDB-Arbeitsbereich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Datenmanager**an.
2. Klicken Sie auf der Seite „CMDB-Datenmanager“ auf der Kachel Richtlinien auf Richtlinien **anzeigen**.
3. Klicken Sie in der Listenansicht CMDB-Datenmanager – Richtlinien und Attribute auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder in den verschiedenen Abschnitten auf der Registerkarte **Richtlinie definieren** aus.

Hinweis:
Einige Felder gelten nur für bestimmte Richtlinientypen. Daher werden einige der folgenden Felder für den von Ihnen gewählten Richtlinientyp möglicherweise nicht angezeigt.

Feld (Allgemein)	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Richtlinie.
Aufgabenzuweisungsgruppe	Gruppe, der die Aufgabe zugewiesen werden soll.
Aufgabe fällig in Tagen	Fälligkeitsdatum für den Abschluss der Richtlinienaufgaben, z. B. Nachweisaufgaben.
Benötigt Überprüfung	Aktivieren Sie diese Option, um eine Überprüfung und Genehmigung der Richtlinienaufgaben durch die Gruppenzuweisung im Attribut *Managed by Group* von CIs oder durch einen Administrator anzufordern. Andernfalls werden alle Richtlinienaufgaben automatisch genehmigt.
Richtlinientyp	Lebenszyklusereignis- oder Datenverwaltungsaktion, z. B. Löschen oder Bestätigung, die diese Richtlinie verwaltet, und gibt den Typ der für Ziel-CIs auszuführenden Aktionen an.
Anwendergruppe	Gruppe, die als Aufgabenzuweisungsgruppe für den Richtlinientyp „Zugehöriger CMDB-Eintrag löschen“ verwendet werden soll. Die Liste ist eine Teilmenge von Anwendergruppen aus der Tabelle „Gruppe“ [sys_user_group], wobei mindestens ein Mitglied die Rolle „data_manager_user“ besitzt.
Aufbewahrungszeit anwenden	Die Dauer, für die archivierte CIs in der Archivtabelle aufbewahrt werden, bevor sie gelöscht werden.

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

Feld (Allgemein)	Beschreibung
	Während des angegebenen Aufbewahrungszeitraums können Sie die Datenarchivierungsfunktion Now Platform® verwenden, um archivierte CIs wiederherzustellen. .

Feld (Bedingungsfilter)	Beschreibung
Tabelle der zugehörigen Einträge.	Die zugehörige Tabelle zum Anwenden der Richtlinie „Zugehöriger CMDB-Eintrag löschen“. Die Liste enthält zugehörige Tabellen aus der Tabelle „Zugehöriger Eintrag“ [cmdb_related_entry].
Bedingungsfilter	Kriterien, die CIs erfüllen müssen, um als Ziel-CIs in die Richtlinie aufgenommen zu werden. Zusätzliche Filter, z. B. eine CI-Ausschlussliste, können den Satz von Ziel-CIs weiter eingrenzen.

Feld (Aktion)	Beschreibung
Subflow	Ein Subflow mit den Aktionen, die für die Ziel-CIs für die Richtlinie ausgeführt werden. Der Subflow entspricht normalerweise dem Richtlinientyp. Beispiel: Wenn der **Richtlinientyp** auf „ **Zugehöriger CMDB-Eintrag**löschen“ festgelegt ist, legen Sie den **Subflow** auf „ **Konfigurationselement**des zugehörigen Eintrags löschen“ fest. **Hinweis:** Der Richtlinientyp „Nachweis“ ist keinem Subflow zugeordnet.

Feld (Zeitplan)	Beschreibung
Häufigkeit	Wie häufig die Aufgabe ausgeführt werden soll.
Startzeit	Zeit für den Start der Ausführung der Aufgabe, wenn sie ausgeführt werden soll.

5. **Wahlweise:** Klicken **Sie** im Abschnitt Bedingungsfilter auf Filter ausführen, um die resultierende Liste der CIs anzuzeigen, die den Bedingungsfiltern entsprechen.

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

6. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Klicken Sie auf **Vorschau**, und warten Sie, bis eine Auswirkungsanalyse für die Richtlinie auf der Seite **Vorschau der Richtlinienauswirkung** abgeschlossen ist.
   Diese Analyse schätzt die Anzahl der CIs, für die diese Richtlinie gilt, basierend auf den Richtlinienfiltern, CI-Ausschlusslisten und der Lebenszyklusphase der CIs. Beispiel:
   - Wenn der Richtlinientyp „Deaktiviert“ lautet, sind CIs, die die Richtlinienfilter erfüllen, sich jedoch bereits im Status „Deaktiviert“ befinden, kein Ziel der Richtlinie.
   - Wenn der Richtlinientyp „Archivieren“ oder „Löschen“ ist, sind CIs, die die Richtlinienfilter erfüllen, aber nicht stillgelegt sind, kein Ziel der Richtlinie.
8. **Wahlweise:** Wählen Sie in der Liste der Ziel-CIs CIs aus, die für den Richtlinientyp ebenfalls ausgeschlossen werden sollen. Klicken Sie auf **CI ausschließen** und dann auf **Vorschau** neu berechnen, um die Daten auf der Vorschauseite neu zu berechnen.
9. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um die Richtlinie zu aktivieren.
   Nicht veröffentlichte Aufgaben werden als Richtlinienentwürfe gespeichert.

Ergebnisse

Nach der Veröffentlichung einer Richtlinie geschieht Folgendes:

- Eine tägliche regelmäßige Aufgabe verarbeitet die veröffentlichte Richtlinie, und Richtlinienaufgaben werden wie in der Richtlinie festgelegt zugewiesen. Wenn die Richtlinie mit einem Subflow verknüpft ist, lösen Richtlinienaufgaben den Richtlinien-Subflow aus. Probleme bei der Richtlinienausführung werden in einem Fehlerprotokoll aufgezeichnet, wobei Benachrichtigungen an den CMDB-Datenmanager-Administrator gesendet werden.

  Wenn die Richtlinie so konfiguriert ist, dass für ihre Aufgaben eine Genehmigung erforderlich ist, werden E-Mail-Benachrichtigungen an Mitglieder der Zuweisungsgruppe im Attribut *Managed by Group* des CI gesendet. Wenn die Richtlinie mit einem Subflow verknüpft ist, löst eine Richtlinienaufgabe den Richtlinien-Subflow erst aus, nachdem die Aufgabe genehmigt wurde.

- Wenn die Richtlinie mit einem Subflow verknüpft ist, schließt der Richtlinien-Subflow die Aufgabe, nachdem eine Richtlinienaufgabe abgeschlossen wurde. Bei einer Nachweisrichtlinie (die keinem Subflow zugeordnet ist) muss ein Benutzer alle CIs in der Aufgabe verarbeiten und die Aufgabe absenden, um sie zu schließen.
- Bei Nachweisrichtlinien werden Nachweisaufgaben den angegebenen Benutzern zugewiesen, und diese Aufgaben werden im CMDB-Arbeitsbereich angezeigt, wenn sich diese Benutzer anmelden.
- Bei einigen Richtlinientypen (z. B. Löschen) wird die Liste der Ziel-CIs in einer CSV-Datei zusammengefasst, die dann zu Nachverfolgungszwecken an die Aufgabe angehängt wird.
- Veraltete Aufgaben werden von einer täglichen geplanten Aufgabe auf den **Status Geschlossen (abgebrochen**) gesetzt. Eine Aufgabe gilt als veraltet, wenn sie noch offen ist und nach mindestens 90 Tagen nicht genehmigt wurde. Die Anzahl der Tage, nach denen eine Aufgabe als veraltet betrachtet wird, wird durch die Systemeigenschaft *cmdb.data.manager.stale.task.life.in.days* bestimmt.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf **Offene Aufgaben** anzeigen auf der Kachel Offene Richtlinienaufgaben, um die Verarbeitung von Richtlinienaufgaben in der Listenansicht für CMDB-Datenverwaltungsaufgabensteuerung zu verfolgen. Die Spalte Erfolgsprozentsatz zeigt

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

den Prozentsatz der CIs in der Aufgabe an, für die die Aufgabe abgeschlossen ist. Ein CI wird in einer Archivierungsaufgabe erst dann als abgeschlossen gezählt, wenn der Archivierungsprozess für das CI vollständig abgeschlossen wurde (und wird nicht als abgeschlossen gezählt, wenn das CI beispielsweise gerade für die Archivierung bereitgestellt wird).

- Benutzer melden sich beim CMDB-Arbeitsbereich an, um die ihnen zugewiesenen Nachweisaufgaben zu überprüfen und zu verarbeiten.
- Sie können eine Richtlinie im CMDB-Datenmanager öffnen und auf **Deaktivieren** klicken, um die Ausführung der Richtlinie vorübergehend zu verhindern.
- Ausschlusslisten des CMDB-Datenmanagers verwalten (in Core-UI).

Zugehörige Informationen

Arbeiten mit dem CMDB-Datenmanager

CMDB-Datenmanager-Aufgabe genehmigen oder ablehnen (in Core-UI)

Wenn Sie ein autorisierter Genehmiger sind, erhalten Sie möglicherweise eine E-Mail-Benachrichtigung, in der Sie aufgefordert werden, eine CMDB-Datenmanager-Richtlinienaufgabe zu überprüfen. Genehmigen Sie die Aufgabe im Legacy-Build des CMDB-Datenmanagers auf Core-UI, um die Verarbeitung fortzusetzen, oder lehnen Sie die Aufgabe ab, um sie zur detaillierteren Überprüfung an den CMDB-Datenmanager-Administrator zu senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- data_manager_admin: Vollständiger Zugriff auf Richtlinienaufgaben und kann den Status einer nicht zugewiesenen Aufgabe auf „In Arbeit“ festlegen.
- data_manager_user: Lesezugriff auf Richtlinienaufgaben und kann eine zugewiesene Richtlinienaufgabe genehmigen oder ablehnen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Autorisierte Genehmiger für eine Aufgabe sind alle Benutzer in der Zuweisungsgruppe der Aufgabe mit der Rolle „data_manager_user“ oder „data_manager_admin“.

Informationen zur Verwendung des neueren CMDB-Datenmanagers in CMDB-Arbeitsbereichfinden Sie unter CMDB-Datenmanager-Experience in CMDB-Arbeitsbereich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Datenmanager**an.
2. Wählen Sie auf der Zielseite des CMDB-Datenmanagers auf der Kachel Offene Richtlinienaufgaben die **Option Offene Aufgaben anzeigen**aus.
3. Wählen Sie in der Listenansicht für CMDB-Datenverwaltungsaufgaben-Steuerung eine zu überprüfende Aufgabe aus.
4. Wählen Sie im Abschnitt **„Zugehörige** Listen“ die Registerkarte Genehmiger aus.
5. Wählen Sie in einem Datensatz, in dem Sie der Genehmiger sind, den Wert **Angefordert**in **der** Spalte **Status** aus.
6. Legen Sie im **Formular** „Genehmigung“ für Status den Wert Ihrer Genehmigung fest, z. B. **Genehmigt** oder **Abgelehnt**.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

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

Ergebnisse

1. Das Feld *Approval* der Aufgabe wird auf **Genehmigt** oder **Abgelehnt**gesetzt.
2. Wenn die Aufgabe genehmigt wird, wird der Richtlinien-Subflow ausgelöst, um die Verarbeitung der Richtlinienaufgaben für die Ziel-CIs fortzusetzen.

Lebenszyklusregel bearbeiten und aktivieren (in Core-UI)

Erstellen, bearbeiten oder aktivieren Sie eine Lebenszyklusregel, um den Status „Stillgelegt“ in Ihrer Organisation für eine Klasse zu definieren. Tabellen, die in CMDB-Datenmanager-Lebenszyklusrichtlinien festgelegt sind, müssen einer aktiven Lebenszyklusregel zugeordnet sein. Ziel-CIs in Stilllegungsrichtlinien werden so festgelegt, dass sie den zugehörigen Klassenstilllegungsdefinitionen entsprechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- data_manager_user hat Lesezugriff
- cmdb_admin und data_manager_admin haben vollständigen Zugriff

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Lebenszyklusregeln im Basissystem sind inaktiv, und Sie müssen jede Regel aktivieren, die Sie mit einer CMDB-Datenmanager-Lebenszyklusrichtlinie verwenden möchten. Um eine Lebenszyklusregel zu aktivieren, legen Sie das zugehörige Attribut *Active* auf **true**fest.

Jede CMDB-Klasse kann nur einer einzigen Regel zugeordnet werden. Lebenszyklusregeln werden in der Tabelle „Anwenderdefinierte Definitionen für CMDB-Stilllegung“ [cmdb_retirement_custom_definitions] gespeichert.

Alternativ können Sie Lebenszyklusregeln im Datenmanager in CMDB-Arbeitsbereichverwalten. Weitere Informationen finden Sie unter Datenmanager in verwalten CMDB-Arbeitsbereich und Verwalten Sie Stilllegungsdefinitionen für den CMDB-Datenmanager. Unabhängig davon, wo Sie Lebenszyklusregeln und Stilllegungsdefinitionen verwalten, werden dieselben Definitionen sowohl in der Datenmanager-Legacyversion, die auf Core-UI basiert, als auch im Datenmanager in CMDB-Arbeitsbereichverwendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Konfiguration** > **CMDB – Definitionen für Deaktivierungen**an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht die Lebenszyklusregel/-tabelle aus, die Sie bearbeiten möchten, und bearbeiten Sie dann das Formular „CMDB – anwenderdefinierte Definition für Stilllegung“.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Aktiviert die Lebenszyklusregel.
Tabelle	Die CMDB-Klasse, für die diese Lebenszyklusregel gilt, einschließlich aller untergeordneten Klassen der angegebenen Klasse.
Stilllegungsdefinition	Eine oder mehrere Attributbedingungen, die zusammen den Stilllegungsstatus für die Klasse definieren. Ziel-CIs in den Stilllegungsrichtlinien, die zu der angegebenen Tabelle gehören, werden

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

Feld	Beschreibung
	entsprechend der Stilllegungsdefinition festgelegt. Daher können Sie in dieser Definition nur **UND-** Klauseln verwenden, während **ODER** -Klauseln nicht anwendbar sind.

3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ausschlusslisten des CMDB-Datenmanagers verwalten (in Core-UI)

Erstellen Sie eine Ausschlussliste für die verschiedenen Richtlinientypen des CMDB-Datenmanagers, indem Sie den CMDB-Datenmanager verwenden – Legacy-Build auf Core-UI. Richtlinien eines bestimmten Richtlinientyps zielen nicht auf die CIs oder andere Datensätze in der Ausschlussliste für diesen Richtlinientyp ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- data_manager_admin: Vollständiger Zugriff auf CI-Ausschlusslisten
- data_manager_user: Lesezugriff und kann einer CI-Ausschlussliste ein CI hinzufügen

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Unabhängig davon, wo Sie Ausschlusslisten verwalten, wird die Liste sowohl im Datenmanager (Core-UI) als auch im Datenmanager in CMDB-Arbeitsbereichverwendet. Informationen zum Verwalten von CI-Ausschlusslisten im neueren CMDB-Datenmanager in CMDB-Arbeitsbereichfinden Sie unter CMDB-Datenmanager-Experience in CMDB-Arbeitsbereich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Datenmanager**an.
2. Klicken Sie auf der Kachel Ausgeschlossene CIs der Zielseite des CMDB-Datenmanagers auf Ausgeschlossene CIs **anzeigen**.
3. Klicken Sie in der Listenansicht der ausgeschlossenen CIs auf **Ausschlussliste bearbeiten**, und füllen Sie das Formular „Specify Excluded CIs“ (Ausgeschlossene CIs angeben) aus.

Feld	Beschreibung
Richtlinientyp	Typ der Richtlinie, aus der die angegebenen CIs ausgeschlossen werden sollen.
Bedingungsfilter	Bedingungen, die CIs erfüllen müssen, um vom angegebenen Richtlinientyp ausgeschlossen zu werden.

4. Klicken **Sie auf Filter ausführen**.
   Alle CIs, die die Bedingungsfilter erfüllen, werden im Abschnitt Ergebnisse angezeigt.
5. Wählen Sie in der Liste Ergebnisse einige oder alle CIs aus, die Sie aus den Richtlinien des jeweiligen Richtlinientyps ausschließen möchten.

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

6. Klicken Sie im Abschnitt Excluded CIs (Ausgeschlossene CIs) auf das Symbol „+“, um die ausgewählten CIs der Liste Excluded CIs (Ausgeschlossene CIs) hinzuzufügen.
7. **Wahlweise:** Wählen Sie in der Liste der ausgeschlossenen CIs die CIs aus, die Sie aus der Ausschlussliste entfernen möchten, und klicken Sie dann auf das Papierkorbsymbol.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Lebenszyklusregeln und Stilllegungsdefinitionen

Verwenden Sie eine Lebenszyklusregel, um die Stilllegungsdefinition für eine Klasse anzugeben, die Prozesse und Protokolle in Ihrer Organisation widerspiegelt. Diese Regeln unterstützen den Übergang von CIs durch Lebenszyklusphasen, wie durch CMDB-Datenmanager-Richtlinien implementiert. Für jede Zielklasse in einer Richtlinie zum Stilllegen, Archivieren oder Löschen eines CMDB-Datenmanagers ist eine Lebenszyklusregel erforderlich.

Hinweis:
Die gleichen Lebenszyklusregeln und Deaktivierungsdefinitionen werden sowohl in der Datenmanager-Legacyversion, die auf Core-UI basiert, als auch im Datenmanager im CMDB-Arbeitsbereichverwendet.

Monatlich

Lebenszyklusregeln werden in Lebenszyklusrichtlinien wie folgt verwendet:

- Einstellung von Ziel-CIs in Richtlinien für den Status „Stilllegen“ gemäß den zugehörigen Klassen-Stilllegungsdefinitionen.
- Ziel-CIs in „Stillgelegt“-Richtlinien herausfiltern, von denen festgestellt wird, dass sie sich gemäß den zugehörigen Stilllegungsdefinitionen bereits im Status „Stillgelegt“ befinden. Diese CIs werden nicht als Ziel ausgewählt, auch wenn sie den Richtlinienfilter erfüllen.
- Identifiziert CIs als bereit zur Verarbeitung durch eine Archivierungs- oder Löschrichtlinie. Die Richtlinien zum Archivieren und Löschen können nur CIs verarbeiten, die sich in einem Status „Deaktiviert“ befinden, der den Definitionen für die zugehörige Klasse der Deaktivierung entspricht. Daher werden Ziel-CIs in den Richtlinien Archivieren und Löschen mit den zugehörigen Klassendeaktivierungsdefinitionen verglichen, um sicherzustellen, dass sie sich im Status „Deaktiviert“ befinden, bevor sie archiviert oder gelöscht werden können.

Vordefinierte Lebenszyklusregeln

Das Basissystem enthält vordefinierte Lebenszyklusregeln für Schlüsselklassen wie Hardware [cmdb_ci_hardware] und Anwendung [cmdb_ci_appl], die in der Tabelle „CMDB – Anwenderdefinierte Definitionen für Stilllegung“ [cmdb_retirement_custom_definitions] gespeichert sind. Beispielsweise legt die vordefinierte Regel für die Klasse „Service“ [cmdb_ci_service] fest, dass für ein stillgelegtes CI der Wert der Attribute [Betriebsstatus], [Phase] und [Status] **Stillgelegt**lautet.

Vordefinierte Lebenszyklusregeln sind standardmäßig inaktiv, und Sie müssen eine Regel aktivieren, die einer Zielklasse in einer Richtlinie zum Stilllegen, Archivieren oder Löschen von CMDB-Datenmanagern entspricht. Nur in einer aktualisierten Instanz, in der der CMDB-Datenmanager verwendet wird, ist die Lebenszyklusregel für die Klasse des Konfigurationselements [cmdb_ci] aktiv. In diesem Fall sind die Stilllegungsdefinitionen in dieser Regel aufgrund der Ableitung in der gesamten CMDB-Hierarchie wirksam.

Sie können die Standarddefinition einer vordefinierten Lebenszyklusregel verwenden oder eine Regel an die Praktiken in Ihrer Organisation anpassen. Sie können auch

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

Lebenszyklusregeln für zusätzliche Klassen hinzufügen. Jede CMDB-Klasse kann jedoch nur einer einzigen Lebenszyklusregel zugeordnet werden.

Anforderung an den CMDB-Datenmanager

Die Richtlinien „Stilllegen“, „Archivieren“ und „CMDB-Datenmanager löschen“ erfordern, dass für jede der Klassen, für die die Richtlinie gilt, eine entsprechende aktive Lebenszyklusregel vorhanden ist. Nach dem Deaktivieren eines CI werden die Attribute des CI gemäß der Lebenszyklusregel für die Klasse des CI konfiguriert.

Ableitung in der gesamten CMDB-Hierarchie

Lebenszyklusregeln werden in der gesamten CMDB-Hierarchie auf die gleiche Weise abgeleitet wie andere Regeln, z. B. Identifizierungsregeln. Untergeordnete Klassen, die aus einer übergeordneten Klasse mit einer Lebenszyklusregel erweitert wurden, leiten diese Regel ab, es sei denn, auf der Ebene der untergeordneten Klasse ist eine Lebenszyklusregel definiert.

Wenn Stilllegungsdefinitionen für Klassen auf verschiedenen Ebenen in der Klassenhierarchie vorhanden sind, gelten diejenigen Stilllegungsdefinitionen, die für eine Klasse am spezifischsten sind. Wenn beispielsweise Stilllegungsdefinitionen für die Klassen Computer und Configuration Item vorhanden sind, gelten die Klassendefinitionen für Computer auch für die untergeordneten Klassen. Alle anderen Klassen, die keine untergeordneten Elemente der Klasse „Computer“ sind, verwenden die Definitionen für die Deaktivierung von Konfigurationselementen.

Informationen zum Erstellen einer Lebenszyklusregel finden Sie unter Stilllegungsdefinitionen in CMDB-Arbeitsbereich verwalten oder Lebenszyklusregel bearbeiten und aktivieren (in Core-UI).

Nachbesserung von CI-Duplikaten

Wenn die Instanz bei Identifizierung und Abgleich (Identification and Reconciliation, IRE) auf doppelte CIs stößt, gruppiert sie jeden Satz von doppelten CIs in einer Deduplizierungsaufgabe zur Überprüfung und Behebung.

Deduplizierungsaufgaben

Deduplizierungsaufgaben enthalten Details zur Duplizierung, einschließlich einer Liste aller doppelten CIs. Überprüfen Sie die Details jedes doppelten CI in der Aufgabe und die Daten, die verwendet wurden, um zu bestimmen, dass das CI ein Duplikat ist.

Um eine Deduplizierungsaufgabe zu korrigieren, müssen Sie den Satz doppelter CIs in einem einzigen CI abgleichen, um Doppelarbeit zu vermeiden. Von einer Deduplizierungsaufgabe aus können Sie den Assistenten zur Nachbesserung von CI-Duplikaten ausführen, um eine einzelne Deduplizierungsaufgabe zu korrigieren. Oder Sie können auf das Deduplizierungs-Dashboard im CMDB-Arbeitsbereich zugreifen, um Deduplizierungsvorlagen zu erstellen, die einen Massenvorgang für Deduplizierungsaufgaben durchführen.

Weitere Informationen zu IRE-Prozessen, die doppelte CIs erkennen und Deduplizierungsaufgaben generieren, finden Sie unter Erkennen von doppelten CIs.

Haupt-CI

Das *Haupt-CI* spielt eine wichtige Rolle bei der Nachbesserung von doppelten CIs. Das Haupt-CI ist eines der doppelten CIs, die Sie als aktives CI beibehalten möchten, nachdem Sie die restlichen doppelten CIs mit diesem Haupt-CI abgeglichen haben. Sie können dann den Rest der doppelten CIs stilllegen oder löschen oder ihren Attributen anwenderdefinierte Werte zuweisen. Der erste Schritt während der Korrektur

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

besteht in der Auswahl eines Haupt-CI für den Korrekturprozess. Während der Remediation wählen Sie aus, welche Attributwerte, Beziehungen und zugehörigen Elemente aus den doppelten CIs mit dem Haupt-CI abgeglichen werden sollen. Alternativ können Sie keine Daten konsolidieren und das Haupt-CI unverändert lassen.

Das Attribut *duplicate_of* wird in doppelten CIs verwendet, um einen Verweis auf das Haupt-CI zu speichern. Bei doppelten CIs, die in einer Instanz vorhanden waren, die auf Release New York oder höher aktualisiert wurde, ist das Haupt-CI unbekannt. Nach dem Upgrade wird *duplicate_of* für diese doppelten CIs auf „Unbekannt“ gesetzt. Dies bedeutet, dass das CI ein Duplikat ist, das Haupt-CI jedoch unbekannt ist.

Vor der Remediation sind die CIs in einem Satz mit doppelten CIs Duplikate der anderen CIs. Nach der Remediation besteht ein Satz doppelter CIs aus einem Haupt-CI und einer beliebigen Anzahl von CIs, die jeweils als Duplikate des Haupt-CI betrachtet werden. Das Attribut *duplicate_of* des Haupt-CI ist leer. Das Attribut *duplicate_of* für alle übrigen doppelten CIs im Satz verweist auf das Haupt-CI des Satzes.

Liste standardmäßiger zugehöriger Elemente

Eine Liste zugehöriger Elemente, die global bei der Korrektur von doppelten CIs verwendet wird, mit allen Deduplizierungsaufgaben. Während der Korrektur werden standardmäßig alle Elemente aus der Liste der standardmäßigen zugehörigen Elemente ausgewählt und mit dem Haupt-CI zusammengeführt. Während der Korrektur hat das Hinzufügen oder Entfernen zugehöriger Elemente, die zusammengeführt werden sollen, keine Auswirkungen auf die Liste der standardmäßigen zugehörigen Elemente. Weitere Informationen finden Sie unter Liste standardmäßiger zugehöriger Elemente verwalten.

Hinweis:

- Das Zusammenführen von Attributen und zugehörigen Elementen, die Assets zugeordnet sind, wird nicht unterstützt. Asset-bezogene Tabellen sind nicht in der Liste der standardmäßigen zugehörigen Elemente enthalten und daher nicht für die Zusammenführung verfügbar.
- Wenn ein Szenario eine inaktive Change-Anforderung umfasst, wird das Feld **Konfigurationselement** im Formular „Change-Anforderung“ gelöscht. Wenn der aktuelle Wert ein doppeltes CI ist, wird es nicht mit dem Haupt-CI zusammengeführt.

Deduplizierungs-Dashboard

Der CMDB-Arbeitsbereich bietet eine Lösung zur Korrektur von Deduplizierung, mit der Sie Deduplizierungsaufgaben massenweise beheben können. Mit dem Deduplizierungs-Dashboard sowie den Deduplizierungsvorlagen und -bibliotheken können Sie mehrere Deduplizierungsaufgaben konsistent und in einem einzigen Vorgang beheben. Mit der Bibliothek mit Deduplizierungsvorlagen in CMDB-Arbeitsbereich können Sie eine vorkonfigurierte Deduplizierungsvorlage mit den Korrektureinstellungen für eine Klasse erstellen. Über das Deduplizierungs-Dashboard in CMDB-Arbeitsbereich können Sie die vorkonfigurierte Vorlage dann für mehrere Deduplizierungsaufgaben für die in der Vorlage festgelegte Klasse ausführen. Die Korrektureinstellungen in der Vorlage werden dann konsistent auf die doppelten CIs der Deduplizierungsaufgaben angewendet, um CI-Duplizierungen zu beheben.

Weitere Informationen zur Korrektur von doppelten CIs in CMDB-Arbeitsbereichfinden Sie unter CI-Deduplizierungs-Experience in CMDB-Arbeitsbereich.

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

Nachbesserung von CI-Duplikaten

Ein Tool zur Korrektur von Deduplizierungen, das einem Assistenten ähnelt und mit dem Sie eine Reihe von doppelten CIs abgleichen können, die einer einzelnen Deduplizierungsaufgabe zugeordnet sind. Sie können eines der doppelten CIs auswählen, das als aktives CI beibehalten werden soll, und dann entscheiden, wie der Rest der doppelten CIs verarbeitet werden soll. Mit der Nachbesserung von CI-Duplikaten können Sie Abgleichoptionen für Attribute, Beziehungen und zugehörige Elemente festlegen.

Informationen zur Verwendung der Nachbesserung von CI-Duplikaten finden Sie unter Eine Deduplizierungsaufgabe nachbessern (veraltet).

Auswirkungen auf zugehörige Aufgaben (Change, Problem, Incident)

Auswirkung auf Change-Anforderungen:

- Wenn ein CI einer Change-Anforderung zugeordnet ist, deren Status nicht **Neu**ist, wird das CI aus der Change-Anforderung entfernt, wenn Korrekturprozesse für doppelte CIs das CI löschen.
- Wenn ein CI einer Change-Anforderung mit dem Status **Neu**zugeordnet ist und das CI durch Korrekturprozesse für doppelte CIs gelöscht wird, wird das CI in der Change-Anforderung auf das Haupt-CI aktualisiert.

Die Geschäftsregel *`Ready only CI when not New`* verhindert, dass Change-Anforderungen, die sich nicht im Status „Neu“ befinden, aktualisiert werden. Dieses Verhalten stellt die Gültigkeit und die fortgesetzte Verarbeitung einer Change-Anforderung sicher, wenn Change-Anforderungs-CIs von der Duplikat-Korrekturverarbeitung betroffen sind.

Wenn ein CI mit einem Problem oder einer Incident-Aufgabe verknüpft ist, bleiben diese Aufgaben nach der Ausführung von Korrekturprozessen für doppelte CIs gültig, da das System das Haupt-CI in diesen Aufgaben zusammenführt, auch wenn die Korrekturprozesse das zugehörige CI gelöscht haben.

Eigenschaften, die sich auf die Verarbeitung von doppelten CIs auswirken

Während der CMDB-Identifizierung wird die Verarbeitung von Sätzen von doppelten CIs durch Folgendes bestimmt:

- Eigenschaft *`glide.identification_engine.skip_duplicates`* (standardmäßig „wahr“).
- Eigenschaft *`glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold`* (standardmäßig 5).
- Anzahl der doppelten CIs in einem Satz.

Informationen dazu, wie sich diese Eigenschaften auf die Verwaltung doppelter CIs auswirken, finden Sie unter Erkennen von doppelten CIs.

Besondere Nachbesserungsszenarien

Es gibt einige spezielle Korrekturszenarien, in denen sich die Korrektur von doppelten CIs unterschiedlich verhält:

Große Anzahl von doppelten CIs

Die Unterstützung für den Abgleich von doppelten CIs wird eingeschränkt, wenn die Anzahl der doppelten CIs einen bestimmten Schwellenwert

Automatische Übersetzung

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

überschreitet. Dieser Schwellenwert basiert auf dem Wert der Eigenschaft *glide.duplicate_ci_remediator.max.cis*, die standardmäßig auf 1.000 festgelegt ist. Sie können diese Eigenschaft aktualisieren, um den Schwellenwert zu erhöhen. Dieser Schwellenwert überschreitet jedoch niemals 5.000, selbst wenn Sie die Eigenschaft auf einen Wert über 5.000 festlegen.

Wenn die Anzahl der doppelten CIs für eine Deduplizierungsaufgabe den Schwellenwert überschreitet, sind die im Assistenten verfügbaren Optionen begrenzt:

- Auf der Registerkarte **Haupt-CI** auswählen wird nur die Liste der Haupt-CIs **Empfohlen** angezeigt, und nur die Option **Haupt-CI verwenden** ist verfügbar.
- Empfehlungen basieren nur auf den ältesten erstellten, neuesten aktualisierten und zuletzt entdeckten CIs.
- Der Abgleich von Attributkonflikten und CI-Beziehungen wird nicht unterstützt, und es werden nur standardmäßige zugehörige Elemente abgeglichen.

Doppelte Seriennummern

Die Nachbesserung von CI-Duplikaten wird normalerweise auf doppelte CMDB-CIs angewendet. In einigen Situationen können jedoch Deduplizierungsaufgaben für doppelte Seriennummern erstellt werden. Wenn die Remediation auf doppelte Seriennummern angewendet wird, wird die Zusammenführung von Beziehungen aus doppelten Datensätzen nicht referenziert und nicht angewendet.

Große Anzahl zugehöriger Elemente

Eine Deduplizierungsaufgabe kann mit einer großen Anzahl zugehöriger Elemente verknüpft sein, die den Korrekturprozess blockieren können, da das Laden der Aufgabe eine Zeitüberschreitung verursacht. Um den Korrekturprozess in diesem Fall fortzusetzen, können Sie versuchen, die Korrektur in einem eingeschränkten Modus auszuführen. Fügen Sie die Systemeigenschaft *glide.duplicate_ci_remediator.enable_restricted_mode* hinzu, und legen Sie ihren Wert auf „ **true** “ fest, um die Option „ **Nachbesserung von CI-Duplikaten verwenden (eingeschränkter Modus)** “ im Dialogfeld „Nachbessern“ anzuzeigen. Weitere Informationen zur Verwendung dieser Option, um die Verwendung zugehöriger Elemente bei der Deduplizierungskorrektur einzuschränken und das Fortfahren der Korrektur zuzulassen, finden Sie unter eingeschränkten Modus in der Nachbesserung von CI-Duplikaten verwenden [KB1542272] .

Beschränkungen

IRE verwendet das Feld *duplicate_of* intern, indem es im Rahmen des Mechanismus zum Überspringen des Duplikats ausgefüllt wird. Sie sollten manuelle Aktualisierungen dieses Felds einschränken. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Erkennen von doppelten CIs.

Wenn Sie versuchen, den Wert von *duplicate_of* direkt in einem CI-Formular oder mithilfe eines Skripts zu ändern, werden die folgenden Einschränkungen durchgesetzt, um die Datenintegrität sicherzustellen:

- Ein CI kann nicht sein eigenes Haupt-CI sein (Sie können ein CI nicht als Duplikat seiner selbst festlegen).
- Ein CI und sein Haupt-CI dürfen nicht aus unterschiedlichen Domänen stammen.
- Das Attribut *duplicate_of* des Haupt-CI kann auf kein CI als Haupt-CI verweisen (Sie können ein CI nicht als Duplikat eines anderen doppelten CI festlegen, um eine Kette von doppelten CIs zu erstellen).

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

- Wenn Sie versuchen, ein CI als Duplikat eines anderen doppelten CI festzulegen, wird das CI als Duplikat des Haupt-CI des doppelten CI festgelegt. Wenn das Haupt-CI des doppelten CI, das Sie festlegen möchten, „Unbekannt“ ist, schlägt der Vorgang fehl.

Beispiel: Es wird versucht, ein CI als Duplikat eines anderen doppelten CI festzulegen

CIs	Versuchte Einstellung	Ergebnis (vom System erzwungen)
CI1: *duplicate_of* = leer CI2: *duplicate_of* = **CI3** CI3: Haupt-CI	CI1: *duplicate_of* = **CI2**	CI1: *duplicate_of* = **CI3** CI2: *duplicate_of* = **CI3** CI3: Haupt-CI

Wenn CI2 ein Duplikat von „Unknown“ ist, schlägt der Vorgang fehl.

- Wenn ein Haupt-CI zu einem Duplikat eines anderen CI wird, kann es kein Haupt-CI mehr sein. Alle CIs, die Duplikate dieses Haupt-CI waren, werden als Duplikate des neuen Haupt-CI festgelegt.

Beispiel: Es wird versucht, ein Haupt-CI als Duplikat eines anderen CI festzulegen

CIs	Versuchte Einstellung	Ergebnis (vom System erzwungen)
CI1: *duplicate_of* = **CI4** CI2: *duplicate_of* = **CI4** CI3: *duplicate_of* = **CI4** CI4: Haupt-CI CI5: *duplicate_of* = leer	CI4: *duplicate_of* = **CI5**	CI1: *duplicate_of* = **CI5** CI2: *duplicate_of* = **CI5** CI3: *duplicate_of* = **CI5** CI4: *duplicate_of* = **CI5** CI5: Haupt-CI

- Wenn ein Haupt-CI zu einem Duplikat eines CI innerhalb desselben doppelten CI-Satzes wird, wird das ausgewählte Duplikat zum Haupt-CI im doppelten CI-Satz. Die übrigen doppelten CIs im Satz werden als Duplikate des neuen Haupt-CI festgelegt.

Beispiel: Es wird versucht, ein Haupt-CI als Duplikat eines CI im Satz mit doppelten CIs festzulegen

CIs	Versuchte Einstellung	Ergebnis (vom System erzwungen)
CI1: *duplicate_of* = **CI4** CI2: *duplicate_of* = **CI4**	CI4: *duplicate_of* = **CI1**	CI1: Haupt-CI CI2: *duplicate_of* = **CI1** CI3: *duplicate_of* = **CI1**

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

CIs	Versuchte Einstellung	Ergebnis (vom System erzwungen)
CI3: *duplicate_of* = **CI4** CI4: Haupt-CI		CI4: *duplicate_of* = **CI1**

- Sie können kein CI löschen, das das Haupt-CI für eine Reihe von doppelten CIs ist. Um ein Haupt-CI zu löschen, müssen Sie zuerst die Zuordnung dieses Haupt-CI zu allen doppelten CIs aufheben. Löschen Sie entweder alle doppelten CIs, die diesem Haupt-CI zugeordnet sind, oder entfernen Sie den Verweis auf dieses Haupt-CI aus allen *duplicate_of* -Attributen in doppelten CIs, die ihn enthalten.

CI-Deduplizierungs-Experience in CMDB-Arbeitsbereich

Erstellen Sie Bibliotheken mit Deduplizierungsvorlagen in CMDB-Arbeitsbereich, um Deduplizierungsaufgaben auf konsistente Weise und per Massenvorgang zu beheben. Deduplizierungsvorlagen sind mit allen erforderlichen Einstellungen zur Korrektur von Deduplizierungsaufgaben pro Klasse vorkonfiguriert.

Verwenden Sie das Deduplizierungs-Dashboard im CMDB-Arbeitsbereich, um eine Übersicht und Einblicke zu doppelten CIs in Ihrer CMDB zu erhalten. Mit dem Deduplizierungs-Dashboard können Sie Deduplizierungsvorlagen erstellen und diese Vorlagen in Bibliotheken organisieren. Sie können auch Deduplizierungsaufgaben untersuchen und dann eine vorkonfigurierte Vorlage ausführen, um mehrere Deduplizierungsaufgaben in einem einzigen Vorgang zu beheben.

Weitere Informationen:

- Informationen zu allgemeinen Konzepten für die Korrektur von doppelten CIs, Einschränkungen und Sonderfällen (z. B. Korrekturen, die eine große Anzahl von doppelten CIs betreffen) finden Sie unter Nachbesserung von CI-Duplikaten.
- Informationen zum Korrigieren einer einzelnen Deduplizierungsaufgabe mit der veralteten Nachbesserung von CI-Duplikaten finden Sie unter Eine Deduplizierungsaufgabe nachbessern (veraltet).
- Weitere Informationen zu Identification and Reconciliation (IRE)-Prozessen, die doppelte CIs erkennen, und zu anderen Konzepten im Zusammenhang mit doppelten CIs finden Sie unter Erkennen von doppelten CIs.

Zugriff

Rollenanforderung: cmdb_dedup_admin oder eine beliebige Rolle, die cmdb_dedup_admin enthält (z. B. sn_cmdb_admin).

Um auf die Deduplizierungsfunktionen in CMDB-Arbeitsbereichzuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich**Verwaltung**. Wählen Sie dann in den Verwaltungstools im Abschnitt Verwalten die folgenden Links aus:

- **Deduplizierungs-Dashboard**
- **Bibliothek mit Deduplizierungsvorlagen**

Deduplizierungsvorlagen und -bibliotheken

Verwenden Sie eine Deduplizierungsvorlage, um eine konsistente Korrektur auf mehrere ähnliche Deduplizierungsaufgaben in einer einzigen Aktion anzuwenden.

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

Eine Deduplizierungsvorlage enthält die Einstellungen, die zum Remediieren von Deduplizierungsaufgaben für eine Klasse erforderlich sind. Beispielsweise, wie das Haupt-CI ausgewählt wird, welche Methode zur Konsolidierung von Attributen verwendet wird und was mit den doppelten CIs (außer dem Haupt-CI) nach der Korrektur geschehen soll. Eine Deduplizierungsvorlage enthält auch Bedingungen für den Abgleich von Deduplizierungsaufgaben. Wenn Sie eine Deduplizierungsvorlage ausführen, werden die Korrektureinstellungen in der Vorlage auf alle Deduplizierungsaufgaben angewendet, die den Vorlagenbedingungen entsprechen.

Um eine Deduplizierungsvorlage ausführen zu können, muss sie sich im Status „Veröffentlicht“ befinden (eine Vorlage befindet sich zunächst im Status „Entwurf“). Sie können die Veröffentlichung einer veröffentlichten Vorlage aufheben, sodass sie vorübergehend nicht zur Verwendung verfügbar ist, bis Sie sie erneut veröffentlichen.

Organisieren Sie Ihre Deduplizierungsvorlagen in Bibliotheken, um Vorlagen nach Kategorien zu gruppieren, die für Ihre Organisation von Bedeutung sind, und um die Suche nach einer Vorlage zu erleichtern. Sie können beispielsweise mehrere Deduplizierungsvorlagen erstellen, die alle für dieselbe CMDB-Klasse wie z. B. *cmdb_ci_win_server*gelten. Fügen Sie dann alle diese Vorlagen der Bibliothek „Deduplizierungsvorlagen für cmdb_ci_win_server“ hinzu, um den Zugriff zu erleichtern.

Deduplizierungs-Dashboard

Das Deduplizierungs-Dashboard in CMDB-Arbeitsbereich ist ein zentraler Ort für die Nachbesserung von Deduplizierungsaufgaben. Verwenden Sie das Dashboard für:

- Alle Deduplizierungsvorlagen auf einem Kartensatz anzeigen. Jede Karte zeigt Details zu einer Vorlage. Auf einer Vorlagenkarte können Sie **Aufgabe** zuweisen auswählen, um der Vorlage Deduplizierungsaufgaben zuzuweisen, und die Vorlage ausführen, um die zugehörigen Deduplizierungsaufgaben zu korrigieren.
- Wählen **Sie Alle** ausführen aus, um alle Vorlagen auszuführen, wobei jede Vorlage die ihr zugewiesenen und übereinstimmenden Deduplizierungsaufgaben korrigiert.
- Wählen Sie **Deduplizierungsaufgaben** anzeigen aus, um auf eine Listenansicht der Deduplizierungsaufgaben mit Details wie der Zuweisung der Deduplizierungsvorlage zuzugreifen. In der Listenansicht können Sie **Nur Aufgaben anzeigen, die KEINEN Vorlagenbedingungen entsprechen** auswählen, um nur die Deduplizierungsaufgaben anzuzeigen, die nicht zugewiesen sind oder keiner Vorlagenklasse zugeordnet sind.
- Wählen Sie das Kontextmenüsymbol und dann **Vorlagenbibliotheken anzeigen, um Deduplizierungsvorlagen und -bibliotheken** zu erstellen und zu verwalten.
- **Wählen** Sie die Registerkarte Wird ausgeführt aus, um die derzeit ausgeführten Vorlagen nachzuverfolgen.
- Wählen Sie die Registerkarte **Abgeschlossen** aus, um den Status und Details zum Endstatus einer Ausführung zu überprüfen, z. B. Abgeschlossen, Abgebrochen oder Mit Fehlern abgeschlossen.

Einblicke in Deduplizierung

Der Bereich „Einblicke in die Deduplizierung“ auf der rechten Seite des Deduplizierungs-Dashboards enthält Anzahlen und Einblicke im Zusammenhang mit den laufenden Deduplizierungsprozessen in Ihrer Organisation. Dieser Bereich enthält die folgenden Karten und Links, die Sie beim Beheben von Problemen unterstützen:

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

- Gesamtanzahl der Deduplizierungsaufgaben, die in der letzten Woche korrigiert wurden.
- Deduplizierungsaufgaben, die mit verschiedenen Arten von Fehlern abgeschlossen wurden und daher Ihre Aufmerksamkeit erfordern. Stellt den Link Deduplizierungsaufgaben anzeigen **, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern bereit,** um auf eine Listenansicht der zugehörigen Deduplizierungsaufgaben zuzugreifen. Sie können Fehlermeldungen überprüfen und Aufgaben aufschlüsseln, um weitere Problembehandlungsdetails zu erhalten.
- Deduplizierungsaufgaben, die nicht mit den Bedingungen in einer Vorlage übereinstimmen und daher nicht zur Korrektur durch eine Vorlage zugewiesen werden können. Stellt den Link Deduplizierungsaufgaben anzeigen **, die nicht übereinstimmen** bereit, um eine Listenansicht der zugehörigen Deduplizierungsaufgaben aufzurufen. Sie können Detailinformationen für Aufgaben anzeigen.
- Top 5 Discovery-Quellen, die doppelte CIs generieren.

Überprüfen Sie die Deduplizierungsvorlagen, und stellen Sie sicher, dass sie ordnungsgemäß konfiguriert sind, um die laufenden doppelten CIs zu korrigieren, die in der CMDB durch neu hinzugefügte Daten generiert werden.

Erstellen Sie eine Deduplizierungsvorlage

Erstellen Sie eine Deduplizierungsvorlage, die Sie dann ausführen können, um eine vorkonfigurierte und konsistente Korrektur massenweise auf Deduplizierungsaufgaben anzuwenden. Organisieren Sie Ihre Vorlagen in Bibliotheken, die für Ihre Organisation sinnvoll sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: cmdb_dedup_admin (standardmäßig enthalten in sn_cmdb_admin)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig befindet sich eine neu erstellte Vorlage im Entwurfsmodus. Daher müssen Sie nach dem Erstellen einer Vorlage die Vorlage veröffentlichen, um sie für Korrekturen verfügbar zu machen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann **Verwaltung** in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich.
2. Wählen Sie den Link „ **Deduplizierungsvorlagenbibliothek** “ in den Verwaltungstools im Abschnitt „Verwalten“.
3. **Wahlweise:** Erstellen Sie eine Bibliothek für die neue Vorlage.
   a. Wählen Sie auf der Seite mit den Deduplizierungsvorlagen die **Option Bibliothek erstellen**aus.
   b. Füllen Sie im Dialogfeld „Neue Bibliothek erstellen“ den **Namen** und die **Beschreibung** für die neue Bibliothek aus.
   c. Wählen Sie **Erstellen** aus.
4. Wählen Sie auf der Seite mit den Deduplizierungsvorlagen die **Option Vorlage erstellen**aus. Konfigurieren Sie auf der Seite „Neue Vorlage“ die verschiedenen Abschnitte der Vorlage, indem Sie die restlichen Schritte ausführen.
5. **Allgemeine Informationen**: Füllen Sie das Formular aus, und wählen Sie **Weiter**.

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

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Vorlage.
Klasse	CMDB-Klasse, auf die diese Vorlage angewendet werden kann.
Vorlagenbibliothek	Bibliothek, zu der die Deduplizierungsvorlage gehört. Wählen Sie eine neu erstellte Bibliothek oder eine andere Bibliothekaus.Wählen Sie eine Bibliothek aus, oder wählen Sie das „+“-Symbol, um eine neue Bibliothek zu erstellen.

Option	Beschreibung
Alle Deduplizierungsaufgaben automatisch auswählen, die der ausgewählten Klasse entsprechen	Weisen Sie der Vorlage zur Korrektur alle Deduplizierungsaufgaben zu, die der Vorlagenklasse entsprechen.
Alle untergeordneten Klassen hinzufügen	Weisen Sie der Vorlage zur Korrektur auch alle Deduplizierungsaufgaben zu, die mit absteigenden Klassen der Vorlagenklasse übereinstimmen. Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Option **Alle Deduplizierungsaufgaben automatisch auswählen, die der ausgewählten Klasse entsprechen** ausgewählt ist.

6. **Haupt-CI**auswählen: Wählen Sie die Methode zur Auswahl des Haupt-CI aus der Dropdown-Liste aus, und wählen Sie dann **Weiter**aus.

   Hinweis:

   - Die Anwendung der ausgewählten Methode auf einen Satz von doppelten CIs muss zu genau einem CI führen. Wenn die ausgewählte Methode während der Remediation keine oder mehrere CIs ergibt, wird unabhängig von Ihrer Auswahl automatisch die Methode **Neueste aktualisierte** angewendet.
   - Nach Auswahl des Haupt-CI aus dem Satz der doppelten CIs wird das Haupt-CI von den übrigen doppelten CIs getrennt. Ab diesem Zeitpunkt beziehen sich „doppelte CIs“ auf alle ursprünglichen doppelten CIs mit Ausnahme des ausgewählten Haupt-CI.

7. **Attribute**zusammenführen: Konfigurieren Sie Attribute zum Zusammenführen von Attributen aus doppelten CIs im Haupt-CI, und wählen Sie dann **Weiter**aus.

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

a. Wählen Sie die Methode aus, die zum Zusammenführen der Attribute von doppelten CIs mit den entsprechenden Attributen des Haupt-CI verwendet werden soll.
Wählen Sie für jede Methodenkarte auf der linken Seite (z. B. Neuestes aktualisiertes CI verwenden) Attribute in der Liste auf der rechten Seite aus, die mit dieser Methode in das Haupt-CI zusammengeführt werden sollen.

b. Wählen Sie die entsprechenden Optionen aus.

Option	Beschreibung
Aktualisierungen des Nullwerts beim Zusammenführen von Attributen mit Haupt-CI zulassen	Beim Zusammenführen von doppelten CIs mit dem Haupt-CI kann ein Null-Wert aus einem doppelten CI einen von Null verschiedenen Wert im Haupt-CI überschreiben.
Aktualisierungen von doppelten CIs nur zulassen, wenn der Haupt-CI-Wert null ist	Beim Zusammenführen von doppelten CIs mit dem Haupt-CI: ▪ Verhindert Aktualisierungen von Haupt-CI-Attributen, die einen von Null verschiedenen Wert haben. ▪ Ermöglicht Aktualisierungen von Haupt-CI-Attributen, die einen Null-Wert haben, mit einem von Null verschiedenen Wert.

8. **Beziehungen**zusammenführen: Wählen Sie eine Option zum Zusammenführen von Beziehungen aus doppelten CIs mit dem Haupt-CI aus, und wählen Sie dann **Weiter**aus.

9. **Zugehörige Elemente zusammenführen**: Wählen Sie die Methode aus, die zum Zusammenführen von zugehörigen Elementen verwendet werden soll, die den doppelten CIs zugeordnet sind, und wählen Sie dann **Weiter**aus.
Informationen zur standardmäßigen Liste zugehöriger Elemente, die in Deduplizierungsprozessen verwendet wird, finden Sie unter Liste standardmäßiger zugehöriger Elemente verwalten.

10. **Doppelte CI-Aktionen**: Wählen Sie aus, was mit den doppelten CIs geschehen soll, nachdem sie in das Haupt-CI zusammengeführt wurden (gemäß Vorlageneinstellungen), und wählen Sie dann **Weiter**aus.

11. **Überprüfen und testen**: Greifen Sie auf die folgenden Registerkarten zu, um die Vorlage durch Überprüfen und Testen fertig zu stellen.

    a. **Zusammenfassung**: Überprüfen Sie alle Vorlageneinstellungen, und wählen Sie **„Zurück“**, um Einstellungen zu ändern.

    b. **Test**: Wählen Sie eine Beispiel-Deduplizierungsaufgabe aus, und wählen Sie dann **Speichern und Vorschau der Ergebnisse anzeigen** aus, um die Vorlage zu speichern und auszuführen.

    c. Zeigen Sie eine Vorschau der Ergebnisse des Korrekturtests an.

    d. Wählen **Sie Speichern und Beenden** aus, um die Vorlage zu speichern und zur Startseite für Deduplizierungsvorlagen zurückzukehren.

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

Ergebnisse

Die neue Vorlage wird im Entwurfsmodus der angegebenen Bibliothek hinzugefügt und kann bearbeitet werden. Eine Vorlage im Entwurfsmodus ist jedoch erst zur Korrektur von Deduplizierungsaufgaben verfügbar, wenn Sie sie veröffentlichen.

Nächste Maßnahme

- Veröffentlichen Sie eine Deduplizierungsvorlage
- Führen Sie eine Vorlage aus, um Deduplizierungsaufgaben zu korrigieren
- Eine einzelne Aufgabe nachbessern

Führen Sie eine Vorlage aus, um Deduplizierungsaufgaben zu korrigieren

Führen Sie eine Deduplizierungsvorlage aus, um einen Massenvorgang für Deduplizierungsaufgaben durchzuführen. Eine Deduplizierungsvorlage ist mit Korrektureinstellungen pro Klasse vorkonfiguriert. Beim Ausführen einer Deduplizierungsvorlage werden die ihr zugewiesenen Deduplizierungsaufgaben konsistent gemäß den Vorlageneinstellungen korrigiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: cmdb_dedup_admin (standardmäßig enthalten in sn_cmdb_admin)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine einzelne Vorlage ausführen, um die zugehörigen Deduplizierungsaufgaben zu beheben, oder alle veröffentlichten Vorlagen gleichzeitig ausführen, wobei jede die zugehörigen Aufgaben korrigiert. Stellen Sie vor dem Ausführen von Vorlagen sicher, dass diese Vorlagen ordnungsgemäß mit ihren Korrektureinstellungen konfiguriert und ordnungsgemäß mit Deduplizierungsaufgaben zugewiesen sind. Deduplizierungsaufgaben können basierend auf den Vorlagenbedingungen automatisch einer Vorlage zugewiesen werden. Sie können einer Vorlage auch manuell zusätzliche Deduplizierungsaufgaben zuweisen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann **Verwaltung** in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich.
2. Wählen Sie in den Verwaltungstools im Abschnitt „Verwalten“ den Link **Deduplizierungs-Dashboard**.
3. Wählen Sie eine Vorlagenbibliothek auf der Registerkarte **Bereit** aus, oder wählen Sie **Alle Bibliotheken** in der Dropdown-Liste der Bibliotheken (standardmäßig auf **Alle Bibliotheken** festgelegt).
   Der Kartensatz wird so gefiltert, dass nur die Vorlagen aus der ausgewählten Bibliothek angezeigt werden oder dass alle Vorlagen aus allen Bibliotheken angezeigt werden, wenn Sie in der Dropdown-Liste **Alle Bibliotheken** auswählen.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie auf der Seite mit den Deduplizierungsvorlagen die **Option Alle** ausführen aus, um alle Deduplizierungsvorlagen für die zugewiesenen Deduplizierungsaufgaben auszuführen.
   Um einer Vorlage Deduplizierungsaufgaben zuzuweisen oder eine einzelne Vorlage auszuführen, fahren Sie mit den folgenden Schritten fort.
5. Suchen Sie auf der Seite mit den Deduplizierungsvorlagen die Karte mit der Vorlage, die Sie ausführen möchten, und wählen Sie **Aufgaben auf dieser Karte zuweisen** aus.
6. Wählen Sie in der Liste Verfügbare Deduplizierungsaufgaben die Aufgaben aus, die Sie mit der ausgewählten Deduplizierungsvorlage nachbessern möchten. Wählen Sie dann Auswahl **hinzufügen** aus, um die ausgewählten Aufgaben der aktuellen Vorlage zuzuweisen.

   Unter Verfügbare Deduplizierungsaufgaben werden alle offenen Deduplizierungsaufgaben aufgelistet, von denen einige möglicherweise nicht mit der Vorlage kompatibel sind. Wenn

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

Sie versuchen, eine nicht kompatible Aufgabe zuzuordnen, wird ein Fehler angezeigt. Einige der Aufgaben in der Liste sind möglicherweise einer anderen Vorlage zugewiesen, und Sie können diese der aktuellen Vorlage neu zuweisen.

Der Bereich Zugewiesene Deduplizierungsaufgaben auf der rechten Seite enthält zwei Registerkarten:

- **Alle übereinstimmenden Aufgaben**: Zeigt Deduplizierungsaufgaben an, die der Bedingung der ausgewählten Vorlage entsprechen.
- **Ihre ausgewählten Aufgaben**: Zeigt die Aufgaben an, die Sie der Vorlage zur Korrektur zuweisen.

Die ausgewählten Aufgaben werden der Liste auf der Registerkarte **Ihre ausgewählten Aufgaben** im Bereich Zugewiesene Deduplizierungsaufgaben auf der rechten Seite hinzugefügt. Die Vorlage wird für alle Aufgaben in der Liste **Ihre ausgewählten Aufgaben** und alle Aufgaben in der Liste **Alle übereinstimmenden Aufgaben** ausgeführt, die keiner anderen Vorlage zugewiesen sind.

7. Wählen **Sie Vorlage ausführen aus**.
   Die ausgewählte Vorlage wird der ausgeführten Warteschlange hinzugefügt.

Nächste Maßnahme

- **Wählen** Sie die Registerkarte Wird ausgeführt aus, um den Fortschritt und die Details der Vorlagen zu verfolgen, die Sie der ausgeführten Warteschlange hinzugefügt haben und die derzeit ausgeführt werden. Allgemeine Anzahlen für die Vorlagenausführung werden angezeigt, wenn diese Anzahlen verfügbar sind. Die Vorlagen werden nach ihrer Startzeit sortiert, wobei die Vorlage mit der neuesten Startzeit ganz oben in der Liste angezeigt wird.
  - Wählen Sie **Details** (nur zugänglich, nachdem alle Deduplizierungsaufgaben berechnet wurden), um weitere Details zu dieser Ausführung anzuzeigen und einen Drilldown zu Deduplizierungsaufgaben durchzuführen.
  - Wählen Sie **Abbrechen**, um die Ausführung einer Vorlage zu stoppen. Die Details für die stornierte Vorlage werden auf der Registerkarte **Abgeschlossen** mit dem Status Abbrechen angefordert hinzugefügt. Nach Abschluss des Abbruchs ändert sich der Status in Abgebrochen.

  Nach Abschluss einer Vorlagenausführung werden die zugehörigen Details nicht mehr auf der Registerkarte **„Wird** ausgeführt“ angezeigt, sind jedoch auf der Registerkarte „ **Abgeschlossen** “ verfügbar. Außerdem steht die abgeschlossene Vorlage auf der Registerkarte „ **Bereit** “ wieder zur Ausführung zur Verfügung.

- Wählen Sie die Registerkarte **Abgeschlossen** aus, um die allgemeine Anzahl pro Vorlage anzuzeigen, z. B. fehlerhafte und übersprungene Aufgaben und allgemeine Laufzeit. Die Vorlagen werden nach ihrer Bearbeitungszeit sortiert, wobei die zuletzt abgeschlossene Vorlage ganz oben in der Liste steht. Wählen Sie **Details** für eine Vorlage aus, um auf eine Listenansicht der der Vorlage zugewiesenen Deduplizierungsaufgaben zuzugreifen. Diese Listenansicht zeigt Details für jede Deduplizierungsaufgabe an, z. B. den Status (farbcodiert) und ggf. die Fehlermeldung. Sie können Detailinformationen zu einer Deduplizierungsaufgabe anzeigen.
- Wählen Sie **Deduplizierungsaufgaben anzeigen, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern auf** der Karte Mit Fehlern abgeschlossene Deduplizierungsaufgaben im Bereich Deduplizierungseinblicke auf der rechten Seite. In der Listenansicht „Deduplizierungsaufgaben mit Fehlern“ werden Deduplizierungsaufgaben angezeigt, die nicht erfolgreich abgeschlossen wurden, zusammen mit einer Fehlermeldung. Sie können Detailinformationen für Deduplizierungsaufgaben in der Liste anzeigen.

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

Eine einzelne Aufgabe nachbessern

Korrigieren Sie eine einzelne Deduplizierungsaufgabe mithilfe einer Deduplizierungsvorlage in CMDB-Arbeitsbereichoder mit der veralteten Nachbesserung von CI-Duplikaten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: cmdb_dedup_admin (standardmäßig enthalten in sn_cmdb_admin)

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann **Verwaltung** in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich.
2. Wählen Sie in den Verwaltungstools im Abschnitt „Verwalten“ den Link **Deduplizierungs-Dashboard**.
3. Wählen Sie im Abschnitt Deduplizierungsvorlagen **Deduplizierungsaufgaben anzeigen**aus.
4. Wählen Sie in der Listenansicht der Deduplizierungsaufgaben die Aufgabe aus, die Sie korrigieren möchten.
5. **Wählen** Sie im Aufgabenformular Nachbessern aus.
6. Wählen Sie im Dialogfeld „Nachbessern“ aus, welche Methode Sie zur Nachbesserung verwenden möchten, und wählen Sie dann **Nachbessern**aus.

Nächste Maßnahme

Im Aufgabenformular:

- Verfolgen Sie den Fortschritt und die Details der Korrektur im Aktivitätenstrom, bis die Korrektur abgeschlossen ist.
- Wählen Sie die Registerkarte **Audit-Ergebnisse** des Duplikats aus, um die Ergebnisse des Duplikat-Audits anzuzeigen.

Veröffentlichen Sie eine Deduplizierungsvorlage, oder heben Sie die Veröffentlichung auf

Nachdem Sie eine Deduplizierungsvorlage erstellt haben, müssen Sie den Vorlagenentwurf veröffentlichen, um ihn zur Ausführung verfügbar zu machen. Möglicherweise müssen Sie auch die Veröffentlichung einer veröffentlichten Deduplizierungsvorlage aufheben, sodass sie vorübergehend nicht für die Korrektur der Deduplizierung verfügbar ist, bis Sie sie erneut veröffentlichen.

Vorbereitungen

- Eine zu veröffentlichende Vorlage darf sich nicht im Status „Veröffentlicht“ befinden.
- Eine Vorlage, deren Veröffentlichung Sie aufheben möchten, muss derzeit veröffentlicht sein.
- Wenn die Vorlage, deren Veröffentlichung Sie aufheben möchten, derzeit ausgeführt wird oder sich in der Warteschlange befindet, müssen Sie warten, bis die Ausführung abgeschlossen ist, oder sie abbrechen. Wählen Sie im **Deduplizierungs** -Dashboard die Registerkarte Wird ausgeführt aus, suchen Sie die Vorlage, deren Veröffentlichung Sie aufheben möchten, und wählen Sie dann auf der Karte der Vorlage **Abbrechen** aus.

Erforderliche Rolle: cmdb_dedup_admin (standardmäßig enthalten in sn_cmdb_admin)

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann **Verwaltung** in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich.
2. Wählen Sie den Link „ **Deduplizierungsvorlagenbibliothek** “ in den Verwaltungstools im Abschnitt „Verwalten“.
3. Suchen Sie im Bibliotheksbereich nach der Vorlage, die Sie veröffentlichen oder deren Veröffentlichung Sie aufheben möchten, und führen Sie dann eine der folgenden Optionen aus:
   a. Veröffentlichen: Stellen Sie sicher, dass alle Abschnitte der Vorlage vollständig sind, und wählen Sie **Veröffentlichen**aus.
   b. Wählen Sie im Dialogfeld „Vorlage veröffentlichen“ die Option **Veröffentlichen**aus.
   c. Veröffentlichung aufheben: Wählen Sie „ **Veröffentlichung rückgängig machen** “ und im Dialogfeld „Veröffentlichung der Vorlage rückgängig machen“ die Option Veröffentlichung **aufheben**aus.

Ergebnisse

Eine veröffentlichte Vorlage:

- Wird auf der Seite mit Deduplizierungsvorlagen verfügbar und kann für die -Korrektur verwendet werden.
- Kann nicht bearbeitet oder stillgelegt werden.

Eine nicht veröffentlichte Vorlage wird in den Entwurfsmodus zurückversetzt:

- Ist auf der Seite mit Deduplizierungsvorlagen nicht mehr verfügbar und kann nicht zur Korrektur ausgewählt werden.
- Kann bearbeitet oder stillgelegt werden.

Legt eine Vorlage still

Löschen Sie eine Vorlage, die für die Korrektur von Deduplizierungsaufgaben nicht mehr benötigt wird.

Vorbereitungen

Die Vorlage, die Sie stilllegen möchten, muss sich im Status „Nicht veröffentlicht“ befinden.

Erforderliche Rolle: cmdb_dedup_admin (standardmäßig enthalten in sn_cmdb_admin)

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann **Verwaltung** in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich.
2. Wählen Sie den Link „ **Deduplizierungsvorlagenbibliothek** “ in den Verwaltungstools im Abschnitt „Verwalten“.
3. Wählen Sie im Bibliotheksbereich die Vorlage aus, die Sie stilllegen möchten, und wählen Sie dann **Stilllegen**aus.
4. Wählen Sie das Kontextmenü der Vorlage und dann **Vorlage löschen**aus.
5. Wählen Sie im Dialogfeld „Vorlage löschen“ die **Option Löschen**aus.

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

Ergebnisse
Eine stillgelegte Vorlage ist im Deduplizierungs-Dashboard nicht mehr verfügbar und kann nicht zur Korrektur verwendet werden.

Deduplizierungsaufgaben überprüfen (veraltet)

Überprüfen Sie die Details von Deduplizierungsaufgaben, und beheben Sie anschließend gegebenenfalls eine Deduplizierungsaufgabe.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil zum Anzeigen und itil_admin oder cmdb_dedup_admin zum Korrigieren einer Deduplizierungsaufgabe.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Alternativ können Sie die Deduplizierungsfunktionen in CMDB-Arbeitsbereichverwenden. Verwenden Sie das Deduplizierungs-Dashboard und die Bibliothek mit Deduplizierungsvorlagen für folgende Aufgaben:

- Deduplizierungsaufgaben überprüfen
- Mit Deduplizierungsvorlagen können Sie Deduplizierungsaufgaben massenweise nachbessern
- Erhalten Sie Einblicke in die Anzahl der Deduplizierungen und den Status in Ihrer Organisation

Weitere Informationen finden Sie unter CI-Deduplizierungs-Experience in CMDB-Arbeitsbereich.

Wenn es sich bei einem doppelten CI um ein abhängiges CI handelt, können Sie die Details der abhängigen Beziehung, von „Von CI abhängig“ und einer beliebigen Beziehungsqualifiziererkette anzeigen. Wenn das abhängige CI über eine Suchtabelle verfügt, können Sie die Details der jeweiligen Suchtabelle anzeigen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Ausgleich** > **Deduplizierungsaufgaben**an.
2. Wählen Sie eine Aufgabe aus.

Formular zur Nachbesserung doppelter Aufgabe

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige Aufgabennummer
Zugewiesen an	Person, die für die Lösung der Aufgabe verantwortlich ist
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Aufgabe
Arbeitshinweise	Details, die beschreiben, wie das CI als Duplikat identifiziert wurde. **Hinweis:** Nicht verfügbar bei Deduplizierungsaufgaben, die vor dem Release London erstellt wurden. Dieses Feld enthält auch Benutzerhinweise zu den Entscheidungen und Schritten zum Lösen der Aufgabe.
Priorität	Aufgabenpriorität
Status	Status der Deduplizierungsaufgabe im Verlauf der Lösung.

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

3. Klicken Sie im Abschnitt mit den zugehörigen Listen auf die Registerkarte **Ergebnisse der Überprüfung auf Duplikate**, um die Liste der doppelten CIs in dieser Aufgabe anzuzeigen. Sie können auf ein CI klicken, um weitere CI-Details anzuzeigen.

Spalte	Beschreibung
Doppeltes CI	Verweis auf das doppelte CI. **Hinweis:** Dieses Feld ist eine Dokument-ID, d. h. es kann auf jeden Datensatz in einer Tabelle verweisen. Wenn das referenzierte CI im Rahmen der Lösung doppelter Aufgaben gelöscht wird, ist dieses Feld leer.
Beziehung	Bei einem doppelten CI, bei dem es sich um ein abhängiges CI handelt, zeigt dieses Feld die Beziehung zwischen dem doppelten CI und „Von CI abhängig“ an.
Von CI abhängig	Wenn das doppelte CI ein abhängiges CI ist, wird in diesem Feld die Abhängigkeit von CI angezeigt.
Discovery-Quelle	Discovery-Methode für das CI.

Nächste Maßnahme

Analysieren Sie Deduplizierungsaufgaben, um zu bestimmen, welche CIs aktiv bleiben sollen und welche der doppelten CIs in den Listen mit den Ergebnissen der Überprüfung auf Duplikate veraltet oder falsch sind. Klicken Sie auf **Nachbessern**, um eine einzelne Deduplizierungsaufgabe nachzubessern.

Zugehörige Informationen

Beziehungsqualifizierer

Dokument-ID-Feld

Eine Deduplizierungsaufgabe nachbessern (veraltet)

Korrigieren Sie eine einzelne Deduplizierungsaufgabe mit dem Assistenten für die Nachbesserung von CI-Duplikaten. Verwenden Sie den Assistenten, um durch den Nachbesserungsprozess für doppelte CIs geführt zu werden oder einen benutzerdefinierten Workflow anzuwenden.

Vorbereitungen

Lesen Sie sich die folgenden Themen durch, um sich mit den wichtigen Konzepten zur Nachbesserung von CI-Duplikaten vertraut zu machen:

- Nachbesserung von CI-Duplikaten um mehr über allgemeine Konzepte für die Nachbesserung von CI-Duplikaten, Einschränkungen und Sonderfälle zu erfahren, z. B. Korrekturen, die eine große Anzahl von doppelten CIs betreffen.
- Eigenschaften im Zusammenhang mit der Korrektur von doppelten CIs für Informationen zu wichtigen Eigenschaften, die sich auf Prozesse zur Korrektur von doppelten CIs auswirken. Einschließlich der Eigenschaft „glide.duplicate_ci_remediator.dry_run“, die bestimmt, ob die Nachbesserung von CI-Duplikaten die CMDB tatsächlich aktualisiert oder nicht.

Erforderliche Rolle: itil zum Lesen, itil_admin oder cmdb_dedup_admin zum Schreiben

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anstatt den veralteten Build der Nachbesserung von CI-Duplikaten in der Core-UI zu verwenden, können Sie das Deduplizierungs-Dashboard sowie Deduplizierungsvorlagen

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

und -bibliotheken verwenden, die im CMDB-Arbeitsbereichverfügbar sind. Die Verwendung von Deduplizierungsfunktionen in CMDB-Arbeitsbereich ist besonders nützlich für die Massenkorrektur von Deduplizierungsaufgaben. Mit diesen Funktionen können Sie eine Deduplizierungsvorlage mit Korrektureinstellungen vorkonfigurieren, die dann konsistent auf mehrere Deduplizierungsaufgaben angewendet werden können. Weitere Informationen finden Sie unter CI-Deduplizierungs-Experience in CMDB-Arbeitsbereich.

Während Sie durch die Registerkarten des Nachbesserungstools für CI-Duplikate navigieren, werden CIs nicht aktualisiert. Alle Updates werden erst im letzten Schritt nach dem Klicken auf **Nachbessern** übernommen.

Hinweis:
Remediation verhält sich anders, wenn sie eine große Anzahl von doppelten CIs umfasst oder wenn die Duplikate Seriennummern sind. Informationen zu Sonderfällen bei der Korrektur finden Sie unter Nachbesserung von CI-Duplikaten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Ausgleich** > **Deduplizierungsaufgaben**an.
2. Öffnen Sie die Deduplizierungsaufgabe, die Sie nachbessern möchten.
3. Wählen Sie im Aufgabenformular **Nachbessern**aus.
4. Wählen Sie im Dialogfeld „Nachbessern“ eine der folgenden Optionen aus:
   - **Die Nachbesserung von CI-Duplikaten verwenden (empfohlen)**: Verwenden Sie den Assistenten, um doppelte CIs gemäß Ihren Konfigurationen und Einstellungen zu konsolidieren. Arbeiten Sie die Registerkarten des Nachbesserungstools für CI-Duplikate ab, um den Abgleich zu konfigurieren.

     Hinweis:
     Diese Option ist für Nicht-CMDB-Tabellen nicht verfügbar.

   - **Verwenden Sie einen benutzerdefinierten Nachbesserungs-Workflow**: Verwenden Sie eine vorhandene CMDB-Nachbesserungsregel, oder wählen Sie **Neue hinzufügen** aus, um eine neue zu erstellen.
     - Legen Sie im Formular für die CMDB-Nachbesserungsregel **Aufgabentyp** auf `Doppelte Aufgabe nachbessern` fest, und wählen Sie **Aktiv** aus.
     - Legen Sie im Workflow-Formular **Tabelle** auf „Doppelte Aufgabe nachbessern“ [reconcile_duplicate_task] und **Wenn die Bedingung erfüllt ist** auf `Keine` fest.
     - Stellen Sie sicher, dass der zugehörige Workflow doppelte CIs nachbessert.

     Wählen Sie im Dialogfeld „Nachbessern“ **Weiter**, um den Workflow zu starten und die Nachbesserung von CI-Duplikaten zu beenden. Das Formular zur Nachbesserung von CI-Duplikaten wird angezeigt, in dem Sie den **Status** der Aufgabe aktualisieren können.
   - **Die Nachbesserung von CI-Duplikaten verwenden (eingeschränkter Modus)**: Wird nur angezeigt, wenn die Systemeigenschaft *`glide.duplicate_ci_remediator.enable_restricted_mode`* auf „ **wahr**“ festgelegt ist. Sie müssen diese Option möglicherweise verwenden, wenn die Remediation blockiert ist, da das Laden der Deduplizierungsaufgabe eine Zeitüberschreitung verursacht. Diese Option kann relevant sein, wenn einer Deduplizierungsaufgabe eine große Anzahl zugehöriger Elemente zugeordnet ist, sodass die Remediation mit den eingeschränkten Funktionen in einem eingeschränkten Modus fortgesetzt werden kann. Weitere Informationen zur Verwendung dieser Option, um die Verwendung zugehöriger

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

Elemente bei der Deduplizierungskorrektur einzuschränken und das Fortfahren der Korrektur zuzulassen, finden Sie unter eingeschränkten Modus in der Nachbesserung von CI-Duplikaten verwenden [KB1542272] .

5. Auf der Registerkarte **Haupt-CI** auswählen in der Nachbesserung von CI-Duplikaten:

   a. Wählen Sie mithilfe einer der folgenden Listen mit doppelten CIs das Haupt-CI für diesen Abgleich aus. Für jedes CI können Sie auf den Link **Name** klicken, um die Attribute des CIs anzuzeigen, oder auf den Link **Zugehörige Elemente**, um die Anzahl der zugehörigen Elemente anzuzeigen.

   - **Empfohlen**: Eine Teilmenge der Liste „ **Alle** “, die nur vom System empfohlene Haupt-CIs enthält. Systemempfehlungen basieren auf der Überprüfung der doppelten CIs nach folgenden Kriterien:
     - CI mit den meisten zugehörigen Elementen.
     - CI mit den meisten Beziehungen.
     - Zuletzt ermitteltes CI.
     - Neuestes aktualisiertes CI.
     - Ältestes erstelltes CI.
     - Vorheriges Haupt-CI, falls zuvor eines ausgewählt wurde.
   - **Alle**: Alle doppelten CIs für die Deduplizierungsaufgabe.

   Mit allen Optionen können Sie eine Zusammenfassung der Nachbesserungseinstellungen anzeigen, bevor Sie mit der Nachbesserung beginnen.

   b. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus, um festzulegen, ob Attributwerte, Beziehungen oder zugehörige Elemente aus einem der doppelten CIs im Haupt-CI konsolidiert werden sollen:

   - **Manuell nachbessern**: Ermöglicht Ihnen das Festlegen, welche Attributwerte, Beziehungen und zugehörigen Elemente aus doppelten CIs im Haupt-CI konsolidiert werden sollen.
   - **Haupt-CI**verwenden: Behält die Werte des Haupt-CI-Attributs bei, führt Beziehungen zusammen und führt nur die standardmäßigen zugehörigen Elemente zusammen.

     Fahren Sie mit Schritt 7 fort, da bei dieser Auswahl alle Konfigurationen übersprungen werden, außer die Aktion für die doppelten CIs in der **Bestimmen Sie doppelte CI-Aktionen** Seite.

6. Prüfen Sie auf der Registerkarte **Attributwerte zusammenführen** inkonsistente Werte für jedes Attribut. Wählen Sie für jedes Attribut aus, ob der Wert des Haupt-CI beibehalten werden soll, oder wählen Sie einen Wert aus einem doppelten CI für das Haupt-CI aus, das mit festgelegt werden soll.
7. Wählen Sie **Weiter**.

Spalte	Beschreibung
Attribut	Attribut, für das es unterschiedliche Werte gibt.
Haupt-CI-Wert	**Attributwert** im Haupt-CI.
Andere Werte	Die Anzahl der eindeutigen Werte **Attribut** innerhalb der doppelten CIs.

So überschreiben Sie den Wert des Haupt-CI-Attributs durch einen doppelten CI-Wert:

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

a. Klicken Sie auf den Link **Andere Werte**.

b. Klicken Sie im Dialogfeld „Attribut“ auf **Eindeutige Werte**, um nur eindeutige Attributwerte anzuzeigen, oder auf **Alle**, um alle Attributwerte einschließlich identischer Werte anzuzeigen.

c. Wählen Sie einen Wert für das Haupt-CI- **Attribut** aus, das mit festgelegt werden soll.
Sie können **auf Auf Ursprung** zurücksetzen klicken, um die Auswahl eines anderen Attributwerts für das Haupt-CI rückgängig zu machen.

d. Klicken Sie auf **Auswählen**.

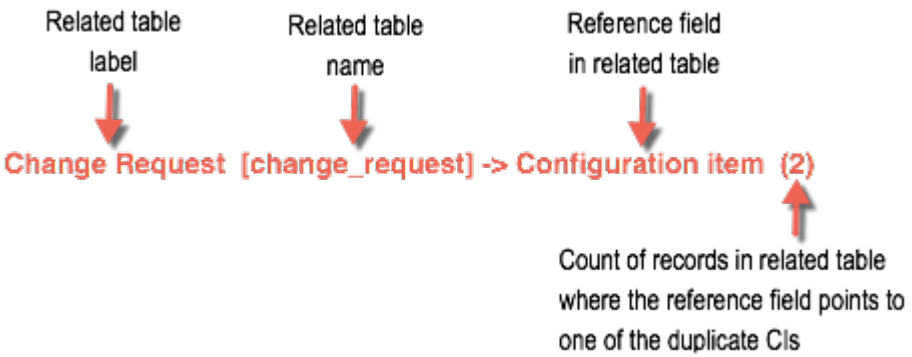
Hinweis:
Attribute wie Systemfelder, Discovery-Felder (*discovery_source*, *last_discovered*, *first_discovered*) und schreibgeschützte Felder (wie das Asset-Feld) werden nicht in der Liste angezeigt.

8. Auf der Registerkarte **Beziehungen und zugehörige Elemente zusammenführen**:

a. Wählen Sie im Abschnitt Beziehungen zusammenführen aus, ob alle Beziehungen aus allen doppelten CIs in das Haupt-CI zusammengeführt werden sollen. Klicken Sie auf **Alle Beziehungen anzeigen**, um alle Beziehungen anzuzeigen, in denen ein doppeltes CI ein übergeordnetes oder untergeordnetes Element ist. Sie können auf den Link **Übergeordnet** oder **Untergeordnet** klicken, um weitere Details anzuzeigen. Verwaiste und doppelte Beziehungen von doppelten CIs werden gelöscht, wenn Sie Beziehungen zusammenführen. Weitere Informationen zum Beziehungs-KPI der CMDB-Integrität finden Sie unter KPIs und Metriken für die CMDB-Integrität.

b. Verwenden Sie im Abschnitt „Zugehörige Elemente zusammenführen“ den Listensammler, um zugehörige Elemente auszuwählen, die mit dem Haupt-CI zusammengeführt werden sollen. Klicken Sie auf **Alle zugehörigen Elemente anzeigen**, um alle zugehörigen Tabellen (Elemente) und die Anzahl der Verweise in jeder Tabelle auf eines der doppelten CIs anzuzeigen. Sie können auf die Links unter **Zugehörige Haupt-CI-** Elemente und **Zugehörige Elemente mit doppelten CIs** klicken, um Details zu den zugehörigen Elementen anzuzeigen.

Zugehörige Elemente im Listensammler weisen das folgende Format auf:



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

- Standardmäßig sind alle Elemente in der Liste der standardmäßigen zugehörigen Elemente zum Zusammenführen ausgewählt.
- Zugehörige Elemente (Tabellen), die keine Verweise auf ein doppeltes CI enthalten, werden nicht aufgelistet, es sei denn, diese Tabelle ist in der Liste der standardmäßigen zugehörigen Elemente enthalten.
- Da Asset-bezogene Tabellen Teil der Ausschlussliste sind, können sie nicht zusammengeführt werden.

Weitere Informationen zum Konfigurieren einer Liste der standardmäßigen zugehörigen Elemente finden Sie unter Liste standardmäßiger zugehöriger Elemente verwalten.

c. Klicken Sie auf **Weiter** .

9. Wählen Sie auf der Registerkarte **Aktionen für doppelte CIs bestimmen** eine der folgenden Aktionen aus, die nach Abschluss des Abgleichs ausgeführt werden soll. Anschließend klicken Sie auf **Weiter**.

- **Benutzerdefinierte Werte für Attribute festlegen** (empfohlen): Behalten Sie alle doppelten CIs bei. Markieren Sie die doppelten CIs als ungültig, indem Sie ein bestimmtes **Attribut** für alle doppelten CIs auf einen bestimmten **Wert** festlegen. Legen Sie zum Beispiel `Operational Status` auf Deaktiviert fest, um die doppelten CIs zu deaktivieren.

  Das Attribut `duplicate_of` der doppelten CIs wird automatisch auf das entsprechende Haupt-CI festgelegt. Außerdem werden die doppelten CIs keiner Deduplizierungsaufgabe hinzugefügt, nachdem diese Aufgabe behoben wurde. Wenn die Identifizierungs-Engine nicht zum Überspringen der Duplizierungkonfiguriert ist, stellen Sie sicher, dass Aufnahmeregeln für die Identifizierung so konfiguriert sind, dass doppelte CIs von der Identifizierung ausgeschlossen werden. Diese Konfiguration verhindert, dass neue Deduplizierungsaufgaben mit denselben doppelten CIs nach der Nachbesserung erstellt werden.

  Hinweis:
  Discovery-Felder, Systemfelder, schreibgeschützte Felder und Datumsfelder werden aus der Attributliste ausgeschlossen.

- **Löschen**: Alle doppelten CIs löschen (nur das Haupt-CI bleibt).

  Hinweis:
  Unter Roll back and delete recovery finden Sie Informationen zum Rückgängigmachen der Löschung von CIs und zugehörigen Datensätzen.

10. Auf der Registerkarte **Überprüfen und bestätigen**:

a. Überprüfen Sie die Zusammenfassung der erwarteten Updates für diesen Abgleich doppelter CIs. Updates basieren auf Ihrer Auswahl. Daher enthält die Zusammenfassung nur die zutreffenden Details. Diese Zusammenfassung kann Details zu den Beziehungen und zugehörigen Elementen enthalten, die mit dem Haupt-CI zusammengeführt werden, die Attributwerte, mit denen das Haupt-CI festgelegt wird, und die Anzahl der zu löschenden CIs. Klicken Sie auf **Attribute**, **Beziehungen**, **Zugehörige Elemente** bzw. **Doppelte CI-Aktionen**, um weitere Details wie Änderungen an Attributwerten anzuzeigen.

b. Klicken Sie auf **Nachbessern**, um den Abgleich gemäß Ihren Abgleicheinstellungen abzuschließen. Sobald Sie fertig sind, wird der **Status** der Aufgabe auf **Geschlossen- vollständig** gesetzt.

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

Ergebnisse

Die folgenden Beziehungen werden gelöscht, ohne mit dem Haupt-CI zusammengeführt zu werden:

- Beziehungen, in denen das Feld für Typ, untergeordnetes Element oder übergeordnetes Element leer ist.
- Beziehungen, für die das Zusammenführen mit dem Haupt-CI zu zyklischen Beziehungen führt.
- Beziehung, für die das Zusammenführen mit dem Haupt-CI zu doppelten Beziehungen führt.

Nächste Maßnahme

Der Abgleichprozess wird im Hintergrund ausgeführt und kann eine Weile dauern. Nach Abschluss sendet das System eine Bestätigungsnachricht an die für die Nachbesserung der Aufgabe zuständige Person. Inzwischen können Sie:

- **Identifizierungsregeln überprüfen**: Überprüfen Sie die Identifizierungs- und Aufnahmeregeln, und nehmen Sie die erforderlichen Updates vor, um die CI-Duplizierung zu reduzieren.
- **Fortschritt überprüfen**: Zeigen Sie die Aufgabenaktivitäten an, die im Verlauf der Nachbesserung protokolliert werden.
- **Haupt-CI anzeigen**: Zeigt das Haupt-CI für diesen Abgleichsprozess an.

Deduplizierungsaufgaben manuell erstellen

Erstellen Sie manuell eine Deduplizierungsaufgabe, wenn sie nicht automatisch erstellt wird. Anschließend können Sie die manuell erstellte Aufgabe mit der Nachbesserung von CI-Duplikaten oder dem Deduplizierungs-Dashboard in CMDB-Arbeitsbereich nachbessern.

In einigen Situationen werden doppelte CIs nicht automatisch erkannt und Deduplizierungsaufgaben werden nicht automatisch generiert. Eine solche Situation tritt bei einer Klasse auf, für die keine Identifikationsregeln definiert sind und die Identifikations-Engine nicht angewendet werden kann. Sie möchten diese doppelten CIs jedoch trotzdem abgleichen, indem Sie die Nachbesserung von CI-Duplikaten oder das Deduplizierungs-Dashboard in CMDB-Arbeitsbereichverwenden.

Verwenden Sie die CMDBDuplicateTaskUtils -API, um manuell eine Deduplizierungsaufgabe zu erstellen, in der alle doppelten CIs angegeben sind. Die von Ihnen manuell erstellten Deduplizierungsaufgaben und die automatisch erstellten Aufgaben werden in derselben Tabelle gespeichert ([reconcile_duplicate_task]) und auf dieselbe Weise verarbeitet.

Hinweis:
Sie können nur für CMDB-CIs manuell eine Deduplizierungsaufgabe erstellen. Ein CI kann nur in einer einzelnen Deduplizierungsaufgabe als doppeltes CI angegeben werden.

Liste standardmäßiger zugehöriger Elemente verwalten

Sie können Elemente aus der Standardliste zugehöriger Elemente, die für die Nachbesserung von CI-Duplikaten für alle Deduplizierungsaufgaben verwendet wird, hinzufügen oder entfernen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Liste der standardmäßigen zugehörigen Elemente wird von der Nachbesserung von CI-Duplikaten auf der Registerkarte **Beziehungen und** zugehörige Elemente zusammenführen angezeigt. Sie können die Liste nur

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

für eine bestimmte Aufgabe in der Nachbesserung von CI-Duplikaten ändern, ohne die globale Standardliste zu beeinträchtigen.

Die Liste der standardmäßigen zugehörigen Elemente wird auch vom Deduplizierungs-Dashboard in CMDB-Arbeitsbereich zur Remediation verwendet.

Das globale Ändern der Liste wirkt sich auf die Korrektur aller Deduplizierungsaufgaben in der Nachbesserung von CI -Duplikaten und im Deduplizierungs-Dashboard in aus CMDB-Arbeitsbereich.

Hinweis:
Nur zugehörige Elemente, bei denen das Referenzfeld auf „Configuration Item“ [cmdb_ci] in `sys_dictionary` verweist, können für die Liste der standardmäßigen zugehörigen Elemente ausgewählt werden. Zugehörige Elemente mit Verweisen auf ein untergeordnetes Element der Konfigurationselement-Klasse können nicht für die Liste der standardmäßigen zugehörigen Elemente ausgewählt werden, sind jedoch weiterhin für das Zusammenführen im Nachbesserungstool für CI-Duplikate für eine bestimmte Aufgabe verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Ausgleich** > **Doppelte standardmäßige zugehörige Elemente der CI-Nachbesserung**an.
2. Verwenden Sie auf der Seite „Liste der standardmäßigen zugehörigen Elemente für Nachbesserung von CI-Duplikaten“ den Listensammler, um der Liste **Ausgewählt** Elemente hinzuzufügen oder daraus zu entfernen.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Eigenschaften im Zusammenhang mit der Korrektur von doppelten CIs

Verwenden Sie Deduplizierungseigenschaften, um zu konfigurieren, wie die Behebung von doppelten CIs funktioniert, wenn Sie die Nachbesserung von CI -Duplikaten oder das Deduplizierungs-Dashboard in CMDB-Arbeitsbereichverwenden.

Zum Anzeigen und Bearbeiten dieser Eigenschaften ist die Administratorrolle erforderlich.

Die folgenden Eigenschaften beziehen sich zwar auf die Nachbesserung von CI-Duplikaten, haben jedoch die gleiche Wirkung bei der Nachbesserung von CI-Duplikaten im CMDB-Arbeitsbereich.

Eigenschaft	Beschreibung
Attribute, in denen `max_length` diesen Eigenschaftswert überschreitet (standardmäßig 4000), werden von den Registerkarten **Haupt-Clauswählen, Attributwerte zusammenführen**und **Aktionen für doppelte CIs bestimmen** im Assistenten zur Nachbesserung von CI-Duplikaten ausgeschlossen. glide.duplicate_ci_remediator.max.field_length	Wenn `max_length` für ein Attribut dem Eigenschaftswert ents den Eigenschaftswert gekürzt, und das Attribut wird in Attributli • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 4000 • Standort: **Konfiguration** > **CMDB-Eigenschaften** > **E** **Hinweis:** Diese Eigenschaft wirkt sich auf die Leistung von Dedupliz

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaft	Beschreibung
Durch Kommata getrennte Liste zusammengehöriger Tabellen im Format „<table>.<reference column> “, die während der Duplikat-CI-Korrektur vom Zusammenführen ausgeschlossen werden. glide.duplicate_ci_remediator.related_items_blacklist	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: cert_task.cmdb_ci,cert_audit_result.configuration_it • Standort: **Konfiguration** > **CMDB-Eigenschaften** > **E**
Schwellenwert für die Anzahl der doppelten CIs, bei dessen Überschreitung die Unterstützung für den Abgleich bei der Nachbesserung von CI-Duplikaten eingeschränkt wird (standardmäßig 1.000). glide.duplicate_ci_remediator.max.cis	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1000 • Standort: **Konfiguration** > **CMDB-Eigenschaften** > **E** • Weitere Informationen: Siehe „Große Anzahl von do Dieser Schwellenwert überschreitet niemals 5.000, selbst wenn S
Steuert, ob doppelte CIs bei der Nachbesserung von CI-Duplikaten tatsächlich durch die Aktualisierung von Datensätzen in der CMDB korrigiert werden oder nicht. glide.duplicate_ci_remediator.dry_run	Bei Festlegung auf „false“ (Standardwert) werden die Sie können diese Eigenschaft auf „true“ setzen und d Datensätze aktualisiert werden. In diesem Fall beschr tatsächlichen Nachbesserung vorgenommen werden. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Standort: **Konfiguration** > **CMDB-Eigenschaften** > **E**
glide.duplicate_ci_remediator.enable_restricted_mode	Aktiviert die Korrektur im eingeschränkten Modus in Verwendung zugehöriger Elemente bei der Deduplizie **Korrektur mit der Option „Nachbesserung von CI-Dupl** finden Sie unter Den eingeschränkten Modus in der Nachbess • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Zu Systemeigenschaften hinzufügen [sys_prop • Weitere Informationen: Eine Deduplizierungsaufgabe nac Legen Sie den Wert auf „ **wahr** “ fest, um die Korrekt

Für die Duplikat-CI-Korrektur installierte Komponenten

Zur Unterstützung der Duplikat-CI-Korrektur installierte Tabellen (enthalten im Plugin „com.snc.cmdb“).

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Doppelte Aufgabe nachbessern	Deduplizierungsaufgaben

Automatische Übersetzung

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

Tabelle	Beschreibung
[reconcile_duplicate_task]	
Audit-Ergebnis duplizieren [duplicate_audit_result]	Zu jeder Deduplizierungsaufgabe gehörige CIs
Nachbesserung von CI-Duplikaten [cmdb_duplicate_ci_remediation]	Eingabe, Optionen auf jeder Registerkarte, Gesamtstatus der Nachbesserung und Ergebnisse jeder Ausführung des Nachbesserungstools für CI-Duplikate
CMDB-Arbeitsbereich – Bibliothek mit Deduplizierungsvorlagen [sn_cmdb_ws_reconcile_duplicate_template_library]	Bibliotheksnamen und ihre Beschreibungen.
Deduplizierungsvorlage – vorgeschlagene Aufgabe [sn_cmdb_ws_reconcile_duplicate_template_suggested_task]	Zuordnungen von Deduplizierungsaufgaben zu Vorlagen.

Installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Deduplizierung: Füllen Sie doppelte Aufgabendaten aus	Wird täglich ausgeführt, um Metadaten, z. B. die Identifizierungsattribute und Identifizierungsregeln, die beim Generieren einer Deduplizierungsaufgabe verwendet werden, in eine leicht zugängliche Tabelle zu kopieren. Die Metadaten werden in der Tabelle „Daten zu doppelten Aufgaben abgleichen“ [reconcile_duplicate_task_data] gespeichert und für Analysen des Deduplizierungs-Dashboards verwendet.
Deduplizierung: Füllen Sie die Datensätze der Vorlagenaufgabenausführung aus	Wird jede Minute ausgeführt, um die Deduplizierungsaufgaben auszuwerten, die für eine Vorlage gemäß Ihren Einstellungen gelten. Je nach Einstellungen weist der Vorlage zur Korrektur entsprechende Aufgaben und manuell hinzugefügte Aufgaben zu. Deduplizierungsaufgaben werden nachgebessert, nachdem Sie **Vorlage**ausführen ausgewählt haben.
Deduplizierung: Vorlagenplaner	Wird jede Minute vom Vorlagenplaner ausgeführt, um die Kapazität der Ausführungs-Engine zu überprüfen. Wenn Kapazität verfügbar ist, wählt alle neuen Deduplizierungsaufgaben, die der Warteschlange hinzugefügt wurden, zur Korrektur aus. Deduplizierungsaufgaben werden nicht korrigiert und verbleiben im Status „Bereit“, es sei denn, dieser Auftrag wird regelmäßig ausgeführt.

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

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Deduplizierung: Füllen Sie vorgeschlagene Vorlagen und verwaiste Aufgaben aus	Wird stündlich ausgeführt, um die Anzahl der Aufgaben zu zählen, die den einzelnen veröffentlichten Vorlagen entsprechen, sowie die Anzahl der Aufgaben, die keiner veröffentlichten Vorlage entsprechen. Diese Anzahlen werden dann auf verschiedenen Karten im Deduplizierungs-Dashboard angezeigt.

CI-Nachweis

Verifizieren Sie systematisch und per Massenvorgang das Vorhandensein Ihrer tatsächlichen IT-Infrastruktur und Anwendungen. Da CIs kontinuierlich aus verschiedenen Datenquellen in den CMDB aufgenommen werden, stellen Sie die Integrität von CMDBsicher. Entfernen Sie alle veralteten CIs, die mit einer IT-Infrastruktur oder Anwendungen verknüpft sind, die nicht mehr vorhanden sind.

verwendenCMDB-Datenmanager im CMDB-Arbeitsbereich, erstellen, eine Nachweisrichtlinie zu erstellenund dabei die zu bestätigenden CIs und die Nachweishäufigkeit anzugeben. Weisen Sie Nachweisaufgaben Anwendern zu, die mit den CIs vertraut sind oder sie verwalten und die IT-Infrastruktur oder Anwendungen, die diese CIs darstellen, nachweisen oder ablehnen können. Abgelehnte CIs, die nicht mehr benötigt werden, können dann außer Kraft gesetzt, archiviert oder aus CMDBgelöscht werden.

Benutzer können in der „Meine Arbeit“ im CMDB-Arbeitsbereich wechseln, um die ihnen zugewiesenen Nachweisaufgaben anzuzeigen, und die Aufgaben dann überprüfen und verarbeiten.

Intelligente Erkennung und automatischer Nachweis

Die intelligente Erkennung optimiert und vereinfacht den CI-Nachweis. Mit der intelligenten Erkennung können Sie *CIs, die von Discovery*- Programmen automatisch erkannt werden, basierend auf den neuesten Discovery-Ergebnissen, automatisch bestätigen.

Die folgenden Bedingungen müssen erfüllt sein, um die intelligente Erkennung zu aktivieren:

- Discovery ist in Ihrer Organisation aktiviert oder Über Service Graph Connectors sind implementiert.
- Die Systemeigenschaft `sn_cmdb_ws.attestation.smart_detection.disabled` ist auf „ **false** “ (Standardwert) festgelegt.

Darüber hinaus verwendet die intelligente Erkennung die folgenden Systemeigenschaften als Filter, wenn eine Liste von CIs erstellt wird, die Kandidaten für den automatischen Nachweis sind. Um als Kandidaten für den automatischen Nachweis einbezogen zu werden, müssen CIs erkannt werden:

- Innerhalb des Discovery-Zeitfensters, das durch die Systemeigenschaft `sn_cmdb_ws.attestation.smart_detection.discovery_window` angegeben wird (z. B. innerhalb der letzten 30 Tage)
- Durch eine beliebige Discovery-Quelle, die nicht durch die Systemeigenschaft `sn_cmdb_ws.attestation.smart_detection.discovery_source.exclusion` ausgeschlossen wird

Wenn Sie diese Kandidaten-CIs dann überprüfen, können Sie sie automatisch bestätigen lassen.

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

Eigenschaften, die der Bestätigung zugeordnet sind

Eigenschaft	Beschreibung
sn_cmdb_ws.attestation.mart_detection.disabled	Deaktiviert die intelligente Erkennung. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Werte: ○ **wahr**: Intelligente Erkennung deaktivieren. ○ **false**: Intelligente Erkennung aktivieren. • Speicherort: Zur Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzufügen . • Weitere Informationen: Überprüfen Sie die Nachweisaufgaben im CMDB-Datenmanager
sn_cmdb_ws.attestation.mart_detection.discovery_source.exclusion	Kommagetrennte Liste der Discovery-Quellen, die bei der Verarbeitung der intelligenten Erkennung ausgeschlossen sind. Beispielsweise eine Datenquelle, die bei der Erkennung von CIs unzuverlässig ist. Von Discovery-Quellen in der Liste erkannte CIs können keine Kandidaten für den automatischen Nachweis sein. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Manuelle Eingabe • Speicherort: Systemeigenschaft • Weitere Informationen: Überprüfen Sie die Nachweisaufgaben im CMDB-Datenmanager
sn_cmdb_ws.attestation.mart_detection.discovery_window	Anzahl der Tage (*Discovery-Fenster*), anhand derer die intelligente Erkennung ermittelt, ob ein CI ein Kandidat für den

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

Eigenschaft	Beschreibung
	automatischen Nachweis ist. Nur CIs, die innerhalb dieses Discovery-Fensters erkannt wurden, können Kandidaten für den automatischen Nachweis sein. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 30 • Speicherort: Systemeigenschaft • Weitere Informationen: Überprüfen Sie die Nachweisaufgaben im CMDB-Datenmanager

Überprüfen Sie die Nachweisaufgaben im CMDB-Datenmanager

Überprüfen Sie Nachweisaufgaben, die Ihnen oder einer Zuweisungsgruppe, der Sie angehören, gemäß den CMDB-Datenmanager-Nachweisrichtlinien zugewiesen sind. Überprüfen Sie das physische Vorhandensein von IT-Infrastrukturen oder Anwendungen, die CIs in der Nachweisaufgabe zugeordnet sind, und verarbeiten Sie diese CIs entsprechend.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- CMDB-Administrator: data_manager_admin, sn_cmdb_admin (enthält bereits die Rolle „data_manager_admin“)
- CI und Serviceverantwortlicher oder -manager: data_manager_user, sn_cmdb_user (enthält bereits die Rolle „data_manager_user“)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem Sie Benachrichtigungen über Ihnen zugewiesene Nachweisaufgaben erhalten haben, überprüfen Sie Ihre tatsächliche IT-Infrastruktur oder Ihre Anwendungen, und verarbeiten Sie dann die CIs in der Aufgabe entsprechend. Anfänglich werden alle CIs in der Nachweisaufgabe in der Liste Noch nicht überprüft aufgeführt und erfordern daher einen Nachweis. Nachgewiesene CIs werden dann in die Liste Nachgewiesene CIs verschoben, während von Ihnen abgelehnte CIs in eine separate Liste mit abgelehnten CIs verschoben werden. Nachdem alle CIs in der Aufgabe verarbeitet wurden, können Sie die Aufgabe übermitteln und abschließen.

Hinweis:
Wenn die entsprechende Richtlinie so konfiguriert ist, dass leere Attributwerte nicht zulässig sind, können Sie ein CI mit leeren Attributen nicht bestätigen. Sie können dieses CI jedoch ablehnen.

Während Sie die CIs in der Aufgabe verarbeiten, werden Details Ihrer Aktivitäten im Aktivitätenstrom der Aufgabe erfasst.

Nachweisaufgaben werden in der Ansicht –Meine Arbeit in der Store-App CMDB-Arbeitsbereichausgeführt.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann **Meine Arbeit** im Menü CMDB-Arbeitsbereich aus.
   Alle Nachweisaufgaben, die Ihnen oder Zuweisungsgruppen, denen Sie angehören, zugewiesen sind, werden auf der Registerkarte „Nachweisaufgaben“ der **Datennachweis** “ im Abschnitt „Meine Aufgaben“ angezeigt. Nachweisaufgaben sind mit Details wie den Fälligkeitsdaten und Kurzbeschreibungen für diese Aufgaben verknüpft. Zuweisungsgruppen, denen Sie angehören, sind ebenfalls aufgeführt.
2. Wählen Sie eine zu überprüfende Aufgabe aus der Liste Nachweisaufgaben aus. Wählen Sie für eine Massenüberprüfung mehrere Aufgaben aus, oder aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben „Konfigurationselement“, um alle Aufgaben in der Liste zu überprüfen.
3. Details einer Aufgabe überprüfen:

   a. **Wahlweise:** Administratoren können **Aufgabe** abbrechen auswählen, wenn der Nachweis der CIs in der Aufgabe nicht erforderlich ist.
   Zum Beispiel, wenn die Aufgabe durch einen Fehler erstellt wurde. Die abgebrochene Aufgabe wird ohne weitere Verarbeitung gelöscht.

   b. **Wahlweise:** Wenn die Aufgabe nicht ordnungsgemäß zugewiesen ist, klicken Sie auf **Erneut** zuweisen, und wählen Sie dann eine der folgenden Optionen aus.

   (Optional) Je nach Auswahl ist Ihnen die Aufgabe möglicherweise nicht mehr zugewiesen.

   - **Für mich**: Wenn die Aufgabe noch keinem bestimmten Benutzer zugewiesen ist und Sie der Besitzer der CIs sind, die die Aufgabe verarbeiten können.
   - (Optional) **An anderen Benutzer**: Wenn Sie nicht der tatsächliche Besitzer der CIs sind und eine andere Person als Besitzer für die Aufgabe geeigneter ist. Legen Sie im Dialogfeld „Anderen Anwendern neu zuweisen“ die Option Zu diesem Anwender **zuweisen** fest, und geben Sie den Grund für die Neuzuweisung ein. Klicken Sie dann auf **Fortfahren**.

     Für einen CI-Besitzer werden nur Benutzer aus der Zuweisungsgruppe angezeigt, der die Aufgabe derzeit zugewiesen ist. Für Administratoren werden alle Benutzer mit der Rolle „data_manager_user“ angezeigt.
   - **Zur Neuzuweisung senden**: Wenn Sie nicht der richtige Benutzer für diese Aufgabe sind und der Administrator die Aufgabe einer anderen Person zuweisen muss. Geben Sie im Dialogfeld Zur Neuzuweisung senden den Grund für den Vorgang ein, und klicken Sie dann auf **Absenden**, um eine Benachrichtigung an den Administrator zu senden.

   c. Klicken Sie **auf Zu bestätigende CIs überprüfen**, um den CI-Nachweisvorgang fortzusetzen.
   Wenn die Aufgabe niemandem zugewiesen ist, wird sie automatisch dem aktuellen Benutzer zugewiesen.
4. **Wahlweise:** Wenn das Dialogfeld „Intelligente Erkennung“ angezeigt wird, klicken Sie auf **Überprüfen**, um die CIs zu überprüfen, oder klicken Sie auf Automatisch **bestätigen**, um die erkannten CIs ohne Überprüfung zu bestätigen.

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

a. Überprüfen Sie die Details der CIs in der Liste.

b. **Wahlweise:** **Klicken** Sie auf Automatischer Nachweis, um alle CIs in der Liste automatisch zu bestätigen und in die Liste der bestätigten CIs zu verschieben.

c. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Automatischen** Nachweis abbrechen, um alle CIs in der Liste Noch nicht überprüft zu belassen und später den Nachweis für diese CIs unabhängig von der intelligenten Erkennung fortzusetzen.

Wenn Sie auf **Abbrechen**klicken, können Sie später im Widget für die intelligente Erkennung auf **Automatische Bestätigung** ausführen klicken. Bei der Überprüfung der zu bestätigenden CIs wird die Liste im Bereich Intelligente Erkennung nach CIs gefiltert, die Kandidaten für den automatischen Nachweis sind, sodass Sie alle diese CIs automatisch per Massenvorgang bestätigen können.

5. Überprüfen Sie die CIs in der Liste Noch nicht überprüft.

Sie können ein CI auswählen, um ein Dashboard mit weiteren Details wie CI-Integrität, Schlüsseleigenschaften und CMDB 360-Datenzu öffnen. Die angezeigten CI-Integritätsdetails hängen von den Einstellungen und der Aktivierung verschiedener Funktionen ab.

Verwenden Sie die folgenden Karten auf der rechten Seite, um Hilfe und Status zu erhalten:

- Klicken Sie auf Nachweisaktionen ( ), um Hilfe zu den möglichen Aktionen zu erhalten, die Sie bei der Überprüfung von CIs ausführen können.
- Klicken Sie auf Nachweisstatus ( ), um Ihren Fortschritt beim Überprüfen und Nachweisen von CIs anzuzeigen.
- Klicken Sie auf Status der), um zu sehen, ob CIs Kandidaten für den automatischen Nachweis sind, und um gegebenenfalls den automatischen Nachweis anzuwenden.

6. Wählen Sie auf der Registerkarte **Details** des Bereichs Nachweisüberprüfungs-CIs die CIs aus, die Sie verarbeiten möchten, und wählen Sie eine Aktion aus, die auf alle ausgewählten CIs angewendet werden soll.

- Wählen Sie die CIs aus, deren Vorhandensein Sie nachweisen können, und klicken Sie auf **Beglaubigen**, um sie in die Liste Beglaubigt zu verschieben.

  Um den Nachweis rückgängig zu machen, wählen Sie die Liste Nachgewiesen und dann die CIs aus, die Sie zurück in die Liste Noch nicht überprüft verschieben möchten, und klicken Sie auf **Unbestätigt**. Oder wählen Sie die CIs aus, die Sie in die Liste Abgelehnt verschieben möchten, und klicken Sie auf **Ablehnen**.

- Wählen Sie die CIs aus, deren Vorhandensein Sie nicht bestätigen können, und klicken Sie auf **Ablehnen**, um sie in die Liste Abgelehnt zu verschieben. Geben Sie im Dialogfeld „Ablehnung von CIs bestätigen“ eine Erklärung ein, und klicken Sie dann auf **Fortfahren**.

  Um die Ablehnung rückgängig zu machen, wählen Sie die Liste Abgelehnt und dann die CIs aus, die Sie zurück in die Liste Noch nicht überprüft verschieben möchten, und klicken Sie auf **Unbestätigt**. Oder wählen Sie die CIs aus, die Sie in die Liste **Attested**verschieben möchten, und klicken Sie auf Attest .

- Wählen Sie die CIs aus, die nicht in diese Aufgabe und in zukünftige Datenmanager-Nachweisrichtlinien aufgenommen werden sollen, und klicken Sie auf **Ausschließen**.

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

Geben Sie im Dialogfeld „Ausschließen von CIs bestätigen“ eine Erklärung ein, und klicken Sie dann auf **Fortfahren**.

Diese ausgeschlossenen CIs werden der Ausschlussliste der CMDB-Datenmanager-Nachweisrichtlinien hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Ausschlusslisten des CMDB-Datenmanagers verwalten (in Core-UI). Nur ein Administrator kann diesen Vorgang mit dem CMDB-Datenmanager rückgängig machen.

- Wählen Sie alle CIs aus, die Sie als Duplikate anderer CIs identifizieren, und klicken Sie auf **Duplikate aus Aufgabe entfernen**. Geben Sie im Dialogfeld Bestätigung zum Entfernen doppelter CIs eine Erklärung ein, und klicken Sie dann auf **Fortfahren**.

  Diese doppelten CIs werden aus der Nachweisaufgabe entfernt, und für sie wird eine Deduplizierungsaufgabe generiert, die den von der Engine „Identifizierung und Abgleich“ (Identification and Reconciliation Engine, IRE) erstellten Deduplizierungsaufgaben ähnelt. Weitere Informationen zum Verarbeiten und Korrigieren von Deduplizierungsaufgaben finden Sie unter Nachbesserung von CI-Duplikaten.

  Hinweis:
  Nur ein Administrator kann diesen Vorgang rückgängig machen.

- Nach der Verarbeitung aller CIs in der Aufgabe wird die Schaltfläche **Absenden** aktiviert, wenn die Liste Not Noch nicht überprüft (Noch nicht überprüft) leer ist. Klicken Sie auf **Absenden**und klicken Sie dann im Dialogfeld „Nachweis **absenden“ auf Absenden**, um die Aufgabe zu schließen.

Datenzertifizierung

Die Datenzertifizierung verwaltet geplante und bedarfsgesteuerte Validierungen von Daten in CMDB- und Nicht-CMDB-Tabellen.

Der CMDB werden Informationen von Discovery durch Importieren von Tools von Drittanbietern oder manuell hinzugefügt. Aus regulatorischen oder verfahrenstechnischen Gründen müssen die Informationen in der CMDB auf Richtigkeit geprüft und zertifiziert werden. Die für die Zertifizierung verantwortliche Person oder das Team kann festlegen, für welche Informationen eine Verifizierung und ein Verifizierungszeitplan erforderlich sind. Der Zeitplan generiert dann eine Prüfliste zum Prüfen der Daten. Personen, denen Zertifizierungsaufgaben zugewiesen sind, beantworten eine Reihe von Fragen, um die Daten zu prüfen.

Die Datenzertifizierung kann für bestimmte Felder in bestimmten Tabellen durchgeführt werden. Basierend auf dem Zertifizierungszeitplan werden Zertifizierungsaufgaben automatisch erstellt und zugewiesen. Sie können beispielsweise eine Zertifizierung einrichten, um wichtige Informationsfelder wie **Betriebssystem** und **CPU-Anzahl** auf allen Windows-Servern am Standort Chicago zu prüfen. Sie können die Aufgaben dann automatisch dem entsprechenden Teammitglied zuweisen.

Domänengetrennte Systeme können die Anwendung Data Certification nutzen.

Datenzertifizierungs-Experience in CMDB-Arbeitsbereich

Sie können die Zielseite des CMDB-Arbeitsbereichs und die zugehörigen Ansichten verwenden, um die Datenzertifizierung vollständig zu verwalten und zu verwenden, verschiedene Analysen anzuzeigen und Datenzertifizierungsaufgaben zu bearbeiten, z. B.:

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

- Erstellen Sie eine Datenmanager-Zertifizierungsrichtlinie.
- Konvertieren Sie veraltete Zertifizierungszeitpläne in Richtlinien für die Datenmanager-Zertifizierung.
- Überprüfen Sie Zertifizierungsaufgaben im CMDB-Arbeitsbereich.
- Überprüfen Sie die fehlgeschlagenen Zertifizierungsaufgaben in CMDB-Arbeitsbereich.

Die Datenzertifizierungs-Experience in CMDB-Arbeitsbereich bietet keine Funktionen wie Zurücksetzen, Zusammenführen mehrerer Datenzertifizierungsaufgaben und Eskalation.

Weitere Informationen zur Verwendung von Datenzertifizierung in CMDB-Arbeitsbereichfinden Sie unter Datenzertifizierungs-Experience in CMDB-Arbeitsbereich.

Datenzertifizierung für Core-UI (UI 16)

Datenzertifizierungs-Experience in CMDB-Arbeitsbereich bietet die neueste Datenzertifizierungsfunktion. Der Legacy-Build von Data Certification on Core UI (UI 16) ist jedoch verfügbar, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Datenzertifizierung**an. Informationen zur Verwendung des Legacy-Builds „CMDB-Datenmanager“ auf der Core-UI finden Sie unter Datenzertifizierung für Core-UI.

Hinweis:

Die Datenzertifizierung in CMDB-Arbeitsbereich und der Legacy-Build von Datenzertifizierung auf der Core-UI funktionieren separat und werden nicht synchronisiert. Daher werden alle Datenzertifizierungselemente, die Sie in einer dieser Implementierungen erstellen, z. B. Definitionen und Zeitpläne, nicht angezeigt und sind in der anderen Implementierung nicht enthalten.

Informationen zum Konvertieren von Daten, die im Legacy-Build von Datenzertifizierung auf Core-UI erstellt wurden, in Zertifizierungsrichtlinienentwürfe in CMDB-Arbeitsbereichfinden Sie unter Konvertieren Sie veraltete Zertifizierungszeitpläne in Richtlinien für die Datenmanager-Zertifizierung.

Datenzertifizierungs-Experience in CMDB-Arbeitsbereich

Verwenden Sie die Datenzertifizierung in CMDB-Arbeitsbereich, um die Datenzertifizierung zu verwalten, Zertifizierungsrichtlinien zu erstellen, Datenzertifizierungsaufgaben zu verwalten und Analysen zu laufenden Prozessen anzuzeigen.

Hinweis:

Die Datenzertifizierung in CMDB-Arbeitsbereich und der Legacy-Build von Datenzertifizierung auf der Core-UI funktionieren separat und werden nicht synchronisiert. Daher werden alle Datenzertifizierungsdefinitionen, die Sie in einer dieser Implementierungen erstellen, wie z. B. Filter und Zertifizierungszeitpläne, nicht angezeigt und sind in der anderen Implementierung nicht verfügbar.

Datenzertifizierungs-Experience in CMDB-Arbeitsbereich

Verwenden Sie die Zielseite des CMDB-Arbeitsbereichs und ihre Ansichten, um die Datenzertifizierung zu verwalten:

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

- Verwenden Sie Verwaltungsansicht in CMDB-Arbeitsbereich, um zum CMDB-Datenmanager zu navigieren und eine neue Zertifizierungsrichtlinie zu erstellen.
- Verwenden Sie die Kachel „Meine Arbeit“ auf der Zielseite CMDB-Arbeitsbereich, um auf Ihre offenen und überfälligen Zertifizierungsaufgaben zuzugreifen, die Sie überprüfen und bearbeiten müssen.
- Verwenden Sie die Ansicht „Meine Arbeit“ im CMDB-Arbeitsbereich, um auf alle Datenzertifizierungsaufgaben zuzugreifen, die Ihnen im Abschnitt „Zertifizierungsaufgaben“ zugewiesen sind.

Zertifizierungsaufgaben in CMDB-Arbeitsbereichverwalten:

- Überprüfen Sie Zertifizierungsaufgaben im CMDB-Arbeitsbereich
- Überprüfen Sie die fehlgeschlagenen Zertifizierungsaufgaben in CMDB-Arbeitsbereich

Konvertieren Sie veraltete Zertifizierungszeitpläne in Richtlinien für die Datenmanager-Zertifizierung

Konvertieren Sie Zertifizierungszeitpläne, die in der veralteten Datenzertifizierungs-Anwendung (die auf der Core-UI ausgeführt wird) erstellt haben, in Entwürfe für Datenmanager-Zertifizierungsrichtlinien, die in CMDB-Arbeitsbereichverfügbar sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: data_manager_admin oder sn_cmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die veraltete Anwendung „Datenzertifizierung“ auf der Core-UI verwendet haben, sind die zugehörigen Zertifizierungszeitpläne in der neuen Implementierung von Datenzertifizierung in CMDB-Arbeitsbereich Version 6.0 nicht verfügbar. Sie können diese Definitionen in Entwürfe für Datenmanager-Zertifizierungsrichtlinien konvertieren. Anschließend können Sie die konvertierten Richtlinien wie jeden beliebigen Datenmanager-Richtlinienentwurf in CMDB-Arbeitsbereich veröffentlichen.

Veraltete Zertifizierungszeitpläne, die erfolgreich konvertiert wurden, werden automatisch deaktiviert.

Mit dieser Konvertierung werden die meisten Felder aus dem Legacy-Zertifizierungszeitplan migriert. Die Felder `Assign to empty` und `Last run date` werden jedoch nicht in Datenmanager-Tabellen CMDB-Arbeitsbereich migriert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann Verwaltung in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich.
2. Wählen Sie in den Verwaltungstools im Abschnitt „Verwalten“ den Link **Datenmanager**.
3. Wählen Sie auf der Übersichtsseite des Datenmanagers im Banner oben auf der Seite **Importieren** aus. Wenn keine Legacy-Zertifizierungszeitpläne zum Importieren vorhanden sind, wird das Benachrichtigungsbanner zum Importieren vorhandener Richtlinien nicht angezeigt.
4. Wählen Sie Import des Zertifizierungszeitplans in Richtlinienentwürfe bestätigen unter In **Entwurfsrichtlinien**importieren aus.

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

a. Verfolgen Sie den Fortschritt im Dialogfeld „Import in Bearbeitung“.

b. Überprüfen Sie die Importergebnisse im Dialogfeld „Importzusammenfassung“.

Wenn es frühere Konvertierungsvorgänge gab, spiegeln die Ergebnisse nur den aktuellen Konvertierungsvorgang wider. Beispielsweise enthält die Anzahl Abgeschlossen nur die Datensätze, die in der aktuellen Ausführung erfolgreich konvertiert wurden.

Wählen Sie die Links, die den abgeschlossenen und übersprungenen Ergebnissen zugeordnet sind, um einen Drilldown zu den zugehörigen Datensätzen durchzuführen.

Um zusätzliche Details anzuzeigen, wählen Sie außerdem **Alle** aus, und geben Sie im Filternavigator cert_schedule.list ein, um die Tabelle für Zertifizierungszeitpläne zu öffnen. Die Spalten *Migration Status* und *Migration exception* enthalten Details, die für fehlgeschlagene und übersprungene Datensätze besonders wichtig sind.

c. Wählen Sie **Richtlinienentwürfe** anzeigen aus, um die konvertierten Richtlinien auf der Seite „Datenmanager-Richtlinien“ auf der Registerkarte Richtlinienentwürfe anzuzeigen.

5. **Wahlweise:** Veröffentlichen Sie einen Datenmanager-Richtlinienentwurf in CMDB-Arbeitsbereich

Ergebnisse

- Wenn Sie sich anmelden, während diese Konvertierung ausgeführt wird, wird auf der Übersichtsseite des Datenmanagers eine Fortschrittsmeldung angezeigt. Sie können auf den Link **Details anzeigen** klicken, um das Dialogfeld „Import wird ausgeführt“ mit Details zum Fortschritt des Vorgangs zu öffnen.
- Die Legacy-Zertifizierungszeitpläne sind als Entwürfe für Zertifizierungsrichtlinien im Datenmanager in CMDB-Arbeitsbereichverfügbar.
- Die Legacy-Zertifizierungszeitpläne sind deaktiviert.

Überprüfen Sie Zertifizierungsaufgaben im CMDB-Arbeitsbereich

Überprüfen Sie die Werte von Datensatzfeldern und CI-Attributen in Zertifizierungsaufgaben, die Ihnen zugewiesen sind, und zertifizieren Sie sie dann, bearbeiten Sie sie oder lassen Sie die Überprüfung entsprechend Ihren Ergebnissen fehlschlagen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor oder sn_cmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine Zertifizierungsaufgabe nicht ordnungsgemäß zugewiesen ist, können Sie sie einem anderen Anwender zuweisen, wenn Sie wissen, wer der zuständige Prüfer ist, oder einen Administrator bitten, die Aufgabe neu zuzuweisen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**, und wählen Sie dann **Meine Arbeit** in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich aus.
2. **Wahlweise:** Im Abschnitt Meine Aufgaben können Sie mehrere Aufgaben auswählen, um Aufgaben massenweise neu zuzuweisen.

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

a. Wählen Sie die Registerkarte Zertifizierungsaufgaben und dann die Aufgabe(n) aus, die Sie neu zuweisen möchten.

- Wählen Sie **Erneut zuweisen**aus: Weisen Sie eine Aufgabe einer anderen Gruppe oder einem anderen Anwender zu, wenn Sie nicht der richtige Anwender sind, um die Feldwerte zu überprüfen, und Sie wissen, wer der zuständige Prüfer ist.
  - **Zuweisungsgruppe**: Wählen Sie die Zuweisungsgruppe aus, zu der der Anwender gehört.
  - **Zuweisen an:** Suchen Sie nach dem entsprechenden Überprüfer, dem diese Aufgabe erneut zugewiesen werden soll.
  - **Grund für diese Aktion einreichen**: Geben Sie einen Grund für die Neuzuweisung der Aufgabe ein.
- Wählen Sie das **Dropdown** -Menü Erneut zuweisen und dann **Mir**zuweisen: Die nicht zugewiesene Aufgabe Ihnen selbst zuweisen aus, wenn Sie der entsprechende Prüfer für diese Aufgabe sind.
- Wählen Sie das **Dropdown** -Menü Erneut zuweisen und dann **Neuzuweisung anfordern**: Anforderung zur erneuten Zuweisung der Ihnen zugewiesenen Aufgabe an eine andere Person. Geben Sie einen Grund ein, warum die Aufgabe neu zugewiesen werden muss, und wählen Sie **Absenden**aus.

b. Wählen Sie **Fortfahren**.

3. Wählen Sie auf der Registerkarte Zertifizierungsaufgaben die Zertifizierungsaufgabe aus, die Sie überprüfen möchten.

4. Überprüfen Sie die Details der Zertifizierungsaufgabe, und wählen Sie dann **Datensätze für Zertifizierung überprüfen aus**.

Hinweis:
Sie können die Aufgaben auf dieser Seite neu zuweisen (siehe Schritt 2 zum Überprüfen der Neuzuweisungsoptionen).

5. Wählen Sie auf der Registerkarte Überprüfung nicht abgeschlossen die Datensätze aus, für die Sie die Überprüfung abschließen möchten, und wählen Sie dann **Zertifizieren** oder **Fehlschlagen**aus.

Sie können alle auf der Seite angezeigten Datensätze für die Massenverarbeitung auswählen, indem Sie das Kontrollkästchen im Header der ersten Spalte aktivieren und dann **Alle** auswählen auswählen<n> Element(e) in diesem Listenlink, der angezeigt wird.

Der Überprüfungsabschluss „zertifiziert“ oder „fehlgeschlagen“ wird massenweise nur auf die Zertifizierungsfelder in den ausgewählten Datensätzen angewendet, deren Überprüfung noch aussteht. Beispiel: Ein Zertifizierungsfeld, das bereits als zertifiziert markiert ist, ist nicht von der Auswahl von **Fehlgeschlagen**betroffen. Nur die nicht überprüften Felder werden als fehlgeschlagen markiert. Datensätze, deren Überprüfung abgeschlossen ist, werden auf die Registerkarte Überprüfung abgeschlossen verschoben.

6. Wählen Sie die Datensätze aus, die Sie detailliert überprüfen möchten, und wählen Sie dann **Datensätze überprüfen**aus.

Ein Häkchen neben einer Spaltenüberschrift markiert die Felder, deren Werte in dieser Zertifizierungsüberprüfung enthalten sind (*Zertifizierungsfelder*). Alle anderen Spalten

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

enthalten zusätzliche Felder, die nur zur Identifizierung von Datensätzen dienen (*Anzeigefelder*).

Wenn Sie zu überprüfende Datensätze (oder CIs) auswählen, werden die Felder (oder Attribute) für die ausgewählten Datensätze auf der rechten Seite in einem separaten Abschnitt zur Feldüberprüfung angezeigt. Wenn Sie einen einzelnen Datensatz zur Überprüfung auswählen, werden die Feldwerte des ausgewählten Datensatzes angezeigt. Wenn Sie mehrere Datensätze zur Überprüfung auswählen, werden die Feldwerte nicht angezeigt. **Wählen** Sie in diesem Abschnitt die Felder aus, auf die Ihre Überprüfungsergebnisse angewendet werden sollen, oder wählen Sie Alle Felder auswählen aus, um die Überprüfungsergebnisse auf alle Felder anzuwenden.

7. Wählen Sie **Absenden** aus, wenn alle Datensätze überprüft wurden.
   Die Schaltfläche „ **Absenden** “ ist erst verfügbar, wenn alle Datensätze in der Aufgabe überprüft wurden und die Aufgabe abgeschlossen ist.

Nächste Maßnahme

Sie können die Zertifizierungsergebnisse auf der Registerkarte Prüfung abgeschlossen überprüfen, Zertifizierungsergebnisse ändern oder Feldwerte bearbeiten.

Überprüfen Sie die fehlgeschlagenen Zertifizierungsaufgaben in CMDB-Arbeitsbereich

Überprüfen Sie Datensätze (und CIs), die die Zertifizierungsüberprüfung nicht bestanden haben und Ihnen zugewiesen sind. Diese Ausnahmen werden in einer Liste angezeigt, die dynamisch aktualisiert wird, wenn Zertifizierungsaufgaben überprüft werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**, und wählen Sie dann **Meine Arbeit** in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich aus.
2. Wählen Sie im Popup-Banner Zertifizierungsausnahmen **Klicken Sie hier, um anzuzeigen**.
3. Wählen Sie eine Dropdownliste aus, um eine Aufgabe zu erweitern und die Datensätze und Felder anzuzeigen, die bei der Zertifizierungsüberprüfung fehlgeschlagen sind.
4. Wählen Sie die Zertifizierungsdokument-ID des Felds aus, das Sie aktualisieren möchten.
   In der Spalte Element werden die Felder angezeigt, deren Überprüfung fehlgeschlagen ist. Die Spalte „Zertifizierungsdokument-ID“ enthält Links zu den entsprechenden Datensätzen.
5. Überprüfen Sie die Details der Felder, die aktualisiert werden müssen.

Nächste Maßnahme

Im Thema Überprüfen Sie Zertifizierungsaufgaben im CMDB-Arbeitsbereich erfahren Sie, wie Sie die entsprechende Zertifizierungsaufgabe finden, überprüfen und falsche Feldwerte aktualisieren. Sie können auch direkt auf Datensatz- und CI-Formulare zugreifen, um falsche Werte zu aktualisieren.

Datenzertifizierung für Core-UI

Mit dem Legacy-Build von Data Certification on Core UI können Sie Datenzertifizierungsaufgaben zentral nachverfolgen und bearbeiten, Zertifizierungsfilter erstellen und Zertifizierungszeitpläne definieren.

Ab Release Xanadu wird das Datenzertifizierungs-Plugin (com.snc.certification_v2) auf seine zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr

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

aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Die Store App „CMDB Workspace“ bietet die neueste Experience für diese Funktionalität.

- Weitere Informationen zur Abkündigung finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.
- Informationen zur Verwendung von Datenzertifizierung finden Sie unter Datenzertifizierungs-Experience in CMDB-Arbeitsbereich.
- Informationen zum Konvertieren von Zeitplänen, die im Legacy-Build von Datenzertifizierung auf der Core-UI erstellt wurden, in Entwürfe für Zertifizierungsrichtlinien im CMDB-Arbeitsbereich finden Sie unter Konvertieren Sie veraltete Zertifizierungszeitpläne in Richtlinien für die Datenmanager-Zertifizierung.

Hinweis:

Die Datenzertifizierung im CMDB-Arbeitsbereich und die Legacy-Version von Datenzertifizierung auf der Core-UI funktionieren separat und werden nicht synchronisiert. Daher werden alle Datenzertifizierungselemente, die Sie in einer dieser Implementierungen erstellen, wie z. B. Filter und Zeitpläne, nicht angezeigt und sind in der anderen Implementierung nicht enthalten.

Data Certification aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin „Data Certification“, um auf die Anwendung zuzugreifen. Durch die Aktivierung dieses Plugins wird auch das Plugin „Version Management“ aktiviert, das Zertifizierungsfilterversionen verwaltet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Datenzertifizierungs-Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:

   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Mit Data Certification installierte Komponenten

Durch Aktivieren des Plugins „Data Certification“ werden die folgenden Komponenten installiert.

Demo-Data sind mit Data Certification verfügbar. Die Demo-Daten enthalten Informationen, einschließlich Filter, Zeitpläne, Instanzen und Aufgaben.

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

Tabellen

Data Certification fügt die folgenden Tabellen hinzu:

Tabelle	Beschreibung
Zertifizierungsaudit-Definition [cert_audit_definition]	Speichert Sammlungen von Zertifizierungsplänen, die als einzelne Entität ausgeführt werden können.
Elemente der Zertifizierungsaudit-Definition [m2m_cert_audit_def_cert_sched]	Listet die Zertifizierungspläne in jeder Zertifizierungsaudit-Definition auf.
Zertifizierungsaudit-Instanz [cert_audit_instance]	Speichert die Zertifizierungsinstanzen, die einer bestimmten Auditdefinition zugeordnet sind.
Zertifizierungselement [cert_element]	Speichert die Datenelemente, die in Zertifizierungsaufgaben gruppiert sind.
Zertifizierungsfilter [cert_filter]	Speichert die Daten, für die eine Zertifizierung erforderlich ist, unter Verwendung einer Filterbedingung für die Zertifizierung.
Zertifizierungsinstanz [cert_instance]	Speichert eine Sammlung von Zertifizierungsaufgaben, die eine einzelne Instanz einer geplanten Zertifizierung darstellen. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Audit“ [cert_audit].
Zertifizierungsplan [cert_schedule]	Speichert die Zertifizierung für einen bestimmten Satz von Informationen in einer bestimmten Tabelle, welchem Benutzer oder welcher Gruppe die Aufgaben zugewiesen sind und wie oft diese Zertifizierung durchgeführt wird.
Zertifizierungsaufgabe [cert_task]	Speichert einzelne Zertifizierungsaufgaben. Zertifizierungsaufgabe erweitert die Task Table.

Script Includes

Data Certification fügt die folgenden Script Includes hinzu.

Name	Beschreibung
CertificationAjax	Stellt Dienstprogramme bereit, mit denen einzelne Zertifizierungselemente zertifiziert, abgelehnt oder zurückgesetzt werden können.
CertificationTaskCreate	Benutzerdefinierter Code, der den Standardcode für Zertifizierungsaufgaben erweitert.
CertTaskEscalationTimerPercentage	Aktualisiert Informationen zu Zeit und Prozent des Abschlusses für eine Zertifizierung.
CertificationUtilities	Stellt Dienstfunktionen für die Zertifizierung bereit.

Clientskripts

Data Certification fügt die folgenden Clientskripts hinzu:

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

Name	Tabelle	Beschreibung
Alarm bei geprüften Feldern	Zertifizierungsaufgabe [cert_task]	Gibt eine Warnung aus, wenn der Zertifizierer versucht, einen Datensatz zu verlassen, ohne die geprüften Elemente zu bestätigen
Tabellennamen überprüfen	Zertifizierungsplan [cert_schedule]	Aktualisiert den Tabellennamen, wenn ein anderer Filter ausgewählt wird.

UI-Richtlinien

Data Certification fügt die folgenden UI-Richtlinien hinzu:

Name	Tabelle	Beschreibung
Nächste geplante Ausführung ausblenden	Zertifizierungsplan [cert_schedule]	Blendet das Feld *Nächste geplante Ausführung* aus, wenn der Zeitplan einmalig oder nur bei Bedarf ausgeführt werden soll.
• „Ausführen“ zugeordnete Felder ausblenden, wenn „Aktiv“ auf „Falsch“ festgelegt ist • Ausführen ausblenden, wenn nicht aktiv	Zertifizierungsplan [cert_schedule]	Blendet das Feld *Ausführen* aus, wenn *Aktiv* auf *Falsch* festgelegt ist.
Tabellennamen mit Schreibschutz versehen	Zertifizierungsplan [cert_schedule]	Aktiviert den Schreibschutz für das Feld *Tabelle*.
Tabellenfeld ausblenden	Zertifizierungselement [cert_element]	Blendet das Feld *Tabelle* im Zertifizierungsaufgabenformular aus.
Feld für abgeschlossenen Prozentsatz mit Schreibschutz versehen	Zertifizierungsinstanz [cert_instance]	Aktiviert den Schreibschutz für das Feld *Prozent abgeschlossen*, wenn der *Status In Arbeit*, *Geschlossen – vollständig*, *Geschlossen – unvollständig* oder *Abgebrochen* lautet.
Zuweisen-an-Felder anzeigen	Zertifizierungsplan [cert_schedule]	Zeigt das Feld *Zuweisen an* an, wenn die Zuweisungsart *Benutzer* lautet, und blendet das Feld *Zuweisen an* für alle anderen Zuweisungsarten aus.
Gruppenfeld anzeigen	Zertifizierungsplan [cert_schedule]	Blendet das Feld **Change-Gruppe** (früher Zuweisungsgruppe) ein, wenn der Zuweisungstyp *Gruppe* ist, und blendet das Feld **Change-Gruppe** bei allen anderen Zuweisungstypen aus.
Benutzerfeld anzeigen	Zertifizierungsplan [cert_schedule]	Zeigt das Feld *Benutzer* an, wenn die Zuweisungsart *Benutzer* lautet.
Zuweisungsfelder anzeigen	Zertifizierungsplan [cert_schedule]	Zeigt die Option *Zuweisen an leer* an, wenn die Zuweisungsart *Benutzerfeld* oder *Gruppenfeld* lautet.

Business Rules

Data Certification fügt die folgenden Business Rules hinzu:

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

Name	Tabelle	Beschreibung
Daten für bestimmte Aufgaben anpassen	Zertifizierungsinstanz [cert_instance]	Passt Datumsangaben für Aufgaben an, die zur Zertifizierungsinstanz gehören, wenn die Datumsangaben für eine aktive Zertifizierung geändert werden.
Instanz abbrechen	Zertifizierungsinstanz [cert_instance]	Bricht alle offenen Zertifizierungsaufgaben ab, wenn eine aktive Zertifizierung abgebrochen wird.
Zertifizierungsaudit-Instanz-Events	Zertifizierungsaudit-Instanz [cert_audit_instance]	Sendet das Event „Eingefügt“, wenn eine aktive Zertifizierungsaudit-Instanz erstellt wird. Sendet das Event „Abgeschlossen“, wenn eine aktive Zertifizierungsaudit-Instanz als abgeschlossen oder unvollständig gekennzeichnet wird.
Zertifizierungselement-Events	Zertifizierungselement [cert_element]	Sendet das Event „Fehlgeschlagen“, wenn ein Element einer Zertifizierung als fehlgeschlagen gekennzeichnet wird.
Zertifizierungsinstanz-Events	Zertifizierungsinstanz [cert_instance]	Sendet das Event „Eingefügt“, wenn eine Instanz einer Zertifizierung erstellt wird. Sendet das Event „Abgeschlossen“, wenn eine Instanz einer Zertifizierung abgeschlossen wird.
Zertifizierungsinstanz-Rollup	Zertifizierungsaufgabe [cert_task]	Aktualisiert das Feld *Prozent abgeschlossen* im Datensatz der Zertifizierungsinstanz.
Zertifizierungsaufgaben-Events	Zertifizierungsaufgabe [cert_task]	Sendet das Event „Eingefügt“, wenn eine Aufgabe eingefügt wird. Sendet das Event „Abgeschlossen“, wenn eine Aufgabe deaktiviert wird. Sendet das Event „Abgebrochen“, wenn eine Aufgabe abgebrochen wird.
Zertifizierungsaufgabenwerte	Zertifizierungselement [cert_element]	Aktualisiert „Prozent abgeschlossen“ der übergeordneten Aufgabe, wenn ein Zertifizierungselement aktualisiert wird.
Fortschritt des Zertifizierungsaudits überprüfen	Zertifizierunginstanz [cert_instance]	Aktualisiert den Abschlussstatus der Auditinstanz insgesamt, wenn eine Zertifizierung, die Teil eines Audits ist, abgeschlossen ist.
Zertifizierungsansichten bereinigen	Zertifizierungsinstanz [cert_instance]	Bereinigt alle zugehörigen Datensätze, wenn eine Zertifizierungsinstanz gelöscht wird.
Felder des Zertifizierungsplans kopieren	Zertifizierungsinstanz [cert_instance]	Kopiert Changes des Zertifizierungsplans in die Zertifizierungsinstanz.
Zertifizierungsaufgaben zusammenführen	Zertifizierungsaufgabe [cert_task]	Führt zwei Aufgaben zusammen, wenn eine Aufgabe neu zugewiesen wird und es eine andere Aufgabe für dieselbe Instanz mit dem neuen Benutzer gibt.
Löschen von Filter mit Zeitplan verhindern	Zertifizierungsfilter [cert_filter]	Verhindert das Löschen eines Filters, der in einem Zeitplan verwendet wird.
Benachrichtigung bei Neuzuweisung	Zertifizierungsaufgabe [cert_task]	Sendet eine Benachrichtigung an den neuen und den vorherigen Beauftragten, wenn eine Aufgabe erneut zugewiesen wird.
Rollup-Status	Zertifizierungsaufgabe [cert_task]	Aktualisiert alle erforderlichen übergeordneten Elemente, wenn der Aufgabenstatus geändert wird.

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

Name	Tabelle	Beschreibung
Audit-Referenzen aktualisieren	Zertifizierungsaufgabe [cert_task]	Stellt die Kompatibilität von Data Certification-Datensätzen mit den Datensätzen im Status „Gewünschter Zustand“ her. Diese Regel stellt sicher, dass das Feld *Audit* korrekt ausgefüllt ist, wenn ein Datensatz mit „Einfügen und beibehalten“ eingefügt wird.
Audit-Ergebnis aktualisieren	Zertifizierungselement [cert_element]	Stellt die Kompatibilität von Data Certification-Datensätzen mit den Datensätzen im Status „Gewünschter Zustand“ für Berichtszwecke her. Diese Regel fügt zertifizierte Werte in die Spalte *Gewünschter Wert* ein, wenn ein Audit *Zertifiziert* wird. Die Regel fügt zudem tatsächliche Werte in die Spalte *Diskrepanzwert* ein, wenn ein Audit *Fehlgeschlagen* ist.
Folgeaufgabe und Audit-Referenzen aktualisieren	Zertifizierungselement [cert_element]	Stellt die Kompatibilität von Data Certification-Datensätzen mit den Datensätzen im Status „Gewünschter Zustand“ für Berichtszwecke her. Diese Regel stellt die Kompatibilität von Zertifizierungsaufgaben mit Folgeaufgaben her und zeigt alle Aufgaben unabhängig vom Ursprung an.
Zeit der nächsten Ausführung aktualisieren	Zertifizierungsplan [cert_schedule]	Aktualisiert das Feld *Nächste geplante Ausführung*, wenn ein Zeitplan *Täglich*, *Wöchentlich*, *Monatlich* oder *Regelmäßig* ausgeführt wird.
Felder überprüfen	Zertifizierungsplan [cert_schedule]	Überprüft, dass weder im Feld *Anzeige* noch im Feld *Zertifizierung* ein Feld verwendet wird, wenn die Felder eines Zertifizierungsplans geändert werden.

Formatierer

Data Certification fügt den folgenden Formatierer hinzu:

Formatierer

Name	Beschreibung
Zertifizierungsaufgabenelemente	Aktiviert die benutzerdefinierte Formatierung von Benutzeroberflächenelementen für eine Zertifizierungsaufgabe. Zeigt beispielsweise ein grünes Häkchen und ein rotes Ausrufezeichen an, die beim Zertifizieren eines Elements verwendet werden sollen.

Eigenschaften

Eigenschaften

Name	Tabelle	Beschreibung
glide.ui.cert_task_activity.fields	Systemeigenschaften [sys_properties]	Definiert, welches Journalfeld das Aufgabenaktivitätsfeld ist. Standard: work_notes

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

Benutzerrollen

Data Certification fügt die folgenden Benutzerrollen hinzu:

Benutzerrollen

Rolle	Enthält Rollen	Beschreibung
certification_admin	Zertifizierung	Kann: • Zertifizierungen erstellen und konfigurieren • Angegebene Antworten überschreiben • Zertifizierungsaufgaben für Verantwortliche für Zertifizierungsaufgaben durchführen • Benachrichtigungen zu Zertifizierungsaufgaben jederzeit an Benutzer und Verantwortliche senden • Zertifizierungen in einem beliebigen Status abbrechen oder löschen
certification_filter_admin	Zertifizierung	Kann alle Datenzertifizierungsfilter erstellen und verwalten
Zertifizierung	Keine	Kann aktive oder unvollständige Aufgaben aktualisieren, die Rolleninhabern oder Gruppen zugewiesen sind, deren Mitglied sie sind. Kann auch Configuration Items aktualisieren, für die Rolleninhaber oder Gruppen, deren Mitglied sie sind, verantwortlich sind. Erhält E-Mail-Benachrichtigungen, wenn Zertifizierungsaufgaben zugewiesen werden.

Events

Data Certification fügt die folgenden Ereignisse hinzu. Das ServiceNow-System verwendet diese Ereignisse, um E-Mail-Benachrichtigungen über Changes in Zertifizierungsdatensätzen an Aufgabenverantwortliche und Manager zu senden.

Name	Beschreibung
cert_audit_instance.completed	Eine Zertifizierungsaudit-Instanz wurde abgeschlossen.
cert_audit_instance.inserted	Eine Zertifizierungsaudit-Instanz wurde eingefügt.
cert_element.failed	Ein Zertifizierungselement hat die Zertifizierung nicht bestanden.
cert_instance.complete	Eine Zertifizierungsinstanz wurde abgeschlossen.
cert_instance.inserted	Eine Zertifizierungsinstanz wurde eingefügt.
cert_task.cancelled	Eine Zertifizierungsaufgabe wurde abgebrochen.
cert_task.completed	Eine Zertifizierungsaufgabe wurde abgeschlossen.
cert_task.escalate	Ein Datensatz für Zertifizierungsaufgaben wurde eskaliert.
cert_task.inserted	Eine neue Zertifizierungsaufgabe wurde erstellt.
cert_task.notifications	Eine Benachrichtigung über eine Zertifizierungsaufgabe wurde erneut an einen Benutzer gesendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
cert_task.overdue	Eine Zertifizierungsaufgabe hat das angegebene Abschlussdatum überschritten.
cert_task.reassign	Eine Zertifizierungsaufgabe wurde neu zugewiesen.
cert_task.warning	Ein neuer Eskalationspunkt für eine Aufgabe wurde erreicht.

E-Mail-Vorlagen

Data Certification fügt die folgenden E-Mail-Vorlagen hinzu:

Name	Meldung
certification.task.cancelled	Eine Zertifizierungsaufgabe, die Ihnen/Ihrer Gruppe im Rahmen des Datenzertifizierungs- und Verwaltungsprozesses zugewiesen wurde, wurde abgebrochen.
certification.task.reminder.inserted	Für eine Zertifizierungsaufgabe, die Ihnen/Ihrer Gruppe im Rahmen des Datenzertifizierungs- und Verwaltungsprozesses zugewiesen wurde, ist ein Eingreifen erforderlich.
certification.task.reminder.outstanding	Für eine Zertifizierungsaufgabe, die Ihnen/Ihrer Gruppe im Rahmen des Datenzertifizierungs- und Verwaltungsprozesses zugewiesen wurde, ist ein Eingreifen erforderlich.
certification.task.reminder.overdue	Eine Zertifizierungsaufgabe, die Ihnen/Ihrer Gruppe im Rahmen des Datenzertifizierungs- und Verwaltungsprozesses zugewiesen wurde, ist überfällig.

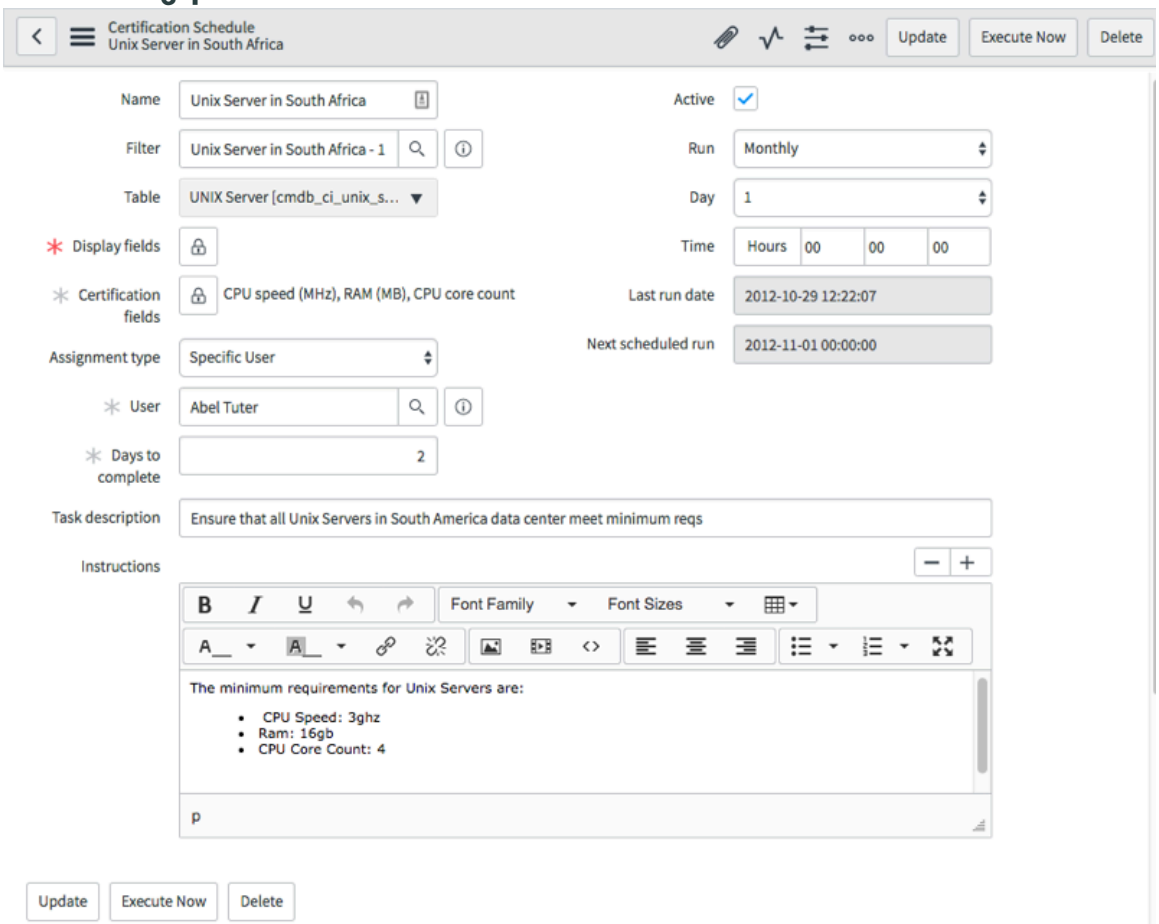
Zertifizierungszeitpläne

Ein Zertifizierungsplan definiert die Informationen, für die eine Zertifizierung erforderlich ist, sowie die Häufigkeit der Ausführung.

Der Zertifizierungsplan generiert nach jedem angegebenen Zeitintervall oder bei Bedarf eine Reihe von Zertifizierungsaufgaben, die auf festgelegten Bedingungen basieren. Verwenden Sie den zugehörigen Link „Vorschau auf Zertifizierungsaufgaben anzeigen“, um eine Vorschau der aus einem Zertifizierungsplan generierten Zertifizierungsaufgaben anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zertifizierungsplan



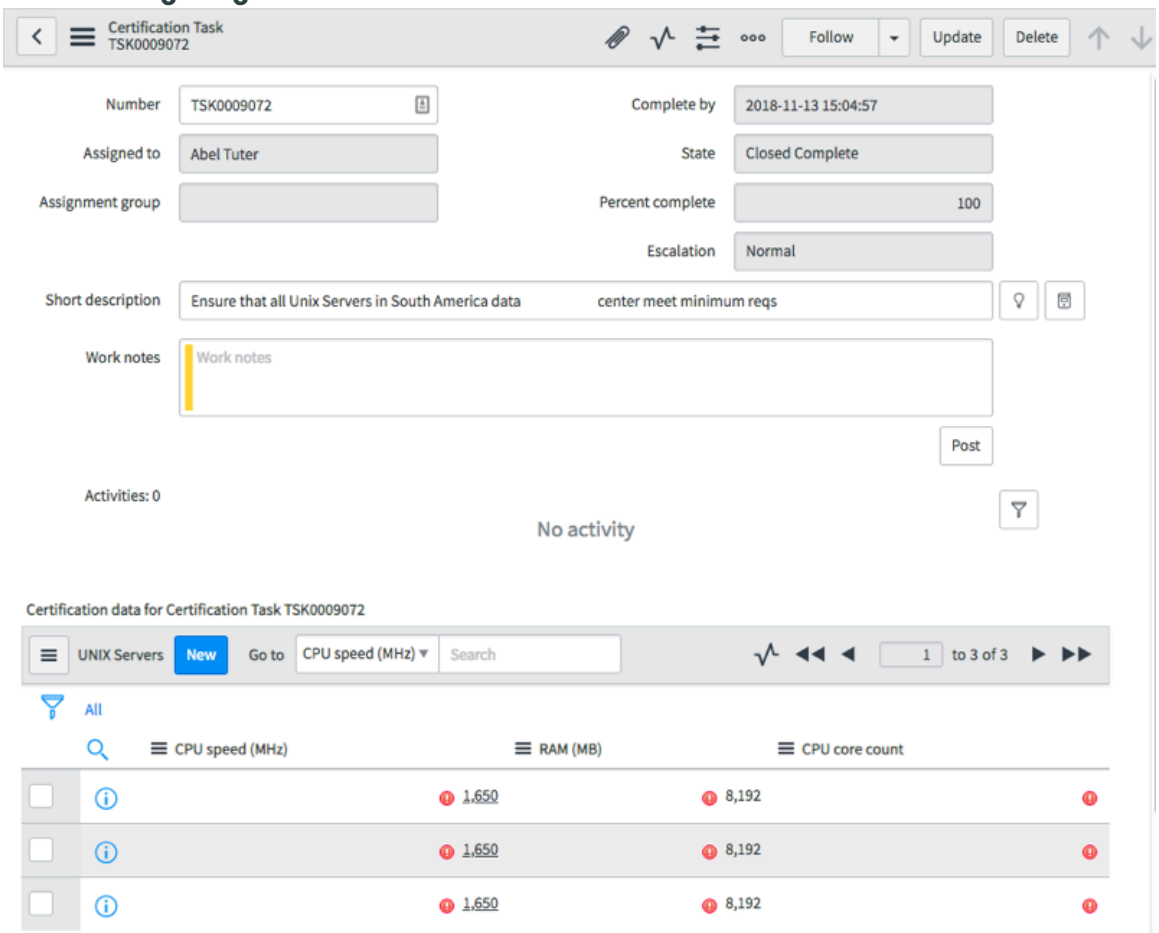
Zertifizierungsaufgaben

Eine Zertifizierungsaufgabe stellt die Arbeiten dar, die zur Überprüfung der mit einem bestimmten Datensatz verknüpften Daten erforderlich sind.

Für die Durchführung der Zertifizierungsaufgaben sind die jeweiligen Aufgabenverantwortlichen zuständig. Aufgaben haben einen zugeordneten Workflow, der in regelmäßigen Abständen Erinnerungen an den Aufgabenverantwortlichen und gegebenenfalls an den Vorgesetzten des Verantwortlichen sendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zertifizierungsaufgabe



Hinweis:

Wenn die Nachricht

> Record cannot be certified until the instance is finished creating all certification tasks and elements. Reload the page to try again

angezeigt wird, bedeutet dies, dass:

- In den Tabellen „cmbd_ci“ und „cmdb_ci_server“ ist eine große Datenmenge vorhanden.
- Die Verarbeitung der Datenzertifizierungsaufgabe ist nicht abgeschlossen (Datenzertifizierungsaufträge werden noch verarbeitet).

Laden Sie die Seite gemäß den Anweisungen erneut, und warten Sie auf den Abschluss der Verarbeitung.

Ungültige Elemente bereinigen

Verwenden Sie die UI-Aktion **Ungültige Elemente** bereinigen, um Zertifizierungselemente abzufragen und zu löschen, die auf ungültige Datensätze verweisen. Für jede Zertifizierungsaufgabe gibt es einen Zertifizierungszeitplan, und jeder Zertifizierungszeitplan enthält Tabellen- und Filterfelder. Wenn Sie diese UI Action verwenden, wird die folgende Verarbeitung durchgeführt:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Sammelt alle verfügbaren Datensätze aus dem Feld „Tabelle“ im Zertifizierungszeitplan mit Filtern, die im Zertifizierungszeitplan verfügbar sind.
2. Erfasst alle Zertifizierungselemente, die der aktuellen Zertifizierungsaufgabe zugeordnet sind.
3. Löscht die Zertifizierungselemente, die für die im vorherigen Schritt gesammelten Daten nicht mehr verfügbar sind.
4. Nach dem Löschen ungültiger Datensätze wird der Prozentsatz für Zertifizierungsabschlüsse anhand der folgenden Formel neu berechnet:

   (1 - (Anzahl der ausstehenden Zertifizierungselemente/Gesamtzahl der zugeordneten Zertifizierungselemente)) * 100;)

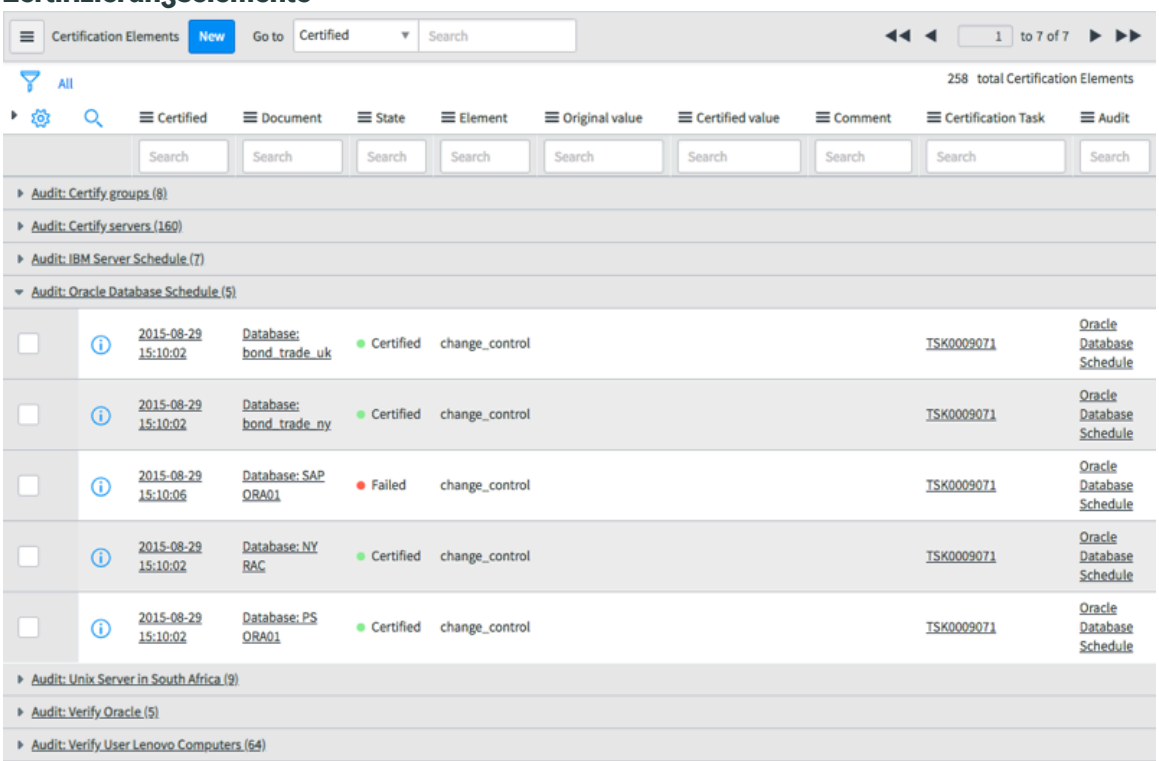
5. Wenn keine Zertifizierungselemente mit dem Status Ausstehend vorhanden sind, wird die zugehörige Zertifizierungsaufgabe als Geschlossen markiert und deaktiviert.
6. Wenn Zertifizierungselemente mit dem Status Ausstehend vorhanden sind, wird die zugehörige Zertifizierungsaufgabe aktiviert und der Status in In Bearbeitung geändert.

Zertifizierungselemente

Jedes Element aller zu zertifizierenden Datensätze wird in einem eigenen Zertifizierungselementdatensatz nachverfolgt.

Darüber hinaus werden Datum und Uhrzeit der Zertifizierung des Elements, Kommentare sowie die ursprünglichen und zertifizierten Werte des Feldes nachverfolgt. Sie können Elemente für einzelne Zertifizierungsaufgaben anzeigen. Oder Sie können direkt auf die Tabelle Zertifizierungselemente [cert_element] zugreifen, indem Sie zu **Alle** navigieren und dann im Feld Filter den Wert cert_element.list eingeben.

Zertifizierungselemente

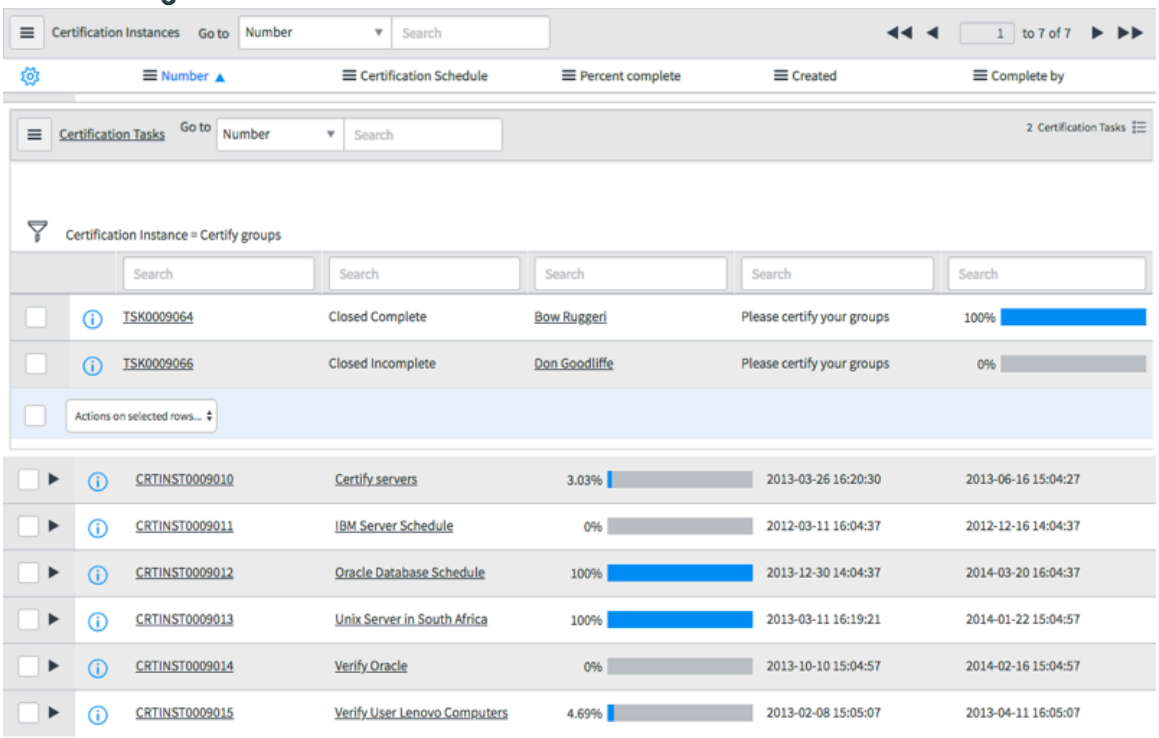


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zertifizierungsinstanzen

Eine Zertifizierungsinstanz ist die Sammlung von Zertifizierungsaufgaben für die Ausführung eines Zertifizierungsplans.

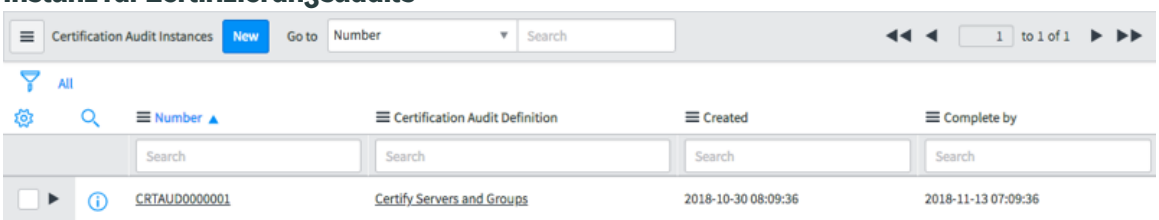
Zertifizierungsinstanzen



Instanzen für Zertifizierungsaudits

Eine Zertifizierungsaudit-Instanz ist eine Sammlung von Zertifizierungsinstanzen und -aufgaben, die durch eine einzelne Ausführung der Zertifizierungsaudit-Definition generiert werden.

Instanz für Zertifizierungsaudits



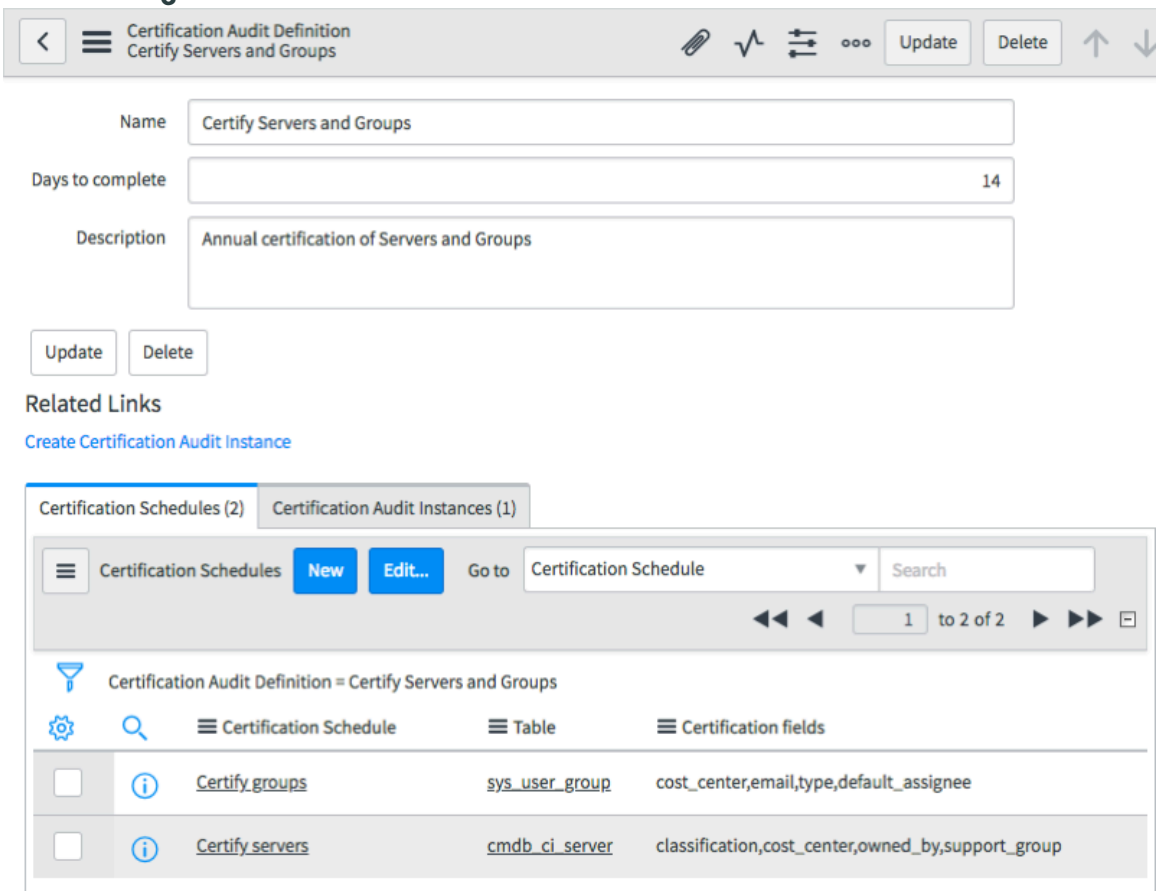
Zertifizierungsaudit-Definition

Eine Zertifizierungsaudit-Definition ist eine Sammlung von Zertifizierungsplänen, die gleichzeitig ausgeführt werden können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zertifizierungsaudit-Definition



Modul „Data Certification – Übersicht“

Das Modul „Data Certification – Übersicht“ zeigt verschiedene Berichte zur Datenzertifizierung auf der Homepage der Data Certification-Konsole an.

Das Übersichtsmodul ist eine Art Homepage.

Folgende Zugriffsebenen sind verfügbar:

Zugriffsebenen nach Rolle

Rolle	Zugriff
Zertifizierung	• Anzeigen (Übersichtsseite anzeigen und Berichte aktualisieren) • Zertifizierungen überprüfen, zertifizieren und ablehnen
certification_admin	• Anzeigen (Übersichtsseite anzeigen und Berichte aktualisieren) • Anpassen (Berichte aktualisieren, hinzufügen, löschen und neu anordnen) Anzeigen, Anpassen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugriffsebenen nach Rolle (Fortsetzung)

Rolle	Zugriff
admin	• Anzeigen (Übersichtsseite anzeigen und Berichte aktualisieren) • Anpassen (Berichte aktualisieren, hinzufügen, löschen und neu anordnen) • Bearbeiten (kann Berichte bearbeiten)

Modul „Data Certification – Übersicht“

Das Übersichtsmodul enthält folgende Berichte:

Beschreibung des Moduls „Data Certification – Übersicht“

Bericht	Beschreibung	Tabelle
30/60/90 Day Task Aging	Gruppiert Aufgaben nach der Anzahl von Tagen (*30*, *60*, *90* und *90 und mehr*) ab dem Eröffnen der Aufgabe.	Zertifizierungsaufgabe
Zertifizierungsinstanzen	Führt alle Zertifizierungsinstanzen auf.	Zertifizierungsinstanz
Zertifizierungsfortschrittsbericht	Gruppiert Aufgaben nach dem Aufgabenverantwortlichen und gibt den prozentualen Fortschritt der Aufgabe an.	Zertifizierungsaufgabe
Bericht über Abschluss der Zertifizierungsaufgabe	Gruppiert Aufgaben nach dem Aufgabenverantwortlichen und zeigt an, welche Aufgaben abgeschlossen sind.	Zertifizierungsaufgabe
Ausnahmen bis heute	Listet alle Aufgabenelemente mit Kommentaren und einem Status von *Fehlgeschlagen* oder *In Arbeit* auf.	Zertifizierungselement
Funktionaler Rollup	Listet die Vorgesetzten auf, denen Gruppen mit zugewiesenen Zertifizierungsaufgaben zugeordnet sind. Bei dem Bericht handelt es sich um ein horizontales, nach Status gruppiertes Balkendiagramm, wobei jeder Balken einen Vorgesetzten einer Zuweisungsgruppe darstellt.	Zertifizierungsaufgabe
Hierarchischer Rollup	Zeigt die Vorgesetzten an, denen Mitarbeiter mit zugewiesenen Zertifizierungsaufgaben zugeordnet sind (Aufgabenverantwortliche). Bei dem Bericht handelt es sich um ein horizontales, nach Status gruppiertes Balkendiagramm, wobei jeder Balken einen Vorgesetzten eines Aufgabenverantwortlichen darstellt (im Feld **Zugewiesen an** angegeben).	Zertifizierungsaufgabe
Bevorstehende Zeitpläne	Listet alle Zeitpläne auf, die innerhalb der nächsten 30 Tage ausgeführt werden sollen.	Zertifizierungsplan

Zugehörige Informationen

Modul „Data Certification – Übersicht“ verwenden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Modul „Data Certification – Übersicht“ verwenden

Zeigen Sie den Status von Datenzertifizierungsaufgaben an.

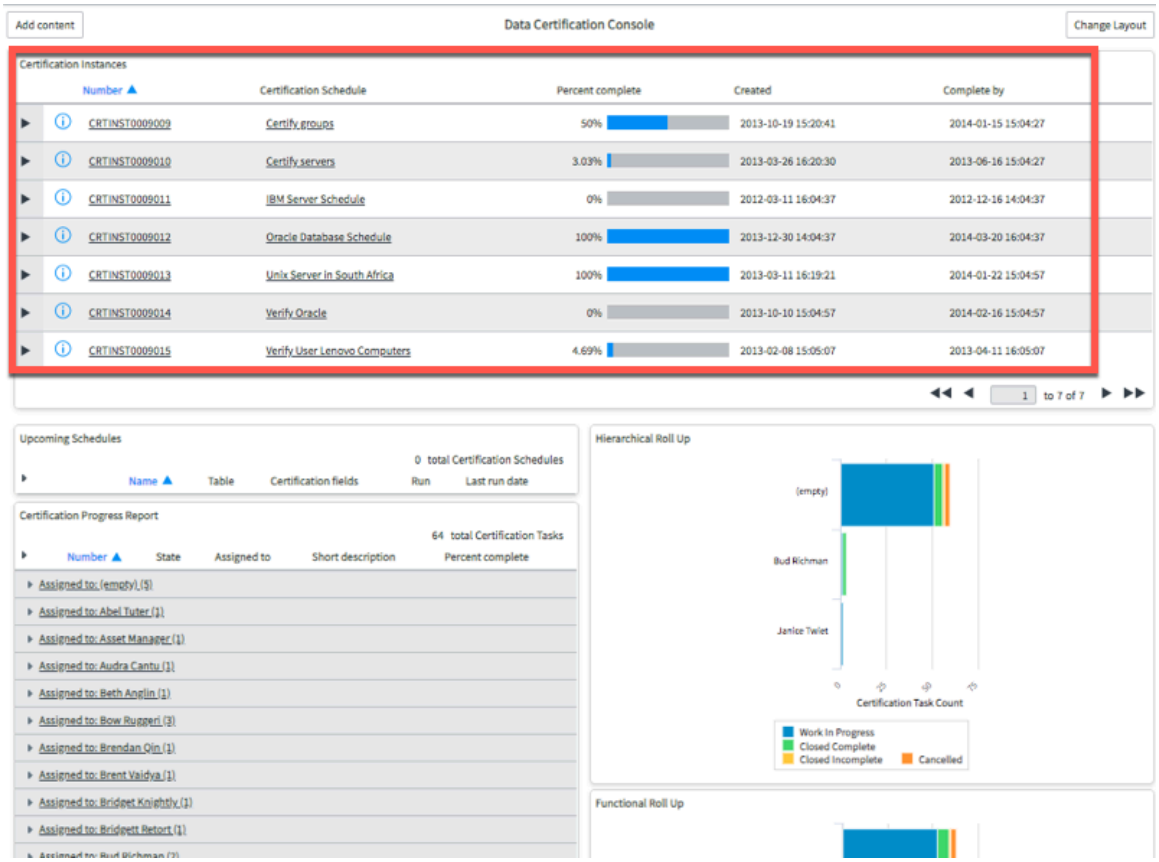
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Übersicht**an.
2. Klicken Sie in den Berichten auf Elemente, um weitere Informationen zu erhalten.
   Klicken Sie beispielsweise im Balkendiagramm **Functional Roll Up** auf einen der farbigen Balken, und der Bildschirm der Data Certification-Konsole wird durch Detailinformationen ersetzt.
3. Aktualisieren Sie Felder direkt auf der Übersichtsseite.

Example:
Im roten Feld in der Abbildung wird beispielsweise ein Zertifizierungsplan im Bericht „Zertifizierungsinstanzen“ aktualisiert.

Modul „Data Certification – Übersicht“



Zugehörige Informationen

Modul „Data Certification – Übersicht“

Data Certification-Planung

Sie können den Zertifizierungsprozess durch eine Erstplanung erfolgreicher gestalten.

In Zertifizierungsplänen und Zertifizierungsaudit-Definitionen legen Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ fest, wann Zertifizierungen durchgeführt werden, wer sie durchführt und welche Daten zertifiziert werden müssen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rollen

Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ können Filterversionen anzeigen. Diese Benutzer können Filter erstellen, aktualisieren und löschen, wenn sie über den erforderlichen Zugriff auf die jeweiligen Tabellen verfügen. Im ServiceNow-Basissystem verfügen Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ über eingeschränkte Systemrechte und haben keinen Zugriff auf alle Tabellen, die zum Erstellen eines Filters erforderlich sind. Stellen Sie beim Zuweisen von Compliance-Ressourcen sicher, dass Sie dem Benutzer „certification_admin“ bei Bedarf zusätzliche Rollen zuweisen. Dieser Benutzer benötigt beispielsweise Rollen, die Zugriff auf die folgenden Tabellen gewähren:

- Unternehmen [core_company]
- Kostenstelle [cmn_cost_center]
- Zeitplan [cmn_schedule]

Datenzertifizierung planen

Um den Datenzertifizierungsprozess zu planen, müssen Sie Folgendes definieren:

- Der Zertifizierungsplan definiert die Zertifizierung für einen bestimmten Satz von Informationen in einer bestimmten Tabelle. Er generiert auch Zertifizierungsaufgaben, um diese Zertifizierung durchzuführen. Pro Aufgabenverantwortlichem wird eine Zertifizierungsaufgabe generiert, und ein Zertifizierungsinstanzdatensatz gruppiert die Aufgaben.
- Die optionale Zertifizierungsaudit-Definition fasst gemeinsam auszuführende Zertifizierungspläne zusammen und generiert zu deren Ausführung Zertifizierungsaudit-Instanzen.

Die folgenden Fragen müssen für jeden Zertifizierungsplan beantwortet werden:

- Welche Informationen müssen zertifiziert werden?
- Wann ist das Fälligkeitsdatum für die Zertifizierung?
- Wer muss die Zertifizierung durchführen?

Zertifizierungsfilter erstellen

Ein Filter ist eine Teilmenge von Configuration Items aus einer beliebigen ServiceNow-Tabelle, der mit einem standardmäßigen Bedingungsgenerator erstellt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Beispiel ist ein Filter, der alle UNIX-Server im australischen Rechenzentrum auswählt.

Mit Filtern können Sie:

- Mehrere Versionen eines Filters erstellen und dann die Version auswählen, die Sie verwenden möchten.
- Einen Filter für mehrere Zertifizierungspläne verwenden.
- Beim Erstellen der Bedingungen die Anzahl der Datensätze anzeigen, die Ihrem Filter entsprechen.

Hinweis:
Zertifizierungsfilter müssen vor dem Erstellen von Zertifizierungsplänen erstellt werden.

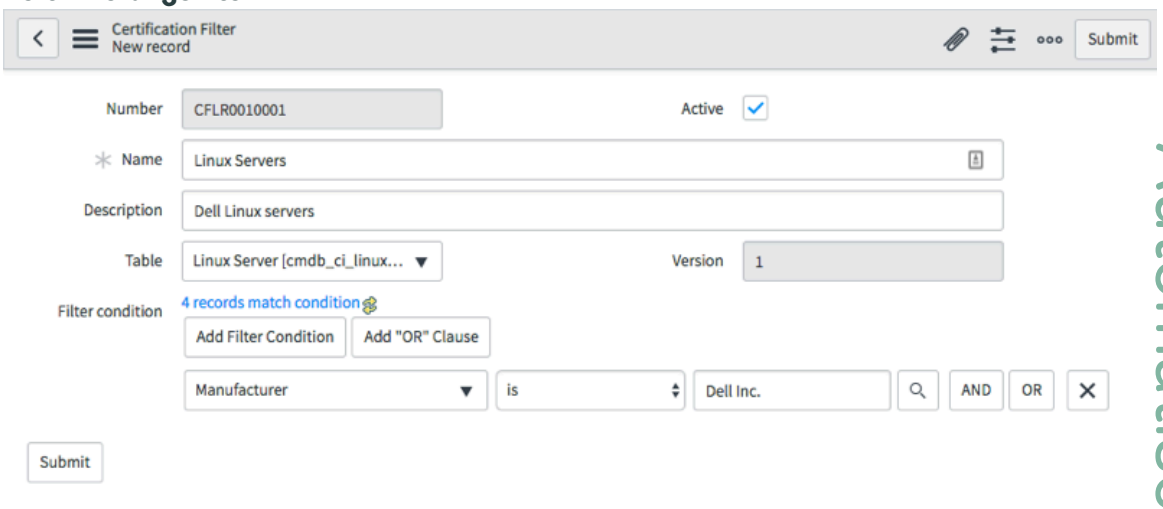
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Zertifizierungsfilter**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus (siehe Tabelle).
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Diese Aktion speichert den Filter als Version 1.

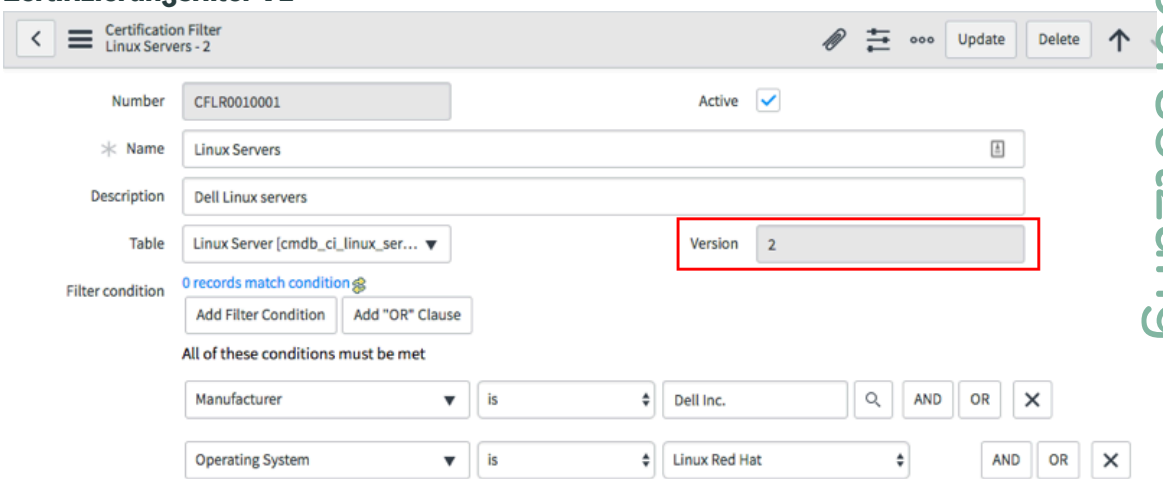
Zertifizierungsfilter V1



5. Um eine andere Filterversion zu erstellen, ändern Sie die Filterbedingungen und klicken auf **Aktualisieren**.

   Das System speichert den neuen Filter und erhöht die Versionsnummer.

Zertifizierungsfilter V2

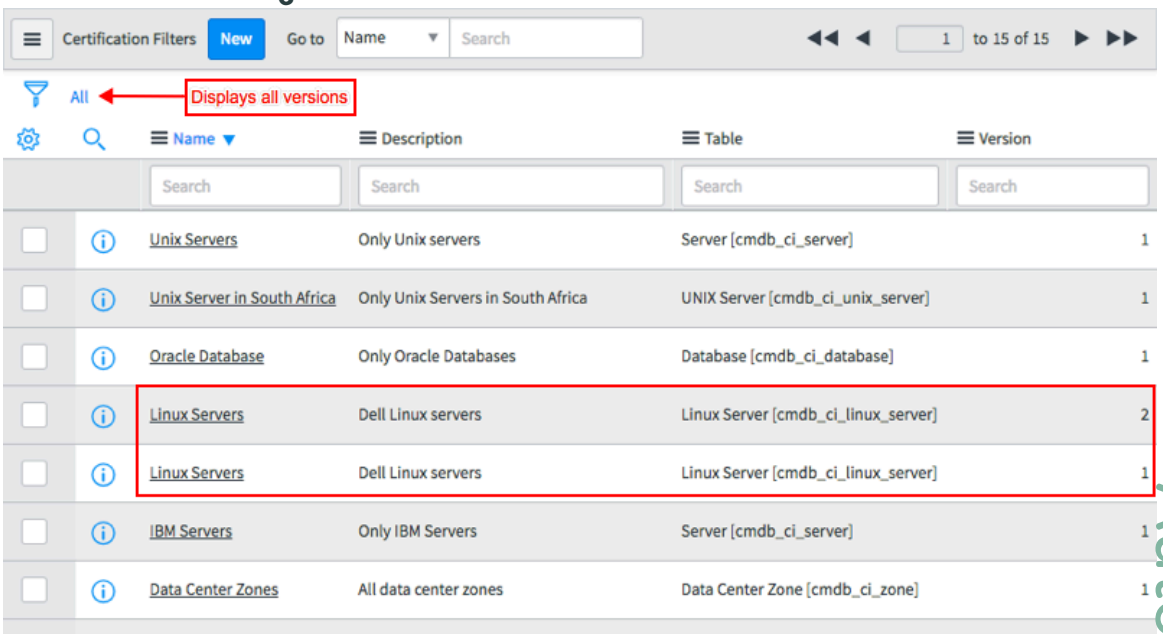


   Standardmäßig wird in der Liste der Zertifizierungsfilter nur die aktuelle Version jedes Filters angezeigt. Um alle Filterversionen anzuzeigen, klicken Sie in den Breadcrumbs auf **Alle**.

Automatische Übersetzung

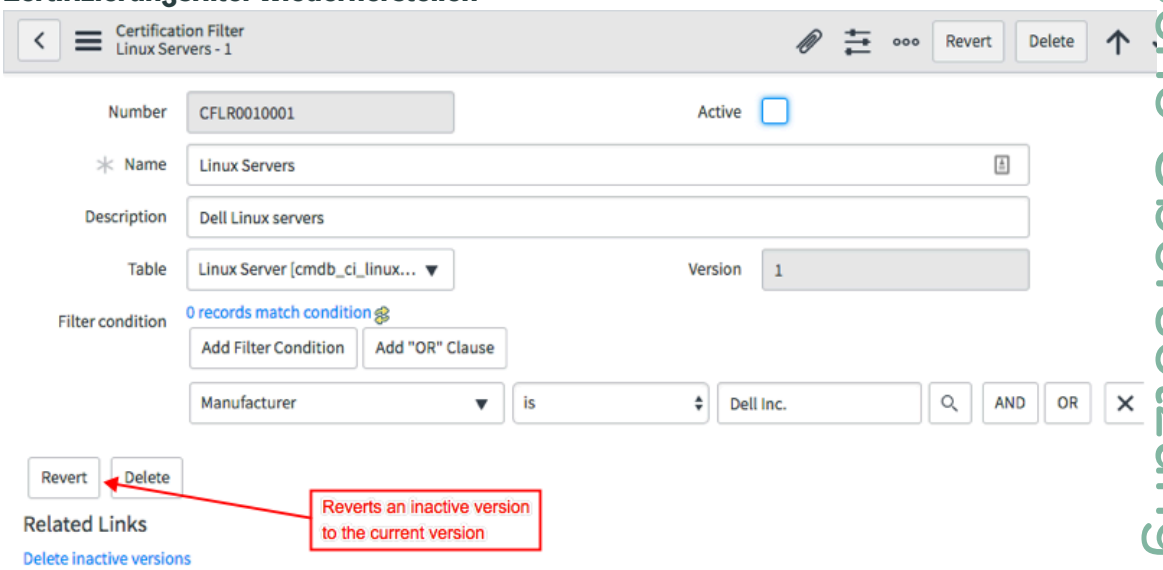
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der Zertifizierungsfilter



6. Um einen inaktiven Filter als aktuelle Version festzulegen, öffnen Sie den inaktiven Filter und klicken auf **Wiederherstellen**.

Zertifizierungsfilter wiederherstellen



Diese Aktion erstellt eine neue, aktive Version des Filters und deaktiviert alle vorherigen Versionen.

7. Um eine einzelne Filterversion zu löschen, öffnen Sie den Versionsdatensatz und klicken auf **Löschen**.
8. Um inaktive Versionen eines Filters zu löschen, klicken Sie in diesem **Filterdatensatz** unter **Zugehörige Links** auf Inaktive Versionen löschen.

   Sie können keinen Filter löschen, der in einer Zeitplandefinition verwendet wird. Das System zeigt eine Warnung an, und der Filter wird nicht gelöscht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen von Zertifizierungsfiltern

Feld	Beschreibung
Name	[Erforderlich] Filtername.
Beschreibung	[Optional] Kurze Beschreibung des Filters.
Nummer	[Schreibgeschützt] Automatisch zugewiesene Filteridentifikationsnummer.
Tabelle	Tabelle mit den zu filternden Datensätzen. Die Verwendung der Tabelle „Datenbankansicht“ [sys_db_view] wird durch die Version eingeschränkt.
Aktiv	Stellt den Filter im Formular „Zertifizierungszeitplan“ im Feld **Filter** bereit.
Version	Aktuelle Version dieses Filters. Bei wesentlichen Changes am Filter wird die aktuelle Version inaktiviert. Das System kopiert den aktualisierten Filter, kennzeichnet ihn als *aktiv* und erhöht die Versionsnummer. Das System speichert alle Versionen des Filters und stellt sie für Benutzer zur Verfügung. Es können mehrere Versionen eines Filters als *aktiv* gekennzeichnet sein.
Filterbedingung	Feld, Operator und Wert zum Erstellen der Bedingung. Die verfügbaren Optionen hängen von der ausgewählten Tabelle ab. Sie können die Anzahl der Datensätze anzeigen, die dem Filter entsprechen, indem Sie auf das Aktualisierungssymbol klicken **Bedingungen aktualisieren** Wenn dem Filter kein Datensatz entspricht, kennzeichnet das System die Zertifizierungsinstanz als **Geschlossen – vollständig** und legt den Wert **Prozent abgeschlossen** auf **100 %** fest.

Zugehörige Informationen

Data Certification-Planung

Zertifizierungspläne definieren

Ein Zertifizierungsplan legt die anzuzeigenden Felder, die Felder, für die eine Zertifizierung erforderlich ist, Zuweisungen von Zertifizierungsaufgaben, Abschlussanforderungen für Aufgabenverantwortliche, Häufigkeit des Zeitplans sowie detaillierte Anweisungen fest.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die Vorschauoption, um anzuzeigen, welche Aufgaben erstellt werden, bevor Sie den Zeitplan speichern. Wenn die Aufgaben nicht Ihren Wünschen entsprechen, bearbeiten Sie den Zeitplan und zeigen die Aufgaben erneut in der Vorschau an. Das System erstellt automatisch Zertifizierungsaufgaben, wenn ein Zeitplan ausgeführt wird.

So planen Sie eine Zertifizierung:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Plandefinitionen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie die Felder aus (siehe Tabelle).
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Einen Zertifizierungszeitplan definieren

Feld	Beschreibung
Name	Ein Name für den Zeitplan.
Filter	Ein Zertifizierungsfilter für diesen Zeitplan.
Tabelle	[Schreibgeschützt] Die Tabelle mit den zu zertifizierenden Datensätzen. Um den Tabellennamen zu ändern, wählen Sie einen anderen **Filter** aus, oder erstellen Sie einen neuen **Filter**.
Felder anzeigen	Die Felder, die in der Liste der Zertifizierungsaufgaben angezeigt werden, um den Kontext bereitzustellen. Diese Felder erfordern selbst keine Zertifizierung. Beispielsweise müssen Benutzer das Feld **Name** eines Datensatzes nicht zertifizieren, es wird aber angezeigt, damit Benutzer wissen, welchen Datensatz sie gerade zertifizieren.
Zertifizierungsfelder	Die Felder, die in diesem Zertifizierungsplan zu zertifizieren sind.
Zuweisungsart	Eine Liste, aus der ausgewählt werden kann, wie der Zertifizierungszeitplan die Zertifizierungsaufgaben zuweist. ○ **Benutzerfeld**: Wählen Sie ein Benutzerreferenzfeld in der zu zertifizierenden Tabelle aus. Wählen Sie beispielsweise den im Feld **Verwaltet von** angegebenen Benutzer aus, um den Benutzer anzugeben, der die Aufgabe ausführt. Diese Auswahl zeigt die Felder **Zuweisen an** und **Zuweisen an leer** an. Wenn das Referenzfeld im Datensatz leer ist, wird der Wert im Feld **Zuweisen an leer** verwendet. ○ **Bestimmter Benutzer**: Wählen Sie einen bestimmten Benutzer aus, um die Aufgaben auszuführen. Nach Auswahl dieser Option wird das Feld **Benutzer** angezeigt. ○ **Gruppenfeld**: Wählen Sie ein Gruppenreferenzfeld in der zu zertifizierenden Tabelle aus. Wählen Sie zum Beispiel das Feld **Support-Gruppe** aus, um den Benutzer anzugeben, der die Aufgabe ausführt. Nach Auswahl dieser Option werden die Felder **Zuweisen an Gruppe** und **Zuweisen an leer** angezeigt. Alle Mitglieder der Gruppe aus dem Referenzfeld des Datensatzes werden den Aufgaben zugewiesen. Wenn das Referenzfeld im Datensatz leer ist, wird der Wert im Feld **Zuweisen an leer** verwendet. ○ **Bestimmte Gruppe**: Wählen Sie eine bestimmte Gruppe aus, um die Aufgaben auszuführen. Nach Auswahl dieser Option wird das Feld **Gruppe** angezeigt. Alle Mitglieder der genannten Gruppe werden den Aufgaben zugewiesen.
Anwender	Dieses Feld erscheint, wenn: ○ **Zuweisungsart** auf **Bestimmter Benutzer** festgelegt ist. Das System weist diesem Benutzer alle Zertifizierungsaufgaben für diesen Zeitplan zu. ○ Das Feld **Zuweisen an leer** ist auf **Zugewiesene Aufgabe erstellen** festgelegt, und Sie haben **Benutzerfeld** als

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Zuweisungsart ausgewählt. Das System weist diesem Benutzer Zertifizierungsaufgaben zu, die nicht zugewiesene Datensätze enthalten. Sie können nur Benutzer mit der Zertifizierungsrolle auswählen.
Zuweisen an Gruppe	Das Gruppenfeld, das die Gruppe definiert, die den Zertifizierungsaufgaben zugewiesen ist. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die **Zuweisungsart** auf **Gruppenfeld** festgelegt ist.
Gruppe	Die bestimmte Gruppe, der Zertifizierungsaufgaben für diesen Zeitplan zugewiesen sind. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die **Zuweisungsart** auf **Bestimmte Gruppe** festgelegt ist.
Zuweisen an	Das Benutzerfeld, das definiert, welcher Benutzer der Zertifizierungsaufgabe zugewiesen ist. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die **Zuweisungsart** auf **Benutzerfeld** festgelegt ist.
Zuweisen an leer	Das zu verwendende Verhalten, wenn das in **Zuweisen an** oder **Zuweisen an Gruppe** ausgewählte Feld für den zu zertifizierenden Datensatz leer ist. Wenn zum Beispiel eine Aufgabe einem Manager zugewiesen werden muss, aber kein Manager angegeben ist, bestimmt die Einstellung in diesem Feld, was ausgeführt wird. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die **Zuweisungsart** auf **Benutzerfeld** oder **Gruppenfeld** festgelegt ist. Folgende Auswahlmöglichkeiten sind verfügbar: ○ **Aufgabe nicht erstellen**: Es wird keine Aufgabe erstellt, wenn das Feld **Zuweisen an** oder **Zuweisen an Gruppe** leer ist. ○ **Nicht zugewiesene Aufgabe erstellen**: Erstellen Sie eine Aufgabe, weisen Sie sie jedoch keinem Benutzer und keiner Gruppe zu. Die Aufgabe kann später manuell zugewiesen werden. ○ **Zugewiesene Aufgabe erstellen**: Erstellen Sie eine Aufgabe, und weisen Sie sie dem angegebenen Benutzer oder der angegebenen Gruppe zu. Wenn Sie die Zuweisungsart **Benutzerfeld** ausgewählt haben, ist das Feld **Benutzer** verfügbar. Wenn Sie **Gruppenfeld** ausgewählt haben, ist das Feld **Gruppe** verfügbar. Der Zeitplan erstellt automatisch Zertifizierungsaufgaben für alle Datensätze, die im Feld „Zuweisen an“ Werte enthalten, unabhängig von der Auswahl für „Zuweisen an leer“.
Tage zur Durchführung	[Erforderlich] Die Anzahl der Tage, in der Aufgabenverantwortliche die Zertifizierungsaufgaben abschließen müssen. Wenn der Zertifizierungszeitplan Teil einer Zertifizierungs-Auditdefinition ist, überschreibt der Wert der Auditdefinition **Tage zur Durchführung** den für den Zertifizierungszeitplan festgelegten Wert.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um diesen Zertifizierungszeitplan zu aktivieren und Zertifizierungsaufgaben zum geplanten Datum und zur geplanten Uhrzeit zu generieren. Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Planungsfelder im Formular auszublenden (außer **Letztes Ausführungsdatum**) und keine Zertifizierungsaufgaben zu generieren.
Ausführen	Wie häufig der Zeitplan ausgeführt werden soll, der Zertifizierungsaufgaben generiert:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Täglich ○ Wöchentlich ○ Monatlich ○ In regelmäßigen Abständen ○ Einmal ○ Bei Bedarf
Tag	Wenn **Ausführen** auf **Wöchentlich** festgelegt ist, der Wochentag, an dem der Zeitplan ausgeführt wird und Zertifizierungsaufgaben generiert. Wenn **Ausführen** auf **Monatlich** festgelegt ist, der Monatstag, an dem der Zeitplan ausgeführt wird und Zertifizierungsaufgaben generiert. Wenn als Tag **29**, **30** oder **31** angegeben ist, wird die Zertifizierung für kürzere Monate am letzten Tag des Monats ausgeführt.
Wiederholungsintervall	Wenn **Ausführen** auf **Regelmäßig** festgelegt ist, die Häufigkeit, mit der der Zeitplan zum Generieren von Zertifizierungsaufgaben ausgeführt wird, als Zeitangabe, Tage oder beides angegeben. Legen Sie zum Beispiel **Tage** auf **10** und **Stunden** auf **14:00:00** fest, um den Zeitplan alle 10 Tage um 14:00 Uhr auszuführen und Zertifizierungsaufgaben zu erstellen.
Wird gestartet	Wenn **Ausführen** auf **Regelmäßig** oder **Einmal** festgelegt ist, das Datum und die Uhrzeit, zu der der Zeitplan ausgeführt wird und Zertifizierungsaufgaben generiert.
Zeit	Wenn **Ausführen** auf **Täglich**, **Wöchentlich**, **Monatlich** oder **Einmal** festgelegt ist, die Uhrzeit im 24-Stunden-Format, zu der der Zeitplan ausgeführt wird und Zertifizierungsaufgaben generiert.
Letztes Ausführungsdatum	[Schreibgeschützt] Das Datum und die Uhrzeit, zu der der Zeitplan zuletzt ausgeführt wurde, entweder regelmäßig oder manuell, und Zertifizierungsaufgaben generiert wurden.
Nächste geplante Ausführung	[Schreibgeschützt] Das nächste Datum und die nächste Uhrzeit, zu der der Zeitplan ausgeführt wird und Zertifizierungsaufgaben generiert.
Aufgabenbeschreibung	Eine Beschreibung, die dem Feld **Kurzbeschreibung** der Zertifizierungsaufgabe hinzugefügt wird.
Anweisungen	Ein HTML-Feld für Anweisungen an den Benutzer oder die Gruppe, der/die die Zertifizierung durchführt.

Zugehörige Informationen

Data Certification-Planung

Vorschau der Zertifizierungsaufgaben anzeigen

Bei der Vorschau der Zertifizierungsaufgaben werden alle Changes am Formular „Zertifizierungsplan“ gespeichert und die Aufgaben angezeigt, die beim Ausführen des Zertifizierungsplans erstellt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

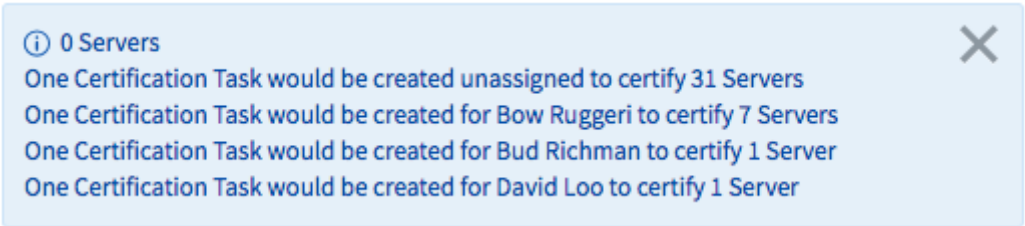
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Vorschau von Aufgaben ist besonders hilfreich, wenn Sie verschiedene Kombinationen von Optionen in den Feldern **Zuweisungsart**, **Zuweisen an** und **Zuweisen an leer** testen möchten.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Zeitpläne** > **Plandefinitionen**an.
2. Klicken Sie auf den **Namen** eines Zertifizierungszeitplans.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Vorschau der Zertifizierungsaufgaben anzeigen**.

   Die zu erstellenden Aufgaben werden oben auf dem Bildschirm angezeigt.

Info-Nachricht für Zertifizierungen



Zugehörige Informationen

Data Certification-Planung

Zertifizierungspläne definieren

Benachrichtigungen zum Zertifizierungsplan verwenden
Nachdem Sie einen Zertifizierungsplan definiert haben, sendet das System basierend auf den Informationen im Zeitplan automatisch Benachrichtigungen an bestimmte Benutzer.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden Benachrichtigungen werden automatisch gesendet:

Benachrichtigungen zum Zertifizierungsplan

Verstrichene Zeit bis zum Enddatum	Name der E-Mail-Vorlage	Benachrichtigung wird gesendet an
0 % (wenn eine Aufgabe erstellt wird)	certification.task.reminder.inserted	Aufgabenverantwortlichen oder Zuweisungsgruppe, falls angegeben
50 %	certification.task.reminder.outstanding	Aufgabenverantwortlichen oder Zuweisungsgruppe, falls angegeben
75 %	certification.task.reminder.outstanding	Aufgabenverantwortlichen, Zuweisungsgruppe, falls angegeben, und Vorgesetzten des Aufgabenverantwortlichen, falls angegeben
95 %	certification.task.reminder.outstanding	Aufgabenverantwortlichen, Zuweisungsgruppe, falls angegeben, und Vorgesetzten des Aufgabenverantwortlichen, falls angegeben

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benachrichtigungen zum Zertifizierungsplan (Fortsetzung)

Verstrichene Zeit bis zum Enddatum	Name der E-Mail-Vorlage	Benachrichtigung wird gesendet an
100 %	certification.task.reminder.overdue	Aufgabenverantwortlichen, Zuweisungsgruppe, falls angegeben, und Vorgesetzten des Aufgabenverantwortlichen, falls angegeben

Die in den Benachrichtigungen verwendeten E-Mail-Vorlagen können bearbeitet werden, um beispielsweise den E-Mail-Nachrichtentext zu ändern.

Einen Zertifizierungsplan ausführen

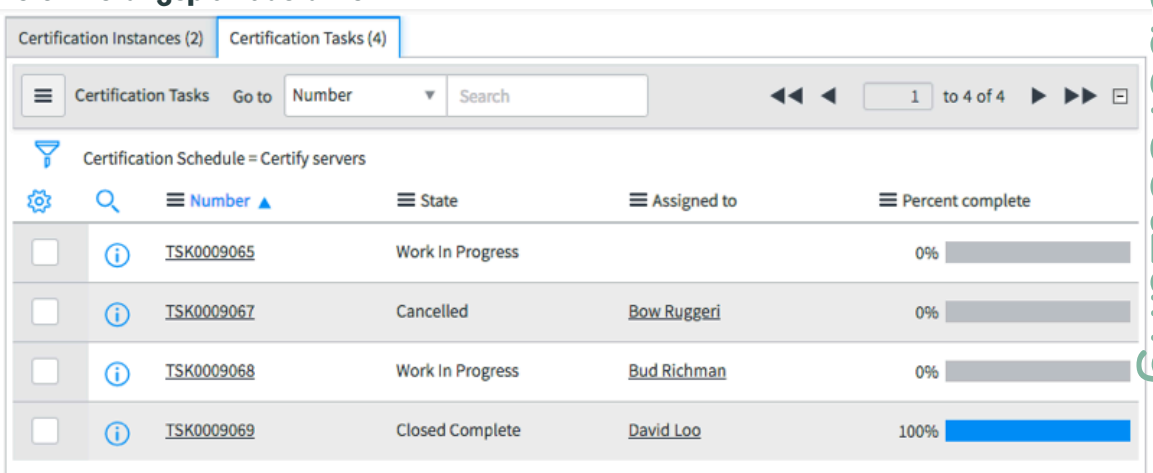
Durch Ausführen eines Zertifizierungsplans werden Zertifizierungsaufgaben basierend auf dem Zeitplan generiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Zeitpläne** > **Plandefinitionen**an.
2. Klicken Sie auf den **Namen** eines Zertifizierungszeitplans.
3. Klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.

   In den zugehörigen Listen **Zertifizierungsinstanzen** und **Zertifizierungsaufgaben** werden die vom Zeitplan generierten Instanzen oder Aufgaben angezeigt. Wie lange es dauert, um alle Zertifizierungsaufgaben zu generieren, hängt von der Größe der ausgewählten Tabelle und davon ab, wie viele Felder zertifiziert werden müssen.

Zertifizierungsplan ausführen



Zertifizierungsaudits definieren und erstellen

Ein Zertifizierungsaudit ist eine Sammlung von Zertifizierungsplänen, die als einzelne Entität ausgeführt werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zertifizierungsaudits können hilfreich sein, wenn mehrere Zertifizierungspläne vorhanden sind. Nachdem Sie eine Zertifizierungsaudit-Definition erstellt haben, können Sie eine Zertifizierungsaudit-Instanz generieren. Die Zertifizierungsaudit-Instanz ist eine Sammlung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

von Zertifizierungsinstanzen und -aufgaben, die durch eine einzelne Ausführung der Zertifizierungsaudit-Definition generiert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Audits** > **Auditdefinitionen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder aus (siehe Tabelle).
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Zertifizierungszeitpläne** auf **Bearbeiten**.
6. Wählen Sie links in der Liste **Sammlung** einen oder mehrere Zeitpläne aus, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.
8. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Zertifizierungsprüfinstanz erstellen**.

Das System generiert basierend auf den ausgewählten Zertifizierungszeitplänen eine Auditinstanz. Alle Auditinstanzen, die auf dieser Auditdefinition basieren, sind in der zugehörigen Liste **Instanzen für die Zertifizierungsprüfung** aufgeführt.

Zertifizierungs-Audit definieren und erstellen

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Auditdefinition.
Tage zur Durchführung	Die Anzahl der Tage, in der Aufgabenverantwortliche die von dieser Auditdefinition erstellten Zertifizierungsaufgaben abschließen müssen. Überschreibt das identische Feld im Zertifizierungsplan.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung des beabsichtigten Audits.

Zugehörige Informationen

Data Certification-Planung

Zertifizierungsaudit-Instanz nachverfolgen

Sie können jederzeit eine Liste aller Zertifizierungsaudit-Instanzen anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Audits** > **Auditinstanzen**an.
2. Sehen Sie sich die zugehörige Liste **Zertifizierungsinstanzen** an.

Die Liste enthält alle zugehörigen Instanzen, die im Rahmen des Audits generiert wurden.

Zugehörige Informationen

Data Certification-Planung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzertifizierungsleistung

Nach dem Planen des Zertifizierungsprozesses können Zertifizierungsaufgaben gemäß den definierten Zeitplänen ausgeführt werden.

Benutzer mit der Zertifizierungsrolle können Zertifizierungsaufgaben durchführen. Die Zertifizierungsaufgaben können im Rahmen von Zertifizierungsinstanzen verfolgt werden.

Zugehörige Informationen

Data Certification-Planung

Zertifizierungspläne definieren

Mit Data Certification installierte Komponenten

Zertifizierungsaufgaben anzeigen und lösen

Nachdem Sie einen Zertifizierungsplan manuell oder zu einem geplanten Zeitpunkt ausgeführt haben, führt das ServiceNow-System bestimmte Aktionen durch.

- Erstellt Zertifizierungsaufgaben für alle Datensätze, die die Filteranforderungen in der angegebenen Tabelle erfüllen, z. B. Aufgaben aus der Tabelle „Configuration Item “ [cmdb_ci].
- Weist die neuen Aufgaben dem Benutzer oder der Gruppe zu, die in diesen Feldern des Zertifizierungsplans angegeben sind:
  - Zuweisen an
  - Anwender
  - Zuweisen an Gruppe
  - Gruppe
- Legt die neuen Aufgaben auf den Status *In Arbeit* fest.
- Fügt den entsprechenden Feldern im Datensatz der Zertifizierungsaufgabe die Zertifizierungsplanwerte für *Kurzbeschreibung* und *Zugewiesen an* hinzu.
- Fügt dem Datensatz der Zertifizierungsaufgabe die Datumsfelder des Zertifizierungsplans *Tage zur Durchführung* und *Abschließen bis* entsprechend dem Zeitpunkt, zu dem die Aufgabe erstellt wurde, hinzu.

Hinweis:
Wenn der Zertifizierungsfilter mit keinen CIs übereinstimmt, setzt das System den *Status* auf *Geschlossen – vollständig* und *Prozent abgeschlossen* auf *100*.

Um die Ihnen zugewiesenen Aufgaben anzuzeigen, navigieren Sie zu **Datenzertifizierung** > **Aufgaben** > **Meine Aufgaben**an. Informationen zum Lösen der Ihnen zugewiesenen Aufgaben finden Sie unter Elemente zertifizieren. Weitere Informationen zu Zweck und Verwendung von Zertifizierungsaufgaben finden Sie unter Zertifizierungsaufgaben.

Die folgenden Informationen werden im Datensatz der Zertifizierungsaufgabe nachverfolgt:

Datensatz der Zertifizierungsaufgabe

Feld	Beschreibung
Nummer	Eine Identifikationsnummer für die Zertifizierungsaufgabe.
Zugewiesen an	Der Benutzer, der für die Zertifizierung der Daten verantwortlich ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatz der Zertifizierungsaufgabe (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Zuweisungsgruppe	Die für die Zertifizierung der Daten zuständige Gruppe.
Abschließen bis	[Schreibgeschützt] Ein Datumsfeld, das eine Frist für die Aufgabe enthält. Dieses Feld wird automatisch entsprechend dem Feld „Tage zur Durchführung“ des Zertifizierungsplans ausgefüllt.
Status	[Schreibgeschützt] Der aktuelle Status der Zertifizierungsaufgabe. Folgende Status sind möglich: „In Arbeit“, „Geschlossen – unvollständig“, „Geschlossen – vollständig“ und „Abgebrochen“.
Prozent abgeschlossen	Der Aufgabenfortschritt in Prozent. Dieses Feld ist schreibgeschützt, wenn sich eine Aufgabe im Status „Geschlossen – unvollständig“, „Geschlossen – vollständig“ oder „Abgebrochen“ befindet.
Eskalation	[Schreibgeschützt] Die Eskalationsstufe der Aufgabe. Wenn 0–49 % der Zeit bis zum Abschluss vergangen sind, wird dieses Feld auf „Normal“ festgelegt. Bei 50 % wird dieses Feld auf „Mittel“ festgelegt und eine E-Mail-Erinnerung an den Aufgabenverantwortlichen gesendet. Bei 75 % wird dieses Feld auf „Hoch“ festgelegt und eine E-Mail-Erinnerung an den Aufgabenverantwortlichen und den Vorgesetzten des Aufgabenverantwortlichen gesendet. Bei 95 % bleibt dieses Feld auf „Hoch“ festgelegt, aber eine zweite E-Mail-Erinnerung wird an den Aufgabenverantwortlichen und den Vorgesetzten gesendet.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung der Aufgabe. Dieses Feld wird automatisch mit dem Text aus dem Feld „Aufgabenbeschreibung“ des Zertifizierungsplans ausgefüllt.
Arbeitshinweise	Informationen über die für die Zertifizierung ausgeführten Arbeiten.

Elemente zertifizieren

Das Formular „Zertifizierungsaufgabe“ enthält eine Liste aller zu zertifizierenden Elemente.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

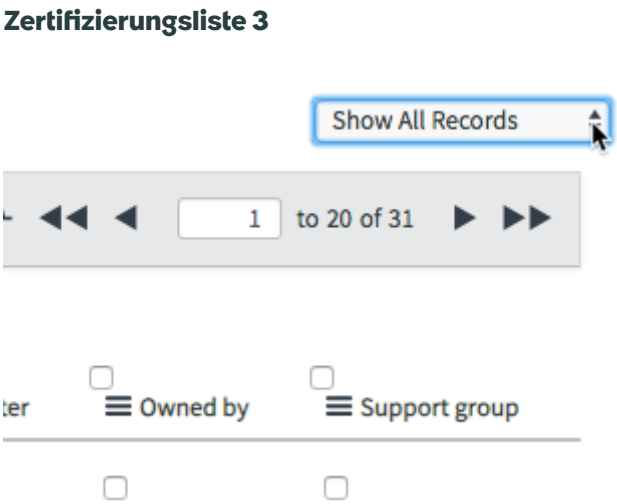
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Wenn Sie alle Elemente in einer Aufgabe zertifiziert haben, können Sie keine Elemente mehr zurücksetzen.

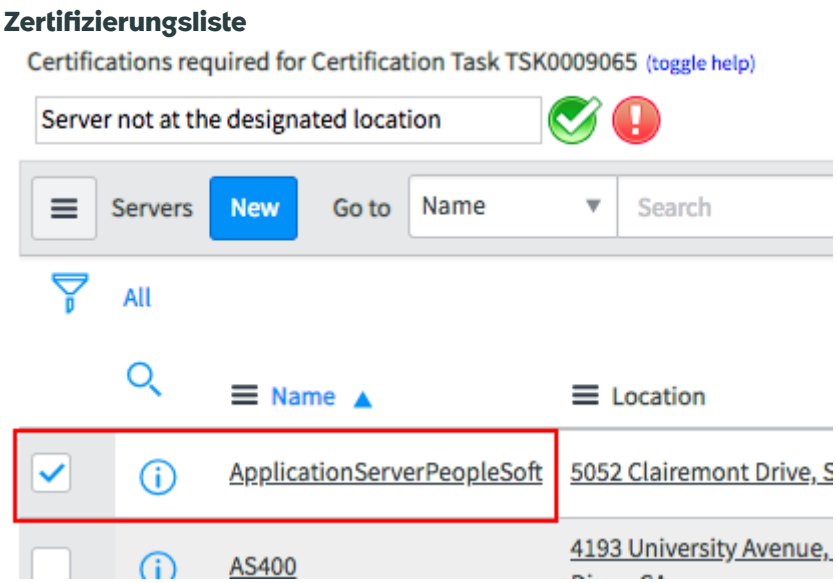
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Aufgaben** > **Meine Aufgaben**an.
2. Öffnen Sie eine Zertifizierungsaufgabe mit dem *Status In Arbeit*.
3. Wählen Sie in der rechten oberen Ecke der Liste Datensätze, für die eine Zertifizierung für diese Aufgabe erforderlich ist, oder alle Datensätze aus, die Teil dieser Zertifizierungsaufgabe sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben einem Zertifizierungselement.
5. Geben Sie oberhalb der Liste in *Optionaler Kommentar für überprüfte Elemente* Informationen ein, die für andere nützlich sein könnten.



6. Führen Sie Folgendes aus:
   - Klicken Sie auf das grüne Häkchen, um das Element zu bestätigen.
   - Klicken Sie auf das rote Ausrufezeichen, um das Element abzulehnen.
7. Um das zertifizierte oder abgelehnte Element anzuzeigen, setzen Sie die Ansicht auf *Alle Datensätze anzeigen*.

   Neben dem Element wird ein grünes Häkchen oder ein rotes Ausrufezeichen angezeigt.
8. Zeigen Sie auf ein Symbol, um Zertifizierungskommentare anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Stellen Sie sicher, dass alle Elemente über die korrekte Zertifizierung verfügen, entweder akzeptiert oder abgelehnt.

   Wenn Sie alle Elemente zertifiziert haben, können Sie keine Elemente mehr zurücksetzen. Wenn alle Elemente einer Zertifizierungsaufgabe zertifiziert oder abgelehnt sind, ändert sich der *Status* der Aufgabe in *Geschlossen – vollständig*.

Audit-Ergebnisse anzeigen

Zeigen Sie die Audit-Ergebnisse an, nachdem Sie die Elemente zertifiziert haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

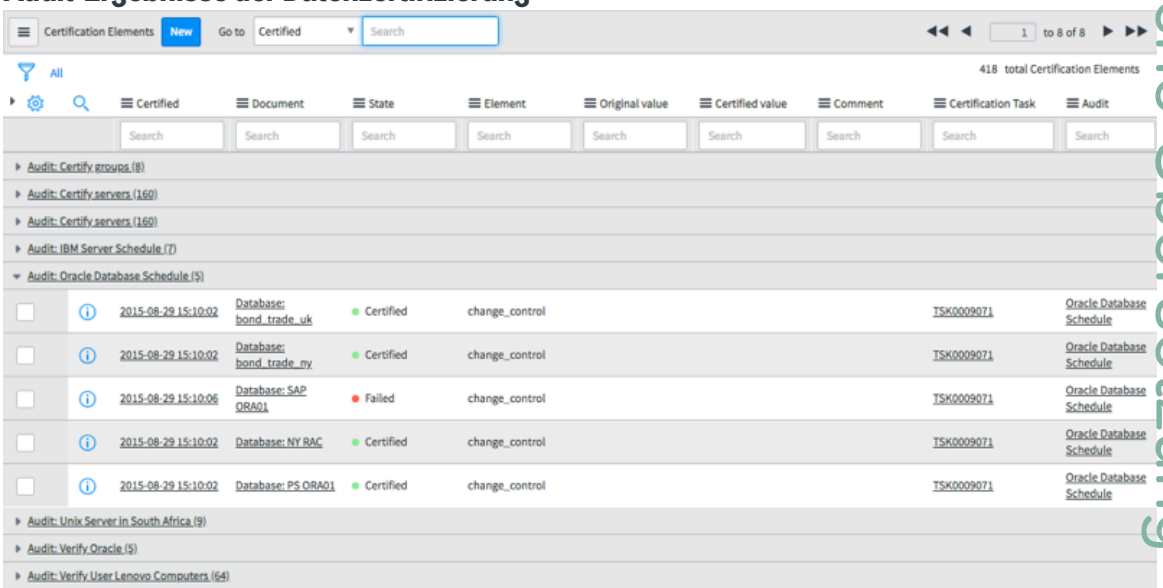
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Zeitpläne** > **Audit-Ergebnisse**an.

   Die Liste der Audit-Ergebnisse der Datenzertifizierung wird nach Zertifizierungsinstanzen gruppiert angezeigt. Bei zertifizierten Configuration Items wird nur der *Originalwert* angezeigt. Für fehlgeschlagene CIs werden Werte in *Zertifizierter Wert* und *Originalwert* angezeigt.

2. Klicken Sie auf die Links in der Liste, um die zugehörigen Datensätze zu öffnen.

Audit-Ergebnisse der Datenzertifizierung



Zertifizierungslisten exportieren

Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ können die Zertifizierungsliste exportieren und die Liste im Excel-, CSV-, XML- oder PDF-Format speichern. Diese Liste ist nützlich, wenn Sie eine lange Liste von Zertifizierungselementen haben oder wenn viele verschiedene Benutzer für die Zertifizierung von Elementen in einem einzigen Zertifizierungsplan zugewiesen sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Aufgaben** > **Alle Aufgaben**
2. Öffnen Sie eine Aufgabe.
3. Öffnen Sie in der Zertifizierungsdatenliste ein beliebiges Spalten-Kontextmenü, und führen Sie den Export durch.

Zertifizierungen zurücksetzen

Nach der Zertifizierung aller Elemente können Sie kein Element mehr zurücksetzen.

- Um einzelne Zertifizierungen zurückzusetzen, klicken Sie in der Zertifizierungsliste mit der rechten Maustaste auf das Element und wählen **Zertifizierung rückgängig machen** aus.
- Um die gesamte Aufgabe auf ihren Ausgangspunkt zurückzusetzen, klicken Sie auf den zugehörigen Link **Alle Zertifizierungen auf ‚Ausstehend' zurücksetzen**.

Aufgaben mit einer Zertifizierungsinstanz nachverfolgen

Die zugehörige Liste „Zertifizierungsaufgaben" im Datensatz der Zertifizierungsinstanz enthält Informationen zu den zugehörigen Aufgaben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Feld *Status* im Datensatz der Zertifizierungsinstanz ist schreibgeschützt und enthält den kumulativen Status der mit der Instanz verknüpften Zertifizierungsaufgaben. In der Spalte *Prozent abgeschlossen* können Benutzer mit der Rolle „certification_admin" den Fortschritt der Aufgabe rasch nachverfolgen. Weitere Informationen finden Sie unter Zertifizierungsaufgaben nachverfolgen.

So verfolgen Sie eine Zertifizierungsinstanz nach:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Zeitpläne** > **Instanzen**an.
2. Klicken Sie auf die *Nummer* einer Zertifizierungsinstanz.
3. Zeigen Sie die folgenden Felder an, und bearbeiten Sie sie nach Bedarf.

Zertifizierungsinstanz

Feld	Beschreibung
Nummer	[Schreibgeschützt] Automatisch generierte Identifikationsnummer für die Instanz.
Zertifizierungsplan	Der Zertifizierungsplan, mit dem die Zertifizierungsinstanz erstellt wurde.
Status	[Schreibgeschützt] Aktueller Status der Zertifizierungsinstanz: „In Arbeit", „Abgeschlossen", „Geschlossen – unvollständig" oder „Abgebrochen". Weitere Informationen finden Sie unter Zertifizierungsaufgaben nachverfolgen.
Erstellt	[Schreibgeschützt] Datum und Uhrzeit der Erstellung der Zertifizierungsinstanz. Das Datum wird automatisch ausgefüllt, wenn mit der Schaltfläche „Jetzt ausführen" der zugehörige Zertifizierungsplan ausgeführt wird.
Abschließen bis	[Erforderlich] Datum und Uhrzeit, zu der die Zertifizierungsinstanz abgeschlossen sein muss. Das System aktualisiert dieses Feld bei der Ausführung des Zeitplans

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	mit der in der Instanz angegebenen Frist. Alle mit der Zertifizierungsinstanz verknüpften Zertifizierungsaufgaben müssen vor dem Abschluss der Instanz als „Abgeschlossen“, „Geschlossen – unvollständig“ oder „Abgebrochen“ gekennzeichnet werden.
Prozent abgeschlossen	Prozentsatz der Instanz, der den Status „Geschlossen – vollständig“ erreicht hat. Dieses Feld wird automatisch gemäß den Feldern „Prozent abgeschlossen“ der zugehörigen Zertifizierungsaufgaben ausgefüllt.
Aufgabenbeschreibung	Informationen zur Zertifizierungsinstanz. In diesem Feld wird automatisch der Text aus dem Feld „Aufgabenbeschreibung“ des zugehörigen Zertifizierungsplans angezeigt.
Anweisungen	Feld für Anweisungen an den Benutzer oder die Gruppe, der/die die Zertifizierung durchführt. Dieses Feld wird automatisch mit Informationen aus dem Feld „Anweisungen“ des zugehörigen Zertifizierungsplans ausgefüllt.

Zertifizierungsinstanzen abbrechen

Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ können eine Zertifizierungsinstanz abbrechen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Instanz muss sich im *Status In Arbeit* befinden. Durch Abbrechen einer Zertifizierungsinstanz:

- Wird der *Status* der Zertifizierungsinstanz in *Abgebrochen* geändert.
- Werden alle zugehörigen Zertifizierungsaufgaben mit dem Status *In Arbeit* in *Abgebrochen* geändert.

So brechen Sie eine Zertifizierungsinstanz ab:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Zeitpläne** > **Instanzen**an.
2. Klicken Sie auf die *Nummer* einer Zertifizierungsinstanz.
3. Klicken Sie auf **Abbrechen**.

Zertifizierungsaufgaben nachverfolgen

Im Feld „Status“ einer Zertifizierungsaufgabe können Sie den Fortschritt der Aufgabe nachverfolgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die verfügbaren Aufgabenstatus sind *In Arbeit*, *Geschlossen – vollständig*, *Geschlossen – unvollständig* und *Abgebrochen*.

Wenn sich der Status einer Zertifizierungsaufgabe ändert, ändert sich in den folgenden Fällen auch der Status der Zertifizierungsinstanz:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn sich eine Zertifizierungsaufgabe im Status *In Arbeit* befindet, wird die Zertifizierungsinstanz auf den Status *In Arbeit* gesetzt.
- Wenn sich alle Zertifizierungsaufgaben im Status *Abgebrochen* befinden, wird die Zertifizierungsinstanz auf den Status *Abgebrochen* gesetzt.
- Wenn sich alle Zertifizierungsaufgaben im Status *Abgebrochen* oder *Geschlossen – vollständig* befinden, wird die Instanz auf den Status *Geschlossen – vollständig* gesetzt. Wenn sich beispielsweise drei Zertifizierungsaufgaben im Status *Abgebrochen* befinden und eine sich im Status *Geschlossen – vollständig* befindet, wird der Instanzstatus in *Geschlossen – vollständig* geändert.
- Wenn sich eine Zertifizierungsaufgabe im Status *Geschlossen – unvollständig* und der Rest der Aufgaben sich entweder im Status *Abgebrochen* oder *Geschlossen – vollständig* befindet, wird die Instanz auf *Geschlossen – unvollständig* gesetzt.

So zeigen Sie den Status von Zertifizierungsaufgaben an:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Aufgaben** und wählen Sie **Meine Aufgaben** oder **Alle Aufgaben**aus.
2. Sehen Sie sich die Spalte *Status* für jede Aufgabe an.

Zertifizierungsaufgaben eskalieren

Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ können eine Aufgabe im Status „In Arbeit“ eskalieren. Um eine Aufgabe zu eskalieren, muss dem im Feld „Zugewiesen an“ des Aufgabendatensatzes angegebenen Aufgabenverantwortlichen ein Vorgesetzter zugeordnet sein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Personalisieren Sie das Benutzerformular so, dass das Feld *Manager* angezeigt wird.

Bei der Eskalation einer Aufgabe:

- Wird eine E-Mail-Nachricht an den Aufgabenverantwortlichen und den Vorgesetzten (Manager) des Aufgabenverantwortlichen gesendet, in der angegeben ist, dass die Aufgabe eskaliert wurde.
- Wird der Vorgesetzte (Manager) als neuer Aufgabenverantwortlicher festgelegt.

Das Ereignis „cert_task.escalate“ löst die Eskalation aus, und die E-Mail-Benachrichtigung erhält den Titel *Eskalationsbenachrichtigung*. Um den Text der gesendeten E-Mail-Nachricht zu bearbeiten, bearbeiten Sie direkt die E-Mail-Benachrichtigung mit der *Eskalationsbenachrichtigung*.

Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigungen .

So eskalieren Sie eine Zertifizierungsaufgabe aus dem Formular „Zertifizierungsaufgabe“:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Aufgaben** > **Alle Aufgaben**an.
2. *Wählen*Sie eine Zertifizierungsaufgabennummer aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen **Sie Eskalieren aus**.
   Ist die Schaltfläche *Eskalieren* nicht verfügbar, ist dem Benutzer im Feld *Zugewiesen an* kein *Manager* (Vorgesetzter) zugeordnet.

Zertifizierungsaufgaben von der Zertifizierungsaufgabenliste aus eskalieren

Eskalieren Sie eine Zertifizierungsaufgabe, um den Vorgesetzten des aktuellen Aufgabenverantwortlichen zu informieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Um eine Aufgabe zu eskalieren, muss dem im Feld „Zugewiesen an“ des Aufgabendatensatzes angegebenen Aufgabenverantwortlichen ein Vorgesetzter zugeordnet sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Aufgaben** > **Alle Aufgaben**an.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen links neben der *Nummer*einer Zertifizierungsaufgabe. Sie können mehrere Kontrollkästchen aktivieren.
3. Klicken Sie unter der Liste im Menü *Aktionen für ausgewählte Zeilen* auf **Eskalation**.
   Ist die Schaltfläche *Eskalation* nicht verfügbar, ist dem Benutzer im Feld *Zugewiesen an* kein *Manager* (Vorgesetzter) zugeordnet. Wählen Sie mehrere Aufgaben aus der Liste aus. In der Menüoption wird angezeigt, wie viele Aufgaben nicht für eine Eskalation geeignet sind, z. B. *Eskalation (4 von 6)*.

Zertifizierungsaufgaben erneut zuweisen

Wenn Sie über die Rolle „certification_admin“ verfügen, können Sie jede Zertifizierungsaufgabe im Status *In Arbeit* erneut zuweisen. Aufgaben im Status *Geschlossen – vollständig*, *Geschlossen – unvollständig* und *Abgebrochen* können nicht erneut zugewiesen werden. Beim erneuten Zuweisen einer Aufgabe erhalten der aktuelle Aufgabenverantwortliche und der neue Aufgabenverantwortliche eine Nachricht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: certification_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das mit der Neuzuweisung verknüpfte Ereignis heißt „cert_task.reassign“, und die E-Mail-Benachrichtigung erhält den Titel *Neuzuweisung von Zertifizierungsaufgaben*. Um den Text der gesendeten E-Mail-Nachricht zu bearbeiten, bearbeiten Sie direkt die E-Mail-Benachrichtigung mit der *Neuzuweisung von Zertifizierungsaufgaben*.

Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigungen .

So weisen Sie eine Zertifizierungsaufgabe erneut zu:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Aufgaben** > **Alle Aufgaben**an.
2. Klicken Sie auf die *Nummer* einer Zertifizierungsaufgabe.
3. Geben Sie in das Feld *Zugewiesen an* einen neuen Namen ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erinnerungen für Zertifizierungsaufgaben senden

Der Workflow „Eskalationen von Zertifizierungsaufgaben“ sendet automatische E-Mail-Erinnerungen.

Der Workflow „Eskalationen von Zertifizierungsaufgaben“ sendet automatische E-Mail-Erinnerungen an:

- Den Verantwortlichen für die Zertifizierungsaufgabe.
- Die Zuweisungsgruppe, wenn die Zuweisungsgruppe im Formular *Zertifizierungsaufgabe* angegeben wurde.
- Den Vorgesetzten des für die Zertifizierungsaufgabe Verantwortlichen, falls erforderlich und wenn im Benutzerformular ein Manager (Vorgesetzter) angegeben wurde.

Die Erinnerungen basieren auf dem Feld *Abschließen bis* des Datensatzes der Zertifizierungsaufgabe. Bei einer Änderung des Datums *Abschließen bis* wird der Erinnerungszeitplan automatisch an das neue Datum angepasst.

Erinnerungen für Zertifizierungsaufgaben

Verstrichene Zeit bis zum Enddatum	E-Mail-Erinnerung wird gesendet an	Wert im Feld „Eskalation“ im Aufgabendatensatz
50 %	Aufgabenverantwortlichen oder Zuweisungsgruppe, falls angegeben	Mittel
75 %	Aufgabenverantwortlichen, Zuweisungsgruppe und Vorgesetzten des Aufgabenverantwortlichen	Hoch
95 %	Aufgabenverantwortlichen, Zuweisungsgruppe und Vorgesetzten des Aufgabenverantwortlichen	Hoch
100 %	Aufgabenverantwortlichen, Zuweisungsgruppe und Vorgesetzten des Aufgabenverantwortlichen	Hoch

Um Erinnerungen für verschiedene oder mehrere Intervalle festzulegen, bearbeiten Sie den Workflow „Eskalationen von Zertifizierungsaufgaben“. Zusätzlich zu den automatisch gesendeten E-Mail-Erinnerungen können Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ jederzeit E-Mail-Erinnerungen manuell senden.

E-Mail-Erinnerungen vom Zertifizierungsaufgabenformular aus senden

Anleitung zum manuellen Senden von E-Mail-Erinnerungen vom Formular „Zertifizierungsaufgaben“ aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Aufgaben** > **Alle Aufgaben**an.
2. Klicken Sie auf die *Nummer* einer Zertifizierungsaufgabe.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **E-Mail-Benachrichtigungen erneut senden** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

E-Mail-Erinnerungen von der Zertifizierungsaufgabenliste aus senden

Anleitung zum manuellen Senden von E-Mail-Erinnerungen von der Zertifizierungsaufgabenliste aus.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Aufgaben** > **Alle Aufgaben**an.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen links neben der *Nummer*einer Zertifizierungsaufgabe. Sie können mehrere Kontrollkästchen aktivieren.
3. Klicken Sie unter der Liste im Menü *Aktionen für ausgewählte Zeilen* auf **E-Mail-Benachrichtigungen erneut senden**.
4. Wählen Sie mehrere Aufgaben aus der Liste aus.
   In der Menüoption wird angezeigt, wie viele Benachrichtigungen ausstehen und wie viele gesendet wurden, z. B. *E-Mail-Benachrichtigungen erneut senden (15 von 18)*.

Zertifizierungsaufgaben als „Geschlossen – unvollständig“ kennzeichnen

Kennzeichnen Sie eine Aufgabe als „Geschlossen – unvollständig“, wenn zum Beispiel nur einige Elemente zertifiziert werden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden Benutzer können eine Aufgabe als „Geschlossen – unvollständig“ kennzeichnen:

- Benutzer mit der Rolle „certification_admin“.
- Benutzer, die im Feld *Zugewiesen an* des Datensatzes der Zertifizierungsaufgabe angegeben sind.

So kennzeichnen Sie eine Aufgabe als „Geschlossen – unvollständig“:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Aufgaben** und wählen Sie **Alle Aufgaben**oder **Meine Aufgaben**aus.
2. Klicken Sie auf die *Nummer* einer Zertifizierungsaufgabe.
3. Geben Sie in das Feld *Arbeitsnotizen* Informationen darüber ein, warum die Aufgabe nicht abgeschlossen werden konnte.
4. Klicken Sie auf **Unvollständig schließen**.

   Wenn mindestens eine Aufgabe in einer Zertifizierungsinstanz als *Geschlossen – unvollständig* gekennzeichnet ist, werden die Felder *Abschlussdatum* und *Prozent abgeschlossen* im Datensatz der Zertifizierungsinstanz nicht aktualisiert. Ein Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ kann:

   - Die unvollständige Aufgabe oder die Aufgaben abschließen.
   - Die unvollständige Aufgabe oder die Aufgaben abbrechen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn sich alle Aufgaben für die Zertifizierungsinstanz im Status *Geschlossen – vollständig* oder *Abgebrochen* befinden:

- Setzt das System das Datumsfeld *Abgeschlossen* im Datensatz der Zertifizierungsinstanz auf das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit.
- Wird das Feld *Prozent abgeschlossen* im Datensatz der Zertifizierungsinstanz auf 100 Prozent festgelegt.

Zertifizierungsaufgaben abbrechen

Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ können eine Zertifizierungsaufgabe im Status „In Arbeit“ oder „Geschlossen – unvollständig“ abbrechen.

Beim Abbrechen einer Zertifizierungsaufgabe wird eine Benachrichtigungs-E-Mail an den Aufgabenverantwortlichen oder die Zuweisungsgruppe gesendet, der/die der Aufgabe zugewiesen ist. Der Vorgesetzte des Aufgabenverantwortlichen oder der Zuweisungsgruppe wird nicht benachrichtigt.

Einzelne Aufgaben abbrechen

Brechen Sie bestimmte Datenzertifizierungsaufgaben im Status „In Arbeit“ ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Aufgaben** > **Alle Aufgaben**an.
2. Suchen Sie eine Aufgabe mit dem *Status In Arbeit*.
3. Klicken Sie auf die *Nummer* der Aufgabe.
4. Klicken Sie auf **Abbrechen**.

Alle Aufgaben in einer Instanz abbrechen

Brechen Sie Datenzertifizierungsaufgaben im Status „In Arbeit“ ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Zeitpläne** > **Instanzen**an.
2. Suchen Sie eine Instanz mit dem *Status In Arbeit*.
3. Klicken Sie auf die *Nummer* der Instanz.
4. Klicken Sie auf **Abbrechen**.

Alle Aufgaben in der Instanz mit dem Status *In Bearbeitung* werden abgebrochen. Der Aufgabenverantwortliche oder die Zuweisungsgruppe wird benachrichtigt.

Die für die Benachrichtigung verwendete E-Mail-Vorlage heißt *certification.task.cancelled*. Die E-Mail-Vorlagen können bearbeitet werden, um beispielsweise den Text der E-Mail-Nachricht zu ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Domain Separation und Data Certification

Domänentrennung wird bei der Datenzertifizierungsverarbeitung unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Service Providers der Anwendung übertragen werden.
- In der Anwendung berücksichtigen die Benutzeroberfläche, Cacheschlüssel, Berichterstellung, Rollups, Zusammenfassungen usw. die Domäne zur Produktionslaufzeit.
- Der Besitzer der Instanz muss in der Lage sein, die Anwendung so einzurichten, dass sie für mehrere Mandanten normal funktioniert.

Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten zu antworten, muss der Client in der Lage sein, meine Antwort zu sehen.

Funktionsweise der Domänentrennung in Datenzertifizierung

- Datenzertifizierung hat nur eine grundlegende Domänentrennung. Solange die Zertifizierungsinstanzen (CIs) oder Datensätze, die zertifiziert werden müssen, korrekt domänengetrennt sind und sich die Benutzer, die die CIs oder Datensätze zertifizieren müssen, in einer Domäne befinden, die die Daten anzeigen kann, funktioniert die Datenzertifizierung wie erwartet.
- Empfehlung: Der Besitzer der Instanz muss für die Zuweisung von Zertifizierungsaufgaben und Zertifizierungsinstanzen an die richtige Domäne verantwortlich sein. Das Ändern der Domäne für diese Datensätze ändert nicht die Funktionalität, schränkt jedoch die Ansicht der Datensätze ein.

Richten Sie Domain Separation für die Datenzertifizierung ein

Nach der Aktivierung des Plugins „Domain Separation“ sind keine zusätzlichen Schritte erforderlich, um die Domänentrennung für die Datenzertifizierung einzurichten.

- Besitzer der -Instanz bestimmen, welche zu zertifizierenden CIs oder Datensätze domänengetrennt werden dürfen.
- Kunden können eine domänengetrennte Umgebung konfigurieren, indem sie einer Domäne Aufgaben zuweisen. Wenn die Daten jedoch bereits domänengetrennt sind, können nur Benutzer mit den richtigen Domänenberechtigungen die Daten in einer Zertifizierungsaufgabe anzeigen.

Wie Mandantendomänen ihre eigenen Anwendungsdaten verwalten

Es ist nicht erforderlich, die Domäne in den Zertifizierungstabellen festzulegen, Sie können dies jedoch tun, wenn der Besitzer der Instanz dies wünscht. Solange die CIs oder Datensätze, die zertifiziert werden müssen, domänengetrennt sind, können Benutzer mit den richtigen Domänenberechtigungen sie anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Domänengetrennte Tabellen

- cert_instance: Durch das Ändern der Domäne in dieser Tabelle werden weder Funktionen noch die Domänen der aus der Tabelle erstellten Aufgaben geändert.
- cert_task: Durch Ändern der Domäne in dieser Tabelle werden die Domänenanzeigeberechtigungen der Aufgabe geändert.
- cert_element: Es wird nicht empfohlen, die Domäne für diese Datensätze zu ändern. Solange die zu zertifizierenden CIs oder Datensätze bereits domänengetrennt sind, wird dies in cert_element-Datensätzen berücksichtigt.
- cert_filter: Wenn Sie die Domäne in dieser Tabelle ändern, ändert sich die Anzeige und Filterung von CIs oder Datensätzen in der Domäne.

Anwendungsfälle

Instanzbesitzer, die über mehrere Clients verfügen, die ihre Infrastruktur zertifizieren, können diesen CIs und Zertifizierungsaufgaben Domänen zuweisen, um die Ansicht von einem Client auf einen anderen zu beschränken.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Komponenten im Zusammenhang mit dem CMDB-Datenmanager

Die folgenden geplanten Aufgaben, Tabellen, Rollen und Eigenschaften beziehen sich auf den CMDB-Datenmanager. Einige davon werden mit CMDB-Arbeitsbereichinstalliert.

Systemeigenschaften

Als Datenmanager-Administrator (data_manager_admin) können Sie CMDB-Datenmanager-Eigenschaften im CMDB-Arbeitsbereichanzeigen.

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann **Verwaltung** in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich.
2. Wählen Sie in den Verwaltungstools im Abschnitt „Verwalten“ den Link **Datenmanager**.
3. Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Einstellungen** aus.

Eigenschaft	Beschreibung
glide.cmdb.data.manager.löschen.batch.größe	Größe jedes CI-Batches, der gelöscht oder archiviert wird (wirkt sich auf die Leistungsoptimierung aus). • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1000
glide.cmdb.data.manager.subflow.timeout	Schwellenwert (in Millisekunden) für die Ausführungszeit des Subflows. Ein Subflow, der diesen Schwellenwert während der Ausführung überschreitet, wird abgebrochen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 600.000 (10 Minuten)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
glide.cmdb.data_manager.default_archive_time	Anzahl der Tage, in denen archivierte CIs aus Archivtabellen noch wiederhergestellt werden können. Nach Ablauf der angegebenen Anzahl von Tagen werden archivierte CIs dauerhaft aus den Archivtabellen gelöscht. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 120
cmdb.data.manager.stale.task.life.in.days	Anzahl der Tage, nach denen eine Aufgabe als veraltet betrachtet wird und von der täglichen geplanten Aufgabe *`CMDB Data Manager - Stale Task Cleaner`* auf „Als **abgebrochen geschlossen** “ gesetzt wird. Details: • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 90
sn_cmdb_ws.glide.cmdb.data.manager.aging.policy.task.timeframe	Anzahl der Tage, bevor eine Datenmanager-Aufgabe als veraltet markiert wird. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 30

Geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
CMDB-Datenmanager – Richtlinienprozessor archivieren/löschen	Verarbeitet alle veröffentlichten Richtlinien vom Typ „Archivieren und Löschen“: • Wendet Richtlinien nur auf CIs an, die bereits stillgelegt sind. • Verarbeitet zuerst alle Archiv-Richtlinien. Wenn keine Fehler gefunden werden, werden mit der Verarbeitung von Lösch-Richtlinien fortgefahren.
CMDB-Datenmanager – Richtlinienprozessor für Stilllegung	Verarbeitet alle veröffentlichten Richtlinien vom Typ „Stilllegen“: Wendet Richtlinien nur auf CIs an, die nicht stillgelegt sind.
CMDB-Datenmanager: Bereinigung veralteter Aufgaben	Bereinigt veraltete CMDB-Datenmanager-Aufgaben, indem die Aufgabe auf **Als abgebrochen geschlossen festgelegt**wird. Die Systemeigenschaft *`cmdb.data.manager.stale.task.life.in.days`* bestimmt die Anzahl der Tage, nach denen eine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
	Aufgabe als veraltet betrachtet wird (standardmäßig 90). Eine Aufgabe ist veraltet, wenn: • Die Aufgabe wurde vor mindestens 90 Tagen (standardmäßig) erstellt und ist noch offen. • Die Genehmigungsanforderungen sind älter als 90 Tage (standardmäßig) und die Aufgabe wurde noch nicht genehmigt.
CMDB-Datenmanager – Richtlinienprozessor für zugehörige Einträge löschen	Verarbeitet die Richtlinie „Zugehöriger CMDB-Eintrag löschen“, indem die angegebenen zugehörigen Tabellen aus der Tabelle „Zugehöriger Eintrag“ [cmdb_related_entry] gelöscht werden.

Tabellen

Tabelle	Beschreibung
CMDB-Datenverwaltungsrichtlinie cmdb_data_management_policy	Details zu CMDB-Datenmanager-Richtlinien.
Ausführungen der CMDB-Datenverwaltungsrichtlinie [cmdb_data_management_policy_execution]	Ausführungsdatensätze, die jeder Richtlinienbewertung entsprechen.
CMDB-Datenverwaltungsrichtlinie – Laufzeitattribute [cmdb_data_management_policy_runtime_attributes]	Aktuelle Richtlinienmetadaten, einschließlich Status und Zusammenfassung.
Steuerung für CMDB-Datenverwaltungsaufgabe [cmdb_data_management_task]	Öffnen Sie Richtlinienaufgaben, die von veröffentlichten Richtlinien generiert wurden.
CMDB-Datenverwaltungsaufgaben an CIs [cmdb_data_management_task_to_ci]	Zuordnungen von Aufgaben zu CIs.
CMDB-Datenmanager – Aufgabe an Dokumente [cmdb_data_management_task_to_document]	Zuordnungen von Aufgabe und zu zugehörigen Elementen.
CMDB-Nachweisaufgaben für Datenverwaltung an CIs [sn_cmdb_ws_attestation_task_to_ci]	Zuordnungen von Aufgaben- und Nachweis-CIs.
CMDB-Datenverwaltungsaufgaben an CIs [cmdb_ci_state_management_task_to_ci]	Zuordnungen von Aufgabe und CIs für den Richtlinientyp „Löschung abhängiger CIs“.
Ausgeschlossene CIs	Verfolgt die CIs nach, die bei der Richtlinienbewertung ausgeschlossen werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
[cmdb_policy_ci_exclusion_list]	
CMDB-Richtlinientyp cmdb_policy_type	Vom CMDB-Datenmanager unterstützte Richtlinientypen
CMDB-Richtlinientyp-Kategorien cmdb_policy_type_categories	Zuordnungen von Richtlinientypen zu Workflow-Studio -Kategorien.
CMDB – anwenderdefinierte Definitionen für Stilllegung cmdb_retirement_custom_definitions	Lebenszyklusregeln für Lebenszyklusrichtlinien (Stilllegen/Archivieren/Löschen). Zum Beispiel anwenderdefinierte Stilllegungsdefinitionen.
CMDB-Richtlinie – Geplante Aufgaben cmdb_policy_scheduled_job]	Details zur geplanten Richtlinienaufgabe.
Auswertungskonfiguration für abhängige CI-Beziehungen [cmdb_abhängig_ci_extra_rels_config]	Informationen zu externen Beziehungen von CIs, die für Lösch- und Archivierungsvorgänge verwendet werden. Externe Beziehungen sind Beziehungen, die sich nicht in der Abhängigkeitskette des CI befinden. Weitere Informationen finden Sie unter Verwaltung abhängiger CIs.
CMDB Abhängige CI-Klassenausschlüsse [cmdb_dependent_ci_class_exclusion]	Ausgeschlossene Klassen für abhängiges CI, das mit den Richtlinientypen Archivieren/Stilllegen/Löschen verwendet wird, um zu bestimmen, welche CIs verwaiste abhängige CIs sind. Weitere Informationen finden Sie unter Verwaltung abhängiger CIs.
CMDB Abhängiges CI-Hauptbuch [cmdb_dependent_ci_ledger]	Bereitstellungstabelle für verwaiste abhängige CIs im Zusammenhang mit der Löschung oder Archivierung des Haupt-CI, von dem sie abhängig sind. Wird auch in einem Vorgang abhängiger CIs kaskadieren-stilllegen verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Verwaltung abhängiger CIs.
CMDB-CI – Hauptbuch am Ende der Lebensdauer [cmdb_ci_end_of_life_ledger]	Als deaktiviert festgelegte CIs, die zu einer Klasse gehören, die nachgelagerte Abhängigkeiten aufweist. Wird in der Richtlinie zur Deaktivierung abhängiger CIs verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
CMDB-Datenmanager-Administrator [data_manager_admin]	Kann auf alle Funktionen im CMDB-Datenmanager zugreifen, einschließlich: • Vollständiger Zugriff auf zugewiesene Aufgaben. • Vollständiger Zugriff auf Richtlinien. • Möglichkeit, Subflow-Kategorien dem Richtlinientyp zuzuordnen. Kann Richtlinien erstellen, bearbeiten und löschen, Vorschauen berechnen, Aufgaben genehmigen und Ausschlusslisten verwalten.	• task_editor • data_manager_user • cmdb_query_builder_read
CMDB-Datenmanager-Benutzer [data_manager_user]	Kann CMDB-Datenmanager-Richtlinien im schreibgeschützten Modus anzeigen und Vorschauen berechnen. Kann die folgenden Aufgaben ausführen: • Zeigen Sie zugewiesene Aufgaben an. • Eine zugewiesene Aufgabe aktualisieren, genehmigen oder ablehnen. • Einer Ausschlussliste aus ihrer Aufgabe ein CI hinzufügen.	cmdb_read

CMDB Gruppe(n)

Eine CMDB -Gruppe ist eine Sammlung von CIs, mit der Sie CI-Aktionen gemeinsam auf alle CIs anwenden können, die Mitglieder in der Gruppe sind.

Beispielsweise kann eine CMDB CI Lifecycle Management-API eine skriptfähige Gruppen-API CMDB verwenden, um die Liste der CIs der Gruppe abzurufen und dann eine CI Lifecycle Management-Aktion gemeinsam auf alle CIs anwenden. Sie können auch eine CMDB -Gruppe mit der Serviceauffüllungsmethode „ Dynamische CI-Gruppe “ verwenden, um einen Anwendungsservice zu füllen.

Gruppentyp

Eine CMDB -Gruppe wird mit einem Gruppentyp konfiguriert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn der Gruppentyp CMDB auf Integrität festgelegt ist, können die CIs in der Gruppe von der CMDB-Integrität überwacht werden, und die aggregierte Integrität wird für die Gruppe als Ganzes im Dashboard CMDB „ Gruppenansicht gemeldet. Beispielsweise können Sie den Zustand nur für CIs an einem bestimmten Standort überwachen.
- Wenn eine CMDB -Gruppe auf CMDB-Arbeitsbereichfestgelegt ist, wird diese Gruppe in der Verwaltungsansicht des im CMDB-Arbeitsbereich angezeigt.

CMDB-Gruppe erstellen und ausfüllen

Je nach Gruppentyp können Sie eine CMDB-Gruppe auffüllen, indem Sie manuell einzelne CIs hinzufügen, gespeicherte CMDB-Abfragen auswählen, oder verschlüsselte Abfragen in der CMDB-Gruppe selbst erstellen. Die aus jeder Abfrage resultierenden CIs werden der Gruppe als Mitglieder hinzugefügt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen:

- Zum Anzeigen von CMDB-Gruppen - itil
- Zum Verwenden einer CMDB-Abfrage - cmdb_query_builder über itil
- Zum manuellen Hinzufügen von CIs - itil oder asset

Um eine CMDB-Gruppe mithilfe einer CMDB-Abfrage aufzufüllen, muss auch eine gespeicherte CMDB-Abfrage vorhanden sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Gruppen**an.
2. Wählen Sie im Bereich CMDB-Gruppen **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus, wählen Sie die Titelleiste mit der rechten Maustaste aus, und wählen **Sie Speichern**aus.

Formular für CMDB-Gruppen

Feld	Beschreibung
Gruppenname	Ein eindeutiger Name für die Gruppe.
Gruppentyp	○ Standard: Grundgruppentyp, der durch manuelles Hinzufügen von CIs, gespeicherten Abfragen und verschlüsselten Abfragen aufgefüllt werden kann. ○ Integrität: Legt die CMDB-Integrität fest, um die Integrität der Gruppen-CIs zu überwachen und Integritätsergebnisse für die gesamte Gruppe zusammenzufassen. Kann nur mit verschlüsselten Abfragen gefüllt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dynamische Filter werden nicht unterstützt, wenn dieser Typ von CMDB-Gruppen ausgefüllt wird. ○ CMDB-Arbeitsbereich: Anwenderdefinierte Klassengruppe, die im CI-Übersichtsbereich der CMDB-Arbeitsbereich-Store-Appangezeigt wird. Kann nur mit verschlüsselten Abfragen gefüllt werden.

4. So verwenden Sie gespeicherte CMDB-Abfragen:
   a. Wählen Sie **CMDB-Gruppe enthält gespeicherte Abfragen** und anschließend **Abfrage hinzufügen**aus.
   b. Wählen Sie eine Abfrage aus der Liste **Gespeicherte Abfrage des Abfrage-Generators**.
   c. Wählen Sie **Absenden**.
   Die zurückgegebenen Ergebnisse bestehen aus den CIs aller Klassen, auf die in der gespeicherten Abfrage verwiesen wird. Diese CIs werden Mitglieder der CMDB-Gruppe.
5. So fügen Sie CIs manuell hinzu:
   a. Wählen Sie **CMDB-Gruppe enthält Konfigurationselemente** und dann **Manuelles CI bearbeiten**aus.
   b. **Wahlweise:** Fügen Sie Filter hinzu.
   c. Wählen Sie CIs in der Liste **Konfigurationselement** aus, und wählen Sie unten das Symbol „**+“ aus**.
   d. Wählen Sie in der Liste **Gruppenmitglieder** die CIs aus, die der Gruppe hinzugefügt werden sollen.
   e. Wählen **Sie Speichern** oder **Speichern und Beenden aus**.
   f. Wählen Sie im Dialogfeld „ **Bestätigung speichern** “ die Option **OK**aus.
   g. Wählen Sie **Absenden**.
6. So verwenden Sie codierte Abfragen:
   a. Wählen Sie **CMDB-Gruppe enthält codierte Abfragen** und anschließend **Neu**aus.
   b. Füllen Sie das Formular CMDB-Gruppe enthält codierte Abfrage mit den Abfragebedingungen aus, die die in die Gruppe aufzunehmenden CIs filtern.

Hinweis:
Dynamische Filter werden für CMDB-Integritätstypgruppen nicht unterstützt, obwohl sie in einer Bedingungsklausel hinzugefügt werden können.

Feld	Beschreibung
Klasse	Klasse, für die die codierte Abfrage gilt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
CI-Übersichtsbedingung	Filter, der bei der Berechnung für das CI-Übersichtsdiagramm im CMDB-Arbeitsbereichverwendet wird. Gilt nur, wenn die Systemeigenschaft *sn_cmdb_ws.ci_overview.enable_simple_condition* auf „ **wahr** “ festgelegt ist (standardmäßig „**falsch** “). Verbessert die Leistung, indem weniger Ergebnisse zurückgegeben werden, wenn sich in einer Umgebung, die nicht zu CSDM migriert wurde, eine große Datenmenge befindet. Diese Bedingung wird nicht verwendet, wenn **Alle CIs anzeigen**ausgewählt wird.
Bedingung	Filtert die CIs, die in der Gruppe enthalten sind. Wird verwendet, wenn **einfache Bedingung** nicht anwendbar ist.

c. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Wählen Sie **Alle CIs** anzeigen aus, um alle CIs aus allen Ergebnisspalten der Abfrage anzuzeigen. Es werden jedoch nur CIs aus CMDB-Tabellen angezeigt.

Details zum CI Lifecycle Management für CIs der CMDB-Gruppe anzeigen

Zeigen Sie den CI Lifecycle Management-Betriebsstatus und CI-Aktionen an, die für die CIs gelten, die Mitglieder einer CMDB-Gruppe sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn die CMDB-Gruppe auf einer CMDB-Abfrage basiert, wird die Abfrage in Echtzeit ausgeführt und zeigt die resultierenden CIs an. Wenn die Abfrage aufgrund einer Zeitbegrenzung oder aus anderen Gründen nicht erfolgreich abgeschlossen wurde, werden entsprechende Fehlermeldungen angezeigt.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Gruppen**an.
2. Klicken Sie auf der Seite „ **CMDB-Gruppen** “ auf eine CMDB-Gruppe.
3. Klicken Sie auf **Alle CIs anzeigen**.

Feld	Beschreibung
Configuration Item	CI-Gruppenmitglied
Klasse	Klasse des CI-Gruppenmitglieds.
Betriebsstatus	CI Lifecycle Management-Betriebsstatus des CI, wie z. B. „Reparatur in Arbeit“ oder „Funktionsfähig“. Mögliche Betriebsstatus sind in der Auswahlliste

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	des Felds *Operational status* in der Tabelle „cmdb_ci“ festgelegt.
Aktionen	CI Lifecycle Management-Aktionen, die für das CI gelten, wie „Klonen“ und „Bereitstellung“. Mögliche Aktionen sind in der CMDB-CI-Aktionen-Tabelle [statemgmt_cmdb_actions] definiert.

CMDB Compliance

CMDB Compliance ist ein Toolssatz, mit dem Administratoren CMDB -Daten auf Richtigkeit prüfen und in den Daten gefundene Diskrepanzen beheben können.

Hinweis:
Informationen zur Compliance im Kontext interner Geschäftsziele und -ziele sowie externer Gesetze und Vorschriften finden Sie unter Richtlinien- und Compliance-Management erkunden .

Zertifizierungsoptionen

CMDB Die Compliance bietet entsprechend der Größe und den Anforderungen Ihrer Organisation folgende Zertifizierungsoptionen:

Option	Beschreibung
Gewünschter Zustand	Vergleicht automatisch die tatsächlichen Attribute und Beziehungen von bestimmten ServiceNow Datensätzen mit den gewünschten Zuständen für diese Datensätze. Ein Audit kann beispielsweise einen Linux-Datenbankserver erkennen, der nicht über ausreichend RAM verfügt oder dessen Abhängigkeiten von Beziehungen zu einem anderen CI nicht korrekt sind. Das System veröffentlicht dann alle festgestellten Unstimmigkeiten und weist qualifizierten Benutzern automatisch Folgeaufgaben zu, um die Compliance dieses Servers zu gewährleisten.
Architekturcompliance	Vergleicht automatisch die tatsächlichen Attribute bestimmter CIs wie CPU-Anzahl, RAM oder Datenträgergröße mit den erwarteten Attributen für diese CIs. Das System veröffentlicht alle festgestellten Unstimmigkeiten und weist qualifizierten Benutzern automatisch Nachbesserungsaufgaben zu.

Compliance-Vorlagen und -Audits

Mit den Modulen „Vorlagen“ und „Audits“ auf der obersten Ebene des Compliance-Menüs können certification_admin-Benutzer alle Vorlagen- und Audittypen erstellen, bearbeiten und löschen.

Sie können Compliance-Vorlagen und -Audits verwenden, um Datensätze für jede Tabelle in dem ServiceNow System auszuwerten, nicht nur die Tabellen, die die Tabelle „Configuration Item“ [cmdb_ci] erweitern. Compliance-Audits zertifizieren nur Datensatzattribute. Compliance-Vorlagen können in Steuerungstestdefinitionen in Governance, Risk, and Compliance verwendet werden.

Compliance-Aktivierung

Die Compliance-Funktionalität wird vom Plugin „Certification Core“ (com.snc.certification_core) bereitgestellt, das gemeinsam genutzte Funktionen enthält, die für Zertifizierungsaudits erforderlich sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Plugin „Zertifizierung Core“ (com.snc.certification_core) besteht aus den folgenden Plugins und ist standardmäßig aktiviert.

- Standardmäßig aktiviert: Zertifizierung des gewünschten Zustands (com.snc.certification_desired_state)
- Aktivieren Sie : Architektur-Compliance (com.snc.architecture_compliance). Dadurch wird automatisch das Plugin „Version Management“ (com.snc.version) aktiviert, das Zertifizierungsfilter und Vorlagenversionen verwaltet.
- Aktivieren Sie : Datenzertifizierung (com.snc.certification_v2). Dadurch wird automatisch das Plugin „Version Management“ (com.snc.version) aktiviert, das Zertifizierungsfilterversionen verwaltet.

Mit Compliance installiert

Diese Komponenten werden mit dem Certification Core-Plugin installiert.

Demodaten sind in den Plugins „Gewünschter Zustand“ und „Architekturcompliance“ enthalten.

Das Certification Core-Plugin fügt diese Tabellen hinzu oder ändert sie.

Compliance Certification Core-Tabellen

Name	Beschreibung
Audit [cert_audit]	Enthält alle Daten, die zur Ausführung eines Audits erforderlich sind, einschließlich der Benutzer, die Folgeaufgaben zugewiesen sind, und des Ausführungszeitplans.
Audit-Ergebnis [cert_audit_result]	Enthält die Ergebnisse spezifischer Zertifizierungsaudits.
Folgeaufgabe [cert_follow_on_task]	Enthält die Aufgaben, die aus einer Audit-Unstimmigkeit generiert wurden.
Zertifizierungsvorlage [cert_template]	Enthält die Definition des gewünschten Zustands des Datensatzes. Die Vorlage enthält einen Filter, der die auszuwertenden Datensätze sowie die erwarteten Attribute und Beziehungswerte identifiziert. Enthält die zu zertifizierenden Datensätze, die erwarteten Attribute und die erwarteten Beziehungswerte.
Zertifizierungsbedingung [cert_cond]	Basistabelle, die die gewünschten Attribut- oder Beziehungsbedingungen definiert, die in Vorlagen verwendet werden.
Zertifizierungsattributbedingung [cert_attr_cond]	Enthält die Bedingungen, die die gewünschten CI-Attributwerte definieren. Diese Tabelle erweitert die Basistabelle „Zertifizierungsbedingung“ [cert_cond].
Zertifizierungs-CI-Beziehungsbedingung [cert_ci_rel_cond]	Enthält die CI-zu-CI-Beziehungsbedingungen. Diese Tabelle erweitert die Basistabelle „Zertifizierungsbedingung“ [cert_cond].
Zertifizierungsbenutzer-Beziehungsbedingung [cert_user_rel_cond]	Enthält die CI-zu-Benutzer-Beziehungsbedingungen. Diese Tabelle erweitert die Basistabelle „Zertifizierungsbedingung“ [cert_cond].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Compliance Certification Core-Tabellen (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
Zertifizierungsgruppen-Beziehungsbedingung [cert_group_rel_cond]	Enthält die CI-zu-Gruppe-Beziehungsbedingungen. Diese Tabelle erweitert die Basistabelle „Zertifizierungsbedingung“ [cert_cond].
Zertifizierungsbezogene Listenbedingung [cert_related_list_cond]	Enthält die Bedingungen für zugehörige Listen. Diese Tabelle erweitert die Basistabelle „Zertifizierungsbedingung“ [cert_cond].
Zertifizierungsfilter [cert_filter]	Enthält einen Zertifizierungsfilter, einschließlich der Tabelle mit den zu auditierenden Datensätzen und den Filterbedingungen.

Benutzerrollen

Die Zertifizierungsrolle wird automatisch allen Benutzern mit der Rolle itil zugewiesen, wenn das Certification Core-Plugin aktiviert ist oder Compliance-Anwendungen aktualisiert werden. Certification Core installiert zwei Business Rules, die beide als **Dem Manager Zertifizierungsrollen hinzufügen** bezeichnet werden und ähnliche Aufgaben an verschiedenen Tabellen ausführen. Eine Regel sucht nach einem Manager, der in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] angegeben ist, und die andere sucht nach der Zertifizierungsrolle in der Tabelle „Benutzerrolle“ [sys_user_has_role]. Wenn sowohl ein Manager als auch die Zertifizierungsrolle für einen Benutzer angegeben sind, erteilt das System dem Manager automatisch die Zertifizierungsrolle. Diese Funktionalität stellt sicher, dass eine Zertifizierungsaufgabe erfolgreich an die nächste Ebene weitergeleitet werden kann. Das System weist diese automatische Rolle nur dem unmittelbaren Vorgesetzten des Benutzers zu und nicht anderen Personen in der Managementkette.

Hinweis:
Wenn ein Manager nur über die Zertifizierungsrolle und keine andere Rolle verfügt, wird er als anfordernde Person betrachtet und nicht als abonnierter Erfüller gezählt.

Compliance Certification Core-Benutzerrollen

Name	Enthält Rollen	Beschreibung
Zertifizierung	Keine	Kann Zertifizierungsaufgaben lesen und aktualisieren, um Unstimmigkeiten zu beheben.
certification_filter_admin	Keine	Kann Zertifizierungsfilter erstellen, lesen und aktualisieren.
certification_admin	Zertifizierung, certification_filter_admin	Kann den gesamten Zertifizierungsprozess verwalten. Diese Benutzer können alle Zertifizierungsdatensätze erstellen, bearbeiten und löschen.

UI-Richtlinien

Compliance Certification Core-UI-Richtlinien

Name	Tabelle	Beschreibung
Schreibschutz für Tabellen aktivieren	Audit [cert_audit]	Aktiviert den Schreibschutz für das von dem ausgewählten Filter abgeleitete Tabellenfeld.
Audittyp ausblenden	Audit [cert_audit]	Blendet das Feld „Audittyp“ aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Compliance Certification Core-UI-Richtlinien (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
Nächste geplante Ausführung ausblenden	Audit [cert_audit]	Blendet das nächste geplante Ausführungsdatum aus, wenn ein Audit als inaktiv oder bei Bedarf eingestellt ist.
Aufgabenfelder anzeigen, wenn „Aufgaben erstellen“ auf „wahr“ gesetzt wurde	Audit [cert_audit]	Zeigt alle Felder an, die sich auf das Erstellen von Aufgaben beziehen, wenn der Benutzer das Kontrollkästchen „Aufgaben erstellen“ aktiviert hat.
Namen zu einem Pflichtfeld machen	Audit [cert_audit]	Macht den Namen zu einem Pflichtfeld.
Bearbeitung des Datums der letzten Ausführung verhindern	Audit [cert_audit]	Aktiviert den Schreibschutz für das Feld „Datum der letzten Ausführung“.
Benutzerfeld anzeigen	Audit [cert_audit]	Blendet Felder basierend auf dem ausgewählten Zuordnungstyp ein oder aus. Das System zeigt das Feld „Benutzer“ an, wenn Sie die folgenden Zuordnungstypen auswählen: • Benutzerfeld, wenn die Option „Zu leer zuweisen“ „Zugewiesene Aufgabe erstellen“ lautet. • Bestimmter Benutzer
Zuweisen-an-Felder anzeigen	Audit [cert_audit]	Blendet Felder basierend auf dem ausgewählten Zuordnungstyp ein oder aus. Das System zeigt das Feld „Zuweisen an“ an, wenn der Zuordnungstyp „Benutzerfeld“ ist.
Zuweisungsfelder anzeigen	Audit [cert_audit]	Blendet Felder basierend auf dem ausgewählten Zuordnungstyp ein oder aus. Das System zeigt das Feld „Zu leer zuweisen“ an, wenn Sie einen der folgenden Zuordnungstypen auswählen: • Benutzerfeld • Gruppenfeld
Gruppenfeld anzeigen	Audit [cert_audit]	Blendet Felder basierend auf dem ausgewählten Zuordnungstyp ein oder aus. Das System zeigt das Feld „Gruppe“ an, wenn Sie einen der folgenden Zuordnungstypen auswählen: • Bestimmte Gruppe • Gruppenfeld, wenn die Option „Zu leer zuweisen“ „Zugewiesene Aufgabe erstellen“ lautet.
„Ausführen“ zugeordnete Felder ausblenden, wenn	Audit [cert_audit]	Blendet diese Planungsfelder aus, wenn das Audit inaktiv ist:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Compliance Certification Core-UI-Richtlinien (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
„Aktiv“ auf „Falsch“ festgelegt ist		• Ausführen • Tag • Zeit • Letzte geplante Ausführung
Skriptfenster für „Skriptiertes Audit“ anzeigen	Audit [cert_audit]	Zeigt das Feld „Dieses Skript ausführen“ an, wenn der Audittyp „Skriptiert“ ist.
Schreibschutz für Tabellen aktivieren	Zertifizierungsbedingung [cert_cond]	Aktiviert den Schreibschutz für das von dem ausgewählten Filter abgeleitete Tabellenfeld.

Script Includes

Compliance Certification Core-Script Includes

Name	Beschreibung
DesiredStateUtil	Utility-Funktionen für den gewünschten Zustand, die zum Klonen einer Vorlage für die Funktionalität „Einfügen“ verwendet werden.
CMDBRElationshipAjax	Tool zum Abrufen aller Beziehungen für eine bestimmte Tabelle.
RelationshipQueryParseAjax	Analysiert Bedingungsfilter. Dieses Script Include ist der interne Code, der zum Generieren der Compliance-Bedingungen verwendet wird.
CertificationUtils	Utility-Funktionen für die Zertifizierung, die den Wert für den nächsten Ausführungszeitpunkt finden usw.
CertTaskEscalationTimerPercentage	Utility-Methode zum Einstellen der Dauer von Eskalationszeitgebern.
ConditionUtilsAjax	AJAX-Utilities zum Analysieren von Abfragen in einem von Menschen lesbaren Format.
DeleteInactiveVersionsAjax	Serverseitiges AJAX-Skript zum Löschen aller inaktiven Versionen eines Datensatzes.

Clientskripts

Compliance Certification Core-Clientskripts

Name	Tabelle	Beschreibung
Schreibschutz für Audittypen aktivieren, wenn nicht neu	Zertifizierungsvorlage [cert_template]	Legt den korrekten Audittyp für neue Datensätze fest. Wenn der Datensatz nicht neu ist, wird das Feld „Audittyp“ als schreibgeschützt festgelegt.
Tabellennamen aktualisieren (Filter)	Audit [cert_audit]	Aktualisiert das Feld „Tabellenname“, wenn der Filter aktualisiert wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Compliance Certification Core-Clientskripts (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
Tabellennamen aktualisieren	Audit [cert_audit]	Aktualisiert das Feld „Tabellenname“, wenn die Vorlage aktualisiert wird.
Tabellennamen auf „neu“ setzen	Audit [cert_audit]	Gibt den Tabellennamen aus der Vorlage oder dem Filter zurück.
Tabellennamen aktualisieren	Zertifizierungsvorlage [cert_template]	Aktualisiert das Feld „Tabellenname“, wenn ein neuer Filter ausgewählt wird, und prüft alle vorhandenen Bedingungen, um festzustellen, ob sie für die neue Tabelle geeignet sind.
Bei Festlegen von Tabellen Bedingungen anzeigen	Zertifizierungsvorlage [cert_template]	Blendet Bedingungen entsprechend ein und aus, wenn die Tabelle festgelegt ist.
Bei Changes des Audittyps Filter zurücksetzen	Zertifizierungsvorlage [cert_template]	Löscht den Filter und aktualisiert die angezeigten Listen, wenn der Audittyp geändert wird.

Business Rules

Compliance Certification Core-Business Rules

Name	Tabelle	Beschreibung
Klonbedingung	Zertifizierungsbedingung [cert_cond]	Teil der Zertifizierungs-Versionsverwaltung. Diese Business Rule behält die ursprüngliche ID bei, wenn eine Bedingung geändert wird.
Audittypen aus Audits kopieren	Audit-Ergebnis [cert_audit_result]	Stellt sicher, dass alle Auditergebnisse denselben Audittyp haben wie das Audit, das sie generiert hat.
Werte aus Vorlagen kopieren	Audit [cert_audit]	Wenn ein Benutzer eine Vorlage auswählt und die Tabelle, den Filter und den Audittyp aus der Vorlage aktualisiert.
Bedingungen löschen	Zertifizierungsbedingung [cert_cond]	Teil der Zertifizierungs-Versionsverwaltung, die eine Bedingung löscht.
Löschen von Audits mit Ergebnissen verhindern	Audit [cert_audit]	Verhindert das Löschen eines Audits mit Ergebnissen.
Löschen von Filtern mit Vorlagen verhindern	Zertifizierungsfilter [cert_filter]	Verhindert das Löschen eines Filters, der immer noch mit einer Vorlage oder einem Audit verknüpft ist.
Löschen von Ergebnissen mit Aufgaben verhindern	Audit-Ergebnis [cert_audit_result]	Verhindert das Löschen eines Auditergebnisses mit einer angefügten Aufgabe.
Löschen von Vorlagen mit Audits verhindern	Zertifizierungsvorlage [cert_template]	Verhindert das Löschen einer Vorlage, die weiterhin von einem Audit verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Compliance Certification Core-Business Rules (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
Bedingungstabellen aktualisieren	Zertifizierungsvorlage [cert_template]	Führen Sie beim Speichern von Vorlagenbedingungen alle Workflows ordnungsgemäß aus, und aktualisieren Sie die Bedingungsfelder, um die Anzeigeversion der Bedingungen zu enthalten.
Filterversionen aktualisieren	Zertifizierungsfilter [cert_filter]	Erstellt eine Version, wenn sich der Filter bedeutend ändert.
Zeit der nächsten Ausführung aktualisieren	Audit [cert_audit]	Aktualisiert die Uhrzeit im Feld „Nächste geplante Ausführung“, wenn ein Audit geändert wird.
Nächste Laufzeit während der Ausführung aktualisieren	Audit [cert_audit]	Wenn das Audit ausgeführt wird, aktualisieren Sie das Feld „Nächste geplante Ausführung“ zum nächsten Zeitpunkt, zu dem die Ausführung des Audits geplant ist.
Tabelle aktualisieren	Zertifizierungsvorlage [cert_template]	Aktualisieren Sie die gespeicherte Tabelle gemäß der Tabelle des Filters.
Vorlagenversion aktualisieren	Zertifizierungsvorlage [cert_template]	Erstellt eine Version, wenn sich die Vorlage bedeutend ändert.

Modul „Compliance-Übersicht“

Das Modul „Compliance-Übersicht“ ist eine Art von Homepage.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Modul „Compliance-Übersicht“ fasst Folgendes zusammen:

- Aktuelle Auditstatus
- Ausstehende Zertifizierungsaufgaben
- Compliance-Unstimmigkeiten
- Bevorstehende Audits
- Allgemeiner Status der Compliance-Audits für Data Certification, gewünschten Zustand, Architekturcompliance und Skriptaudits

Nur Benutzer mit bestimmten Rollen können auf das Übersichtsmodul zugreifen. Die verschiedenen Zugriffsebenen sind:

Zugriffsebenen nach Rolle

Rolle	Zugriff
Zertifizierung	Anzeigen (Übersichtsseite anzeigen und Berichte aktualisieren)
certification_admin	• Anzeigen (Übersichtsseite anzeigen und Berichte aktualisieren) • Anpassen (Berichte aktualisieren, hinzufügen, löschen und neu anordnen)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugriffsebenen nach Rolle (Fortsetzung)

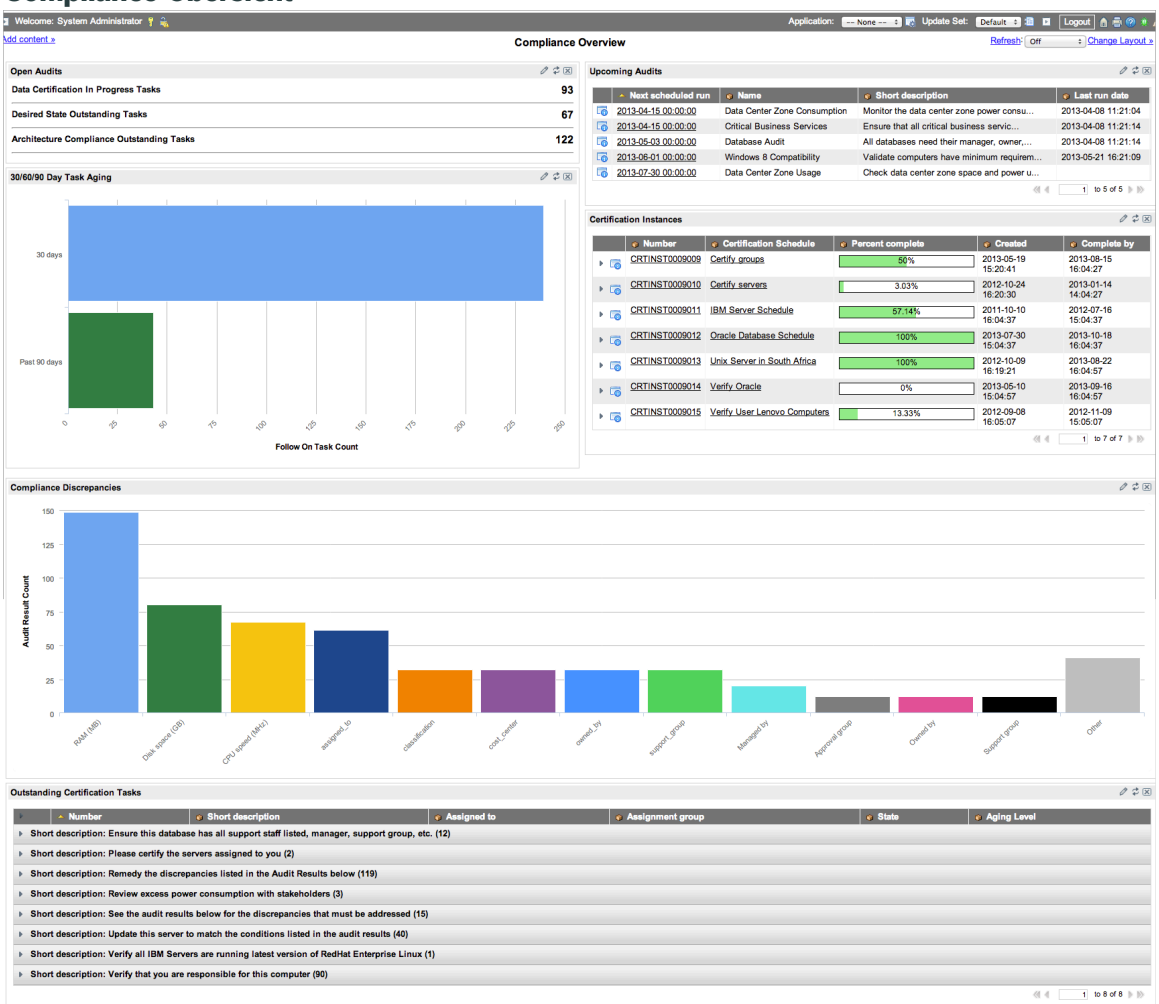
Rolle	Zugriff
	Anzeigen, Anpassen
admin	• Anzeigen (Übersichtsseite anzeigen und Berichte aktualisieren) • Anpassen (Berichte aktualisieren, hinzufügen, löschen und neu anordnen) • Bearbeiten (kann Anzeigen bearbeiten)

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Compliance** > **Übersicht**an.
2. Wählen Sie Elemente in den Berichten aus, um weitere Informationen zu erhalten.
   Klicken Sie zum Beispiel auf die Leiste **Speicherplatz (GB)** im Diagramm „Compliance-Unstimmigkeiten“, um eine Liste mit nach Speicherplatzattributen gefilterten Auditergebnissen zu öffnen.

Example:

Compliance-Übersicht



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Architektur-Compliance

Architecture Compliance verwaltet geplante oder bedarfsgesteuerte Audits von CMDB -Daten, um zu bestimmen, welche Configuration Items (CI) den erwarteten Attributen entsprechen. Die Compliance-Audits überprüfen Server, um sicherzustellen, dass ihre physischen Ressourcen, wie z. B. CPU-Geschwindigkeit oder Speicher, bestimmten Standards entsprechen.

Der Compliance-Prozess überprüft Server, um sicherzustellen, dass ihre Ressourcen (z. B. CPU-Geschwindigkeit oder Speicher) den von Ihrer Organisation festgelegten Standards entsprechen. Auditberichte zeigen Unstimmigkeiten unter den Attributen der Ziel-CIs, und ServiceNow weist qualifizierten Benutzern, die diese Unstimmigkeiten beheben können, automatisch Folgeaufgaben zu.

Der für die Compliance-Prüfung zuständige Administrator erstellt Vorlagendefinitionen der gewünschten Attribute und plant dann ein Audit zur Prüfung der CIs auf Compliance. In den Audit-Ergebnissen werden CIs identifiziert, die die Zertifizierung bestehen, und CIs mit Abweichungen aufgelistet, bei denen Fehler aufgetreten sind. ServiceNow generiert automatisch Folgeaufgaben und weist sie zu, um den Prozess zur Wiederherstellung der Compliance der CIs nachzuverfolgen. Benutzer mit der Administratorrolle aktivieren Architekturcompliance.

Architekturcompliance-Rollen

Um auf Zertifizierungselemente zuzugreifen oder diese zu konfigurieren, muss ein Benutzer über die Rolle „certification_admin“ verfügen. Diese Benutzer können Filter erstellen, aktualisieren und löschen, sofern sie auf die erforderlichen Tabellen zugreifen dürfen.

Im Basissystem verfügen Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ über eingeschränkte Systemrechte und keinen Zugriff auf alle erforderlichen Tabellen. Stellen Sie beim Zuweisen von Compliance-Ressourcen sicher, dass Sie dem Benutzer „certification_admin“ bei Bedarf zusätzliche Rollen zuweisen. Der Zertifizierungsadministrator benötigt beispielsweise Rollen, die Zugriff auf diese Tabellen gewähren:

- Unternehmen [core_company]
- Kostenstelle [cmn_cost_center]
- Zeitplan [cmn_schedule]

Architekturcompliance-Prozess

Führen Sie diese Aufgaben in dieser Reihenfolge aus, um Konfigurationselemente mit Architekturcompliance zu zertifizieren.

1. Filter erstellen.

   Erstellen Sie einen Filter, der eine Teilmenge der zu zertifizierenden Configuration Items definiert. Sie können mehrere Versionen eines Filters erstellen und dann die Version aktivieren, die Sie für die Compliance-Prüfung verwenden möchten. Architekturcompliance unterstützt nur Filter für die Tabelle „Configuration Item“ [cmdb_ci] und alle Tabellen, die diese erweitern.

2. Vorlage erstellen.

   Erstellen Sie Vorlagenbedingungen mit Werten aus Referenzfeldern in einer zugehörigen Liste oder Bedingungen, die die erwarteten physischen Attribute jedes CI in einem Audit definieren. Die Vorlage verwendet einen Filter, um zu bestimmen, welche Configuration Items das System basierend auf diesen Bedingungen untersucht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Audits erstellen und ausführen.

   Erstellen und planen Sie ein Audit, oder führen Sie ein Audit bei Bedarf durch. Das Audit generiert basierend auf den Bedingungen in der von Ihnen angegebenen Vorlage einen Satz von Ergebnissen.

4. Audit-Ergebnisse anzeigen.

   Zeigen Sie die Audit-Ergebnisse an, die die Unstimmigkeiten zwischen dem in den Vorlagenbedingungen angegebenen erwarteten Status und dem tatsächlichen Status der Configuration Items im Ziel zeigen.

5. Unstimmigkeiten korrigieren.

   Korrigieren Sie die von dem Audit gefundenen Unstimmigkeiten, indem Sie die vom System erstellten Folgeaufgaben ausführen.

Modul „Übersicht über Architekturcompliance“

Das Modul „Übersicht über Architekturcompliance“ zeigt verschiedene Berichte zur Architekturcompliance an. Das Übersichtsmodul ist eine Art Homepage.

Nur Compliance-Benutzer mit bestimmten Rollen können auf das Übersichtsmodul zugreifen. Folgende Zugriffsebenen sind verfügbar:

Zugriffsebenen nach Rolle

Rolle	Zugriff
Zertifizierung	Anzeigen (Übersichtsseite anzeigen und Berichte aktualisieren)
certification_admin	• Anzeigen (Übersichtsseite anzeigen und Berichte aktualisieren) • Anpassen (Berichte aktualisieren, hinzufügen, löschen und neu anordnen) Anzeigen, Anpassen
admin	• Anzeigen (Übersichtsseite anzeigen und Berichte aktualisieren) • Anpassen (Berichte aktualisieren, hinzufügen, löschen und neu anordnen) • Bearbeiten (kann Berichte bearbeiten)

Mit dem Übersichtsmodul für Architektur-Compliance

Um das Modul „Übersicht über Architektur-Compliance“ zu verwenden, navigieren Sie zu **Compliance** > **Architektur-Compliance** > **Übersicht** und klicken Sie auf Elemente innerhalb der Anzeigen, um weitere Informationen zu erhalten.

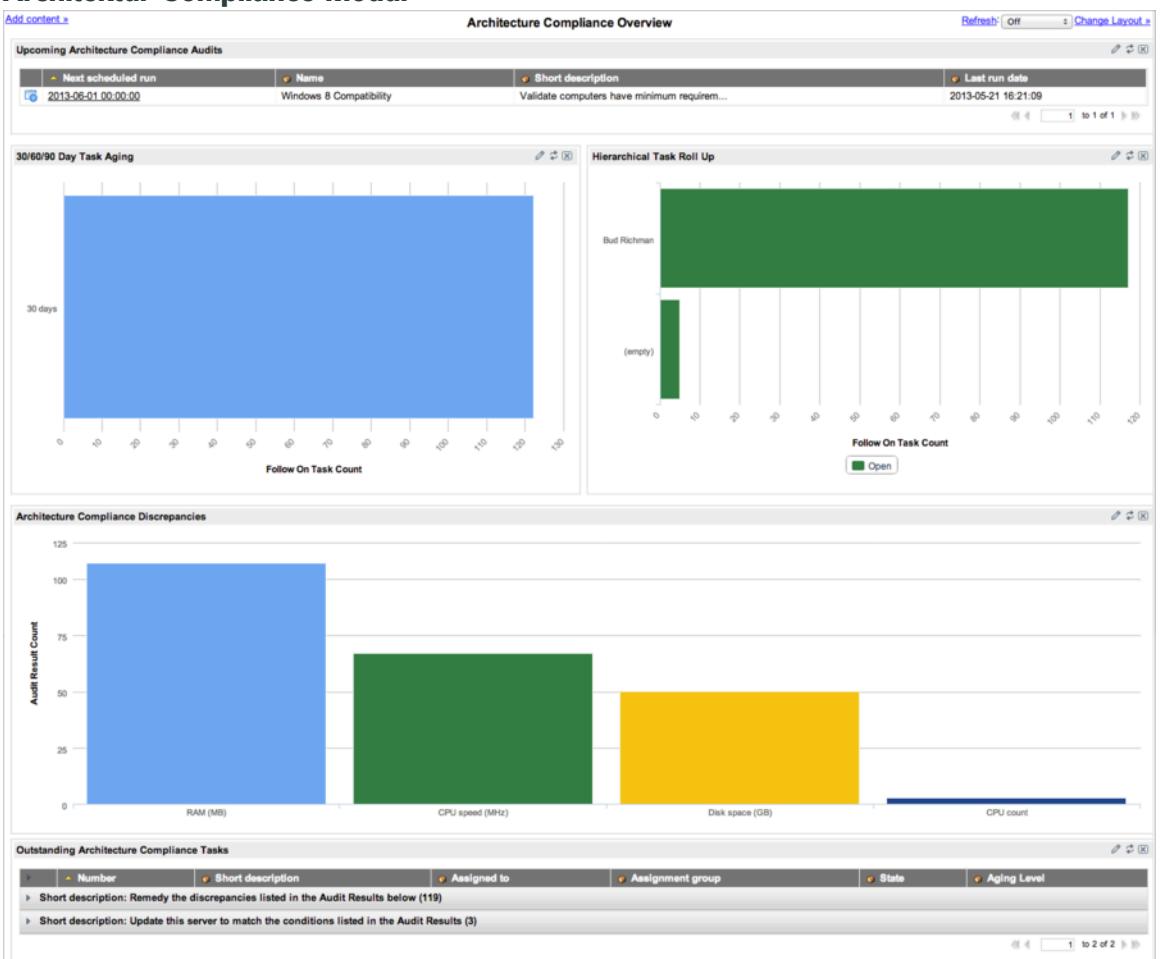
Die verfügbaren Berichte sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anzeigen des Moduls „Übersicht über Architektur-Compliance“.

Bericht	Beschreibung	Tabelle
30/60/90 Tage Aufgabendauer	Alle ausstehenden Folgeaufgaben, gruppiert nach Alter in Schritten von 30 Tagen.	Zertifizierungsaufgabe
Architekturcompliance-Unstimmigkeiten	Alle geprüften Attributunstimmigkeiten	Audit-Ergebnisse
Hierarchisches Aufgaben-Rollup	Alle Folgeaufgaben gruppiert nach **Zugewiesen an**-Benutzern.	Folgeaufgabe
Ausstehende Aufgaben der Architektur-Compliance	Alle Folgeaufgaben mit dem Status **Ausstehend**, **Offen** oder **In Bearbeitung**	Folgeaufgabe
Anstehende Architekturcompliance-Audits	Alle geplanten Audits	Audit

Architektur-Compliance-Modul



Gewünschter Zustand

Der gewünschte Zustand führt geplante oder bedarfsgesteuerte Audits von CMDB -Daten durch, um zu bestimmen, welche Datensätze den erwarteten Attributen, CI-Beziehungen und Beziehungen zu anderen Datensätzen im System entsprechen.

Zum Beispiel kann „Gewünschter Zustand“ ermitteln, ob auf einem Computer eine Lizenz für ein bestimmtes Softwareprogramm vorhanden ist. Im Compliance-Prozess werden Configuration Items (CI) daraufhin überprüft, ob ihre Attribute und Beziehungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

den von Ihrer Organisation festgelegten Standards entsprechen. Audit-Ergebnisse zeigen Diskrepanzen im gewünschten Zustand eines Datensatzes, und ServiceNow weist qualifizierten Benutzern, die diese Diskrepanzen beheben können, automatisch Folgeaufgaben zu.

Gewünschter Zustand – Rollen

Um auf Zertifizierungselemente zuzugreifen oder diese zu konfigurieren, muss ein Benutzer über die Rolle „certification_admin“ verfügen. Diese Benutzer können Filter erstellen, aktualisieren und löschen, sofern sie auf die erforderlichen Tabellen zugreifen dürfen.

Im Basissystem verfügen Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ über eingeschränkte Systemrechte und keinen Zugriff auf alle erforderlichen Tabellen. Stellen Sie beim Zuweisen von Compliance-Ressourcen sicher, dass Sie dem Benutzer „certification_admin“ bei Bedarf zusätzliche Rollen zuweisen. Der Zertifizierungsadministrator benötigt beispielsweise Rollen, die Zugriff auf diese Tabellen gewähren:

- Unternehmen [core_company]
- Kostenstelle [cmn_cost_center]
- Zeitplan [cmn_schedule]

Gewünschter Zustand – Prozess

Beim Zertifizierungsprozess für den gewünschten Zustand können Server überprüft werden, um sicherzustellen, dass ihre physischen Ressourcen, wie z. B. CPU-Geschwindigkeit oder Speicher, bestimmten Standards entsprechen. Durch diesen Prozess wird außerdem sichergestellt, dass allen kritischen Business Services ein Manager, eine Supportgruppe und eine Genehmigungsgruppe zugewiesen sind.

Der für die Zertifizierung zuständige Administrator erstellt Definitionen der gewünschten Zustände und plant dann ein Audit zur Prüfung der CIs auf Compliance. Die Audit-Ergebnisse enthalten die CIs, die die Zertifizierung bestanden haben, und spezifizieren die Diskrepanzen derjenigen CIs, die nicht bestanden haben. Das ServiceNow-System generiert automatisch Folgeaufgaben, um den Anpassungsprozess der CIs an den gewünschten Zustand nachzuverfolgen.

Der gewünschte Zustand unterscheidet sich wesentlich von der Datenzertifizierung. Datenzertifizierung ist ein manueller Prozess, um sicherzustellen, dass Daten der Realität entsprechen. „Gewünschte Zustand“ prüft die gleichen Daten und ermittelt, wann sich die Konfiguration jedes Elements im gewünschten und genehmigten Status befindet.

1. Zertifizierungsfilter erstellen: Erstellen Sie einen Filter, der eine Teilmenge der zu zertifizierenden Configuration Items definiert. Sie können mehrere Versionen eines Filters erstellen und dann die Version aktivieren, die Sie für die Zertifizierung verwenden möchten. Sie können Filter für die Tabelle „Configuration Item“ [cmdb_ci] und für alle Tabellen, die sie erweitern, erstellen.
2. Vorlage erstellen: Erstellen Sie eine Vorlage mit Bedingungen, die den gewünschten Zustand der physischen Attribute, verknüpften Datensätze und Beziehungen für ein CI definieren. Der Zertifizierungsfilter, den Sie für die Vorlage auswählen, bestimmt, welche Configuration Items das System untersucht.
3. Audit erstellen und ausführen: Erstellen Sie ein Audit mit der Vorlage. Legen Sie fest, dass das Audit nach einem Zeitplan oder bei Bedarf ausgeführt wird. Das Audit generiert entsprechend den Bedingungen der von Ihnen angegebenen Vorlage einen Satz von Ergebnissen. Legen Sie die Verwendung von Folgeaufgaben fest:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Legen Sie fest, ob das Audit Folgeaufgaben und Zuweisungen erstellt.
- Legen Sie fest, ob die gleiche Folgeaufgabe für den gleichen Audit-Fehler bei mehreren Ausführungen verwendet wird. Das Systemattribut `glide.allow.new.cert_follow_on_task` ist standardmäßig auf „true“ gesetzt, sodass bei jeder Audit-Ausführung neue Folgeaufgaben für denselben Fehler erstellt werden können.

4. Audit-Ergebnisse anzeigen: Zeigen Sie die Audit-Ergebnisse an, die die Diskrepanzen zwischen dem in der Vorlage angegebenen gewünschten Zustand und dem tatsächlichen Zustand der Konfigurationselemente im Ziel zeigen.
5. Diskrepanzen korrigieren: Korrigieren Sie die gefundenen Diskrepanzen, indem Sie die vom System erstellten Folgeaufgaben ausführen.

Modul „Gewünschter Zustand – Übersicht“

Das Modul „Gewünschter Zustand – Übersicht“ zeigt verschiedene Berichte zum gewünschten Zustand an. Das Übersichtsmodul ist eine Art Homepage.

Rollen für das Modul „Gewünschter Zustand – Übersicht“

Nur Compliance-Benutzer mit bestimmten Rollen können auf das Übersichtsmodul zugreifen. Folgende Zugriffsebenen sind verfügbar:

Zugriffsebenen nach Rolle

Rolle	Zugriff
Zertifizierung	Anzeigen (Übersichtsseite anzeigen und Berichte aktualisieren)
certification_admin	• Anzeigen (Übersichtsseite anzeigen und Berichte aktualisieren) • Anpassen (Berichte aktualisieren, hinzufügen, löschen und neu anordnen) Anzeigen, Anpassen
admin	• Anzeigen (Übersichtsseite anzeigen und Berichte aktualisieren) • Anpassen (Berichte aktualisieren, hinzufügen, löschen und neu anordnen) • Bearbeiten (kann Berichte bearbeiten)

Die verschiedenen Zugriffsebenen sind:

- Anzeigen: kann die Übersichtsseite anzeigen und Berichte aktualisieren.
- Anpassen: kann Berichte aktualisieren, hinzufügen, löschen und neu anordnen.
- Bearbeiten: kann Berichte bearbeiten.

Modul „Gewünschter Zustand – Übersicht“ verwenden

Das Modul „Gewünschter Zustand – Übersicht“ zeigt verschiedene Berichte zum gewünschten Zustand an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

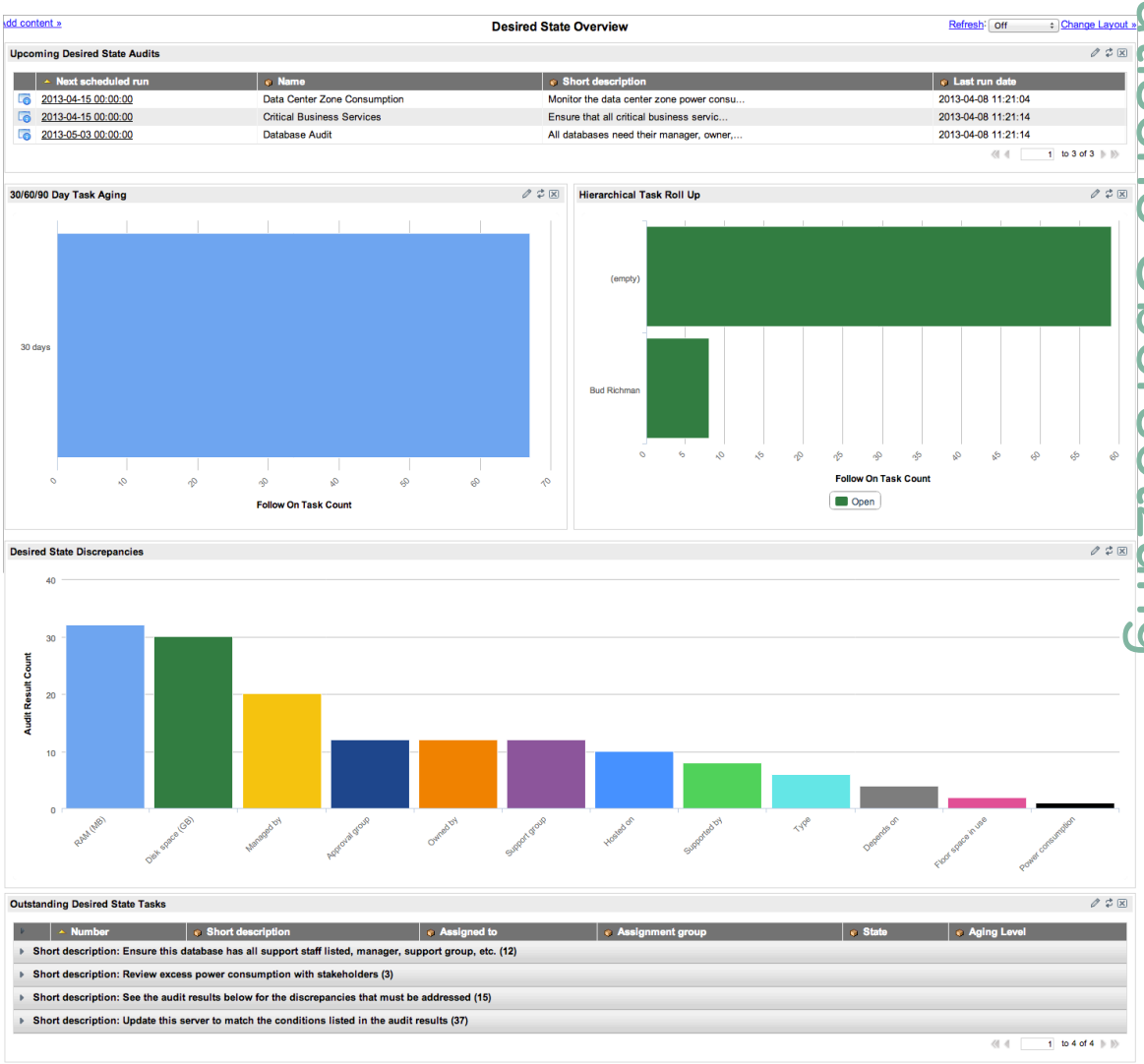
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Compliance** > **Gewünschter Zustand** > **Übersicht**an.
2. Verschieben Sie Berichte, oder fügen Sie Berichte bei Bedarf hinzu.
3. Klicken Sie in den Berichten auf Elemente, um weitere Informationen zu erhalten.

Das Modul „Gewünschter Zustand – Übersicht“ enthält im Basissystem folgende Berichte:

- Bevorstehende Audits des gewünschten Status: Alle geplanten Audits.
- Outstanding Desired State Tasks: Alle Folgeaufgaben mit dem Status **Ausstehend**, **Offen** oder **In Bearbeitung**.
- Hierarchisches Aufgaben-Rollup: Alle Folgeaufgaben gruppiert nach **Zugewiesen an** Benutzer.
- Desired State Discrepancies: Alle Audit-Diskrepanzen für Attribute und Beziehungen.
- 30/60/90 Tage Aufgabendauer: Alle ausstehenden Folgeaufgaben, gruppiert nach Alter in Schritten von 30 Tagen.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berichterstellung für „Gewünschter Zustand“

Die Anwendung „Gewünschter Zustand“ enthält Berichte zur Auswertung der Audit-Ergebnisse.

Diese Berichte stehen allen Benutzern zur Verfügung, die über ihre Rolle Zugriff auf die Anwendung Reporting erhalten. Benutzer mit der Administratorrolle können diese Berichte für bestimmte Gruppenbenutzer freigeben oder die Anzeigeoptionen ändern.

Navigieren zu **Berichte** > **Anzeigen/Ausführen**an. Geben Sie im Suchfeld *Berichte* den gesamten Berichtsnamen oder einen Teil davon ein, z. B. Gewünschter Zustand. Sie können auch zur gewünschten Kategorie scrollen und einen der Berichte auswählen.

Zusätzlich zu diesen Berichten können Sie eigene Berichte generieren.

Tabelle der Berichte für „Gewünschter Zustand“

Bericht	Beschreibung	Kategorie
Diskrepanzen bei gewünschtem Zustand	Dieser Bericht zeigt alle Audit-Ergebnisse für den gewünschten Zustand an, die eine Folgeaufgabe enthalten, die sich noch nicht im Status „Geschlossen – vollständig“ befindet. Dieser Bericht wird nach Spaltennamen gruppiert angezeigt. • Typ: Balkendiagramm • Tabelle: Audit-Ergebnis [cert_audit_result]	Audit-Ergebnis
Gewünschtes Statusergebnis mit unstabiler Stabilität	Dieser Bericht zeigt alle Audit-Ergebnisse an, bei denen das Feld „Stabilität“ den Wert „Unstabil“ enthält. Dieser Bericht wird nach CI gruppiert und nach Audit gestapelt angezeigt. • Typ: Balkendiagramm • Tabelle: Audit-Ergebnis [cert_audit_result]	Audit-Ergebnis
Gewünschtes Statusergebnis mit überschrittenem Schwellenwert	Dieser Bericht zeigt alle Audit-Ergebnisse an, bei denen das Feld „Schwellenwert“ den Wert „Überschritten“ enthält. Dieser Bericht wird nach CI gruppiert und nach jedem Audit gestapelt angezeigt. • Typ: Balkendiagramm • Tabelle: Audit-Ergebnis [cert_audit_result]	Audit-Ergebnis
Bevorstehende Audits des gewünschten Zustands	Dieser Bericht zeigt alle Audit-Ergebnisse für den gewünschten Zustand an, deren Ausführung in den nächsten zwei Quartalen geplant ist. • Typ: Listenbericht (tabellarisch) • Tabelle: Audit [cert_audit]	Audit
30/60/90 Tage Aufgabendauer für gewünschten Zustand	Dieser Bericht zeigt die Anzahl der Folgeaufgaben an, die für Audit-Typen für den gewünschten Zustand nicht „Geschlossen – vollständig“ sind. Der Bericht ist nach Dauer gruppiert. • Typ: Horizontales Balkendiagramm • Tabelle: Folgeaufgabe [cert_follow_on_task]	Folgeaufgabe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle der Berichte für „Gewünschter Zustand“ (Fortsetzung)

Bericht	Beschreibung	Kategorie
Gewünschter Zustand – hierarchisches Aufgaben-Rollup	Dieser Bericht zeigt ähnliche Daten wie der Bericht „Aufgabendauer“ an, gruppiert die Ergebnisse jedoch nach Manager. • Typ: Horizontales Balkendiagramm • Tabelle: Folgeaufgabe [cert_follow_on_task]	Folgeaufgabe
Ausstehende Aufgaben für gewünschten Zustand	Dieser Bericht zeigt ähnliche Daten wie der Bericht „Aufgabendauer“ an, gruppiert die Ergebnisse jedoch nach Kurzbeschreibung. • Typ: Listenbericht (tabellarisch) • Tabelle: Folgeaufgabe [cert_follow_on_task]	Folgeaufgabe

Zertifizierungsaudits

Ein Zertifizierungsaudit vergleicht die tatsächlichen Attribute bestimmter ServiceNow-Datensätze. Dieses Audit wählt einen Filter für die erwarteten Attribute, Beziehungen und zugehörigen Datensatzwerte aus, die durch Vorlagenbedingungen oder ein Skript definiert sind.

Sie können das Audit so konfigurieren, dass Folgeaufgaben erstellt und zugewiesen werden, um die von dem Audit festgestellten Diskrepanzen zu beheben. Audit-Datensätze legen mit einem ServiceNow-Standardzeitplaner fest, wann die Ausführung erfolgen soll. Nach der Ausführung eines Audits werden die Ergebnisse und Folgeaufgaben in den zugehörigen Listen im Audit-Datensatz angezeigt.

Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ können Audits erstellen, aktualisieren, löschen und ausführen. Benutzer mit der Zertifizierungsrolle können Audits, Audit-Ergebnisse und Folgeaufgaben anzeigen.

Erstellen Sie ein Compliance-Audit

Erstellen Sie ein Compliance-Audit. Compliance bietet zwei Arten von Audits: eines verwendet Vorlagen, um Bedingungen zu definieren und das andere ein Skript.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: certification_admin

Prozedur

1. Für dieses Audit muss ein entsprechender Vorlagendatensatz erstellt worden sein.

   Hinweis:
   Die zu auditierenden Werte werden durch Bedingungen in der Vorlage festgelegt.

2. Verwenden Sie den CI-Klassenmanager:
   a. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**an.
   b. Wählen Sie eine Klasse aus der **Klassenhierarchie**aus.
   c. Aktivieren Sie in der Sidebar die Option **Erweitert**, und wählen Sie dann **Audit** in der Gruppe **Compliance** aus.
3. Oder navigieren Sie zu einem dieser Module:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Alle** > **Compliance** > **Audits**
- **Alle** > **Compliance** > **Architektur-Compliance** > **Audits**
- **Alle** > **Compliance** > **Gewünschter Zustand** > **Audits**
- **Alle** > **Compliance** > **Skript-Audits** > **Audits**

4. Wählen Sie **Neu**.
   Das System öffnet einen neuen Datensatz für den Audit-Typ, der mit dem gewählten Navigationspfad verknüpft ist. Das Feld **Audit-Typ** ist schreibgeschützt.
5. Füllen Sie das Formular aus, indem Sie die in der nachstehenden Tabelle beschriebenen Felder verwenden.
6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.

   Die zugehörigen Listen Audit-Ergebnisse und Folgeaufgaben werden auf dem Formular angezeigt.
7. Um die Audit sofort auszuführen, wählen **Sie Audit**ausführen aus.

   Wenn Vorlagen-Audits ausgeführt werden, aktualisiert ServiceNow das Datum und die Uhrzeit im Feld **Letztes Ausführungsdatum** und füllt die zugehörigen Listen aus. Bei Skript-Audits wird das Feld **Letztes Ausführungsdatum** nicht ausgefüllt.
8. Sehen Sie sich in der zugehörigen Liste **Audit-Ergebnisse** die Datensätze, die bestanden haben, und die von dem Audit gefundenen Diskrepanzen an.

   Sie können Vorlagendatensätze und Folgeaufgaben direkt über diese zugehörige Liste öffnen. Beachten Sie, dass der Wert im Feld **Aufgabenbeschreibung** in den Folgeaufgaben als **Kurzbeschreibung** erscheint.

Hinweis:
Sie können keine Audit-Datensätze mit Audit-Ergebnissen oder Audit-Ergebnisse mit Folgeaufgaben löschen. ServiceNow deaktiviert die Option **Löschen** in Datensätzen und Listen, wenn derartige abhängige Datensätze vorhanden sind.

Audits erstellen

Feld	Beschreibung
Name	Name für dieses Audit.
Filter	Zu verwendender Filter, wenn der Audit-Typ „Geskriptet“ lautet. Dieses Feld ist für Skript-Audits erforderlich, bei allen anderen Audit-Typen ist es ausgeblendet.
Vorlage	[Erforderlich] Vorlage für die Ausführung dieses Audits. Der Audit-Typ filtert die Liste der verfügbaren Vorlagen, und nur die aktiven Versionen der Vorlagen stehen zur Auswahl zur Verfügung. Wenn Sie beispielsweise ein Audit aus „Gewünschter Zustand“ erstellen, können nur Vorlagen mit dem Audit-Typ „Gewünschter Zustand“ ausgewählt werden. Für die Audit-Typen „Gewünschter Status“ und „Architektur-Compliance“ sind nur Vorlagen für Tabellen verfügbar, die die Tabelle „Configuration Item“ [cmdb_ci] erweitern. Dieses Feld ist ausgeblendet, wenn der Audit-Typ **Geskriptet** lautet.
Tabelle	[Schreibgeschützt] Tabelle für die Vorlage.
Aufgaben erstellen	Option zum Erstellen von Folgeaufgaben zur Korrektur von Diskrepanzen (ausgewählt). In einem Skript-Audit können Sie die Logik für jeden Aufgabenstatus mit **wahr** bilden, um Aufgaben zu erstellen, oder mit **falsch**,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	um keine Aufgaben zu erstellen. Dieses Kontrollkästchen ist in einem neuen Auditdatensatz standardmäßig deaktiviert (**falsch**).
Zuweisungsart	Methode zum Zuweisen von Folgeaufgaben. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn das Kontrollkästchen **Aufgabe erstellen** aktiviert ist. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Benutzerfeld: Wählen Sie ein Benutzerreferenzfeld für die zu prüfende Tabelle aus. Zum Beispiel wählen Sie den Benutzer aus, der im Feld **Verwaltet von** im fehlgeschlagenen Datensatz angegeben ist, um die Aufgaben auszuführen. Nach Auswahl dieser Option werden die Felder **Zugewiesen an** und **Zuweisen an leer** angezeigt. Wenn das Referenzfeld im Datensatz leer ist, wird der Wert im Feld **Zuweisen an leer** verwendet. ○ Bestimmter Benutzer: Wählen Sie einen bestimmten Benutzer aus, um die Aufgaben auszuführen. Nach Auswahl dieser Option wird das Feld **Benutzer** angezeigt. ○ Gruppenfeld: Wählen Sie ein Gruppenreferenzfeld für die zu prüfende Tabelle aus. Zum Beispiel wählen Sie die Gruppe aus, die im Feld **Support-Gruppe** im fehlgeschlagenen Datensatz angegeben ist, um die Aufgaben auszuführen. Aufgaben werden allen Mitgliedern der Gruppe zugewiesen. Nach Auswahl dieser Option werden die Felder **Zuweisen an Gruppe** und **Zuweisen an leer** angezeigt. Wenn das Referenzfeld im Datensatz leer ist, wird der Wert im Feld **Zuweisen an leer** verwendet. ○ Bestimmte Gruppe: Wählen Sie eine bestimmte Gruppe aus, um die Aufgaben auszuführen. Nach Auswahl dieser Option wird das Feld **Gruppe** angezeigt. Alle Mitglieder der ausgewählten Gruppe werden den Aufgaben zugewiesen.
Anwender	Spezifischer Anwender, der durch dieses Audit Folgeaufgaben zugewiesen wird. Dieser Benutzer muss über die Zertifizierungsrolle verfügen. Dieses Feld ist unter folgenden Bedingungen verfügbar: ○ „Zuweisungsart“ ist auf **Bestimmter Benutzer** festgelegt. ○ „Zuweisen an leer“ ist auf **Zugewiesene Aufgabe erstellen** und **Zuweisungsart** ist auf **Benutzerfeld** festgelegt.
Zuweisen an Gruppe	Gruppenfeld, das definiert, welche Gruppe dieser Audit der Folgeaufgabe zuweist. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die **Zuweisungsart** auf **Gruppenfeld** festgelegt ist.
Gruppe	Spezifische Gruppe, die durch diesen Audit Folgeaufgaben zugewiesen wird. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die **Zuweisungsart** auf **Bestimmte Gruppe** festgelegt ist.
Zuweisen an	Benutzerfeld, das definiert, welcher Benutzer bei diesem Audit der Folgeaufgabe zugewiesen wird. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die **Zuweisungsart** auf **Benutzerfeld** festgelegt ist.
Zuweisen an leer	Zu verwendendes Verhalten, wenn das Feld, das unter „ **Zuweisen an** “ oder **„Zuweisen an Gruppe“** ausgewählt ist, für den zu überwachenden Datensatz leer ist. Wenn zum Beispiel eine Folgeaufgabe einem Manager zugewiesen werden muss, aber kein Manager angegeben ist, bestimmt die Einstellung in **Zuweisen an leer**, was ausgeführt wird. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	die **Zuweisungsart** auf **Benutzerfeld** oder **Gruppenfeld** festgelegt ist. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Aufgabe nicht erstellen: Es wird keine Folgeaufgabe erstellt, wenn das Feld **Zuweisen an** oder **Zuweisen an Gruppe** leer ist. ○ Nicht zugewiesene Aufgabe erstellen: Erstellen Sie eine Folgeaufgabe, weisen Sie sie jedoch keinem Benutzer und keiner Gruppe zu. Die Aufgabe kann später manuell zugewiesen werden. ○ Zugewiesene Aufgabe erstellen: Erstellen Sie eine Folgeaufgabe, und weisen Sie diese dem angegebenen Benutzer oder der angegebenen Gruppe zu. Wenn die Zuweisungsart **Benutzerfeld** ist, wird das Feld **Benutzer** angezeigt. Wenn die Zuweisungsart **Gruppenfeld** ist, wird das Feld **Gruppe** angezeigt. Das Audit erstellt automatisch Folgeaufgaben für alle Datensätze, die im Feld **Zuweisen an** Werte enthalten, unabhängig von der Einstellung von **Zuweisen an leer**.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Zwecks des Audits.
Aufgabenbeschreibung	Allgemeine Beschreibung der erforderlichen Arbeit für die Folgeaufgaben für das Audit. Alle von diesem Audit erstellten Folgeaufgaben erben diese Beschreibung.
Aktiv	Aktivierungssteuerung für diesen Audit-Datensatz. Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um zu verhindern, dass dieses Audit ausgeführt wird und Folgeaufgaben erstellt werden.
Ausführen	Wie häufig der Zeitplan ausgeführt werden soll, der das Audit generiert. ○ Täglich ○ Wöchentlich ○ Monatlich ○ In regelmäßigen Abständen ○ Einmal ○ Bei Bedarf
Tag	○ Wenn **Ausführen** auf **Wöchentlich** festgelegt ist, der Wochentag, an dem das Audit ausgeführt wird. ○ Wenn **Ausführen** auf **Monatlich** festgelegt ist, der Tag im Monat, an dem das Audit ausgeführt wird. Wenn als Tag 29, 30 oder 31 angegeben ist, wird das Audit für kürzere Monate am letzten Tag des Monats ausgeführt.
Wiederholungsintervall	Wenn **Ausführen** auf **Regelmäßig** festgelegt ist, die Häufigkeit, mit der das Audit ausgeführt wird, basierend auf einem 24-Stunden-Zeitformat. Geben Sie die Anzahl der Tage zwischen den Audits und die Tageszeit ein, zu der das Audit ausgeführt werden soll. Legen Sie zum Beispiel **Tage** auf **10** und **Stunden** auf **14:00:00** fest, um das Audit alle 10 Tage um 14:00 Uhr auszuführen.
Wird gestartet	Wenn **Ausführen** auf **Regelmäßig** oder **Einmal** festgelegt ist, das Datum und die Uhrzeit, zu der das Audit ausgeführt wird.
Zeit	Wenn **Ausführen** auf **Täglich**, **Wöchentlich**, **Monatlich** oder **Einmal** festgelegt ist, die Uhrzeit im 24-Stunden-Format, zu der das Audit ausgeführt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Letztes Ausführungsdatum	[Schreibgeschützt] Das letzte Datum und die Uhrzeit, zu der das Audit ausgeführt wurde, entweder nach dem regelmäßigen Zeitplan oder manuell. Dieses Feld wird nicht durch Audit-Vorschauen aktualisiert.
Nächste geplante Ausführung	[Schreibgeschützt] Das nächste Datum und die nächste Uhrzeit, zu der das Audit ausgeführt wird. Das System berechnet dieses Feld neu, wenn Sie den Zeitplan ändern.
Audit-Typ	[Schreibgeschützt] Der diesem Audit zugewiesene Typ. Das System wählt den Audit-Typ basierend auf der Anwendung aus, in der das Audit erstellt wird. Der Typ kann Folgendes sein: ○ Gewünschter Zustand ○ Architekturcompliance ○ Compliance ○ Geskriptet
Statusfenster	Dauer des Bewertungszeitraums für Schwellenwert und Stabilität. Der Statusfensterwert definiert die Anzahl der Statusfenstereinheiten in einem Bewertungszeitraum für ein Audit. Dieser Wert wird als positive ganze Zahl ausgedrückt. Der Standardwert für dieses Feld ist **7**.
Statusfenstereinheit	Maßeinheit, die die Dauer eines Statusfensters definiert. Der Standardwert für dieses Feld lautet **Tage**. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Minuten ○ Stunden ○ Tage ○ Monate
Anzahl für Schwellenwert	Zulässige Anzahl von Audit-Fehlern für das Feld „Gewünschter Status“, die innerhalb des angegebenen Integritätsfensters für ein CI auftreten können. Die Audit-Ergebnisse geben an, wann sich ein Feld für den gewünschten Zustand innerhalb oder außerhalb dieses Schwellenwerts befindet. Der Standardwert für den Schwellenwert ist 5.
Anzahl für Stabilität	Zulässige Anzahl der Fälle, in denen Audit-Ergebnisse für ein CI innerhalb des angegebenen Integritätsfensters zwischen **Zertifiziert** und **Fehlgeschlagen** wechseln können. Die Audit-Ergebnisse für ein CI geben an, ob es stabil oder instabil ist. Der Standardwert für die Stabilität ist 1.
Dieses Skript ausführen	Audit-Skript, das ausgeführt werden soll und die Bedingungen enthält, die ein CI erfüllen muss, um das Audit zu bestehen. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der Audit-Typ **Geskriptet** lautet. Das Audit-Formular enthält ein Beispielskript mit Anweisungen zur Durchführung des Audits und zum Generieren der Folgeaufgaben.

Audits kopieren

Neue Audits können aus einem vorhandenen Audit erstellt werden.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Audit-Datensatz, den Sie kopieren möchten.
2. Ändern Sie den Namen oder die Kurzbeschreibung, um dieses Audit vom Original zu unterscheiden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Nehmen Sie alle weiteren, erforderlichen Changes vor.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie im Kontextmenü entweder „Einfügen“ oder „Einfügen und beibehalten“ aus.
   Das System löscht das Feld **Letztes Ausführungsdatum** und fügt den Datensatz in die Datenbank ein.

Planen und führen Sie einen Audit aus

Das System führt Audits automatisch entsprechend dem von Ihnen konfigurierten Zeitplan durch.

Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ oder der Administratorrolle können Audits, für die die Ausführung „Bei Bedarf“ festgelegt ist, direkt aus dem Audit-Formular generieren, indem sie auf **Audit ausführen** klicken. Bei der Ausführung eines Audits füllt ServiceNow die zugehörige Liste **Audit-Ergebnisse** im Formular aus und zeigt etwaige Folgeaufgaben in der zugehörigen Liste **Folgeaufgaben** an. Klicken Sie auf **Vorschau auf Audit-Ergebnisse**, um eine Audit-Vorschau zu erzeugen, die Ihre Vorlagenbedingungen testet, ohne dass Audit-Ergebnisse generiert werden.

Ergebnisse von Zertifizierungsaudits

Audit-Ergebnisse zeigen die Datensätze an, die ein Audit bestanden oder nicht bestanden haben, und spezifizieren die festgestellten Diskrepanzen.

Als Diskrepanz gilt jede Abweichung von den erwarteten Bedingungen, die in der für das Audit verwendeten Vorlage oder in dem Skript definiert sind. Audit-Ergebnisse enthalten Links zu den Quelldatensätzen und den Folgeaufgaben, damit Datensätze mit Diskrepanzen korrigiert werden können. Datensätze, die ein Audit bestehen, haben einen einzigen Eintrag in der Ergebnistabelle mit dem Status „Zertifiziert“. Für Datensätze, bei denen ein Audit fehlgeschlagen ist, werden alle Diskrepanzen jeweils mit dem Status „Fehlgeschlagen“ angezeigt.

ServiceNow zeigt die Ergebnisse eines Zertifizierungsaudits an diesen Positionen an:

- Audit-Ergebnisliste
- Eine zugehörige Liste im Audit-Datensatz
- Eine zugehörige Liste in der Compliance-Ansicht eines CI-Datensatzes

Audit-Ergebnisse anzeigen

Um Zertifizierungsergebnisse zu generieren, müssen Sie zunächst ein Audit erstellen und ausführen.

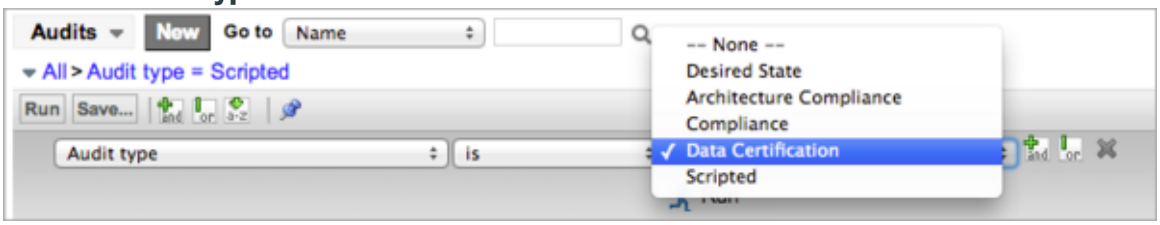
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer der folgenden Positionen:
   - **Compliance** > **Gewünschter Zustand** > **Audit-Ergebnisse**
   - **Compliance** > **Architektur-Compliance** > **Audit-Ergebnisse**
   - **Compliance** > **Skript-Audits** > **Audit-Ergebnisse**
   - **Data Certification** > **Zeitpläne** > **Audit-Ergebnisse**
2. Sie können den Filter in jeder Audit-Ergebnisliste bearbeiten, um die Ergebnisse für alle Audit-Typen anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filter für Audit-Typ



Die Ergebnisse werden nach Audit-Typ gefiltert und nach Audit-Nummer gruppiert. Innerhalb der Gruppen werden die Ergebnisse nach Datum aufgelistet, vom ältesten zum neuesten.

3. Sie können den Audit-Datensatz, den CI-Datensatz oder die Folgeaufgaben von dieser Liste aus öffnen.

Hinweis:
Das Feld **Audit-Typ** wird beim Erstellen des Audit-Ergebnisses automatisch festgelegt und kann nicht geändert werden. Bei Skript-Audits wird der Audit-Typ festgelegt, wenn Sie den Audit-Datensatz erstellen.

Audit-Ergebnisse enthalten diese Informationen:

Audit-Ergebnisse

Feld	Beschreibung
Erstellt	Datum und Uhrzeit, zu der das Audit ausgeführt wurde.
Dokument	Datensatz, der zertifiziert wurde, z. B. ein Configuration Item (CI).
Status	Für jede Bedingung bewertete Ergebnisse der Zertifizierung. Es sind drei Zustände möglich: ○ *Zertifiziert*: Ein zertifizierter Datensatz hat alle Bedingungen erfüllt. Die Instanz generiert nur ein Audit-Ergebnis für einen zertifizierten Datensatz. ○ *Fehlgeschlagen*: Nicht zertifizierte Datensätze haben für jede fehlgeschlagene Bedingung ein Audit-Ergebnis. **Spaltenname**, **Gewünschter Wert**, **Diskrepanzwert**und **Folgeaufgabe**werden nur für Ergebnisse mit Fehlschlägen ausgefüllt. ○ *Ausstehend*: Dieser Status zeigt an, dass das Audit unvollständig ist. Data Certification-Audits verwenden diesen Status, wenn ein Ergebnis auf Benutzereingaben wartet.
Spaltenname	Geprüftes Feld, Beziehung oder zugehörige Listenspalte, die nicht mit dem erwarteten Status übereinstimmt.
Gewünschter Wert	Nicht gefundenes erforderliches Attribut oder nicht gefundene erforderliche Beziehung für diesen Datensatz aus der Bedingung in der Vorlage für den erwarteten Status. Bei der Datenzertifizierung ist diese Spalte leer, wenn der Datensatz den Status *Fehlgeschlagen* oder *Ausstehend* hat.
Diskrepanzwert	Tatsächlicher Wert des Attributs, das nicht mit dem erwarteten Status übereinstimmt. Die Folgeaufgabe, sofern vorhanden, dient die Behebung dieser Diskrepanz. In einer Ergebnisliste mit dem Audit-Typ **Data Certification** ist diese Spalte leer, wenn der Datensatz den Status *Zertifiziert* oder *Ausstehend* hat.
Folgeaufgabe	Link zu der Folgeaufgabe, die zur Behebung einer Diskrepanz generiert wurde.
Audit	Link zu dem Audit-Datensatz, der die Ergebnisse erzeugt hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Schwellenwert	Status eines geprüften Felds für den gewünschten Zustand mit einem definierten Fehlerschwellenwert. Dieser Schwellenwert ist die akzeptable Anzahl von Fehlern für ein Feld des gewünschten Zustands innerhalb eines angegebenen Statusfensters und wird im Audit-Formular konfiguriert. Mögliche Schwellenwertzustände für die Ergebnisse sind: ○ *Innerhalb Beschränkung* ○ *Überschritten*
Stabilität	Stabilitätsstatus eines CI. Der Stabilitätsstatus basiert auf der Anzahl, wie oft das Audit-Ergebnis für ein Feld des gewünschten Zustands innerhalb eines angegebenen Statusfensters von „Zertifiziert“ zu „Fehlgeschlagen“ wechselt. Mögliche Stabilitätsstatus sind: ○ *Stabil* ○ *Unstabil*

Audit-Ergebnisse löschen

Audit-Ergebnisse können gelöscht werden, allerdings nur wenn dem Audit-Ergebnis keine Folgeaufgabe zugeordnet ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem dieser Module:
   - **Compliance** > **Gewünschter Zustand** > **Audit-Ergebnisse**
   - **Compliance** > **Architektur-Compliance** > **Audit-Ergebnisse**
   - **Compliance** > **Skript-Audits** > **Audit-Ergebnisse**

   Die Liste ist nach Audit-Namen gruppiert.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für ein Ergebnis in der Liste, und wählen Sie dann **Löschen** im Menü **Aktionen für ausgewählte Zeilen** unten in der Liste aus.

   Hinweis:
   Wenn der Ergebnisdatensatz eine Folgeaufgabe enthält, ist die Option **Löschen** nicht verfügbar. Wenn Sie mehrere Datensätze auswählen, einige mit und einige ohne Aufgaben, löscht das System nur die Datensätze, die keine Aufgaben enthalten.
3. Klicken Sie auf einen Datums-/Uhrzeit-Link, um die Ergebnisse für ein bestimmtes CI anzuzeigen.

   Hinweis:
   Die Schaltfläche **Löschen** wird nur auf dem Formular angezeigt, wenn das Audit-Ergebnis keine Folgeaufgabe hat.
4. Klicken Sie auf **Löschen**.

Audit-Ergebnisse in der Compliance-Ansicht anzeigen

Nachdem ein Audit ausgeführt wurde, können Sie in der Compliance-Ansicht die Ergebnisse und Folgeaufgaben in den Datensätzen aller geprüften CI anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Ansicht ist nur für Systeme verfügbar, die die im ServiceNow-Basissystem enthaltenen Standard-CI-Klassen, wie Hardware, Software und Computer, verwenden. Informationen zum Erstellen von Ansichten finden Sie unter „Ansichtsmanagement“.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** und öffnen Sie den Datensatz eines CI, das in einem Compliance-Audit berücksichtigt wurde.
2. Wählen Sie die zu konfigurierende Ansicht aus, indem Sie die entsprechende Aktion für Ihre Listenversion ausführen.
   Die Compliance-Ansicht der Audit-Ergebnisse wird angezeigt.

Beschreibungen der Listen in der Compliance-Ansicht der Audit-Ergebnisse

Listen	Beschreibung
Bestandene Audit-Ergebnisse	Listet Audits für dieses CI auf, die ohne Diskrepanzen bestanden wurden. Die Informationen enthalten die Versionen der verwendeten Vorlage und des Filters. Datensätze werden zuerst nach Audit und dann nach Erstellungsdatum und -zeit gruppiert.
Fehlgeschlagene Audit-Ergebnisse	Listet alle fehlgeschlagenen Audits für dieses CI auf. Die Informationen umfassen die Diskrepanzdaten, die Folgeaufgabe sowie die Versionen der verwendeten Vorlage und des Filters. Datensätze werden zuerst nach Audit und dann nach Erstellungsdatum und -zeit gruppiert.
Folgeaufgaben	Listet alle Folgeaufgaben auf, die aus Audit-Diskrepanzen für dieses CI generiert wurden.

3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Ansicht** > **Compliance** aus dem Kontextmenü.

Vorschau der Ergebnisse
Sie können ein Audit in der Vorschau anzeigen, um potenzielle Ergebnisse anzuzeigen, ohne die Audit-Ergebnisse zu speichern oder Folgeaufgaben zu generieren. Verwenden Sie diese Funktion beispielsweise, um Vorlagenbedingungen auf ihre Richtigkeit zu prüfen, ohne Tausende von Ergebnisdatensätzen zu erstellen.

Klicken Sie in einem Audit-Datensatz auf **Vorschau auf Audit-Ergebnisse anzeigen** unter **Zugehörige Links**, um eine Zusammenfassung der potenziellen Audit-Ergebnisse anzuzeigen, die oben im Audit-Datensatz angezeigt wird.

Die Vorschau ändert das Feld **Letztes Ausführungsdatum** nicht.

Statusfenster
Ein Statusfenster ist ein nachfolgender Zeitrahmen, in dem das ServiceNow-System Audit-Ergebnisse von CIs auswertet, für die Felder für den gewünschten Zustand definiert sind.

Die Felder **Statusfenster** und **Statusfenstereinheit** definieren jedes Fenster und werden beendet, wenn ein Audit ausgeführt wird. Ein Audit wird beispielsweise am 15. des Monats mit einem Zeitfenster von sieben Tagen ausgeführt. Es wertet die Schwellenwerte eines

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldes des gewünschten Zustands vom 8. bis zum 15. aus. Wenn dasselbe Audit am nächsten Tag ausgeführt wird, wertet das System den Schwellenwert vom 9. bis zum 16. aus usw. Das Audit zählt ab dem aktuellen Tag sieben Tage rückwärts. ServiceNow wertet einen CI-Schwellenwert für jedes Statusfenster aus, ohne die Ergebnisse des vorherigen Fensters zu berücksichtigen. Infolgedessen kann der Status eines CI für ein Audit fehlschlagen und dann an ein nachfolgendes Audit übergeben werden, das in einem neuen Fenster ausgeführt wird.

ServiceNow wertet die Stabilität aus, indem erfasst wird, wie oft ein Schwellenwert eines gewünschten Status für ein CI im Statusfenster zwischen **Fehlgeschlagen** und **Zertifiziert** wechselt. In dem hier gezeigten Beispiel wurde ein 5-minütiges Statusfenster für das gewünschte Statusfeld einer USV-Einheit festgelegt, das die verbleibende Batteriezeit misst. Der Schwellenwert wurde auf 2 festgelegt, sodass das Feld für zwei Audits im selben Statusfenster fehlschlagen kann.

Im ersten Audit wurde der Schwellenwert für das Feld **Seconds on battery** innerhalb eines 5-minütigen-Fensters vom System ausgewertet. Dieses Fenster lief von 13:52:51 bis zum Zeitpunkt des Audits um 13:57:51. Das Feld für den gewünschten Zustand zeigte für dieses Audit „In Limit“ an, und das zweite Audit wurde weniger als eine Minute später ausgeführt. Die nächsten zwei Audits wurden innerhalb von fünf Minuten nach dem ersten Audit ausgeführt und zeigten, dass der Schwellenwert (auf 2 festgelegt) überschritten wurde. Ein nachfolgendes Audit wurde fünf Minuten nach dem Audit durchgeführt, bei dem der gewünschte Statusfeldschwellenwert zuerst überschritten wurde. Da das Statusfenster genügend Einheiten vorgerückt war, befand sich das Feld **Seconds on battery** wieder innerhalb der Grenzen, wobei nur ein Fehler im 5-minütigem Fenster ausgewertet wurde.

Zertifizierungsfilter

Ein Zertifizierungsfilter erstellt eine Teilmenge von zu auditierenden ServiceNow-Datensätzen, normalerweise von Configuration Items (CI) eines bestimmten Typs, z. B. alle UNIX-Server in einem bestimmten Rechenzentrum.

Sie können jedoch einen Filter für ServiceNow-Tabellen mit allen vom System unterstützten Bedingungssätzen definieren. Geprüfte Datensätze werden abhängig vom Audit-Typ durch einen Filter für erwartete Attribute oder Beziehungen ermittelt.

Sie können mehrere Versionen eines Filters erstellen, inaktive Versionen reaktivieren und die Version auswählen, die Sie in einer Vorlage oder einem Zertifizierungsplan verwenden möchten. In den Vorlagendatensätzen können nur die aktiven Versionen eines Filters ausgewählt werden. Sie können einen einzelnen Filter für mehrere Zertifizierungsvorlagen oder -zeitpläne verwenden.

Zertifizierungsfilter

Filter	Beschreibung
Datenzertifizierung	Validiert CMDB -Daten.
Architektur-Compliance	Verwaltet Überprüfungen von CMDB -Daten in Compliance-Audits der Architektur, um zu bestimmen, welche Configuration Items (CIs) den erwarteten Attributen entsprechen.
Gewünschter Zustand	Verwaltet Prüfungen von CMDB -Daten, um zu ermitteln, welche CIs mit einem gewünschten Status für Attribute und Beziehungen übereinstimmen.
Compliance	Verwaltet Überprüfungen von Datensätzen aus beliebigen ServiceNow-Tabellen, um zu ermitteln, welche Datensätze mit einem erwarteten Satz von Attributen und zugehörigen Datensatzbedingungen übereinstimmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zertifizierungsfilter (Fortsetzung)

Filter	Beschreibung
IT Governance, Risk, and Compliance	Generiert Audits und Tests, um sicherzustellen, dass die Kontrollen befolgt werden, und erstellt Aufgaben, um Korrekturmaßnahmen nachzuverfolgen.

Rollen

Im ServiceNow-Basissystem verfügen Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ über eingeschränkte Systemrechte und haben keinen Zugriff auf die Tabellen, die zum Erstellen eines Filters erforderlich sind.

Stellen Sie beim Zuweisen von Compliance-Ressourcen sicher, dass Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ über die zusätzlich benötigten Rollen verfügen. Ein Benutzer benötigt beispielsweise Rollen, die Zugriff auf die Tabelle „Unternehmen“ [core_company] gewähren.

Compliance-Filter

Der Compliance-Filter für Lizenzübersichten verwendet die folgenden Felder, um berechtigte Benutzer oder CIs zu definieren.

Diese Feldwerte können unabhängig voneinander oder zusammen zur Berechnung der Compliance verwendet werden.

Compliance-Filter

Wert	Beschreibung
Berechtigtes Unternehmen	Alle Benutzer oder Configuration Items (CI) an allen Standorten dieses Unternehmens in allen Abteilungen sind berechtigt, dieses Softwarepaket zu verwenden. Compliance auf dieser Ebene berechnet, wie viele Lizenzen für das Unternehmen insgesamt erworben werden und wie viele berechtigte Benutzer oder CIs sie nutzen.
Berechtigter Standort	Diesem Unternehmensstandort zugewiesene CIs und Benutzer aus jeder Abteilung sind berechtigt, dieses Softwarepaket zu verwenden. Compliance auf dieser Ebene berechnet, wie viele Lizenzen für diesen Unternehmensstandort erworben werden und wie viele Benutzer und CIs sie nutzen.
Berechtigte Abteilung	Nur die Benutzer oder CIs dieser Abteilung an diesem Unternehmensstandort sind berechtigt, dieses Softwarepaket zu verwenden. Compliance wird nur für eine einzelne Abteilung berechnet.

Im Lizenzformular können Informationen zu allen CIs oder benannten Benutzern, die dieses Softwarepaket verwenden, angezeigt werden. Im Formular ist angegeben, wann ein Lizenzabgleich erforderlich ist, und alle kompatiblen Benutzer oder CIs werden angezeigt.

Folgende Compliance-Stufen sind möglich:

Compliance

Ebene	Beschreibung
Nicht zutreffend	Compliance-Stufen für alle Infrastrukturlizenzen, die sich auf Clusterlizenzen beziehen, werden automatisch auf **Nicht zutreffend** festgelegt. Compliance-Stufen werden nur in der Clusterlizenz und nicht in den zugehörigen Infrastrukturlizenzen berechnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Compliance (Fortsetzung)

Ebene	Beschreibung
Nicht konform	Es werden mehr Lizenzen genutzt, als gekauft wurden. Es gibt mehr Benutzer oder CIs, die diese Lizenz verwenden, als die Lizenz zulässt, und einige Benutzer oder CIs sind nicht berechtigt, dieses Softwarepaket zu verwenden.
Nicht verwendet	Die Lizenzen für dieses Softwarepaket werden derzeit nicht verwendet.
Abgleich erforderlich	CIs oder Benutzer, die nicht zur Verwendung dieser Software berechtigt sind, nutzen Lizenzen. Lizenzen, die einen Abgleich erfordern, gelten als nicht konform. Der Abgleich erfordert Maßnahmen, um sicherzustellen, dass nicht berechtigte Benutzer die Software nicht nutzen. Bei dem Abgleich wird Software deinstalliert oder die Lizenzanzahl erhöht, um den tatsächlichen Benutzerzahlen zu entsprechen.
Nahezu nicht konform	Für ein Softwarepaket mit dieser Compliance-Stufe werden mehr als 95 % der Lizenzen von berechtigten Benutzern oder CIs genutzt. Lizenzübersichten auf dieser Stufe gelten als **Konform**.
Konform	Für dieses Softwarepaket sind ungenutzte Lizenzen vorhanden. Alle Benutzer oder CIs, die eine Lizenz verwenden, sind berechtigt, dieses Softwarepaket zu nutzen.

Filter erstellen

Sie können beliebig viele Versionen eines Filters erstellen. Sie können dann festlegen, welche Versionen aktiv sind und in Compliance-Vorlagendatensätzen, Kontrolltestdefinitionen für Governance, Risk, and Compliance oder Definitionen für Zeitpläne für Data Certification verfügbar sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**, und:

   a. Klicken Sie auf **Hierarchie**, um die Liste der CI-Klassen anzuzeigen.
   Wählen Sie die Klasse aus, für die Sie einen Filter erstellen möchten.

   b. Erweitern Sie in der **Kursnavigationsleiste**Integrität, wählen Sie **Compliance**aus, und klicken Sie dann auf **Zertifizierungsfilter**.

2. Oder navigieren Sie zu einem dieser Module:
   - **Compliance** > **Filter**
   - **Data Certification** > **Zeitpläne** > **Zertifizierungsfilter**
3. Wählen Sie einen vorhandenen Filter zum Bearbeiten aus, oder klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder aus (siehe Tabelle unten).
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Diese Aktion speichert den Filter als Version 1.
6. Um eine andere Version dieses Filters zu erstellen, öffnen Sie den Datensatz und ändern den Namen, die Tabelle oder die Bedingungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können eine Filterbeschreibung ändern, ohne die Version zu erhöhen.

7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Das System speichert eine neue Version des aktuellen Filters und macht sie zur aktiven Version. Die vorherige Version wird als inaktiv gekennzeichnet. Wenn Sie Vorlagen oder Zeitpläne erstellen, zeigt das System nur aktive Filterversionen zur Auswahl an.

Filter erstellen

Feld	Beschreibung
Nummer	[Schreibgeschützt] Zeigt die automatisch zugewiesene Filteridentifikationsnummer an. Alle Versionen eines Filters haben dieselbe Nummer.
Name	[Erforderlich] Filtername.
Beschreibung	[Optional] Beschreibt diesen Filter. Sie können die Beschreibung eines Filters ändern, ohne die Version zu erhöhen.
Tabelle	Gibt die Tabelle an, die die auszuwählenden Datensätze enthält. Die Vorlage oder der Zeitplan, die diesen Filter verwenden, arbeiten mit dieser Tabelle. Wählen Sie beispielsweise die Tabelle „ESXi-Server“ [cmdb_ci_esx_server] zur Auswahl von VMware ESX-Servern aus.
Aktiv	Stellt diesen Filter im Feld **Filter** der Zertifizierungsvorlage oder des Formulars zur Definition von Zeitplänen bereit. Es können mehrere Versionen eines Filters aktiv sein. Sie können einen Filter aktivieren oder deaktivieren, ohne die Version zu erhöhen.
Version	[Schreibgeschützt] Gibt die Version dieses Filters an. Alle Änderungen an diesem Filter, außer an der Beschreibung oder dem Kontrollkästchen **Aktiv**, inaktivieren den Filter. Das System erhöht die Version des aktualisierten Filters und kennzeichnet sie als aktiv. Das System speichert alle Versionen des Filters und stellt sie für die Reaktivierung zur Verfügung.
Filterbedingung	Gibt die Felder, Operatoren und Werte an, die den Filter bilden. Die verfügbaren Felder basieren auf der ausgewählten Tabelle. Der Bedingungsgenerator zeigt die Anzahl der Datensätze an, die den Bedingungen entsprechen. Klicken Sie auf das Aktualisierungssymbol **Bedingungen aktualisieren** , um beim Bearbeiten von Bedingungen die Anzahl der übereinstimmenden Datensätze neu zu berechnen.

Filter kopieren

Neue Filter können aus einem vorhandenen Filter erstellt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**, und:

   a. Klicken Sie auf **Hierarchie**, um die Liste der CI-Klassen anzuzeigen.
   Wählen Sie die Klasse aus, für die Sie einen Filter erstellen möchten.

   b. Erweitern Sie in der Klassennavigationsleiste **Gesundheitswesen**, und wählen Sie **Compliance** aus.
   Klicken Sie dann auf **Zertifizierungsfilter**.

2. Oder navigieren Sie zu einem dieser Module:
   - **Compliance** > **Filter**
   - **Data Certification** > **Zeitpläne** > **Zertifizierungsfilter**
3. Öffnen Sie den Filterdatensatz, den Sie kopieren möchten.
4. Ändern Sie den Filternamen oder die Beschreibung, um den neuen Filter vom Original zu unterscheiden.
5. Nehmen Sie alle weiteren, erforderlichen Änderungen vor.
6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie im Kontextmenü entweder **Einfügen** oder **Einfügen und beibehalten** aus.
   Das System erhöht die Datensatznummer und setzt die Version für den neuen Datensatz auf 1. Sowohl der Originalfilter als auch die Kopie sind aktiv und werden in der Datensatzliste angezeigt. Wenn Sie alle Kopien eines Filters anzeigen, können Sie den gesamten Verlauf des Filters einsehen.

Filter löschen

Nur Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ oder mit der Administratorrolle können Filterversionen löschen. Sie können jedoch keinen Filter löschen, der in einer Vorlage oder einem Skript-Audit verwendet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können keinen Filter löschen, der in einer Vorlage oder einem Skript-Audit verwendet wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**, und:

   a. Wählen Sie **Hierarchie** aus, um die Liste der CI-Klassen anzuzeigen.

   b. Wählen Sie die Klasse aus, für die ein Filter gelöscht werden soll.

   c. Erweitern Sie in der Klassennavigationsleiste **Integrität**.

   d. Wählen Sie **Compliance** und dann **Zertifizierungsfilter aus**.

2. Oder navigieren Sie zu einem dieser Module:
   - **Compliance** > **Filter**
   - **Data Certification** > **Zeitpläne** > **Zertifizierungsfilter**
3. Öffnen Sie den Filterdatensatz, den Sie löschen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Um eine einzelne Filterversion zu löschen, öffnen Sie den Versionsdatensatz und klicken auf **Löschen**.

   Für verwendete Filter blendet das System die Schaltfläche **Löschen** aus. Wenn Sie die neueste Version eines aktiven Filters löschen, wird die vorherige Version dieses Filters auf „Aktiv“ gesetzt.

b. Um alle nicht verwendeten und inaktiven Versionen eines Filters zu löschen, öffnen Sie eine beliebige Version dieses Filters und klicken unter **Zugehörige Links** auf **Inaktive Versionen löschen**.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, wählen Sie **OK**, um fortzufahren.
   Das System löscht die nicht verwendeten Filterversionen. Im Header werden die Filterversionen angegeben, die nicht gelöscht werden können, da sie in einer Vorlage oder einem Skript-Audit verwendet werden.

Filterversionen in einem Formular verwalten

Im Formular „Zertifizierungsfilter“ können Sie alle Versionen eines Filters anzeigen und verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Versionen können in einer Liste angezeigt werden. In der Standardliste der Filter wird nur die aktive Version jedes Filters angezeigt. Um alle Filterversionen in der Listenansicht anzuzeigen, wählen Sie in den Breadcrumbs **Alle** aus.

Prozedur

1. Öffnen Sie eine beliebige Version eines Filters.
   In der zugehörigen Liste „Andere Versionen“ werden alle anderen Versionen dieses Filters anzeigt, sowohl aktive als auch inaktive. Sie können weder die Filterversions- noch die Datensatznummer in der Listenansicht bearbeiten.
2. Klicken Sie auf eine Version in der zugehörigen Liste, um den Datensatz für diese Version anzuzeigen.
3. Um einen Filter als aktuelle Version festzulegen, öffnen Sie den Filter, bearbeiten ihn bei Bedarf und klicken dann auf **Wiederherstellen**.

   Diese Aktion führt Folgendes aus:

   - Die vorherige aktive Version des Filters wird inaktiviert.
   - Der inaktive Filter wird kopiert.
   - Diese neue Kopie wird zur aktuellen und aktiven Version.

Zertifizierungsfolgeaufgaben

Das ServiceNow-System kann Folgeaufgaben automatisch generieren und zuweisen, um die bei Compliance-Audits festgestellten Diskrepanzen zu korrigieren.

Das Systemattribut `glide.allow.new.cert_follow_on_task` ist standardmäßig auf „true“ gesetzt, sodass bei jeder Audit-Ausführung neue Folgeaufgaben für denselben Fehler erstellt werden können. Sie können diese Eigenschaft auf „false“ setzen, um das Audit so zu konfigurieren, dass dieselbe Folgeaufgabe für denselben Audit-Fehler bei mehreren Ausführungen verwendet wird.

Folgeaufgaben werden im Audit-Datensatz konfiguriert und qualifizierten Benutzern oder Gruppen zugewiesen. Ein Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ kann Folgeaufgaben

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

neu zuweisen. Die zugehörige Liste „Audit-Ergebnisse“ im Formular „Folgeaufgaben“ enthält Links zu den fehlgeschlagenen Datensätzen.

Auf Folgeaufgaben zugreifen

Benutzer mit der Zertifizierungsrolle können nur auf die ihnen zugewiesenen Folgeaufgaben zugreifen, können diese Folgeaufgaben aber anderen Benutzern zuweisen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Compliance** > **Meine Folgeaufgaben**an.
   Die Liste enthält alle aktiven Folgeaufgaben, die dem angemeldeten Benutzer zugewiesen sind.
2. Öffnen Sie eine Aufgabe.

   Der Datensatz zeigt die Einzelheiten der Aufgabe, der Aufgabenaktivität und die fehlgeschlagenen Audit-Ergebnisse an.
3. Öffnen Sie Datensätze aus der zugehörigen Liste **Audit-Ergebnisse**, um alle Diskrepanzen anzuzeigen.
4. Wechseln Sie zu dem im Datensatz genannten CI, und führen Sie die Arbeit aus, die zur Herstellung der Compliance erforderlich ist.
5. Aktualisieren Sie im Folgeaufgabendatensatz das Feld **Status**, und fügen Sie bei der Behebung der Diskrepanzen Arbeitsnotizen hinzu.

   Wenn Sie den Status ändern, aktualisiert das System die Aufgabenaktivität entsprechend.

   Wenn die Aufgabe den Status **Geschlossen – vollständig** hat, wird sie nicht mehr in der Liste **Meine Arbeit** angezeigt.

Folgeaufgaben verwalten

Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ oder der Administratorrolle können alle Folgeaufgaben anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aufgaben werden einem Benutzer oder einer Gruppe wie im Audit-Datensatz angegeben vorab zugewiesen. Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ können die Aufgabe jedoch neu zuweisen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur entsprechenden Anwendung:
   - **Compliance** > **Architektur-Compliance** > **Folgeaufgaben**
   - **Compliance** > **Gewünschter Zustand** > **Folgeaufgaben**
   - **Compliance** > **Skript-Audits** > **Folgeaufgaben**

   Die Liste der Folgeaufgaben wird nach Audit-Typ gefiltert angezeigt.
2. Öffnen Sie eine Aufgabe.

   Die Felder **Audit** und **Configuration Item** sind für alle Benutzer schreibgeschützt.
3. Bearbeiten Sie bei Bedarf das Feld **Change-Gruppe** oder das Feld **Zugewiesen an**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Bearbeiten Sie bei Bedarf das Feld **Kurzbeschreibung**.

   Die Kurzbeschreibung wird vom Feld **Aufgabenbeschreibung** im Formular Audit übernommen.

5. Verwenden Sie die Links in der zugehörigen Liste **Audit-Ergebnisse**, um die einzelnen Datensätze zu öffnen, die das Audit nicht bestanden haben.

6. Fügen Sie Arbeitsnotizen hinzu, wenn Sie den Folgeaufgabendatensatz aktualisieren.

Zertifizierungs-Vorlagen

In Zertifizierungs-Vorlagen können Attribute, Beziehungen und Referenzfeldwerte definiert werden, die angeben, was ein Datensatz enthalten soll.

Diese Werte werden zur Durchführung von Audits für ServiceNow-Datensätze verwendet. Der in der Vorlage ausgewählte Zertifizierungsfilter identifiziert die zu auditierenden Tabellen und Datensätze, und die Vorlagenbedingungen legen den erwarteten Status für diese Datensätze fest. Der Typ des Audits, den Sie erstellen, bestimmt, welche Tabellen und Vorlagenbedingungen verfügbar sind.

Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ können Vorlagen erstellen, aktualisieren und löschen. Benutzer mit der Zertifizierungsrolle können Vorlagenversionen anzeigen.

Audit-Typen für Zertifizierungs-Vorlagen

Wenn Sie eine Vorlage erstellen, weist ServiceNow einen Audit-Typ zu, der bestimmt, welche Tabellen und Bedingungen in der Zertifizierungs-Vorlage verfügbar sind. Dieser Wert basiert auf der Anwendung, in der die Vorlage erstellt wird. Jede Anwendung listet nur die Vorlagen mit dem zugehörigen Typ auf.

Verfügbare Bedingungsgeneratoren

Verfügbare Bedingungsgeneratoren für Audit-Typen:

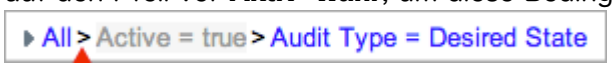
- *Compliance*: Führt Audits für einen beliebigen Satz von ServiceNow-Datensätzen aus, nicht nur Configuration Items (CI). Dieser Audit-Typ stellt die folgenden Arten von Bedingung für alle ServiceNow-Tabellen bereit:
  - *Attribut*: Legt Bedingungen für die Attribute der Datensätze fest.
  - *Zugehörige Liste*: Führt Audits für Datensätze in Tabellen durch, die auf die in der Vorlage definierte Tabelle verweisen.
- *Architekturcompliance*: Definiert die folgenden Arten von Bedingungen für Tabellen, die die Tabelle „Configuration Item“ [cmdb_ci] erweitern.
  - *Attribut*: Legt Bedingungen für physische Attribute von CIs fest, z. B. Speicher oder Datenträgergröße.
  - *Zugehörige Liste*: Führt Audits für Datensätze in Tabellen durch, die auf die in der Vorlage definierte Tabelle verweisen.
- *Gewünschter Zustand*: Definiert die folgenden Arten von Bedingungen für Tabellen, die die Tabelle „Configuration Item“ [cmdb_ci] erweitern.
  - *Attribut*: Legt Bedingungen für physische Attribute von CIs fest, z. B. Speicher oder Datenträgergröße.
  - *CI-Beziehung*: Definiert die Beziehungen, die diese CIs zu anderen CIs haben. Ein Beispiel für eine Beziehung ist ein Business Service wie Outlook Web Access, der von einem Server abhängig ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- *Benutzerbeziehung*: Definiert den Benutzer, der die Protokolldatensätze geprüft hat. Der einzige Operator, der mit diesem Bedingungsgenerator verfügbar ist.
- *Gruppenbeziehung*: Definiert Benutzergruppen, die dieses CI gesichert haben. Der einzige Operator, der mit diesem Bedingungsgenerator verfügbar ist.
- *Zugehörige Liste*: Führt Audits für Datensätze in Tabellen aus, die auf die in der Vorlage definierte Tabelle verweisen.

Datensatzlisten für Zertifizierungs-Vorlagen

In der Standardvorlagenliste wird nur die aktive Version jeder Vorlage angezeigt. Sie können jedoch die Breadcrumbs aktualisieren, sodass alle Vorlagenversionen angezeigt werden.

- Standardvorlagenliste: Die Standardvorlagenliste zeigt nur die aktive Version jeder Vorlage an, gefiltert nach **Audit-Typ**.
- Alle Vorlagenversionen: Zum Anzeigen aller Vorlagenversionen für einen Audit-Typ klicken Sie auf den Pfeil vor **Aktiv=wahr**, um diese Bedingung aus den Breadcrumbs zu entfernen. 

Zertifizierungs-Vorlagen erstellen oder bearbeiten

Befolgen Sie diese Anweisungen, um eine Zertifizierungs-Vorlage zu erstellen.

Vorbereitungen
Aktivieren Sie das Certification Core-Plugin, um die Compliance-Funktion zu aktivieren. Unter Compliance-Aktivierung finden Sie weitere Details.

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass Sie über einen geeigneten Filter verfügen, der die von der Vorlage auszuwertenden Datensätze definiert.

   Die Vorlage wendet die enthaltenen Bedingungen auf diese Datensätze an.

2. Verwenden Sie den CI-Klassenmanager, um zum Formular „Zertifizierungs-Vorlage“ zu navigieren:

   a. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**an.

   b. Wählen Sie **Hierarchie** aus, um die Liste der CI-Klassen anzuzeigen.
   Wählen Sie die Klasse aus, für die Sie eine Zertifizierungs-Vorlage erstellen möchten.

   c. Erweitern Sie in der **Klassennavigationsleiste** Integrität, und wählen Sie dann **Compliance**aus.

3. Wählen Sie **Zertifizierungsvorlage aus**.
4. Oder navigieren Sie zu einem der folgenden Pfade:
   - **Alle** > **Compliance** > **Architektur-Compliance** > **Vorlagen**
   - **Alle** > **Compliance** > **Gewünschter Zustand** > **Vorlagen**
   - **Alle** > **Compliance** > **Vorlagen**
   - **Alle** > **Auditdefinitionen** > **Vorlagen**
5. Wählen Sie **Neu**, oder wählen Sie eine zu bearbeitende Zertifizierungsvorlage aus.

   Die folgenden Felder werden automatisch ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Anzahl**: Jede neue Vorlage hat eine eindeutige Nummer. Alle Versionen derselben Vorlage verwenden dieselbe Nummer.
- **Aktiv**: Alle neuen Vorlagen sind auf *Aktiv* festgelegt.
- **Version**: Die Version einer neuen Vorlage ist auf *1* festgelegt.
- **Audit-Typ**: Das System legt den Standardtyp abhängig von der Anwendung, in der die Vorlage erstellt wurde, auf *Architektur-Compliance*, *Gewünschter Status* oder *Compliance* fest. Sie können einen anderen Typ auswählen, wenn Sie die Vorlage erstellen, das Feld wird jedoch schreibgeschützt, wenn Sie den Datensatz absenden. Das System verwendet Audit-Typen, um Datensatzlisten nach geeigneten Daten zu filtern und um festlegen, welche Bedingungen auf dem Vorlagenformular sichtbar sind.

6. Füllen Sie die folgenden Pflichtfelder aus.
   - **Name**: Geben Sie einen beschreibenden Namen für diese Vorlage ein. Am Namen sollte der Zweck zu erkennen sein.
   - **Filter**: Wählen Sie den Filter aus, mit dem die zu zertifizierenden Datensätze ermittelt werden. Sie können aktive oder inaktive Filterversionen auswählen. Standardmäßig zeigt das System nur aktive Versionen zur Auswahl an. Wenn Sie mit der Eingabe des Namens eines Filters beginnen, zeigt die Funktion zur automatischen Vervollständigung alle zur Auswahl stehenden Versionen an. Bei Vorlagen für „Architekturcompliance“ und „Gewünschter Zustand“ werden nur Filter in der Auswahlliste angezeigt, die eine aus „Configuration Item“ [cmdb_ci] erweiterte Tabelle verwenden. Für eine Compliance-Vorlage werden alle Filter in der Auswahlliste angezeigt. Nachdem Sie einen Filter ausgewählt haben, wird der Bedingungsgenerator für Vorlagenbedingungen angezeigt. Die Vorlage arbeitet für die im Filter angegebene Tabelle.
7. Geben Sie eine Beschreibung für diese Vorlage ein.
8. Definieren Sie mit den Bedingungsgeneratoren Zertifizierungsbedingungen.

   Alle Bedingungen sind UND-Bedingungen. Der Audit-Typ der Vorlage bestimmt, welche Bedingungen verfügbar sind.

   - **Zertifizierungsattributbedingungen**: [Alle Audit-Typen] Wählen Sie die zu zertifizierenden Attribute oder Spezifikationen von Configuration Items aus, z. B. CPU-Anzahl, Speicher oder Datenträgerspeicher. Die verfügbaren Felder im Condition Builder für Attribute hängen von der Tabelle des Filters ab. Typische ServiceNow-Bedingungen für Attribute sind verfügbar, einschließlich des Operators *zwischen* zum Einstellen numerischer Bedingungen mit Ober- und Untergrenzen. Dieser Operator wurde speziell für die Bedingungen von gewünschten Zuständen hinzugefügt.

     Das Element „ **Zugehörige Felder** anzeigen“ unterstützt Dot-Walking, sodass Sie referenzierte Felder in eine Zertifizierungsattributbedingung aufnehmen können. Wählen Sie **Verwandte Felder** anzeigen oder **Verwandte Felder entfernen aus, um referenzierte Felder (im Format:)** hinzuzufügen oder zu entfernen<field> =>). Wählen Sie ein referenziertes Feld aus, um zur nächsten Ebene der referenzierten Felder zu gelangen.

     Siehe Dot-Walking .

   - **Zertifizierungs-CI-Beziehungsbedingungen**: [Audit-Typ „Gewünschter Status“] Definieren Sie die zu zertifizierenden CI-Beziehungen, z. B. *Wird ausgeführt auf* oder *Abhängig von*.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Zertifizierungsbenutzer-Beziehungsbedingungen**: [Audit-Typ „Gewünschter Status“] Wählen Sie die gewünschte Benutzerbeziehung für dieses Configuration Item aus. Die im Basissystem angegebene Beziehung lautet *Protokoll geprüft von*.
- **Zertifizierungsgruppen-Beziehungsbedingungen**: [Audit-Typ „Gewünschter Status“] Wählen Sie die gewünschte Gruppenbeziehung für dieses Configuration Item aus. Die im Basissystem angegebene Beziehung lautet *Datensicherung durchgeführt von*.
- **Bedingungen der zugehörigen Liste für Zertifizierung**: [Alle Audit-Typen] Wählen Sie Feldwerte aus Tabellen aus, die auf die Vorlagentabelle verweisen, oder aus anwenderdefinierten zugehörigen Listen, die über anwenderdefinierte Beziehungen in der Tabelle „sys_relationship“ erstellt werden. Zum Beispiel, um eine Bedingung zu erstellen, die alle Server in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_server] auf das Vorhandensein von Microsoft Word 2007 auswertet, wie in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install] angegeben. Die resultierende Bedingung lautet *[Softwareinstallation->Installiert auf] [Anzeigename] [ist] [Microsoft Word 2007]*.

  Aktivieren Sie **Alle**, um alle Datensätze in die Bedingungsanforderungen der zugehörigen Liste aufzunehmen. Wenn sich in der zugehörigen Liste keine Datensätze befinden, gilt Folgendes:

  - Wenn **Alle** aktiviert ist, ist die Bedingungsanforderung erfüllt.
  - Wenn **Alle** gelöscht werden, ist die Anforderung nicht erfüllt.

Hinweis:
Standardmäßig zeigen die Bedingungsgeneratoren für Beziehungen nur vorgeschlagene Beziehungen an. Um alle möglichen Beziehungen anzuzeigen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alle Beziehungen** anzeigen an der Seite des Formulars.

a. Wählen Sie **Neue Zeile** einfügen, um eine Bedingung einzufügen.
Sie können keine leere Bedingung einfügen.

b. Wählen Sie das grüne Häkchen aus, um eine Bedingung zu speichern.
Stellen Sie sicher, dass Sie die Bedingung speichern, bevor Sie andere Vorgänge ausführen. Beim Aktualisieren des Formulars wird die Bedingung nicht gespeichert.

c. Um eine Bedingung zu löschen, wählen Sie das rote **X** neben der Bedingung aus.
Das System kennzeichnet die Bedingung als inaktiv.

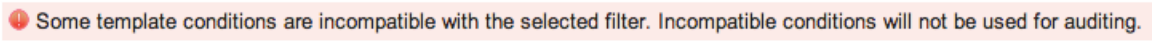
d. Um eine Bedingung erneut zu aktivieren, wählen Sie das grauen **X**aus.
Wenn eine andere Bedingung für dasselbe Feld vorhanden ist, verhindert das System eine erneute Aktivierung und warnt Sie vor dem Konflikt.

9. Wählen Sie **Absenden**.
ServiceNow speichert die Vorlage als Version 1.

10. Um eine andere Version der Vorlage zu erstellen, ändern Sie den Namen, bearbeiten Sie die Bedingungen, oder wählen Sie einen anderen Filter aus.
Durch das Aktualisieren der Vorlagenbeschreibung wird keine neue Version erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie einen Filter auswählen, dessen Tabelle mit den vorhandenen Vorlagenbedingungen nicht kompatibel ist, zeigt das System eine Warnung an, dass die Bedingungen nicht angewendet werden können.



11. Wählen Sie **Aktualisieren**.
    Das System speichert eine neue Version der aktuellen Vorlage und kennzeichnet sie als *Aktiv*. Die vorherige Version wird als inaktiv gekennzeichnet.

Zertifizierungs-Vorlagen klonen

Neue Vorlagen können aus einer vorhandenen Vorlage geklont werden.

Prozedur

1. Öffnen Sie den zu kopierenden Vorlagendatensatz.
2. Führen Sie alle erforderlichen Changes durch.
3. Ändern Sie den Namen oder die Beschreibung der Vorlage, um sie vom Original zu unterscheiden.
4. Klicken Sie auf **Klon**.
   ServiceNow erhöht die Datensatznummer über der höchsten Vorlagennummer und setzt die Version des neuen Datensatzes auf *1*. Unter der Kopfzeile wird eine Meldung angezeigt, die den Quelldatensatz für den Klon angibt. Beide Vorlagen sind *aktiv* und werden in der Datensatzliste angezeigt. In der Datensatzliste können Sie den gesamten Verlauf der Vorlage anzeigen.

Versionen der Zertifizierungs-Vorlage verwalten

Sie können alle Versionen einer Vorlage im Vorlagenformular anzeigen und verwalten.

Prozedur

1. Öffnen Sie eine beliebige Version einer Vorlage.
   In der zugehörigen Liste **Andere Versionen** werden alle anderen Versionen dieser Vorlage anzeigt, sowohl aktive als auch inaktive.
2. Klicken Sie auf eine Version in der zugehörigen Liste, um den Datensatz für diese Version anzuzeigen.
3. Aktualisieren Sie die Vorlage, um eine neue Version zu erstellen.
   Das System erhöht die Version der Vorlage, wenn Sie andere Felder als **Beschreibung** und **Aktiv** bearbeiten. Sie können die Vorlagenversionen verwalten, ohne zur Listenansicht zurückzukehren.
4. Um eine inaktive Vorlage zur aktuellen Version zu machen, öffnen Sie diese Version, bearbeiten sie bei Bedarf und klicken dann auf **Wiederherstellen**.
   Dadurch wird Folgendes ausgeführt:
   - Die zuvor aktive Version der Vorlage wird deaktiviert.
   - Die inaktive Vorlage wird kopiert.
   - Die neue Kopie wird zur aktuellen und aktiven Version.
5. Wählen Sie die zugehörige Liste **Audits** aus, um alle für die Verwendung dieser Vorlage konfigurierten Audits anzuzeigen.
6. Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Audit-Datensatz zu erstellen, bei dem die Vorlagenauswahl und die Tabelle bereits ausgefüllt sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zertifizierungs-Vorlagen löschen

Zertifizierungs-Vorlagen können gelöscht werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nur Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ oder mit der Administratorrolle können Vorlagenversionen löschen. Sie können keine Vorlagenversion löschen, die für ein Audit verwendet wird.

Prozedur

1. Um eine einzelne Vorlagenversion zu löschen, öffnen Sie den Versionsdatensatz und klicken auf **Löschen**.

   Für verwendete Vorlagen blendet das System die Schaltfläche **Löschen** aus. Wenn Sie die neueste aktive Version einer Vorlage löschen, wird die vorherige Version dieser Vorlage auf *Aktiv* zurückgesetzt.

2. Um alle nicht verwendeten und inaktiven Versionen einer Vorlage zu löschen, öffnen Sie eine beliebige Version dieser Vorlage und klicken unter **Zugehörige Links** auf **Inaktive Versionen löschen**.
   Dieses Steuerelement wird für alle Versionen angezeigt, unabhängig davon, ob sie in einem Audit verwendet werden.

3. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, klicken Sie zum Fortfahren auf **OK**.
   Das System löscht nur Vorlagenversionen, die nicht in einem Audit verwendet werden. Alle geschützten Versionen werden in einer Meldung aufgeführt, die im Header angezeigt wird.

Skript-Audits

Mit Skript-Audits können Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ ein Audit über ein Skript ausführen, anstatt restriktive Vorlagenbedingungen zu verwenden.

Ein Skript-Audit verwendet einen Zertifizierungsfilter, um zu prüfende Datensätze auszuwählen, und erstellt anschließend Standard-Folgeaufgaben zur Behebung eventueller Diskrepanzen. Mit dieser Art von Audit können Sie solche Werte oder Status abfragen, die in einem Skript definiert werden können. Ein Skript-Audit ist ein bestimmter Audit-Typ, der zusammen mit dem Plugin Gewünschter Zustand aktiviert wird. ServiceNow enthält ein Beispiel-Audit-Skript mit Konfigurationsanweisungen.

Skript-Audits erstellen

Ein Skript-Audit ist ein Audit, dessen Bedingungen durch ein Skript definiert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Compliance** > **Skript-Audits** > **Audits**an.

   Die Liste ist nach dem Audit-Typ *Geskriptet* gefiltert.

2. Klicken Sie auf **Neu**.

3. Füllen Sie das Formular aus (siehe Tabelle).

4. Erstellen Sie das Audit-Skript.

   Das Feld *Dieses Skript ausführen* enthält ein Beispielskript mit Anweisungen zur Durchführung des Audits und zum Generieren der Folgeaufgaben. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie vom Modul „Skript-Audits“ aus auf Audits zugreifen.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Beispielskript:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
/*
////////////////////////////////////////////////
/// This script works with Data Center Zones filter //
////////////////////////////////////////////////

var desiredFloorSpaceUsage = 30;  // Value to audit against
var assignToUser = '46d44a23a9fe19810012d100cca80666';  // Beth Anglin
var assignToGroup = '8a5055c9c61122780043563ef53438e3'; // Hardware group
var taskMsg = 'See the audit results below for the discrepancies that must be addressed';

// API call to retrieve records based on the filter
var gr = new SNC.CertificationProcessing().getFilterRecords(current.filter);

// Loop over all records defined by the filter
while(gr.next()) {
 var sysId = gr.getValue('sys_id'); // Sys ID of audited record
 var floorSpaceInUse = gr.getValue('floor_space_in_use'); // Value to audit

 // Determine if certification condition passes or fails
 if (floorSpaceInUse < desiredFloorSpaceUsage) {
  var columnNameSpace = gr.floor_space_in_use.getLabel(); // String value of column
 audited against

  // Call create Follow on Task API and save the returned sys_id for use in logging audit result
 fail
  // Params:
  // auditId - Sys id of the audit record executed
  // ciId Sys - id of the configuration item.  Empty string if not a cmdb ci
  // assignedTo - Sys id of user to assign task to.  Can be empty
  // assignmentGroup - Sys id of group to assign task to.  Can be empty
  // shortDescr - Short description for the Follow On Task.  Can be empty
  // Return value: Sys id of the created follow on task
  var followOnTask = new SNC.CertificationProcessing().createFollowOnTask(current.sys_id,
 sysId, assignToUser, '', taskMsg);

  // Call log failed result API
  // Params:
  // auditId - Sys id of audit record executed
  // auditedRecordId - Sys id of the record audited
  // followOnTask - Sys id of the follow on task associated with the audited record(@see
 auditedRecordId). Can be empty
  // columnDisplayName - Label of the column audited(ex. Disk space (GB)).  Can be empty
  // operatorLabel - Label of the operator used to audit the column(ex. is not empty, greater
 than). Can be empty
  // desiredValue - Desired value of the column.  Can be empty
  // discrepancyValue - Discrepancy value.  Can be empty
  // isCI - True, if audited record is a CI. False, otherwise.
  // domainToUse - Sys domain of the "cert_audit" record.  Can be empty
  new SNC.CertificationProcessing().logAuditResultFail(current.sys_id, sysId, followOnTask,
 columnNameSpace, 'greater than', desiredFloorSpaceUsage, floorSpaceInUse, true);
 } else { // If certification condition pass, write a Audit Result Pass via API
  // Params:
  // auditId - Sys id of audit record executed
  // auditedRecordId - Sys id of the record audited
  // isCI - True, if audited record is a CI. False, otherwise.  Can be empty.
  // domainToUse - Sys domain of the "cert_audit" record.  Can be empty.
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
 new SNC.CertificationProcessing().logAuditResultPass(current.sys_id, sysId, true);
 }
}
*/
```

Tabelle mit den Feldern für neue Skript-Audits

Feld	Beschreibung
Name	Name für dieses Audit.
Filter	Zu verwendender Filter, wenn der Audit-Typ „Geskriptet“ lautet. Dieses Feld ist für Skript-Audits erforderlich, bei allen anderen Audit-Typen ist es ausgeblendet.
Vorlage	[Erforderlich] Vorlage für die Ausführung dieses Audits. Der Audit-Typ filtert die Liste der verfügbaren Vorlagen, und nur die aktiven Versionen einer Vorlage stehen zur Auswahl zur Verfügung. Dieses Feld ist ausgeblendet, wenn der Audit-Typ „Geskriptet“ lautet.
Tabelle	[Schreibgeschützt] Zeigt die Tabelle für die Vorlage an.
Aufgaben erstellen	Erstellt Folgeaufgaben zum Korrigieren von Diskrepanzen, wenn ausgewählt. In einem Skript-Audit können Sie die Logik für jeden Aufgabenstatus erstellen, indem Sie mit „wahr“ eine Aufgabe erstellen oder mit „falsch“ keine Aufgabe erstellen. Dieses Kontrollkästchen ist in einem neuen Auditdatensatz standardmäßig deaktiviert (falsch).
Zuweisungsart	Eine Liste für die Auswahl, wie das Audit die Folgeaufgaben zuweist. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn das Kontrollkästchen „Aufgabe erstellen“ aktiviert ist. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ Anwenderfeld: Wählen Sie ein Anwenderreferenzfeld in der geprüften Tabelle aus. Wählen Sie zum Beispiel den Benutzer aus, der im fehlgeschlagenen Datensatz im Feld „Verwaltet von“ aufgeführt ist, um die Aufgaben auszuführen. Nach Auswahl dieser Option werden die Felder „Zugewiesen an“ und „Zuweisen an leer“ angezeigt. Wenn das Referenzfeld im Datensatz leer ist, wird der Wert im Feld „Zuweisen an leer“ verwendet. ○ Bestimmter Benutzer: Wählen Sie einen bestimmten Benutzer aus, um die Aufgaben auszuführen. Nach Auswahl dieser Option wird das Feld „Benutzer“ angezeigt. ○ Gruppenfeld: Wählen Sie ein Gruppenreferenzfeld für die zu prüfende Tabelle aus. Wählen Sie beispielsweise die „Supportgruppe“ aus dem fehlgeschlagenen Datensatz aus, um die Aufgaben auszuführen. Nach Auswahl dieser Option werden die Felder „Zuweisen an Gruppe“ und „Zuweisen an leer“ angezeigt. Alle Mitglieder der Gruppe aus dem Referenzfeld des fehlgeschlagenen Datensatzes werden den Aufgaben zugewiesen. Wenn das Referenzfeld im Datensatz leer ist, wird der Wert im Feld „Zuweisen an leer“ verwendet. ○ Bestimmte Gruppe: Wählen Sie eine bestimmte Gruppe aus, um die Aufgaben auszuführen. Nach Auswahl dieser Option wird das Feld „Gruppe“ angezeigt. Alle Mitglieder der ausgewählten Gruppe werden den Aufgaben zugewiesen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anwender	Der bestimmte Benutzer, dem dieses Audit Folgeaufgaben zuweist. Dieses Feld ist unter folgenden Bedingungen verfügbar: ○ „Zuweisungsart“ ist auf „Bestimmter Benutzer“ festgelegt. ○ „Zuweisen an leer“ ist auf „Zugewiesene Aufgabe erstellen“ und „Zuweisungsart“ ist auf „Benutzerfeld“ festgelegt. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass der angegebene Benutzer über die Zertifizierungsrolle verfügt.
Zuweisen an Gruppe	Das Gruppenfeld, das definiert, welcher Gruppe dieses Audit die Folgeaufgabe zuweist. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die „Zuweisungsart“ auf „Gruppenfeld“ festgelegt ist.
Gruppe	Die bestimmte Gruppe, der dieses Audit Folgeaufgaben zuweist. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die „Zuweisungsart“ auf „Bestimmte Gruppe“ festgelegt ist und Sie als Zuweisungsart „Gruppenfeld“ ausgewählt haben.
Zuweisen an	Das Benutzerfeld, das definiert, welchem Benutzer dieses Audit die Folgeaufgabe zuweist. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die „Zuweisungsart“ auf „Benutzerfeld“ festgelegt ist.
Zuweisen an leer	Das zu verwendende Verhalten, wenn das in „Zuweisen an“ oder „Zuweisen an Gruppe“ ausgewählte Feld im geprüften Datensatz leer ist. Wenn zum Beispiel eine Folgeaufgabe einem Manager zugewiesen werden muss, aber kein Manager angegeben ist, bestimmt der Wert in diesem Feld, was ausgeführt wird. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die „Zuweisungsart“ auf „Benutzerfeld“ oder „Gruppenfeld“ festgelegt ist. Folgende Auswahlmöglichkeiten sind verfügbar: ○ Aufgabe nicht erstellen: Es wird keine Folgeaufgabe erstellt, wenn das Feld Zuweisen an oder Zuweisen an Gruppe leer ist. ○ Nicht zugewiesene Aufgabe erstellen: Erstellen Sie eine Folgeaufgabe, weisen Sie sie jedoch keinem Benutzer und keiner Gruppe zu. Die Aufgabe kann später manuell zugewiesen werden. ○ Zugewiesene Aufgabe erstellen: Erstellen Sie eine Folgeaufgabe, und weisen Sie diese dem angegebenen Benutzer oder der angegebenen Gruppe zu. Wenn Sie die Zuweisungsart „Benutzerfeld“ ausgewählt haben, ist das Feld „Benutzer“ verfügbar. Wenn Sie „Gruppenfeld“ ausgewählt haben, ist das Feld „Gruppe“ verfügbar. Das Audit erstellt automatisch Folgeaufgaben für alle Datensätze, die im Feld „Zuweisen an“ Werte enthalten, unabhängig von der Auswahl für „Zuweisen an leer“.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Zwecks des Audits.
Aufgabenbeschreibung	Allgemeine Beschreibung der erforderlichen Arbeit für die von diesem Audit erstellten Folgeaufgaben. Alle von diesem Audit erstellten Folgeaufgaben erben diese Beschreibung.
Aktiv	Aktiviert diesen Auditzeitplan und generiert Folgeaufgaben zum geplanten Datum und zur geplanten Uhrzeit. Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Planungsfelder im Formular auszublenden (außer „Letztes Ausführungsdatum“) und keine Folgeaufgaben zu generieren.
Ausführen	Wie häufig der Zeitplan ausgeführt werden soll, der das Audit generiert. ○ Täglich ○ Wöchentlich ○ Monatlich ○ In regelmäßigen Abständen ○ Einmal ○ Bei Bedarf
Tag	○ Wenn „Ausführen“ auf „Wöchentlich“ festgelegt ist, der Wochentag, an dem das Audit ausgeführt wird. ○ Wenn „Ausführen“ auf „Monatlich“ festgelegt ist, der Tag im Monat, an dem das Audit ausgeführt wird. Wenn als Tag 29, 30 oder 31 angegeben ist, wird das Audit für kürzere Monate am letzten Tag des Monats ausgeführt.
Wiederholungsintervall	Wenn „Ausführen“ auf „Regelmäßig“ festgelegt ist, die Häufigkeit, mit der das Audit ausgeführt wird, als Zeitangabe, Tage oder beides angegeben. Legen Sie zum Beispiel „Tage“ auf 10 und „Stunden“ auf „14:00:00“ fest, um das Audit alle 14 Tage um 14:00 Uhr auszuführen.
Wird gestartet	Wenn „Ausführen“ auf „Regelmäßig“ oder „Einmal“ festgelegt ist, das Datum und die Uhrzeit, zu der das Audit ausgeführt wird.
Zeit	Wenn „Ausführen“ auf „Täglich“, „Wöchentlich“, „Monatlich“ oder „Einmal“ festgelegt ist, die Uhrzeit im 24-Stunden-Format, zu der das Audit ausgeführt wird.
Letztes Ausführungsdatum	[Schreibgeschützt] Das letzte Datum und die Uhrzeit, zu der das Audit ausgeführt wurde, entweder nach dem regelmäßigen Zeitplan oder manuell. Dieses Feld wird nicht durch Audit-Vorschauen aktualisiert.
Nächste geplante Ausführung	[Schreibgeschützt] Das nächste Datum und die nächste Uhrzeit, zu der das Audit ausgeführt wird. Das System berechnet dieses Feld neu, wenn Sie den Zeitplan ändern.
Audit-Typ	[Schreibgeschützt] Der diesem Audit zugewiesene Typ. Das System wählt den Audit-Typ basierend auf der Anwendung aus, in der das Audit erstellt wurde. „Audit-Typ“ kann Folgendes sein: ○ Gewünschter Zustand ○ Architekturcompliance ○ Compliance ○ Geskriptet
Dieses Skript ausführen	Das auszuführende Audit-Skript. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der Audit-Typ „Geskriptet“ lautet. Das Audit-Formular enthält ein Beispielskript mit Anweisungen zur Durchführung des Audits und zum Generieren der Folgeaufgaben. Eine Liste der zur Verfügung stehenden Methoden und der akzeptierten Parameter finden Sie unter Skriptmethoden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skriptmethoden

ServiceNow stellt vier Methoden zum Erstellen des Audit-Skripts bereit.

Skriptmethoden

Name	Beschreibung	Parameter
getFilterRecords	public GlideRecord getFilterRecords(String filterId)	filterID: Die sys_id des zu verwendenden Filters.
logAuditResultPass	public void logAuditResultPass(String auditId, String auditedRecordId, boolean isCI, String domainToUse)	auditId: Sys_id des ausgeführten Audit-Datensatzes auditedRecordId: Sys_id des geprüften Datensatzes. isCI: True, wenn der geprüfte Datensatz ein CI ist, andernfalls false. domainToUse: Sys_domain des cert_audit-Datensatzes.
logAuditResultFail	public void logAuditResultFail(String auditId, String auditedRecordId, String followOnTask, String columnDisplayName, String operatorLabel, String desiredValue, String discrepancyValue, boolean isCI, String domainToUse)	auditId: Sys_id des ausgeführten Audit-Datensatzes. auditedRecordId: Sys_id des geprüften Datensatzes. followOnTask: Sys_id der Folgeaufgabe, die dem geprüften Datensatz zugeordnet ist; kann eine leere Zeichenfolge sein. columnDisplayName: Bezeichnung der geprüften Spalte. Beispiel: Speicherplatz (GB). operatorLabel: Bezeichnung des Operators, der zum Auditieren der Spalte verwendet wird. Die Bezeichnung kann zum Beispiel: „ist nicht leer“ oder „größer als“ lauten. desiredValue: Gewünschter Wert der Spalte. discrepancyValue: Diskrepanzwert. isCI: True, wenn der geprüfte Datensatz ein CI ist, andernfalls false.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skriptmethoden (Fortsetzung)

Name	Beschreibung	Parameter
		domainToUse: Sys_domain des cert_audit-Datensatzes.
createFollowOnTask()	public String createFollowOnTask(String auditId, String ciId, String assignedTo, String assignmentGroup, String shortDescr)	auditId: Sys_id des ausgeführten Audit-Datensatzes. cild: Sys_id des Configuration Item. Diese Zeichenfolge ist leer, wenn die Tabelle nicht aus der Tabelle cmdb_ci erweitert wird. namedTo: Sys_id des zugewiesenen Benutzers der Aufgabe. Diese Zeichenfolge kann leer sein. assignmentGroup: Sys_id der Gruppe, der die Aufgabe zugewiesen ist. Diese Zeichenfolge kann leer sein. shortDescr: Der Text, der für die Kurzbeschreibung der Folgeaufgabe verwendet werden soll.

Vorgeschlagene Changes verwalten

Mit der Funktion „Vorgeschlagene Changes“ können Sie Changes an Configuration Items und den zugehörigen Beziehungen vorkonfigurieren. Diese vorkonfigurierten Changes sind für die Implementierung vorbereitet, treten jedoch erst dann auf, wenn sie zu einem späteren Zeitpunkt angewendet werden.

Wenn Sie ein CI anzeigen, können die vorgeschlagenen Changes angezeigt werden, sodass Sie sehen können, was geplant ist.

Diese Funktion ist nützlich, wenn Sie Changes vornehmen möchten, während sich ein Change-Prozess in der Genehmigungsphase befindet, und die Changes erst implementieren, wenn die Genehmigungen abgeschlossen sind. Wenn die Changes nie genehmigt wird, müssen keine Changes an Datensätzen storniert werden. Wenn die Changes genehmigt wird, werden alle vorgeschlagenen Changes durch einen Schnellbefehl übernommen.

Sie können die folgenden vorgeschlagenen Changes an einem CI vornehmen:

- Ändern Sie ein beliebiges Feld im CI-Formular.
- Fügen Sie eine Beziehung zu diesem CI hinzu oder löschen Sie sie.

Um eine Beziehung zu ändern, müssen Sie die aktuelle Beziehung löschen und eine neue Beziehung hinzufügen. Sie können eine vorgeschlagene Change nicht löschen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CI-Verlauf anzeigen

Sie können den Verlauf der Changes an einem CI im Listen-, Kalender- oder Zeitleistenformat anzeigen.

Die vorgeschlagenen Changes eines CI anzeigen

Sie können die vorgeschlagenen Changes anzeigen, um zu sehen, was für das CI geplant ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um die vorgeschlagenen Changes anzuzeigen, konfigurieren Sie das CI-Formularlayout so, dass das Feld **Geplante CMDB-Changes** angezeigt wird. Vorgeschlagene Changes werden standardmäßig nicht in einem CI-Formular angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Change** > **Offen** und öffnen Sie eine Change-Anforderung.
2. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste **Betroffene CIs** das **Configuration Item**.
   Sie können auch direkt zum CI-Formular navigieren.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Formular-Header-Leiste.
4. Auswahlvorgang **Konfigurieren** > **Formularlayout**an.
5. Bewegen Sie das Feld **Geplante CMDB-Changes** zum Feld **Ausgewählt**.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Das CI-Formular zeigt die Details aller vorgeschlagenen Changes im Bereich **Geplante Changes** an.

Einem CI eine vorgeschlagene Change hinzufügen

Vorgeschlagene Changes an einem CI können vorgenommen werden, während eine Change-Anforderung oder ein aufgabenbezogener Datensatz angezeigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Wechseln Sie im Change Request-Formular zur zugehörigen Liste **Betroffene CIs**.
   Wenn sich in der Liste der betroffenen CIs keine CIs befinden, klicken Sie auf **Bearbeiten**, um CIs hinzuzufügen, die von dieser Change Request betroffen sind.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das CI, das Sie für eine vorgeschlagene Change konfigurieren möchten, und wählen Sie **Vorgeschlagene Change** aus.
3. Füllen Sie das Formular aus, um die vorgeschlagenen Changes vorzunehmen, und klicken Sie auf **Vorgeschlagene Change speichern**.
   Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Änderungen sofort anzuwenden. Klicken Sie auf **Löschen**, um das CI zu löschen.
4. So können Sie eine CI-Beziehung hinzufügen oder entfernen:
   a. Klicken Sie auf das Pluszeichen im Abschnitt **Zugehörige Elemente**.
   b. Fügen Sie im Abschnitt „Beziehungen“ eine Beziehung hinzu oder löschen Sie sie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zur Verwendung des Beziehungs-Editors finden Sie unter Eine CI-Beziehung erstellen oder bearbeiten.

c. Klicken Sie auf **Vorgeschlagenen Change speichern**.

d. Bestätigen Sie das Speichern der vorgeschlagenen Change.

Klicken Sie auf **Aktualisieren** oder **Löschen**, um die Changes sofort zu übernehmen.

Hinweis:
Nur bei CI-Beziehungen verwenden. Das Hinzufügen oder Entfernen von Beziehungen ist für Benutzerbeziehungen und Gruppenbeziehungen nicht gültig.

Nächste Maßnahme
Nachdem die vorgeschlagenen Changes gespeichert wurden, wird die Schaltfläche **Vorgeschlagene Änderungen übernehmen** auf dem Change Request-Formular angezeigt. Mit dieser Schaltfläche kann der Benutzer die vorgeschlagenen Changes in das CI übernehmen. Ihre Business-Prozesse bestimmen den geeigneten Zeitpunkt, um die Changes zu übernehmen. Das CI behält die vorhandenen Daten bei, bis die vorgeschlagenen Changes festgelegt sind. Benutzer können jedoch sehen, dass Changes vorgeschlagen wurden.

Eine vorgeschlagene Change auf ein CI anwenden

Wenn Sie die vorgeschlagenen Changes anwenden, werden alle für diese Change-Anforderung vorgeschlagenen Changes auf das Configuration Item angewendet. Sie können vorgeschlagene Changes ohne Überprüfung anwenden, oder wenn die Verifizierungstests der vorgeschlagenen Change fehlgeschlagen sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem Sie die vorgeschlagenen Changes angewendet haben, zeigt der Teil **Geplante Changes** des Formulars **Keine geplanten Changes gefunden** an. Sie können Verifizierungsregeln für vorgeschlagene Changes konfigurieren, mit denen Sie vorgeschlagene Changes überprüfen können, bevor Sie die Changes anwenden.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Formular **Change Request**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Vorgeschlagene Changes übernehmen**.
   Sie müssen möglicherweise mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile klicken und die Option **Formular neu laden** auswählen, um die Changes zu sehen.

Verifizierungsregel für vorgeschlagene Changes erstellen oder bearbeiten

Stellen Sie sicher, dass die vorgeschlagenen Changes den Business-Anforderungen entsprechen und keine ungültigen Daten in die CMDB einführen. Erstellen Sie eine Regel, die ein Skript zur Überprüfung der vorgeschlagenen Changes enthält.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: asset oder itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie Verifizierungsregeln für vorgeschlagene Changes für ein CI konfigurieren, können Sie überprüfen, ob die vorgeschlagenen Changes das Skript des Verifizierungstests in der Regel bestehen. Die Ergebnisse des Verifizierungstests werden als bestanden oder nicht bestanden protokolliert, und Sie können die Ergebnisse anzeigen. Das Ausführen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

des Verifizierungstests ist nicht obligatorisch, und ein nicht bestandener Verifizierungstest hindert Sie nicht daran, die vorgeschlagenen Changes anzuwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Change-Überprüfung** > **Regeln für Verifizierung vorgeschlagener Changes**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder wählen Sie eine bestehende Regel zur Bearbeitung aus.
3. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Formular für Verifizierungsregeln für vorgeschlagene Changes

Feld	Beschreibung
Regelname	Der Name dieser Regel.
Tabellenname	Die Tabelle, für die diese Regel gilt.
Filterbedingung	Bedingungen, um diese Regel auf bestimmte CIs anzuwenden.
Aktiv	Kontrollkästchen, um diese Regel zu aktivieren.

Regelskript	Ein Java-Validierungsskript, das „true“ oder „false“ zurückgeben muss. Beispiel:
	`validateRule()`
	`{`
	`var os = current.getValue("os");`
	`var cpu = current.getValue("cpu_count");`
	
	`//Use current.getValue(fieldName) to get the proposed change value, eg.`
	`var os = current.getValue("os");`
	`//Your verification code`
	
	`if (os != "SunOS" || cpu < 2)`
	`return false;`
	`//Return true to pass the verification and false if the verification failed`
	`return true;`
	`}`

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Auf dem Formular **Change Request** können Sie auf **Vorgeschlagene Changes überprüfen** klicken, um die vorgeschlagenen Changes für die betroffenen CIs zu überprüfen.

Vorgeschlagene Changes überprüfen

Bevor Sie die vorgeschlagenen Changes auf die betroffenen CIs anwenden, sollten Sie die Verifizierungsregeln für vorgeschlagene Changes verwenden, um zu überprüfen, ob die Changes die Business-Anforderungen erfüllen und der CMDB keine ungültigen Daten hinzugefügt haben.

Vorbereitungen

Erstellen oder bearbeiten Sie die Regeln, mit denen die vorgeschlagenen Changes überprüft werden. Details finden Sie unter Verifizierungsregel für vorgeschlagene Changes erstellen oder bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können vorgeschlagene Changes auch dann anwenden, wenn sie nicht überprüft wurden oder einen Verifizierungstest nicht bestehen.

Prozedur

1. Öffnen Sie das Formular **Change Request**, das das CI betrifft.
2. Klicken Sie auf **Vorgeschlagene Changes überprüfen**.
   Die vorgeschlagenen Changes werden mit den Verifizierungsregeln für vorgeschlagene Changes verglichen, in denen das CI die **Filterbedingung** Kriterien.
3. Überprüfen Sie die Nachricht, die nach Abschluss des Verifizierungsprozesses oben im Formular angezeigt wird.
   Die Nachricht gibt an, ob die Verifizierungstests erfolgreich waren oder nicht bestanden wurden.

Nächste Maßnahme
Um die Details aller Verifizierungstests anzuzeigen, die in den letzten zwei Tagen für den Change Request durchgeführt wurden, klicken Sie auf den zugehörigen Link **Protokoll zur Verifizierung von vorgeschlagenen Changes**.

Validierungsskript für geplanten Change erstellen oder bearbeiten

Erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Skript, das überprüft, ob eine Change an einer Klasse gemäß den Business-Anforderungen gültig war, und ob die Change geplant wurde oder nicht. Ein Validierungsskript für den geplanten Change wird immer dann verwendet, wenn ein CI-Change in der CI-Zeitleiste oder in der Change-Historie angezeigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das System versucht, jede CI-Change wie folgt zu validieren:

- Wenn für das CI oder eines der übergeordneten CIs ein benutzerdefiniertes Skript vorhanden ist, wird das Skript ausgeführt, und die Ergebnisse werden verwendet, um die Change als gültig oder ungültig zu kennzeichnen. Übergeordnete CIs werden in der hierarchischen Reihenfolge geprüft.

- Wenn für das CI oder eines seiner übergeordneten Elemente kein benutzerdefiniertes Skript vorhanden ist, wird ein vordefiniertes Validierungsskript verwendet. Die Change wird als geplante Change ermittelt, wenn die Change zwischen dem Datum für **Arbeitsbeginn** und **Arbeitsende** der Change Request erfolgte, die dem geänderten CI zugeordnet ist.

  Diese Prüfung ist jedoch nicht immer zuverlässig, da ein Benutzer das CI möglicherweise innerhalb der Arbeitsdaten manuell geändert hat, wodurch die Change auch dann als gültig markiert wird, wenn sie ungültig ist.

Das Skript muss einen booleschen Wert (true oder false) zurückgeben, der davon abhängt, ob die Testkriterien im Skript erfüllt werden. Sie können für jede CI-Klasse ein separates Skript definieren, und Sie können mehrere Validierungsskripts für geplante Changes für eine einzelne Klasse definieren. Zum Beispiel, um verschiedene Versionen des Skripts zu führen. Es kann immer nur ein Skript für eine CI-Klasse aktiv sein.

Dies sind die Parameter, die eine Change eindeutig kennzeichnen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Felder, die geändert wurden
- Die Datenquelle, die die Change durchgeführt hat
- Der Zeitstempel der Change

Um die Gültigkeit einer Change richtig zu ermitteln, überprüfen Sie die Parameter und wenden Sie Business-Logik an, um zu bewerten, ob die Validierungstests erfüllt sind. Ein Validierungsskript für geplante Changes kann jedes dieser Merkmale testen und feststellen, wann eine Change die zuvor festgelegten Kriterien erfüllt. Das benutzerdefinierte Skript kann beispielsweise prüfen, ob der Modus des CI betriebsbereit ist oder zu Wartungszwecken verwendet wird, oder wer die Change initiiert hat.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Change-Überprüfung** > **Validierungsskript für geplanten Change**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder wählen Sie ein Validierungsskript zum Bearbeiten aus.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Formular für Validierungsskript für geplante Changes

Steuerung	Beschreibung
Aktiv	Kontrollkästchen, um dieses Skript zur Validierung von Changes zu aktivieren.
Gilt für	Klasse, für die dieses Skript gilt
Skript	Skript zur Validierung einer Change. Wenn das Skript keinen booleschen Wert zurückgibt, ist es auf „false“ konfiguriert.

Das Skript verfügt über eine Vorlage, die die Eingabevariablen des Skripts anzeigt.

Vorlage für Skript-Eingangsvariablen

Variable	Typ	Beschreibung
current	GlideRecord	Aktueller Datensatz, der gerade verarbeitet wird.
updatedOn	GlideDateTime	Zeitstempel der Change.
updatedBy	Zeichenfolge	Für die Change verantwortliche Stelle.
fieldsChanged	Zeichenfolge	Kommagetrennte Liste der Namen aller Felder, die geändert wurden.

Example

Dieses Beispielskript prüft, wer die Datensatzaktualisierung initiiert hat. Es gibt „true“ zurück, wenn der Administrator die Datensatzaktualisierung initiiert hat. Andernfalls gibt das Skript „false“ zurück.

```
isValidChange();

function isValidChange(/*GlideRecord current, GlideDateTime updatedOn, String updatedBy,
 String changedFields*/)
{
  //Return true if the user that updated the record has an admin role
  return isUserAdmin(updatedBy);
}
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
function isUserAdmin(userName)
{
  var grUser = new GlideRecord("sys_user");
  grUser.addQuery('name', userName);
  grUser.query();
  if(grUser.next())
  {
     var roles = new GlideRecord ("sys_user_has_role");
     roles.addActiveQuery();
     roles.addQuery('user', grUser.sys_id);
     roles.query();
     while(roles.next())
     {
       if(roles.role.name == 'admin')
          return true;
     }
  }
  return false;
}
```

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Intelligente Suche für CMDB

Verwenden Sie die tägliche Abfrage in natürlicher Sprache (NLQ) in einer Suchzeichenfolge, um eine Reihe von CIs in der CMDB abzufragen. Intelligente Suche für CMDB analysiert, behebt Mehrdeutigkeiten und konvertiert Ihre Suchzeichenfolge in eine gültige CMDB-Abfrage. Komplexe Suchzeichenfolgen werden vollständig erstellt in einem Canvas des CMDB-Abfragegenerators geöffnet, in dem Sie fortfahren und verfeinern oder ausführen können.

Intelligente Suche für CMDB wird nur auf Englisch unterstützt.

Integration mit CMDB-Arbeitsbereich

Die intelligente Suche für CMDB ist in die Store-App CMDB-Arbeitsbereich integriert. Weitere Informationen zur Verwendung der intelligenten Suche für CMDB in CMDB-Arbeitsbereichfinden Sie unter CMDB-Arbeitsbereich.

Integration in CMDB-Abfragegenerator

Die Intelligente Suche für CMDB ist in den CMDB-Abfragegenerator im Now Platformintegriert. Diese Integration wird von der Systemeigenschaft `glide.cmdb.query.nlq.activated`gesteuert, die standardmäßig auf **true** festgelegt ist. Mit der intelligenten Suche für CMDB können Sie die Verarbeitung natürlicher Sprache im CMDB-Abfragegenerator verwenden, um CIs und ihre Beziehungen mithilfe der Funktionen der intelligenten Suche für CMDB zu finden.

Verwenden der intelligenten Suche für CMDB

Die intelligente Suche ist auf die CMDB zugeschnitten und durchsucht nur die CMDB-Klassenhierarchie nach Tabellen sowie nach CIs und ihren Beziehungen.

Verwenden Sie das Suchfeld Intelligente Suche, um eine Suchzeichenfolge in alltäglicher natürlicher Sprache zu erstellen. Ihre Abfragen können sich über mehrere CMDB-Klassen erstrecken und viele CIs betreffen, die durch unterschiedliche Beziehungen verbunden sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachdem alle Mehrdeutigkeiten mit Tabellennamen oder Beziehungstypen gelöst wurden, konvertiert die intelligente Suche Ihre Suchzeichenfolge in eine Abfrage, die von der CMDB ausgeführt werden kann. Die CMDB-Abfrage wird dynamisch erstellt, während Sie etwas in das Suchfeld eingeben. Bei Bedarf wird auch die Rechtschreibprüfung angewendet. Während Sie eingeben, wird eine dynamische Liste relevanter Vorschläge angezeigt, mit Elementen wie Tabellennamen, die einzelne Wörter oder Teilausdrücke im eingegebenen Text enthalten.

Intelligente Suche verwenden:

- **Suchtipps**: Zeigt Details und Tipps zur Verwendung sowie Beispiele für Einzel- und Mehrtabellensuche, erweiterte Filterung und Beziehungen in der intelligenten Suche. Die Registerkarte „Beziehungen“ enthält einen Link zur Tabelle Implizite CMDB-Beziehungen.

- **Suche**: Abhängig davon, ob die Suchzeichenfolge bereits vollständig in eine gültige CMDB-Abfrage konvertiert wurde und ob nach einer einzelnen oder mehreren Tabellen gesucht wird.

  - Wenn die Suchzeichenfolge keine Mehrdeutigkeiten mit dem Tabellennamen oder den Beziehungen aufweist, wird die Abfrage ausgeführt, und die Ergebnisse werden in einem Listenansichtsformat angezeigt.

    Wenn die erstellte CMDB-Abfrage mehr als eine einzelne Tabelle enthält, wird die Schaltfläche **In Abfragegenerator anzeigen** angezeigt. Klicken Sie auf die Schaltfläche, um den CMDB -Abfragegenerator zu öffnen, wobei Ihre Abfrage vollständig im Canvas des Abfragegenerators erstellt wurde. Sie können den Abfragegenerator verwenden, um die Bearbeitung der Abfrage fortzusetzen.

  - Wenn in der Suchzeichenfolge Mehrdeutigkeiten mit Tabellennamen oder Beziehungstypen bestehen, kann die Suchzeichenfolge nicht in eine gültige CMDB-Abfrage konvertiert werden. In diesem Fall wird das Dialogfeld „Abfrage verfeinern“ angezeigt, in dem Sie fortfahren und Ihre Suchzeichenfolge in eine gültige CMDB-Abfrage analysieren können. Das Dialogfeld enthält vorgeschlagene Synonyme und Bezeichnungen für Ausdrücke in Ihrer Suchzeichenfolge. Verwenden Sie die Dropdown-Listen, um die Synonyme auszuwählen, die der gewünschten Suche entsprechen, und klicken **Sie** dann auf Start, um die Abfrage auszuführen.
  - Wenn die intelligente Suche Ihre Suchzeichenfolge nicht in eine gültige CMDB-Abfrage konvertieren kann, werden durch Klicken auf **Suchen** keine Abfrageergebnisse generiert. Stattdessen wird ein Feedback-Formular angezeigt. Füllen Sie das Formular aus, und klicken Sie auf **Feedback** senden, um Ihr Feedback an die Analyse ServiceNow zu senden.

- **Ergebnisfeedback**: Senden Sie Feedback an ServiceNow Analysten, um Ihre Bewertung der Ergebnisse zu äußern. Wählen Sie Beschreibungen aus, die Lücken zwischen den Ergebnissen und Ihren erwarteten Ergebnissen erfassen, und fügen Sie hilfreiche Details hinzu.

Beispielsuchen

Wenn Sie auf das Suchfeld klicken, wird die Dropdown-Liste der vordefinierten Suchbeispiele angezeigt. Die Liste besteht aus allgemeineren Suchen oder Suchen, die komplexer zu erstellen sind, z. B. Suchen, die Anwendungsservices betreffen. Führen Sie eine dieser Suchvorgänge aus, um zu beginnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Beispielsuchen werden in der Tabelle „NLQ-Beispielsuche“ [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search] gespeichert
- Referenzierte Tabellen werden in der Tabelle „NLQ-Beispielsuchtabelle“ [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search_table] gespeichert

CMDB-Administratoren (Anwenderrolle sn_cmdb_admin) können eine Beispielsuche ändern, indem sie ihren Datensatz direkt in der Tabelle „NLQ-Beispielsuche“ bearbeiten. Klicken Sie auf **Alle**, und geben Sie im Filternavigator sn_cmdb_ws_nlq_sample_search.listein. Bearbeiten Sie in der Listenansicht „NLQ-Beispielsuchen“ den Datensatz für eine Suche, die Sie ändern möchten.

Jede Änderung an Beispielsuchen wird sowohl in CMDB-Arbeitsbereich als auch im CMDB-Abfragegenerator berücksichtigt.

Synonyme

Die NLQ-Synonymtabelle [nlq_synonym] ist bereits mit Synonymen für Zeichenfolgen in natürlicher Sprache für CMDB-Tabellen- und -Spaltennamen sowie -Beziehungen ausgefüllt. Diese Tabelle wird verwendet, um Suchwörter in natürlicher Sprache an die CMDB-Abfragesprache abzugleichen. Zum Beispiel hat der Ausdruck „Linux-Server“ Synonyme wie „Linux-Server“, „Server“ und „VM-Instanz“.

Weitere Informationen zum Anzeigen und Hinzufügen von Synonymen, die an Ihre Geschäftsanforderungen angepasst sind, finden Sie unter NLQ-Synonyme .

Implizite CMDB-Beziehungen

Sie können die intelligente Suche dabei unterstützen, weitere Ergebnisse zu finden, indem Sie einige der Beziehungen zwischen Klassen als *implizite Beziehungen definieren*. Implizite Beziehungen können in Abfragen nützlich sein, die Serviceangebote und Anwendungsservices betreffen.

NLQ-Administratoren können neue implizite Beziehungen erstellen, indem sie zu navigieren **Alle** > **NLQ** > **Implizite CMDB-Beziehungen**an.

Eine implizite Beziehung definiert die Beziehung zwischen zwei Tabellen und enthält alle Filter, die Sie anwenden möchten. Beim Erstellen einer impliziten Beziehung legen Sie die folgenden Elemente fest:

- Aus Tabelle (from_table): Die Klasse, die als übergeordnetes Element fungiert
- Filter: Bedingungen, die auf die Spalten in „from_table“ angewendet werden
- An Tabelle: Die Klasse, die als untergeordnetes Element fungiert
- Beziehung: Wie die from_table mit der to_table interagiert. Beispiel: *Contains: Contained by* bedeutet, dass die Tabelle „from_table“ die Tabelle „to_table“ enthält
- Übersprungene Tabelle: Klasse, die impliziert ist und nicht vom CMDB-Abfragegenerator erfasst wurde

Beispielsweise möchten Sie im CMDB-Abfragegenerator Ihre Serviceangebote anzeigen, bei denen in den letzten 10 Tagen ein P1-Incident aufgetreten ist. Wenn Sie jedoch „ Alle Business-Service-Angebote mit P1-Incidents in den letzten 10 Tagenanzeigen“ eingeben, würde NLQ die Beziehung nicht verstehen.

Implizite Beziehungen werden in der Tabelle „NLQ CMDB Implizite Beziehung“ [nlq_cmdb_implicit_relationship] gespeichert und in CMDB-Arbeitsbereich und, falls integriert, auch im CMDB-Abfragegenerator verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu NLQ in Now Platformfinden Sie unter Natural Language Query (NLQ) .

Einheitliche Übersicht

Die Funktion Einheitliche Übersicht zeigt eine grafische hierarchische Zuordnung der CMDB -CIs und der Beziehungen zwischen ihnen an. Einheitliche Übersicht kombiniert einige der Fähigkeiten von Abhängigkeitsansichten und Service-Mapping in einer einzigen Zuordnungs-Experience.

Einheitliche Übersicht

Einheitliche Übersicht ist in CMDB-Arbeitsbereichenthalten.

Knoten in der Zuordnung repräsentieren CIs in CMDB, und Linien stellen Verbindungen und Beziehungen zwischen CIs dar. Die Verbindungen helfen Ihnen beispielsweise, die Auswirkungen einer Änderung an einem ausgewählten Knoten zu bewerten, indem CIs angezeigt werden, die über Beziehungen und Referenzen mit ihm verbunden sind. Produkte wie Change Management , Incident Management und Event Management profitieren von solchen Informationen.

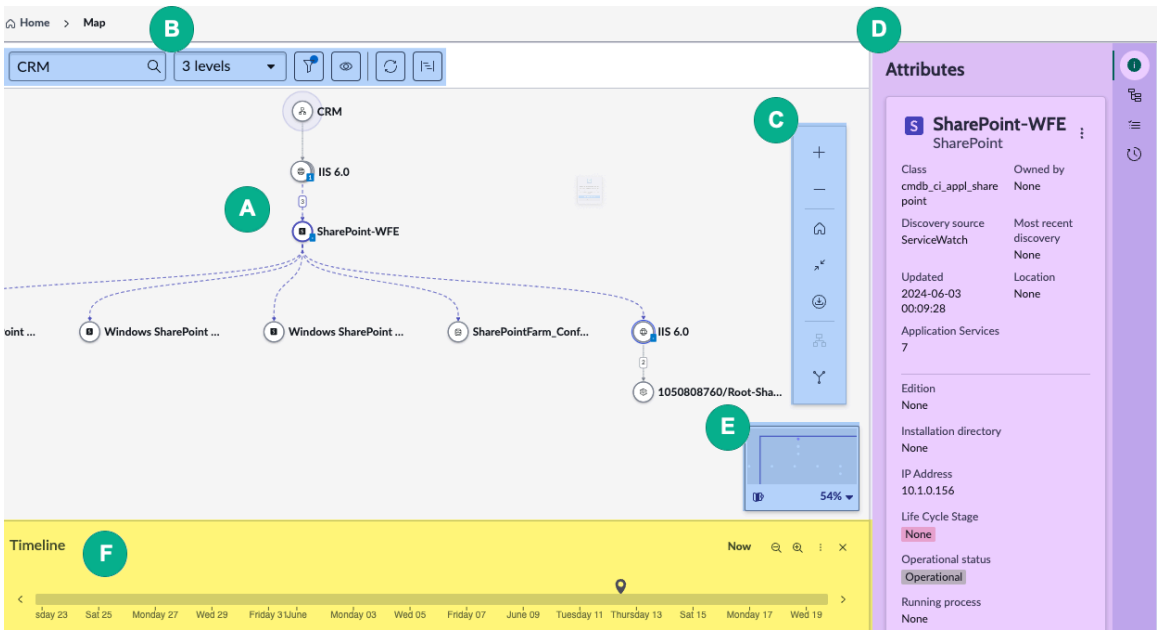
Die Zuordnung zeigt auch die Zusammensetzung der Anwendungsservices an – nützlich bei Produkten wie Event Management und Incident Management . Beispielsweise können Sie alle CIs anzeigen, die Mitglieder des Anwendungsservice „Revenue App“ sind. Sie können den Change-Verlauf überprüfen und dann beispielsweise die CIs filtern, sodass nur Anwendungs-CIs in der Zuordnung angezeigt werden.

Auf Einheitliche Übersicht zugreifen

Öffnen Sie eine Zuordnung mit einer der folgenden Methoden:

- Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an. Wählen Sie im Abschnitt Quick-Links in der Ansicht CMDB-Arbeitsbereich Homepage **Einheitliche Übersicht**aus.
- Wählen Sie in einem CI-Formular für ein CI im Betriebsstatus die Option **Karte** öffnen aus, um eine Karte mit dem CI als Startknoten zu öffnen.

Arbeitsbereiche auf der Karte



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

A: Zuordnung

Die Zuordnung zeigt die angegebenen CIs und ihre Verbindungen und Beziehungen. Im Beispiel ist das CRM-CI der Startknoten, und die Linien stellen Verbindungen und Beziehungen zu anderen CIs dar. Wählen Sie einen beliebigen Knoten aus, um Details wie zugehörige Anwendungsservices, Change-Historie usw. anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Steuern von Inhalten und Layout von Einheitliche Übersicht ..

B: Inhaltssteuerelemente

- Suchen Sie nach dem Startknoten, und wählen Sie ihn aus, geben Sie die Anzahl der Beziehungsebenen für Anwendungsservices an, und laden Sie die Zuordnung neu, nachdem Sie Änderungen vorgenommen haben. Weitere Informationen finden Sie unter Steuern von Inhalten und Layout von Einheitliche Übersicht ..
- Verwenden Sie Filter, um die in der Zuordnung angezeigten CI-Typen und Beziehungstypen einzuschränken. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Zuordnungsfilter.
- Blenden Sie die Zeitleiste der Ereignisse (zugehörige Elemente) für das ausgewählte CI ein oder aus. Weitere Informationen finden Sie unter CI-Ereignisse werden auf der Zeitleiste Einheitliche Übersicht angezeigt.

C: Toolbox

Verwenden Sie die Toolbox, um verschiedene visuelle Aspekte der Karte zu steuern, z. B. die Zoomstufe oder den Layoutmodus. Weitere Informationen finden Sie unter Steuern von Inhalten und Layout von Einheitliche Übersicht ..

D: Kontextbezogener Seitenbereich

- Im **Bereich Attribute** ( ) werden Attribute wie Standort und Betriebsstatus für das ausgewählte CI oder die ausgewählte Beziehung aufgelistet. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie die Attribute eines CI oder einer Beziehung an.
- Im **Bereich Anwendungsservices** ( ) werden Details der Anwendungsservices aufgelistet, die dem ausgewählten CI zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Anwendungsservices für ein CI an.
- Im **Bereich Zugehörige Elemente** ( ) werden zugehörige Elemente wie aktive Incidents oder aktive Probleme für das ausgewählte CI angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie zugehörige Elemente für ein CI an.
- Im **Bereich Changes** ( ) werden Changes aufgelistet, z. B. Changes am Betriebsstatus für das ausgewählte CI. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie historische Changes für ein CI an.

  Änderungen werden auch auf der Zeitleiste angezeigt. Siehe CI-Ereignisse werden auf der Zeitleiste Einheitliche Übersicht angezeigt.

E: Minikarten-Navigator

Legen Sie die Zoomstufe fest, oder verschieben Sie die Ansicht in einen Interessenbereich. Wählen Sie das Symbol, um den Navigator ein- oder auszublenden. Weitere Informationen finden Sie unter Steuern von Inhalten und Layout von Einheitliche Übersicht ..

F: Zeitleiste

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Zeitleiste zeigt Events (zugehörige Elemente) wie Incidents, Probleme und Changes für das ausgewählte CI über einen bestimmten Zeitraum an. Auf der Zeitleiste können Sie den Verlauf der CI-Changes und ihre Auswirkungen auf die Topologie von CMDBvisualisieren. Siehe CI-Ereignisse werden auf der Zeitleiste Einheitliche Übersicht angezeigt.

Speichern Sie eine Zuordnung als PDF

Wählen Sie in der Toolbox das Symbol zum Exportieren von Karten (Symbol zum Exportieren von), um die Karte als PDF-Dokument auf Ihrem lokalen Laufwerk zu speichern.

Zugehörige Informationen

Store-App CMDB-Arbeitsbereich

Einheitliche Übersicht Daten, die von der Funktion Service-Mapping beigesteuert werden

Wenn Service-Mapping installiert ist, sind Anwendungsservices, die mit den Methoden Service-Mapping gefüllt werden, in Zuordnungen enthalten. Service-Mapping bietet wichtige Informationen wie Beziehungen, Gruppierungen und zugeordnete Anwendungsservicedaten (und Unterklassen dieser Klasse).

Überlegungen

Wenn Service-Mapping installiert ist und die Systemeigenschaft *sn_sm_scoped_app.sa.unified_map.enabled* aktiviert ist, können Sie im Arbeitsbereich Einheitliche Übersicht auf Service-Mapping] zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Access the Unified Map feature from the Service Mapping Workspace .

Wenn Service-Mapping nicht installiert ist, werden nur Anwendungsservices angezeigt, die durch CMDB-bezogene Methoden gefüllt sind. Einheitliche Übersicht durchläuft die hierarchischen Daten von CMDB sowohl nach oben als auch nach unten unter Verwendung der vom Anwender angegebenen angegebenen Ebenen.

Zugehörige Informationen

Configuring Service Mapping

Einheitliche Übersicht konfigurieren

Administratoren können Einheitliche Übersicht -Einstellungen konfigurieren, um zu steuern, wie Zuordnungen in Ihrer Organisation verwendet werden. Diese allgemeinen Konfigurationseinstellungen betreffen alle Benutzer. Benutzer können einige Aspekte ihrer persönlichen Experience mit Einheitliche Übersichtanpassen, aber nicht die allgemeinen Einstellungen konfigurieren.

Anpassungsaktionen, die einzelne Benutzer ausführen können

Benutzer ohne Administratorrechte können steuern, welche Elemente in der Zuordnung angezeigt werden, Beziehungen zwischen CIs isolieren und analysieren und die Zuordnung vereinfachen, um Probleme einzugrenzen. Weitere Informationen finden Sie unter Steuern von Inhalten und Layout von Einheitliche Übersicht ..

Konfigurationsübersicht für Administratoren

- Konfigurieren Sie, welche CIs in der Zuordnung angezeigt werden
- Konfigurieren Sie, wie zugehörige Elemente auf der Karte angezeigt werden
- Konfigurieren Sie erweiterte Eigenschaften für eine Klasse

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Konfigurieren Sie, wie Verbindungen zu einer referenzierten Klasse in der Zuordnung angezeigt werden
- Konfigurieren Sie, wie eine Klasse in der Zuordnung angezeigt werden soll

Konfigurieren Sie, welche CIs in der Zuordnung angezeigt werden

Beschränken Sie die Anzeige der CIs auf Einheitliche Übersicht, indem Sie die zulässigen Betriebsstatus angeben. Standardmäßig werden in Zuordnungen nur CIs angezeigt, für die *Life Cycle Stage***funktionsfähig** oder leer ist. Dies sind allgemeine Einstellungen, die nur CMDB-Administratoren konfigurieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese allgemeinen Konfigurationseinstellungen betreffen alle Benutzer. Benutzer können einige Aspekte ihrer persönlichen Experience mit Einheitliche Übersichtanpassen, aber nicht die allgemeinen Einstellungen konfigurieren.

- Standardmäßig werden nicht operative CIs herausgefiltert und nicht in Zuordnungen angezeigt.
- Suchergebnisse enthalten keine CIs, die basierend auf dem Betriebsstatus herausgefiltert werden.
- Die Schaltfläche „Zuordnung **öffnen** “ (zum Anzeigen von Details) im CI-Formular ist für CIs nicht verfügbar, die basierend auf dem Betriebsstatus herausgefiltert werden.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann im Feld **Filter** in der Hauptnavigationsleiste sn_cmdb_ws_operational_lifecycle_for_unified_map.list ein, um die Tabelle *Operational life cycle modes* zu öffnen.
2. Bearbeiten Sie den Standarddatensatz, dessen *Name***Einheitliche Übersichtsansicht des CMDB-Arbeitsbereichs**ist.
   a. Entsperren Sie das **Listenfeld Lebenszyklus**, und wählen Sie dann das Symbol **Mehrere hinzufügen/entfernen**.
   b. Wählen Sie im Popup-Fenster „Mitglieder bearbeiten“ die Lebenszyklusphasenwerte für CIs aus, die in Zuordnungen angezeigt werden sollen.
   c. Wählen Sie **Speichern**.
   d. Wählen Sie im Datensatzformular **Aktualisieren**aus.

Konfigurieren Sie, wie zugehörige Elemente auf der Karte angezeigt werden

Fügen Sie Kategorien für zugehörige Elemente hinzu, geben Sie an, welche Informationen auf Karten im Bereich „ Einheitliche Übersicht **Zugehörige Elemente** “ angezeigt werden sollen, und geben Sie an, wie Ereignisse (zugehörige Elemente) auf der Zeitleiste und auf Abzeichen angezeigt werden. Dies sind allgemeine Einstellungen, die nur CMDB-Administratoren konfigurieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese allgemeinen Konfigurationseinstellungen betreffen alle Benutzer. Benutzer können einige Aspekte ihrer persönlichen Experience mit Einheitliche Übersichtanpassen, aber nicht die allgemeinen Einstellungen konfigurieren.

Zugehörige Elemente werden im Bereich „ **Zugehörige Elemente** “ nach Kategorie gruppiert. Zugehörige Elemente werden auch für CI-Abzeichen auf der Karte und der Zeitleiste angezeigt.

Die Tabelle „Zugehöriges Element der Knotenzuordnung“ [sn_cmdb_ws_node_map_related_item] enthält die Einstellungen, die bestimmen, welche zugehörigen Elemente und zugehörigen Details angezeigt werden. Standardmäßig sind allgemeine Kategorien zugehöriger Elemente, wie z. B. aktive Incidents, so konfiguriert, dass sie angezeigt werden. Sie fügen in der Tabelle Datensätze hinzu oder bearbeiten sie, um zugehörige Elemente in Karten global zu verwalten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Suchfeld der Hauptnavigationsleiste sn_cmdb_ws_node_map_related_item.list ein, um die Tabelle „Zugehöriges Element für Knotenzuordnung“ zu öffnen.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Datensatz aus, oder wählen Sie **Neu**, und füllen Sie dann das Formular aus.

Zugehörige Elementtabelle „Knotenzuordnung“ – Abschnitt „Allgemein“.
Einstellungen, die konfigurieren, wie Kategorien angezeigt werden.

Feld	Beschreibung
Name	Kategoriebezeichnung, die im **Bereich Zugehörige Elemente** für ein ausgewähltes CI angezeigt wird.
Tabelle	Tabellen, aus denen Datensätze für die Kategorie abgerufen werden.
Bestellung	Reihenfolge, in der die Kategorie innerhalb aller Kategorien von zugehörigen Elementen angezeigt wird. Die Liste der Kategorien zugehöriger Elemente ist in aufsteigender Reihenfolge sortiert. Die Kategorie mit der kleinsten Reihenfolgenummer wird oben in der Liste angezeigt.
Aktiv	Aktiviert die Darstellung der zugehörigen Elementkategorie.
Referenzfeld	Referenzattribut in der angegebenen **Tabelle**, das auf die CIs für die Kategorie verweist. Normalerweise auf **Configuration Item [cmdb_ci] festgelegt**.

3. Wählen Sie die Registerkarte Zugehörige Felder und Bedingungen aus, und füllen Sie dann die Einstellungen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Zugehörige Felder und Bedingungen“.
Einstellungen, die konfigurieren, wie Daten auf Karten angezeigt werden.

Nummernfeld	Numerisches Attribut aus der angegebenen Tabelle, das jeden Datensatz in der Kategorie eindeutig identifiziert. Dieses Attribut wird im Datensatzlink verwendet, der auf jeder Karte beim Drilldown in die zugehörige Elementkategorie angezeigt wird.
Titelfeld	Attribut aus der angegebenen Tabelle, das beim Drilldown in die Kategorie im Bereich als Titel jeder Karte angezeigt wird.
Felder	Satz von Attributen aus der angegebenen Tabelle, die auf jeder Karte angezeigt werden, wenn ein Drilldown in die zugehörige Elementkategorie durchgeführt wird. Beispiel: Bei der Suche nach Warnungen der Satz von Attributen, die auf jeder Warnungskarte angezeigt werden.
Sortierfelder	Reihenfolge der Darstellung der in der Einstellung „Felder“ angegebenen **Felder**.
Fußzeilenfeld	Attribut aus der angegebenen Tabelle, das unten auf einzelnen Karten angezeigt wird, wenn ein Drilldown in die zugehörige Elementkategorie durchgeführt wird, unabhängig von der in der Einstellung für **Sortierfelder** angegebenen Sortierreihenfolge.
Bedingungen	Auf die angegebene Tabelle anzuwendende Bedingungen, die die Gruppe der Datensätze für die Kategorie abrufen.

4. Wählen Sie die Registerkarte Abzeichen- und Zeitleistenkonfiguration aus, und geben Sie dann die Einstellungen ein.

Registerkarte für die Konfiguration von Abzeichen und Zeitleiste
Einstellungen, die den Abzeichen- und Zeitleistenbetrieb konfigurieren.

Abzeichen- und Zeitleistensymbol	Symbol, das auf CI-Abzeichen und auf der Zeitleiste für das angegebene zugehörige Element angezeigt wird.
Hervorhebungsfeld für Abzeichen und Zeitleiste	Hervorhebungskonfiguration für das Anwenden von Farben auf Zeitleisten- und Kartensymbole.
Datumsfeld	Das Datumsfeld zur Positionierung des Ereignisses auf der Zeitleiste.
Enddatumsfeld	Optionales Enddatumsfeld zur Verwendung für einen Bereich auf der Zeitleiste.

5. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie erweiterte Eigenschaften für eine Klasse

Jede Klasse verfügt über einen eindeutigen Satz erweiterter Eigenschaften, die für ein CI im Einheitliche Übersicht **Bereich Attribute** angezeigt werden. Viele allgemeine Klassen sind mit einem solchen Satz erweiterter Eigenschaften vorkonfiguriert. Sie können die Standardeinstellungen ändern und erweiterte Eigenschaften für zusätzliche Klassen global konfigurieren. Dies sind allgemeine Einstellungen, die nur CMDB-Administratoren konfigurieren können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese allgemeinen Konfigurationseinstellungen betreffen alle Benutzer. Benutzer können einige Aspekte ihrer persönlichen Experience mit Einheitliche Übersichtanpassen, aber nicht die allgemeinen Einstellungen konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann im Suchfeld der Hauptnavigationsleiste sn_cmdb_ws_node_map_table_attributes.listein.
2. Wählen Sie in der Tabelle „Tabellenattribute“ einen vorhandenen Datensatz aus, oder wählen Sie **Neu**, und füllen Sie dann das Formular aus:

Tabelle mit Tabellenattributen
Einstellungen, die konfigurieren, wie erweiterte Eigenschaften im Attributbereich angezeigt werden.

Feld	Beschreibung
CMDB-Klassenname	Die Klasse, für die diese Konfiguration gilt.
Anzeigeattribute	Liste der Attribute, die im **Eigenschaftenbereich** für ein CI als erweiterte Attribute angezeigt werden. Die Liste enthält Attribute des angegebenen **CMDB-Klassennamens**, aus denen Sie auswählen können. Wenn das Feld gesperrt ist, wählen Sie das Symbol zum Entsperren von Anzeigeattributen.

3. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.

Konfigurieren Sie, wie Verbindungen zu einer referenzierten Klasse in der Zuordnung angezeigt werden

Konfigurieren Sie, wie Verbindungen zu einer referenzierten Klasse und von einer referenzierenden Klasse auf Einheitliche Übersichtangezeigt werden. Eine Referenz sind CIs aus zwei Klassen, die nicht durch eine Beziehung verbunden sind. Dies sind allgemeine Einstellungen, die nur CMDB-Administratoren konfigurieren können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese allgemeinen Konfigurationseinstellungen betreffen alle Benutzer. Benutzer können einige Aspekte ihrer persönlichen Experience mit Einheitliche Übersichtanpassen, aber nicht die allgemeinen Einstellungen konfigurieren.

Referenzen verbinden CIs aus zwei Klassen, zwischen denen keine Beziehung besteht. In der Zuordnung werden zwei beliebige CIs aus der referenzierten Klasse und aus der referenzierenden Klasse durch eine gestrichelte Linie verbunden dargestellt. Der Beziehungstyp ist **Referenz**. Es gibt mehrere vorkonfigurierte Zuordnungsreferenzen, die Sie ändern können, und Sie können auch Zuordnungsreferenzen hinzufügen.

Angenommen, ein Windows Server-CI-Datensatz enthält eine Zuordnungsreferenz für Datensätze in der Dateisystemtabelle, die in eine Zuordnung aufgenommen werden sollen. In diesem Fall zeigt Server ABC (referenzierendes CI) Verbindungen zu C:\- und D:\-Dateisystemen (referenzierte CIs) an.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann im Filterfeld der Hauptnavigationsleiste sn_cmdb_ws_node_map_reference.listein.
2. Wählen Sie in der Tabelle „Knotenzuordnungsreferenzen“ einen vorhandenen Datensatz aus, oder wählen Sie **Neu**, und füllen Sie dann das Formular aus.

Tabelle mit Knotenzuordnungsreferenzen
Einstellungen, die konfigurieren, wie Verbindungen der referenzierten Klasse und der referenzierenden Klasse angezeigt werden.

Feld	Beschreibung
CI-Klasse	Die referenzierende Klasse, für die diese Konfiguration gilt.
Referenzierte CI-Klasse	Klasse, auf die das angegebene **Referenzfeld** verweist.
Referenzfeld	Attribut in der angegebenen **CI-Klasse**, das die Referenz enthält.
Umgekehrt anzeigen	Erstellt eine Zuordnungsreferenz für die umgekehrte Referenz zwischen der angegebenen **CI-Klasse** und der **referenzierten CI-Klasse**.
Aktiv	Aktiviert die Konfiguration, sodass in der Zuordnungsreferenz referenzierte CIs angezeigt werden.

3. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.

Konfigurieren Sie, wie eine Klasse in der Zuordnung angezeigt werden soll

Konfigurieren Sie ein Profil von Zuordnungsfiltern und der Zuordnungsausrichtung, um zu steuern, wie eine angegebene Klasse unter Einheitliche Übersichtangezeigt werden soll. Dies sind allgemeine Einstellungen, die nur CMDB-Administratoren konfigurieren können. Sie können beispielsweise ein Profil konfigurieren, das bewirkt, dass die Zuordnung Daten Service-Mapping für die Klasse „Zugeordneter Anwendungsservice“ anzeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese allgemeinen Konfigurationseinstellungen betreffen alle Benutzer. Benutzer können einige Aspekte ihrer persönlichen Experience mit Einheitliche Übersichtanpassen, aber nicht die allgemeinen Einstellungen konfigurieren.

Mit Klassenprofilen können Sie im Filterbereich nur die Kategorie „ **Ebene** “ konfigurieren. Mehrere allgemeine Klassen, z. B. die Klasse der zugeordneten Anwendungsservices [cmdb_ci_service_discovered], sind mit Klassenprofilen vorkonfiguriert.

Klassenprofile werden angewendet, wenn für die aktuelle Zuordnung keine Filtervoreinstellung verwendet wird. Dies geschieht normalerweise, wenn Sie eine Zuordnung zum ersten Mal ohne Filtervoreinstellung laden oder wenn Sie die Filtervoreinstellung auf **Standardansicht**festlegen.

Prozedur
1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Suchfeld der Hauptnavigationsleiste sn_cmdb_ws_node_map_profiles.listein.
2. Wählen Sie in der Tabelle „Knotenzuordnungsprofile“ einen vorhandenen Datensatz aus, oder wählen Sie **Neu**, und füllen Sie dann das Formular aus.

Tabelle „Knotenzuordnungsprofile“.
Einstellungen, die Zuordnungsfilter und die Zuordnungsausrichtung für eine Klasse konfigurieren.

Feld	Beschreibung
Ausrichtung	○ Vertikales Layout: Zeigt Elemente in einem vertikalen Baummuster entsprechend ihren Upstream- und Downstream-Beziehungen an. Dies ist das Standardlayout für die Anzeige von zugeordneten Anwendungsservices. Wählen Sie in der Toolbox das Symbol für). ○ Layout erzwingen: Zeigt Elemente in einer gruppierten Anordnung um den Startknoten an, unabhängig von vor- oder nachgelagerten Beziehungen. Wählen Sie in der Toolbox das Symbol „Layout erzwingen“ (Symbol „).
CMDB-CI-Klasse	Klasse des Startknotens der Karte, für den dieses Profil angewendet werden soll.
Ebenen	Filter in der Kategorie „ **Ebenen** “. Filtert Elemente innerhalb oder außerhalb der Zuordnung.
Aktiv	Gibt an, ob das Profil aktiv – zur Verwendung verfügbar ist.

3. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Speichern Sie anwenderdefinierte Filtereinstellungen als Voreinstellungen

Steuern von Inhalten und Layout von Einheitliche Übersicht .

Das Ändern des Inhalts und des Layouts einer Karte kann das Verständnis und die Optimierung von CMDBerheblich verbessern. Sie können steuern, welche Elemente in der Zuordnung angezeigt werden, Beziehungen zwischen CIs isolieren und analysieren und die Zuordnung vereinfachen, um Probleme einzugrenzen.

Wichtig:
In diesem Thema werden Änderungen beschrieben, die Sie an der Ansicht der Zuordnung vornehmen können. Die Änderungen wirken sich nicht auf andere Benutzer aus. Im Gegensatz dazu können Administratoren allgemeine Einstellungen konfigurieren, die sich auf alle Benutzer im Arbeitsbereich auswirken (siehe Einheitliche Übersicht konfigurieren) .

Speichern Sie eine Zuordnung als PDF

Wählen Sie in der Toolbox das Symbol zum Exportieren von Karten (Symbol zum Exportieren von), um die Karte als PDF-Dokument auf Ihrem lokalen Laufwerk zu speichern.

Karteninhalt wird gesteuert

Karteninhalt wird gesteuert

Change	Tool und Aktionen
Geben Sie den Startknoten an	Verwenden Sie eine der folgenden Methoden: • Verwenden Sie das Feld **Suchen**, um das CI in CMDB, das den *Startknoten*darstellt, zu suchen und anzugeben. Das Symbol des Startknotens hat einen stärkeren Rahmen und visuell ein Pulsieren. • Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Knoten, und wählen **Sie Als Startknoten festlegen aus**. **Hinweis:** Linien zwischen Knoten stellen Verbindungen und Beziehungen dar, nicht den Datenfluss. • Im vertikalen Layout wird der Startknoten als oberstes Element angezeigt. Dies ist das Standardlayout für die Anzeige von zugeordneten Anwendungsservices. • Im Force-Layout wird der Startknoten in der Mitte der CI-Verbindungen, -Beziehungen und -Referenzen angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Karteninhalt wird gesteuert (Fortsetzung)

Change	Tool und Aktionen
Laden Sie die Zuordnung nach einer Änderung neu	Wählen Sie das Zuordnungssymbol neu laden (
Konfigurieren Sie einen Filter, um nur relevante Elemente anzuzeigen	Wählen Sie das Filtersymbol (Verwenden Sie Filter, um die CI-Typen anzugeben, die in der Zuordnung angezeigt werden sollen. Sie können den Nutzen einer Zuordnung verbessern, indem Sie CIs bestimmter Typen oder mit angegebenen Attributwerten herausfiltern. Sie können beispielsweise CIs herausfiltern, die einer bestimmten Discovery-Quelle zugeordnet sind oder im Besitz eines bestimmten Benutzers sind. Siehe Konfigurieren Sie einen Zuordnungsfilter.
Gefilterte Elemente anzeigen	Wählen Sie das Symbol zum Anzeigen), um die gefilterten Elemente in der Zuordnung als abgeblendete schreibgeschützte Knoten anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Zuordnungsfilter.
Vollständige CI-Details anzeigen	Wählen Sie ein CI (CI-Rand wird fett), um seine Details im Bereich **Attribute**, **Anwendungsservices**,**Zugehörige Elemente**oder **Changes** anzuzeigen. Für Gruppen-CIs wie Anwendungsservices oder dynamische CI-Gruppenwerden im Bereich **Attribute** auch Detailkarten für die CIs angezeigt, die Mitglieder der Gruppe sind.
Beziehungsdetails anzeigen	Wählen Sie eine Beziehungslinie aus, um ihre Attribute im **Bereich Attribute** anzuzeigen. Wählen Sie bei einem CI mit mehreren Beziehungen das Abzeichen aus, um Details für alle Beziehungen anzuzeigen.
Legen Sie die Anzahl der Beziehungsebenen für Anwendungsservices fest	Verwenden Sie die Dropdown-Liste **Ebenen**, um anzugeben, wie viele Beziehungsebenen in der Zuordnung für einen Anwendungsservice angezeigt werden sollen (Standard: 3). Eine niedrige Einstellung ist nützlich, um eine vereinfachte Zuordnung anzuzeigen, die nur direkte Verbindungen anzeigt, und die Gesamtgröße einer Zuordnung zu begrenzen. Mit einer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Karteninhalt wird gesteuert (Fortsetzung)

Change	Tool und Aktionen
	höheren Einstellung können Sie komplexere CMDB -Strukturen überprüfen. Die Ebeneneinstellung hat keine Auswirkungen, wenn ein Anwendungsservice-CI als Startknoten festgelegt ist (CI ist ein zugeordneter Anwendungsservice). Alle Beziehungsebenen werden für ein Anwendungsservice-CI angezeigt. **Hinweis:** Linien zwischen Knoten stellen Verbindungen und Beziehungen dar, nicht den Datenfluss.
Ändern Sie den Startknoten zu einem anderen Knoten in der Zuordnung	Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein CI, und wählen **Sie Als Startknoten festlegen aus**. Der Knoten wird zum Startknoten, und die Zuordnung wird neu gezeichnet.
Heben Sie die Beziehungen zwischen CIs hervor	**Hinweis:** Linien zwischen Knoten stellen Verbindungen und Beziehungen dar, nicht den Datenfluss. • Gestrichelte Linien stellen Referenzen zwischen CIs dar. • Zeigen Sie auf ein CI, um die Beziehungen zwischen dem CI und den verbundenen CIs zu animieren.
Zeigen Sie zugeordnete Anwendungsservices an	Zugeordnete Anwendungsservices werden als Gruppen-CIs angezeigt, die Sie erweitern können, um Mitglieder anzuzeigen. Zugeordnete Anwendungsservices sind untergeordnete Elemente der Klasse „Anwendungsservices“ [cmdb_ci_service_auto], z. B. Anwendungsservices und dynamische CI-Gruppen. • Ein Abzeichen zeigt die Anzahl der Mitglieder in einer Gruppe an. • Wählen Sie das Abzeichen aus, um die Gruppe zu erweitern und ihre Mitglieds-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Karteninhalt wird gesteuert (Fortsetzung)

Change	Tool und Aktionen
	CIs anzuzeigen. Erneut auswählen, um zu reduzieren. • Zeigen Sie im erweiterten Modus auf ein Mitglieds-CI, um alle Gruppenmitglieder vorübergehend hervorzuheben.
Blenden Sie die Zeitleiste ein oder aus	Wählen Sie das Zeitleistensymbol ein-/ausblenden (Zeitleistensymbol). Weitere Informationen finden Sie unter CI-Ereignisse werden auf der Zeitleiste Einheitliche Übersicht angezeigt.
Zeigen Sie nicht operative CIs an	• Nicht funktionsfähige CIs werden nicht in den Suchergebnissen oder der Zuordnung angezeigt. • Die Schaltfläche Zuordnung **öffnen** im CI-Formular ist für nicht operative CIs nicht verfügbar. • In Zuordnungen werden nur CIs angezeigt, für die das Attribut *Life Cycle Stage* „ **Operativ** “ oder leer ist. Ein Administrator kann das Standardverhalten so ändern, dass nicht funktionsfähige CIs oder CIs mit einer beliebigen Kombination von *Life Cycle Stage* -Werten angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie, welche CIs in der Zuordnung angezeigt werden.

Steuern der Kartendarstellung

Steuern der Darstellung der Zuordnung

Change	Tool und Aktionen
Zentrieren Sie die Zuordnung auf dem Startknoten	Wählen Sie in der Toolbox das Homepage-Symbol (
Vergrößern oder verkleinern	Verwenden Sie eine der folgenden Methoden: • Verwenden Sie + oder - in der Toolbox. • Im Kartenbereich nach oben oder unten scrollen. • Verwenden Sie den Minikarten-Navigator, um den Zoomwert anzugeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Steuern der Darstellung der Zuordnung (Fortsetzung)

Change	Tool und Aktionen
Richten Sie die Zuordnung am Startknoten aus	Wählen Sie in der Toolbox das Symbol An Startknoten ausrichten (Symbol). • Bei Karten mit vertikalem Layout wird der Startknoten an der Mitte der Karte ausgerichtet. • Erzwingt die Ausrichtung von Layoutkarten an der Mitte der Karte.
Alle CIs in der Zuordnung anpassen	Wählen Sie das Symbol „An Zuordnung anpassen“ (Symbol „). Ergebnis: Zentrieren Sie die Karte auf dem Canvas, und legen Sie die Zoomstufe auf die maximale Stufe fest, bei der die gesamte Karte auf den Canvas passt. **Hinweis:** Standardmäßig können bis zu 250 Knoten auf einer Karte angezeigt werden. CIs in einem reduzierten Gruppen-CI werden gezählt. Die maximale Anzahl wird durch die Systemeigenschaft `node.map.max.edge.count` festgelegt. Das Erhöhen des Grenzwerts kann die Leistung beeinträchtigen.
Verschieben Sie ein CI an einen anderen Speicherort	Ziehen Sie ein CI an eine andere Stelle der Karte. Kartenelemente, die mit diesem CI verbunden sind, werden möglicherweise verschoben, um die neue Platzierung aufzunehmen.
Verschieben Sie die gesamte Karte auf dem Canvas, und legen Sie die Zoomstufe fest	Verwenden Sie eine der folgenden Methoden: • Ziehen Sie das Rechteck im Minikarten-Navigator. • Wählen Sie einen leeren Bereich auf der Karte aus, und ziehen Sie.
CI-Schlüsseldetails auf der Karte anzeigen	Zeigen Sie auf ein CI, um den vollständigen Namen und die Klasse des CI (oder vergrößern Sie die Zuordnung, bis diese Details angezeigt werden), die zugehörigen Elementdetails und die Richtung der CI-Beziehungen anzuzeigen. Wenn einem CI mehrere zugehörige Elemente zugeordnet sind, enthält das CI-Abzeichen die Zeichenfolge „Mehrere“ und auf der Zeitleiste wird ein Abzeichen mit der Anzahl zugehöriger Elemente angezeigt. Sie

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Steuern der Darstellung der Zuordnung (Fortsetzung)

Change	Tool und Aktionen
	können auf das Abzeichen auf der Zeitleiste zeigen, um alle zugehörigen Elemente anzuzeigen.
Schalten Sie das Layout der Karte um	• Vertikales Layout: Zeigt Elemente in einem vertikalen Baummuster entsprechend ihren Upstream- und Downstream-Beziehungen an. Dies ist das Standardlayout für die Anzeige von zugeordneten Anwendungsservices. Wählen Sie in der Toolbox das Symbol für). • Layout erzwingen: Zeigt Elemente in einer gruppierten Anordnung um den Startknoten an, unabhängig von vor- oder nachgelagerten Beziehungen. Wählen Sie in der Toolbox das Symbol „Layout erzwingen“ (Symbol „). **Hinweis:** Linien zwischen Knoten stellen Verbindungen und Beziehungen dar, nicht den Datenfluss.

CI-Ereignisse werden auf der Zeitleiste Einheitliche Übersicht angezeigt

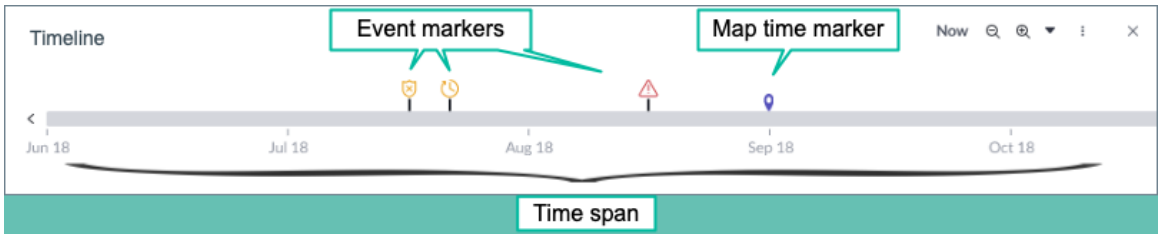
Die Zeitleiste zeigt Events (zugehörige Elemente) wie Incidents, Probleme und Changes für das ausgewählte CI über einen bestimmten Zeitraum an. Auf der Zeitleiste können Sie den Verlauf der CI-Changes und ihre Auswirkungen auf die Topologie von CMDBvisualisieren.

Ereignisse werden angezeigt

- Wenn Sie in der Zuordnung ein CI auswählen, zeigt die Zeitleiste Ereignisse für dieses CI an. Auf der Zeitleiste können Sie das Enddatum für Daten angeben, die auf der Zeitleiste angezeigt werden sollen (die „Zeitplanzeit“). Sie können auch die Gesamtzeitspanne der Zeitleistenansicht angeben.

- Zuordnung und Zeitleiste werden synchronisiert. Die Karte zeigt das ausgewählte CI und seine Beziehungen so, wie sie zum Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit) der Zeitmarkierung der Karte (basierend auf dem Erstellungsdatum der Knoten) vorhanden waren. Auf der Zeitleiste werden Markierungen angezeigt, um Ereignisse (zugehörige Elemente) anzuzeigen, die am oder vor dem Datum und der Uhrzeit der Markierung stattgefunden haben. Häufig setzen Sie die Zeitmarkierung für Karten auf „Jetzt“, Sie können jedoch ein bestimmtes Datum angeben oder die Markierung auf ein Datum ziehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- CIs, die nach der Zuordnungszeit erstellt wurden, werden nicht auf der Zeitleiste angezeigt und wirken sich nicht auf Elemente auf der Zeitleiste aus.
- Mehrere Ereignisse am selben Datum werden durch ein Abzeichen angezeigt, das die Anzahl der Ereignisse anzeigt.

Aktionen auf der Zeitleiste

Aktionen auf der Zeitleiste

Ergebnis	Aktion
Blenden Sie die Zeitleiste ein oder aus	Wählen Sie das Zeitleistensymbol ( ).
Legen Sie die Zeitmarkierung für die Karte (und damit die Elemente auf der Karte) auf die aktuelle Zeit fest	Wählen Sie **Jetzt**aus.
Legen Sie die Zeitmarkierung für die Karte auf ein bestimmtes Datum fest	Ziehen Sie die Markierung.
Zeigen Sie Datum und Uhrzeit für eine Ereignismarkierung an	Zeigen Sie auf die Markierung.
Zeigen Sie die Details für ein Ereignis an	Zeigen Sie auf das Abzeichen für das Ereignis.
Ändern Sie die Zeitspanne der Zeitleiste	Verwenden Sie die Symbole „+“ und „–“ zum Zoomen. Die Zeitspanne kann zwischen sechs Monaten in der Vergangenheit und sechs Monaten in der Zukunft liegen. Ein Ereignis, das stattgefunden hat oder außerhalb des Bereichs eintreten wird, wird nicht auf der Zeitleiste angezeigt. Derartige Ereignisse werden jedoch weiterhin im entsprechenden **Bereich „Zugehörige Elemente“** angezeigt, und ein CI-Abzeichen in der Zuordnung zeigt möglicherweise Daten für das Element an.
Verwalten Sie eine Markierung	Wählen Sie die Markierung, dann das Menüsymbol ( ) und dann **Markierung ersetzen**, Markierung **löschen**oder **Markierung hinzufügen**.
Zeigen Sie Ereignisse für alle CIs in der Zuordnung an	Wählen Sie einen leeren Bereich auf der Karte aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Allgemeine Zeitleisteneigenschaften konfigurieren

Administratoren können einige Eigenschaften der Zeitleiste konfigurieren, die sich auf alle Anwender auswirken, z. B. welche Details zugehöriger Elemente auf Zeitleisten angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie, wie zugehörige Elemente auf der Karte angezeigt werden.

Konfigurieren Sie einen Zuordnungsfilter

Verwenden Sie Filter, um die CI-Typen anzugeben, die in der Zuordnung angezeigt werden sollen. Sie können den Nutzen einer Zuordnung verbessern, indem Sie CIs bestimmter Typen oder mit angegebenen Attributwerten herausfiltern. Sie können beispielsweise CIs herausfiltern, die einer bestimmten Discovery-Quelle zugeordnet sind oder im Besitz eines bestimmten Benutzers sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Für den Zugriff auf Zuordnungen: sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor oder sn_cmdb_admin
- Für den Zugriff auf Zuordnungen mit operativen Anwendungsservices: app_service_user und sm_user oder sm_admin
- Für den Zugriff auf Zuordnungen mit funktionsfähigen und nicht funktionsfähigen Anwendungsservices: app_service_admin und sm_user oder sm_admin
- Für den Zugriff auf und das Anzeigen zugehöriger Elemente: itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie den Bereich „Zuordnungsfilter“, um nach Ebenentypen, CI-Klassen oder Beziehungstypen zu filtern. Filteroptionen spiegeln nur die Elemente wider, die sich derzeit in der Zuordnung befinden, und stellen Attributwerte aus allen Elementen in der Zuordnung dar. Wählen Sie Elemente aus, oder löschen Sie sie, um CIs und Beziehungen in der Zuordnung zu filtern.

Hinweis:
Filterbedingungen, die den Startknoten herausfiltern, sind möglicherweise im Zuordnungsfilterbereich aufgrund anderer CIs in der Zuordnung verfügbar. Sie können jedoch das Startknoten-CI nicht herausfiltern, auch wenn es den Filterbedingungen entspricht.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie in der Ansicht Homepage im Abschnitt Quick-Links die Option **Einheitliche Übersicht**aus.
3. Suchen Sie in der Suchleiste nach dem CI, das als Startknoten festgelegt werden soll.
4. Wählen Sie Filterbereich „Filter öffnen“), und wählen oder löschen Sie dann Filter, die auf die Zuordnung angewendet werden sollen.

   Jede Filterkategorie enthält nur Elemente, die für die aktuelle Zuordnung relevant sind.
5. Schließen Sie den Bereich „Zuordnungsfilter“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Auf dem Filtersymbol wird ein Punkt angezeigt, um anzuzeigen, dass Filter angewendet werden.
- Um gefilterte CIs und Beziehungen in der Zuordnung als abgeblendete schreibgeschützte Bilder anzuzeigen, wählen Sie das Symbol Gefilterte Elemente anzeigen ( ).
- Zuordnungen zeigen bis zu 250 CMDB-Elemente. Verbleibende Elemente werden gekürzt und nicht in der Zuordnung angezeigt.
- Sie können Filtereinstellungen zur Wiederverwendung speichern. Weitere Informationen finden Sie unter Speichern Sie anwenderdefinierte Filtereinstellungen als Voreinstellungen.

Zugehörige Informationen

Speichern Sie anwenderdefinierte Filtereinstellungen als Voreinstellungen

Speichern Sie anwenderdefinierte Filtereinstellungen als Voreinstellungen

Speichern Sie nützliche Einheitliche Übersicht -Filtereinstellungen als Filtervoreinstellung. Sie können eine gespeicherte Filtervoreinstellung jederzeit auf eine Zuordnung anwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Für den Zugriff auf Zuordnungen: sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor oder sn_cmdb_admin
- Für den Zugriff auf Zuordnungen mit operativen Anwendungsservices: app_service_user und sm_user oder sm_admin
- Für den Zugriff auf Zuordnungen mit funktionsfähigen und nicht funktionsfähigen Anwendungsservices: app_service_admin und sm_user oder sm_admin
- Für den Zugriff auf und das Anzeigen zugehöriger Elemente: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie in der Ansicht Homepage im Abschnitt Quick-Links die Option **Einheitliche Übersicht**aus.
3. Suchen Sie in der Suchleiste nach dem CI, das als Startknoten festgelegt werden soll.
4. Wählen Sie Filterbereich „Filter öffnen“), und wählen Sie dann die Filter aus, die in die Filtervoreinstellung aufgenommen werden sollen.
   Die Filtereinstellungen werden auch auf die aktuelle Zuordnung angewendet.
5. Wählen Sie das sternformige Symbol aus, geben Sie einen Voreinstellungsnamen ein, und wählen **Sie Speichern**aus.
6. Schließen Sie den Bereich „Zuordnungsfilter“.

Nächste Maßnahme

- **Filtervoreinstellung anwenden:** Wählen Sie das Symbol „Voreinstellungsliste anzeigen“ aus. Wählen Sie im Popup-Fenster „Zuordnungsfilter“ eine Voreinstellung aus, und schließen Sie dann den Bereich „Zuordnungsfilter“.
- **Filtervoreinstellung aktualisieren:**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Wählen Sie im Popup-Fenster „Zuordnungsfilter“ eine Voreinstellung aus, und aktualisieren Sie die Filtereinstellungen.
2. Wählen Sie das sternformige Symbol, und führen Sie im Popup-Fenster „Voreinstellung speichern“ einen der folgenden Schritte aus:
   - Wählen Sie **Voreinstellung aktualisieren aus**.
   - Wählen **Sie Als neue Voreinstellung speichern** und geben Sie einen Namen für die Filtervoreinstellung ein.
3. Wählen Sie **Speichern**.

- **Filtervoreinstellung entfernen:** Wählen Sie die Voreinstellung im Popup-Fenster „Zuordnungsfilter“ aus. Wählen Sie, ohne die Voreinstellung zu ändern, das sternformige Symbol und dann im Popup-Fenster Voreinstellung entfernen die Option **Entfernen**aus.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie einen Zuordnungsfilter

Zeigen Sie die Attribute eines CI oder einer Beziehung an

Öffnen Sie den **Bereich Attribute** in Einheitliche Übersicht, um Attribute wie Standort und Lebenszyklusphase für ein CI oder eine Beziehung anzuzeigen

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Für den Zugriff auf Zuordnungen: sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor oder sn_cmdb_admin
- Für den Zugriff auf Zuordnungen mit operativen Anwendungsservices: app_service_user und sm_user oder sm_admin
- Für den Zugriff auf Zuordnungen mit funktionsfähigen und nicht funktionsfähigen Anwendungsservices: app_service_admin und sm_user oder sm_admin
- Für den Zugriff auf und das Anzeigen zugehöriger Elemente: itil

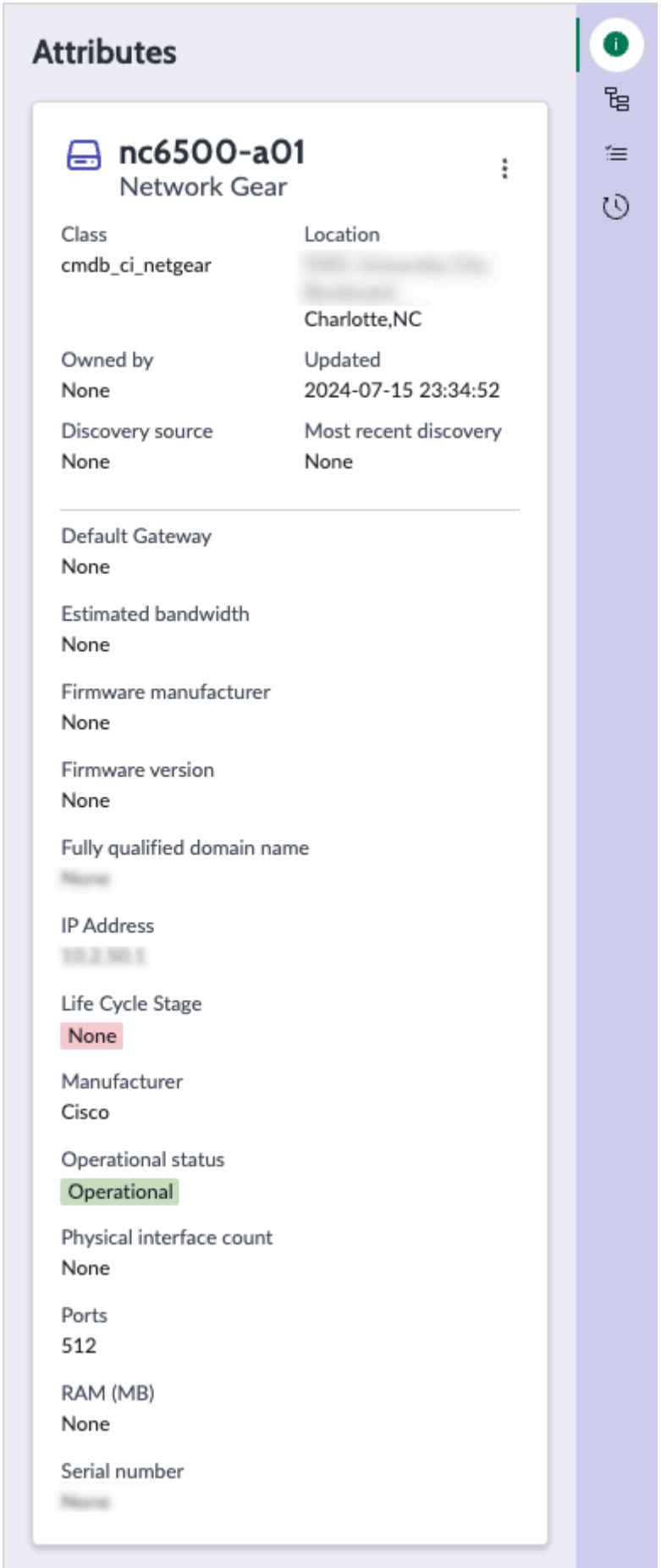
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie ein Gruppen-CI, z. B. einen Anwendungsservice oder eine dynamische CI-Gruppe, als Startknoten auswählen, werden im Bereich **Attribute** die Attribute des Gruppen-CI selbst sowie eine Karte für jedes CI und jedes Beziehungsmitglied der Gruppe angezeigt. Wenn Sie eine Zuordnung für ein Anwendungsservice-CI öffnen, zeigt ein Abzeichen auf Gruppen-CIs die Anzahl der Mitglieder an. Wählen Sie ein Abzeichen aus, um die Gruppe zu erweitern oder zu reduzieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie in der Ansicht Homepage im Abschnitt Quick-Links die Option **Einheitliche Übersicht**aus.
3. Suchen Sie in der Suchleiste nach dem CI, das als Startknoten festgelegt werden soll.
4. Wählen Sie ein CI oder eine Beziehung in der Zuordnung aus, und wählen Sie dann das Symbol für Attribute (Symbol für).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der **Bereich Attribute** zeigt die folgenden Details:

- Für ein Nicht-Gruppen-CI: Der obere Abschnitt enthält allgemeine Schlüsselattribute, z. B. `Class` und `Discovery source`, die für CIs einer beliebigen Klasse (außer Anwendungsservice-CIs) angezeigt werden. Der untere Abschnitt enthält Attribute, die die Klasse des CI in der CMDB-Hierarchie eindeutig erweitern.
- Für Gruppen-CI: Die obere Karte zeigt Attribute der Gruppen-CI. Die Karten im Abschnitt Konfigurationselemente zeigen Attribute für jedes der Gruppenmitglieds-CIs an.
- Für eine einzelne Beziehung: Eine Karte mit den Attributen für die ausgewählte Beziehung.
- Für ein Abzeichen für mehrere Beziehungen: Eine Karte für jede der Beziehungen im Beziehungssatz, auf der die Attribute für die Beziehung angezeigt werden. Die Anzahl der Karten entspricht der Anzahl auf dem Beziehungsabzeichen, bei dem es sich um die Anzahl der verschiedenen Beziehungstypen zwischen den beiden CIs in der gleichen Richtung handelt. Beziehungsverbindungen basieren auf Datensätzen in der CI-Beziehungstabelle [cmdb_rel_ci].

Nächste Maßnahme

Wählen Sie auf einer CI-Karte im **Bereich Anwendungsservices** das Menü **Aktionen** und dann eine der folgenden Optionen aus:

- Wählen Sie **CI-Details anzeigen** aus, um das CI-Formular für das CI zu öffnen.
- Wählen Sie **In neuer Karte** öffnen, um eine zusätzliche Karte zu öffnen, bei der das aktuelle CI als Startknoten festgelegt ist.
- Wählen **Sie CI als Homepage** festlegen aus, um das ausgewählte CI als Homepage-Knoten für die Zuordnung festzulegen.

Wählen Sie ein zugeordnetes Anwendungsservice-CI in der Zuordnung aus, um seine Einstiegspunkte im Bereich **Attribute** anzuzeigen.

Zeigen Sie Anwendungsservices für ein CI an

Im **Bereich Anwendungsservices** in Einheitliche Übersicht werden Details zu allen Anwendungsservices aufgelistet, die dem ausgewählten CI zugeordnet sind.

Vorbereitungen

Service Mapping muss installiert sein.

Erforderliche Rolle:

- Für den Zugriff auf Zuordnungen: sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor oder sn_cmdb_admin
- Für den Zugriff auf Zuordnungen mit operativen Anwendungsservices: app_service_user und sm_user oder sm_admin
- Für den Zugriff auf Zuordnungen mit funktionsfähigen und nicht funktionsfähigen Anwendungsservices: app_service_admin und sm_user oder sm_admin
- Für den Zugriff auf und das Anzeigen zugehöriger Elemente: itil

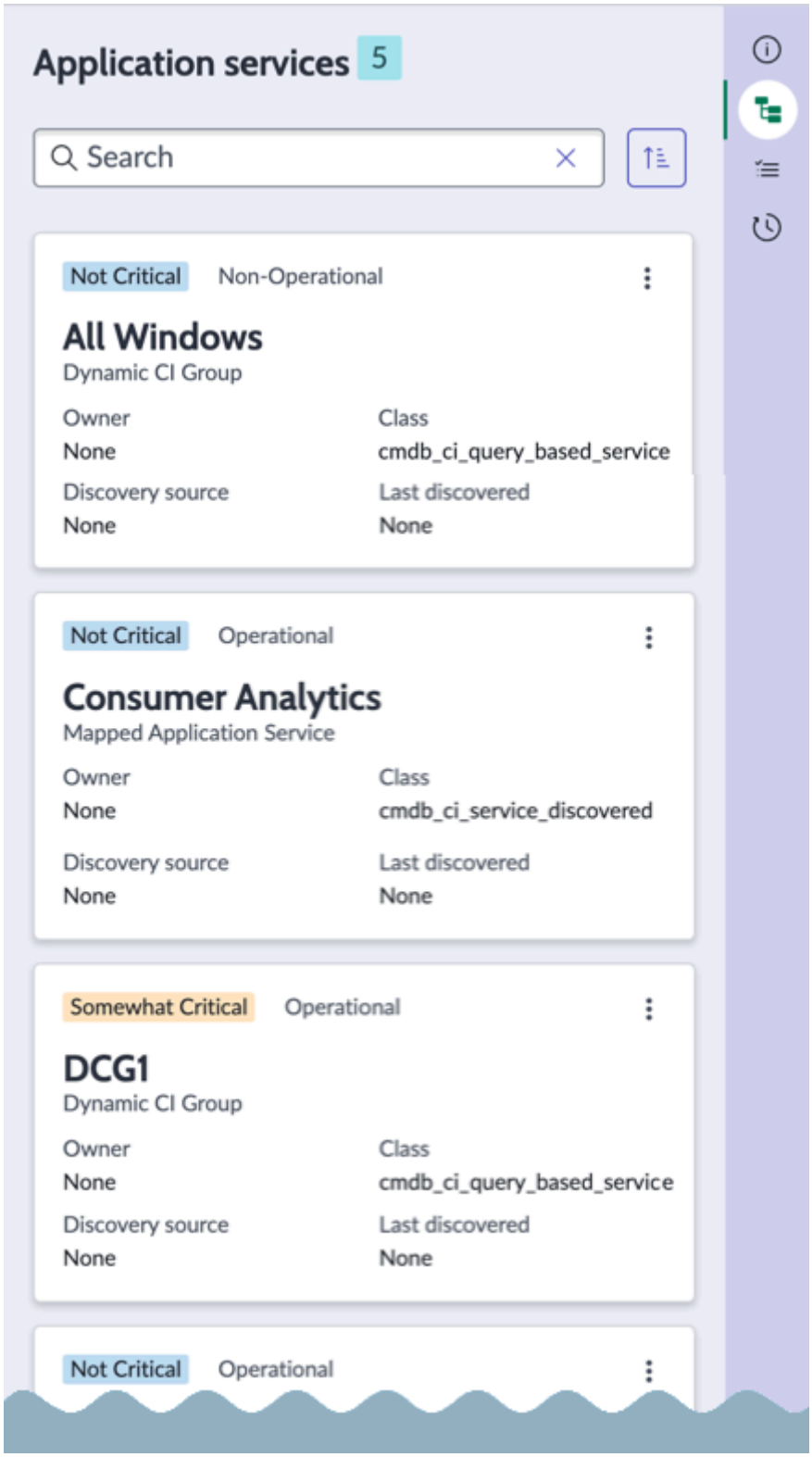
Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie in der Ansicht Homepage im Abschnitt Quick-Links die Option **Einheitliche Übersicht**aus.
3. Suchen Sie in der Suchleiste nach dem CI, das als Startknoten festgelegt werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie ein CI in der Zuordnung aus, und wählen Sie dann das Symbol für).

   Im Bereich wird eine Karte mit Details für jeden zugehörigen Anwendungsservice angezeigt.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

- Wählen Sie ein anderes CI in der Zuordnung aus, um die zugehörigen Anwendungsservices anzuzeigen.
- Wählen Sie einen leeren Bereich in der Zuordnung aus, um alle Anwendungsservices für alle CIs in der Zuordnung anzuzeigen.
- Im **Bereich Anwendungsservices** :
  - Verwenden Sie das Feld Suchen, um nach einem bestimmten Anwendungsservice zu suchen.
  - Wählen Sie ( ), um den Filterbereich zu öffnen, und wählen Sie dann eine Kategorie und eine Sortierreihenfolge aus, nach der die Anwendungsservicekarten sortiert werden sollen. Schließen Sie den Filterbereich, um Ihre Einstellungen anzuwenden.
- Wählen Sie auf einer einzelnen Anwendungsservicekarte Anwendungsservice-Aktionen ( ), und wählen Sie dann eine der folgenden Optionen aus:
  - Wählen Sie **CI-Details anzeigen** aus, um das CI-Formular für das Anwendungsservice-CI zu öffnen.
  - Wählen Sie **In neuer Zuordnung öffnen, um eine neue Zuordnung** zu öffnen, in der der Anwendungsservice als Startknoten festgelegt ist.
  - Wählen **Sie CI als** Homepage festlegen aus, um den Anwendungsservice als Homepage-Knoten in der Zuordnung festzulegen und die Zuordnung entsprechend neu zu zeichnen.

  Einige Felder, z. B. *Business criticality*, sind farbcodiert, um bestimmte Werte anzugeben. Beispielsweise wird der Status „Sehr kritisch“ mit einem roten Hintergrund hervorgehoben.

Zeigen Sie historische Changes für ein CI an

Im **Bereich Changes** in Einheitliche Übersicht werden Change-Details angezeigt, z. B. Änderungen an der Lebenszyklusphase oder am Betriebsstatus für das ausgewählte CI.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Für den Zugriff auf Zuordnungen: sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor oder sn_cmdb_admin
- Für den Zugriff auf Zuordnungen mit operativen Anwendungsservices: app_service_user und sm_user oder sm_admin
- Für den Zugriff auf Zuordnungen mit funktionsfähigen und nicht funktionsfähigen Anwendungsservices: app_service_admin und sm_user oder sm_admin
- Für den Zugriff auf und das Anzeigen zugehöriger Elemente: itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Änderungen werden auch auf der Zeitleiste angezeigt. Siehe CI-Ereignisse werden auf der Zeitleiste Einheitliche Übersicht angezeigt.

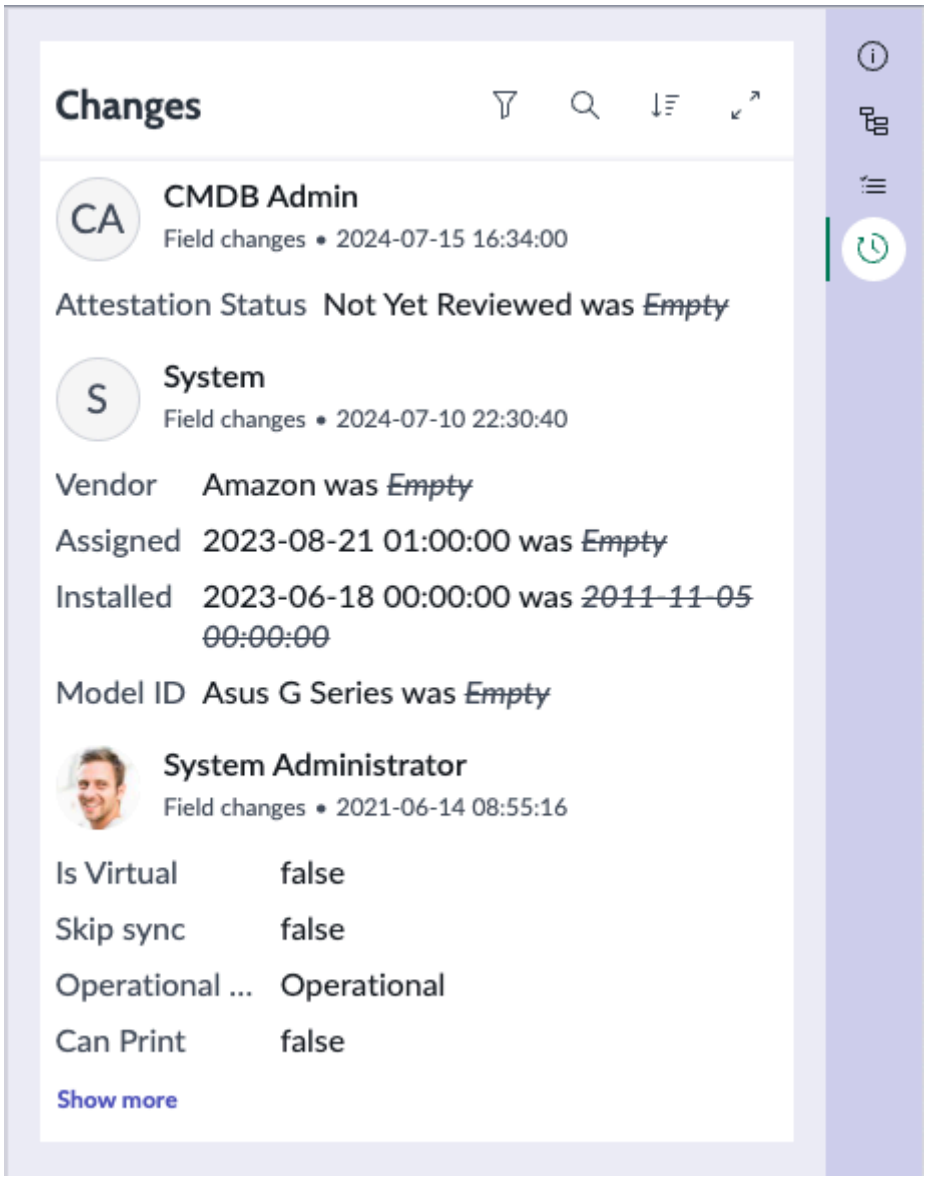
Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie in der Ansicht Homepage im Abschnitt Quick-Links die Option **Einheitliche Übersicht**aus.
3. Suchen Sie in der Suchleiste nach dem CI, das als Startknoten festgelegt werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie ein CI in der Zuordnung aus, und wählen Sie dann im Seitenbereich das Change-Symbol ( ).

   Alle Changes für das ausgewählte CI werden im Bereich angezeigt.



   - Wählen Sie **Mehr anzeigen/Weniger anzeigen,** um Details auf einer Karte anzuzeigen.
   - Halten Sie den Cursor über einen Change, um das Symbol Als wichtig kennzeichnen auszuwählen und den Change als wichtig zu kennzeichnen.

5. Führen Sie andere Aufgaben aus.
   - Wählen Sie ein anderes CI in der Zuordnung aus, um die zugehörigen Änderungen anzuzeigen.
   - Wählen Sie Filter öffnen ( ), und wählen Sie dann einen der folgenden Filtertypen aus, und konfigurieren Sie ihn:
     - Beitragstypen
     - Feldänderungen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Gekennzeichnet
- Filtersätze

- Wählen Sie das Suchsymbol ( ), und geben Sie im Feld „Aktivitätenstrom durchsuchen“ Text ein, um durch die Eingabe von Begriffen nach bestimmten Änderungen zu suchen.
- Wählen Sie ein Sortiersymbol (Symbol für oder), um zwischen aufsteigender und absteigender Sortierung zu wechseln.

Zugehörige Informationen

CI-Ereignisse werden auf der Zeitleiste Einheitliche Übersicht angezeigt

Zeigen Sie zugehörige Elemente für ein CI an

Öffnen Sie den **Bereich Zugehörige Elemente** in Einheitliche Übersicht, um alle zugehörigen Elemente (in der Regel Ereignisse wie aktive Incidents oder aktive Probleme) für das ausgewählte CI anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Für den Zugriff auf Zuordnungen: sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor oder sn_cmdb_admin
- Für den Zugriff auf Zuordnungen mit operativen Anwendungsservices: app_service_user und sm_user oder sm_admin
- Für den Zugriff auf Zuordnungen mit funktionsfähigen und nicht funktionsfähigen Anwendungsservices: app_service_admin und sm_user oder sm_admin
- Für den Zugriff auf und das Anzeigen zugehöriger Elemente: itil

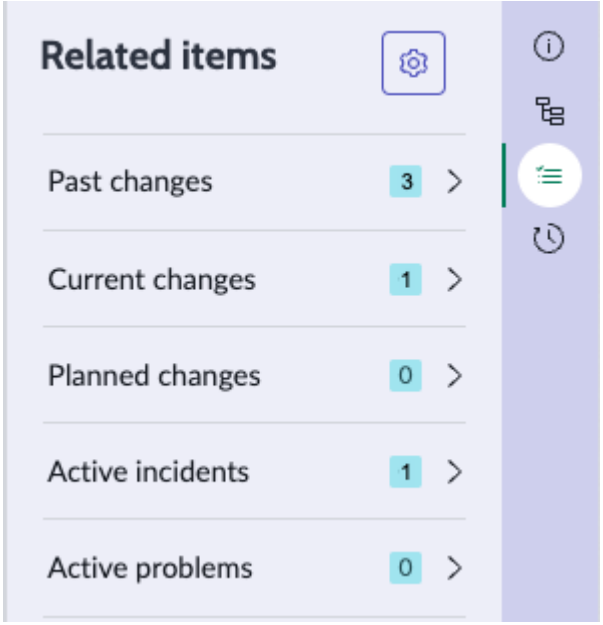
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Auf der Zeitleiste werden auch zugehörige Elemente (Ereignisse) angezeigt. Der wichtige Unterschied besteht darin, dass die Zeitleiste nur historische zugehörige Elemente anzeigt – Ereignisse, die vor der Kartenzeit der Zeitleiste aufgetreten sind. Im Bereich **Zugehörige Elemente werden** hingegen alle zugehörigen Elemente aufgelistet. Weitere Informationen finden Sie unter CI-Ereignisse werden auf der Zeitleiste Einheitliche Übersicht angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie in der Ansicht Homepage im Abschnitt Quick-Links die Option **Einheitliche Übersicht**aus.
3. Suchen Sie in der Suchleiste nach dem CI, das als Startknoten festgelegt werden soll.
4. Wählen Sie ein CI in der Zuordnung aus, und wählen Sie dann das Symbol Zugehörige Elemente (Symbol Zugehörige Elemente).
   Zugehörige Elemente werden nach Kategorie gruppiert. Abzeichen zeigen die Anzahl der zugehörigen Elemente für das ausgewählte CI an (oder für alle CIs, wenn kein CI ausgewählt ist).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Um festzulegen, welche zugehörigen Elementkategorien im Bereich „ **Zugehörige Elemente** “ angezeigt werden sollen, lesen Sie Konfigurieren Sie den Bereich Zugehörige Elemente.

Nächste Maßnahme

- Wählen Sie ein anderes CI in der Zuordnung aus, um die zugehörigen Elemente anzuzeigen.
- Wählen Sie einen leeren Bereich in der Zuordnung aus, um alle zugehörigen Elemente für alle CIs in der Zuordnung anzuzeigen.
- Wählen Sie eine zugehörige Elementkategorie mit einem oder mehreren Artikeln aus, um detaillierte Karten zu zugehörigen Elementen anzuzeigen. Auf einer Karte:
  - Wählen Sie den Link des zugehörigen Elements, um einen Drilldown zum Datensatz des zugehörigen Elements durchzuführen.
  - Öffnen Sie den Filterbereich, um eine Sortierkategorie und eine Reihenfolge für die Karten festzulegen.
  - Einige Details, wie z. B. `Priority` und `Risk`, sind mit den standardmäßigen Farbcodeeinstellungen der Plattform farbcodiert.

Konfigurieren Sie den Bereich Zugehörige Elemente

Konfigurieren Sie, welche Kategorien zugehöriger Elemente, z. B. aktive Incidents und aktive Probleme, im Einheitliche Übersicht **Bereich „Zugehörige Elemente** “ angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Für den Zugriff auf Zuordnungen: sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor oder sn_cmdb_admin
- Für den Zugriff auf Zuordnungen mit operativen Anwendungsservices: app_service_user und sm_user oder sm_admin
- Für den Zugriff auf Zuordnungen mit funktionsfähigen und nicht funktionsfähigen Anwendungsservices: app_service_admin und sm_user oder sm_admin
- Für den Zugriff auf und das Anzeigen zugehöriger Elemente: itil

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Bereich Zugehörige Elemente werden zugehörige Elemente im Seitenbereich nach Kategorie gruppiert. Administratoren konfigurieren, welche zugehörigen Elementkategorien global verfügbar sind, und Sie können die Einstellungen weiter anpassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie in der Ansicht Homepage im Abschnitt Quick-Links die Option **Einheitliche Übersicht**aus.
3. Wählen Sie das Symbol Zugehörige Elemente (Symbol Zugehörige Elemente).
4. Wählen Sie im Bereich **Zugehörige Elemente** das Symbol für).
5. Verschieben Sie im Popup-Fenster „Einstellungen für zugehörige Elemente“ die gewünschten Elemente in die Liste **Ausgewähltes Element** und unerwünschte Elemente in die Liste **Verfügbare Elemente**.
6. Wählen Sie **Übernehmen**.
   Wenn Sie ein CI in der Zuordnung auswählen, werden die zugehörigen Elementkategorien angezeigt.

Abhängigkeitsansichten

ServiceNow® Abhängigkeitsansichten zeigt eine Infrastrukturansicht für ein Configuration Item (CI) und die Anwendungs- oder Business Services an, zu denen es gehört und die es unterstützt. Abhängigkeitsansichten zeigt den Status seiner Configuration Items an und ermöglicht den Zugriff auf CI-bezogene Alarme, Incidents, Probleme, Changes und Services.

Wenn Service-Mapping aktiviert ist, werden die Zuordnungen Abhängigkeitsansichten erweitert, um Abhängigkeiten anzuzeigen, die Verbindungen in Servicezuordnungen widerspiegeln.

Untersuchen • Xanadu • Domain Separation und Dependency Views	Verwalten • Kartenindikatoren erstellen oder ändern • Kartensymbole erstellen oder ändern • Vordefinierte Filter erstellen • „Kartenbezogene Elemente“ erstellen oder ändern • Menüaktionen für Dependency Views erstellen oder ändern • Abhängigkeitstypen erstellen oder bearbeiten	Verwenden • Abhängigkeitsansichten-Karte • Dependency Views ordnen Menüs und Steuerungen zu • Dependency Views-Karten anzeigen • Layouts von Dependency Views-Karten ändern • Ansichten von Dependency Views-Karten filtern • Aktionen für Knoten in Dependency Views-Karten ausführen • Unterstützte Browser für Dependency Views
Entwickeln • Entwicklerschulungen • Entwicklerdokumentation	Integration Metriken für CIs in Dependency Views-Karten anzeigen	Problembehandlung und Hilfe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

• Eigenschaften für Abhängigkeitsansichten • Mit Dependency Views installierte Komponenten		• Stellen oder beantworten Sie Fragen in der Now Community • Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen • Kontakt Kundenservice und Support

Unterstützte Browser für Dependency Views

Die neueste Version oder das neueste Servicepaket von Internetbrowsern ist zum Anzeigen und Bearbeiten von Karten mit Dependency Views erforderlich.

Das Modul Dependency Views unterstützt die neueste Version oder das neueste Servicepaket der folgenden Browser:

- Firefox mit dem neuesten ESR
- Aktuelle Version von Chrome
- Safari Version 8 oder höher (neueste Version wird empfohlen)
- Microsoft Internet Explorer (IE) Version 11 und Microsoft Edge.

Das Modul Dependency Views wird auf Tablets und mobilen Geräten nicht unterstützt.

Domain Separation und Dependency Views

Domänentrennung wird in Abhängigkeitsansichten nicht unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionsweise der Domänentrennung in Dependency Views

Dependency Views werden mit den Tabellen „Configuration Item“ [cmdb_ci] und „CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci] erstellt. Die Tabelle [cmdb_ci] ist domänengetrennt, die Tabelle [cmdb_rel_ci] jedoch nicht. Sie können Beziehungen nur erstellen, indem Sie zwei CIs auswählen. Sie sollten sich in derselben Domäne befinden, damit Sie sie sehen können.

Um mit der Domain Separation in Dependency Views erfolgreich zu sein, müssen Sie sicherstellen, dass die relevanten CIs für die aktuelle Domäne sichtbar sind. Wenn die Instanz domänengetrennt ist, gelten ServiceNow Regeln für die Domain Separation (siehe den Link „Zugehörige Informationen“ unten).

Mandantendomänen können nur die CIs ihrer Domäne und ihre globalen CIs sehen.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Abhängigkeitsansichten-Karte

ServiceNow® In Dependency Views-Karten werden CIs, die Anwendungs- oder Business Services unterstützen, sowie die Beziehungen zwischen den CIs grafisch dargestellt.

Die Store-App „ CMDB Workspace “ bietet die Funktion Einheitliche Übersicht als Alternative zur Verwendung von Abhängigkeitsansichten. Einheitliche Übersicht kombiniert die Funktionen von Abhängigkeitsansichten und Service Mapping in einer einzigen Zuordnungs-Experience.

Ein ServiceNow Service (Anwendungsservice oder Business Service) stellt Arbeit oder Waren dar, die von einer IT-Infrastruktur unterstützt werden. Die Bereitstellung eines E-Mail-Service an einen Mitarbeiter kann beispielsweise Services wie E-Mail-Server, Webserver und die Arbeit zum Konfigurieren des Benutzerkontos erfordern.

Eine Dependency Views-Karte hat einen Startpunkt, der als Root-CI oder Stammknoten der Karte bezeichnet wird. Das Root-CI ist von einem dunkleren Frame umgeben, der sich mit einem pulsierenden Effekt neu zeichnet, um die Aufmerksamkeit auf das Root-CI zu lenken. Die Karten können sowohl vorgelagerte als auch nachgelagerte Abhängigkeiten für das Root-CI anzeigen. Standardmäßig werden in der Dependency Views-Karte drei Ebenen angezeigt, sowohl vorgelagerte als auch nachgelagerte Beziehungen. Administratoren können die Anzahl der angezeigten Ebenen konfigurieren. Die Karte reduziert und vergrößert Cluster, um sie besser anzeigen zu können. Standardmäßig werden Cluster reduziert.

In einer Dependency Views-Karte geben Kartenindikatoren an, ob ein CI aktive, ausstehende Probleme hat. Sie können die mit einem CI verbundenen Aufgaben untersuchen, um weitere Details zu erhalten. Wenn Sie aus einem anderen Formular zur Karte zurückkehren, stellt das System die zuletzt angezeigte Karte wieder her, wobei die Standardfilter- und Layouteinstellungen verwendet werden. Wenn Sie auf das Symbol ( ) in einem CI-Datensatz oder in einem Aufgabendatensatz klicken, der ein CI identifiziert, wird die Zuordnung geöffnet.

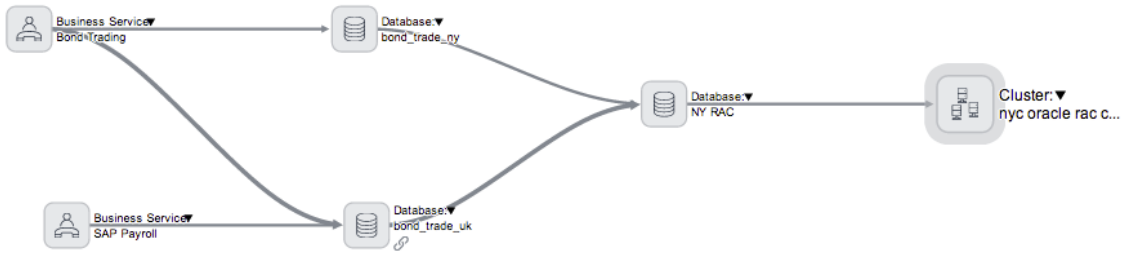
Viele der Beziehungen in der Karte werden durch den Discovery-Prozess erstellt. Sie können auch CI-Beziehungen in der Karte erstellen, definieren und löschen. Sie können die Karte aus verschiedenen Perspektiven anzeigen und bestimmte Datensätze öffnen, die sich auf Configuration Items beziehen. Das System aktualisiert die Zuordnung automatisch, um Änderungen an CMDBwiderzuspiegeln.

Hinweis:
CIs, die nicht aus der Tabelle „Configuration Item“ [cmdb_ci] erweitert wurden, werden in Dependency Views-Karten und in CI-Beziehungsformatierern nicht angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Modul Dependency Views ist in allen Instanzen aktiv und enthält Demodaten.

Dependency Views-Beispielkarte



Wenn Sie auf das Kartensymbol [ ] in einem CI-Datensatz oder in einem Aufgabendatensatz klicken, der ein CI identifiziert, wird eine Karte geöffnet.

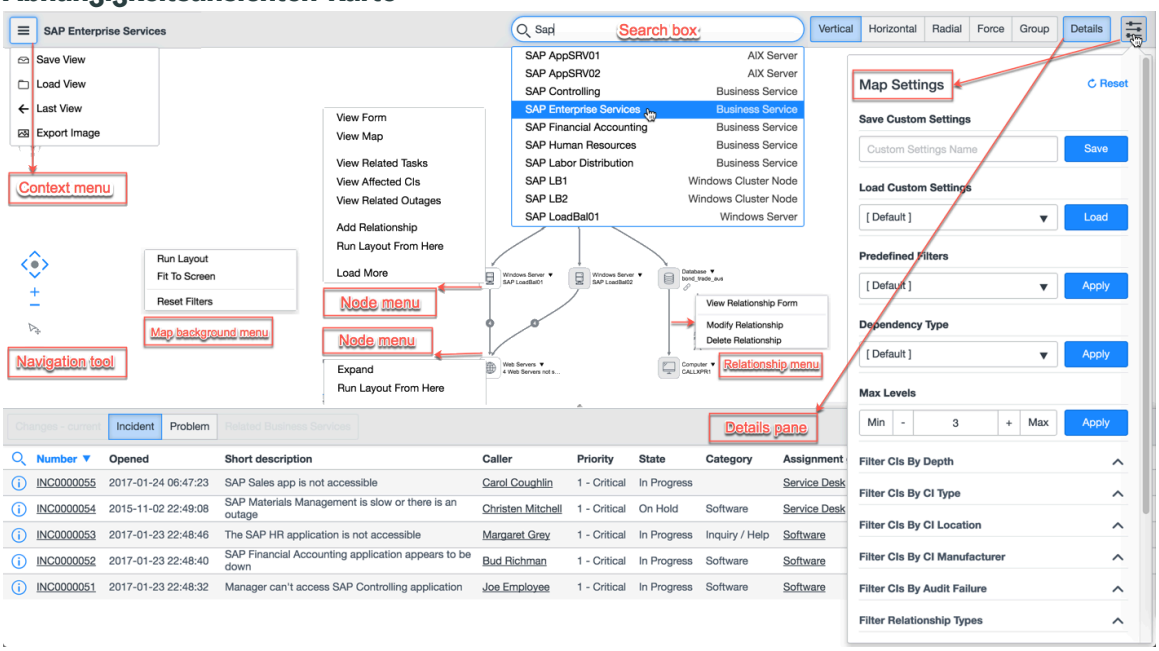
Rollen

Benutzer mit den Rollen itil und ecmdb_admin können Karten anzeigen und alle Aktionen in der Karte ausführen. Zu den Aktionen gehört der Zugriff auf die Kartenansichten und gespeicherten Filter, sowohl von den Listen in der Karte als auch von dem Modul **Gespeicherte Filter** aus.

Dependency Views ordnen Menüs und Steuerungen zu

Dependency Views-Karten enthalten die folgenden Menüs und Steuerungen.

Abhängigkeitsansichten-Karte

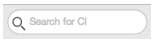


Zuordnungsoptionen

Die folgenden Optionen sind oberhalb der Karte verfügbar.

	Menü zum Speichern, Laden und Exportieren von Ansichten der Karte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

<Root-CI>	Neben dem Menüsymbol befindet sich der Name des aktuellen Stammknotens (CI) der Karte.
	Geben Sie den Namen eines CI, eines Anwendungsservice oder eines Business Service ein, der in die Karte geladen werden soll. Alternativ können Sie mit der Eingabe beginnen, damit das Feature zum automatischen Vervollständigen eine Liste der CIs und Services anbietet, die Ihrem Teilwert entsprechen.
Vertikal	Zeigen Sie die Karte in vertikaler Ansicht an.
Horizontal	Zeigen Sie die Karte in horizontaler Ansicht an.
Radial	Zeigen Sie die Karte in radialer Ansicht an.
Erzwingen	Zentriert die Elemente um das übergeordnete CI, unabhängig von nachgelagerten oder vorgelagerten Beziehungen.
Gruppe	Gruppiert die Elemente nach ihrem CI-Typ.
Details	Zeigt zugehörige Listen an, z. B. Probleme, Changes und zugehörige Services, die dem ausgewählten CI zugeordnet sind. • Klicken Sie auf einen Service, um die mit diesem Service verknüpften CIs hervorzuheben. • Klicken Sie auf **Zugehörige Services**, und doppelklicken Sie dann auf einen Service, um die Karte im Event Management-Dashboard anzuzeigen. Wenn das Event Management-Plugin aktiv ist, werden auch Events und Alarme angezeigt.
Einstellungen	Legen Sie Filter für die Karte fest.
	Verwenden Sie die Navigationswerkzeuge, um die Ansicht der Karte zu vergrößern oder zu verkleinern, die Symbole auf der Karte neu anzuordnen und die Karte auf der Seite zu verschieben. • Verwenden Sie das Pluszeichen (+), um die Vergrößerung der Karte zu erhöhen. • Verwenden Sie das Minuszeichen (-), um die Vergrößerung der Karte zu verringern. • Klicken Sie auf den Mittelpunkt, um die Karte auf der Seite zu zentrieren. • Verwenden Sie die Richtungspfeile, um die Seite in diese Richtung zu verschieben. • Verwenden Sie das Auswahlwerkzeug unter dem Navigationswerkzeug, um zwischen dem Verschieben der gesamten Karte und dem Verschieben eines CI auf der Karte umzuschalten.

Kartenmenü

Die folgenden Optionen sind verfügbar, wenn Sie mit der rechten Maustaste auf den Kartenhintergrund klicken.

Layout ausführen	Zeichnet die Karte mit der aktuellen Layoutoption neu.
An Bildschirm anpassen	Ändert die Größe der Karte, um sie an alle Knoten im Kartenfenster anzupassen.
Filter zurücksetzen	Führt die gleiche Aktion aus wie **Filter** > **Zurücksetzen** Option.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Knotenmenü

Die folgenden Optionen sind verfügbar, wenn Sie mit der rechten Maustaste auf einen Knoten klicken.

Formular anzeigen	Zeigt den Datensatz CMDB des ausgewählten CI auf einer neuen Registerkarte des Browsers an.
Karte anzeigen	Lädt die Karte mit dem ausgewählten CI als dem neuen Stammknoten mit der aktuell definierten Layouteinstellung neu. Diese Option wird nicht auf dem Stammknoten angezeigt.
Verwandte Aufgaben anzeigen	Zeigt alle Aufgaben oder Ausfälle an, die dem ausgewählten CI zugeordnet sind, einschließlich Incidents, Probleme, Change-Anforderungen und Folgeaufgaben. Diese Option ist immer verfügbar, auch wenn dem CI keine Aufgaben zugeordnet sind. Diese Option wird nicht auf eingeklappten Knoten angezeigt.
Betroffene CIs anzeigen	Zeigt eine Liste aller Aufgaben an, für die das CI als „Betroffenes CI“ aufgeführt ist. Diese Option ist nur sichtbar, wenn Sie über das Kartensymbol im Feld „Configuration Item“ eines Aufgabendatensatzes auf die Karte zugreifen.
Verwandte Ausfälle anzeigen	Zeigt alle Ausfälle an, die das ausgewählte CI betreffen. Diese Option wird nur angezeigt, wenn mit dem CI ein Ausfall verbunden ist. Diese Option wird nicht auf eingeklappten Knoten angezeigt.
Beziehung hinzufügen	Diese Option zeigt eine gepunktete grüne Linie an, die Sie zu einem anderen CI ziehen können, um eine Beziehungsverbindung zu erstellen. Über ein Popup-Dialogfeld können Sie den Beziehungstyp definieren.
Erweitern	Zeigt alle CIs und Komponenten innerhalb von Clusterknoten oder virtuellen Gruppen (virtuelle Knoten, die angezeigt werden, wenn `glide.bsm.too_many_childrenen` erreicht ist) an. Diese Option wird nur angezeigt, wenn der Knoten ein Clusterknoten oder ein virtueller Gruppenknoten ist. Wenn **Mehr laden** zuvor verwendet wurde, macht **Erweitern** die Ergebnisse des Vorgangs **Mehr laden** rückgängig. Die Anzahl der zusätzlichen Symbole, die angezeigt werden sollen, ist an den Wert der Eigenschaft `glide.bsm.max_nodes` gebunden.
Reduzieren	Reduziert alle CIs und Komponenten innerhalb eines Clusterknotens auf einen einzelnen Knoten. Reduziert außerdem eine erweiterte virtuelle Gruppe. Diese Option wird nur angezeigt, wenn der Knoten mit dem Menüelement **Erweitern** erweitert wurde. Wenn **Mehr laden** zuvor verwendet wurde, macht **Erweitern** die Ergebnisse des Vorgangs **Mehr laden** rückgängig.
Layout ab hier ausführen	Diese Option führt das gewählte Layout mit dem aktuellen Knoten erneut aus. Verwenden Sie diese Option, um eine neue oder klarere Ansicht derselben Karte zu erhalten.
Mehr laden	Bei dem ausgewählten Symbol beginnend wird nach der Einstellung von **Max. Ebenen** die nächste Ebene der Karte geladen. Das virtuelle Gruppieren wird auf der neu geladenen Ebene nicht angewendet, auch wenn die Kriterien für das virtuelle Gruppieren erfüllt sind. Die Anzahl der zusätzlichen Symbole, die angezeigt werden sollen, ist an den Wert der Eigenschaft `glide.bsm.max_nodes` gebunden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehungsmenü

Die folgenden Optionen sind verfügbar, wenn Sie mit der rechten Maustaste auf einen Beziehungslink klicken.

Beziehungsformular anzeigen	Öffnet das Formular **CI-Beziehung**. Sie können die Kategorien **Übergeordnet**, **Typ** und **Untergeordnet** der Beziehung dieses Formulars ändern.
Beziehung bearbeiten	Sucht nach einer neuen Beziehung für diesen Link und wählt sie aus.
Beziehung löschen	Löscht eine Beziehung. Die Beziehung wird gelöscht, nachdem Sie zur Bestätigung aufgefordert wurden.

Clusterknoten in einer Dependency Views-Karte

Dependency Views-Karten können Cluster-Gruppenknoten neben einzelnen CI-Knoten und den untergeordneten Knoten dieser Cluster-Gruppen anzeigen.

Cluster sind CIs in der Tabelle „Cluster“ [cmdb_ci_cluster]. Ein Cluster-CI ist eine organisierte Gruppe von Computer-CIs, die als ein einziges System zusammenarbeiten. Jeder Knoten in einer Cluster-Gruppe steht für ein CI (normalerweise ein Server), das über referenzierte Hardware verfügen kann, z. B. Festplatten und Netzwerkadapter.

Clusterknoten in einer Dependency Views-Karte können in zwei Modi angezeigt werden:

- Reduzierter Modus: Zeigt nur den Cluster-CI-Knoten ohne seine untergeordneten CI-Knoten an. Dieser Modus vermeidet unnötiges Durcheinander in großen Karten.
- Erweiterter Modus: Zeigt den Cluster-CI-Knoten und alle seine untergeordneten CI-Knoten an.

Zu den für einen gruppierten Knoten verfügbaren **Menüoptionen** gehören Reduzieren und **Erweitern**, mit denen Sie die Dichte auf der Karte steuern können.

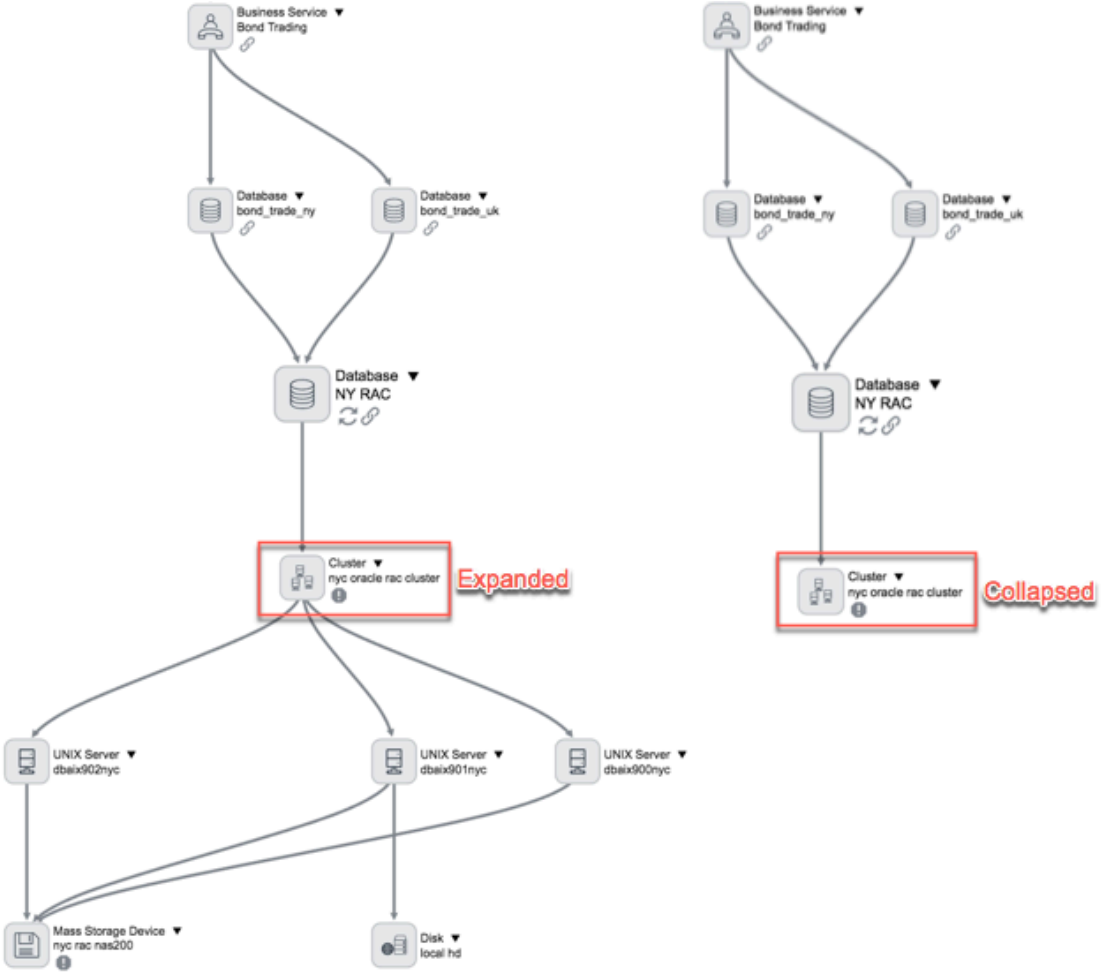
Standardmäßig blendet Dependency Views alle Cluster-Gruppen ein und zeigt Cluster im eingeklappten Modus auf der Karte an.

Anmerkung

Symbole für Clusterknoten und Cluster-Gruppen-CI-Knoten sind durch die Zeichenfolge „Cluster“ und ein eindeutiges Cluster-Symbol gekennzeichnet. Das System durchsucht alle Komponentenknoten in einem Cluster-CI oder einem ausgeblendeten Knoten und sucht nach Aufgaben, Ausfällen und Schwierigkeiten, beispielsweise nach Incidents, Problemen oder Change-Anforderungen. Diese Suche wertet nur die Anzahl der Ebenen aus, die im Diagramm angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein erweiterter Clusterknoten, der seine untergeordneten Knoten anzeigt



Virtuelle Gruppierung von Knoten in einer Dependency Views-Karte

Um die Dichte auf einer Karte zu reduzieren, gruppiert Dependency Views automatisch CIs eines ähnlichen CI-Typs derselben Ebene.

Eine große Anzahl von Knoten kann dazu führen, dass eine Dependency Views-Karte zu dicht wird, um hilfreich zu sein. Wenn daher die Anzahl der Knoten mit einem ähnlichen CI-Typ derselben Ebene den Wert der Eigenschaft `Maximum number of nodes (of a similar CI type and at the same level) to display before applying virtual grouping` überschreitet, werden diese Knoten automatisch in eine *virtuelle Gruppe* eingeteilt. Ein einzelner Knoten, der *virtuelle Gruppenknoten*, wird angezeigt, um die virtuelle Gruppe darzustellen, während alle tatsächlichen Knoten in der virtuellen Gruppe (die einen ähnlichen CI-Typ haben) ausgeblendet sind. Virtuelle Gruppenknoten stellen CIs eines ähnlichen CI-Typs dar, sind jedoch selbst keine CIs und können keine Aufgaben zugewiesen bekommen. Die Anzahl der tatsächlichen, reduzierten Knoten in der virtuellen Gruppe wird auf dem virtuellen Gruppenknoten angegeben.

Standardmäßig werden untergeordnete Knoten einer virtuellen Gruppe nicht angezeigt. Sie können die Eigenschaft `Show children of virtual groups` zur Anzeige untergeordneter Knoten unter virtuellen Gruppen aktivieren.

Das virtuelle Gruppieren wird nicht auf der Ebene unterhalb einer virtuellen Gruppe angewendet, auch wenn die Kriterien für das virtuelle Gruppieren erfüllt sind (die Anzahl der Knoten mit einem ähnlichen CI-Typ dieser Ebene übersteigt den vorkonfigurierten Eigenschaftswert). Virtuelles Gruppieren kann jedoch auf der folgenden

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ebene erfolgen, wenn diese Kriterien erfüllt sind. Dieses Verhalten hängt nicht von Eigenschaftseinstellungen ab, und Sie können es nicht ändern.

Menüoptionen für eine virtuelle Gruppe umfassen **Erweitern** und **Einklappen**, womit Sie das virtuelle Gruppieren anwenden und nur den virtuellen Gruppenknoten anzeigen oder das virtuelle Gruppieren rückgängig machen und alle tatsächlichen Knoten anzeigen können.

Virtuelle Links

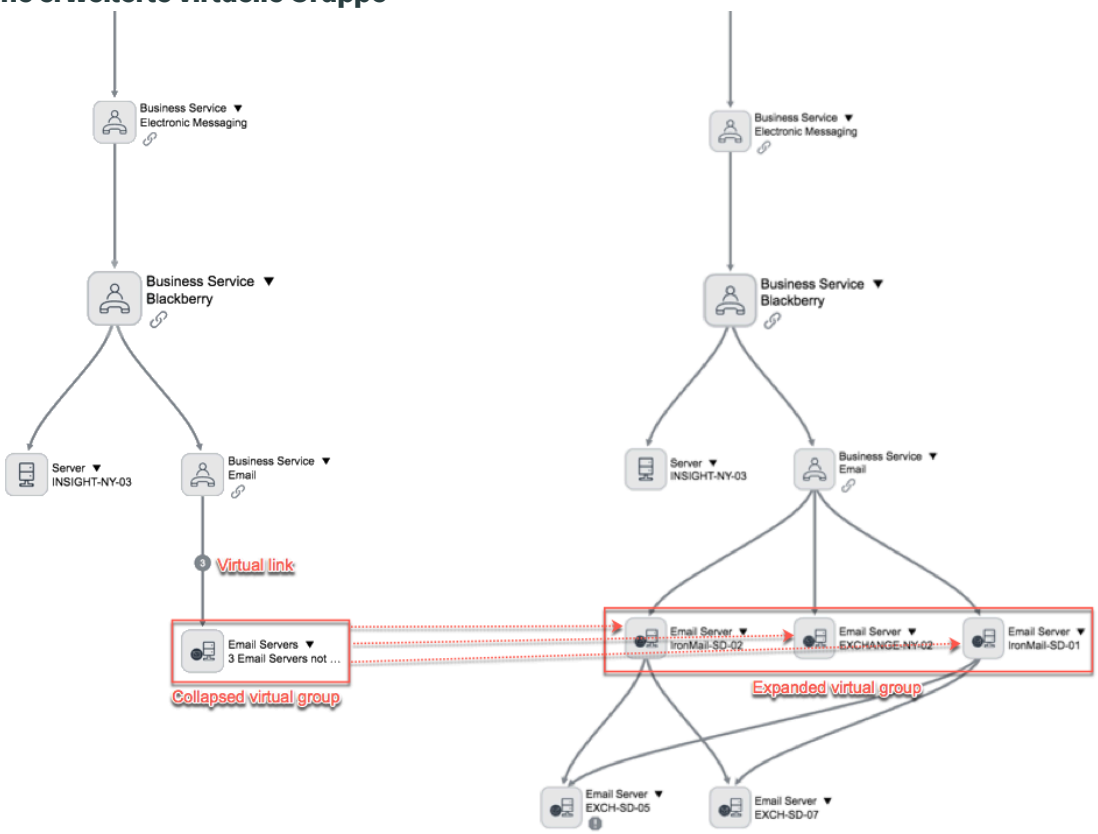
Ein virtueller Knoten ist über einen *virtuellen Link* mit anderen Knoten verbunden. Ein virtueller Link gibt an, dass eine solche Verbindung zwischen mindestens einem CI in der virtuellen Gruppe zu einem anderen CI-Knoten auf der Karte besteht.

Hinweis:

Vordefinierte Filter gelten nicht für virtuelle Gruppen. Daher wird eine virtuelle Gruppe angezeigt, auch wenn sie CIs enthält, die ein vordefinierter Filter ausgeschlossen hätte. Bei der Erweiterung einer virtuellen Gruppe werden vordefinierte Filter angewendet, und einige oder alle zuvor virtuell gruppierten CIs werden möglicherweise nicht mehr auf der Karte angezeigt.

Auch bei der Verwendung der Knotenmenü-Option **Mehr laden** wird das virtuelle Gruppieren auf der neu geladenen Ebene nicht angewendet, auch wenn die Kriterien für das virtuelle Gruppieren erfüllt sind.

Eine erweiterte virtuelle Gruppe



Zugehörige Informationen

Eigenschaften für Abhängigkeitsansichten

Dependency Views verwenden

Verwenden Sie die Layoutsteuerungen in einer Dependency Views-Karte, um zur Erleichterung der Verwaltung Elemente in verschiedenen Konfigurationen anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie den Filterbereich auf der Karte, um weniger Ebenen anzuzeigen oder um Elemente herauszufiltern, die Sie nicht sehen möchten, und speichern Sie den Filter anschließend zur späteren Verwendung. Zeichnen Sie neue Beziehungen zwischen Elementen, oder bearbeiten Sie vorhandene Beziehungen.

Dependency Views-Karten anzeigen

Wenn Sie eine Abhängigkeitsansichten-Karte anzeigen, wird die Karte auf das Stamm-CI zentriert und zeigt das Layout und die Anzahl der Ebenen an, die in den Karteneigenschaften festgelegt sind. Wenn Operational Intelligence aktiviert ist, bietet eine Dependency Views-Karte einen Modus, mit dem Sie direkt auf Metrikinformationen für die CIs auf der Karte zugreifen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Dependency_views (siehe allgemeine Anforderungen)

Allgemeine Rollenanforderungen:

- Um auf eine Dependency Views-Karte entweder über das Navigationsmenü, eine Skript-API oder direkt über eine URL zuzugreifen, ist die mindestens erforderliche Rolle dependency_views. Für einige Vorgänge, die sich auf Symbole, Indikatoren und Menüaktionen beziehen, ist die Rolle ecmdb_admin erforderlich. Einige Vorgänge, die sich auf Eigenschaften und Abhängigkeitstypen beziehen, erfordern die Administratorrolle.
- Dependency Views erzwingen ACL-Berechtigungen für CIs und blenden diese und ihre Beziehung aus der Karte aus, wenn die Berechtigungsanforderung nicht erfüllt ist.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die von Dependency Views erzeugten Karten basieren auf D3- und Angular-Technologie und bieten eine moderne interaktive grafische Schnittstelle, um Configuration Items und ihre Beziehungen zu visualisieren.

Wenn Service-Mapping aktiviert ist, werden Abhängigkeitsansichten-Zuordnungen erweitert, um Abhängigkeiten anzuzeigen, die Verbindungen in Servicezuordnungen widerspiegeln. Darüber hinaus umfasst die Liste der zugehörigen Services in dem Abschnitt **Details** Anwendungsservices sowie technische und manuelle Services, wenn Event Management aktiviert ist. Alle in einem Service enthaltenen CIs werden auf der Karte unterhalb des Serviceknotens angezeigt.

Von Service-Mapping bereitgestellte Zuordnungen gelten für Anwendungsservices, einschließlich umfassender Zuordnungen aus der Perspektive von Anwendungsservices. Weitere Informationen finden Sie unter Service-Mapping.

Administratoren können die Einstellungen für das Standardlayout der Karte und die Anzahl der angezeigten Ebenen konfigurieren. Wenn Sie über eine gespeicherte Ansicht auf die Karte zugreifen, wird die Karte mit den Eigenschaften in der gespeicherten Ansicht und nicht mit den standardmäßigen Karteneigenschaften geöffnet.

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Abhängigkeitsansichten** und öffnen Sie eines dieser Module:

- **Karte in neuer Registerkarte anzeigen**: Öffnet die Karte in einer neuen Vollbild-Registerkarte ohne den Anwendungsnavigator.
- **Karte anzeigen**: Öffnet die Karte im Inhaltsbereich der aktuellen Registerkarte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Gespeicherte Ansichten**: Öffnet eine Ansicht einer Karte, die Sie zuvor gespeichert haben.

  Klicken Sie in der Spalte „ **Version** “ auf eine Zahl, und klicken Sie dann auf das Zuordnungssymbol).

Dependency Views-Karten speichern oder laden

Verwenden Sie in dem Modul **Karte anzeigen** das Menüsymbol, um Dependency Views-Karten zu speichern und zu laden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Abhängigkeitsansichten** > **Karte anzeigen**an.
2. Klicken Sie auf das Menüsymbol Ansicht ( ).
3. Wählen Sie **Ansicht speichern**. **Ansicht laden** oder **Letzte Ansicht**.

Gespeicherte Ansichten für Dependency Views-Karten löschen

Verwenden Sie das Modul **Gespeicherte Ansichten** zum Löschen einer zuvor gespeicherten Ansicht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Abhängigkeitsansichten** > **Gespeicherte Ansichten**an.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Zuordnungsansicht, die Sie löschen möchten.
3. Wählen Sie **Löschen** aus dem Dropdown-Menü **Aktionen für ausgewählte Zeilen**.

Layouts von Dependency Views-Karten ändern

Sie können aus verschiedenen Layoutoptionen für Ihre Dependency Views-Karte wählen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Abhängigkeitsansichten** > **Karte anzeigen**an.
2. Wählen Sie im Menü oben in der Ansicht eine der folgenden Layoutoptionen aus.
   - **Vertikal**: Zeigt die Elemente in einem vertikalen Baummuster entsprechend ihrer Upstream- und Downstream-Beziehungen an. Dies ist der Standardwert für die anfängliche Ansicht der Karte.
   - **Horizontal**: Zeigt die Elemente in einem horizontalen Baummuster entsprechend ihrer Upstream- und Downstream-Beziehungen an.
   - **Radial**: Zeigt die Elemente in einem radialen Baummuster entsprechend ihrer Upstream- und Downstream-Beziehungen an.
   - **Erzwungen**: Zentriert die Elemente um das übergeordnete CI, unabhängig von Upstream- und Downstream-Beziehungen.
   - **Gruppieren**: Gruppiert die Elemente nach ihrem CI-Typ.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Details**: Zeigt zugehörige Alarme, Incidents, Probleme und zugehörige Services an.

  Zugehörige Services zeigt Anwendungsservices an, die sich auf die aktuell in der Zuordnung angezeigten CIs beziehen. Wenn Ereignismanagement aktiviert ist, sind technische Services und manuelle Services enthalten. Sie können auf einen Service doppelklicken, um die Karte im Dashboard „Event Management“ anzuzeigen.

Ansichten von Dependency Views-Karten filtern

Filtern Sie eine Abhängigkeitsansichten-Zuordnung, um bestimmte Typen oder Kategorien von Konfigurationselementen anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie den Filterbereich, um zu steuern, welche Elemente der Karte angezeigt werden, und um Versionen eines Filters für die spätere Verwendung zu speichern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Abhängigkeitsansichten** > **Karte anzeigen**an.
2. Klicken Sie auf das Symbol , um die Zuordnungseinstellungen zu öffnen.

Karteneinstellungen

Filterbereich-Streifen und Optionen	Beschreibung
Benutzerdefinierte Einstellungen speichern	Konfigurieren Sie die gewünschten benutzerdefinierten Einstellungen, geben Sie dann einen Namen ein, und klicken Sie auf **Speichern**. Benutzerdefinierte Einstellungen können über die Option **Gespeicherte benutzerdefinierte Einstellungen laden** geladen werden. Navigieren zu **Abhängigkeitsansichten** > **Gespeicherte Einstellungen** > um alle gespeicherten anwenderdefinierten Einstellungen anzuzeigen.
Benutzerdefinierte Einstellungen laden	Wenden Sie zuvor gespeicherte benutzerdefinierte Einstellungen auf die aktuelle Karte an.
Vordefinierte Filter	Wenden Sie zuvor definierte Filter an, welche Konfigurationstyp-, CI-Typ- und Beziehungsfilter umfassen. Sie können Vordefinierte Filter als Standard festlegen. Dieser Filter wird zuerst angewendet, bevor alle anderen Filter (z. B. **CIs nach Tiefe filtern**) angewendet werden.
Abhängigkeitstyp	Wenden Sie einen Filter an, der in Echtzeit ausgeführt wird und eine benutzerdefinierte Ansicht einer Servicekarte für ein bestimmtes CI erstellt.
Max. Ebenen	Legen Sie fest, wie viele Ebenen aus dem Root-CI auf der Karte angezeigt werden.
CIs nach Tiefe filtern	Legen Sie fest, welche CI-Ebenen auf der Karte angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filterbereich-Streifen und Optionen	Beschreibung
CIs nach CI-Typ filtern	Legen Sie fest, welche CI-Typen in der Karte angezeigt werden.
CIs nach CI-Standort filtern	Legen Sie fest, welche CI-Standorte in der Karte angezeigt werden.
CIs nach CI-Hersteller filtern	Legen Sie fest, welche CI-Hersteller in der Karte angezeigt werden.
CIs nach Auditfehlern filtern	Blendet CIs aus, die den Veraltungstest zur Integrität CMDB nicht bestanden haben. Diese Option ist nur verfügbar, wenn solche CIs vorhanden sind.
Beziehungstypen filtern	Legen Sie fest, welche Beziehungstypen in der Karte angezeigt werden.
Kartenindikatoren	Legen Sie fest, welche Arten von Aufgaben in der Karte angezeigt und gezählt werden.
Gefilterte Elemente entfernen	**Aus:** Gefilterte Elemente in der Karte grau darstellen. **An:** Keine gefilterten Elemente in der Karte anzeigen.
Layout automatisch ausführen	**An:** Das konfigurierte Layout für die Karte wird bei jedem Filterwechsel erneut angewendet. **Aus:** Das Kartenlayout bleibt statisch, wenn der Filter geändert wird.
Automatisch an Bildschirm anpassen	**An:** Die Kartenvergrößerung wird automatisch erhöht oder verringert, um alle CIs auf der Karte anzuzeigen. **Aus:** Die Kartenvergrößerung bleibt unverändert, wenn die Karte neu geladen wird.

3. Klicken Sie auf einen Filterstreifen, um ihn zu erweitern oder zu reduzieren und um Filterelemente festzulegen.

Metriken für CIs in Dependency Views-Karten anzeigen

Operational Intelligence verarbeitet Metrikdaten für CIs, berechnet Statistiken und Zusammenfassungen und erkennt Metrikanomalien. Mit einer Dependency Views-Karte können Sie in den Metrikmodus wechseln, um direkt auf den Explorer für Einblicke zuzugreifen, der Metrikdaten für CIs in der Karte anzeigt.

Vorbereitungen

Das Plugin „Operational Intelligence“ (com.snc.sa.metric) muss aktiviert sein, um diese Funktionalität zu aktivieren, und Metrikdaten müssen für die CIs in der Dependency Views-Karte verarbeitet werden.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Öffnen Sie eine Dependency Views-Karte im Metrikmodus, der eine Dependency Views-Karte mit der Explorer für Einblicke-Funktionalität integriert, die auf die Karte zugeschnitten ist. In diesem Modus können Sie direkt von der Karte aus auf die Explorer für Einblicke-Funktionen zugreifen, um Metrikdaten für die CIs in der Karte zu untersuchen. Auf alle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Karten-CIs kann im rechten Seitenbereich zugegriffen werden, von wo aus Sie Metrikdaten abrufen können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Abhängigkeitsansichten** > **Karte anzeigen** um eine Zuordnung zu öffnen.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein CI in der Karte, und wählen Sie **Metriken anzeigen**, um die Karte „Abhängigkeitsansicht“ im Metrikmodus zu öffnen.
   Im rechten Seitenbereich wird standardmäßig das in der Karte „Abhängigkeitsansicht“ gewählte CI ausgewählt, und die Liste aller für dieses CI verfügbaren Metriken wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf das Symbol „**<**“ links neben dem CI, um alle CIs anzuzeigen, für die Sie Metriken untersuchen können.
   Im Umfang des Explorers für Einblicke werden nur die CIs untersucht, die aktuell in der Dependency Views-Karte angezeigt werden, und Sie können keine CIs zur Liste hinzufügen oder daraus entfernen. Wenn Sie Karteneinstellungen oder Filter verwenden, um CIs aus der Karte herauszufiltern, wird dieselbe Filterung auf die CI-Liste angewendet, für die Sie Metriken untersuchen können.
4. Klicken Sie auf ein CI in der Liste der CIs, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein CI in der Dependency Views-Karte, um zu den Metriken des CI zu gelangen.
5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Abhängigkeitskarte** oder die Registerkarte **Metriken**, um den Modus zu wechseln:

   a. Im Modus **Metriken**: Die vollständige Funktionalität des Insights Explorer ist verfügbar. Sie können Metrikdiagramme erstellen, indem Sie Metriken in den Canvas ziehen.
   Sie können Diagrammeinstellungen ändern, andere Zeitbereiche für die Diagramme auswählen und andere Aktionen ausführen (siehe Metrikwerte im Explorer für Einblicke anzeigen).

   b. Im Modus **Abhängigkeitskarte**: Wählen Sie ein CI in der Karte aus, um zu seinen Metrikdaten zu gelangen, klicken Sie auf die Dropdown-Liste **Layout**, um ein anderes Layout auszuwählen, oder ändern Sie Karteneinstellungen.

Aktionen für Knoten in Dependency Views-Karten ausführen

Sie können verschiedene zugehörige Elemente für die Knoten in einer Dependency Views-Karte anzeigen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn der Knoten ein reduzierter Knoten ist oder ein Cluster darstellt, gelten die Incidents, Probleme und Change-Anforderungen für alle reduzierten Knoten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Abhängigkeitsansichten** > **Karte anzeigen**an.
2. Klicken Sie auf das Knotenmenüsymbol Knotenmenü neben einem Knoten, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Knoten in der Zuordnung, um auf die folgenden ▼ zuzugreifen:

Knotenmenü

Formular anzeigen	Zeigt den Datensatz CMDB des ausgewählten CI auf einer neuen Registerkarte des Browsers an.
Karte anzeigen	Lädt die Ansicht mit dem ausgewählten CI als dem neuen Stammknoten mit der aktuell definierten Layouteinstellung neu. Diese Option wird nicht auf dem Stammknoten angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwandte Aufgaben anzeigen	Zeigt alle Aufgaben oder Ausfälle an, die dem ausgewählten CI zugeordnet sind, einschließlich Incidents, Probleme, Change-Anforderungen und Folgeaufgaben. Diese Option ist immer verfügbar, auch wenn dem CI keine Aufgaben zugeordnet sind. Diese Option wird nicht auf eingeklappten Knoten angezeigt.
Betroffene CIs anzeigen	Zeigt eine Liste aller Aufgaben an, für die das CI als „Betroffenes CI“ aufgeführt ist. Diese Option ist nur sichtbar, wenn Sie über das Ansichtssymbol im Feld „Configuration Item“ eines Aufgabendatensatzes auf die Ansicht zugreifen.
Verwandte Ausfälle anzeigen	Zeigt alle Ausfälle an, die das ausgewählte CI betreffen. Diese Option wird nur angezeigt, wenn mit dem CI ein Ausfall verbunden ist. Diese Option wird nicht auf eingeklappten Knoten angezeigt.
Beziehung hinzufügen	Diese Option zeigt eine gepunktete grüne Linie an, die Sie zu einem anderen CI ziehen können, um eine Beziehungsverbindung zu erstellen. Über ein Popup-Dialogfeld können Sie den Beziehungstyp definieren.
Erweitern	Zeigt alle CIs und Komponenten innerhalb eines Clusterknotens oder eines eingeklappten Knotens an. Diese Option wird nur angezeigt, wenn der Knoten ein reduzierter Knoten oder ein Clusterknoten ist. Die Anzahl der zusätzlichen Symbole, die angezeigt werden sollen, ist an den Wert der Eigenschaft `glide.bsm.max_nodes` gebunden.
Reduzieren	Reduziert alle CIs und Komponenten innerhalb eines Clusterknotens oder eines eingeklappten Knotens auf einen einzelnen Knoten. Diese Option wird nur angezeigt, wenn der Knoten mit dem Menüelement „Erweitern“ erweitert wurde.
Layout ab hier ausführen	Diese Option führt das gewählte Layout mit dem aktuellen Knoten erneut aus. Verwenden Sie diese Option, um eine neue oder klarere Ansicht derselben Karte zu erhalten.
Mehr laden	Bei dem ausgewählten Symbol beginnend wird nach der Einstellung von **Max. Ebenen** die nächste Ebene der Karte geladen. Die Anzahl der zusätzlichen Symbole, die angezeigt werden sollen, ist an den Wert der Eigenschaft `glide.bsm.max_nodes` gebunden.

Dependency Views-Karten exportieren

Exportieren Sie eine Abhängigkeitsansichten-Zuordnung in ein Bild im PNG-Format.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Abhängigkeitsansichten** > **Karte anzeigen**an.
2. Konfigurieren Sie die Kartenansicht so, wie das Bild angezeigt werden soll.
   Das exportierte Bild zeigt die aktuelle Ansicht der Karte.
3. Klicken Sie auf das Ansichtsmenüsymbol (Ansichtsmenü).
4. Klicken Sie auf **Bild exportieren**.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Bild, und wählen Sie **Bild speichern als**, **Drucken** oder eine andere Menüoption.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können keine Bilder aus einer Abhängigkeitsansichten-Karte mit Internet Explorer als Browser exportieren.

6. Klicken Sie auf die Schaltfläche „ X“, um das Fenster **Bild exportieren** zu schließen.

Reduzierte Knoten in Dependency Views-Karten anzeigen

Cluster- und virtuell gruppierte Knoten können in einem eingeklappten Modus angezeigt werden, um unnötiges Durcheinander in großen Karten zu vermeiden.

Prozedur

1. Um einen eingeklappten Knoten zu erweitern, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das CI, und wählen Sie **Erweitern** aus dem Kontextmenü.
2. Um einen erweiterten Clusterknoten mit untergeordneten Elementen zu reduzieren, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das CI, und wählen Sie **Reduzieren**aus dem Kontextmenü.

Dependency Views verwalten

Benutzer mit der Administratorrolle können das Erscheinungsbild und das Verhalten von Dependency Views steuern, indem sie Kartenindikatoren, auf Karten bezogene Elemente, Kartensymbole und Menüaktionen konfigurieren.

Kartenindikatoren erstellen oder ändern

Bei Dependency Views-Karten und Anwendungsservicezuordnungen können Sie mithilfe von Symbolen zusätzliche Informationen für ein CI anzeigen, indem Sie die zugehörigen Datensätze anzeigen, z. B. Alarme, Ausfälle, Incidents und Probleme. Diese Symbole werden als *Kartenindikator* bezeichnet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Standardkonfiguration enthält Kartenindikatoren für die folgenden Datensatztypen:

- Offener Incident.
- Offener Alarm.
- Aktueller ungeplanter Ausfall.
- Aktueller geplanter Ausfall oder ein offenes Problem.
- Aktuelle, geplante oder letzte Change-Anforderung.

Sie können die Anzeige betroffener CIs, Alarme, aktueller Change-Anforderungen, Incidents und Probleme aus dem Karteneinstellungsmenü herausfiltern.

Der Kartenindikator des „Betroffenen CI“ wird für CIs in zwei verwandten, aber nicht identischen Situationen angezeigt. Er erscheint für CIs, für die Aufgaben wie Change-Anforderung, Incident oder Problem direkt erstellt wurden, und für alle CIs, die in diesen Aufgaben (*übergeordnete Aufgaben*) als „Betroffene CIs“ hinzugefügt wurden (das CI, für das eine Aufgabe direkt erstellt wird, wird automatisch als betroffenes CI in dieser Aufgabe hinzugefügt). Der Status betroffener CIs hängt vom Status der jeweiligen übergeordneten Aufgabe ab. Solange die übergeordnete Aufgabe aktiv ist, sind die zugeordneten betroffenen CIs weiterhin von dem Aufgabenproblem betroffen. In einer Karte wird der Indikator des „ Betroffenen CI“ für alle betroffenen CIs angezeigt, solange die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

übergeordnete Aufgabe aktiv ist. In einer Karte zeigt der Tooltip „Betroffenes CI“ die Details der Aufgabendatensätze an, in denen das CI als ein betroffenes CI hinzugefügt wurde. Allerdings enthält der Bereich **Details** keine Registerkarte eines „Betroffenen CI“, und es werden keine weiteren Details zu den betroffenen CIs oder den zugeordneten Aufgaben angezeigt. Nach dem Schließen der übergeordneten Aufgabe wird der Indikator des „Betroffenen CI“ für keine der betroffenen CIs der Aufgaben mehr angezeigt. Informationen zu betroffenen CIs in Change-Management finden Sie unter Change-Anforderungen CIs zuordnen .

Hinweis:
Details zu betroffenen CIs werden aus den Tabellen `task` und `cmdb_ci` sowie ihren Erweiterungen abgeleitet. Wenn Sie daher benutzerdefinierte Tabellen zum Speichern von CIs für Incidents, Probleme und Changes verwenden, hat dies Auswirkungen auf die Details, die für betroffene CIs angezeigt werden.

Weitere Informationen dazu, wie Zuordnungsindikatoren zum Anzeigen von Aufgaben und Ausfällen in Clustern und reduzierten Knoten verwendet werden, finden Sie unter Clusterknoten in einer Abhängigkeitsansichtskarte.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Abhängigkeitsansichten** > **Kartenindikatoren**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Kartenindikator zu erstellen, oder klicken Sie auf den Namen eines Indikators aus der Spalte **Tabelle**, um einen vorhandenen Kartenindikator zu ändern.
3. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Formular „Kartenindikator“

Feld	Beschreibung
Tabelle	Name der Tabelle, die durch diesen Kartenindikator dargestellt wird. **Hinweis:** Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten an, die im selben Bereich wie der Zuordnungsindikator sind. Ansichten werden nicht unterstützt, obwohl sie in der Liste enthalten sind.
Name	Name des Indikators.
Reihenfolge	Prioritätsreihenfolge der Aufgabe. Die Aufgabe mit der höchsten Priorität ist der Indikator mit der niedrigsten Ordnungsnummer.
Symbol	Dateiname und Pfad der Symbolbilddatei, bei der es sich um ein Systemabbild handeln kann. ○ Informationen zum Erstellen eines neuen Symbols finden Sie unter Zuordnungssymbole erstellen oder ändern ○ Informationen zum Erstellen oder Verwenden eines Systemabbilds finden Sie unter Bilder in der Datenbank speichern .
CMDB CI-Feld	Name des Felds in der ausgewählten Tabelle, das das Configuration Item enthält.
Startfeld	Datensatzeigenschaft, die den Zeitpunkt auf der Zeitleiste des Metrikdiagramms für die Platzierung von Datensätzen im Explorer für Einblicke bestimmt. Mögliche Werte sind abhängig von der ausgewählten **Tabelle**. Der Incident-Indikator hat beispielsweise Werte wie **Tatsächliches Ende**, **Tatsächlicher Start** und **Genehmigungssatz**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Beschreibungsfeld	Name des Felds in der ausgewählten Tabelle, das die Beschreibung des Configuration Item enthält.
Beschreibung	Text, der angezeigt werden soll, wenn Sie den Zeiger über den Indikator bewegen. Alphanumerische Zeichen und Leerzeichen sind für dieses Feld gültig.
Bedingungen	Bedingungsgenerator, der angibt, für welche CIs dieser Indikator gelten soll. Beispielsweise wird ein CI, das einen kürzlich vergangenen Ausfall aufweist, für fünf Tage markiert. Sie können eine Bedingung konfigurieren, um einen anderen Zeitraum für das festzulegen, was als aktuell gilt.
In der Servicekarte aktiv	Umschalter, den Sie aktivieren können, um die angegebene Tabelle im Dialogfeld „Einstellungen“ für Anwendungsservice-Zuordnungen verfügbar zu machen. Sie können dann das Anzeigen der entsprechenden Datensätze in der Zuordnung aktivieren und deaktivieren.
Aktive Abhängigkeiten	Umschalter, den Sie aktivieren können, um die angegebene Tabelle im Dialogfeld „Einstellungen“ für Abhängigkeitsansichts-Zuordnungen verfügbar zu machen. Sie können dann das Anzeigen der entsprechenden Datensätze in der Zuordnung aktivieren und deaktivieren.
In Metriken aktiv	Aktivieren Sie diese Option, um den Umschalter für die angegebene Tabelle im Dialogfeld „Einstellungen“ für den Explorer für Einblicke verfügbar zu machen. Sie können dann das Anzeigen der entsprechenden Datensätze im Explorer für Einblicke aktivieren und deaktivieren.
Bezeichnung	Text, der für den Indikator in der Karte angezeigt werden soll.
Tooltip-Bezeichnung	Präfixteil des Tooltips (Tooltip-Bezeichnung: Tooltip-Informationen).
Tooltip-Info	Suffixteil des Tooltips (Tooltip-Bezeichnung: Tooltip-Informationen).

4. Klicken Sie auf **Absenden**, um einen neuen Kartenindikator einzugeben, oder klicken Sie auf **Aktualisieren**, um einen vorhandenen Kartenindikator zu ändern.

Ergebnisse
Damit ein Indikator in einer Dependency Views-Karte angezeigt wird, muss ein CI alle Filterbedingungen erfüllen, und **Aktive Abhängigkeiten** muss ausgewählt werden.

Kartensymbole erstellen oder ändern

Laden Sie neue Symbole hoch, oder ändern Sie vorhandene Symbole, um das Symbol anzupassen, das für ein CI in Karten in Abhängigkeitsansichten, Service-Mappingund Ereignismanagementangezeigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die in Dependency Views-Karten verwendeten Symbole werden im Modul „Kartensymbole“ aufgelistet. Datensätze in der Liste **Kartensymbole** sind nach CI-Klassen, z. B. cmdb_ci_linux_server, angeordnet. Der Pfad zu den Standardbilddateien lautet https://.<instance name> .service-now.com/images/app.ngbsm/<image name.svg>. Informationen zum Hochladen von Bildern in die Datenbank finden Sie unter Bilder werden in der Datenbank gespeichert .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: Die Rollen admin oder cmdb_admin sind erforderlich, um auf die Datensätze in dieser Tabelle [ngbsm_icon] zuzugreifen und neue Symbole hochzuladen.

Prozedur

- Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**, und führen Sie die folgenden Aktionen aus:
  1. Klicken Sie auf **Hierarchie**, um die Liste der CI-Klassen anzuzeigen.
  2. Wählen Sie eine Klasse aus, für die das Symbol geändert werden soll.
  3. Erweitern Sie in der Klassennavigationsleiste **Klasseninfo**, und wählen Sie dann **Basisinfo**.
  4. Klicken Sie im Formular „Basisinfo“ auf **Symbol**.
  5. Wählen Sie im Dialogfeld „Symbole“ ein Symbol aus, und klicken Sie dann auf **Aktualisieren**.
  6. Klicken Sie im Formular **Basisinfo** auf **Aktualisieren**.
- Navigieren zu **Alle** > **Abhängigkeitsansichten** > **Kartensymbole**, und führen Sie die folgenden Aktionen aus:
  1. Klicken Sie auf **Neu**, um ein neues Kartensymbol zu erstellen, oder klicken Sie auf den Namen eines vorhandenen Symbols in der Spalte **Bezeichnung**, um ein vorhandenes Symbol zu ändern.
  2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Kartensymbole“

Feld	Beschreibung
CI-Typ	Bezeichnung oder informeller Name der CI-Tabelle, die dieses Symbol in der Ansicht darstellt.
Symbol	Name des Symbols.
URL	Pfad zu dem Symbolbild mit dem folgenden Format: `/image name`.svg Klicken Sie auf das Sperrsymbol, um einen neuen Pfad einzugeben.

  3. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.
  4. Klicken Sie auf **Absenden**, um ein neues Symbol einzugeben, oder klicken Sie auf **Aktualisieren**, um ein vorhandenes Symbol zu ändern.

Nächste Maßnahme
Sie können einen Indikator für Dependency Views-Karten ändern, um das neue Symbol zu verwenden.

Vordefinierte Filter erstellen

Erstellen Sie Filter, um die CIs einzugrenzen, die in einer Dependency Views-Karte angezeigt werden. Sie können Filter erstellen, die auf der Klasse, den Attributen oder den Beziehungen von CIs basieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ecmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie einen vordefinierten Filter, den Sie dann auswählen können, um den Umfang der CIs zu bestimmen, die in einer Dependency Views-Karte angezeigt werden. **Konfigurationstyp**-Filter filtern nach CI-Klasse, **CI-Filter** filtern nach CI-Attributen, und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehungsfilter filtern nach Beziehungen. Es werden nur CIs in der Karte angezeigt, die mit mindestens einem der Konfigurationstypfilter (falls vorhanden), mindestens einem der CI-Filter (falls vorhanden) und mindestens einem der Beziehungstypfilter (falls vorhanden) übereinstimmen. Wenn keine Filter definiert sind, wird keine Filterung angewendet.

Hinweis:
Vordefinierte Filter gelten nicht für virtuelle Gruppen. Daher wird eine virtuelle Gruppe angezeigt, auch wenn sie CIs enthält, die ein vordefinierter Filter nicht eingeschlossen hätte. Bei der Erweiterung einer virtuellen Gruppe werden vordefinierte Filter angewendet, und einige oder alle zuvor virtuell gruppierten CIs werden möglicherweise nicht mehr auf der Karte angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Abhängigkeitsansichten** > **Vordefinierte Filter**an.
2. Klicken Sie auf der Seite **Vordefinierte Filter** auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Namen** für den Filter ein.
4. Klicken Sie auf **Rollen**, und wählen Sie im Dialogfeld **Rollen** die Rollen aus, für die dieser Filter verfügbar ist.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile der Seite, und wählen Sie **Speichern** aus.
6. Konfigurationstypfilter erstellen:
   a. Klicken Sie auf **Konfigurationstypen**, und klicken Sie dann auf **Bearbeiten**.
   b. Wählen Sie im Listensammler **Sammlung** die Klassen aus, denen CIs angehören müssen, um in der Zuordnung angezeigt zu werden, und verschieben Sie sie in die **Liste der Konfigurationstypen**.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Erstellen Sie einen CI-Filter:
   a. Klicken Sie auf **CI-Filter**, und klicken Sie dann auf **Neu**.
   b. Geben Sie auf der Seite **CI-Filter** Bedingungen ein, um CIs nach bestimmten Attributwerten zu filtern.
   c. Klicken Sie auf **Absenden**.
8. Beziehungstypfilter erstellen:
   a. Klicken Sie auf **Beziehungstyp**, und klicken Sie dann auf **Neu**.
   b. Wählen Sie im Listensammler **Sammlung** die Beziehungen aus, die CIs haben müssen, um in der Zuordnung angezeigt zu werden, und verschieben Sie sie in die **Liste der Beziehungstypen**.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie einen vordefinierten Filter erstellt haben, können Sie ihn auf eine Karte anwenden:

1. Klicken Sie auf das Symbol , um die **Karteneinstellungen**zu öffnen.
2. Wählen Sie einen Filter aus der Liste **Vordefinierte Filter**.
3. Klicken Sie auf **Übernehmen**.

Zugehörige Informationen

Ansichten von Dependency Views-Karten filtern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vordefinierte Filter als Standard festlegen

Sie können einen benutzerdefinierten vordefinierten Filter als vordefinierten Standardfilter zum Anzeigen von Karten festlegen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Erstellen Sie den benutzerdefinierten vordefinierten Filter, der als standardmäßiger vordefinierter Filter verwendet werden soll.
2. Klicken Sie in dem Formular für vordefinierte Filter auf das Kontextmenü, und wählen Sie **sys_id kopieren**.
3. Navigieren zu **Anwenderadministration** > **Anwendereinstellungen**an.
4. Klicken Sie auf **Neu**, und erstellen Sie einen neuen Benutzereinstellungsdatensatz mit diesen Werten:
   - **Name**: ecmdb.ciview
   - **Typ**: Zeichenfolge
   - **Wert**: Fügen Sie die sys_id des benutzerdefinierten vordefinierten Filters ein
   - **Benutzer**: Lassen Sie das Feld leer, um eine systemweite Einstellung zu erstellen
   - **Beschreibung**: Beschreibung des vordefinierten Filters
   - **System**: Ausgewählt
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie in den **Karteneinstellungen** die Option Standard für **Vordefinierte Filter** auswählen, wird der benutzerdefinierte vordefinierte Filter angewendet, der festgelegt wurde.

Zugehörige Informationen

Ansichten von Dependency Views-Karten filtern

„Kartenbezogene Elemente“ erstellen oder ändern

Das Modul „Kartenbezogene Elemente“ verknüpft referenzierte CIs miteinander, sodass diese in einer Dependency Views-Karte angezeigt werden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Basissystemkonfiguration enthält die folgenden Tabellen und verknüpft sie mit Elementen in den Tabellen „Computer“ [cmdb_ci_computer] und „Server“ [cmdb_ci_server].

- Datenträger [cmdb_ci_disk]
- Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
- Datenbank [cmdb_ci_database]

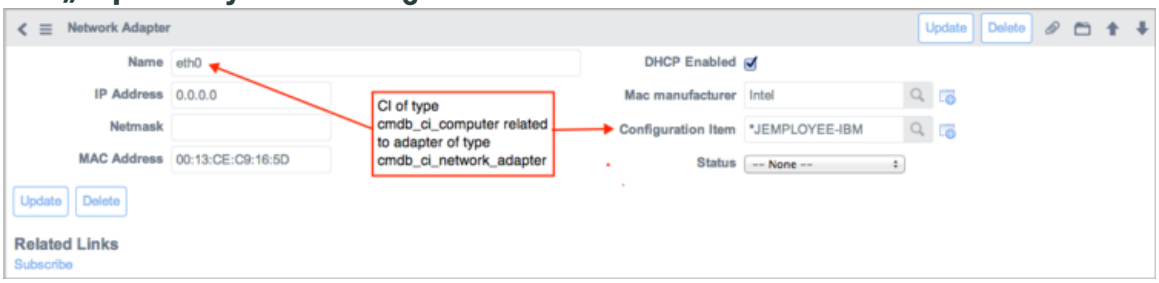
Einige zusätzliche referenzierte CIs, die auf diese Weise in Beziehung gesetzt werden können, sind Dateisysteme und laufende Prozesse.

In dem folgenden Beispiel beziehen sich Computerknoten in der Karte auf Netzwerkadapterknoten, wenn das Feld **Configuration Item** der Adapterdatensätze auf den

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

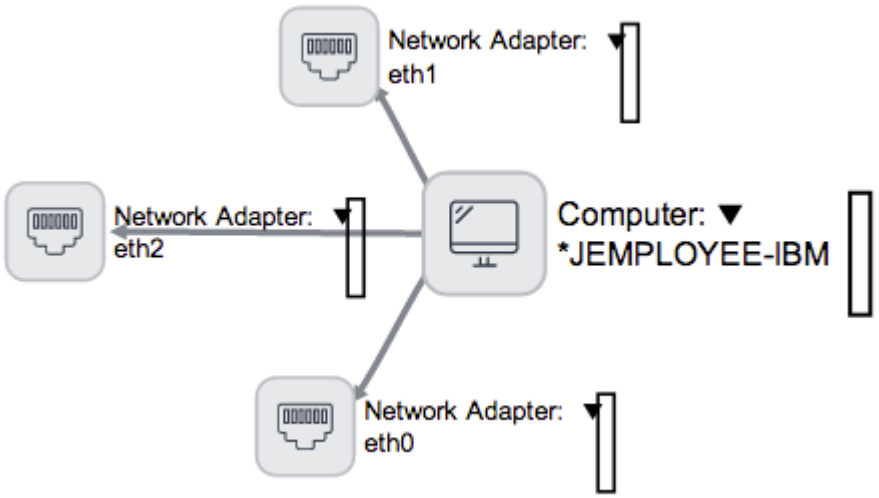
spezifischen CI-Knoten verweist. Greifen Sie über die zugehörige Liste „Netzwerkadapter“ in dem Datensatz cmdb_ci_computer auf einen Netzwerkadapterdatensatz zu, oder erstellen Sie einen solchen Datensatz.

Feld „Dependency Views Configuration Item“



Die Dependency Views-Karte für den Computer *JEMPLOYEE-IBM zeigt den an den Computer angeschlossenen Netzwerkadapter.

Beispiel für „Zugehörige Elemente“ einer Dependency Views-Karte



Sie können Dependency Views konfigurieren, um CIs ohne Beziehungsdatensatz, aber mit Beziehung zu anderen CIs durch Referenzfelder anzuzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Abhängigkeitsansichten** > **Zugehörige Elemente zuordnen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um ein neues zugehöriges Element zu erstellen, oder klicken Sie in die Zeile eines vorhandenen CI, um ein vorhandenes kartenbezogenes Element zu ändern.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Beachten Sie die Formulartabelle „Zugehörige Elemente“.
4. Klicken Sie auf **Absenden**, um ein neues zuordnungsbezogenes Element einzugeben, oder klicken Sie auf **Aktualisieren**, um ein vorhandenes zuordnungsbezogenes Element zu ändern.

Formular „Zugehörige Elemente“

Steuerung	Beschreibung
Configuration Item	CI, das den Basisknoten oder ein CI in einer Tabelle darstellt, die die Basisknotentabelle erweitert. Im Basissystem lautet das Configuration Item, das den Basisknoten darstellt, „Computer“ [cmdb_ci_computer]. Dies umfasst alle Arten von Workstations und Servern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Steuerung	Beschreibung
Zugehöriges Element	Tabellenname des zugehörigen Elements. In der Auswahlliste werden nur die Tabelle cmdb_ci und die Tabellen, die sie erweitern, angezeigt.
Zugehöriges Feld	Feld, das dieses zugehörige Element mit dem Configuration Item verknüpft. In vielen Fällen wird der entsprechende Wert automatisch in das Feld eingefügt, nachdem die ersten beiden Felder ausgewählt wurden. Wählen Sie das Dropdown-Menü aus, um zusätzliche Optionen anzuzeigen.
Aktiv	Checkbox zum Aktivieren oder Deaktivieren dieses Datensatzes.

Menüaktionen für Dependency Views erstellen oder ändern

Um eine vorhandene Menüoption zu ändern, erstellen Sie zuerst eine Kopie des ursprünglichen Menüaktionsdatensatzes, und ändern dann die Kopie.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dadurch wird sichergestellt, dass Ihre Instanz den Datensatz während des Upgrade-Prozesses normal aktualisieren kann und Sie bei Bedarf die ursprüngliche Menüoption schnell wiederherstellen können.

Prozedur

1. Um eine neue Menüoption zu erstellen, navigieren Sie zu **Abhängigkeitsansichten** > **Menü-Aktionen** und klicken Sie auf **Neu**.
   Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus. Beachten Sie die Formulartabelle „Menüaktion“.
2. Um eine vorhandene Menüoption zu ändern, navigieren Sie zu **Abhängigkeitsansichten** > **Menü-Aktionen**an.
3. Öffnen Sie die Menüaktion, die Sie bearbeiten möchten.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Kopfzeile, und klicken Sie auf **Einfügen und bleiben**.
   Dieser Schritt erstellt eine Kopie der Menüaktion und lässt sie zum Bearbeiten geöffnet.
5. Ändern Sie den Namen des kopierten Datensatzes, um Verwirrung zu vermeiden.
6. Ändern Sie die Formularfelder nach Bedarf, und speichern Sie den Datensatz.
7. Öffnen Sie den Originaldatensatz, und deaktivieren Sie ihn, indem Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** deaktivieren.

Formular „Menüaktion“

Steuerung	Beschreibung
Name	Beschreibender Name, der als Menüoption angezeigt wird.
Aktiv	Kontrollkästchen, mit dem Sie diesen Datensatz aktivieren oder deaktivieren können.
Bedingung	Bedingung, die die Anzeige dieser Menüoption auslöst. Wenn sich die Bedingung **falsch** ergibt, wird die Menüoption nicht angezeigt. Das Skript wird im Browser des Benutzers in JavaScript ausgewertet und hat keinen Zugriff auf alle APIs von Business Rules. Details zu verfügbaren Parametern finden Sie unter „Bedingungsparameter“. .
Element	Kartenelement, für das die Menüoption angezeigt wird. Gültige Werte sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Steuerung	Beschreibung
	○ **Canvas** für das Menü auf dem Kartenhintergrund. ○ **Knoten** für das Menü auf einem CI. ○ **Beziehung** für das Menü auf einem Beziehungslink.
Reihenfolge	Physischer Ort der Option im Menü. Die Option mit der niedrigsten Ordnungsnummer erscheint zuerst im Menü. Alle bearbeitbaren und benutzerdefinierten Optionen werden unter den permanenten Menüoptionen angezeigt.
Skript	Skript, das im Browser ausgeführt wird, wenn die Menüoption ausgewählt ist. Das Skript wird im Browser des Benutzers in JavaScript ausgewertet und hat keinen Zugriff auf alle APIs von Business Rules.
Typ	Der Typ der Menüaktion, die erstellt wird, entweder eine Menüoption oder ein Menütrennzeichen. Das Menütrennzeichen ist eine einzelne Zeile. Wenn der Typ ein Trennzeichen ist, wird das Feld **Skript** ignoriert.

Bedingungs- und Skriptparameter für Menüaktionen

Sie können die folgenden Bedingungs- und Skriptparameter für Menüaktionen verwenden.

Bedingungsparameter

Hinweis:
Die üblichen Konventionen für reguläre Ausdrücke gelten im Bedingungsfeld, z. B. ! für NICHT, && für UND sowie || für ODER.

Das Feld **Bedingung** enthält einen booleschen Ausdruck, der den Wert „wahr“ oder „falsch“ ergibt. Wenn die Bedingung „wahr“ ist oder keine Bedingung vorliegt, wird die angegebene Option im Menü angezeigt, wenn Sie mit der rechten Maustaste auf ein CI oder einen Beziehungslink klicken. Wenn Sie die Option aus dem Menü auswählen, führt ServiceNow das zugehörige Skript aus.

Übliche Elemente zum Erstellen einer Bedingung

Text	Beschreibung
Element	Daten eines Knoten- oder Referenzlinks, mit dem Sie die Rechtsklickaktion ausgeführt haben.
item.label	Bezeichnung des Knotens.
item.ci_type	CI-Typ (Tabelle), wie z. B. `cmdb_ci_service`.
item.name	CI-Name. CI-Typname oder die Tabellenbezeichnung.
item.location	Standort des CI, z. B. New York.
item.manufacturer_name	Name des Herstellers des CI, z. B. Dell Inc.
item.id	Die sys_id des CI.
item.is_selected	Das Element, das in der Karte ausgewählt ist.
item.level	Die aktuelle Standardebene.
item.locationId	Die sys_id des Standorts des CI-Knotens.
item.locationName	Die vollständige Adresse des Standorts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übliche Elemente zum Erstellen einer Bedingung (Fortsetzung)

Text	Beschreibung
item.manufaturerId	Die sys_id des Herstellers des CI.

Gültige Bedingungen für Bedingungsparameter

Bedingung	Beschreibung
item.is_collapsed	Der Knoten ist ein eingeklappter Knoten.
item.is_cluster	Der Knoten ist ein Clusterknoten.

Skriptparameter

Menüaktionsskripts werden auf dem Client ausgeführt, wenn ein Benutzer auf die Menüoption klickt. Sie können in Skripts dieselben Bausteine wie in Bedingungen verwenden. Menüaktionsskripts funktionieren nicht auf Trennzeichen. Dies sind einige zusätzliche nützliche Ausdrücke für Skripts:

Bedingung	Beschreibung
item.id	Die sys_id des CI-Knotens oder des Beziehungslinks.
item.source	Die sys_id des übergeordneten oder untergeordneten Elements der Beziehung.
item.target	Die sys_id des übergeordneten oder untergeordneten Elements der Beziehung.
item.label	Der Name des CI-Knotens, z. B. IronMail-SD-02.
item.location	Die sys_id des Standorts des CI-Knotens.
item.location_name	Die vollständige Adresse des Standorts, z. B. 4616 Clairemont Drive, North Clairemont, San Diego, Kalifornien.
item.manufacturer_id	Die sys_id des Herstellers des CI.

Abhängigkeitstypen erstellen oder bearbeiten

Benutzen Sie einen der bereitgestellten Abhängigkeitstypen, oder erstellen Sie einen benutzerdefinierten Abhängigkeitstyp mit einem Skript, das in Echtzeit ausgeführt wird, um eine benutzerdefinierte Ansicht einer Dependency Views-Karte für ein bestimmtes CI zu generieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie ein JavaScript, um die Karte anzupassen. Das Skript muss den JavaScript-Syntaxrichtlinien und den Anweisungen in der Standardskriptvorlage entsprechen und Plattform-APIs aufrufen können. Verwenden Sie einen Abhängigkeitstyp, zum Beispiel:

- Eingrenzen und Vereinfachen einer Karte, indem CIs weggelassen werden, die für eine bestimmte Aufgabe nicht wichtig sind.
- Einbeziehen nur bestimmter CIs, die standardmäßig ausgeblendet sind, z. B. Qualifizierer, Endpunkte und Einstiegspunkte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Dient zum Anzeigen virtueller Beziehungen, die berechnet werden und ansonsten im CMDBnicht vorhanden sind.
- Als Tool zum Planen einer neuen Topologiebereitstellung, die auf vorhandenen Ressourcen basiert.

Die folgenden Abhängigkeitstypen sind im Basissystem verfügbar:

Standard

Die Standardeinstellung im Basissystem. Mit dieser Einstellung erfolgt keine Verarbeitung der Abhängigkeitszuordnung durch Abhängigkeitstypskripts, die die Zuordnung filtern oder ändern könnten.

Alle Beziehungen anzeigen

Gibt alle Qualifizierer, Endpunkte und Einstiegspunkte zurück. Dieser Abhängigkeitstyp ist im Basissystem verfügbar und standardmäßig deaktiviert. Normalerweise aktivieren Sie diesen Abhängigkeitstyp zu Debugging- und Nachverfolgungszwecken.

Die folgenden Abhängigkeitstypen sind mit Service-Mapping verfügbar:

Anwendung auf Netzwerkgeräte

Gibt die Netzwerkgeräte in den Netzwerkpfaden zurück, die zu der angegebenen CI bzw. davon weg führen.

Netzwerkgerät zu Anwendungen

Gibt die anwendungsfähigen CIs zurück, die Ziel oder Quelle von Netzwerkpfaden sind, welche das angegebene Netzwerkgerät enthalten. Gibt außerdem die Hosts dieser anwendungsfähigen CIs zurück, und für ein anwendungsfähiges CI, das eine Inklusion darstellt, wird auch das übergeordnete CI zurückgegeben.

Physische Netzwerkverbindungen

Gibt Hosts/Netzwerkgeräte zurück, die physisch mit dem angegebenen Host oder Netzwerkgerät verbunden sind.

Flow-Abhängigkeiten

Gibt alle Server-zu-Server-Verbindungen zurück, die mit dem Netflow-Collector erkannt wurden. Das Skript erstellt ein Diagramm basierend auf Daten in der Tabelle [sa_flow_server_comm]. Diese Tabelle enthält Servicepaare, die durch eine IP-Adresse und einen Empfangsport repräsentiert werden und miteinander kommunizieren. Weitere Informationen finden Sie unter Datensammlung und -Discovery mit Netflow und Datensammlung und -Discovery mit VPC-Flow-Protokollen .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Abhängigkeitsansichten** > **Abhängigkeitstypen**an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht **Filterskripts laden** einen vorhandenen Abhängigkeitstyp, oder klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie ein Skript ein oder ändern Sie eines unter Einhaltung der Richtlinien und Anforderungen in der bereitgestellten Skriptvorlage.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

In einer Abhängigkeitsansichten-Karte können Sie auf **Abhängigkeitstyp** klicken, um ein anwenderdefiniertes Skript anzuwenden, das in einem Abhängigkeitstyp definiert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Datenerfassung und -erkennung mit Netflow

Eigenschaften für Abhängigkeitsansichten

Verwenden Sie die Eigenschaften von Abhängigkeitsansichten, um zu konfigurieren, wie Daten in Abhängigkeitsansichten-Karten angezeigt werden.

Diese Eigenschaften sind für Abhängigkeitsansichten verfügbar. Zum Anzeigen und Bearbeiten dieser Eigenschaften ist die Administratorrolle erforderlich.

Eigenschaften für Abhängigkeitsansichten

Eigenschaft	Beschreibung
Maximale Anzahl von CIs, die gleichzeitig in einer Zuordnung angezeigt werden. glide.bsm.max_nodes	Die maximale Anzahl von Knoten, die aus der Datenbank abgerufen werden sollen. Wenn mehr Knoten in der Datenbank vorhanden sind, werden sie nicht in der Karte angezeigt. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1000 • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Maximale Stufentiefe ab der Stamm-CI, die anfangs in Dependency Views angezeigt werden kann. glide.bsm.max_levels	Die Stufentiefe ist die Diagrammentfernung zwischen dem Stamm-CI und einem Knoten. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 3 • **Andere mögliche Werte**: 1–49 • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Zeigen Sie die Fortsetzung der Karte unterhalb der virtuellen Gruppe an. Virtuelle Links werden verwendet, um virtuelle Gruppen mit ihren untergeordneten Knoten zu verbinden. glide.bsm.show_virtual_node_children	• Typ: Ja | Nein • Standardwert: Nein • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Maximale Anzahl der anzuzeigenden untergeordneten Knoten (der Rest wird reduziert). glide.bsm.too_many_children	Maximale Anzahl von Knoten (eines ähnlichen CI-Typs auf derselben Ebene), die angezeigt werden sollen, bevor das virtuelle Gruppieren angewendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Abhängigkeitsansichten (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Knoten werden eingeklappt, damit die Karte diesen Grenzwert erfüllt. • Typ: Ganzzahl, gültige Werte 1 oder größer • Standardwert: 10 • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Der Wert „wahr“ gibt an, dass herausgefilterte Elemente zusammen mit den getrennten untergeordneten Elementen aus dem Diagramm entfernt werden. Der Wert „falsch“ zeigt an, dass die Elemente in Farbe abgeblendet sind. glide.ngbsm.filters_remove_filtered_items	• Typ: Ja | Nein • Standardwert: Ja • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Maximale Anzahl der Beziehungen pro Knoten. glide.bsm.max_num_rels	Die maximale Anzahl der Beziehungen, die aus der Datenbank abgerufen werden sollen. Wenn mehr Beziehungen in der Datenbank vorhanden sind, werden sie nicht in der Karte angezeigt. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100 • Andere Werte: 1 oder größer • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Der Wert „wahr“ gibt an, dass das Diagramm das Layout anhand des aktuell ausgewählten Layoutalgorithmus neu berechnet, wenn Filter geändert werden. glide.ngbsm.filters_run_layout_automatically	• Typ: Ja | Nein • Standardwert: Ja • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Abhängigkeitsansichten (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Der Wert „wahr“ zeigt an, dass bei einem Filterwechsel die Grafik automatisch an den Bildschirm angepasst wird. glide.ngbsm.filters_fit_to_screen_automatically	• Typ: Ja | Nein • Standardwert: Nein • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Der Wert „true“ ermöglicht das Zeichnen von Beziehungslinien mit glatten Kurven anstelle von geraden Liniensegmenten. Diese Rundungen können den Browser stärker beanspruchen. Wenn Sie „falsch“ festlegen, kann dies den Ablauf der Animation und Interaktion für Abhängigkeitsansichten verbessern. glide.ngbsm.performance_allow_curves	• Typ: Ja | Nein • Standardwert: Ja • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Zeitspanne in Millisekunden, die eine Benachrichtigung auf dem Bildschirm angezeigt wird. glide.ngbsm.notification_display_time	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5000 • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Die maximale Anzahl der Ergebnisse, die bei der Suche nach CIs angezeigt werden. glide.ngbsm.search_ci_limit	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10 • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Die maximale Anzahl der Ergebnisse, die bei der Suche nach Beziehungstypen angezeigt werden. glide.ngbsm.search_rel_type_limit	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5 • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Wenn verfügbar, sollte die Zuordnung die Klassenbezeichnungen für jedes CI anzeigen. glide.ngbsm.show_class_labels	• Typ: Ja | Nein • Standardwert: Ja • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Abhängigkeitsansichten (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Kürzen Sie Knotenbeschriftungen auf eine einzelne Zeile, und passen Sie den verfügbaren Platz an (Standard). Deaktivieren, um ganze Bezeichnungen in mehreren Zeilen anzuzeigen und nach Bedarf umzubrechen. glide.ngbsm.truncate_long_labels	Wenn *glide.ngbsm.show_class_labels* aktiviert ist, wird die Klassenbeschriftung immer über der CI-Beschriftung angezeigt, und das Umbrechen gilt sowohl für die Klassen- als auch für die CI-Beschriftung. • Typ: Ja | Nein • Standardwert: Nein • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Minimaler horizontaler Abstand zwischen Knoten in einem horizontalen Layout. glide.bsm.layout_horizontal_spacing_x	Die Entfernung wird in Pixel zwischen der Mitte eines Knotens und der Mitte eines anderen Knotens gemessen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 200 • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Minimaler vertikaler Abstand zwischen Knoten in einem horizontalen Layout. glide.bsm.layout_horizontal_spacing_y	Die Entfernung wird in Pixel zwischen der Mitte eines Knotens und der Mitte eines anderen Knotens gemessen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100 • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Minimaler horizontaler Abstand zwischen Knoten in einem vertikalen Layout. glide.bsm.layout_vertical_spacing_x	Die Entfernung wird in Pixel zwischen der Mitte eines Knotens und der Mitte eines anderen Knotens gemessen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Abhängigkeitsansichten (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 125 • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Minimaler vertikaler Abstand zwischen Knoten in einem vertikalen Layout. glide.bsm.layout_vertical_spacing_y	Die Entfernung wird in Pixel zwischen der Mitte eines Knotens und der Mitte eines anderen Knotens gemessen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 125 • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**

Mit Dependency Views installierte Komponenten

Mit der Aktivierung des Plugins „Next_Gen BSM“ (com.snc.ng_bsm) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Verfügbare CI-Symbole [ngbsm_ci_icons]	Speichert alle verfügbaren CI-Klassensymbole.
Symbole für CI-Typen [ngbsm_ci_type_icon]	Ordnet den CI-Klassennamen Symbole zu.
Zuweisungsskript [ngbsm_script]	Benutzerdefinierte Skripts, die in Echtzeit ausgeführt werden und eine benutzerdefinierte Ansicht einer Karte für ein bestimmtes CI erstellen.
Kartenansicht [ngbsm_view]	Serialisierte Kartenansichten, die von Benutzern gespeichert wurden.
Kartenfilter	Von Benutzern gespeicherte Filter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
[ngbsm_filter]	
Menüaktion [ngbsm_context_menu]	Standardmäßige und benutzerdefinierte Kontextmenüaktionen, die angezeigt werden, wenn Benutzer mit der rechten Maustaste auf eine Karte klicken.
Zugehöriges Element [ngbsm_related_item]	Speichert, welche Referenzfelder beim Erstellen der Karte als Beziehungen behandelt werden sollen. Auf diese Weise können Benutzer CIs einschließen, die über ein Referenzfeld und nicht über eine Beziehung verknüpft sind.
Edge-Farben [bsm_edge_color]	Farbdefinitionen, die beim Zeichnen der Beziehungen zwischen Knoten basierend auf dem Beziehungstyp verwendet werden sollen.
Kartenindikator [bsm_indicator]	Speichert alle Kartenindikatoren.
Gespeicherte BSM-Karte [bsm_graph]	Details zu Karten.
BSM Map-Aktionen [bsm_action]	Aktionen auf der Karte.
BSM Map-Ansicht [map_view]	Vordefinierte Filter übergeordneter Elemente.
Konfigurationstypen der Kartenansicht [map_view_ci_type]	Konfigurationstyp-Filter, die die anzuzeigenden CI-Klassentypen pro vordefiniertem Filter einschränken.
Beziehungstypen der Kartenansicht [map_view_rel_type]	Beziehungstyp-Filter, die die anzuzeigenden Links zwischen CIs für jeden vordefinierten Filter einschränken.
[map_viewroles]	Rollen, auf die ein bestimmter vordefinierter Filter angewendet werden soll.
CI-Filter [map_filters]	CI-Attributfilter, die die anzuzeigenden CIs pro vordefiniertem Filter einschränken.

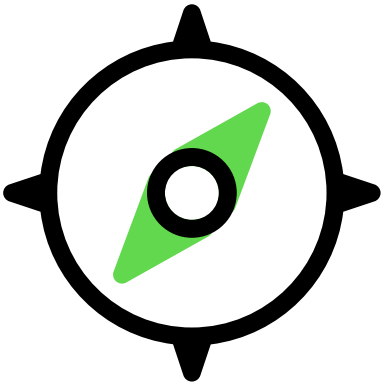
CMDB Abfragegenerator

Mit dem CMDB-Abfragegenerator können Sie komplexe Infrastruktur- und Serviceabfragen erstellen, die mehrere CMDB-Klassen und Nicht-CMDB-Tabellen umfassen und viele CIs betreffen, die durch unterschiedliche Beziehungen verbunden sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

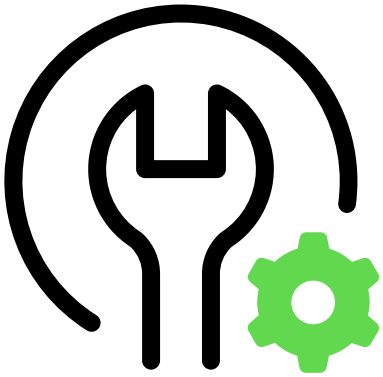
Erste Schritte

Untersuchen



Erstellen Sie komplexe Infrastruktur- und Serviceabfragen.

Konfigurieren



Konfigurieren Sie Einstellungen und Eigenschaften

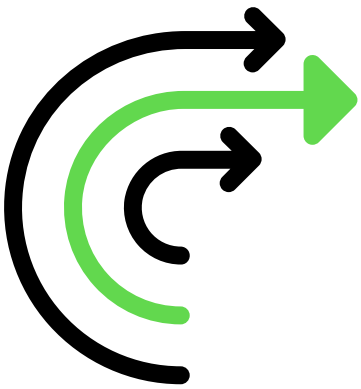
Erstellen Sie eine CMDB-Abfrage

Erstellen Sie die Klassen und die Beziehungen und Referenzen, die sie verbinden, um abzufragen.

Erstellen Sie eine Service-Mapping-Abfrage

Konstruieren Sie das Muster von Klassen und ihre Beziehungen, für die Services von Service-Mapping abgefragt werden sollen.

Führen Sie eine teilweise Abfrage aus



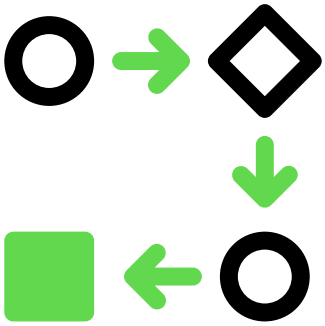
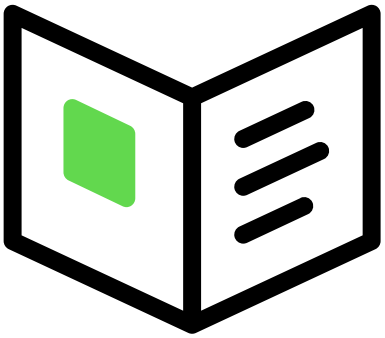
Führen Sie nur einen Abschnitt einer Abfrage aus, um eine schnelle Validierung zu ermöglichen.

Planen Sie eine Abfrage

Planen Sie eine gespeicherte Abfrage so, dass sie einmal zu einem geplanten Zeitpunkt oder nach einem wiederkehrenden Zeitplan ausgeführt wird und die Abfrageergebnisse per E-Mail an Anwender gesendet werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einen Bericht erstellen	Abfragen exportieren oder importieren	Referenz
		
Erstellen Sie einen Basisbericht oder einen dynamischen Bericht, der kontinuierlich mit den neuesten Abfrageergebnissen aktualisiert wird, und fügen Sie ihn zu Performance Analytics-Dashboards hinzu.	Eine gespeicherte Abfragedefinition exportieren und dann importieren und zwischen Instanzen ausführen, z. B. zwischen einer Entwicklungs- und einer Produktionsumgebung.	Referenzthemen enthalten Beispielabfragen und Beschreibungen von Navigations- und Eigenschaftseinstellungen.

Problembehandlung und Hilfe

- Tipps und grundlegende Problembehandlung finden Sie unter CMDB-Abfragegenerator [KB0681251] .
- KB0546686: CMDB-Ressourcenseite
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

CMDB-Abfragegenerator erkunden

Mit dem CMDB-Abfragegenerator können Sie komplexe Infrastruktur- und Serviceabfragen erstellen, die mehrere CMDB-Klassen und Nicht-CMDB-Tabellen umfassen und viele CIs betreffen, die durch unterschiedliche Beziehungen verbunden sind.

Der CMDB-Abfragegenerator bietet eine Canvas, in die Sie die CI-Klassen ziehen, die Sie in eine Abfrage einschließen möchten. Dann fügen Sie Beziehungen und AND/OR-Operatoren zwischen den CI-Klassen hinzu und definieren die Beziehungseigenschaften, nach denen abgefragt werden soll. Sie können gespeicherte Abfragen verwenden, um eine CMDB-Gruppe mit CIs aufzufüllen. Anschließend können Sie skriptfähige APIs verwenden, um die CI-Liste abzurufen und Aktionen gemeinsam auf alle CIs in der Gruppe anzuwenden.

Es gibt zwei Abfragetypen: CMDB-Abfrage und eine Service-Mapping-Abfrage, die Sie einzeln oder in Kombination verwenden können, um Abfragen zu erstellen, wie z. B.:

- Jegliche Hardware in meinem Serviceangebot, auf der Windows installiert ist.
- Alle CIs eines bestimmten Typs in einem Anwendungsservice. Zum Beispiel alle Apaches/Webserver/Linux-Server pro Service.
- Alle virtuellen Server und die physischen Server, auf denen sie gehostet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Alle Server, die keinem Anwendungsservice zugeordnet sind.
- Alle Anwendungsservices und die zugehörigen Server sowie die Kosten für jeden Server. Diese Abfrage hilft bei der Bewertung der Technologiekosten für jeden Anwendungsservice.

Startknoten: Der Startpunkt der Abfrage, der im Abfragegenerator-Canvas als **STARTKNOTEN** gekennzeichnet ist. Die erste Klasse, die Sie in die Canvas ziehen, wird automatisch zum Startknoten der Abfrage, und Sie können keinen anderen Startknoten auswählen. In einer komplexen Abfrage muss der Startknoten immer der einzige Knoten sein, der mit einem UND/ODER-Operator verbunden ist. Wenn Sie versuchen, einen zweiten Knoten mit einem Operator zu verbinden, mit dem der Startknoten verbunden ist, kann die Abfrage nicht ausgeführt werden, und Sie werden aufgefordert, einen anderen Startknoten auszuwählen.

Zusätzliche Information

Ein Webinar finden Sie im Blog-Beitrag „ CMDB Query Builder – Abfragen und Berichte – Platform Analytics Academy “ in der ServiceNow Community.

Intelligente Suche für CMDB-Integration

Standardmäßig ist die Funktionalität Intelligente Suche für CMDB in den CMDB-Abfragegenerator integriert. Wenn Sie den Abfragegenerator öffnen, können Sie das Suchfeld Intelligente Suche verwenden, das über dem Canvas „Abfragegenerator“ angezeigt wird. Mit der intelligenten Suche können Sie die tägliche Abfrage in natürlicher Sprache (NLQ) verwenden, um eine Abfrage zu erstellen. Die intelligente Suche analysiert, löst alle Mehrdeutigkeiten in Tabellennamen und Beziehungstypen auf und konvertiert dann Ihre Suchzeichenfolge in eine gültige Abfrage. Die Abfrage wird im Canvas des Abfragegenerators als vollständig erstellt angezeigt. Sie können sie dort ausführen oder fortsetzen und weiterentwickeln.

Die Integration der intelligenten Suche für CMDB mit dem CMDB-Abfragegenerator wird durch die Systemeigenschaft `glide.cmdb.query.nlq.activated`gesteuert, die standardmäßig auf „ **true** “ festgelegt ist. Wenn Sie die Eigenschaft auf „ **false**“ festlegen, ist die intelligente Suche für CMDB im Abfragegenerator nicht verfügbar.

KI-Suche und CMDB

NLQ Genius-Ergebnisse für AI Search verwenden Abfragen in natürlicher Sprache, um CMDB-Tabellen zu finden, die Ihrer Suche entsprechen, ohne ein Portal oder einen Arbeitsbereich zu verlassen. Weitere Informationen finden Sie unter NLQ Genius Results .

Hinweis:
KI-Suche ist eine ergänzende Such-Experience, mit der Sie CMDB-Datensätze in Ihrem normalen Arbeitsablauf anzeigen können, ohne den CMDB-Abfragegenerator aufrufen zu müssen. Sie ersetzt nicht die intelligente Suche für CMDB, die speziell entwickelt und in den CMDB-Abfragegenerator integriert wurde.

CMDB Abfrage

Ein Abfragetyp, der die Infrastruktur nach CI-Klassen und den Beziehungen und Referenzen abfragt, die sie verbinden. Sie können einer CMDB-Abfrage optional den Kontext von Nicht-CMDB-Tabellen hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können Anwendungsservices in eine CMDB-Abfrage einfügen, um beispielsweise Folgendes zu finden:

- Alle kritischen Anwendungsservices in Ihrer -Datenbank.
- Die gesamte Infrastruktur in einem bestimmten Anwendungsservice.
- Alle Incidents für ein bestimmtes CI in einem Anwendungsservice oder alle Incidents für alle CIs eines Anwendungsservice.
- Alle Anwendungsservices mit dem Muster eines Service, der mit einer Datenbank verbunden ist und für die die Datenbank Incidents enthält.

Die Liste der verfügbaren Nicht-CMDB-Tabellen enthält eine Teilmenge von Tabellen im System, die einen Verweis auf die Klasse Configuration Item [cmdb_ci] oder ihre untergeordneten Elemente enthalten. Die Liste der Nicht-CMDB-Tabellen enthält Tabellen wie Asset, Task und Problem. Mit der Systemeigenschaft glide.cmdb.query.non_cmdb.black_listed_tables können Sie die Liste der zur Auswahl stehenden Nicht-CMDB-Tabellen eingrenzen.

Service-Mapping Abfrage

Ein Abfragetyp, der Anwendungsservices abfragt. Die Abfrage wird von einer Anwendungsservicezuordnung umrahmen. Sie definieren ein Muster und fragen Anwendungsservice-Zuordnungen ab, die dieses Muster in ihrer Definition enthalten. Die Beziehungen in Service-Mapping-Abfragen werden durch direkte Beziehungen auf einer Ebene abgeglichen, die den CMDB-Abfragen ähneln. Darüber hinaus werden sie auch von indirekten Beziehungen auf mehreren Ebenen abgeglichen, sofern sie vorhanden sind. Eine Abfrage für eine Beziehung zwischen zwei CI-Klassen ist auch dann erfüllt, wenn die beiden CI-Klassen durch dazwischenliegende CI-Klassen verbunden sind, die nicht in der Abfrage angegeben sind.

Kombinierte Abfragen

Sie können die beiden Abfragetypen kombinieren, indem Sie eine gespeicherte Service-Mapping-Abfrage in eine CMDB-Abfrage integrieren. Erstellen Sie beispielsweise eine CMDB-Abfrage für Windows-Server, die mit Tomcat WAR verbunden sind. Verbinden Sie dann die Tomcat WAR CI-Klasse mit einer Service-Mapping-Abfrage. Die Abfrage wird so geändert, dass nach Windows-Servern gesucht wird, die mit Tomcat WAR-Dateien verbunden sind, die in den Services enthalten sind, die von der Service-Mapping-Abfrage zurückgegeben wurden. Sie können diese Abfrage umkehren, indem Sie **Gehört nicht zu Service**dazu wählen. Dadurch wird die Abfrage so geändert, dass nach Windows-Servern gesucht wird, die mit Tomcat WAR-Dateien verbunden sind, die nicht in den von der Service-Mapping-Abfrage zurückgegebenen Services enthalten sind.

Zugehörige Informationen

CMDB Gruppe(n)

CMDB-Abfragegenerator konfigurieren

Sie können Einstellungen konfigurieren, die sich auf einige Funktionen des CMDB-Abfragegenerators auswirken.

Konfiguration – Übersicht

Konfigurieren Sie die Einstellungen für den CMDB-Abfragegenerator

Konfigurieren Sie Einstellungen, die die Darstellung und den Betrieb der Canvas des CMDB-Abfragegenerators steuern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie die abzufragenden Beziehungen

Konfigurieren Sie Beziehungen zwischen CIs, z. B. über-/untergeordnete Beziehungen (Richtung) oder Beziehungen der ersten bzw. zweiten Ebene.

Konfigurieren Sie die Einstellungen für den CMDB-Abfragegenerator

Konfigurieren Sie Einstellungen, die einige der Funktionen des CMDB-Abfragegenerators steuern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Abfragegenerator**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „ **CMDB** -Abfragegenerator“ das Symbol für Einstellungen ( ), und konfigurieren Sie dann die Einstellungen.

Einstellung	Beschreibung
Beziehungen in Ergebnissen anzeigen	Zeigen Sie die Beziehung zwischen CIs in den Abfrageergebnissen an.
Vorgeschlagene Verbindungen anzeigen	Diese Einstellung gilt nur für CMDB-Abfragen. Filtern Sie die CMDB-Klassen und die Nicht-CMDB-Tabellenlisten im Seitenbereich, um nur Klassen und Tabellen anzuzeigen, mit denen der im Canvas ausgewählte Knoten eine Beziehung hat. Anschließend können Sie jedes Element aus der gefilterten Liste auf den Canvas ziehen und mit dem ausgewählten Knoten auf dem Canvas verbinden.
Ergebnisse auf neuer Registerkarte anzeigen	Zeigen Sie Abfrageergebnisse in einer separaten **Browserregisterkarte**mit der Bezeichnung Abfrageergebnisse an.

3. Wählen Sie erneut das Symbol Einstellungen, um das Dialogfeld zu schließen.

Konfigurieren Sie die abzufragenden Beziehungen

Konfigurieren Sie den Typ der Beziehungen, die Sie im CMDB-Abfragegenerator abfragen möchten. Konfigurieren Sie beispielsweise, welches CI auf der Canvas das übergeordnete Element und welches das untergeordnete Element in der Beziehung oder auf der Ebene von Beziehungen, die abgefragt werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: cmdb_query_builder_read

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie CI-Klassen auf dem Canvas verbinden, zeigt der CMDB-Abfragegenerator in der rechten Leiste die Verbindungseigenschaften an, wo Sie die Eigenschaften der Beziehung konfigurieren können, die abgefragt werden soll. Für Service-Mapping Abfragen können Sie auch konfigurieren, ob zugehörige oder nicht zugehörige CIs abgefragt werden sollen.

Hinweis:
Es kann bis zu 30 Minuten dauern, bis neu hinzugefügte Beziehungen zwischen CI-Klassen in der Beziehungsliste angezeigt werden.

Prozedur

1. Wählen Sie beim Hinzufügen von CIs zur Canvas ein Verbindungsfeld in einem CI und dann das Verbindungsfeld in einem anderen CI aus, mit dem Sie eine Beziehung erstellen möchten.
2. Konfigurieren Sie die Beziehungseigenschaften in der Sidebar Verbindungseigenschaften.

Beziehungstyp	Abfrage von CIs und absteigenden Klassen mit bestimmten Beziehungstypen.
Beziehungsrichtung	Welche CI-Klasse in der Beziehung über- und welche CI-Klasse untergeordnet ist.
Beziehungsebene	Nur für Beziehungen der ersten Ebene oder auch für Beziehungen der zweiten Ebene abfragen.
Keine Beziehungen	Abfrage von CIs, die keine Beziehung zur festgelegten Klasse haben.
Referenzfelder	Ein Feld, das von der übergeordneten CI-Klasse und der übergeordneten Vorgängerklasse zum Verweisen auf die untergeordnete CI-Klasse verwendet wird.

3. Wählen Sie **Speichern**.

Zugehörige Informationen

CMDB Gruppe(n)

Batchgröße für Abfragen des CMDB-Abfragegenerators

In einem Basissystem wird für jede Ausführung einer Abfragegeneratorabfrage eine globale Batchgröße von 100 zugewiesen. Bei Bedarf können Sie eine Systemeigenschaft verwenden, um die standardmäßige globale Batch-Größe zu überschreiben oder den Batch-Größenwert pro gespeicherter Abfrage zu optimieren.

Abfragen können sich erheblich unterscheiden, da sie so konfiguriert werden können, dass sie eine Vielzahl von Klassen abfragen. Daher ist die Batchgröße im Basissystem möglicherweise nicht für jede Abfrage optimal, und bei einigen Abfragen kann es zu Zeitüberschreitungen kommen oder der Abschluss einiger Abfragen kann lange dauern. Die optimale Batch-Größe für die Ausführung von Abfragen hängt von der Systemlast ab, z. B. von der Datenmenge und der Anzahl der Beziehungen in Ihrem System. Wenden Sie sich an den Support, um Unterstützung bei der Berechnung der Batchgröße für Ihre Abfrage zu erhalten.

Die Batchgröße ist anwendbar und verhält sich in allen Abfrageausführungsszenarien gleich, unabhängig davon, wie die Ausführung initiiert wurde:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Anwenderoberfläche des Abfragegenerators (Ad-hoc- oder gespeicherte Abfrage)
- Skriptfähige Abfragegenerator-API
- Geplante Aufgaben
- CMDB Gruppe(n)

Die Batchgröße für Abfrageausführungen wird in der folgenden Prioritätsreihenfolge zugewiesen:

1. Der Wert im Feld *Execution Batch Size* in der Tabelle „Gespeicherte Abfragen“ für eine bestimmte gespeicherte Abfrage. Wenn festgelegt, gilt dieser Wert nur für die gespeicherte Abfrage und hat Priorität gegenüber dem globalen Wert 100 und dem Wert der Systemeigenschaft „ glide.cmdb.query.batch_size “.
2. Der Wert der Systemeigenschaft glide.cmdb.query.batch_sizebestimmt, falls vorhanden, global die Batchgröße, die allen Abfrageausführungen zugewiesen wird. Wenn Sie diese Eigenschaft hinzufügen und festlegen, gilt der Wert für alle Abfragen mit Ausnahme der gespeicherten Abfragen, für die der Wert *Execution Batch Size* festgelegt ist.
3. Ein globaler Wert von 100, wenn die beiden vorherigen Optionen nicht konfiguriert sind.

Batch-Größe für Abfragen ändern

Wenn beim Ausführen von Abfragen Leistungsprobleme auftreten, können Sie den Wert für die Batch-Größe ändern:

- Global für alle Abfragen: Durch Hinzufügen (falls erforderlich) und Festlegen des Werts der Systemeigenschaft glide.cmdb.query.batch_size.
- Pro gespeicherter Abfrage: Legen Sie die Batchgröße für eine bestimmte gespeicherte Abfrage fest

Legen Sie die Batchgröße für eine bestimmte gespeicherte Abfrage fest

Konfigurieren Sie eine anwenderdefinierte Batchgröße für eine gespeicherte Abfrage des CMDB-Abfragegenerators, deren Abschluss lange dauert oder die eine Zeitüberschreitung verursacht. Eine anwenderdefinierte Batch-Größe überschreibt die globale Batch-Größe im Basissystem und den Wert der Systemeigenschaft *glide.cmdb.query.batch.size*.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenden Sie sich an den Support, um Unterstützung bei der Berechnung der Batchgröße für Ihre Abfrage zu erhalten.

Prozedur

1. Geben Sie im Filternavigator qb_saved_query.list ein, und drücken Sie die Eingabetaste, um zur Tabelle „Gespeicherte Abfragen“ zu navigieren.
2. Suchen Sie in der Listenansicht „Gespeicherte Abfragen“ nach der gespeicherten Abfrage, für die Sie die Batchgröße ändern möchten.
3. Legen Sie den Wert im Feld *Execution Batch Size* fest, oder ändern Sie ihn.
   Legen Sie einen Wert größer als der globale Wert in der Eigenschaft „glide.cmdb.query.batch.size“ fest, oder erhöhen Sie einen vorhandenen Wert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Navigation im CMDB-Abfragegenerator

Verwenden Sie die Navigationswerkzeuge, um die Abfrage zu vergrößern oder zu verkleinern, um die Abfrage zu verschieben, oder um einen Abschnitt der Abfrage zu fassen, der ausgeführt werden soll.

Verwenden Sie die Schaltflächen im Navigationstool wie folgt:

- Verwenden Sie das Pluszeichen (+), um die Vergrößerung der Abfrage zu erhöhen.
- Verwenden Sie das Minuszeichen (-), um die Vergrößerung der Abfrage zu verringern.
- Wählen Sie den mittleren Punkt aus, um die Abfrage auf dem Canvas zu zentrieren.
- Verwenden Sie die Richtungspfeile, um die Abfrage in diese Richtung zu verschieben.
- Verwenden Sie das Auswahlwerkzeug unter dem Navigationswerkzeug, um zwischen zwei Zuständen zu wechseln:
  - Verschieben der gesamten Abfrage auf der Canvas.
  - Einrahmen eines Abschnitts der Abfrage, den Sie dann als Teilabfrage ausführen können.

Eine CMDB-Abfrage mit dem CMDB-Abfragegenerator erstellen

Ein CMDB-Abfragetyp, der die Infrastruktur nach CI-Klassen und optional Nicht-CMDB-Tabellen sowie den Beziehungen und Referenzen abfragt, die sie verbinden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: cmdb_query_builder_read, um gespeicherte Abfragen nur anzuzeigen und auszuführen, und cmdb_query_builder (enthalten in itil, itil_admin und asset), um Abfragen zu erstellen und zu speichern, gespeicherte Abfragen zu ändern und Abfragen auszuführen. Für die Berichterstellung für Abfragen sind berichtsbezogene ACLs erforderlich.

Autorisierte Benutzer können eine von einem anderen Benutzer erstellte Abfrage aktualisieren und löschen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie die Abfrage, indem Sie die CI-Klassen und Nicht-CMDB-Tabellen, die Sie in die Abfrage aufnehmen möchten, ziehen. Dann werden sie als Knoten auf dem Canvas abgelegt und Beziehungseigenschaften zwischen ihnen definiert. Sie können nach den Attributen jedes Knotens filtern, um die Ergebnisse auf einen bestimmten Satz von CIs dieser Klasse oder auf ein einzelnes spezifisches CI einzugrenzen. Sie können auch die Eigenschaftsspalten auswählen, die in den Abfrageergebnissen angezeigt werden.

Während Sie schrittweise durch die Erstellung einer Abfrage geführt werden, werden Listenoptionen und andere Benutzeroberflächenelemente des CMDB-Abfragegenerators je nach Erfordernis Ihrer Auswahl dynamisch gefiltert.

Weitere Informationen zur Verwendung des Abfragegenerators finden Sie im Video CMDB-Abfragegenerator – Abfragen und Berichte – Platform Analytics Academy ServiceNow Community.
Eine schrittweise Anleitung zum Erstellen von CMDB-Abfragen im Abfragegenerator, einschließlich Abfragen mit Anwendungsservices, finden Sie unter Beispielanfragen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** und wählen Sie **CMDB-Abfragegenerator**aus.
2. Führen Sie auf der Seite „ **CMDB** -Abfragegenerator“ einen der folgenden Schritte aus:
   - Wählen Sie **Neu erstellen**. Geben Sie einen **Namen**ein, wählen Sie **CMDB-Abfrage** als **Abfragetyp**aus, und wählen Sie dann **Erstellen**aus.
   - Wählen Sie ein Widget einer gespeicherten Abfrage aus, um mit dem Erstellen einer vorhandenen Abfrage fortzufahren. Sucht nach einer gespeicherten Abfrage bei Bedarf zuerst.
   - Zeigen Sie auf die rechte obere Ecke eines gespeicherten Abfrage-Widgets, und wählen Sie das Symbol **„Abfrage duplizieren“** aus, um eine Kopie einer gespeicherten Abfrage zu bearbeiten. Der Standardname der neuen Abfrage enthält die Zeichenfolge 'copy'.
3. Auf der Canvas können Sie einen der folgenden Vorgänge ausführen:
   - Fügen Sie der Abfrage CI-Klassen hinzu: Wählen Sie auf der Registerkarte **CMDB-Klassen** Klassen aus der Hierarchieliste aus, und ziehen Sie sie auf die Canvas.
   - Fügen Sie der Abfrage ein Anwendungsservice-CI hinzu: Wählen Sie auf der Registerkarte **CMDB-Klassen** die **Anwendungsservice-** Klasse aus der Hierarchieliste aus, und ziehen Sie sie auf die Canvas.

     Unter Eigenschaften des Anwendungsservice können Sie in der rechten Leiste **Angehängte Knoten in Muster konvertieren** auswählen, um Muster zwischen dem Anwendungsservice und anderen CMDB-Klassenknoten abzufragen. Bei der Abfrage eines Musters können die Knoten an beiden Enden der Musterverbindung beliebig viele Ebenen voneinander entfernt sein. Wenn **Angehängte Knoten in Muster konvertieren** nicht ausgewählt ist, stellt die Verbindung zwischen dem Anwendungsservice-Knoten und anderen CMDB-Klassenknoten direkte Beziehungen dar.
   - Fügen Sie der Abfrage Nicht-CMDB-Tabellen hinzu: Wählen Sie eine Tabelle aus der Liste der **Nicht-CMDB-Tabellen** aus, und ziehen Sie sie in die Canvas.

     Hinweis:
     Eine Nicht-CMDB-Tabelle kann nicht der Startknoten in der Abfrage sein.
   - Fügen Sie Verbindungen (Beziehungen oder Muster für Anwendungsservices) zwischen zwei Knoten im Canvas hinzu:
     a. Wählen Sie auf dem ersten Knoten in der Verbindung das kleine Quadrat in der Mitte auf der rechten Seite aus.
     b. Wählen Sie im zweiten Knoten der Verbindung das kleine Quadrat in der Mitte der linken Seite aus, um die Verbindung zu erstellen.

UI-Notationen für Verbindungen

Darstellung	Beschreibung
Durchgezogene Linie	Eine Beziehung in einer CMDB-Abfrage.
Rotes Sternchen in der Mitte der Verbindungslinie	Informationen wie der Beziehungstyp fehlen, wodurch die Abfrage ungültig wird.
Ebenen:<n> Typen: oder a<Reference type> Notation in der Verbindungszeile	Nach Bedarf: die Anzahl der Beziehungsebenen und die Anzahl der Beziehungstypen, die für die Verbindung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Darstellung	Beschreibung
	enthalten sind. Oder ein Referenztyp für eine Beziehung, die einen Verweis darstellt.
Gestrichelte Linie	Eine Musterverbindung zwischen einem Anwendungsserviceknoten und einem anderen Knoten.

- Konfigurieren Sie unter Verbindungseigenschaften auf der rechten Leiste die Beziehungseinstellungen (wählen Sie bei Bedarf die Verbindungsleitung aus):

  a. Wählen Sie im Abschnitt „Beziehungsrichtung“ den **übergeordneten** Knoten aus (der **untergeordnete** Knoten wird automatisch angepasst).

  b. Wenn die CIs direkt verbunden sind, legen Sie im Abschnitt „Beziehungsebenen“ für **Ebene** die Option für **Beziehungen der ersten Ebene** fest. Oder: **Bis zu Beziehungen der 2. Ebene,** wenn die CIs direkt oder indirekt über ein anderes CI verbunden sind.

  c. Wählen Sie im Abschnitt „Beziehungstypen und zugehörige Elemente“ eine der folgenden Optionen aus:

Option	Beschreibung
Keine Beziehungen	Um eine Abfrage nach CIs ohne Beziehungsverbindung auszuwählen, z. B. Alle Tomcat WAR-CIs, die nicht mit einem Windows-Server verbunden sind.
Beziehungstypen hinzufügen	Um spezifische oder beliebige Beziehungstypen auszuwählen.
Ein zugehöriges Element hinzufügen	Um Abfragen nach zugehörigen CIs zwischen den Knoten durchzuführen.

- Konfigurieren Sie die CI-Referenzspalte für eine Verbindung zu einer Nicht-CMDB-Tabelle: Wählen Sie in der rechten Leiste mit den Verbindungseigenschaften im Abschnitt „CI-Referenzspalte“ in der Liste „ **CI-Referenzspalte verwenden** “ die Spalte mit einem Verweis auf ein CI aus. Wenn nur eine Option verfügbar ist, wird sie automatisch ausgewählt.
- Konfigurieren Sie das Muster zwischen einem Anwendungsservice-Knoten, für den die Option **Angehängte Knoten in Muster konvertieren** festgelegt ist, und einem Nicht-CMDB-Tabellenknoten: Wählen **Sie Referenzfilter auf alle Knoten im Muster<table>** anwenden, um die Abfrage auf das Anwendungsservice-CI selbst und die CIs anzuwenden innerhalb des Anwendungsservice.
- Filter einem Klassenknoten hinzufügen: Wenden Sie Filter an, um eine Klassenabfrage auf eine bestimmte Gruppe von CIs oder eine einzige spezifische CI einzugrenzen.

  a. Zeigen Sie auf den Knoten, dem ein Filter hinzugefügt werden soll, und wählen Sie dann das Symbol **Filter anwenden**, das über dem Knoten eingeblendet wird.

  b. Fügen Sie im Abschnitt „Filter“ das Attribut und zugehörige Listenbedingungen hinzu.

  c. Schließen Sie den Abschnitt **Filter**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie beispielsweise einen Filter für den Datenbankspeicherort hinzu, um Datenbanken in Seattle abzufragen.

Wählen Sie in der rechten Leiste **Angewendete Filter** aus, um alle Filter für jeden Knoten im Canvas anzuzeigen.

- Fügen Sie der Abfrage And/Or-Operatoren hinzu:

  a. Verbinden Sie einen Knoten mit zwei anderen Knoten.

  b. Wählen Sie das Kontrollkästchen **Und** in der Verbindungszeile aus, um zwischen den Operatoren **UND**/**Oder** zu wechseln.

  Beispielsweise ist C1 Tomcat WAR, C2 Linux-Server und C3 Windows-Server. Führen Sie eine Abfrage nach allen Tomcat WAR-CIs durch, die entweder mit einem Linux-Server oder einem Windows-Server verbunden sind.

- Fügen Sie Eigenschaftsspalten für einen Knoten hinzu, die in den Abfrageergebnissen angezeigt werden sollen:

  Hinweis:
  Für eine -Beziehung enthalten die Abfrageergebnisse die Spalten `parent`, `child`und `type`. Sie können keine anderen Spalten aus der Tabelle [cmdb_rel_ci] hinzufügen.

  a. Wählen Sie im rechten Seitenbereich **Eigenschaften**.

  b. Wählen Sie ein oder zweimal einen Knoten aus, sodass der Abschnitt „Berichtsspalten“ in der rechten Leiste angezeigt wird, und wählen Sie dann „ **Spalten hinzufügen**“ aus.

  c. Wählen Sie Eigenschaften aus, und wählen Sie dann außerhalb der Eigenschaftenliste aus, um sie zu schließen.

- Erstellen Sie eine kombinierte Abfrage, indem Sie eine Service-Mapping-Abfrage in eine CMDB-Abfrage integrieren:

  a. Wählen Sie beim Erstellen einer CMDB-Abfrage in der linken Leiste **Gespeicherte Serviceabfragen** aus.

  b. Wählen Sie eine Service-Mapping-Abfrage, und ziehen Sie sie dann auf die Canvas. Diese Abfrage gibt alle CIs zurück, die die CMDB-Abfrage erfüllen und in den von der Service-Mapping-Abfrage zurückgegebenen Services enthalten sind.

- Fügen Sie ein Such-Tag hinzu, das dann als Suchkriterium für gespeicherte Abfragen verwendet werden kann:

  a. Wählen Sie das Symbol **Tags** hinzufügen oben in der Canvas aus.

  b. Wählen Sie „ **Tag** hinzufügen“, und geben Sie im Dialogfeld „ **Abfrage-Tags** “ mindestens eine Tag-Zeichenfolge ein.

  c. Wählen Sie erneut das Symbol **Tags** hinzufügen, um das Dialogfeld **Abfrage-Tags** zu schließen.

4. Wählen Sie **Speichern**.

Zeigen Sie auf der Registerkarte **Gespeicherte Abfragen** auf ein gespeichertes Abfrage-Widget, und wählen Sie **Abfrageinformationen**aus. Es werden Abfragedetails wie Abfragetyp, Datum der letzten Aktualisierung, CMDB-Gruppen, die der Abfrage zugeordnet sind, und Abfragezeitpläne angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

- Wählen Sie **Ausführen**.

  Nur die ersten 100 Ergebnisse der Abfrage werden im Ergebnisbereich angezeigt.

  - Wählen Sie **Weitere Ergebnisse laden** aus, um den nächsten Satz von 100 Ergebnissen anzuzeigen.
  - Wählen Sie **Alle Ergebnisse** laden aus, um die restlichen Abfrageergebnisse anzuzeigen, bis zu der in der Systemeigenschaft „ glide.cmdb.query.max_results_limit “ angegebenen Anzahl (standardmäßig 10.000).

  Wählen Sie ein CI aus, um das zugehörige CI-Formular zu öffnen, und wählen Sie im CI-Formular **In CMDB-Arbeitsbereich öffnen, um die CI-Integrität auf der Kachel „CI-Integrität“ im CMDB-Arbeitsbereich** anzuzeigen. Dieser Vorgang erfordert die Rolle sn_cmdb_user (CMDB-Benutzer).

  Hinweis:

  - Stellen Sie sicher, dass die Eigenschaft „glide.security.use_csrf_token“ auf „wahr“ festgelegt ist, damit alle Ergebnisse angezeigt werden können.
  - Wenn die **Ebene** auf **Bis zu Beziehungen 2. Ebene**festgelegt ist, wird der Beziehungstyp nicht in den Abfrageergebnissen angezeigt.
  - Wenn eine Abfrage ausgeführt wird, warten Sie, bis die Abfrage abgeschlossen ist oder eine Zeitüberschreitung auftritt, bevor Sie eine andere Abfrage öffnen oder ausführen.

- Einstellungen für Abfragegenerator ändern: Wählen Sie das Symbol (**Einstellungen**) zum Öffnen des Dialogfelds „ **Abfragegeneratoreinstellungen** “
- Kopieren und teilen Sie die URL der gespeicherten Abfrage für Benutzer, die auf den CMDB-Abfragegenerator zugreifen können. Wenn Sie die freigegebene URL in ein neues Internetbrowser-Fenster eingeben, wird die gespeicherte Abfrage direkt im CMDB-Abfragegenerator geöffnet.
- Erstellen Sie einen Bericht im CMDB-Abfragegenerator.
- Erstellen Sie einen Zeitplan, um die Abfrage zu einem späteren Zeitpunkt auszuführen und die Ergebnisse per E-Mail an interessierte Parteien zu senden.
- Abfrageergebnisse exportieren:

  Wählen Sie das Kontextmenü Abfrageergebnisse und anschließend **Exportieren**aus. Selbst wenn die Schaltfläche **Weitere Ergebnisse** laden sichtbar ist und darauf hinweist, dass zusätzliche Abfrageergebnisse vorhanden sind, werden nur die sichtbaren Ergebnisse exportiert.

- Exportieren und importieren Sie eine CMDB-Abfrage um eine Abfragedefinition zwischen Instanzen zu portieren.
- Füllen Sie eine CMDB-Gruppe mit der gespeicherten Abfrage aus.
- Löscht eine CMDB-Abfrage.

Zugehörige Informationen

Beispielanfragen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie mit dem CMDB-Abfragegenerator eine Service-Mapping -Abfrage

Der Abfragetyp Service-Mapping ist ein Muster, das aus Klassen und Beziehungen zwischen diesen Klassen besteht. Nachdem Sie das Muster erstellt und die Abfrage ausgeführt haben, gibt die Abfrage alle Service-Mapping -Services zurück, die dieses Muster enthalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: cmdb_query_builder_read, um gespeicherte Abfragen nur anzuzeigen und auszuführen, und cmdb_query_builder (enthalten in itil, itil_admin und asset), um Abfragen zu erstellen und zu speichern, gespeicherte Abfragen zu ändern und Abfragen auszuführen.

Autorisierte Benutzer können eine von einem anderen Benutzer erstellte Abfrage aktualisieren und löschen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie die Abfrage, indem Sie die CI-Klassen, die Sie in die Abfrage einschließen möchten, als Knoten auf die Canvas ziehen und ablegen, und anschließend die Beziehungseigenschaften zwischen ihnen definieren. Sie können für jeden Klassenknoten in der Abfrage nach seinen Attributen filtern, um die Ergebnisse auf eine bestimmte Gruppe von CIs dieser Klasse oder auf ein einzelnes bestimmtes CI zu beschränken. Sie können auch die Eigenschaftsspalten auswählen, die in den Abfrageergebnissen angezeigt werden.

Während Sie schrittweise durch die Erstellung einer Abfrage geführt werden, werden Listenoptionen und andere Benutzeroberflächenelemente des CMDB-Abfragegenerators je nach Erfordernis Ihrer Auswahl dynamisch gefiltert.

Unter Beispielanfragen finden Sie eine Schritt-für-Schritt-Anleitung zum Erstellen einer Service-Mapping -Abfrage im CMDB-Abfragegenerator.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Abfragegenerator**an.
2. Führen Sie einen der folgenden Schritte auf der Seite **CMDB-Abfragengenerator** aus:
   a. Wählen Sie **Neu erstellen**.
   b. Geben Sie einen **Namen** ein.
   c. Wählen Sie **Service-Mapping-Abfrage** als **Abfragetyp**aus.
   d. Wählen Sie **Erstellen** aus.
   e. Wählen Sie ein Widget einer gespeicherten Abfrage aus, um mit dem Erstellen einer vorhandenen Abfrage fortzufahren. Sucht nach einer gespeicherten Abfrage bei Bedarf zuerst.
   f. Zeigen Sie auf die obere rechte Ecke eines gespeicherten Abfrage-Widgets.
   g. Wählen Sie das Symbol **„Abfrage duplizieren“** aus, um die Kopie einer gespeicherten Abfrage zu bearbeiten.
   Der Standardname der neuen Abfrage enthält die Zeichenfolge 'copy'.
3. Auf der Canvas können Sie einen der folgenden Vorgänge ausführen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Fügen Sie der Abfrage CI-Klassen hinzu: Wählen Sie Klassen aus der Liste **CMDB** -Klassenhierarchie aus, und ziehen Sie sie auf die Canvas.
- Fügen Sie Verbindungen (Beziehungen) zwischen zwei Knoten auf der Canvas hinzu:
  a. Wählen Sie im ersten Knoten in der Beziehung das kleine Quadrat in der Mitte auf der rechten Seite aus.
  b. Wählen Sie im zweiten Knoten in der Beziehung das kleine Quadrat in der Mitte auf der linken Seite aus, um die Verbindung herzustellen.
  c. Konfigurieren Sie unter **Verbindungseigenschaften** auf der rechten Leiste Folgendes (wählen Sie bei Bedarf die Verbindungsleitung aus):
    - Wählen Sie im Abschnitt „Beziehungsrichtung“ den **übergeordneten** Knoten aus (der **untergeordnete** Knoten wird automatisch angepasst).
    - Wählen Sie im Abschnitt Serviceabfrageeigenschaften die **Option Zugehörige CIs suchen** oder **Nicht zugehörige CIs suchen**, um ein Muster abzufragen, in dem die beiden Klassen Beziehungen zueinander haben bzw. nicht.

      Fragen Sie beispielsweise nach allen Tomcat WAR-CIs, die nicht mit einem Windows-Server verbunden sind.

Darstellungen von Beziehungen auf der Benutzeroberfläche

Darstellung	Beschreibung
Gestrichelte Linie	Eine Beziehung in einer Service-Mapping-Abfrage.

- Filter einem Klassenknoten hinzufügen: Wenden Sie Filter an, um eine Klasse auf eine bestimmte Gruppe von CIs oder ein einziges spezifisches CI einzugrenzen.

  a. Zeigen Sie auf den Knoten, dem ein Filter hinzugefügt werden soll, und wählen Sie dann das Symbol **Filter anwenden**, das über dem Knoten eingeblendet wird.
  b. Fügen Sie im Abschnitt „Filter“ das Attribut und zugehörige Listenbedingungen hinzu.
  c. Schließen Sie den Abschnitt **Filter**.
  Fügen Sie beispielsweise einen Filter für Geschäftsrelevanz hinzu, um nach den „kritischsten“ Geschäften zu suchen.

  Wählen Sie in der rechten Leiste **Angewendete Filter** aus, um alle Filter für jeden Knoten im Canvas anzuzeigen.

- Fügen Sie der Abfrage And/Or-Operatoren hinzu:
  a. Verbinden Sie einen Knoten mit zwei anderen Knoten.
  b. Aktivieren Sie das Feld **Und**, das in der Verbindungszeile angezeigt wird, um zwischen den Operatoren **Und** und **Oder** zu wechseln.

  Beispielsweise ist C1 Tomcat WAR, C2 Linux-Server und C3 Windows-Server. Führen Sie eine Abfrage nach allen Tomcat WAR-CIs durch, die entweder mit einem Linux-Server oder einem Windows-Server verbunden sind.

- Fügen Sie Eigenschaftsspalten für einen Knoten hinzu, die in den Abfrageergebnissen angezeigt werden sollen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Für Beziehungen werden in den Abfrageergebnissen die Spalten `parent`, `child` und `type` angezeigt. Sie können keine anderen Spalten aus der Tabelle [cmdb_rel_ci] hinzufügen.

a. Wählen Sie im rechten Seitenbereich **Eigenschaften**.

b. Wählen Sie einen Knoten einmal oder zweimal aus, sodass der Abschnitt „Berichtsspalten“ des Knotens in der rechten Leiste angezeigt wird, und wählen Sie dann „ **Spalten hinzufügen**“ aus.

c. Wählen Sie Eigenschaften aus, und wählen Sie dann außerhalb der Eigenschaftenliste aus, um sie zu schließen.

- Wählen Sie Spalten aus, und fügen Sie Filter hinzu, die auf die resultierende Reihe von Services angewendet werden:

  a. Wählen Sie in der rechten Leiste **Eigenschaften** und dann einen leeren Bereich im Canvas aus, um sicherzustellen, dass nichts ausgewählt ist.

  b. Wählen **Sie** unten in der rechten Leiste Spalten hinzufügen, und wählen Sie die hinzuzufügenden Spalten aus. Wählen Sie außerhalb der Spaltenliste aus, um sie zu schließen.

  c. Wählen Sie das Symbol **Abfragefilter für Service-Mapping anwenden** oben in der Canvas aus, und fügen Sie Filter hinzu.

- Gesamte Abfrage umkehren und nach allen Service-Mapping -Services suchen, die das Abfragemuster nicht enthalten: Wählen Sie einen Knoten einmal oder zweimal aus, damit in der rechten Leiste Abfrageeigenschaften angezeigt werden. Aktivieren Sie im Abschnitt „Metadaten“ die Option „ **Services einschließlich dieses Musters** “, um die Option zu aktivieren bzw. zu deaktivieren.
- Fügen Sie ein Such-Tag hinzu, das dann als Suchkriterium für gespeicherte Abfragen verwendet werden kann:

  a. Wählen Sie das Symbol **Tags** hinzufügen oben in der Canvas aus.

  b. Wählen Sie „ **Tag** hinzufügen“, und geben Sie im Dialogfeld „ **Abfrage-Tags** “ mindestens eine Tag-Zeichenfolge ein.

  c. Wählen Sie erneut das Symbol **Tags** hinzufügen, um das Dialogfeld **Abfrage-Tags** zu schließen.

4. Wählen Sie **Speichern**.

Zeigen Sie auf der Registerkarte **Gespeicherte Abfragen** auf ein gespeichertes Abfrage-Widget, und wählen Sie **Abfrageinformationen** aus, um Abfragedetails wie den Abfragetyp, das Datum der letzten Aktualisierung und die Abfragezeitpläne anzuzeigen.

Nächste Maßnahme

- Wählen Sie **Ausführen**.

Im Abfrageergebnisbereich werden nur die ersten 100 Ergebnisse der Abfrage angezeigt.

- Wählen Sie **Weitere Ergebnisse laden** aus, um den nächsten Satz von 100 Ergebnissen anzuzeigen.
- Wählen Sie **Alle Ergebnisse** laden aus, um die restlichen Abfrageergebnisse anzuzeigen, bis zu der durch die Systemeigenschaft glide.cmdb.query.max_results_limit angegebenen Anzahl (standardmäßig 10.000).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wählen Sie ein CI aus, um das zugehörige CI-Formular zu öffnen, und wählen Sie im CI-Formular **In CMDB-Arbeitsbereich öffnen, um die CI-Integrität auf der Kachel „CI-Integrität" im CMDB-Arbeitsbereich** anzuzeigen. Dieser Vorgang erfordert die Rolle sn_cmdb_user (CMDB-Benutzer).

Hinweis:
Wenn eine Abfrage ausgeführt wird, warten Sie, bis die Abfrage abgeschlossen ist oder eine Zeitüberschreitung auftritt, bevor Sie eine andere Abfrage öffnen oder ausführen.

- Einstellungen für Abfragegenerator ändern: Wählen Sie das Symbol für Einstellungen ( ), um das Dialogfeld „ **Einstellungen** für Abfragegenerator" zu öffnen.
- Kopieren und teilen Sie die URL der gespeicherten Abfrage für Benutzer, die auf den CMDB-Abfragegenerator zugreifen können. Wenn Sie die freigegebene URL in ein neues Internetbrowser-Fenster eingeben, wird die gespeicherte Abfrage direkt im CMDB-Abfragegenerator geöffnet.
- Erstellen Sie einen Bericht im CMDB-Abfragegenerator.
- Erstellen Sie einen Zeitplan, um die Abfrage zu einem späteren Zeitpunkt auszuführen und die Ergebnisse per E-Mail an interessierte Parteien zu senden.
- Abfrageergebnisse exportieren:

  Exportieren Sie sichtbare Abfrageergebnisse: Wählen Sie das Kontextmenü Abfrageergebnisse und dann **Exportieren**aus. Selbst wenn die Schaltfläche **Weitere Ergebnisse** laden sichtbar ist und darauf hinweist, dass zusätzliche Abfrageergebnisse vorhanden sind, werden nur die sichtbaren Ergebnisse exportiert.

- Exportieren und importieren Sie eine CMDB-Abfrage um eine Abfragedefinition zwischen Instanzen zu portieren.
- Füllen Sie eine CMDB-Gruppe mit der gespeicherten Abfrage aus.
- Löscht eine CMDB-Abfrage.

Zugehörige Informationen

Beispielanfragen

Eine CMDB-Teilabfrage ausführen

Sie können eine Teilabfrage im CMDB-Abfragegenerator ausführen, indem Sie einen Abschnitt einer Abfrage definieren und dann ausführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: cmdb_query_builder (enthalten für itil, itil_admin und asset)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Während Sie eine Abfrage erstellen oder eine gespeicherte Abfrage überprüfen, können Sie nur einen Abschnitt der Abfrage ausführen. Markieren Sie auf der Canvas im CMDB-Abfragegenerator einen Abschnitt der Abfrage, der die Knoten und Beziehungen der Teilabfrage enthält, die Sie ausführen möchten. Sie können dann die Ergebnisse der Teilabfrage überprüfen und die Abfrage bei Bedarf aktualisieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Abfragegenerator**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „CMDB-Abfragegenerator" eine Kachel aus, um eine vorhandene Abfrage zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie das Auswahltool unter dem Navigationstool aus, um zu einem Abschnittsauswahlmodus zu wechseln.
4. Umranden Sie einen Abschnitt der Abfrage:
   a. Wählen Sie die obere linke Ecke des Abschnitts aus.
   b. Ziehen Sie die Drag-and-Drop-Taste in der rechten unteren Ecke des Abschnitts, den Sie erstellen möchten. Während sich der Cursor bewegt, wird der ausgewählte Abschnitt blau hervorgehoben. Die Abfrageknoten, die in der Teilabfrage enthalten sind, werden mit einem blauen Rand angezeigt.
5. Wählen Sie **Ausführen**.
6. Wählen Sie im Dialogfeld „Startknoten auswählen“ den Startknoten für die Teilabfrage aus, und wählen Sie dann **Bestätigen**aus.

Ergebnisse
Die Ergebnisse der Teilabfrage werden im Ergebnisbereich angezeigt.

Löscht eine CMDB-Abfrage

Löschen Sie eine CMDB-Abfrage, die nicht mehr verwendet wird oder benötigt wird.

Vorbereitungen
Die Abfrage, die Sie löschen möchten, muss bereits gespeichert sein.

Erforderliche Rolle: cmdb_query_builder (enthalten für itil, itil_admin und asset). Autorisierte Benutzer können eine von einem anderen Benutzer erstellte Abfrage löschen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** und wählen Sie **CMDB-Abfragegenerator**aus.
2. Wählen Sie auf der Seite „ **CMDB** -Abfragegenerator“ die Registerkarte Gespeicherte Abfragen aus, und legen Sie den Anzeigemodus auf Kartenansicht fest ( ).
3. Wechseln Sie zur Karte mit der Abfrage, die Sie löschen möchten.
4. Wählen Sie das Symbol Abfrage löschen (X) aus, das in der Karte angezeigt wird.

Erstellen Sie einen Bericht im CMDB-Abfragegenerator

Verwenden Sie CMDB-Abfragegeneratorberichte, um die Ergebnisse einer CMDB-Abfrage oder einer Service-Mapping -Abfrage anzuzeigen. Erstellen Sie einen Basisbericht oder einen dynamischen Bericht, der automatisch aktualisiert wird, wenn sich die Ergebnisse der zugehörigen gespeicherten Abfrage ändern.

Erstellen Sie einen Standardbericht

Nachdem Sie im CMDB-Abfragegenerator eine Abfrage ausgeführt haben, können Sie einen Basisbericht erstellen, der auf die Abfrageausführung beschränkt ist.

Vorbereitungen
Das Plugin „Core UI“ (com.glide.ui.ui16) muss aktiviert sein.

Erforderliche Rolle:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Bericht anzeigen: cmdb_query_builder oder cmdb_query_builder_read
- Bericht erstellen: cmdb_query_builder oder cmdb_query_builder_read und report_user

In einem Basissystem ist die Rolle cmdb_query_builder in den Rollen itil und asset enthalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** und klicken Sie auf **CMDB-Abfragegenerator**.
2. Erstellen Sie eine Abfrage.
3. Klicken Sie im Abfrageergebnisbereich auf **Weitere Ergebnisse** laden oder **Alle Ergebnisse** laden, um alle Ergebnisse zu laden, die Sie in den Basisbericht aufnehmen möchten.
4. Klicken Sie im Abfrageergebnisbereich auf das Kontextmenü der Spalte, und wählen Sie **Balkendiagramm** oder **Kreisdiagramm**aus.

Ergebnisse

Die Anwendung „Berichte“ erstellt einen Basisbericht, der sich auf die derzeit geladenen Abfrageergebnisse bezieht und statisch ist.

Zugehörige Informationen

Berichterstellung

Eine CMDB-Abfrage mit dem CMDB-Abfragegenerator erstellen

Erstellen Sie mit dem CMDB-Abfragegenerator eine Service-Mapping -Abfrage

Eine CMDB-Teilabfrage ausführen

Erstellen Sie einen dynamischen Bericht

Erstellen Sie nach dem Ausführen einer gespeicherten Abfrage im CMDB-Abfragegenerator einen dynamischen Bericht, der kontinuierlich aktualisiert wird, um die neuesten Abfrageergebnisse anzuzeigen. Sie können einen dynamischen Bericht wie jeden anderen mit Reporting erstellten Bericht verwenden und ihn zu Performance Analytics-Dashboards hinzufügen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Abfrage, für die Sie einen dynamischen Bericht erstellen möchten, eine gespeicherte Abfrage ist und dass ein Zeitplan für die Abfrage angegeben ist. Führen Sie außerdem die gespeicherte Abfrage aus, und stellen Sie sicher, dass alle Abfrageergebnisse sichtbar sind.

Erforderliche Rolle:

- Zu erstellen: cmdb_query_builder und report_user
- So zeigen Sie Folgendes an: Möglicherweise gelten Anforderungen für die Berichterstellungsrolle. Anforderungen für die Berichterstellungsrolle finden Sie unter Berichte verwalten .

In Basissystemist die Rolle cmdb_query_builder in den Rollen itil und asset enthalten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Schaltfläche „ **Bericht erstellen** “ im CMDB-Abfragegenerator, die zum Erstellen eines dynamischen Berichts verwendet wird, ist nur aktiviert, wenn:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Abfrage wird gespeichert
- Die Abfrage hat einen Zeitplan
- Nach einer Abfrageausführung ist der gesamte Satz der Abfrageergebnisse vorhanden

Der anfängliche dynamische Bericht, den Sie erstellen, basiert auf den Ergebnissen der ersten Ausführung der gespeicherten Abfrage. Dann wird bei jeder nachfolgenden Ausführung der gespeicherten Abfrage der zugehörige Bericht automatisch mit den neuesten Abfrageergebnissen aktualisiert.

Wenn Sie jedoch die Abfragedefinition ändern, sind Abfrage und Bericht nicht mehr synchron und Sie müssen einen neuen Bericht erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Abfragegenerator**an.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Gespeicherte Abfragen** die gespeicherte Abfrage aus, für die Sie einen Bericht erstellen möchten.
   Stellen Sie sicher, dass die Abfrage über einen angegebenen Zeitplan verfügt.
3. Wählen Sie **Ausführen**, und vergewissern Sie sich, dass alle Abfrageergebnisse angezeigt werden. Klicken Sie auf **Alle Ergebnisse** laden, falls verfügbar, um alle Ergebnisse zu laden. Die Schaltfläche **„Bericht erstellen** “ ist nur aktiviert, wenn alle Abfrageergebnisse angezeigt werden.
4. Klicken **Sie auf Bericht erstellen**.
   Wenn der CMDB-Abfragegenerator die Abfrageergebnisse auf einer neuen Registerkarte anzeigt, kehren Sie nach dem Öffnen der neuen Registerkarte mit den Abfrageergebnissen zum Fenster „CMDB-Abfragegenerator“ zurück.
5. Klicken Sie im Berichtsdesigner auf **Weiter** oder **Zurück**, um den neuen Bericht auf den Registerkarten **Daten**, **Typ**, **Konfigurieren**und **Stil** anzuzeigen und zu konfigurieren.
   Der Bericht ist bereits mit den CMDB-Abfrageergebnissen und einigen weiteren Berichtsdetails ausgefüllt.
   - Der**Berichtsname** wird auf den Namen der gespeicherten Abfrage festgelegt.
   - **Quelltyp** ist auf **Datenquelle**festgelegt.
   - **Die Datenquelle** wird auf die Tabelle festgelegt, in der die Abfrageergebnisse gespeichert werden.
   - Die**Abfrage-Sys-ID** ist die ID der letzten Ausführung der Abfrage.

   Weitere Informationen zur Berichterstellung und zur Konfiguration von Berichten im Berichtsdesigner finden Sie unter Berichterstellung , Berichte erstellen .
6. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Ausführen**.

Ergebnisse

Der CMDB-Abfragegenerator erstellt eine Berichtsquelle, die Sie an einen Bericht anhängen und mit Dashboards verwenden können. Weitere Informationen zu Berichtsquellen finden Sie unter Berichtsquellen .

Nächste Maßnahme

Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um die neue Berichtsquelle anzuzeigen. Der Name der neuen Berichtsquelle wird auf den Namen der CMDB-Abfrage festgelegt, aus der sie erstellt wurde, und kann nicht geändert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Klicken Sie im Abfragegenerator auf **Gespeicherte Abfragen**. Klicken Sie im Fenster „Gespeicherte Abfragen“ auf das Symbol **Abfrageinformationen** in der Kachel der gespeicherten Abfrage. Scrollen Sie in der Informationsliste zum Ende, und klicken Sie dann auf den Link unter **Berichtsquelle**.
- Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Administration** > **Berichtsquellen** und suchen Sie die neue Berichtsquelle.

Sucht nach einer gespeicherten Abfrage

Mit dem CMDB-Abfragegenerator können Sie nach einer bestimmten gespeicherten Abfrage suchen, indem Sie eine beliebige Kombination von Suchkriterien verwenden, z. B. Name der Abfrage, Typ, anwenderdefinierte Tags und Benutzer, der die Abfrage erstellt oder aktualisiert hat.

Vorbereitungen

Um eine gespeicherte Abfrage mithilfe von Suchkriterien mit **Abfrage-Tags** zu lokalisieren, muss der Abfrage ein Abfrage-Tag zugeordnet sein. Weitere Informationen finden Sie unter Eine CMDB-Abfrage mit dem CMDB-Abfragegenerator erstellen oder Erstellen Sie mit dem CMDB-Abfragegenerator eine Service-Mapping -Abfrage.

Erforderliche Rolle: cmdb_query_builder (enthalten für itil, itil_admin und asset)

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Abfragegenerator**an.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte Gespeicherte Abfragen ein Kriterium für **Sortieren nach aus**.
3. Geben Sie im Feld **Gespeicherte Abfragen** durchsuchen eine Suchzeichenfolge ein, die der Auswahl **Sortieren nach** entspricht, und wählen Sie dann ein Element aus der Liste aus, die während der Eingabe gefüllt wird.
   Die Dropdown-Liste enthält Suchzeichenfolgen, die auf die Sortierkriterien angewendet werden können, z. B. „Abfragename“.
4. Schränken Sie die Suche ein, indem Sie nach Bedarf zusätzliche **Suchzeichenfolgen für Gespeicherte Abfragen** eingeben.

Planen Sie eine CMDB-Abfrage

Planen Sie eine gespeicherte CMDB-Abfrage so, dass sie einmal zu einem geplanten Zeitpunkt oder nach einem wiederkehrenden Zeitplan ausgeführt wird und die Abfrageergebnisse per E-Mail an angegebene Anwender gesendet werden.

Vorbereitungen

Es muss eine gespeicherte CMDB-Abfrage vorhanden sein, die im CMDB-Abfragegenerator erstellt wurde.

Erforderliche Rolle: cmdb_query_builder (für itil und asset enthalten)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Abfrageergebnisse werden als Datei im angegebenen Format an die E-Mail angehängt. Die maximale Anzahl der Ergebniszeilen, die angehängt werden können, wird durch die Systemeigenschaft `glide.cmdb.query.max_results_limit` bestimmt (standardmäßig 10.000).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Abfragegenerator** und wählen Sie dann eine gespeicherte Abfrage aus.
2. Wählen **Sie Zeitplan erstellen** aus, und füllen Sie das Formular aus.

Geplante E-Mail vom Abfragegeneratorformular

Feld	Beschreibung
Abfrage	Die auszuführende Abfrage.
Anwender	Benutzer, die Abfrageergebnisse per E-Mail erhalten sollen. Um E-Mails zu erhalten, müssen Benutzer eine E-Mail-Adresse festgelegt haben und in ihren Benutzerdatensätzen „Benachrichtigungen“ auf „Aktivieren“ gestellt haben.
Gruppen	Gruppen, an die die Abfrageergebnisse per E-Mail gesendet werden sollen.
ZIP-Ausgabe	Gibt an, ob der Bericht als ZIP-Datei gesendet werden soll.
Aktiv	Gibt an, ob die Abfrage gemäß dem angegebenen Zeitplan ausgeführt werden soll.
Ausführen	Häufigkeit zum Ausführen der Abfrage.
Zeit	Uhrzeit zum Ausführen der Abfrage.
Bedingt	Gibt an, ob das Feld **Bedingung** angezeigt werden soll, in dem Sie Bedingungen angeben können, unter denen die Abfrage ausgeführt wird.
Auslassen, wenn keine Datensätze	Geben Sie an, ob E-Mails verteilt werden sollen, wenn die Abfrage keine Ergebnisse zurückgibt.
E-Mail-Adressen	E-Mail-Adressen von Benutzern, die das E-Mail erhalten sollen, aber nicht im System sind.
Betreff	Text, der in der Betreffzeile der Verteilungs-E-Mail angezeigt wird.
Einführungsnachricht	Zusätzliche Nachricht, die mit den Abfrageergebnissen geliefert wird.
Bedingung	Vom Benutzer erstelltes Skript, das vor dem Ausführen der Abfrage prüft, ob bestimmte Bedingungen erfüllt sind. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn **Bedingt** ausgewählt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Typ	Dateiformat für die Abfrageergebnisse. **Hinweis:** Konfigurieren Sie das Formularlayout, um dieses Feld dem Formular hinzuzufügen.

Exportieren und importieren Sie eine CMDB-Abfrage

Exportieren Sie eine gespeicherte CMDB- oder Service-Mapping -Abfragedefinition in eine XML-Datei, die Sie später importieren und im CMDB-Abfragegenerator ausführen können. Mit diesem Prozess können Sie eine gespeicherte Abfrage zwischen Instanzen portieren, z. B. von einer Entwicklungsumgebung in eine Produktionsumgebung.

Vorbereitungen

- Sie müssen eine Abfrage speichern, bevor Sie sie exportieren können.
- Die Domäne in einer exportierten Abfrage muss sowohl in der Quell- als auch in der Zielinstanz sichtbar sein.

Erforderliche Rolle: cmdb_query_builder (enthalten in itil, itil_admin und asset).

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Exportieren einer Kombinationsabfrage wird die integrierte Service-Mapping -Abfragedefinition in die exportierte Abfrage eingeschlossen.

Aus Gründen der Abwärtskompatibilität können Sie alternativ Abfragen als Update Set exportieren und importierenverwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Abfragegenerator**an.
2. Gespeicherte Abfragen exportieren:
   a. Wählen Sie auf der Registerkarte **Gespeicherte Abfragen** entweder in der Listenansicht oder der Kartenansicht eine gespeicherte Abfrage aus.
   b. Wählen Sie das Symbol **Abfrage** exportieren oben in der Canvas Abfragegenerator aus.
   c. Warten Sie, bis die Meldung **„Export der Abfrage abgeschlossen“** angezeigt wird, und wählen Sie dann **Herunterladen**aus.
   Sie können jetzt auf die Abfrage-XML-Datei zugreifen.
3. Gespeicherte Abfrage importieren:
   a. Wählen Sie auf der Registerkarte **Gespeicherte Abfragenoben** im Fenster CMDB-Abfragegenerator das Symbol Abfrage importieren aus.
   b. Wählen Sie im Finder die gespeicherte XML-Abfragedatei aus, und wählen Sie **Öffnen**aus.
   Die importierte Abfrage ist auf der Registerkarte **Gespeicherte Abfragen** des CMDB-Abfragegenerators in der Instanz verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abfragen als Update Set exportieren und importieren

Exportieren Sie eine gespeicherte Abfrage-Definition als Update Set in eine XML-Datei, die Sie später importieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: zum Exportieren – cmdb_query_builder (in itil und asset enthalten) Zum Importieren: Benutzer mit Berechtigung zum Importieren von Update Sets.
Die Domäne in der exportierten Abfrage muss in beiden Instanzen (Quelle und Ziel) sichtbar sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Exportieren Sie eine Abfrage-Definition als Update Set, das Sie später importieren und committen können. Auf diese Weise können Sie eine Abfrage zwischen Instanzen portieren, z. B. aus einer Entwicklungsumgebung in eine Produktionsumgebung. Weitere Informationen zum Exportieren und Bestätigen von Update-Sätzen mithilfe von XML-Dateien finden Sie unter Update Set als lokale XML-Datei speichern .

Wenn Sie eine Kombinationsabfrage exportieren, ist die integrierte Service-Mapping-Abfragedefinition im exportierten Update Set enthalten.

Prozedur

1. Gespeicherte Abfragen exportieren:
   a. Geben Sie im **Filternavigator**qb_saved_query.listein.
   b. Drücken Sie die **Eingabetaste**, um zur Tabelle „Gespeicherte Abfragen“ zu navigieren.
   c. Wählen Sie in der Listenansicht der gespeicherten Abfragen die Abfrage aus, die Sie exportieren möchten.
   d. Wählen Sie **Aktionen für ausgewählte Zeilen** und dann **Abfrage exportieren**aus.
   e. Warten, bis der **Abfrageexporteur** den Export abgeschlossen hat
2. Importieren Sie die exportierte gespeicherte Abfrage:
   a. Navigieren zu **Systemupdate-Sätze** > **Abgerufene Update-Sätze**an.
   b. Wählen Sie im Formular für abgerufene Update-Sätze die **Option Update-Sätze aus XML importieren aus**.
   c. **Wählen Sie auf der Seite „XML importieren“ Datei**auswählen .
   d. Wählen Sie die exportierte XML-Datei aus.
   e. Wählen Sie **Hochladen** aus.
   f. Öffnen Sie den neuen Datensatz, der der Listenansicht der abgerufenen Update Sets hinzugefügt wurde.
   g. Wählen Sie im Formular „Abgerufener Update-Satz“ **Vorschau auf Update-Satz-Batch anzeigen**aus.
   h. Schließen Sie das Dialogfeld „Batch Update Set Vorschau“.
   i. Wählen Sie **Update-Satz-Batch festlegen aus**.
   j. Schließen Sie das Dialogfeld „Update-Satz-Batch bestätigen“.

Ergebnisse

Die importierte Abfrage wird den gespeicherten Abfragegenerator-Abfragen der Instanz hinzugefügt.

Referenz zum CMDB-Abfragegenerator

Referenzthemen enthalten Beispielabfragen und Beschreibungen von Navigations- und Eigenschaftseinstellungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Referenzthemen

Domain Separation und CMDB-Abfragegenerator

Domänentrennung wird im CMDB-Abfragegenerator unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Navigation im CMDB-Abfragegenerator

Verwenden Sie die Navigationswerkzeuge, um die Abfrage zu vergrößern oder zu verkleinern, um die Abfrage zu verschieben, oder um einen Abschnitt der Abfrage zu fassen, der ausgeführt werden soll.

Eigenschaftseinstellungen für CMDB-Abfragegenerator

Verwenden Sie die Eigenschaften des CMDB-Abfragegenerators, um die Abfrageverarbeitung zu konfigurieren.

Beispielanfragen

Verwenden Sie die Beispielabfragen als Modelle zum Erstellen Ihrer anwenderdefinierten CMDB-Abfragen und Service-Mapping -Abfragen.

Domain Separation und CMDB-Abfragegenerator

Domänentrennung wird im CMDB-Abfragegenerator unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Übersicht

Funktionsweise der Domain Separation im CMDB-Abfragegenerator

Mit dem CMDB-Abfragegenerator können Sie auf einfache Weise komplexe Infrastruktur- und Serviceabfragen erstellen, die sich über mehrere CMDB-Klassen erstrecken und viele CIs umfassen, die durch unterschiedliche Beziehungen miteinander verknüpft sind. Die Domänentrennung ist standardmäßig aktiviert.

- **Gespeicherte Abfrage**

  Der Benutzer erstellt eine Abfrage, indem er einen Klassenknoten aus der Klassenhierarchie zieht und auf die Canvas ablegt, und die Knoten mit dem Beziehungstyp verbindet.

  Der Benutzer kann die erstellte Abfrage als XML-Datei in der Datenbanktabelle [qb_saved_query] in der CMDB zur späteren Verwendung speichern. Die gespeicherte Abfrage ist nach Domänen getrennt.

- **Abfrageergebnisse**

  Bei einer gespeicherten Abfrage wählt der Benutzer **Ausführen**. Das Abfrageergebnis wird gespeichert und in der Listenansicht der Plattform angezeigt.

  In den Abfrageergebnissen verhält sich Domain Separation genauso wie die Plattformlistenansicht für die CI-Beziehungstabelle [cmdb_rel_ci] und die CMDB-CI-Tabelle [cmdb]. Da die CI-Beziehung nicht domänengetrennt ist, werden folglich alle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehungen des Abfrageergebnisses unabhängig von den Domänen angezeigt. Wenn im Gegensatz dazu das Abfrageergebnis nur CI ist, werden die Ergebnisse nur angezeigt, wenn sie in der aktuellen Domäne sichtbar sind, da das CMDB-CI domänengetrennt ist.

Zugehörige Informationen

Domain Separation und Configuration Management Database (CMDB)

Eigenschaftseinstellungen für CMDB-Abfragegenerator

Legen Sie Eigenschaftswerte fest, um die Abfrageverarbeitung zu konfigurieren.

Zugriff und Rolle erforderlich

Zum Anzeigen und Bearbeiten von Eigenschaften des Abfragegenerators ist die Administratorrolle erforderlich.

Hinweis:
Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

Eigenschaften für CMDB-Abfragegenerator

Eigenschaft	Beschreibung
Begrenzt die Anzahl der Ergebnisse für eine geplante Abfrage und im Ergebnisabschnitt des Abfragegenerators, wenn Sie **Alle Ergebnisse laden**auswählen. glide.cmdb.query.max_results_limit	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10.000 • Standort: **Konfiguration** > **CMDB-Eigenschaften** > **Eigenschaften des Abfragegenerators**
Zeitlimit (in Sekunden) für die Ausführung eines Batch, um einen Batch mit Abfrageergebnissen (100 Ergebnisse) zu erhalten. glide.cmdb.query.batch_time_limit_in_sec	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 300 • Standort: **Konfiguration** > **CMDB-Eigenschaften** > **Eigenschaften des Abfragegenerators**
Zeitbegrenzung (in Sekunden) für die Ausführung einer gesamten Abfrage, um alle Ergebnisse zu erhalten glide.cmdb.query.query_time_limit_in_sec	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1800 • Standort: **Konfiguration** > **CMDB-Eigenschaften** > **Eigenschaften des Abfragegenerators**
Liste der Nicht-CMDB-Tabellen ausschließen. Die angegebenen Tabellen werden nicht im CMDB-Abfragegenerator angezeigt, wenn ein Anwender eine Abfrage erstellt. glide.cmdb.query.non_cmdb.black_listed_tables	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: leer • Andere Werte: Kommagetrennte Liste von Tabellennamen (nicht Bezeichnungen). Kann „*abc“ einschließen, um alle Tabellen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für CMDB-Abfragegenerator (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	auszuschließen, deren Tabellenname „abc“ enthält. • Standort: **Konfiguration** > **CMDB-Eigenschaften** > **Eigenschaften des Abfragegenerators**
glide.cmdb.query.batch_size	Batchgröße, die global zugewiesen wird, wenn gespeicherte Abfragen ausgeführt werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100 • Speicherort: Zur Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzufügen .

Beispielanfragen

Verwenden Sie die Beispielabfragen als Modelle zum Erstellen Ihrer anwenderdefinierten CMDB-Abfragen und Service-Mapping -Abfragen.

Beispiel für CMDB-Abfrage – Server, die mit der Datenbank verbunden sind

Verwenden Sie dieses Beispiel, um eine CMDB-Abfrage zu erstellen, um alle Server mit einer Verbindung zu einer Datenbank zu finden.

Beispiel für CMDB-Abfrage – kritische Anwendungsservices

Verwenden Sie dieses Beispiel, um eine CMDB-Abfrage zu erstellen, um alle kritischen Anwendungsservices und ihren Besitzer zu finden.

CMDB-Abfragebeispiel – Anwendungsservices mit Incident oder Change

Verwenden Sie dieses Beispiel, um eine CMDB-Abfrage zu erstellen, um alle Anwendungsservices zu finden, für die ein Incident oder eine Change-Anforderung vorliegt. Ergebnisse werden entweder für den Anwendungsservice selbst oder für jedes CI innerhalb des Service zurückgegeben.

CMDB-Abfragebeispiel – Hardware mit installiertem Windows

Verwenden Sie dieses Beispiel, um eine CMDB-Abfrage zu erstellen, um die gesamte Hardware in meinem Serviceangebot zu finden, auf der Microsoft Windows installiert ist.

Service-Mapping Abfragebeispiel – Linux-Server in Services

Verwenden Sie dieses Beispiel, um eine Service-Mapping-Abfrage zu erstellen, um alle Linux-Server in Services zu finden.

Beispiel für CMDB-Abfrage – Server, die mit der Datenbank verbunden sind

Verwenden Sie dieses Beispiel, um eine CMDB-Abfrage zu erstellen, um alle Server mit einer Verbindung zu einer Datenbank zu finden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

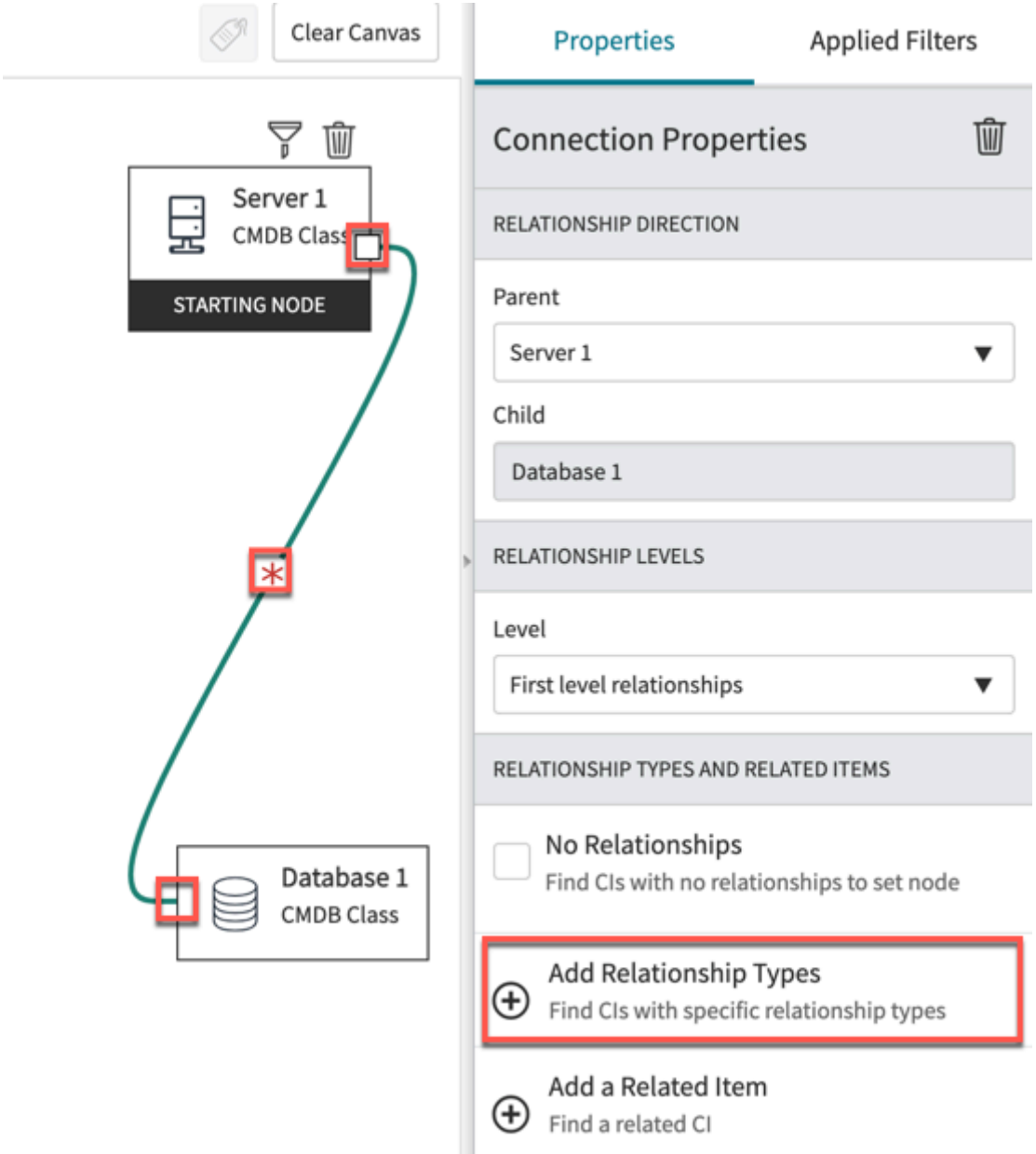
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Abfragegenerator**an.
2. Wählen **Sie Neu erstellen**, und geben Sie einen Namen ein, z. B. Alle Server mit einer Verbindung zu einer Datenbank.
3. Wählen Sie **CMDB-Abfrage** und dann **Erstellen**aus.
4. Suchen Sie in der Liste **„CMDB-Klassen** “ nach der Klasse **Server**, und ziehen Sie sie auf die Canvas.

   Tipp:
   Verwenden Sie das Suchfeld, um Elemente schnell zu finden.

5. Lokalisieren Sie die Klasse **Datenbank**, und platzieren Sie sie rechts neben den Klassenknoten **Server** auf der Canvas.
6. Wählen Sie in der Mitte der rechten Seite von **Server**und dann in der Mitte der linken Seite von **Datenbank** aus, um eine Verbindungslinie zwischen den beiden Klassenknoten zu erstellen.
7. Wählen Sie ein- oder zweimal in der Verbindungslinie aus, bis in der Sidebar das Fenster Verbindungseigenschaften angezeigt wird.
8. Wählen Sie im Abschnitt „Beziehungstypen und zugehörige Elemente“ **Beziehungstypen** hinzufügen, und fügen Sie alle Beziehungen aus der Liste hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die Einstellungen im Abschnitt „Beziehungsrichtung“ spiegeln die Richtung zwischen über- und untergeordneten Elementen in der Beziehung wider. Wenn die Klasse Datenbank das übergeordnete Element in der Beziehung ist, werden die Einstellungen für übergeordnetes **Element** und **untergeordnetes** Element vertauscht.

9. Wählen **Sie Speichern**und dann auf der linken Seite **Gespeicherte Abfragen** aus, um das Widget für die gespeicherte Abfrage anzuzeigen.
10. Wählen Sie das Abfrage-Widget aus, um im Bearbeitungsmodus zum Canvas zurückzukehren.
11. Wählen Sie **Ausführen**, um die Abfrage auszuführen.
    Überprüfen Sie die Abfrageergebnisse. In jeder Zeile werden der Name eines Server-CIs, der Name eines Datenbank-CIs, und der Beziehungstyp zwischen ihnen angezeigt.
12. Fügen Sie den Abfrageergebnissen Spalten hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie den Knoten **Server 1** im Canvas einmal oder zweimal aus, um den Abschnitt mit den Berichtsspalten des Servers 1 im rechten Fensterbereich anzuzeigen.

b. Wählen **Sie Spalten hinzufügen**.

c. Wählen Sie **Hersteller** und dann außerhalb der Spaltenliste aus, um sie zu schließen.

d. Wählen Sie **Ausführen**.
Die Abfrageergebnisse enthalten jetzt die Spalte **Hersteller**.

e. Wählen Sie erneut **Speichern** aus, um Ihre Anpassung für diese Abfrage zu speichern.

Beispiel für CMDB-Abfrage – kritische Anwendungsservices

Verwenden Sie dieses Beispiel, um eine CMDB-Abfrage zu erstellen, um alle kritischen Anwendungsservices und ihren Besitzer zu finden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Abfragegenerator** und wählen **Sie Neu erstellen**aus.
2. Geben Sie als **Abfragename**Alle kritischen Anwendungsservices ein.
3. Wählen Sie **CMDB-Abfrage** und dann **Erstellen**aus.
4. Suchen Sie in der Liste **CMDB-Klassen** nach der Klasse **Anwendungsservice**, und ziehen Sie sie auf die Canvas.

   Tipp:
   Verwenden Sie das Suchfeld, um Elemente schnell zu finden.

5. Fügen Sie dem Anwendungsserviceknoten einen Filter hinzu.
   a. Zeigen Sie auf den Anwendungsservice-Knoten, und wählen Sie dann das Symbol **Filter anwenden**.
   b. Fügen Sie im Abschnitt Filter die Bedingung **[geschäftsrelevanz] [ist] [1 - kritisch]**hinzu.
   c. Schließen Sie den Abschnitt Filter.
6. Fügen Sie den Abfrageergebnissen Spalten hinzu.
   a. Wählen Sie in der Seitenleiste Eigenschaften die Option **Spalten hinzufügen**aus.
   b. Wählen Sie **Business-Relevanz** und **Eigentum von aus**, und wählen Sie dann außerhalb der Spaltenliste aus, um sie zu schließen.
7. Wählen Sie **Speichern**.
8. Wählen Sie **Ausführen**, und überprüfen Sie die Ergebnisse.
   Sie können beispielsweise alle kritischen Anwendungsservices ohne Besitzer suchen.

CMDB-Abfragebeispiel – Anwendungsservices mit Incident oder Change

Verwenden Sie dieses Beispiel, um eine CMDB-Abfrage zu erstellen, um alle Anwendungsservices zu finden, für die ein Incident oder eine Change-Anforderung vorliegt. Ergebnisse werden entweder für den Anwendungsservice selbst oder für jedes CI innerhalb des Service zurückgegeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Abfragegenerator**an.
2. Wählen **Sie Neu erstellen** und geben Sie Anwendungsservices mit Incidents oder Change-Anforderungen als Abfragenamen ein.
3. Wählen Sie **CMDB-Abfrage** und dann **Erstellen**aus.
4. Suchen Sie in der Liste **CMDB-Klassen** nach der Klasse **Anwendungsservice**, und ziehen Sie sie auf die Canvas.

   Tipp:
   Verwenden Sie das Suchfeld, um Elemente schnell zu finden.

5. Wählen Sie **Nicht-CMDB-Tabellen aus**.
6. Suchen Sie die **Incidents** -Klasse in der Klassenhierarchie, und ziehen Sie sie auf die Canvas.
7. Suchen Sie die Klasse „ **Change** -Anforderungen“ in der Klassenhierarchie, und ziehen Sie sie dann auf die Canvas.
8. Verbinden Sie die Knoten Anwendungsservice und Incidents, und schließen Sie dann in der rechten Leiste Eigenschaften ein.
   a. Wählen **Sie Referenzfilter für Incidents auf alle Knoten im Muster anwenden**.
   b. Legen **Sie CI-Referenzspalte verwenden** auf **Konfigurationselement fest**.
9. Verbinden Sie den Anwendungsservice und den Knoten „Change-Anforderung“, und schließen Sie dann in der rechten Leiste den Eigenschaften ein.
   a. Wählen **Sie den Referenzfilter Change-Anforderung auf alle Knoten im Muster anwenden aus**.
   b. Legen **Sie CI-Referenzspalte verwenden** auf **Konfigurationselement fest**.
10. Wählen Sie den Operator „ **And** “ zwischen den Knoten „Incidents“ und „Change-Anforderung“ aus, und ändern Sie ihn in **„Oder“**.
11. Wählen Sie **Speichern**.
12. Wählen Sie **Ausführen**, und überprüfen Sie die Ergebnisse.

CMDB-Abfragebeispiel – Hardware mit installiertem Windows

Verwenden Sie dieses Beispiel, um eine CMDB-Abfrage zu erstellen, um die gesamte Hardware in meinem Serviceangebot zu finden, auf der Microsoft Windows installiert ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Abfragegenerator** und wählen **Sie Neu erstellen**aus.
2. Geben Sie als Abfragename Alle Hardware in meinem Serviceangebot ein, auf der Windows installiert ist.
3. Wählen Sie **CMDB-Abfrage** und dann **Erstellen**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Suchen Sie in der Liste **CMDB-Klassen** nach den folgenden Klassen, und ziehen Sie sie dann in die Canvas:

   Tipp:
   Verwenden Sie das Suchfeld, um Elemente schnell zu finden.

   - **Service**
   - **Serviceangebot**
   - **Anwendungsservice**
   - Suche nach Infrastruktur, **Hardware**

5. Verbinden Sie den Serviceknoten mit dem Serviceangebotsknoten.

   Wählen Sie in der Seitenleiste Eigenschaften die Option **Beziehungstyp hinzufügen** und dann die Beziehung **Verbinden mit::Verbunden von aus**.

6. Verbinden Sie den Knoten „Serviceangebot“ mit dem Knoten „Anwendungsservice“.

   Wählen Sie in der rechten Leiste Eigenschaften die **Option Beziehungstyp hinzufügen** und anschließend die Beziehung **Verbinden mit::Verbunden von aus**.

7. Wählen Sie den Knoten Anwendungsservice aus.

   Wählen Sie in der rechten Leiste Eigenschaften die **Option Angehängte Knoten in Muster konvertieren**, um alle CIs innerhalb des Anwendungsservice in die Abfrage einzubeziehen.

8. Verbinden Sie den Anwendungsservice-Knoten mit dem Hardware-Knoten.
9. Gesamte Infrastruktur unter Service,
10. Wählen Sie **Speichern**.
11. Wählen Sie **Ausführen**, und überprüfen Sie die Ergebnisse.

    Sie können **Spaltenoptionen** des Spaltenheaders „Service“ und dann „Nach **Service**gruppieren“ auswählen. Erweitern Sie dann einen Service, um die gesamte Hardwareinfrastruktur unter diesem Service anzuzeigen.

12. Kehren Sie zum Fenster „CMDB-Abfragegenerator“ zurück, um die Abfrage so zu erweitern, dass sie nur Infrastruktur-CIs umfasst, auf denen Windows installiert ist.
13. Wählen Sie **Nicht-CMDB-Tabellen**aus, suchen Sie die Klasse „ **Softwareinstanz“**, und ziehen Sie sie in die Canvas.
14. Verbinden Sie den Hardware-Knoten mit dem Software-Instanzknoten.

    Legen Sie in der rechten Leiste der Eigenschaften die **Spalte CI-Referenz verwenden** auf **Installiert auf**fest.

15. Zeigen Sie auf den Knoten „Software-Instanz“, und wählen Sie das angezeigte Symbol **Filter anwenden** aus.
    a. Fügen Sie im Abschnitt Filter die Bedingung **[Product Name.Name] [is] [windows]**hinzu.
    b. Schließen Sie den Abschnitt Filter.
16. Wählen Sie **Speichern**.
17. Wählen Sie **Ausführen**, und überprüfen Sie die neuen Ergebnisse.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service-Mapping Abfragebeispiel – Linux-Server in Services

Verwenden Sie dieses Beispiel, um eine Service-Mapping -Abfrage zu erstellen, um alle Linux-Server in -Services zu finden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Beispielabfrage Service-Mapping findet alle Services, die Linux-Server enthalten. Dann kann die Abfrage mit einer einfachen Änderung alle Services finden, die keinen Linux-Server enthalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** und wählen Sie **CMDB-Abfragegenerator**aus.
2. Wählen **Sie Neu erstellen**, und geben Sie im Feld **Name** den Wert Linux-Server unter Services ein.
3. Wählen Sie **Service-Mapping-Abfrage** und dann **Erstellen**aus.
4. Suchen Sie in der Liste **„CMDB-** Klassenhierarchie“ nach **Linux Server**, und ziehen Sie ihn auf die Canvas.

   Tipp:
   Verwenden Sie das Suchfeld, um Elemente schnell zu finden.

5. Wählen Sie **Ausführen**.

   Überprüfen Sie die Abfrageergebnisse. Jede Zeile zeigt den Namen eines Service-Mapping -Service und den Namen eines Linux-Servers an, der ein Mitglied dieses Service ist.

6. Deaktivieren Sie im rechten Seitenbereich **Services mit diesem Muster**, und wählen Sie dann erneut **Ausführen** aus.

   Überprüfen Sie die Abfrageergebnisse. Jetzt zeigt jede Zeile den Namen eines Service-Mapping -Services an, der den angegebenen Linux-Server nicht enthält.

Überwachen Sie die Systemgrundlagen in CSDM und den Dashboards für CMDB-Datengrundlagen

Die Store-App „Dashboards ServiceNow® CSDM und CMDB-Datengrundlagen enthält Dashboards, die Einblicke in die wichtigsten grundlegenden Metriken Ihrer CMDB und Gemeinsames Servicedatenmodell (CSDM) bieten. Diese App enthält Empfehlungen, um sicherzustellen, dass CMDB und CSDM für eine optimale Nutzung und zur Minimierung potenzieller Risiken ordnungsgemäß konfiguriert sind.

Hinweis:
CSDM und die Dashboards für CMDB-Datengrundlagen unterstützen die Domänentrennung nicht.

Eine Einführung finden Sie im Video „ ServiceNow Datengrundlagen-Dashboards für CSDM und CMDB“ .

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Store-App „Dashboards CSDM und „CMDB-Datengrundlagen“ bieten Dashboards, die sich gegenseitig ergänzen. Lesen Sie die entsprechenden Abschnitte für jedes der folgenden Dashboards:

Dashboard „CMDB-Datengrundlagen“.

Wertet verschiedene Konfigurationen und Anpassungen in der CMDB aus. Dieses Dashboard überprüft, ob wichtige Daten gültig und ordnungsgemäß konfiguriert sind, identifiziert potenzielle Risiken bei der Implementierung und bietet Einblick in diese. Verwenden Sie das Dashboard „CMDB-Datengrundlagen“, um Probleme zu vermeiden und eine kontinuierliche, effektive Funktion der CMDB zu unterstützen.

CSDM Dashboard „Datengrundlagen“.

Im Dashboard „CSDM-Datengrundlagen“ werden wichtige CSDM -Metriken auf einer einzigen Seite angezeigt, damit Sie alle Vorteile Ihrer Now Platform® -Produkte nutzen können.

Die Dashboard-Funktionen für CSDM- und CMDB-Datengrundlagen werden durch das Plugin com.snc.cmdb.getwell bereitgestellt, das standardmäßig in Basissystemen aktiviert ist.

Greifen Sie auf die -Dashboards zu

Verwenden Sie einen der folgenden Schritte, um auf die CSDM- und CMDB-Datengrundlagen-Dashboards zuzugreifen:

- Im CMDB-Arbeitsbereich:
  1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
  2. Wählen Sie in der Menüleiste des CMDB-Arbeitsbereichs **Verwaltung**.
  3. Wählen Sie **Dashboard CMDB-Datengrundlagen oder Dashboard CMDB-Datengrundlagenin** den Verwaltungstools im Abschnitt Optimieren aus.
- Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration**, und wählen Sie dann **Dashboard CMDB-Datengrundlagen oder DashboardCSDM-Datengrundlagen aus**.

Sie können zwischen den beiden Dashboards wechseln, indem Sie in der Titelleiste des jeweiligen Dashboards auf das Symbol zum Ändern des Dashboards ( ) klicken.

Leistung verwalten

Dies kann nützlich sein, um die Auswirkungen auf die Leistung zu verwalten, die durch bestimmte Metriken stark beeinträchtigt werden, z. B. durch eine große CMDB oder eine hohe Anzahl nicht konformer CIs. Sie können eine der folgenden Methoden verwenden, um die Leistung dieser Metriken zu verwalten und so die Gesamtleistung der Dashboards zu verbessern:

Deaktivieren Sie eine Metrik

Deaktivieren Sie alle CMDB- oder CSDM-Metriken, die nicht benötigt werden oder umfangreiche Ressourcen erfordern und sich auf die Leistung auswirken. Die Aktiv/Inaktiv-Einstellungen für Metriken bleiben für alle Familien-Release-Upgrades erhalten.

So deaktivieren Sie eine Metrik:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Greifen Sie auf die Tabelle „CMDB/CSDM-Besserungsmetriken“ [sn_getwell_metric] zu, in der alle CMDB- und CSDM-Metriken gespeichert sind.
2. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle [sn_getwell_metric].
3. Suchen Sie die Metrik, die Sie deaktivieren möchten, und setzen Sie ihre Spalte **Aktiv** auf **false**.

Kacheln in den Dashboards, die inaktiven Metriken zugeordnet sind, sammeln keine Daten mehr und werden nicht aktualisiert. Weitere Informationen zum Deaktivieren von Metriken finden Sie unter Deaktivieren von Metrikberechnungen in Dashboards für CMDB- und CSDM-Datengrundlagen [KB1430455].

Begrenzen Sie eine Metrik

Für die folgenden Metriken können Sie metrikspezifische Einstellungen verwenden, um ihre Auswirkungen auf die Leistung zu begrenzen:

- CMDB-Metriken:
  - *CIs Processed via IRE*
  - *CIs with Relationships to Parent and Child*
  - *Hardware CIs with Serial Numbers*
- CSDM-Metriken:
  - *Application Services with 'Consumes::Consumed By' Relationship to Business Application*
  - *Application Services with Business Application Relationships*
  - *Business Application with Application Service Relationship*

Die folgenden Spalten in der Tabelle „CMDB/CSDM-Besserungsmetriken“ [sn_getwell_metric] sind mit Standardwerten pro Metrik festgelegt, die die Auswirkung auf die Leistung begrenzen. Einige dieser Werte können optimiert werden. Überprüfen Sie diese Einstellungen, z. B. wenn eine große Anzahl nicht konformer CIs für eine Metrik vorhanden ist. Ein weiteres Beispiel ist eine große CMDB, bei der eine kleine Anzahl konformer CIs für eine Metrik bereits ein ausreichender Indikator für die Integrität ist und die restlichen CIs für diese Metrik nicht verarbeitet werden müssen.

- *Aggregate limit*: Die maximale Anzahl oder der Prozentsatz der nicht konformen CIs, die für die Metrik gemeldet werden. Sobald dieser Schwellenwert erreicht ist, wird das Zählen für die Metrik für die Ausführung beendet, und die Punktzahl für die Metrik wird auf 0 gesetzt (Sie können den Standardwert nicht anpassen).
- *Fail count threshold*: Der Schwellenwert der Anzahl der aufeinanderfolgenden Metrikausführungen, die aufgrund eines Überschreitens des *Runtime threshold*der Metrik fehlgeschlagen sind. Wenn dieser Schwellenwert erreicht wird, wird die entsprechende Metrik automatisch deaktiviert.
- *Runtime threshold*: Der Zeitschwellenwert in Sekunden, der für eine Metrikausführung als zu lang betrachtet wird. Bei Überschreitung gilt die aktuelle Metrikausführung als fehlgeschlagen.

Wenn bei den meisten Metriken die Anzahl der aufeinanderfolgenden Ausführungen, die fehlschlagen, weil die Laufzeit *Runtime*

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

*threshold*überschreitet und größer als *Fail count threshold*ist, deaktiviert wird, deaktiviert das System die Metrik automatisch. Sie können eine deaktivierte Metrik manuell erneut aktivieren, indem Sie ihre Spalte **Aktiv** auf **true**setzen. Eine Ausnahme zu diesen Spaltendefinitionen und ihrer Verwendung ist die CMDB-Metrik *CIs Processed via IRE*. Details finden Sie unter Dashboard „CMDB-Datengrundlagen“..

Dashboard „CMDB-Datengrundlagen“.

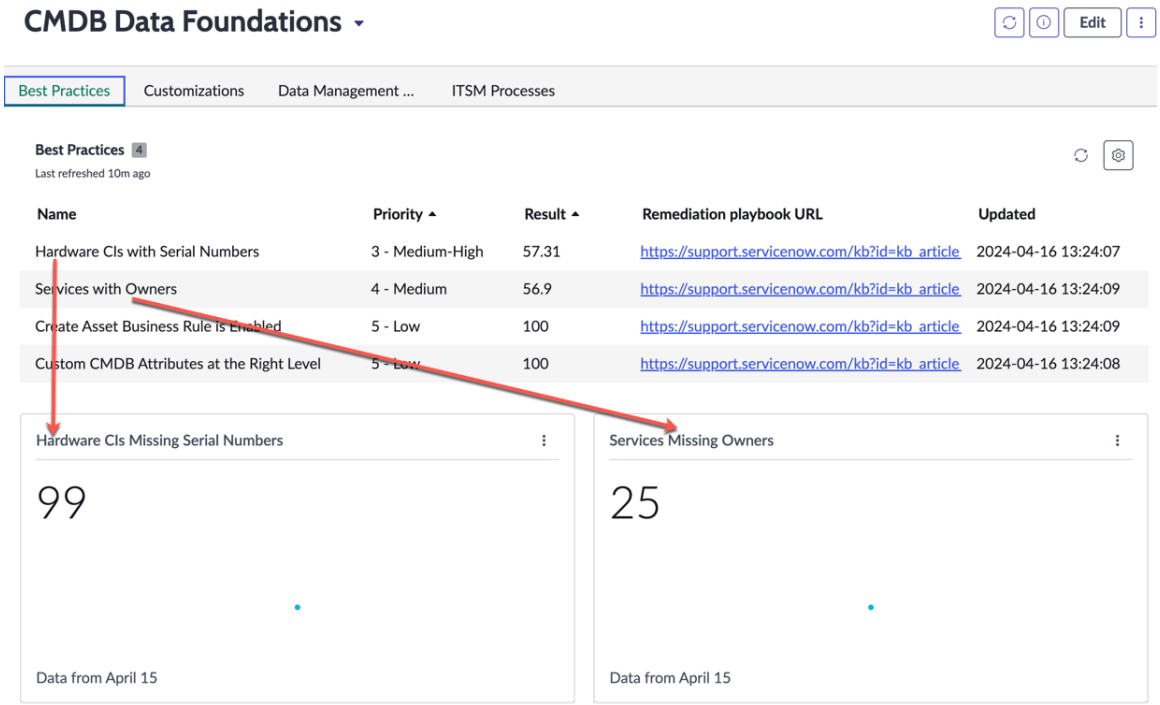
Verwenden Sie das Dashboard „CMDB-Datengrundlagen“, um grundlegende, wichtige, integritätsbezogene Metriken in CMDB zu überwachen.

Anforderungen

- Für den Zugriff auf das Dashboard „CMDB-Datengrundlagen“ müssen Benutzer mit den Rollen „admin“, „itil_admin“ oder „asset“ konfiguriert sein. Einige Metriken, mit denen Sie einen Drilldown zu Performance Analytics-Daten (PA) ausführen können, erfordern möglicherweise zusätzliche Rollen für den Zugriff auf bestimmte Tabellen. Diese Rollen werden je nach Metrik als angemessen angegeben.
- Das Dashboard „CMDB-Datengrundlagen“ fügt die folgenden geplanten Aufgaben hinzu, die ausgeführt werden müssen:
  - *CMDB Get Well Metric Collection*: Berechnet und speichert Details für konforme CIs, die Metriken zugeordnet sind, und füllt die Listenansicht mit den Metriken aus. Daten werden im Dashboard erst nach der ersten Ausführung dieser geplanten Aufgabe angezeigt. Die Punktzahlen der Metriken werden in der Tabelle „Metrikpunktzahlen für CMDB-Datengrundlagen“ [sn_getwell_cmdb_score] gespeichert. Dieser Nicht-PA-Auftrag wird standardmäßig täglich ausgeführt.
  - *CMDB Data Foundations PA Metric Collection*: Berechnet die Gesamtzahl der nicht konformen CIs, die Metriken zugeordnet sind, und füllt die PA-Widgets im Dashboard aus. Außerdem stellt Trenddaten im Zeitverlauf für die nicht konformen CIs bereit, die Metriken zugeordnet sind. Dieser PA-Auftrag wird standardmäßig täglich ausgeführt.
  - *CMDB Get Well CIs Processed Via IRE Metric Batch Collection*: Wird einmal täglich (standardmäßig) vom Auftrag *CMDB Get Well Metric Collection* aufgerufen und wiederholt in 10-Minuten-Intervallen ausgeführt, um möglichst viele Batch-Dateien für 1.000 CIs (Standard) zu verarbeiten. Nach jeder 10-Minuten-Ausführung wird der Auftrag für eine Minute angehalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht



Das Dashboard „CMDB-Datengrundlagen“ enthält vier Registerkarten, die jeweils einen bestimmten Satz von CMDB-Metriken gruppieren:

- **Best Practices**: Prüft, ob die Verwendung von Tabellen und Eigenschaften zur Unterstützung der Integrität der CMDB bestimmungsgemäß ist. Dieser Satz von Metriken überprüft die Einhaltung von CSDM-bezogenen Standards, z. B. für das Ausfüllen von Services und Beziehungen.
- Anpassungen:**Prüft**, wie Anpassungen an die CMDB verwendet werden. Dieser Satz von Metriken überprüft, dass Anpassungen nicht übermäßig verwendet werden und dass sie nur bei Bedarf verwendet und richtig angewendet werden.
- *Datenverwaltungspraktiken*: Prüft, ob der Import von Daten von Drittparteien in die CMDB ordnungsgemäß erfolgt ist, ohne die Integrität der CMDB zu beeinträchtigen. Dieser Satz von Metriken überprüft, ob die importierten Daten ordnungsgemäß konfiguriert und formatiert sind, um die Grundlage für CMDB-Funktionen bereitzustellen.
- **ITSM-Prozesse**: Überprüfen Sie, ob ITSM-Prozesse CMDB-Daten nutzen.

Spalten in der Listenansicht der Metriken

In der Listenansicht der Metriken werden die folgenden Spalten angezeigt:

Name

Name der Metrik.

Priorität

Priorität einer Metrik. Die Priorität für eine Metrik ist eine Berechnung der Gewichtung der Metrik und des Schweregrads der prozentualen Punktzahl. Die Priorität reicht von **1 – Kritisch** als höchste Priorität bis zur niedrigsten Priorität **5 – Niedrig**. Metriken werden in ihrer Prioritätsreihenfolge aufgelistet, beginnend mit der Metrik mit der höchsten Priorität (niedrigste Prioritätsnummer).

Ergebnis

Prozentsatz der CIs (oder des gemessenen Elements), die mit der Metrik konform sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Einige Metriken verwenden einen niedrigeren Schwellenwert, der sich auf das im Dashboard angezeigte Ergebnis auswirkt. Wenn für diese Metriken der Prozentsatz der konformen CIs kleiner als der untere Schwellenwert ist, wird für die Metrik als Ergebnis 0 angezeigt.

Korrektur-Playbook-URL

Links zu Korrektur-Playbook-Artikeln in Now Support. Diese Wissensartikel enthalten Kontext für das jeweilige Problem, Richtlinien zur Behebung des Problems und andere notwendige Details, um CIs konform zu machen. Klicken Sie auf den Link, und verwenden Sie Ihre Now Support -Anmeldeinformationen, um auf den Wissensartikel zuzugreifen.

Performance Analytics-Widgets

Die meisten Metriken sind mit PA-Widgets (Kacheln) verknüpft, die weitere Details zu CIs bereitstellen, die nicht mit der Metrik übereinstimmen; entsprechend. Führen Sie einen Drilldown durch, um auf die PA-Widgets zuzugreifen, die von der geplanten Aufgabe *`CMDB Data Foundations PA Metric Collection`* bereitgestellt werden.

Auf der Analytics Hub-Seite:

- Klicken Sie auf das Kontextmenü **Aufgliederungen**, um verfügbare Aufgliederungen anzuzeigen.
- Stellen Sie sicher, dass die Option **Echtzeit** (

) ausgewählt ist, und klicken Sie dann auf **Datensätze** anzeigen, um eine Listenansicht der entsprechenden CIs anzuzeigen.

Best Practices-Metriken

Die Registerkarte „ **Best Practices** “ enthält die folgenden Metriken:

Business-Regel „Asset erstellen“ ist aktiviert

Überprüft das Vorhandensein der Business-Regel *`Create Asset on insert`*. Wenn die Geschäftsregel vorhanden ist, beträgt die prozentuale Punktzahl für die Metrik 100. Andernfalls wird die prozentuale Punktzahl auf 0 festgelegt.

Anwenderdefinierte CMDB-Attribute auf der richtigen Ebene

Prozentsatz der anwenderdefinierten Attribute, die auf einer höheren Ebene in der CMDB-Hierarchie hinzugefügt werden sollen. Beispielsweise wurde das anwenderdefinierte Attribut *`Warranty duration`* dreimal in der Klasse „Computer“ hinzugefügt, anstatt das Attribut einmal auf einer höheren Ebene in der Hierarchie hinzuzufügen, was effizienter ist.

- Wenn (Gesamtanzahl der Attribute, die nach oben verschoben werden können > 10): Der Prozentsatz wird auf 0 festgelegt.
- Andernfalls: Der Prozentsatz wird auf (10 – Gesamtzahl der Attribute, die nach oben verschoben werden können)*10 festgelegt.

Hardware-CIs mit Seriennummern

Prozentsatz der Computer- oder Netzwerkgeräte-CIs mit Seriennummer im Vergleich zu CIs ohne. Die Metrik basiert auf den folgenden Bedingungen:

- Klasse ist eine Instanz von Computer oder Gerät
- Status = Installiert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Betriebsstatus = Funktionsfähig
- Seriennummer ist leer

Der vollständige Satz von CIs für diese Metrik besteht aus den CIs, die die ersten drei Bedingungen erfüllen. Die CIs, die alle Bedingungen erfüllen, werden als nicht konforme Computer- oder Netzwerkgeräte-CIs ohne Seriennummer gezählt.

Hinweis:
Wenn der Prozentsatz der konformen CIs weniger als 70 % beträgt, wird die Prozentzahl für diese Metrik auf 0 festgelegt.

Die Kachel Hardware-CIs mit fehlenden Seriennummern zeigt die Gesamtzahl der CIs, die nicht mit der Metrik übereinstimmen. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller CIs.

Das Diagramm Hardware-CIs mit fehlender Seriennummer nach Schlüsselklassen zeigt die CIs, denen eine Seriennummer fehlt, gruppiert nach Schlüsselklassen. Zeigen Sie auf eine Klassenleiste im Diagramm, um weitere Details anzuzeigen, und klicken Sie auf eine Klassenleiste, um eine Listenansicht dieser CIs für die Klasse aufzurufen.

Um eine potenzielle Auswirkung auf die Leistung zu verwalten, können Sie die Metrik nicht nur deaktivieren, sondern auch die Auswirkung auf die Leistung begrenzen, indem Sie die folgenden Leistungsmanagement-Spalten für die Metrik in der Tabelle „CMDB/CSDM-Besserungsmetriken“ [sn_getwell_metric] anpassen. Für diese Metrik werden diese Spalten mit den folgenden Standardwerten festgelegt:

- *`Aggregate limit`*: 30 (% der CIs in der Metrik)
- *`Fail count threshold`*: 3
- *`Runtime threshold`*: 3.600

Weitere Informationen zu diesen Spalten finden Sie unter Leistungsmanagement in Überwachen Sie die Systemgrundlagen in CSDM und den Dashboards für CMDB-Datengrundlagen.

Services mit Besitzern

Prozentsatz der operativen Services, bei denen das Feld *`owned_by`* ausgefüllt ist, im Vergleich zu den operativen Services, bei denen dieses Feld nicht ausgefüllt ist.

Der vollständige Satz von CIs für diese Metrik besteht aus allen operativen Services in der Tabelle „Service“ [cmdb_ci_service] (*`operational_status`* = **Operativ**). Die prozentuale Punktzahl für diese Metrik wird berechnet als (Konforme CIs/Vollständiger Satz von CIs) *100.

Die Kachel „Services ohne Besitzer“ zeigt die Gesamtzahl der CIs, die nicht mit der Metrik konform sind. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller CIs.

Metriken für Anpassungen

Die Registerkarte **Anpassungen** enthält die folgenden Metriken:

Nutzung der Tabelle mit Geschäftsanwendungen des Basissystems

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überprüft das Vorhandensein einer benutzerdefinierten Geschäftsanwendungstabelle (eine beliebige Tabelle, die [cmdb_ci] erweitert), deren Name mit „u_“ oder „x_“ beginnt und die die Zeichenfolgen „bus“ und „app“ enthält.

Wenn eine solche benutzerdefinierte Tabelle vorhanden ist, ist der Prozentsatz 0, andernfalls beträgt der Prozentsatz 100.

Die Kachel Tabellen für anwenderdefinierte Geschäftsanwendungen zeigt alle anwenderdefinierten Tabellen für Geschäftsanwendungen. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller Tabellen.

Nutzung der CMDB-Beziehungstypen des Basissystems

Prozentsatz der Basissystem-Beziehungstypen im Vergleich zu anwenderdefinierten Beziehungstypen, die von Anwendern erstellt wurden. Das Erstellen anwenderdefinierter Beziehungstypen kann die Integrität der CMDB beeinträchtigen. Daher kann diese Metrik Ihnen helfen, solche Probleme zu vermeiden.

Diese Metrik zählt Datensätze in der Tabelle „Beziehungstyp“ [cmdb_rel_type], bei der *sys_package* auf „global“ und *name* nicht auf „Verwaltet::Verwaltet von“ festgelegt ist. Die prozentuale Punktzahl für diese Metrik wird wie folgt berechnet:

- Wenn die Anzahl <= 0 ist, ist der Prozentsatz 100
- Wenn die Anzahl > 10 ist, ist der Prozentsatz 0
- Andernfalls Prozentsatz = (10 – Anzahl) * 10

Die Kachel „Anwenderdefinierte CMDB-Beziehungstypen“ zeigt die Beziehungen, die nicht mit der Metrik übereinstimmen. Dies sind die Beziehungen, die nicht im Basissystem enthalten waren und anwenderdefiniert erstellt wurden. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget einen Drilldown durchzuführen und weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller Beziehungen.

Basissystem-Beziehungstypen nicht gelöscht oder neu erstellt

Prozentsatz der Beziehungstypen, die im Basissystem vorhanden sind und nicht gelöscht oder neu erstellt wurden, im Vergleich zu denen, die gelöscht und möglicherweise neu erstellt wurden. Das Löschen und Neuerstellen von Basissystembeziehungen kann die Integrität der CMDB beeinträchtigen. Daher kann diese Metrik Ihnen helfen, potenzielle Probleme zu vermeiden.

Diese Metrik zählt die Anzahl der Basissystembeziehungen, die gelöscht und möglicherweise neu erstellt wurden. Die prozentuale Punktzahl für die Metrik wird wie folgt berechnet:

- Wenn die Anzahl <= 0 ist, wird der Prozentsatz auf 100 festgelegt
- Wenn die Anzahl > 10 ist, wird der Prozentsatz auf 0 festgelegt
- Andernfalls ist der Prozentsatz = (10 – Anzahl) * 10

an.

Die Kachel „Gelöschte und/oder neu erstellte CMDB-Beziehungstypen des Basissystems“ zeigt die Beziehungen an, die nicht mit der Metrik übereinstimmen. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget einen Drilldown durchzuführen und weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller Beziehungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwenderdefinierte CMDB-Tabellen mit Standardbenennung

Prozentsatz der anwenderdefinierten CMDB-Tabellen, deren Name nicht mit der Standardzeichenfolge „u_cmdb_ci“ beginnt. Die Metrik zählt Tabellen in der Tabelle „Tabellen“ [sys_db_object], die sich aus der CMDB-Tabelle erstrecken und deren Name mit der Zeichenfolge „u_“ beginnt (was anzeigt, dass es sich um eine benutzerdefinierte Tabelle handelt), aber nicht mit „u_cmdb_ci“.

Die prozentuale Punktzahl für diese Metrik wird wie folgt berechnet:

- Wenn count <= 0, ist der Prozentsatz 100
- Wenn Anzahl > 6, ist der Prozentsatz 0
- Wenn die Anzahl zwischen 0 und 6 liegt, ist der Prozentsatz (1-(Anzahl/6)) * 100

Die Kachel „Anwenderdefinierte CMDB-Tabellen, die keine Standardbenennung verwenden“ zeigt die Tabellen an, die nicht mit der Metrik übereinstimmen; entsprechend. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller Tabellen.

Verwendung von anwenderdefinierten Attributen

Prozentsatz der anwenderdefinierten Attribute, die CMDB-Tabellen im Basissystem hinzugefügt wurden. Anwenderdefinierte Attribute werden durch einen Tabellennamen identifiziert, der mit „cmdb_ci“ beginnt, und einen Spaltennamen, der mit „u_“ beginnt.

Die prozentuale Punktzahl für die Metrik wird wie folgt berechnet:

- Wenn (Gesamtanzahl der anwenderdefinierten Attribute > 50): Der Prozentsatz wird auf 0 festgelegt.
- Wenn (Gesamtanzahl der anwenderdefinierten Attribute < 10): Der Prozentsatz wird auf 100 festgelegt.
- Wenn (Gesamtanzahl der anwenderdefinierten Attribute beträgt 10–50): Der Prozentsatz ist auf (Gesamtanzahl der anwenderdefinierten Attribute beträgt 10)/(50–10)*100 festgelegt.

Metriken für Datenverwaltungspraktiken

Die Registerkarte **„Datenverwaltungspraktiken“** enthält die folgenden Metriken:

Aktive CIs, die in den letzten 90 Tagen aktualisiert wurden

Prozentsatz der aktiven Hardware-CIs [cmdb_ci_hardware] oder VMware-VM-Instanz [cmdb_ci_vmware_instance], die in den letzten 90 Tagen aktualisiert wurden, im Vergleich zu den CIs, die nicht aktualisiert wurden (veraltete CIs). Die Metrik basiert auf den folgenden Bedingungen:

- Klasse ist eine Instanz einer Hardware-Instanz oder einer VMware-VM-Instanz
- Status = Installiert
- Betriebsstatus = Funktionsfähig
- Aktualisiert >= 90 Tage

Der vollständige Satz von CIs für diese Metrik besteht aus CIs, die die ersten drei Bedingungen erfüllen. CIs, die alle Bedingungen erfüllen, werden als veraltete CIs der Klassen „Hardware“ [cmdb_ci_hardware] und „VMware-VM-Instanz“ [cmdb_ci_vmware_instance] gezählt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn der Prozentsatz der konformen CIs weniger als 65 % beträgt, wird das für diese Metrik angezeigte Ergebnis auf 0 gesetzt.

Die Kachel Aktive CIs, die seit 90 Tagen nicht aktualisiert wurden zeigt die Gesamtzahl der CIs, die nicht mit der Metrik übereinstimmen. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller CIs.

Über IRE verarbeitete CIs

Prozentsatz der über IRE verarbeiteten CIs aus Hardware [cmdb_ci_hardware] oder VMware-VM-Instanz [cmdb_ci_vmware_instance], die über IRE verarbeitet werden, im Vergleich zu CIs, die nicht über IRE verarbeitet werden. CIs gelten als über IRE verarbeitet, wenn sie alle der folgenden Bedingungen erfüllen:

- Hardware-Instanz [cmdb_ci_hardware] oder VMware-VM-Instanz [cmdb_ci_vmware_instance]
- Status = Installiert
- Betriebsstatus = Funktionsfähig
- Sys_id ist IN (target_sys_id AUS Tabelle „sys_object_source“)

Die CIs, die nur die ersten drei Bedingungen erfüllen, die vierte Bedingung jedoch nicht erfüllen, werden als CIs gezählt, die nicht über IRE verarbeitet werden.

Hinweis:
Zum Anzeigen der von PA für diese Metrik bereitgestellten Daten ist die zusätzliche Rolle admin oder discovery_admin erforderlich. Die Schaltfläche „ **Datensätze** anzeigen“ auf der Analytics Hub-Seite wird jedoch nicht unterstützt.

Um eine potenzielle Auswirkung auf die Leistung zu verwalten, können Sie die Metrik nicht nur deaktivieren, sondern auch die Auswirkung auf die Leistung begrenzen, indem Sie die folgenden Leistungsmanagement-Spalten für die Metrik in der Tabelle „CMDB/CSDM-Besserungsmetriken“ [sn_getwell_metric] anpassen. Für diese Metrik werden diese Spalten mit den folgenden Standardwerten festgelegt:

- *`Aggregate limit`*: 1.000 (Anzahl der Datensätze in jeder Batch-Datei, die vom Auftrag *`CMDB Get Well CIs Processed Via IRE Metric Batch Collection`* während seiner 10-Minuten-Ausführungsintervalle verarbeitet werden. Nicht anpassbar).
- *`Fail count threshold`*: 3
- *`Runtime threshold`*: 72.000 (Tageslimit für Gesamtlaufzeit aller *`CMDB Get Well CIs Processed Via IRE Metric Batch Collection`* -Auftragsausführungen)

Für diese Metrik gibt es keinen Auslöser, um die Metrikpunktzahl automatisch auf 0 zu setzen. Weitere Informationen zu diesen Spalten finden Sie unter „Leistungsmanagement“ in Überwachen Sie die Systemgrundlagen in CSDM und den Dashboards für CMDB-Datengrundlagen.

CIs mit Namen

Prozentsatz der Hardware, VMware-VM-Instanz oder Anwendungs-CIs mit einem Namen bis zu 200. Die Metrik basiert auf den folgenden Bedingungen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Klasse ist eine Instanz von „Hardware“ [cmdb_ci_hardware], „VMware-VM-Instanz“ [cmdb_ci_vmware_instance] oder „Anwendung“ [cmdb_ci_appl].
- Status = Installiert
- Betriebsstatus = Funktionsfähig
- Name ist leer.

Nicht konforme CIs werden als CIs ohne Name gezählt, d. h. alle CIs, die alle Bedingungen erfüllen.

Die prozentuale Punktzahl für die Metrik wird wie folgt berechnet:

- Wenn die Anzahl der CIs ohne Namen > 200 ist, ist der Prozentsatz 0
- Wenn die Anzahl der CIs ohne Namen < 200 ist, beträgt der Prozentsatz (200 - (Anzahl der CIs ohne Namen)/200 * 100)

Die Kachel CIs ohne Namen zeigt die Gesamtzahl der CIs, die nicht mit der Metrik übereinstimmen. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller CIs.

CIs mit Beziehungen zu über- und untergeordneten Elementen

Prozentsatz der nicht verwaisten CIs im Vergleich zu verwaisten CIs.

Der vollständige Satz von CIs für diese Metrik besteht aus CIs in Datensätzen aus der Tabelle „CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci]. CIs, in denen [parent.sys_class_name = (leer)] ODER [child.sys_class_name = (leer)], gelten als verwaiste CIs.

Die Kachel Verwaiste CIs zeigt die Gesamtzahl der verwaisten CIs an und korreliert mit dem dunklen Teil des Metrikbalkens. Wählen Sie die Kachel aus, um einen Drilldown zur Liste aller CIs durchzuführen.

Um eine potenzielle Auswirkung auf die Leistung zu verwalten, können Sie die Metrik nicht nur deaktivieren, sondern auch die Auswirkung auf die Leistung begrenzen, indem Sie die folgenden Leistungsmanagement-Spalten für die Metrik in der Tabelle „CMDB/CSDM-Besserungsmetriken“ [sn_getwell_metric] anpassen. Für diese Metrik werden diese Spalten mit den folgenden Standardwerten festgelegt:

- *Aggregate limit*: 1.000
- *Fail count threshold*: 3
- *Runtime threshold*: 3.600

Weitere Informationen zu diesen Spalten finden Sie unter Leistungsmanagement in Überwachen Sie die Systemgrundlagen in CSDM und den Dashboards für CMDB-Datengrundlagen.

Behandelte doppelte CIs

Prozentsatz der doppelten CIs der Klassen „Hardware“ oder „VMware-VM-Instanz“, die korrigiert wurden, bis zu 200. Wenn die Anzahl der nicht behandelten doppelten CIs größer als der obere Schwellenwert von 200 ist, wird der Wert auf 0 festgelegt. Die Metrik basiert auf den folgenden Bedingungen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Klasse ist eine Instanz der Klasse „Hardware“ [cmdb_ci_hardware] oder der VMware-VM-Instanz [cmdb_ci_vmware_instance].
- Status = Installiert
- Betriebsstatus = Funktionsfähig
- „duplicate_of“ in nicht leer

Nicht konforme CIs werden als CIs gezählt, die alle Bedingungen erfüllen. Nicht konforme CIs sind doppelte Hardware-CIs [cmdb_ci_hardware] oder VMware-VM-Instanz [cmdb_ci_vmware_instance], die nicht korrigiert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Nachbesserung von CI-Duplikaten.

Die prozentuale Punktzahl für diese Metrik wird wie folgt berechnet:

- Wenn die Anzahl der nicht konformen CIs > 200 ist, ist der Prozentsatz 0
- Wenn die Anzahl der nicht konformen CIs < 200 ist, dann ist der Prozentsatz (200 Anzahl der nicht konformen CIs)/200*100

Die Kachel Nicht bearbeitete doppelte CIs zeigt die Gesamtzahl der CIs, die nicht mit der Metrik übereinstimmen. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller CIs.

CI-Namen des installierten Servers, die den Hostnamen widerspiegeln

Prozentsatz der Server-CIs, bei denen der Name den Hostnamen widerspiegelt, bis zum ersten Punkt im Namen. Der vollständige Satz von CIs für die Metrik sind alle Server in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_server], in denen *`install_status`*= 1 und *`host_name`* nicht leer ist.

Beispiele für konforme CIs:

- Servername ist „abc“ und Hostname ist „abc.1.2.3“
- Servername und Hostname sind identisch

Die prozentuale Punktzahl für die Metrik wird berechnet als (Konforme CIs/CIs insgesamt)*100.

Die Kachel „CI-Namen des installierten Servers, die den Hostnamen nicht widerspiegeln“ zeigt die Anzahl der Server-CIs an, die nicht mit der Metrik übereinstimmen. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller CIs.

Hinweis:
Wenn Sie das Widget „CI-Namen des installierten Servers, die den Hostnamen nicht widerspiegeln“ manuell aktualisieren müssen, müssen Sie zuerst den Auftrag für CMDB-Besserungsmetriksammlung und dann den Auftrag für CMDB-Datengrundlagen-PA-Metriksammlung ausführen.

Verwaltete CIs mit Modelleinträgen

Prozentsatz der Hardware-CIs [cmdb_ci_hardware] mit einer Modell-ID im Vergleich zu CIs ohne.

Der vollständige Satz von CIs für diese Metrik besteht aus allen CIs in der Tabelle „Hardware“ [cmdb_ci_hardware]. Konforme CIs sind CIs, bei denen *`model_id`* ausgefüllt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Kachel Verwaltete CIs ohne Modelleinträge zeigt die Gesamtzahl der CIs, die nicht mit der Metrik übereinstimmen. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller CIs.

Server mit Standort

Prozentsatz der Server-CIs, bei denen *Location* ausgefüllt ist, im Vergleich zu Server-CIs, bei denen *Location* nicht ausgefüllt ist. Der vollständige Satz von CIs für diese Metrik sind die Server-CIs in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_server], in der install_status = 1 und operational_status = 1 sind. Konforme CIs sind CIs, bei denen auch der Standort nicht NULL ist.

Die prozentuale Punktzahl für die Metrik wird berechnet als (Konforme CIs/CIs insgesamt)*100.

Die Kachel Server ohne Standort zeigt die Anzahl der Server-CIs an, die nicht mit der Metrik übereinstimmen. Dies sind die Server-CIs, in denen *Location* leer ist. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller CIs.

Eindeutige Standorte

Prozentsatz eindeutiger Standorte im Vergleich zu nicht eindeutigen (doppelten) Standorten.

Der vollständige Satz von Standorten für diese Metrik besteht aus allen Standorten in den Datensätzen der Tabelle „Standort“ [cmn_location], in denen *name* nicht NULL ist. Ein doppelter Speicherort wird als Datensatz gezählt, in dem *name* nicht NULL ist und bei dem derselbe Name mehrmals verwendet wird.

Die prozentuale Punktzahl für die Metrik wird berechnet als (Konforme CIs/CIs insgesamt)*100.

Die Kachel „Standorte der Duplikate“ zeigt die Gesamtzahl der CIs, die nicht mit der Metrik übereinstimmen. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller CIs.

Hinweis:
Wenn Sie das Widget „CI-Namen des installierten Servers, die den Hostnamen nicht widerspiegeln“ manuell aktualisieren müssen, müssen Sie zuerst den Auftrag für CMDB-Besserungsmetriksammlung und dann den Auftrag für CMDB-Datengrundlagen-PA-Metriksammlung ausführen.

ITSM-Prozessmetriken

Die Registerkarte **ITSM-Prozesse** enthält die folgenden Metriken:

Changes, die auf ein CI verweisen

Prozentsatz der Change-Anforderungen mit Verweis auf CIs im Vergleich zu den Change-Anforderungen ohne. Der vollständige Satz enthält alle Change-Anforderungen, die in den letzten 90 Tagen erstellt wurden. Konforme Datensätze sind die Change-Anforderungen, bei denen das Feld *cmdb_ci* nicht leer ist.

Die prozentuale Punktzahl für die Metrik wird berechnet als (Konforme Change-Anforderungen/Change-Anforderungen insgesamt) * 100.

Die Kachel Changes, die nicht auf ein CI verweisen zeigt die Gesamtzahl der Datensätze an, die nicht mit der Metrik übereinstimmen. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller Change-Anforderungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Zum Anzeigen aller von Performance Analytics für diese Metrik bereitgestellten Daten (beim Drilldown) ist die zusätzliche Rolle itil oder sn_change_read erforderlich.

Changes, die sich auf einen Service und ein CI beziehen

Prozentsatz der Changes, die sich auf CIs beziehen, im Vergleich zu den Changes, die dies nicht tun. Der vollständige Satz von CIs für diese Metrik besteht aus allen Change-Anforderungsdatensätzen. Konforme Datensätze sind Change-Anforderungen, bei denen die Felder *cmdb_ci* und *business_service* nicht leer sind.

Die Kachel Incidents, die sich weder auf einen Service noch auf ein CI beziehen zeigt die Gesamtzahl der Datensätze an, die nicht mit der Metrik übereinstimmen. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller CIs.

Hinweis:
Zum Anzeigen aller von Performance Analytics für diese Metrik bereitgestellten Daten (beim Drilldown) ist die zusätzliche Rolle itil oder sn_change_read erforderlich. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller CIs.

Incidents, die auf ein CI verweisen

Prozentsatz der Incidents, die auf ein CI verweisen, im Vergleich zu den Incidents, die dies nicht tun. Der vollständige Datensatz enthält alle Incidents, die in den letzten 60 Tagen erstellt wurden. Konforme Incidents sind alle Incidents, bei denen das Feld *cmdb_ci* nicht leer ist.

Die prozentuale Punktzahl für die Metrik wird berechnet als (Konforme Incidents/Incidents insgesamt)*100.

Das Feld Incidents, die nicht auf ein CI verweisen, zeigt die Gesamtzahl der Incidents an, die nicht mit der Metrik übereinstimmen. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller Incident-Datensätze.

Hinweis:
Zum Anzeigen aller von Performance Analytics für diese Metrik bereitgestellten Daten (beim Drilldown) ist die zusätzliche Rolle itil oder sn_incident_read erforderlich.

Incidents, die sich sowohl auf einen Service als auch auf ein CI beziehen

Prozentsatz der Incidents, die sich sowohl auf einen Service als auch auf ein CI beziehen, im Vergleich zu den Incidents, die dies nicht tun. Der vollständige Satz für diese Metrik umfasst alle in den letzten 60 Tagen erstellten Incidents. Konforme Datensätze sind Incidents, bei denen die Felder *cmdb_ci* und *business_service* nicht leer sind.

Die prozentuale Punktzahl für die Metrik wird berechnet als (Konforme Incidents/Incidents insgesamt) * 100.

Incidents, die sich weder auf einen Service noch auf ein CI beziehen, zeigt die Gesamtzahl der Datensätze an, die nicht mit der Metrik übereinstimmen. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller Incident-Datensätze.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Zum Anzeigen aller von Performance Analytics für diese Metrik bereitgestellten Daten (beim Drilldown) ist die zusätzliche Rolle itil oder sn_incident_read erforderlich. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller CIs.

CSDM Dashboard „Datengrundlagen“.

Im Dashboard „CSDM-Datengrundlagen“ werden wichtige CSDM -Indikatoren auf einer einzigen Seite angezeigt, damit Sie alle Vorteile Ihrer Now Platform -Produkte nutzen können.

Greifen Sie auf das Dashboard zu

Öffnen Sie das Dashboard mit einer der folgenden Methoden:

Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration**und wählen Sie dann **Dashboard für CSDM-Datengrundlagen**aus.

1. Navigieren Sie im CMDB-Arbeitsbereich zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich die Option **Verwaltung** aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Optimieren“ der Verwaltungstools das **Dashboard „CSDM-Datengrundlagen“** aus.

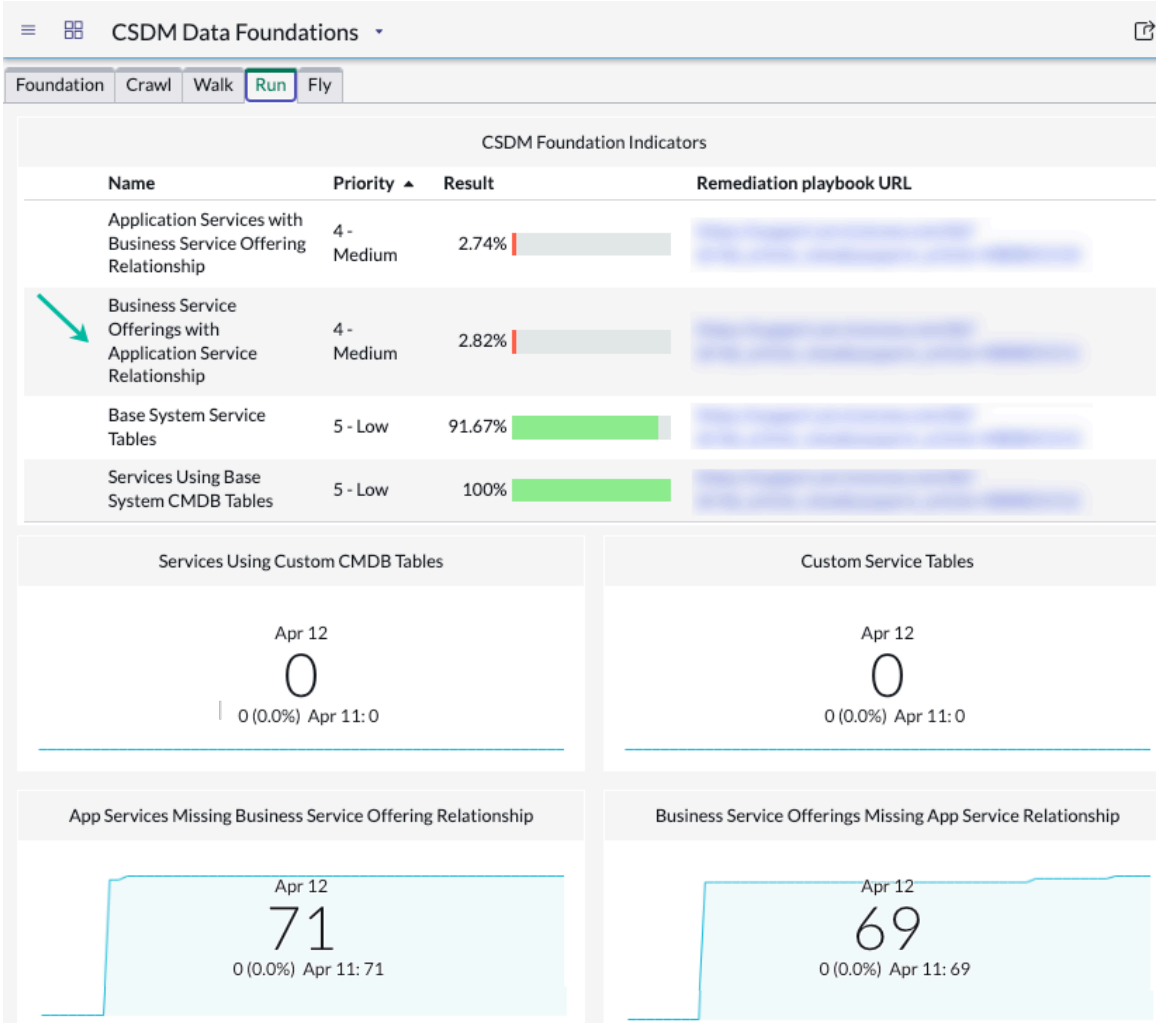
Wählen Sie das Symbol „Dashboard ändern“ ( ), um zwischen den Dashboards CSDM und CMDB zu wechseln.

Beispiel

Die Berichte auf den einzelnen Registerkarten zeigen die Datenmetriken an, die für die Reife der Implementierungsphase CSDM Ihrer Organisation (Foundation, Crawl, Walk, Run und Fly) geeignet sind. Eine Bezeichnung in jedem Bericht identifiziert die angezeigte Metrik.

In diesem Beispiel zeigt ein Bericht auf der Registerkarte „ **Ausführen** “ an, dass mehrere Business-Service-Angebote nicht über die erforderlichen Beziehungen zu Anwendungsservices verfügen. Mit diesem Wissen können Serviceverantwortliche die Beziehungen hinzufügen, um sicherzustellen, dass Kundenservice-Mitarbeiter vollständige Informationen über die vorgelagerten Auswirkungen von Anwendungen erhalten, die ausgefallen sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Registerkarten im Dashboard

- Die Foundation-Domäne umfasst Tabellen, die Basisdaten enthalten, auf die von oder zu Objekten in den anderen CSDM -Domänen verwiesen wird. Bevor Sie -Produkte ServiceNow verwenden oder Daten zu CMDBhinzufügen können, sind Grundlagendaten erforderlich. Siehe Berichte über die Phase „Grundlage“ im Dashboard „ CSDM Datengrundlagen.
- In der Phase „Durchforsten“ arbeiten Sie an Tabellen basissystemgestützt CMDB, die IT Service Management (ITSM) zugeordnet sind. Siehe Berichte über die Phase „Durchforsten“ im Dashboard „Datengrundlagen“ CSDM ..
- In der Phase „Walk“ identifizieren und füllen Sie die CIs und Anwendungen der Netzwerkinfrastruktur aus, die von den technischen Teams Ihrer Organisation unterstützt werden. Siehe Berichte der Phase „Walk“ im Dashboard „ CSDM Datengrundlagen.
- In der Phase Ausführen richten Sie die Beziehung zwischen einer Technologie und dem Unternehmen ein, das die Technologie verkauft und/oder verbraucht. Siehe Berichte über die Phase „Ausführen“ im Dashboard „ CSDM Datengrundlagen“..
- Wenn Sie die Fly-Phase erreichen, haben Sie alle oder den größten Teil des Prozesses zur Implementierung des Frameworks CSDM abgeschlossen. Die Fly-Phase schließt den Prozess ab. Siehe Berichte über die Phase „Fly“ im Dashboard „Datengrundlagen“ CSDM ..

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leistung der Datenerfassung verwalten

Das System führt regelmäßige Aufgaben aus, die Daten für drei CSDM -Metriken sammeln:

- App-Services ohne Geschäfts-App-Beziehung
- Geschäfts-Apps ohne eine App-Servicebeziehung
- App-Services, bei denen die Beziehung zu Geschäfts-Apps nicht *„Verbraucht von“* ist

Informationen zum Verwalten der Datensammlung für eine Metrik, die nicht benötigt wird oder die Leistung des Dashboards beeinträchtigt, finden Sie unter Leistung verwalten.

Zugehörige Informationen

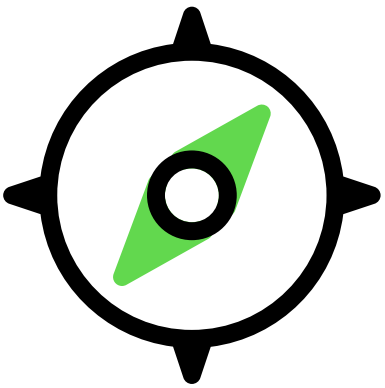
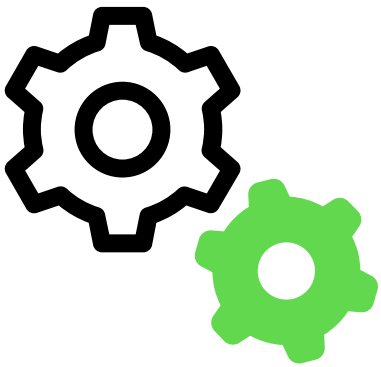
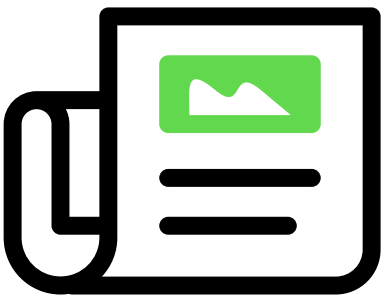
Konfigurieren Sie das Dashboard CSDM „ Datengrundlagen

Überwachen Sie die Systemgrundlagen in CSDM und den Dashboards für CMDB-Datengrundlagen

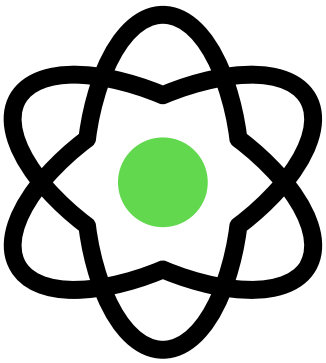
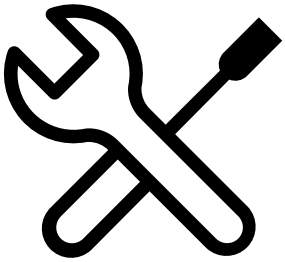
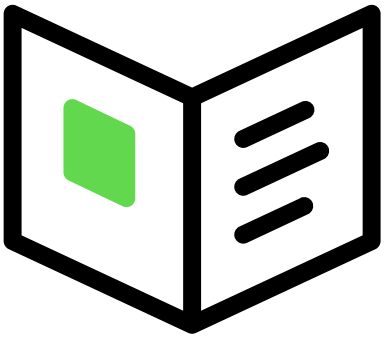
CMDB-Integrität

Die Überwachung und Aufrechterhaltung der Integrität der CMDB ist für eine effektive und kontinuierliche Verwendung des Produkts unerlässlich. Integritätsindikatoren wie doppelte CIs, erforderliche CI-Felder und Audits werden ausgewertet und zu Integritätspunktzahlen auf Klasse, Integritätsgruppe und Serviceebene zusammengefasst. CMDB-Integrität bietet auch ein Framework für die Anwendung standardisierter CI-Nachbesserungen.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Verwenden Sie CMDB-Integrität im CMDB-Arbeitsbereich
		
Erkunden Sie die KPIs und Metriken, die für die Integrität ausgewertet werden, und die Dashboards für Integritätsergebnisse.	Wählen Sie die zu überwachende Integritätsmetrik aus, und konfigurieren Sie alle zugehörigen Regeln.	Greifen Sie in CMDB-Arbeitsbereichsansichten auf Dashboards zur CMDB-Integrität und zugehörige Aufgaben zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beheben	Prozesse nachverfolgen	Referenz
		
Erstellen Sie Korrekturregeln, und wenden Sie sie auf CIs an, die Integritätstests nicht bestanden haben.	Verwenden Sie Protokollierung und andere Problembehandlungsmethoden, um Probleme mit CMDB-Integritätsprozessen zu beheben.	Details zu Eigenschaften, geplanten Aufgaben und Tabellen, die von CMDB-Integrität und Domain Separation verwendet werden.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für in ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Erkunden Sie die CMDB-Integrität

Erfahren Sie mehr über CMDB-Integrität, und überprüfen Sie die Vorteile, die sie Anwendern in Ihrer Organisation bieten kann.

Übersicht über CMDB-Integrität

CMDB-Integrität Überwacht die Integrität und Effektivität der CMDB und trägt zur Aufrechterhaltung der Integrität und Effektivität bei. Die CMDB-Integrität wertet Integritätsindikatoren wie doppelte CIs und erforderliche CI-Felder aus, prüft sie und fasst sie in Integritätspunktzahlen auf Klasse, Integritätsgruppe und Serviceebene zusammen. CMDB-Integrität bietet auch ein Framework für die Anwendung einer standardisierten CI-Nachbesserung für erkannte Integritätsprobleme.

CMDB-Gesundheitsvorteile

Die CMDB-Integrität ist konfigurierbar, sodass Sie bestimmte Problembereiche nachverfolgen können. Es stellt Dashboards mit zusammengefassten Zahlen bereit, die Sie auf einfache Weise anzeigen und aufschlüsseln können, um die Ursache eines Problems zu lokalisieren.

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen zum Konfigurieren und Verwenden der CMDB-Integrität finden Sie unter:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Richten Sie die CMDB-Integrität ein und konfigurieren Sie sie
- CMDB-Integritäts-Experience im CMDB-Arbeitsbereich
- CMDB-Integritätsberichte anzeigen:
  - Zeigen Sie das Dashboard CMDB-Integrität an
  - Zeigen Sie die Beziehungsintegrität an
  - CI-Integrität anzeigen
- Erstellt eine CMDB-Korrekturregel
- CMDB-Integritätsprozesse nachverfolgen
- CMDB-Integritätsreferenz

Übersicht über die CMDB-Integrität

Erfahren Sie mehr über die Vorteile, Konfiguration und Verwendung der Funktion „CMDB-Integrität“.

Die Integrität der CMDB-Daten wird für die folgenden KPIs überwacht und gemeldet, die jeweils aus Submetriken bestehen:

- Vollständigkeit: CIs werden auf erforderliche und empfohlene Felder geprüft, die nicht ausgefüllt sind.
- Korrektheit: CIs werden anhand vordefinierter Datenintegritätsregeln wie Identifizierungsregeln (zur Erkennung von doppelten CIs), verwaisten CI-Regeln und Regeln für veraltete CIs getestet.
- Compliance: Die CMDB-Daten werden auf Einhaltung vordefinierter Zertifikate geprüft.
- Beziehungen: Die Integrität von CI-Beziehungen wird auf Indikatoren wie verwaiste und doppelte Beziehungen sowie auf Compliance mit vorgeschlagenen Beziehungen, Hosting- und Containment-Regeln getestet.

Nachdem CIs auf verschiedene Integritätsindikatoren (Metriken) getestet wurden, werden die Ergebnisse auf Klassen-, Integritätsgruppen-, Service- und Beziehungsebene aggregiert und in Dashboards zur CMDB-Integrität angezeigt. Für die meisten Metriken können Sie die Integritätstests selbst konfigurieren, um zu bestimmen, wie Compliance und Non-Compliance von CIs bewertet werden.

Weitere Informationen zu den KPIs und den zugehörigen Metriken finden Sie unter KPIs und Metriken für die CMDB-Integrität.

Hinweis:
CMDB-Integrität unterstützt keine Nicht-CMDB-Tabellen.

Dashboards und Berichte zur CMDB-Integrität

Sie können Dashboards zur CMDB-Integrität und Berichte im CMDB-Arbeitsbereichanzeigen. Diese Dashboards zeigen aggregierte CMDB-Integritätsergebnisse für konforme und nicht konforme CIs für CMDB-Integritäts-KPIs und deren Metriken an.

Dashboard/Bericht	Verwenden
CMDB-Integritäts-Dashboard	Haupt-CMDB-Integritäts-Dashboard mit den folgenden Ansichten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard/Bericht	Verwenden
• Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Dashboard „CMDB-Integrität“**an. • Wählen Sie eine der Ansichten aus.	**Klassenansicht** • Zeigt Integritätsberichte zu CIs und Klassen mit Zusammenfassungen für Metriken, KPIs und Klassenverzweigungen an. • Zugriff auf Korrekturaufgaben, die für CIs generiert wurden, die einen Integritätstest nicht bestanden haben. **Service-Ansicht** • Zeigt Serviceintegritätsberichte an. • Detaillierte Integrität für CIs pro Service mit Zusammenfassungen für Metriken und Services. • Zugriff auf Korrekturaufgaben, die für CIs in einem Service generiert wurden, die einen Integritätstest nicht bestanden haben. **Integritätsgruppenansicht** • Zeigt Integritätsberichte für CMDB-Gruppen vom Typ *Health*an. • Detaillierte Integrität für CIs in der Gruppe mit Zusammenfassungen für KPIs, Metriken und Integritätsgruppen. In beiden Dashboard-Ansichten können Sie **CMDB-Integritätseinstellungen auswählen, um die Dashboard-Aufgaben für CMDB-Integrität** zu verwalten und andere CMDB-Integritätseinstellungen zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die CMDB-Integrität ein und konfigurieren Sie sie.
Dashboard für Beziehungsintegrität 1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an. 2. Wählen Sie in der Menüleiste des CMDB-Arbeitsbereichs **Startseite** aus. 3. Wählen Sie im Abschnitt Quick-Links den Link **Dashboard für Beziehungsstatus**.	Zeigt verschiedene Diagramme für die Integrität von Beziehungen, z. B. doppelte, verwaiste und veraltete Beziehungen. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie die Beziehungsintegrität an.
CI-Integritätsbericht	In einem CI-Formular enthält die Kachel „CI-Integrität“ Widgets, die CI-Integritätsberichte anzeigen. Wählen Sie das rechte (>) oder linke (<)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard/Bericht	Verwenden
• Wählen Sie in einem CI-Formular, das sich nicht im CMDB-Arbeitsbereich befindet, In CMDB-Arbeitsbereich **öffnen**. • Wählen Sie im CMDB-Arbeitsbereich in einer Listenansicht ein CI aus, um das CI-Formular zu öffnen. Führen Sie beispielsweise im Dashboard „CMDB-Integrität“ einen Drilldown für eine KPI-Kachel durch, und wählen Sie dann in der Listenansicht der Kachel ein CI aus.	Handle auf der Kachel CI-Integrität, um durch die Widgets zu scrollen.

Setup und Konfiguration

Um mit dem Sammeln und Aggregieren von Integritätsdaten zu beginnen, müssen Sie die anfänglich deaktivierten CMDB-Integritäts-bezogenen Aufgaben (CMDB-Integritäts-Dashboard-Aufgaben) aktivieren. Sie müssen auch Systemeigenschaften im Zusammenhang mit der CMDB-Integrität sowie Integritäts-KPIs und Metriktestregeln konfigurieren, um die Integritätsstandards in Ihrer Organisation widerzuspiegeln.

Einzelheiten zum Einrichten und Konfigurieren der CMDB-Integrität finden Sie unter Richten Sie die CMDB-Integrität ein und konfigurieren Sie sie.

Standort	Konfiguration
CI-Klassen Manager **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**	Zentrale Stelle zum Verwalten von CI-Klassen und Konfigurieren von CMDB-Integritätseinstellungen. Verwenden Sie den CI-Klassen Manager zum Verwalten von Regeln und Definitionen, die für Integritätstests verwendet werden, z. B. Verwaisungsregeln, Audit-Zertifikate und Regeln für empfohlene Felder. Informationen zum Konfigurieren von KPI- und Metriktests finden Sie unter KPIs und Metriken für die CMDB-Integrität.
CMDB-Integritätseinstellungen Navigieren zu **Konfiguration** > **Integritätseinstellungen**, oder führen Sie die folgenden Schritte aus: **1.** Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Dashboard „CMDB-Integrität“**an. **2.** Wählen Sie eine Ansicht aus. **3.** Wählen Sie im Dashboard **CMDB-Integrität die Option CMDB-Integritätseinstellungen**aus.	Zentraler Ort zum Konfigurieren der CMDB-Integritätseinstellungen: • Konfigurieren Sie die Systemeigenschaften für CMDB-Integrität. • Aktivieren und verwalten Sie die Dashboard-Aufgaben für die CMDB-Integrität. • KPIs und Metriken aktivieren oder deaktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standort	Konfiguration
	• Legen Sie die maximale Fehlerschwelle für die KPIs und Metriken fest. • Konfigurieren Sie die Erstellung von Aufgaben für fehlgeschlagene CIs.

CI-Fehlerkorrektur

CMDB-Integrität bietet ein Framework für die Konfiguration der CI-Fehlerkorrektur . Mithilfe der Fehlerkorrektur können Sie auf verwaltete und standardisierte Weise proaktiv Korrekturmaßnahmen für fehlerhafte CIs vornehmen.

Domänentrennung

Die CMDB-Integrität ist domänenorientiert. Wenn das Domain Separation-Plugin aktiviert wurde, zeigt das Dashboard CMDB-Integrität die Integrität basierend auf Daten, Regeln und Einstellungen der angemeldeten Benutzerdomäne an. Wenn Regeln und Einstellungen für eine untergeordnete Domäne nicht definiert sind, werden die Einstellungen der übergeordneten Domäne rekursiv angewendet.

Weitere Informationen finden Sie unter Domain Separation in CMDB-Integrität.

KPIs und Metriken für die CMDB-Integrität

CMDB-Integrität berechnet eine aggregierte Punktzahl für die drei Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) *Korrektheit*, *Compliance*und *Vollständigkeit*, die jeweils aus Submetriken bestehen.

Sie können konfigurieren, welche KPIs und Metriken in CMDB-Integritätsbewertungen und Dashboards enthalten sind. Im Basissystem sind alle KPIs und alle zugehörigen Metriken enthalten.

Informationen zum Zugriff auf das Dashboard „CMDB-Integrität“ und zum Anzeigen der CMDB-Integrität finden Sie unter Zeigen Sie das Dashboard CMDB-Integrität an.

Korrektheit

Ein KPI, bei dem es sich um eine Zusammenfassung der folgenden Metriken handelt:

Verwaistes Element

Misst den Prozentsatz von verwaisten CIs in der CMDB. Ein CI kann zu einem verwaisten Element werden, wenn es unbeabsichtigt in der CMDB verbleibt, obwohl es nicht mehr benötigt wird. Ein CI wird als verwaist eingestuft, wenn:

- Das CI erfüllt die Kriterien in einer Verwaisungsregel. Diese Kriterien suchen nach bestimmten Attributen, die ein CI aufweisen muss, und nach CIs, die keine Beziehungen haben oder keine spezifischen Beziehungen haben.
- Daten für das CI fehlen in seiner jeweiligen Tabelle oder in einer der Tabellen eines übergeordneten Elements.

Veraltung

Misst den Prozentsatz von veralteten CIs in der CMDB. Ein CI ist veraltet, wenn es nicht innerhalb des Zeitraums unter **Tatsächliche Dauer**, der in der für die Klasse geltenden Veraltungsregel angegeben ist, aktualisiert wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Basissystem enthält eine Standardveraltungsregel für die Klasse „Configuration Item“ [cmdb_ci], die den Zeitraum für **Tatsächliche Dauer** auf 60 Tage setzt. Diese Regel gilt für alle erweiterten CMDB-Klassen und kann durch vom Benutzer definierte klassenspezifische Veraltungsregeln außer Kraft gesetzt werden. Zur Bestimmung der CI-Veraltung wird, falls vorhanden, eine Veraltungsregel für die Klasse des CI verwendet. Andernfalls wird die Standardveraltungsregel verwendet.

Außerdem wird eine Beziehung, in der ein veraltetes CI ein übergeordnetes oder untergeordnetes Element ist, als veraltete Beziehung bestimmt.

Hinweis:
Discovery markiert VMware vCenter-CIs, die nicht mehr physisch existieren, als veraltet. Standardmäßig hat diese Einstellung Vorrang vor einer CMDB-Integritäts-Veraltungsregel, die für das CI definiert ist. Bei einem Drilldown im Dashboard „CMDB-Integrität“ zu den Integritätsergebnissen lautet die **Quelle** für die von Discovery als veraltet eingestuften CIs **CLOUD_DISCOVERY**. Durch Festlegen der Systemeigenschaft `glide.cmdb.health.src.cmdb_health_audit_only` auf „true“ wird sichergestellt, dass das CMDB-Integritäts-Dashboard nur von der CMDB-Integrität generierte Integritätsergebnisse anzeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaften für CMDB-Integrität und Discovery für VMware vCenter.

Duplizieren

Misst der Prozentsatz der doppelten CIs in der CMDB unter Verwendung von Identifikationsregeln. Nur unabhängige CIs werden auf Duplikate geprüft. In einem Satz von doppelten CIs ist die Anzahl der doppelten CIs die Gesamtanzahl der CIs in dem Satz minus eins. In den detaillierten Diagrammen für einen doppelten Satz von CIs werden alle im Satz enthaltenen CIs angezeigt.

Weitere Informationen, Beispiele und Informationen zur Problembehandlung bei doppelten Metriken finden Sie im Knowledge Base-Artikel CMDB-Integrität – Doppelte Metrik – Algorithmus [KB0726425].

Vollständigkeit

Ein KPI, bei dem es sich um eine Zusammenfassung der folgenden Metriken handelt:

Erforderlich

Misst den Prozentsatz der CIs, in denen Felder, die als obligatorisch definiert sind, nicht ausgefüllt sind. Fehlende Felder werden als unvollständig markiert, wobei für dieses CI einige Informationen fehlen. Pflichtfelder entsprechen den Feldern, die im Systemwörterbuch als obligatorisch festgelegt sind.

Empfohlen

Misst den Prozentsatz der CIs, in denen Felder, die als empfohlen festgelegt sind, nicht ausgefüllt sind. Im vordefinierten Zustand sind keine empfohlenen Felder angegeben.

Sie können die geplante Aufgabe „Bezeichnerfelder in empfohlenen Regeln hinzufügen“ verwenden, um Kriteriumsattribute aus aktiven Identifizierungsregeln als empfohlene Felder festzulegen. Sie können die geplante Aufgabe „Bezeichnerfelder in empfohlenen Regeln entfernen“ verwenden, um Kriteriumsattribute aus aktiven Identifizierungsregeln als empfohlene Felder zu entfernen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Compliance

Basierend auf den Ergebnissen tatsächlicher CMDB-Auditausführungen.

Audit

Audit vergleicht Ist-Werte angegebener Felder mit erwarteten Werten, die in Vorlagen und geskripteten Audits definiert sind. Basierend auf dem Wert unter `Last run date` für Audits identifiziert CMDB-Integrität den Satz der letzten vollständigen Auditausführung und verwendet diese Audit-Ergebnisse. Um den Audittest für die CMDB-Integrität zu bestehen, muss ein CI alle Audits für dieses CI erfüllen. Erstellen Sie ein Compliance-Audit, für das die Ergebnisse in den Compliance-KPI für die CMDB-Integrität einfließen.

Bei der Ausführung von geskripteten Auditswird `Last run date` nicht ausgefüllt. Damit der Compliance-KPI die Ergebnisse eines Skript-Audits enthält, aktualisieren Sie das Skript in dem Audit, um die Ausführungszeit des Audits aufzuzeichnen.

Beziehungen

Misst die Integrität von CI-Beziehungen, die aus den folgenden Metriken bestehen, die nicht konfigurierbar sind:

Doppelte Beziehungen

Beziehungen mit identischen übergeordneten und untergeordneten CIs, identischem Beziehungstyp und identischem Port. Doppelte Beziehungen werden pro Beziehungstyp angezeigt. In einem Satz von doppelten Beziehungen ist die Anzahl der doppelten Beziehungen die Gesamtanzahl der doppelten Beziehungen in dem Satz minus eins. In den detaillierten Diagrammen für einen doppelten Satz von Beziehungen werden alle im Satz enthaltenen Beziehungen angezeigt.

Verwaiste Beziehungen

Eine Beziehung ohne übergeordnetes CI, ohne untergeordnetes CI oder ohne beide.

Veraltete Beziehungen

Eine Beziehung, in der das übergeordnete CI oder das untergeordnete CI ein veraltetes CI ist.

Eine einzelne Beziehung kann mehr als einen Integritätstest nicht bestehen. Beispielsweise kann eine doppelte Beziehung auch veraltet sein.

Meldet außerdem die folgenden beziehungsbezogenen Zusammenfassungen:

- Beziehungen, die den vorgeschlagenen Beziehungen nicht entsprechen
- Beziehungen, die den Containment-Regeln nicht entsprechen
- Beziehungen, die den Hosting-Regeln nicht entsprechen

Informationen zum Zugriff auf das Dashboard „Beziehungsintegrität“ und zum Anzeigen der Beziehungsintegrität finden Sie unter Zeigen Sie die Beziehungsintegrität an.

Zugehörige Informationen

Systemeigenschaften für CMDB-Integrität

KPI- und Metrikeinstellungen konfigurieren

Richten Sie die CMDB-Integrität ein und konfigurieren Sie sie

Die Datenerfassung für CMDB-Integrität ist hochgradig konfigurierbar, um die Anforderungen und Standards der Datenintegrität in Ihrer Organisation widerzuspiegeln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Am wichtigsten ist, dass die Dashboard-Aufgaben der CMDB-Integrität standardmäßig deaktiviert sind und Integritätsdaten erst erfasst werden, wenn Sie diese Aufgaben aktivieren.

Um wertvolle und aussagekräftige Integritätsdaten zu melden, überprüfen und passen Sie die Einstellungen für die CMDB-Integrität an.

1. Überprüfen Sie KPIs und Metriken für die CMDB-Integrität, um zu erfahren, was die CMDB-Integrität überwachen kann und was konfiguriert werden muss, um die einzelnen Metriken zu aktivieren und zu unterstützen. Deaktivieren Sie alle KPIs und Metriken, deren Meldung für Sie nicht von Interesse ist, und legen Sie Fehlerschwellenwerte fest.
2. Definieren Sie für jeden KPI und die zugehörigen Metriken, die Sie überwachen möchten, die erforderlichen Regeln, und erfüllen Sie andere erforderliche Anforderungen. Beispiel:
   - CI-Attribute als obligatorisch festlegen
   - CI-Felder als empfohlen festlegen
   - Erstellen Sie eine Verwaisungsregel für die CMDB-Integrität
   - Erstellt eine Veraltungsregel für die CMDB-Integrität
3. Beschränken Sie den Umfang der CIs, die in Integritätsberechnungen enthalten sind. Siehe Aufnahmeregeln für Integrität erstellen.
4. Überprüfen und passen Sie das Element Systemeigenschaften für CMDB-Integritätbei Bedarf an.
5. Aktivieren Sie die Dashboard-Integritätsaufgaben für die KPIs, die gemeldet werden sollen. Weitere Informationen finden Sie unter Aufgaben im Dashboard zur CMDB-Integrität aktivieren und konfigurieren.

KPI- und Metrikeinstellungen konfigurieren

Fügen Sie KPIs und Metriken nach Bedarf in Ihrer Organisation hinzu oder schließen Sie sie aus, und konfigurieren Sie das Systemverhalten, wenn CIs Metrikintegritätstests nicht bestehen.

Vorbereitungen

Um mit dem Erfassen und Berichten von CMDB-Integritäts-KPIs und -Metriken zu beginnen, müssen Sie zuerst die Aufgaben im Dashboard zur CMDB-Integrität aktivieren und konfigurieren.

Erforderliche Rolle: itil_admin (zusätzlich zu itil)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Domänen-Support – Domänenerweiterungen aktiviert ist, können Sie die Aggregationseinstellungen pro Domäne konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Integritätseinstellung**an.
2. **Wählen** Sie in der rechten Sidebar Integritätsmetriken aus.

   a. **Wählen Sie in der Dropdown-Liste Metrik** auswählen die KPI **Vollständigkeit**, **Compliance**oder **Richtigkeit** aus, und schalten Sie **Aktiv** um, um diese KPI und die zugehörigen Metriken in die CMDB-Integritätsanalyse und -berichte einzubeziehen.

   b. **Wählen Sie** in der Dropdown-Liste Metrik auswählen eine Metrik aus, z. B. **Erforderlich**, und konfigurieren Sie die zugehörigen Felder.

      Für eine Metrik:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Aktivieren Sie die Metrik, um sie in den aggregierten Integritätsbericht für den jeweiligen KPI aufzunehmen.
Fehlergrenzwert	Schwellenwert für die Anzahl der CIs, die den Integritätsmetriktest nicht bestehen können. Wenn erreicht, wird die Integritätsverarbeitung für die Metrik für diesen Zyklus angehalten. Die maximale Anzahl beträgt 100.000, auch wenn Sie eine höhere Anzahl angeben.
Aufgabe erstellen	Erstellen Sie eine Aufgabe mit Details zum Fehlschlag, wenn ein CI den Metriktest nicht besteht. Sie können dann alle generierten Aufgaben in Store-App CMDB-Arbeitsbereichanzeigen und eine Remediation für die Aufgabe konfigurieren.
Gruppe der Aufgabenbeauftragten	Eine Zuweisungsgruppe für die Aufgabe.

3. Wählen Sie **Speichern**.

CI-Attribute als obligatorisch festlegen

Konfigurieren Sie ein CI-Attribut als obligatorisch, damit es in die CMDB-Integritätstests für die Metrik *`required`* einbezogen wird, falls aktiviert. *`Required`* ist eine Metrik des KPI „CMDB-Integrität *`completeness`* “ .

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Feld als obligatorisch konfiguriert ist, dann prüft der CMDB-Integritätstest bei Aktivierung der Metrik *`required`*, ob das Feld ausgefüllt ist oder nicht. Das Dashboard CMDB-Integrität zeigt im aggregierten Bericht den Prozentsatz der CIs an, für die mindestens ein Pflichtfeld leer ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**an.
2. Wählen Sie **Hierarchie** aus, um die Liste der CI-Klassen anzuzeigen. Wählen Sie dann die Klasse mit dem Feld aus, das als obligatorisch festgelegt werden muss.
3. Erweitern Sie in der Klassennavigationsleiste **Klasseninfo**, und wählen Sie dann **Attribute** aus. Klicken Sie in der Attributansicht auf **Hinzugefügt**.
4. Suchen Sie das Attribut, das Sie als obligatorisch festlegen möchten, und doppelklicken Sie dann auf dessen Wert **Obligatorisch**, und setzen Sie ihn auf „true“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beim nächsten Öffnen des Formulars erscheint ein Feldstatusindikator neben der Feldbezeichnung und zeigt an, dass die Eingabe des Werts verpflichtend ist.

Hinweis:
Die Einstufung als Pflichtfeld gilt global. Das Feld wird in Formularen überall als Pflichtfeld angezeigt. Außerdem werden Pflichtfelder bei Verwendung der auf dem Tag Service-Mapping basierenden Erkennung nicht richtig angezeigt. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Tag-basierte Erkennung in Service-Mapping .

Zugehörige Informationen

Dashboard zur CMDB-Integrität für Helsinki | Überblick

Felder als Pflichtfeld definieren

CI-Felder als empfohlen festlegen

Definieren Sie wie empfohlen eine Liste von CI-Feldern. Beachten Sie, dass es wünschenswert ist, dass sie mit einer Datenquelle wie Discovery gefüllt werden. Anschließend können Sie den CMDB-Vollständigkeits-KPI so konfigurieren, dass empfohlene Felder in die aggregierten Integritätsberichte aufgenommen werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil mit Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) mit vollem Zugriff.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie dieses Verfahren für Felder, die nicht obligatorisch sind, aber möglicherweise nützliche Informationen enthalten, die das CI haben sollte. Beispielsweise ein Feld mit Informationen, die an einem bestimmten Punkt bei der Diagnose hilfreich sein können. Anfänglich wird eine abgeleitete Klasse mit den empfohlenen Feldern festgelegt, die auf der übergeordneten Ebene definiert sind. Sie können empfohlene Felder für eine abgeleitete Klasse hinzufügen oder entfernen und sie mit ihren eigenen empfohlenen Feldern festlegen, ohne die empfohlenen Felder auf übergeordneter oder gleichgeordneter Ebene zu beeinträchtigen. Wenn alle empfohlenen Felder für eine abgeleitete Klasse entfernt werden, leitet die abgeleitete Klasse die empfohlenen Felder automatisch von der übergeordneten Klasse ab.

Der CI-Klassen Manager unterstützt wie empfohlen kein Dot-Walking für die Auswahl von Feldern aus referenzierten Tabellen. Sehen Sie sich die Schritte am Ende dieses Verfahrens an, um Tabellen mit empfohlenen Feldern per Dot-Walking einer Ebene direkt zu aktualisieren.

Weitere Informationen zu unter- und übergeordneten Klassen finden Sie unter Table extension and classes .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**an.
2. Wählen Sie **Hierarchie** aus, um die Liste der CI-Klassen anzuzeigen, und wählen Sie dann die Klasse aus, die die Felder enthält, die wie empfohlen festgelegt werden müssen.
3. Erweitern Sie in der **Klassennavigationsleiste**Integrität, wählen Sie **Vollständigkeit**und dann die Registerkarte Empfohlene Felder aus.
4. Verwenden Sie auf der Registerkarte Empfohlene Felder den Listensammler, um die Felder, die Sie als empfohlen kennzeichnen möchten, aus der Liste **Verfügbar** in die Liste **Ausgewählt** zu verschieben.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

So aktualisieren Sie die Tabelle „Empfohlene CMDB-Felder“ [cmdb_recommended_fields] (außerhalb des CI-Klassenmanagers) mithilfe von Dot-Walking, um ein Feld aus einer referenzierten Tabelle wie empfohlen zu bestimmen:

1. Wählen Sie **Alle**aus.
2. Geben Sie im Filternavigator cmdb_recommended_fields.list ein, um auf die Tabelle Empfohlene CMDB-Felder zuzugreifen.
3. Setzen Sie im Formular „Empfohlenes CMDB-Feld“ **Tabelle** auf die Tabelle, die Sie mit empfohlenen Feldern festlegen möchten.
4. Wählen Sie **Empfohlene Felder** aus, und verwenden Sie den Listensammler, um empfohlene Felder für die Tabelle auszuwählen. Sie können ein Referenzfeld bis zu eine Ebene erweitern und per Dot-Walking ein Feld aus einer referenzierten Tabelle auswählen.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie eine Verwaisungsregel für die CMDB-Integrität

Erstellen Sie eine Verwaisungsregel zur Bestimmung des Prozentanteils von verwaisten CIs in der CMDB. Diese Summe wird dann im Richtigkeits-CMDB-Integritäts-KPI zusammengefasst. Verwaiste Regeln werden pro Klasse definiert, und pro Klasse kann nur eine einzige verwaiste Regel definiert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil mit Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) mit vollem Zugriff.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Geben Sie die Bedingungen an, die CIs erfüllen müssen, um als verwaiste CI betrachtet zu werden. Geben Sie Attribute an, die ein CI haben muss, Beziehungen, die ein CI nicht haben darf, oder beides. In den Beziehungsbedingungen können Sie entweder angeben, dass das CI keine Beziehungen hat, oder eine Reihe spezifischer Beziehungen, die das CI nicht hat.

Hinweis:
Wenn für die verwaiste Metrik eine Integritätsaufnahmeregel vorhanden ist, dürfen die Bedingungen in der Integritätsaufnahmeregel und die Bedingungen in der Integritätsverwaisungsregel nicht identisch sein.

Eine Integritätsverwaisungsregel kann beispielsweise ein CI der Klasse „cmdb_ci_computer“ als verwaistes CI identifizieren, wenn das CI nicht mit einem Besitzer oder Asset festgelegt ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**an.
2. Wählen Sie **Hierarchie** aus, um die Liste der CI-Klassen anzuzeigen, und wählen Sie dann die Klasse aus, für die eine Verwaisungsregel erstellt werden soll.
3. Erweitern Sie in der **Klassennavigationsleiste**Integrität, wählen Sie **Korrektheit**und dann die Registerkarte Verwaisungsregel aus.
4. Wählen Sie eine zu bearbeitende Regel aus, falls eine vorhanden ist, oder wählen Sie **Neu**und füllen Sie dann das Formular aus.

Feld	Beschreibung
Klasse	Die Klasse, für die die Verwaisungsregel gilt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Attribute	Attributbedingungen, die ein CI erfüllen muss, um als verwaistes CI zu gelten. Zum Beispiel identifizieren die Filterbedingungen, in denen die Felder *Assigned to* und *Owned by* leer sind, die übereinstimmenden CIs als verwaiste Elemente.
Bedingung	And/Or-Vorgang zwischen den Bedingungen für **Attribute** und den Bedingungen für **Beziehung**.
Beziehung	Die Beziehungsbedingungen, die ein CI aufgrund von Datensätzen in der CI-Beziehungstabelle [cmdb_rel_ci] erfüllen muss, damit es als verwaist betrachtet wird. Um festzulegen, dass ein CI keine Beziehungen haben darf, wählen Sie **Beliebige Beziehung** bzw. **Beliebige Klasse** aus.

5. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus, um die Regel zu speichern.

Zugehörige Informationen

Dashboard zur CMDB-Integrität für Helsinki | Überblick

Erstellt eine Veraltungsregel für die CMDB-Integrität

Ist die Veraltungsmetrik aktiv, werden Veraltungsregeln zur Bestimmung des Prozentanteils von veralteten CIs in der CMDB verwendet. Diese Summe wird dann im Richtigkeits-KPI zusammengefasst.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil mit Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) mit vollem Zugriff.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die Discovery-Einstellung für bestimmte CI-Typen auf „veraltet“ festgelegt ist, erhält diese Einstellung Vorrang gegenüber einer CMDB-Integritäts-Veraltungsregel, die für das CI festgelegt ist. Weitere Informationen zur Kennzeichnung von CIs durch Discovery als veraltet finden Sie unter Discovery für VMware vCenter .

Veraltungsregeln werden pro Klasse definiert. Wenn für eine Klasse keine Regel definiert ist, gilt für diese Klasse die Regel des übergeordneten Elements.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**an.
2. Wählen Sie **Hierarchie** aus, um die Liste der CI-Klassen anzuzeigen, und wählen Sie dann die Klasse aus, für die eine Veraltungsregel erstellt werden soll.
3. Erweitern Sie in der **Klassennavigationsleiste**Integrität, wählen Sie **Richtigkeit**und dann die Registerkarte Veraltungsregel aus.
4. Wählen Sie eine Veraltungsregel aus, die Sie bearbeiten möchten, oder wählen Sie **Neu**aus, und füllen Sie dann das Formular Veraltungsregel aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Gilt für	Die Klasse, für die diese Regel gilt.
Tatsächliche Dauer	Der für den Veraltungstest verwendete Zeitraum. Wenn das CI nicht innerhalb des angegebenen Zeitraums aktualisiert wurde (basierend auf Aktualisierung von *sys_updated_on*) , gilt das CI als veraltet. Wird ein Wert mit einem gültigen Präfix und einem ungültigen Suffix angegeben, z. B. `15 x`, wird der gültige Teil des Werts verwendet („15“). Wenn der gesamte Wert ungültig ist, wird der Wert ignoriert und der vorherige gültige Wert verwendet.

5. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus, um die Regel zu speichern.

Zugehörige Informationen

Dashboard zur CMDB-Integrität für Helsinki | Überblick

Aufnahmeregeln für Integrität erstellen

Filtern Sie die CIs, die in Integritätsberechnungen einbezogen und im Dashboard CMDB-Integrität angezeigt werden, indem Sie Aufnahmeregeln für Integrität definieren. Verwenden Sie Aufnahmeregeln für Integrität, um Klassen, die eine große Anzahl von Fehlern generieren, vorübergehend herauszufiltern, bis die Probleme behoben sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil mit Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) mit vollem Zugriff.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Auswertung der Integritätsmetriken „Erforderlich“, „Verwaistes Element“, „Empfohlen“, „Duplikate“ und „Veraltung“ gilt nur für CIs, die den Aufnahmeregeln für Integrität entsprechen. Beispielsweise können Integritätsaufnahmeregeln die CMDB-Integritätspunktzahlen der Duplikatmetrik nur für Server- und Netzwerk-CIs begrenzen.

Hinweis:

- Sie können Integritätsaufnahmeregeln pro Domäne angeben.
- Durch das Erstellen von Aufnahmeregeln für Integrität auf der Ebene der Basistabelle „cmdb_ci“ können potenziell Integritätsergebnisse aller Klassen in CMDB-Integritäts-Dashboards herausgefiltert werden.
- Das Anwenden einer Integritätsaufnahmeregel auf die doppelte Metrik wird nur in der globalen Domäne unterstützt.
- Aufgrund von Leistungsproblemen wird Dot-Walking in Aufnahmeregeln für Integrität für die doppelte Metrik nicht unterstützt.

Zusätzlich zu den Aufnahmeregeln für die Integrität wirken sich auch die Aufnahmeregeln für die Identifizierung indirekt auf das aus, was im CMDB-Integritäts-Dashboard für doppelte CIs angezeigt wird. Das Dashboard selbst verwendet die Identifizierungs-Engine (IRE), um doppelte CIs zu identifizieren. Daher werden Aufnahmeregeln für die Identifizierung angewendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vererbung von Aufnahmeregeln für Integrität:

- Wenn für eine untergeordnete Klasse keine Aufnahmeregeln für Integrität angegeben sind, werden die in einer übergeordneten Klasse angegebenen Regeln auf die untergeordnete Klasse angewendet.
- Wenn für eine untergeordnete Klasse Aufnahmeregeln für Integrität angegeben sind, haben diese Regeln Vorrang vor Regeln, die in einer übergeordneten Klasse angegeben sind.

Im Basissystem gibt es keine vordefinierten Aufnahmeregeln für Integrität, weshalb alle CIs in die CMDB-Integritätsberechnungen einbezogen werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**an.
2. Wählen Sie **Hierarchie** aus, um die Liste der CI-Klassen anzuzeigen, und wählen Sie dann die Klasse aus, für die eine Integritätsaufnahmeregel erstellt werden soll.
3. Erweitern Sie in der **Klassennavigationsleiste** Integrität, und wählen Sie dann **Aufnahmeregeln für Integrität**aus.
4. Wählen Sie eine vorhandene Regel aus, um sie zu bearbeiten, oder wählen Sie **Neu**, und füllen Sie dann das Formular für Aufnahmeregeln für Integrität aus.

Feld	Beschreibung
Gilt für	Klasse, für die diese Regeln gelten.
Aktive Datensatzbedingung	Kriterien, die CIs erfüllen müssen, um in die Bewertung der angegebenen Integritätsmetriken aufgenommen zu werden.
Gilt für Metrik	Metriken, für die die Regel gilt.

5. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Aktualisieren**.

Systemeigenschaften für CMDB-Integrität

Konfigurieren Sie die folgenden Systemeigenschaften, um anzupassen, wie CMDB-Integrität die CI-Integrität überwacht und bewertet.

Erforderliche Rolle: itil_admin

Hinweis:
Um die Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ***ein.***

Eigenschaft	Beschreibung
Maximale Zeit in Minuten, die ein einzelner Metrikprozessor in jedem geplanten Zyklus ausgeführt wird [glide.cmdb.health.metricProcessor.maxRunningTime]	Wenn die Verarbeitung einer Metrik die angegebene Zeit überschreitet, wird die Verarbeitung der CMDB-Integrität angehalten, bis die Ausführung des nächsten CMDB-Integritätsauftrags geplant ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 120 • Standort: Navigieren Sie zu **Alle** > **Konfiguration** > **Integritätseinstellung**an. Wählen Sie im rechten Seitenbereich **Systemeigenschaften**aus. Aus Leistungsgründen wird empfohlen, diese Eigenschaft nicht auf einen Wert größer als 120 festzulegen. **Hinweis:** Wenn Sie einen ungültigen Wert eingeben, wird der Standardwert verwendet.
Attribut in der Tabelle [cmdb_ci], das auf die Tabelle „Benutzer“ oder „Benutzergruppe“ verweist. CMDB-Integritäts-Dashboard-Diagramme verwenden dieses Attribut, um den Besitz von CIs zu bestimmen. glide.cmdb.health.ci_ownership_field	Attribut in der Tabelle [cmdb_ci], das vom Dashboard zur CMDB-Integrität zur Bestimmung des CI-Besitzes verwendet wird. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Managed_by_group • Standort: Navigieren Sie zu **Alle** > **Konfiguration** > **Integritätseinstellung**an. Wählen Sie im rechten Seitenbereich **Systemeigenschaften**aus.
glide.cmdb.logger.use_syslog.CMDBHealth	Eine durch Kommata getrennte Liste, die die Protokollierungsebene von CMDB-Integritätsaufgaben steuert. Bei der Protokollierung werden Einträge in den Systemprotokollen erstellt, um bei jeder Ausführung durch den Integritätsauditprozess generierte Nachrichten zu erfassen. Diese Protokollierung hilft beim Debugging, wenn ein Fehler auftritt. Um beispielsweise Fehler- und Informationsmeldungen zu protokollieren, setzen Sie den Wert auf „error,info“. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: error

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• Andere mögliche Werte : Kommagetrennte Liste mit einem der folgenden Werte: ◦ Info ◦ error ◦ warn Oder „*“, was dem Einschließen aller möglichen Werte entspricht. • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
glide.cmdb.health.src.cmdb_health_audit_only	Wenn dieser Wert auf „true“ festgelegt ist, werden Integritätsergebnisse aus anderen Quellen als „CMDB-Integritätsaudit“ (z. B. Cloud Discovery) deaktiviert. Im Dashboard CMDB-Integrität werden nur Ergebnisse angezeigt, die durch das CMDB-Integritätsaudit generiert wurden. Beispiel: Wenn ein CI von Discovery als veraltet eingestuft wird, wird dieses CI im Dashboard CMDB-Integrität standardmäßig als veraltet angezeigt, auch wenn das CMDB-Integritätsaudit dieses CI nicht als veraltet eingestuft hat. Um die Integritätsergebnisse dieses veralteten CI zu deaktivieren, legen Sie die Eigenschaft auf „true“ fest. • Typ: wahr | falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]. • Weitere Informationen: ◦ KPIs und Metriken für die CMDB-Integrität ◦ Erkennung für VMware vCenter
glide.cmdb.health.staleness_exclude_dependent_cis	Schließen Sie abhängige CIs aus der Metrik für Veralterung der CMDB-Integrität aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Wenn aktiviert, werden abhängige CIs nicht auf Veralterung überprüft, und zwar unabhängig von den Veralterungs- oder Aufnahmeregeln, die für die jeweiligen CI-Typen definiert sind. • Typ: wahr | falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].

Aufgaben im Dashboard zur CMDB-Integrität aktivieren und konfigurieren

Aktivieren und konfigurieren Sie die CMDB-Integritäts-Dashboard-Aufgaben, die CMDB-Integritätstests verarbeiten, um mit der Berechnung von CMDB-Integritätspunktzahlen für die KPIs `completeness`, `compliance`, `correctness`, zugehörige Metriken und Beziehungen zu beginnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Im Basissystem sind CMDB-Integritäts-Dashboard-Aufgaben standardmäßig deaktiviert. Aktivieren und konfigurieren Sie die entsprechende Aufgabe für den CMDB-Integritäts-KPI, für den Daten erfasst und aggregiert werden sollen. Sie können eine Aufgabe so planen, dass sie nach einem wiederkehrenden Zeitplan oder jederzeit einmal ausgeführt wird.

Weitere Informationen zur Funktionsweise von CMDB-Integritäts-Dashboard-Aufgaben finden Sie im Blog-Beitrag Nummern des CMDB-Integritäts- Dashboards in der ServiceNow Community.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Integritätseinstellung**an.
2. Wählen Sie in der linken Leiste **Geplante** Aufgaben aus, und wählen Sie dann die Aufgabe aus, die Sie aktivieren oder konfigurieren möchten.

CMDB-Integritäts-Dashboard-Aufgabe	Beschreibung
CMDB-Integritäts-Dashboard – Berechnung der Vollständigkeitskeitsbewertung	Skript zur Kalkulation des Vollständigkeits-KPIs der CMDB-Integrität.
CMDB-Integritäts-Dashboard – Berechnung der Compliancebewertung	Skript zur Kalkulation der Compliance-KPIs der CMDB-Integrität.
CMDB-Integritäts-Dashboard – Berechnung der Richtigkeitsbewertung	Skript zur Kalkulation der Richtigkeits-KPIs der CMDB-Integrität.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB-Integritäts-Dashboard-Aufgabe	Beschreibung
CMDB-Integritäts-Dashboard – Berechnung der Beziehungsbewertung	Skript zur Berechnung des CI-Beziehungs-KPI der CMDB-Integrität.
Dashboard zur CMDB-Integrität - Relationship Compliance Processor	Skript zur Berechnung der Compliance von Beziehungen mit den vorgeschlagenen Beziehungen sowie mit Hosting- und Containment-Regeln.

3. Überprüfen Sie die Standardkonfiguration, und aktualisieren Sie sie bei Bedarf.

Feld	Beschreibung
Name	Aufgabenname. Belassen Sie dieses Feld mit dem vorab ausgefüllten Namen.
Aktiv	Zum Aktivieren der Aufgabe auswählen.
Bedingt	Ist diese Option aktiviert, muss die geskriptete Bedingung „wahr“ evaluieren, bevor die Ausgabe ausgeführt werden kann.
Ausführen	Konfigurieren Sie den Zeitplan für die Aufgabenausführung, oder wählen **Sie Bei Bedarf**, um die Aufgabe bei Bedarf manuell auszuführen. Wenn **Aktiv** ausgewählt ist, werden zusätzliche Felder entsprechend Ihrer Auswahl angezeigt. Beispiele: **Wiederholungsintervall** (wenn **Ausführung** auf **Regelmäßig**festgelegt ist) und **Zeit** für verschiedene Einstellungen von **Ausführung**. Füllen Sie die Details aus, um genaue Laufzeiten festzulegen.
Zeitzone	Lokale Zeitzone.
Dieses Skript ausführen	Das Skript der Aufgabe **Hinweis:** Änderungen am Skript können zu unerwartetem Verhalten führen.

4. **Wahlweise:** Wählen Sie **Jetzt** ausführen aus, um den Auftrag sofort einmal auszuführen.

Ergebnisse

Nachdem Sie eine CMDB-Integritäts-Dashboard-Aufgabe aktiviert haben, werden die Ergebnisse für den KPI zusammengefasst und im Dashboard „CMDB-Integrität“ und im CI-Integritäts-Widget in CI-Formularen auf CMDB-, Klassen- und CI-Ebene angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB-Integritäts-Experience im CMDB-Arbeitsbereich

Zeigen Sie Dashboards zur CMDB-Integrität an, und verwenden Sie andere Funktionen im Zusammenhang mit der CMDB-Integrität im CMDB-Arbeitsbereich.

Ab CMDB-Arbeitsbereich Version 7.0 ist die CMDB-Integrität vollständig in den CMDB-Arbeitsbereich integriert. Der CMDB-Arbeitsbereich ist für den Zugriff auf CMDB-Integritätsfunktionen erforderlich, hauptsächlich zum:

- Zeigen Sie das Dashboard CMDB-Integrität an
- Zeigen Sie die Beziehungsintegrität an
- CI-Integrität anzeigen

Darüber hinaus können Sie die Zielseite des CMDB-Arbeitsbereichs und ihre Ansichten verwenden, um auf CMDB-Integritätskacheln zuzugreifen, die auf CMDB-Integritätsaktivitäten und -zusammenfassungen basieren. Beispiel:

- Verwenden Sie die Kachel „Wichtige Aktionen“ auf der Zielseite, um auf Karten mit Aufgaben im Zusammenhang mit der CMDB-Integrität wie Deduplizierungsaufgaben zuzugreifen.
- Verwenden Sie die Kachel „CMDB-Integrität“, um die Gesamtintegritätspunktzahlen für die Vollständigkeits-, Compliance- und Korrektheits-KPIs anzuzeigen und um einen Drilldown zum CMDB-Integritäts-Dashboard im CMDB-Arbeitsbereich durchzuführen.
- Verwenden Sie Kacheln im gesamten CMDB-Arbeitsbereich, um Detailinformationen zu Integritätsübersichten bestimmter CIs anzuzeigen.

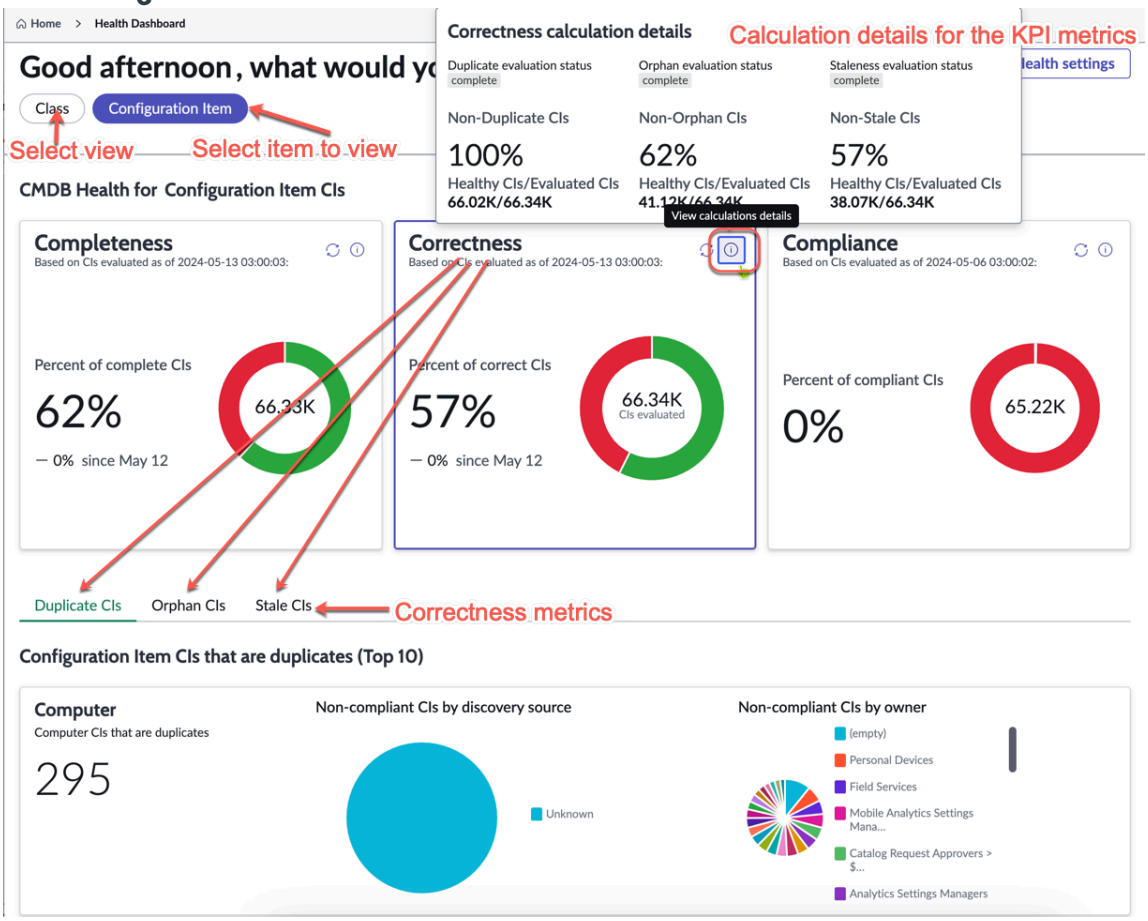
Zeigen Sie das Dashboard CMDB-Integrität an

Das CMDB-Integritäts-Dashboard dient als zentraler Ort, um auf einen Blick detaillierte Integritätsberichte für Ihre CMDB anzuzeigen. Außerdem bietet sie Funktionen zum Beheben von Problemen, die von der CMDB-Integrität erkannt wurden, um die CMDB-Integrität zu verbessern.

Sobald Sie die CMDB-Integrität konfiguriert haben und die CMDB-Integritäts-Dashboard-Aufgaben aktiviert sind, zeigt das CMDB-Integritäts-Dashboard aussagekräftige Daten an, die automatisch nach einem wiederkehrenden Zeitplan gesammelt und berechnet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die CMDB-Integrität ein und konfigurieren Sie sie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB-Integritäts-Dashboard



Zugriff

Greifen Sie auf das Dashboard CMDB-Integrität zu, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Konfiguration** > **Dashboard „CMDB-Integrität“**an. Wählen Sie dann eine der folgenden Dashboard-Ansichten aus:

- **Klassenansicht**: Standardansicht für das Dashboard „CMDB-Integrität“, das Integritätsberichte für CIs und Klassen in der CMDB-Hierarchie anzeigt.
- **Serviceansicht**: Integritätsberichte für Services mit Details für CIs pro Service.
- **Integritätsgruppenansicht**: Integritätsberichte für CMDB-Gruppen vom Typ „Integrität“ mit Details für CIs pro Gruppe.

Rollenanforderung: Zur Verwendung des Dashboards „CMDB-Integrität“ ist die Rolle asset, itil oder cmdb_user erforderlich

Dashboard-Details

Die KPI-Kacheln Vollständigkeit, Korrektheit und Compliance im Dashboard zeigen die aggregierte Integrität für CIs der angegebenen Klasse (und ihrer untergeordneten Elemente), Integritätsgruppe oder des angegebenen Services an. Der rote Bereich im Ring-Bericht zeigt die Anzahl und den Prozentsatz der CIs an, die die KPI-Tests nicht bestanden haben, der grüne Bereich die Anzahl und den Prozentsatz der konformen CIs.

Die KPI-Kacheln Vollständigkeit, Korrektheit und Compliance im Dashboard zeigen die aggregierte Integrität für CIs der angegebenen Klasse (und ihrer untergeordneten Elemente), Integritätsgruppe oder des angegebenen Services an. Der aggregierte Prozentsatz des KPI wird im Ring wie folgt dargestellt:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Grün: Steht für die CIs, die mit allen Metriken des KPI konform sind
- Rot: Steht für CIs, bei denen eine oder mehrere Metriken fehlgeschlagen sind

Die Verteilung der Metrik-Compliance kann je nach CI stark variieren. Beispiel: Ein einzelnes CI, bei dem alle Metriken fehlschlagen, oder 3 eindeutige CIs, bei denen jeweils eine andere Metrik fehlschlägt, führen zu einer anderen endgültigen KPI-Punktzahl der Zusammenfassung.

Sie können zusätzliche Details anzeigen und das Dashboard zur CMDB-Integrität weiter aufschlüsseln:

- Zeigen Sie auf die grünen und roten Bereiche in den Ringberichten, um Details anzuzeigen.
- Wählen Sie auf einer KPI-Kachel das Symbol Berechnungsdetails anzeigen („i“), um die Berechnungsdetails für Fehler und Erfolg für die einzelnen KPI-Metriken anzuzeigen. Berechnungsdetails zeigen auch den Status der Berechnung an, z. B. „Abgeschlossen“.

- Wählen Sie eine KPI-Kachel und dann eine Registerkarte für eine Metrik aus, für die Sie weitere Details anzeigen möchten. Für jede Metrik zeigt das Dashboard bis zu zehn Klassen (jede Klasse auf einer eigenen Kachel) mit der höchsten Anzahl nicht konformer CIs für die Metrik an. Jede Kachel für eine Klasse zeigt die Gesamtzahl der nicht konformen CIs sowie Kreisberichte zu diesen nicht konformen CIs nach Discovery-Quelle und Besitzer.

  Beispiel:

  1. Wählen Sie die Kachel Richtigkeit aus.
  2. Wählen Sie die Registerkarte Verwaiste CIs.
  3. Angenommen, die meisten CIs, die nicht mit der Verwaisungsmetrik kompatibel sind, Windows-Server-Instanzen, dann zeigt die erste Kachel Details für diese CIs an. Die Kachel zeigt die Gesamtzahl der verwaisten Windows Server-CIs an. Diese Kachel zeigt auch Kreisberichte zu diesen CIs, einen nach Discovery-Quelle und einen anderen nach Besitzer.
  4. Wählen Sie ein CI in der Listenansicht aus, um das zugehörige CI-Formular zu öffnen.
  5. Scrollen Sie in der Kachel „CI-Integrität“ zu den CMDB-Integritäts-Widgets mit Details zur Integrität des CI.

Die Das Symbol zeigt an, dass der maximale Fehlerschwellenwert für die Metrik erreicht wurde. Die Tests für die Metrik werden für diesen Zyklus angehalten, und alle zugehörigen aggregierten Zusammenfassungen zeigen 0 % an.

Klassenansicht im Dashboard „CMDB-Integrität“.

In der Klassenansicht werden Integritätsberichte für CIs und Klassen in der CMDB-Hierarchie angezeigt. Wählen Sie eine beliebige Klasse in der CMDB-Hierarchie aus, um alle Kacheln im Dashboard zu filtern und Integritätsdaten nur für CIs in der ausgewählten Klasse und deren untergeordneten Klassen anzuzeigen.

Wählen Sie die Dropdown-Liste **Klasse** aus, um zur **Integritätsgruppe-** oder **Serviceansicht** zu wechseln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ansicht der Integritätsgruppe im Dashboard „CMDB-Integrität“.

Wählen Sie die Ansicht Integritätsgruppe aus, um Integritätsberichte für CIs einer CMDB-Integritätsgruppe anzuzeigen. Wählen Sie eine beliebige Integritätsgruppe aus, um alle Kacheln im Dashboard zu filtern und Integritätsdaten nur für CIs in der ausgewählten Integritätsgruppe anzuzeigen.

Wählen Sie die **Dropdown** -Liste Integritätsgruppe aus, um zur Ansicht **Klasse** oder **Service** zu wechseln.

Serviceansicht im Dashboard „CMDB-Integrität“.

Wählen Sie die Ansicht **Service** aus, um Integritätsberichte für CIs einer Serviceklasse wie z. B. *`Business Service`*, einschließlich des Service-CI selbst, anzuzeigen. Wählen Sie einen beliebigen Service aus, um alle Kacheln im Dashboard zu filtern und Integritätsdaten nur für CIs im ausgewählten Service anzuzeigen.

Hinweis:
Das Plugin „Ereignismanagement und Service-Mapping Core“ muss aktiviert sein, um aussagekräftige Daten in der Serviceansicht zu aktivieren.

Wählen Sie die Dropdown-Liste **Service** aus, um zur Ansicht **Integritätsgruppe** oder **Klasse** zu wechseln.

Einstellungen, die sich auf die Serviceansicht auswirken:

- In der Serviceansicht werden die Einstellungen für die Klassen *`Business Service`*, *`Manual Service`*und *`Technical Service`* verwendet.
- Die Serviceansicht enthält nicht alle Services aus der Tabelle „Service“ [cmdb_ci_service]. Nur Services aus der Tabelle „cmdb_ci_service_auto“ und ihren untergeordneten Elementen (cmdb_ci_service_discovered, cmdb_ci_service_manual, cmdb_ci_query_based_service) sind enthalten.
- Die Systemeigenschaft „ glide.cmdb.services_hierarchy_limit “ begrenzt die Anzahl der Service-CIs, die in der Serviceansicht angezeigt werden. Dieser Grenzwert gilt für alle untergeordneten Klassen der Klasse „Anwendungsservices“ [cmdb_ci_service_auto] und ist standardmäßig auf 10.000 festgelegt.

Zeigen Sie die Beziehungsintegrität an

Zeigen Sie im Dashboard Beziehungsstatus Integritätspunktzahlen für Beziehungsstatus an, z. B. für verwaiste, veraltete und doppelte Beziehungen.

Vorbereitungen

Die Relationship Compliance Processor-Dashboard-Aufgabe für das Dashboard zur CMDB-Integrität muss ausgeführt werden, um Daten für diese Berichte zu generieren.

Hinweis:
Als allgemeine Richtlinie: Aktivieren Sie diesen Auftrag nur, wenn Sie die Beziehungsberichte benötigen, da dieser Auftrag die Leistung beeinträchtigen kann.

Erforderliche Rolle: itil oder asset

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Dashboard „Beziehungsintegrität“ zeigt verschiedene Bewertungslisten für Integritätsindikatoren von CI-Beziehungen in Ihrer CMDB. Sie enthält Ringberichte für doppelte, verwaiste oder veraltete Beziehungen, aufgeschlüsselt nach Beziehungstyp. Sie können diese Diagramme für weitere Details detailliert darstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Das Symbol zeigt an, dass der maximale Fehlerschwellenwert für die Metrik erreicht wurde. Die Tests für die Metrik werden für diesen Zyklus angehalten, und alle zugehörigen aggregierten Zusammenfassungen zeigen 0 % an. Überprüfen Sie die Bewertungslistenregeln, die möglicherweise unwirksam sind. Möglicherweise befindet sich die CMDB auch in einem instabilen Zustand.

CMDB-Integritätsberichte für die folgenden Metriken:

Doppelte Beziehung

Beziehungen mit identischem übergeordneten Typ, untergeordneten Typ und Beziehungstyp.

Verwaiste Beziehung

Eine Beziehung, die keinen übergeordneten Typ, untergeordneten Typ oder Beziehungstyp aufweist.

Veraltete Beziehung

Eine Beziehung, in der eines der CIs veraltet ist. Bei einem veralteten CI sind auch die damit verbundenen Beziehungen veraltet.

Darüber hinaus sind die folgenden Beziehungs-Compliance-Berichte mit Aufgliederung nach Beziehungstypen verfügbar:

Beziehungen, die nicht mit allen Beziehungsregeln übereinstimmen

Beziehungen, die keiner Beziehungs-Governance-Regel entsprechen, einschließlich vorgeschlagener Beziehungen und abhängiger Beziehungsregeln.

Beziehungen, die nicht den vorgeschlagenen Beziehungen entsprechen

Vorgeschlagene CI-Beziehungen werden als Regeln verwendet, um zu testen, ob Beziehungen den angegebenen empfohlenen Beziehungen entsprechen.

Beziehungen, die nicht den Containment-Regeln entsprechen

Containment-Regeln werden verwendet, um zu testen, ob Beziehungen den angegebenen Containment-Beziehungen entsprechen.

Beziehungen, die nicht den Hosting-Regeln entsprechen

Hosting-Regeln werden verwendet, um zu testen, ob Beziehungen den angegebenen Hosting-Beziehungen entsprechen.

Für jeden Compliance-Bericht erfordert das Testen einer Beziehung eine Regel (vorgeschlagene Beziehung, Hosting-Regel oder Containment-Regel), in der die übergeordneten und untergeordneten CI-Klassen mit den übergeordneten und untergeordneten CI-Klassen in der getesteten Beziehung übereinstimmen. Wenn die Beziehungstypen in der Regel und in der getesteten Beziehung nicht übereinstimmen, ist die Beziehung nicht konform. Wenn keine anwendbare Regel gefunden wird, wird die Beziehung als konform betrachtet. Regeln gelten für die in der Regel angegebenen Klassen sowie für untergeordnete Klassen. Beim Testen einer Beziehung werden daher Regeln verwendet, die für aufsteigende übergeordnete Elemente der CIs in der getesteten Beziehung gelten. Wenn es mehrere Regeln gibt, die mit den übergeordneten und den untergeordneten CI-Klassen der getesteten Beziehung übereinstimmen, muss die getestete Beziehung nur eine dieser Regeln erfüllen, um konform zu sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie in der Menüleiste des CMDB-Arbeitsbereichs **Startseite** und dann im Abschnitt Quick-Links den Link **Dashboard für Beziehungsstatus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Untersuchen Sie die Ringberichte und die Diagramme in den Abschnitten „Übersicht über Beziehungsstatus“ und „Übersicht über Beziehungs-Compliance“ im Dashboard.
   Die Berichtsergebnisse sind nach Beziehungstyp gruppiert. Sie können weitere Details anzeigen:
   - Zeigen Sie auf einen Ringbericht, um weitere Details zu konformen und nicht konformen Beziehungen anzuzeigen.
   - Zeigen Sie auf einen Balken in einem Balkendiagramm, um weitere Details für den Balken anzuzeigen.
   - Wählen Sie einen Balken in einem Balkendiagramm aus, um einen Drilldown zu einer Listenansicht aller zugeordneten Beziehungen durchzuführen, die nicht konform sind. Die **Listenansicht** enthält das Feld Fehlerbeschreibung, in dem nur eine einzelne Regel aufgeführt wird, die von der Beziehung nicht eingehalten wurde, auch wenn es zusätzliche Regeln gibt, die von der Beziehung nicht eingehalten werden.

Nächste Maßnahme

Informationen zur Problembehandlung finden Sie im Knowledge Base-Artikel Gewusst wie Sie doppelte CMDB-CI-Beziehungsdatensätze oder solche mit verwaisten oder fehlenden über- und untergeordneten Beziehungen identifizieren und löschen [KB0780988] .

Zugehörige Informationen

Aufgaben im Dashboard zur CMDB-Integrität aktivieren und konfigurieren

CI-Integrität anzeigen

Zeigen Sie den CMDB-Integritätsbericht für ein einzelnes CI im Formular „CIs“ im CMDB-Arbeitsbereich an.

Vorbereitungen

Ab CMDB-Arbeitsbereich Version 7.0 ist CMDB-Integrität vollständig in den CMDB-Arbeitsbereich integriert und erforderlich, um auf CMDB-Integritätsfunktionen zuzugreifen, einschließlich des Anzeigens der CI-Integrität.

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_user (CMDB-Benutzer)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

CI-Integritätspunktzahlen basieren auf den Einstellungen von CMDB-Integritäts-KPIs und -Metriken. Zusammenfassungen werden in Echtzeit aus Daten berechnet, die in integritätsbezogenen Tabellen gespeichert sind und von den CMDB-Integritäts-Dashboard-Aufgaben in einem wiederkehrenden Zeitplan aktualisiert werden. Die Vollständigkeits- und Korrektheits-KPIs sind immer aktuell. Der Compliance-KPI hängt jedoch von Audit-Zyklen und vom Dashboard-Auftrag `CMDB Health Dashboard - Compliance Score Calculation` ab, der möglicherweise noch nicht ausgeführt wurde.

Um sicherzustellen, dass die neuesten Aktualisierungen dieser KPIs berücksichtigt werden, navigieren Sie zum entsprechenden Dashboard-Auftrag zur CMDB-Integrität, und wählen Sie **Jetzt ausführen**aus. Weitere Informationen finden Sie unter Aufgaben im Dashboard zur CMDB-Integrität aktivieren und konfigurieren.

Prozedur

1. Öffnen Sie das CI-Formular für ein CI im CMDB-Arbeitsbereich.
   - Wählen Sie in einem CI-Formular, das sich nicht im CMDB-Arbeitsbereich befindet, In CMDB-Arbeitsbereich **öffnen**.

     Erforderliche Rolle: sn_cmdb_user (Minimum)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie im CMDB-Arbeitsbereich in einer Listenansicht ein CI aus, um das CI-Formular zu öffnen. Führen Sie beispielsweise im Dashboard „CMDB-Integrität“ einen Drilldown für eine KPI-Kachel durch, und wählen Sie dann in der Listenansicht der Kachel ein CI aus.

2. Wählen Sie das rechte (>) oder linke (<) Handle auf der Kachel CI-Integrität aus, um alle Widgets im Zusammenhang mit der CI-Integrität anzuzeigen.

Ergebnisse

Die Widgets in der Kachel „CI-Integrität“ im CI-Formular zeigen die aggregierte Integrität des CI mit den folgenden Farbcodes an:

- Grün: Das CI hat den Integritätstest bestanden (es ist beispielsweise kein Duplikat).
- Rot: Das CI hat den Integritätstest nicht bestanden (es handelt sich beispielsweise um ein Duplikat).
- Grau: Das CI wurde für diese Metrik nicht getestet, da für das CI (Klasse) im CI-Modul kein Schwellenwert festgelegt wurde.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Fehlende Regeln oder andere Klassendefinitionen können verhindern, dass einige Integritätspunktzahlen für ein CI ausgewertet werden. Nachfolgend werden die Ergebnisse im Widget „CI-Integrität“ in diesen Situationen beschrieben:

Duplizieren

- Wenn keine Identifikationsregeln ([cmdb_identifier]) für die Klasse des CIs oder dessen Vorgänger definiert sind, wird eine entsprechende Benachrichtigung angezeigt.
- Wenn nur abhängige Identifikationsregeln definiert sind, wird die Benachrichtigung Nicht zutreffend angezeigt.

Verwaistes Element

- Wenn das CI durch Aufnahmeregeln für Integrität ausgeschlossen ist, erscheint die Benachrichtigung Nicht zutreffend.
- Wenn keine Verwaisungsregeln (in der Tabelle [cmdb_health_orph_rule]) für die Klasse des CI oder dessen Vorgänger definiert sind: Es wird eine Benachrichtigung über das Fehlen einer Regel angezeigt.

Veraltung

- Wenn das CI durch Aufnahmeregeln für Integrität ausgeschlossen ist, erscheint die Benachrichtigung Nicht zutreffend.
- Wenn keine Veraltungsregeln (in der Tabelle [cmdb_health_staleness_rule]) für die Klasse des CI oder dessen Vorgänger definiert sind: Es wird eine Benachrichtigung angezeigt, dass eine Regel fehlt.

Audit

- Wenn für das CI keine Audits ([cert_audit]) definiert sind (das CI-Integritäts-Widget prüft nur gewünschte Status und geskriptete Audits): Die Benachrichtigung „ Nicht zutreffend “ wird angezeigt.
- Wenn für das CI Audits definiert sind, die Audits jedoch nicht ausgeführt wurden, wird die Benachrichtigung Nicht zutreffend angezeigt.

Zugehörige Informationen

Aufgaben im Dashboard zur CMDB-Integrität aktivieren und konfigurieren

Zeitleiste der CI-Changes

Erstellt eine CMDB-Korrekturregel

Eine CMDB-Nachbesserungsregel ist einer Aufgabe zugeordnet, die für einen fehlgeschlagenen CMDB-Integritätstest erstellt wurde. Eine CMDB-Nachbesserungsregel wird automatisch oder manuell angewendet, um einen Nachbesserungs-Workflow auszuführen, der beispielsweise veraltete CIs löschen kann.

Vorbereitungen

Sie müssen zuerst einen Nachbesserungs-Workflow erstellen und veröffentlichen, der das CI-Problem behebt und in der Tabelle „Workflow“ [wf_workflow] gespeichert ist. Der Workflow kann ein regulärer Workflow oder ein Orchestration-Workflow sein und muss die folgenden Anforderungen erfüllen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Tabelle im Workflow muss mit dem Aufgabentyp in der Korrekturregel übereinstimmen.
- Der Workflow wird nicht mit Filterbedingungen konfiguriert, indem **Wenn die Bedingung erfüllt ist** auf Keine festgelegtwird, sodass die Filter der CMDB-Korrekturregel angewendet werden.

Weitere Informationen zu Workflow-Studio (zuvor Workflow) finden Sie unter Workflow Studio .

Erforderliche Rolle: itil_admin (zusätzlich zu itil)

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB Korrekturen**an.
2. Wählen Sie **Neu** aus, und füllen Sie das CMDB-Korrekturregelformular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Nachbesserung.
Aufgabentyp	Typ der CMDB-Integritätsaufgaben, auf die die Nachbesserung angewendet werden soll.
Aufgabenfilter	Filtert Aufgaben, auf die die Nachbesserung angewendet werden soll. Wendet außerdem Dot-Walking auf CI-Felder an, sodass die Remediation auf Aufgaben angewendet wird, die übereinstimmenden CIs zugeordnet sind.
Ausführung	○ Manuell: Die Nachbesserung wird manuell angewendet. ○ Automatisch: Der Workflow wird einmalig angewendet, wenn eine Aufgabe erstellt wird, die dem **Aufgabentyp** und dem **Aufgabenfilter** entspricht.
Aktiv	Ermöglicht das Ausführen des Workflows.
Workflow	Der CMDB-Nachbesserungs-Workflow (regulär oder Orchestration), der je nach der Einstellung für **Ausführung** automatisch oder manuell ausgeführt wird. Sie können auf das Symbol **Nachschlagen mit Liste** und dann auf **Neu** klicken, um einen neuen Workflow zu erstellen.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Wenn die **Ausführung** auf Automatisch festgelegt ist, wendet die Geschäftsregel *`Run remediations for CMDBHealth task`* den Nachbesserungs-Workflow auf CIs an, die dem Aufgabenfilter entsprechen. Wenn **Ausführung** auf „Manuell“ festgelegt ist, können Sie den in der Regel definierten Nachbesserungs-Workflow manuell anwenden.

Zugehörige Informationen

Dot-Walking

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB-Nachbesserung anwenden

Initiieren Sie manuell einen Workflow, um ein CI nachzubessern, das einen CMDB-Integritätstest nicht bestanden hat. Beispielsweise können Sie CIs, die verwaist oder veraltet sind, nachbessern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil_admin

Um eine CMDB-Nachbesserung manuell anzuwenden, muss eine CMDB-Nachbesserungsregel vorhanden sein, in der **Ausführung** auf **Manuell** festgelegt ist.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Außer bei den Integritätsmetriken „Duplikat“ und „Audit“ können Sie auswählen, Aufgaben für Integritätstestfehler für eine Metrik zu erstellen.
Verwenden Sie zur Behebung von Fehlern der Metrik „Duplikat“ Deduplizierungsaufgaben.

Für alle Metriken außer für „Audit“ wird jedes CI, das einen Metriktest nicht bestanden hat, einer einzelnen Aufgabe zugeordnet. Da ein CI mehrere Audits nicht bestehen kann, kann ein einzelnes CI mehreren Auditaufgaben zugeordnet werden. Die erste dieser Aufgaben ist im Feld **Aufgabe** angegeben, und alle zusätzlichen Aufgaben im Feld **Zusätzliche Aufgaben**. Informationen zur Behebung von Fehlern der Metrik „Audit“ finden Sie in den Auditaufgaben für die Audits, die das CI nicht bestanden hat.

Die CMDB-Korrektur wird in Store-App CMDB-Arbeitsbereichangewendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Dashboard „CMDB-Integrität“** > **Klassenansicht**an.
2. Wählen Sie eine der KPI-Kacheln (Vollständigkeit, Richtigkeit oder Compliance) aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte Metrik, die der anzuwendenden Korrektur zugeordnet ist (z. B. Veraltete CIs), und wählen Sie dann eine der Klassenkacheln aus.
4. Wählen Sie in der Listenansicht der nicht konformen CIs für die Metrik eine Aufgabe (in der Spalte Aufgabe) für ein CI aus, das Sie korrigieren möchten, und notieren Sie sich den Namen der Korrekturtabelle in der URL für die Aufgabe.

Namen der Korrekturtabellen in der Listenansichts-URL, pro Metrik

Tabellenname in URL	Tabellenbezeichnung
cmdb_duplicate_ci_remediation	Nachbesserung von CI-Duplikaten
verwaiste_ci_remediation	Verwaiste CI-Nachbesserung
Recommended_field_remediation	Empfohlene Feldnachbesserung
„required_field_remediation“	Erforderliche Feldnachbesserung
stale_ci_remediation	Veraltete CI-Nachbesserung

5. Öffnen Sie die Listenansicht der notierten Korrekturtabelle, und wählen Sie dann die Korrekturaufgabe aus, die Sie anwenden möchten.
   Wählen Sie **Alle** aus, und geben Sie dann im `<table name>Filternavigator .listein`.
6. Wählen Sie im Aufgabenformular **Nachbessern**aus.
7. Wählen Sie im Dialogfeld „Nachbessern“ die Korrekturregel aus, die Sie anwenden möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Liste der Nachbesserungsregeln basiert auf dem Typ der Integritätsmetrik (z. B. verwaist, veraltet) und auf dem in der Regel definierten Filter.

8. Wählen Sie **Weiter**.

Zugehörige Informationen

Erstellt eine CMDB-Korrekturregel

Nachverfolgung des CMDB-Integritätsprozesses

Verwenden Sie die folgenden Informationen, um Probleme mit den CMDB-Integritätsprozessen nachzuverfolgen und zu beheben.

Protokollierung

Standardmäßig werden nur Fehlermeldungen unter Angabe des Quellnamens „CmdbHealth“ in der syslog-Tabelle protokolliert. Aktualisieren Sie die Systemeigenschaft „glide.cmdb.logger.use_syslog.CMDBHealth“, um die Protokollierung von Info- und Warnmeldungen (die normalerweise zu Beginn und am Ende jedes Verarbeitungszyklus protokolliert werden) zu aktivieren. Informationen zur Verwendung dieser Eigenschaft finden Sie unter Systemeigenschaften für CMDB-Integrität.

Verarbeitungsstatus

Wenn geplante Aufgaben aktiviert sind, im jedoch keine Daten angezeigt werden<ph keyref="var.config-mgmt-database-short"/> Im Dashboard können Sie den Verarbeitungsstatus in der Tabelle „CMDB-Integritätsmetrikstatus“ [cmdb_health_metric_status] überprüfen. Entscheiden Sie abhängig vom Status der *inactive*en Metrik, wie Sie vorgehen sollen.

Zu Beginn lautet der Status aller Metriken „In Arbeit“.

Mögliche Endzustände einer Metrik:

Abgeschlossen

Alle Klassen wurden verarbeitet und die Anzahl der Fehler liegt unter dem maximalen Fehlerschwellenwert.

Max. Fehler

Die Anzahl der Fehler für diese Metrik hat den maximalen Fehlerschwellenwert erreicht. Die Verarbeitung wurde abgebrochen und beginnt bei der nächsten Ausführung erneut.

Tägliche Timeout-Pause

Der Prozessor hat die Zeitbegrenzung für die maximale Verarbeitungsdauer erreicht. Die Verarbeitung wird angehalten und bei der nächsten Ausführung fortgesetzt.

Am Ende eines Verarbeitungszyklus hängt der Endstatus eines KPI vom Endstatus der zugehörigen Metriken ab. Möglicher Endzustand eines KPI:

Abgeschlossen

Alle zugehörigen Metriken befinden sich im Status „Abgeschlossen“, und die Berechnung der Punktzahl ist abgeschlossen.

Unvollständig

Die Punktzahl wird nicht berechnet, da eine der zugeordneten Metriken den maximalen Fehlerschwellenwert erreicht hat.

Tägliche Timeout-Pause

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitüberschreitung, weil eine der zugeordneten Metriken ihre maximale Verarbeitungsdauer erreicht hat.

Verarbeitungsdauer

Wenn eine Zeitüberschreitung für die Verarbeitung einer Metrik auftritt, können Sie herausfinden, für welche Klasse die Verarbeitung zu lange dauert. Anhand dieser Informationen können Sie feststellen, ob Validierungsregeln schwach sind.

Der Fortschritt jeder Metrik wird in der Tabelle „Status des CMDB-Integritätsprozessors“ [cmdb_health_processor_status] verfolgt. Der Status für Klassen, die für eine Metrik verarbeitet wurden, lautet „Abgeschlossen“, und für Klassen, die noch verarbeitet werden müssen, „Entwurf“. Indem Sie die Aktualisierungszeit für jede Klasse betrachten, können Sie die Länge der Verarbeitungsdauer für jede Klasse berechnen.

Verwaiste Datensätze aufgrund fehlerhafter Hierarchie

Verwaisungsregeln können ein verwaistes CI erkennen, das Sie nicht aufrufen und löschen können. Möglicherweise besteht auch ein Konflikt zwischen der Listenansicht, in der die verwaisten Datensätze angezeigt werden, und der Gesamtzahl der Datensätze. Diese Feststellungen beruhen auf dem Löschen von Datensätzen in der Datenbank aus nur einer Tabelle in der CMDB-Hierarchie.

Diese CI-Datensätze sind nicht über GlideRecord zugänglich und müssen direkt aus der Datenbank gelöscht werden. Daher müssen Sie sich in diesem Fall zum Löschen eines verwaisten CI aus der Datenbank an den Support wenden, um Hilfe zu erhalten.

Verwaiste Testergebnisse geben an, wo genau die Hierarchie beschädigt ist. Beispielsweise bedeutet die Meldung „This cmdb_ci_linux_server CI [91054fc24f22520053d6e1d18110c713] is missing record in cmdb_ci_computer table“, dass ein Datensatz dieser sys_id aus den Tabellen „CMDB“, „cmdb_ci, cmdb_ci_hardware“, „cmdb_ci_server“ und „cmdb_ci_linux_server“ gelöscht werden muss (die Klasse „Computer“ befindet sich in der Hierarchie zwischen den Klassen „Hardware“ und „Server“.)

Skript-Audits übersprungen

Eine Fehlermeldung wird protokolliert, wenn die Ergebnisse eines Skript-Audits nicht im Compliance-KPI enthalten sind. Der Grund dafür kann sein, dass das Skript im Audit nicht aktualisiert wurde, sodass das Feld **Letztes Ausführungsdatum**nicht ausgefüllt wurde. Ohne einen Wert für **Letztes Ausführungsdatum** kann CMDB-Integrität diese Ausführungsergebnisse nicht als Teil einer kürzlichen vollständigen Auditausführung identifizieren und überspringt diese Ergebnisse.

CMDB-Integrität Prozessstatus: Fehlerschwellenwert erreicht

Das Dashboard „CMDB-Integrität“ zeigt die Zeichenfolge „Fehlerschwellenwert erreicht“ an, wenn die Anzahl der CIs, die die Metriktests nicht bestehen, den für die Metrik festgelegten Fehlerschwellenwert erreicht.

Die CMDB-Integrität hält die Verarbeitung dieser Metrik im aktuellen Zyklus an. Daher gibt es keine aggregierte Integritätspunktzahl für die Metrik. Die Verarbeitung wird im nächsten Zyklus erneut versucht. Außerdem wird der Status in der Tabelle „Status der CMDB-Integritätsmetrik“ [cmdb_health_metric_status] für diese Metrik auf `Max Failures` festgelegt.

Wenn die Integritätspunktzahl einer Metrik nicht ausgewertet werden kann, wird der Verarbeitungsstatus des jeweiligen KPI (z. B. Richtigkeit) auf `Incomplete` festgelegt. Im Dashboard CMDB-Integrität wird für den jeweiligen KPI die Zeichenfolge `Incomplete`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

score angezeigt. Zudem sind aggregierte Integritätspunktzahlen für die Metrik für keine Klasse in der CMDB-Hierarchie verfügbar.

Überprüfen und optimieren Sie die Regeln, die für die Metrik definiert wurden, bei der die maximale Anzahl von Fehlern erreicht wurde. Wenn eine der Metrik zugeordnete Regel zu allgemein ist, was zu einer großen Anzahl von Fehlern führt, versuchen Sie, sie wie folgt zu verfeinern:

- Vollständigkeit:

  Überprüfen Sie die Pflichtfelder für die zugeordneten Klassen, und entfernen Sie diejenigen, die für die Integritätspunktzahl nicht kritisch sind. Überprüfen Sie außerdem die empfohlenen Felder, die Fehler verursachen, und entfernen Sie diejenigen, die für die Integritätspunktzahl nicht kritisch sind.

  Weitere Informationen finden Sie unter CI-Attribute als obligatorisch festlegen und CI-Felder als empfohlen festlegen.

- Compliance:

  Überprüfen Sie die Audit-Fehler aus den Audit-Aufträgen, und passen Sie die Audits an, um die Anzahl der Fehler zu reduzieren. Weitere Informationen finden Sie unter KPIs und Metriken für die CMDB-Integrität.

- Korrektheit:

  - Verwaistes Element: Überprüfen Sie die Verwaisungsregeln, und passen Sie sie an, um übermäßige Verwaisungsfehler zu entfernen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Verwaisungsregel für die CMDB-Integrität.
  - Veraltung: Überprüfen Sie die effektive Dauer für die Klassen, die Fehler verursachen, und passen Sie die Dauer an, um die Anzahl der Fehler zu reduzieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellt eine Veraltungsregel für die CMDB-Integrität.
  - Duplizieren: Überprüfen Sie die Deduplizierungsaufgaben, und korrigieren Sie die Aufgaben, um doppelte CIs zu entfernen und die Erstellung von Fehlerdatensätzen zu vermeiden. Weitere Informationen finden Sie unter Eine Deduplizierungsaufgabe nachbessern (veraltet).

CMDB-Integritätsprozessstatus: unvollständige Punktzahl

Das Dashboard „CMDB-Integrität“ zeigt für eine Metrik die Zeichenfolge „unvollständige Punktzahl“ an, wenn die Punktzahl für die Metrik nicht berechnet werden kann.

„Unvollständige Punktzahl“ wird angezeigt, wenn:

- Die Anzahl der CIs, die den Test einer ihrer Submetriken nicht bestehen, den für die Metrik festgelegten Fehlerschwellenwert erreicht. In dieser Situation wird der Verarbeitungsstatus für die jeweilige übergeordnete Metrik (z. B. Richtigkeit) in der Tabelle „Status der CMDB-Integritätsmetrik“ [cmdb_health_metric_status] auf „unvollständig“ gesetzt. Die Verarbeitung für die fehlschlagende Metrik im aktuellen Zyklus wird angehalten, und daher gibt es keine aggregierten Integritätspunktzahlen für die Untermetrik oder die übergeordnete Metrik.

  Um dies zu beheben, müssen Sie die zugrunde liegende Ursache dafür beheben, dass CIs die Submetriktests nicht bestehen. Weitere Informationen zum Beheben von Fehlern der Submetrik finden Sie unter CMDB-Integrität Prozessstatus: Fehlerschwellenwert erreicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Bei der Verarbeitung der Submetrik ist ein Fehler aufgetreten.

  Überprüfen Sie zur Nachbesserung die Systemprotokolle, um die Ursache des Fehlers zu ermitteln. Nachdem Sie die Ursache des Problems behoben haben, starten Sie die Verarbeitung erneut, indem Sie die entsprechende Dashboard-Aufgabe der übergeordneten Metrik manuell ausführen.

CMDB-Integritätsreferenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den von CMDB-Integrität verwendeten KPIs und Metriken sowie zu Tabellen, geplanten Aufgaben und Eigenschaften, die von CMDB-Integrität verwendet werden.

Domain Separation in CMDB-Integrität

Dies ist ein Überblick über die Domain Separation in Bezug auf die CMDB-Integrität. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Übersicht

CMDB Dashboards sollten mit einem eigenen Satz von Regeln eingerichtet werden, um den Bedürfnissen des Benutzers bestmöglich Rechnung zu tragen. CMDB Dashboard-Aufgaben halten sich bei der Erstellung von Berichten an diese Regeln. Diese werden in separaten Abschnitten weiter unten behandelt.

So funktioniert die Domain Separation in CMDB-Integrität

Damit Dashboards am effektivsten sind, sollten Benutzer das Dashboard entsprechend konfigurieren. Dies geschieht, indem die Verwaisungs-, Veraltungs- und Aufnahmeregeln entsprechend eingerichtet werden, was sich dann auf die im Dashboard angezeigten Berichte auswirkt.

Die Einstellungen und Metriken definieren unterschiedliche Aspekte jeder Anwendung, da jede Domäne unterschiedlich konfiguriert werden kann. Diese Regeln werden zusätzlich zu den Regeln des Basissystems eingerichtet. Es gibt verschiedene Arten von Eigentümern für verschiedene CIs. Jede Domäne verfügt über ihren eigenen Regelsatz.

Metriktests werden von der globalen Domäne an Subdomänen weitergegeben. Subdomänen können jedoch über eigene lokale Metriktests verfügen, die die globalen Domänentests überschreiben. Bis zum Release San Diego wurden lokale Subdomänen-Metriktests auf die Subdomänen-CIs und auch auf die globalen Domänen-CIs (die in Subdomänen sichtbar sind) angewendet. Globale Domänen-CIs, die Metriktests lokaler Subdomänen nicht bestanden haben, haben aufgrund von Datenduplikaten möglicherweise große Datenmengen generiert.

Ab Release Tokyo werden CIs in der globalen Domäne nur noch anhand von Metriktests bewertet, die in der globalen Domäne angegeben sind. In Subdomänen werden lokale Metriktests nur auf die CIs in dieser Subdomäne angewendet und nicht auf die globalen Domänen-CIs (auch wenn die globalen Domänen-CIs in der Subdomäne sichtbar sind). Integritätsergebnisse für CIs in der globalen Domäne werden in Subdomänen angezeigt, und Integritätsergebnisse in Subdomänen spiegeln dieses neue Verhalten wider.

Hinweis:
Die Domain Separation ist standardmäßig aktiviert, jedoch kann jede Domäne nach Bedarf konfiguriert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integritätseinstellungen

Konfigurieren Sie diese Einstellungen während des Setups:

1. Globale Systemeigenschaften, die die CMDB-Integrität steuern: Systemeigenschaften sind nicht domänengetrennt. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaften für CMDB-Integrität.

2. CMDB-Integrität – Dashboard-Aufgaben: Für jeden wichtigen KPI, z. B. Vollständigkeit, gibt es einen Dashboard-Auftrag. Diese Aufgabe ermittelt die Integrität der CIs in allen aktivierten Domänen. Es wird nur eine Aufgabe für alle Domänen ausgeführt, und Aufgaben selbst sind nicht domänengetrennt.

   Benutzer können die Häufigkeit festlegen, mit der Aufgaben ausgeführt werden sollen. Der Bericht wird für alle Domänen ausgeführt. Je mehr Domänen in der Aufgabe enthalten sind, desto länger wird der Job ausgeführt.

3. Integritätsmetriken: Diese Optionen sind nach Domänen getrennt und entsprechen der etablierten Logik der „Systemüberschreibungen“ der Domain Separation. Changes werden entsprechend der Domäne vorgenommen, für die der Benutzer angemeldet ist. Basissystemwerte werden in der globalen Domäne definiert. Die überschreibende Domänenlogik bedeutet, dass diese Werte für alle Domänen gelten. Wenn Benutzer andere Werte für eine Domäne wünschen, müssen sie bei einer bestimmten Domäne angemeldet sein und die Eigenschaft von dort aus ändern. Die neue Eigenschaftseinstellung gilt nur für diese Domäne und jede Domäne, die diese Domäne erbt. Weitere Informationen finden Sie unter Integritätsmetriken.

   Hinweis:
   Zu den KPIs für Vollständigkeit, Compliance und Korrektheit: Benutzer können diesen KPI deaktivieren, wenn sie dies nicht als Teil der Dashboard-Punktzahl sehen möchten. Alle diese Einstellungen sind domänengetrennt, und der Benutzer kann bestimmte Eigenschaften für die Domäne definieren.

   a. Aktiv: Diese Einstellung ist am wichtigsten, da sie die Ausführungsdauer der Aufgaben beeinflusst. Je mehr Domänen mit Kennzeichnungen auf *Active*festgelegt sind, desto länger dauern die Aufträge. Am besten wählen Sie nur die Domänen aus, die Sie als *Active* festlegen möchten, und rendern den Rest als *Active* = **false**. Sie können dies in den Integritätseinstellungen festlegen. Die Standardeinstellungen für die globale Domäne sind *Active* = **true**, Sie können jedoch bestimmte Domänen ändern oder deaktivieren, die der Benutzer im Dashboard anzeigen möchte. Benutzer sollten beim Ändern dieser Werte die Domänenhierarchie berücksichtigen. Bei einer großen Anzahl von Domänen (> 100) kann der Auftrag sehr lange dauern. Um dies zu minimieren, setzen Sie *Active* für alle Stammdomänen auf „ **false** “, wodurch alle anderen Domänen in der Hierarchie deaktiviert werden. Wenn sich auf oberster Ebene eine Regel befindet, erben alle untergeordneten Domänen diese Regel.

   b. *Failure Threshold*, *Create Task*, *Task Assignee Group* : Alle diese Einstellungen können für verschiedene Domänen unterschiedlich festgelegt werden, je nachdem, was in jeder Domäne benötigt wird.

   c. Ausnahmen: Bei Beziehungsmetriken (Beziehung, doppelte Beziehungen, verwaiste Beziehungen, veraltete Beziehungen) ist die Einstellung des Fehlerschwellenwerts nicht nach Domänen getrennt. Der Fehlerschwellenwert für die globale Domäne wird auf alle Domänen angewendet. Selbst wenn Benutzer beispielsweise den Fehlerschwellenwert

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

für eine Domäne überschreiben sollten, wird die Einstellung der globalen Domäne für den Schwellenwert weiterhin angewendet.

d. Problembehandlung/Implementierungsdetail – Diese Einstellungen werden in der Tabelle *cmdb_health_metric_pref* gespeichert, die domänengetrennt ist.

CMDB-Integritätsbezogene Regeln

Siehe Einstellungen für CMDB-Integritätsregeln unter:

- Erforderlich
- Empfohlen
- Verwaistes Element
- Veraltung

Die meisten CMDB-Integritätsregeln sind domänengetrennt und werden von Benutzern bereitgestellt. Benutzer können verschiedene Regeln für verschiedene Domänen definieren, indem sie sich bei jeder Domäne anmelden und Regeln im CI-Klassenmanager hinzufügen/überschreiben.

1. Vollständigkeit

a. Erforderliche Felder: Diese basieren auf dem Klassenschema, das im System dictionary der Plattform definiert und für alle Domänen fest ist. Diese können nicht geändert werden.

b. Empfohlene Felder: Diese sind nach Domänen getrennt. Die verwendete Tabelle „Empfohlene CMDB-Felder“ [cmdb_recommended_fields] ist domänengetrennt. Der Benutzer kann diese für verschiedene Domänen einrichten.

2. Korrektheit

a. Duplikate: Duplikate basieren auf Identifikationsregeln, die nicht domänengetrennt sind. Daher gelten für alle Domänen dieselben Regeln.

b. Verwaisung: Verwaisungsregeln sind nach Domänen getrennt. Es gibt unterschiedliche Verwaisungsregeln für verschiedene Domänen. Die Tabelle wird in der Tabelle „CMDB-Integritätsverwaisungsregel“ [cmdb_health_orph_rule] verwendet und ist domänengetrennt.

c. Veraltung: Veraltungsregeln sind domänengetrennt. Die verwendete Tabelle ist cmdb_health_staleness_rule. Die Basissystemregel (60 Tage) ist für die globale Domäne festgelegt und wird daher von allen Domänen als Standardregel übernommen.

3. Compliance

Audit: Audit-Punktzahlen basieren auf dem gewünschten Status oder geskripteten Audits, die im Compliance-Modul vom Anwender definiert wurden. Audits selbst sind domänengetrennt. Wenn die Auditpunktzahl für eine Domäne aktiviert ist, basieren die Punktzahlen nur auf den in dieser Domäne angezeigten Audits.

Aufnahmeregeln für Integrität:

- Aufnahmeregeln für Integrität sind domänengetrennt. Die Regeln werden in der Tabelle „cmdb_health_config “ gespeichert, die domänengetrennt ist.
- Jede Domäne kann ihre spezifischen Aufnahmeregeln für Integrität und domänenspezifische Regeln für jede Submetrik haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn eine Aufnahmeregel für Integrität global definiert ist, erben alle Subdomänen die Regel gemäß der Domänenstruktur, und die Regel kann in jeder Domäne überschrieben werden.
- Wenn eine Integritätsaufnahmeregel auf Klassenebene des Konfigurationselements [cmdb_ci] definiert ist, erben alle absteigenden Klassen die Regel, und die Regel kann auf jeder Klassenebene überschrieben werden.

CMDB-Integritäts-Dashboard

Wenn das Plugin „Domain Support – Domain Extensions Installer“ aktiviert ist, berücksichtigt das Dashboard CMDB-Integrität die Domäne:

- Im Dashboard CMDB-Integrität werden Integritätsfehler und Punktzahlen basierend auf der Sichtbarkeit von CIs in der Domäne des Benutzers aggregiert und gemeldet. Wenn ein Benutzer entsprechend der Domänensichtbarkeit ein CI sehen kann, gilt die Auditregel in der Domäne dieses Benutzers für dieses CI, und zwar unabhängig davon, ob sich das CI in der Domäne des Benutzers oder in einer enthaltenen Domäne befindet. Wenn ein CI Integritätstests aus verschiedenen Benutzerdomänen nicht besteht, werden separate Fehlerdatensätze erstellt.
- Benutzer können KPI- und Metrikeinstellungen entsprechend den Anforderungen in ihrer Domäne konfigurieren. So können unterschiedliche Domänen unterschiedliche Einstellungen, z. B. aktiv/inaktiv, und Schwellenwerte haben.
- Eine untergeordnete Domäne leitet die Integritätskonfigurationen der Domäne des unmittelbar übergeordneten Elements ab, wenn die untergeordnete Domäne keine eigenen konfiguriert. Eine untergeordnete Domäne kann die Konfigurationen übergeordneter Elemente überschreiben, indem sie sie ändert.

Integritätsdashboards (Klassenansicht/Serviceansicht/ Integritätsgruppenansicht)

CMDB-Integritäts-Dashboards sind im Allgemeinen domänenfähig und zeigen Daten entsprechend dem angemeldeten Domänenbenutzer an. Wenn ein Benutzer bei einer Domäne angemeldet ist und ein Dashboard zur Integrität anzeigt:

1. Es werden nur Punktzahlen für aktivierte Metriken in dieser Domäne angezeigt (basierend auf der Kennzeichnung `Active` für die Integritätseinstellungen, wie oben beschrieben).
2. Alle Punktzahlen basieren auf CIs, die in der jeweiligen Domäne sichtbar sind. (Dies sind reguläre Regeln für die Sichtbarkeit der Domäne: Von dieser Domäne aus können Sie CIs in der globalen Domäne, der spezifischen Domäne, jeder untergeordneten Domäne dieser Domäne oder jeder Domäne anzeigen, die direkt oder indirekt in dieser Domäne enthalten ist.)
3. Die Dashboard-Ansicht basiert auf Domänenregeln, die in der Domänenzuordnung definiert sind, im Gegensatz zu den vom angemeldeten Benutzer bereitgestellten Regeln. Diese Ansicht überschreibt alle zusätzlichen Regeln zur Sichtbarkeit der Domäne, die ein angemeldeter Benutzer haben kann. Der Administrator legt die Grundregeln fest, jedoch nicht jede einzelne Domäne. Der Administrator kann bestimmten Benutzern oder Benutzergruppen zusätzliche Sichtbarkeit für andere Domänen verleihen. Das Dashboard ändert sich jedoch nicht. Das Dashboard folgt streng den oben genannten Domänenregeln, basierend auf der Domänenhierarchie für die Domäne, in der der Benutzer angemeldet ist.
4. Wie im Abschnitt mit den Integritätseinstellungen erläutert, können Benutzer für jede Domäne unterschiedliche Einstellungswerte definieren, die sich auf die im Dashboard gemeldeten Punktzahlen auswirken. Zu den Einstellungen, die sich auf die Punktzahlen auswirken können, gehören **Fehlerschwellenwert** und **Aktiv**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wie im Abschnitt zu den CMDB-Integritätsregeln erläutert, basieren die für die Metriken gemeldeten Punktzahlen auf den für sie definierten Integritätsregeln (Veraltungsregeln, Verwaisungsregeln, empfohlene Regeln, Auditregeln und Aufnahmeregeln), die für eine bestimmte Domäne (im CI-Klassenmanager) unterschiedlich definiert werden können. Nur die erforderliche Metrik und die doppelte Metrik basieren auf Regeln, die in allen Domänen gelten.
6. Serviceansicht/Gruppenansicht: Diese Berichte folgen auch weitgehend den oben genannten Punkten. Normalerweise unterscheiden sich diese Ansichten von verschiedenen Ansichten/Filtern für den Integritätsbericht. Eine basiert auf Business Rules, die andere auf CMDB-Integritätsgruppen.

Zugehörige Informationen

Domain Separation und Configuration Management Database (CMDB)

Mit CMDB-Integrität installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit CMDB-Integrität (im Plugin „com.snc.cmdb“ enthalten) installiert, z. B. Tabellen, Eigenschaften und geplante Aufgaben.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
glide.cmdb.services_hierarchy_limit	Maximale Anzahl der Service-CIs, die im CMDB-Service-Dashboard angezeigt werden können. Dieser Grenzwert gilt für alle untergeordneten Klassen der Klasse „Anwendungsservices“ [cmdb_ci_service_auto]. • Typ: Ganzzahl • Standard: 10.000 • Bereich: 0–100.000 • Speicherort: Zur Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzufügen . • Weitere Informationen: Zeigen Sie das Dashboard CMDB-Integrität an

Installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
CMDB-Integritäts-Dashboard – Berechnung der Vollständigkeitskeitsbewertung	Skript zur Kalkulation des Vollständigkeits-KPIs der CMDB-Integrität.
CMDB-Integritäts-Dashboard – Berechnung der Compliancebewertung	Skript zur Kalkulation der Compliance-KPIs der CMDB-Integrität.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
CMDB-Integritäts-Dashboard – Berechnung der Richtigkeitsbewertung	Skript zur Kalkulation der Richtigkeits-KPIs der CMDB-Integrität.
CMDB-Integritäts-Dashboard – Berechnung der Beziehungsbewertung	Skript zur Berechnung des CI-Beziehungs-KPI der CMDB-Integrität.
Dashboard zur CMDB-Integrität - Relationship Compliance Processor	Skript zur Berechnung der Compliance von Beziehungen mit den vorgeschlagenen Beziehungen sowie mit Hosting- und Containment-Regeln.
Fügt Bezeichnerfelder in empfohlenen Regeln hinzu	Legt alle Kriteriumsattribute aus allen aktiven Identifier-Einträgen aus allen aktiven Identifizierungsregeln als empfohlene Felder fest. Diese hinzugefügten empfohlenen Felder werden dann von der geplanten Aufgabe „CMDB-Integritäts-Dashboard – Berechnung der Vollständigkeitsbewertung“ überprüft, wenn die empfohlene Integritätsmetrik ausgewertet wird.
Bezeichnerfelder in empfohlenen Regeln entfernen	Identifiziert jedes empfohlene Feld, das ein Kriteriumsattribut in einem aktiven Identifier-Eintrag in einer aktiven Identifizierungsregel ist. Entfernt dann die empfohlene Einstellung für dieses Feld.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
CMDB-Integritätsmetrik [cmdb_health_metric]	Details, z. B. ob ein KPI oder eine Metrik aktiviert ist, der maximale Fehlerschwellenwert und andere Einstellungen für alle KPIs und Metriken der CMDB-Integrität.
CMDB-Integritätsergebnis [cmdb_health_result]	Ergebnisse des neuesten CMDB-Integritätsverarbeitungszyklus.
CMDB-Integritätsbewertungsliste [cmdb_health_scorecard]	Aktuelle und historische Integritätspunktzahlen. Der Status der historischen Punktzahldatensätze ist „Historisch“ und der der neuesten Punktzahldatensätze „Vollständig“.
Verwaisungsregel für CMDB-Integrität [cmdb_health_orphan_rule]	Regeln für die Berechnung von verwaisten Datensätzen pro Klasse.
Empfohlene CMDB-Felder [cmdb_recommended_fields]	Empfohlene Felder pro Klasse.
Status der CMDB-Integritätsmetrik [cmdb_health_metric_status]	Interne Tabelle, die den Status aller verarbeiteten KPIs und Metriken verfolgt. Beinhaltet Status, Verarbeitungsdauer und Startdatum der Verarbeitung. Der Status für einen KPI oder eine Metrik ändert sich von „In Arbeit“ in:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
	• Abgeschlossen • MaxFailures • Tägliches Verarbeitungs-Timeout Die Verarbeitung eines KPI oder einer Metrik, bei der eine Zeitüberschreitung aufgetreten ist, wird am folgenden Tag fortgesetzt.
Status des CMDB-Integritätsprozessors [cmdb_health_processor_status]	Interne Tabelle, die den Verarbeitungsfortschritt der einzelnen KPIs und Metriken verfolgt. Enthält eine Liste von Tabellen, die für jeden KPI und jede Metrik verarbeitet werden, sowie den Verarbeitungsstatus. Klassen werden sequentiell verarbeitet, wobei der Status von „Entwurf“ in „In Arbeit“ in „Abgeschlossen“ geändert wird.
CMDB-Beziehung # Integritätsergebnisse aller Regeln [cmdb_health_result_rel_all]	Speichert Ergebnisse zur Beziehungsintegrität, die vom Bericht „Alle Beziehungen“ verwendet werden sollen.

CI-Klassen Manager

Verwenden Sie den CI-Klassenmanager, um grundlegende Klassendefinitionen und Klasseneinstellungen für die Identifikation, den Abgleich und die CMDB-Integrität zentral anzuzeigen, zu erstellen oder zu bearbeiten. Um auf den CI-Klassen Manager zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**an.

Hinweis:
Der CI-Klassenmanager unterstützt nicht die Arbeit mit Nicht-CMDB-Tabellen. Weitere Einzelheiten finden Sie unter IRE-Unterstützung für Nicht-CMDB-Tabellen.

Klassengrundlagen	CMDB-Integrität	IRE

• Klassen erstellen
• Grundlegende Informationen zu Klassen anzeigen
• Klassenspalten
• Vorgeschlagene Beziehung hinzufügen
• Alle CIs für eine Klasse anzeigen
• Dependency Views-Kartensymbole für eine Klasse
• Löschen Sie CIs
• Aktualisiert die Liste der Klassen im Prinzipalklassenfilter
	• Erstellen Sie ein Compliance-Audit
	• Zertifizierungsfilter erstellen
	• Zertifizierungsvorlagen erstellen
	• Verwaisungsregel für CMDB-Integrität
	• Veraltungsregeln für CMDB-Integrität
	• CI-Felder als empfohlen festlegen
	• CI-Attribute als obligatorisch festlegen
	• Aufnahmeregeln für Integrität
		• Identifikation:
		  ○ CI-Identifizierungsregeln
		  ○ Aufnahmeregeln für Identifizierung
		• Abgleich:
		  ○ CI-Abgleichregeln
		  ○ Datenaktualisierungsregeln
		• Abhängigkeiten:
		Abhängige Beziehungsregeln (Hosting und Containment)

Service-Mapping		

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Einstiegspunkttypen für Service Mapping
- CI-Typen für Service Mapping und Discovery

CMDB CI Lifecycle Management (veraltet)

Vom Zeitpunkt der Erstellung eines CMDB-CI bis zum Zeitpunkt, zu dem es nicht mehr benötigt wird, würde ein CMDB-CI normalerweise verschiedene Betriebsstatus durchlaufen, während verschiedene Vorgänge ausgeführt werden. Das CI-Lifecycle-Management stellt den Mechanismus zum Definieren von Status und Aktionen für ein CI bereit und ermöglicht Ihnen, basierend auf dem CI-Status geeignete Aktionen anzuwenden, um die Verwaltung des CI-Lifecycle an die geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Der CMDB-Datenmanager ist jetzt eine umfassendere und integrierte Lösung für die Massenverwaltung von CI-Lebenszyklusvorgängen wie Löschen und Archivieren. Informationen zum CMDB-Datenmanager finden Sie unter Arbeiten mit dem CMDB-Datenmanager.

Mit CI-Lifecycle-Management verknüpfte Begriffe:

Betriebsstatus

Eine Reihe von Zuständen, in die ein CI gesetzt werden kann, z. B. „Operativ“ oder „Reparatur wird ausgeführt“. Ein CI kann jeweils nur einem Betriebsstatus zugeordnet werden. Die Auswahlmöglichkeiten für Betriebsstatus basieren auf dem Feld `operational_status` in der Tabelle [cmdb_ci]. Es gibt mehrere Betriebsstatus, die im Basissystem definiert sind, wie z. B. „Stillgelegt“ und „Wird gerade repariert“. Sie können diese Liste ändern, um Betriebsstatus anzuzeigen, die für Ihr Unternehmen relevant sind.

Hinweis:
Standardmäßig ist Service-Mapping so konfiguriert, dass alle Host-CIs ignoriert werden, für die der Wert des Betriebsstatus `[operational_status]` nicht **1** (Funktionsfähig) oder der Wert des Status `[install_status]`**100** (abwesend) ist. Weitere Informationen zu diesem Verhalten finden Sie unter Vorbereiten von angepassten ServiceNow-Bereitstellungen für die Zusammenarbeit mit Service Mapping [KB0647574] in der HI-Wissensdatenbank.

Mit dem CI-Lifecycle-Management können mehrere Bediener und Automatisierungen gleichzeitig verschiedene Betriebsstatus einer CI einstellen. Da einem CI nicht mehrere Betriebsstatus zugeordnet werden können, ist es wichtig, jeden Betriebsstatus mit einer Priorität zu konfigurieren. Diese Prioritäten werden dann in einer solchen Situation verwendet, um zu bestimmen, welcher der Betriebsstatus der kumulierte Betriebsstatus ist.

CI-Aktionen

Eine Reihe von Aktionen, die während der Laufzeit auf ein CI angewendet werden können. Sie können für Ihr Business relevante CI-Aktionen definieren.

Kompatible CI-Aktionen

CI Lifecycle Management ermöglicht es einem CI, mehrere aktive CI-Aktionen gleichzeitig auszuführen, sie müssen jedoch ausdrücklich als kompatibel definiert werden. Standardmäßig gibt es keine zwei Aktionen für ein CI, die miteinander kompatibel sind. Sie können dieses Verhalten ändern, indem Sie Aktionspaare angeben, die kompatibel sind und daher gleichzeitig auf ein CI angewendet werden dürfen. Sie können beispielsweise angeben, dass die CI-Aktionen „Patchen“ und „Bereitstellung“ kompatibel sind, sodass beide gleichzeitig auf ein CI angewendet werden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unzulässige CI-Aktionen

Standardmäßig kann jede CI-Aktion auf jedes CI angewendet werden. Sie können dieses Verhalten einschränken, indem Sie eine Regel definieren, dass eine Aktion für ein CI nicht zulässig ist, wenn es sich in einem bestimmten Betriebsstatus befindet. Sie können beispielsweise eine nicht zulässige CI-Aktion definieren, in der die Aktion „Bereitstellung“ nicht auf einen Linux-Server angewendet werden darf, der sich im Status „Nicht betriebsbereit“ befindet.

Unzulässige betriebliche Übergänge

Standardmäßig sind Übergänge von einem beliebigen Betriebsstatus in einen anderen zulässig. Sie können dieses Verhalten einschränken, indem Sie eine Regel definieren, die für ein bestimmtes CI den Übergang von einem bestimmten Betriebsstatus in einen anderen Betriebsstatus nicht zulässt. Sie können beispielsweise festlegen, dass für einen Linux-Server kein Übergang von „Reparatur in Arbeit“ zu „Nicht funktionsfähig“ zulässig ist.

Anforderer

Eine anfordernde Person kann ein Workflow- oder ein Nicht-Workflow-Operator sein, der versucht, Betriebsstatus festzulegen und CI-Aktionen anzuwenden. Jeder anfordernden Person ist eine ID einer anfordernden Person zugeordnet, bei der es sich um eine GUID handelt. Dies kann ein aktiver Workflow-Kontext oder eine nicht als Workflow registrierte Benutzer-ID sein.

Mietzeitraum

Ein Zeitraum, den jede anfordernde Person (insbesondere Nicht-Workflow-Operatoren) angeben kann, während dem eine angegebene CI-Aktion für ein bestimmtes CI aktiv sein darf.

CMDB CI Lifecycle Management bietet eine Reihe von APIs zum Verwalten von CI-Betriebsstatus und CI-Aktionen. Und die Benutzeroberfläche, in der Sie Regeln definieren, um bestimmte Betriebsstatusübergänge einzuschränken und Aktionen basierend auf Betriebsstatus zu beschränken. Sie bietet auch einen Mechanismus zum Auditieren des CI-Betriebsstatus und der CI-Aktionen während des gesamten CI-Lebenszyklus.

Anbieter wie Automatisierung, Workflows oder Change Management können CI Lifecycle Management als Mechanismus zum Verwalten von CI-Betriebsstatus und zum Anwenden von CI-Aktionen verwenden. Standardmäßig hat das Verhalten von CI Lifecycle Management keine Einschränkungen für bestimmte Vorgänge und vollständige Einschränkungen für andere Vorgänge. Mit der Benutzeroberfläche von CI Lifecycle Management können Sie dieses Standardverhalten ändern, indem Sie nicht zulässige CI-Aktionen, kompatible CI-Aktionen und nicht zulässige Betriebsübergänge angeben, die einige Vorgänge einschränken und für andere aktivieren.

Mit CI Lifecycle Management können Sie:

- CI-Betriebsstatus und CI-Aktionen während des gesamten CI-Lebenszyklus verwalten.
- CI-Betriebsstatusübergänge verwalten.
- Bestimmte Betriebsstatusübergänge beschränken.
- Bestimmte Aktionen für bestimmte CI-Typen zuordnen, die sich in einem bestimmten Betriebsstatus befinden.
- IT Service Management-Anwendungen basierend auf dem CI-Betriebsstatus beschränken.
- CI-Betriebsstatus und CI-Aktionen während des gesamten CI-Lebenszyklus überwachen.

Lifecycle Management-APIs

CI Lifecycle Management bietet eine Reihe von APIs zur Verwaltung des CI-Betriebsstatus und der CI-Aktionen während des gesamten CI-Lebenszyklus. Alle durch Regeln in der Benutzeroberfläche angegebenen Einschränkungen und Berechtigungen werden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

erzwungen, wenn Statusverwaltungs-APIs ausgeführt werden. Wenn eine API versucht, eine eingeschränkte Operation auszuführen, wird die Operation blockiert und ein Fehler wird protokolliert.

Anfordernde Personen registrieren

Wenn Sie die Lifecycle Management-APIs zur Anwendung von CI-Aktionen verwenden, müssen anfordernde Personen registriert werden und eine ID für eine anfordernde Person anfordern, die innerhalb der Lifecycle Management-Tabellen eindeutig ist. Um sich anzumelden und ID einer anfordernden Person zu erhalten, sollten Nicht-Workflow-Benutzer die API `registerOperator` aufrufen. Workflow-Benutzer können den aktiven Workflow-Kontext als ID der anfordernden Person verwenden und müssen nicht explizit `registerOperator` aufrufen.

Nach Abschluss der CI-Lebenszyklusvorgänge sollte die anfordernde Person die API `unregisterOperator` aufrufen, um die Registrierung aufzuheben. Alle Statusverwaltungsdatensätze, die dieser bestimmten ID einer anfordernden Person zugeordnet sind, werden dann als inaktiv markiert oder vom Scheduled Job `CI Lifecycle Management – Restore Internal State Management Tables` entfernt.

Integration mit Incident-Management und Problem-Management

Eine Basisinstanz enthält die vordefinierte CI-Aktion `CreateTask`, die zum Erstellen einer Aufgabe für ein CI verwendet wird. Neue Instanzen haben eine vordefinierte nicht zulässige CI-Aktion, die angibt, dass die Aktion „ **CreateTask** “ für CIs mit dem Betriebsstatus „Stillgelegt“ nicht zulässig ist. Diese Einschränkung ist mit Incident-Management und Problem-Management integriert, um die Erstellung von Incident- oder Problemaufgaben für deaktivierte CIs zu verhindern. Die CI-Aktion „CreateTask“ wird als Referenzqualifizierer für das Feld `Configuration Item` der Incident-/Problem-Tabellen verwendet. Bei einem neuen Incident oder Problem werden CIs, bei denen `Operational Status` als „Deaktiviert“ festgelegt ist, aus der Liste `Configuration Item` im Formular herausgefiltert. Weitere Informationen zu Referenzqualifizierern finden Sie unter Referenzqualifizierer .

Integration mit Asset-Management

In einem Basissystem werden das Feld [`Operational Status` eines CI und die Felder `Status`/`Hardware Status` (bei Hardware) synchronisiert, wenn einer der beiden Feldwerte **Deaktiviert**lautet. Wenn `Operational Status` eines CI auf **Deaktiviert**festgelegt ist, wird das Feld `Status`/`Hardware Status` automatisch auf **Deaktiviert**festgelegt. Wenn in umgekehrter Richtung das Feld `Status`/`Hardware Status` eines CI auf **Deaktiviert**festgelegt ist, wird auch `Operational Status` automatisch auf **Deaktiviert** festgelegt.

- Wenn ein Feld `Operational Status` von **Deaktiviert** in einen anderen Status geändert wird, wird das Feld `Status`/`Hardware Status` des CI auf **Installiert**gesetzt.

- Wenn das Feld `Status`/`Hardware Status` eines CI von **Deaktiviert** in einen anderen Status wechselt, wird das Feld `Operational Status` automatisch auf **Nicht funktionsfähig**festgelegt.

  Die Änderung des Status von „Stillgelegt“ in einen anderen Status ist selten. Standardmäßig wird der Status in „Nicht funktionsfähig“ geändert. Dies ist jedoch möglicherweise nicht der beabsichtigte Status für den Datensatz. Daher ist es wichtig, dass Administratoren den Status in diesem Fall überprüfen und entsprechend verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sobald der *Status/Hardware Status* eines CI geändert wird, wird er mit dem entsprechenden Feld *Asset State* und umgekehrt synchronisiert, wodurch der *Operational Status* des CI und der entsprechende *Asset State* des CI synchronisiert bleiben.

Weitere Informationen zum Zuordnen der Felder *Asset State* und *Substate* zum Feld *Status/Hardware Status* (bei Hardware) eines CI finden Sie unter Asset-Status und CI-Hardwarestatus zuordnen. Weitere Informationen zum Deaktivieren von Assets finden Sie unter Assets stilllegen.

Erste Schritte mit CI Lifecycle Management

Befolgen Sie diese allgemeinen Schritte, um mit den Aktivitäten des CI Lifecycle Management-Moduls der CMDB-Anwendung zu beginnen und sie nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Aktivieren Sie den Scheduled Job CI Lifecycle Management - Interne Statusverwaltungstabellen wiederherstellen im Basissystem, die die Datenintegrität aller internen CI Lifecycle Management-Tabellen kontinuierlich überprüft und aufrechterhält.
2. CI-Aktionen definieren.
3. Regeln für Kompatible CI-Aktionen definieren.
   Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Lifecycle-Management** > **CMDB CI-Aktionen** um derzeit aktive/inaktive CI-Aktionen in der CMDB anzuzeigen.
4. Regeln für Nicht zulässige CI-Aktionen definieren.
5. Regeln für Nicht zulässige Betriebsstatusübergänge definieren.
6. Definieren Sie neue Betriebsstatus durch Ändern des Felds *operational_status* in der Tabelle [cmdb_ci] im System-Dictionary.
   Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Lifecycle-Management** > **Zeigen Sie interne Betriebsstatus an** um die verfügbaren Betriebsstatus anzuzeigen, die von den einzelnen anfordernden Personen festgelegt wurden.
7. Priorität für Betriebsstatus festlegen.
8. Rufen Sie APIs auf, um CI-Aktionen anzuwenden.
   Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Lifecycle-Management** > **CMDB CI-Aktionen** um anzuzeigen, welche Aktionen übermittelt wurden und wie sie in der CMDB aktiv/inaktiv sind.
9. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Lifecycle-Management** > **Zeigen Sie den CI-Status registrierter Anwender an** um aktuell registrierte Operatoren anzuzeigen, die über die *registrierenOperator* -API registriert wurden.
10. Überprüfen Sie Aufgaben zur Mietverlängerung, und verlängern Sie Mietverträge nach Bedarf: Navigieren Sie zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Lifecycle-Management** > **Aufgaben zur Verlängerung der Miete**an. Diese Aufgaben werden automatisch vom Scheduled Job *CI Lifecycle Management - Restore Internal State Management Tables* für CI-Aktionssätze erstellt, in denen die Miete für eine gültige anfordernde Person abgelaufen ist. Der Anforderer sollte die Lifecycle Management-API *ExtendCIActionLease* verwenden, um den Mietvertrag zu verlängern. Falls jedoch der Mietvertrag für einen bestimmte Kulanzzeitraum abgelaufen ist, markiert den Scheduled Job *CI Lifecycle Management - Restore Internal State Management Tables* den entsprechenden CI-Aktionsdatensatz als „inaktiv“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Kulanzzeitraum für die abgelaufene Mietdauer ist über die Systemeigenschaft `glide.cmdb.statemgmt.max_lease_expired_days` konfigurierbar.

11. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Lifecycle-Management** > **Statusmanagement-Protokolle** um Protokolle von CI-Lifecycle-Management-Vorgängen anzuzeigen.

Lifecycle Management-APIs

CI Lifecycle Management bietet eine Reihe von Statusverwaltungs-APIs zum Bearbeiten von CI-Betriebsstatus und zum Anwenden von CI-Aktionen.

Statusverwaltungs-APIs halten sich an Einschränkungen und Berechtigungen, die durch nicht zulässige CI-Aktionen, kompatible CI-Aktionen und nicht zulässige Betriebsübergänge angegeben werden. Wenn eine API versucht, eine eingeschränkte Operation auszuführen, wird die Operation blockiert, ein Fehler wird protokolliert, und eine Aufgabe wird ggf. automatisch erstellt.

Lifecycle Management-APIs können Betriebsstatus und CI-Aktionen für CMDB-Gruppen festlegen, indem sie Lifecycle Management-Massen-APIs verwenden.

Registrierungs-APIs

- registerOperator() - Methode zum Registrieren von Operatoren bei der Statusverwaltung für Nicht-Workflow-Benutzer.
- unregisterOperator(Zeichenfolge requestorId) - Methode zum Aufheben der Registrierung von Operatoren für Nicht-Workflow-Benutzer.
- isValidRequestor(Zeichenfolge requestorId) - Methode, um festzustellen, ob der angegebene Anforderer ein gültiger aktiver Workflow-Benutzer oder ein registrierter Benutzer ist.
- isLeaseExpired(Zeichenfolge requestorId, String ciSysId, String ciActionName) - Methode, um zu prüfen, ob die registrierte Benutzer-Miete abgelaufen ist.
- extendCIActionLease(Zeichenfolge requestorId, ciSysId, ciActionName, leaseTime) - Methode zur Verlängerung der CI-Aktion-Mietdauer für registrierte Benutzer. Wenn der vorherige Mietvertrag bereits abgelaufen ist, verlängern Sie ihn jetzt.

Betriebsstatus-APIs

- setBulkCIOperationalState(Zeichenfolge requestorId, sysIdList, opsLabel, opsStateListOld) - Methode zum Festlegen des Betriebsstatus für ein Array von CIs.
- getOperationalState(Zeichenfolge ciSysId) - Methode zum Abrufen des CI-Betriebsstatus.

CI-Aktionen-APIs

- addBulkCIAction(Zeichenfolge requestorId, sysIdList, ciActionName, ciActionListOld, leaseTime) - Methode zum Hinzufügen einer CI-Aktion für ein Array von CIs.
- removeBulkCIAction(Zeichenfolge requestorId, sysIdList, ciActionName) - Methode zum Entfernen einer CI-Aktion für eine Liste von CIs.
- getCIActions (Zeichenfolge ciSysId) - Methode zum Abrufen von CI-Aktionen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nicht zulässige Aktion basierend auf der Betriebsstatus-API

isNotAllowedAction(Zeichenfolge ciType, opsLabel, actionName) - Methode, um zu prüfen, ob eine bestimmte CI-Aktion für einen bestimmten Betriebsstatus eines CI-Typs nicht zulässig ist.

API für nicht zulässige Betriebsstatusübergänge

isNotAllowedOpsTransition(Zeichenfolge ciType, opsLabel, transitionOpsLabel) - Methode, die überprüft, ob ein bestimmter Betriebsstatusübergang für einen CI-Typ nicht zulässig ist.

API für kompatible Aktionen

isCompatibleCIAction(Zeichenfolge actionName, otherActionName) - Methode zur Überprüfung, ob zwei bestimmte Aktionen miteinander kompatibel sind.

Example: Statusverwaltungs-APIs verwenden

```
// 1. Register Operator with State Mgmt
var output = SNC.StateManagementScriptableApi.registerOperator();
var jsonUntil = new JSON();
var result = jsonUntil.decode(output);
var requestorId = result.requestorId;

// Get list of sys_ids to update
var sys_ids;

// 2. Set list of sys_ids's Operational State to 'Repair in Progress'
output = SNC.StateManagementScriptableApi.setBulkCIOperationalState(requestorId,
 sys_ids,'Repair in Progress');
gs.print(output);

// 3. Set list of sys_ids's CI Action State to 'Patching'
output = SNC.StateManagementScriptableApi.addBulkCIAction(requestorId, sys_ids,
 'Patching');
gs.print(output);
```

Von CI Lifecycle Management installierte Komponenten

CI Lifecycle Management installiert (im Plugin „com.snc.cmdb“ enthalten) verschiedene Komponententypen, einschließlich Tabellen, Scheduled Jobs und Eigenschaften.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
CI Lifecycle Management - Interne Statusverwaltungstabellen wiederherstellen	Prüft kontinuierlich und erhält die Datenintegrität aller internen CI Lifecycle Management-Tabellen.
Aktualisieren Sie den Lebenszyklus von Legacy	Aktualisiert die CI-Felder `Life cycle stage` und `Life cycle status`, wenn sich die Legacy-Statusfelder ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Legacy von CSDM aktualisieren“	Aktualisiert Legacy-Statusfelder von CIs, wenn sich der Lebenszyklus ändert.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
CI-Status registrierter Benutzer [statemgmt_register_users]	Alle aktuell aktiven registrierten Benutzer, die über die API `registerOperator` erstellt wurden. Sie können dieser Tabelle manuell keine neuen Datensätze hinzufügen.
CI-Aktionen [statemgmt_ci_actions]	Eine Reihe von CI-Aktionen, die während der Laufzeit auf ein CI angewendet werden können.
CMDB CI-Aktionen [statemgmt_cmdb_actions]	Aktive/inaktive CI-Aktionen, die von einer bestimmten anfordernden Person für ein bestimmtes CI festgelegt wurden. Sie können dieser Tabelle manuell keine neuen Datensätze hinzufügen.
Kompatible CI-Aktionen [statemgmt_compat_actions]	Regelwerk, das Paare von CI-Aktionen definiert, die für ein CI kompatibel sind und gleichzeitig angewendet werden können.
Unzulässige CI-Aktionen [statemgmt_not_allow_actions]	Regelwerk, das bestimmte Aktionen definiert, die für ein CI nicht zulässig sind, wenn es sich in einem bestimmten Betriebsstatus befindet.
Interne Betriebsstatus [statemgmt_ops_state]	Interne Betriebsstatus, die von einer bestimmten aktiven anfordernden Person für ein bestimmtes CI festgelegt werden. Sie können dieser Tabelle manuell keine neuen Datensätze hinzufügen.
Aufgabe zur Verlängerung der Miete [statemgmt_renew_lease_task]	Eine Gruppe von Aufgaben, die automatisch erstellt wurden, um die Miete von CI-Aktionen zu erneuern, deren Mietvertrag abgelaufen ist. Sie können dieser Tabelle manuell keine neuen Datensätze hinzufügen.
Betriebsstatus – Prioritäten [statemgmt_ops_state_pri]	Prioritäten von Betriebsstatus, die den Vorrang festlegen, wenn mehrere Betriebsstatus von verschiedenen anfordernden Personen für dieselben CIs festgelegt werden.
Unzulässige betriebliche Übergänge [statemgmt_not_allow_ops]	Regelwerk, das bestimmte Betriebsstatusübergänge definiert, die nicht zulässig sind.

Installierte Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
glide.cmdb.statemgmt.max_lease_expired_days	Die maximale Anzahl der Tage, an denen der Ablauf der Mietdauer für CI-Aktionen festgelegt werden kann

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 15 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
glide.cmdb.statemgmt.max_bulk_count	Maximale Anzahl von CIs, die CI Lifecycle Management in einer Massenaktualisierungsoperation verarbeiten kann • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1000 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].

Den Scheduled Job „CI Lifecycle Management“ aktivieren

Wenn Sie mit der Verwendung des CI Lifecycle Management-Moduls beginnen, müssen Sie den Scheduled Job *`CI Lifecycle Management - Restore Internal State Management Tables`* aktivieren, die standardmäßig deaktiviert ist. Bei diesem Scheduled Job wird die Datenintegrität aller internen CI Lifecycle Management-Tabellen kontinuierlich überprüft und aufrechterhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn CI Lifecycle Management-Vorgänge nicht ordnungsgemäß abgeschlossen werden, beispielsweise aufgrund eines Fehlers der anfordernden Person oder einer anfordernden Person, deren Mietvertrag abgelaufen ist, kann die Integrität von Tabellen, die sich auf CI Lifecycle Management beziehen, beeinträchtigt werden. Der Scheduled Job *`CI Lifecycle Management - Restore Internal State Management Tables`* scannt Tabellen, die sich auf CI Lifecycle Management beziehen, und führt Folgendes aus:

- Deaktiviert oder entfernt alle internen Lifecycle Management-Datensätze mit ungültigen anfordernden Personen und schließt, falls vorhanden, die entsprechenden Aufgaben zur Verlängerung der Miete.
- Erkennt Datensätze, die einer gültigen anfordernden Person zugeordnet sind, dessen Mietvertrag abgelaufen ist, und erstellt automatisch eine Aufgabe zur Verlängerung der Miete, um den Benutzer zu benachrichtigen und Details zum Verlängern des Mietvertrags anzugeben. Wenn die anfordernde Person keine Aktion ausführt und der Mietvertrag für eine bestimmte Kulanzzeit abgelaufen ist (Standardeinstellung 15 Tage), wird der entsprechende CI-Aktionsdatensatz automatisch deaktiviert, und die entsprechende Aufgabe zur Verlängerung der Miete wird geschlossen, falls vorhanden.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Systemdefinition**, und klicken Sie auf **Regelmäßige Aufgaben**.
2. Suchen Sie nach dem Auftrag *`CI Lifecycle Management - Restore Internal State Management Tables`*.
3. Doppelklicken Sie in der entsprechenden Spalte **Aktiv** auf den Wert *`false`*, und wählen Sie *`true`*aus.
4. Klicken Sie auf das Symbol **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine CI-Aktion definieren

Definieren Sie eine CI Lifecycle Management-CI-Aktion, die später auf CIs angewendet werden kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine Liste aller Aktionen anzeigen, die derzeit auf CIs angewendet werden, indem Sie zu **Konfiguration** navigieren und auf **CMDB-CI-Aktionen** klicken.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Lifecycle-Management** > **CI-Aktionen**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „CI-Aktionen“ **Neu**.
3. Geben Sie **Name** und **Beschreibung ein**.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Kompatible CI-Aktionen definieren

Ermöglichen Sie eine CMDB CI Lifecycle Management-Operation, bei der zwei angegebene CI-Aktionen gleichzeitig auf ein CI angewendet werden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig ist es nicht zulässig, mehr als eine Aktion auf ein CI anzuwenden. Sie können dieses Verhalten ändern, indem Sie Paare von CI-Aktionen als kompatibel definieren. Daher können diese Aktionen gleichzeitig auf ein CI angewendet werden. Sie können beispielsweise angeben, dass „Bereitstellung“ und „Patchen“ kompatible CI-Aktionen sind, sodass Sie beide gleichzeitig auf ein CI anwenden können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Kompatible CI-Aktionen**an.
2. Klicken Sie auf der Seite **Kompatible CI-Aktionen** auf **Neu**, und füllen Sie das Formular aus.

Kompatible CI-Aktionen

Feld	Beschreibung
Aktion	Erste Aktion im Kompatibilitäts-Aktionen-Paar.
Kompatible Aktion	Zweite Aktion im Kompatibilitäts-Aktionen-Paar.

Ergebnisse
Eine API kann die beiden angegebenen Aktionen gleichzeitig erfolgreich auf ein CI anwenden.

Eine nicht zulässige CI-Aktion definieren

Definieren Sie eine Einschränkung für CI Lifecycle Management, in der eine angegebene Aktion für ein CI, das sich in einem bestimmten Betriebsstatus befindet, nicht zulässig ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig gibt es im CMDB CI Lifecycle Management keine Einschränkungen für die Anwendung von CI-Aktionen. Sie können dieses Verhalten einschränken, indem Sie nicht zulassen, dass eine angegebene Aktion auf ein CI angewendet wird, wenn es sich in einem bestimmten Betriebsstatus befindet. Sie können beispielsweise eine Einschränkung definieren, in der die Bereitstellungsaktion nicht auf einen Linux-Server angewendet werden kann, der sich nicht in einem Betriebsstatus befindet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Lifecycle-Management** > **Unzulässige CI-Aktionen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** auf der Seite **Nicht zulässige CI-Aktionen**, und füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
Nicht zulässige Aktion	Die Aktion, die eingeschränkt wird.
CI-Typ	Der CI-Typ, für den die Einschränkung gilt. Um eine Regel auf alle CIs anzuwenden, wählen Sie Configuration Item aus.
Betriebsstatus	Der Betriebsstatus, in dem sich das CI befinden muss, um die Einschränkung anzuwenden.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Wenn eine API versucht, die angegebene Aktion auf die angegebenen CIs anzuwenden, schlägt die Operation im angegebenen Betriebsstatus fehl, und ein Fehler wird protokolliert.

Priorität für einen Betriebsstatus festlegen

Mit dem CI Lifecycle Management können mehrere Bediener und Automatisierungen gleichzeitig verschiedene Betriebsstatus einer CI einstellen. Ein CI kann nur einen einzigen Betriebsstatus haben. In diesem Fall wird der kumulative Betriebsstatus des CI auf den mit der höchsten Priorität gesetzt. Es wird empfohlen, dass Sie für jeden von Ihnen definierten Betriebsstatus eine Priorität angeben, damit ein kumulativer Status korrekt berechnet werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Lifecycle-Management** > **Betriebsstatuspriorität**an.
2. Klicken Sie auf der Seite **Priorität Betriebsstatus** auf den Betriebsstatus, für den Sie die Priorität festlegen oder aktualisieren möchten.
3. Geben Sie eine **Priorität**, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Kleinere Zahlen bedeuten höhere Priorität.

Einen nicht zulässigen Betriebsübergang definieren

Definieren Sie eine Einschränkung für CI Lifecycle Management, bei der ein angegebenes CI nicht von einem Betriebsstatus in einen anderen wechseln kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig gibt es für CI Lifecycle Management keine Einschränkungen für den Übergang von CIs von einem Betriebsstatus in einen anderen. Sie können dieses Verhalten einschränken, indem Sie Übergänge definieren, die für ein angegebenes CI nicht zulässig sind. Sie können beispielsweise eine Einschränkung für den Übergang eines Linux-Servers vom Status „Nicht Betriebsbereit“ in den Status „Reparatur in Arbeit“ definieren.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Lifecycle-Management** > **Unzulässige betriebliche Übergänge**an.
2. Klicken Sie auf der Seite **Nicht zulässige Betriebsübergänge** auf **Neu**, und füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
CI-Typ	Der CI-Typ, für den die Einschränkung gilt.
Nicht zulässiger Übergang	Der CI-Status, in den der Übergang beschränkt ist.
Betriebsstatus	Der Betriebsstatus, in dem sich das CI befinden muss, damit die Einschränkung gilt.

Ergebnisse
Wenn eine API versucht, ein CI, das sich im angegebenen Betriebsstatus befindet, in einen Status zu ändern, der nicht zulässig ist, schlägt der Vorgang fehl, und ein Fehler wird protokolliert.

CMDB-Benchmarks anzeigen

CMDB berechnet mehrere CMDB-Integritäts-Benchmarks, die dann im Benchmarks-Dashboard angezeigt werden. Diese Benchmarks basieren auf verschiedenen CMDB-Integritätsmetriken, die monatliche Durchschnittswerte, Trends, Vergleiche mit den Branchendurchschnitten Ihrer ServiceNow Peers und globale Benchmarks anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Die CMDB-Integritäts-Dashboard-Aufgaben müssen aktiviert sein, und Integritätsdaten müssen erfasst werden. Navigieren Sie außerdem zu **Benchmarks** > **Einrichtung** und stellen Sie sicher, dass die CMDB-KPIs unter **IT Operations Management**aktiviert sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
CMDB bietet die folgenden Benchmarks:

- Prozentsatz der nicht konformen CIs
- Prozentsatz der doppelten CIs
- Prozentsatz der veralteten CIs

Für eine Instanz ist jede dieser Benchmarks der berechnete monatliche Durchschnitt der entsprechenden CMDB-Integritätsmetrik. Die Berechnung eines Monatsdurchschnitts erfordert, dass für jeden Tag des Monats ein Metrikergebniswert vorliegt. Daher wird für jeden Tag, an dem die entsprechende Integritäts-Dashboard-Aufgabe nicht ausgeführt wurde, das aggregierte Ergebnis der an diesem Tag aktuellsten Ausführung angenommen. Der Monatsdurchschnitt wird dann basierend auf der Summe aller täglichen aggregierten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse für die Metrik in diesem Monat berechnet, dividiert durch die Anzahl der Tage des Monats. Bei einer CMDB-Integritäts-Dashboard-Aufgabe, die an einem Tag mehrmals ausgeführt wurde, werden nur die Ergebnisse der letzten Ausführung an diesem Tag für die Berechnung des Monatsdurchschnitts verwendet.

Hinweis:
Die Häufigkeit der Ausführung von CMDB-Integritäts-Dashboard-Aufgaben hängt davon ab, ob die Aufgabe aktiviert ist, sowie von ihrem Zeitplan und von manuellen Ausführungen.

Globale Durchschnittswerte basieren auf der Summe der monatlichen Durchschnittswerte aller Peer-Instanzen, geteilt durch die Anzahl der Instanzen (abgesehen von Instanzen, für die der monatliche Durchschnittswert 0 ist).

Prozedur

1. Navigieren zu **Benchmarks** > **Dashboard**an.
2. Klicken Sie auf das Symbol , und wählen Sie **IT Operations Management**.
3. Klicken Sie auf **ALLES** oder **CMDB**.
4. Klicken Sie auf eine CMDB-Benchmark, um zu Trenddaten und anderen Benchmark-Details zu gelangen.

Zugehörige Informationen

CMDB-Integrität

Benchmarks

Benchmarks-Dashboard

Nützliche zugehörige Listen in CI-Formularen

Standardmäßig enthalten die Formulare, in denen verwaltbare Configuration Items (CI) angezeigt werden – Computer, Drucker, Netzwerkausrüstung, unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV) und Stromverteilungseinheiten (PDU) – eine Reihe zugehöriger Listen für das Formular.

Die folgenden zugehörigen Listen gelten für alle Formulare für verwaltbare CIs.

- Netzwerkadapter – Zeigt alle auf einer CI installierten NICs an.
- CI-IPs – Zeigt alle IP-Adressen in diesem CI an:
  - Computer (Workstations, Laptops mit verschiedenen macOS und Windows Betriebssystemen)
  - Windows Server
  - Linux Server
  - AIX-Server
  - Solaris-Server
  - Über SNMP erkannte Geräte.
- DNS-Namen für CIs – Zeigt alle DNS-Namen in einem CI an.

Die Informationen zur IP-Version werden in allen zu IP-Adressen gehörigen Listen und Formularen angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Da alle Pfade hier mit der Liste **IP-Adresse zu DNS-Namen** verbunden sind, die eine IP-Adresse mit einem DNS-Namen verknüpft, wurde dieser Teil des allgemeinen Flows nicht zur Baumstruktur hinzugefügt.

Discovery-Quelle

Eine Tabelle mit der Bezeichnung „Quelle“ [sys_object_source] speichert Informationen, die die Quelle einer Erkennung (durch ServiceNow Discovery oder ein anderes Produkt) identifizieren, die ID dieser Quelle sowie das Datum und die Uhrzeit des letzten Scans. Um diese Informationen anzuzeigen, konfigurieren Sie ein CI-Formular , und fügen Sie die zugehörige Liste **Quellen** hinzu.

Diese Tabelle wird automatisch ausgefüllt, wenn das Discovery-Plugin aktiviert ist.

Platform Analytics-Lösung für Configuration Management (CMDB)

Platform Analytics-Lösungen enthalten vorkonfigurierte Dashboards. Diese Dashboards enthalten Visualisierungen handlungsrelevanter Daten, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse und -praktiken optimieren können.

Platform Analytics-Datenvisualisierungen verwenden Performance Analytics-Indikatordaten, um Daten im Zeitverlauf anzuzeigen, sodass Sie Ihre Geschäftsprozesse analysieren und Verbesserungsbereiche identifizieren können. Mit Platform Analytics-Lösungen können Sie mit einem minimalen Setup den Mehrwert von Performance Analytics für Ihre Anwendung nutzen. Sie können auch jederzeit eigene Objekte erstellen.

Wichtig:
Richten Sie Platform Analytics-Lösungen in einer Instanz außerhalb der Produktion ein, und testen Sie die Lösung, bevor Sie sie in der Produktion aktivieren.

Um die Lösungen für Configuration Management (CMDB)zu aktivieren, kann ein Administrator zu navigieren **Performance Analytics** > **Geführtes Setup**an. Klicken Sie auf **Erste Schritte**, und scrollen Sie dann zum Abschnitt für Configuration Management (CMDB). Das geführte Setup führt Sie durch den gesamten Einrichtungs- und Konfigurationsprozess.

Zugehörige Informationen

Platform Analytics-Lösungen

Performance Analytics-Abonnement aktivieren

CMDB-Referenz

Die Themen in diesem Abschnitt enthalten verschiedene Referenzdetails für CMDB.

- Domain Separation und Configuration Management Database (CMDB)
- CMDB-APIs (CMDB-SDK)
- Schnellstarttests für Configuration Management Database (CMDB)
- CMDB-Glossar

Domain Separation und Configuration Management Database (CMDB)

Domänentrennung wird im CMDB unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Support-Stufe: Standard

- Umfasst die **Basis**-Support-Stufe.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Die folgenden Themen enthalten Details zur Domain Separation in Configuration Management(CMDB)-Modulen:

- Domain Separation in CMDB-Integrität
- Domain Separation und CMDB-Abfragegenerator
- Domain Separation und CMDB-Identifikation und -Abgleich
- Domain Separation, Beziehungsformatierer und CI-Beziehungs-Editor
- CMDB-APIs (CMDB-SDK)

Zugehörige Informationen

Domain Separation und Configuration Management Database (CMDB)

CMDB-APIs (CMDB-SDK)

Verwenden Sie CMDB-APIs zum Erstellen, Aktualisieren und Lesen von Vorgängen in der CMDB. Domain Separation wird in CMDB-APIs unterstützt.

CMDB-APIs (CMDB-SDK)

Verwenden Sie die folgenden CMDB-APIs zum Erstellen, Aktualisieren und Lesen von Vorgängen in der CMDB.

- CMDBGroupAPI: Bereichsbezogen
- CMDBTransformUtil: Global
- CMDBUtil: Global
- IdentificationEngineScriptableApi
- Identifizierungs-Engine: Bereichsbezogen

Domain Separation in CMDB-APIs

Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB-APIs werden für den Zugriff auf die CMDB von einem Skript aus verwendet. CMDB speichert die CI- und Beziehungsinformationen. CMDB ist domänengetrennt.

CMDB-APIs unterstützen die folgenden Vorgänge:

- Neues CI erstellen:

  Dieser Vorgang durchläuft die Identifizierungs- und Abgleich-Engine, die bei der Erstellung eines CI die Domain Separation unterstützt. Für diesen Vorgang wird die Domäne des Anrufers verwendet.

- Vorhandenes CI aktualisieren:

  Dieser Vorgang durchläuft die Identifizierungs- und Abgleich-Engine, die bei der Erstellung eines CI die Domain Separation unterstützt. Für diesen Vorgang wird die Domäne des Anrufers verwendet.

- Beziehungen erstellen/löschen:

  Die Tabelle cmdb_rel_ci ist nicht domänengetrennt.

- CMDB-CI abfragen/CMDB-Tabelle abfragen:

  Die Ergebnisse werden nach der/den für den Anrufer sichtbaren Domäne(n) gefiltert.

- CMDB-Metadatentabelle abfragen:

  Metadateninformationen sind nicht domänengetrennt.

Domain Separation für CMDB-APIs einrichten

Wenn die Domain Separation für CMDB aktiviert ist, ist sie auch für CMDB-APIs verfügbar.

Datentrennung

Daten werden in der CMDB gespeichert und nach Domänen getrennt. Aus Sicht der CMDB-API sind keine zusätzlichen Arbeiten erforderlich.

Domänengetrennte Umgebungen konfigurieren

Die Konfiguration erfolgt auf CMDB-Ebene.

Wenn in Basissystem-Anwendungstabellen eine Domänenspalte vorhanden ist

Beachten Sie das Thema Domain Separation in CMDB-Integrität.

Mandantendomänen und Anwendungsdaten

Es gibt keine anwendungsspezifischen Daten, die mit CMDB verwaltet werden können.

Zugehörige Informationen

Domain Separation und Configuration Management Database (CMDB)

Schnellstarttests für Configuration Management Database (CMDB)

Überprüfen Sie, ob Configuration Management Database (CMDB) immer noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. Anwendung eines Upgrades oder Entwickeln einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Configuration Management Database (CMDB)-Schnellstarttests erfordern die Aktivierung des Plugins „Konfigurationsverwaltung (CMDB)“ (com.snc.cmdb) und des Plugins „CMDB – ATF-Tests“ (com.snc.cmdb.atf).

CMDB BSM: Abhängigkeitsansichten-Test-Suite

Test-Suite zur Überprüfung der Funktionalität von Abhängigkeitsansichten-APIs.

Test	Beschreibung	Release-Version
CMDB BSM: Abhängigkeitsansichten	Testet die Funktionalität von Abhängigkeitsansichten-APIs. Diese APIs rufen Abhängigkeitsansichten-Zuordnungen und zugehörige Zuordnungselemente wie Kontextmenüelemente für ein bestimmtes CI sys_id und mithilfe der ITIL-Anwenderrolle ab.	New York

CMDB-INTEGRITÄT: Test-Suite für CMDB-Integritäts-Dashboard

Test-Suite, mit der überprüft werden kann, ob das CMDB-Integritäts-Dashboard auf grundlegender Ebene funktionsfähig ist.

Test	Beschreibung	Release-Version
CMDB-INTEGRITÄT: Status der Integritätsaufgabe	Überprüft, ob im CMDB-Integritäts-Dashboard noch Aufgaben ausgeführt werden, die vor mindestens 30 Tagen gestartet wurden.	New York
CMDB-INTEGRITÄT: CMDB-Integrität Vollständigkeit/ Empfohlen	Überprüft, ob die empfohlene Metrik (enthalten in der Vollständigkeits-KPI zur CMDB-Integrität) voll funktionsfähig ist. Mit diesem Test wird Folgendes validiert: • Erstellung einer Integritätsaufnahmeregel für die Empfehlungsmetrik. • Erstellung eines empfohlenen Felds, das die Integritätsaufnahmeregel erfüllt. • Validiert, ob die Aufnahmeregel für Integrität ordnungsgemäß auf einen Testdatensatz	New York

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB-INTEGRITÄT: Test-Suite für CMDB-Integritäts-Dashboard

Test-Suite, mit der überprüft werden kann, ob das CMDB-Integritäts-Dashboard auf grundlegender Ebene funktionsfähig ist.

(Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	mit fehlenden Daten im empfohlenen Feld angewendet wird.	

CMDB IRE: Test-Suite für die Identification Reconciliation Engine

Test-Suite zum Überprüfen der Funktionalität der Identification and Reconciliation Engine (IRE).

Test	Beschreibung	Release-Version
CMDB IRE: IRE-Validierung	Validiert CI-Identifier und Abgleichsdefinitionen, und prüfen Sie die Indizes für CI-Identifier.	Madrid
CMDB IRE: Abgleichregel	Überprüft Vorgänge für eine Abgleichregel im CI-Klassenmanager mithilfe der Rollen „itil“ und „itil_admin“. Zu den Vorgängen gehören das Erstellen, Bearbeiten und Löschen einer Abgleichregel. Überprüft außerdem, ob die Einstellung aktiv oder nicht aktiv ist, sowie auf abgeleitete Regeln.	Paris
CMDB IRE: Identifizierungsregel	Überprüf Vorgänge für eine Identifizierungsregel im CI-Klassenmanager mithilfe der Rollen „itil“ und „itil_admin“. Zu den Vorgängen gehören das Erstellen, Bearbeiten und Löschen einer Identifizierungsregel. Überprüft außerdem, ob die Einstellung aktiv oder nicht aktiv ist, sowie auf abgeleitete Regeln.	Paris

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB QB: Test-Suite für Abfragegenerator

Test-Suite zum Überprüfen der Funktionen von CMDB-Abfragegeneratoren, z. B. Erstellen von Abfragen, Lesen von Abfragen und Ausführen von Abfragen mit zwei zugehörigen Anwenderrollen – cmdb_query_builder und cmdb_query_builder_read.

Test	Beschreibung	Release-Version
CMDB QB: Abfragegenerator – Rolle cmdb_query_builder	Verifiziert, ob die Anwenderrolle cmdb_query_builder im CMDB-Abfragegenerator Abfragen speichern und auf alle gespeicherten Abfragen zugreifen und sie ausführen kann.	New York
CMDB QB: Abfragegenerator – Rolle cmdb_query_builder_read	Verifiziert, ob die Anwenderrolle cmdb_query_builder_read im CMDB-Abfragegenerator auf alle gespeicherten Abfragen zugreifen und diese ausführen, aber keine Abfrage speichern kann.	New York

CMDB REL: Beziehungs-Editor und Beziehungsformatierer – Test-Suite

Test-Suite zur Überprüfung der Funktionalität des Beziehungs-Editors und des Beziehungsformatierers

Test	Beschreibung	Release-Version
CMDB REL EDITOR: Beziehungs-Editor	Überprüft das Hinzufügen von Beziehungen zu einem CI und das Löschen von Beziehungen aus einem CI mit der ITIL-Anwenderrolle.	New York
CMDB REL FORMATTER: Beziehungsformatierer	Überprüft die Genauigkeit von CI-Informationen, Beziehungstypen, Beziehungen, zugehörigen Datensätzen wie Change-Tickets und Einstellungen wie CMDB-Ansichten (Beziehungsfilter), die für ein bestimmtes CI im Beziehungsformatierer mithilfe der ITIL-Anwenderrolle angezeigt werden.	New York

CMDB SDK: Test-Suite für SDK-REST-API

Test-Suite zur Überprüfung der Funktionalität von CMDB-SDK-REST-APIs

Test	Beschreibung	Release-Version
CMDB SDK: CMDB-Metadaten abfragen	Testet die Abfrage von CMDB-Metadaten.	New York

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB SDK: Test-Suite für SDK-REST-API

Test-Suite zur Überprüfung der Funktionalität von CMDB-SDK-REST-APIs

(Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
CMDB SDK: Beziehung für ein CI mit REST APIs erstellen	Testet das Erstellen einer Beziehung für ein CI in der CMDB mit den CMDB REST APIs.	New York
CMDB SDK: Beziehung für ein CI mit REST APIs löschen	Testet das Löschen einer Beziehung für ein CI mit CMDB REST APIs.	New York
CMDB SDK: CI mit REST API erstellen	Testet das Erstellen eines CI mithilfe von CMDB REST APIs.	New York
CMDB SDK: CMDB mit REST APIs abfragen	Testet die Abfrage der CMDB mit CMDB REST APIs.	New York
CMDB SDK: CI mit REST APIs aktualisieren	Testet die Aktualisierung eines CI mithilfe von CMDB REST APIs.	New York
CMDB SDK: CI mit REST APIs abfragen	Testet die Abfrage eines CI mithilfe von CMDB REST APIs.	New York

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

CMDB-Glossar

In Texten im Zusammenhang mit CMDB, z. B. UI-Text und CMDB-Kerndokumentation, werden viele Begriffe verwendet, deren Verständnis im Kontext der CMDB wichtig ist.

CMDB-Hierarchie

Die CMDB-Hierarchie ist ein strukturierter, baumartiger Datenspeicher, in dem alle Daten im Zusammenhang mit CMDB gespeichert, verwendet und verwaltet werden. Die folgenden Begriffe lassen sich am besten im Kontext der CMDB-Hierarchie erklären:

Klasse/Tabelle

Speichert Daten zu einem bestimmten physischen, logischen oder konzeptionellen IT-Element in Ihrer Organisation, z. B. einem Computer. Die CMDB-Hierarchie enthält viele Klassen, wobei jede Klasse einen Satz ähnlicher IT-Infrastrukturelemente speichert, die ähnliche Attribute gemeinsam haben. Jede Klasse in der CMDB-Hierarchie hat eine festgelegte Anzahl von *Attributen*, die für die in dieser Klasse gespeicherten IT-Elemente gelten, z. B. die CPU eines Computers. Eine Klasse besteht aus Zeilen, wobei jede Zeile ein einzelnes IT-Element darstellt, das als *Configuration Item (CI)*bezeichnet wird. Eine Klasse hat zunächst keine Zeilen, bis die tatsächlichen IT-Elemente in der Klasse mithilfe einer der Methoden zum *Füllen* der CMDB gespeichert werden. Die Anzahl der Zeilen (CIs) in einer Klasse ändert sich dynamisch und richtet sich nach der Anzahl der IT-Elemente dieses Typs in Ihrer Organisation. Eine Klasse kann als *unabhängig* oder *abhängig*angegeben werden, wodurch die Abhängigkeit der Klassen-CIs voneinander innerhalb der CMDB-Hierarchie bestimmt wird.

Attribut/Spalte

Eine Klassentabelle wird durch eine Reihe von Spalten definiert. Jede von ihnen dient zum Speichern eines bestimmten Attributs von IT-Elementen unter Verwendung eines bestimmten Datentyps wie Zeichenfolge oder Ganzzahl. Eine Spalte in einer Klassentabelle enthält die Attributwerte tatsächlicher IT-Elemente.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Configuration Item (CI)

Eine grundlegende Dateneinheit, die als Zeile in einer Klasse gespeichert wird und ein tatsächliches IT-Infrastrukturelement in Ihrer Organisation darstellt, z. B. einen Computer. Die Anzahl der Zeilen in einer Klasse entspricht der Anzahl der CIs dieser Klasse. Alle CIs einer bestimmten Klasse haben die gleiche Sammlung von Spalten, wobei jede Spalte den tatsächlichen Wert des jeweiligen Attributs für das IT-Element enthält. Beispiel: Die Computerklasse verfügt über ein Betriebssystemattribut, daher weist ein Computer-CI ein Betriebssystemattribut auf, das für einen bestimmten Computer in Ihrer Organisation den Wert Windows 10.0 annehmen kann. Jedes CI, das einer Klasse hinzugefügt wird, verfügt über alle Klassenattribute, bei denen Sie dann die tatsächlichen Werte des CI eingeben können.

CI-Klasse/CI-Typ

Der tatsächliche Tabellenname in der Instanzdatenbank, zu der ein CI gehört. Der*CI-Typ* ist ein Anzeigename für die Klasse eines CI, z. B. Computer, Router oder Drucker.

Beziehung

Typ der Verbindung zwischen einem CI und einem anderen CI, einem Benutzer oder einer Gruppe. Beziehungstypen werden zweimal definiert: einmal aus der Perspektive des untergeordneten CI und einmal aus der Perspektive des übergeordneten CI. Zum Beispiel verwendet ein übergeordnetes CI, das ein untergeordnetes CI antreibt, den Beziehungstyp Powers::Is unterstützt von.

Übergeordnete Klasse/untergeordnete Klasse

Jede Klasse in der CMDB-Hierarchie wird als untergeordnetes Element einer anderen Klasse (*übergeordnete Klasse*) erstellt, wodurch eine Übergeordnet/Untergeordnet-Beziehung zwischen den Klassen entsteht. Eine untergeordnete Klasse leitet automatisch alle in der übergeordneten Klasse angegebenen Spalten sowie einige andere funktionsspezifische Definitionen ab. Zusätzlich zu den abgeleiteten Attributen können Sie der untergeordneten Klasse eindeutige Attribute hinzufügen, die in der übergeordneten Klasse nicht vorhanden sind.

Die CMDB-Hierarchie ist die gesamte Sammlung vordefinierter und anwenderdefinierter Klassen, die als detaillierte Zuordnung aller IT-Elemente in Ihrer Organisation dienen, einschließlich ihrer Attribute und der Beziehungen zwischen ihnen. In der CMDB-Hierarchie leiten Klassen Attribute voneinander ab und sind durch Beziehungen verbunden, um ein Netz von Klassen in einer baumähnlichen Struktur zu bilden. Die Klasse ganz oben in der CMDB-Hierarchie ist die Klasse „Konfigurationselement“ [cmdb_ci], die die Basisattribute enthält, die allen Klassen in der CMDB-Hierarchie gemeinsam sind. Hunderte von Klassen sind im Basissystem vollständig definiert und können mit *CIs gefüllt* werden, die tatsächliche IT-Elemente in Ihrer Umgebung darstellen.

Wichtige Begriffe

Die folgenden Begriffe sind in CMDB von Bedeutung:

Configuration Management Database (CMDB)

ServiceNow® Diese Anwendung speichert die logische Konfiguration der Infrastruktur Ihres Unternehmens und bietet Ihnen vollständige Einblicke in Ihre IT-Umgebung, um die benötigten Services zu unterstützen. Mit dieser Anwendung können Sie Ihr Netzwerk überwachen sowie Stabilität und beste Leistung erzielen.

Abhängiges CI

CIs, die von einer Beziehung zu einem anderen CI abhängen und ohne die abhängige Beziehung nicht eigenständig existieren können. Eine Klasse kann unabhängig oder abhängig sein, was die Abhängigkeit oder Unabhängig- keit der Klassen-CIs bestimmt.

Unabhängiges CI

CIs, wie z. B. Server-CIs, die für sich vorhanden sind und nicht von anderen CIs abhängig sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prinzipalklasse

Klasse, deren CIs in verschiedenen CI-Listenansichten enthalten sind. Die Bezeichnung einer Prinzipalklasse wird verwendet, um die Liste der CIs in Listenansichten für alle CMDB-Funktionen auf bestimmte Klassen zu beschränken.

Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisiert die Liste der Klassen im Prinzipalklassenfilter.

Zugehörige Tabelle

Eine Tabelle, die nicht Teil der CMDB-Hierarchie ist, aber dennoch als CMDB-Daten gilt, z. B. die Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_serial_number]. Eine zugehörige Tabelle wird nicht von der Tabelle „Configuration Item“ [cmdb_ci] abgeleitet, verfügt jedoch über mindestens eine Spalte, die auf ein CMDB-CI verweist. Informationen zu zugehörigen Tabellen werden in der Tabelle „Zugehörige Einträge“ [cmdb_related_entry] gespeichert.

Doppeltes CI

Ein oder mehrere CIs, in denen Schlüsselattribute identische Werte haben und vorkommen können, z. B. wenn mehrere Discovery-Quellen versuchen, dasselbe CI zu importieren. Doppelte CIs in der CMDB beeinträchtigen die Integrität und Effizienz und sollten daher als allgemeine Richtlinie vermieden werden.

Weitere Informationen finden Sie unter Erkennen von doppelten CIs und Nachbesserung von CI-Duplikaten.

Verwaistes CI

Im Kontext der *CMDB*-Integrität ist ein verwaistes CI ein CI, das den Verwaisungsregeln der CMDB-Integrität entspricht. Verwaiste CIs sind in der Regel CIs, bei denen Schlüsselattributwerte oder Schlüsselbeziehungen fehlen und die daher als allgemeine Richtlinie empfohlen werden und korrigiert oder entfernt werden müssen.

Im Kontext des *Datenmanagers*gehört ein verwaistes abhängiges CI zu einer abhängigen Klasse, für das die abhängige Beziehung fehlt.

Einige Szenarien mit *zugehörigen Tabellen*können zu verwaisten CIs in zugehörigen Tabellen führen. Ein CI in einer zugehörigen Tabelle kann beispielsweise verwaist werden, wenn das referenzierte CI in der CMDB gelöscht wird.

Weitere Informationen zu verwaisten CIs im Kontext der *CMDB-Integrität*finden Sie unterKPIs und Metriken für die CMDB-Integrität.

Weitere Informationen zu verwaisten abhängigen CIs finden Sie unter Verwaltung abhängiger CIs.

Zugehörige Liste

Informationen über zusätzliche Komponenten, die in einem CI enthalten sind, z. B. Laufwerke auf einem Server und die Regeln, die das Verhalten eines Netzwerkrouters steuern.

Eine zugehörige Liste kann beispielsweise aktive Incidents, Probleme, Changes und Ausfälle für das CI anzeigen. Beispielsweise kann ein Router über mehrere zugehörige Listen verfügen, die von diesen Filterbedingungen betroffen sind, einschließlich Routing-Regeln, Laufwerken, Schnittstellen und Netzwerkadapter. In diesen zugehörigen Listen werden nur die bei der letzten Discovery gefundenen Komponenten angezeigt.

CMDB-Gruppe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sammlung von CIs, mit der Sie Aktionen gemeinsam auf alle CIs anwenden können, die Mitglieder in der Gruppe sind. Es gibt mehrere Methoden zum Füllen einer CMDB-Gruppe mit CI-Mitgliedern. Je nach Gruppentyp können Sie eine CMDB-Gruppe auffüllen, indem Sie manuell einzelne CIs hinzufügen, gespeicherte CMDB-Abfragen auswählen, oder verschlüsselte Abfragen in der CMDB-Gruppe selbst erstellen. CI-Mitglieder in einer CMDB-Gruppe vom Typ „Integrität“ können von der CMDB-Integrität überwacht werden, und eine CMDB-Gruppe vom Typ „CMDB-Arbeitsbereich“ wird in CMDB-Arbeitsbereichsansichten angezeigt.

Weitere Informationen finden Sie unter CMDB Gruppe(n).

Funktionen, Tools, Store-Apps

Die folgenden Begriffe beziehen sich auf wichtige Funktionen und Tools, die CMDB bereitstellt und von denen einige als Store-Apps implementiert sind:

CMDB Identification and Reconciliation (IRE)

Funktion, die ein zentralisiertes Framework zum Identifizieren und Abgleichen von Daten aus verschiedenen Datenquellen bereitstellt, während die Daten in die CMDB importiert werden. Die Verwendung von IRE trägt dazu bei, die Integrität der CMDB und einiger Nicht-CMDB-Tabellen aufrechtzuerhalten, wenn mehrere Datenquellen zum Erstellen und Aktualisieren von CI-Datensätzen verwendet werden. Bei IRE-Identifizierungsprozessen wird die Abhängigkeitsklassifizierung häufig verwendet.

Weitere Informationen finden Sie unter CMDB Identification and Reconciliation (IRE).

CMDB-Integrität

Funktion, mit der Sie die Integrität der CMDB mithilfe von Integritätsindikatoren wie doppelten CIs, erforderlichen CI-Feldern und Audits überwachen können und die ein Framework für die Anwendung einer standardisierten CI-Korrektur bieten. CMDB-Integrität wertet diese Integritätsindikatoren aus und fasst sie in Integritätspunktzahlen auf Klasse, Integritätsgruppe und Serviceebene zusammen, die dann in Dashboards angezeigt werden.

Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-Integrität.

CMDB-Abfragegenerator

Tool, mit dem Sie komplexe Infrastruktur- und Serviceabfragen erstellen können, die mehrere CMDB-Klassen und Nicht-CMDB-Tabellen umfassen und die viele CIs betreffen, die durch unterschiedliche Beziehungen verbunden sind. Abfrageelemente werden durch UI-Baublöcke dargestellt, die Sie verbinden und auf einem Canvas strukturieren, um die CMDB und das Service-Mapping abzufragen.

Weitere Informationen finden Sie unter CMDB Abfragegenerator.

CMDB-Datenmanager

Eine wichtige umfassende und integrierte Lösung, mit der Sie Richtlinien erstellen, veröffentlichen und verwalten können, die den organisatorischen Anforderungen für die Datenverwaltung entsprechen. Der CMDB-Datenmanager unterstützt die Massenverwaltung von CI-Lebenszyklusvorgängen wie Löschen, Archivieren und Nachweisen. Mit dem CMDB-Datenmanager können Sie diese CI-Lebenszyklusvorgänge

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

automatisieren und steuern, um einen fehlerfreien und zuverlässigen Betriebszustand der CMDB zu gewährleisten.

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten mit dem CMDB-Datenmanager.

CI-Klassen Manager

Tool, mit dem Sie grundlegende Klassendefinitionen zentral anzeigen, erstellen und bearbeiten können. Sie können auch Klasseneinstellungen anzeigen, erstellen oder bearbeiten, die in CMDB-Kernfunktionen wie Identifizierung, Abgleich und wichtigen Funktionen wie CMDB-Integrität verwendet werden.

Weitere Informationen finden Sie unter CI-Klassen Manager.

CMDB-Arbeitsbereich

Eine zentrale, umfassende und modernisierte Lösung, die Zugriff auf eine breite Palette von Anwendungen, Funktionen und wichtigen CMDB-Dashboards und Tools zur Unterstützung von Aufgaben in Ihrem Unternehmen bietet. Mit dem CMDB-Arbeitsbereich können Sie den Integritätsstatus und die neuesten Aktivitäten in CMDB verwalten, suchen, erkunden und untersuchen. CMDB-Arbeitsbereichsansichten und -Dashboards zeigen Aufgaben mit hoher Priorität, die Ihre sofortige Aufmerksamkeit erfordern und von verschiedenen CMDB-Funktionen wie CMDB-Integrität generiert wurden.

Weitere Informationen finden Sie unter Store-App CMDB-Arbeitsbereich.

Service Graph Connectors

Sammlung vordefinierter Integrationen, die Daten aus Drittanbieterquellen wie Tanium, Jamf und Microsoft SCCM in die CMDB erfassen. Service Graph Connectors tragen dazu bei, die Qualität und Konsistenz von Drittanbieterdaten in Ihrer CMDB aufrechtzuerhalten, indem sie überprüfen, ob die importierten Daten gemäß den Angaben im Common Service Data Model (CSDM) korrekt in Ihre CMDB zugeordnet werden. Service Graph Connectors werden als Store-Apps bereitgestellt.

Weitere Informationen finden Sie unter Service Graph Connectors.

CMDB CI Class Models

Store-App, die Klassenmodelle hinzufügt, die die CMDB-Klassenhierarchie erweitern, einschließlich Klassenbeschreibungen, Identifizierungsregeln, Identifier-Einträge und abhängige Beziehungen, falls zutreffend. Sie können die hinzugefügten Klassen wie jede andere CMDB-Klasse im Basissystem verwenden. Anwendungen wie Discovery und Service Mapping können diese Klassenerweiterungen verwenden, um CIs zu füllen und verschiedene Technologien und Software zu erkennen.

Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.

Dashboards für CSDM- und CMDB-Datengrundlagen

Store-App, die eine Reihe von sich ergänzenden Dashboards enthält, die zusammen Einblicke in wichtige grundlegende Metriken Ihrer CMDB und Ihres Common Service Data Model (CSDM) bieten. Darüber hinaus enthalten diese Dashboards Empfehlungen, um zu überprüfen, ob CMDB und CSDM für eine optimale Nutzung ordnungsgemäß konfiguriert sind, und um potenzielle Risiken zu minimieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Überwachen Sie die Systemgrundlagen in CSDM und den Dashboards für CMDB-Datengrundlagen.

Gemeinsames Servicedatenmodell

CSDM ist das Daten-Framework, dem Administratoren folgen müssen, wenn sie Produkte und Anwendungen von ServiceNow einrichten. Die Standards für die Definition von Konfigurationselementen (Configuration Items, CI) und für Beziehungen zwischen CIs in CMDB stellen sicher, dass sich Ihre Daten in den entsprechenden Tabellen CMDB befinden. Das Ergebnis ist der Höchstwert von Now Platform Anwendungen.

Über CSDM

Das CSDM ist das standardmäßige Datenmodell für alle Produkte, die die Configuration Management Database (CMDB) verwenden.

- Die CSDM-Richtlinien gewährleisten einen einheitlichen Datenzugriff für Now Platform-Produkte.
- Die CSDM bietet Ihnen klare direkte verbindliche Richtlinien für die Servicemodellierung in der CMDB.
- CSDM-Begriffe und -Definitionen stellen konsistente und genaue Serviceberichte sicher.
- Das CSDM-Datenmodell unterstützt mehrere Konfigurationsstrategien und enthält Richtlinien für die Verwendung von basissystemgestützt-Tabellen und -Beziehungen.
- Sie können den CMDB-Abfragegenerator verwenden, um Berichte zu erstellen, die CMDB-Konfigurationselemente (CIs) und ihre Beziehungen zeigen.

Weitere Informationen zur CSDM finden Sie im Community-Forum . Schauen Sie auch das Youtube-Video CSDM in a Nutshell an.

Wiedergabeliste aller CSDM-Videos

Expertenanleitung zur Bewertung und Verbesserung Ihrer CSDM-Implementierung – die CSDM-Bewertung

Die Bewertung CSDM bietet Impact-Kunden führende Praktiken und verbindliche Anleitungen zum CSDM und zur Unterstützung von -Prozessen auf dem Now Platform. Um Ihre Organisation bei der Planung und Implementierung von CSDMzu unterstützen, umfasst die Bewertung Interaktionen mit Experten von ServiceNow CSDM und personalisierte Inhalte. Weitere Informationen finden Sie unter Common Service Data Model (CSDM) Assessment Accelerators .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dokumentation zu CSDM

Untersuchen

Erfahren Sie, wie das CSDM -Framework sicherstellt, dass sich Ihre Daten in den entsprechenden CMDB -Tabellen befinden, um den maximalen Nutzen aus Ihren Now Platform -Anwendungen zu ziehen.

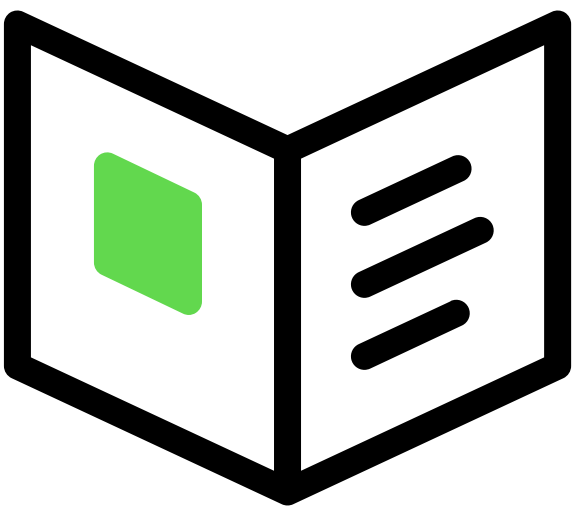
Implementieren Sie das -Framework

Die Einhaltung des Frameworks CSDM stellt sicher, dass Sie Ihr primäres Ziel erreichen – eine konsistente Genauigkeit bei Berichten und Analysen, damit Sie Ihre digitale Umgebung effektiv verwalten können.

Verwalten Sie das -Framework

CSDM ist das Daten-Framework, dem Administratoren folgen müssen, wenn sie Produkte und Anwendungen von ServiceNow einrichten. Die Standards für die Definition von Konfigurationselementen (Configuration

Referenz



Referenzthemen enthalten detaillierte Beschreibungen von Tabellen, Eigenschaften,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Items, CI) und für Beziehungen zwischen CIs in CMDB stellen sicher, dass sich Ihre Daten in den entsprechenden Tabellen CMDB befinden. Das Ergebnis ist der Höchstwert von Now Platform Anwendungen.	Formularen und Rollen, die im Framework CSDM verwendet werden.

Wichtige Grundsätze für Design und Entwicklung des CSDM-Framework

Das Framework soll Ihnen helfen, Fehler bei der Implementierung zu vermeiden und sicherzustellen, dass Ihre Now Platform-Produkte genaue, vollständige und konsistente Berichte generieren. Bei der Entwicklung des CSDM-Framework wurden folgende Grundsätze beachtet.

Vereinfachte Konzepte verwenden

Stellen Sie Konzepte auf einfache, eindeutige Weise dar, um Duplikate und Verwirrung bei Datenquellen zu vermeiden.

Für Berichte und Analysen entwerfen

Ein Hauptziel von CSDM ist die Unterstützung einer konsistenten Analyse.

Datenbeziehungen vorschreiben

Teilen Sie Nutzern auf klare Weise mit, welche Beziehungen und Referenzen zum Verknüpfen von CSDM-Tabellen verwendet werden sollen.

Produktübergreifende gemeinsame Nutzung des Datenmodells

CSDM identifiziert ein Datenmodell, das produktübergreifend verwendet wird, um die Konzepte und Zusammenarbeit zu vereinfachen. Durch die Zusammenarbeit mit anderen Produktteams wird der beste gemeinsame Entwurf erzielt.

Klare Definitionen verwenden

Verwenden Sie vereinbarte CSDM-Definitionen überall dort, wo eine Tabelle, eine Referenz oder ein Attribut verwendet wird.

basissystemgestützt-Tabellen gemeinsam nutzen

zBoot musst standardmäßig gemeinsam benutzte basissystemgestützt CSDM-Tabellen bereitstellen.

Konsistente Datenintegrationen

Um die Datenintegrität sicherzustellen, verwenden Sie bei der Integration externer Datenquellen die vorgeschriebenen Technologien.

Schnellere Einführung

Stellen Sie für jedes neue Release Automatisierung und Anleitungen für CSDM bereit, die das Upgrade beschleunigen und Probleme minimieren.

Data Governance und Prozess ermöglichen

Das Vorhandensein von Daten innerhalb des Modells bietet ohne Governance und ohne einen effektiven Prozess zur Verwaltung der Zuverlässigkeit und Gültigkeit dieser Daten wenig Mehrwert.

Praktische Benutzerdokumentation bereitstellen

(Die Inhalte, die Sie gerade ansehen) Jedes Produktteam, das CSDM-Objekte referenziert, soll dokumentierte Anleitungen zur Verwendung und/oder zum Wert der Objekte bereitstellen. Links zu Produktleitfäden finden Sie unter Die CSDM -Richtlinien werden auf Ihr Produkt angewendet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lernen Sie das Framework CSDM kennen

Erfahren Sie, wie das CSDM -Framework sicherstellt, dass sich Ihre Daten in den entsprechenden CMDB -Tabellen befinden, um den maximalen Nutzen aus Ihren Now Platform -Anwendungen zu ziehen.

CSDM – Übersicht

CSDM ist das Daten-Framework, dem Administratoren folgen müssen, wenn sie Produkte und Anwendungen von ServiceNow einrichten. Die Standards für die Definition von Konfigurationselementen (Configuration Items, CI) und für Beziehungen zwischen CIs in CMDB stellen sicher, dass sich Ihre Daten in den entsprechenden Tabellen CMDB befinden. Das Ergebnis ist der Höchstwert von Now Platform Anwendungen.

Treten Sie der ServiceNow CSDM Community bei, um mehr zu erfahren.

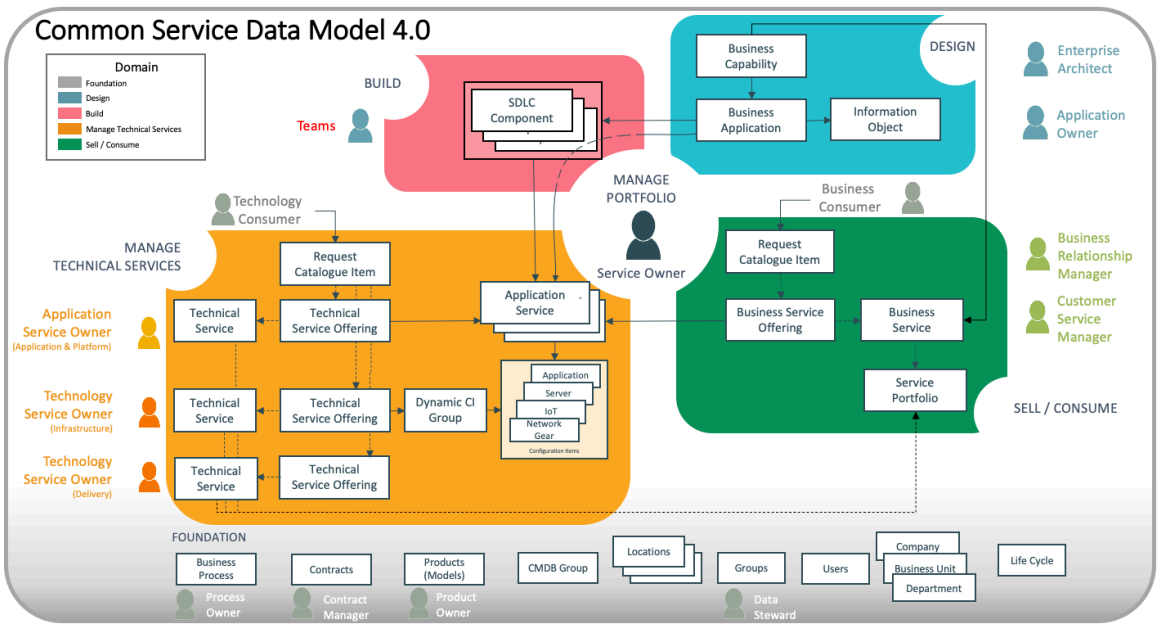
Definition von Begriffen in CSDM

Weitere Informationen finden Sie unter CSDM Begriffe.

CSDM konzeptionelles Modell

In dieser Abbildung werden die einzelnen CSDM -Domänen und die verschiedenen Rollen und Benutzertypen identifiziert, die zusammenarbeiten, um Ihre ServiceNow -Anwendungen und -Services zu verwalten. Jede Domäne ist einem oder mehreren Produkten, Services oder Servicetypen zugeordnet.

Eine vollständige Beschreibung finden Sie unter Gemeinsames Servicedatenmodell — konzeptionelles Modell.



CSDM – Vorteile

Vorteil	Wert und zugehörige Funktionen
Rationalisierung – Bestimmung der Leistung einer Unternehmensanwendung	Identifizieren Sie Einblicke aus operativen Aktivitäten im Zusammenhang mit Services (visualisieren Sie zusammengefasste Informationen für alle Ihre Services und unterstützenden Vorgänge).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteil	Wert und zugehörige Funktionen
	Anwendungs-Portfoliomanagement (APM) und IT Business Management (ITBM)
Reduzierung von Ausfällen – Identifizieren Sie betroffene Business-Services schnell	Priorisieren Sie kritische Ereignisse basierend auf servicebezogenen Informationen. IT Service Management (ITSM) und Ereignismanagement
Berichterstellung – Einheitliche und zuverlässige Informationen über Ihre Services und digitalen Produkte	Services, ihre Zusammensetzung und ihre Verantwortlichkeiten verstehen. IT Service Management (ITSM)
Ausrichtung – Richten Sie Geschäftsprozesse aus, um Risiken zu reduzieren und die Compliance sicherzustellen	Serviceintegrität verstehen (Verfügbarkeit, CSAT, Leistung, Schwachstellen, IPC-Statistiken) Governance, Risk und Compliance (GRC)

CSDM-Videos im ServiceNow Community

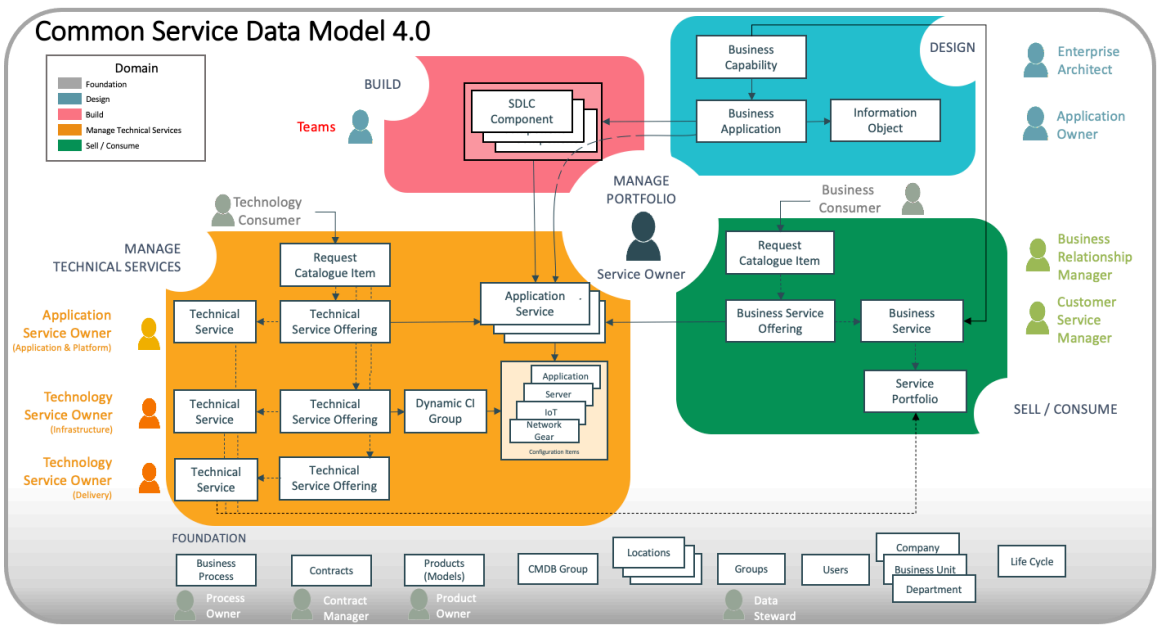
Wiedergabeliste aller CSDM-Videos

Gemeinsames Servicedatenmodell – konzeptionelles Modell

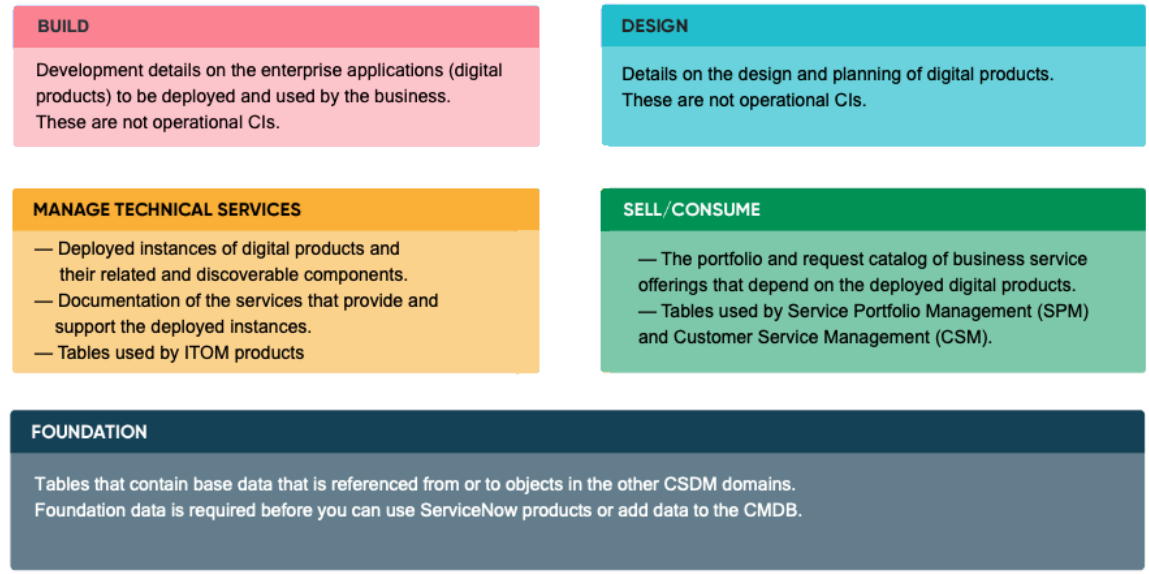
CSDM ist das Daten-Framework, dem Administratoren folgen müssen, wenn sie Produkte und Anwendungen von ServiceNow einrichten. Die Standards für die Definition von Konfigurationselementen (Configuration Items, CI) und für Beziehungen zwischen CIs in CMDB stellen sicher, dass sich Ihre Daten in den entsprechenden Tabellen CMDB befinden. Das Ergebnis ist der Höchstwert von Now Platform Anwendungen.

CSDM Domänen

Jede Domäne ist einem oder mehreren Produkten, Services oder Servicetypen zugeordnet, die Sie jeweils nach Bedarf erweitern können. Jedes Feld im Diagramm (außer Anforderungskatalogelement) stellt CIs in CMDBdar. Rollen und Benutzertypen werden neben ihrem Verantwortungsbereich angezeigt.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Grundlagendomäne

Die Foundation-Domäne umfasst Tabellen, die Basisdaten enthalten, auf die von oder zu Objekten in den anderen CSDM -Domänen verwiesen wird. Bevor Sie -Produkte ServiceNow verwenden oder Daten zu CMDBhinzufügen können, sind Grundlagendaten erforderlich. Siehe Grundlagendomäne des CSDM -Frameworks

Designdomäne

Die Domäne „Design“ unterstützt das Design und die Planung digitaler Produkte. CIs in der Designdomäne sind nicht funktionsfähig, daher können Sie sie nicht für Incident-Management, Problem-Managementoder Change-Managementauswählen. Unternehmensarchitekten und Anwendungsbesitzer sind die typischen Benutzer von Tabellen in dieser Domäne. Siehe Designdomäne des CSDM -Frameworks.

Erstellen Sie eine Domäne

Die Build-Domäne umfasst die Tabellen, die im Build-Aufwand (Systementwicklungs-Lebenszyklus – SDLC oder Agile Development) von digitalen Produkten wie DevOpsverwendet werden. Die Tabellen stellen die logischen Entwicklungsdetails der Unternehmensanwendungen (Digitale Produkte) dar, die vom Unternehmen bereitgestellt und verwendet werden sollen. Dies sind keine operativen CIs. Siehe Erstellen Sie die Domäne des CSDM -Frameworks.

Verwalten Sie die Domäne „Technische Services“.

Die Domäne „Technische Services verwalten“ umfasst die Tabellen, die von IT Operations Management (ITOM) -Produkten verwendet werden, z. B. Service-Mapping und Discovery. Dies sind bereitgestellte Instanzen von digitalen Produkten und deren zugehörigen und erkennbaren Komponenten sowie Dokumentationen der Services, die die bereitgestellten Instanzen bereitstellen und unterstützen. Siehe Verwalten Sie die Domäne „Technische Services“ des Frameworks CSDM ..

Domäne zum Verkaufen/Verbrauchen

Die Domäne „Verkaufen/Verbrauchen“ umfasst die Tabellen, die von Service-Portfoliomanagement (Service-Portfoliomanagement) und Kundenservice-Management (CSM) verwendet werden. Dies ist das Portfolio und der Anforderungskatalog von Business-Service-Angeboten, die von den bereitgestellten digitalen Produkten abhängen. Siehe Verkaufen/Verbrauchen-Domäne des Frameworks CSDM.

Portfolio-Domäne verwalten

Die Domäne „Portfolio verwalten“ ist eine Ebene über dem konzeptionellen Modell CSDM, das mit den anderen CSDM -Domänen interagiert. Der typische Benutzer, ein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Serviceverantwortlicher, kann für Services in mehr als einer Domäne verantwortlich sein. Siehe Verwaltet die Portfolio-Domäne des Frameworks CSDM.

Services und Servicetypen

Mit einem Service können Sie die gewünschten Ergebnisse mit minimalen Risiken und ohne Verantwortung für bestimmte Kosten und Risiken erzielen. Diese Definition stimmt mit der Basisdefinition von „Service“ in ITIL v3 und IT4IT überein. Services bestehen normalerweise aus drei Komponenten: der Interaktion, dem Angebot und dem Servicesystem.

Now Platform enthält die folgenden basissystemgestützt -Servicetypen, die Sie erweitern können, um sie an den Servicetypen in Ihrer Organisation anzupassen.

Anwendungsservices (Tabelle „Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_auto])

Anwendungsservices sind logische Darstellungen eines bereitgestellten Anwendungsstapels. Da Anwendungsservices von Natur aus logisch sind, sollten sie das logische Lebenszyklus-Wertepaareverwenden. Anwendungsservices folgen den gleichen Lebenszyklusleitfäden wie jedes andere logische CI.

- Ein Anwendungsservice ist ein operatives CI und eine eindeutige Instanz einer Anwendung.
- Wird in Incident, Problem und Change verwendet.
- Kann für jede Region und jede Umgebung (Entwicklung, QA und Produktion) erstellt werden.
- Kann über manuelle Zuordnung, Servicezuordnung mit Einstiegspunkt und dynamische Abfrage erstellt werden.

Weitere Informationen zu Blattknoten und strukturierten Hierarchien finden Sie unter Designdomäne des CSDM -Frameworks.

Weitere Informationen finden Sie unter Überwachen Sie die Integrität von Anwendungsservices im Dashboard „Anwendungsservices“..

Business-Services (cmdb_ci_service_business)

Ein Business-Service ist ein Servicetyp, der für geschäftliche Anwender veröffentlicht wird. Ein Business Service implementiert normalerweise eine oder mehrere Geschäftsfähigkeiten.

Normalerweise bestellen Geschäftskunden Business-Services. Geschäftskunden können das gewünschte Angebot und die zugesagten Servicestufen über Servicekatalogauswählen. Beispiel: Beschaffung, Versand und Finanzen.

- Ein Business-Service ist ein operatives CI.
- Ein Business-Service muss ein Service auf einer Ebene sein und darf keine Hierarchie von Business-Services darstellen.
- Ein Business Service kann für Auswirkungen auf Incident, Problem und Change sowie für Genehmigungen für Change verwendet werden.
- Ein Business-Service muss auf den Verbraucher oder Verkäufer ausgerichtet sein.

Weitere Informationen finden Sie unter Verkaufen/Verbrauchen-Domäne des Frameworks CSDM.

Technische Services (cmdb_ci_service_technical)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Technische Services sind die Systeme, die den Administratoren von CIs in der Domäne „Technische Services verwalten“ zugeordnet sind (Anwendungsserviceverantwortliche, technische Serviceverantwortliche und Technologieserviceverantwortliche). Technische Services sind normalerweise untergeordnete Endknoten eines oder mehrerer Business-Services oder Anwendungsservices in einer strukturierten Hierarchie.

- Technische Services sind operative CIs.
- Ein technischer Service muss ein Service auf einer Ebene sein und darf keine Hierarchie technischer Services aufweisen.
- Technische Services werden für die Auswirkungen auf Incidents, Probleme und Changes verwendet. Wird auch für Genehmigungen für Change verwendet.
- Technische Services müssen anbieterorientiert sein und die Technologie enthalten, die dem Unternehmen zum Verbrauch oder Verkauf zur Verfügung gestellt wird.

Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie die Domäne „Technische Services“ des Frameworks CSDM ..

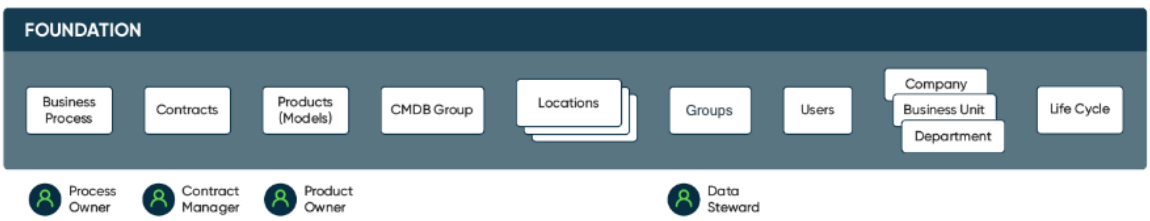
CSDM-Videos im ServiceNow Community

Wiedergabeliste aller CSDM-Videos

Grundlagendomäne des CSDM -Frameworks

Die Foundation-Domäne umfasst Tabellen, die Basisdaten enthalten, auf die von oder zu Objekten in den anderen CSDM -Domänen verwiesen wird. Bevor Sie -Produkte ServiceNow verwenden oder Daten zu CMDBhinzufügen können, sind Grundlagendaten erforderlich.

Die Tabellen in der Foundation-Domäne werden in Configuration Management Database (CMDB) -Beziehungen nicht verwendet. Stattdessen enthalten die Tabellen kritische Referenzdaten. Typische Benutzer der Domäne sind Prozesseigentümer, Datenverwalter, Produkteigentümer und Vertragsmanager.



Geschäftsprozess

Ein Geschäftsprozess hat ein genau definiertes Start- und Enddatum. Beispiele für Geschäftsprozesse in der Bankbranche sind der Onboarding-Prozess für Kunden und der Kreditprüfungsprozess. Jeder Geschäftsprozess kann Relevanz- und Auswirkungsstufen aufweisen. Geschäftsprozesse werden in der Tabelle cmdb_ci_business_process gespeichert.

In einer Beziehung zwischen über- und untergeordneten Elementen können Geschäftsprozesse identifiziert werden, indem das übergeordnete Attribut als Verweis auf einen übergeordneten Geschäftsprozess verwendet wird.

Der Geschäftsprozess ist ein manuell verwaltetes CI, das deklarierte und bestimmte Kritikalität sowie Auswirkungen auf Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

identifizieren kann. Geschäftsprozesse können monatlich, vierteljährlich, halbjährlich oder jährlich überprüft werden. Außerdem kann das nächste Überprüfungsdatum aufgezeichnet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Geschäftsprozessmanagement und Einen Geschäftsprozess erstellen.

Verträge

Ein Vertrag ist eine verbindliche Vereinbarung zwischen zwei Parteien. Im Now Platformenthalten Verträge detaillierte Informationen wie die Vertragsnummer, Start- und Enddaten, den aktiven Status, Nutzungsbedingungen, Dokumente, Verlängerungsinformationen und finanzielle Bedingungen.

- Ein Vertrag ist kein CI. Verträge verwenden Vertragsmodelltypen aus dem Modul „Produktmodelle“. Verträge werden in der Tabelle [ast_contract] gespeichert.
- Verwenden Sie die Anwendung Contract Management, um Verträge zu verwalten und nachzuverfolgen. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendung Vertragsmanagement.
- In der Anwendung Service-Level-Management gruppieren Verträge SLAs, die sich auf einen einzelnen Lieferanten oder Kunden beziehen, sowie die CIs, Standorte, Gruppen, Benutzer und untergeordneten Verträge, die sich auf den Vertrag beziehen. Weitere Informationen finden Sie unter Define a service contract.
- Von Vendor Management-Arbeitsbereich verwendete Serviceverträge können Hardware-CIs als Teil eines SLA unterstützen.
- Im Produkt Kundenservice-Management definieren Serviceverträge die Art von Support, den Kunden erhalten. Ein Vertrag kann einen Account und einen Kontakt oder einen Verbraucher sowie die spezifischen Assets enthalten, die abgedeckt werden. Ein Vertrag kann außerdem mehrere Serviceberechtigungen und SLAs enthalten. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceverträge in Kundenservice-Management definieren.

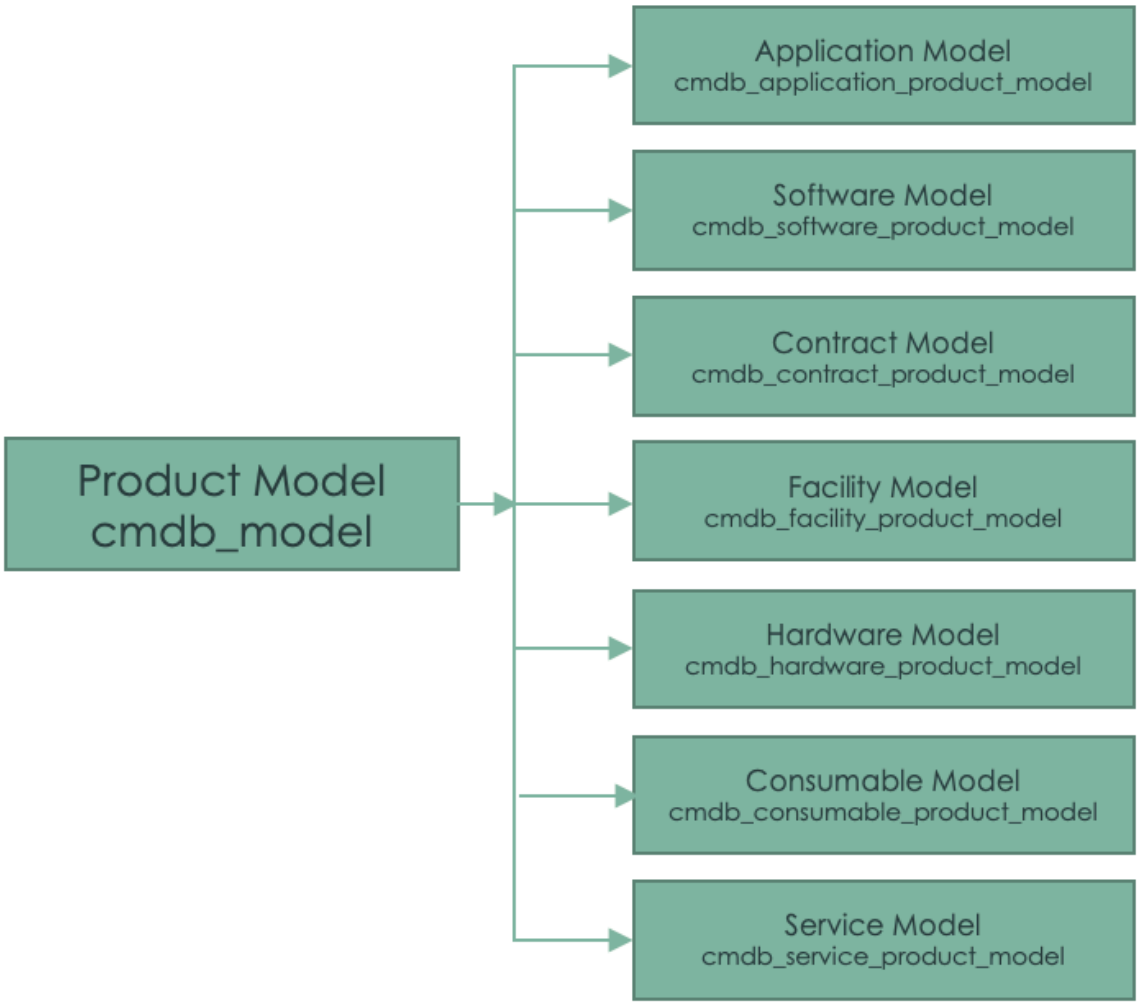
Produkte und Produktmodelle

Ein Produktmodell ist eine bestimmte Version oder Konfiguration eines Produkts, die zum Verwalten und Nachverfolgen von Anwendungen in Now Platformverwendet wird. Produktmodelle identifizieren den Produkteigentümer, das Team, den Produktstatus, die Kompatibilität mit anderen Produkten, den Verweis auf den Produktkatalog und Referenzobjekte in den verschiedenen Phasen des Lebenszyklus eines Produkts. Weitere Informationen finden Sie unter Produktkatalog.

Darüber hinaus können Sie die Produkte identifizieren, die das Ende ihrer Lebensdauer erreichen, wie von Drittanbietern oder internen Produktbesitzern definiert. Sie können auch andere Produkte als Komponenten bündeln, um die von Ihrer Organisation entwickelten, verkauften oder verwendeten Produkte darzustellen.

Produktmodelle werden in sieben Basistypen erweitert: Anwendungsmodell (versionsunabhängig), Softwaremodell (versionsspezifisch), Vertragsmodell, Facility-Modell, Hardware-Modell, Verbrauchsmaterial-Modell, Servicemodell. Produkte können gebündelt werden, um eine Sammlung oder Gruppe von Produkten zu erstellen, z. B. einen FlashBlade-Server (Hardwaremodell) oder einen 24-Stunden-Supportservice (Servicemodell).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Produktmodelle werden in der Tabelle [cmdb_model] oder den erweiterten Tabellen gespeichert, die an den sieben Basistypen ausgerichtet sind. Die Produktmodelltabellen sind keine CIs. Konfigurationselemente können das **Modell-ID-** Attribut verwenden, um auf Produktmodelle zu verweisen. Beispielsweise kann ein Serviceangebots-CI auf ein bestimmtes Servicemodell verweisen, auf das auch andere Serviceangebote des gleichen Typs verweisen.

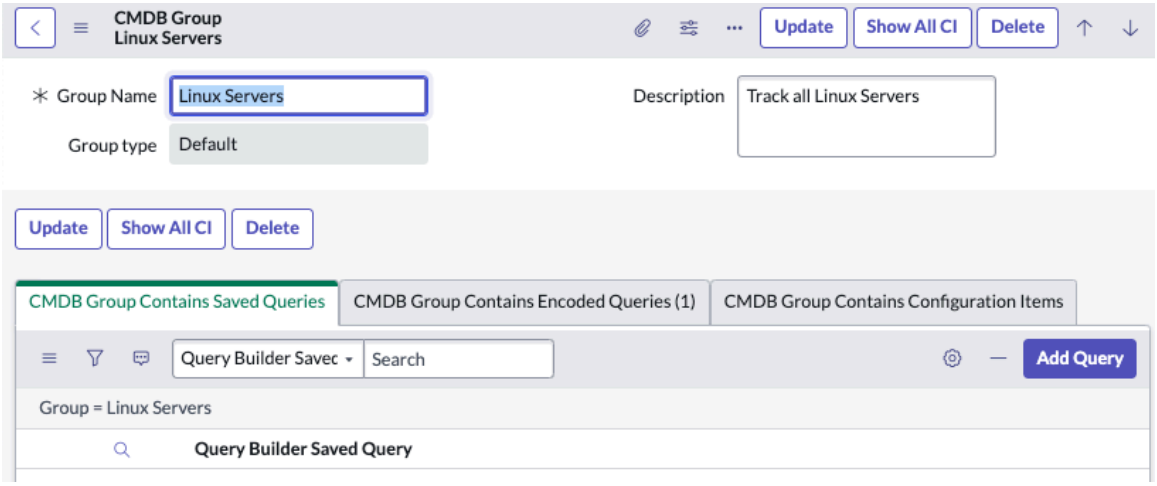
Anwendungs-, Service- und Softwareklasseninstanz-CIs werden nicht über Discoveryerstellt, daher verweisen ihre Werte für die **Modell-ID [model_id]** möglicherweise nicht auf Datensätze vom Typ Produktmodell. Damit Sie zu einem produktorientierten Verwaltungsparadigma migrieren können, muss jede Instanz eines logischen CI einem Produktmodellzugeordnet werden. Siehe Produktmodelle für logische CIs automatisch generieren.

CMDB-Gruppe

Eine CMDB -Gruppe ist eine Sammlung von CIs (ist aber selbst kein CI). Eine Gruppe basiert auf den Ergebnissen von gespeicherten Abfragegeneratorabfragen, codierten Abfragen oder manuellen Einträgen. Sie können eine Aktion auf alle Mitglieder einer Gruppe gleichzeitig anwenden.

Sie können mit einer CMDB -Gruppe im gesamten Now Platformzusammenarbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- Für CSDMreferenziert die dynamische CI-Gruppe eine CMDB -Gruppe, um eine Liste von CIs basierend auf gemeinsamen Kriterien bereitzustellen.
- CMDB Gruppen werden in der Tabelle [cmdb_group] gespeichert.
- Die Gruppe CMDB kann möglicherweise die Tabellenkalkulationen ersetzen, die Sie möglicherweise zum Gruppieren Ihrer CIs verwenden.

Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-Gruppen.

Lebenszyklus-Wertepaare

Lebenszyklus-Wertepaare die Lebenszyklen von Produkten, Assets, Verträgen, CIs, Standorten und anderen Objekten nachzuverfolgen. Durch die konsistente Verwendung der Standard-Lebenszykluswerte CSDM können Sie Objekte effektiv nachverfolgen. Das Reporting kann daher die tatsächlichen Status von CIs genau widerspiegeln: Nutzung, Verfügbarkeit, Ende des Supports usw.

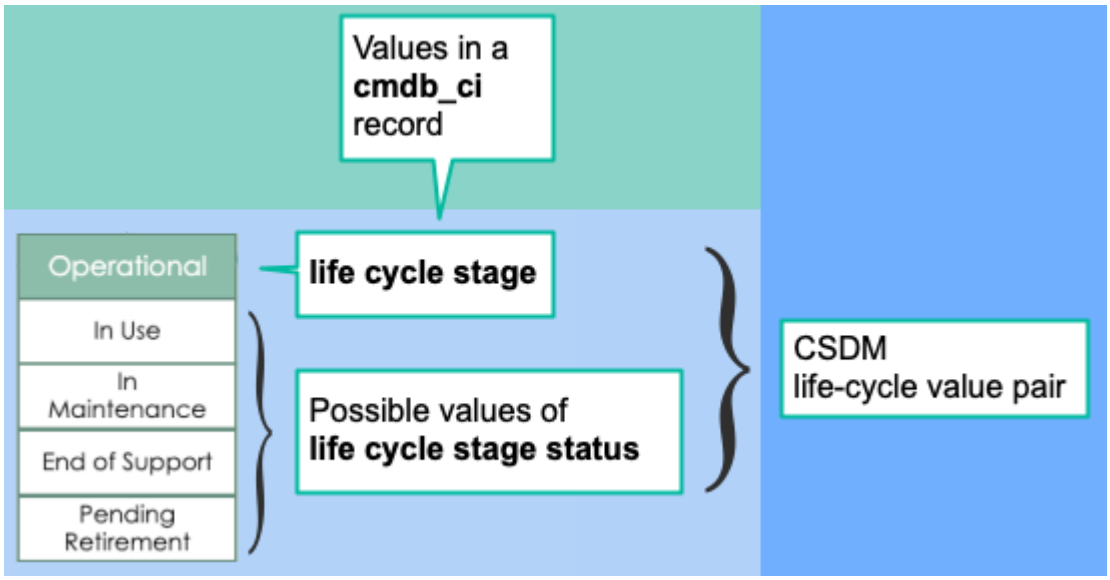
Sehen Sie sich das Video ServiceNow Community an: CSDM V4-Produkt- und Lebenszyklusdiskussion

Der Standard CSDM Lebenszyklus-Wertepaar deckt alle Phasen des Lebenszyklus einer Produktinstanz ab.

- Ein *`life cycle stage`* ist eine der allgemeinen Phasen, die ein CI durchläuft, von der Einführung oder Beschaffung bis zur Außerbetriebnahme und dem Ende der Lebensdauer.
- *`life cycle stage status`* ist der jeweilige Status eines CI innerhalb seiner aktuellen Lebenszyklusphase.

Beispielsweise kann ein Hardware-CI in der Phase „ **Operativ** “ den Status im Laufe der Zeit von „ **In Gebrauch** “ zu „ **In Wartung** “ zu „ **Ende des Supports**“ ändern. Ein anderes Hardware-CI kann von „ **In Gebrauch** “ zu „ **Ende des Supports** “ wechseln, ohne sich jemals im Status „ **In Wartung** “ befunden zu haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wenn Sie das Framework CSDM aktivieren, können Sie mit den Werten *`Life Cycle Stage`* und *`Life Cycle Stage Status`* den Lebenszyklus eines Assets nachverfolgen. Um die Felder zu verwenden, befolgen Sie das in CSDM Plugin aktivierenbeschriebene Verfahren. Die folgenden Prozesse können Lebenszyklus-Wertepaareverwenden:

- Produktlebenszyklus
- Lebenszyklus der Hardware
- Logischer Lebenszyklus
- Dokumentlebenszyklus
- Lebenszyklus des Standorts

Legacy-Statuswerte werden automatisch aktualisiert

Die folgenden Legacy-Status werden automatisch den Feldern *`Life Cycle Stage`* und *`Life Cycle Stage Status`* zugeordnet, wenn Sie das in CSDM Plugin aktivierenbeschriebene Verfahren anwenden.

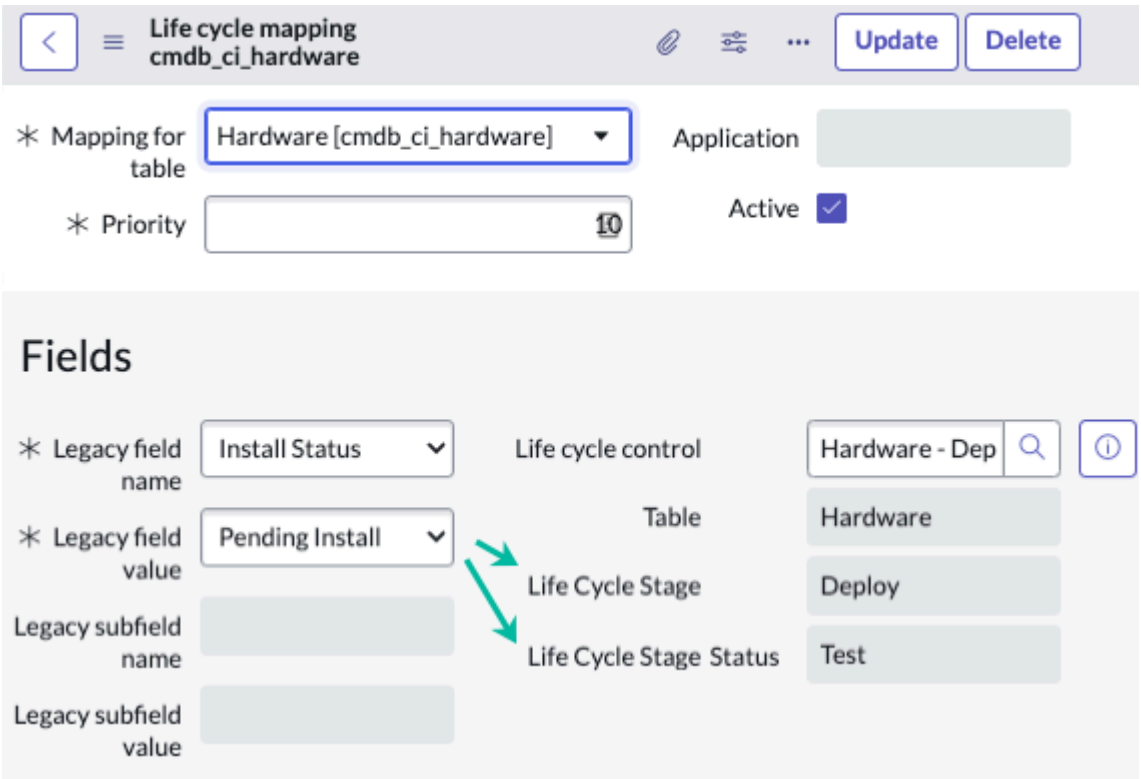
Wichtig:
Legacy-Feldwerte werden nicht gelöscht, nachdem Sie sie den Werten *`Life Cycle Stage`* und *`Life Cycle Stage Status`* zugeordnet haben.

- Produktmodellstatus
- Asset-Status
- Asset-Substatus
- Vertragsstatus
- CI-Installationsstatus
- CI-Betriebsstatus
- CI-Hardwarestatus
- Substatus der CI-Hardware

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ordnen Sie CSDM-Lebenszyklus-Wertepaaren vorhandene Statuswerte zu

Verwenden Sie das Modul „Lebenszykluszuordnung“ (**CSDM** > **Lebenszykluszuordnung**), um anzugeben, wie Ihre vorhandenen Lebenszykluswerte in CSDM Lebenszyklus-Wertepaarekonvertiert werden sollen. Die Zuordnung stellt sicher, dass Now Platform -Produkte Legacy-CIs in Ihrer Umgebung „sehen“. In diesem Beispiel wird der vorhandene Wert **Ausstehende Installation** des Attributs **Installationsstatus** für Hardware-CIs in CMDBimmer **Bereitstellen/Testen zugeordnet** Lebenszyklus-Wertepaare.
Siehe Ordnen Sie Legacy-Statuswerte Lebenszykluswerten CSDM zu und Aktivieren Sie „Ausrichten und Synchronisieren“ für CSDM -Lebenszykluswerte.



Allgemeine Daten

Gemeinsame Datenelemente sind keine Configuration Items. Allgemeine Daten werden im gesamten Now Platformgemeinsam genutzt und verwendet. Allgemeine Daten umfassen die Organisationsstruktur (Unternehmen, Geschäftsbereich, Abteilung), Standorte, Gruppen und Benutzer. Viele Now Platform -Produkte sind auf gemeinsame Daten angewiesen, um einen Geschäftsnutzen zu bieten.

Die Planung Ihrer allgemeinen Daten ist für die effektive Implementierung von Produkten und Funktionen von Now Platform von entscheidender Bedeutung. Berücksichtigen Sie die folgenden Probleme:

- Haben Sie eine vertrauenswürdige Quelle für die Daten?
- Haben Sie mehrere Datenquellen?
- Wie oft ändern sich die Daten?
- Verfügen Sie über die Datentiefe, die für die CIs erforderlich ist?
- Wer verwaltet die Daten?

Allgemeine Daten werden in den folgenden Tabellen gespeichert:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Unternehmen: [core_company]
- Geschäftsbereich: [business_unit]
- Abteilung: [cmn_department]
- Standort: [cmn_location]
- Gruppen: [sys_user_group]
- Benutzer: [sys_user]

Standortmanagement

Daten, die aus mehreren Quellen und föderierten Integrationen stammen, sind schwierig zu verwalten. Die folgenden Attribute wurden der Standorttabelle (cmn_location) hinzugefügt, um die Verwaltung zu erleichtern:

- **Quelle**: Der Ursprung des Standortdatensatzes.
- **Standorttyp**: Die Position des Standortdatensatzes in der Standorthierarchie. Sie können die folgenden Optionen verwenden, um eine Hierarchie von Standortdaten zu erstellen, die Ihren Anforderungen entspricht: Region, Landkreis, Bundesland/Kanton, Stadt, Standort, Gebäude/Struktur, Stockwerk und Raum.
- **Verwaltet nach Gruppe**: Die Gruppe, die diesen Standortdatensatz steuert oder verwaltet.
- **Validierung** (dupliziert und primär): Doppelte Datensätze kennzeichnen und manuell nach Standorten filtern, die nicht angezeigt werden.
- **Lebenszyklusphase** und **Status**der Lebenszyklusphase: Siehe Lebenszyklus-Wertepaare.

CSDM-Videos im ServiceNow Community

Wiedergabeliste aller CSDM-Videos

Designdomäne des CSDM -Frameworks

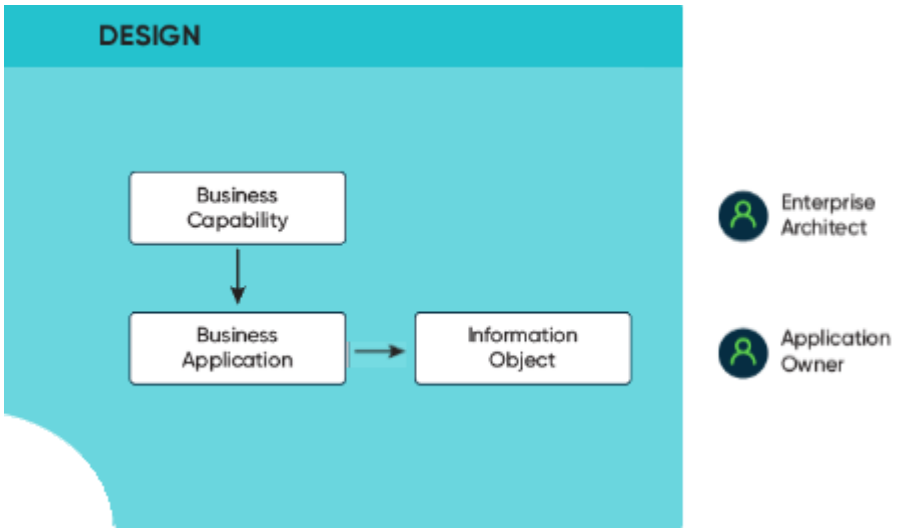
Die Domäne „Design“ unterstützt das Design und die Planung digitaler Produkte. CIs in der Designdomäne sind nicht funktionsfähig, daher können Sie sie nicht für Incident-Management, Problem-Managementoder Change-Managementauswählen. Unternehmensarchitekten und Anwendungsbesitzer sind die typischen Benutzer von Tabellen in dieser Domäne.

In der Designdomäne verwendete Tabellen

Die Designdomäne enthält die von Anwendungs-Portfoliomanagement (APM) verwendeten Tabellen. Sie verwenden APM, um Ihre Geschäftsanwendungen zu optimieren und zu verwalten. Sie müssen jedoch nicht APM verwenden, um von den Daten in diesen Tabellen zu profitieren.

- Tabelle „Geschäftsfähigkeit“ [cmdb_ci_business_capability]
- Tabelle „Geschäftsanwendung“ [cmdb_ci_business_app]
- Informationsobjekttabelle [cmdb_ci_information_object]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Beziehungen zwischen CIs, die die Entscheidungsfindung unterstützen

Ein genaues Servicemodell, das die folgenden Beziehungen enthält, kann als Grundlage für strategisch ausgerichtete Architekturentscheidungen dienen. Anhand der Beziehungen können Sie die Risiken bestimmen, die mit der Verwendung bestimmter Geschäftsfähigkeiten verbunden sind. Darüber hinaus können Sie mit ihnen Services auf Grundlage ihrer Beziehungen zu geschäftlichen Fähigkeiten und Geschäftsanwendungen bewerten.

Beziehung zwischen einer Geschäftsfähigkeit und den unterstützenden Geschäftsanwendungen

Diese Beziehung unterstützt Visualisierung und Berichterstellung.

- Eine *Geschäftsfähigkeit* ist eine allgemeine Fähigkeit, die ein Geschäftsmodell unterstützt oder eine Mission für Ihre Organisation erfüllt.

  Eine Geschäftsfähigkeit beschreibt normalerweise eine bestimmte Aufgabe, die ein oder mehrere Geschäftsergebnisse erzielt. Geschäftsfähigkeiten werden häufig als Verben aufgeführt (z. B. Finanzdaten verwalten oder IT-Supportservices bereitstellen). Sie können Geschäftsfähigkeiten verwenden, um die Kosten von Geschäftsanwendungen und Geschäftsservices zu rationalisieren und zu priorisieren.

- Eine *Geschäftsanwendung* stellt die Software und Infrastruktur dar, die eine Geschäftsfunktion bereitstellt (z. B. den Titelkatalog). Geschäftsanwendungen sind nicht unbedingt erforderlich, werden jedoch dringend empfohlen, da sie die Produktivität erhöhen und andere Geschäftsfunktionen ausführen, z. B. Kreditorenbuchhaltung, Debitorenbuchhaltung und Hauptbuch. Sie können APM verwenden, um eine beliebige Geschäftsanwendung hinzuzufügen, für die Sie Kosten, Nutzung, Geschäftsnutzen, Funktionalität und Risiken nachverfolgen müssen.

Beziehung zwischen einer Geschäftsanwendung und den Anwendungsservices

Die Beziehung verbindet den Datensatz der Geschäftsanwendung, der bei Planung und Design verwendet wird, mit dem Ort und der Art und Weise ihrer operativen Umsetzung, dargestellt durch Anwendungsservices. Die Beziehung berücksichtigt jede Verwendung einer Geschäftsanwendung in den Entwicklungs-, Test- und Produktionsumgebungen (Entwicklungs-, Test- und Produktionsanwendungsserviceinstanzen). Häufig gibt es mehrere Produktionsbereitstellungen. Zum Beispiel verwendet ein großer Einzelhandel eine Geschäftsanwendung, die in jeder ihrer 1.000 Filialen eine Kasse führt.

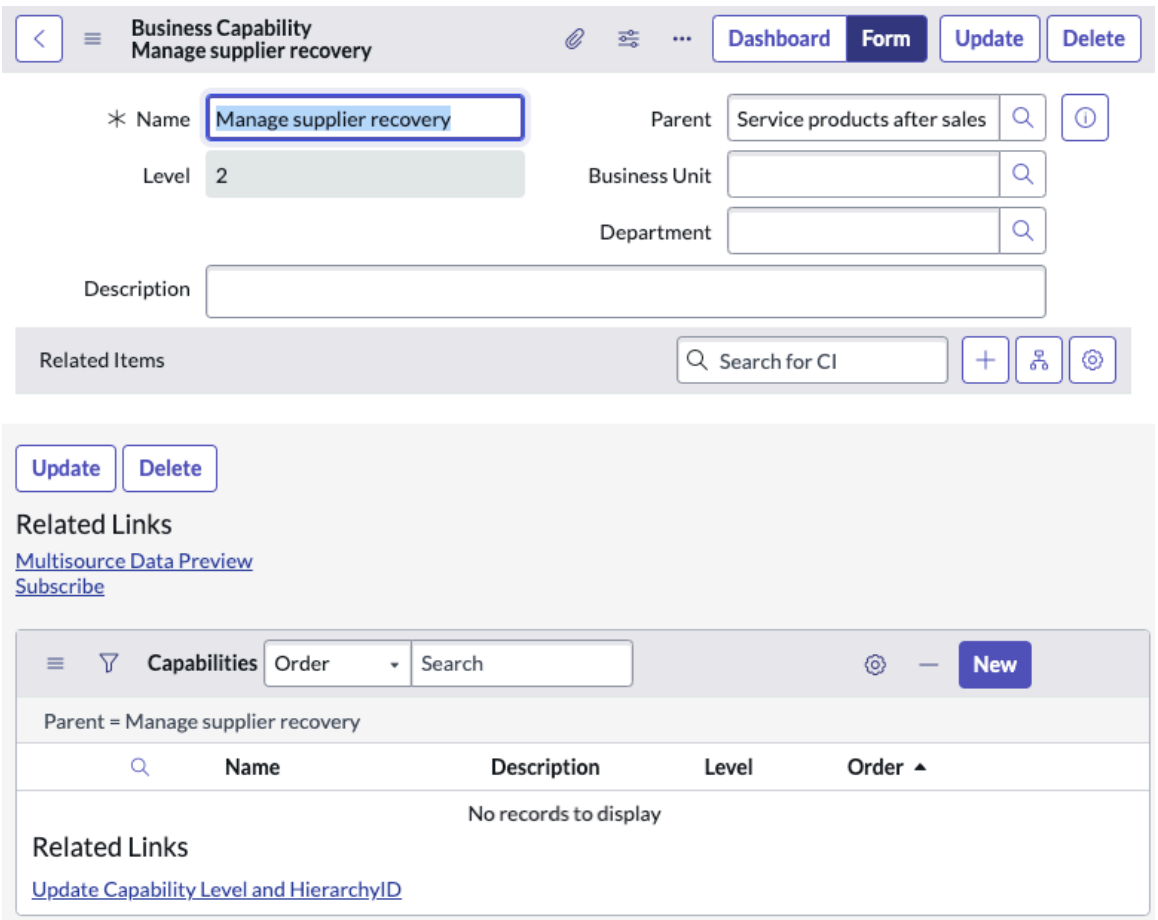
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Daher gibt es 1.000 Produktionsinstanzen des Anwendungsservice – eine pro Store – für diese eine Geschäftsanwendung. Weitere Informationen zur Beziehungfinden Sie im Video „CSDM in Kürze“ .

Geschäftsfähigkeiten, die in einer Hierarchie dargestellt werden

Sie können Geschäftsfähigkeiten in einer Hierarchie aus einer übergeordneten Geschäftsfähigkeit und einer oder mehreren Fähigkeiten auf niedrigerer Ebene (untergeordneten Fähigkeiten) darstellen. Untergeordnete Fähigkeiten (Blattknoten) werden durch numerische Werte dargestellt: 1,0 für den übergeordneten Knoten und 2,0 bis 6,0 für die Blattknoten. Wenn Sie eine Fähigkeit an einem untergeordnetem Knoten hinzufügen, aktualisieren oder löschen, müssen Sie die Ebenen aller Fähigkeiten für die untergeordneten Knoten in dieser Hierarchie aktualisieren. Wenn eine Business Capability-Hierarchie mehr als sechs Ebenen erfordert, teilen Sie die Struktur in mehrere Business Capabilitys auf.

Verwenden Sie das Formular „Business Capability“, um geschäftliche Fähigkeiten zu erstellen, zu ändern und zu erweitern.



Um Fähigkeiten zu aktualisieren, wählen Sie den zugehörigen Link **Fähigkeitsebene und HierarchyID** aktualisieren aus. Befolgen Sie diese Richtlinien, wenn Sie Fähigkeiten aktualisieren, um sicherzustellen, dass die Zuordnung der Fähigkeiten die Änderung widerspiegelt:

- Wenn die übergeordnete Fähigkeit in der Hierarchie aktualisiert wird, werden die Ebenen aller untergeordneten Knotenfähigkeiten neu berechnet.
- Die Gesamtzahl der Endknotenebenen in einer Hierarchie darf sechs nicht überschreiten.
- Beim Hinzufügen einer Fähigkeit wird die Hierarchieebene automatisch basierend auf der übergeordneten Fähigkeitsebene zugewiesen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sie können nur Fähigkeiten auf Blattknotenebene oder Fähigkeiten ohne Blattknotenebenen löschen.
- Erstellen Sie keine Zirkelbeziehungen. Beispiel: Beim Erstellen einer übergeordneten Fähigkeit kann eine unterste Knotenfähigkeit nicht ihr übergeordnetes Element sein.

Geschäftsanwendung wird hinzugefügt

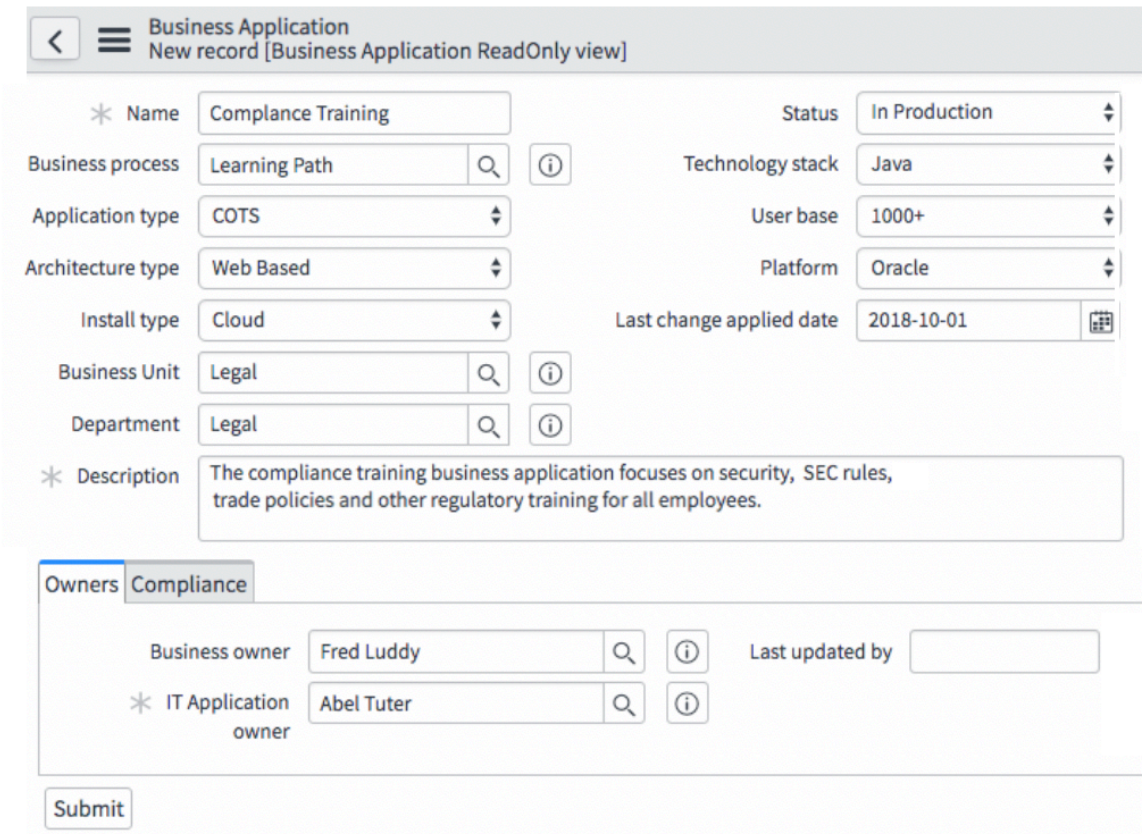
Eine Geschäftsanwendung ist eine manuell verwaltete CI-Klasse. Sie müssen daher die erforderlichen Beziehungen zu CIs manuell erstellen (z. B. zu Instanzen der verwendeten Anwendungsservices). Durch das Erstellen von Beziehungen können Sie Geschäftsanwendungen auch mit Infrastruktur-CIs wie Datenbanken und Webservern verknüpfen. Bei Bedarf können Sie zwei oder mehr Geschäftsanwendungen integrieren oder verbinden, um ihre Beziehung herzustellen.

Eine Geschäftsanwendung kann die folgenden Entitäten umfassen:

- Umgebungen (z. B. Entwicklung, Test oder Produktion).
- Geografien (z. B. Amerika, Asien-Pazifik-Japan (APJ))
- Regionen (z. B. Europa, Naher Osten und Afrika [EMEA]).

Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um eine Geschäftsanwendung hinzuzufügen:

- Importieren Sie die Liste der Anwendungen aus einer Tabellenkalkulation oder einem Drittanbieter-Tool. Um Daten zu importieren, definieren Sie eine Datenquelle und eine Transformationszuordnung und führen dann einen Import aus oder planen ihn.
- Verwenden Sie das Formular „Geschäftsanwendung“.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationsobjekt

- Ein Informationsobjekt ist ein CI, das die Informationen (oder den Datentyp), die die Anwendung aus der Datenbank empfängt, anzeigt und beschreibt. Informationsobjekte sind Teil des Informationsportfolios und werden von der Geschäftsanwendung referenziert.
- Informationsobjekte werden der Informationsobjekttabelle [cmdb_ci_information_object] zugeordnet.
- Sie können die Informationsobjekttabelle verwenden, um die Arten von Daten zu identifizieren, die eine Geschäftsanwendung verwendet, einschließlich vertraulicher Daten wie:
  - Persönlich identifizierbare Informationen (PII)
  - Daten des Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS).
  - HIPAA-Daten (Health Insurance Portability and Accountability Act).

CSDM-Videos im ServiceNow Community

Wiedergabeliste aller CSDM-Videos

Erstellen Sie die Domäne des CSDM -Frameworks

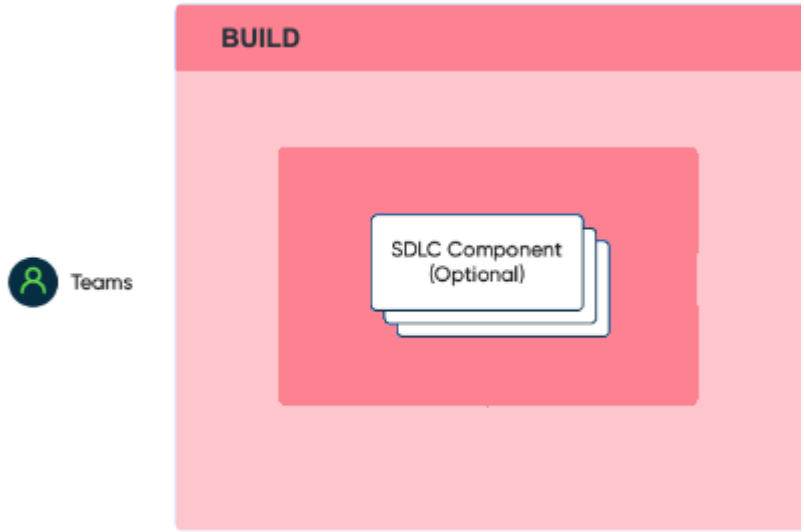
Die Build-Domäne umfasst die Tabellen, die im Build-Aufwand (Systementwicklungs-Lebenszyklus – SDLC oder Agile Development) von digitalen Produkten wie DevOpsverwendet werden. Die Tabellen stellen die logischen Entwicklungsdetails der Unternehmensanwendungen (Digitale Produkte) dar, die vom Unternehmen bereitgestellt und verwendet werden sollen. Dies sind keine operativen CIs.

SDLC-Komponenten-CI-Datensätze in der SDLC-Komponententabelle [cmdb_ci_sdlc_component] ermöglichen es dem Produkt DevOps, erweiterte Funktionen für die Visualisierung und Verwaltung Ihrer Anwendungsentwicklungs-Pipeline bereitzustellen. Nicht alle Organisationen verwenden diese Daten – dies ist eine optionale Tabelle.

Die Datensätze in der Tabelle sind nicht funktionsfähig und keine direkten Ziele der Prozesse ITSM Incident-Management, Problem-Managementoder Change-Management. Sie müssen daher keine SDLC-Komponentendatensätze konfigurieren.

Die Tabellen in der Build-Domäne verweisen auf die logischen Entwicklungsdetails der Unternehmensanwendungen, die vom Unternehmen bereitgestellt und verwendet werden sollen. Eine häufige Persona in dieser Domäne ist Teams. Die SDLC-Komponententabelle ist über die Schemaversion 1.33 CMDB verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



SDLC-Komponente

Eine SDLC-Komponente ist ein CI, das einen eindeutigen Code-Entwicklungsaufwand darstellt. Es stellt Teile einer größeren Geschäftsanwendung oder eines digitalen Produkts dar, die in die einzeln entwickelten Komponenten unterteilt sind. Mit anderen Worten: Die SDLC-Komponente ist ein Softwareelement einer größeren Anwendung oder Technologie.

Arten von SDLC-Komponenten:

- Anwendung: Ein Anwendungsservice ist eine bereitgestellte Instanz der SDLC-Anwendungskomponente. Beispiele umfassen Mikroservices und APIs. Das Build-Team erstellt Anwendungsservices normalerweise im Auftrag des Serviceverantwortlichen (siehe Verwaltet die Portfolio-Domäne des Frameworks CSDM) .

  Weitere Informationen finden Sie unter Überwachen Sie die Integrität von Anwendungsservices im Dashboard „Anwendungsservices“..

- Infrastruktur: Jedes Infrastruktur-CI, das einen Snapshot seiner Konfigurationsdetails darstellt, ist eine bereitgestellte Instanz der SDLC-Infrastrukturkomponente. Beispiele umfassen Datenbank- und Sicherheitskonfigurationen.

CSDM-Videos im ServiceNow Community

Wiedergabeliste aller CSDM-Videos

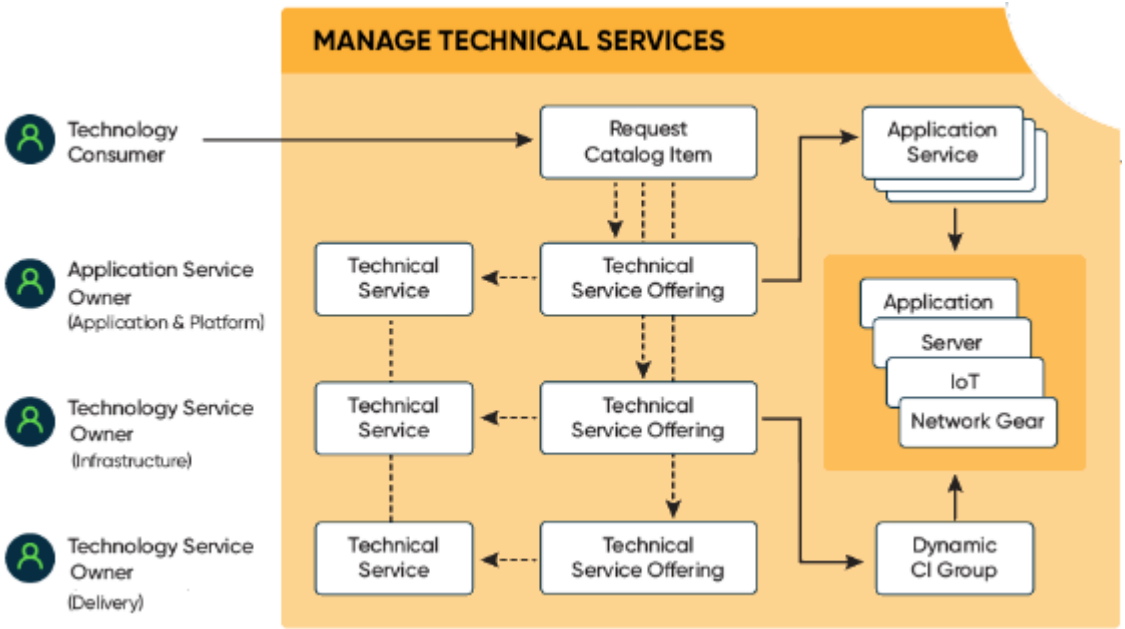
Verwalten Sie die Domäne „Technische Services“ des Frameworks CSDM .

Die Domäne „Technische Services verwalten“ umfasst die Tabellen, die von IT Operations Management (ITOM) -Produkten verwendet werden, z. B. Service-Mapping und Discovery. Dies sind bereitgestellte Instanzen von digitalen Produkten und deren zugehörigen und erkennbaren Komponenten sowie Dokumentationen der Services, die die bereitgestellten Instanzen bereitstellen und unterstützen.

Die CIs in dieser Domäne sind erkannte Elemente wie installierte Anwendungen, Server und Netzwerkkomponenten. Die Domäne „Technische Services verwalten“ stellt auch das Portfolio der verwendeten technischen Services dar. Diese Services sind betriebsbereit, was bedeutet, dass Sie sie für ITSM Incident-Management, Problem-Managementoder Change-Managementauswählen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Typische Benutzer sind Anwendungsservicebesitzer (für die Anwendung und Plattform) und Technologieservicebesitzer (für Infrastruktur und Bereitstellung). Technologieverbraucher können technische Serviceangebote über den Anforderungskatalog anfordern.



Die Tabellen in der Domäne „Technische Services verwalten“ stellen die Technologie dar, die Ihr Unternehmen in der Anbieteransicht verkauft oder verbraucht. Sie müssen zwar nicht unbedingt Service-Mapping und Discovery verwenden, um die Tabellen zu füllen, diese Produkte beschleunigen jedoch den Prozess und minimieren Fehler. Sie ermöglichen Ihnen auch die Verwaltung von CIs und ihrer Beziehungen. Die Domäne enthält die folgenden Tabellen:

- Tabelle „Technischer Service“ [cmdb_ci_service_technical]
- Technische Services in Ereignismanagement verwenden die dynamische CI-Gruppentabelle [cmdb_ci_query_based_service].
- Anforderungskatalog
- Tabelle für technische Serviceangebote [service_offering]
- Dynamische CI-Gruppentabelle [cmdb_ci_query_based_service]
- Tabelle „Zugeordneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_discovered] (enthalten in Basissystem)

Technische Services

Technische Services sind Serviceverantwortlichen zugeordnet und normalerweise unter einem oder mehreren Geschäfts- oder Anwendungsservices geschichtet. Ein technischer Service kann mehrere technische Serviceangebote aufweisen.

Benutzer des technischen Service können die Technologien anzeigen und verwalten, die Sie dem Unternehmen bereitstellen. Mit Ereignismanagement können Sie die Serviceleistung überwachen. Sie können auch Ereignismanagement verwenden, um Integritätsprobleme für zugehörige Infrastruktur-CIs und Anwendungsservices zu identifizieren.

Technische Services können als Teil des Serviceportfolios in der Domäne Verkaufen/Verbrauchen verwaltet werden (d. h. eine Serviceportfoliohierarchie kann von einem technischen Service aus referenziert werden). Dies ermöglicht eine vollständigere Hierarchie und Verwaltung von technischen Services und Business-Services im

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsbereich Service-Portfoliomanagement und in zugehörigen Arbeitsbereichen. Sie können bessere Entscheidungen treffen, wenn Sie wissen, wie Ausgaben für technische Services die Leistung und Zuverlässigkeit Ihrer Business-Services verbessern können.

Hinweis:
Business-Services und technische Services stellen über den spm_taxonomy_node eine Verbindung zu „spm_service_portfolio“ her. Weitere Informationen finden Sie unter Service Portfolio Management taxonomy .

Technische Serviceangebote

Technologieverbraucher können technische Serviceangebote (SO) über den Anforderungskatalog anfordern. Der Verbraucher kann normalerweise die folgenden Funktionen und Optionen von auswählen:

- Leistungsniveau
- Standort oder Geografie
- Umgebung
- Preisgestaltung
- Verfügbarkeit
- Fähigkeit
- Supportgruppe (für Incident)
- Technische Genehmigungsgruppe (für Change)
- Verpackungsoptionen (Zusagen)

Technische Serviceangebote bestehen in der Regel aus den folgenden Komponenten:

Mindestens eine Servicezusage

Eine Servicezusage definiert die Verpflichtungen zur Servicebereitstellung, auf die sich der Verbraucher und der Anbieter geeinigt haben. Servicezusagen definieren das Servicelevel eindeutig in Bezug auf Verfügbarkeit, Relevanz, Umfang, Preisgestaltung und andere Faktoren. Beispielsweise kann eine Organisation zwei Supportstufen für einen Anwendungsservice anbieten:

- Unterstützung für ein Angebot auf Produktionsebene: Sorgt für ein hohes Maß an Verfügbarkeit und Relevanz für Produktionsinstanzen. Beinhaltet eine Antwortzeit von 5 Minuten und rund um die Uhr (24 Stunden pro Tag, sieben Tage die Woche).
- Unterstützung für ein Angebot außerhalb der Produktionsebene: Eingeschränkte Verfügbarkeit und Relevanz für Instanzen außerhalb der Produktion. Beinhaltet eine Antwortzeit von 60 Minuten zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr, Montag bis Freitag.

Ein Serviceangebotsabonnement, das aufzeichnet, welche Benutzer Zugriff auf ein Angebot haben

Technische Serviceangebote, die der Tabelle [service_offering] zugeordnet sind, werden als „technischer Service“ klassifiziert und werden vom Service abgeleitet. Das technische Serviceangebot basiert darauf, wie das übergeordnete Element ein bestimmtes technisches Problem erfüllt. Jeder operative technische Service muss mindestens ein technisches Serviceangebot aufweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Jedes CI, das über eine dynamische CI-Gruppe zugeordnet ist, kann nur einem technischen Service oder technischen Serviceangebot zugeordnet werden. Konflikte können entstehen, wenn ein Service mehrere Angebote mit unterschiedlichen SLAs, OLAs, Supportgruppen und Zusagen enthält.

Dynamische CI-Gruppen

Eine dynamische CI-Gruppe besteht aus CIs, die aus einer CMDB Gruppenabfrage resultieren. Sie können beispielsweise eine dynamische CI-Gruppe basierend auf dem Speicherort erstellen: „alle Webserver in Paris“ oder „alle Oracle-Datenbanken in Dev“.

Hinweis:
Dynamische CI-Gruppen enthalten nur CIs und keine anderen CI-Gruppen.

Die dynamische CI-Gruppe wird der Tabelle [cmdb_ci_query_based_service] zugeordnet und je nach Fall entweder als Anwendungsservice oder als technischer Service klassifiziert. In den folgenden Situationen empfiehlt es sich, dynamische CI-Gruppen zu verwenden:

Abfragebasierter Anwendungsservice

Service-Mapping ist noch nicht aktiviert, Sie haben jedoch 12 Server und 3 Datenbankinstanzen in MyAppServiceProd. Sie können Ihre Tabellenkalkulationen durch eine dynamische CI-Gruppe als Anwendungsservice ersetzen.

Weitere Informationen finden Sie unter Füllen Sie einen Anwendungsservice mit der Methode der dynamischen CI-Gruppe aus.

Verwaltete Gruppe von Infrastruktur-CIs

Die Webserver in Deve werden vom technischen Serviceangebot von Fordford rockcity verwaltet. Verwenden Sie eine dynamische CI-Gruppe, anstatt manuell Beziehungen von technischen Serviceangeboten zu Infrastruktur-CIs zu erstellen. Eine einzige Beziehung von Ihrem CI des technischen Serviceangebots (Detroitrock City) zu Ihrer dynamischen CI-Gruppe (Webserver in DE) gibt Ihnen die Transparenz, die Sie benötigen.

Eine Möglichkeit, Patches für Ihre CIs zu verwalten

In Change-Managementkönnen Sie die dynamische CI-Gruppe für die CIs auswählen, die Sie aktualisieren müssen, und eine Geschäftsregel verwenden, um das Feld **Betroffenes CI** automatisch auszufüllen.

Anwendungsservices

Ein Anwendungsservice stellt eine Reihe verbundener Anwendungen und Hosts dar, die für die Bereitstellung eines Service konfiguriert sind. Ein Anwendungsservice ist eine logische Darstellung eines bereitgestellten Systems oder Anwendungsstapels. Mit Anwendungsservices können Sie Zuordnungen und Change-Historien für Services anzeigen. Beispielsweise kann die Anwendung Ereignismanagement die Serviceleistung überwachen und Integritätsprobleme für Anwendungsservices identifizieren.

Anwendungsservices können intern sein, beispielsweise das E-Mail-System einer Organisation, oder auf Kunden ausgerichtet sein, z. B. die Website einer Organisation. Zum Erstellen von Finanzberichten über eine webbasierte Anwendung sind beispielsweise Computer, Webserver, Anwendungsserver, Datenbanken, Middleware und Netzwerkinfrastruktur erforderlich. Die Anwendungen und Hosts sind so konfiguriert, dass sie den Dienst der Finanzberichterstattung anbieten. Ein Anwendungsservice stellt eine Instanz einer solchen Geschäftsanwendung oder eines solchen Systems in der Entwicklungs-, Test- oder Produktionsumgebung dar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsservices sind die Einstiegspunkte für die Funktion Service-Mapping. Anwendungsservices sind die Grundlage eines Business-Service oder technischen Service und werden zur allgemeinen Berichterstellung der Tabelle „ CMDB Anwendungsservice [cmdb_ci_service_auto] zugeordnet.

Anwendungsservices sind Schlüsselbeziehungsentitäten für IT Service Management (ITSM), IT Operations Management (ITOM), Strategisches Portfoliomanagement (SPM) und Kundenservice-Management (CSM).

Anwendungsservices umfassen Beziehungen zwischen Geschäftsanwendungen, Business Services, technischen Services, Anwendungen und Infrastruktur-CIs. Sie können einen Anwendungsservice verfügbar machen, indem Sie das zugehörige Business-Service-Angebot oder das technische Serviceangebot verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Überwachen Sie die Integrität von Anwendungsservices im Dashboard „Anwendungsservices“..

Die Tabelle, der ein Anwendungsservice zugeordnet ist, hängt von der Methode zu seiner Erstellung ab:

Methoden, die Tabellen zugeordnet sind

Methode, mit der der Anwendungsservice erstellt wird	Der Tabelle zugeordnet
Discovery von oben nach unten (Service Mapping)	cmdb_ci_service_discovered
Dynamische CI-Gruppe (abfragebasiert)	cmdb_ci_query_based_service
Tags	cmdb_ci_service_tags
Manuell (mit dem Formular „Anwendungsservice erstellen“)	cmdb_ci_service_discovered

- Weitere Informationen zu Anwendungsservices und den Methoden, mit denen Sie sie erstellen können, finden Sie unter Anwendungsservices und Anwendungsservices erstellen.
- Sie können erforderliche Attribute für Anwendungsservices angeben. Siehe Attribute und Beziehungen für Anwendungsservices angeben und Ändern Sie die für Anwendungsservices erforderlichen Attribute und Beziehungen.
- Sie können eine Beziehung zwischen einem Anwendungsservice und den Komponenten anderer CSDM -Domänen einrichten. Siehe Service-Mapping .

Anwendungen

Eine *Anwendung* ist ein Programm oder Modul, das das Verhalten definiert und eine bestimmte Funktion ausführt. Anwendungen sind normalerweise erkennbare Instanzen und stellen einen bestimmten Satz von Funktionen für einen oder mehrere Services bereit.

- Die Anwendungstabelle und die erweiterten Tabellen enthalten eindeutig erkannte Codeinstanzen, die auf dem Host verwendet werden.
- Anwendungen werden als Infrastruktur-CIs betrachtet.
- Die Instanz ist auf die Anwendungen auf einem einzelnen Host beschränkt. Diese Einschränkung stellt sicher, dass Anwendungen während der Erkennung eindeutig identifiziert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Es besteht eine Eins-zu-Viele-Beziehung (und keine Eins-zu-eins-Beziehung) zwischen der Anwendung und dem Anwendungsservice. Eine einzelne installierte Anwendung, z. B. eine Datenbankinstanz, kann je nach Konfiguration und Verwendung der Anwendungen mehrere Anwendungsservices unterstützen.

Hinweis:
Die Anwendungstabelle [cmdb_ci_appl] ist kein Bestands- oder Portfolioportfolio Ihrer Anwendungen. Machen Sie nicht den Fehler, die Details verwalteter Anwendungen in der Anwendungstabelle zu speichern. Diese Details (Bestands- oder Anwendungsportfolioobjekte) gehören in die Tabelle für Geschäftsanwendungen (wie in Designdomäne des CSDM -Frameworksdokumentiert).

Infrastruktur-CIs

Infrastruktur-CIs sind verwaltete physische und logische Komponenten. Ein CI kann ein einzelnes Modul sein, z. B. ein Server, eine Datenbank oder ein Router, oder ein vollständiges System wie ein Webserver, eine Datenbank oder eine Infrastruktur.

Die zugrunde liegenden Infrastrukturkomponenten oder CIs können kompliziert sein. Die Komplexität nimmt zu, wenn Datenstrukturen über physischen CIs gelegt werden. Aus diesem Grund sollten Sie mit einem Geschäftsbeziehungsmanager oder Enterprise Architect zusammenarbeiten, um Ihre geschäftlichen Fähigkeiten und Geschäftsanwendungen zu definieren.

CSDM-Videos im ServiceNow Community

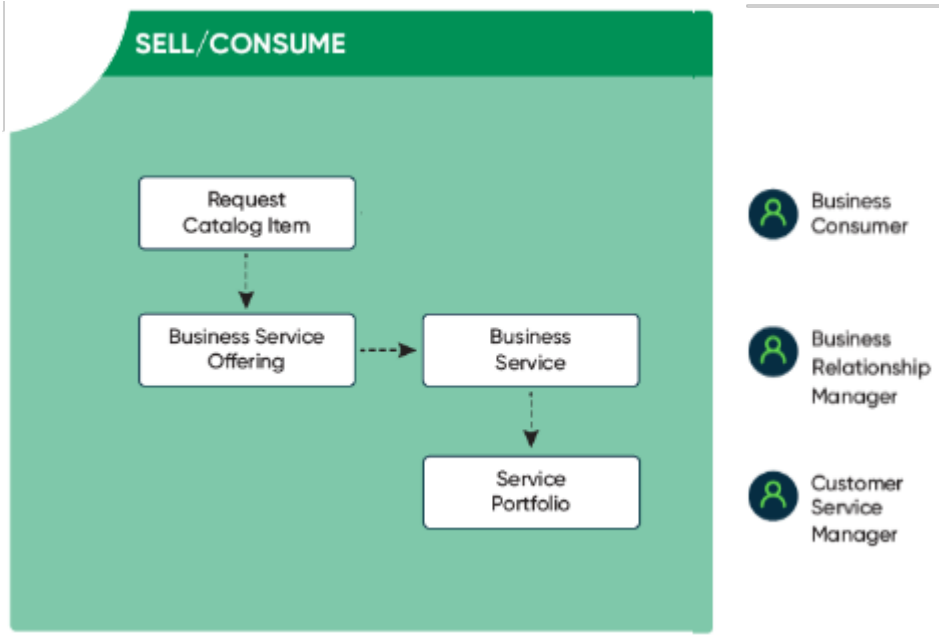
Wiedergabeliste aller CSDM-Videos

Verkaufen/Verbrauchen-Domäne des Frameworks CSDM

Die Domäne „Verkaufen/Verbrauchen“ stellt das Portfolio von Business Services dar, die Elemente der Domäne „Technische Services verwalten“ verkaufen oder verbrauchen können. Die Domäne „Verkaufen/Verbrauchen“ umfasst die Tabellen, die von Service-Portfoliomanagement (Service-Portfoliomanagement) und Kundenservice-Management (CSM) verwendet werden. Dies ist das Portfolio und der Anforderungskatalog von Business-Service-Angeboten, die von den bereitgestellten digitalen Produkten abhängen.

Typische Benutzer sind der Manager von Geschäftsbeziehungen und der Kundenservice-Manager. Geschäftliche Verbraucher können Business-Services über den Anforderungskatalog anfordern. Sie müssen nicht Service-Portfoliomanagement oder CSM verwenden, um die referenzierten Tabellen zu verwenden, aber mit diesen Produkten können Sie Workflows verwalten und servicebezogene Daten melden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die Domäne „Verkaufen/Verbrauchen“ enthält die folgenden Tabellen:

- Business-Service-Angebotstabelle [service_offering]
- Die Tabelle „Business-Service“ [cmdb_ci_service_business] erweitert die Tabelle „Kernservice“ [cmdb_ci_service].

Hinweis:
Bevor die Business-Service-Tabelle hinzugefügt wurde, waren alle Business-Services in der Servicetabelle vorhanden. In Zukunft werden möglicherweise alle Business-Services vom Kern cmdb_ci_service zu cmdb_ci_service_business migriert. Bis dahin funktionieren beide Tabellen identisch.

- Tabelle „Serviceportfolio“ [spm_service_portfolio] Die Tabelle „Serviceportfolio“ ist keine Tabelle CMDB.

Sie können die Tabellen in der Domäne Verkaufen/Konsumieren auswählen, die mit Incident-Management und Change-Managementverwendet werden sollen.

Business-Service-Angebote

Business-Service-Angebote sind der Ausgangspunkt für die Konfiguration von Service-Portfoliomanagement. Business-Service-Angebote erben von Business-Services. Business-Service-Angebote bestehen aus einer oder mehreren Servicezusagen, die die Verfügbarkeit, den Umfang, die Preisgestaltung und andere Faktoren definieren. Beispielsweise kann eine Organisation zwei Stufen des Desktop-Supports anbieten:

- Ein Silber-Angebot für Upgrades und Virenschutz.
- Ein Gold-Angebot mit den Silberzusagen plus einer Antwortzeitgarantie von 30 Minuten zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr, Montag bis Freitag.

Hinweis:
Business-Services und technische Services stellen über den spm_taxonomy_node eine Verbindung zu „spm_service_portfolio“ her. Weitere Informationen finden Sie unter Service Portfolio Management taxonomy .

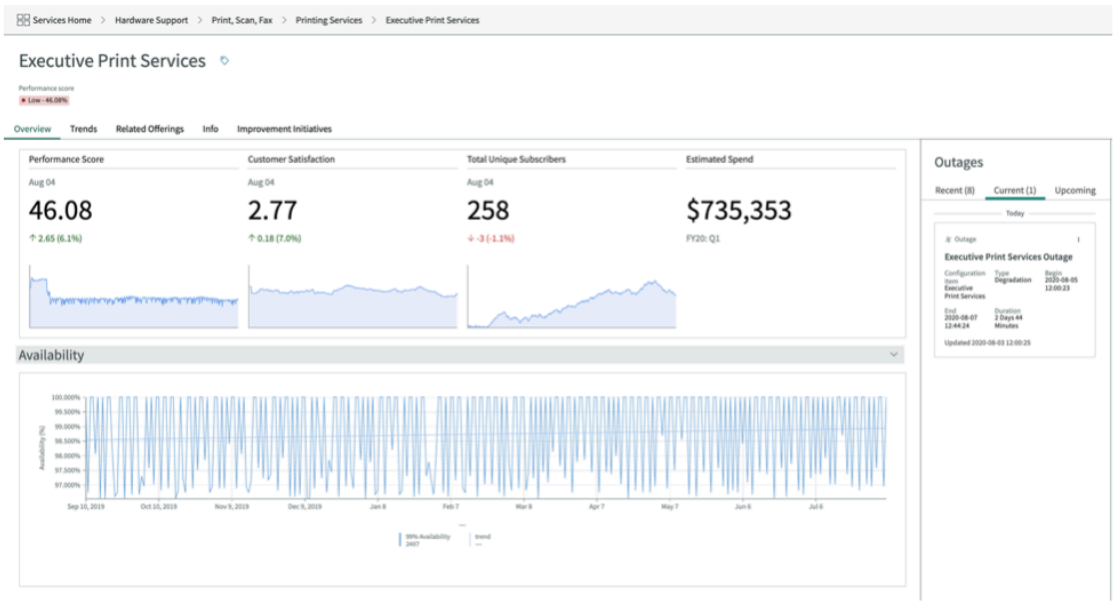
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business-Service-Angebote weisen die folgenden Eigenschaften auf:

- Business-Service-Angebote passen den Service nach Fähigkeit, Verfügbarkeit, Preisgestaltung und Paketierungsoptionen an. Über das Serviceangebot können Sie verschiedene Leistungsstufen und Funktionen für einen bestimmten Service festlegen.
- Business-Service-Angebotszusagen definieren die vereinbarten Verpflichtungen zur Servicebereitstellung.
- Abonnements für Business-Service-Angebote erfassen, welche Benutzer Zugriff auf ein Angebot haben.
- Business-Service-Angebote sind die Datensätze CMDB, die den Geschäftsbereich und die Entität identifizieren, in der der Service bereitgestellt wird. Einige Business Services und Serviceangebote hängen vom Anwendungsservice ab.
- Business-Service-Angebote werden vom Service abgeleitet und je nachdem, wie das übergeordnete Element ein bestimmtes Geschäftsbedürfnis bedient, verfeinert.

Hinweis:
Sie sollten für jeden operativen Business-Service oder technischen Service mindestens ein Serviceangebot konfigurieren.

Sie können Ihre Business-Service-Angebote im Digital-Portfoliomanagement (DPM)anzeigen.



Business-Service-Angebote haben je nach ihren Verpflichtungen in der Regel unterschiedliche Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs). Ohne ein Business-Service-Angebot verbleiben SLAs nur auf Prozessebene. Das SLA bleibt beispielsweise bei einem P1-Incident oder einem geringfügigen Change und bezieht sich nicht auf das betroffene Serviceangebot.

Sie können Business-Services und Business-Service-Angebote als Katalogelemente im Servicekatalog darstellen, um sie für Verbraucher verfügbar zu machen.

Geschäftsservices

Ein Business-Service ist Geschäftsbenutzern zugeordnet und normalerweise einer oder mehreren Geschäftsfähigkeiten untergeordnet. Ein Business-Service kann ein oder mehrere Business-Service-Angebote enthalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geschäftliche Verbraucher können den Anforderungskatalog verwenden, um Business-Services, Business-Service-Angebote und Servicezusagestufen zu bestellen. Geschäftsservices werden der Tabelle [cmdb_ci_service_business] zugeordnet und als „Geschäftsservices“ klassifiziert.

Serviceportfolios

Ein Serviceportfolio ist eine hierarchische Sammlung von Geschäftsservices, Produkten, Projekten oder Anwendungen. Ein Portfolio kann ein strategisches Geschäftsziel darstellen und ermöglicht Ihnen die Verwaltung aller enthaltenen Elemente als Gruppe (z. B. Lebenszyklen). Elemente sind in den folgenden Kategorien organisiert:

- Ziel (Geschäftsabsicht)
- Fähigkeit
- Organisation (z. B. Enterprise Resource Planning [ERP] oder Finanzmanagement)
- Geografie (Standort)

Anforderungskataloge

Ein Anforderungskatalog ermöglicht Verbrauchern das Bestellen und Verwalten von geschäftlichen und technischen Produkten, Services, Servicezusageoptionen und Angeboten (z. B. den Human Resources [HR]-Servicekatalog). Kataloge enthalten Katalogelemente und sind für Verbraucher der Ausgangspunkt für den Zugriff auf verfügbare Services.

Katalogelement

Ein Katalogelement ist ein Artikel oder ein Service, den ein Verbraucher aus dem Katalog anfordern kann. Ein Service kann mehrere Katalogelemente enthalten (z. B. den Mitarbeiter-Onboarding-Katalog). Katalogelemente werden im Serviceportal aufgeführt und stehen den Benutzern zur Verfügung, die sie benötigen (entweder über Abonnement oder Jobverantwortlichkeit). Jedes Katalogelement ist mit einem Serviceangebot verknüpft.

CSDM-Videos im ServiceNow Community

Wiedergabeliste aller CSDM-Videos

Verwaltet die Portfolio-Domäne des Frameworks CSDM

Die Domäne „Portfolio verwalten“ ist eine Ebene über dem konzeptionellen Modell CSDM, das mit den anderen CSDM -Domänen interagiert. Der typische Benutzer, ein Serviceverantwortlicher, kann für Services in mehr als einer Domäne verantwortlich sein.

Beispielsweise kann in der Domäne Verkaufen/Verbrauchen der Serviceverantwortliche für Human Resources (HR) finanziell für die Geschäftsanwendung verantwortlich sein, die HR-Services bereitstellt. Der Serviceverantwortliche muss möglicherweise auch die HR-Anwendungsinstanzen (als Anwendungsservices oder Systeme bezeichnet) verwalten und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ist möglicherweise auch für die Auswirkungen verantwortlich, die die Anwendung auf das Geschäft hat.

Aufgrund dieser zusätzlichen Verantwortlichkeiten ermöglicht CSDM Serviceverantwortlichen die Überwachung von Geschäftsanwendungen und deren bereitgestellten Instanzen. Diese Transparenz ermöglicht es Serviceverantwortlichen, ihre Aufgaben auszuführen und Verantwortlichkeiten zu erfüllen.

CSDM-Videos im ServiceNow Community

Wiedergabeliste aller CSDM-Videos

Implementierung des Frameworks CSDM in Phasen

Die Einhaltung des Frameworks CSDM stellt sicher, dass Sie Ihr primäres Ziel erreichen – eine konsistente Genauigkeit bei Berichten und Analysen, damit Sie Ihre digitale Umgebung effektiv verwalten können.

Das CSDM-Daten-Framework

CSDM ist das Daten-Framework, dem Administratoren folgen müssen, wenn sie Produkte und Anwendungen von ServiceNow einrichten. Die Standards für die Definition von Konfigurationselementen (Configuration Items, CI) und für Beziehungen zwischen CIs in CMDB stellen sicher, dass sich Ihre Daten in den entsprechenden Tabellen CMDB befinden. Das Ergebnis ist der Höchstwert von Now Platform Anwendungen.

CSDM aktivieren

Aktivieren der CSDM -Lebenszyklussynchronisierung zwischen Asset und CI zur Unterstützung der Produktinstanz

Sie können die Lebenszykluswerte für jede Produktinstanz in den Asset-, CI- und IBI-Tabellen ausrichten. Ein einmaliger Prozess verschiebt die Legacy-Statuswerte für Asset und CI auf der gesamten Plattform in den Standardwert CSDM Lebenszyklus-Wertepaare (`Lebenszyklusphase` und `Status`der Lebenszyklusphase). Dann werden Geschäftsregeln regelmäßig ausgeführt, um sicherzustellen, dass für jede Produktinstanz identische IBI-, Asset- und CI-Lebenszyklusdaten vorhanden sind.

CSDM Plugin aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin CSDM, damit Sie mit der Implementierung des -Frameworks beginnen können.

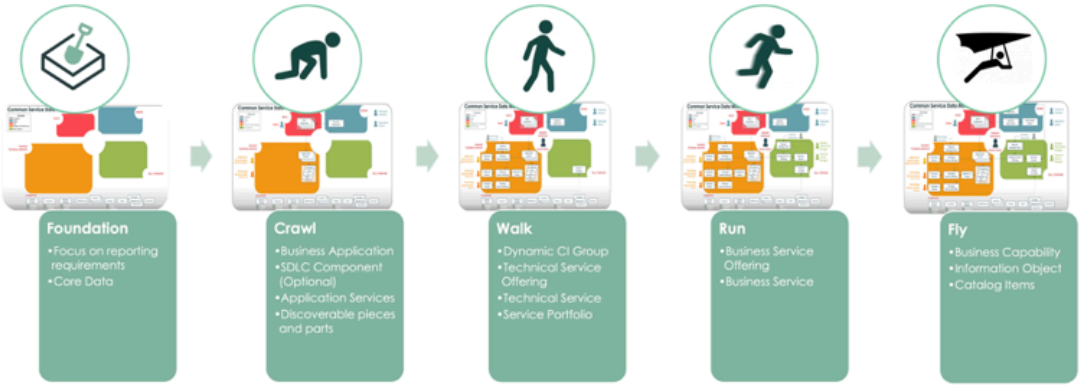
Migrieren Sie vorhandene -Daten zum -Framework CSDM .

Sie führen mehrere Aufgaben aus, um sicherzustellen, dass Ihre vorhandenen Anwendungsdaten erfolgreich in die erforderlichen Tabellen in CMDBmigriert werden.

Implementierung des Frameworks CSDM

Bei der Implementierung des CSDM -Frameworks sollten Sie am besten einen abgestuften Ansatz verwenden. Jede Implementierungsphase umfasst bestimmte Informationstypen und bietet spezifische Vorteile. Da jede Phase auf der vorherigen aufbaut, verwenden wir eine Parallele zur Entwicklung einer Person: basteln, kriechen, laufen, laufen und schließlichfliegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Geschäftsanwendungen verweisen auf Informationsobjekte im Informationsportfolio. Möglicherweise müssen Sie die Informationsobjekttabelle [cmdb_ci_information_object] vor der Fly-Phase implementieren. Ihre Geschäftsanforderungen bestimmen die richtige Phase für die Implementierung der Tabelle.

CSDM Implementierungsphasen – Grundlage

In der Phase „Grundlagen“ zur Implementierung des Frameworks CSDM bereiten Sie die Referenzdaten vor, die eine genaue Berichterstellung zur Unterstützung guter Geschäftsentscheidungen ermöglichen. Verwenden Sie die Tabellen basissystemgestützt, wenn Sie mit der Implementierung von CSDM beginnen, um den höchsten Wert aus Ihren Produkten ServiceNow und Now Platform] abzuleiten.

CSDM Implementierungsphasen – Durchforsten

In der Phase „Durchforsten“ arbeiten Sie an Tabellen basissystemgestützt CMDB, die IT Service Management (ITSM) zugeordnet sind.

CSDM Implementierungsphasen – Walk

In der Phase „Walk“ identifizieren und füllen Sie die CIs und Anwendungen der Netzwerkinfrastruktur aus, die von den technischen Teams Ihrer Organisation unterstützt werden.

CSDM Implementierungsphasen – Ausführen

In der Phase Ausführen richten Sie die Beziehung zwischen einer Technologie und dem Unternehmen ein, das die Technologie verkauft und/oder verbraucht.

CSDM Implementierungsphasen – Fly

Wenn Sie die Fly-Phase erreichen, haben Sie alle oder den größten Teil des Prozesses zur Implementierung des Frameworks CSDM abgeschlossen. Die Fly-Phase schließt den Prozess ab.

Wichtige Richtlinien, die Sie befolgen sollten

- Verwenden Sie beim Verknüpfen von CSDM -Tabellen nur die Beziehungen, die im Modell entworfen wurden.
- Arbeiten Sie mit anderen Produktteams am freigegebenen Datenmodell zusammen. Wenn Sie CSDM und zugehörige Funktionen erweitern, befolgen Sie außerdem unbedingt die bereitgestellte Anleitung. Wenn Sie den Anleitungen von folgen und mit anderen Produktteams zusammenarbeiten, erhalten Sie das beste Design.
- Verwenden Sie vereinbarte CSDM -Definitionen, wenn Sie eine Tabelle, Referenz oder ein Attribut verwenden.
- Verwenden Sie die bereitgestellten CSDM -Basistabellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verwenden Sie die empfohlenen Technologien, wenn Sie externe Datenquellen integrieren. Der angegebene Prozess stellt die Datenintegrität und Integrationskonsistenz sicher.
- Befolgen Sie die bereitgestellte Anleitung zum Einrichten und Verwenden von Now Platform -Produkten.

Verbessern Sie Ihre CSDM -Implementierung

Die Bewertung CSDM bietet Impact-Kunden führende Praktiken und verbindliche Anleitungen zum CSDM und zur Unterstützung von -Prozessen auf dem Now Platform. Um Ihre Organisation bei der Planung und Implementierung von CSDMzu unterstützen, umfasst die Bewertung Interaktionen mit Experten von ServiceNow CSDM und personalisierte Inhalte. Weitere Informationen finden Sie unter Common Service Data Model (CSDM) Assessment Accelerators .

CSDM Plugin aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin CSDM, damit Sie mit der Implementierung des -Frameworks beginnen können.

Vorbereitungen

Wichtig:
Bevor Sie das Plugin CSDM aktivieren, müssen Sie Ihre vorhandenen Lebenszyklusdaten den Standardattributen CSDM zuordnen. Mithilfe der Zuordnung können Sie mit dem CMDB-DatenmanagerAssets effektiv über ihre Lebenszyklusübergänge hinweg nachverfolgen. Anweisungen hierzu finden Sie unter Zu CSDM-Lebenszyklusstandards migrieren.

- Erforderliche Rolle: itil und itil_admin

Prozedur

Aktivieren Sie das Plugin „`com.snc.cmdb.csdm.activation`“ wie unter Plugins aktivieren beschrieben.

Konfigurieren Sie das Dashboard CSDM „ Datengrundlagen

Verwenden Sie das Dashboard „Datengrundlagen“ CSDM, um wichtige grundlegende Metriken des Frameworks CSDM zu überwachen und zu bewerten.

Vorbereitungen

Eine Einführung in das Dashboard finden Sie unter CSDM Dashboard „Datengrundlagen“..

- Bevor Sie das Dashboard zum ersten Mal verwenden, füllen Sie die Metriken CSDM aus: Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemzeitplaner** > **Geplante Aufgaben** und führen Sie den Auftrag `CSDM Get Well Metric Collection` aus.
- Das Dashboard CSDM Datengrundlagen fügt die folgenden geplanten Aufgaben hinzu, die ausgeführt werden müssen:
  - `CSDM Get Well Metric Collection`: Berechnet und speichert Details für konforme CIs, die Metriken zugeordnet sind. Daten werden im Dashboard erst nach der ersten Ausführung dieser geplanten Aufgabe angezeigt. Die Punktzahlen der Metriken werden in der Tabelle „Metrikpunktzahlen für CSDM-Datengrundlagen“ [sn_getwell_csdm_score] gespeichert. Die Aufgabe wird standardmäßig täglich ausgeführt.
  - `CSDM Data Foundations PA Metric Collection`: Berechnet die Gesamtanzahl der nicht konformen CIs, die den einzelnen Metriken zugeordnet sind. Außerdem werden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

für die nicht konformen CIs, die Metriken zugeordnet sind, Trenddaten im Zeitverlauf bereitgestellt.

- *CMDB Get Well CIs Processed Via IRE Metric Batch Collection*: Wird einmal täglich (standardmäßig) von der Aufgabe *CMDB Get Well Metric Collection* aufgerufen. Führt wiederholt einen Zyklus von 10 Minuten Ausführung/1 Minute Pause aus, um so viele Batch-Dateien wie möglich zu verarbeiten.

- Erforderliche Rolle: app_service_admin, app_service_user, asset, cmdb_read, itil_admin, portfolio_admin, service_viewer oder Technology_service_owner

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **CSDM** > **Konfiguration** > **Dashboard für CSDM-Datengrundlagen**an.
2. Wählen Sie eine Registerkarte aus.

   Die Berichte auf den einzelnen Registerkarten zeigen die Datenmetriken an, die für die Reife der Implementierungsphase CSDM Ihrer Organisation (Foundation, Crawl, Walk, Run und Fly) geeignet sind.
3. Überprüfen Sie die Berichte.

   Beachten Sie die Prozentsätze und die Farbcodierung in der Spalte **„Ergebnis** “ für jede Metrik.

   - Wenn der Prozentsatz 100 % beträgt, verfügt das Framework CSDM über die benötigten Informationen. Sie müssen nichts weiter tun.
   - Andernfalls fehlen die erforderlichen Informationen, und es sind zusätzliche Aktionen erforderlich. Fahren Sie mit Schritt 5fort.

   Beachten Sie die Metriken auf der Registerkarte **Foundation** :

   Benannte Produktmodelle mit Produktbesitzern

   Zeigt cmdb_model-Datensätze an, die die folgenden Bedingungen erfüllen:

   - **Status** = **In Produktion**
   - **Name** und **Besitzer** sind nicht leer

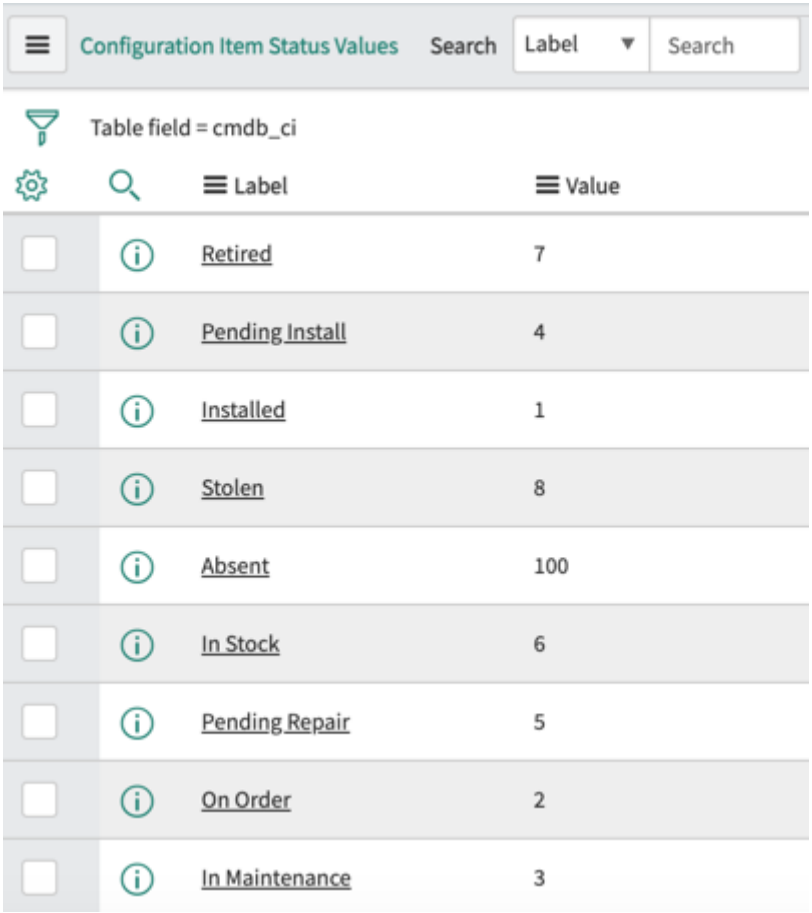
   Statuswerte des Konfigurationselements

   Zeigt den Prozentsatz der CIs mit Standardstatuswerten an.

   - 80%: Mindestens 1 bis 5 CIs haben anwenderdefinierte Statuswerte.
   - 60%: 6 bis 10 CIs haben anwenderdefinierte Statuswerte.
   - 40%: 11 bis 15 CIs haben anwenderdefinierte Statuswerte.
   - 20%: Mindestens 16 CIs haben anwenderdefinierte Statuswerte.

   Um die Standardwerte für den Status basissystemgestützt anzuzeigen, geben Sie im Textfeld „ **Filter** “ des Navigators *sn_getwell_oob_status_table_field.list* ein. Das Formular für die Statuswerte des Konfigurationselements zeigt die Liste der -Elemente und der zugehörigen Tabellen an. Wählen Sie einen Tabellennamen aus, um die Liste der Standardbezeichnungen und -werte anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Geschäftsbereiche mit Unternehmen

Zeigt Geschäftsbereich-Datensätze an, bei denen das Feld „ **Unternehmen** “ nicht leer ist.

Standorte mit übergeordneten Elementen.

Zeigt cmdb_ci-Datensätze an, die die folgenden Bedingungen erfüllen:

- **Status** = Installiert
- **Betriebsstatus** = Funktionsfähig
- **Standort** und **Standort.parent** sind nicht leer

4. Wählen Sie die Kacheln aus, die den grundlegenden Metriken zugeordnet sind, um auf die Performance Analytics-Widgets zuzugreifen.

   Performance Analytics-Widgets werden von der geplanten Aufgabe *`CSDM PA Metric Collection`* bereitgestellt. Diese Widgets bieten Trenddaten im Zeitverlauf für die nicht konformen CIs, die der Metrik zugeordnet sind.

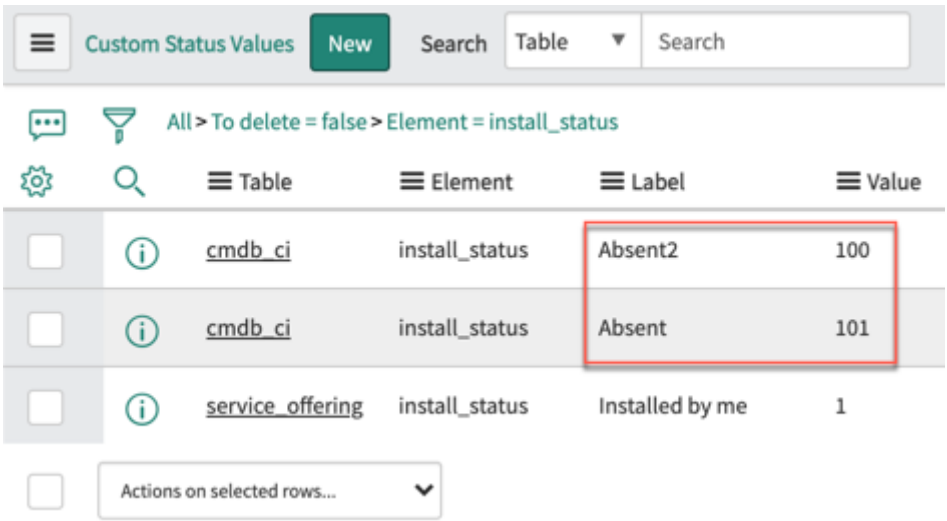
   - Stellen Sie sicher, dass die Echtzeitoption ausgewählt ist (

), und wählen Sie dann **Datensätze** anzeigen, um die Liste der CIs anzuzeigen.
   - Wählen Sie das Kontextmenü „ **Aufgliederungen** “, um verfügbare Aufgliederungen anzuzeigen.

5. Scrollen Sie in der zugehörigen Liste Anwenderdefinierte Statuswerte zur Liste der **CIs**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Diagramme zeigen die Anzahl der anwenderdefinierten Werte an, die für jedes Element definiert wurden. Wählen Sie ein Diagramm aus, um anwenderdefinierte Werte anzuzeigen, die für das Element definiert wurden. Dieses Beispiel zeigt anwenderdefinierte Bezeichnungswert-Kombinationen für das Element install_status.



6. Wählen Sie ein CI aus, um einen Drilldown in die Formularansicht durchzuführen.

   Die Formularansicht enthält die erforderlichen Informationen. Wenn das Formular nicht angezeigt wird, verfügen Sie möglicherweise nicht über ausreichende Zugriffsberechtigungen. Wenden Sie sich an den ServiceNow -Administrator.

7. Wenn Sie das Formular nicht mehr verwenden, wählen Sie **Aktualisieren** oder **Löschen**, um zur Listenansicht zurückzukehren.
8. Navigieren Sie, um zum Dashboard CSDM Datengrundlagen zurückzukehren.

Ergebnisse

Die wichtigsten grundlegenden Metrikergebnisse stehen Ihnen zur Überprüfung und Analyse zur Verfügung.

Migrieren Sie vorhandene -Daten zum -Framework CSDM .

Sie führen mehrere Aufgaben aus, um sicherzustellen, dass Ihre vorhandenen Anwendungsdaten erfolgreich in die erforderlichen Tabellen in CMDBmigriert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beachten Sie Folgendes:

- Einige Tabellen CSDM wurden kürzlich eingeführt und sind daher möglicherweise nicht vertraut. Informationen zu unbekannten Tabellen finden Sie in der Dokumentation zu Ihrem Produkt ServiceNow.
- Sie können weiterhin angepasste oder nicht konforme CMDB -Tabellen verwenden. In diesem Fall können Sie jedoch möglicherweise nicht alle Vorteile Ihrer ServiceNow -Produkte nutzen.
- Verwenden Sie unbedingt die in CSDM Migrationstoolsbeschriebenen Migrationstools.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten Sie die von Ihnen verwendeten Attribute. Optimieren Sie Ihre anwenderdefinierten Attribute. Entscheiden Sie anhand der folgenden Richtlinien, ob Sie wirklich alle Anpassungen beibehalten müssen:

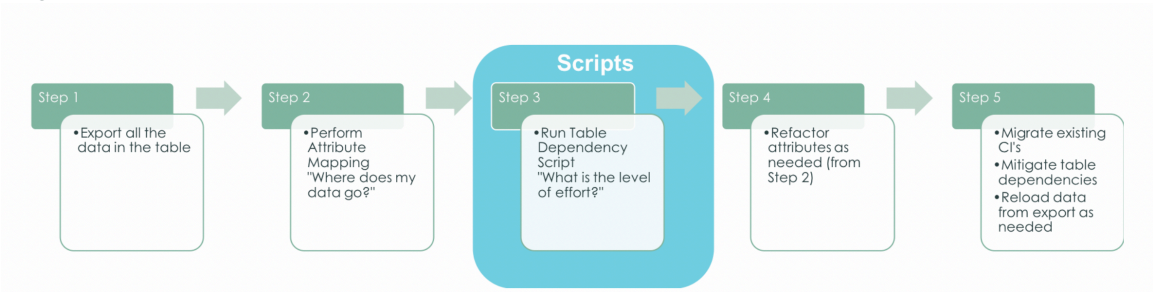
- Best Practice: Das anwenderdefinierte Attribut hat kein zugehöriges Attribut basissystemgestützt, Sie müssen es jedoch verwenden.
- Behalten: Das anwenderdefinierte Attribut hat kein zugehöriges Attribut basissystemgestützt, ist jedoch für einen eindeutigen Anwendungsfall erforderlich.
- Umgestalten: Das anwenderdefinierte Attribut verfügt über ein basissystemgestützt -Attribut oder eine Fähigkeit, die migriert werden kann.
- Nicht erforderlich: Die Anpassung wird nicht mehr benötigt. Löschen Sie die Attribute, die Sie nicht oder nur selten verwenden. Erwägen Sie das Löschen von Attributen, wenn es eine bessere Möglichkeit gibt, einen Anwendungsfall anzugehen.

Berücksichtigen Sie die zugehörigen Abhängigkeiten. Durch das Verschieben von Konfigurationselementen (Configuration Items, CI) in eine neue Tabelle werden zugehörige Abhängigkeiten nicht automatisch verschoben. Um zugehörige Abhängigkeiten zu identifizieren, verwenden Sie die unter Migration zu CSDM identifizierenen Tabellenabhängigkeiten (verfügbar in der ServiceNow Community) beschriebenen Skripts.

Wichtig:
Das Skript verschiebt Ihre Daten und ihre Abhängigkeiten nicht. Es identifiziert nur die Abhängigkeiten. Im Rahmen der Migration gestalten Sie Daten und Abhängigkeiten um.

Nachdem Sie die Skripts ausgeführt und die Daten ausgewertet haben, haben Sie eine bessere Vorstellung vom Aufwand, der für die Migration Ihrer Daten erforderlich ist. Entscheiden Sie, ob Sie alle referenzierten Berichte, Regeln und Skripts benötigen. Entscheiden Sie dann, was migriert werden soll, und erstellen Sie einen Migrationsplan.

Migrations-Workflow



Prozedur

1. Sichern Sie Ihre Daten.
   Exportieren Sie Ihre Daten (mit allen Attributen) nach Excel, und speichern Sie die Datei an einem sicheren Ort. einen Notfallplan für den Fall haben, dass Probleme auftreten.
2. Ordnen Sie die Attribute zu.
   Identifizieren Sie die Tabelle, in die die Daten eingefügt werden sollen. Stellen Sie sicher, dass die Zieltabelle über die erforderlichen Attribute basissystemgestützt verfügt. Optimieren Sie Ihre anwenderdefinierten Attribute. Entscheiden Sie, welche Anpassungen Sie beibehalten möchten.
3. Verschieben Sie CIs aus vorhandenen Klassen in die Klassen CMDB.

Hinweis:
Denken Sie an nicht konforme Tabellen und ihre Abhängigkeiten. Sie könnten Hunderte von Berichten, Geschäftsregeln, Skripts, Tabellenreferenzen und mehr haben, die die Daten in Ihren nicht konformen Tabellen benötigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durch das Verschieben von CIs in eine neue Tabelle werden Berichte, Geschäftsregeln usw. nicht automatisch verschoben. Wie in den folgenden Schritten beschrieben, identifiziert das Korrekturskript Abhängigkeiten, die Sie umgestalten müssen. Sie können das Korrekturskript von ServiceNow Communityherunterladen.

4. Refactoring der Attribute.
   Verfestigen Sie das Datenmodell, und bereiten Sie die Daten für die Migration vor.

   Stellen Sie sicher, dass Sie die in den vorherigen Schritten beschriebenen Aufgaben im Zusammenhang mit der Attributzuordnung abgeschlossen haben. Befolgen Sie die Richtlinien, und gestalten Sie Ihre Daten nach Bedarf um.

5. Migrieren Sie die Daten.

   Hinweis:
   Stellen Sie sicher, dass Sie eine gültige und aktuelle Sicherung haben. Erstellen Sie bei Bedarf eine weitere Sicherung. Während der Migration gehen alle angepassten oder basissystemgestützt -Attribute verloren, die sich nicht in derselben Tabellenhierarchie befinden.

   Beachten Sie beim Fortfahren die folgenden Punkte:

   - Migrieren Sie Ihre CIs in die neue Klasse, um das CI und alle zugehörigen Objekte, Incidents und Changes in die neue Tabelle zu verschieben.
   - Beginnen Sie mit einigen CIs und erhöhen Sie die Anzahl, wenn Sie sich wohl fühlen.

6. Korrigieren Sie Ihre Tabellenabhängigkeiten:
   a. Ändern Sie Berichte, um die neue Tabelle zu verwenden.
   b. Migrieren Sie Geschäftsregeln und Skripts nach Bedarf.
   c. Aktualisieren Sie Tabellenreferenzen nach Bedarf.
7. Laden Sie die Daten anhand der zuvor erstellten Sicherung erneut in die neuen Attribute.
8. Validieren Sie alle Daten und Abhängigkeiten.

Ergebnisse

Sie haben Ihre Anwendung erfolgreich zum Framework CSDM migriert, und Ihre Daten befinden sich an den erforderlichen Speicherorten CMDB.

CSDM Migrationstools

Migrationstools vereinfachen den Prozess der Migration Ihrer Daten zum CSDM -Framework.

Datenmigrationsskript

Verwenden Sie das Korrekturskript aus ServiceNow Community, um Tabellenabhängigkeiten zu identifizieren. Siehe Migration zu CSDM Identifizieren von Tabellenabhängigkeiten .

CMDB Dashboard „Datengrundlagen“.

Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** und wählen Sie dann **Dashboard CMDB-Datengrundlagen**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- CMDB -Dashboard: Jede Registerkarte enthält wichtige Metriken zur Bewertung der Konfiguration und Anpassungen in CMDB.
- Die Metriken liefern sichtbare Auswertungsergebnisse. Farbcodes und gewichtete Priorität helfen bei der Planung.
- Jede Metrik enthält einen Link zu einem Korrektur-Playbook mit Hintergrundinformationen und Darstellungen für die Korrektur.

Weitere Informationen finden Sie unter Überwachen Sie die Systemgrundlagen in CSDM und den Dashboards für CMDB-Datengrundlagen.

CSDM Dashboard „Datengrundlagen“.

Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** und wählen Sie dann **Dashboard für CSDM-Datengrundlagen**aus.

Das Dashboard CSDM konzentriert sich auf wichtige Datenelemente, um Sie bei der Implementierung des Frameworks CSDM zu unterstützen. Die Berichte auf den einzelnen Registerkarten zeigen die Datenmetriken an, die für die Reife der Implementierungsphase CSDM Ihrer Organisation (Foundation, Crawl, Walk, Run und Fly) geeignet sind. Siehe CSDM Dashboard „Datengrundlagen“..

Aktivieren der CSDM -Lebenszyklussynchronisierung zwischen Asset und CI zur Unterstützung der Produktinstanz

Sie können die Lebenszykluswerte für jede Produktinstanz in den Asset-, CI- und IBI-Tabellen ausrichten. Ein einmaliger Prozess verschiebt die Legacy-Statuswerte für Asset und CI auf der gesamten Plattform in den Standardwert CSDM Lebenszyklus-Wertepaare (`Lebenszyklusphase` und `Status`der Lebenszyklusphase). Dann werden Geschäftsregeln regelmäßig ausgeführt, um sicherzustellen, dass für jede Produktinstanz identische IBI-, Asset- und CI-Lebenszyklusdaten vorhanden sind.

Dieses Thema bietet einen Überblick über den gesamten Ausrichtungs- und Synchronisierungsprozess.

- Detaillierte Anweisungen zum Ausführen des align-and-sync-Prozesses finden Sie unter Aktivieren Sie „Ausrichten und Synchronisieren“ für CSDM -Lebenszykluswerte.
- Eine detaillierte Referenz zu allen Synchronisierungsoptionen finden Sie unter Wie Lebenszykluswerte für Asset, CI und IBI synchronisiert werden.

Tipp:
In diesem Dokument verwendete Begriffe sind in CSDM Lebenszyklusbedingungendefiniert.

Warum die CSDM Lebenszyklussynchronisierung zwischen CI- und Asset-Entitäten aktiviert werden sollte

Wenn der einmalige Datensynchronisierungsvorgang abgeschlossen ist, sind die Lebenszykluswerte CSDM für jede Produktinstanz, die in den Asset- und CI-Tabellen dargestellt werden, identisch. Die Geschäftsregeln werden dann Lebenszyklus-Wertepaare zwischen den Asset-, CI- und IBI-Tabellen synchronisiert.
Die Geschäftsregeln werden dann in regelmäßigen Zeitplänen ausgeführt, um sicherzustellen, dass die Lebenszykluswerte für die Asset-, CI- und IBI-Tabellen übereinstimmen.

Weitere Informationen finden Sie unter Wie Lebenszykluswerte für Asset, CI und IBI synchronisiert werden.

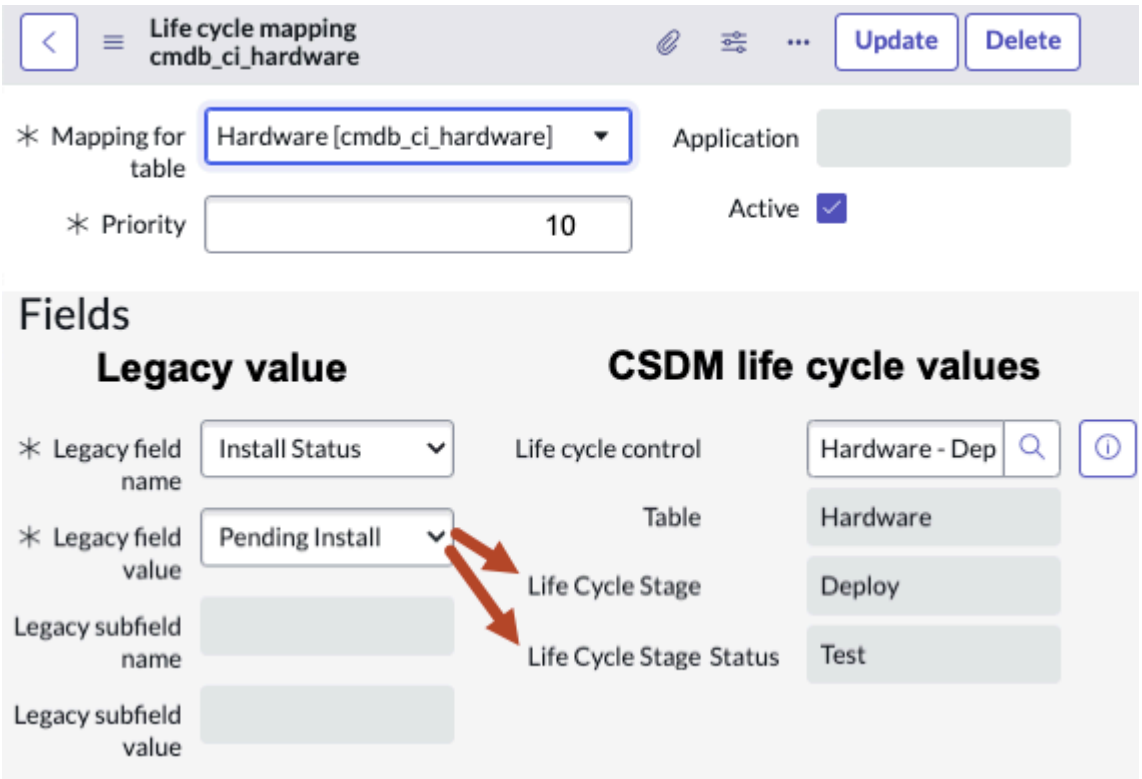
Die folgenden Produkte profitieren beispielsweise von den standardisierten Werten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um Warnungen angemessen zu behandeln, müssen die Funktionen Ereignismanagement und Operational Intelligence wissen, ob sich ein CI im Status der `Wartungslebenszyklusphase` befindet.
- Um Kostendaten effektiv zu melden, muss die Funktion Cloud-KostenmanagementCSDM die Lebenszykluswerte [] eines CI kennen.
- Um konsistente Aufgaben und Workflows zu generieren, müssen die Funktionen Audit-Management und Compliance Standard-Lebenszykluswerte CSDM verwenden.

Wie die Zuordnung zwischen Legacy-Statuswerten und CSDM-Lebenszykluswerten CSDM angegeben wird

Ein Lebenszyklus-Wertepaar ist die Kombination *aus Lebenszyklusphase* und *Statuswerten* der Lebenszyklusphase für ein CI, Asset oder IBI über den Lebenszyklus einer Produktinstanz.Basissystem enthält die Tabelle [life_cycle_mapping] für die Lebenszykluszuordnung, die Zuordnungsregeln enthält. Die Standardregeln geben an, wie allgemeine Legacy-Statuswerte an einem CSDM Lebenszyklus-Wertepaarausgerichtet werden. Sie können Regeln nach Bedarf aktualisieren und hinzufügen. (Die Tabelle ist unter Zuordnungstabelle für den Lebenszyklusausführlicher beschrieben.)



Hinweis:
Wenn Sie das Plugin CSDM (csdm.lifecycle.migration.activated) zum ersten Mal aktivieren und anwenderdefinierte Status und Substatus für Assets oder CIs haben, erstellen und konfigurieren Sie die Zuordnung zwischen den anwenderdefinierten Legacy-Werten und CSDM Lebenszykluswerte.

Übersicht über den Ausrichtungs-/Synchronisierungsprozess

Um den Ausrichtungs- und Synchronisierungsprozess zu starten, wählen Sie „ **Synchronisierung** des Lebenszyklus aktivieren“ auf der Listenseite der Lebenszyklus-Zuordnungstabelle. Diese Aktion legt die Systemeigenschaft

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

csdm.lifecycle.sync.between.ci.and.asset.activated auf „ True “ fest und startet die folgenden Aktivitäten:

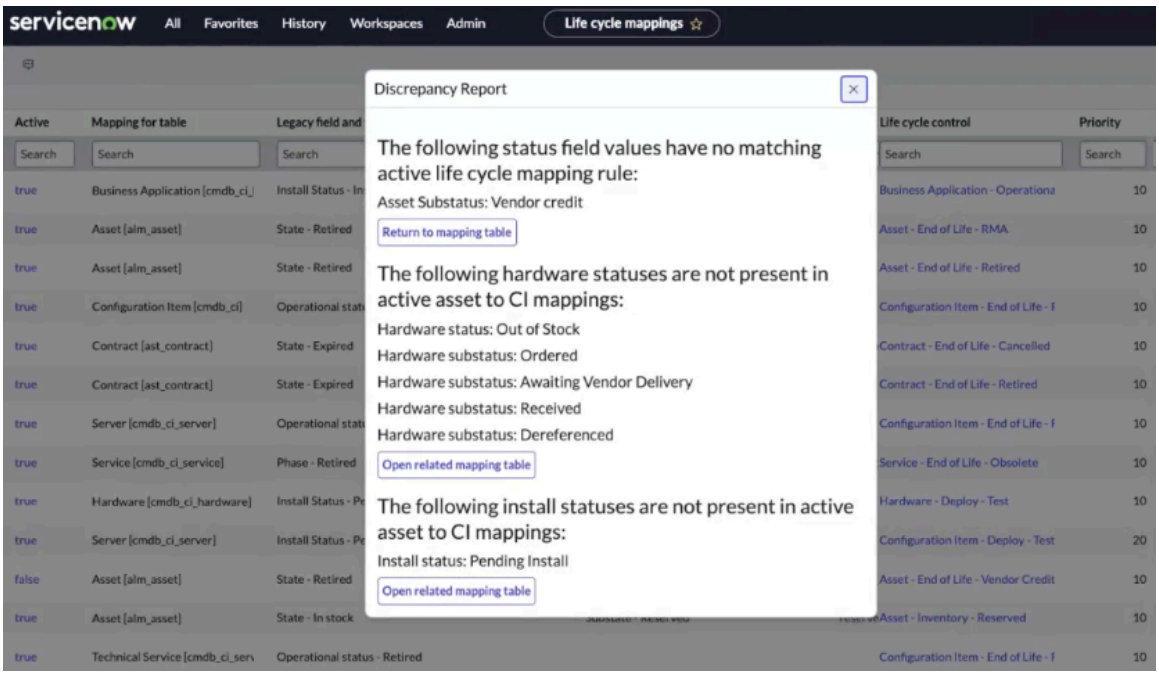
Phase 1: Führen Sie die Diskrepanzprüfung durch und korrigieren Sie alle Zuordnungen

Das System führt die Diskrepanzprüfung durch

Das Diskrepanzprüfungsskript prüft alle Zuordnungsregeln:

- Überprüfen Sie die CSDM Lebenszyklus-Zuordnungsregeln für Asset-Tabellen.
- Überprüfen Sie die CSDM Lebenszyklus-Zuordnungsregeln für CMDB CI-Tabellen.
- Verifiziert veraltete Asset-zu-CI-Zuordnungsregeln, die in den Tabellen alm_hardware_state_mapping und alm_asset_ci_state_mapping angezeigt werden.

Hinweis:
Für jedes CI, das keinem Asset zugeordnet ist (Nicht-Asset-CI), verwenden Sie CSDM Zuordnungstabellen, um die Lebenszyklus-Wertepaar des CI vom Legacy-Status abzuleiten.



Das Skript zeigt einen Bericht an, in dem die folgenden Arten von Zuordnungsproblemen aufgelistet sind:

- Legacy-Statuswerte, die Lebenszyklus-Wertepaarenoch nicht zugeordnet sind.
- Legacy-Statuswerte, die nicht in einer Zuordnungsregel oder in einer inaktiven Regel enthalten sind.
- Anwenderdefinierte Legacy-Statuswerte. Für jeden anwenderdefinierten Wert fügt das System der Tabelle „life_cycle_mapping“ einen Datensatz hinzu. Diese Zuordnungsdatensätze sind jedoch inaktiv, da einige erforderliche Feldwerte noch nicht festgelegt wurden. Sie bearbeiten und aktivieren diese Datensätze, damit alle anwenderdefinierten Legacy-Statuswerte übereinstimmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Nach der einmaligen Ausrichtung werden Legacy-Statuswerte zwischen CI und Asset automatisch synchronisiert. Der Bericht identifiziert daher Hardware- oder Installationsstatus, die nicht vorhanden sind oder die in einer inaktiven Zuordnungsregel zwischen Asset und CI enthalten sind.

Manueller Prozess: Zuordnungsfehler hinzufügen oder aktualisieren

Fügen Sie fehlende Zuordnungsregeln hinzu, und stellen Sie sicher, dass die aktuellen Regeln korrekt und aktiv sind. Die Schaltflächen öffnen Zuordnungstabellen, in denen Sie Zuordnungsregeln aktualisieren können. Anweisungen zum Aktualisieren einzelner Regeln finden Sie unter Ordnen Sie Legacy-Statuswerte Lebenszykluswerten CSDM zu.

Führen Sie die Diskrepanzprüfung erneut aus

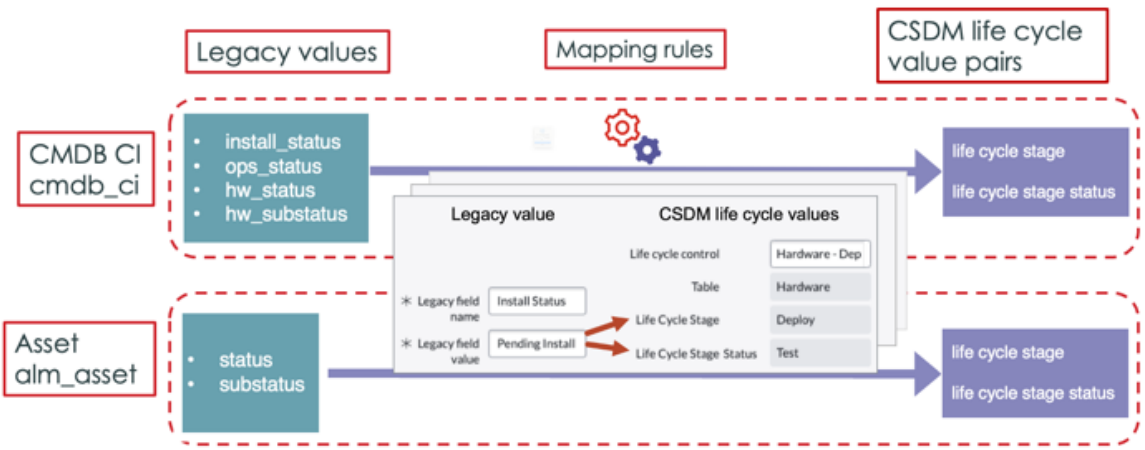
Führen Sie die Diskrepanzprüfung aus, und beheben Sie Fehler, bis alle Fehler behoben sind.

Phase 2: Automatisierte Massenausrichtung: Richten Sie alle veralteten CMDB CI- und Asset-Daten an CSDM Lebenszyklus-Wertepaaren aus

Wenn alle Zuordnungsfehler behoben sind, führt eine geplante Aufgabe im Batch-Prozess eine einmalige Massenausrichtung an *Lebenszyklusphase* und *Status* Lebenszyklus-Wertepaareder Lebenszyklusphase durch.

Während der Massenausrichtung verwendet der Prozess die Zuordnungsregeln, um CSDM Lebenszyklus-Wertepaar von Legacy-Statuswerten für Asset- und CMDB -CI-Datensätze abzuleiten. Während des Prozesses ist die Schaltfläche **Aktivieren** deaktiviert, und Sie können keine Zuordnungsregeln aktualisieren.

Hinweis:
IBI-Datensätze ändern sich nicht. Die aktive Synchronisierung zwischen Legacy- und Lebenszykluswerten für IBI-Datensätze ist bereits vorhanden.



Schritt 1: Generieren Sie die Werte für alle Assets, die nicht über Lebenszyklus-Wertepaareverfügen

Verwenden Sie die Zuordnungsregeln des Lebenszyklus CSDM für Asset-Tabellen, um den Wert Lebenszyklus-Wertepaare von den Legacy-Statuswerten abzuleiten.

Schritt 2: Einmalige Synchronisierung: Aktualisieren Sie für jedes CI, dessen Lebenszykluswerte CSDM nicht mit den Asset-Werten übereinstimmen, das CI mit den Asset-Werten

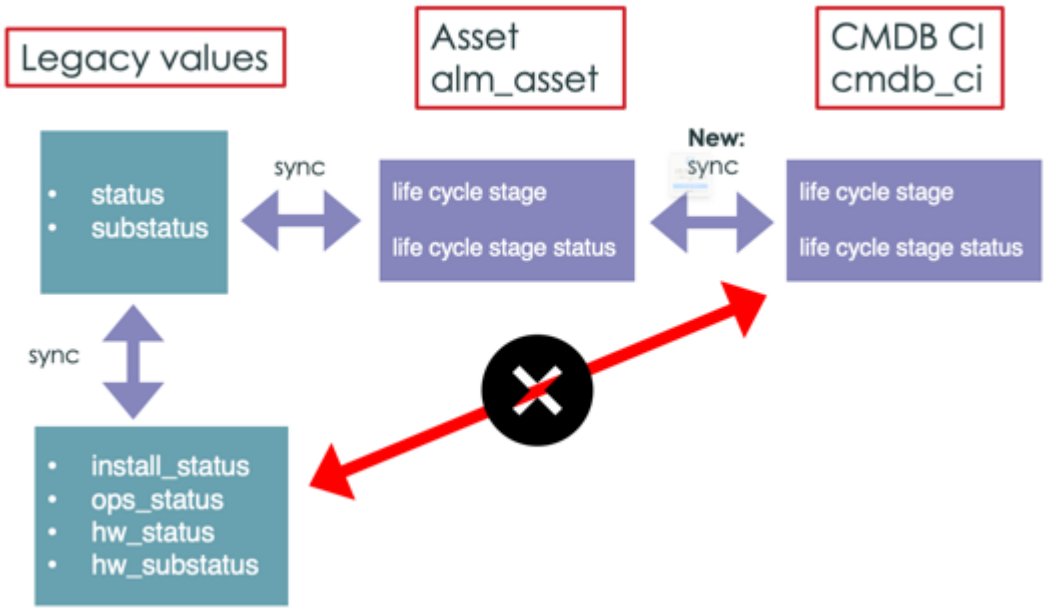
Diese einmalige Synchronisierung wird nicht wiederholt, da in einer der folgenden Phasen die bidirektionale Synchronisierung zwischen CI Lebenszyklus-Wertepaare und Asset Lebenszyklus-Wertepaareimplementiert wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schritt 3: Einmalige Synchronisierung: Wenn ein CI keinem Asset zugeordnet ist, verwenden Sie die Zuordnungstabellen CSDM, um die Lebenszykluswerte des CI vom Legacy-Status abzuleiten.

Diese einmalige Synchronisierung wird nicht wiederholt, da die bidirektionale Synchronisierung zwischen CI-Legacy-Werten und Asset-Legacy-Werten fortgesetzt wird. Zukünftige CI-Werte werden von der neuen bidirektionalen Synchronisierung zwischen Asset und CI Lebenszyklus-Wertepaareabgeleitet.

Phase 3: Automatisierte Aktualisierung von Synchronisierungsvorgängen



Neu: Synchronisierung von Lebenszyklusdaten zwischen Asset und CMDB-CI aktivieren

CSDM Lebenszyklus-Wertepaare werden bidirektional zwischen Asset und CI synchronisiert.

Neu: Deaktivieren Sie die bidirektionale Synchronisierung zwischen CMDB CI-Legacy-Werten und CSDM Lebenszykluswerten

Daher werden Änderungen an CI-Legacy-Werten CSDM Lebenszyklus-Wertepaare nicht aktualisiert (die Werte werden mit der Zeit abweichen). Stattdessen werden CSDM Lebenszyklus-Wertepaare durch die bidirektionale Synchronisierung mit Asset Lebenszyklus-Wertepaareaktualisiert. In einem Bericht im Dashboard CSDM werden CIs aufgelistet, deren Lebenszykluswerte von den Legacy-Werten abweichen.

Keine Änderung: Synchronisierung zwischen Asset-Legacy-Werten und CI-Legacy-Werten

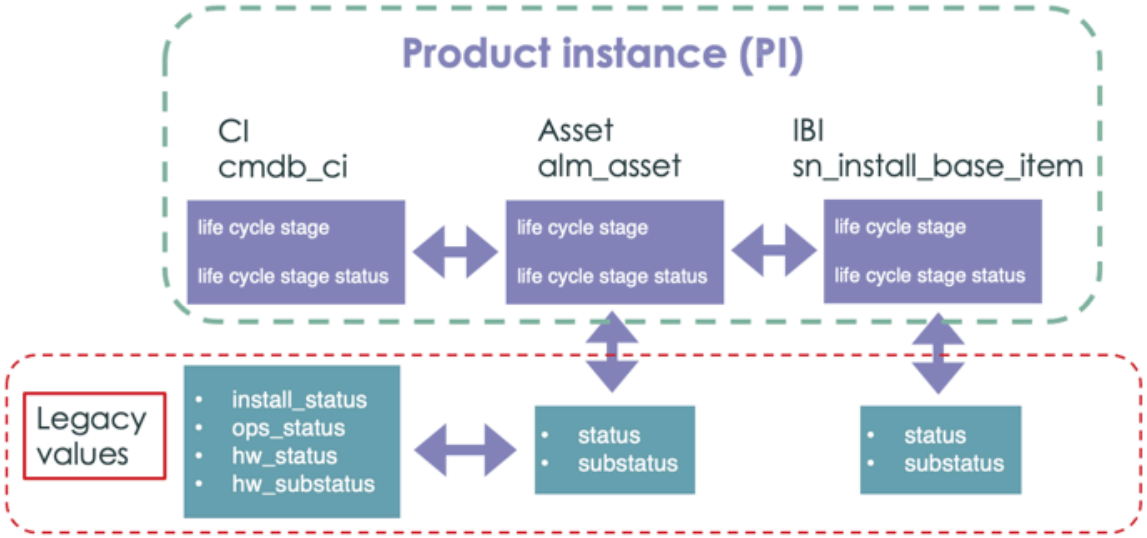
Die vorhandene bidirektionale Synchronisierung zwischen Asset-Legacy-Werten und CI-Legacy-Werten wird fortgesetzt.

(Keine Änderung, wenn die Synchronisierung derzeit aktiv ist): Aktivieren Sie die Synchronisierung zwischen Asset-Legacy- und Asset-Lebenszykluswerten.

Die bidirektionale Synchronisierung zwischen Asset-Legacywerten und Lebenszyklus-Wertepaare wird fortgesetzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Phase 4: Laufende automatisierte Synchronisierungsvorgänge



Unmittelbar nach Abschluss der Synchronisierungsvorgänge werden -Geschäftsregeln ausgeführt, um Lebenszyklus-Wertepaare in den Asset-, CI- und IBI-Tabellen für jede Produktinstanz auszurichten. Die Geschäftsregeln werden dann in einem regelmäßigen Zeitplan ausgeführt, um Änderungen an veralteten Statuswerten als Aktualisierungen von Lebenszyklus-Wertepaare zu integrieren und die Ausrichtung zwischen Asset, CI und IBI aufrechtzuerhalten.

Aktivieren Sie die Ausrichtung und Synchronisierung des Lebenszyklus

Anweisungen Aktivieren Sie „Ausrichten und Synchronisieren“ für CSDM -Lebenszykluswerte

Ordnen Sie Legacy-Statuswerte Lebenszykluswerten CSDM zu

Verwenden Sie das Modul „Lebenszykluszuordnung“, um anzugeben, wie vorhandene Legacy-Statuswerte in CSDM Lebenszyklus-Wertepaare konvertiert werden sollen (`life cycle stage` und `life cycle stage status`). Sie ordnen Lebenszyklus-Wertepaaresowohl Asset- als auch CI-Legacy-Statuswerte zu.

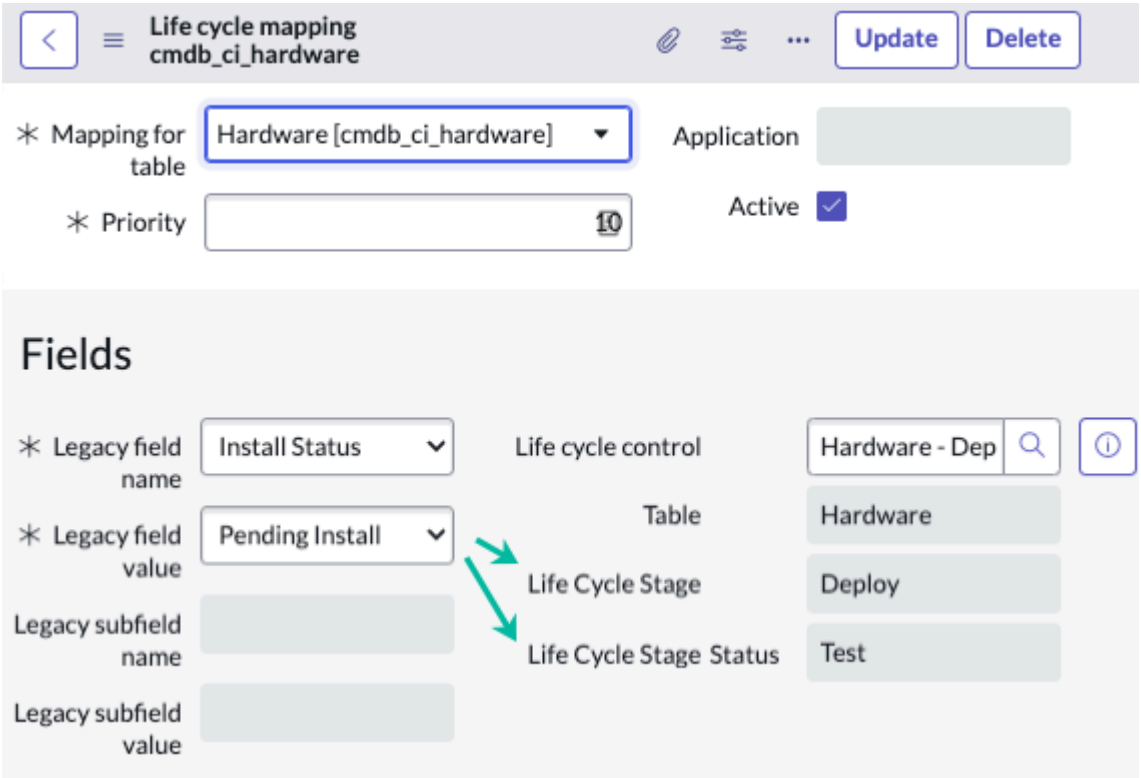
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil_admin oder asset_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Tipp:
In diesem Dokument verwendete Begriffe sind in CSDM Lebenszyklusbedingungendefiniert.

In diesem Beispiel verwenden Ihre vorhandenen Daten ein **Statusattribut** mit der Bezeichnung Installationsstatus für Hardware-CIs. Konfigurieren Sie das Formular „Lebenszykluszuordnung“, um den vorhandenen Wert **Ausstehende Installation** des Attributs **Installationsstatus** dem Lebenszyklus-Wertepaar **Bereitstellen/Testen** in CMDBzuzuordnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **CSDM** > **Lebenszykluszuordnung**an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht der Lebenszykluszuordnungen **Neu**, und füllen Sie dann das Formular „Lebenszykluszuordnung“ aus.

Formular „Lebenszykluszuordnung“.

Feld	Beschreibung
Zuordnung für Tabelle	Legacy-Tabelle CMDB und absteigende Tabellen, für die diese Zuordnung gilt. Gilt für eine absteigende Tabelle, es sei denn, es ist eine Zuordnung speziell für die absteigende Tabelle konfiguriert.
Priorität	Priorität der Anwendung dieser Zuordnungsdefinition für die Tabelle. Priorität wird verwendet, wenn die Tabelle „life_cycle_mapping“ mehrere Einträge für eine Klasse enthält. Bei der Suche nach aussagekräftigen Legacy-Werten wird zuerst der Eintrag mit der höchsten Priorität verwendet. Wenn der erste Eintrag nicht verwendet werden kann, wird der nächste Datensatz mit Priorität verwendet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Niedrigere numerische Werte zeigen eine höhere Priorität an.
Aktiv	Gibt an, ob diese Zuordnungsdefinition angewendet werden soll. Die Deaktivierung führt dazu, dass Zuordnungen mit niedrigerer Priorität verwendet werden oder Standard-Lebenszyklusfelder auf (noch nicht festgelegt) **festgelegt**werden.
Legacy-Feldname	Legacy-Feld im angegebenen *`Mapping for table`*, das derzeit zum Speichern einer Lebenszyklusphase verwendet wird. Der Wert sollte als Quelle für die Lebenszykluszuordnung verwendet werden.
Legacy-Feldwert	Legacy-Wert im angegebenen *`Mapping for table`*, der derzeit in der Store-Lebenszyklusphase verwendet wird. Der Wert sollte als Quelle für die Lebenszykluszuordnung verwendet werden.
Legacy-Unterfeldname	Zusätzliches Legacy-Feld im angegebenen *`Mapping for table`*, das auch für das Lebenszyklusmanagement verwendet wird.
Legacy-Unterfeldwert	Zusätzlicher Legacy-Wert im angegebenen *`Mapping for table`*, der auch für das Lebenszyklusmanagement verwendet wird.
Lebenszyklussteuerung	Klasse und Lebenszyklusphase und Status der Lebenszyklusphase, die als autoritative Quelle für gültige Kombinationen für die Lebenszykluszuordnung verwendet werden.
Tabelle	Standardlebenszyklus-Tabelle, der die angegebene **Zuordnung für Tabelle zugeordnet** werden soll. Die Einstellung basiert auf der Auswahl in **Lebenszyklussteuerung**.
Lebenszyklusphase	Standard-Lebenszyklusphase, der der angegebene **Legacy-Feldname zugeordnet** werden soll. Die Einstellung basiert auf der Auswahl in **Lebenszyklussteuerung**. Wenn in der Tabelle „ **life_cycle_mapping**“ keine Übereinstimmung gefunden wird, wird der Wert auf (noch nicht festgelegt) festgelegt.
Status der Lebenszyklusphase	Standardwert der Lebenszyklusphase, dem der angegebene **Legacy-Feldwert zugeordnet werden** soll. Die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Einstellung basiert auf der Auswahl in **Lebenszyklussteuerung**. Wenn in der Tabelle „ **life_cycle_mapping**“ keine Übereinstimmung gefunden wird, wird der Wert auf (noch nicht festgelegt) festgelegt.

3. Wählen Sie **Absenden**.
4. Wiederholen Sie den Vorgang, und migrieren Sie, wenn Sie alle Legacy-Statuswerte zugeordnet haben, sie zu CMDB.
   Anweisungen dazu finden Sie unter Aktivieren Sie „Ausrichten und Synchronisieren“ für CSDM -Lebenszykluswerte.

Aktivieren Sie „Ausrichten und Synchronisieren“ für CSDM -Lebenszykluswerte

Aktivieren Sie die Lebenszyklussynchronisierung, um Ihre Legacy-Asset- und CI-Statuseinstellungen zum CSDM Standard Lebenszyklus-Wertepaarezu migrieren. Nach dem einmaligen Migrationsprozess behalten Business Rules die Synchronisierung der IBI-, Asset- und CI-Lebenszykluswerte bei.

Vorbereitungen

Tipp:
In diesem Dokument verwendete Begriffe sind in CSDM Lebenszyklusbedingungendefiniert.

Bevor Sie die Lebenszyklussynchronisierung aktivieren, navigieren Sie zu **CSDM** > **Lebenszykluszuordnung**an. Überprüfen Sie die vorab ausgefüllten Zuordnungen in der **Listenansicht der Lebenszykluszuordnungen** :

- Passen Sie Zuordnungen nach Bedarf für Ihre Umgebung an, und fügen Sie sie hinzu.
- Überprüfen Sie die Zuordnungen für alle anwenderdefinierten Statuswerte. Diese Zuordnungen sind unvollständig, und Sie müssen die gewünschte Standard-Lebenszyklussteuerung für die Zuordnung angeben.
- Stellen Sie sicher, dass alle Zuordnungen mit einer Lebenszyklussteuerung konfiguriert sind.
- Stellen Sie sicher, dass alle Zuordnungen aktiviert sind.

Die Aktivierung kann nur fortgesetzt werden, wenn die folgenden Bedingungen zutreffen:

- Alle Zuordnungsdatensätze sind auf aktiv festgelegt und mit einer Lebenszyklussteuerung konfiguriert
- Alle Zuordnungsdatensätze für anwenderdefinierte Legacy-Werte sind vollständig konfiguriert.

Erforderliche Rolle: itil_admin oder asset_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **CSDM** > **Lebenszykluszuordnung**an.
2. **Wählen** Sie in der Listenansicht „Lebenszykluszuordnungen“ auf der **Listenseite der Lebenszykluszuordnungstabelle** die Option Lebenszyklussynchronisierung aktivieren aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Aktion legt die Systemeigenschaft `csdm.lifecycle.sync.between.ci.and.asset.activated` auf `true` fest. Der Diskrepanzbericht zeigt die Liste der fehlenden oder inaktiven Zuordnungen an, die Sie reparieren müssen, bevor Sie eine Massenzuordnung durchführen können.

3. Wählen Sie ein Element im Bericht aus, um auf die Zuordnungen zuzugreifen, die Aufmerksamkeit erfordern, korrigieren Sie die Zuordnungen, und wählen Sie **Aktualisieren**, um den Bericht erneut auszuführen.

Ergebnisse

Es wird eine einmalige Synchronisierung durchgeführt. Alle cmdb_ci- und Asset-Datensätze sollten Werte für die *Lebenszyklusphase* und den *Status* der Lebenszyklusphase haben, die entweder direkt von dem Asset stammen (bei einer Asset/CI-Kombination) oder direkt aus der Lebenszyklus-Zuordnungstabelle für Nicht-Asset-CIs.

Business-Regeln führen jetzt einen kontinuierlichen Abgleich von Lebenszyklusdaten durch, wie in Aktivieren der CSDM -Lebenszyklussynchronisierung zwischen Asset und CI zur Unterstützung der Produktinstanzbeschrieben.

Nächste Maßnahme

Nachdem die Daten erfolgreich migriert wurden, können Sie mit der Verwaltung von Daten nach dem CSDM-Modell beginnen:

1. Aktivieren Sie das CSDM-Aktivierungs-Plugin (com.snc.cmdb.csdm.activation) .
2. Verwenden Sie den CMDB-Datenmanager, um den Lebenszyklus von CIs zentral, massenweise, standardmäßig und konsistent zu steuern.

CSDM Implementierungsphasen – Grundlage

In der Phase „Grundlagen“ zur Implementierung des Frameworks CSDM bereiten Sie die Referenzdaten vor, die eine genaue Berichterstellung zur Unterstützung guter Geschäftsentscheidungen ermöglichen. Verwenden Sie die Tabellen basissystemgestützt, wenn Sie mit der Implementierung von CSDM beginnen, um den höchsten Wert aus Ihren Produkten ServiceNow und Now Platform] abzuleiten.

Vorteile der Vorbereitung der Daten in der Grundlagenphase

Die Grundlage jedes guten Datenmodells sind die grundlegenden Daten, auf die im gesamten Modell verwiesen wird.

- Die basissystemgestützt -Tabellen dienen als Grundlage für viele ServiceNow -Produkte.
- Die Tabellen helfen Ihrem Unternehmen, sich frühzeitig an den Berichterstellungsanforderungen auszurichten, um den Wert, den Sie mit CSDMerzielen, zu beschleunigen. Sie können kostspielige Überarbeitungsaufgaben reduzieren oder eliminieren, die zur Ausrichtung an Berichterstellungsanforderungen erforderlich sind.

Tabellen, die Sie in der Grundlagenphase bearbeiten

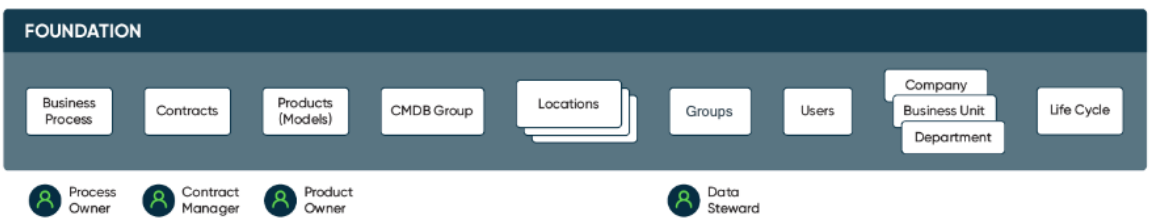


Tabelle „Geschäftsprozess“ [cmdb_ci_business_process]

Ein Geschäftsprozess hat ein genau definiertes Start- und Enddatum. Beispiele für Geschäftsprozesse in der Bankbranche sind der Onboarding-Prozess

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

für Kunden und der Kreditprüfungsprozess. Jeder Geschäftsprozess kann Relevanz- und Auswirkungsstufen aufweisen. Geschäftsprozesse werden in der Tabelle cmdb_ci_business_process gespeichert.

Tabelle „Vertrag“ [ast_contract]

Die Vertragstabelle identifiziert verbindliche Vereinbarungen zwischen zwei Parteien. Wenn Sie von Lieferanten bereitgestellte Services in CMDBeingeben , berücksichtigen Sie die Rolle, die Verträge bei der Bewertung von Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) spielen.

Produktmodelltabelle [model_id]

Die Tabelle „Produktmodell“ [model_id] identifiziert die eindeutigen Produkttypen, die Ihre Organisation entwickelt oder verbraucht. Wenn Sie Assets und CIs nach Produktmodell gruppieren, vereinheitlichen und verknüpfen Sie CIs, die Teil desselben digitalen Produkts und derselben Produktportfolios sind. Durch die Gruppierung von Assets und CIs nach Produktmodell können Sie Projekte planen, Kosten überwachen und Ihre Daten optimieren. Discovery kann Hardwareproduktmodelle füllen, nachdem sie betriebsbereit sind. Andere Arten von Produktmodellen erfordern jedoch eine Planung durch Produkteigentümer.

Verwenden Sie den *`CSDM-Produktmodellzuweisungsauftrag`*, um automatisch einen Produktmodell -Datensatz (Anwendungsmodell, Servicemodell oder Softwaremodell) für jedes logische CI zu generieren, das noch keinem Produktmodellzugeordnet ist. Produktmodelle sind ideal für die Zuordnung von CIs, die Teil eines einzelnen digitalen Produkts sind. Siehe Produktmodelle für logische CIs automatisch generieren.

CMDB Tabelle „Gruppe“ [cmdb_ci_query_based_service]

Die Tabelle CMDB -Gruppe identifiziert eine Sammlung von CIs basierend auf den Ergebnissen von gespeicherten Abfragen des Abfragegenerators, codierten Abfragen oder manuellen Einträgen. CMDB -Gruppen sind kritische Elemente dynamischer CI-Gruppen und der strategischen Verwaltung von CIs. Entscheiden Sie frühzeitig, wie Sie CI-Informationen melden und wie Sie CIs überwachen möchten. Diese Entscheidungen wirken sich darauf aus, wie Sie CMDB -Gruppen erstellen.

Standorttabelle [cmn_location]

Die Standorttabelle identifiziert geografische Standorte eindeutig. Sie können eine Hierarchie von Standortdaten erstellen, indem Sie das *`übergeordnete`* Attribut verwenden. Die Hierarchie enthält möglicherweise Einträge, die Ihren Berichterstellungsanforderungen entsprechen. Sie könnten die Standorttabelle beispielsweise wie folgt ausfüllen

Um mehr Details in Berichte aufzunehmen, können Sie die Standorttabelle um Stockwerke, Räume und sogar Rechenzentren erweitern. Mit Hierarchiefähigkeiten, vertrauenswürdigen Quelldaten und Ihren Anforderungen können Sie Standorte erstellen, die Ihre zukünftigen Berichterstellungsanforderungen unterstützen.

Gruppentabelle [sys_user_group]

Die Gruppentabelle identifiziert Benutzergruppen, die ein gemeinsames Ziel verfolgen. Gruppen können Aufgaben ausführen, z. B. die Genehmigung von Change-Anforderungen, die Lösung von Incidents, Empfang von E-Mail-Benachrichtigungen oder die Ausführung von Arbeitsauftragsaufgaben. Gruppen verwenden auch die Referenzdaten in CMDB, um zu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

identifizieren, wie CIs verwaltet (z. B. die Gruppe Verwaltet von) und unterstützt werden (z. B. die Gruppe Support). Alle Geschäftsregeln, Zuweisungsregeln, Systemrollen oder Attribute, die sich auf eine Gruppe beziehen, gelten automatisch für alle Gruppenmitglieder.

Benutzertabelle [sys_user]

In der Benutzertabelle werden die Personen und Anwendungen identifiziert, die Zugriff auf Ihre Instanz ServiceNow haben. Sie können Benutzer in Gruppen organisieren, die mit den Tabellen „Unternehmen“, „Geschäftsbereich“ und „Abteilung“ verknüpft sind.

Organisationsstruktur

Organisationsstrukturtabellen identifizieren interne Geschäftsstrukturen und externe Kunden, Hersteller und Lieferanten.

Unternehmenstabelle [core_company]

Die Tabelle „Unternehmen“ wird mit den juristischen Personen der Unternehmen gefüllt. Entitäten können entweder intern (Ihre Organisation) oder extern sein. Sie können das übergeordnete Attribut verwenden, um eine Hierarchie zu erstellen. Berücksichtigen Sie die juristischen Personen, die Sie für die Berichterstellung benötigen, wenn CMDB ausgefüllt wird.

- Interne Einträge sollten sich auf eine Hierarchie juristischer Personen und nicht auf eine Hierarchie von Geschäftsbereichen innerhalb einer juristischen Person konzentrieren.
- Externe Einträge werden durch eine Wahr- oder Falsch-Kennzeichnung identifiziert. Die Kennzeichnung Kunde identifiziert Ihre externen Kunden.

  Die Kennzeichnung Hersteller identifiziert Unternehmen, die Produkte herstellen, die Sie verbrauchen. Eine interne Organisation kann ein Hersteller sein.

- Die Kennzeichnung Lieferant identifiziert Organisationen, die von Ihnen erworbene Produkte bereitstellen. Eine interne Organisation kann ein Lieferant sein.

Tabelle „Geschäftsbereich“ [business_unit]

Die Hierarchie Ihres Unternehmens wird in der Tabelle „Geschäftsbereich“ mit einem Verweis auf das übergeordnete Unternehmen ausgefüllt. Ein Geschäftsbereich ist ein Teil Ihrer Organisation, der für bestimmte Vorgänge verantwortlich ist, z. B. Finanzen, Human Resources (HR) oder IT. Eine Hierarchie innerhalb eines Geschäftsbereichs ist üblich. Bei großen multinationalen Organisationen gibt es möglicherweise Geschäftsbereiche, die unabhängige regionale Betriebe und die spezifischen Betriebe innerhalb der Region identifizieren.

Abteilungstabelle [cmn_department]

Die Abteilungstabelle enthält genauere Detailinformationen zu einem Geschäftsbereich. Die Abteilungstabelle bietet eine weitere Möglichkeit, Benutzer, Gruppen, Assets und CIs zu kategorisieren.

Lebenszyklustabellen

CSDM Lebenszyklus-Wertepaare die Lebenszyklen von Produkten, Assets, Verträgen, CIs, Standorten und anderen Objekten nachzuverfolgen. Die konsistente Verwendung der Standardwerte hilft Ihnen, Objekte durch ihre Übergänge im Laufe der Zeit zu verfolgen. Das Reporting kann daher die

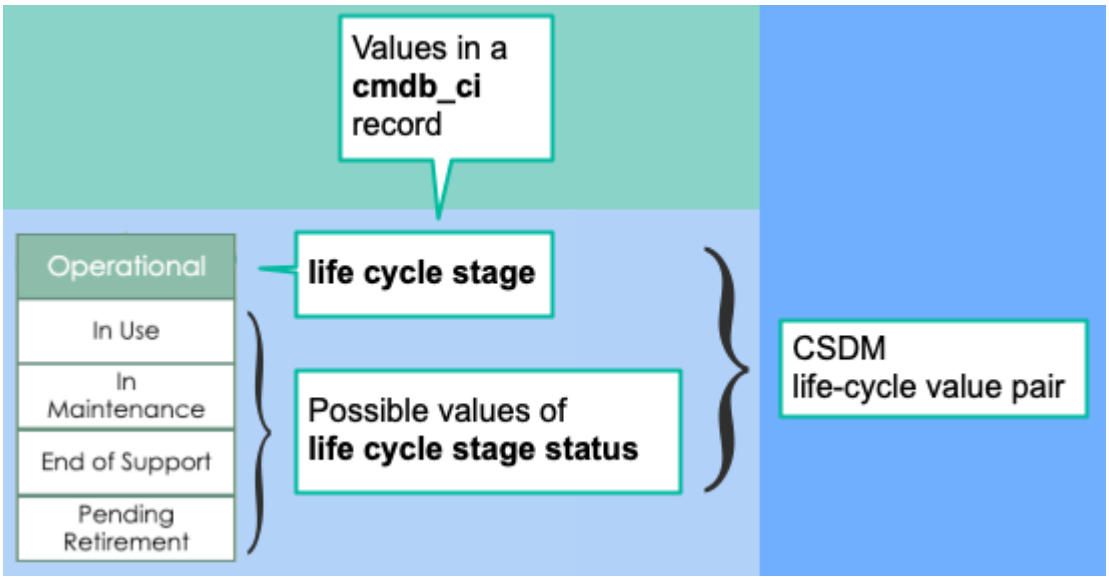
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

tatsächlichen Status von CIs genau widerspiegeln: Nutzung, Verfügbarkeit, Ende des Supports usw.

Der Standard CSDM Lebenszyklus-Wertepaar deckt alle Phasen des Lebenszyklus einer Produktinstanz ab.

- Ein *life cycle stage* ist eine der allgemeinen Phasen, die ein CI durchläuft, von der Einführung oder Beschaffung bis zur Außerbetriebnahme und dem Ende der Lebensdauer.
- *life cycle stage status* ist der jeweilige Status eines CI innerhalb seiner aktuellen Lebenszyklusphase.

Beispielsweise kann ein Hardware-CI in der Phase „ **Operativ** “ den Status im Laufe der Zeit von „ **In Gebrauch** “ zu „ **In Wartung** “ zu „ **Ende des Supports**“ ändern. Ein anderes Hardware-CI kann von „ **In Gebrauch** “ zu „ **Ende des Supports** “ wechseln, ohne sich jemals im Status „ **In Wartung** “ befunden zu haben.



Hinweis:
Die Tabelle [life_cycle_control] verwendet den CI-Typ (Hardware, Dokument, logisch usw.), um zu bestimmen, welche *Statuswerte der Lebenszyklusphase* für jede *Lebenszyklusphase*verfügbar sind.

Um die Lebenszyklusstandards CSDM vollständig zu nutzen, können Sie Lebenszyklus-Wertepaare] veraltete Statusdaten zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren der CSDM -Lebenszyklussynchronisierung zwischen Asset und CI zur Unterstützung der Produktinstanz.

Die folgenden Assets können Lebenszyklus-Wertepaareverwenden:

- Produktlebenszyklus
- Lebenszyklus der Hardware
- Logischer Lebenszyklus
- Dokumentlebenszyklus
- Lebenszyklus des Standorts

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sehen Sie sich das Video ServiceNow Community an: CSDM V4-Produkt- und Lebenszyklusdiskussion

CSDM Implementierungsphasen – Durchforsten

In der Phase „Durchforsten“ arbeiten Sie an Tabellen basissystemgestützt CMDB, die IT Service Management (ITSM) zugeordnet sind.

Vorteile der Vorgänge, die Sie in der Phase „Durchforsten“ ausführen

- Die Vorgänge erfüllen die Mindestanforderungen an den Support von [CMDB für Incident-Management und Change-Management.
- Das Einrichten von APM geht schneller, da sich Ihre Geschäftsanwendungsdaten in CMDBan der richtigen Stelle befinden.
- Die Vorgänge bilden die Grundlage für die Verwendung von DevOps, da Ihre SDLC-Komponentendaten ausgefüllt und bereit für die Verknüpfung mit Ihren Anwendungen sind.
- Service-Mapping kann für die Zuordnung von Einstiegspunkten verwendet werden, da Ihre Anwendungsservicedaten ausgefüllt sind.
- Die Vorgänge bilden die Grundlage für die Verwendung von TPM Risikodetails, einer Fähigkeit von APM.

Die Vorgänge bereiten Sie auf die Verwaltung und Überwachung der Lebenszyklen und Versionen der zugrunde liegenden Technologien der Geschäftsanwendungen in Ihrem Unternehmen vor.

Anhand der Daten können Sie mithilfe von APM, Service-Mapping und Software Asset Management (SAM) Professional veraltete oder gefährdete Software identifizieren.

Tabellen, die Sie während der Durchforstungsphase bearbeiten

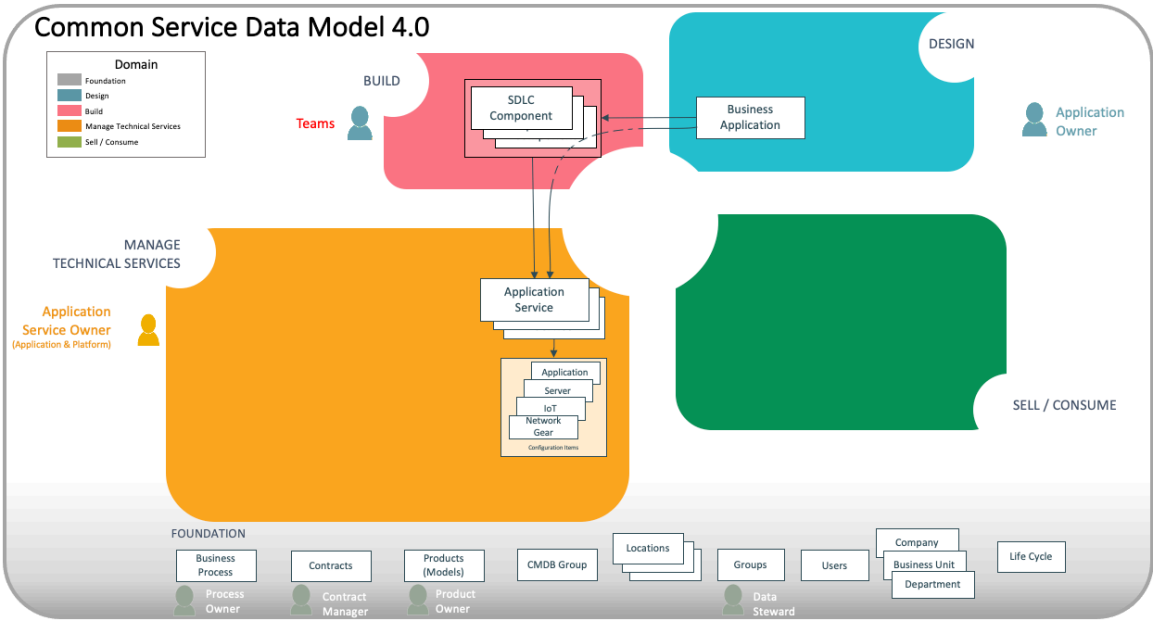
Wichtig:
Zukünftige Produkte und Produkterweiterungen hängen von den Daten ab, die Sie in den einzelnen Tabellen vorbereiten.

In dieser Phase arbeiten Sie an den folgenden basissystemgestützt CMDB -Tabellen:

- Tabelle „Geschäftsanwendung“ [cmdb_ci_business_app]
- Tabelle „Zugeordneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_discovered].
- Anwendungstabelle [cmdb_ci_appl] (erkennbar)
- Server/Host (erkennbar)

Hinweis:
Einige der Klassen, die Sie in dieser Phase implementieren, sind logische CIs. Logische CIs werden nicht über Discoveryerstellt, daher beziehen sich ihre **Modell-ID-** Werte möglicherweise nicht auf Datensätze vom Typ Produktmodell (Anwendungsmodell, Servicemodell oder Softwaremodell). Damit Sie zu einem produktorientierten Verwaltungsparadigma migrieren können, muss jede Instanz eines logischen CI einem Produktmodellzugeordnet werden. Siehe Produktmodelle für logische CIs automatisch generieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Konzentrieren Sie sich zunächst auf Anwendungen und die anwendungsbezogenen Daten in diesen Bereichen und Tabellen:

Tabelle „Geschäftsanwendung“ [cmdb_ci_business_app]

Eine Geschäftsanwendung ist eine Tabelle basissystemgestützt CMDB, in der Ihr Bestand, Ihr Anwendungsportfolio und die zugehörigen Metadaten gespeichert werden.

Hinweis:
Da diese Tabelle konzeptionelle Daten und keine operativen CIs enthält, wird sie nicht von den Prozessen ITSM Incident-Management, Problem-Managementoder Change-Management verwendet.

SDLC-Komponententabelle [cmdb_ci_sdlc_component]

SDLC-Komponenten-CI-Datensätze in der SDLC-Komponententabelle [cmdb_ci_sdlc_component] ermöglichen es dem Produkt DevOps, erweiterte Funktionen für die Visualisierung und Verwaltung Ihrer Anwendungsentwicklungs-Pipeline bereitzustellen. Nicht alle Organisationen verwenden diese Daten – dies ist eine optionale Tabelle.

Diese Tabelle stellt den Softwareteil oder das Element eines größeren Ganzen für Anwendungen und Infrastruktur dar. Zugehöriges Material kann als Repräsentant für Entwicklungsdetails dienen. Es kann verwendet werden, wenn Sie die Schichtung einer Geschäftsanwendung oder eines digitalen Produkts identifizieren müssen.

Hinweis:
Da diese Tabelle logische Daten und keine operativen CIs enthält, wird sie nicht von den Prozessen ITSM Incident-Management, Problem-Managementoder Change-Management verwendet.

Tabelle „Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_auto]

Der Anwendungsservice ist normalerweise das System, das ein Anrufer identifiziert, wenn er ein Problem mit einer Anwendung meldet.

Ein zugeordneter Anwendungsservice ist eine Tabelle basissystemgestützt CMDB, die die zugehörige Geschäftsanwendung identifiziert, die gerade verwendet

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

wird. Der Anwendungsservice verknüpft alle Elemente von CSDM miteinander, in denen Anwendungen vorhanden sind.

Je nach Umgebung (Entwicklung, QA, Produktion) und Standort (Nordamerika, Asien-Pazifik) können mehrere Anwendungsservices für jede Bereitstellung vorhanden sein.

Da Anwendungsservices von Natur aus logisch sind, sollten sie das logische Lebenszyklus-Wertepaareverwenden. Anwendungsservices folgen den gleichen Lebenszyklusleitfäden wie jedes andere logische CI.

Weitere Informationen finden Sie unter Überwachen Sie die Integrität von Anwendungsservices im Dashboard „Anwendungsservices“..

Tabelle „Anwendung“ [cmdb_ci_appl]

Eine Anwendung ist eine Tabelle basissystemgestützt CMDB, die die erkennbare Instanz eines Anwendungscodes darstellt, der sich auf einen auf einem Host verwendeten Prozess bezieht. Diese Tabelle ist kein Bestand Ihrer Anwendungen. Versuchen Sie aufgrund der hohen Komplexität nicht, die Anwendungstabelle manuell zu füllen. Discovery erstellt und verwaltet diese Tabelle.

Wichtig:
Die Anwendungstabelle [cmdb_ci_appl] ist kein Bestands- oder Portfolioportfolio Ihrer Anwendungen. Machen Sie nicht den Fehler, die Details verwalteter Anwendungen in der Anwendungstabelle zu speichern. Diese Details (Bestands- oder Anwendungsportfolioobjekte) gehören in die Tabelle für Geschäftsanwendungen (wie in Designdomäne des CSDM -Frameworksdokumentiert).

Die Anwendung kann als Ursache eines incident identifiziert werden. Wenn Sie jedoch Ereignismanagementnicht verwenden, ist die Anwendung möglicherweise nicht die ursprüngliche Ursache.

Wenn Sie Discoveryverwenden, werden Anwendungen automatisch mit ihrem Host verknüpft, der eine Auswirkungshierarchie von Server-zu-Host-Anwendungen bietet.

CSDM Implementierungsphasen – Walk

In der Phase „Walk“ identifizieren und füllen Sie die CIs und Anwendungen der Netzwerkinfrastruktur aus, die von den technischen Teams Ihrer Organisation unterstützt werden.

Vorteile der Vorgänge, die Sie in der Walk-Phase ausführen

Erkannte Infrastruktur-CIs verwalten

Diese Vorgänge erleichtern die Verwaltung der erkannten Infrastruktur-CIs. Sie können die Metadaten für diese CIs manuell verwalten, z. B. Supportgruppe und technische Genehmigungsgruppe. Indem Sie das technische Serviceangebot identifizieren, das diese CIs verwaltet, können Sie:

- Konfigurieren Sie ServiceNow, um diese Metadaten in den zugehörigen untergeordneten Objekten auszufüllen und zu synchronisieren.
- Eliminieren Sie den manuellen Aufwand für die Verwaltung der Metadaten in Tausenden von CIs.

Unterstützte CIs anzeigen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die -Vorgänge erstellen eine Ansicht der CIs, die von den technischen Teams Ihres Unternehmens unterstützt werden.

Sie können die spezifischen Supportzuweisungen anzeigen, die Sie je nach Bedarf basierend auf Ihrer Supportstruktur, Vereinbarungen auf Betriebsebene (OLAs) und Zusagen ändern können.

Außerdem können Sie in dieser Ansicht Ihren Prozess zur Unterstützung von Anwendungen und Technologiebesitzern formalisieren.

Vorbereitung auf Service-Portfoliomanagement

Die -Vorgänge bilden die Grundlage für die Verwendung von Service-Portfoliomanagement (Service-Portfoliomanagement).

Sie können Service-Portfoliomanagement schneller verwenden, da sich Ihre Servicedaten an der richtigen Stelle befinden.

Verwenden Sie den Anforderungskatalog

Die Vorgänge ermöglichen Ihnen das Bestellen von Technologieserviceangeboten über den Anforderungskatalog. Sie können auch die Bestellung einiger Angebote automatisieren, um den Anforderungs-Workflow zu verbessern und zugehörige CIs zu aktualisieren oder zu erstellen.

Hinweis:
Der Anforderungskatalog ist keine CMDB -Tabelle.

Vorbereitung auf -Produkte ITOM).

Die Vorgänge bilden die Grundlage für -Produkte Information Technology Operations Management (ITOM), z. B. Service-Mapping und Discovery.

Automatisierung aktivieren

Die Vorgänge ermöglichen stärker automatisierte Methoden zur Gruppierung von CIs für die Identifizierung und Verwaltung durch technische Serviceangebote.

Tabellen, an denen Sie während der Walk-Phase arbeiten

Die Walk-Phase enthält Tabellen basissystemgestützt CMDB, die den Technologieanbieter identifizieren.

Hinweis:
Einige der Klassen, die Sie in dieser Phase implementieren, sind logische CIs. Logische CIs werden nicht über Discoveryerstellt, daher beziehen sich ihre **Modell-ID-** Werte möglicherweise nicht auf Datensätze vom Typ Produktmodell (Anwendungsmodell, Servicemodell oder Softwaremodell). Damit Sie zu einem produktorientierten Verwaltungsparadigma migrieren können, muss jede Instanz eines logischen CI einem Produktmodellzugeordnet werden. Siehe Produktmodelle für logische CIs automatisch generieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

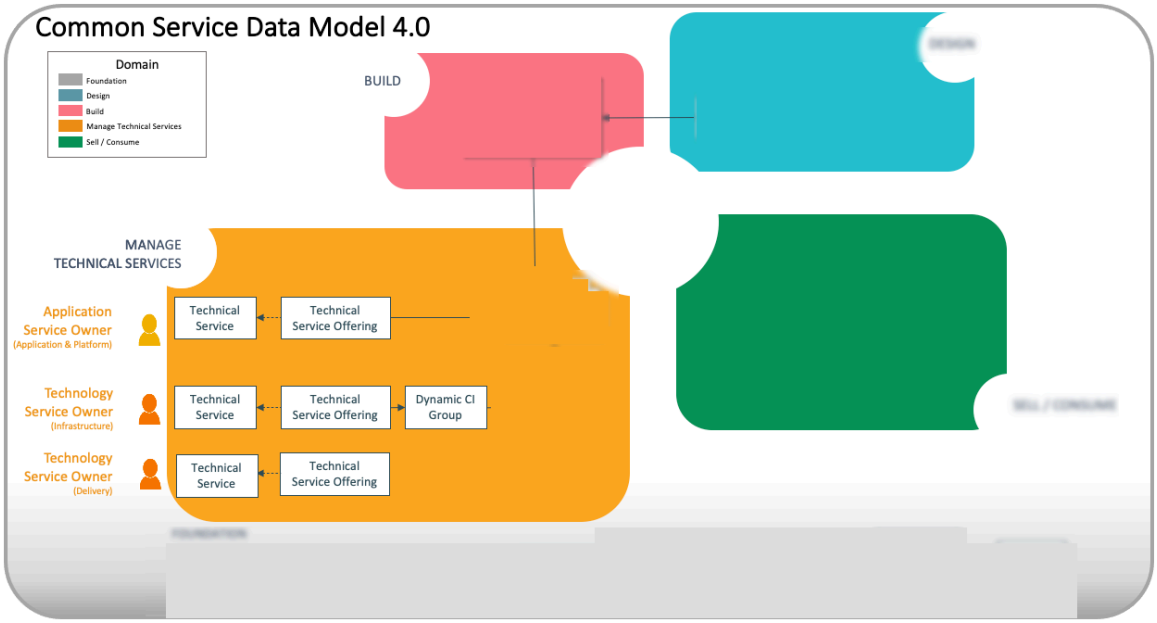


Tabelle „Technischer Service“ [cmdb_ci_service_technical] oder [cmdb_query_based_services] für Ereignismanagement

Die Tabelle „Technischer Service“ weist die Serviceklassifizierung „Technischer Service“ auf. In dieser Tabelle basissystemgestützt CMDB wird der Anbieter der Technologie identifiziert, die Ihr Unternehmen nutzt.

Tabelle für Technologieserviceangebote [service_offering]

Ein technisches Serviceangebot ist ein Serviceangebot mit der Serviceklassifizierung „Technischer Service“. Technische Serviceangebote können wie folgt weiter unterteilt werden:

- Standort und Geografie
- Umgebung (Produktion oder Nicht-Produktion)
- Preisgestaltung
- Verfügbarkeit
- Supportgruppe (für Incident-Management)
- Technische Genehmigungsgruppe (für Change-Management)
- Verpackungsoptionen (Zusagen)

Das technische Serviceangebot stammt vom Service, je nachdem, wie das übergeordnete Element ein bestimmtes technisches Problem erfüllt. Jeder operative technische Service muss mindestens einem technischen Serviceangebot zugeordnet sein.

Hinweis:
Nicht alle technischen Serviceangebote müssen mit Anwendungen oder Infrastruktur-CIs verknüpft sein. Managed Services-Anbieter können technische Serviceangebote bereitstellen.

Dynamische CI-Gruppentabelle [cmdb_ci_query_based_service]

Eine dynamische CI-Gruppe ist eine Sammlung von CIs basierend auf den Ergebnissen gespeicherter Abfragen des Abfragegenerators, codierter Abfragen oder manueller Einträge. Der Abfragegenerator ist in CMDB-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abfragegenerator erkundenbeschrieben. Weitere Informationen zu dynamischen CI-Gruppen und ihrer Verwendung finden Sie unter Verwalten Sie die Domäne „Technische Services“ des Frameworks CSDM ..

CSDM Implementierungsphasen – Ausführen

In der Phase Ausführen richten Sie die Beziehung zwischen einer Technologie und dem Unternehmen ein, das die Technologie verkauft und/oder verbraucht.

ITSM Überlegungen während der Phase „Ausführen“.

Wenn Sie ITSMverwenden, müssen Sie wissen, welche Auswirkungen eine Technologie auf Ihr Unternehmen haben kann. Beispielsweise kann Ihr Unternehmen die folgenden Aktionen ausführen:

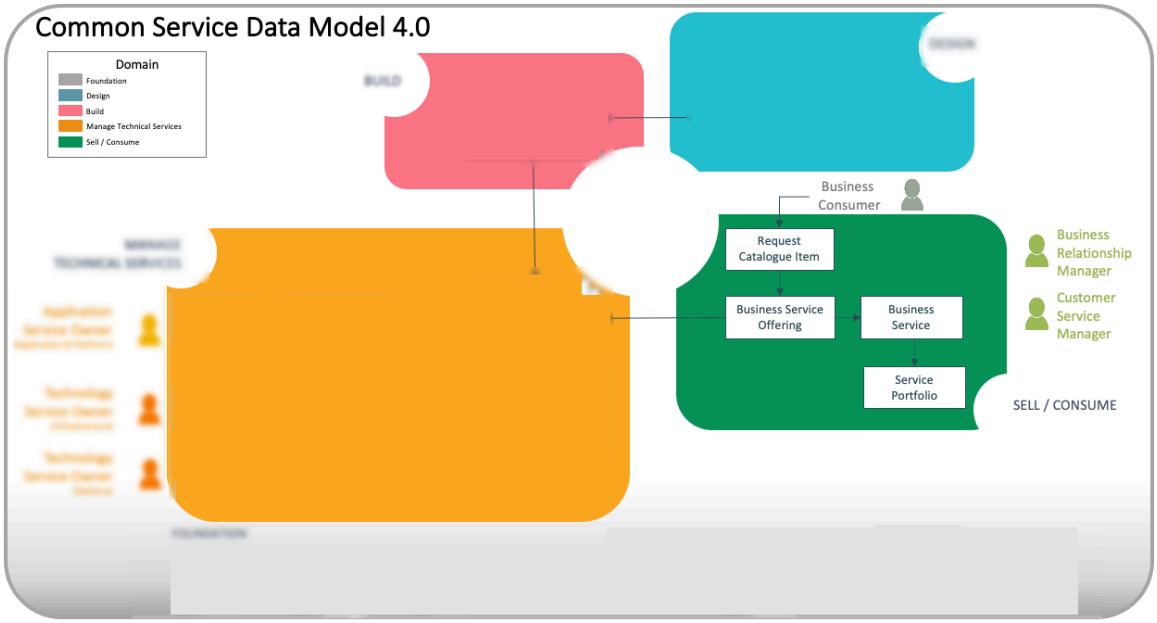
- Technologie verbrauchen
- Verkaufen Sie die Technologie (wie im Fall von Kundenservice-Management).
- Beide verkaufen die Technologie und verbrauchen sie.

Vorteile der Vorgänge, die Sie in der Phase „Ausführen“ ausführen

- Vorgänge in der Ausführungsphase stellen die Folgenbewertung für Incident-Management und Change-Managementsicher. In einem Incident oder Change können Sie das betroffene Unternehmen identifizieren, sofern Beziehungen zwischen dem ausgewählten CI und den betroffenen Unternehmen bestehen.
- Vorgänge in der Ausführungsphase bieten eine Grundlage für die Verwendung von Service-Portfoliomanagement in Digital-Portfoliomanagement (DPM). Serviceverantwortliche können Serviceportfolios überwachen und servicebezogene Informationen verstehen, einschließlich Servicetrends, Verbesserungsinitiativen, Serviceleistung und Ausfallüberwachung.
- Vorgänge in der Ausführungsphase bieten eine Grundlage für ITSM -Fähigkeiten. Diese Grundlage füllt die zugehörige Tabelle „Abonnement bis“ in einem Serviceangebot aus, um das betroffene Unternehmen und die betroffenen Abonnenten zu identifizieren. Business-Service-Angebote können Abonnenten nach Anwender, Unternehmen, Standort, Abteilung und Gruppe identifizieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen, die Sie während der Phase „Ausführen“ bearbeiten



Hinweis:

Einige der Klassen, die Sie in dieser Phase implementieren, sind logische CIs. Logische CIs werden nicht über Discoveryerstellt, daher beziehen sich ihre **Modell-ID-** Werte möglicherweise nicht auf Datensätze vom Typ Produktmodell (Anwendungsmodell, Servicemodell oder Softwaremodell). Damit Sie zu einem produktorientierten Verwaltungsparadigma migrieren können, muss jede Instanz eines logischen CI einem Produktmodellzugeordnet werden. Siehe Produktmodelle für logische CIs automatisch generieren.

Tabelle „Business-Service-Portfolio“ [service_portfolio]

Hinweis:

Das Business-Service-Portfolio ist keine CMDB -Tabelle.

Ein Business-Service-Portfolio ist keine CMDB -Tabelle. Ein Business-Service-Portfolio ist eine hierarchische Sammlung von Business-Services (Produkte und Services), die ein Geschäftsziel definieren.

Business-Service-Tabelle [cmdb_ci_service_business]

Die Business-Service-Tabelle ist eine basissystemgestützt CMDB -Tabelle. Diese Tabelle identifiziert ein Geschäftsziel, das die von der Technologie verwendete Infrastruktur verwendet (und von ihr abhängig ist).

Diese Abhängigkeit bedeutet, dass der Geschäftsservice diese Infrastruktur verkaufen oder verbrauchen muss.

Tabelle für Business-Service-Angebote [service_offering] (Serviceangebot klassifiziert als „Business-Service“)

Business-Service-Angebote sind der Ausgangspunkt für die Konfiguration von Service-Portfoliomanagement. Business-Service-Angebote bestehen aus einer oder mehreren Servicezusagen. Diese Servicezusagen definieren die Serviceebene eindeutig in Bezug auf Verfügbarkeit, Umfang, Preisgestaltung und andere Faktoren.

Das Business-Service-Angebot stammt aus dem Service. Das Business-Service-Angebot wird darauf abgestimmt, wie das übergeordnete Element ein bestimmtes technisches Problem erfüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Jeder Business-Service muss mindestens ein Business-Service-Angebot aufweisen.

Kataloge und Katalogelemente

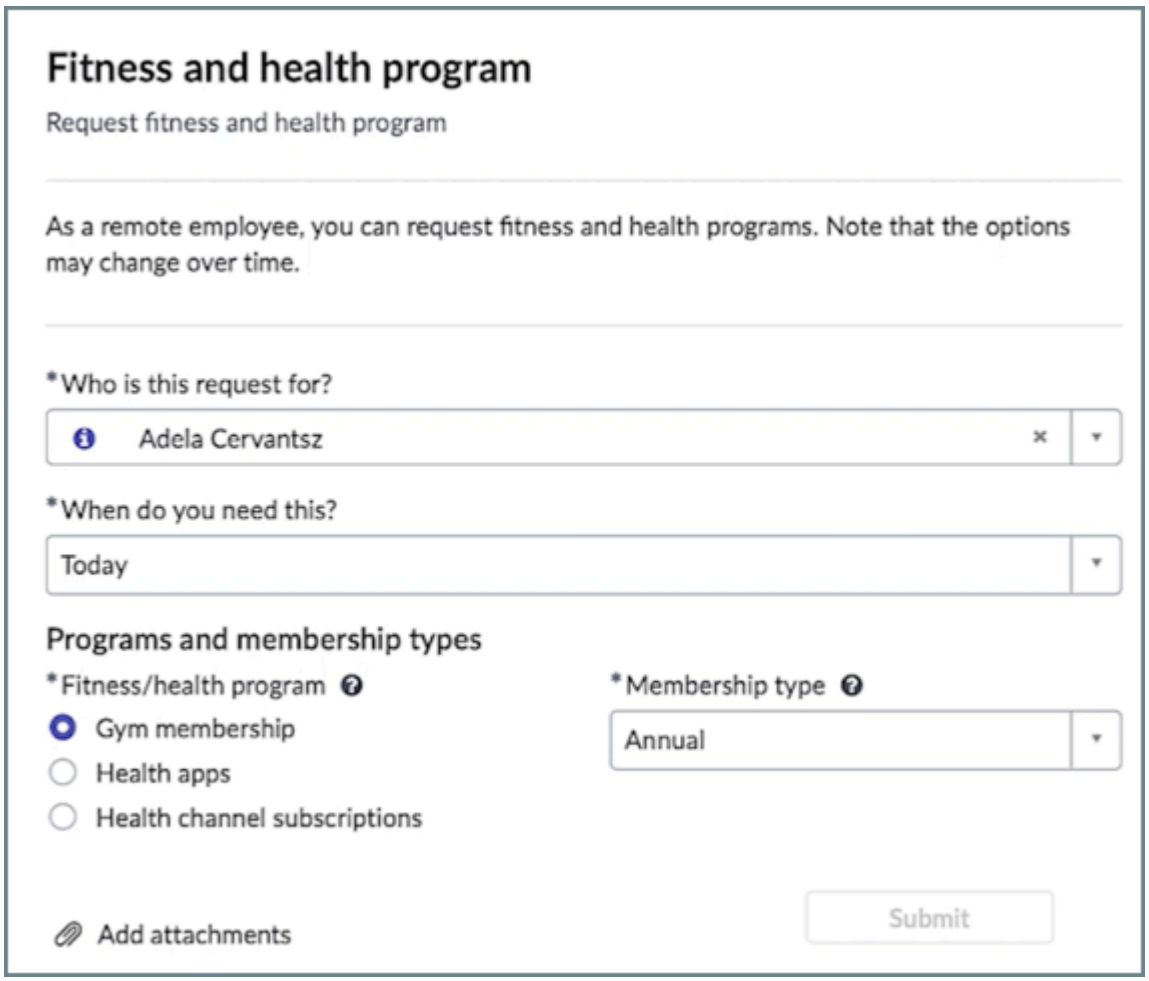
Ein Katalog (manchmal auch als Anforderungskatalog oder Serviceanfragekatalog bezeichnet) ist ein Satz von geschäftlichen und technischen Produkten, Services, Servicezusageoptionen und Angeboten, die Benutzer auf Selfservice-Basis bestellen können. Sie können einen Katalog verwalten, um Ihre verfügbaren Produkte und Services Benutzern als Katalogelemente zu präsentieren.

Kataloge (z. B. der Servicekatalog Human Resources [HR]) helfen bei der Verwaltung von Services, auf die Benutzer zugreifen können. Kataloge enthalten Katalogelemente und sind der Ausgangspunkt für den Zugriff auf verfügbare Services.

Katalogelemente

Ein Katalogelement ist ein Element oder ein Service, das bzw. den Sie im Katalog anfordern können. Ein Service (z. B. der Mitarbeiter-Onboarding-Katalog) kann mehrere Katalogelemente anbieten. Katalogelemente werden im Serviceportal aufgeführt und stehen den Benutzern zur Verfügung, die sie benötigen (entweder über Abonnement oder Jobverantwortung). Jedes Katalogelement ist mit einem Serviceangebot verknüpft.

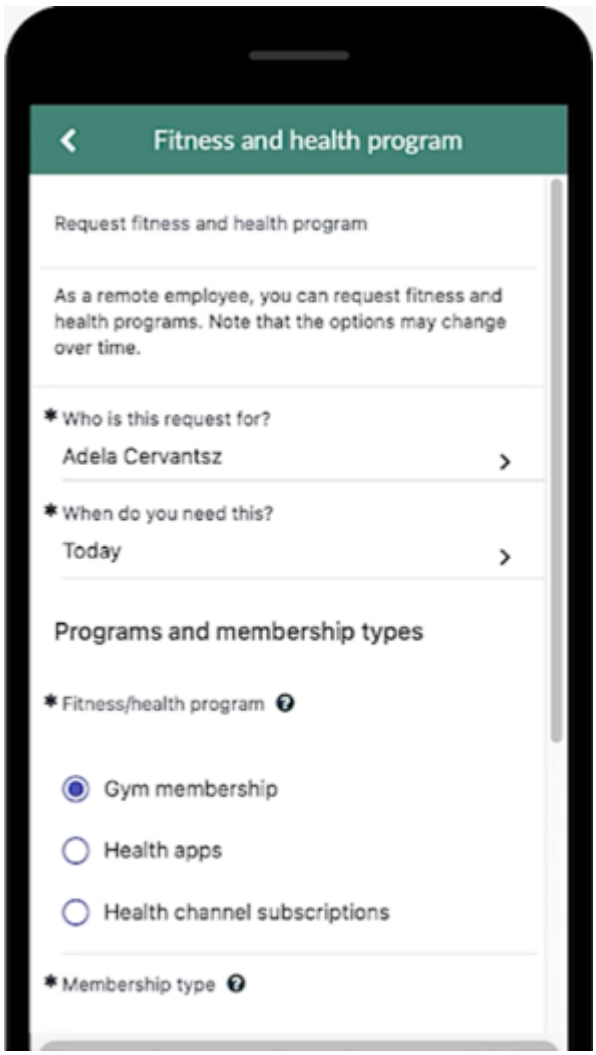
In diesem Beispiel hat ein Remote-Mitarbeiter auf den Serviceanforderungskatalog für das **Eignungs- und Gesundheitsprogramm** der Organisation zugegriffen und sendet eine Anforderung für das Katalogelement „ **Mitgliedschaft** im Studio“. **Integritäts-Apps** und **Integritätskanalabonnements** sind zwei weitere verfügbare Katalogelemente.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein mobiler Benutzer sieht möglicherweise das folgende Formular, wenn er dasselbe Katalogelement anfordert:



CSDM Implementierungsphasen – Fly

Wenn Sie die Fly-Phase erreichen, haben Sie alle oder den größten Teil des Prozesses zur Implementierung des Frameworks CSDM abgeschlossen. Die Fly-Phase schließt den Prozess ab.

Vorteile der Vorgänge, die Sie in der Fly-Phase ausführen

Die Fly-Phase ist eine Grundlage für die Verwendung von APM -Fähigkeiten

Mit den Fähigkeiten APM können Sie Ihre Geschäftsanwendungen optimieren. Stellen Sie Fragen wie die folgenden:

- Geben Sie zu viel für Ihre geschäftlichen Fähigkeiten aus?
- Geben Sie zu wenig für Ihre geschäftlichen Fähigkeiten aus?
- Sollten Sie den Betrag, den Sie für neu entstehende Geschäftsfähigkeiten ausgeben, erhöhen?

Die Fly-Phase ist eine Grundlage für die Verwendung von APM mit den Fähigkeiten Service-Portfoliomanagement .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können APM mit den Fähigkeiten Service-Portfoliomanagement verwenden, um Ihre Business Services und zugehörigen Angebote zu optimieren. Stellen Sie Fragen wie die folgenden:

- Geben Sie zu viel oder zu wenig für Services aus?
- Geben Sie zu wenig oder zu wenig für Services aus?
- Sind sie im Vergleich zu neu aufkommenden Fähigkeiten die richtigen Services?

Die Fly-Phase ist eine Grundlage für die Verwendung von ITSM -Fähigkeiten

Ab Release New York können Sie den Anforderungskatalog verwenden, um ein Serviceangebot mit einem Katalogelement zu verknüpfen. Sie können den Anforderungs-Workflow auch so erweitern, dass die Tabelle „Abonnieren bis“ automatisch ausgefüllt wird.

Hinweis:
Der Anforderungskatalog ist keine CMDB -Tabelle.

Die Fly-Phase kann Sie bei der Verwaltung von Business-Services unterstützen

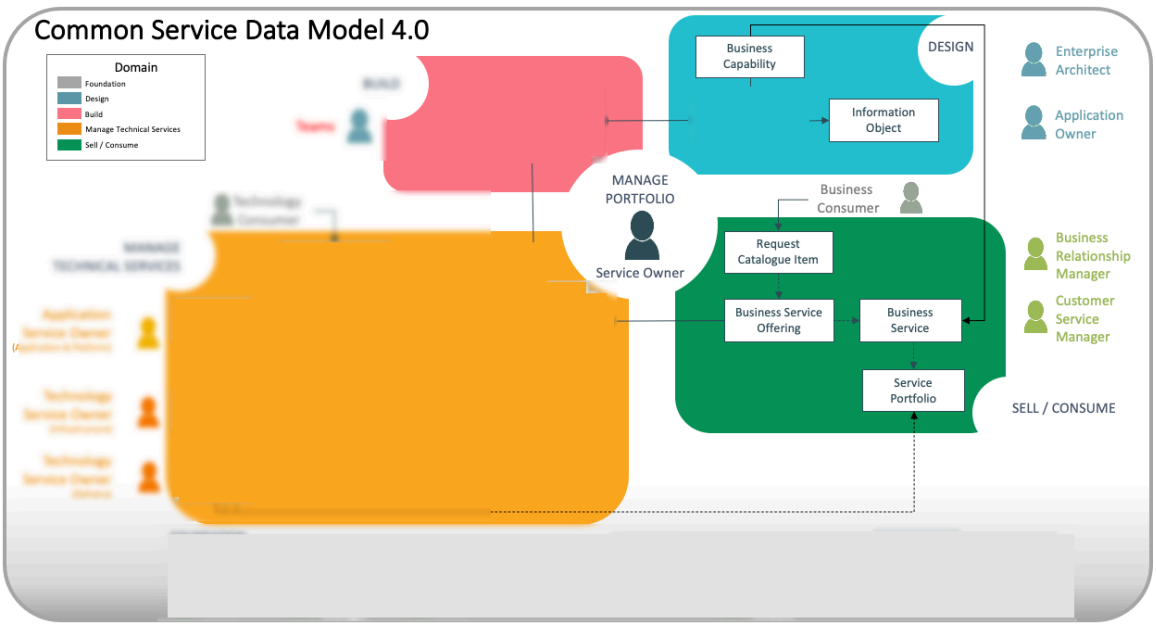
Wenn Ihre Umgebung eine Kombination von CIs aus den Domänen CSDM enthält, wird in dieser Phase etwas für die Verwaltung von Business-Services bereitgestellt.

Die Fly-Phase ist eine Möglichkeit, die Arten von Daten zu identifizieren, die in Geschäftsanwendungen enthalten sein oder von ihnen verwendet werden können

Mit der Informationsobjekttabelle können Sie sehen, was sich in Ihrem Informationsportfolio befindet.

Tabellen, die Sie während der Fly-Phase bearbeiten

Sie erreichen die Phase „Fliegen“, nachdem Sie alle oder die meisten der vorherigen Phasen abgeschlossen haben.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Einige der Klassen, die Sie in dieser Phase implementieren, sind logische CIs. Logische CIs werden nicht über Discoveryerstellt, daher beziehen sich ihre **Modell-ID-** Werte möglicherweise nicht auf Datensätze vom Typ Produktmodell (Anwendungsmodell, Servicemodell oder Softwaremodell). Damit Sie zu einem produktorientierten Verwaltungsparadigma migrieren können, muss jede Instanz eines logischen CI einem Produktmodellzugeordnet werden. Siehe Produktmodelle für logische CIs automatisch generieren.

Die Fly-Phase vervollständigt die verbleibenden Aspekte des Frameworks CSDM :

Tabelle „Geschäftsfähigkeit“ [cmdb_ci_business_capability]

Eine *Geschäftsfähigkeit* ist eine allgemeine Fähigkeit, die ein Geschäftsmodell unterstützt oder eine Mission für Ihre Organisation erfüllt.

Informationsobjekttabelle [cmdb_ci_information_object]

Sie erfassen Asset-Informationen als Informationsobjekte. Sie können die Informationsobjekte mit Ihren Geschäftsanwendungen verbinden, um ein Anwendungsportfolio zu erstellen, das Sie jederzeit verwenden können.

Sie können die Informationsobjekt-Tabelle verwenden, um die Arten von Daten zu identifizieren, die eine Geschäftsanwendung verwendet, einschließlich vertraulicher Daten wie:

- Persönlich identifizierbare Informationen (PII)
- Daten des Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS).
- HIPAA-Daten (Health Insurance Portability and Accountability Act).

Informationsobjekte sind Teil des Informationsportfolios. Das Informationsportfolio ist mit den folgenden Daten verknüpft:

- Datendomänen: Gesamtzahl der Datensätze in der Datendomänentabelle [sn_apm_data_domain].
- Informationsobjekte: Gesamtzahl der Datensätze in der Tabelle „Informationsobjekt“ [cmdb_ci_information_object].
- Datenbankinstanzen: Gesamtzahl der Datensätze in der Tabelle „Datenbankinstanz“ [cmdb_ci_db_instance].
- Datenbankkataloge: Gesamtzahl der Datensätze in der Tabelle „Datenbankkatalog“ [cmdb_ci_db_catalog].

Wichtig:
Möglicherweise müssen Sie die Informationsobjekttabelle [cmdb_ci_information_object] als Teil einer früheren Phase implementieren. Ihre Geschäftsanforderungen bestimmen die richtige Phase für die Implementierung der Tabelle.

Anforderungskatalog

Benutzer fordern Services über den Anforderungskatalogan. Der Anforderungskatalog ist keine CMDB -Tabelle.

Die Fly-Phase enthält folgende Komponenten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Tabelle „Business-Service-Portfolio“ [service_portfolio]
- Business-Service-Tabelle [cmdb_ci_service_business] (Service als „Business-Service“ klassifiziert)
- Business-Service-Angebotstabelle [service_offering]; (Serviceangebot als „Business-Service“ klassifiziert)

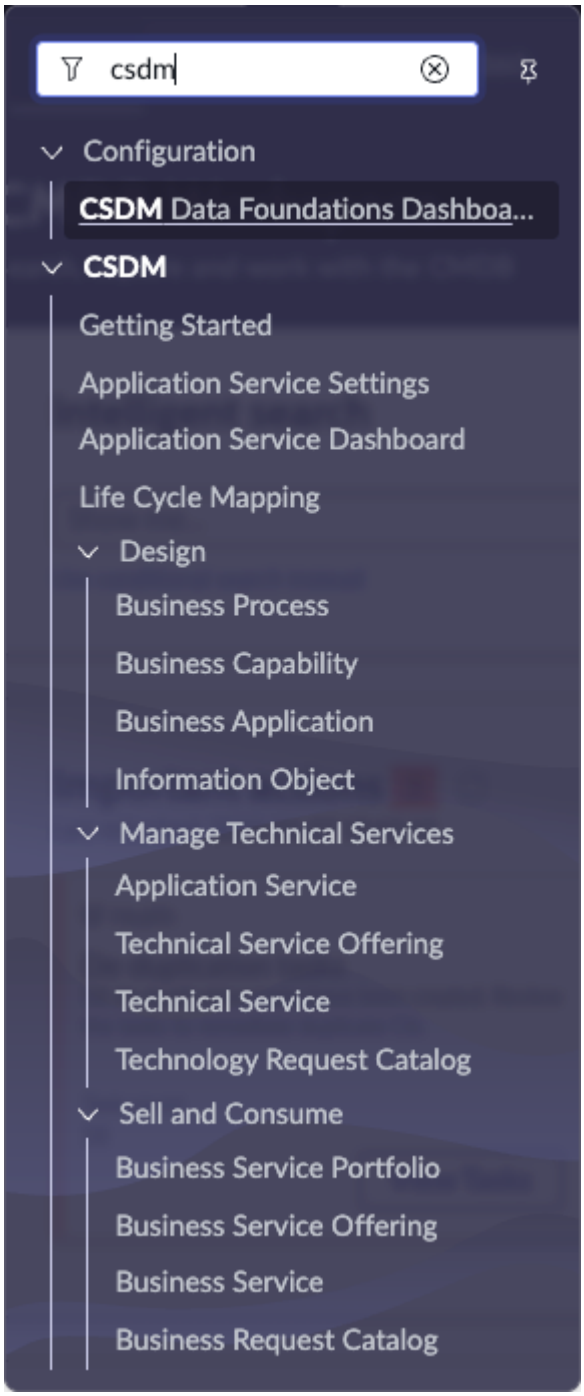
Framework CSDM verwalten

CSDM ist das Daten-Framework, dem Administratoren folgen müssen, wenn sie Produkte und Anwendungen von ServiceNow einrichten. Die Standards für die Definition von Konfigurationselementen (Configuration Items, CI) und für Beziehungen zwischen CIs in CMDB stellen sicher, dass sich Ihre Daten in den entsprechenden Tabellen CMDB befinden. Das Ergebnis ist der Höchstwert von Now Platform Anwendungen.

CSDM Module

Navigieren Sie zu den Modulen, die Sie bei der Implementierung und Verwaltung der Domänen CSDM und ihrer Komponenten unterstützen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

Dashboard für CSDM-Datengrundlagen

Im Dashboard „CSDM-Datengrundlagen“ werden wichtige CSDM -Indikatoren auf einer einzigen Seite angezeigt, damit Sie alle Vorteile Ihrer Now Platform -Produkte nutzen können. Siehe CSDM Dashboard „Datengrundlagen“..

Erste Schritte

Wählen Sie **Erste Schritte**, um die Bibliothek mit der Anwenderdokumentation CSDM zu öffnen – die Dokumentation, die Sie gerade anzeigen.

Einstellungen für Anwendungsservice

Verwenden Sie das Modul Anwendungsservice-Einstellungen, um die Attribute und Beziehungen anzugeben, die erforderlich sind, wenn ein Benutzer einen Anwendungsservice erstellt. Siehe Attribute und Beziehungen für Anwendungsservices angeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Überwachen Sie die Integrität von Anwendungsservices im Dashboard „Anwendungsservices“..

Anwendungsservices-Dashboard

Im Dashboard für Anwendungsservices können Sie Anwendungsservices überwachen und verwalten, um sicherzustellen, dass die Anwendungsservices vollständig konfiguriert sind und im Feld CMDBausgefüllt sind. Siehe Anwendungsservices überwachen und verwalten.

Lebenszykluszuordnung

Verwenden Sie das Modul „Lebenszykluszuordnung“, um anzugeben, wie vorhandene Legacy-Statuswerte in CSDM Lebenszyklus-Wertepaare konvertiert werden sollen (`life cycle stage` und `life cycle stage status`). Sie ordnen Lebenszyklus-Wertepaaresowohl Asset- als auch CI-Legacy-Statuswerte zu. Siehe Aktivieren der CSDM -Lebenszyklussynchronisierung zwischen Asset und CI zur Unterstützung der Produktinstanz.

Design

Arbeiten Sie in den Tabellen, auf die in der Designdomäne von CSDMverwiesen wird. Weitere Informationen finden Sie unter Designdomäne des CSDM -Frameworks.

Technische Services verwalten

Arbeiten Sie in den Tabellen, auf die in der Domäne „Technische Services verwalten“ von CSDMverwiesen wird. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie die Domäne „Technische Services“ des Frameworks CSDM ..

Verkaufen und verbrauchen

Arbeiten Sie in den Tabellen, auf die in der Domäne Verkaufen/Verbrauchen von CSDMverwiesen wird. Weitere Informationen finden Sie unter Verkaufen/Verbrauchen-Domäne des Frameworks CSDM.

Synchronisieren Sie Daten für die Gruppen „Verwaltet von“ und „Change“.

Gruppenzuweisungsattribute werden synchronisiert

Legen Sie die Gruppe für ein CI oder eine ganze Klasse von CIs fest

Synchronisieren Sie Daten mithilfe eines technischen Serviceangebots

CSDM Dashboard „Datengrundlagen“.

Im Dashboard „CSDM-Datengrundlagen“ werden wichtige CSDM -Indikatoren auf einer einzigen Seite angezeigt, damit Sie alle Vorteile Ihrer Now Platform -Produkte nutzen können.

Greifen Sie auf das Dashboard zu

Öffnen Sie das Dashboard mit einer der folgenden Methoden:

Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration**und wählen Sie dann **Dashboard für CSDM-Datengrundlagen**aus.

1. Navigieren Sie im CMDB-Arbeitsbereich zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich die Option **Verwaltung** aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Optimieren“ der Verwaltungstools das **Dashboard „CSDM-Datengrundlagen“** aus.

Wählen Sie das Symbol „Dashboard ändern“ ( ), um zwischen den Dashboards CSDM und CMDB zu wechseln.

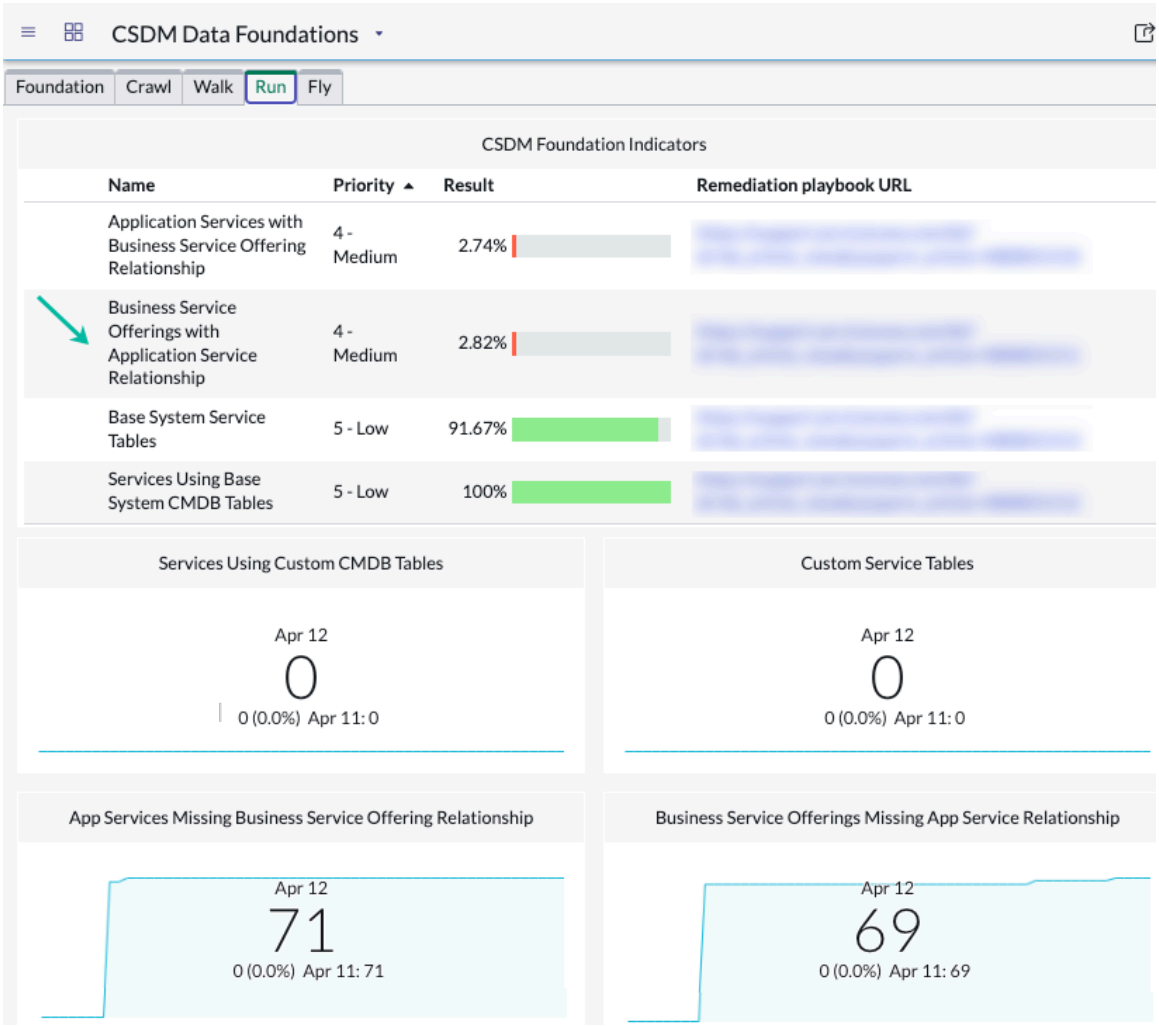
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel

Die Berichte auf den einzelnen Registerkarten zeigen die Datenmetriken an, die für die Reife der Implementierungsphase CSDM Ihrer Organisation (Foundation, Crawl, Walk, Run und Fly) geeignet sind. Eine Bezeichnung in jedem Bericht identifiziert die angezeigte Metrik.

In diesem Beispiel zeigt ein Bericht auf der Registerkarte „ **Ausführen** “ an, dass mehrere Business-Service-Angebote nicht über die erforderlichen Beziehungen zu Anwendungsservices verfügen. Mit diesem Wissen können Serviceverantwortliche die Beziehungen hinzufügen, um sicherzustellen, dass Kundenservice-Mitarbeiter vollständige Informationen über die vorgelagerten Auswirkungen von Anwendungen erhalten, die ausgefallen sind.



Registerkarten im Dashboard

- Die Foundation-Domäne umfasst Tabellen, die Basisdaten enthalten, auf die von oder zu Objekten in den anderen CSDM -Domänen verwiesen wird. Bevor Sie -Produkte ServiceNow verwenden oder Daten zu CMDBhinzufügen können, sind Grundlagendaten erforderlich. Siehe Berichte über die Phase „Grundlage“ im Dashboard „ CSDM Datengrundlagen.
- In der Phase „Durchforsten“ arbeiten Sie an Tabellen basissystemgestützt CMDB, die IT Service Management (ITSM) zugeordnet sind. Siehe Berichte über die Phase „Durchforsten“ im Dashboard „Datengrundlagen“ CSDM ..

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- In der Phase „Walk“ identifizieren und füllen Sie die CIs und Anwendungen der Netzwerkinfrastruktur aus, die von den technischen Teams Ihrer Organisation unterstützt werden. Siehe Berichte der Phase „Walk“ im Dashboard „ CSDM Datengrundlagen.
- In der Phase Ausführen richten Sie die Beziehung zwischen einer Technologie und dem Unternehmen ein, das die Technologie verkauft und/oder verbraucht. Siehe Berichte über die Phase „Ausführen“ im Dashboard „ CSDM Datengrundlagen“..
- Wenn Sie die Fly-Phase erreichen, haben Sie alle oder den größten Teil des Prozesses zur Implementierung des Frameworks CSDM abgeschlossen. Die Fly-Phase schließt den Prozess ab. Siehe Berichte über die Phase „Fly“ im Dashboard „Datengrundlagen“ CSDM ..

Leistung der Datenerfassung verwalten

Das System führt regelmäßige Aufgaben aus, die Daten für drei CSDM -Metriken sammeln:

- App-Services ohne Geschäfts-App-Beziehung
- Geschäfts-Apps ohne eine App-Servicebeziehung
- App-Services, bei denen die Beziehung zu Geschäfts-Apps nicht *„Verbraucht von“*ist

Informationen zum Verwalten der Datensammlung für eine Metrik, die nicht benötigt wird oder die Leistung des Dashboards beeinträchtigt, finden Sie unter Leistung verwalten.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie das Dashboard CSDM „ Datengrundlagen

Überwachen Sie die Systemgrundlagen in CSDM und den Dashboards für CMDB-Datengrundlagen

Produktmodelle für logische CIs automatisch generieren

Verwenden Sie den *CSDM-Produktmodellzuweisungsauftrag*, um automatisch einen Produktmodell -Datensatz (Anwendungsmodell, Servicemodell oder Softwaremodell) für jedes logische CI zu generieren, das noch keinem Produktmodellzugeordnet ist. Produktmodelle sind ideal für die Zuordnung von CIs, die Teil eines einzelnen digitalen Produkts sind.

Vorbereitungen

Benutzer mit Lesezugriff auf geänderte CI-Datensätze können die neuen Produktmodelleanzeigen.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anwendungs-, Service- und Software-Klasseninstanz-CIs werden nicht über Discoveryerstellt, daher verweisen ihre Werte für die **Modell-ID [model_id]** möglicherweise nicht auf Datensätze Produktmodell. Um Sie bei der Migration zu einem produktorientierten Verwaltungsparadigma zu unterstützen, sollte jede Instanz eines logischen CI einem Produktmodellzugeordnet werden. Der Auftrag zur *CSDM-Produktmodellzuweisung* wird für die folgenden Klassen ausgeführt und verwendet den Namen der Klasseninstanz als Namen des neuen Produktmodell.

- Serviceangebot
- Technischer Service
- Anwendungsservice: Das Skript fügt die Version (in Bezug auf die Geschäftsanwendung) dem Namen des zugehörigen Softwaremodells hinzu. Das Softwaremodell für das CI des Anwendungsservice MyAppService kann beispielsweise **MyAppService - version: 2.1**sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Geschäftsservice
- Geschäftsanwendung

Der Auftrag „ *CSDM-Produktmodellzuweisung* “ ruft das Skript *CSDMModelUtil auf*. Das Skript führt diese Aktionen für jede Instanz der unterstützten Klassen CSDM aus, die sich nicht auf ein Element vom Typ [Produktmodellbezieht:

1. Erstellen Sie ein neues Anwendungsmodell, ein Servicemodell oder einen Softwaremodell-Datensatz mit demselben Namen wie das CI. Wenn die erforderlichen Informationen zum Generieren des Namenswerts nicht im CI angezeigt werden, verwendet das Skript den von Ihnen angegebenen Standardwert.
2. Fügen Sie für das CI einen Verweis auf den neuen Produktmodell im Feld **Modell-ID [model_id] hinzu**.

Vorgang des Skripts:

- Das Skript befolgt die Zugriffsregeln des Administrators CMDB, der das Skript ausführt.
- Wenn ein automatisch generierter Datensatz Produktmodell für ein Klasseninstanz-CI mit einem vorhandenen Datensatz identisch wäre, wird der vorhandene Datensatz für dieses CI verwendet.
- Wenn Ihre Daten CIs mit identischen Namen enthalten (dies ist eigentlich ein Fehler), können die resultierenden model_id-Werte in Konflikt stehen. Validieren Sie die resultierenden model_ids nach dem Ausführen des Skripts.

Prozedur

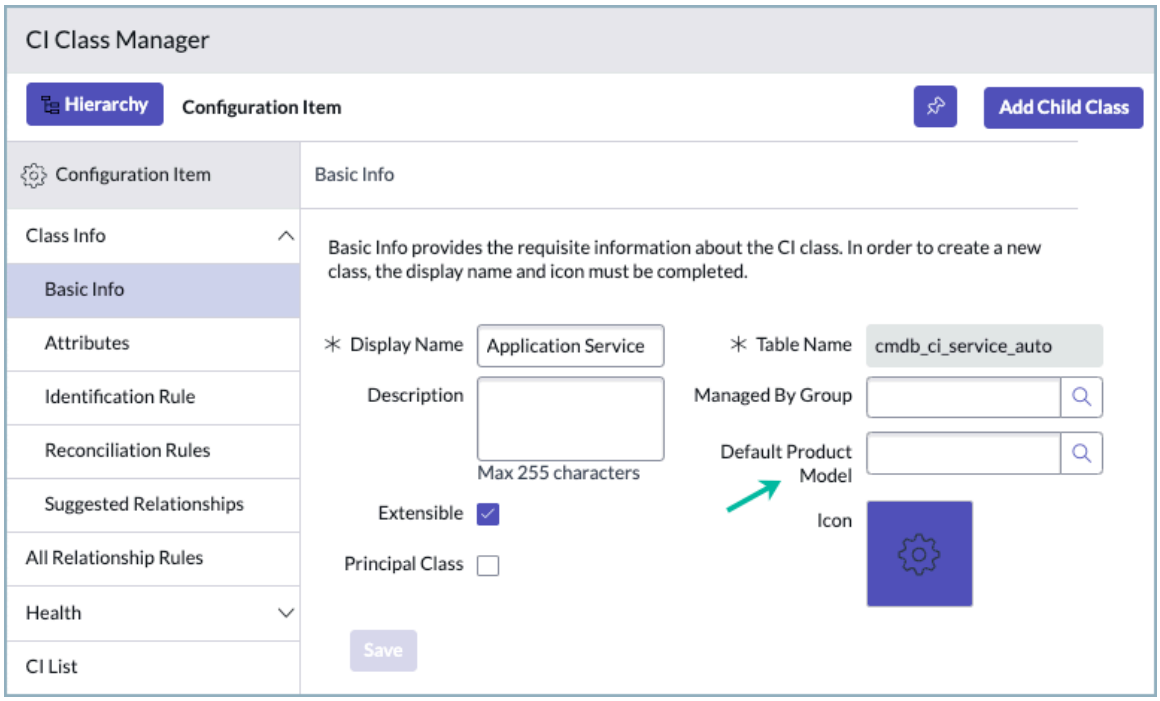
1. Geben Sie den Standardnamen an, der verwendet werden soll, wenn die Werte für Name/Version eines CI nicht ausreichen, um den Namen für das neue Produktmodellautomatisch zu generieren.

   a. Navigieren zu **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager** und wählen Sie dann **Hierarchie öffnen**aus.

   b. Navigieren Sie nacheinander zu den unterstützten Klassen (Anwendungsservice, Business-Service usw.).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Geben Sie auf der Seite **Basisinformationen** für die Klasse im Feld **Standardproduktmodell** den entsprechenden Namen ein.



2. Führen Sie den *`CSDM-Produktmodellzuweisungsauftrag aus`*.

a. Navigieren zu **Systemzeitplaner** > **Geplante Jobs** > **Geplante Aufgaben**an.

b. Suchen Sie nach dem *`Auftrag „CSDM-Produktmodellzuweisung“`*, und öffnen Sie ihn.

c. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.
Das Skript wird ausgeführt und generiert den Produktmodelle.

3. Überprüfen Sie die erstellten Produktmodelle, um sicherzustellen, dass die neuen Werte für die **Modell-ID [model_id]** korrekt sind.

Verwenden:

- **Alle** > **Product Catalog** > **Produktmodelle** > **Anwendungsmodelle**
- **Alle** > **Product Catalog** > **Produktmodelle** > **Servicemodelle**
- **Alle** > **Product Catalog** > **Produktmodelle** > **Softwaremodelle**

4. Führen Sie die Aufgabe aus, wann immer Sie Einstellungen Produktmodell für neue Klasseninstanzen erstellen möchten.

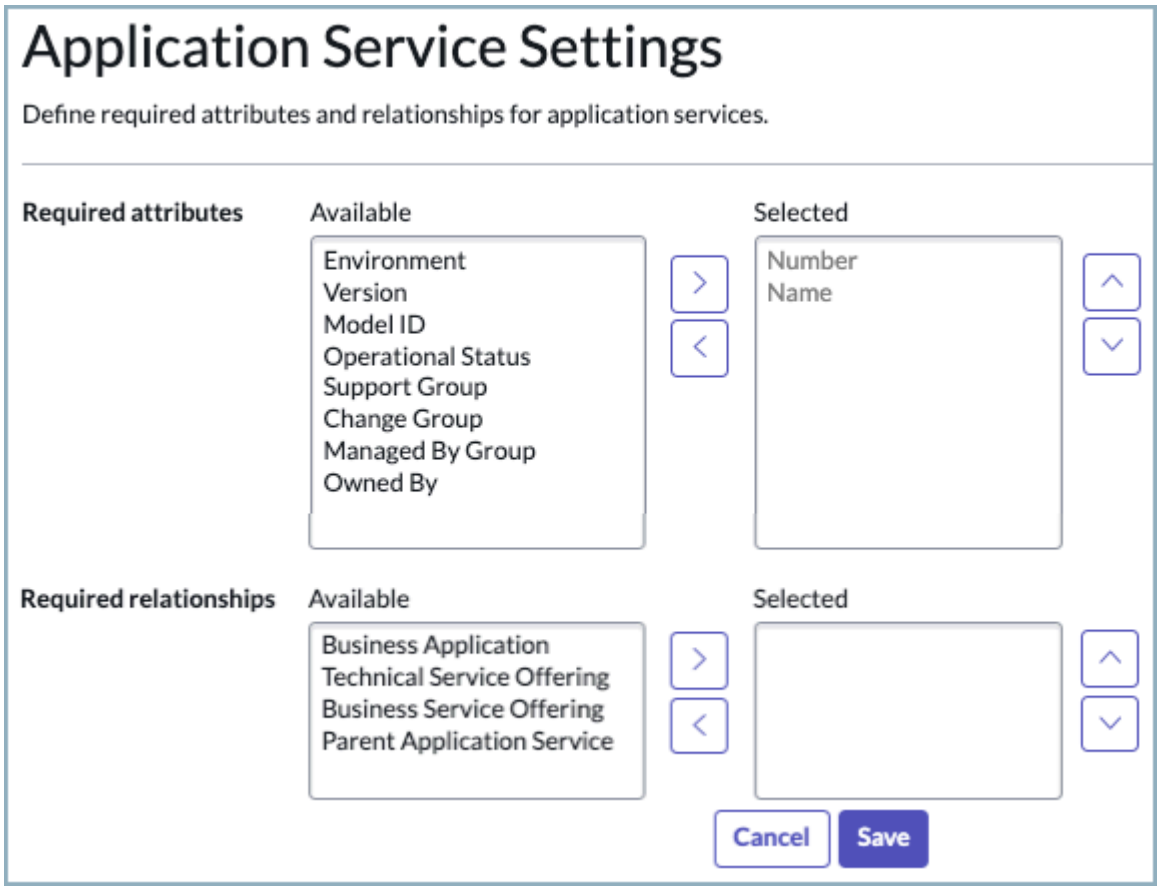
Attribute und Beziehungen für Anwendungsservices angeben

Verwenden Sie das Modul Anwendungsservice-Einstellungen, um die Attribute und Beziehungen anzugeben, die erforderlich sind, wenn ein Benutzer einen Anwendungsservice erstellt.

Einstellungen für Anwendungsservice konfigurieren

Navigieren zu **CSDM** > **Einstellungen für Anwendungsservice** um auf das Formular zuzugreifen. Anweisungen dazu finden Sie unter Ändern Sie die für Anwendungsservices erforderlichen Attribute und Beziehungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Weitere Informationen finden Sie unter Überwachen Sie die Integrität von Anwendungsservices im Dashboard „Anwendungsservices“..

Anwendungsservices überwachen und verwalten

Im Dashboard für Anwendungsservices können Sie Anwendungsservices überwachen und verwalten, um sicherzustellen, dass die Anwendungsservices vollständig konfiguriert sind und im Feld CMDBausgefüllt sind.

Arbeiten im Dashboard

Ein Bericht im Dashboard kann Sie beispielsweise zu einem Anwendungsservice führen, der nicht mit einer Serviceauffüllungsmethode konfiguriert ist, sodass Sie ihn reparieren können. Informationen zum Arbeiten im Dashboard finden Sie unter Überwachen Sie die Integrität von Anwendungsservices im Dashboard „Anwendungsservices“..

Gruppenzuweisungsattribute werden synchronisiert

Um einer bestimmten Benutzergruppe die Verwaltung einer Sammlung von CIs oder CI-Klassen zu ermöglichen, legen Sie Gruppenzuweisungsattribute über das technische Serviceangebot oder den CI-Klassenmanager fest. Der Vorgang synchronisiert die Gruppenattributdaten für alle CIs, die zu der angegebenen CI-Klasse oder den angegebenen Gruppen von CIs gehören.

Methoden zum Synchronisieren von Gruppenzuweisungsattributen

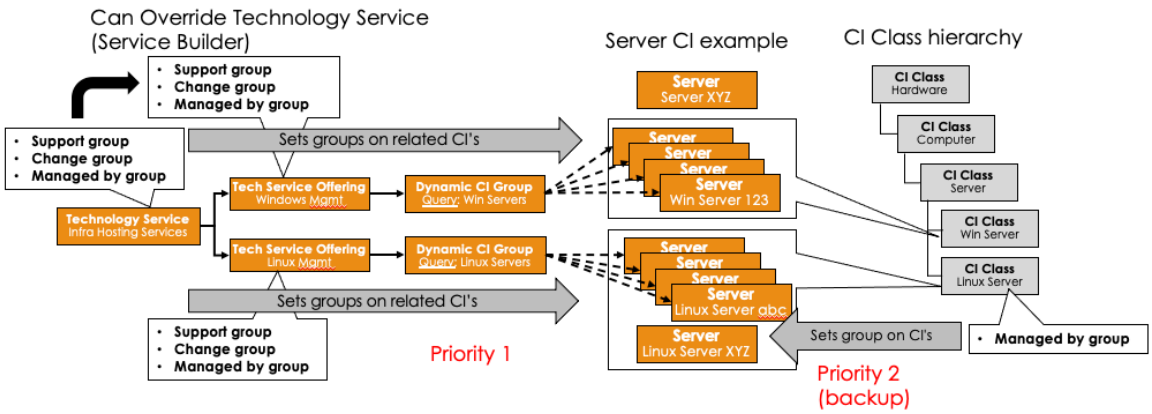
- Synchronisieren Sie Daten mithilfe eines technischen Serviceangebots: Legen Sie die Attribute **Supportgruppe**, **Change-Gruppe**oder **Verwaltet von Gruppe** in einem technischen Serviceangebot direkt fest. Die Einstellungen werden auf CIs angewendet, die dem technischen Serviceangebot zugeordnet sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Legen Sie die Gruppe für ein CI oder eine ganze Klasse von CIs fest: Legen Sie das Attribut „ **Verwaltet nach Gruppe“** für eine bestimmte Klasse im CI-Klassen Manager fest. Bei allen CIs in der Klasse wird das Feld **„Verwaltet nach Gruppe“** basierend auf dem im CI-Klassen Manager angegebenen Wert ausgefüllt. Bei dieser Methode wird die Einstellung „ **Verwaltet nach Gruppe“** nur auf die CIs angewendet, die keinem technischen Serviceangebot zugeordnet sind. Bei CIs, die von einem technischen Serviceangebot verwaltet werden, wird das Feld **Verwaltet von Gruppe** zuerst mit der zugehörigen dynamischen CI-Gruppe synchronisiert. Dieses Feld wird dann mit den CIs synchronisiert, die Teil dieser dynamischen CI-Gruppe sind, wobei der Eintrag aus dem CI-Klassen Manager überschrieben wird.
- Supportgruppe und Change-Gruppe verwenden: Mithilfe der Datensynchronisierung können Sie dynamische CI-Gruppen verwenden, um Daten zu verwalten, die nicht erkannt werden können. Die Werte in den Feldern Supportgruppe und **Change-Gruppe(** zuvor als **Zuweisungsgruppe**bezeichnet) in der Tabelle cmdb_ci werden mit den zugehörigen dynamischen CI-Gruppen und mit allen CIs synchronisiert, die Teil dieses dynamischen CI-Gruppenobjekts sind.

Synchronisierung von Teamdaten



Zugehörige Informationen

CI-Klassen Manager

Legen Sie die Gruppe für ein CI oder eine ganze Klasse von CIs fest

Synchronisieren Sie Gruppenzuweisungsattribute für ganze CI-Klassen und einzelne CIs mit dem CI-Klassenmanager.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil und itil_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Legen Sie das Attribut „ **Verwaltet nach Gruppe“** für eine bestimmte Klasse im CI-Klassen Manager fest. Bei allen CIs in der Klasse wird das Feld **„Verwaltet nach Gruppe“** basierend auf dem im CI-Klassen Manager angegebenen Wert ausgefüllt. Bei dieser Methode wird die Einstellung „ **Verwaltet nach Gruppe“** nur auf die CIs angewendet, die keinem technischen Serviceangebot zugeordnet sind. Bei CIs, die von einem technischen Serviceangebot verwaltet werden, wird das Feld **Verwaltet von Gruppe** zuerst mit der zugehörigen dynamischen CI-Gruppe synchronisiert. Dieses Feld wird dann mit den CIs synchronisiert, die Teil dieser dynamischen CI-Gruppe sind, wobei der Eintrag aus dem CI-Klassen Manager überschrieben wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**an.
2. Wählen Sie **Hierarchie**, um die Liste der CI-Klassen zu erweitern, wählen Sie eine Klasse aus, für die Details angezeigt werden sollen, und wählen Sie **Basisinformationen**aus.
3. Geben Sie den Wert im Attribut **Verwaltet nach Gruppe an**, und wählen **Sie Speichern**aus.
4. Um den Change zu überprüfen, wählen Sie **CI-Liste**aus.
   Der Change sollte auf das Attribut **„Verwaltet nach Gruppe“** aller CIs dieser Klasse angewendet werden, es sei denn, sie sind einem technischen Serviceangebot zugeordnet. Der Change wird nur auf die CIs in der Klasse angewendet und nicht auf die untergeordneten Klassen eines CI.

Example:

Als itil_admin können Sie eine Benutzergruppe definieren, die alle CIs einer bestimmten Klasse verwalten kann, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:

1. Navigieren Sie zum CI-Klassen Manager, und wählen Sie in der Liste die Klasse **Linux-Server** aus.
2. Wählen Sie **Basisinformationen** und im Attribut Verwaltet nach Gruppe **sys_user_group** und anschließend **Speichern**aus.
3. Um zu überprüfen, ob das Attribut aktualisiert wurde, wählen Sie **CI-Liste** aus, und navigieren Sie zur Klasse Linux-Server. Sie sehen, dass das Attribut „ **Verwaltet nach Gruppe** “ auf **sys_user_group**aktualisiert wurde.

Synchronisieren Sie Daten mithilfe eines technischen Serviceangebots

Synchronisieren Sie Gruppenzuweisungsattribute für ganze CI-Klassen und einzelne CIs, die ein technisches Serviceangebot verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil und itil_admin

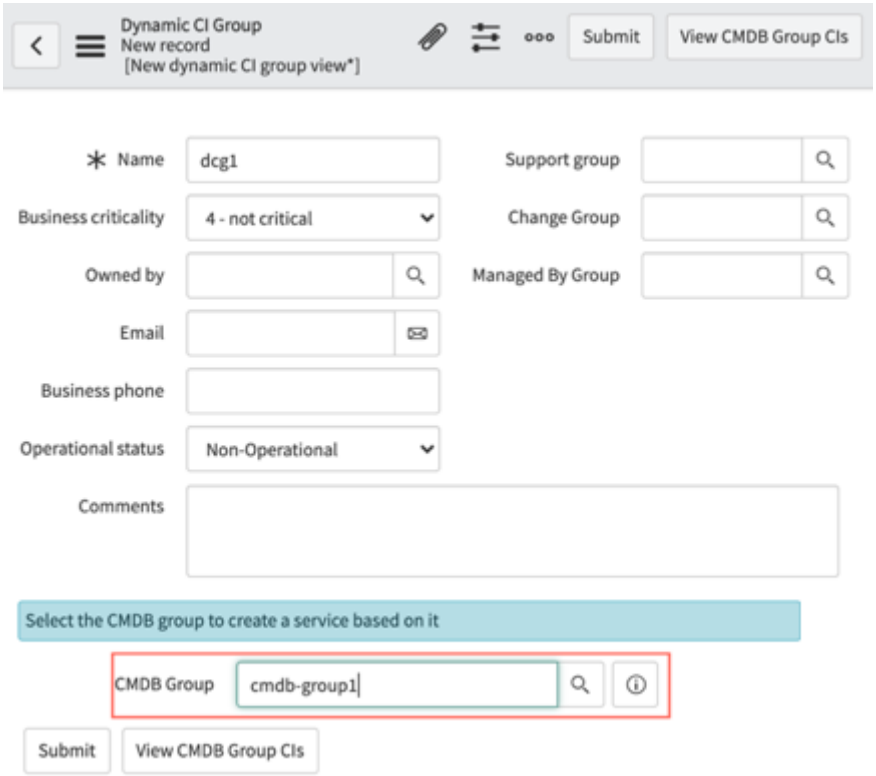
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Legen Sie die Attribute **Supportgruppe**, **Change-Gruppe**oder **Verwaltet von Gruppe** in einem technischen Serviceangebot direkt fest. Die Einstellungen werden auf CIs angewendet, die dem technischen Serviceangebot zugeordnet sind.

Prozedur

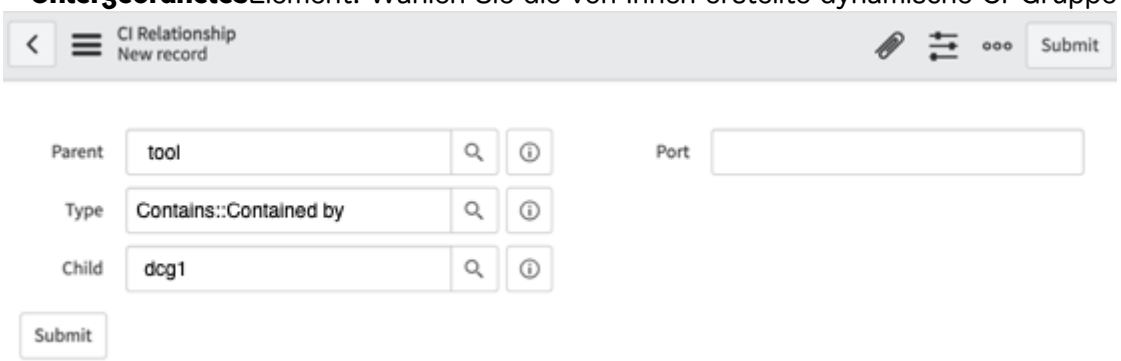
1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Gruppen** und erstellen Sie eine neue CMDB -Gruppe. Details finden Sie unter CMDB-Gruppen.
2. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Dynamic CI-Gruppen**an.
3. Erstellen Sie eine neue dynamische CI-Gruppe, und ordnen Sie sie der von Ihnen erstellten Gruppe CMDB zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Weitere Informationen zu dynamischen CI-Gruppen finden Sie unter Verwalten Sie die Domäne „Technische Services“ des Frameworks CSDM ..

4. Navigieren zu **Alle** > **CSDM** > **Technisches Serviceangebot** und erstellen Sie ein neues technisches Serviceangebot.
   Weitere Informationen zu technischen Serviceangeboten finden Sie unter Verwalten Sie die Domäne „Technische Services“ des Frameworks CSDM ..
5. Navigieren Sie zur Tabelle **CI-Beziehungen**, wählen Sie **Neu**, und geben Sie die folgenden Werte ein:
   - **Übergeordnet**: Wählen Sie das technische Serviceangebot aus, das Sie erstellt haben.
   - **Untergeordnetes**Element: Wählen Sie die von Ihnen erstellte dynamische CI-Gruppe aus.

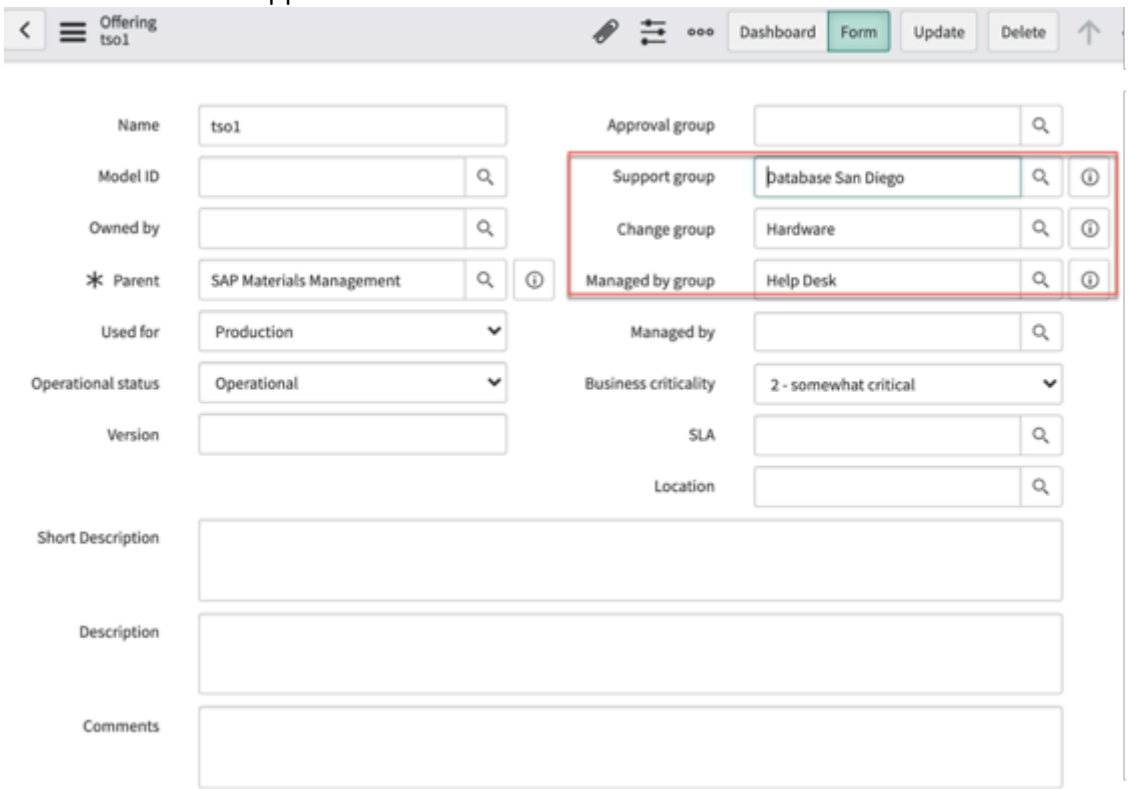


6. Wählen Sie **Absenden**.
   Sie haben eine Beziehung zwischen dem technischen Serviceangebot und der dynamischen CI-Gruppe erstellt.
7. Navigieren zu **Alle** > **CSDM** > **Technisches Serviceangebot** und öffnen Sie das von Ihnen erstellte technische Serviceangebot.
8. Geben Sie Werte in die folgenden Felder ein:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Support-Gruppe
- Gruppe ändern
- Verwaltet von Gruppe



9. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile und wählen Sie **Speichern**.
   Eine Meldung bestätigt, dass die Datensynchronisierung für die Felder aktiviert wurde.
10. Die von Ihnen angegebenen Werte werden auf die zugehörige dynamische CI-Gruppe und alle zugehörigen CIs angewendet.

Hinweis:

- Wenn der Klasse ein neues CI hinzugefügt wird, werden die Daten erst synchronisiert, nachdem der geplante CSDM-Datensynchronisierungsauftrag abgeschlossen ist. Wenn Sie die Daten sofort synchronisieren müssen, navigieren Sie zu **Geplante Aufgaben** > **CSDM-Datensynchronisierung** und wählen Sie **Ausführen**.
- Das Feld **Verwaltet von Gruppe** kann sowohl im CI-Klassen Manager als auch im Angebot für technische Services gefüllt werden. In diesem Fall hat der Wert, der im Feld **Verwaltet von Gruppe** im technischen Serviceangebot angegeben ist, Vorrang.

Die CSDM -Richtlinien werden auf Ihr Produkt angewendet

Die meisten ServiceNow -Produkte profitieren von der Implementierung des Frameworks Gemeinsames Servicedatenmodell (CSDM), wenn Sie Daten von CMDB implementieren.

Produkte und Funktionen, die bei Einhaltung der Richtlinien CSDM profitieren

In den folgenden Themen werden die spezifischen CMDB -Tabellen identifiziert, die die Produkte aktualisieren und von denen sie Daten erhalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Applying CSDM guidelines to Change Management
- Customer Service Management and the CSDM guidelines
- Apply the CSDM guidelines to Digital Portfolio Management
- Enterprise Architecture (EA) (formerlyApplication Portfolio Management) and the CSDM framework
- Applying CSDM guidelines to Incident Management
- Applying CSDM guidelines to ITOM Health
- Applying CSDM guidelines to ITOM Visibility
- Applying CSDM guidelines to Operational Technology
- Problem-Management und CSDM-Tabellen
- Applying the CSDM guidelines to RPA Hub
- Applying the CSDM guidelines to Service Portfolio Management

Die Themen enthalten die folgenden Informationen:

- Kurze Übersicht über die Funktion und die Vorteile des Produkts.
- CMDB -Tabellen, die vom Produkt verwaltet werden.
- CMDB vom Produkt verwendeten Tabellen.
- Erwähnung anderer ServiceNow -Produkte, die dem Produkt einen Mehrwert hinzufügen.
- Erwähnung anderer ServiceNow -Produkte, die von dem Produkt profitieren.
- Anwendungsfall und Beispiele.

Hinweis:
Ein Anwendungsfall CSDM kann einen oder mehrere Datentypen aufweisen. Andere ServiceNow -Produkte können diese Datentypen ebenfalls verwalten. Die Anwendungsfälle beschreiben nicht alle möglichen Produktabhängigkeiten.

Die Themen behandeln nicht die folgenden Informationen:

- Implementierung des Produkts ServiceNow.
- Systeme konfigurieren, die nicht in Basissystementhalten sind. Auf solche Systeme wird in dieser Produktansicht möglicherweise verwiesen, sie liegen jedoch außerhalb des Umfangs.
- Mit anderen Produkten von ServiceNow, z. B. IT Service Management (ITSM), IT Business Management (ITBM) und IT Operations Management (ITOM).

CSDM-Videos im ServiceNow Community

Wiedergabeliste aller CSDM-Videos

Problem-Management-Produktübersicht

Problem-Management hilft bei der Identifizierung der Ursache eines Fehlers in der IT-Infrastruktur, der als Vorkommnis zugehöriger Incidents gemeldet wird. Diese Produktübersicht soll Ihnen dabei helfen, zu verstehen, wie Schlüsselentitäten von Problem-Management mit dem Core-Framework der CSDM funktionieren.

Mit Problem-Management können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Dokumentieren Sie die Ursache eines Fehlers, und beheben Sie ihn dauerhaft.
- Erstellen Sie Known Error-Artikel aus einem Problem, um Anleitungen bereitzustellen und Incidents abzuwehren.
- Arbeiten Sie bei Problemaufgaben mit anderen Teams zusammen, um die Ursache mithilfe der Drag-and-Drop-Funktionalität in visuellen Taskboards zu identifizieren.

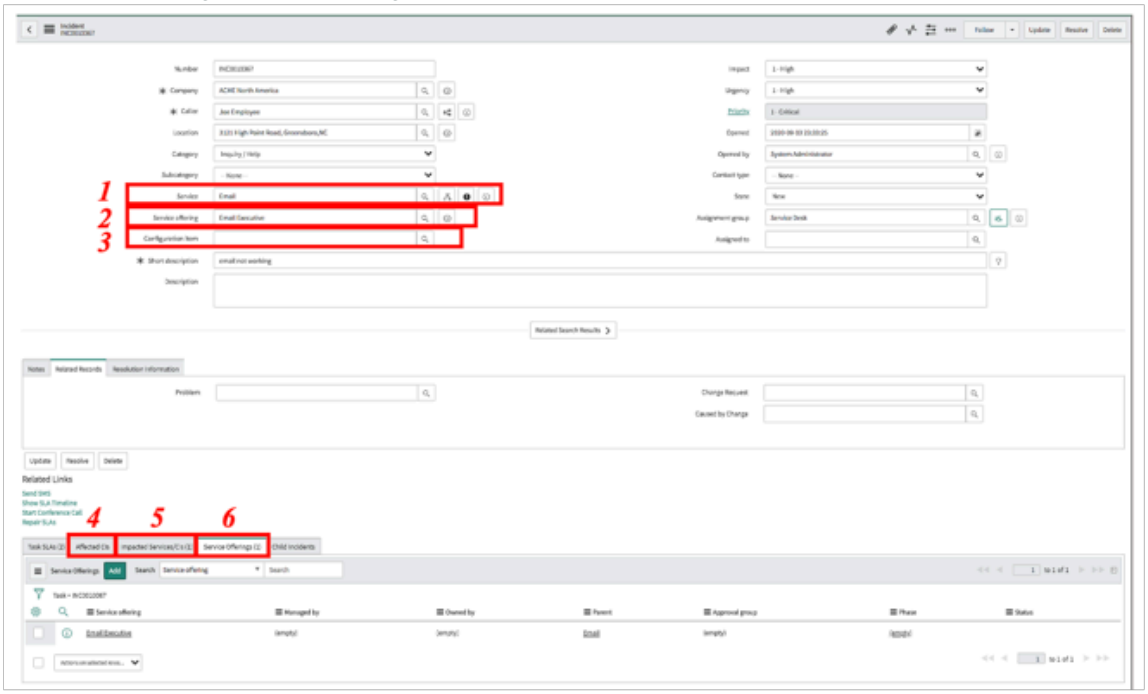
Das Formular Problem-Management verweist auf die folgenden CSDM -Elemente (Attribute und zugehörige Ansichten).

1. Service — Referenziert die Tabelle [cmdb_ci_service_business].

Hinweis:
In früheren Versionen wurde dieses Attribut als *`Business Service`* bezeichnet.

2. Serviceangebot – Verweist auf die Tabelle [service_offering], um die vom Problem betroffenen Serviceangebote in der zugehörigen Liste „Serviceangebote“ [task_service_offering] anzuzeigen.
3. Konfigurationselemente – Referenziert die Tabelle [cmdb_ci]
4. Betroffene/Verursachende CIs – Tabelle [task_ci] für zugehörige Liste
5. Betroffene Services – Tabelle für zugehörige Liste [task_cmdb_ci_service]

Formular „Change-Anforderung“



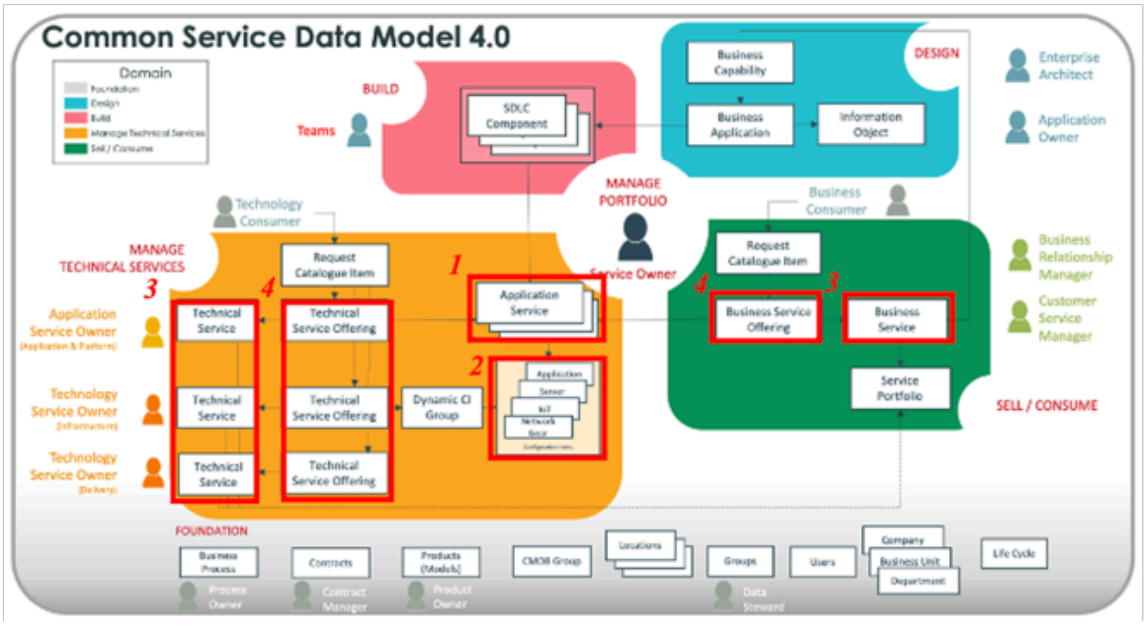
Problem-Management und CSDM-Tabellen

Problem-Management verwaltet und verwendet CSDM-Tabellen. Mehrere ServiceNow-Produkte profitieren von Problem-Management und fügen der Anwendung Mehrwert hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSDM-Tabellen, die von Problem-Management verwendet werden

1. Tabelle „Anwendungsservice“ [cmdb_ci_discovered_service]: Anwendungsservice oder ein beliebiges Infrastruktur-CI
2. Tabellen für Konfigurationselemente [cmdb_ci*]
3. Tabelle „Business-Service“ [cmdb_ci_service_business] und Tabelle „Technischer Service“ [cmdb_ci_service_technical]: Verwenden Sie das Serviceklassifizierungsattribut, um Business-Services und technische Services zu identifizieren.
4. Serviceangebotstabelle [service_offering]: Wird als Auswahllistenattribut verwendet, um Arten von Serviceangeboten wie Business-Service, Technischer Service und Anwendungsservice zu filtern.



Produkte, die Problem-Management Mehrwert hinzufügen

Wenn Sie Problem-Management mit einem der folgenden ServiceNow -Produkte verwenden, erhöhen Sie den Wert, den Sie von Problem-Managementerhalten.

- Discovery enthält Details zu den von Ihnen verwendeten Hardware- und Software-CIs.
- Service-Portfoliomanagement stellt Lebenszyklusinformationen für einen Service bereit.
- Asset-Management stellt das zugehörige Produktmodell bereit. Software Asset Management (SAM Foundation) und Hardware Asset Management (HAM) stellen Lebenszyklusdaten für Technologie-Portfoliomanagementbereit.
- Das Sicherheitsmanagement bietet erste Informationen zur Eindämmung, Beseitigung und Wiederherstellung von sicherheitsbezogenen Problemen.
- Risikomanagement bietet Informationen zu IT- und Finanzrisiken.

Produkte, die von APM profitieren

- IT Service Management (ITSM): Services erhalten den Geschäfts- und Anwendungskontext und die zugrunde liegenden Informationen und Technologien.
- Information Technology Operations Management (ITOM): Versteht den Geschäftskontext für die Anwendungsservices zusammen mit der verwalteten Hardware und Software.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Governance, Risk und Compliance (GRC): Auditoren können die Geschäftsanwendungen und zugehörigen Informationsobjekte nutzen. Das hilft Auditoren, zur Designzeit die Sensibilität der Daten zu verstehen, um den Auditumfang zu definieren, Risiken zu messen und Auditaktivitäten zu verwalten.
- Asset-Management: Verwaltet die Software- und Hardware-Lebenszyklen für Geschäftsanwendungen und Business Services.

Problem-Management – Anwendungsfall

In diesem Abschnitt wird der Anwendungsfall Problem-Management beschrieben.

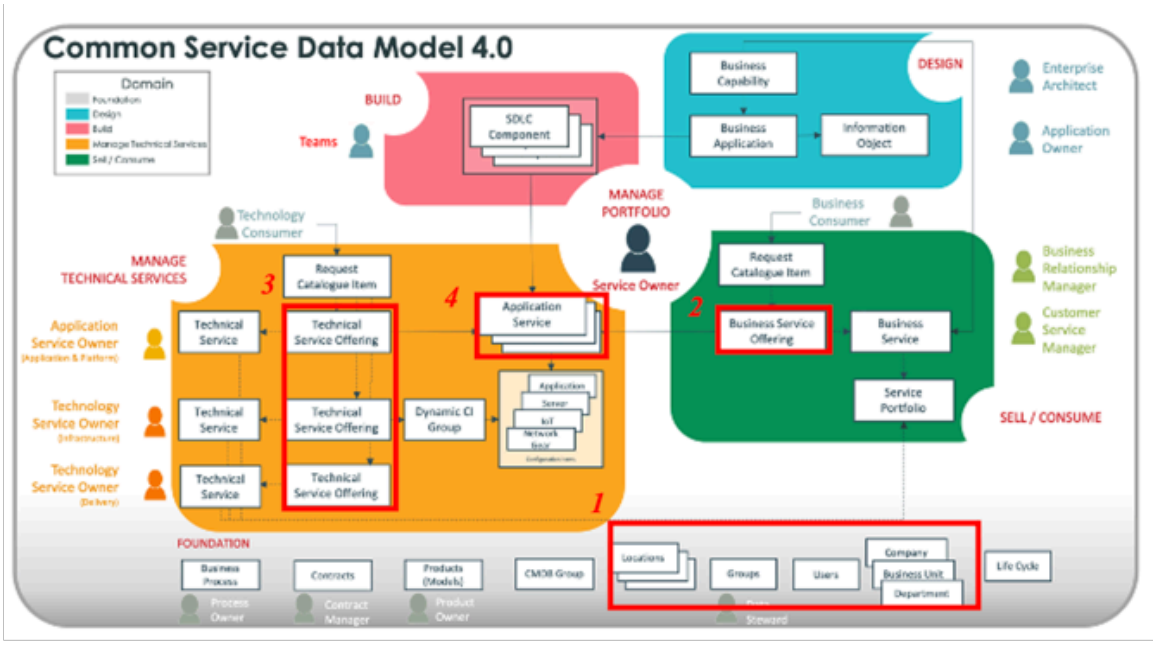
Problem-Management wird verwendet, um Probleme und das Auftreten daraus resultierender Incidents zu verhindern. Sie zielt auch darauf ab, wiederkehrende Incidents zu beseitigen und die Auswirkungen von Incidents zu minimieren, die nicht verhindert werden können. Mit Problem-Managementkönnen Sie Informationen zu betroffenen Configuration Items (CIs) mit dem Typ „Asset“ in einem Problem erfassen, um die aktualisierten, reparierten, ausgetauschten oder außer Kraft gesetzten Konfigurationselemente zu erfassen. Indem Sie Assets nachverfolgen, können Sie deren Standort, Nutzung und Zeitpunkt der Änderung der Assets ermitteln. Mit Problem-Managementkönnen Sie die Assets in Ihrem Unternehmen systematisch überwachen und verwalten.

Wenn ein Configuration Item (CI) zu einem Problem geführt hat, verwenden Sie die Abhängigkeitsansicht, um andere Configuration Items (CIs) zu identifizieren, die von dem CI betroffen sind, das das Problem verursacht hat. Anschließend können Sie betroffene Configuration Items (CIs) einem Problemdatensatz zuordnen, um herauszufinden, wie sich das Problem auf andere CIs mit abhängigen Beziehungen auswirkt.

Hauptfunktionen des Anwendungsfalls für Problem-Management

Der CMDBbietet, wenn er vom Framework CSDM verwendet wird, einen Wert für Problem-Management auf folgende Weise:

- Die Auswirkungen des Problems auf Services und Serviceangebote nachvollziehen.
- Leiten Sie Probleme dynamisch weiter.
- Identifizieren Sie einen oder mehrere betroffene Services, um das Problem zu beheben.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die in CSDM verwendeten Datenelemente Problem-Management sind:

1. Abonnement: Zugehörige Listen zu Serviceangeboten, die angeben, wer Zugriff auf das Angebot hat und daher von einem Ausfall betroffen sein kann. Ein Problem kann die Auswirkung anhand der abonnierten Tabellen identifizieren. Die zugehörigen Listen lauten wie folgt:
   - Serviceabonnements nach Unternehmen [service_subscribe_company]
   - Serviceabonnements nach Abteilung [service_subscribe_department]
   - Serviceabonnements nach Gruppe [service_subscribe_sys_user_grp]
   - Serviceabonnements nach Standort [service_subscribe_location]
   - Serviceabonnements nach Benutzer [service_subscribe_sys_user]
2. Das Business-Service-Angebot kann von Problemen verwendet werden, um den geschäftlichen Genehmiger basierend auf „approval_group“ und „business_criticality“ bereitzustellen. Ein Business-Service kann mehrere Angebote mit jeweils unterschiedlicher Relevanz haben.
3. Das Angebot für einen technischen Service kann von Problemen verwendet werden, um den technischen Genehmiger approval_group und die technische Zuweisungsgruppe für das Attribut assignment_group bereitzustellen.
4. Der Anwendungsservice kann verwendet werden, um Produktions- und Nicht-Produktionsumgebungen (DEV, QA, UAT usw.) bereitzustellen. Bei Bedarf können Nicht-Produktionsumgebungen herausgefiltert werden. Das Legacy-Attribut **used_for** ist dem Attribut **environment** zugeordnet. Sie sollten das Attribut **environment** verwenden.

Hinweis:
Einige Serviceangebote können auch die Umgebung des Angebots identifizieren.

Ergebnisse des Anwendungsfalls für Problem-Management

Das CSDM -Framework bietet Problem-Management -Kontext für Probleme, die sich auf die möglicherweise beteiligten CIs beziehen.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Auswirkungen und die Ursache zu ermitteln:

1. Füllen Sie das Attribut Konfigurationselement im Problemformular, Configuration_item, mit dem betroffenen CI-Element oder Service aus.
2. (Optional) Verwenden Sie die Attribute Service und Serviceangebot im Problemformular, um die Liste der zur Auswahl stehenden Konfigurationselemente einzugrenzen. Diese Funktion ist nicht mit Basissystem verfügbar und erfordert eine zusätzliche Konfiguration.
3. (Optional) Verwenden Sie die zugehörige Liste „Betroffene CIs“, um die CIs zu identifizieren, die das Problem möglicherweise verursacht haben.

Überlegungen zu Problem-Management

Berücksichtigen Sie bei der Implementierung des CSDM-Frameworks die folgenden Punkte.

- Anwendungsservice: Ein Anwendungsservice ist ein Servicetyp, der eine logische Darstellung eines bereitgestellten Anwendungsstapels darstellt.
- Anwendungsservice wird für ein Problem verwendet: Einige der Szenarien, in denen der Anwendungsservice für ein Problem verwendet werden kann, sind:
  - Das Problem bezieht sich auf ein Anwendungsproblem: In diesem Szenario wird der Anwendungsservice möglicherweise im Attribut „configuration_item“ im Problemformular ausgefüllt, das die eindeutige Bereitstellung eines Anwendungsstapels

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

darstellt. Beispielsweise wurde gemeldet, dass der Anwendungsservice von MyApp 3.0 Prod nicht verfügbar ist.

- Das Problem bei einem Infrastruktur-CI wirkt sich auf Geräte aus. In diesem Szenario kann der Anwendungsservice in der zugehörigen Liste „Betroffene Services“ des Problems, task_cmdb_ci_service, ausgefüllt werden, um den Anwendungsservice als einen der betroffenen Services zu identifizieren. Beispielsweise kann sich der Acme42-Server auf meinen Anwendungsservice von MyApp 3.0 Prod und andere zugehörige Services auswirken.

Servicekatalog-Produktübersicht

Mit Servicekatalog können Sie andere Kataloge erstellen (z. B. den Anforderungskatalog und Produktkatalog), die Selfservice-Möglichkeiten in dem Kanal bieten, den Sie verwenden möchten, z. B. das Selfservice-Portal, die mobile App oder Virtual Agent ((konventionelle Schnittstelle). Diese Produktübersicht soll Ihnen dabei helfen, zu verstehen, wie Schlüsselentitäten von Servicekatalog mit dem Core-Framework der CSDM funktionieren.

Sie können Katalogelemente erstellen, die zum Senden von Anforderungen verwendet werden können, z. B. Service- und Produktangebote. Sie können auch die Anforderungserfüllung standardisieren, um die Genauigkeit und Verfügbarkeit der Artikel in den Katalogen sicherzustellen.

Zusätzlich zu Angeboten, die mit der Anwendung Anforderungsmanagement für IT erfüllt werden, können Sie Datensatzersteller Servicekatalog verwenden, um Anforderungen oder Tickets in Nicht-IT-Anwendungen wie HR, Recht, Facilitys und beliebigen Datensätzen in beliebigen anwenderdefinierten Anwendungen zu übermitteln.

Servicekatalog und CSDM-Tabellen

Servicekatalog verwaltet und verwendet CSDM-Tabellen. Mehrere ServiceNow-Produkte profitieren von Servicekatalog und fügen der Anwendung Mehrwert hinzu.

CSDM Von verwaltete -Tabellen Servicekatalog

Servicekatalog verwaltet in erster Linie Business-Services in der Domäne Verkaufen/Verbrauchen. Technische Services werden auch von der Betriebsdomäne von Ereignismanagementaus angezeigt.

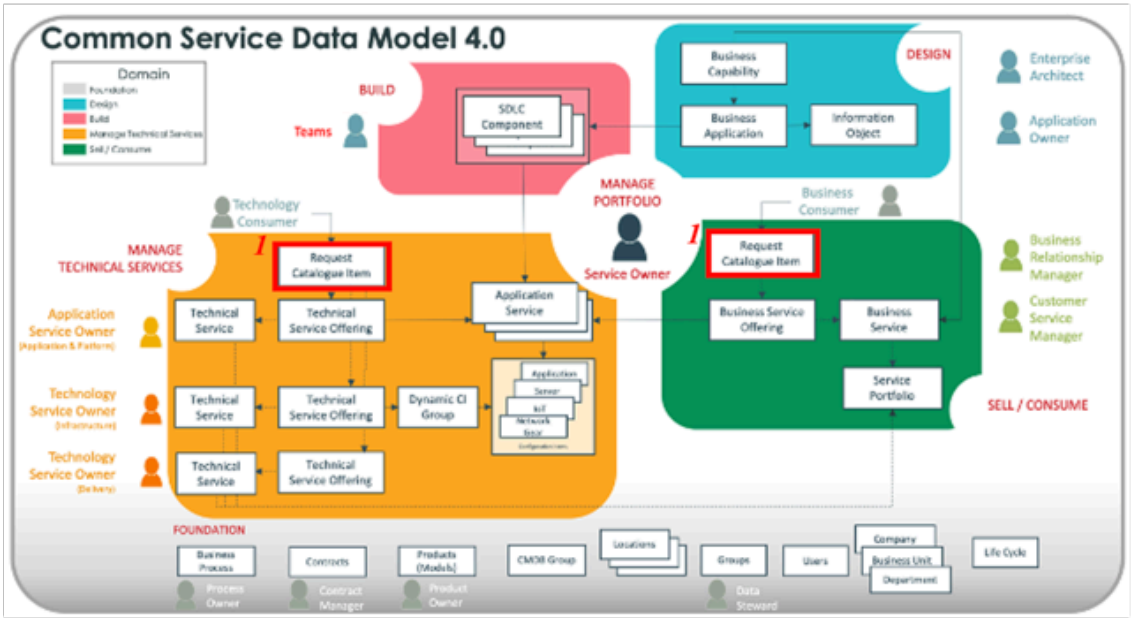
Servicekatalog verwaltet die Tabelle „Katalogelement“ [sc_cat_item]. Die Tabelle „Katalogelement“ erstellt Anforderungen in Anforderungsmanagement. Die Anforderungen haben normalerweise einen automatisierten, halbautomatisierten oder Geschäfts-Workflow zur Erfüllung der Anforderung, der aus Genehmigungen und Aufgaben bestehen kann. Wenn CIs Teil von Service-Portfoliomanagementsind, werden sie mit Serviceangeboten verknüpft. Wenn Sie ein Katalogelement verknüpfen, können Sie die Anforderungsaktivität für alle Katalogelemente nachverfolgen, die einem Serviceangebot zugeordnet sind. Ein Angebot kann mehrere Katalogelemente enthalten.

Die CIs können Folgendes umfassen:

- PC-Hardware-Artikel (pc_hardware_cat_item): Übermittelt Hardware-Asset-Anforderungen, die in Workflows von Asset-Management enthalten sind.
- PC-Software-Element (pc_software_cat_item): Übermittelt Software-Asset-Anforderungen, die in Workflows von Asset-Management enthalten sind.
- Datensatzersteller (sc_cat_item_producer): Übermittelt Anforderungen oder generiert Datensätze für andere als Anforderungsmanagement-Tabellen für Services, die nicht von Anforderungsmanagement betreut werden (z. B. HR-Fälle, Facility-Anforderungen oder Anfragen an die Rechtsabteilung).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSDM Von verwaltete -Tabellen Servicekatalog



CSDM Von der verwendete Tabellen Servicekatalog

1. Tabellen für Konfigurationselemente [cmdb_ci*]
2. Tabelle „Serviceangebot“ [sc_cat_item_subscribe]
3. Tabelle „Anwendungsservice“ [cmdb_ci_discovered_service]
4. Produktmodelltabellen [cmdb_model]

Hinweis:
Die folgenden Legacy-Beziehungen CMDB, die früher Zugriff auf Katalogelemente ermöglichten, werden nicht mehr unterstützt. Verwenden Sie zum Gewähren des Zugriffs die in der Tabelle aufgeführten neuen Beziehungen.

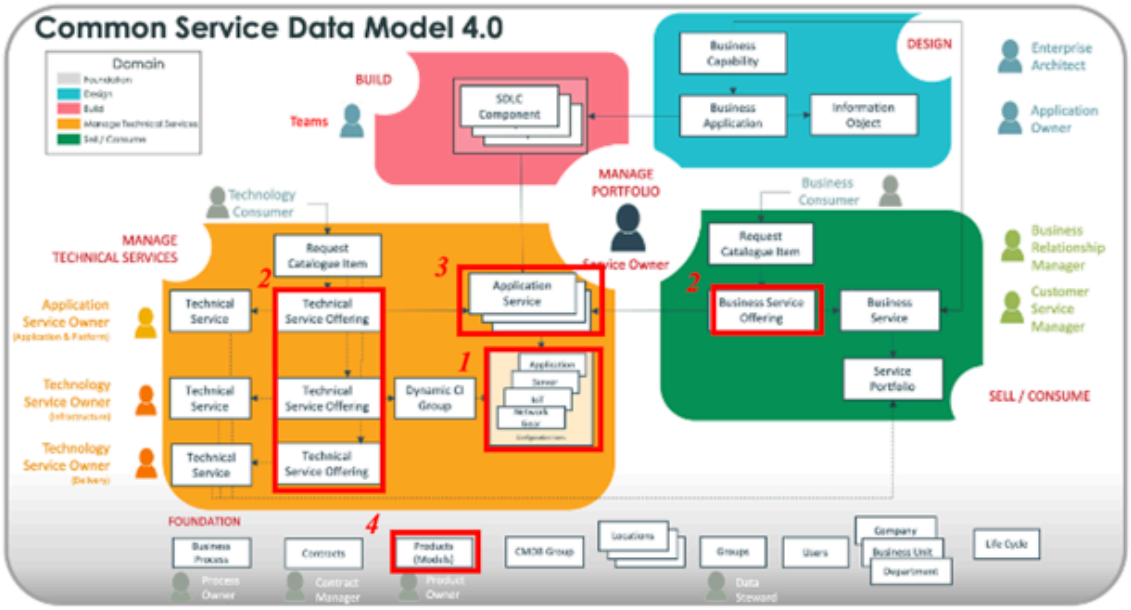
Beziehungstabellen

CMDB Tabelle	Beziehungstabelle für Katalogelemente	Stattdessen zu verwendende neue Beziehung
Benutzer (sys_user)	sc_cat_item_user_mtom, sc_cat_item_user_no_mtom	Anwenderkriterien
Gruppe (sys_user_group)	sc_cat_item_group_mtom, sc_cat_item_group_no_mtom	Anwenderkriterien
Abteilung (cmn_department)	sc_cat_item_dept_mtom, sc_cat_item_dept_no_mtom	Anwenderkriterien
Standort (smn_location)	sc_cat_item_location_mtom, sc_cat_item_location_no_mtom	Anwenderkriterien
Unternehmen (core_company)	sc_cat_item_company_mtom, sc_cat_item_company_no_mtom	Anwenderkriterien

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSDM Von der verwendete Tabellen Servicekatalog



Produkte, die von profitieren Servicekatalog

Service-Portfoliomanagement (Service-Portfoliomanagement)

Bindet Katalogelemente an Serviceangebote. Ermöglicht Serviceverantwortlichen das Erstellen und Verwalten von Katalogelementen und sorgt für mehr Transparenz in den Serviceangeboten.

Hardware Asset Management und Software Asset Management

Mit dem Selfservice-Katalog können Sie ein Asset bestellen und die Servicebereitstellung nachverfolgen.

Human Resources (HR)

Macht den Ersteller (Datensatzersteller) von HR-Fällen verfügbar und zeigt den Datensatzersteller in den relevanten Selfservice-Katalogen an (z. B. Portal, Mobile und Virtual Agent).

Kundenservice-Management (CSM)

Macht den Ersteller (Datensatzersteller) von Kundenservicefällen verfügbar und zeigt den Datensatzersteller in den relevanten Selfservice-Katalogen an (z. B. Selfserviceportal, Mobile und Virtual Agent).

Servicekatalog – Anwendungsfall

Sie können anwenderdefinierte Kataloge erstellen, in denen Sie Elemente anfordern können, z. B. einen bestimmten Service oder ein bestimmtes Produkt. In diesem Anwendungsfall stellt ServicekatalogCSDM eine Verbindung von [] zu den Serviceangeboten und Services bereit.

Servicekatalog – Anwendungsfall

Kataloge enthalten Katalogelemente und sind die Ausgangspunkte für den Zugriff auf verfügbare Services. Anforderungskataloge und Produktkataloge sind zwei der angepassten Kataloge, die Sie über Servicekatalogerstellen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ein Anforderungskatalog ist eine Liste geschäftlicher und technischer Produkte, Services, Servicezusageoptionen und Angebote, die Sie bestellen können.

- Ein Produktkatalog ist ein Satz von Informationen zu einzelnen Modellen. Ein Modell ist eine bestimmte Version oder Konfiguration eines Assets. Asset-Manager verwenden Produktkatalog als zentrales Repository für Modellinformationen.

Hauptfunktionen des Anwendungsfalls für Servicekatalog

Digital-Portfoliomanagement (DPM) verwendet das Framework CSDM, um im Serviceportfolio zu navigieren. Anschließend können Sie das Serviceportfolio verwenden, um die Services und die zugehörigen Serviceangebote, Katalogelemente, Abhängigen, Abhängigkeiten, Metrik-Rollups, Kosten und Initiativen zu finden. Die zugehörigen Metriken werden mithilfe des Frameworks CSDM mit den zugehörigen Tabellen aggregiert.

Katalogelemente

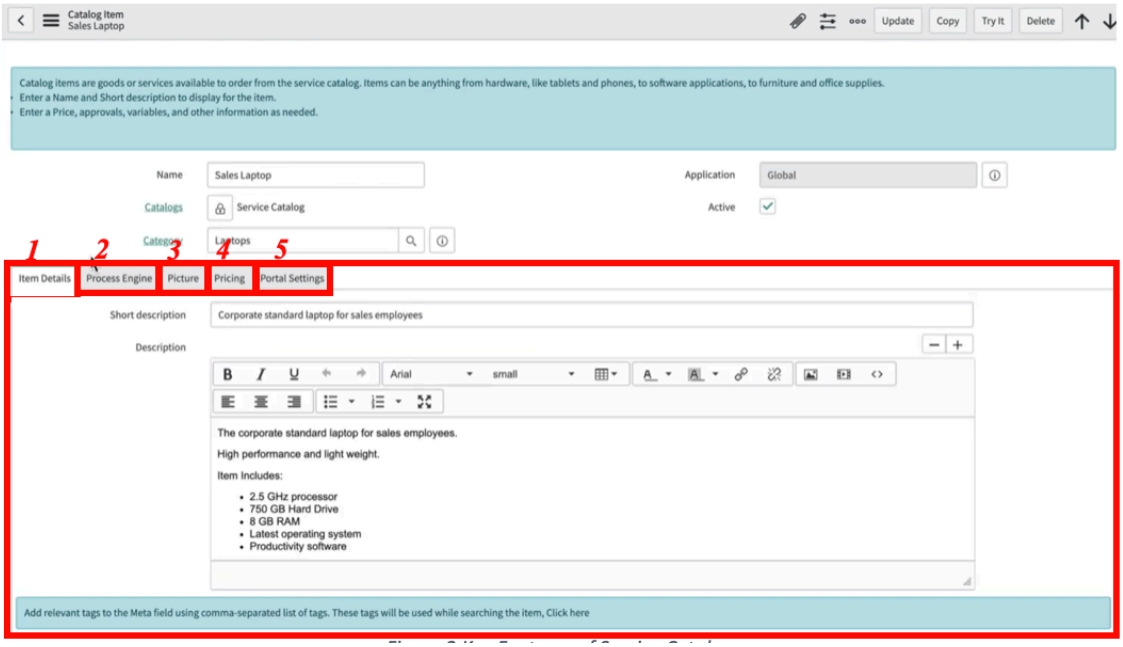
Ein Katalogelement ist ein Element oder ein Service, das bzw. den Sie im Katalog anfordern können. Ein Service kann mehrere Katalogelemente enthalten. Katalogelemente werden im Katalogportal aufgeführt und stehen den Benutzern zur Verfügung, die sie benötigen (entweder über Abonnement oder Jobverantwortlichkeit). Jedes Katalogelement ist mit einem Serviceangebot verknüpft.

Das Formular „Katalogelement“ enthält die folgenden Registerkarten.

- Artikeldetails: Beschreibung des Katalogelements.
- Prozess-Engine: Der definierte Prozess, der zur Erfüllung der Anforderung eines Katalogelements verwendet wird.
- Bild: Bild, das zur Darstellung des Katalogelements verwendet wird, wenn es im Katalog angezeigt wird.
- Preisgestaltung: Preisdetails für das Katalogelement.
- Portaleinstellungen: Stellt spezifische Einstellungen für die Interaktion mit dem Katalogelement im Katalogportal bereit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Katalogelement“



Produktkatalog – Anwendungsfall

Geben Sie mit Produktkatalog Informationen zu einem Produktmodell an. Produktmodelle sind bestimmte Versionen oder Konfigurationen eines Assets. Asset-Manager verwenden Produktkatalog als zentrales Repository für Modellinformationen.

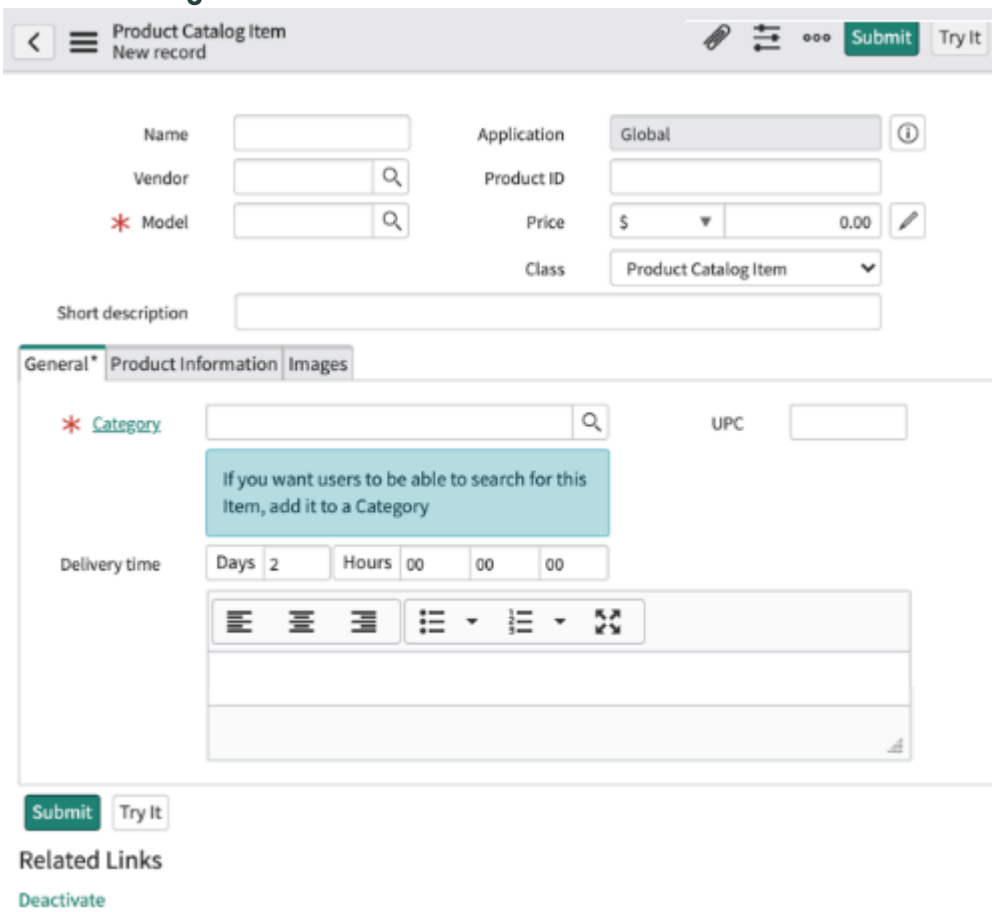
Ein detailliertes und gut gepflegtes Produktkatalog kann mit den Servicekatalog-, Asset-, Beschaffungs-, Anforderungs-, Vertrags- und Lieferanteninformationen koordiniert werden. In Produktkatalog veröffentlichte Modelle werden automatisch in Servicekatalogveröffentlicht. Servicekatalog enthält Informationen zu Waren (Modellen) und Services. Wenn das Modell von mehreren Lieferanten verfügbar ist, kann ein Modell mehrfach aufgeführt werden. Modelle sind in Asset-Managemententhalten.

Hauptfunktionen des Anwendungsfalls für Produktkatalog

In diesem Anwendungsfall können Sie Hardware- und Softwareproduktinformationen als Elemente in Produktkatalogaufnehmen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Produktkatalog Elemente



Ergebnisse von Anwendungsfall Produktkatalog .

Das CSDM -Framework stellt sicher, dass Produktmodelle im Katalog verfügbar sind und dass Prozesse definiert sind, um die Modelle zu verbrauchen.

Überlegungen zu Servicekatalog

Berücksichtigen Sie bei der Implementierung des CSDM-Frameworks die folgenden Punkte.

- Produktkatalog baut auf Servicekatalogauf. Produktkataloge geben die Produktmodelle an, die zur Verwendung verfügbar sind. Produktspezifische Attribute werden in jedem Katalogelement erfasst. Sie können Produktkataloge für jeden Produkttyp in Ihrem Portfolio erstellen.
- Sie können Katalogtypen erstellen, die die Typen der angebotenen Produkte und Services widerspiegeln.

CSDM-Begriffe

Die meisten ServiceNow -Produkte und Now Platform -Anwendungen sind eng mit Gemeinsames Servicedatenmodellverbunden. Diese Begriffe werden im gesamten Feld Now Platformverwendet.

Anwendung

Alle bereitgestellten Programme, Module oder Programmgruppen, die in einer Computerinfrastruktur bestimmte Funktionen bereitstellen. Definiert das Verhalten und verfügt über bestimmte Funktionen, die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

damit verknüpft sind. Anwendungen sind normalerweise erkennbare Funktionalitäten, z. B. Apache Web Server.

Anwendungsservice

Eine Reihe verbundener Anwendungen und Hosts, die für die Bereitstellung eines Service konfiguriert sind Ein Anwendungsservice ist eine logische Darstellung eines bereitgestellten Systems oder Anwendungsstapels. Mit Anwendungsservices können Sie Zuordnungen und Change-Historien für Services anzeigen. Beispielsweise kann die Anwendung Ereignismanagement die Serviceleistung überwachen und Integritätsprobleme für Anwendungsservices identifizieren.

Asset

Ein Element, dessen finanzieller Wert nachverfolgt wird. Viele Assets sind CIs und viele CIs sind Assets, aber das ist nicht immer der Fall. Assets haben einen Lebenszyklus mit finanziellen Aspekten, z. B. Microsoft 365.

Katalog

Ein Katalog (manchmal auch als Anforderungskatalog oder Serviceanfragekatalog bezeichnet) ist ein Satz von geschäftlichen und technischen Produkten, Services, Servicezusageoptionen und Angeboten, die Benutzer auf Selfservice-Basis bestellen können. Sie können einen Katalog verwalten, um Ihre verfügbaren Produkte und Services Benutzern als Katalogelemente zu präsentieren. Kataloge (z. B. der Servicekatalog Human Resources [HR]) helfen bei der Verwaltung von Services, auf die Benutzer zugreifen können. Kataloge enthalten Katalogelemente und sind der Ausgangspunkt für den Zugriff auf verfügbare Services.

Katalogelement

Ein Katalogelement ist ein Element oder ein Service, das bzw. den Sie im Katalog anfordern können. Ein Service (z. B. der Mitarbeiter-Onboarding-Katalog) kann mehrere Katalogelemente anbieten. Katalogelemente werden im Serviceportal aufgeführt und stehen den Benutzern zur Verfügung, die sie benötigen (entweder über Abonnement oder Jobverantwortung). Jedes Katalogelement ist mit einem Serviceangebot verknüpft.

CSDM – Referenz

Referenzthemen enthalten detaillierte Beschreibungen von Tabellen, Eigenschaften, Formularen und Rollen, die im Framework CSDM verwendet werden.

Grundlagen

CSDM Begriffe

CI-Beziehungen in der CSDM

Zuordnung von [CSDM -Konzepten zu CMDB -Tabellen

Lebenszyklen

Dokumentlebenszyklus

Lebenszyklus der Hardware

Lebenszyklus des Standorts

Logischer Lebenszyklus

Produktlebenszyklus

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSDM Begriffe

Die meisten ServiceNow -Produkte und Now Platform -Anwendungen sind eng mit Gemeinsames Servicedatenmodellverbunden. Diese Tabelle definiert Begriffe, wie sie in Now Platformverwendet werden.

Allgemeine CSDM-Begriffe

Benennung	Definition	Notizen
Anwendung	Alle bereitgestellten Programme, Module oder Programmgruppen, die in einer Computerinfrastruktur bestimmte Funktionen bereitstellen.	Definiert das Verhalten und verfügt über bestimmte Funktionen, die damit verknüpft sind. Anwendungen sind normalerweise erkennbare Funktionalitäten, z. B. Apache Web Server.
Anwendungsservice	Ein Servicetyp, bei dem es sich um die logische Darstellung eines bereitgestellten Anwendungsstapels handelt.	Beispiele für Anwendungsservices sind Hosting, Datensicherung und Wiederherstellung. **Hinweis:** Anwendungen und Anwendungsservices haben keine 1:1-Beziehung. Ein Anwendungsservice kann mehrere Anwendungen enthalten. Eine Anwendung kann in mehreren Anwendungsservices enthalten sein. Weitere Informationen finden Sie unter Überwachen Sie die Integrität von Anwendungsservices im Dashboard „Anwendungsservices“..
Asset	Ein Element, dessen finanzieller Wert nachverfolgt wird.	Viele Assets sind CIs und viele CIs sind Assets, aber das ist nicht immer der Fall. Assets haben einen Lebenszyklus mit finanziellen Aspekten, z. B. Microsoft 365.
Geschäftsanwendung	Stellt alle Software- und Infrastrukturumgebungen (Entwicklung, Test, Produktion) dar, die für die Bereitstellung von Funktionen konfiguriert sind.	Dient zur Steigerung der Produktivität und zur präzisen Ausführung anderer Geschäftsfunktionen. Beispiel: Dell Online.
Geschäftsfähigkeit	Allgemeine Fähigkeiten, die ein Unternehmen benötigt, um ein Geschäftsmodell umzusetzen oder eine Aufgabe zu erfüllen.	Wird normalerweise im Kontext der Ausführung einer oder mehrerer spezifischer Aufgaben beschrieben, um Geschäftsergebnisse zu erzielen. Zum Beispiel das Bedarfsmanagement (Demand-Management) oder die Finanzplanung.
Geschäftsservice	Ein Business-Service ist ein Servicetyp, der für geschäftliche Anwender veröffentlicht wird. Ein Business Service implementiert normalerweise eine oder mehrere Geschäftsfähigkeiten.	Normalerweise bestellen Geschäftskunden Business-Services. Geschäftskunden können das gewünschte Angebot und die zugesagten Servicestufen über Servicekatalogauswählen. Beispiel: Beschaffung, Versand und Finanzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Allgemeine CSDM-Begriffe (Fortsetzung)

Benennung	Definition	Notizen
		• Ein Business-Service ist ein operatives CI. • Ein Business-Service muss ein Service auf einer Ebene sein und darf keine Hierarchie von Business-Services darstellen. • Ein Business Service kann für Auswirkungen auf Incident, Problem und Change sowie für Genehmigungen für Change verwendet werden. • Ein Business-Service muss auf den Verbraucher oder Verkäufer ausgerichtet sein.
Konfigurationselement bzw. Configuration Item (CI)	Physische und logische Komponenten einer Infrastruktur, die aktuell oder in Kürze der Konfigurationsverwaltung unterliegen.	Kann ein einzelnes Modul wie ein Server, eine Datenbank oder ein Router sein, aber auch ein komplexeres Element wie ein vollständiges System. Zum Beispiel ein Webserver, eine Datenbank oder eine Infrastruktur.
Betriebsmodell	Eine abstrakte und idealerweise visuelle Darstellung (Modell), wie ein Unternehmen seinen Kunden oder Begünstigten einen Mehrwert bietet.	Stellt normalerweise die verschiedenen Elemente der Funktionsweise einer Organisation dar. Es umfasst in der Regel Strategiepositionen wie das Innovationsmodell, den Grad der intelligenten Automatisierung, die Branchenausrichtung, Anbieterbereitstellungsmodelle und die Geschäftserwartungen der IT.
Portfolio	Sammlung von Services, Produkten, Projekten oder Anwendungen.	Dient dazu, ähnliche Elemente für ein Unternehmen gemeinsam zu verwalten. Portfolios können nach Zielen, Fähigkeiten und Organisationen wie Projekten oder Services gruppiert werden.
Service	Mittel, um Kunden einen Mehrwert zu bieten, indem Benutzern die Erzielung von Ergebnissen ermöglicht wird, ohne dass sie bestimmte Kosten und Risiken tragen müssen.	Hat normalerweise drei Aspekte: • Interaktion • Angebot • Servicesystem ServiceNow bietet drei grundlegende Servicetypen an: • Business • Technisch • Anwendung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Allgemeine CSDM-Begriffe (Fortsetzung)

Benennung	Definition	Notizen
		Sie können die Basistypen erweitern, um sie an die Servicetypen in Ihrer Organisation anzupassen.
Servicekatalog	Bietet eine Ansicht der Verbrauchsmaterialien für verfügbare Produkte, Services, Servicezusageoptionen und Angebote.	Hilft bei der Verwaltung der Services, auf die ein Benutzer zugreifen kann. Außerdem sind Kataloge der Ausgangspunkt für den Zugriff auf verfügbare Services. Beispiel: IT-Servicekatalog.
Servicezusage	Definiert die Verpflichtungen zur Servicebereitstellung, auf die sich der Verbraucher und der Anbieter geeinigt haben.	Oft werden sie in Form von Verträgen wie Servicelevel-Vereinbarungen, Vereinbarungen auf Betriebsebene und Verträgen mit Drittparteien festgehalten. Servicezusagen umfassen bestimmte Leistungsmerkmale, die ein Angebot von einem anderen unterscheiden.
Serviceangebot	Schichtung eines Service nach Fähigkeit, Verfügbarkeit, Preisgestaltung und Paketierungsoptionen.	Für einen bestimmten Service können verschiedene Leistungsniveaus und Funktionen verfügbar gemacht werden. Zum Beispiel ITSM Standard und ITSM Pro.
Technischer Service	Ein Servicetyp, der für Serviceverantwortliche veröffentlicht wird und normalerweise einen Business- oder Anwendungsservice verbessert	In der Regel von Serviceverantwortlichen bestellbar. Serviceverantwortliche können das gewünschte Angebot und die zugesagten Servicestufen über den Servicekatalog auswählen. Beispiel: Computer, Speicher und Netzwerke.

CSDM Lebenszyklusbedingungen

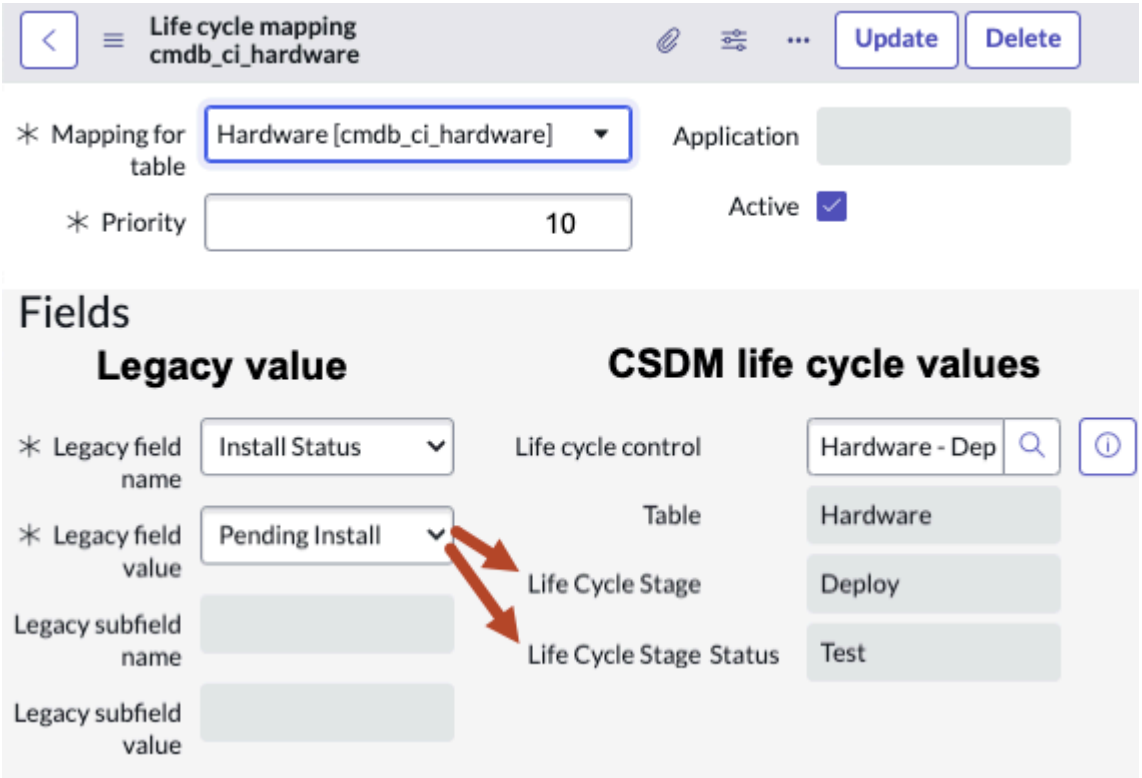
Die meisten ServiceNow -Produkte und Now Platform -Anwendungen sind eng mit Gemeinsames Servicedatenmodellverbunden. Diese Tabelle definiert Begriffe, wie sie in Now Platformverwendet werden.

Zuordnungstabelle für den Lebenszyklus

Basissystem enthält die Lebenszykluszuordnungstabelle [life_cycle_mapping]. Die Tabelle ist bereits ausgefüllt mit Zuordnungen zwischen häufig verwendeten Legacy-Statuswerten und den entsprechenden Statuswerten für CSDM *Lebenszyklusphase* und *Lebenszyklusphase*. Jeder Datensatz in der Tabelle (als Zuordnungsregel bezeichnet) gibt an, wie ein Legacy-Statuswert basierend auf seiner Tabelle dem am besten geeigneten CSDM Lebenszyklus-Wertepaarzugeordnet wird.

Die Tabelle enthält normalerweise mehrere Datensatzeinträge pro Klasse, wobei jeder Eintrag einen bestimmten Legacy-Status einem Lebenszyklus-Wertepaarzuordnet. Wenn für eine Klasse mehrere Datensatzeinträge vorhanden sind, werden die Einträge nach Wichtigkeit und Wahrscheinlichkeit priorisiert, dass sie relevante Werte für den Zuordnungsprozess enthalten. Die Regel mit der höchsten Priorität wird verwendet, wenn mehrere Kandidatenregeln gelten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Siehe Ordnen Sie Legacy-Statuswerte Lebenszykluswerten CSDM zu und Wie Lebenszykluswerte für Asset, CI und IBI synchronisiert werden.

Begriffe im Zusammenhang mit dem Lebenszyklus

CI

Configuration Item: Datensatz in der CMDB-CI-Tabelle [cmdb_ci].

Lebenszyklus-Wertepaar

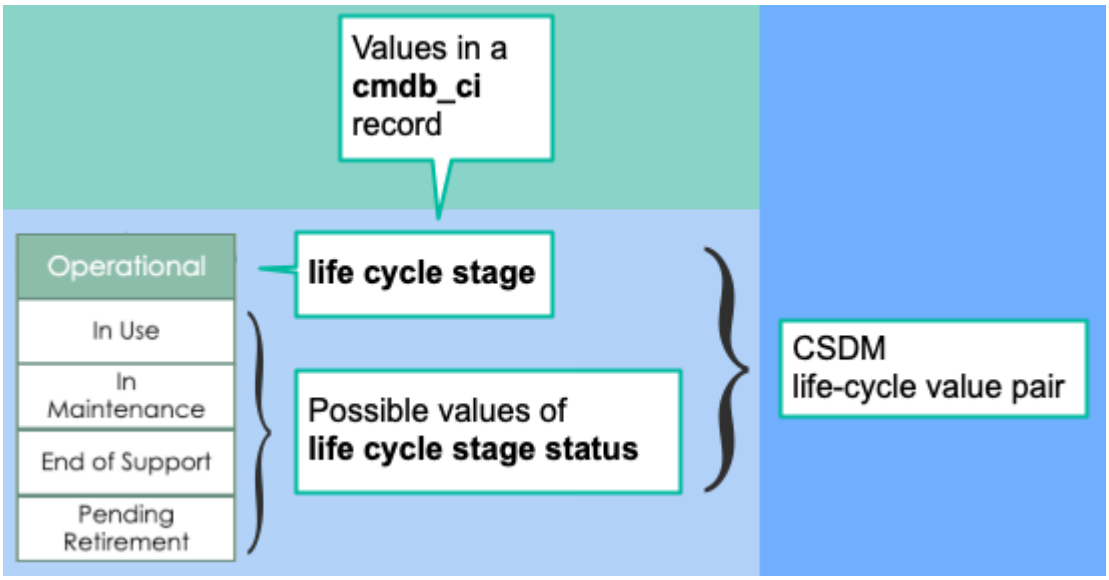
Ein Lebenszyklus-Wertepaar ist die Kombination *aus Lebenszyklusphase* und *Statuswerten* der Lebenszyklusphase für ein CI, Asset oder IBI über den Lebenszyklus einer Produktinstanz. Das Wertepaar beschreibt den Lebenszyklusstatus der Produktinstanz vollständig.

Der Standard CSDM Lebenszyklus-Wertepaar deckt alle Phasen des Lebenszyklus einer Produktinstanz ab.

- Ein `life cycle stage` ist eine der allgemeinen Phasen, die ein CI durchläuft, von der Einführung oder Beschaffung bis zur Außerbetriebnahme und dem Ende der Lebensdauer.
- `life cycle stage status` ist der jeweilige Status eines CI innerhalb seiner aktuellen Lebenszyklusphase.

Beispielsweise kann ein Hardware-CI in der Phase „ **Operativ** “ den Status im Laufe der Zeit von „ **In Gebrauch** “ zu „ **In Wartung** “ zu „ **Ende des Supports**“ ändern. Ein anderes Hardware-CI kann von „ **In Gebrauch** “ zu „ **Ende des Supports** “ wechseln, ohne sich jemals im Status „ **In Wartung** “ befunden zu haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Veraltete CI-Werte

Werttypen, die vor der Implementierung von CSDM Lebenszykluswerten vorhanden waren:

- Installationsstatus
- Betriebsstatus
- Hardwarestatus
- Hardware-Substatus

Asset

Produktions-Asset: Datensatz in der Asset-Tabelle [alm_asset].

Installationsbasiselement (IBI)

Install-Base-Item: Datensatz in der Tabelle „Installationsbasiselement“ [sn_install_base_item]. Jedes Element, das als Service bereitgestellt oder an Ihren Kunden verkauft wird, wird als Installationsbasiselement (Install Base Item, IBI) nachverfolgt. Die Tabelle „Modellkategorie“ ordnet Asset, CI und IBI für das Element zu.

Produktinstanz

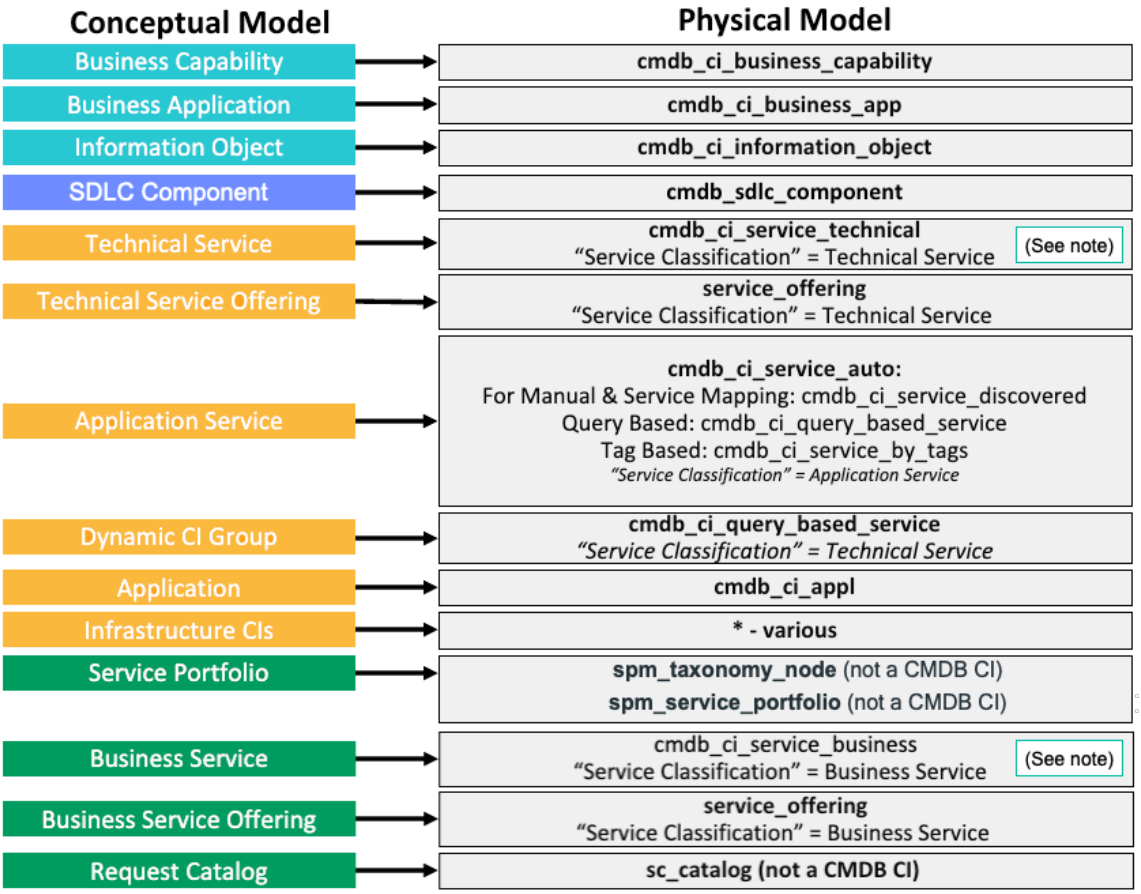
Eine Produktinstanz (PI) besteht aus einem operativen Asset (Asset), einem Installationsbasiselement (IBI) und einem Configuration Item (CI). Ein PI ist eine logische Gruppierung des [Assets/CI/IBI], die Instanzen von Produkten (Waren und Services) während ihrer Lebenszyklen in den Anwendungen und Workflows von ServiceNow darstellt. Mögliche Formulierungen:

- Asset+CI+IBI
- Asset+CI
- Asset+IBI

Zuordnung von [CSDM -Konzepten zu CMDB -Tabellen

Die Objekte im konzeptionellen Framework CSDM müssen den physischen Modellobjekten (CIs und CI-Klassentabellen) in CMDBzugeordnet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Business-Services und technische Services stellen über den spm_taxonomy_node eine Verbindung zu „spm_service_portfolio“ her. Weitere Informationen finden Sie unter Service Portfolio Management taxonomy .

CSDM-Videos im ServiceNow Community

Wiedergabeliste aller CSDM-Videos

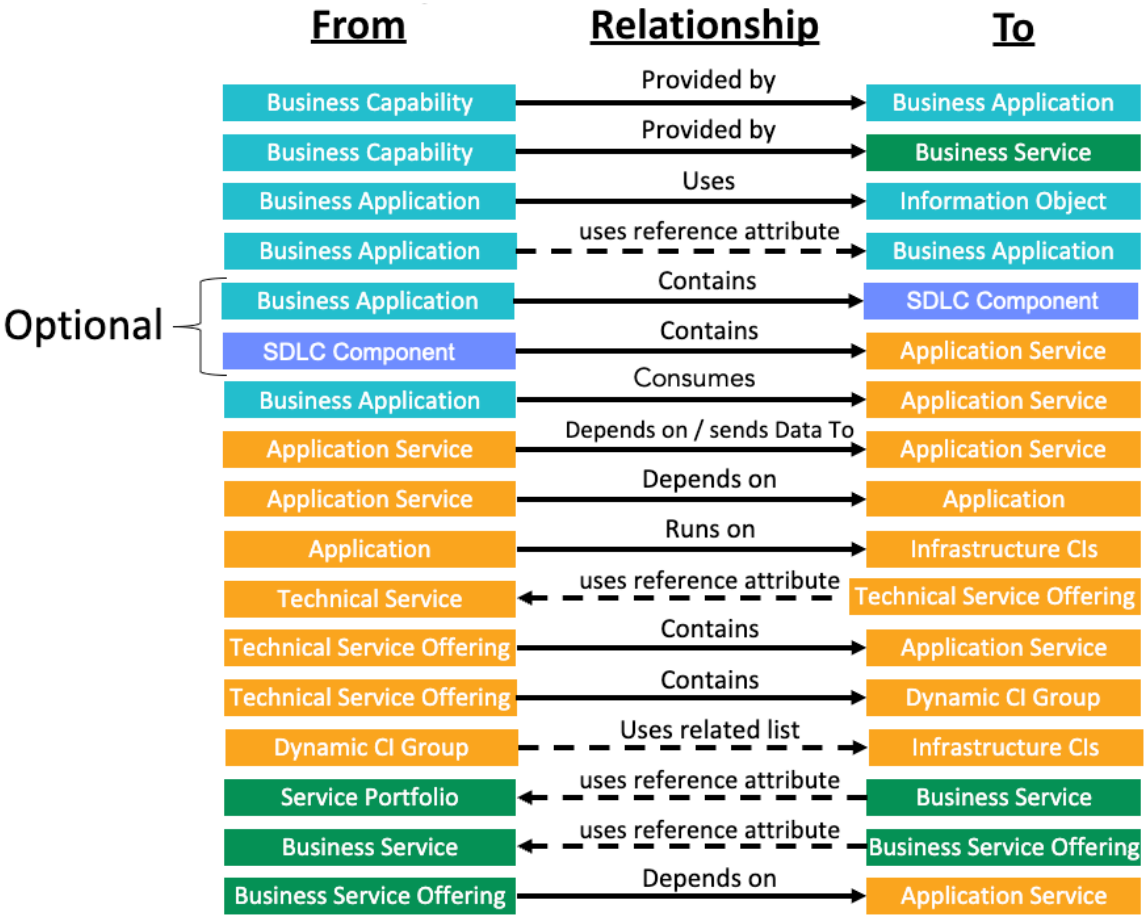
CI-Beziehungen in der CSDM

Richten Sie für eine möglichst effektive Konfigurationsverwaltung Beziehungen zwischen den Objekten und Configuration Items (CIs) im konzeptionellen CSDMein.

Erforderliche CSDM -Beziehungen

- Die meisten Funktionen und Produkte, z. B. die Risikobewertung für Technology Portfolio Management und Anwendungs-Portfoliomanagement (APM), hängen von den -Beziehungen ab.
- Die Beziehungen, die normalerweise als Teil von Service-Mapping und Discovery erstellt werden, sind der Standard für Infrastruktur-CIs. Wenn Sie die Elemente manuell zuordnen, überlegen Sie, wie Discovery sie behandelt hätte.
- Nicht alle Objekte im konzeptionellen Modell [CSDM sind CMDB -Tabellen, und nicht alle Objekte haben Beziehungen. Möglicherweise müssen Sie einige der folgenden erforderlichen Beziehungen erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Business-Services und technische Services stellen über den spm_taxonomy_node eine Verbindung zu „spm_service_portfolio“ her. Weitere Informationen finden Sie unter Service Portfolio Management taxonomy .

Ressourcen in ServiceNow Community

Eine ausführliche Erklärung der Rolle des Referenzattributs für Geschäftsanwendungen bei der Verwaltung von Plattformen aus der Perspektive CSDM finden Sie in diesem Artikel in der Community ServiceNow.

Wiedergabeliste aller CSDM-Videos

Wie Lebenszykluswerte für Asset, CI und IBI synchronisiert werden

Ihre Organisation profitiert erheblich von Ihren Now Platform -Anwendungen, wenn Sie die Möglichkeit nutzen, Legacy-Statuswerte direkt den Werten CSDM `life cycle stage` und `life cycle stage status` zuordnen und die Werte in Zukunft automatisch zu synchronisieren.

Wie Asset-, CI- und IBI-Lebenszykluswerte synchronisiert werden

Jedes Element, das als Service bereitgestellt oder an Ihren Kunden verkauft wird, wird als Installationsbasiselement (Install Base Item, IBI) nachverfolgt. Die Tabelle „Modellkategorie“ ordnet Asset, CI und IBI für das Element zu.

Synchronisierung zwischen Asset und IBI

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardmäßig synchronisiert das System Lebenszykluswerte zwischen Asset und IBI mithilfe von CSDM `life cycle stage` und `life cycle stage status` Lebenszyklus-Wertepaare.

Synchronisieren Sie zwischen Asset und CI

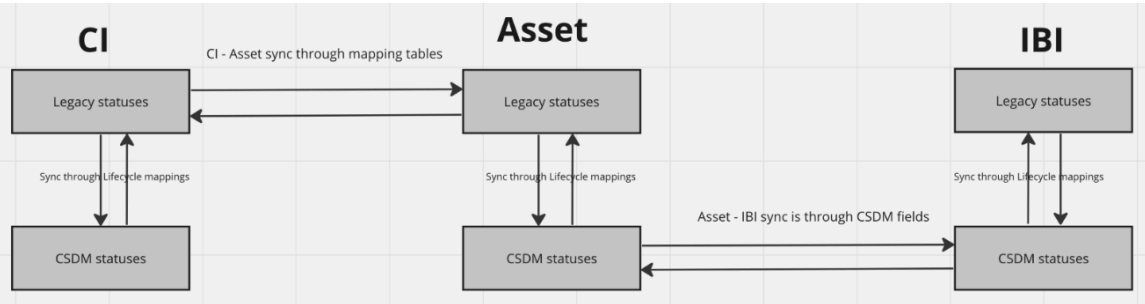
Wenn das Plugin CSDM (csdm.lifecycle.migration.activated) in Ihrer -Instanz aktiviert ist, hängt die Synchronisierung zwischen Asset- und CI-Tabellen von der Einstellung der Systemeigenschaft `csdm.lifecycle.sync.between.ci.and.asset.activated` ab:

- Wenn die Eigenschaft auf „true“ festgelegt ist, synchronisiert das System die Werte CSDM `life cycle stage` und `life cycle stage status` direkt. Diese Option bietet erhebliche Vorteile für Ihre Organisation.

  Wichtig:
  Die Eigenschaft wird auf „true“ festgelegt, wenn Sie in der **Listenansicht der Lebenszykluszuordnungen** die Option Lebenszyklussynchronisierung aktivieren auswählen.

- Wenn die Eigenschaft auf „false“ (Standard) festgelegt ist, erfolgt die Synchronisierung über die Legacy-Werte für **Status** und **Substatus**.

Lebenszyklussynchronisierung, wenn die Systemeigenschaft auf „falsch“ festgelegt ist (Standardeinstellung)



Wenn das Plugin CSDM „ (csdm.lifecycle.migration.activated) in Ihrer Instanz aktiviert ist und die Systemeigenschaft `csdm.lifecycle.sync.between.ci.and.asset.activated` auf „false“ festgelegt ist:

Synchronisierung der Aktualisierungen von Asset zu IBI und CI

Aktualisierungen, die am **Status- oder Substatus-Wert** eines Assets vorgenommen werden, werden mit dem zugehörigen IBI und CI synchronisiert. Wenn beispielsweise der **Wert** für den Status des Assets auf „ **In Gebrauch**“ aktualisiert wird, erfolgt die Synchronisierung wie folgt:

- Die Werte `life cycle stage` und `life cycle stage status` des **Assets** werden auf „Funktionsfähig“ und „ **In Gebrauch**“ gesetzt. Diese Werte werden dann mit den Werten `life cycle stage` und `life cycle stage status` des IBI-Assets synchronisiert.
- Die Werte für **Status** und **Substatus** des CI werden in „ **Installiert** “ und „ **In Gebrauch**“ geändert.

Synchronisierung von Aktualisierungen von IBI mit Asset und CI

Aktualisierungen, die an den Werten `life cycle stage` und `life cycle stage status` eines IBI-Assets vorgenommen werden, werden über die Werte CSDM mit den Legacy-Werten für **Status** und **Substatus** des Assets synchronisiert. Die Legacy-Werte des Asset werden dann mit dem zugehörigen CI synchronisiert. Wenn beispielsweise die Werte für

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

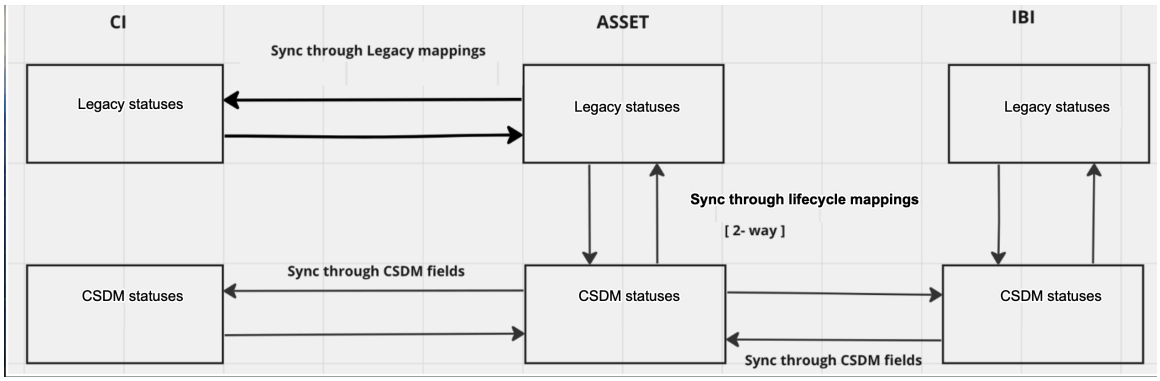
life cycle stage und *life cycle stage status* eines IBI-Assets auf „ **Defekt** “ und „ **Auf Lager**“ aktualisiert werden, erfolgt die Synchronisierung wie folgt.

1. Die Werte *life cycle stage* und *life cycle stage status* des Assets werden in **Auf Lager** und **Defekt**geändert. Diese Werte werden mit den Werten für **Status** und **Substatus** des Assets synchronisiert.
2. Die Werte für **Status** und **Substatus** des Asset werden dann mit dem zugehörigen CI synchronisiert.

Synchronisierung von Aktualisierungen von CI zu Asset und IBI

Aktualisierungen, die an den Werten für **Status** und **Substatus** eines CI vorgenommen werden, werden mit dem zugehörigen Asset synchronisiert. Die Legacy-Werte des Asset werden dann über die Werte CSDM] mit den Werten *life cycle stage* und *life cycle stage status* des IBI-Assets synchronisiert. Wenn beispielsweise die Werte für **Status** und **Substatus** eines CI auf **Deaktiviert** und **Gespendet**aktualisiert werden, ändern sich die entsprechenden Werte des Assets. Die Änderungen am Asset werden mit dem IBI-Asset synchronisiert, und die Werte für *life cycle stage* und *life cycle stage status* werden in „ **Ende der Lebensdauer** “ und „ **Deaktiviert**“ geändert.

Lebenszyklussynchronisierung, wenn die Systemeigenschaft auf „wahr“ festgelegt ist



Synchronisierung von Aktualisierungen von Asset zu CI und IBI

Aktualisierungen, die an den Legacy-Werten für **Status** und **Substatus** des Assets vorgenommen werden, werden zwischen Asset und CI wie folgt synchronisiert:

- Die Werte *life cycle stage* und *life cycle stage status* des Assets werden mit Werten aktualisiert, die den Legacy-Werten für **Status** und **Substatus** des Assets zugeordnet sind.
- Die Werte für **Status** und **Substatus** des Asset werden dann direkt mit den Legacy-Werten des zugehörigen CI synchronisiert.
- Die Werte *life cycle stage* und *life cycle stage status* des Asset werden dann direkt mit dem zugehörigen CI synchronisiert.

Die Synchronisierung von Aktualisierungen von Asset zu IBI erfolgt jedoch nur über CSDM Lebenszyklus-Wertepaare.

Synchronisierung von Aktualisierungen von IBI mit Asset und CI

Aktualisierungen der Werte *life cycle stage* und *life cycle stage status* des IBI werden wie folgt synchronisiert:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Legacy-Werte für **Status** und **Substatus** des Asset werden mit CSDM Lebenszyklus-Wertepaaresynchronisiert.
- Die Legacy-Werte des Asset werden mit den Legacy-Werten des zugehörigen CI synchronisiert.
- Die Lebenszyklus-Wertepaare des Assets werden direkt mit dem zugehörigen CI synchronisiert.

Synchronisierung von Aktualisierungen von CI zu Asset und IBI

Aktualisierungen der Werte *`life cycle stage`* und *`life cycle stage status`* eines CI werden wie folgt synchronisiert:

- Die Werte *`life cycle stage`* und *`life cycle stage status`* des CI werden direkt mit dem zugehörigen Asset synchronisiert.
- Die Legacy-Werte des Asset werden dann mit den Werten aktualisiert, die den Werten CSDM zugeordnet sind.
- Die Legacy-Werte des Asset werden dann mit dem zugehörigen CI synchronisiert.
- Die Legacy-Werte des IBI werden über CSDM Lebenszyklus-Wertepaaremit dem Asset synchronisiert.

Zugehörige Informationen

Asset and CI management

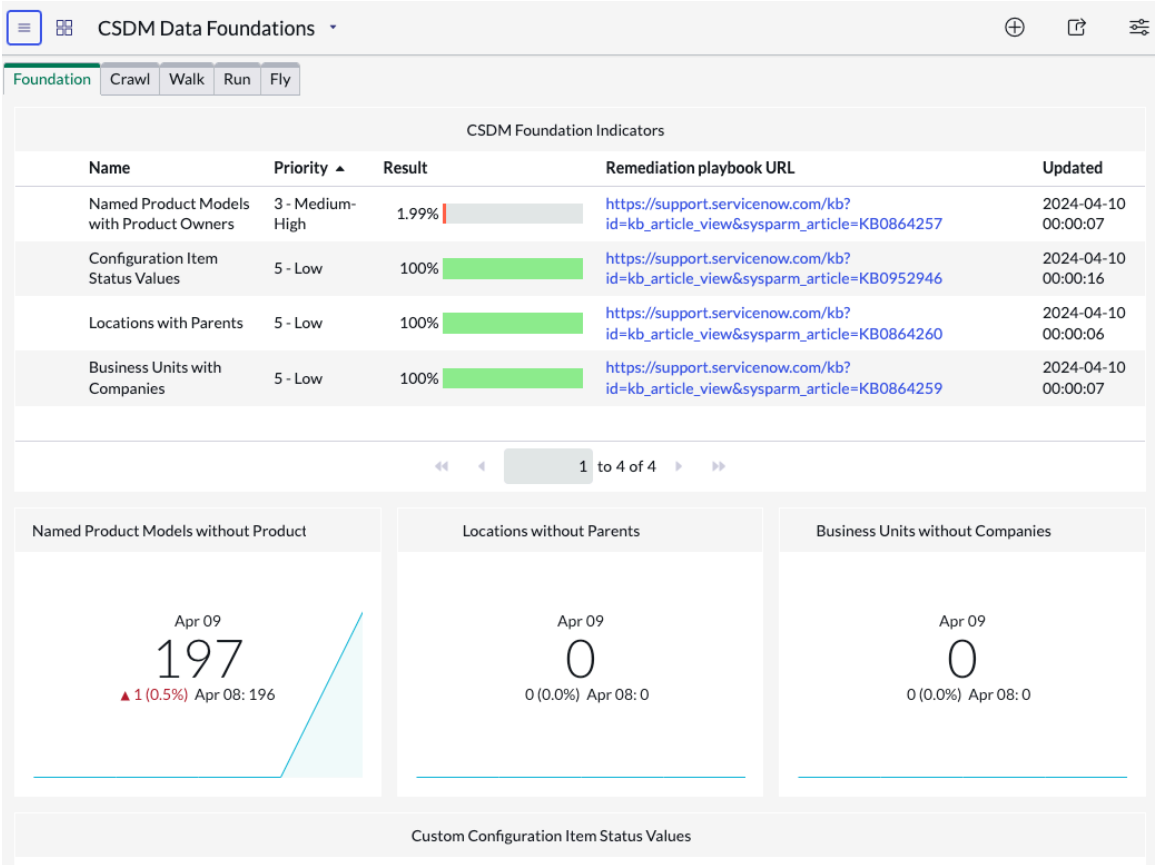
Berichte über die Phase „Grundlage“ im Dashboard „ CSDM Datengrundlagen

Grundlagendomänenberichte im Dashboard CSDM „ Datengrundlagen“.

Berichte auf der Registerkarte „Grundlagen“.

In diesem Beispiel zeigt ein Bericht auf der Registerkarte „ **Grundlagen“** an, dass den meisten benannten Produktmodellen keine Produkteigentümer zugeordnet sind. Ohne diese Daten können Sie beispielsweise Produkte nicht identifizieren, die das Ende ihrer Lebensdauer erreichen. Details finden Sie unter Produkte und Produktmodelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Bericht zu CSDM-Grundlagenindikatoren

- Der **Prioritätswert** ist das Produkt aus der Gewichtung der Metrik und dem Schweregrad der tatsächlichen Punktzahl. Die Priorität reicht von 1 = Kritisch (höchste Priorität) bis 5 = Niedrig (niedrigste Priorität).
- In der Spalte „ **Ergebnis** “ wird ein farbcodierter Balken angezeigt, der den Prozentsatz der CIs oder des gemessenen Elements anzeigt, die für die wichtige grundlegende Metrik konform sind.
  - Rot: 0–50 % sind konform.
  - Gelb: 50–90 % sind konform.
  - Grün: Mehr als 90 % sind konform.

  Um eine optimale Leistung sicherzustellen, beendet das System die Erfassung von Daten für einige Metriken, wenn eine bestimmte Anzahl nicht konformer CIs erreicht wird. Informationen zum Verwalten der Datensammlung für eine Metrik, die nicht benötigt wird oder die Leistung des Dashboards beeinträchtigt, finden Sie unter Leistung verwalten.
- Die Spalte „ **URL des Korrektur-Playbooks** “ zeigt Links zu Wissensartikeln in Now Support mit Anweisungen, wie die CIs konform werden. Verwenden Sie Ihre Now Support -Anmeldeinformationen, um auf den Wissensartikel zuzugreifen.

Um detaillierte Informationen zu den Auswirkungen einer Metrik und Details zur Bearbeitung von Problemen anzuzeigen, wählen Sie die entsprechende **Korrektur-Playbook-URL**aus.

Benannte Produktmodelle ohne Produkt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details finden Sie unter Produkte und Produktmodelle.

Standorte ohne übergeordnete Elemente

Sie können mit dem *übergeordneten* Attribut eine Hierarchie von Standortdaten erstellen, die Ihren Berichterstellungsanforderungen entspricht. Fehlende übergeordnete Standorte stören die Struktur. Weitere Informationen finden Sie unter Standorttabelle [cmn_location].

Geschäftsbereiche ohne Unternehmen

Die Hierarchie Ihres Unternehmens wird in der Tabelle „Geschäftsbereich“ mit einem Verweis auf das übergeordnete Unternehmen ausgefüllt. Ein Geschäftsbereich ist ein Teil Ihrer Organisation, der für bestimmte Vorgänge verantwortlich ist, z. B. Finanzen, Human Resources (HR) oder IT. Eine Hierarchie innerhalb eines Geschäftsbereichs ist üblich. Bei großen multinationalen Organisationen gibt es möglicherweise Geschäftsbereiche, die unabhängige regionale Betriebe und die spezifischen Betriebe innerhalb der Region identifizieren.

Zugehörige Informationen

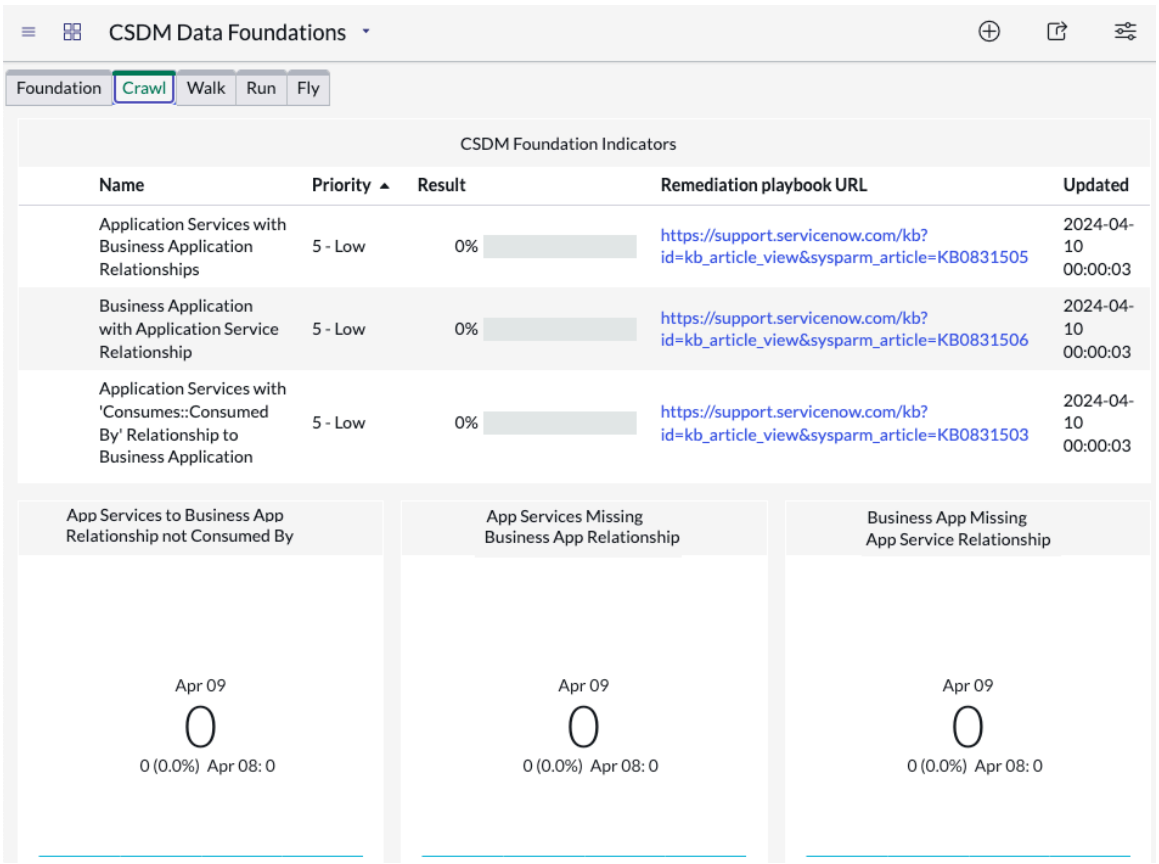
CSDM Dashboard „Datengrundlagen“.

Berichte über die Phase „Durchforsten“ im Dashboard „Datengrundlagen“ CSDM .

Durchsucht Phasenberichte im Dashboard CSDM Datengrundlagen

Berichte auf der Registerkarte „Durchforsten“.

In diesem Beispiel zeigt ein Bericht auf der **Registerkarte** „Durchforsten“ an, dass Anwendungsservices vorhanden sind, die keiner Geschäftsanwendung zugeordnet sind.



Bericht zu CSDM-Grundlagenindikatoren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der **Prioritätswert** ist das Produkt aus der Gewichtung der Metrik und dem Schweregrad der tatsächlichen Punktzahl. Die Priorität reicht von 1 = Kritisch (höchste Priorität) bis 5 = Niedrig (niedrigste Priorität).

- In der Spalte „ **Ergebnis** “ wird ein farbcodierter Balken angezeigt, der den Prozentsatz der CIs oder des gemessenen Elements anzeigt, die für die wichtige grundlegende Metrik konform sind.

  - Rot: 0–50 % sind konform.
  - Gelb: 50–90 % sind konform.
  - Grün: Mehr als 90 % sind konform.

  Um eine optimale Leistung sicherzustellen, beendet das System die Erfassung von Daten für einige Metriken, wenn eine bestimmte Anzahl nicht konformer CIs erreicht wird. Informationen zum Verwalten der Datensammlung für eine Metrik, die nicht benötigt wird oder die Leistung des Dashboards beeinträchtigt, finden Sie unter Leistung verwalten.

- Die Spalte „ **URL des Korrektur-Playbooks** “ zeigt Links zu Wissensartikeln in Now Support mit Anweisungen, wie die CIs konform werden. Verwenden Sie Ihre Now Support -Anmeldeinformationen, um auf den Wissensartikel zuzugreifen.

Um detaillierte Informationen zu den Auswirkungen einer Metrik und Details zur Bearbeitung von Problemen anzuzeigen, wählen Sie die entsprechende **Korrektur-Playbook-URL**aus.

App-Service für Geschäfts-App nicht verbraucht von

Der Bericht identifiziert falsche Beziehungen.

App-Services ohne Geschäfts-App-Beziehung

Prozentsatz der CIs ohne wichtige Beziehung. Der Anwendungsservice ist eine Tabelle basissystemgestützt CMDB, die der zugehörigen Geschäftsanwendung zugeordnet sein sollte, die gerade verwendet wird. Da der Anwendungsservice in der Regel das System ist, das Anrufer identifizieren, wenn sie ein Problem mit einer Anwendung melden, ist die Beziehung erforderlich, um die betroffene Geschäftsanwendung zu identifizieren. Weitere Informationen finden Sie unter Überwachen Sie die Integrität von Anwendungsservices im Dashboard „Anwendungsservices“..

Geschäfts-Apps ohne App-Servicebeziehung

Prozentsatz der CIs ohne wichtige Beziehung.

Leistung der Datenerfassung verwalten

Das System führt regelmäßige Aufgaben aus, die Daten für drei CSDM -Metriken sammeln:

- App-Services ohne Geschäfts-App-Beziehung
- Geschäfts-Apps ohne eine App-Servicebeziehung
- App-Services, bei denen die Beziehung zu Geschäfts-Apps nicht `„Verbraucht von“`ist

Informationen zum Verwalten der Datensammlung für eine Metrik, die nicht benötigt wird oder die Leistung des Dashboards beeinträchtigt, finden Sie unter Leistung verwalten.

Zugehörige Informationen

CSDM Dashboard „Datengrundlagen“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

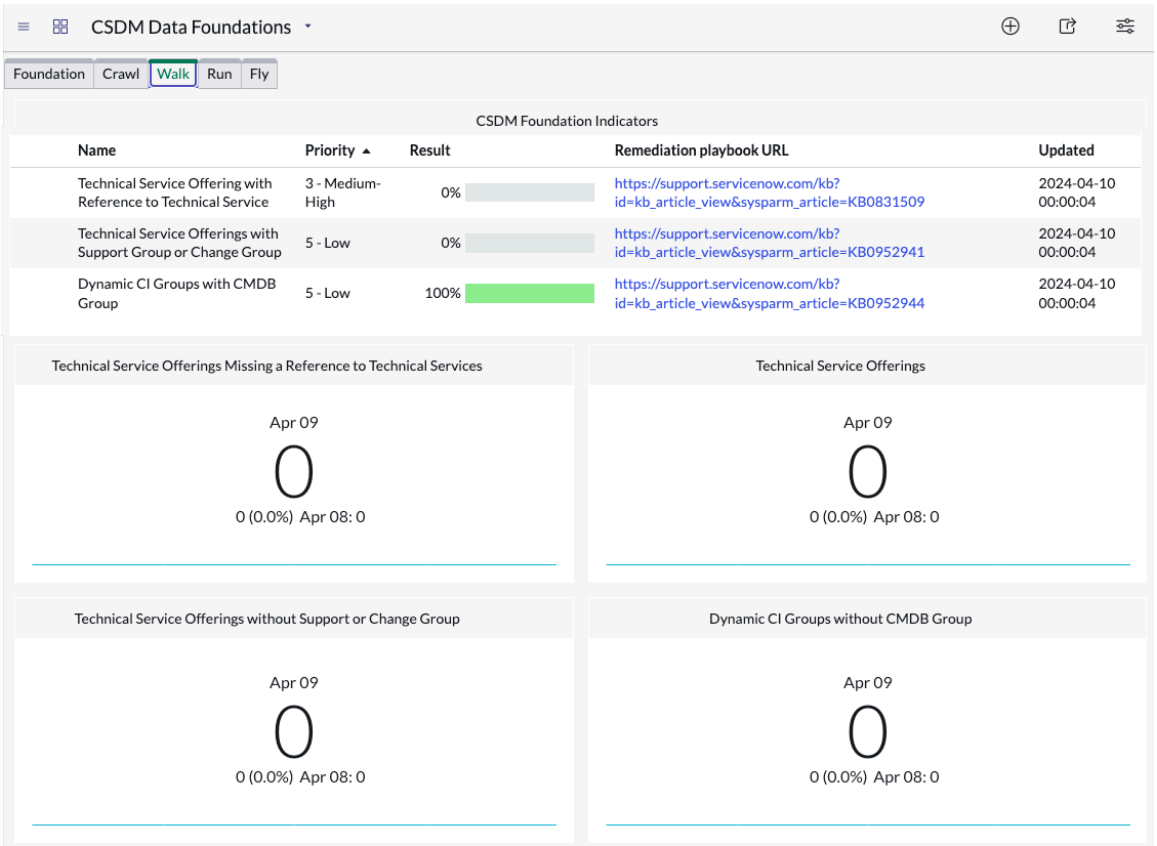
Berichte der Phase „Walk“ im Dashboard „ CSDM Datengrundlagen

Phasenberichte im Dashboard CSDM „ Datengrundlagen

Berichte auf der Registerkarte „Gehen“.

In diesem Beispiel zeigt ein Bericht auf der Registerkarte „ **Walk** “ an, dass technische Serviceangebote vorhanden sind, die keiner Supportgruppe zugeordnet sind. Dies weist auf das Risiko hin, dass die Behebung von Ausfallzeiten länger dauert.

Um detaillierte Informationen zu den Auswirkungen einer Metrik und Details zur Bearbeitung von Problemen anzuzeigen, wählen Sie die entsprechende **Korrektur-Playbook-URL**aus.



Bericht zu CSDM-Grundlagenindikatoren

- Der **Prioritätswert** ist das Produkt aus der Gewichtung der Metrik und dem Schweregrad der tatsächlichen Punktzahl. Die Priorität reicht von 1 = Kritisch (höchste Priorität) bis 5 = Niedrig (niedrigste Priorität).
- In der Spalte „ **Ergebnis** “ wird ein farbcodierter Balken angezeigt, der den Prozentsatz der CIs oder des gemessenen Elements anzeigt, die für die wichtige grundlegende Metrik konform sind.
  - Rot: 0–50 % sind konform.
  - Gelb: 50–90 % sind konform.
  - Grün: Mehr als 90 % sind konform.

  Um eine optimale Leistung sicherzustellen, beendet das System die Erfassung von Daten für einige Metriken, wenn eine bestimmte Anzahl nicht konformer CIs erreicht wird. Informationen zum Verwalten der Datensammlung für

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

eine Metrik, die nicht benötigt wird oder die Leistung des Dashboards beeinträchtigt, finden Sie unter Leistung verwalten.

- Die Spalte „ **URL des Korrektur-Playbooks** “ zeigt Links zu Wissensartikeln in Now Support mit Anweisungen, wie die CIs konform werden. Verwenden Sie Ihre Now Support -Anmeldeinformationen, um auf den Wissensartikel zuzugreifen.

Zugehörige Informationen

CSDM Dashboard „Datengrundlagen“.

Berichte über die Phase „Ausführen“ im Dashboard „ CSDM Datengrundlagen“.

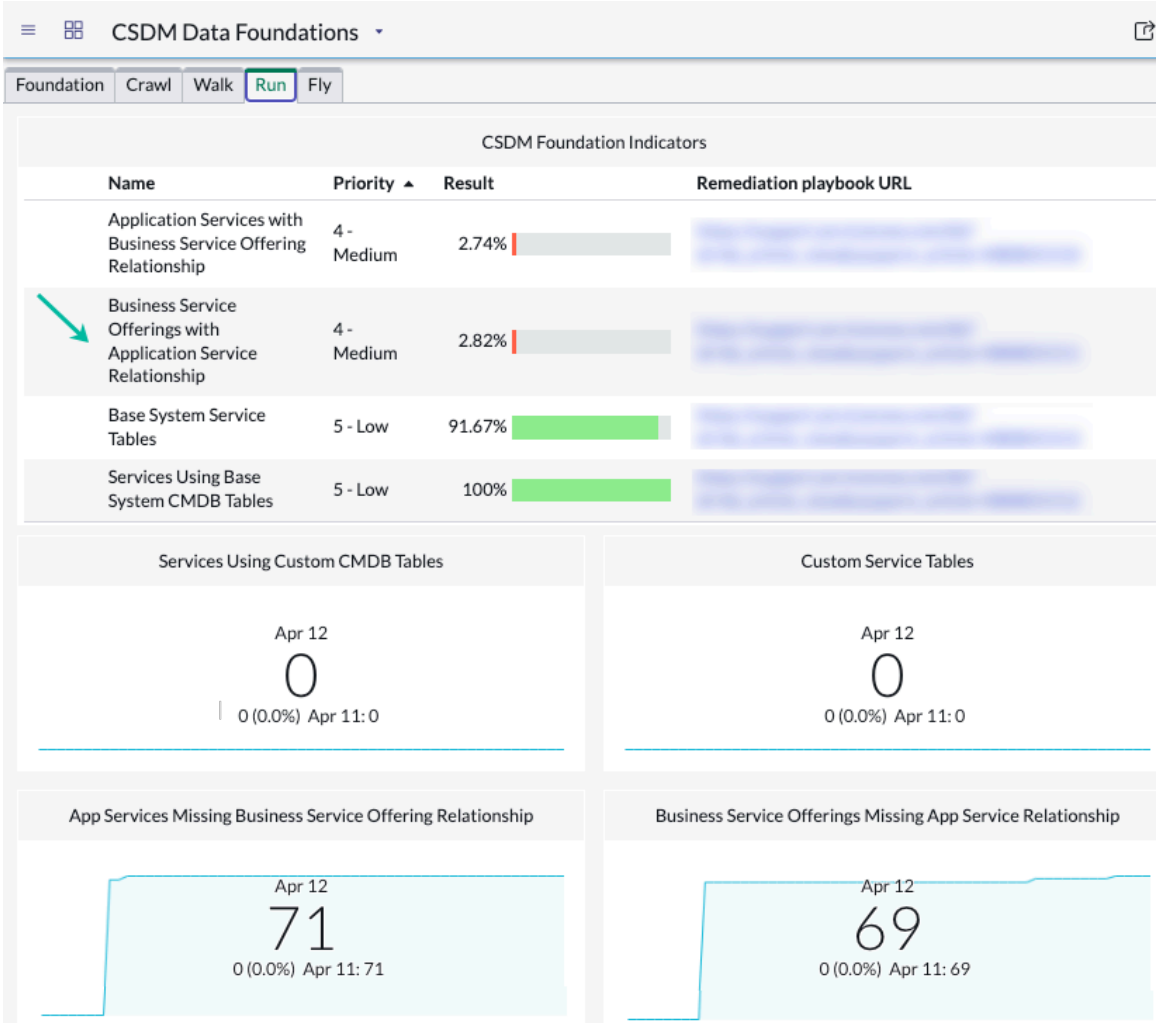
Führen Sie Phasenberichte im Dashboard CSDM Datengrundlagen aus

Berichte auf der Registerkarte „Ausführen“.

In diesem Beispiel zeigt ein Bericht auf der Registerkarte „ **Ausführen** “ an, dass mehrere Business-Service-Angebote nicht über die erforderlichen Beziehungen zu Anwendungsservices verfügen. Mit diesem Wissen können Serviceverantwortliche die Beziehungen hinzufügen, um sicherzustellen, dass Kundenservice-Mitarbeiter vollständige Informationen über die vorgelagerten Auswirkungen von Anwendungen erhalten, die ausgefallen sind.

Um detaillierte Informationen zu den Auswirkungen einer Metrik und Details zur Bearbeitung von Problemen anzuzeigen, wählen Sie die entsprechende **Korrektur-Playbook-URL**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Bericht zu CSDM-Grundlagenindikatoren

- Der **Prioritätswert** ist das Produkt aus der Gewichtung der Metrik und dem Schweregrad der tatsächlichen Punktzahl. Die Priorität reicht von 1 = Kritisch (höchste Priorität) bis 5 = Niedrig (niedrigste Priorität).

- In der Spalte „ **Ergebnis** “ wird ein farbcodierter Balken angezeigt, der den Prozentsatz der CIs oder des gemessenen Elements anzeigt, die für die wichtige grundlegende Metrik konform sind.

  - Rot: 0–50 % sind konform.
  - Gelb: 50–90 % sind konform.
  - Grün: Mehr als 90 % sind konform.

  Um eine optimale Leistung sicherzustellen, beendet das System die Erfassung von Daten für einige Metriken, wenn eine bestimmte Anzahl nicht konformer CIs erreicht wird. Informationen zum Verwalten der Datensammlung für eine Metrik, die nicht benötigt wird oder die Leistung des Dashboards beeinträchtigt, finden Sie unter Leistung verwalten.

- Die Spalte „ **URL des Korrektur-Playbooks** “ zeigt Links zu Wissensartikeln in Now Support mit Anweisungen, wie die CIs konform werden. Verwenden Sie Ihre Now Support -Anmeldeinformationen, um auf den Wissensartikel zuzugreifen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leistung der Datenerfassung verwalten

Das System führt regelmäßige Aufgaben aus, die Daten für drei CSDM -Metriken sammeln:

- App-Services ohne Geschäfts-App-Beziehung
- Geschäfts-Apps ohne eine App-Servicebeziehung
- App-Services, bei denen die Beziehung zu Geschäfts-Apps nicht *„Verbraucht von“*ist

Informationen zum Verwalten der Datensammlung für eine Metrik, die nicht benötigt wird oder die Leistung des Dashboards beeinträchtigt, finden Sie unter Leistung verwalten.

Zugehörige Informationen

CSDM Dashboard „Datengrundlagen“.

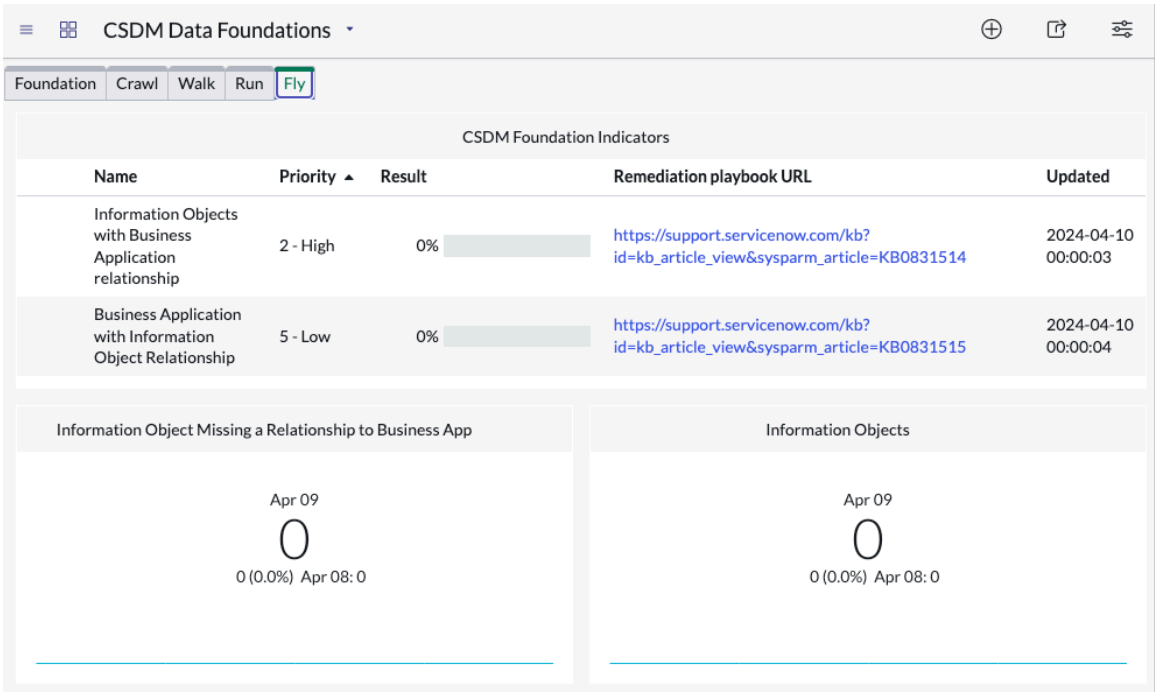
Berichte über die Phase „Fly“ im Dashboard „Datengrundlagen“ CSDM .

Bereitstellen von Berichten im Dashboard CSDM Datengrundlagen

Berichte auf der Registerkarte Fly

In diesem Beispiel zeigt ein Bericht auf der Registerkarte **Fly** an, dass Informationsobjekte vorhanden sind, die keiner Geschäftsanwendung zugeordnet sind.

Um detaillierte Informationen zu den Auswirkungen einer Metrik und Details zur Bearbeitung von Problemen anzuzeigen, wählen Sie die entsprechende **Korrektur-Playbook-URL**aus.



Bericht zu CSDM-Grundlagenindikatoren

- Der **Prioritätswert** ist das Produkt aus der Gewichtung der Metrik und dem Schweregrad der tatsächlichen Punktzahl. Die Priorität reicht von 1 = Kritisch (höchste Priorität) bis 5 = Niedrig (niedrigste Priorität).
- In der Spalte „ **Ergebnis** “ wird ein farbcodierter Balken angezeigt, der den Prozentsatz der CIs oder des gemessenen Elements anzeigt, die für die wichtige grundlegende Metrik konform sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Rot: 0–50 % sind konform.
- Gelb: 50–90 % sind konform.
- Grün: Mehr als 90 % sind konform.

Um eine optimale Leistung sicherzustellen, beendet das System die Erfassung von Daten für einige Metriken, wenn eine bestimmte Anzahl nicht konformer CIs erreicht wird. Informationen zum Verwalten der Datensammlung für eine Metrik, die nicht benötigt wird oder die Leistung des Dashboards beeinträchtigt, finden Sie unter Leistung verwalten.

- Die Spalte „ **URL des Korrektur-Playbooks** “ zeigt Links zu Wissensartikeln in Now Support mit Anweisungen, wie die CIs konform werden. Verwenden Sie Ihre Now Support -Anmeldeinformationen, um auf den Wissensartikel zuzugreifen.

Hinweis:
Ab dem Dashboard CSDM „ Datengrundlagen v2.2 werden die folgenden Metriken nicht mehr auf der Registerkarte **Fly** angezeigt:

- Informationsobjekte ohne eine App-Service-Beziehung
- Kataloganforderungselemente im Zusammenhang mit Serviceangeboten

Zugehörige Informationen

CSDM Dashboard „Datengrundlagen“.

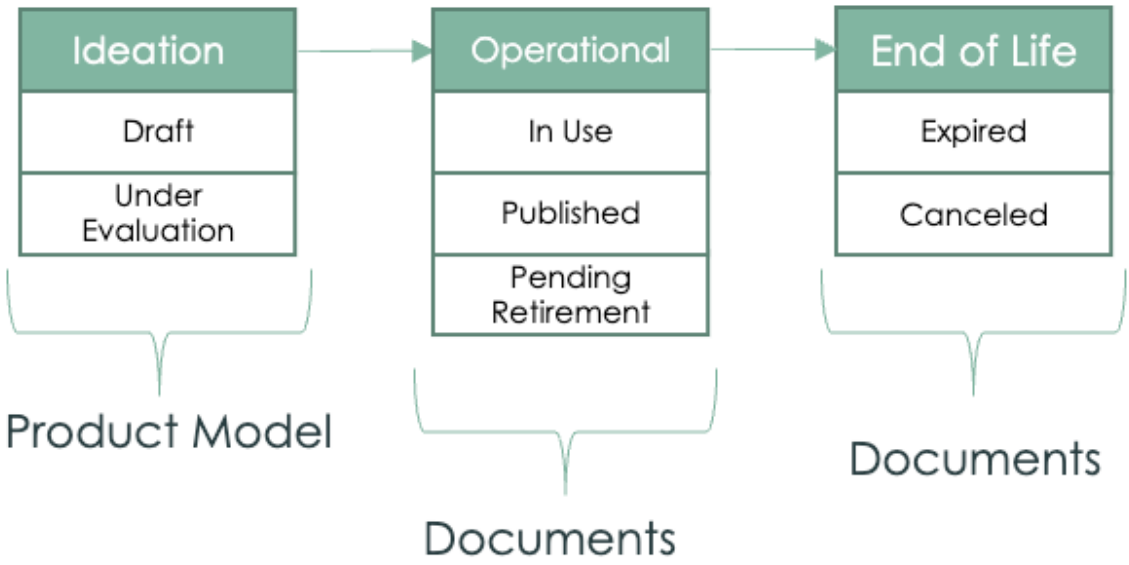
Dokumentlebenszyklus

Das Framework CSDM stellt Standardfelder und -werte bereit, mit denen Sie den Lebenszyklus eines Assets oder CI nachverfolgen können. Das Dokument Lebenszyklus-Wertepaare stellt den Gesamtlebenszyklus von Dokument-Assets (Verträge) und CIs (Geschäftsprozess) in Bezug auf ihre Produkte dar.

Lebenszykluswerte für Dokumente

Ein Lebenszyklus-Wertepaar ist die Kombination *aus Lebenszyklusphase* und *Statuswerten* der Lebenszyklusphase für ein CI, Asset oder IBI über den Lebenszyklus einer Produktinstanz. Beispielsweise kann ein Dokument-CI in der Phase „ **Operativ** “ den Status im Laufe der Zeit von „ **In Gebrauch** “ über „ **Veröffentlicht** “ zu „ **Ausstehende Stilllegung**“ ändern. Ein anderes Dokument-CI in der Phase „ **Operativ** “ kann vom Status „ **In Gebrauch** “ direkt in den Status „ **Ausstehende Stilllegung** “ übergehen, ohne jemals den Status „ **Veröffentlicht** “ angegeben zu haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die Lebenszyklus-Wertepaare für -Dokumente sind nur in Tabellen sichtbar, die sich auf Dokumente in Contract Management und CMDBbeziehen.

Hinweis:
Die Tabelle [life_cycle_control] verwendet den CI-Typ (Hardware, Dokument, logisch usw.), um zu bestimmen, welche `Statuswerte der Lebenszyklusphase` für jede `Lebenszyklusphase`verfügbar sind.

Weitere Informationen dazu, wie Sie von der Implementierung von Lebenszyklus-Wertepaare für CMDB -Entitäten profitieren können, finden Sie im Abschnitt „Vorhandene Statuswerte zu CSDM-Lebenszyklus-Wertepaaren zuordnen“ im Thema „Grundlagendomäne“.

CSDM-Videos im ServiceNow Community

Wiedergabeliste aller CSDM-Videos

Lebenszyklus der Hardware

Das Framework CSDM stellt Standardfelder und -werte bereit, mit denen Sie den Lebenszyklus eines Assets oder CI nachverfolgen können. Die Status des Hardware-Lebenszyklus stellen den Gesamtlebenszyklus von Hardware-Assets und CIs im Zusammenhang mit ihren Produkten dar.

Lebenszykluswerte für Hardware

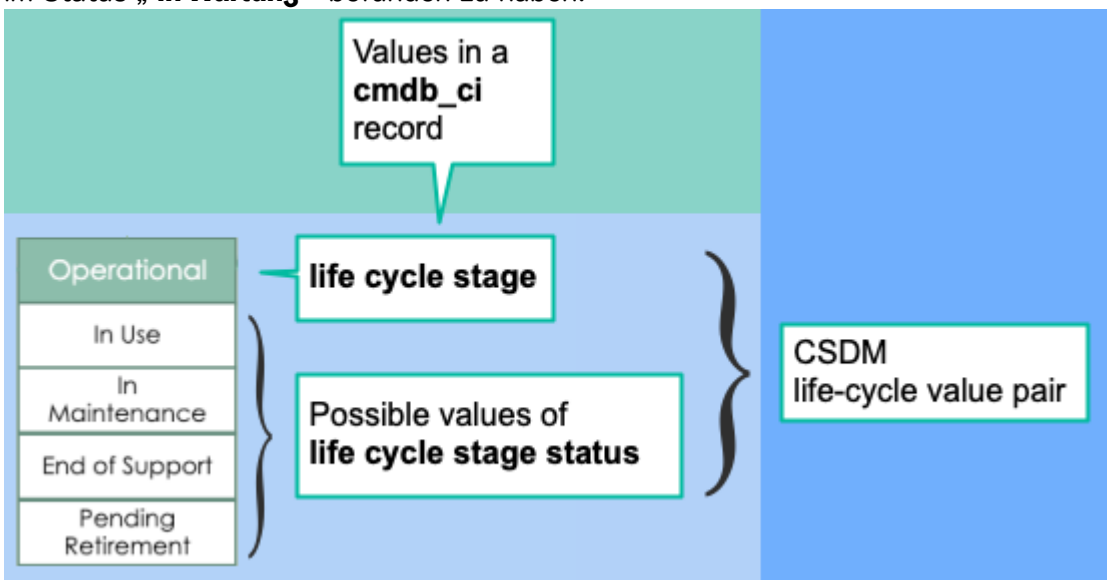
Hardware-Assets sind physische Artikel, die gelagert werden, z. B. Server, Monitore und Tastaturen. Ein Lebenszyklus-Wertepaar ist die Kombination *aus Lebenszyklusphase* und *Statuswerten* der Lebenszyklusphase für ein CI, Asset oder IBI über den Lebenszyklus einer Produktinstanz. Die Phasen und Status für den Hardware-Lebenszyklusprozess sind nur in hardwarebezogenen Tabellen in Asset-Management und CMDBsichtbar.

Der Standard CSDM Lebenszyklus-Wertepaar deckt alle Phasen des Lebenszyklus einer Produktinstanz ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

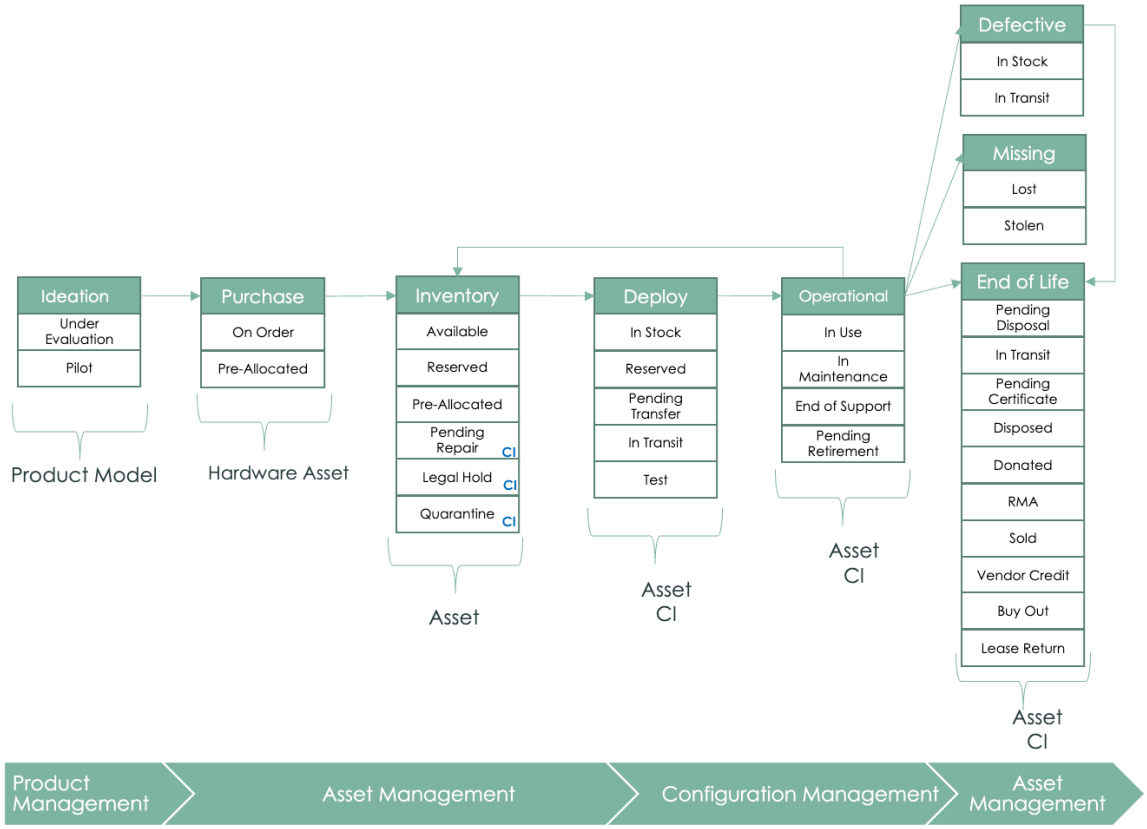
- Ein *life cycle stage* ist eine der allgemeinen Phasen, die ein CI durchläuft, von der Einführung oder Beschaffung bis zur Außerbetriebnahme und dem Ende der Lebensdauer.
- *life cycle stage status* ist der jeweilige Status eines CI innerhalb seiner aktuellen Lebenszyklusphase.

Beispielsweise kann ein Hardware-CI in der Phase „ **Operativ** “ den Status im Laufe der Zeit von „ **In Gebrauch** “ zu „ **In Wartung** “ zu „ **Ende des Supports**“ ändern. Ein anderes Hardware-CI kann von „ **In Gebrauch** “ zu „ **Ende des Supports** “ wechseln, ohne sich jemals im Status „ **In Wartung** “ befunden zu haben.



Hinweis:
Die Tabelle [life_cycle_control] verwendet den CI-Typ (Hardware, Dokument, logisch usw.), um zu bestimmen, welche *Statuswerte der Lebenszyklusphase* für jede *Lebenszyklusphase*verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Weitere Informationen dazu, wie Sie von der Implementierung von Lebenszyklus-Wertepaare für CMDB -Entitäten profitieren können, finden Sie im Abschnitt „Vorhandene Statuswerte zu CSDM-Lebenszyklus-Wertepaaren zuordnen“ im Thema „Grundlagendomäne“.

Ganzheitlicher Lebenszyklus: CMDB Hardware-Tabellen (von cmdb_ci)

CMDB Hardwaretabellen	CMDB Hardware-Tabellenname
Zubehör	cmdb_ci_acc
Kommunikationsgerät	cmdb_ci_comm
Computer-Peripheriegerät	cmdb_ci_peripheral
Computerraum-AC	cmdb_ci_crac
Anzeigehardware	cmdb_ci_display_hardware
Gebäudehardware	cmdb_ci_facility_hardware
Hardware	cmdb_ci_hardware
Bildverarbeitungshardware	cmdb_ci_imaging_hardware
IP-Gerät	cmdb_ci_ip_device
Überwachungsgeräte	cmdb_ci_monitoring_hardware
Netzwerkadapter	cmdb_ci_network_adapter
Druck-Hardware	cmdb_ci_printing_hardware
Rack	cmdb_ci_Rack
Speichergerät	cmdb_ci_storage_device

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele für Hardwareklassen

Zeigen Sie Attribute, Identifizierungsregeln und andere wichtige Schemastrukturen für die Klasse CMDB Computer [cmdb_ci_computer] an. Weitere Informationen finden Sie unter Klasse „Hardware“ [cmdb_ci_hardware]..

Wie sich das Außerkraftsetzen eines Anwendungsservice auf ein Hardware-CI auswirken kann

Ein Anwendungsservice ist die logische Darstellung der zugrunde liegenden Hardware- und Software-CIs, die zusammenarbeiten, um eine Geschäftsanwendung oder ein Geschäftssystem zu implementieren. Der Anwendungsservice stellt eine Instanz der Geschäftsanwendung oder des Systems dar.

Hardware- und Software-CIs werden mit dem *physischen* Lebenszyklus-Wertepaareverwaltet. Da es sich bei einem Anwendungsservice um eine logische Darstellung handelt, wird er mithilfe des *logischen* Lebenszyklus-Wertepaareverwaltet. Die physischen Hardware-CIs, die Teil der Servicezuordnung unter einem Anwendungsservice sind, haben ihren eigenen Lebenszyklus, sind jedoch durch die Anwendungsservices als ein bestimmter Satz von Abhängigkeiten oder Aufschlüsselungen verbunden.

Beispiel 1: Ein Hardware-CI wird nicht stillgelegt, wenn der Anwendungsservice stillgelegt wird

Wenn ein Anwendungsservice stillgelegt wird, wird die zugehörige Hardware möglicherweise nicht stillgelegt. Beispielsweise kann die Hardware ohne Beziehung zu einem Anwendungsservice im Leerlauf bleiben, bis sie für die Verwendung durch einen neuen Anwendungsservice freigegeben wird.

Beispiel 2: Ein Hardware-CI wird von mehreren Anwendungsservices gemeinsam genutzt

Im allgemeinen Szenario einer gemeinsam genutzten Datenbank verwenden mehrere Anwendungsservices (mit jeweils einem eindeutigen Datenbankschema) einen gemeinsamen Datenbankservice. Der Datenbankservice wird auf einem einzelnen physischen Host ausgeführt.

Wenn einer der Anwendungsservices stillgelegt ist, können der Datenbankservice und der Host nicht stillgelegt werden. Alle anderen Anwendungsservices hängen weiterhin von dem Datenbankservice ab, der auf dem Host ausgeführt wird.

Weitere Informationen finden Sie unter Überwachen Sie die Integrität von Anwendungsservices im Dashboard „Anwendungsservices“..

CSDM-Videos im ServiceNow Community

Wiedergabeliste aller CSDM-Videos

Lebenszyklus des Standorts

Das Framework CSDM stellt Standardfelder und -werte bereit, mit denen Sie den Lebenszyklus eines Assets oder CI nachverfolgen können. Der Standort Lebenszyklus-Wertepaare stellt den Gesamtlebenszyklus eines Standorts innerhalb allgemeiner Daten dar.

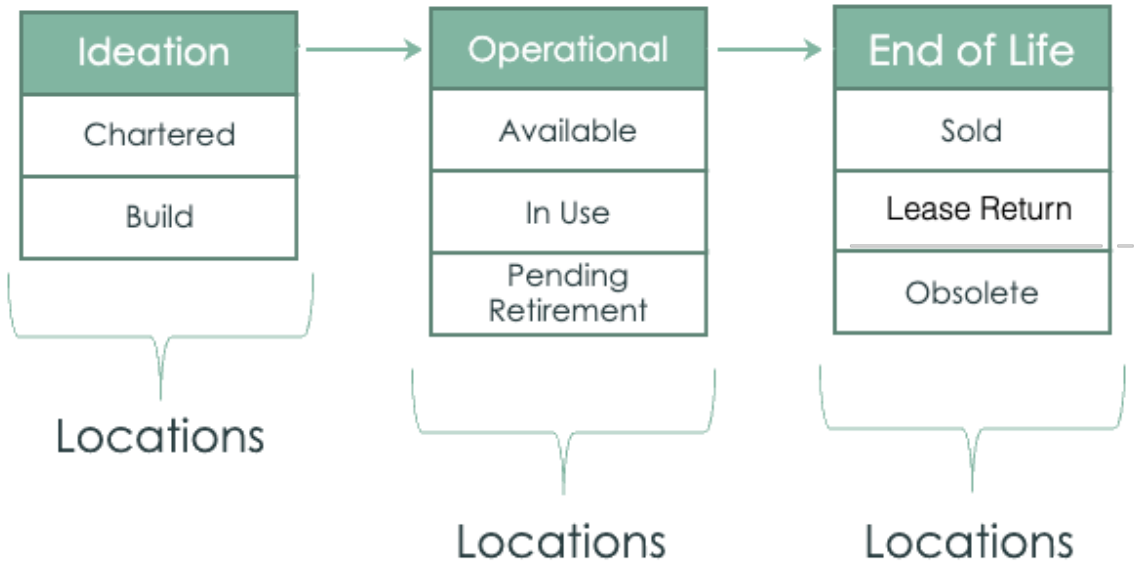
Lebenszykluswerte für Standort

Ein Lebenszyklus-Wertepaar ist die Kombination *aus Lebenszyklusphase* und *Statuswerten* der Lebenszyklusphase für ein CI, Asset oder IBI über den Lebenszyklus einer Produktinstanz. Beispielsweise kann ein Standort-CI in der Phase „ **Operativ** “ den Status im Laufe der Zeit von „ **In**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gebrauch “ in „ **Ausstehende Stilllegung**“ ändern. Ein anderes Standort-CI in der Phase „ **Operativ** “ kann vom Status „ **Verfügbar** “ direkt in den Status „ **Ausstehende Stilllegung** “ wechseln, ohne jemals den Status „ **In Gebrauch** “ zu haben.



Die Phasen- und Statuswerte für Standorte sind nur in der Tabelle für allgemeine Datenstandorte sichtbar.

Hinweis:
Die Tabelle [life_cycle_control] verwendet den CI-Typ (Hardware, Dokument, logisch usw.), um zu bestimmen, welche `Statuswerte der Lebenszyklusphase` für jede `Lebenszyklusphase`verfügbar sind.

Weitere Informationen dazu, wie Sie von der Implementierung von Lebenszyklus-Wertepaare für CMDB -Entitäten profitieren können, finden Sie im Abschnitt „Vorhandene Statuswerte zu CSDM-Lebenszyklus-Wertepaaren zuordnen“ im Thema „Grundlagendomäne“.

CSDM-Videos im ServiceNow Community

Wiedergabeliste aller CSDM-Videos

Logischer Lebenszyklus

Das Framework CSDM stellt Standardfelder und -werte bereit, mit denen Sie den Lebenszyklus eines Assets oder CI nachverfolgen können. Die logischen Lebenszyklus-Wertepaare repräsentieren den Gesamtlebenszyklus von logischen Assets und CIs im Zusammenhang mit ihren Produkten.

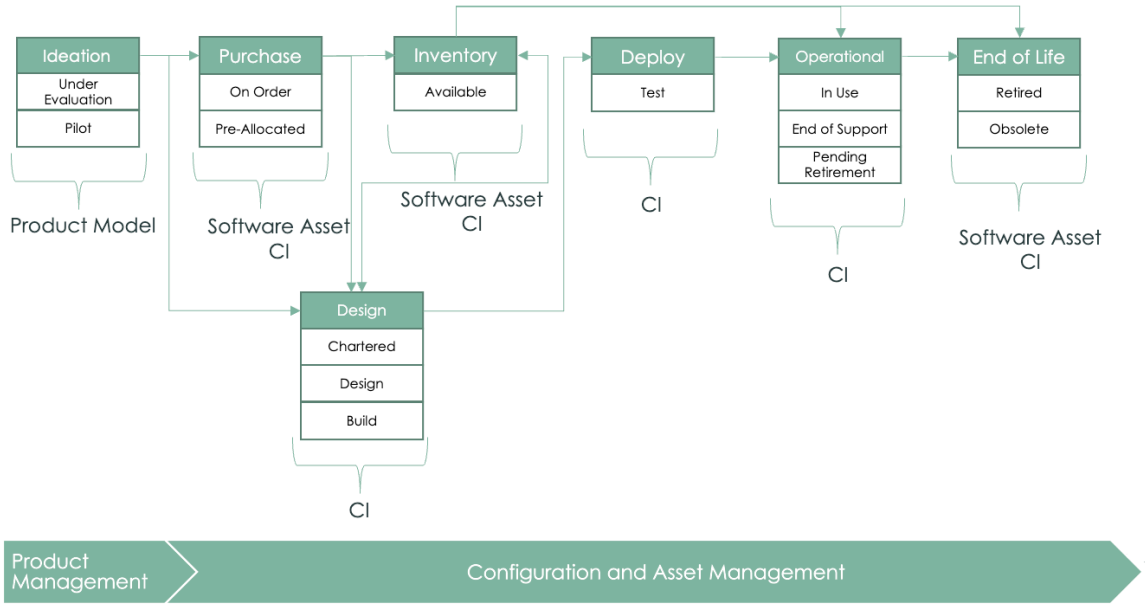
Lebenszykluswerte für logische CIs, Assets und IBIs

Ein logisches Asset oder Software-Asset enthält Elemente wie Anwendungen, Services und Lizenzen.

Ein Lebenszyklus-Wertepaar ist die Kombination *aus Lebenszyklusphase* und *Statuswerten* der Lebenszyklusphase für ein CI, Asset oder IBI über den Lebenszyklus einer Produktinstanz. Beispielsweise kann ein logisches CI in der Phase „ **Operativ** “ den Status im Laufe der Zeit von „ **In Gebrauch** “ über „ **Ausstehende Stilllegung** “ zu „ **Ende des Supports**“ ändern. Ein anderes logisches CI in der Phase „ **Operativ** “ kann vom Status „ **In Gebrauch** “ direkt in den Status „ **Ende des Supports** “ wechseln, ohne jemals den Status **Ausstehende Stilllegung** erreicht zu haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Ein CI befindet sich möglicherweise in der Phase „ **Operativ** “, wird jedoch vom Lieferanten, Herausgeber oder einer Drittpartei möglicherweise nicht mehr unterstützt. Das bedeutet jedoch nicht, dass sie deaktiviert werden kann oder sollte.



Die logischen Elemente für Stufen- und Statuswerte sind nur in Tabellen sichtbar, die sich auf logische Elemente in Asset-Management und CMDBbeziehen.

Hinweis:
Die Tabelle [life_cycle_control] verwendet den CI-Typ (Hardware, Dokument, logisch usw.), um zu bestimmen, welche *`Statuswerte der Lebenszyklusphase`* für jede *`Lebenszyklusphase`*verfügbar sind.

Weitere Informationen dazu, wie Sie von der Implementierung von Lebenszyklus-Wertepaare für CMDB -Entitäten profitieren können, finden Sie im Abschnitt „Vorhandene Statuswerte zu CSDM-Lebenszyklus-Wertepaaren zuordnen“ im Thema „Grundlagendomäne“.

Lebenszyklen des Anwendungsservice

Da Anwendungsservices von Natur aus logisch sind, sollten sie das logische Lebenszyklus-Wertepaareverwenden. Anwendungsservices folgen den gleichen Lebenszyklusleitfäden wie jedes andere logische CI.

Weitere Informationen finden Sie unter Überwachen Sie die Integrität von Anwendungsservices im Dashboard „Anwendungsservices“..

Ganzheitlicher Lebenszyklus: CMDB Logische Tabellen (von cmdb_ci)

Tabellen des logischen Lebenszyklus

Logische CMDB-Tabelle	Tabellenname
Anwendungscluster	cmdb_ci_application_cluster
Batch-Auftrag	cmdb_ci_batch_job
Geschäftsanwendung	cmdb_ci_business_app

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen des logischen Lebenszyklus (Fortsetzung)

Logische CMDB-Tabelle	Tabellenname
Geschäftliche Fähigkeit	cmdb_ci_business_capability
Geschäftsprozess	cmdb_ci_business_process
CIM-Profile	cmdb_CIM_profile
Cloud-Schlüsselpaar	cmdb_ci_cloud_keu_pair
Subnetz	cmdb_ci_subnet
Cloud-Ressourcenbasis	CMDB-CI-Ressourcenbasis
Cluster	cmdb_ci_cluster
Cluster-Knoten	cmdb_cil_cluster_node
Clusterressource	CMDB-CI-Clusterressource
Virtuelle Cluster-IP	cmdb_ci_cluster_vip
Konfigurationsdatei	cmdb_ci_config_file
Datenbank	cmdb_ci_database
Datenbankkatalog	cmdb_ci_db_catalog
Datenspeicher-Datenträger	cmdb_ci_vcenter_datastore_disk
Datenträgerpartition	cmdb_ci_disk_partition
DNS-Name	cmdb_ci_dns_name
DRS-VM-Konfig.	cmdb_ci_drs_vm_config
Endpunkt	cmdb_ci_endpoint
Umgebung	cmdb_ci_environment
Fibre Channel-Port	cmdb_ci_fc_port
Informationsobjekt	cmdb_ci_information_object
IP-Adresse	cmdb_ci_ip_address
IP-Netzwerk	cmdb_ci_ip_network
IP-Telefon	cmdb_ci_ip_phone
IP-Service-Instanz	cmdb_ci_ip_service
Lastenausgleichsmodul-Schnittstelle	cmdb_ci_Ib_interface
Lastenausgleichsmodul-Pool	cmdb_ci_Ib_pool
Mitglied des Lastenausgleichsmodul-Pools	cmdb_ci_Ib_pool_member
Lastenausgleichsmodul-Service	cmdb_ci_Ib_service
Lastenausgleichsmodul-VLAN	cmdb_ci_Ib _vlan
Logische Partition	cmdb_ci_lpar
Speichermodul	cmdb_ci_memory_module
Netzwerkgerät-Hostname	cmdb_ci_net_app_host
Hostname des Netzwerks	cmdb_ci_network_host

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen des logischen Lebenszyklus (Fortsetzung)

Logische CMDB-Tabelle	Tabellenname
Netzwerkverkehr	cmdb_ci_net_traffic
Virtualisierungscontainer auf Betriebssystemebene	cmdb_ci_oslv_container
Virtualisierungsbild auf Betriebssystemebene	cmdb_ci_osiv_image
Virtualisierungsbild-TAg auf Betriebssystemebene	cmdb_ci_oslv_image_tag
Lokales Virtualisierungsbild auf Betriebssystemebene	cmdb_ci _oslv _local_image
Paket	cmdb_ci_os_packages
Patch	cmdb_ci_patches
Port	cmdb_ci_port
Druckwarteschlange	cmdb_ci_print_queue
Qualifizierer	cmdb_ci_qualifier
SAN-Verbindung	cmdb_ci_san_connection
SAN-Endpunkt	cmdb_ci_san_endpoint
SAN-Fabric	CMDB-CI-SAN-Textil
SAN-Zone	cmdb_ci_san_zone
SAN-Zonenalias	cmdb_ci_san_zone_alias
SAN-Zonenaliasmitglied	cmdb_ci_san_zone_alias_member
SAN-Zonenmitglied	cmdb_ci_san_zone_member
SAN-Zonenset	cmdb_ci_san_zone_set
Service	cmdb_ci_service
Storage Area Network	cmdb_ci_san
Speichercontroller	cmdb_ci_storage_controller
Speicherexport	cmdb_ci_storage_export
Speicher-Dateifreigabe	cmdb_ci_storage_fileshare
Speicher-HBA	cmdb_ci_storage_hba
Speicher-Pool	cmdb_ci_storage_pool
Speicherpoolmitglied	cmdb_ci_storage_pool_member
Speicher-Laufwerk	cmdb_ci _storage_volume
Tomcat-Connector	cmdb_ci_tomcat_connector
UPS-Umgehung	cmdb_ci_ups_bypass
UPS-Alarm	cmdb_ci_ups_alarm
UPS-Eingabe	cmdb_ci_ups_input
UPS-Ausgabe	cmdb_ci_ups_output
Veritas Disk Group	cmdb_ci_veritas_disk_group
VM-Objekt	cmdb_ci_vm_object

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen des logischen Lebenszyklus (Fortsetzung)

Logische CMDB-Tabelle	Tabellenname
Virtuelle Private Cloud	cmdb_ci_vpc
Virtuelles privates Netzwerk	cmdb_ci_vpn
Websphere-Zelle	cmdb_ci_websphere_cell

CSDM-Videos im ServiceNow Community

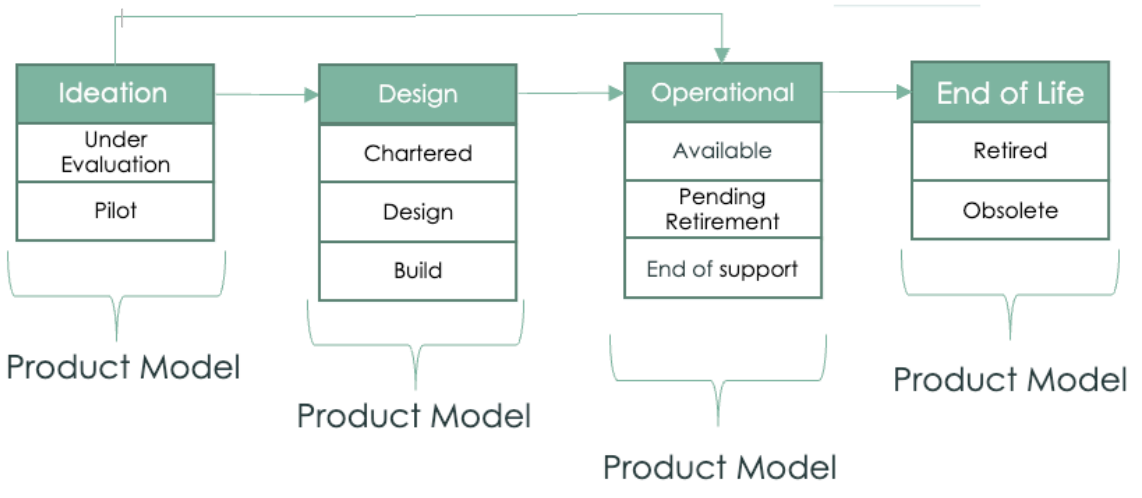
Wiedergabeliste aller CSDM-Videos

Produktlebenszyklus

Das Framework CSDM stellt Standardfelder und -werte bereit, mit denen Sie den Lebenszyklus eines Assets oder CI nachverfolgen können. Das Produkt Lebenszyklus-Wertepaare stellt den Gesamtlebenszyklus eines Produktmodells, einer bestimmten Version oder einer Produktkonfiguration dar.

Lebenszyklus-Wertepaare für Produkte

Ein Lebenszyklus-Wertepaar ist die Kombination *aus Lebenszyklusphase* und *Statuswerten* der Lebenszyklusphase für ein CI, Asset oder IBI über den Lebenszyklus einer Produktinstanz. Beispielsweise kann ein Produkt-CI in der Phase „ **Operativ** “ den Status im Laufe der Zeit von **Verfügbar** über **Ausstehende Stilllegung** bis **Ende des Supports**ändern. Ein anderes Produkt-CI in der Phase „ **Operativ** “ kann vom Status „ **Verfügbar** “ direkt in den Status „ **Ende des Supports** “ übergehen, ohne jemals den Status `Pending Retirement` erreicht zu haben.



Hinweis:
Die Tabelle [life_cycle_control] verwendet den CI-Typ (Hardware, Dokument, logisch usw.), um zu bestimmen, welche `Statuswerte der Lebenszyklusphase` für jede `Lebenszyklusphase`verfügbar sind.

Weitere Informationen zu Produkten finden Sie unter Produkte und Produktmodelle.

Weitere Informationen dazu, wie Sie von der Implementierung von Lebenszyklus-Wertepaare für CMDB -Entitäten profitieren können, finden Sie im Abschnitt „Vorhandene Statuswerte zu CSDM-Lebenszyklus-Wertepaaren zuordnen“ im Thema „Grundlagendomäne“.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSDM-Videos im ServiceNow Community

Wiedergabeliste aller CSDM-Videos

Anwendungsservices

Machen Sie sich mit Anwendungsservices vertraut, erfahren Sie mehr über die verschiedenen Anwendungsservicetypen und wie sie von mehreren ServiceNow® -Geschäftsbereichen und -Produkten verwendet werden.

Was sind Anwendungsservices?

Ein Anwendungsservice ist eine Reihe untereinander verbundener Anwendungen und Hosts, die so konfiguriert sind, dass sie einer Organisation einen Service bereitstellen. Anwendungsservices können intern sein, beispielsweise ein E-Mail-System einer Organisation, oder auf Kunden ausgerichtet sein, z. B. die Website einer Organisation. Zum Erstellen von Finanzberichten über eine webbasierte Anwendung sind beispielsweise Computer, Webserver, Anwendungsserver, Datenbanken, Middleware und Netzwerkinfrastruktur erforderlich. Diese Anwendungen und Hosts sind alle so konfiguriert, dass sie den Dienst der Finanzberichterstattung anbieten. In Entwicklungsumgebungen stellt ein Anwendungsservice eine Instanz einer Geschäftsanwendung oder eines Systems dar.

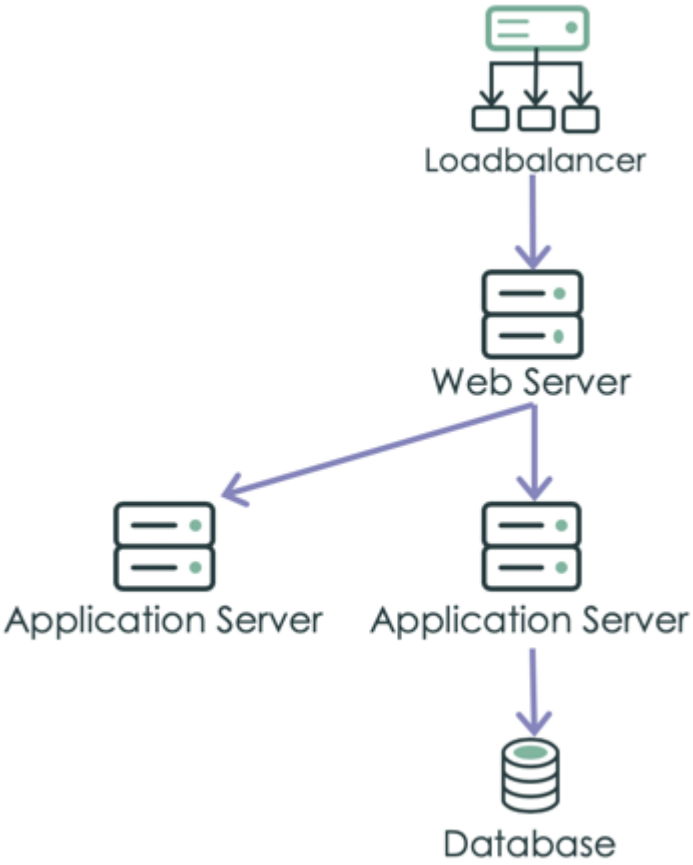
ServiceNow-Anwendungen beziehen sich auf Geräte und Anwendungen, die Anwendungsservices als Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs) umfassen. Die verschiedenen CIs und die Beziehungen zwischen ihnen, die einen Anwendungsservice bilden, werden in Configuration Management Database (CMDB)gespeichert.

Jeder Anwendungsservice enthält einen Einstiegspunkt als CI der obersten Ebene. Ein Einstiegspunkt ist der Punkt des Zugangs des Clients zu einem Anwendungsservice. In der Regel handelt es sich um eine URL oder eine Kombination aus der IP-Adresse und dem Port für Anwendungsservices in Enterprise-Bereitstellungen. Bei cloudbasierten Bereitstellungen kann ein Einstiegspunkt eine URL zu einer Cloud-Ressource wie einem AWS -Gateway sein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsservice



Mit Gemeinsames Servicedatenmodell (CSDM) können Sie Servicetypen und Serviceangebote optimieren. Sie können Beziehungen zwischen Anwendungsservices und anderen servicebezogenen Objekten in CSDM hinzufügen: Geschäftsanwendung, technische Serviceangebote oder Business Service-Angebote.

Es gibt die folgenden Arten von Anwendungsservices:

Erkannt

Service-Mapping erkennt Anwendungsservices anhand von Mustern und anhand der Verfolgung von Datenverkehrsverbindungen.

Durch die musterbasierte Discovery werden präzise und vollständige Anwendungsservices erstellt, die die serviceorientierte Sicht auf die IT-Infrastruktur widerspiegeln. Es erstellt eine Zuordnung mit hoher Genauigkeit, die sich gut für die Verwaltung von Anwendungsservices eignet, die für das Management von Aufgaben entscheidend sind.

Darüber hinaus bietet sie Transparenz für native Cloud-Services wie Compute, Lastenausgleichsmodule und API-Gateways. Sie können Serviceeinstiegspunkte wie AWS S3-Buckets, AWS - und Microsoft Azure -API-Gateways, AWS Lambda-Funktionen und Microsoft Azure -Funktionen verwenden, um Services zuzuordnen. Sie können auch Lambda-zu-Lambda-Aufrufe und Lambda-zu-RDS-Verbindungen erkennen, um dynamische Servicezuordnungen zu erstellen.

Die Top Down-Methode ordnet VMs lokale und in Public Clouds zu. Diese VMs müssen jedoch für die Top Down-Discovery vollständig erkannt werden, um zu bestimmen, welche Anwendungen in der VM ausgeführt werden. Wenn eine VM nicht vollständig erkannt wird, schließen Sie die Lücke mit der Tag-basierten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Methode (siehe weiter unten in diesem Dokument). Die Tag-basierte Zuordnung ordnet auch Container zu, die Sie nicht mit der Top Down-Discovery zuordnen können.

Erkannte Anwendungsservices weisen die Serviceklassifizierung Anwendungsservice auf. Sie werden in der Tabelle „Zugeordneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_discovered] gespeichert.

Dynamische CI-Gruppe

Dynamische CI-Gruppen, die als Anwendungsservices fungieren. Die Mitglieder der CMDB-Gruppen, die der dynamischen CI-Gruppe zugeordnet sind, füllen den Anwendungsservice auf. Eine dynamische CI-Gruppe ist eine dynamische Gruppierung von CIs, basierend auf einigen gemeinsamen Kriterien wie dem Standort aller Webserver in Paris oder aller Oracle-Datenbanken in Boston. Nachdem eine dynamische CI-Gruppe erstellt wurde, kann sie als Gruppenangebot in IT Service Management verwendet werden.

Bei Erstellung mit dem Assistenten für Anwendungsservices lautet die Serviceklassifizierung „Anwendungsservice“, bei Erstellung mit der Legacy-UI [Ereignismanagement oder Service-Mapping lautet die Klassifizierung technischer Service. Anwendungsservices vom Typ „Dynamische CI-Gruppe“ werden in der Tabelle „Dynamische CI-Gruppe“ [cmdb_ci_query_based_service] gespeichert.

Tag-basiert

Ein Tag ist eine Bezeichnung, die aus einem Schlüssel-Wert-Paar besteht. Ihre Organisation verwendet möglicherweise Tags, um Assets zu kategorisieren und um die Abfrage- und Berichtsfunktionen zu verbessern. Discovery und Cloud Provisioning and Governance können die von allen wichtigen Cloud-Anbietern und Container-Ökosystemen verwendeten Tags erkennen. Sobald die Tags erkannt wurden, können von Service-Mapping auf Grundlage dieser Tags Anwendungsservices erstellt werden. Beispielsweise können Sie Tags verwenden, um alle Anwendungsservices zuzuordnen, die Ihr Unternehmen in der Produktionsumgebung in der EMEA-Region verwendet.

Tagbasierte Anwendungsservices weisen die Serviceklassifizierung als Anwendungsservice auf. Sie werden in der Tabelle „Tag-basierter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_by_tags] gespeichert.

Manuell erstellt

Bei der manuellen Zuordnung dokumentieren Anwendungsbesitzer manuell die Anwendungen, die IT-Infrastruktur und die Beziehungen, die die einzelnen Anwendungsservices unterstützen. Diese Methode eignet sich am besten für Konfigurationselemente, die aufgrund von Problemen mit dem Sicherheitszugriff nicht vollständig erkennbar sind. Zum Beispiel IPS-Geräte, die einen Angriffsverhinderungsservice für den Geschäftsbereich Sicherheit unterstützen.

Versuchen Sie, eine manuelle Zuordnung nach Möglichkeit zu vermeiden. Es ist unglaublich zeitaufwändig, Services manuell zuzuordnen, und oft sind die für die Zuordnung erforderlichen Informationen aufgrund der sich entwickelnden Technologie und eines Mangels an Prozessen, die die für den Anwendungskontext erforderlichen Infrastrukturabhängigkeiten nachverfolgen und dokumentieren, nicht verfügbar. Und wenn nachfolgende Änderungen an der Anwendungsservice-Topologie vorgenommen werden, muss die Servicezuordnung manuell aktualisiert werden.

Manuell erstellte Anwendungsservices weisen die Serviceklassifizierung Anwendungsservice auf. Anwendungsservices vom Typ

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

„Manuell erstellt“ werden in der Tabelle „Zugeordneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_discovered] gespeichert.

Dynamisch

Ein dynamischer Anwendungsservice enthält nur CIs, die Teil von CI-Beziehungen sind, die in der CI-Beziehungstabelle [cmdb_rel_ci CMDB gespeichert sind.

Sie können einen dynamischen Anwendungsservice nicht bearbeiten, indem Sie CIs direkt hinzufügen oder entfernen. Dynamische Anwendungsservices werden automatisch aktualisiert, um Änderungen an CI-Beziehungen in der CMDB-CI-Beziehungstabelle [cmdb_rel_ci] widerzuspiegeln. Wenn Sie einem CI, das in einem dynamischen Anwendungsservice enthalten ist, eine Beziehung hinzufügen, wird dieser Service automatisch entsprechend dem Hinzufügen der Beziehung und des zugehörigen neuen CI aktualisiert. In ähnlicher Weise wird ein dynamischer Anwendungsservice automatisch aktualisiert, wenn eine Beziehung und das zugehörige CI aus einem CI innerhalb des Service entfernt werden.

Eine Möglichkeit zur Erstellung dynamischer Anwendungsservices besteht in der Konvertierung von Legacy-Business-Services oder Legacy-Manual-Services (z. B. erstellt mit Ereignismanagement) in Anwendungsservices vom Typ „Dynamisch“.

Dynamische Anwendungsservices weisen die Serviceklassifizierung Anwendungsservice auf. Dynamische Anwendungsservices werden in der Tabelle „Berechnete Anwendungsservices“ [cmdb_ci_service_calculated] gespeichert.

Wer Anwendungsservices verwendet

Anwendungsservices bilden die Grundlage für den Betrieb der folgenden Geschäftsbereiche und Produkte von Now Platform:

- ITOM Health sammelt Warnungen von Infrastrukturereignissen, die von Überwachungstools von Drittanbietern erfasst wurden. Anschließend nutzt das Tool von Discovery gesammelte IT-bezogene Informationen, um Konfigurationselementen Warnungen zuzuordnen. Basierend auf den erfassten Informationen werden Dashboards bereitgestellt, die eine konsolidierte Ansicht von allen Events mit Einfluss auf Services verfügbar machen.
- Mit der ITOM-Optimierung erhalten Sie Tools für die Bereitstellung von Private und Public Cloud-Infrastrukturen und -Services sowie für eine konsistente Verwaltung und Kostentransparenz. Die Anwendung Cloud-Kostenmanagement, die in ServiceNow Storeverfügbar ist, hilft Ihnen, das gesamte Spektrum der mit Cloud-Assets verbundenen Kosten zu analysieren, um Möglichkeiten zur Kosteneinsparung und Optimierung des Betriebs zu identifizieren und entsprechende Maßnahmen zu ergreifen.
- Die Benutzer vonIT Service Management verlassen sich darauf, dass die Anwendungsservices die IT-Infrastruktur widerspiegeln, um Services für ihre Kunden zu verwalten und bereitzustellen.
- Benutzer von Customer Service Management können Probleme im Zusammenhang mit der IT-Infrastruktur im Kontext von Anwendungsservices effizient diagnostizieren und lösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Benutzer von Software Asset Management verstehen die in Ihrer IT-Umgebung ausgeführte Software und verfolgen Konfigurationen, die sich auf den Softwarelizenzverbrauch in Ihren IT-Umgebungen und Rechenzentren auswirken.
- Benutzer von Strategic Portfolio Management verwenden für Anwendungsservices gesammelte Daten, um sich ein umfassendes Bild von den in Ihrem Unternehmen verwendeten Anwendungen zu machen.

Erstellen von Anwendungsservices

Abhängig von den Anforderungen Ihrer Organisation können Sie verschiedene Methoden zum Erstellen und Füllen von Anwendungsservices bereitstellen.

Wichtig:
Sie können für denselben Anwendungsservice die Top Down-Methode und die manuelle Methode verwenden. Sie können keine anderen Methoden zum Erstellen oder Ausfüllen desselben Anwendungsservice kombinieren.

Analysieren Sie die IT-Infrastruktur und die Servicebereitstellung in Ihrer Organisation, um die optimale Methode zum Erstellen und Füllen von Anwendungsservices auszuwählen.

Auswahl der richtigen Methode für Ihre Bereitstellung

Methode	Wann zu verwenden ist	Zusätzliche Überlegungen
Erkennung von oben nach unten Service-Mapping führt eine Top Down-Discovery für Anwendungsservices durch. Service-Mapping verwendet Muster zum Erkennen und Zuordnen von CIs. Ein Muster ist eine Folge von Schritten, deren Zweck darin besteht, Attribute eines CI und seiner ausgehenden Verbindungen zu erkennen. Mit dieser Methode werden präzise und vollständige Anwendungsservices erstellt, die zuverlässig eine serviceorientierte Sicht auf die IT-Infrastruktur Ihrer Organisation darstellen Tagbasierte Discovery in Service-Mapping ist eine kostenlose Methode zur Ergänzung der Ergebnisse der Top Down-Discovery.	Verwenden Sie diese Methode, um branchenweit anerkannte oder angepasste Anwendungen der zweiten und dritten Stufe zu erkennen. Zu diesen Anwendungen können Lastenausgleichslösungen, Anwendungs- oder Webserver mit Datenbankverbindungen gehören.	Die musterbasierte Zuordnung erfordert die Konfiguration von Anmeldeinformationen, Benutzern und Benutzerberechtigungen, damit Service-Mapping auf Anwendungen im privaten Netzwerk Ihrer Organisation zugreifen kann. Dieser Prozess kann zeitaufwändig und mühsam sein.
Tag-basiert Wenn Ihre Organisation Tags für die Asset-Verwaltung verwendet, können die	Ordnen Sie Ressourcen für Cloud-Arbeitsauslastungen wie IaaS/PaaS/FaaS/CaaS sowie für Container-Arbeitsauslastungen mit	Im Gegensatz zu anderen Zuordnungsmethoden ist es bei der tagbasierten Zuordnung nicht erforderlich, Anmeldeinformationen zu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswahl der richtigen Methode für Ihre Bereitstellung (Fortsetzung)

Methode	Wann zu verwenden ist	Zusätzliche Überlegungen
Tags zum Zuordnen von Anwendungsservices verwendet werden. Discovery und Cloud Provisioning and Governance erkennen Tags, die CIs zugewiesen sind, und füllen CMDB mit diesen Daten aus. Service-Mapping verwendet die Tag-bezogenen Daten aus CMDB, um Services zuzuordnen. Das Tag-basierte Service-Mapping ergänzt das Top Down-Service-Mapping. Sie sorgt für Transparenz in Containern und ordnet auch VMs zu, die nicht vollständig erkannt wurden, was durch Service-Mapping von oben nach unten nicht möglich ist. Die tagbasierte Zuordnung ordnet zwar getaggte Komponenten bestimmten Anwendungsservices zu, aber nicht die Verbindungen zwischen diesen Komponenten. Dies ist ein weiterer Grund, warum die tagbasierte Zuordnung die Top Down-Servicezuordnung ergänzt, anstatt sie zu ersetzen.	Kubernetes, OpenShift oder AWS ECS zu. Ordnen Sie außerdem Ressourcen in Site Reliability Engineering-Bereitstellungen (SRE) oder Customer Reliability Engineering-Bereitstellungen (CRE) zu. Mit der Tag-basierten Methode können Sie Containerressourcen in Ihren -Bereitstellungen zuordnen. Normalerweise verwenden Sie diese Methode, um -Anwendungen in Cloud-Virtualisierungs- oder PaaS-Bereitstellungen zu erkennen.	konfigurieren oder Benutzern erhöhte Rechte zu gewähren. Tagbasierte Anwendungsservices enthalten möglicherweise keine relevanten CIs, wenn diesen CIs keine richtigen Tags zugewiesen sind.
Erfassung von Zuordnungen für Application Performance Management (APM) aus integrierten Dynatrace- oder AppDynamics-Bereitstellungen Erstellen Sie Anwendungsservices mithilfe der Integration mit dem AppDynamics-Anwendungsmodell und der Dynatrace-Überwachungsplattform, die unter ServiceNow Storeverfügbar ist.	Verwenden Sie diese Integration, um Anwendungsservices basierend auf APM-Zuordnungen aus Dynatrace oder AppDynamics zu erstellen. Sie können mit dieser Methode erstellte Anwendungsservices zur Überwachung der Integrität verwenden.	Analysieren Sie erkannte Ressourcen in CMDB, bevor Sie sie von einer Drittpartei erfassen, um die Erstellung von doppelten CIs zu vermeiden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswahl der richtigen Methode für Ihre Bereitstellung (Fortsetzung)

Methode	Wann zu verwenden ist	Zusätzliche Überlegungen
Füllen Sie einen Anwendungsservice mit der Methode der dynamischen CI-Gruppe aus Basierend auf den Gruppen CMDB, deren Mitglieder den Anwendungsservice füllen.	Verwenden Sie diese Methode als einfache und schnelle Möglichkeit, dynamische CI-Gruppen für Bereitstellungen wie Microsoft Active Directory, Microsoft Exchange oder andere DNS-bezogene Services zu erstellen. Dynamische CI-Gruppen sind besonders nützlich, wenn nur eine Liste von Ressourcen ohne Konfigurationsdetails oder Anmeldeinformationen verfügbar ist. Wenn Sie eine Gruppe CMDBCMDB verwenden, können Sie Integrität zur Überwachung der Integrität und eine gespeicherte Abfrage des Abfragegenerators CMDB verwenden, um nach den im Anwendungsservice enthaltenen CIs zu filtern.	Es gibt keine Zuordnungsansicht für Anwendungsservices, die mit dieser Methode erstellt wurden. CIs, die zu einem solchen Anwendungsservice gehören, können Sie nur als Liste anzeigen. Es muss sichergestellt werden, dass die Gruppe CMDB genau nach den CIs filtert, die im Anwendungsservice enthalten sein sollen.
Anwendungsservice-API Erstellen Sie eine Automatisierung für die Massenerstellung von Anwendungsservices. Verwenden Sie diese Methode, wenn Ihre Organisation organisationsübergreifende Zuordnungen und Analysen durchgeführt und Informationen zu Services gesammelt hat. Anwendungsservices, die mit APIs des manuellen Typs erstellt wurden, werden in der Tabelle „Zugeordneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_discovered] gespeichert.	Verwenden Sie diese Methode für Umgebungen, die eine Nachverfolgung des Prozesses für kontinuierliche Integration/kontinuierliche Bereitstellung (CI/CD) von DevOps erfordern. Sie können Servicezuordnungen von Drittparteien einzeln oder massenweise in manuelle Anwendungsservices importieren. Siehe Beispiel: Digitaler Leitfaden: Importieren von Servicezuordnungen von Drittparteien in ServiceNow Service Mapping .	Machen Sie sich mit der genauen Servicestruktur vertraut: sys_id jedes CI, aus dem der Service besteht, und der Hierarchie, die die CIs bilden. Diese Methode erfordert Kenntnisse über die in Ihrer Organisation verwendete Skripting-Infrastruktur.
Füllen Sie einen Anwendungsservice mit der manuellen Methode aus Erstellen Sie einen manuellen Anwendungsservice mit nur einem CI: dem	Verwenden Sie die manuelle Methode, wenn Sie keine anderen Methoden zum Erstellen oder Ausfüllen von Anwendungsservices verwenden können.	Diese Methode erfordert keine bereits vorhandene Setup- oder Objektkonfiguration. Sie können CIs jeder Klasse in manuell erstellte

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswahl der richtigen Methode für Ihre Bereitstellung (Fortsetzung)

Methode	Wann zu verwenden ist	Zusätzliche Überlegungen
Einstiegspunkt. Um einen manuell erstellten Anwendungsservice auszufüllen, fügen Sie andere CIs manuell hinzu (siehe CIs einem Anwendungsservice manuell hinzufügen) . Alternativ können Sie manuelle Anwendungsservices erstellen und pflegen, indem Sie Geschäftsservices konvertieren, die in CMDB erstellt und in [cmdb_ci_service] gespeichert werden.	Erstellen Sie Anwendungsservices manuell, um Angriffe zu verhindern.	Anwendungsservices aufnehmen. Manuell erstellte Anwendungsservices spiegeln einige Änderungen an CIs wider, z. B. CI-Attribute. Sie spiegeln jedoch nicht automatisch Änderungen an CI-Beziehungen wider.
Füllen Sie einen Anwendungsservice mit der Methode „Dynamischer Service“ aus Anwendungsservices, die automatisch aktualisiert werden, um Änderungen an CI-Beziehungen in der CMDB-CI-Beziehungstabelle [cmdb_rel_ci] widerzuspiegeln. Zur Einhaltung von Gemeinsames Servicedatenmodellkönnen Sie auch Legacy-Services in dynamische Anwendungsservices konvertieren. Diese Legacy-Services werden in den Tabellen [cmdb_ci_service] oder [cmdb_ci_service_manual] CMDB gespeichert: • Konvertieren Sie Geschäftsservices in Anwendungsservices • Konvertieren Sie manuelle Legacy-Services in dynamische Anwendungsservices	Mit dieser Methode können Sie veraltete Business-Services in Anwendungsservices umwandeln, die von anderen ServiceNow -Produkten verwendet werden können. Beispielsweise können dynamische Anwendungsservices für die Serviceüberwachung und das Change-Management verwendet werden.	Sie können einen dynamischen Anwendungsservice nicht bearbeiten, indem Sie ihm CIs hinzufügen oder daraus entfernen. Das System ändert einen Anwendungsservice vom Typ „dynamisch“ automatisch, wenn Sie die relevanten Beziehungen für CIs ändern, die Teil dieses Anwendungsservice sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswahl der richtigen Methode für Ihre Bereitstellung (Fortsetzung)

Methode	Wann zu verwenden ist	Zusätzliche Überlegungen
Aus CSV-Datei Service-Mapping extrahiert Informationen aus dieser Datei und erstellt potenzielle Anwendungsservices, die als Servicekandidaten bezeichnet werden. Verwenden Sie diese Methode, wenn Ihre Organisation organisationsübergreifende Zuordnungen und Analysen durchgeführt und Informationen zu Services gesammelt hat.	Bei Bedarf können Sie Servicekandidaten aus mehreren CSV-Dateien importieren.	Organisieren Sie alle gesammelten Informationen in einer bestimmten Reihenfolge in einer CSV-Datei, genau wie in der Dokumentation beschrieben.

Um CSDMzu erfüllen, konvertieren Sie manuelle Services, die mit IT Operations Management Ereignismanagement erstellt und in [cmdb_ci_service_manual] gespeichert wurden, wie unter Manuelle Services in Anwendungsservices umwandeln oder Manuelle Services mit API in Anwendungsservices konvertieren beschrieben. Konvertierte Services werden zu Anwendungsservices des manuellen Typs, die in der Tabelle „Zugeordneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_discovered] gespeichert sind.

Domänentrennung

Die Domänentrennung wirkt sich, wenn sie bereitgestellt wird, wie folgt auf ein Anwendungsservice aus:

- Beim Erstellen eines Anwendungsservice wird der Anwendungsservice der Domäne des Benutzers zugewiesen.
- Beim manuellen Hinzufügen eines CI zu einem Anwendungsservice können Sie nur CIs auswählen, die zu der Servicedomäne gehören.
- Wenn Sie die REST-API „createOrUpdateService - POST“ zum Erstellen oder Aktualisieren eines Anwendungsservice verwenden, wird der Prozess angehalten, wenn eines der in der API referenzierten CIs zu einer anderen Domäne gehört als der Anwendungsservice selbst.
- Beim Konvertieren von Business Services in Anwendungsservices gehört der neu erstellte Anwendungsservice zu derselben Domäne wie der ursprüngliche Business Service. Der Anwendungsservice umfasst nur CIs, die zu derselben Domäne gehören wie der Anwendungsservice selbst.

Anwendungsservices erstellen

Erstellen Sie einen Anwendungsservice, um CSDM-Standards einzuhalten und die Organisation, Wartung und Überwachung von Services in Ihrer Organisation zu standardisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Abhängig von der verwendeten Ausfüllmethode:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Dynamische CI-Gruppe: app_service_admin
- Manuell: app_service_admin
- Dynamischer Service: app_service_admin
- Discovery von oben nach unten: sm_admin
- Tags: sm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Anwendungsservice ist eine Reihe untereinander verbundener Anwendungen und Hosts, die so konfiguriert sind, dass sie einer Organisation einen Service bereitstellen. Anwendungsservices können intern sein, beispielsweise ein E-Mail-System einer Organisation, oder auf Kunden ausgerichtet sein, z. B. die Website einer Organisation.

Ein Anwendungsservice hat einen *Einstiegspunkt*, über den Benutzer auf den Anwendungsservice zugreifen können. Wenn Sie sich in der Planungsphase befinden und nicht wissen, was die Einstiegspunkte für einen Anwendungsservice sind, können Sie den Anwendungsservice ohne Einstiegspunkte erstellen. Ein solcher Anwendungsservice wird als leerer Anwendungsservicebezeichnet, dem Sie zu einem späteren Zeitpunkt Einstiegspunkte hinzufügen können.

Alle im Assistenten für Anwendungsservices erstellten Anwendungsservices werden mit der Serviceklassifizierung `application service` festgelegt.

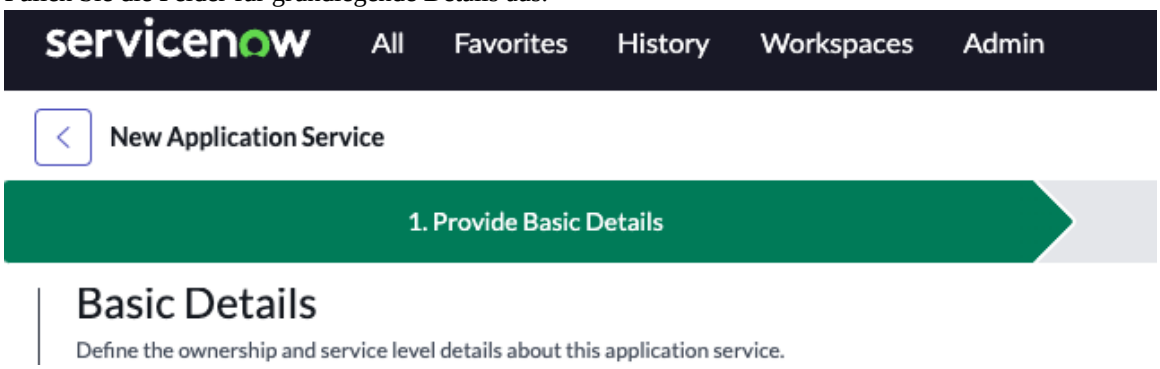
Service-Mappingund können bei Aktivierung Anwendungsservices automatisch erkennen und zuordnen (siehe Zuordnung von Anwendungsservices) . Ein ermittelter Anwendungsservice enthält die CIs und die Verbindungen zwischen ihnen, die Service-Mapping ermittelt und zugeordnet hat.

Sie können einen Anwendungsservice auch erstellen, indem Sie die REST-API createOrUpdateService - POST verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **CSDM** > **Technische Services verwalten** > **Anwendungsservice**an.
2. Klicken Sie in der Listenansicht „Anwendungsservices“ auf **Neu**, um den Assistenten für Anwendungsservices zu öffnen.
3. Führen Sie auf der Registerkarte **Provide Basic Details** (Grundlegende Details angeben) folgende Schritte aus:

   a. Füllen Sie die Felder für grundlegende Details aus.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Nummer	Vorab ausgefüllte eindeutige ID für den Anwendungsservice.
Name	Eindeutiger Anwendungsservicename, der von keinem anderen Anwendungsservicetyp verwendet wird. Verwenden Sie selbsterklärende Namen wie `Mailing-Service` oder `Druckservice`.
Umgebung	Umgebung des Angebots, z. B. Produktion, Entwicklung oder Test, wie von einigen Serviceangeboten identifiziert. Wird von Incident Management und Change Management verwendet.
Version	Version der Anwendungsservicekonfiguration.
Modell-ID	Ein Produktmodell, z. B. ein Softwaremodell, in dem Daten zum Ende der Lebensdauer gespeichert werden.
Betriebsstatus	Betriebsstatus des Anwendungsservice, z. B. **Bereit** oder **Deaktiviert**.
Supportgruppe	Wird von Incident Management als Gruppe verwendet, die den Vertrag für das Asset verwaltet.
Gruppe ändern	Wird von ITSM für die Weiterleitung von Änderungen und änderungsbezogenen Aufgaben verwendet.
Verwaltet nach Gruppe	Die für die Verwaltung der Daten zuständige Gruppe.
Eigentum von	Benutzer, der mit der Infrastruktur und den Anwendungen des Service vertraut ist. Dieser Benutzer ist der Anwendungsservice-Fachexperte, der Informationen liefert, die für die erfolgreiche Erstellung eines Anwendungsservice erforderlich sind. Wenn der Name des Besitzers nicht aufgeführt ist, erstellen Sie einen Benutzer mit der Rolle sm_app_owner als Besitzer. Alternativ dazu können Sie einen Benutzer mit der Rolle sm_admin auswählen.

Hinweis:
Weitere Informationen zur automatischen Synchronisierung zwischen den Zuweisungsgruppenfeldern und der zugehörigen Liste *`Teams`* finden Sie in der zugehörigen Liste „ Teams “.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Fügen Sie im Abschnitt „Beziehungen festlegen“ Beziehungen zwischen dem Anwendungsservice und anderen Komponenten in der CSDM-Domäne hinzu.

c. Klicken Sie auf die Registerkarte **Geschäftsanwendung**, **Technisches Serviceangebot**, **Business Service-Angebot** oder **Übergeordneter Anwendungsservice**, und fügen Sie der jeweiligen Liste **Ausgewählt** Elemente hinzu.

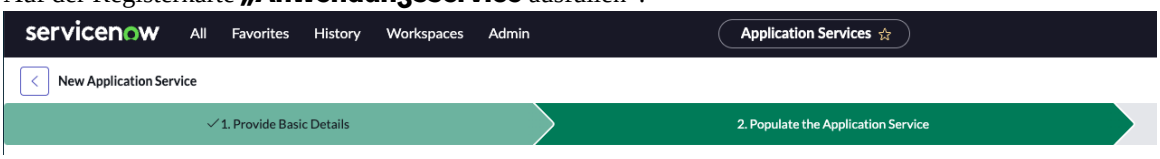
- Die Liste der technischen Serviceangebote enthält Datensätze in der Serviceangebotstabelle [service_offering], in der das Attribut *`Service classification`* **Technischer Service** lautet.
- Die Liste der Business Service-Angebote enthält Datensätze in der Serviceangebotstabelle [service_offering], in der das Attribut *`Service classification`* **Business Service** lautet.
- Die Liste der übergeordneten Anwendungsservices enthält Anwendungsservice-Datensätze aus der Anwendungsservicetabelle [cmdb_ci_service_auto]. Durch das Hinzufügen einer Beziehung zu übergeordneten Anwendungsservices werden Hierarchien und Abhängigkeiten von Anwendungsservices in Bereitstellungen erstellt, z. B.:
  - Bereitstellungen von Plattformhost und -anwendungen
  - Mikroservicebereitstellungen, bei denen mindestens ein Mikroservice, der als Anwendungsservice identifiziert wurde, Teil einer größeren Anwendungsservicebereitstellung ist
  - Abhängigkeiten gemeinsam genutzter technischer Services

d. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.

Informationen zu CSDM-Beziehungen finden Sie unter CI-Beziehungen in der CSDM.

Außerdem sind einige Felder und Beziehungen auf der Seite als erforderlich angegeben. Um zu ändern, welche Felder und Beziehungen erforderlich sind, lesen Sie unter Ändern Sie die für Anwendungsservices erforderlichen Attribute und Beziehungennach.

4. Auf der Registerkarte **„Anwendungsservice** ausfüllen“:



a. Klicken Sie auf **Methode** auswählen oder **Weiter**, um die Auswahl einer Serviceauffüllungsmethode zu überspringen.

b. Wählen Sie auf der Seite „Methode auswählen“ eine **Serviceauffüllungsmethode**aus, und folgen Sie dann dem entsprechenden Link, um die spezifische Auffüllungsmethode abzuschließen:

- **Discovery von oben nach unten**: Füllen Sie Anwendungsservices mithilfe der Top Down-Discovery aus
- **Dynamische CI-Gruppe**: Füllen Sie einen Anwendungsservice mit der Methode der dynamischen CI-Gruppe aus.
- **Tags**: Anwendungsservices anhand von Tags ausfüllen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

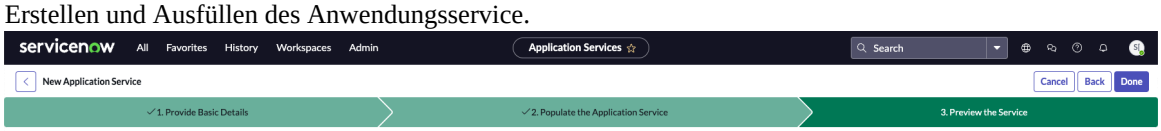
- **Manuell**: Füllen Sie einen Anwendungsservice mit der manuellen Methode aus
- **Dynamischer Service**: Füllen Sie einen Anwendungsservice mit der Methode „Dynamischer Service“ aus

Hinweis:
Die Optionen **Discovery von oben nach unten** und **Tags** sind nur verfügbar, wenn Service Mapping installiert ist.

c. Um eine weitere Methode zum Füllen des Anwendungsservice hinzuzufügen, klicken **Sie** auf der Seite „Serviceauffüllungsmethoden“ auf Methode hinzufügen.
Oder klicken Sie auf **Weiter**.

- Sie können eine beliebige Kombination aus **Top Down-Discovery** und **manuellen** Methoden hinzufügen. Wenn Sie jedoch die Methode **Dynamische CI-Gruppe**, **Tags**oder **Dynamischer Service** auswählen, ist die Schaltfläche **Methode** hinzufügen ausgegraut, und Sie können keine zusätzlichen Methoden hinzufügen.
- Sie können auf eine Karte für eine Methode des konvertierten Business-Service klicken, um Details zur Servicekonvertierung anzuzeigen, z. B. den Konvertierungstyp. Weitere Informationen finden Sie unter Konvertieren Sie Geschäftsservices in Anwendungsservices.

5. Überprüfen und verifizieren Sie auf der Registerkarte **Vorschau auf Service** die Zusammenfassungen zum Erstellen und Ausfüllen des Anwendungsservice.



a. Beziehungenüberprüfen.

b. Sie können auf **Beziehungen bearbeiten** klicken, um die Beziehungen zu anderen CSDM-Objekten zu ändern.

c. Zusammenfassung der Auffüllungsmethodenüberprüfen.

d. Sie können auf **Methoden bearbeiten** klicken, um die Auswahlmethoden zu ändern.

e. Klicken Sie auf **Erledigt**.

Ergebnisse

Der Anwendungsservice wird erstellt, und Sie können auf den neuen Anwendungsservice zugreifen, indem Sie zu den Listenansichten der Anwendungsservices navigieren:

- **CSDM** > **Technische Services verwalten** > **Anwendungsservice**:
  Enthält Anwendungsservice-CIs aus jeder Klasse, die die Klasse „Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_auto] erweitert, außer Warnmeldungsgruppen. Die Listenansicht enthält die tagbasierten, erkannten, manuellen, dynamischen CI-Gruppen, konvertierten, dynamischen und leeren Anwendungsservicetypen.
- **Konfiguration** > **Applikationsservices** > **Anwendungsservices**:
  Enthält Anwendungsservice-CIs aus jeder Klasse, die die Klasse „Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_auto] erweitert, außer Warnmeldungsgruppen. Die Listenansicht enthält die tagbasierten, erkannten, manuellen, dynamischen CI-Gruppen, konvertierten, dynamischen und leeren Anwendungsservicetypen.
- **Service-Mapping** > **Services** > **Anwendungsservices**: Enthält Anwendungsservice-CIs aus der Klasse der zugeordneten Anwendungsservices [cmdb_ci_service_discovered]. Die Listenansicht enthält die Top Down-Anwendungsservicetypen (erkannt) und die leeren Anwendungsservicetypen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

- Wenn die Methode zur Serviceauffüllung **Dynamische CI-Gruppe**ist:
  - Klicken Sie auf **CMDB-Gruppen-** CIs anzeigen, um alle CIs in der CMDB-Gruppe aufzulisten, die dem Anwendungsservice zugeordnet ist.
  - Klicken Sie auf **Service-CIs anzeigen,** um alle CIs im Anwendungsservice aufzulisten.

  Beide CI-Listen sind identisch, es sei denn, die CMDB-Gruppe enthält mehr als 10.000 CIs. In diesem Fall zeigt **CMDB-Gruppen-** CIs anzeigen alle CIs in der CMDB-Gruppe an, und **Service-CIs anzeigen** zeigt nur die 10.000 CIs an, die Mitglieder des Anwendungsservice sind.
- Wenn die Methode zur Serviceauffüllung **Tags**, **Discovery von oben nach unten**oder **Manuell**ist, **klicken** Sie auf Zuordnung anzeigen, um die Anwendungsservice-Zuordnung anzuzeigen, in der Sie:
  - Anwendungsservices verknüpfen
  - CI-Attribute in der Anwendungsservicezuordnung anzeigen –
  - Change-Historie von Anwendungsservices anzeigen
  - Vergleichen Sie zwei Versionen eines Anwendungsservice
- Klicken Sie auf **Erweitert**und dann auf der Seite „Erweiterte Details“ auf **Zusätzliche**Informationen, **Fragebogen**, **Nachrichten**ablehnen oder **Arbeitsnotizen**, um Details hinzuzufügen.

Füllen Sie Anwendungsservices mithilfe der Top Down-Discovery aus

Verwenden Sie die Top Down-Discovery, um einen Anwendungsservice zu füllen. Diese Discovery-Methode stellt Discovery-Muster bereit, um Konfigurationselemente (Configuration Items, CI) zu finden, die zu dem Service und zu Verbindungen zwischen diesen CIs gehören. Durch die musterbasierte Discovery werden präzise und vollständige Anwendungsservices erstellt, die eine serviceorientierte Sicht auf die IT-Infrastruktur Ihrer Organisation zuverlässig abbilden.

Vorbereitungen

- Die Top Down-Discovery ist eine von mehreren Methoden zum Füllen eines Anwendungsservice mit CIs. Die Auswahl einer Methode zum Ausfüllen eines Anwendungsservice ist nur ein Schritt im generischen Verfahren zum Erstellen eines Anwendungsservice. Stellen Sie sicher, dass Sie die ersten Schritte wie unter Anwendungsservice erstellenbeschrieben ausgeführt haben. Das hier beschriebene Verfahren ist für sich genommen unvollständig, da es das generische Verfahren ergänzt.
- Vergewissern Sie sich, dass Service Mapping ordnungsgemäß eingerichtet wurde .
- Stellen Sie sicher, dass Sie wissen, welcher Einstiegspunkt für diesen Anwendungsservice verwendet werden soll und welche Attribute Sie für diesen Einstiegspunkt definieren können müssen. Erfahren Sie mehr über die mit Service-Mappingverfügbaren Einstiegspunktattribute .

Informationen zu den verschiedenen Arten von Anwendungsservices und den verschiedenen Methoden, mit denen Anwendungsservices gefüllt werden können, einschließlich Top Down-Discovery, finden Sie unter Anwendungsservices.

Erforderliche Rolle: sm_admim

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Muster ist eine Folge von Befehlen, deren Zweck darin besteht, Attribute eines CI und seiner ausgehenden Verbindungen zu ermitteln. Service-Mapping und Discovery teilen sich einen Satz vorkonfigurierter Muster, die die meisten häufig verwendeten Geräte und Anwendungen abdecken.

Service-Mapping Startet den musterbasierten Top Down-Discovery-Prozess ab dem von Ihnen definierten Einstiegspunkt.

Ein Einstiegspunkt ist der Punkt des Zugangs des Clients zu einem Anwendungsservice. Normalerweise ist dies entweder eine URL oder eine Kombination aus IP-Adresse und Port. Service-Mapping startet den Zuordnungsprozess von diesem Punkt aus. Um beispielsweise den E-Mail-Anwendungsservice zuzuordnen, definieren Sie eine IP-Adresse oder einen Hostnamen des E-Mail-Servers als Einstiegspunkt.

Einstiegspunkte variieren je nach Art von Anwendungsservice. Service-Mapping bietet eine Vielzahl vorkonfigurierter Einstiegspunkttypen, die viele häufig verwendete Anwendungen abdecken.

Prozedur

1. Wählen Sie im Fenster „ **Methode** auswählen“ in der Liste „Serviceauffüllungsmethode“ die Option **Top Down-Discovery**aus.
2. Wählen Sie in der Liste **Anwendungstyp** die CI-Klasse der Anwendung aus, die als Einstiegspunkt für diesen Anwendungsservice dient.
   Einstiegspunktparameter hängen vom ausgewählten Typ ab.
3. Definieren Sie Attribute für den ausgewählten Einstiegspunkt wie in Einstiegspunktattribute beschrieben.
4. **Wahlweise:** Fügen Sie einen Freitextkommentar hinzu, der nützliche Informationen für die spätere Bearbeitung dieses Anwendungsservice enthält.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Führen Sie das generische Verfahren zum Erstellen eines Anwendungsservice aus.

Zugehörige Informationen

Von ITOM-Transparenz verwendete Erkennungsmuster

Füllen Sie einen Anwendungsservice mit der Methode der dynamischen CI-Gruppe aus

Die Methode der dynamischen CI-Gruppe zum Ausfüllen eines Anwendungsservice generiert automatisch eine dynamische CI-Gruppe. Die Mitglieder der CMDB-Gruppe, auf der die dynamische CI-Gruppe basiert, füllen den Anwendungsservice aus. Der Anwendungsservice wird kontinuierlich mit der CMDB-Gruppe synchronisiert, um Änderungen an der Mitgliedschaft in der CMDB-Gruppe zu berücksichtigen.

Vorbereitungen

Die dynamische CI-Gruppe ist eine von mehreren Methoden zum Füllen eines Anwendungsservice mit CIs. Die Auswahl einer Methode zum Ausfüllen eines Anwendungsservice ist nur ein Schritt im generischen Verfahren zum Erstellen eines Anwendungsservice. Stellen Sie sicher, dass Sie die ersten Schritte wie unter Anwendungsservice erstellenbeschrieben ausgeführt haben. Das hier beschriebene Verfahren ist für sich genommen unvollständig, da es das generische Verfahren ergänzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Die Anzahl der CIs in einem Anwendungsservice, der von der Methode der dynamischen CI-Gruppe ausgefüllt wird, ist auf 10.000 begrenzt, auch wenn die zugehörige CMDB-Gruppe über mehr als 10.000 CIs verfügt.
- Eine CMDB-Gruppe kann nur zum Füllen eines einzelnen Anwendungsservice verwendet werden. Weitere Informationen zum Ausfüllen und Verwenden von CMDB-Gruppen finden Sie unter CMDB Gruppe(n).
- Eine dynamische CI-Gruppe enthält CIs, aber keine anderen Gruppen.

Informationen zu den verschiedenen Arten von Anwendungsservices und den verschiedenen Methoden zum Füllen von Anwendungsservices, einschließlich dynamischer CI-Gruppen, finden Sie unter Anwendungsservices.

Erforderliche Rolle: app_service_admin

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Seite „Methode auswählen“ die Option **Dynamische CI-Gruppe** als **Serviceauffüllungsmethode** aus.
2. Füllen Sie die angezeigten Felder aus, die für die Serviceauffüllungsmethode „Dynamische CI-Gruppe“ spezifisch sind.

Feld	Beschreibung
Serviceauffüllungsmethode	Die zum Auffüllen des Anwendungsservice mit CIs verwendete Methode. Legen Sie die Option auf **Dynamische CI-Gruppe** fest.
CMDB-Tabelle	Beachtet die Tabelle „Dynamische CI-Gruppe“ [cmdb_ci_query_based_service], in der Anwendungsservices gespeichert werden, die mit der Methode „Dynamische CI-Gruppe“ erstellt wurden.
Gruppenname	Die CMDB-Gruppe, deren Mitglieder zu Mitgliedern des Anwendungsservice werden. **Hinweis:** CIs aus einer Klasse, die die Klasse `cmdb_ci_service` (Services) erweitert, werden automatisch herausgefiltert und dem Anwendungsservice nicht hinzugefügt.

3. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Die Auswirkung von Warnungen auf dynamische CI-Gruppen wird für die folgenden CIs berechnet:

- Alle CIs, die Teil der CMDB-Gruppe des dynamischen CI sind.
- Untergeordnete Elemente aktueller CIs mit einer Beziehung: `Runs on::Runs`
- CIs, die entweder mit den aktuellen CIs oder mit ihren untergeordneten Elementen verknüpft sind, mit einer Beziehung: `Virtualized by::Virtualizes`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Berechnung der Warnungsauswirkung .

Nächste Maßnahme

Führen Sie das generische Verfahren zum Erstellen eines Anwendungsservice aus.

Anwendungsservices anhand von Tags ausfüllen

Verwenden Sie Tags, die beim Kategorisieren und Organisieren von Configuration Items (CIs) in Ihrer Organisation helfen, um ein Anwendungsserviceauszufüllen. Für die Tag-basierte Zuordnung ist es nicht erforderlich, Anmeldeinformationen zu konfigurieren oder Benutzern erhöhte Rechte zu gewähren. Die Tag-basierte Auffüllungsmethode erfordert die Funktion Service-Mapping von ITOM-Transparenz.

Vorbereitungen

1. Tags sind eine von mehreren Methoden, um einen Anwendungsservice mit CIs zu füllen. Die Auswahl einer Methode zum Ausfüllen eines Anwendungsservice ist nur ein Schritt im generischen Verfahren zum Erstellen eines Anwendungsservice. Stellen Sie sicher, dass Sie die ersten Schritte wie unter Anwendungsservice erstellenbeschrieben ausgeführt haben. Das hier beschriebene Verfahren ist für sich genommen unvollständig, da es das generische Verfahren ergänzt.
2. Analysieren Sie die Tag-Nutzung in Ihrer Organisation, und erstellen Sie eine Liste aller Tags und ihrer Zwecke. Verwenden Sie die Schlüsselwerttabelle [cmdb_key_value], um die Tags in der CMDB anzuzeigen.
3. Falls erforderlich, weisen Sie CIs Tags zu, die Sie in ein Anwendungsserviceaufnehmen möchten.

Erforderliche Rolle: sm_admim

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Tag ist eine Bezeichnung, die aus einem Schlüssel-Wert-Paar besteht. Ihre Organisation verwendet möglicherweise Tags, um Assets zu kategorisieren und um die Abfrage- und Berichtsfunktionen zu verbessern. Discovery und Cloud Provisioning and Governance können die von allen wichtigen Cloud-Anbietern und Container-Ökosystemen verwendeten Tags erkennen. Sobald die Tags erkannt wurden, können von Service-Mapping auf Grundlage dieser Tags Anwendungsservices erstellt werden. Sie können beispielsweise Tags verwenden, um alle Anwendungsservices zuzuordnen, die Ihre Organisation in der Produktionsumgebung in der EMEA-Region (Europa, Naher Osten und Afrika) verwendet.

Wenn Sie Tag-basierte Servicefamilien und Tag-Kategorien konfiguriert haben, können Sie diese Tag-Definitionen zum Ausfüllen eines Anwendungsservice verwenden. Teil der Definition einer Tag-basierten Servicefamilie ist die Definition einer Tag-Kategorie, die Tag-Schlüssel enthält. Bei Bedarf können Sie auch Tag-Werte definieren, um die Kriterien für das Ausfüllen von Anwendungsservices einzugrenzen. Von Service-Mapping werden auf Grundlage der Tag-Definitionen für die Tag-basierte Servicefamilie Servicekandidaten erstellt, d. h. Vorschläge für Anwendungsservices. Wenn Sie die Tag-basierten Servicefamilien zum Füllen eines Anwendungsservice verwenden, müssen Sie den entsprechenden Servicekandidaten auswählen.

Alternativ können Sie Tag-Schlüssel und ihre Werte definieren, wenn Sie die Tag-basierte Auffüllungsmethode für einen neuen Anwendungsservice auswählen. Definieren Sie bis zu drei Tag-Schlüssel und Tag-Werte für die Auffüllungskriterien. CIs, für die Tag-Schlüssel und Tag-Werte erkannt wurden, werden Teil eines Anwendungsservice.

Informationen zu den verschiedenen Arten von Anwendungsservices und zu den verschiedenen Methoden, mit denen Sie Anwendungsservices füllen können, einschließlich der Verwendung von Tags, finden Sie unter Anwendungsservices.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Service-Mapping enthält CIs, die Teil von CI-Beziehungen sind, auch wenn diesen CIs keine Tags zugewiesen sind. Weitere Informationen finden Sie unter Tagbasierte Discovery in Service-Mapping an.

Prozedur

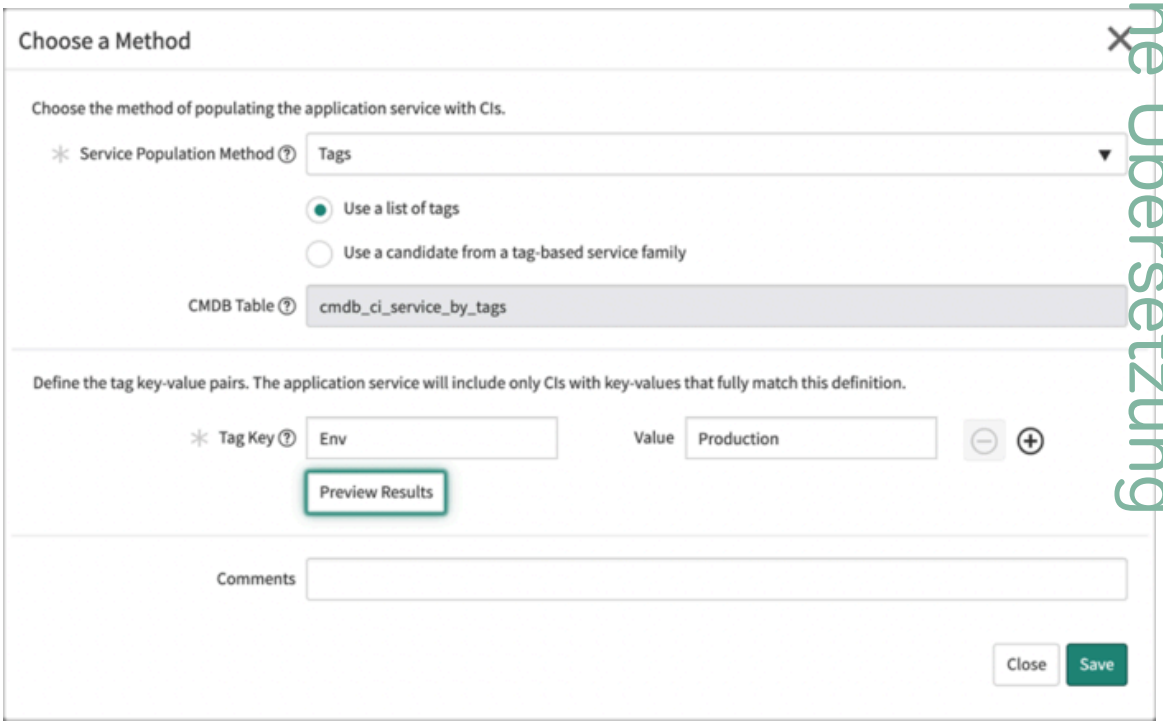
1. Wählen Sie in der Liste „Serviceauffüllungsmethode“ im Fenster „ **Methode** auswählen“ die **Option Tags**aus.
2. Um neue Tag-Kriterien zu definieren, führen Sie die folgenden Schritte aus:

   a. Wählen **Sie Liste der Tags verwenden aus**.

   b. Geben Sie den Tag-Schlüssel und den entsprechenden Tag-Wert ein.
   Übereinstimmende Tag-Schlüssel, die im System vorhanden sind, werden in den Optionen für das automatische Ausfüllen angezeigt.

   Wichtig:
   Bei der Tag-basierten Zuordnung wird nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Gleiche Schlüsselnamen und Schlüsselwerte mit Groß- und Kleinschreibung werden als identisch identifiziert.

   c. **Wahlweise:** Klicken Sie auf das Plus-Symbol, und fügen Sie einen weiteren Tag-Schlüssel und Tag-Wert hinzu.



   d. Klicken Sie auf **Vorschauergebnis**, um die Liste der CIs anzuzeigen, die den definierten Kriterien entsprechen.

Hinweis:
Verfeinern Sie die Tag-Definitionen bei Bedarf. Sie können für einen Anwendungsservice nicht mehr als drei Tag-Schlüssel-Wert-Paare hinzufügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

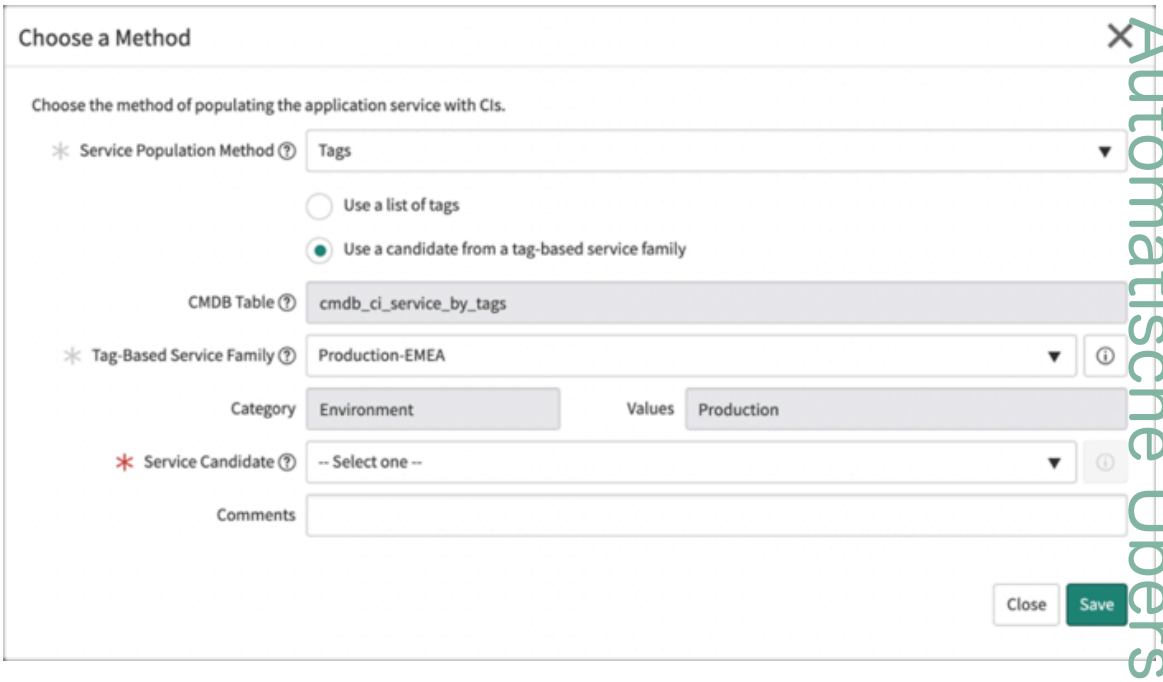
3. Um Tag-Definitionen aus einer vorkonfigurierten Tag-basierten Servicefamilie zu verwenden, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Wählen **Sie Einen Kandidaten aus einer Tag-basierten Servicefamilie verwenden aus**.

   b. **Wahlweise:** Um die Tag-Definitionen für diese Tag-basierte Servicefamilie anzuzeigen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Vorschau** Schaltfläche

   c. Wählen Sie in der Liste **Tag-basierte Servicefamilie** die entsprechende Familie aus.

   d. Überprüfen Sie die Tag-Kategorien und Werte, die der Servicefamilie zugewiesen sind.



   e. Wählen Sie in der Liste **Servicekandidat** den entsprechenden Kandidaten aus.

   f. **Wahlweise:** Um das Service-Candidate-Formular zu überprüfen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Vorschau** Schaltfläche .

4. **Wahlweise:** Fügen Sie einen Freitextkommentar hinzu, der nützliche Informationen für die spätere Bearbeitung dieses Anwendungsservice enthält.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Führen Sie das generische Verfahren zum Erstellen eines Anwendungsservice aus.

Füllen Sie einen Anwendungsservice mit der manuellen Methode aus

Die manuelle Methode zum Ausfüllen eines Anwendungsservice basiert auf der Auswahl eines Einstiegspunkt-CI, das Benutzern den Zugriff auf den Anwendungsservice ermöglicht. Um den Anwendungsservice zu füllen, fügen Sie dem neuen Anwendungsservice manuell CIs hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: app_service_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

„Manuell“ ist eine von mehreren Methoden, um einen Anwendungsservice mit CIs zu füllen. Die Auswahl einer Methode zum Ausfüllen eines Anwendungsservice ist nur ein Schritt im generischen Verfahren zum Erstellen eines Anwendungsservice. Stellen Sie sicher, dass Sie die ersten Schritte wie unter Anwendungsservice erstellenbeschrieben ausgeführt haben. Das hier beschriebene Verfahren ist für sich genommen unvollständig, da es das generische Verfahren ergänzt.

Informationen zu den verschiedenen Arten von Anwendungsservices und den verschiedenen Methoden, mit denen Sie Anwendungsservices ausfüllen können, einschließlich manueller, finden Sie unter Anwendungsservices.

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Seite „Methode auswählen“ **Manuell** als **Serviceauffüllungsmethode**aus.
2. Füllen Sie die angezeigten Felder aus, die speziell auf die manuelle Serviceauffüllungsmethode zugeschnitten sind.

Feld	Beschreibung
Serviceauffüllungsmethode	Manuell
CMDB-Tabelle	Beachten Sie die Tabelle „Zugeordneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_discovered], in der Anwendungsservices gespeichert werden, die mit der manuellen Serviceauffüllungsmethode erstellt wurden.
Klasse	Klasse, aus der das Einstiegspunkt- **CI** für den Anwendungsservice ausgewählt werden soll.
CI	Das CI aus der angegebenen **Klasse**als Einstiegspunkt für den Anwendungsservice. **Hinweis:** Um verzögerte Ergebnisse bei der Suche nach einem bestimmten CI zu vermeiden, sollten Sie Ihre Suche so spezifisch wie möglich gestalten. Eine Suche mit *<name> kann lange dauern und einen großen Datensatz zurückgeben.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

1. Führen Sie das generische Verfahren zum Erstellen eines Anwendungsservice aus.
2. Fügen Sie manuell CIs hinzu , um den Anwendungsservice zu füllen.

Füllen Sie einen Anwendungsservice mit der Methode „Dynamischer Service“ aus

Die Methode des dynamischen Service zum Ausfüllen eines Anwendungsservice generiert einen dynamischen Anwendungsservice. Ein dynamischer Anwendungsservice wird

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

automatisch aktualisiert, um alle Änderungen an CI-Beziehungen in der CMDB-CI-Beziehungstabelle [cmdb_rel_ci] widerzuspiegeln.

Vorbereitungen

Der Dynamische Service ist eine von mehreren Methoden zum Füllen eines Anwendungsservice mit CIs. Die Auswahl einer Methode zum Ausfüllen eines Anwendungsservice ist nur ein Schritt im generischen Verfahren zum Erstellen eines Anwendungsservice. Stellen Sie sicher, dass Sie die ersten Schritte wie unter Anwendungsservice erstellenbeschrieben ausgeführt haben. Das hier beschriebene Verfahren ist für sich genommen unvollständig, da es das generische Verfahren ergänzt.

Neue dynamische Anwendungsservices enthalten zunächst keine CIs (sofern sie nicht aus Legacy-Business-Services oder Legacy-Manual-Services konvertiert wurden). Dynamische Anwendungsservices werden automatisch ausgefüllt, wenn sie mit anderen CIs über CMDB-Beziehungen verbunden sind. Einstiegspunkte werden automatisch erstellt, wenn eine Beziehung zwischen einem dynamischen Anwendungsservice-CI und anderen CIs erstellt wird.

Informationen zu den verschiedenen Arten von Anwendungsservices und den verschiedenen Methoden zum Füllen von Anwendungsservices, einschließlich des dynamischen Service, finden Sie unter Anwendungsservices.

Erforderliche Rolle: app_service_admin

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Seite „Methode auswählen“ **Dynamischer Service** als **Serviceauffüllungsmethode**aus.
2. Füllen Sie die angezeigten Felder aus, die speziell auf die Serviceauffüllungsmethode „Dynamischer Service“ zugeschnitten sind.

Feld	Beschreibung
Serviceauffüllungsmethode	Die zum Auffüllen des Anwendungsservice mit CIs verwendete Methode. Auf „ **Dynamischer Service“ festlegen**.
CMDB-Tabelle	Beachten Sie die Tabelle „Berechnete Anwendungsservices“ [cmdb_ci_service_calculated], in der mit der Methode „Dynamischer Service“ erstellte Anwendungsservices gespeichert werden.
Ebenen	Die Anzahl der Ebenen zugehöriger CIs, die in den Anwendungsservice aufgenommen werden sollen.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Führen Sie das generische Verfahren zum Erstellen eines Anwendungsservice aus.

Überwachen Sie die Integrität von Anwendungsservices im Dashboard „Anwendungsservices“.

Nutzen Sie Einblicke aus dem Dashboard „Anwendungsservices“, um die Anzahl der unvollständigen Anwendungsservices zu reduzieren, indem Sie sie ausfüllen und fehlende

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Daten hinzufügen. Um Anwendungsservices effektiv zu verwenden, stellen Sie sicher, dass Anwendungsservices vollständig konfiguriert und gefüllt sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil_admin oder app_service_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Dashboard fragt Anwendungsservices ab, indem es nach den Datensätzen in der Klasse „Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_auto] sucht, in der der Wert *`Service classification`* „ **Anwendungsservice**“ lautet. Reduzieren Sie die Anzahl der unvollständigen Anwendungsservices, indem Sie Anwendungsservices bearbeiten und leere Attribute ausfüllen. Wenn ein Anwendungsservice beispielsweise nicht mit einer Serviceauffüllungsmethode konfiguriert ist, konfigurieren Sie eine Serviceauffüllungsmethode für den Anwendungsservice.

Das Dashboard „Anwendungsservices“ ist vollständig in Ansicht „Einblicke“ in CMDB-Arbeitsbereich integriert und wird in der Nacht alle 24 Stunden aktualisiert.

Prozedur

1. Folgen Sie einem der folgenden Navigationsschritte, um auf das Dashboard für Anwendungsservices zuzugreifen:
   - Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann **Einblicke** in der Menüleiste des CMDB-Arbeitsbereichs aus. Wählen Sie in der Ansicht „Einblicke“ die Kachel Anwendungsservices.
   - Navigieren zu **Alle** > **CSDM** > **Anwendungsservice-Dashboard**an.
2. Zeigen Sie die Kacheln auf der Registerkarte Übersicht an, die Anwendungsservices zeigen, bei denen die Basiskonfigurationen unvollständig sind.
   - Anwendungsservices insgesamt: Anzahl aller Anwendungsservices, vollständige und unvollständige.
   - Auffüllungsmethode definiert: Anzahl der Anwendungsservices, für die eine Serviceauffüllungsmethode angegeben ist.
   - Auffüllungsmethode nicht definiert: Anzahl der Anwendungsservices für keine Serviceauffüllungsmethode. Daten für die Tags und Discovery-Methoden von oben nach unten werden nur angezeigt, wenn Service Mapping installiert ist.

     Hinweis:
     Einige Auffüllungsmethoden für Anwendungsservices sind nur mit Service Mapping verfügbar und werden daher nicht in der Kachel angezeigt, wenn Service Mapping nicht installiert ist.

   - Anwendungsservicetypen: Diagramm von Anwendungsservices nach Auffüllungsmethoden wie „Dynamische CI-Gruppe“ und „Manuell“, einschließlich Anwendungsservices ohne Auffüllungsmethode (leer). Das Diagramm enthält Business-Services, die in Anwendungsservices konvertiert wurden.
   - Anwendungsservices – Fehlende Daten: Diagramm der Anwendungsservices nach Schlüsseldaten, die fehlen, z. B. Serviceangebot und Besitzer. Beispielsweise zeigt die Leiste „Kein Serviceangebot“ Anwendungsservices ohne Beziehung zu einem Business-Service oder technischen Service an.
3. Zeigen Sie die Anzahl auf der Registerkarte Abdeckung durch Anwendungsservices an. Hier werden Anwendungsservices angezeigt, in denen andere Konfigurationen möglicherweise unvollständig sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Anwendungsserver: Gesamtzahl der Anwendungsserver. Die Anzahl der Server, die sich nicht in einem Anwendungsservice befinden, und eine Aufgliederung dieser Anwendungsserver nach Klasse.
- Datenbanken: Gesamtzahl der Datenbanken. Die Anzahl der Datenbanken, die sich nicht in einem Anwendungsservice befinden, und eine Aufgliederung dieser Datenbanken nach Klasse.
- Hardwareserver: Gesamtzahl der Hardwareserver. Die Anzahl der Server, die sich nicht in einem Anwendungsservice befinden, und eine Aufgliederung dieser Hardwareserver nach Klasse.

Hinweis:
Anwendungsserver, Hardwareserver und Datenbanken, die nicht zu den Anwendungsservices gehören, werden nur bis etwa 100.000 gezählt, auch wenn die tatsächliche Anzahl diesen Grenzwert überschreitet. Diese Anzahlbeschränkung wird durch den Wert der Eigenschaft glide.cmdb.csdm.app_service.max_results bestimmt.

4. Wählen Sie **Eigentum von**, **Supportgruppe**oder **Change-Gruppe** aus, um die Liste der Anwendungsservices, die im Dashboard enthalten sind, nach einem Schlüsselattribut zu filtern.
   Ein Filter wirkt sich nicht auf die Anzahl der Anwendungsservices aus, in denen das jeweilige Filterattribut fehlt. Wenn Sie beispielsweise nach `Owner`filtern, ändert sich die Anzahl der Karte „Fehlender Besitzer“ nicht.
5. Wählen Sie auf einer der Registerkarten des Dashboards eine Kachel aus, um einen Drilldown zur zugehörigen CI-Listenansicht durchzuführen.
   Wählen Sie beispielsweise die Kachel Auffüllungsmethode nicht definiert aus, um die CI-Listenansicht der Anwendungsservices ohne Auffüllungsmethode anzuzeigen.

Nächste Maßnahme
Anwendungsservices mit fehlenden wichtigen Details aktualisieren:

1. Navigieren zu **CSDM** > **Technische Services verwalten** > **Anwendungsservices**an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht der Anwendungsservices einen zu bearbeitenden Anwendungsservice aus.
3. Fügen Sie die fehlenden Details hinzu.

   Weitere Informationen zum Konfigurieren von Anwendungsservices finden Sie unter Anwendungsservice erstellen.

Ändern Sie die für Anwendungsservices erforderlichen Attribute und Beziehungen

Ändern Sie die Listen der Attribute und Beziehungen, die beim Erstellen von Anwendungsservices erforderlich sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In den Einstellungen für Anwendungsservices bestimmen die Listen der erforderlichen Attribute und erforderlichen Beziehungen, welche dieser Elemente beim Erstellen von Anwendungsservices erforderlich sind. Standardmäßig enthält die Liste der erforderlichen Attribute die erforderlichen Attribute `Name` und `Number`. Standardmäßig sind keine -Beziehungen erforderlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können aus vordefinierten Listen zulässiger erforderlicher Attribute und Beziehungen auswählen. Um den Anforderungsstatus eines Attributs zu ändern, entfernen Sie es aus, oder fügen Sie es der Liste der erforderlichen Attribute hinzu. Sie können der Liste der erforderlichen Beziehungen auch *`Business Application`*, *`Technical Service Offering`*oder *`Business Service Offering`* hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **CSDM** > **Einstellungen für Anwendungsservice**an.
2. Überprüfen Sie die Liste der **verfügbaren** Elemente in den Listen Erforderliche Attribute und Erforderliche Beziehungen, und fügen Sie dann der Liste **Ausgewählt** Elemente hinzu.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Wenn Sie das nächste Mal einen Anwendungsservice erstellen, werden die erforderlichen Attribute und Beziehungen im Abschnitt Grundlegende Details auf der Seite Anwendungsservice erstellen vermerkt.

Konvertieren Sie Geschäftsservices in Anwendungsservices

Vereinheitlichen Sie die Verwaltung von Services in der Organisation, indem Sie manuell erstellte Datensätze in der Tabelle „Service“ [cmdb_ci_service] in Anwendungsservices konvertieren. Mit Konvertierung können Sie die verschiedenen Arten von Services in Ihrer Organisation optimieren, ITOM-Transparenz -Fähigkeiten nutzen und an Gemeinsames Servicedatenmodell (CSDM) ausrichten. Die Konvertierung ist nicht umkehrbar: Sie können Anwendungsservices nicht wieder in Business Services umwandeln.

Die Verwendung von Anwendungsservices bietet unter anderem folgende Vorteile:

- Servicezuordnungen und Change-Historie von Services anzeigen.
- Einfache Übersicht über den Servicekontext durch Bereitstellen einer flachen Liste aller CIs im Anwendungsservice.
- Überwachen der Serviceintegrität Wenn Ereignismanagement bereitgestellt wird, können Sie die Serviceleistung überwachen und Integritätsprobleme für Anwendungsservices identifizieren.
- In Change Management ist die Liste der betroffenen Services in einem Change-Anforderungsformular genauer, da die Liste nur Anwendungsservices enthält.
- Anwendung von Customer Service Management-Tools zum Öffnen und Verwalten von Fällen auf Servicelevel

Discovery wird für konvertierte Anwendungsservices nicht ausgeführt, da die konvertierten Services manuell sind. Wenn Sie jedoch nach der Konvertierung dem Anwendungsservice „ **Erkennbar von Service-Mapping** “-Einstiegspunkte hinzufügen, beginnt Service-Mapping mit der Erkennung dieses Anwendungsservice.

Auswahl zwischen manuell erstellten und dynamischen Anwendungsservices

Sie können Business-Services in Anwendungsservices vom Typ „Manuell erstellt“ oder „Dynamisch“ konvertieren. Sie können manuell erstellte Anwendungsservices jederzeit bearbeiten, indem Sie CIs hinzufügen oder entfernen. Manuell erstellte Services werden vom System nicht automatisch aktualisiert. Wenn Änderungen an CIs vorgenommen werden, aus denen ein manuell erstellter Anwendungsservice besteht, wird der Service nicht automatisch berücksichtigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dynamische Services werden automatisch aktualisiert, um Änderungen an CI-Beziehungen widerzuspiegeln, die in der Tabelle CMDB CI-Beziehung [cmdb_rel_ci] gespeichert sind. Wenn Sie einem CI, das in einem dynamischen Service enthalten ist, eine Beziehung hinzufügen, wird dieser Service automatisch aktualisiert, damit das Hinzufügen der Beziehung und das zugehörige neue CI berücksichtigt wird. Auf ähnliche Weise wird ein dynamischer Service automatisch aktualisiert, wenn eine Beziehung und das zugehörige CI aus einem CI im Service entfernt werden.

Weitere Informationen zu den verschiedenen Arten von Anwendungsservices finden Sie unter Anwendungsservices.

Konvertierungsprozess

Während der Konvertierung finden die folgenden Änderungen und Prozesse statt:

- Der Servicedatensatz wird aus der Tabelle „Service“ [cmdb_ci_service] in die Tabelle „Zugeordneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_discovered] verschoben, indem Sie die Datensatzklasse ändern.
- Der Anwendungsservice enthält alle ursprünglichen Business Service-Attribute wie Name, Besitzer und Betriebsstatus.
- Das System fügt zugehörige Elemente aus dem Business Service bis zu der angegebenen Ebene zu dem konvertierten Anwendungsservice hinzu.
- Das System fragt die CMDB nach den neuesten CI-Changes ab.
- Wenn Ereignismanagement aktiviert ist, werden CI-Auswirkungsregeln auf CIs angewendet, die mit Alarmen verknüpft sind und Teil des Anwendungsservice sind. Ereignismanagement stellt CI-Auswirkungsregeln für die Alarmüberwachung bereit.
- Sie können einen konvertierten Anwendungsservice des manuell erstellten Typs bearbeiten, indem Sie zu navigieren **CSDM** > **Technische Services verwalten** > **Anwendungsservice**an. Wählen Sie dann einen konvertierten Anwendungsservice aus. Die Serviceauffüllungsmethode für einen konvertierten Anwendungsservice wird auf **Konvertierter Business-Service**festgelegt. Weitere Informationen zum Bearbeiten von Anwendungsservices finden Sie unter Anwendungsservices erstellen.

> **Hinweis:**
> Sie können einen dynamischen Anwendungsservice nicht bearbeiten, indem Sie ihm CIs hinzufügen oder daraus entfernen. Das System ändert einen Anwendungsservice vom Typ „dynamisch“ automatisch, wenn Sie die relevanten Beziehungen für CIs ändern, die Teil dieses Anwendungsservice sind.

Nicht konforme CIs

Bei einer Konvertierung werden möglicherweise CIs der folgenden CI-Typen hinzugefügt, die nicht zu einem Anwendungsservice hinzugefügt werden können:

- cmdb_ci_file_system
- cmdb_ci_network_adapter
- cmdb_ci_storage_device
- cmdb_ci_disk_partition
- cmdb_ci_memory_module
- cmdb_ci_ip_address
- cmdb_ci_storage_pool_member
- dscy_net_base

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- cmdb_ci_storage_export
- cmdb_ci_endpoint
- cmdb_ci_translation_rule
- cmdb_ci_qualifier
- cmdb_ci_application_cluster
- cmdb_ci_config_file

Wenn der ursprüngliche Business Service zugehörige Elemente enthält, die zu diesen CI-Typen gehören, fügt das System keine aus diesen stammende CIs oder Verbindungen hinzu. Bei Bedarf können Sie verhindern, dass CIs anderer CI-Typen zu Anwendungsservices hinzugefügt werden, indem Sie die Tabelle Manuelle CI-Einschlüsse/Ausschlüsse [svc_manual_ci_exclusions_inclusions.list] ändern.

Domänentrennung

In Umgebungen mit Domain Separation werden nur CIs, die zu derselben Domäne gehören, wie der Anwendungsservice, dem Anwendungsservice hinzugefügt. Wenn es eine Domänenhierarchie gibt, müssen CIs zur gleichen untergeordneten Domäne gehören wie der Anwendungsservice.

Geschäftsservices massenweise in Anwendungsservices konvertieren

Konvertieren Sie eine Teilmenge von Business-Services in Anwendungsservices, und zwar massenweise und automatisch, anstatt einzeln. Wählen Sie die zu konvertierenden Business-Services einzeln aus, und wandeln Sie sie dann in Anwendungsservices um.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: app_service_admin, ecmdb_admin oder itil_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die Massenkonvertierung, um veraltete Business-Services in Anwendungsservices zu konvertieren. Wählen Sie für die Massenkonvertierung die Business-Services einzeln in der Listenansicht „Services“ aus, normalerweise bis zu 100 Business-Services in einer einzigen Konvertierung. Sie können mehrere Massenkonvertierungsdatensätze mit jeweils unterschiedlichen Business-Services erstellen. Schließen Sie jedoch einen Business-Service nicht in mehr als eine Massenkonvertierung ein.

Hinweis:
Sie können diesen Konvertierungsvorgang nicht rückgängig machen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Services**an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht Services die Services aus, die Sie konvertieren möchten.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Aktionen für ausgewählte Zeilen die Option Massenkonvertierung für **Anwendungsservices**aus.
4. Füllen Sie das Formular Massenkonvertierung von Services aus.

Feld	Beschreibung
Name	Vorab ausgefüllt mit „Anwendungsservice-Konvertierung: <time stamp>“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Wählen Sie Konfigurationselemente aus	Liste der in der Konvertierung enthaltenen Services. Sie können die Liste entsperren und Services auswählen, die aus der Liste entfernt werden sollen. Oder verwenden Sie das Suchfeld Zieldatensatz auswählen, um Services nach Servicenamen zu suchen und der Liste hinzuzufügen.
Ebenen	Die Anzahl der Ebenen zugehöriger CIs, die in den konvertierten Anwendungsservice aufgenommen werden sollen.
Service aktualisieren, wenn CMDB aktualisiert wird	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den Business-Service in einen Anwendungsservice des dynamischen Typs zu konvertieren.

5. Wählen **Sie Konvertierung starten aus**.

Nächste Maßnahme

- Überprüfen Sie den Status einer Konvertierung: Scrollen Sie im Formular „Massenkonvertierung von Services“ zum Abschnitt „Massenkonvertierung von Services-Einträgen“, um den Status (z. B. Bereit oder Abgeschlossen) einer Konvertierung anzuzeigen.
- Verfolgen Sie den Fortschritt einer Konvertierung, während sie ausgeführt wird: Geben Sie im Navigationsfilter cmdb_convert_bulk_services.list ein, und drücken Sie die Eingabetaste, um die Liste der Konvertierungen und deren Fortschritt anzuzeigen.
- (Optional) Zeigen Sie in einem Change-Anforderungsformular die betroffenen dynamischen Services an. Beispiel: Nachdem Sie ein betroffenes CI hinzugefügt haben, das einem dynamischen Service zugeordnet ist:
  1. Navigieren zu **Change** > **Offen**an.
  2. Wählen Sie eine neue Change-Anforderung aus, der betroffene CIs hinzugefügt werden sollen.
  3. Scrollen Sie im Change-Anforderung-Formular zum Abschnitt „Zugehörige Links“.
  4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Betroffene CIs** und dann auf **Hinzufügen**, um der Change-Anforderung ein betroffenes CI hinzuzufügen.
  5. Öffnen Sie das Kontextmenü des Formulars und wählen Sie **Betroffene Services neu laden**aus.
  6. Klicken Sie auf die Registerkarte **Betroffene Services/CIs**, um alle dynamischen Services anzuzeigen, die dem betroffenen CI zugeordnet und von der Change-Anforderung betroffen sind.

  Weitere Informationen zu betroffenen CIs in einer Change-Anforderung finden Sie unter Zugeordnete CIs in einer Change-Anforderung .

Konvertieren Sie einen einzelnen Business-Service in einen Anwendungsservice

Konvertieren Sie einen bestimmten Business-Service manuell in einen Anwendungsservice.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie den ursprünglichen Business-Service, um ihn zu bewerten.

- Stellen Sie sicher, dass alle CIs und CI-Beziehungen für den zukünftigen Anwendungsservice relevant sind. Ändern Sie ggf. die CI-Beziehungen in CMDB.
- Stellen Sie sicher, dass der ursprüngliche Business-Service nicht mehr als 5000 CI-Beziehungen enthält. Anwendungsservices, die mehr als 5000 CI-Beziehungen enthalten, verursachen Probleme bei der Zuordnung und Überwachung der Leistung.
- Entscheiden Sie, wie viele Ebenen von CI-Beziehungen Sie während der Konvertierung verwenden möchten.

⚠ Warnung:
Die Konvertierung ist nicht umkehrbar: Sie können Anwendungsservices nicht wieder in Business Services umwandeln.

Erforderliche Rolle: app_service_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Business-Services**an.
2. Wählen Sie den Business Service aus, den Sie in einen Anwendungsservice konvertieren möchten.
3. Klicken Sie auf **In Applikationsservice konvertieren**.
   Das Dialogfeld „In Anwendungsservice konvertieren“ wird geöffnet.
4. Wählen Sie eine Nummer aus der Liste **Bis zu** als Anzahl der Ebenen der zugehörigen CIs aus, die in die Konvertierung einbezogen werden sollen.
   Die maximale Anzahl von Ebenen beträgt acht.
5. Wählen Sie **Service aktualisieren aus, wenn CMDB eine Aktualisierung durchführt**, um den Business-Service in einen Anwendungsservice des dynamischen Typs zu konvertieren.
6. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebnisse

Das System fügt die CIs aus dem Business Service zu dem konvertierten Anwendungsservice hinzu.

Nächste Maßnahme

Öffnen Sie die Zuordnung für die neu konvertierten Anwendungsservice.

Stellen Sie sicher, dass die Anwendungsservices nicht zu groß sind:

- Service-Mapping ermöglicht es nicht, die CI-Liste anstelle einer Zuordnung für einen Anwendungsservice anzuzeigen.
- Es gibt keine Discovery-Meldung, die darauf hinweist, dass der Anwendungsservice zu groß ist: `The map does not display the entire service, because it is too large. The number of CI connections exceeded the allowed maximum.`

Wenn der Service zu groß ist, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

- Überprüfen Sie den konvertierten Anwendungsservice, um CI-Beziehungen zu identifizieren, die für diesen Service irrelevant oder redundant sind. Entfernen Sie solche CI-Beziehungen in der CMDB.
- Entscheiden Sie, wie viele Ebenen zugehöriger CIs Sie in diesen Anwendungsservice aufnehmen müssen. Ändern Sie bei Bedarf die Anzahl der bei der Konvertierung verwendeten Ebenen, um die Servicegröße zu reduzieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Anwendungsservices

Konvertieren Sie manuelle Legacy-Services in dynamische Anwendungsservices

Vereinheitlichen Sie die Verwaltung von Services in Ihrer Organisation, indem Sie veraltete manuelle Services in dynamische Anwendungsservices konvertieren. Mit Konvertierung können Sie die verschiedenen Arten von Services in Ihrer Organisation optimieren, ITOM-Fähigkeiten nutzen und an Gemeinsames Servicedatenmodell (CSDM) ausrichten. Die Konvertierung ist nicht umkehrbar: Sie können Anwendungsservices nicht zurück in manuelle Legacy-Services umwandeln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: app_service_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen dynamischen Anwendungsservice nicht direkt bearbeiten. Stattdessen aktualisiert das System automatisch einen dynamischen Anwendungsservice, um Änderungen an CI-Beziehungen in der CMDB-CI-Beziehungstabelle [cmdb_rel_ci] widerzuspiegeln.

Während der Konvertierung finden die folgenden Änderungen und Prozesse statt:

- Der Servicedatensatz wird aus der Tabelle „Service“ [cmdb_ci_service] oder „Manueller Service“ [cmdb_ci_service_manual] in die Tabelle „“ [cmdb_ci_service_calculated] verschoben, indem Sie die Datensatzklasse ändern.
- Der dynamische Anwendungsservice wird mit allen ursprünglichen Attributen des manuellen Legacy-Service festgelegt, z. B. Name, Besitzer und Betriebsstatus.
- Das System fügt dem konvertierten dynamischen Anwendungsservice zugehörige Elemente aus dem manuellen Legacy-Service hinzu, standardmäßig bis zu drei Ebenen.
- Alle Verbindungen, die zwischen CIs im dynamischen Anwendungsservice erstellt werden, sind Endpunkt-CIs mit der Beziehung *`uses`*, *`implement`*oder *`application flow`*.
- Wenn Ereignismanagement aktiviert ist, wendet es CI-Auswirkungsregeln auf CIs an, die Warnungen zugeordnet und Teil des Anwendungsservice sind. Event Management stellt CI-Auswirkungsregeln für die Warnungsüberwachung bereit.

Bei einer Konvertierung werden möglicherweise nicht konforme CIs hinzugefügt, die einem Anwendungsservice nicht hinzugefügt werden können:

- cmdb_ci_file_system
- cmdb_ci_network_adapter
- cmdb_ci_storage_device
- cmdb_ci_disk_partition
- cmdb_ci_memory_module
- cmdb_ci_ip_address
- cmdb_ci_storage_pool_member
- dscy_net_base
- cmdb_ci_storage_export
- cmdb_ci_endpoint

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- cmdb_ci_translation_rule
- cmdb_ci_qualifier
- cmdb_ci_application_cluster
- cmdb_ci_config_file

Wenn der ursprüngliche manuelle Service zugehörige Elemente enthält, die zu diesen CI-Typen gehören, fügt das System diese CIs oder von ihnen ausgehende Verbindungen nicht hinzu. Bei Bedarf können Sie verhindern, dass CIs anderer CI-Typen zu Anwendungsservices hinzugefügt werden, indem Sie die Tabelle Manuelle CI-Einschlüsse/Ausschlüsse [svc_manual_ci_exclusions_inclusions.list] ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Applikationsservices** > **Anwendungsservices**an.
2. Stellen Sie sicher, dass die Ansicht auf die Standardansicht festgelegt ist.
   a. Klicken Sie auf das Symbol Listensteuerelemente für die Listenansicht.
   b. Klicken Sie auf **Ansicht**, und wählen Sie **Standardansicht aus**.
3. Öffnen Sie den manuellen Legacy-Service, den Sie in einen dynamischen Anwendungsservice konvertieren möchten.
4. Klicken Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ des Serviceformulars **auf In dynamischen Service konvertieren**.

CIs einem Anwendungsservice manuell hinzufügen

Fügen Sie Configuration Items (CIs) zu manuell erstellten Anwendungsservices oder zu von Service-Mapping erkannten Services hinzu. Sie können erkannte und manuell erstellte Anwendungsservices bearbeiten.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass der CI-Typ für das CI, das Sie hinzufügen möchten, vorhanden ist. Erstellen Sie bei Bedarf den CI-Typ wie in CI-Typen für Service-Mapping und Discovery erstellen beschrieben.
- Fügen Sie bei Bedarf für das Gerät oder die Anwendung, die Sie hinzufügen möchten, der CMDB CIs hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB füllen.

Erforderliche Rolle: app_service_admin oder service_mapping_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um einem Anwendungsservice ein CI hinzufügen zu können, muss eine Beziehung zwischen dem neuen CI und einem CI in dem Anwendungsservice erstellt werden. Sie können einem manuell erstellten Anwendungsservice auf eine der folgenden Arten CIs hinzufügen:

- Methode zum Füllen des Anwendungsservice hinzufügen

  Navigieren zu **CSDM** > **Technische Services verwalten** > **Anwendungsservice**an. Wählen Sie einen Anwendungsservice aus, und wählen Sie dann auf der Registerkarte **Anwendungsservice auffüllen** eine Methode zum Füllen des Anwendungsservice aus. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsservice erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mit der Anwendungsservicezuordnung wie im Folgenden beschrieben

  Der Standardbeziehungstyp der hinzugefügten Verbindung lautet in diesem Fall *Depends on::Used by*. Sie können diesen Standardbeziehungstyp ändern, indem Sie den Wert der Eigenschaft Mit Anwendungsservices installierte Komponenten ändern.

Wichtig:
Sie können Tag-basierte und dynamische Services nicht über die Zuordnung optimieren oder bearbeiten.

Informationen zu dem CI in dem Anwendungsservice, mit dem Sie ein neues CI verbinden, werden in der CMDB aktualisiert. Diese Informationen umfassen den Typ der Beziehung zwischen den CIs. Falls andere Anwendungsservices denselben Anwendungsfluss verwenden, erkennt die CMDB dies und fügt das manuell hinzugefügte CI analog zu diesen Anwendungsservices hinzu. Sie haben beispielsweise manuell einen IBM WebSphere Message Broker zu einem IBM WebSphere HTTP-Listener im Kundenportalservice der Bank hinzugefügt. Vom System wird dieser IBM WebSphere Message Broker auch demselben HTTP-Listener im internen Portalservice der Bank hinzugefügt, da dieser HTTP-Listener von ihm verwendet wird. Die gleiche Logik gilt, wenn Sie ein manuell hinzugefügtes CI entfernen: Das System entfernt es aus allen Anwendungsservices, in denen entweder Sie es manuell hinzugefügt haben oder das System es analog hinzugefügt hat.

Sie können ein CI nur manuell mit tatsächlichen CIs verbinden, die in der CMDB vorhanden sind, nicht mit einer Visualisierung anderer Elemente in der Karte wie Cluster oder Grenzen. Außerdem ist es nicht zulässig, einem Anwendungsservice CIs dieser CI-Typen hinzuzufügen:

- cmdb_ci_file_system
- cmdb_ci_network_adapter
- cmdb_ci_storage_device
- cmdb_ci_disk_partition
- cmdb_ci_memory_module
- cmdb_ci_ip_address
- cmdb_ci_storage_pool_member
- dscy_net_base
- cmdb_ci_storage_export
- cmdb_ci_endpoint
- cmdb_ci_translation_rule
- cmdb_ci_qualifier
- cmdb_ci_application_cluster
- cmdb_ci_config_file

Bei Bedarf können Sie verhindern, dass CIs anderer CI-Typen zu Anwendungsservices hinzugefügt werden, indem Sie die Tabelle Manuelle CI-Einschlüsse/Ausschlüsse [svc_manual_ci_exclusions_inclusions.list] ändern.

In Umgebungen mit Domain Separation werden nur CIs, die zu derselben Domäne gehören, wie der Anwendungsservice, dem Anwendungsservice hinzugefügt. Wenn es eine Domänenhierarchie gibt, müssen CIs zur gleichen untergeordneten Domäne gehören wie der Anwendungsservice.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie mit einem von Service-Mapping erkannten Anwendungsservice arbeiten, fügen Sie manuell ein CI hinzu:

- Um anzugeben, dass ein Anwendungsservice ein Gerät oder eine Anwendung enthält, die Service-Mapping nicht erkennen kann. Fügen Sie beispielsweise dem Produktionsflächenservice eine Klimaanlage hinzu.
- Um einen temporären Platzhalter für ein CI hinzufügen, das Service-Mapping nicht ermittelt hat. In diesem Fall planen Sie die erforderliche Fehlerbehebung, um sicherzustellen, dass Service-Mapping dieses CI in der Zukunft ermittelt. Fügen Sie beispielsweise einen IBM WebSphere Message Broker zum Kundenportalservice der Bank hinzu.
- Um einen Anwendungsservice zu erstellen, der Einstiegspunkte und CIs, die automatisch von Service-Mapping ermittelt wurden, mit Einstiegspunkten und CIs aus der CMDB kombiniert. Nachdem Sie manuell einen Einstiegspunkt hinzugefügt haben, können Sie den Anwendungsservice mit CIs aus der CMDB basierend auf den dort definierten Beziehungen aktualisieren.

Weitere Informationen zu Service-Mappingfinden Sie unter Musteranpassung und Traffic-basierte Discovery für CI-Typen oder bestimmte CIs aktivieren.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendungsservice-Zuordnung.
   a. Navigieren Sie zu **Alle** > **CSDM** > **Technische Services verwalten** > **Anwendungsservice**.
   b. Wählen Sie den gewünschten Anwendungsservice aus.
   c. Wählen Sie auf der Seite des Anwendungsservice die Option **Karte anzeigen** aus.
2. Klicken Sie bei Bedarf auf **Bearbeiten**, um sicherzustellen, dass sich die Karte im Bearbeitungsmodus befindet.

   Wenn Service-Mapping bereitgestellt ist, wird im Bearbeitungsmodus unterhalb der Zuordnung der Abschnitt „Discovery-Nachrichten“ angezeigt.
3. Um ein CI mit einem anderen CI in der Karte zu verbinden, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das CI, mit dem Sie das neue CI verbinden möchten, und wählen Sie dann **Ein CI hinzufügen** aus.
4. Geben Sie im Dialogfeld „Ein CI hinzufügen“ das hinzuzufügende CI an:

Feld	Beschreibung
CI-Typ	Wählen Sie den CI-Typ (CI-Klasse) für das hinzuzufügende CI aus. Jedes CI gehört zu einem CI-Typ, der eine Reihe von Attributen enthält, die für diese Art von CI konfiguriert wurden. `cmdb_ci_appl` für Anwendungen.
CI-Name	Wählen Sie das CI aus der Liste der CIs des ausgewählten CI-Typs aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Um verzögerte Ergebnisse bei der Suche nach einem bestimmten CI zu vermeiden, sollten Sie Ihre Suche so spezifisch wie möglich gestalten. Eine Suche mit *<name> kann lange dauern und einen großen Datensatz zurückgeben.

Die Liste der CI-Typen enthält nur zulässige CI-Typen. Sie können beispielsweise keinen Anwendungscluster hinzufügen.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das manuell hinzugefügte CI wird in der Karte angezeigt.

   Hinweis:
   Wenn Sie ein CI, das eine Anwendung ist, manuell als untergeordnetes Element zu einem Service hinzufügen, der bereits das übergeordnete Anwendungs-CI enthält, wird das neu hinzugefügte untergeordnete Anwendungs-CI in der Inklusion ausgeblendet. Klicken Sie auf das Pluszeichen (+) neben dem übergeordneten Anwendungs-CI, um das untergeordnete Anwendungs-CI anzuzeigen.

6. **Wahlweise:** Wenn Service-Mapping aktiviert ist, fügen Sie eine erkennbare ausgehende Verbindung für das manuell hinzugefügte CI hinzu:

   a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das manuell hinzugefügte CI.

   b. Wählen Sie **Manuell eine Verbindung hinzufügen**.

      Hinweis:
      Wenn Sie die Option **Manuell eine Verbindung hinzufügen** im Rechtsklick-Menü nicht sehen, stellen Sie sicher, dass Sie mit dem Benutzer angemeldet sind, der zu derselben Domäne gehört wie der Anwendungsservice.

   c. Konfigurieren Sie Attribute für den Einstiegspunkt wie in Einstiegspunktattribute beschrieben.

   d. Klicken Sie auf **Absenden**.
      Discovery und Service-Mapping versuchen, dieses CI zu erkennen. Bei Erfolg wird das CI auf der Karte angezeigt. Andernfalls erscheint ein Warnsymbol (⚠).

7. **Wahlweise:** Wenn Service-Mapping aktiviert ist und Sie möchten, dass von Service-Mapping ein CI, das Sie zuvor manuell hinzugefügt haben, automatisch erkannt wird:

   a. Passen Sie das relevante Muster an, oder optimieren Sie die verkehrsabhängige Erkennung, um Service-Mapping für die Erkennung des CI freizuschalten.

   b. Navigieren Sie zur betreffenden Anwendungsservicezuordnung.

   c. Klicken Sie auf **Discovery ausführen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Überprüfen Sie nach Abschluss des Erkennung-Prozesses, ob Service-Mapping das CI erkannt hat durch Überprüfen des Connectors, der zum CI führt.
Wenn Service-Mapping das CI erkannt hat, erscheinen zwei Connectors, ein manueller und ein automatisch erkannter, für das CI.

e. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das CI, das Sie manuell hinzugefügt haben.
In dem Beispiel ist es IBM WebSphere Message Broker.

f. Wählen Sie **Manuell hinzugefügtes CI entfernen**.
Die Karte zeigt das CI mit nur einem Connector, der zu ihm führt. Wenn für dieses CI manuell hinzugefügte Verbindungen vorhanden sind, werden diese zusammen mit dem manuell hinzugefügten CI entfernt.

Zugehörige Informationen

Anwendungsservices verknüpfen

addCI()

Aktualisieren Sie einen Anwendungsservice manuell mit Changes aus dem CMDB

Stellen Sie sicher, dass ein Anwendungsservice auf dem neuesten Stand ist und die neuesten Changes an seinen Configuration Items (CIs) widerspiegelt. Aktualisieren Sie Anwendungsservices regelmäßig, um Änderungen an CIs und ihren Beziehungen in CMDBwiderzuspiegeln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: app_service_admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es gibt keinen Mechanismus oder eine API zum automatischen Aktualisieren von Anwendungsservices, die manuell erstellt wurden. Außerdem müssen Sie möglicherweise die von Service-Mappingerkannten Anwendungsservices manuell aktualisieren, wenn sie manuell hinzugefügte CIs enthalten. Sie können nur Anwendungsservices aktualisieren, die manuell erstellte Einstiegspunkte enthalten und nicht von Service-Mappingerkannt wurden.

Ein Beispiel für einen Change ist das Löschen von CIs aus CMDB oder das Verbinden zweier CIs, von denen eines Teil eines Anwendungsservice ist. Im ersten Fall zeigt Ihr Anwendungsservice möglicherweise ein CI an, das nicht mehr vorhanden ist. Im zweiten Fall hingegen lässt der Anwendungsservice ein CI aus.

Bei einem Update werden möglicherweise CIs der folgenden CI-Typen hinzugefügt, die einem Anwendungsservice nicht hinzugefügt werden können:

- cmdb_ci_file_system
- cmdb_ci_network_adapter
- cmdb_ci_storage_device
- cmdb_ci_disk_partition
- cmdb_ci_memory_module
- cmdb_ci_ip_address
- cmdb_ci_storage_pool_member
- dscy_net_base
- cmdb_ci_storage_export
- cmdb_ci_endpoint
- cmdb_ci_translation_rule
- cmdb_ci_qualifier
- cmdb_ci_application_cluster
- cmdb_ci_config_file

Bei Bedarf können Sie verhindern, dass CIs anderer CI-Typen zu Anwendungsservices hinzugefügt werden, indem Sie die Tabelle Manuelle CI-Einschlüsse/Ausschlüsse [svc_manual_ci_exclusions_inclusions.list] ändern.

Das System kann auch ein CI aus dem Anwendungsservice nur mit tatsächlichen CIs verbinden, die in der CMDB vorhanden sind, nicht mit einer Visualisierung anderer Elemente in der Karte wie Cluster oder Grenzen.

Die maximale Anzahl von CI-Verbindungen, die Anwendungsservices während dieses Vorgangs hinzugefügt werden, wird durch die Eigenschaft sa.service_max_ci_service_population gesteuert. Standardmäßig ist der Wert 1000 festgelegt (1000 Verbindungen). Eine höhere Anzahl von CI-Verbindungen kann zu Leistungsproblemen führen. Um die maximale Anzahl der hinzugefügten CI-Verbindungen anzupassen, fügen Sie die Eigenschaft „sa.service_max_ci_service_population“ hinzu (siehe Systemeigenschaften hinzufügen).

In Umgebungen mit Domain Separation werden nur CIs, die zu derselben Domäne gehören, wie der Anwendungsservice, dem Anwendungsservice hinzugefügt. Wenn es eine Domänenhierarchie gibt, müssen CIs zur gleichen untergeordneten Domäne gehören.

Sie können Anwendungsservices auch mithilfe von APIsaktualisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **CSDM** > **Technische Services verwalten** > **Anwendungsservice**an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht der Anwendungsservices den Anwendungsservice aus, den Sie aktualisieren möchten.
3. Klicken Sie auf **Erweitert** und dann auf **Erweiterte Konfigurationen**.
4. Klicken Sie auf der Seite „Zusätzliche Informationen“ auf den zugehörigen Link **Mit Changes aus CMDB** aktualisieren.
5. Wählen Sie eine Nummer in der Liste **Bis zu** aus, um die Anzahl der zu aktualisierenden Ebenen der zugehörigen Elemente zu begrenzen.
   Wenn die angegebene Anzahl höher ist als die Anzahl der Ebenen der zugehörigen Elemente, die bereits in dem Anwendungsservice vorhanden sind, dann fügt das System die fehlenden CIs und ihre Verbindungen hinzu.

   Warnung:
   Wenn Sie eine niedrigere Anzahl angeben als die Anzahl der in dem Anwendungsservice bereits vorhandenen Ebenen, werden keine CIs aus dem Anwendungsservice entfernt.

6. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebnisse

- Das System aktualisiert den Anwendungsservice mit den Änderungen aus der CMDB und zeigt sie in der Karte an.
- Nachdem der Aktualisierungsvorgang abgeschlossen ist, wird das Anwendungsservice-Formular geöffnet.

Anwendungsservices verknüpfen

Sie können zwei Anwendungsservices manuell verknüpfen, indem Sie einen Verweis auf einen Anwendungsservice in einen anderen Anwendungsservice einfügen. Der Service, der den Verweis enthält, wird zu einem abhängigen Service. Der Service, den Sie als Referenz einschließen, ist ein enthaltener Service. Sie können Anwendungsservices untereinander verknüpfen, um Abhängigkeiten für die Überwachung der Auswirkungen in Ereignismanagement zu erstellen.

Vorbereitungen

Sie können erkannte und manuell erstellte Anwendungsservices bearbeiten.

Wichtig:
Sie können Tag-basierte und dynamische Services nicht über die Zuordnung optimieren oder bearbeiten.

Vergewissern Sie sich, dass Sie Name und Servicetyp des Anwendungsservice kennen, dem Sie einen Verweis hinzufügen möchten.

Erforderliche Rolle: app_service_admin oder service_mapping_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um eine Verbindung herzustellen, fügen Sie einen Verweis auf den Anwendungsservice als ausgehende Verbindung des relevanten CI in dem anderen Anwendungsservice hinzu. Sie können beispielsweise den Anwendungsservice „UK Portal“ als Link zum Anwendungsservice „Online Store“ hinzufügen. In diesem Fall wird der Service „Online Store“ zu einem vom Service „UK Portal“ abhängigen Service bzw. dieser zu einem enthaltenen Service. Der Service „Online Store“ spiegelt Erkennungsfehler

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

für den enthaltenen Service im Zuordnungsmodus „Bearbeiten“ sowie Warnungen in Ereignismanagement wider.

Beispiel für verknüpfte Anwendungsservices

Wenn Sie einen Anwendungsservice mit einem anderen Anwendungsservice verbinden, werden die Informationen über das CI, mit dem Sie den Service verknüpft haben, in der CMDB aktualisiert. Die CMDB erkennt andere Anwendungsservices, die denselben Anwendungs-Flow verwenden, und fügt den enthaltenen Anwendungsservice analog zu diesen Anwendungsservices hinzu. Die gleiche Logik gilt, wenn Sie einen enthaltenen Anwendungsservice entfernen: Das System entfernt ihn aus allen Anwendungsservices, in denen entweder Sie diesen Service manuell verknüpft haben oder das System diesen Service analog dazu verknüpft hat.

Wenn Sie Service-Mapping verwenden, möchten Sie möglicherweise Anwendungsservices verknüpfen, um Folgendes zu erstellen:

- Eine Abhängigkeit zwischen zwei Anwendungsservices.
- Einen Platzhalter für einen Kartenteil, den Service-Mapping nicht erkennen konnte. Wenn Sie ein Muster erstellen oder ändern, um das CI zu erkennen, das als Einstiegspunkt für

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

das enthaltene Anwendungsservice dient, kann Service-Mapping diesen enthaltenen Service erkennen.

- Einen Hinweis darauf, dass ein Anwendungsservice eine Verzweigung enthält, die Service-Mapping nicht erkennen kann

Sie können einen Anwendungsservice bei Bedarf beliebig vielen Anwendungsservices als enthaltenen Service hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Service-Mapping** > **Anwendungsservices**an.
2. Klicken Sie neben dem zugehörigen Anwendungsservice auf **Karte anzeigen**.
3. Klicken Sie bei Bedarf auf **Bearbeiten**, um sicherzustellen, dass sich die Karte im Bearbeitungsmodus befindet.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das CI, mit dem Sie einen Anwendungsservice als Referenz verknüpfen möchten.
5. Wählen Sie **CI hinzufügen**.
6. Wählen Sie im Dialogfeld „CI hinzufügen“ den Anwendungsservice aus, den Sie als enthaltenen Service hinzufügen möchten:

Feld	Beschreibung
CI-Typ	Wählen Sie den entsprechenden Servicetyp aus dieser Liste aus: ○ Tag-basierter Anwendungsservice ○ Zugeordneter Anwendungsservice für erkannte oder manuell erstellte Anwendungsservices ○ Berechneter Anwendungsservice für dynamische Services ○ Dynamic CI-Gruppe
CI-Name	Wählen Sie den Namen des Anwendungsservice, den Sie als enthaltenen Service verknüpfen möchten.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das Symbol für den enthaltenen Service wird in der Zuordnung angezeigt.

Zugehörige Informationen

Anwendungsservices

Abhängige Anwendungsservices in klassisch Service-Mapping anzeigen

Enthaltene Anwendungsservices in klassisch Service-Mapping anzeigen

Gruppen-Anwendungsservices

Organisieren Sie Anwendungsservices nach Gruppen, um Aktionen für mehrere Services gleichzeitig auszuführen und den Benutzerzugriff auf Services zu steuern. Sie können Ereignismanagement verwenden, um die Serviceintegrität nach Servicegruppen nachzuverfolgen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

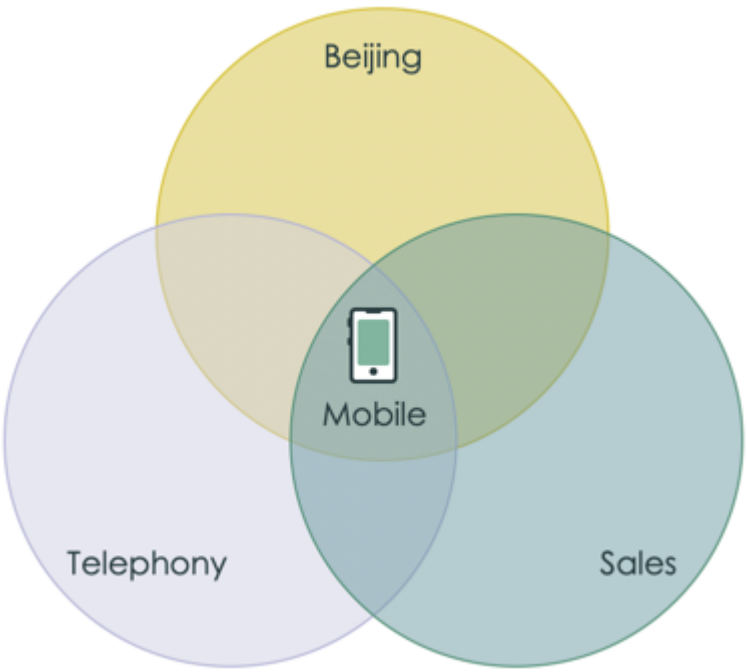
Erforderliche Rolle: service_mapping_admin oder app_service_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In der Regel verfügen Unternehmen über Hunderte von Services, sodass es nicht praktikabel ist, sie einzeln zu verwalten. Servicegruppen können Servicelisten wesentlich kürzer machen und einfacher verwalten, insbesondere in großen Organisationen oder Diensteanbietern.

Wie Sie Anwendungsservices gruppieren, hängt vom Benutzer und von den Richtlinien zur Servicebereitstellung in Ihrem Unternehmen ab. Die Beziehung zwischen Anwendungsservices in Gruppen ist rein logisch, und derselbe Anwendungsservice kann mehreren Gruppen angehören. Zum Beispiel kann der Mobile-Service zu den folgenden Servicegruppen gehören: Vertrieb, Peking und Telefonie.

Beispiel für einen Anwendungsservice, der verschiedenen Gruppen angehört



Sie können eine Servicegruppe in eine andere Servicegruppe einbetten, um eine Hierarchie von Servicegruppen zu erstellen. Wenn Benutzer Zugriff auf eine übergeordnete Servicegruppe haben, haben sie automatisch Zugriff auf alle untergeordneten Gruppen. Standardmäßig sind alle Services der Servicegruppe **Alle** zugewiesen, mit der alle Benutzer Anwendungsservices anzeigen und verwalten können. Wenn Sie einer Servicegruppe eine Rolle zuweisen, können die Benutzer mit dieser Rolle nur auf Anwendungsservices in dieser Servicegruppe und in der Servicegruppe **Alle** zugreifen. Um Benutzern mit dieser Rolle den Zugriff auf andere Services zu ermöglichen, weisen Sie diese Rolle der jeweiligen Servicegruppe zu. Weisen Sie der Servicegruppe **Alle** keine Anwenderrollen direkt zu.

Wenn Service-Mapping aktiviert ist, können Servicegruppen eine Mischung von manuell erstellten Anwendungsservices und den von Service-Mapping erkannten Anwendungsservices enthalten.

Sie können Now Platform Benachrichtigungen verwenden, um Benutzer zu warnen, wenn der Servicegruppenschweregrad zu „kritisch“ geändert wird. Der Gesamtschweregrad der Gruppe wird durch den höchsten Warnungsschweregrad innerhalb der Gruppe bestimmt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Applikationsservices** > **Servicegruppen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie den Namen der neuen Anwendungsservice-Gruppe im Feld **Name** ein.
4. Um diese Gruppe in eine andere Gruppe einzubetten, geben Sie den Namen der anderen Gruppe in dem Feld **Übergeordnete Gruppe** ein.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.
6. Fügen Sie der neu erstellten Servicegruppe einen Anwendungsservice hinzu.
   a. Klicken Sie im Abschnitt Servicegruppenmitglieder auf **Neu**.
   b. Geben Sie im Feld **Name** den Namen des Anwendungsservice ein.
   Wenn Sie Ereignismanagement verwenden, können Sie auch einen Benachrichtigungs-Gruppennamen eingeben.
   c. Klicken Sie auf **Senden**.
7. Alternativ dazu können Sie über das Formular Anwendungsservice einen Anwendungsservice einer Gruppe hinzufügen.
   a. Navigieren Sie zu **Alle** > **Konfiguration** > **Anwendungsservices** > **Anwendungsservices**.
   b. Wählen Sie den Anwendungsdienst aus, den Sie einer Servicegruppe hinzufügen möchten.
   c. Im Abschnitt **Servicegruppenmitglieder** doppelklicken Sie **Neue Zeile einfügen**.
   d. Geben Sie den Namen der Servicegruppe ein, der Sie den ausgewählten Anwendungsservice hinzufügen möchten.
   e. Klicken Sie auf das Symbol **OK** ( ).
   f. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Benutzerzugriff auf Anwendungsservices steuern

Weisen Sie Servicegruppen Benutzerrollen zu, um Benutzern Zugriff auf Anwendungsservices in Ihrer Organisation zu gewähren. Ihre Organisation kann aus Sicherheits- oder Geheimhaltungsgründen den Zugriff auf bestimmte Services einschränken.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die Benutzerbereitstellungsaufgaben für die Benutzer ausgeführt haben, denen Sie Zugriff gewähren möchten:

1. Fügen Sie Anwender zu Anwendergruppen hinzu .
2. Erstellen Sie neue Rollen .
3. Weisen Sie Anwendern oder Anwendergruppen Rollen zu .

Stellen Sie außerdem sicher, dass Sie Servicegruppen erstellt haben, wie in Gruppen-Anwendungsservices beschrieben.

Erforderliche Rolle: app_service_admin oder service_mapping_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Basissystem bieten die folgenden Rollen Zugriff auf Anwendungsservices:

app_service_admin

Erstellt und ändert Anwendungsservices, erstellt Servicegruppen, zeigt Anwendungsservice-Zuordnungen an und bearbeitet sie.

app_service_user

Zeigt Karten für betriebsbereite Anwendungsservices an und ruft Serviceinhalte mit der getContent - GET REST-API ab. Die ITIL-Rolle, die als die grundlegende Help Desk-Technikerrolle dient, enthält die Rolle „app_service_user“.

Service-Mapping bietet diese vorkonfigurierten Rollen:

service_mapping_admin

Richtet die Service-Mapping-Anwendung ein. Ermöglicht die Zuordnung, Korrektur und Wartung von Anwendungsservices. Führt auch eine erweiterte Konfiguration und Anpassung des Produkts durch. Weisen Sie diese Rolle Anwendungsadministratoren zu.

service_mapping_user

Zeigt Zuordnungen für funktionsfähige Anwendungsservices an, um Änderungen oder Migrationen zu planen und die Kontinuität und Verfügbarkeit von Services zu analysieren. Weisen Sie diese Rolle Anwendungsbenutzern zu.

sm_app_owner

Liefert die für die erfolgreiche Zuordnung eines Anwendungsservice erforderlichen Informationen. Wenn ein Dienst zugeordnet ist, überprüft dieser Benutzer die Ergebnisse und genehmigt sie entweder oder schlägt Änderungen vor. Weisen Sie die sm_app_owner-Rolle Benutzern zu, die Inhaber von Anwendungsservices sind und mit der Infrastruktur und den Anwendungen vertraut sind, aus denen die Services bestehen.

Hinweis:
Benutzer mit der Rolle itil können alle Anwendungsservices anzeigen.

Ereignismanagement bietet diese vorkonfigurierten Rollen:

evt_mgmt_admin

Hat Lese- und Schreibzugriff auf alle Ereignismanagement-Funktionen zum Konfigurieren von Ereignismanagement.

evt_mgmt_operator

Neben den evt_mgmt_user-Berechtigungen können auch Vorgänge für Warnungen wie Bestätigen, Schließen, Öffnen von Vorfällen und Ausführen von Korrekturen aktiviert werden.

evt_mgmt_user

Hat Lesezugriff auf alle Ereignismanagement-Funktionen. Hat Schreibzugriff auf Alarme, um die Alarmlebensdauer zu verwalten. Hat die Rolle, um Vorfälle verwalten zu können, die aus Alerts erstellt werden.

evt_mgmt_integration

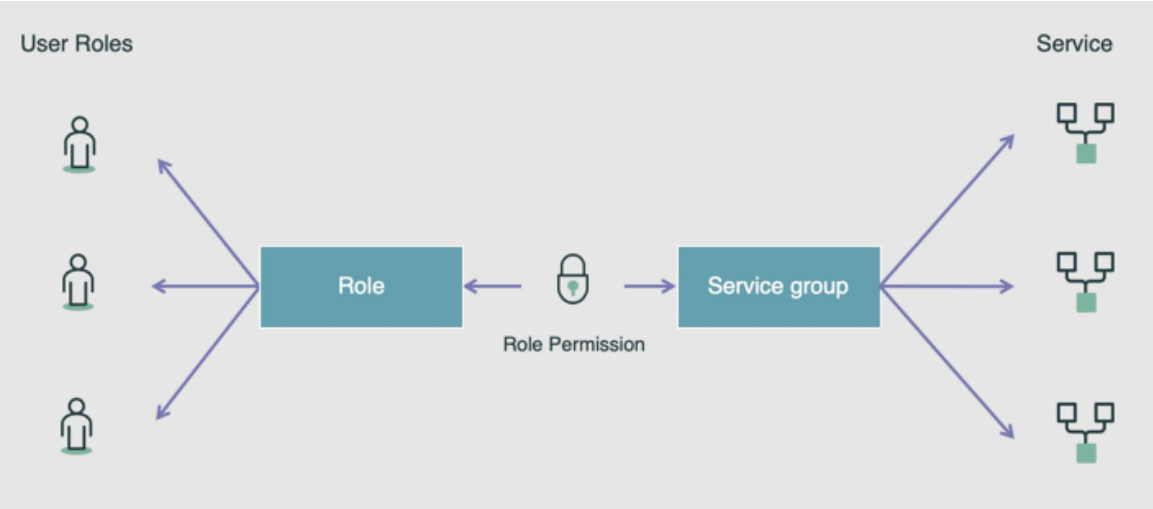
Hat Zugriff auf die Tabellen Event [em_event] und Registered Nodes [em_registered_nodes], um sie mit externen Ereignisquellen zu integrieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In der Regel verfügen Unternehmen über Hunderte von Services, sodass es nicht praktikabel ist, sie einzeln zu verwalten. Servicegruppen können Servicelisten wesentlich kürzer machen und einfacher verwalten, insbesondere in großen Organisationen oder Diensteanbietern. In einer Hierarchie von Servicegruppen gewährt der Zugriff auf eine übergeordnete Servicegruppe automatisch Zugriff auf alle untergeordneten Servicegruppen.

Benutzer erben Berechtigungen von Rollen, die ihnen zugewiesen sind. Sie können einige Rollen direkt Servicegruppen zuweisen, damit alle Benutzer mit dieser Rolle auf alle Anwendungsservices zugreifen können, die zu dieser Gruppe gehören. Die meisten Unternehmen entscheiden sich jedoch dafür, ihre Rollen als Hierarchie zu organisieren. Es ist hilfreich, Rollen über mehrere ServiceNow Anwendungen zu verwalten. Beispielsweise kann der Service-Mapping -Administrator [service_mapping_admin] Teil einer umfassenderen Administratorrolle wie dem -Administrator [admin] sein. Sie können Benutzer zu Benutzergruppen hinzufügen und dann den Benutzergruppen Rollen zuweisen, um allen Gruppenbenutzern gleichzeitig Berechtigungen dieser Rolle zu erteilen.

Einer Anwendungsservicegruppe eine Rolle zuweisen



Standardmäßig sind alle Services der Servicegruppe **Alle** zugewiesen, mit der alle Benutzer Anwendungsservices anzeigen und verwalten können. Wenn Sie einer Servicegruppe eine Rolle zuweisen, können die Benutzer mit dieser Rolle nur auf Anwendungsservices in dieser Servicegruppe und in der Servicegruppe **Alle** zugreifen. Um Benutzern mit dieser Rolle den Zugriff auf andere Services zu ermöglichen, weisen Sie diese Rolle der jeweiligen Servicegruppe zu. Weisen Sie der Servicegruppe **Alle** keine Anwenderrollen direkt zu.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Elemente:
   - **Konfiguration** > **Applikationsservices** > **Zuständigkeiten der Servicegruppe**an.
   - Wenn Service-Mapping aktiviert ist: **Service-Mapping** > **Services** > **Zuständigkeiten der Servicegruppe**an.
   - Wenn Ereignismanagement aktiviert ist: **Ereignismanagement** > **Services** > **Zuständigkeiten der Servicegruppe**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, und füllen Sie das Formular „Zuständigkeiten der Anwendungsservicegruppe“ aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anwendungsservice-Gruppe	Servicegruppe, der Sie eine Rolle zuweisen möchten.
Rolle	Rolle, die Sie der ausgewählten Servicegruppe zuweisen möchten. Zum Beispiel financial_services_admin.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Example:
So verwalten Sie den Zugriff auf Services, die vertrauliche Finanzinformationen in Ihrer Organisation enthalten:

1. Organisieren Sie die Services in der Gruppe „Finanzservices“.
2. Erstellen Sie eine neue Benutzerrolle, die Rolle des Finanzservice-Administrators [financial_services_admin], die die Rolle [app_service_admin] enthält.
3. Weisen Sie die Administratorrolle „Finanzservices“ der Gruppe „Finanzservices“ zu.

Damit können nur Benutzer mit der Administratorrolle „Finanzservices“ auf Anwendungsservices zugreifen, die zu der Gruppe „Finanzservices“ gehören.

Anwendungsservicezuordnung im Basissystem anzeigen

Eine Anwendungsservicezuordnung bietet eine Visualisierung von Daten für die CIs, die einen Anwendungsservice umfassen, und die Beziehungen und Verbindungen zwischen diesen CIs.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: app_service_user zum Anzeigen der Karte im Modus „Ansicht“ und app_service_admin zum Ändern der Services im Modus „Bearbeiten“.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie einen Anwendungsservice erstellen, generiert das System eine zugehörige Anwendungsservicezuordnung. Das System aktualisiert dann die Zurodnung, um Changes am Anwendungsservice zu berücksichtigen. Diese Zuordnung besteht aus Symbolen, die CIs darstellen, und Pfeilen, die die Verbindungen zwischen ihnen darstellen.

Wenn Service-Mapping bereitgestellt wird, finden Sie weitere Informationen unter Anwendungsservice -Zuordnungen und CI-Verbindungsattribute in einer Anwendungsservice-Zuordnung anzeigen.

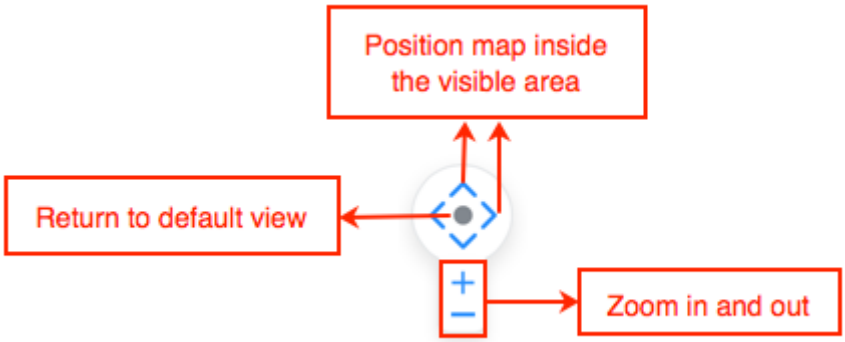
Um eine Anwendungsservice-Zuordnung zu öffnen, navigieren Sie zu **CSDM** > **Technische Services verwalten** > **Anwendungsservice**, wählen Sie einen Anwendungsservice aus, und klicken Sie dann auf **Zuordnung anzeigen**.

Führen Sie in der Anwendungsservicezuordnung einen der folgenden Vorgänge aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

- Wählen Sie in der Windows-Leiste, um zu einem anderen Anwendungsservice zu navigieren.
- Verwenden Sie die Navigationswerkzeuge, um die Ansicht der Karte zu vergrößern oder zu verkleinern und die Karte auf der Seite zu verschieben.
  Sie können auch auf eine beliebige Stelle im Kartenbereich klicken und ein Segment der Karte in den



  sichtbaren Bereich ziehen.
- Changes anzeigen: Sie können Changes und Change-Datensätze anzeigen, die dem Anwendungsservice als Ganzes oder einem seiner CIs innerhalb eines Zeitraums zugeordnet sind.

  Weitere Informationen finden Sie unter Change-Historie von Anwendungsservices anzeigen.

  Datensätze unter der Registerkarte **Änderung** unter der Karte, die einem ausgewählten CI oder einer ausgewählten Verbindung zugeordnet sind, werden hervorgehoben. Wenn Sie einen Änderungsdatensatz unter der Registerkarte **Änderung** auswählen, wird das zugehörige CI-Symbol auf der Karte gelb angezeigt.
- Attribute anzeigen: Wenn Sie ein Gerät, eine Anwendung oder einen Connector auf der Karte auswählen, wird diese/-s/-r blau dargestellt, und seine/ihre Attribute werden im Bereich „Eigenschaften“ auf der rechten Seite der Karte angezeigt.

  Wenn auf der Karte nichts ausgewählt ist, werden die Details des Anwendungsservices selbst im Bereich „Eigenschaften“ angezeigt.

  Öffnen Sie das CI-Formular, um weitere Details zu erhalten, indem Sie auf **Detaillierte Eigenschaften** am unteren Rand des Bereichs „Eigenschaften“ klicken.
- Wählen Sie **Bearbeiten**, um CIs zur Zuordnung hinzuzufügen oder daraus zu entfernen, oder **Ansicht**, um den Zuordnungsmodus zu wechseln.
- Wählen Sie für **zusätzliche Aktionen**:
  - **CIs auf der Karte gruppieren** aktivieren: Vereinfachen Sie Karten, indem Sie zehn oder mehr CIs gruppieren, die zu demselben Typ gehören und auf Servern gehostet werden, die sich Präfix und Domänennamen teilen.
  - **Bereichsstrukturansicht** aktivieren: Vereinfachen Sie die Karte, indem Sie CIs in einer Baumstruktur organisieren und einige Verbindungslinien ausblenden. Diese Option ist besonders für sehr große Karten nützlich.
  - **Indikatoren abbilden**: Zeigen Sie zusätzliche Informationen für ein CI oder für den Anwendungsservice selbst an, indem Sie zugehörige Datensätze anzeigen, z. B. Alarme, Ausfälle, Incidents und Probleme. Für jeden aktivierten Indikator wird das entsprechende Indikatorsymbol neben den CIs mit zugehörigen Datensätzen angezeigt, und die entsprechende Registerkarte wird unter der Karte angezeigt. Wenn dem

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsservice selbst ein Datensatz zugeordnet ist, wird der Indikator neben dem Namen des Anwendungsservice angezeigt.

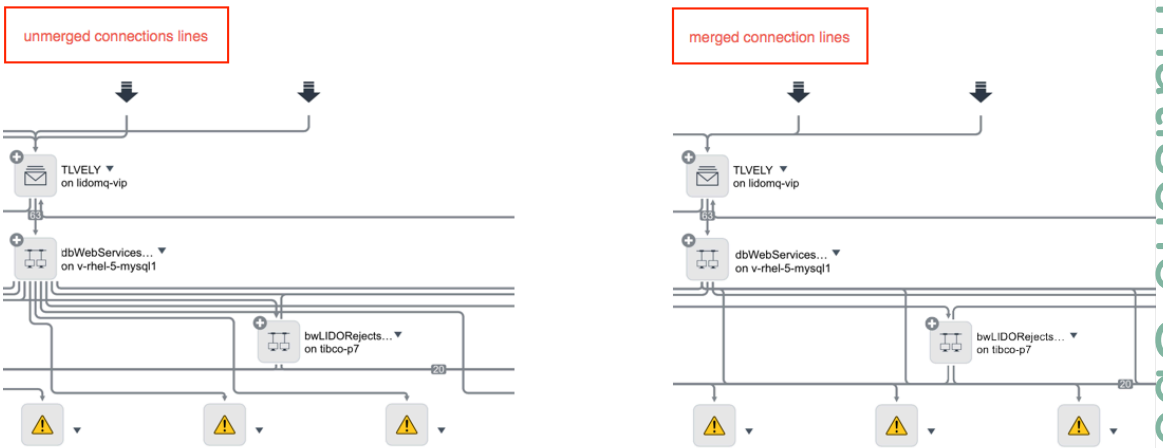
Informationen zum Verwalten von Kartenindikatoren finden Sie unter Kartenindikatoren erstellen oder ändern. Weitere allgemeine Informationen finden Sie unter Event Management-Kartenindikatoren (Video) .

- **Als PDF exportieren**: Exportieren Sie die Karte als PDF-Datei, die Sie bei Bedarf freigeben können. Wenn die PDF-Datei fertig ist, klicken Sie auf , um die PDF-Datei auf Ihr lokales Laufwerk herunterzuladen.

- Zeigen Sie die Details einer Verbindung an.

Standardmäßig werden Verbindungslinien für dasselbe CI in einer Anwendungsservicezuordnung zusammengeführt. Diese Zusammenführung verringert die Unordnung auf der Karte und hilft, die Lesbarkeit der Karte zu erhöhen. Bei einer zusammengeführten Verbindungslinie können Sie Details zu allen darunter liegenden Verbindungslinien anzeigen.

Zusammengeführte Verbindungslinien



- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Verbindungslinie, um die Quell- und Ziel-CIs einer Verbindung anzuzeigen.

  Wenn die Bereichsstrukturansicht aktiviert ist:

  1. Wählen Sie das CI aus, dessen Verbindungen Sie anzeigen möchten, um alle ausgeblendeten Verbindungen für das CI anzuzeigen.
  2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine der Verbindungslinien.

- Klicken Sie auf eine Verbindungslinie, um Eigenschaften einer Verbindung anzuzeigen. Bei manuell hinzugefügten Verbindungen ist „Endpunkttyp“ „Manueller Endpunkt“.
- So zeigen Sie Eigenschaften einer Verbindung in einer zusammengeführten Verbindung an:

  1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die zusammengeführte Verbindungslinie.
  2. Wählen Sie eine der Verbindungen.
  3. Wählen Sie **Edge wählen**.

Nächste Maßnahme

Sie können die Details ändern, die im Bereich Eigenschaften angezeigt werden, indem Sie die Formularansicht „Formularansicht und -abschnitt“ aktualisieren (siehe Formularlayout konfigurieren).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Zugehörige Informationen

Eigenschaften der Bereichsstrukturansicht

Zeigen Sie CI-Attribute in einer Anwendungsservice-Zuordnung in an klassisch Service-Mapping

Die Anwendungsservicezuordnung zeigt Attribute für jedes Configuration Item (CI), das Teil des Anwendungsservice ist, sowie für den Anwendungsservice selbst an. Die Attribute stammen aus dem CMDB.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: service_mapping_admin oder service_mapping_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können für jedes CI die folgenden Informationen anzeigen:

Namensschild

Der CI-Name. Dieses Attribut wird entweder im CI vorkonfiguriert oder während der CI-Installation konfiguriert.

Grundlegende Attribute

Eine Zusammenfassung der wichtigsten CI-Attribute.

Detaillierte Attribute

Eine vollständige Liste aller für das CI erfassten Attribute.

Jeder CI-Typ (CI-Klasse) hat unterschiedliche Attribute. Beispielsweise hat der Linux-Server-Typ andere Attribute als der SQL-Instanz-Typ.

Wenn Service-Mapping bereitgestellt wird, hängt die Darstellung von CIs in der Zuordnung von der Ansicht ab, die Sie für die Zuordnung auswählen. Die zur Ansicht verfügbaren Attribute hängen auch von dem Service-Mapping Setup ab. Weitere Informationen finden Sie in der Beschreibung der mit Service-Mapping installierten Komponenten.

Prozedur

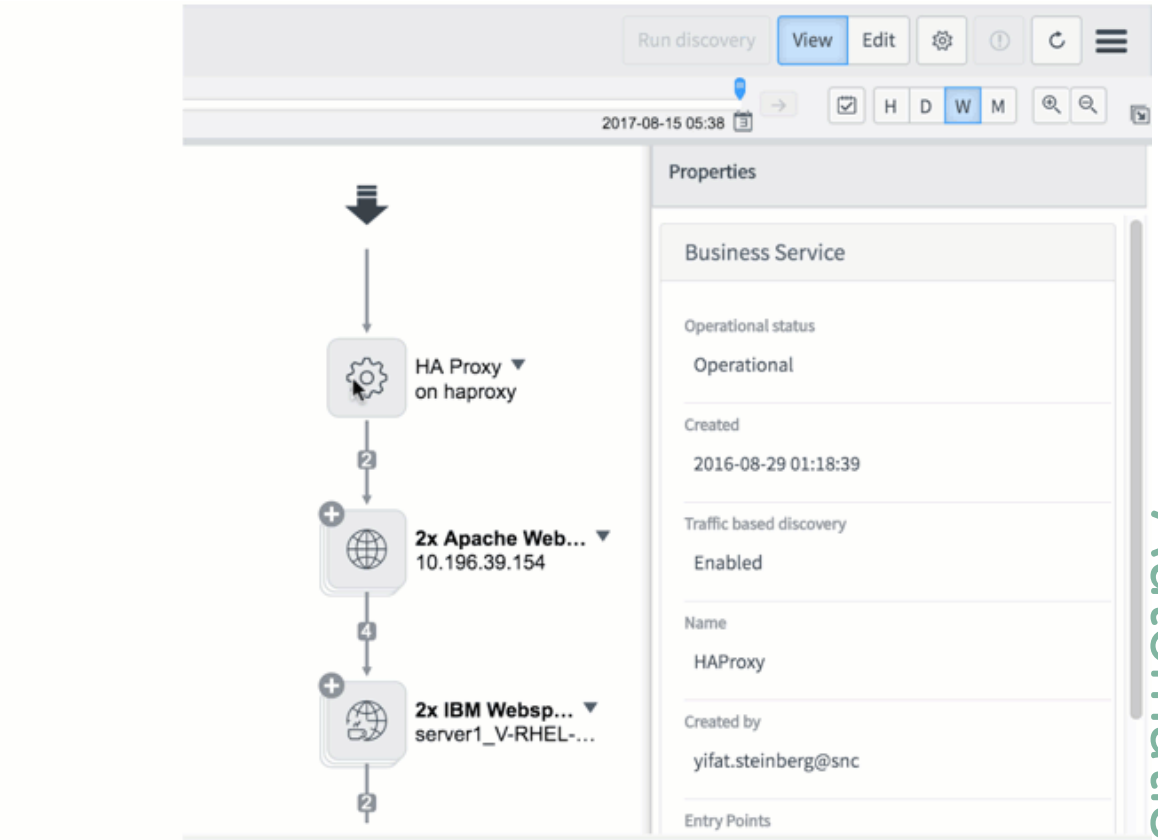
1. Öffnen Sie die Anwendungsservice-Zuordnung.
   a. Navigieren Sie zu **Alle** > **CSDM** > **Technische Services verwalten** > **Anwendungsservice**.
   b. Wählen Sie den gewünschten Anwendungsservice aus.
   c. Wählen Sie auf der Seite des Anwendungsservice die Option **Karte anzeigen** aus.
2. Klicken Sie bei Bedarf auf **Bearbeiten**, um sicherzustellen, dass sich die Karte im Bearbeitungsmodus befindet.

   Wenn Service-Mapping bereitgestellt ist, wird im Bearbeitungsmodus unterhalb der Zuordnung der Abschnitt „Discovery-Nachrichten“ angezeigt.
3. Um den vollständigen Namen eines CI anzuzeigen, dessen Name auf der Karte gekürzt wurde, zeigen Sie auf das CI.

   Ein Tooltip zeigt den vollständigen CI-Namen an.
4. Klicken Sie auf ein CI, um seine Details im Bereich **Eigenschaften** anzuzeigen.

   Die Attribute von Anwendungen und die Server, auf denen sie gehostet werden, werden separat angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Um detailliertere Attribute für das CI anzuzeigen, klicken Sie auf **Detaillierte Eigenschaften** am unteren Rand des Bereichs „Eigenschaften“.
6. **Wahlweise:** Gehen Sie folgendermaßen vor, um Konfigurationsdateien anzuzeigen, die einem CI in Umgebungen zugeordnet sind, in denen Service-Mapping oder Discovery sowie die Nachverfolgung von Änderungen an Konfigurationsdateien für ein CI aktiviert sind:
   - Überprüfen Sie die Liste der Dateien unter **Verfolgte Dateien** im Bereich **Eigenschaften**. Klicken Sie auf den Dateinamen, um die tatsächliche Datei zu öffnen.
   - Klicken Sie auf die Registerkarte **Betroffene CIs**, und zeigen Sie die Liste der Konfigurationsdateien an. Klicken Sie auf den Dateinamen, um die tatsächliche Datei zu öffnen.

Change-Historie von Anwendungsservices in klassisch Service-Mapping anzeigen

Sie können die Änderungen anzeigen, die an einem Anwendungsservice als Ganzes oder an den einzelnen Konfigurationselementen (CIs), aus denen der Service besteht, vorgenommen wurden. Die Change-Historie ist nützlich für Wartungs-, Planungs- oder Fehlerbehebungsverfahren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, service_mapping_admin, service_mapping_user, app_service_admin oder app_service_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Informationen zu Änderungen an einem Anwendungsservice und an seinen CIs werden in der CMDB gespeichert. In der Regel handelt es sich bei diesen Änderungen um das Hinzufügen von CIs zu einem Anwendungsservice oder das Entfernen daraus, CI-Upgrades,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

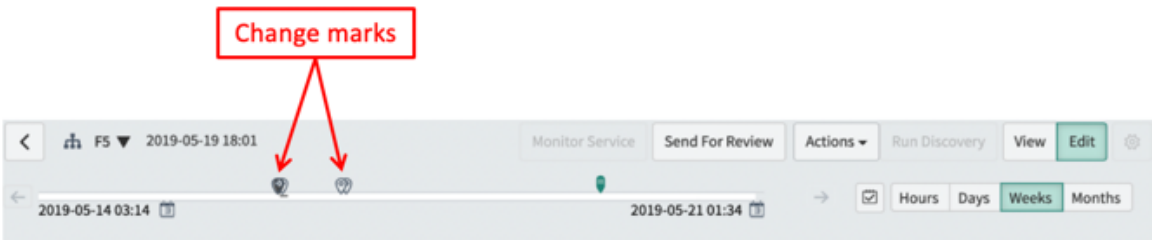
CI-Aktualisierungen oder Änderungen an CI-Konfigurationsdateien. Das System stellt diese Daten zusammen, indem es CMDB-Tabellen abfragt und dann die Change-Historienansicht erstellt. In Bereitstellungen, für die Service-Mapping aktiviert ist, hängt die Art der Abfragen der Change-Informationen durch Service-Mapping von Discovery-Mustern ab, die von Service-Mapping für die Erkennung von CIs verwendet werden.

Änderungen an Konfigurationsdateien sind CIs zugeordnet, zu denen diese Dateien gehören. Karten zeigen Konfigurationsdateiänderungen als Änderungen an zugehörigen CIs an.

Sie können zwar Change-Datensätze für ein bestimmtes CI im Kontext von Anwendungsservices anzeigen, aber Sie können den detaillierten Verlauf eines bestimmten CI auch getrennt von seinem Anwendungsservice anzeigen (siehe Verlaufszeitleiste).

Wenn die Now Platform für die Validierung von Changes konfiguriert ist, werden alle Changes bewertet und als gültig oder nicht angezeigt. Wenn eine Änderung gültig ist, wird ihr Change-Datensatz in der Anwendungsservicezuordnung als genehmigt angezeigt. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Plattform für die Validierung von Changes finden Sie unter Vorgeschlagene Changes verwalten.

Changes an dem Anwendungsservice erscheinen in der Verlaufszeitleiste.



Die Art der Änderungsmarke hängt von der Art der Changes ab, die sie darstellt:

Hellgrauer Ballon ( )

Nicht genehmigte Change, die das Anwendungsservice-Verhalten nicht beeinflusst. Zum Beispiel eine Change in einem Netzwerkpfad oder das Hinzufügen eines Knotens zu einem Cluster.

Dunkelgrauer Ballon ( )

Nicht genehmigte Change, die das Anwendungsservice-Verhalten ändert.

Grüner Ballon ( )

Eine genehmigte Change in Bereitstellungen, bei denen die Now Platform für die Validierung der Changes konfiguriert ist.

Doppelter Ballon ( )

Mehrere getrennte Changes, die kurz hintereinander stattfanden.

Sie können Zeiten auf der Verlaufsskala markieren, indem Sie Baselines erstellen, um schnell zur markierten Ansicht zurückzukehren.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendungsservice-Zuordnung.
   a. Navigieren Sie zu **Alle** > **CSDM** > **Technische Services verwalten** > **Anwendungsservice**.
   b. Wählen Sie den gewünschten Anwendungsservice aus.
   c. Wählen Sie auf der Seite des Anwendungsservice die Option **Karte anzeigen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Zeigen Sie auf der Registerkarte **Changes** unten auf der Seite die Change-Datensätze an, die für diesen Anwendungsservice erstellt wurden.

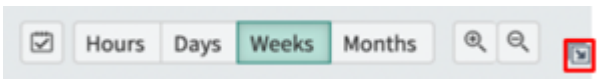
   Wenn Service-Mapping bereitgestellt ist, wird im Bearbeitungsmodus unterhalb der Zuordnung der Abschnitt „Discovery-Nachrichten“ angezeigt.

3. Legen Sie auf der Verlaufszeitleiste den Zeitbereich der Änderungen fest, die Sie anzeigen möchten. Die Karte zeigt die Verlaufsansicht des Anwendungsservice für die gewählte Zeit.

   Hinweis:
   Die Registerkarte **Änderung** zeigt alle Änderungssätze - auch die, die aus der Verlaufsansicht herausgefiltert werden.

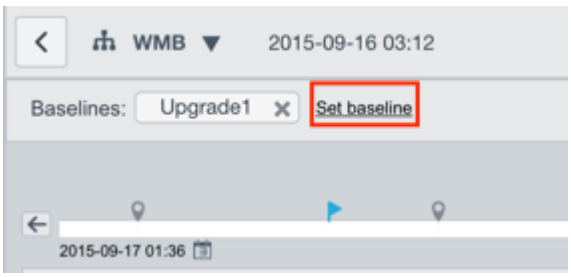
4. Um eine Zeit auf der Zeitskala zu markieren, legen Sie eine Baseline fest:

   a. Klicken Sie auf das Symbol **Vergleichen**.

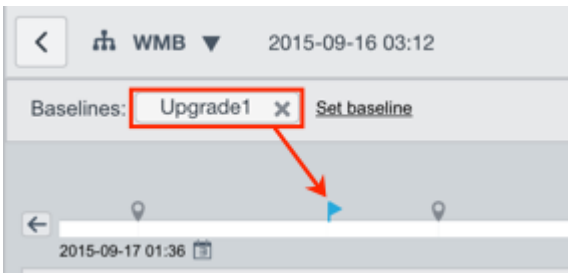
   

   b. Navigieren Sie zu der Zeit, zu der Sie eine Baseline auf der Verlaufsskala markieren möchten.

   c. Klicken Sie auf **Baseline festlegen**.

   d. Geben Sie den Namen der Baseline ein, und klicken Sie auf **OK**.
   Die neue Baseline wird als Schaltfläche oberhalb der Verlaufsskala und als blaue Flagge auf der Verlaufsskala angezeigt.

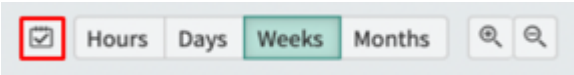
   

5. Zeigen Sie die Change-Historie an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Um die Verlaufsansicht zu verlassen und den aktuellen Status des Anwendungsservice anzuzeigen, klicken Sie auf das aktuelle Symbol.



Zugehörige Informationen

Anwendungsservicezuordnung im Basissystem anzeigen

Zwei Versionen eines Anwendungsservice in klassisch Service-Mapping vergleichen

Nachverfolgung von Changes in Konfigurationsdateien ändern

Nachverfolgung von Changes für die Change-Historie feintunen

Zwei Versionen eines Anwendungsservice in klassisch Service-Mapping vergleichen

Sie können eine Zusammenfassung der Änderungen des Anwendungsservice auf einen Blick anzeigen, indem Sie zwei Versionen eines Anwendungsservice vergleichen. Diese Funktion ist hilfreich zur Überprüfung des Status des Anwendungsservice vor und nach einer bestimmten Änderung oder einem bestimmten Problem.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, app_service_admin, app_service_user, service_mapping_admin oder service_mapping_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Geben Sie zwei Zeitpunkte an, für die Sie die beiden Versionen eines Anwendungsservice vergleichen möchten. Sie können die Änderungsindikatoren in der Zeitleiste verwenden, um einen Zeitpunkt vor und einen anderen nach einer Änderung anzugeben, für die Details angezeigt werden sollen. Zum Beispiel können Sie, wenn Sie wissen, dass das Fehlschlagen eines Anwendungsservice zu einem bestimmten Zeitpunkt begonnen hat, zwei Versionen des Anwendungsservice (eine vor und eine nach Einsetzen des Problems) vergleichen. Dieser Vergleich zeigt Ihnen die Zusammenfassung der Changes, die möglicherweise zu den Problemen geführt haben.

Wenn Service-Mapping bereitgestellt ist, werden alle Änderungen an einem CI, einschließlich der dem CI zugeordneten Konfigurationsdateien, nachverfolgt und angezeigt. Wenn Sie zwei Versionen eines Anwendungsservice vergleichen, können Sie Änderungen an Konfigurationsdateien als Änderungen an CIs sehen. Sie können auch zwei Versionen einer Konfigurationsdatei vergleichen, um die tatsächlichen Changes in den Dateien innerhalb des für den Vergleich angegebenen Zeitraums anzuzeigen.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendungsservice-Zuordnung.
   a. Navigieren Sie zu **Alle** > **CSDM** > **Technische Services verwalten** > **Anwendungsservice**.
   b. Wählen Sie den gewünschten Anwendungsservice aus.
   c. Wählen Sie auf der Seite des Anwendungsservice die Option **Karte anzeigen** aus.
2. Klicken Sie bei Bedarf auf **Bearbeiten**, um sicherzustellen, dass sich die Karte im Bearbeitungsmodus befindet.

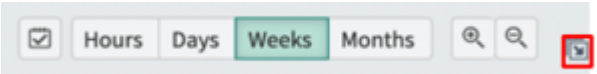
   Wenn Service-Mapping bereitgestellt ist, wird im Bearbeitungsmodus unterhalb der Zuordnung der Abschnitt „Discovery-Nachrichten“ angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Legen Sie auf der Verlaufszeitleiste den Zeitbereich der Änderungen fest, die Sie anzeigen möchten.
   Die Karte zeigt die Verlaufsansicht des Anwendungsservice für die gewählte Zeit.

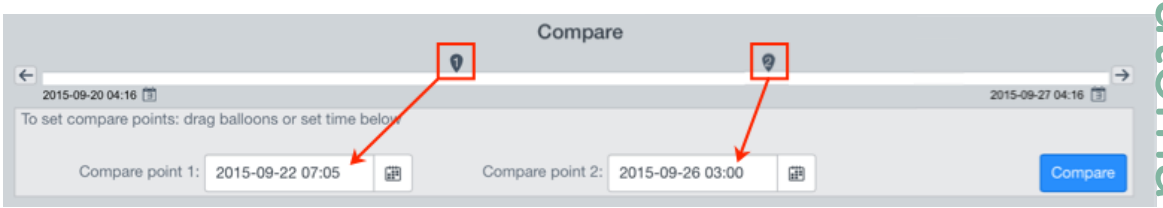
   Hinweis:
   Die Registerkarte **Änderung** zeigt alle Änderungssätze - auch die, die aus der Verlaufsansicht herausgefiltert werden.

4. Klicken Sie auf das Symbol **Vergleichen**.



5. Stellen Sie **Vergleichspunkt 1** und **Vergleichspunkt 2** als die beiden Zeitpunkte für den Vergleich ein.

   Sie können die Zeiger auf der Verlaufsskala ziehen, um entsprechende Zeitpunkte festzulegen.



   Configuration Management DatabaseWenn die Verlaufsskala den für den Vergleich festgelegten Zeitpunkt nicht enthält, wird der entsprechende Zeiger neben dem Vergleichspunkt in gelb angezeigt:

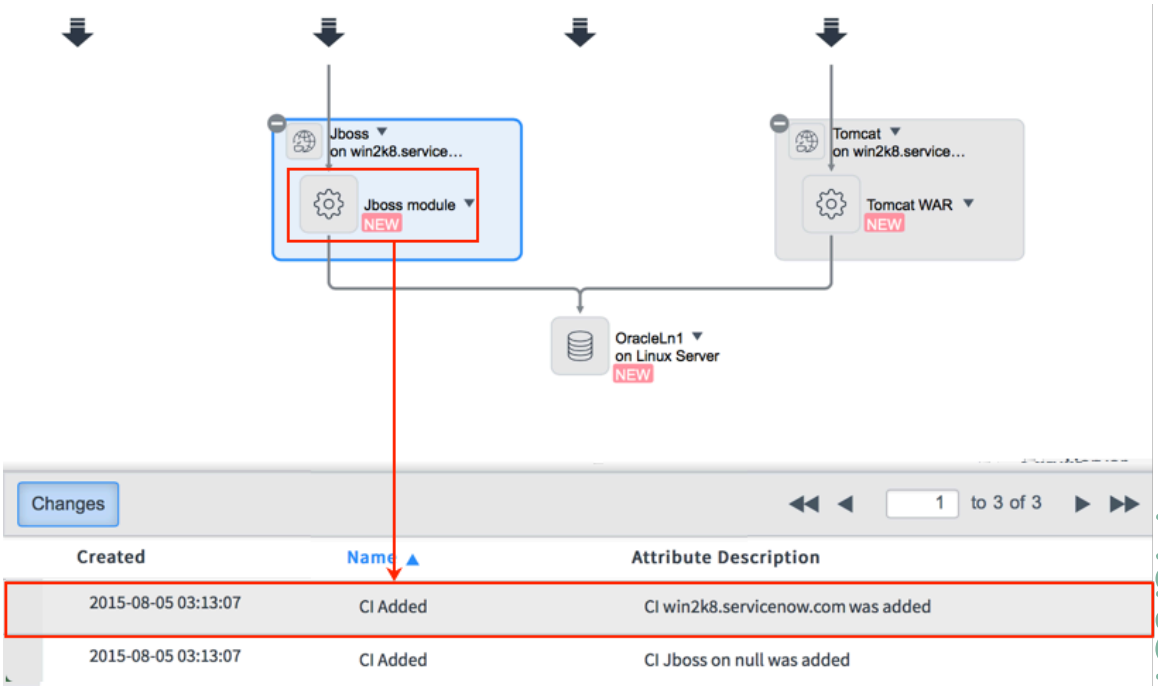
   Hinweis:
   Wenn während des von **Vergleichspunkt 1** und **Vergleichspunkt 2** angegebenen Zeitintervalls keine Änderungen an dem Service vorgenommen werden, werden keine Änderungsdetails angezeigt.

6. Klicken Sie auf **Vergleichen**.
   Die Vergleichsansicht wird in einer separaten Registerkarte geöffnet.

7. Wählen Sie ein markiertes CI aus, um den entsprechenden Änderungsdatensatz über die Registerkarte **Änderungen** anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

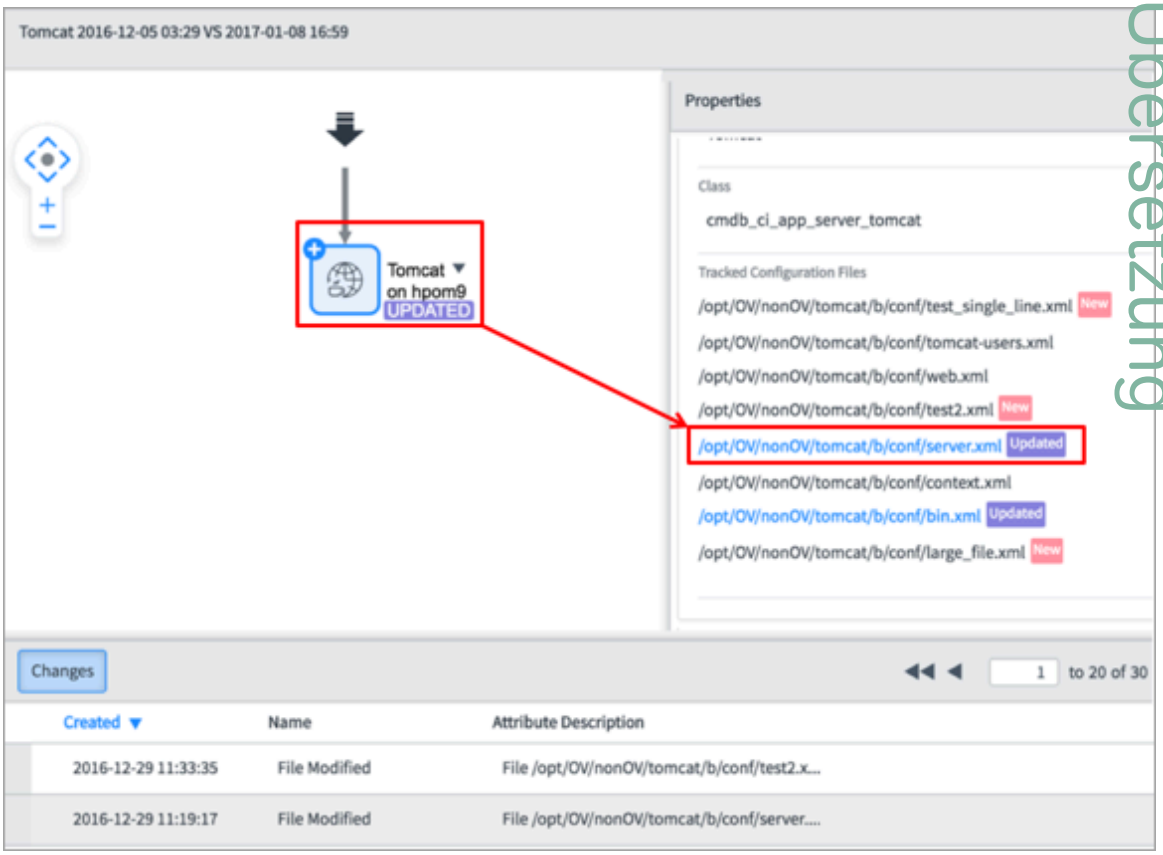
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



8. **Wahlweise:** Wenn Service-Mapping bereitgestellt wird, können Sie zwei Versionen einer Konfigurationsdatei vergleichen, die auf der Karte als „Aktualisiert“ angezeigt wird:

   a. Wählen Sie das CI aus, das der aktualisierten Konfigurationsdatei zugeordnet ist.

   b. Klicken Sie im Bereich **Eigenschaften** auf den Link zur aktualisierten Datei.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Registerkarte **Versionen von verfolgten Konfigurationsdateien vergleichen** wird geöffnet und zeigt zwei Versionen der Konfigurationsdatei nebeneinander an.

c. Überprüfen Sie die tatsächlichen Änderungen.

(Optional) Hervorhebungsfarben geben die Art der Änderung an:

- Lila - Aktualisierte Linie
- Pink - Neue Linie
- Grau - Zeile gelöscht

d. Navigieren Sie mit den Pfeilen in der oberen rechten Ecke zwischen den Änderungen.

e. Schließen Sie die Registerkarte **Versionen von verfolgten Konfigurationsdateien vergleichen**, wenn Sie fertig sind.

9. Schließen Sie die Vergleichsansicht, wenn Sie fertig sind.

Zugehörige Informationen

Change-Historie von Anwendungsservices in klassisch Service-Mapping anzeigen

Versionen von CI-Konfigurationsdateien vergleichen

Anwendungsservice-APIs verwenden

Anwendungsservices stellen APIs bereit, mit denen Sie Vorgänge ausführen können, z. B. das Erstellen und Aktualisieren von Anwendungsservice, das Füllen mit CIs aus CMDBund das Abrufen von Details aus einem vorhandenen Anwendungsservice.

Erforderliche Rolle: app_service_admin

Ein Anwendungsservice ist eine Reihe untereinander verbundener Anwendungen und Hosts, die so konfiguriert sind, dass sie einer Organisation einen Service bereitstellen. Anwendungsservices können intern sein, beispielsweise ein E-Mail-System einer Organisation, oder auf Kunden ausgerichtet sein, z. B. die Website einer Organisation.

Anwendungsservices erstellen

Die Verwendung der REST API „ createOrUpdateService - POST “ zum Erstellen von Anwendungsservice eignet sich für Ihre Organisation, wenn ServiceNow CMDB bereits die CIs enthält, aus denen der Service besteht. Normalerweise ist dies der Fall, wenn Sie CIs direkt manuell in das CMDB eingefügt oder die Discovery Anwendung verwendet haben, um CIs zu erkennen und Informationen über diese im CMDB zu speichern. Sie können diese API auch verwenden, um einen Anwendungsservice zu erstellen, der CIs enthält, die mit NichtServiceNow - -Anwendungen erkannt wurden.

Standardmäßig sind alle CI-Verbindungen, wenn ein Anwendungsservice erstellt wird, vom Beziehungstyp *Depends on::Used by*. Sie können diesen Standardtyp ändern, indem Sie den Wert der Eigenschaft sa.it_service.manual_ci_rel_type ändern.

Stellen Sie vor dem Erstellen eines Anwendungsservices Folgendes sicher:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die CMDB enthält alle CIs, aus denen der Anwendungsservice besteht.
- Sie verfügen über die sys_id jedes CI, das in dem Anwendungsservice enthalten ist, den Sie erstellen möchten.
- Sie verstehen die Hierarchie, die die CIs bilden.

Die Tabelle „Zugeordneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_discovered] enthält alle Anwendungsservice einschließlich der Services, die Sie mithilfe von APIs erstellen.

Sie können einen Anwendungsservice auch manuell über die -Benutzeroberfläche erstellen (siehe Anwendungsservices erstellen) .

Inhalte von einem Anwendungsservice abrufen

Verwenden Sie die getContent - GET REST API, um eine Liste der CIs und der Beziehungen zwischen ihnen für einen manuell erstellten Anwendungsservice abzurufen.

Zusätzliche APIs

Die folgenden JavaScript-APIs sind ebenfalls verfügbar:

- addCI() : Fügt ein CI zu einem manuell erstellten Anwendungsservicehinzu.

  Einschränkungen für die hinzuzufügenden CIs und weitere Details zum Hinzufügen eines CI zu einem Anwendungsservicefinden Sie unter CIs einem Anwendungsservice manuell hinzufügen.

- addManualConnection() : Fügt einem Anwendungsservice eine manuell erstellte Verbindung hinzu.

- mirateManualToApplicationService() : Konvertiert einen manuellen Service in einen Anwendungsservice.

- populateApplicationService() : Füllen Sie einen Anwendungsservice mit CIs und Beziehungen vom angegebenen Einstiegspunkt aus.

- entfernenCI() : Entfernt ein manuell erstelltes CI aus einem Anwendungsservice.

- entfernenManualConnection() : Entfernt eine manuell erstellte Verbindung und das verbundene CI aus einem Anwendungsservice.

Zugehörige Informationen

Anwendungsservice-API

Mit Anwendungsservices installierte Komponenten

Mit der Aktivierung des Plug-ins „Anwendungsservice“ [com.snc.cmdb.it_service] werden mehrere Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Benutzerrollen und Scheduled Jobs.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
[app_service_user]	Zeigt Karten für betriebsbereite Anwendungsservices an und ruft Serviceinhalte mit der getContent - GET REST-API ab. Die ITIL-Rolle, die als die grundlegende Help Desk-Technikerrolle dient, enthält die Rolle „app_service_user“.	Keine
[app_service_admin]	Erstellt und ändert Anwendungsservices, erstellt Servicegruppen, zeigt Anwendungsservice-Zuordnungen an und bearbeitet sie.	ITIL

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
BaseLines [sa_baselines]	Das Speichern von Zeitpunkten, die als Baselines für Anwendungsservices definiert sind.
Business Service-Benutzereinstellungen [sa_business_service_user_prefs]	Benutzereinstellungen, die einem bestimmten Anwendungsservice zugeordnet sind.
Menüaktion [sa_context_menu]	Daten zu konfigurierbaren Menüoptionen für CIs in der Anwendungsservicezuordnung.
Hash [sa_hash]	Interne Tabelle, die Zähler und Hashes für verschiedene Arten von Updates enthält, die sich auf Anwendungsservices beziehen.
Einstiegspunkt [sa_m2m_service_entry_point]	Ordnet Einstiegspunkte für Anwendungsservices zu.
Erkannte Servicebenachrichtigung [sa_notification]	Interne Tabelle, die Daten zu Benachrichtigungen zwischen verschiedenen Teilen der Software enthält. Wird meist nach Aktivierung von Service Mapping verwendet.
Servicegruppenmitglieder [sa_service_group_member]	Ordnet Servicegruppen den Mitgliedern von Anwendungsservices zu.
Business Service-Gruppenzuständigkeiten [sa_service_group_responsibilities]	Daten zu Benutzern, die Zugriff auf Anwendungsservicegruppen haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
Beschreibung des Prüfpunkt-Attributs [checkpoint_attribute_description]	Verknüpfungen zwischen Changes der Verlaufszeitleiste und internen Entitäten (Prüfpunkten) des Servicemodells. Wird in Listen mit Change-Historien in Anwendungsservicezuordnungen verwendet.
Anwendungsservice [cmdb_ci_service_auto]	Services, die vom System überwacht werden können, wobei im Basissystem nur Anwendungsservices enthalten sind. Wenn Service Mapping aktiviert ist, können auch Datensätze für dynamische CI-Gruppen vorhanden sein. Wenn Event Management aktiviert ist, können Datensätze für Alarmgruppen vorhanden sein.
Zugeordneter Anwendungsservice [cmdb_ci_service_discovered]	Anwendungsservice-CIs. Für jeden Anwendungsservice gibt es einen Container-CI-Datensatz, der den Anwendungsservice modelliert.
Massenkonvertierung von Services cmdb_convert_bulk_services	Alle Massenkonvertierungen von Business-Services in Anwendungsservices (aktuelle und frühere) zusammen mit dem Konvertierungsfortschritt, der alle 10 Sekunden aktualisiert wird.
Anwendungsservices – Aktionsergebnisse [csdm_dashboard_action_report_result]	Ergebnisse für den Bericht „Fehlende Daten für Anwendungsservices“ im Dashboard „Anwendungsservices“.
Anwendungsservicetypen – Ergebnisse [csdm_dashboard_type_report_result]	Ergebnisse für den Bericht „Anwendungsservices nach Typ“ im Dashboard „Anwendungsservices“.
Anwendungsservices – Dashboard-Ergebnisse [csdm_dashboard_reports_result]	Ergebnisse für '<Application Servers | Databases | Hardware Servers> Nicht in einem Anwendungsservice“-Berichte im Dashboard „Anwendungsservices“
Manuelle CI-Einschlüsse/Ausschlüsse [svc_manual_ci_exclusions_inclusions.list]	Enthält CI-Klassen, die während des Ausfüllens manueller oder dynamischer Anwendungsservices in Anwendungsservices einbezogen oder ausgeschlossen wurden. Serviceauffüllung erfolgt, wenn • Manuellem Hinzufügen von CIs zu einem Anwendungsservice • Konvertieren eines Business Service in einen Anwendungsservice • Erstellen oder Aktualisieren eines Anwendungsservices mithilfe von APIs • Manuellem Aktualisieren eines Anwendungsservices mit Changes aus der CMDB Im Basissystem sind die folgenden CI-Klassen ausgeschlossen: • cmdb_ci_file_system • cmdb_ci_network_adapter • cmdb_ci_storage_device • cmdb_ci_disk_partition

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
	• cmdb_ci_memory_module • cmdb_ci_ip_address • cmdb_ci_storage_pool_member • dscy_net_base • cmdb_ci_storage_export • cmdb_ci_endpoint • cmdb_ci_translation_rule • cmdb_ci_qualifier • cmdb_ci_application_cluster • cmdb_ci_config_file CIs einer beliebigen CI-Klasse, die in dieser Tabelle nicht für den Ausschluss konfiguriert sind, können Anwendungsservices hinzugefügt werden. Diese Tabelle unterstützt die Funktionalität, die zuvor mit der folgenden veralteten Eigenschaft unterstützt wurde: sa.mapping.user.manual.citype.blacklist.

Installierte Eigenschaften

Um auf die Eigenschaften von Anwendungsservices zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Konfiguration** > **Applikationsservices** > **Eigenschaften**an. Die zum Ändern von Eigenschaftswerten erforderliche Rolle ist app_service_admin.

Wenn Service-Mapping bereitgestellt wird, finden Sie unter Mit Service-Mapping installierte Eigenschaften weitere Anwendungsserviceeigenschaften.

Hinweis:
Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.

Eigenschaft	Verwendung
Die sys_id des standardmäßigen Beziehungstyps, der zwischen Quelle und Ziel hinzugefügt werden soll, wenn dem Anwendungsservice manuell CIs hinzugefügt werden sa.it_service.manual_ci_rel_type	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 5599a965c0a8010e00da3b58b113d70e (Depends on::Used by) • Weitere Informationen: CIs einem Anwendungsservice manuell hinzufügen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Verwendung
Koeffizient des Zusammenfassungsintervalls. Der Wert 0 bedeutet, dass auf der Verlaufszeitleiste keine Zusammenfassung durchgeführt wird. Diese Eigenschaft hat den Zweck, die Anzahl von Changes auf der Verlaufszeitleiste zu verringern, indem das zwischen Changes zulässige Intervall vergrößert wird sa.history.aggr_interval_coef	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1
Eine kommagetrennte Liste von CI-Typen, die ausgeschlossen werden, wenn die Vorgänge „In Anwendungsservice konvertieren“ und „Anwendungsservice anhand von CIs in der CMDB befüllen“ verwendet werden. Beispiel: cmdb_ci_service,cmdb_ci_endpoint,cmdb_ci_hardware sa.mapping.user.manual.citype.blacklist	Diese Eigenschaft ist in Tokyoveraltet. Diese Ausschlussliste gilt bei: • Manuellem Hinzufügen von CIs zu einem Anwendungsservice • Konvertieren eines Business Service in einen Anwendungsservice • Erstellen oder Aktualisieren eines Anwendungsservices mithilfe von APIs • Manuellem Aktualisieren eines Anwendungsservices mit Changes aus der CMDB • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner
Service Mapping-Vorgänge mit Servicemodellierung synchronisieren sa.service_modeling.use	• Typ: true|false • Standardwert: wahr
Aktivieren Sie die Begrenzung der Anwendungsservicezuordnungen, indem Sie die Anzahl der Knoten und Edges festlegen. sa.map.LIMIT_MAX_GRAPH_SIZE	Begrenzen Sie die Anzahl der Knoten und Edges in Anwendungsservicezuordnungen. • Typ: true|false • Standardwert: wahr Durch das Festlegen dieser Eigenschaft auf „falsch“ kann die Leistung in Karten großer Services beeinträchtigt werden.
Maximale Anzahl anzeigbarer Knoten in der Anwendungsservicezuordnung. Karten mit größeren Werten werden nicht angezeigt. sa.map.MAX_NODES_FOR_LAYOUT	Die maximale Anzahl von Knoten, die in einer Anwendungsservicezuordnung angezeigt werden. Wenn die Anzahl der Knoten die angegebene Anzahl überschreitet, wird die Karte nicht angezeigt und eine Fehlermeldung erscheint.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Verwendung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5000
Globale Kennzeichnung, mit der die Bereichsstrukturansicht für Karten zugelassen oder deaktiviert wird. Wahr (Standard): Ermöglicht die Bereichsstrukturansicht für Karten, setzt diese aber nicht durch. sa.map.ALLOW_SPANNING_TREE_VIEW	Aktivieren Sie die Bereichsstrukturansicht für Anwendungsservicezuordnungen. • Typ: true|false • Standardwert: wahr
Maximale Anzahl darstellbarer Edges in der Anwendungsservicezuordnung vor Anwendung der Bereichsstrukturansicht. sa.map.MAX_EDGES_FOR_FULL_LAYOUT	Die maximale Anzahl der Edges, die in einer Anwendungsservicezuordnung vor Anwendung der Bereichsstrukturansicht angezeigt werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1000
Maximale Anzahl darstellbarer Edges in der Anwendungsservicezuordnung. Karten mit größeren Werten werden nicht angezeigt. sa.map.MAX_EDGES_FOR_LAYOUT	Maximale Anzahl von Edges, die in einer Anwendungsservicezuordnung angezeigt werden. Wenn die Anzahl der Edges die angegebene Anzahl überschreitet, wird die Karte nicht angezeigt und eine Fehlermeldung erscheint. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100000 Durch Erhöhen des Standardwerts kann die Leistung in Karten für große Services beeinträchtigt werden.
Maximaler Knotengrad auf der Anwendungsservicezuordnung für den Modus für große Karten. Karten mit geringerem Grad werden im regulären Modus angezeigt. Karten mit größerem Grad wenden mehr Edges an, um eine kompaktere Ansicht zu erhalten. sa.map.LIMIT_GRAPH_DEGREE	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1000 Durch Erhöhen des Standardwerts kann die Leistung in Karten für große Services beeinträchtigt werden.
Höchstzahl der Services, die im Serviceverzeichnis auf Karten angezeigt werden. Beim Erreichen dieser Höchstzahl wird das Serviceverzeichnis blockiert. sa.service_tree.MAX_ITEMS_TO_DISPLAY	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 7000

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Verwendung
Höchstmenge der Verbindungseigenschaften, die gleichzeitig angezeigt werden sollen, wenn die Verbindungsleitung auf der Servicezuordnung ausgewählt wird. Wenn die ausgewählte Leitung mehr Verbindungen enthält, als hier definiert sind, zeigt der Eigenschaftsbereich Benachrichtigungen zu abgebrochenen Verbindungen. sa.map.max_connections_in_properties_panel	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 50
Aktivieren Sie die Gruppierung von CIs auf der Karte. sa.map.enable_auto_grouping	• Typ: true|false • Standardwert: wahr
Mindestanzahl von CIs auf der Karte, damit die CI-Gruppierung angewendet wird. Nur relevant, wenn die CI-Gruppierung auf der Karte aktiviert ist. Die folgenden CIs werden nicht gezählt: erkannte Cluster, interne CIs in Aufnahmefeldern, Einstiegspunkte, Fehlerknoten, Host-CIs oder CIs, die nicht auf anderen CIs gehostet werden. sa.map.min_nodes_for_auto_grouping	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10
Stellen Sie vollständige Bezeichnungen auf CIs in der Karte dar. Gilt für alle CI-Bezeichnungen (CI-Name, Hostname, Clusterbezeichnung usw.). Dadurch wird die Bezeichnungskürzung deaktiviert, und Bezeichnungen überlappen sich mit großer Wahrscheinlichkeit mit anderen Kartenelementen. Gilt nicht für Netzwerk-/Speicherpfadkarten. sncCommonMap.RENDER_FULL_LABELS	Der Standardwert „deaktiviert“ bedeutet „keine“. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Deaktiviert • Andere mögliche Werte: ◦ Nur exportiertes PDF: pdf ◦ Karten- und PDF-Ansichten: alle
Maximale Breite der CI-Knotenbezeichnungen in Pixel. Gilt für jede Art von Bezeichnungen (CI-Name, Hostname, Cluster-Bezeichnung usw.). Diese Größe ändert auch den horizontalen Abstand zwischen CI-Elementen. Angewendet auf die Kartenansicht und die exportierte PDF-Ansicht. Gilt nicht für Netzwerk-/Speicherpfadkarten. sncCommonMap.NODE_LABEL_WIDTH	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 95 • **Andere mögliche Werte**: ◦ Mindestwert: 20 ◦ Maximalwert: 1000
glide.cmdb.csdm.app_service.max_results	Maximale Anzahl von Elementen, die in „“ berechnet werden<Application Servers | Databases | Hardware Servers> Nicht in einem Anwendungsservice-Bericht im Dashboard „Anwendungsservices“.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Verwendung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100000 • Speicherort: Zur Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzufügen .
sa.service_max_ci_service_population	Die maximale Anzahl von CI-Verbindungen, die Anwendungsservices während der folgenden Vorgänge hinzugefügt werden: Konvertieren von manuellen Services, die in Ereignismanagement erstellt wurden, in Anwendungsservices und Aktualisieren von Anwendungsservices mit Changes von CMDB. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1.000 • Speicherort: Zur Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzufügen . Das Erhöhen des Standardwerts kann zu Leistungsproblemen führen.
sa.service.population.stop_expansion_under_ci_classes	Liste der CI-Klassen des Anwendungsservice. Wenn ein Anwendungsservice zu einer CI-Klasse gehört, die eine der CI-Klassen in der Liste erweitert, fügt das System während der manuellen Aktualisierung eines Anwendungsservice mit Änderungen aus der CMDBkeine CIs unter diesem Anwendungsservice CI ein. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: cmdb_ci_service_discovered • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].

Automatische Übersetzung

Daten von Drittparteien werden in integriert CMDB

Importieren und integrieren Sie Daten von Drittparteien in Klassen und Eigenschaften von Configuration Management Database (CMDB).

Verfügbare Methoden

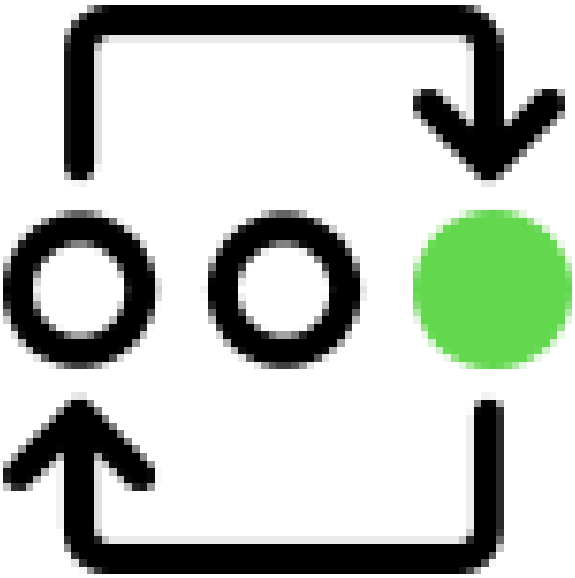
Verwenden Sie die Kombination der folgenden Datenintegrationsmethoden, um Drittanbieterdaten in CMDBzu integrieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen

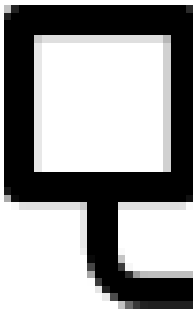
Framework, das eine Reihe gemeinsamer Vorgänge und Funktionalitäten für Integrationen bereitstellt.

IntegrationHub ETL



ETL-Transformationszuordnungen für Integrationen.

Servi



Connectors
Einbinden

Automatische Übersetzung

Zugehörige Anwendungen und Funktionen

CMDB Schemamodell

Eine Sammlung von Klassendiagrammen und Klassenattributen für Schlüsselklassen CMDB.

Beschreibungen der CMDB-Tabellen

Beschreibungen wichtiger CMDB -Tabellen im Basissystem.

CMDB CI-Klassenmodelle

Eine ServiceNow Store -App, die Klassenmodelle hinzufügt, die die Basisklassenhierarchie CMDB erweitern. Die Hierarchie enthält Klassenbeschreibungen, Identifizierungsregeln, Identifier-Einträge und abhängige Beziehungen, falls zutreffend. Sie können die hinzugefügten Klassen dann wie jede andere Basisklasse für CMDB verwenden.

Füllen von aus CMDB

Optionen zum Ausfüllen von CMDB.

Discovery-Muster

Eine App ServiceNow Store, die eine Bibliothek mit Discovery-Mustern zum Erkennen bestimmter Geräte und Anwendungen in der Branche bereitstellt.

CMDB Identification and Reconciliation (IRE)

Ein zentralisiertes Framework zum Identifizieren und Abgleichen von Daten aus verschiedenen Datenquellen, das hilft, die Integrität von CMDB aufrechtzuerhalten, wenn mehrere Datenquellen zum Erstellen und Aktualisieren von Configuration Item (CI)-Datensätzen verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen (2.15.0)

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen (sn_cmdb_int_util) enthält das CMDB Integrations-Dashboard sowie eine Reihe von RTE-Transformationen (Robuste Transformations-Engine) und Skripteinbindungen.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Abhängigkeiten

Dashboards für CMDB- und CSDM-Datengrundlagen v2.3.5 oder höher (siehe Überwachen Sie die Systemgrundlagen in CSDM und den Dashboards für CMDB-Datengrundlagen)

Über das CMDB Integrations-Dashboard

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Service Graph Connectors und aller in IntegrationHub ETL erstellten anwenderdefinierten Integrationen.

Weitere Informationen finden Sie unter CMDB Dashboard für Integrationen.

RTE-Transformationen verwenden

Das Plugin Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen (com.snc.cmdb.integration_util) stellt die Integration Common-Funktion bereit. Sie können die Transformationen und Skripteinbindungen verwenden, um die in der CMDB gespeicherten Werte durch verschiedene Datenintegrationen oder Changes zu standardisieren. Die Attribute, die in der Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen enthalten sind, sind Attribute, die die Identification and Reconciliation Engine (IRE) zur Identifizierung benötigt, oder Attribute, die zum Ableiten von Klassen verwendet werden können.

Transformationen sind gängige Vorgangstypen und Vorlagenskripts, die als vorlagenbasierte Vorgänge verfügbar sind. Ein Vorgang mit Vorlagen ist eine Transformation, die die Logik für die Transformation steuert. Das Ergebnis ist, dass es nur eine einzige Ausgabe geben kann. Wenn eine Transformation mehrere Werte zurückgibt, werden diese Werte durch eine Dreifachpipe (|||) verkettet. Sie müssen dann die geteilte Transformation verwenden, um die Werte abzurufen, an denen Sie interessiert sind. Die Eingaben sind entweder ein einzelnes Feld oder eine Liste von Feldern. Für alle Transformationen außer einer wird davon ausgegangen, dass die Eingaben eine feste Liste von Feldern sind, wie für jede der folgenden einzelnen Transformationen beschrieben.

Hinweis:
Die RTE-Transformationen sind in der Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen enthalten und in der Store-App IntegrationHub ETL (3.2) verfügbar. Weitere Informationen zu RTE-Transformationen finden Sie unter RTE-Vorgangstypen, die in der App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen enthalten sind und RTE transformiert Vorlagenskripts, die in der App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen enthalten sind.

ServiceNow Service Graph Connectors, die unter [] verfügbar sind, sind von den Transformationen und Skripteinbindungen in der Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-IntegrationenServiceNow Storeabhängig. Daher wird, wenn Sie eine solche CMDB-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration installieren, automatisch auch die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen installiert.

Sie können auch den ADM-Adapter (Application Dependency Mapping) konfigurieren, um laufende Prozesse, TCP-Verbindungen und Anwendungen in CMDBauszufüllen . Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren des ADM-Adapters für Service Graph Connectors.

Wichtig:
Führen Sie nach Upgrades und Bereitstellungen neuer Anwendungen oder Integrationen Schnellstarttests durch, um sicherzustellen, dass Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen wie erwartet funktioniert. Weitere Informationen finden Sie unter Schnellstarttests für Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen.

Zugehörige Informationen

- Konfigurieren des ADM-Adapters für Service Graph Connectors
- Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectors
- CMDB -Datenlöschung wird verwaltet
- Berechnung der Partitionsgröße für paralleles Laden in Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen
- Schnellstarttests für Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen

CMDB Dashboard für Integrationen

Sie können das CMDB Integrations-Dashboard verwenden, das eine zentrale Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Service Graph Connectors und aller in der IntegrationHub ETL- Ausführung erstellten anwenderdefinierten Integrationen bietet.

Hinweis:
Ab Release Xanadu ist das CMDB Integrations-Dashboard in der Anwenderoberfläche von Next Experience verfügbar. Weitere Informationen zur Anwenderoberfläche Next Experience finden Sie unter Next Experience UI .

Im CMDB Integrations-Dashboardkönnen Sie Metriken für alle Ausführungen von Service Graph Connector anzeigen oder die Ansicht nach einem bestimmten Connector, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Connector-Ausführung filtern.

Weitere Informationen zum CMDB Integrations-Dashboard finden Sie im folgenden Video.

CMDB-Integrations-Dashboard – Übersicht

Greifen CMDB Sie auf das Integrations-Dashboard zu

Greifen Sie auf das CMDB Integrations-Dashboard zu, das mit der Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bereitgestellt wird, um die Konsistenz und Genauigkeit der Daten über mehrere Datenquellen hinweg zu gewährleisten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Dashboards**an.

Tipp:
Alternativ können Sie zu navigieren **Alle** > **Platform Analytics** > **Bibliothek** > **Dashboards**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie in der Ansicht Dashboards das Dashboard **CMDB-Integrationen** aus, und führen Sie eine der folgenden Aufgaben aus:
   - Wählen Sie die Registerkarte **CMDB-Ausführungsstatus**, um Metriken wie die Gesamtzahl der Integrationen und verarbeiteten Zeilen, aktiv ausgeführte Integrationsausführungen, tägliche Statistiken und Details zu den aktualisierten Klassen anzuzeigen.
   - Wählen Sie die Registerkarte **CMDB-Integrationsfehler** aus, um Metriken wie die Anzahl der Import- und Integrationsfehler und die Anzahl der fehlerhaften importierten Datensätze anzuzeigen.
   - Zeigen Sie auf die Punktzahl auf den verschiedenen Kacheln, um einen Drilldown zu den Listenansichten für die zugehörigen Datensätze durchzuführen. Zeigen Sie auf die Diagramme, um weitere Details für das Diagramm anzuzeigen.
   - Schränken Sie den Umfang der Integrationsausführungen ein, die in den Metriken im Dashboard enthalten sind, indem Sie auf der rechten Seite des Dashboards Filter konfigurieren. Legen Sie einen der folgenden Filter fest, und wählen Sie dann **Übernehmen**aus. Die Filtereinstellungen gelten für alle Metriken mit einem Filtersymbol in der oberen linken Ecke.

Filter

Filter	Beschreibung
Importdatum	Wählen Sie **Alle** oder einen Zeitraum, z. B. **Letzte 7 Tage**, ab dem die Integrationsausführungen in Metriken einbezogen werden sollen.
CMDB-Anwendungen	Wählen Sie **Alle**oder eine CMDB-Anwendung wie **SCCM**oder eine anwenderdefinierte Integration aus, aus der Integrationsausführungen in Metriken eingeschlossen werden sollen.
CMDB-Import	Wählen Sie **Alle**oder eine bestimmte Integrationsausführung aus, die in Metriken aufgenommen werden soll.

RTE-Vorgangstypen, die in der App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen enthalten sind

Die RTE-Vorgangstypen (Robust Transform Engine) sind gängige Betriebsmethoden für die Verwendung in ETL, ohne dass Sie Ihre eigenen komplexen Datentransformationen schreiben müssen.

Die folgenden Vorgangstypen sind in der App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen verfügbar.

Verkettung

Kombiniert die Werte aus Eingabefeldern in einer einzelnen Zeichenfolge und verbindet sie im optionalen Feld *`joining_string`*.

Details	
Tabelle	RTE – Entitätsverkettungsvorgang [sys_rte_eb_concat_operation]
Eingabefeld	*`source_sys_rte_eb_fields`*

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
	Die Eingabe ist ein Satz von Feldern und Konstanten.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Die Ausgabe ist der kombinierte Wert der angegebenen Felder als eine einzelne Zeichenfolge.
Zusätzliche Felder	*joining_string* (optional)

Beispiel

Eingabe	„joining_string“	Ergebnis
„Eingabe_1“, „Eingabe_2“, „Eingabe_3“	", "	Eingabe_1, Eingabe_2, Eingabe_3

In booleschen Wert konvertieren

Konvertiert den eingehenden Wert in einen booleschen Wert.

Details	
Tabelle	RTE – Vorgang zum Konvertieren einer Entität in einen booleschen Wert [sys_rte_eb_to_boolean_operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field* Die Eingabe ist ein Zeichenfolgenwert.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Die Ausgabe ist `wahr`, wenn die Eingabe `wahr` oder `1`ist, andernfalls ist die Ausgabe `falsch`. (Groß-/Kleinschreibung beachten)

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
Eingabe_1	falsch
true	wahr
1	wahr
0	falsch
11	falsch

In Datum konvertieren

Versucht, den eingehenden Wert in einen GlideDateTime-Wert zu konvertieren, indem date_format auf den eingehenden Wert angewendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
Tabelle	RTE – Vorgang zum Konvertieren einer Entität in ein Datum [sys_rte_eb_to_date_operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field* Die Eingabe ist ein Datenzeitstempelwert im Datumsformat.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der Datums-/Zeitstempel im angegebenen Datumsformat. Versucht eine direkte Konvertierung mit GlideDateTime, wenn „date_format“ falsch ist. Gibt einen leeren Wert zurück, wenn die Analyse überhaupt nicht möglich ist.

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
„2018/09/20 11:21:00 AM EST“ mit date_format „jjjj/MM/tt hh:mm:ss az“	"2018-09-20 16:21:00"
„2018/09/20 01:21:00 PM EST“ mit date_format „jjjj/MM/tt hh:mm:ss az“	„2018-09-20 18:21:00“
„20.09.18“ mit date_format „jjjj/MM/tt hh:mm:ss az“	""0018-09-20 00:00:0"

In numerischen Wert konvertieren

Konvertiert den eingehenden Wert in eine Zahl.

Details	
Tabelle	RTE – Vorgang zum Konvertieren einer Entität in einen numerischen Wert [sys_rte_eb_to_numeric_operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field* Eingabe ist ein Wert.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Die Ausgabe ist ein numerischer Wert. Wenn der Eingabewert nicht numerisch ist, ist die Ausgabe leer.

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
Eingabe_1	Null
1.23	1.23
1,00	1
zwei	Null

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kopieren

Kopiert den Wert des Quellfelds in alle Zielfelder.

Details	
Tabelle	RTE – Entitätskopiervorgang [sys_rte_eb_copy_operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field* Eingabe ist ein Wert.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_fields* Ausgabe ist der kopierte Quellfeldwert.
Zusätzliches Feld	*overwrite_existing_value* (optional, boolesch): Bei „ wahr“ werden die Werte der Zielfelder ersetzt. Andernfalls wird ein nicht leerer Wert nicht überschrieben.

Ersten numerischen Wert extrahieren

Legt das Zielfeld als ersten numerischen Wert im Quellfeld fest.

Details	
Tabelle	RTE – numerischen Vorgang extrahieren [sys_rte_eb_extract_numeric_operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field* Eingabe ist ein Wert.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der in der Eingabe gefundene numerische Wert.
Zusätzliche Felder	• *decimal_places* (optional, Zahl): Erzwingt eine bestimmte Anzahl von Dezimalstellen in der Ausgabe. • *remainder_target_field* (optional, Verweis auf Feld): Auf den gekürzten Rest des Quellfelds festlegen, nachdem der erste numerische Wert entfernt wurde.

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
100 MB	100
100,123 MB	100.123
100,123 MB mit *decimal_places*= 2	100.12
100 MB mit *decimal_places*= 2	100,00
100 MB mit *remainder_target_field*	MB

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Glide-Suchvorgang

Sucht in der Datenbank anhand der Zieltabelle, die im Feld *target_table* angegeben ist.

Details	
Tabelle	RTE-Glide-Suchvorgang [sys_rte_eb_glide_lookup_operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_fields* Die Datenbanktabelle für die Suche.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_fields* Die resultierenden Daten basierend auf dem Suchvorgang.
Zusätzliche Felder	• *target_table* • *glide_matching_fields* (Zeichenfolge): Kommagetrennte Liste von Spaltennamen in der Zieltabelle. Für jedes Eingabefeld in „source_sys_rte_eb_fields“ muss die gleiche Anzahl von Werten in „glide_matching_fields“ vorhanden sein. • *glide_target_fields* (Zeichenfolge): Kommagetrennte Liste von Spaltennamen in der Zieltabelle. Für jedes Zielfeld in „target_sys_rte_eb_fields“ muss die gleiche Anzahl von Werten in „glide_target_fields“ vorhanden sein.

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
• Eingabefeld 1: 100 South Charles Street, Washington • Eingabefeld 2: MD • Zieltabelle: Standort (cmn_location) • Glide-Übereinstimmungsfelder: Straße, Bundesland/Kanton • Glide-Zielfelder: sys_id	Ausgabefeld 1: 25ab9c4d0a0a0bb300f7dabdc0ca7c1c

Mehrfacheingabeskript

Führt ein Skript mit mehreren Eingaben aus und legt das Feld *target_sys_rte_eb_field* als Ausgabe für dieses Skript fest.

Details	
Tabelle	RTE – Entitätsvorgang mit mehreren Eingabeskripts [sys_rte_eb_multi_in_script_operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_fields*

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
	Eingabe ist ein Skript.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Die Ausgabe ist das Ergebnis des Eingabeskripts.
Zusätzliche Felder	• *script* (Skript) • *use_unique_input_sets*(Boolean): Bei „ true“ sind für die IRE-Verarbeitung nur eindeutige Eingabewerte im Daten-Batch enthalten. Andernfalls werden alle Feldwerte des Eingabeobjekts eingeschlossen.

Beispiel für die Verwendung von *use_unique_input_sets*mit einer Skriptfunktion, die record_type und operational_system als Eingabe akzeptiert und record_with_oszurückgibt:

Beispiele

Datensatz	record_type	operating_system
1	Computer	Windows XP
2	Computer	Linux
3	Computer	Windows XP

Wenn use_unique_inputs_sets auf truefestgelegt ist, verarbeitet das Skript nur zwei Werte (Computer + Windows XP und Computer + Linux). Wenn use_unique_inputs_sets auf falsefestgelegt ist, wird jeder der drei Werte einzeln verarbeitet (Computer + Windows XP, Computer + Linuxund Computer + Windows XP).

Beispielskript:

```
(function(batch, output) {
        for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
            // batch[i] is the unique set of inputs/individual record
            // batch[i].<field> gives access to the field value
            var in0 = gs.nil(batch[i].record_type) ? '' : batch[i].record_type;
            var in1 = gs.nil(batch[i].operating_system) ? '' : batch[i].operating_system;
            // output[i] is the output for the specific combination of inputs/individual record
            output[i] = in0 + "_" + in1;
          }
        }
    })(batch, output);
```

Mehrere Ein-/Ausgabeskripts

Führt ein Skript mit mehreren Eingaben aus, die die im Feld *target_sys_rte_eb_fields* angegebenen Zielfelder als mehrere Ausgaben für dieses Skript festlegen.

Details	
Tabelle	RTE – Entitätsvorgang mit mehreren Eingabe-/Ausgabeskripts [sys_rte_eb_multiple_input_output_script_operation]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_fields* Eingabe ist ein Skript.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_fields* Die Ausgabe ist das Ergebnis des Eingabeskripts.
Zusätzliche Felder	*script* (Skript)

Beispielskript:

```
(function(batch, output) {
        for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
            var userId = (batch[i].user_id);
            var userIdParts = userId.split(".");
            output[i].first_name = userIdParts[0];
            output[i].last_name = userIdParts[1];
        }
    }
})(batch, output);
```

Ersetzen Sie den regulären Ausdruck

Ersetzt jede Teilzeichenfolge der Eingabezeichenfolge, die dem im Feld [] angegebenen Muster für den regulären Ausdruck entspricht, durch die im Feld *replacement_regex match_regex* angegebene Zeichenfolge.

Details	
Tabelle	RTE – Vorgang zum Ersetzen eines regulären Ausdrucks [sys_rte_eb_regex_replace_operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field* Die Eingabe ist ein Zeichenfolgenwert.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist die ersetzte Zeichenfolge.
Zusätzliche Felder	• *match_regex* (Zeichenfolge, regulärer Ausdruck) • *replacement_regex* (Zeichenfolge)

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
„Zeichenfolge&Mit(Sonder)$Zeichen“ mit übereinstimmendem_regex="[^0-9a-zA-Z]+" und Ersatz_regex=" "	„Zeichenfolge mit Sonderzeichen“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ersetzen

Ersetzt jede Teilzeichenfolge der Eingabezeichenfolge, die der im Feld *match_string* [] angegebenen Zeichenfolge entspricht, durch die im Feld *replacement_string* angegebene Zeichenfolge.

Details	
Tabelle	RTE – Vorgang zum Ersetzen einer Entität [sys_rte_eb_replace_operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field* Die Eingabe ist ein Zeichenfolgenwert.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist die ersetzte Zeichenfolge.
Zusätzliche Felder	• *match_string* (Zeichenfolge) • *replacement_string* (Zeichenfolge)

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
„Ursprüngliche Zeichenfolge“ mit „match_string“ = „Original“ und „replacement_string“ = „Ersatz“	„Ersatzzeichenfolge“

Runder numerischer Wert

Rundet den eingegebenen numerischen Wert auf die nächste ganze Zahl ab. Nicht-Nummern werden gekürzt.

Details	
Tabelle	RTE – Rundungsvorgang für numerischen Wert einer Entität [sys_rte_eb_runde_numerische_operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field* Die Eingabe ist ein numerischer Wert.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist eine ganze Zahl.
Zusätzliche Felder	• *match_string* (Zeichenfolge) • *replacement_string* (Zeichenfolge)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
1,5	„2“
1,4	„1“
„ich bin eine Zeichenfolge“	„“

Skriptvorgang

Führt ein Skript mit einer Eingabe aus und legt das Feld *target_sys_rte_eb_field* als Ausgabe für dieses Skript fest.

Hinweis:
Der Skriptvorgangstyp wurde weitgehend durch den Mehrfacheingabe-Skriptvorgang ersetzt und ist aus Gründen der Abwärtskompatibilität mit den vorhandenen Konfigurationen enthalten.

Details	
Tabelle	RTE – Entitätsskriptvorgang [sys_rte_eb_script_operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field* Eingabe ist ein Skript.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Die Ausgabe ist das Ergebnis des Eingabeskripts.
Zusätzliche Felder	• *script*(Skript) • *use_unique_input_sets* (Boolean): Bei „ true“ sind für die IRE-Verarbeitung nur eindeutige Eingabewerte im Daten-Batch enthalten. Andernfalls werden alle Feldwerte des Eingabeobjekts eingeschlossen. Ein Beispiel und weitere Einzelheiten finden Sie unter Skript-Transformation mit mehreren Eingaben.

Das Quellfeld ist in der Variablen „Batch“ als „Eingabe“ des JavaScript-Felds enthalten.

```
(function(batch, output) {
        for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
            // batch[i] is the unique set of inputs/individual record
            // batch[i].input gives access to the field value
            var in0 = gs.nil(batch[i].input) ? '' : batch[i].input;
            // output[i] is the output for the specific combination of inputs/individual record
            output[i] = in0 + " modified by script";
        }
    }
})(batch, output);
```

Beispiel:

```
/* Example Script
 (function(batch, output) {
    for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
        //step1: access the input variables
        var a = batch[i].input; //Value of the source field.

        //step2: Your script/code goes here.
        var b = a + 1;
        //step3: set the output for each elements
        output[i] = b;
    }
})(batch, output);
*/
```

festlegen

Legt den Wert des Felds *target_sys_rte_eb_field* auf die im Feld *set_value*] angegebene Zeichenfolge fest.

Details	
Tabelle	RTE – Entitätssatzvorgang [sys_rte_eb_set_operation]
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der Wert, der dem Feld *set_value* zugeordnet ist.
Zusätzliche Felder	• *set_value* (Zeichenfolge) • *overwrite_existing_value* (optional, boolesch) : Bei „wahr“ wird der aktuelle Wert des Zielfelds überschrieben. Andernfalls wird ein nicht leerer Wert nicht ersetzt.

Min/Max. festlegen

Legt das Zielfeld entweder auf den Höchst- oder Mindestwert der Werte aus allen Eingabefeldern fest.

Details	
Tabelle	RTE – Min/Max-Vorgang [sys_rte_eb_min_max_operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_fields* Die Eingabe ist ein Satz von Werten.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der Höchst- oder Mindestwert basierend auf dem Wert *min_max*.
Zusätzliche Felder	• *data_type* (Auswahlliste mit Werten als STRING, NUMERIC und DATE) • *min_max* (Auswahlliste mit Werten als MIN und MAX)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele

Eingabe	Ausgabe
"2", "-1", "0"	2
„a“, „b“	c
„2“, „-1“, „0“	-1
„a“, „b“	a

Teilen

Teilt die im Eingabewert *source_sys_rte_eb_field* enthaltene Zeichenfolge an dem im Feld *splitting_string* angegebenen Trennzeichen und weist das resultierende Array von Zeichenfolgen dem Feld *target_sys_rte_eb_field* der Reihe nach zu.

Details	
Tabelle	RTE – Vorgang zur Entitätenteilung [sys_rte_eb_split_operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field* Die Eingabe ist ein Zeichenfolgenwert.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_fields* Ausgabe ist eine Liste von Teilzeichenfolgen.
Zusätzliche Felder	*splitting_string* (Zeichenfolge)

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
"Wert1||Wert2||Wert3", Splitting_String:"||" mit target_sys_rte_eb_fields {target1,target2,target3}	Ziel1: Wert1, Ziel2: Wert2, Ziel3: Wert3
"Wert1||Wert2||Wert3", Splitting_String:"||" mit target_sys_rte_eb_fields {target1}	target1 : value1
„value1“, Splitting_string: „||“ mit target_sys_rte_eb_fields {target1,target2,target3}	Ziel1: Wert1, Ziel2:<null> , target3 :

Kürzen

Entfernt alle Leerzeichen am Anfang und am Ende der Zeichenfolge, die im Eingabewert *source_sys_rte_eb_field* enthalten ist, und weist das Ergebnis dem Feld *target_sys_rte_eb_field* zu. Diese Transformation entspricht der Java String-Methode „trim()“.

Details	
Tabelle	RTE – Entitätskürzungsvorgang [sys_rte_eb_trim_operation].
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field*

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
	Die Eingabe ist ein Zeichenfolgenwert.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der Eingabezeichenfolgenwert, jedoch ohne führende und nachfolgende Leerzeichen.

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
„ Wert 1 “	„ Wert 1 “

Großbuchstaben

Ändert alle Zeichen des Eingabewerts *source_sys_rte_eb_field* in Großbuchstaben und weist das Ergebnis dem Feld *target_sys_rte_eb_field* zu.

Details	
Tabelle	RTE – Großbuchstabenvorgang für Entität [sys_rte_eb_upper_case_operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field* Die Eingabe ist ein Zeichenfolgenwert.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der Zeichenfolgenwert in Großbuchstaben.

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
„ Wert 1 “	„WERT1“

Großbuchstaben beschneiden

Kombiniert die Transformationen für Großbuchstaben und Kürzen.

Details	
Tabelle	RTE – Kürzungsvorgang für Großbuchstaben für Entität [sys_rte_eb_upper_case_trim_operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field* Die Eingabe ist ein Zeichenfolgenwert.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der Zeichenfolgenwert in Großbuchstaben ohne Leerzeichen am Anfang und Ende.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
„ Wert1 “	„WERT1“

RTE transformiert Vorlagenskripts, die in der App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen enthalten sind

Die RTE-Transformationen (Robust Transform Engine) sind auf Vorlagen basierende Vorgänge, die in der Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen (sn_cmdb_int_util) enthalten sind.

Die folgenden skriptbasierten RTE-Transformationen sind in der App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen verfügbar.

CI-Suchvorgang

Dient zum Abrufen des Werts eines Felds in einem vorhandenen Configuration Item (CI) in der CMDB nach dem nativen Quellschlüssel.

Details	
Tabelle	Robuste Transformations-Engine – CI-Suchvorgang [sn_cmdb_int_util_ci_lookup_operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field* Eingabe in Reihenfolge ist: **1.** Discovery-Quelle **2.** Nativer Schlüssel der Quelle **3.** CI-Feld Der Vorgang fragt die Tabelle „Quelle“ [sys_object_source] nach der Discovery-Quelle und dem zugehörigen nativen Quellschlüssel ab und gibt dann den CI-Feldwert des übereinstimmenden Datensatzes in der Zieltabelle und die zugehörige Ziel-Sys-ID zurück.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Die Ausgabe ist der Wert des Feldnamens im CI, der mit der Suche des nativen Quellschlüssels übereinstimmt, oder eine leere Zeichenfolge, wenn es keine Übereinstimmung gibt.

Die Tabelle „Quelle“ [sys_object_source] wird anhand der Discovery-Quelle und der nativen Schlüsselreihenfolge der Quelle beim letzten Scan abgefragt. Die Tabelle iteriert die Ergebnisse der Abfrage und fragt die Zieltabelle mit der Ziel-Sys-ID ab, bis ein gültiges CI gefunden wird. Nachdem ein gültiges CI gefunden wurde, gibt der Vorgang den Wert des CI-Felds für das übereinstimmende CI zurück.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel

Discovery-Quelle	Nativer Schlüssel der Quelle	CI-Feld	Ergebnis
ServiceNow	ServiceNow||| COMPUTERNAME||| Computer-01	Name	Computer-01

Unternehmen bereinigen

Verwenden Sie, um den Namen des Hardwareherstellers zu bereinigen und den Datensatz der Tabelle „Unternehmen“ [core_company] hinzuzufügen, um eine Referenz auszufüllen, wenn der Hersteller nicht mit einem Modell oder einer Software verknüpft ist (cpu_manufacturer).

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Vorgang „Unternehmen bereinigen“ [sn_cmdb_int_util_cleanse_company_operation]
Eingabefeld	`source_sys_rte_eb_field` Eingabe ist ein Unternehmens-/Herstellername.
Ausgabefeld	`target_sys_rte_eb_field` Ausgabe ist die resultierende sys_id und der Name des Unternehmens in core_company, verkettet durch die Dreifachpipe (|||).
Skripteinbindungsfunktion	`sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationHardwareModelUtil().cleanseCompany(input`

Wenn kein übereinstimmender Datensatz vorhanden ist, wird ein neuer Datensatz in „core_company“ erstellt, sodass die Rückgabe immer eine sys_id und einen Namen enthält (es sei denn, die Eingabe ist leer oder ungültig). Der Name wird bereinigt, und eine Fuzzy-Suche wird über die Skripteinbindung CmdbIntegrationCompanyModelUtil durchgeführt, bevor die MakeAndModelJS-Plattform-API aufgerufen wird.

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
SERVICENOW	93d4ecfac0a8000b6294d71b733977fb|||ServiceNow

Hardwaremodell bereinigen

Verwenden Sie, um ein Hardwaremodell zu erstellen, zu bereinigen oder zu suchen, um eine Referenz (model_id) zu erstellen.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Vorgang „Hardwaremodell bereinigen“ [sn_cmdb_int_util_cleanse_hardware_model_operation]
Eingabefelder	`source_sys_rte_eb_fields` Eingabe in Reihenfolge ist:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
	1. Der Herstellername **2.** Der Modellname Wenn einer der Werte von ihm selbst bereitgestellt wird, verarbeitet der Vorgang nur den gefundenen.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Die Ausgabe ist die resultierende sys_id und der Name des Unternehmens in „core_company“ sowie die sys_id und der Name des Modells in „cmdb_model“, jeweils verkettet durch die Dreifachpipe (|||).
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationHardwareModelUtil().cleanseModelAndCompa* *model_in)*

Wenn für Hersteller oder Modell kein übereinstimmender Datensatz vorhanden ist, wird ein neuer Datensatz erstellt, sodass die Rückgabe immer sys_ids und Namen für beide Datensätze enthält (es sei denn, die Eingabe ist leer oder ungültig).

Der Herstellername wird wie die Transformation „Unternehmen bereinigen“ verarbeitet. Anschließend werden der Herstellername sowie der Modellname an die MakeAndModelJS-Plattform-API gesendet.

Beispiel

Herstellername	Modellname	Ergebnis
ServiceNow Incorporated	SERVICENOW	93d4ecfac0a8000b6294d71b733977fb||| ServiceNow||| ba29cb303710200044e0bfc8bcbe5d6d |||ServiceNow

Hardwaremodell mit Modellnummer bereinigen

Verwenden Sie, um ein Hardwaremodell zu erstellen, zu bereinigen oder zu suchen, um eine Referenz (model_id) zu erstellen.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Vorgang „Hardwaremodell mit Modellnummervorgang bereinigen“ [sn_cmdb_int_util_cleanse_hardware_model_number_operation]
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields* Eingabe in Reihenfolge ist: **1.** Der Herstellername **2.** Der Modellname **3.** Die Modellnummer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
	4. CI-Klasse **Hinweis:** Das Feld „ CI-Klasse “ ist ein optionales Eingabefeld. Wenn es enthalten ist, ruft die `MakeAndModelJS-` Plattform-API den Modelldatensatz ab, indem die Produktmodellklasse aus der Tabelle „Modellkategorie“ [cmdb_model_category] abgefragt wird. Andernfalls ruft die API den Modelldatensatz nur aus der Tabelle „Hardwaremodelle“ [cmdb_hardware_product_model] ab. Wenn einer der Werte von ihm selbst bereitgestellt wird, verarbeitet der Vorgang nur den gefundenen.
Ausgabefeld	`target_sys_rte_eb_field` Die Ausgabe ist die resultierende sys_id und der Name des Unternehmens in „core_company“ sowie die sys_id und der Name des Modells in „cmdb_model“, jeweils verkettet durch die Dreifachpipe (|||).
Skripteinbindungsfunktion	`sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationHardwareModelUtil().cleanseModelAndCompa model_in)`

Wenn für Hersteller oder Modell kein übereinstimmender Datensatz vorhanden ist, wird ein neuer Datensatz erstellt, sodass die Rückgabe immer sys_ids und Namen für beide Datensätze enthält (es sei denn, die Eingabe ist leer oder ungültig).

Der Herstellername wird wie die Transformation „Unternehmen bereinigen“ verarbeitet. Anschließend werden der Herstellername, der Modellname und die Modellnummer an die `MakeAndModelJS-` Plattform-API gesendet.

Beispiel

Herstellername	Modellname	Modellnummer	Ergebnis
ServiceNow Incorporated	SERVICENOW	BC0AA8000C56	93d4ecfac0a8000b6294d71b7339?7fb||| ServiceNow||| ba29cb303710200044e0bfc8bcbe5d6d |||ServiceNow

IP-Adresse bereinigen

Verwenden Sie diese Option, wenn ein Feld eine IP-Adresse angibt.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Vorgang „IP bereinigen“ [sn_cmdb_int_util_cleanse_ip_operation]
Eingabefelder	`source_sys_rte_eb_field` Eingabe ist die zu bereinigende IP-Adresse.
Ausgabefeld	`target_sys_rte_eb_field`

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
	Ausgabe ist die resultierende IP-Adresse, die leer sein kann.
Skripteinbindungsfunktion	`sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationNetworkUtil().cleanseIpAddress(input)`

Die IP-Adresse wird auf IPv4- und IPv6-Strukturen zusammen mit einigen bekannten Ableitungen (eine IPv4 mit Leerzeichen anstelle von Punkten) getestet. Wenn ein Ergebnis gefunden wird, wird es formatiert und zurückgegeben.

Beispiele

IP	IP-Ergebnisse
192.160.89.1	192.160.89.1
192.160.89.1,54.21.12.311	192.160.89.1
192 160 89 1 54 21 12 311	192.160.89.1
192-160-89-1	192.160.89.1
2001:0db8:0000:0000:0000:ff00:0042:8329	2001:0db8:0000:0000:0000:ff00:0042:8329
Müll	
175912537	10.124.54.89
-1	
0	

IP-Version bereinigen

Verwenden Sie diese Option, wenn die Datenquelle keine IP-Version bereitstellt oder wenn die IP-Version möglicherweise unzuverlässig ist.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Vorgang „IP-Version bereinigen“ [sn_cmdb_int_util_cleanse_ip_version_operation]
Eingabefelder	`source_sys_rte_eb_field` Eingabe ist die zu bereinigende IP-Adresse.
Ausgabefeld	`target_sys_rte_eb_field` Die Ausgabe ist der resultierende cmdb_ci_ip_address.ip_version-Suchschlüssel (entweder 4, 6 oder leer).
Skripteinbindungsfunktion	`sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationNetworkUtil().deriveIpVersion(input)`

Der eingegebene IP-Adresswert wird entweder auf die richtige IPv4- oder IPv6-Struktur überprüft, andernfalls ist die Ausgabe leer. Diese Funktion bietet keine IP-Bereinigung.

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
192.160.89.1	4

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MAC-Adresse bereinigen

Wird verwendet, wenn ein Feld eine MAC-Adresse bereitstellt.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Vorgang „MAC bereinigen“ [sn_cmdb_int_util_cleanse_mac_operation]
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field* Eingabe ist die zu bereinigende MAC-Adresse.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist die resultierende MAC-Adresse, die leer sein kann.
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationNetworkUtil().cleanseMacAddress(input)*

Die MAC-Adresse wird zusammen mit einigen bekannten Ableitungen (z. B. eine MAC-Adresse mit Leerzeichen anstelle von Doppelpunkten) auf die richtige Struktur getestet. Wenn ein Ergebnis gefunden wird, wird es formatiert und zurückgegeben.

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
00 0A 95 9T 68 16	00:0a:95:9d:68:16

Betriebssystem bereinigen

Dient zum Extrahieren, Bereinigen und Formatieren eines Betriebssystemnamens, wenn die Quelle einen Betriebssystemwert bereitstellt.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Vorgang „Betriebssystem bereinigen“ [sn_cmdb_int_util_cleanse_os_operation]
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field* Eingabe ist der zu bereinigende Betriebssystemname.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der resultierende Betriebssystemname. Der resultierende Betriebssystemname wird auch in das Listenfeld cmdb_ci_computer.os geschrieben.
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationOsUtil().cleanseAndInsertOs(input)*

Der Großteil der aktuellen Bereinigung konzentriert sich auf Microsoft-Betriebssystemwerte, neben der allgemeinen Bereinigung wie z. B. der Korrektur von Gehäusen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele

Betriebssystem	Betriebssystemergebnisse
Windows Server 2003 R2 64 Bit Edition Service Pack 2	Windows Server 2003 R2
Windows 2003	Windows 2003
Windows Vista 64-Bit-Edition	Windows Vista
Windows 2000 Professional Service Pack 4	Windows 2000 Professional
Windows XP Service Pack 2–3	Windows XP
Microsoft Windows Server 2003 R2 64 Bit Edition Service Pack 2	Windows Server 2003 R2
MicrosoftWindows 2003	Windows 2003
Microsoft Windows Vista 64-Bit-Edition	Windows Vista
Microsoft Windows 2000 Professional Service Pack 4	Windows 2000 Professional
Microsoft Windows XP Service Pack 2–3	Windows XP
Linux-Ubundu	Linux – Ubuntu
Linux Ubuntu-Server	Linux Ubuntu-Server

Seriennummer bereinigen

Verwenden Sie diese Option, um ungültige Seriennummern zu bereinigen und zu entfernen.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Vorgang „Seriennummer bereinigen“ [sn_cmdb_int_util_cleanse_serial_number_operation]
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields* Eingabe ist die zu bereinigende Seriennummer.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist die resultierende Seriennummer.

Beispiele

Seriennummer	Seriennummernergebnisse
ec2aa2da-5312-aa3e-804c-c35feabeda5f	ec2aa2da-5312-aa3e-804c-c35feabeda5f
1045–1209–6738–4668–7696–2783	1045–1209–6738–4668–7696–2783

Seriennummer mit Rückgabe eines alternativen Werts bereinigen, falls ungültig

Verwenden Sie, um die Seriennummer zu bereinigen und die Länge der bereinigten Seriennummer zu überprüfen. Gibt den alternativen Wert zurück, wenn die Länge der Seriennummer ungültig ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Seriennummer bereinigen mit alternativem Rückgabewert [[sn_cmdb_int_util_cle $anse_serial_number_with_alternat_value_return_if_invalid]
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields* Eingaben: Seriennummer, Alternativwert
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe: Bereinigte Seriennummer, wenn die Länge gültig ist, andernfalls alternativer Wert.
Skripteinbindungsfunktion	*global.SerialNumberManager().isValid(input)*

Der Vorgang bereinigt die Seriennummer und prüft, ob die Länge der bereinigten Seriennummer größer oder gleich dem in der Systemeigenschaft *sn_cmdb_int_util.minimum_valid_serial_number_length* angegebenen Wert ist. Der Standardwert der Eigenschaft ist auf 7festgelegt.

IMei-Nummer mit Rückgabe eines alternativen Werts bereinigen, falls ungültig

Verwenden Sie, um die IMei-Nummer zu bereinigen und die Länge der bereinigten IMei-Nummer zu überprüfen. Gibt den alternativen Wert zurück, wenn die Länge der Imei-Nummer ungültig ist.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – IMe mit Rückgabe eines alternativen Werts bereinigen, wenn ungültig [[sn_cmdb_int_util_cleanse_imei_with_alternat_value_return_if_invalid]
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields* Eingaben: Imei-Nummer, alternativer Wert
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe: Imei-Nummer, wenn die Länge gültig ist, andernfalls alternativer Wert
Skripteinbindungsfunktion	Keine

Der Vorgang bereinigt die IMei-Nummer und prüft, ob die Länge der bereinigten IMei-Nummer dem in der Systemeigenschaft *sn_cmdb_int_util.valid_imei_number_length* angegebenen Wert entspricht. Der Standardwert der Eigenschaft ist auf 15festgelegt.

Softwaremodell bereinigen

Verwenden Sie, um ein Softwaremodell zu bereinigen und zu erstellen. Außerdem, um Hersteller und Softwaremodell zu erstellen, wenn sie nicht vorhanden sind, und anschließend einen Teilungsvorgang durchzuführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Vorgang „Softwaremodell bereinigen“ [sn_cmdb_int_util_cleanse_software_model_operation]
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields* Eingabe in Reihenfolge ist: **1.** Der Herstellername **2.** Der Softwarename **3.** Die Softwareversion (nicht erforderlich) Wenn nur Hersteller oder Name angegeben wird, werden nur diese Werte verarbeitet und zurückgegeben.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist die resultierende sys_id und der Name des Unternehmens in core_company, der Name der bereinigten Software und die Version der bereinigten Software, alle verkettet durch eine Dreifachpipe (|||).
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationSoftwareModelUtil().cleanseSoftwareModel(model, version)*

Wenn kein passender Herstellerdatensatz vorhanden ist, wird ein neuer Datensatz erstellt, sodass die Rückgabe immer die sys_id und den Namen des Herstellers enthält (sofern der Hersteller nicht leer oder ungültig ist).

Der Herstellername wird auf die gleiche Weise wie in der Transformation „Unternehmen bereinigen“ verarbeitet und dann wird der Herstellername an die MakeAndModelJS-Plattform-API gesendet.

Name und Version der Software werden bereinigt, formatiert und zurückgegeben. Die Version wird aus dem Softwarenamen entfernt, falls vorhanden.

Beispiele

Hersteller	Softwarename	Softwareversion	Ergebnisse
Dell Inc.			
	Kein Hersteller		
		1.0.0.0	
Dell Inc.	DataEngine	1.0.17.2	b7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c||| Dell Inc.|||DataEngine|||1.0.17.2
OriginalIntel	TestSoftware	1.0.0.1	7aad6d00c611228400f00e0f80b67d2d||| Intel|||TestSoftware|||1.0.0.1
Dell Inc.	TestSoftware	232	b7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c||| Dell Inc.|||TestSoftware|||232
Dell Inc.	TestSoftware	123.0.0.0	b7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c||| Dell Inc.|||TestSoftware|||123,0

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele (Fortsetzung)

Hersteller	Softwarename	Softwareversion	Ergebnisse
Amerika Online	TestSoftware	1.0.0.0	0c43d035c61122750000251553f6f8e8||| Amerika Online|||TestSoftware|||1.0
Amerika Online	TestSoftware	1.0.0.0	0c43d035c61122750000251553f6f8e8||| Amerika Online|||TestSoftware|||1.0
Dell	Kleinbuchstaben	1.0.0.0	b7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c||| Dell Inc.|||Kleinbuchstaben|||1.0
Dell Inc. Incident, Corp.	TestSoftware	1.0.0.0	b7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c||| Dell Inc.|||TestSoftware|||1.0
Microsoft	Microsoft SQL Server 2016 Enterprise	2.0.0	0e8b8e650a0a0b3b004f285ffbb1a4fc||| Microsoft|||Microsoft SQL Server 2016 Enterprise|||2.0
Dell-Computer	DataEngine	1.0.17.2	b7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c||| Dell Inc.|||DataEngine|||1.0.17.2
Adobe	TestSoftware	1	b7e8b5c4c0a80169008b49e468920048||| Adobe Systeme|||TestSoftware|||1.0

Software-Instanznamen erstellen

Verwenden Sie diese Option, wenn ein Hardwarename, ein Softwarename und eine Softwareversion angegeben werden, um einen neuen Softwareinstanznamen zu erstellen.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Vorgang „Software-Instanznamen erstellen“ [sn_cmdb_int_util_create_software_instance_name_operation]
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields* Eingabe in Reihenfolge ist: **1.** Der Hardwarename **2.** Der Softwarename **3.** Die Softwareversion (nicht erforderlich)
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Die Ausgabe ist der Name der Softwareinstanz.
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationSoftwareModelUtil().createSoftwareInstan* *sw_name_in, sw_version_in)*

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele

Hardwarename	Softwarename	Softwareversion	Ergebnisse
computer1	Microsoft	2.0.1	Microsoft 2.0.1-Computer1
computer2	Adobe		Adobe-Computer2
computer3	Adobe	2.1	Adobe 2.1-Computer3
hw2	sw3	301	sw3 301-hw2

CI-Klasse von Modell ableiten

Verwenden Sie diese Option, wenn ein Computerdatensatz verarbeitet wird und ein Modell angegeben ist, die Klasse des Computers jedoch ansonsten mehrdeutig ist. Kann zusammen mit anderen Transformationen der CI-Klasse ableiten verwendet werden.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Vorgang „Klasse aus Modell ableiten“ [sn_cmdb_int_util_derive_class_from_model_operation]
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields* Eingabe in Reihenfolge ist: **1.** Der Modellname **2.** Der aktuelle Klassenname
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der resultierende Klassenname.
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationClassUtil().deriveClassNameFromModelInput(class_in)*

Gibt keinen Wert einer Klasse zurück, die in der Klassenhierarchie höher ist (eine übergeordnete Klasse) als die angegebene Eingabeklasse. Beispielsweise gibt cmdb_ci_computer nicht zurück, wenn die Eingabe cmdb_ci_server lautet. Betrachtet nur die Hierarchie „cmdb_ci_computer“ und durchläuft cmdb_ci_server (cmdb_ci_computer, cmdb_ci_server, untergeordnete Elemente von cmdb_ci_server).

Sucht derzeit nach Server-, Windows Server- und Linux Server-Indikatoren im Modell.

Beispiele

Modell	Klasse	Klassenergebnisse
Windows-Server	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
Microsoft-Server	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
Linux-Server	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_linux_server
Microsoft-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_win_server
Linux-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele (Fortsetzung)

Modell	Klasse	Klassenergebnisse
Red Hat-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Architekturserver	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Centos-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Debian-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
FeWo-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Suse-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Oracle-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
RHel-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Ubuntu-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Junk		
	cmdb_ci_server	cmdb_ci_server
Junk-Server	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_server
Junk	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_computer

CI-Klasse von nativem Klassenbezeichner ableiten

Verwenden Sie diese Option, wenn ein Computerdatensatz verarbeitet wird und ein nativer Klassenindikator angegeben ist, die Klasse des Computers jedoch ansonsten mehrdeutig ist. Kann zusammen mit anderen Transformationen der CI-Klasse ableiten verwendet werden.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Vorgang „Klasse aus nativen Wert ableiten“ [sn_cmdb_int_util_derive_class_from_native_value_operation]
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields* Eingabe in Reihenfolge ist: **1.** Der native Klassenbezeichner **2.** Der aktuelle Klassenname
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der resultierende Klassenname.
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationClassUtil().deriveClassNameFromNativeVal(class_in)*

Gibt keinen Wert einer Klasse zurück, die in der Klassenhierarchie höher ist (eine übergeordnete Klasse) als die angegebene Eingabeklasse. Beispielsweise gibt cmdb_ci_computer nicht zurück, wenn die Eingabe cmdb_ci_server lautet. Betrachtet nur die Hierarchie „cmdb_ci_computer“ und durchläuft cmdb_ci_server (cmdb_ci_computer, cmdb_ci_server, untergeordnete Elemente von cmdb_ci_server).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sucht derzeit nach Server-, Windows Server- und Linux Server-Indikatoren im nativen Bezeichner.

Beispiele

Native Klasse	Klasse	Klassenergebnisse
Windows-Server	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
Microsoft-Server	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
Linux-Server	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_linux_server
Microsoft-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_win_server
Linux-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Red Hat-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Architekturserver	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Centos-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Debian-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
FeWo-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Suse-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Oracle-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
RHel-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Ubuntu-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Junk		
	cmdb_ci_server	cmdb_ci_server
Junk-Server	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_server
Junk	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_computer

CI-Klasse von Betriebssystem ableiten

Verwenden Sie, wenn ein Computerdatensatz verarbeitet wird und ein Betriebssystem angegeben ist, die Klasse des Computers jedoch ansonsten mehrdeutig ist. Kann zusammen mit anderen Transformationen der CI-Klasse ableiten verwendet werden.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Klasse aus BS-Vorgang ableiten [sn_cmdb_int_util_derive_class_from_os_operation]
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields* Eingabe in Reihenfolge ist: **1.** Der Betriebssystemname **2.** Der aktuelle Klassenname
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der resultierende Klassenname.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
Skripteinbindungsfunktion	`cmdb_int_util.CmdbIntegrationClassUtil().deriveClassNameFromOsName(os class_in)`

Gibt keinen Wert einer Klasse zurück, die in der Klassenhierarchie höher ist (eine übergeordnete Klasse) als die angegebene Eingabeklasse. Beispielsweise gibt cmdb_ci_computer nicht zurück, wenn die Eingabe cmdb_ci_server lautet. Betrachtet nur die Hierarchie „cmdb_ci_computer“ und durchläuft cmdb_ci_server (cmdb_ci_computer, cmdb_ci_server, untergeordnete Elemente von cmdb_ci_server).

Sucht derzeit nach Server-, Windows Server- und Linux Server-Indikatoren im Betriebssystemnamen.

Beispiele

Betriebssystem	Klasse	Klassenergebnisse
Windows-Server	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
Microsoft-Server	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
Linux-Server	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_linux_server
Microsoft-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_win_server
Linux-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Red Hat-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Architekturserver	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Centos-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Debian-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
FeWo-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Suse-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Oracle-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
RHel-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Ubuntu-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Junk		
	cmdb_ci_server	cmdb_ci_server
Junk-Server	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_server
Junk	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_computer

Virtuell von Hardwaremodell ableiten

Verwenden Sie, wenn ein Computerdatensatz verarbeitet wird, der virtuell sein kann, ein Hardwaremodell bereitgestellt wird und der virtuelle Status mehrdeutig ist. Kann zusammen mit anderen Transformationen des Typs „Virtuell von ableiten“ verwendet werden.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Vorgang „Virtuell aus Modell ableiten“ [sn_cmdb_int_util_derive_virtual_from_model_operation]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields* Eingabe in Reihenfolge ist: **1.** Der Name des Hardwaremodells **2.** Der aktuelle Wert der virtuellen Kennzeichnung
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist die resultierende virtuelle Kennzeichnung (wahr/falsch). Wenn die aktuelle virtuelle Kennzeichnung „wahr“ ist, ist das Ergebnis „wahr“. Andernfalls ist das Ergebnis „wahr“ oder „falsch“.
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationVirtualDetectionUtil().detectVirtualFrom is_virtual_in)*

Sucht nach Indikatoren im Modellnamen für ein virtuelles Gerät (VMware).

Beispiele

Hardwaremodell	Virtuelle Kennzeichnung	Virtuelle Kennzeichnungsergebnisse
Thinkpad	wahr	wahr
Thinkpad	falsch	falsch
Thinkpad		falsch
VMware Inc	wahr	true
	true	true
	„false“ eingestellt ist	„false“ eingestellt ist
		falsch

Virtuell von nativem Indikator ableiten

Verwenden Sie, wenn ein Computerdatensatz verarbeitet wird, der virtuell sein kann, wenn von der Quelle ein virtueller Indikator bereitgestellt wird und der virtuelle Status mehrdeutig ist. Kann zusammen mit anderen Transformationen des Typs „Virtuell von ableiten“ verwendet werden.

Details	
Tabelle	sn_cmdb_int_util_derive_virtual_from_native_value_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields* Eingabe in Reihenfolge ist: **1.** Der native Indikator **2.** Der aktuelle Wert der virtuellen Kennzeichnung
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
	Ausgabe ist die resultierende virtuelle Kennzeichnung (wahr/falsch). Wenn die aktuelle virtuelle Kennzeichnung „wahr“ ist, ist das Ergebnis „wahr“. Andernfalls ist das Ergebnis „wahr“ oder „falsch“.
Skripteinbindungsfunktion	`sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationVirtualDetectionUtil().detectVirtualFrom is_virtual_in)`

Testet den nativen Indikator anhand einer Liste allgemeiner Werte und sucht nach einem booleschen Indikator vom Typ „wahr“.

Beispiele

Nativer virtueller Wert	Virtuelle Kennzeichnung	Virtuelle Kennzeichnungsergebnisse
virtual	falsch	wahr
virtual		wahr
virtual	wahr	wahr
y	falsch	wahr
y		wahr
y	wahr	wahr
Ja	falsch	wahr
Ja		wahr
Ja	wahr	true
true	falsch	true
true		true
true	true	wahr
t	falsch	wahr
t		wahr
t	wahr	wahr
sonstige	falsch	falsch
sonstige		falsch
sonstige	wahr	wahr
nicht virtuell	falsch	falsch
nicht virtuell		falsch
nicht virtuell	wahr	true
	„false“ eingestellt ist	„false“ eingestellt ist
		„false“ eingestellt ist
	true	wahr

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Virtuell von Seriennummer ableiten

Verwenden Sie, wenn ein Computerdatensatz verarbeitet wird, der virtuell sein kann, eine Seriennummer von der Quelle bereitgestellt wird und der virtuelle Status mehrdeutig ist. Kann zusammen mit anderen Transformationen des Typs „Virtuell von ableiten“ verwendet werden.

Details	
Tabelle	sn_cmdb_int_util_derive_virtual_from_serial_number_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields* Eingabe in Reihenfolge ist: **1.** Die Seriennummer **2.** Der aktuelle Wert der virtuellen Kennzeichnung
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist die resultierende virtuelle Kennzeichnung (wahr/falsch). Wenn die aktuelle virtuelle Kennzeichnung „wahr“ ist, ist das Ergebnis „wahr“. Andernfalls ist das Ergebnis „wahr“ oder „falsch“.
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationVirtualDetectionUtil().detectVirtualFrom(serial_in, is_virtual_in)*

Sucht nach Indikatoren in der Seriennummer für ein virtuelles Gerät (VMware).

Beispiele

Seriennummer	Virtuelle Kennzeichnung	Virtuelle Kennzeichnungsergebnisse
123	wahr	wahr
123	falsch	falsch
123		falsch
vmware-123	wahr	true
	true	true
	„false“ eingestellt ist	„false“ eingestellt ist
		falsch

Extrahieren und nach Einheiten skalieren

Verwenden Sie diese Option, wenn die Quelle numerische Werte hat, die skaliert werden müssen, und einen numerischen Wert mit einer Eingabe wie z. B. 2048 MB. Die Quelle stellt die Einheiten nicht immer bereit, daher kann es erforderlich sein, die bereitgestellten Einheiten zu berechnen oder zu raten. Die Zieleinheiten hängen vom Zielfeld in der CMDB ab. Wenn nicht angegeben, wird das Feld für die Dezimalstelle standardmäßig auf 2 festgelegt.

Hinweis:
Bei diesem Feld wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
Tabelle	sn_cmdb_int_util_extract_and_scale_by_units_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationExtractScaleUnitUtil().extractAndScaleUn*

Beispiele

Eingabewert	Standardeinheit	Ausgabe-Einheit	Ergebnis
2.048 MB	MB	GB	2GB
17179869184	B	GB	16GB

Erster Nicht-Null-Wert

Verwenden Sie diese Option, wenn Sie über eine Liste von Feldern mit ähnlichen Informationen verfügen, die einem einzelnen Feld zugeordnet werden müssen, und Sie möchten die Reihenfolge festlegen, in der diese Werte bereitgestellt werden können.

Beispiel: Intern in SolarWinds gibt es eine Hierarchie von Tabellen, die verknüpft werden. In einem Beispiel könnte der Name eines Computers aus der untergeordnetsten Tabelle oder einem der übergeordneten Tabellen stammen, aber jedes dieser Tabellen ist ein separates Feld im Abruf. Beginnend mit der spezifischsten Tabelle werden die Werte nach der ersten Instanz eines Namenswerts durchsucht.

Details	
Tabelle	sn_cmdb_int_util_first_non_null_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields* Die Eingabe ist eine Liste von Feldern beliebiger Länge.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der Wert aus dem ersten Feld in der Liste, das keinen NULL-Wert (oder leeren) Wert enthält.
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationFirstNonNullValueUtil().firstNonNullValu*

Beispiel

Feld 1	Feld 2	Feld 3	Ergebnis
	foo	foo2	foo

Name, Domäne, FQDN, DNS-Satz verarbeiten

Verwenden Sie diese Option, wenn die Quelle Informationen zu Name, Domäne, FQDN oder DNS bereitstellt. Kann nur für eine Teilmenge davon verwendet werden (z. B. wenn die Quelle nur Name und Domäne bereitstellt). Für den Fall, dass eine Quelle nur Felder bereitstellt, die sich in der Eingabeliste (FQDN) weiter unten befinden, kann die

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skripteinbindung CmdbIntegrationHardwareNameUtil von einem Skriptvorgang aufgerufen werden, um die Erstellung leerer Dummy-Felder zu minimieren.

Details	
Tabelle	sn_cmdb_int_util_process_name_set_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields* Verwendet bis zu vier Eingabefelder (alle zusätzlichen Felder werden ignoriert) in der folgenden Reihenfolge: **1.** Name **2.** Domäne **3.** FQDN **4.** DNS Sie müssen nicht alle vier Eingabewerte angeben, aber Sie müssen diese Werte in der angegebenen Reihenfolge angeben. Wenn Sie beispielsweise nur die Domäne bereinigen möchten, müssen Sie ein Namensattribut angeben, auch wenn es leer ist.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Die Ausgabe ist ein verketteter Satz von Werten in derselben Reihenfolge, bei dem eine Dreifachpipe (|||) verwendet wird: {name}||| {domain}|||{fqdn}|||{dns}
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationHardwareNameUtil().processNameDomainFqdn(domain, fqdn, dns)*

FQDN und DNS werden zuerst verarbeitet, um festzustellen, ob ihre Formate korrekt sind. FQDN hat einen zusätzlichen regulären Discovery-Ausdruck, der (über Eigenschaften) übergeben werden muss: glide.discovery.fqdn.regex – Standard: ^([^.]+)\\.((?:[^.]+\\.)+[^.]+)$

Mögliche Namens- und Domänenwerte werden nach Möglichkeit extrahiert. Wenn Name und Domäne verarbeitet werden und kein FQDN vorhanden ist, wird nach Möglichkeit ein Wert generiert. Ein resultierender Namenswert wird auch mithilfe der folgenden Discovery-Flags geändert:

1. glide.discovery.hostname.case – Standard: Keine Änderung. Kann festgelegt werden auf „Kleinschreibung“, „Großschreibung“, „Keine Änderung“
2. glide.discovery.hostname.include_domain – Standard: falsch. Bei „wahr“ wird die Domäne zum endgültigen Namenswert hinzugefügt

Beispiele

Name	Domäne	FQDN	DNS	Ergebnisse
meinName	other.net	otherName.other.net	mycomp.servicenow.com	meinName||| other.net||| otherName.other.net||| mycomp.servicenow.com
na	other.net	otherName.other.net	mycomp.servicenow.com	otherName||| other.net|||

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele (Fortsetzung)

Name	Domäne	FQDN	DNS	Ergebnisse
				otherName.other.net||| mycomp.servicenow.com
			servicenow.com	||| servicenow.com|||||
			name.servicenow.com	Name||| servicenow.com||| name.servicenow.com||| name.servicenow.com
		name.servicenow.com		Name||| servicenow.com||| name.servicenow.com|||
		name.servicenow.com		Name||| servicenow.com||| name.servicenow.com|||
Name	servicenow.com			Name||| servicenow.com||| name.servicenow.com|||

FQDN verarbeiten

Verwenden Sie diese Option, wenn die Quelle einen vermuteten FQDN-Wert angibt, aber keine anderen Benennungsfelder wie Name, Domäne oder DNS.

Details	
Tabelle	sn_cmdb_int_util_process_fqdn_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field* Die Eingabe ist ein einzelnes Feld, das einen FQDN enthält.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Die Ausgabe ist ein verketteter Satz von Werten in derselben Reihenfolge unter Verwendung einer Dreifachpipe (|||): {name}|||{domain}|||{fqdn}|||{dns}
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationHardwareNameUtil().processNameDomainFqdn('', fqdn, '')*

Die Verarbeitung folgt der gleichen Logik wie die Transformation „Prozessname, Domäne, FQDN, DNS-Satz“, außer dass nur FQDN als Eingabe verwendet wird.

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
mycomputer.servicenow.com	meincomputer|||servicenow.com||| mycomputer.servicenow.com|||

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einheit skalieren

Verwenden Sie diese Option, wenn die Quelle numerische Eingaben enthält, die skaliert werden müssen. Die Quelle liefert nicht immer die aktuellen Einheiten, daher müssen die bereitgestellten Einheiten möglicherweise berechnet oder geschätzt werden. Die Zieleinheiten hängen vom Zielfeld in der CMDB ab.

Details	
Tabelle	sn_cmdb_int_util_scale_unit_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields* Eingaben in Reihenfolge: **1.** Der Eingabewert **2.** Die aktuellen Einheiten **3.** Die Zieleinheiten
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der Eingabewert, der von den aktuellen Einheiten auf die Zieleinheiten skaliert wird. Wenn für die aktuellen Einheiten keine Einheiten gefunden werden, wird der Eingabewert zurückgegeben. Wenn keine aktuellen oder Zieleinheiten gefunden werden, wird die Eingabe als Ausgabe zurückgegeben.
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationScaleUnitUtil().scaleUnits(input_value, input_unit, output_unit)*

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
• Eingabefeld 1: 1 • Eingabefeld 2: GB • Eingabefeld 3: MB	1024

Suche nach Software-Bündel-ID

Verwenden Sie diese Option, wenn eine Quelle wie Jamf nicht den Softwareherausgeber, aber eine Mac-Softwarepaket-ID bereitstellt. „Software-Bundle-ID-Suche“ sucht nach Datensätzen in der Tabelle „Bündel-ID-Suche“ [sn-cmdb_int_util_bundleid_lookup] anhand der Paket-ID. Wenn ein Datensatz mit der angegebenen bundle_id vorhanden ist, wird der entsprechende Softwareherausgeber extrahiert. Andernfalls wird ein neuer Datensatz erstellt, der beim nächsten Ausführen der Datenquelle „Mac-Softwarepaket-IDs suchen“ abgefragt wird.

Details	
Tabelle	sn_cmdb_int_util_software_bundle_id_lookup_operation

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
Eingabefelder	• source_sys_rte_eb_field • Bundle-ID
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der resultierende Künstlername, Titelname und Verkäufername, alle verkettet durch eine Dreifachpipe (|||) oder eine leere Zeichenfolge, wenn keine Übereinstimmung gefunden wird.
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationSoftwareBundleIdLookup.lookupSoftware(bundleId)*

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
Eingabefeld 1: com.microsoft.Word	Microsoft Inc.|||Microsoft Word||| Microsoft Inc

Suche nach Anwender

Verwenden Sie, um einen Anwender in der Tabelle „Anwender [sys_user]“ anhand des Anwendernamens oder der E-Mail-Adresse zu suchen und in der folgenden Reihenfolge zu finden:

1. Der Anwendername, der dem *user_name* -Attribut entspricht.
2. Die dem email-Attribut entsprechende E-Mail-Adresse.
3. Wenn nichts übereinstimmt, wird ein leerer Wert zurückgegeben.

Details	
Tabelle	sn_cmdb_int_util_user_lookup_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields* Eingaben in Reihenfolge: 1. Anwendernamen 2. E-Mail (optional)
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* sysId des sys_user
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationUserLookup.lookupUser(username, email)*

Beispiele

Eingabe	Ergebnis
Eingabefeld 1: abel.tuter	62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele (Fortsetzung)

Eingabe	Ergebnis
• Eingabefeld 1: atuter • Eingabefeld 2: abel.tuter@example.com	62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1

Konfigurieren des ADM-Adapters für Service Graph Connectors

Sie können den ADM-Adapter (Application Dependency Mapping) konfigurieren, um laufende Prozesse, TCP-Verbindungen und Anwendungen in CMDB auszufüllen.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie die Skripteinbindung `ADMHelper` verwenden, um den ADM-Adapter zu konfigurieren, der laufende Prozesse, TCP-Verbindungen und Anwendungen in CMDB einfüllt. Die Skripteinbindung `ADMHelper` ist in der Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen (sn_cmdb_int_util) verfügbar. Die Skripteinbindung `ADMHelper` ruft die Skripteinbindung `ApplicationDependencyMapping` auf, die in der Anwendung Muster für Discovery und Service-Mapping (sn_itom_pattern) verfügbar ist.

Für den ADM-Adapter sind die in der folgenden Tabelle aufgeführten Eingaben erforderlich:

Eingaben für den ADM-Adapter

Eingabe	Eingabetyp
Details zum laufenden Prozess	Erforderlich
Computer-Sys-ID	Erforderlich
TCP-Verbindungsdetails	Optional
ADM-Eigenschaften	Optional

Zum Interpretieren und Füllen der CIs benötigt der ADM-Prozessor die Eingabedaten in einem bestimmten Format. Stellen Sie sicher, dass die Schlüssel wie im folgenden Beispiel gezeigt formatiert werden:

Beispielschlüssel für ADM-Prozessor

TCP-Verbindungsdaten	Laufender Prozess

<pre>[
{
"pid": "1068",
"local_ip": "127.0.0.1",
"local_port": "199",
"ip": "0.0.0.0",
"port": "199",
"state": "LISTEN",
"type": "on"
}
]</pre>
	<pre>[
	{
	"pid": "1",
	"ppid": "0",
	"command": "/usr/lib/systemd/systemd", "name": "systemd",
	"parameters": "--switched-root --system --deserialize 21"
	}
	
	]</pre>

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die *ApplicationDependencyMapping* -Skripteinbindung verarbeitet TCP-Verbindungen und laufende Prozessdaten und füllt die folgenden Tabellen:

- TCP-Verbindungen [cmdb_tcp]
- Laufender Prozess [cmdb_running_process]
- Anwendung [cmdb_ci_appl]

Hinweis:
Nachdem die Daten in die Tabellen „TCP-Verbindungen“ [cmdb_tcp] und „Laufender Prozess“ [cmdb_running_process] eingetragen wurden, gleicht die Skripteinbindung *ApplicationDependencyMapping* die TCP-Verbindungen und Daten des laufenden Prozesses ab, um die Tabelle „Anwendung“ [cmdb_ci_appl] basierend auf den Daten im Netzwerkadapter [] zu füllen. cmdb_ci_network_adapter] und IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address].

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectors

Das Common Connection Framework (CCF) in der Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen (sn_cmdb_int_util) ermöglicht den Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectors in einer einzigen Ansicht.

Mit dem Common Connection Framework können Sie auf alle Verbindungen zugreifen, die von Service Graph Connectors verwendet werden oder die für Service Graph Connectorspezifisch sind. Die Verbindungsdetails umfassen den Verbindungsalias, Verbindungseigenschaften, Datenquellen und geplante Datenimporte, die einer Verbindung für Service Graph Connectorzugeordnet sind.

Verbindungen werden angezeigt

Um die Verbindungsdetails für alle Service Graph Connectors anzuzeigen, die das gemeinsame Verbindungs-Framework verwenden, navigieren Sie zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Verbindungen** über den Anwendungsnavigator.

Wenn Service Graph Connector das allgemeine Verbindungs-Framework verwendet, können Sie auch die für den Connector spezifischen Verbindungen anzeigen. Um die Verbindungsdetails anzuzeigen, öffnen Sie im Anwendungsnavigator Service Graph Connector, greifen Sie auf das Modul Verbindungen zu, um die Liste der Service Graph-Verbindungen anzuzeigen, und wählen Sie dann den Verbindungsnamen aus.

Die Seite mit den Verbindungsdetails enthält auch den zugehörigen Link Verbindung testen, den Sie zum **Testen** der Verbindung auswählen können. Wenn die Verbindung erfolgreich ist, wird eine Erfolgsmeldung angezeigt. Andernfalls wird eine Fehlermeldung mit der Fehlerursache angezeigt.

Tabellen des gemeinsamen Verbindungs-Frameworks

Das Framework für allgemeine Verbindungen verwendet die folgenden Tabellen:

Service Graph-Verbindungen [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection]

Speichert die Verbindungsdatensätze für alle Service Graph Connectors, die das gemeinsame Verbindungs-Framework verwenden. Die Tabelle „Service Graph-Verbindungen“ [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection] enthält auch andere Tabellen des allgemeinen Verbindungs-Frameworks als zugehörige Listen.

Eigenschaften [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_property]

Speichert die Verbindungseigenschaften, die einer bestimmten Verbindung zugeordnet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Graph-Verbindungsdatenquellen [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_data_source]

Speichert die Details der Viele-zu-Viele-Verbindung (m2m) zwischen der Tabelle „Service Graph-Verbindungen“ [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection] und den Datenquellen für Service Graph Connector.

Geplante Datenimporte für Service Graph-Verbindungen [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_scheduled_data_import]

Speichert die m2m-Verbindungsdetails zwischen der Tabelle „Service Graph-Verbindungen“ [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection] und den geplanten Datenimporten für Service Graph Connector.

Testskript für Service Graph-Verbindung [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_test_script]

Speichert Datensätze, die Skripts zum Auslösen des Testverbindungsprozesses für Service Graph Connectorsenthalten.

CMDB -Datenlöschung wird verwaltet

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen (sn_cmdb_int_util) verwendet Postskript- und Transformationszuordnungsmethoden, um importierte Configuration Management Database (CMDB) -Datensätze zu entfernen, die später aus der Quell-Drittparteianwendung gelöscht wurden.

Post-Skript-Methode

Die Post-Skript-Methode überprüft die Tabelle „Quelle“ [sys_object_source] auf Configuration Items (CIs), die bei der letzten Ausführung für einen bestimmten Quell-Feed nicht aktualisiert wurden. Anschließend werden alle nicht aktualisierten CIs synchron aus den zugehörigen Zieltabellen CMDB entfernt, wobei die Zieldatensätze einzeln entfernt werden.

Die meisten Service Graph Connectors verwenden die Post-Skript-Methode, um das Entfernen von CMDB -Datensätzen zu verwalten.

Die Post-Skript-Methode verwendet das RecordRemoval -Skript, um verschiedene Strategien zum Löschen von Datensätzen zu verarbeiten. Beim endgültigen Löschen werden Datensätze dauerhaft und vollständig aus CMDBentfernt, wodurch sie nicht mehr wiederhergestellt werden können und für nicht mehr benötigte Daten geeignet sind. Beim vorläufigen Löschen werden Datensätze als gelöscht markiert, ohne sie tatsächlich aus CMDBzu entfernen. Dies ermöglicht eine potenzielle Wiederherstellung und bewahrt Verlaufsdaten. Die optimierte vorläufige Löschung, die von der Identification and Reconciliation Engine (IRE) verwaltet wird, verbessert diesen Ansatz der flexiblen Löschung durch die Verwendung einer speziellen Tabelle, z. B. die Erweiterungsattributtabelle, und die Anwendung von Abgleichsregeln, um gelöschte Datensätze effizienter zu verwalten. Standardmäßig kann die Tabelle bis zu 100 Datensätze gleichzeitig enthalten. Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie diesen Grenzwert jedoch anpassen, indem Sie die Systemeigenschaft *sn_cmdb_int_util.ire_payload_items_size* festlegen. Diese Eigenschaft ist standardmäßig nicht verfügbar. Sie müssen diese Eigenschaft vom Typ „Ganzzahl“ in der Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen (sn_cmdb_int_util) erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Add a system property .

Transformationszuordnungsbasierte Methode

Die auf Transformationszuordnungen basierende Methode überprüft die Tabelle „Quelle“ [sys_object_source] auf Configuration Items (CIs), die bei der letzten Ausführung für einen bestimmten Quell-Feed nicht aktualisiert wurden. Anschließend wird der Ansatz der Löschung mit mehreren Threads verwendet, um alle nicht aktualisierten CIs

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

gleichzeitig aus den zugehörigen Zieltabellen CMDB zu entfernen. Dabei werden alle Zieldatensätze in einem Importsatz gleichzeitig entfernt. Es werden mehrere Importsätze erstellt, um Zieldatensatzdaten in der Bereitstellungstabelle „Integration Common – Datensatz entfernen“ [sn_cmdb_int_util_remove_record] zu speichern, die das Löschen von Datensätzen mit mehreren Threads ermöglicht. Dadurch wird die Datenverarbeitungszeit reduziert.

Die Bereitstellungstabelle Integration Common – Datensatz entfernen [sn_cmdb_int_util_remove_record] verfolgt nicht aktualisierte CIs durch Speichern von Zieldatensatzdetails, einschließlich Discovery-Quelle, Quell-Feed, sys_id der Zieltabelle und Zieltabellenname dieser CIs. Das in `Remove Record Transform Map` definierte Skript beim Start löscht dann die Datensätze aus den zugehörigen Zieltabellen.

Die auf Transformationszuordnungen basierende Methode wird von einem Service Graph Connector verwendet, um die Datenverarbeitungszeit zu verbessern. Beispielsweise entfernt die Datenquelle „ SG-Tanium Software entfernen “ in Service Graph Connector für Tanium Softwaredaten mithilfe der auf Transformationszuordnungen basierenden Methode. Weitere Informationen finden Sie unter Service Graph Connector für Tanium (1.6.1).

Berechnung der Partitionsgröße für paralleles Laden in Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen

Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen unterstützt die berechnete Partitionsgröße für das Framework für paralleles Laden, sofern in einem Service Graph Connectorunterstützt.

Die Funktion zum parallelen Laden von Now Platformführt das Laden von Daten über mehrere Threads aus. Die Partitionsgröße für eine Datenquelle wird von der Anwendung Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen berechnet, die von der Funktion für paralleles Laden verwendet wird. Diese Partitionsgröße stellt sicher, dass die Arbeitsauslastung gleichmäßig auf die verfügbaren Threads verteilt wird. Durch den Ausgleich der Datenlast kann eine Datenquelle in Service Graph Connector das gleichmäßige Laden von Daten auf allen verfügbaren Knoten verwalten, wodurch die Verarbeitungszeit reduziert und die Gesamteffizienz verbessert wird. Dieser Ansatz fördert ein effizientes Laden von Daten, minimiert die Latenz und optimiert die Leistung von Datenquellen.

Die Berechnung der Partitionsgröße für die Funktion zum parallelen Laden in der Anwendung Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen basiert auf den folgenden Berechnungen:

- Berechnung der Partitionsgröße
- Berechnung paralleler Aufträge

Berechnung der Partitionsgröße

Die Größe der Partition für paralleles Laden in einer Datenquelle wird sowohl durch die Anzahl der aktiven primären Knoten in Ihrer Instanz ServiceNow als auch durch das Gesamtdatenvolumen bestimmt, das von der Datenquelle geladen werden soll, indem Sie die folgende Formel verwenden:

```
Partition size = Total data volume / (10% * Active primary nodes)
```

Wenn beispielsweise 4 aktive primäre Knoten vorhanden sind und das zu ladende Datenvolumen 1000 Einheiten beträgt, wird die Partitionsgröße wie folgt berechnet:

```
Partition size = 1000 / (10% * 4) = 1000 / 0.4 = 25
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berechnung paralleler Aufträge

Parallele Aufträge ermöglichen eine gleichmäßige Verteilung der Arbeitsauslastung auf mehrere Aufträge, reduzieren die Ladezeit der Daten und verbessern die Effizienz des Datenabrufs. Die Berechnung der Anzahl der für eine Partition erstellten parallelen Aufgaben basiert auf der folgenden Formel:

```
Number of parallel jobs = Total data volume/Partition size
```

Im vorherigen Beispiel, bei dem das Gesamtdatenvolumen 1000 Einheiten und die Partitionsgröße 25beträgt, wird die Anzahl der erstellten parallelen Aufträge wie folgt berechnet:

```
Number of parallel jobs = 1000/25 = 40
```

Schnellstarttests für Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen

Validieren Sie, ob Integrationen für CMDB die Validierung bestehen und weiterhin funktionieren, nachdem Sie Konfigurationsänderungen vorgenommen haben, z. B. durch Anwendung eines Upgrades oder durch die Weiterentwicklung einer Anwendung.

Gefahr:
Standardmäßig ist die Systemeigenschaft zum Ausführen automatisierter Tests deaktiviert, um zu verhindern, dass Sie dieses Tests versehentlich auf einem Produktionssystem ausführen. Führen Sie Tests zur Vermeidung von verfälschten Daten oder Ausfällen nur für Entwicklungs-, Test- und andere Nicht-Produktionsinstanzen aus. Weitere Informationen finden Sie unter Ausführung von Automated Test Framework-Test aktivieren oder deaktivieren .

Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen

CMDB INT: Test-Suite für die CMDB-Integrationsvalidierung

Test-Suite zum Überprüfen der Integrität einer Integration mithilfe mehrerer Tests.

Test	Beschreibung	Release-Version
CMDB INT: Testsitzungsanwendung festlegen	Ändern Sie „Serverseitiges Skript ausführen“, um einen Anwendungsnamen festzulegen, um nur eine Integration zu testen. Andernfalls werden alle installierten Integrationen getestet.	Paris
CMDB INT: Test gegen Quellanalyse	Testen Sie eine Integration anhand der Werte in der Tabelle „CMDB Integration Source Analysis“ [sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_source_analysis].	Paris
CMDB INT: Anwendungsfeed validieren	Validieren Sie alle Anwendungsfeeds in einer Integration.	Paris
CMDB INT: Discovery-Quelle validieren	Validieren Sie das Vorhandensein der Discovery-Quelle.	Paris
CMDB INT: Entitätszuordnungen validieren	Validieren Sie alle Entitätszuordnungen einer Integration.	Paris

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB INT: Test-Suite für die CMDB-Integrationsvalidierung
Test-Suite zum Überprüfen der Integrität einer Integration mithilfe mehrerer Tests.

(Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
CMDB INT: Felder validieren	Validieren Sie Felder für CMDB-Integrationen.	Paris
CMDB INT: Suchvorgänge validieren	Validieren Sie CMDB-Integrationssuchvorgänge.	Paris
CMDB INT: Obligatorische Vorgänge validieren	Validieren Sie, ob alle Integrationen für obligatorische Vorgänge für zugeordnete Felder vorhanden sind.	Paris
CMDB INT: Vorgänge validieren	Validieren Sie alle Vorgänge für eine Integration.	Paris
CMDB INT: Referenzen validieren	Validieren Sie CMDB-Integrationsreferenzen.	Paris
CMDB INT: Zugehörige Einträge validieren	Validiert alle zugehörigen Klassen anhand des Datenverzeichnisses für zugehörige Einträge.	Paris
CMDB INT: Beziehungen validieren	Validieren Sie CMDB-Integrationsbeziehungen.	Paris

Weitere Informationen zu Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen finden Sie unter Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen.

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

IntegrationHub ETL (3.2)

Verwenden Sie die ETL-Store-App IntegrationHub zum Erstellen und Verwalten von ETL-Transformationszuordnungen, die Daten von Drittanbietern in die CMDB oder Nicht-CMDB-Tabellen integrieren, ohne die Integrität der Daten zu beeinträchtigen. IntegrationHub ETL bietet eine vereinfachte Anwenderoberfläche, die Sie durch den End-to-End-Integrationsprozess führt, einschließlich einer Testintegrationsausführung mit Beispieldaten.

Das Plugin „IntegrationHub ETL“ (sn_int_studio) stellt die IntegrationHub ETL-Funktionalität bereit.

- Verwenden Sie das Dashboard für CMDB-Integrationen, um den Fortschritt, die Ergebnisse und die Fehler im Zusammenhang mit der Verwendung von in IntegrationHub ETL erstellten anwenderdefinierten Integrationen zu verfolgen. Das Dashboard für CMDB-Integrationen ist in der Store-App Integration Common für CMDB enthalten.
- IntegrationHub ETL | anschauen Importieren von Ressourcen in das CMDB -Video für eine Einführung und Tour durch das IntegrationHub ETL-Tool.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Erforderliche Rollen

Benutzer mit der Rolle cmdb_inst_admin können mit IntegrationHub ETL -Integrationen erstellen oder eine bereits vorhandene Integration anpassen, die von ServiceNow oder einem Lieferanten unter ServiceNow Storebereitgestellt wird. Ein Lieferant kann eine neue Integration erstellen und sie als Anwendung bereitstellen, die von jedem verwendet werden kann.

Unterstützung für Nicht-CMDB-Tabellen

Ab Release Xanadu unterstützt IntegrationHub ETL die Integration von Daten von Drittanbietern in einige Nicht-CMDB-Tabellen. IntegrationHub ETL unterstützt die Nicht-CMDB-Tabellen, die von Identification and Reconciliation (IRE) unterstützt werden. Einzelheiten dazu, welche Nicht-CMDB-Tabellen unterstützt werden und welche Konfigurationen erforderlich sind, finden Sie unter IRE-Unterstützung für Nicht-CMDB-Tabellen.

Unterstützte Nicht-CMDB-Tabellen sind in IntegrationHub ETL verfügbar, wenn Klassen, bedingte Klassen, Klassenzuordnungen und Referenzquellen in Zuordnungsdefinitionen angegeben werden. Es gibt jedoch einige Unterschiede zwischen der Verwendung von CMDB-Klassen und Nicht-CMDB-Tabellen in IntegrationHub ETL:

- Die Angabe von Klassenzuordnungen ist für Nicht-CMDB-Tabellen nicht obligatorisch.
- Das Hinzufügen von Beziehungen gilt nicht für Nicht-CMDB-Tabellen.
- Klassenzuordnungen für eine Nicht-CMDB-Tabelle basieren auf einem Referenzfeld anstelle einer CMDB-Beziehung.

Hinweis:
Obwohl die IntegrationHub ETL-Anwenderoberfläche und die zugehörige Dokumentation auf CMDB- und CMDB-Elemente verweisen, gelten die meisten dieser Verweise auch für unterstützte Nicht-CMDB-Tabellen.

Prozess

Die beiden wichtigsten Komponenten, die IntegrationHub ETL für die Verarbeitung verwendet, sind:

- Robust Transform Engine (RTE) : Wird verwendet, um Rohquelldaten, die in Bereitstellungstabellen gespeichert sind, in Daten umzuwandeln, die zugeordnet und in die CMDB integriert werden. RTE verwendet ETL-Transformationszuordnungen, die während der Datentransformation für die Integration erstellt wurden.
- Identification and Reconciliation Engine (IRE): Wird als zentralisiertes Framework für Identifizierungs- und Abgleichprozesse für verschiedene Datenquellen verwendet. IRE-Prozesse tragen zur Aufrechterhaltung der Datenintegrität in der CMDB und in unterstützten Nicht-CMDB-Tabellen bei.

IntegrationHub ETL verwendet RTE und IRE, die zusammenarbeiten, um Daten zu verarbeiten und zu integrieren. Daten werden zuerst aus einer Datenquelle importiert und dann in temporären Bereitstellungstabellen in Importsatz-Systemen gespeichert. Unter Verwendung der Daten in den Bereitstellungstabellen und der von IntegrationHub ETL

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

erstellten ETL-Transformationszuordnung erstellt RTE IRE-Nutzlasten, die dann von IRE verarbeitet werden. IRE wendet Abgleichprozesse an, um potenzielle Probleme wie doppelte CIs zu vermeiden, stellt sicher, dass die CMDB- und Nicht-CMDB-Tabellen fehlerfrei bleiben, und integriert dann die resultierenden Daten.

Wenn Sie eine Integration erstellen, importieren Sie Quelldaten, transformieren Daten bei Bedarf und wählen CMDB-Zielklassen (oder Nicht-CMDB-Tabellen) und Attribute aus, denen die Daten zugeordnet werden sollen. Schließlich führen Sie einen Integrationstest der Beispieldaten mit Ihren Einstellungen in IntegrationHub ETL durch. Sie können dann eine Vorschau der Integrationstestergebnisse anzeigen und alle Einstellungen anpassen, bevor Sie wiederkehrende Integrationsausführungen für große Datensätze planen. Wenn Sie die -ETL-Transformationszuordnung in einer Entwicklungsinstanz entwickeln und testen, können Sie die Konfiguration vor der Implementierung in einer Produktionsinstanz testen und anpassen.

Sie können beispielsweise Daten aus SCCM (Microsoft System Center Configuration Manager) integrieren.

Eine Übersicht über IntegrationHub ETL, einschließlich der Komponenten und des Workflows, finden Sie auf der Community-Seite „ IntegrationHub – Extrahierte Transformationslast (IH-ETL) ist GA“ im ServiceNow Store .

Geführtes Setup

Ein geführtes Setup organisiert alle Aufgaben in der richtigen Reihenfolge, verfolgt den Abschluss von Aufgaben und erzwingt alle Aufgabenabhängigkeiten. Aufgaben, die vom Abschluss anderer Aufgaben abhängen, werden aktiviert oder deaktiviert, wenn Sie das Tool durchlaufen und Aufgaben abschließen.

Schreibgeschützter Modus

Beim Öffnen eines Service Graph Connectors, in dem IntegrationHub ETL keine eingehenden Daten aus der Datenquelle erkennt, ist die Integration im schreibgeschützten Modus verfügbar. Im schreibgeschützten Modus können Sie auf alle Aufgaben des geführten Setups auf der Seite „Assistent für ETL-Transformationszuordnung“ zugreifen. Sie können alle Einstellungen und Definitionen in der Integration überprüfen, auch wenn sie nicht mit tatsächlichen Daten gefüllt ist. Sie können jedoch keine Updates an einer schreibgeschützten Verbindung vornehmen.

Der schreibgeschützte Modus ist nützlich, um eine vorhandene Verbindung zu untersuchen und eine neue Verbindung zu erstellen, die der schreibgeschützten Verbindung ähnelt. Der schreibgeschützte Modus kann auch bei der Behebung von Problemen mit der Verbindung helfen.

IntegrationHub ETL und Importsätze

Die Verwendung von IntegrationHub ETL und -ETL-Transformationszuordnungen hat gegenüber der Verwendung von Importsätzen und Transformationszuordnungen die folgenden Vorteile:

- IRE-Prozesse (Identification and Reconciliation Engine) sind in IntegrationHub ETL integriert, sodass alle Daten automatisch von IRE als Teil der Integration verarbeitet werden. Die Verwendung von Importsätzen und Transformationszuordnungen bietet keine einfache Möglichkeit, IRE-Prozesse anzuwenden.
- IntegrationHub ETL verwendet ein geführtes Setup, das Anleitungen und eine einfache Anwenderoberfläche für den gesamten Prozess der Integration von Daten von Drittparteien bietet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- IntegrationHub ETL enthält einen Integrationstest für einen kleinen Datensatz mit der neuen ETL-Transformationszuordnung. Mit diesem Test können Sie die Ergebnisse überprüfen und Konfigurationseinstellungen anpassen, bevor Sie wiederkehrende Integrationen planen.

Bedingungen

Die folgenden Begriffe sind mit IntegrationHub ETL verknüpft:

CMDB-Anwendung

Name des Drittanbieters, z. B. SCCM 2019. Einer CMDB-Anwendung sind zwei Attribute zugeordnet: `Name` und `Discovery Source`. Wenn Sie eine neue Integration erstellen, müssen Sie eine Discovery-Quelle für die CMDB-Anwendung konfigurieren, die Sie verwenden möchten, bevor Sie IntegrationHub ETL verwenden.

Datenquelle

Der Quell-Feed, z. B. SCCM 7.0 Computer Identity, aus dem die Rohquelldaten importiert werden. Wenn Sie verschiedene REST-Endpunkte für verschiedene Datentypen verwenden, wird jeder REST-Endpunkt mit einer eigenen Datenquelle und einer ETL-Transformationszuordnung verknüpft.

ETL-Transformationszuordnung

Die von IntegrationHub ETL generierte Ausgabe. Sie können Daten von Drittparteien mithilfe einer ETL-Transformationszuordnung, die für die jeweilige Integration konfiguriert ist, in die CMDB oder in Nicht-CMDB-Tabellen integrieren.

Quelldaten

Ursprüngliche Rohdaten, die in IntegrationHub ETL importiert wurden. Quelldaten können in ihrer ursprünglichen Form verwendet werden, oder Sie können die Daten vor der Zuordnung und Integration umwandeln.

Umwandeln

Ein Vorgang, den Sie auf eine bestimmte Datenspalte anwenden können, um die Datenwerte zu transformieren. Um beispielsweise das Format der Datenwerte zu transformieren. Verwenden Sie Transformationen, um Datenformate zu standardisieren und andere Systemanforderungen zu erfüllen.

Transformierte Daten

Einige der Quelldaten entsprechen möglicherweise nicht den Anforderungen ihrer Ziel-CMDB-Attribute und -Klassen oder Nicht-CMDB-Tabellen. In diesen Fällen können Sie verschiedene Arten von Transformationen auf die Quelldaten anwenden, bevor Sie die Daten den Ziel-CMDB-Klassen und -Attributen oder Nicht-CMDB-Tabellen zuordnen. Transformationen können beispielsweise das Datenformat konvertieren, Werte ersetzen und Werte aus mehreren Datenspalten verketten.

Jede CMDB-Anwendung kann mehrere Verbindungen zum Abrufen von Rohdaten haben. Jede Verbindung, die zum Abrufen eines bestimmten Datentyps verwendet wird, verfügt über ein eigenes Paar aus Datenquelle und ETL-Transformationszuordnung. Daher kann eine CMDB-Anwendung mehrere ETL-Transformationszuordnungen haben, und jede dieser ETL-Transformationszuordnungen ist einer einzelnen Datenquelle zugeordnet.

Beispiel:

CMDB-Anwendung	ETL-Transformationszuordnung	Datenquelle
SCCM	SCCM-Computeridentifizierung	/sccm/2019/comp

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB-Anwendung	ETL-Transformationszuordnung	Datenquelle
	SCCM-Datenträger	/sccm/2019/disk
	SCCM-Anwendung	/sccm/2019/appl

Geschachtelte Datennutzlasten

Um geschachtelte Datennutzlasten zu verarbeiten, müssen Sie zuerst sicherstellen, dass für die Datenquelle, die für die Integration verwendet wird, die Option Daten in einzelner Spalte festgelegt ist. Mit dieser Einstellung können Sie geschachtelte Daten in einer JSON-Nutzlast korrekt darstellen, die IntegrationHub ETL dann als geschachtelte Daten und nicht als flache Daten verarbeitet.

Beispiel für geschachtelte Daten:

```
{
        "u_computer_fqdn": "computer2-fqdn",
        "u_computer_id": 2,
        "u_computer_ip": "computer2-ip",
        "u_computer_location": "PDX",
        "u_computer_mac": "computer2-mac",
        "u_computer_name": "nested-payload-computer2",
        "u_computer_os": "computer2-os",
        "interfaces": [
           {
              "u_interface_ip": "computer2-eth1-ip",
              "u_interface_mac": "computer2-eth1-mac",
              "u_interface_name": "computer2-eth1",
              "ip": ""
           },
           {
              "u_interface_ip": "computer2-eth2-ip",
              "u_interface_mac": "computer2-eth2-mac",
              "u_interface_name": "computer2-eth2",
              "ip": {
                 "u_ip_address": "computer2-eth2-ip",
                 "u_mac_address": "computer2-eth2-mac"
              }
           }
        ],
        "software": [
           {
              "u_software_name": "computer2-software2",
              "u_software_version": "computer2-software2-1.0",
              "instance": {
                 "u_software_instance_name": "computer2-software1-instance"
              }
           },
           {
              "u_software_name": "computer2-software2",
              "u_software_version": "computer2-software2-2.0",
              "instance": {
                 "u_software_instance_name": "computer2-software2-instance"
              }
           }
        ]
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    },
```

Sie können die Ebenen geschachtelter Daten in einem separaten Bereich in IntegrationHub ETL anzeigen, Transformationen anwenden, diese Daten zuordnen und in die CMDB integrieren.

Beim Erstellen einer JSON-Nutzlast für geschachtelte Daten gelten die folgenden Einschränkungen:

- Feldnamen müssen mit einem Buchstaben (A-Z oder az) oder mit „_“ beginnen und dürfen nur Buchstaben (A-Z oder az), Ziffern (0–9) oder das Zeichen „_“ enthalten.

  Beispielsweise darf ein Feldname keine Sonderzeichen wie *, [,], #, $, Leerzeichen und Punkt enthalten.

- Feldnamen dürfen nicht „temp“ oder „object“ sein, die für die interne Verwendung reserviert sind.
- Sie müssen in der gesamten Nutzlast konsistent ein Array oder ein Objekt verwenden, um Daten auf einer bestimmten Ebene darzustellen, unabhängig von der Anzahl der Elemente auf der Ebene. Wenn Sie ein Array für mehrere Elemente in einem Objekt verwenden, müssen Sie auch ein Array verwenden, um ein einzelnes Element in anderen Objekten darzustellen.

Eine Demo zur Arbeit mit geschachtelten Nutzlastdaten finden Sie im Demovideo zur Funktion Integration Hub - ETL geschachtelte Nutzlast im YouTube-Kanal von ServiceNow.

Zugehörige Informationen

Zugehörige Liste „Teams“.

Erstellen Sie eine -ETL-Transformationszuordnung

IntegrationHub ETL bietet ein geführtes Setup, das Sie durch die Ausführung aller erforderlichen Aufgaben zum Erstellen einer ETL-Transformationszuordnung für eine bestimmte Integration führt.

Geführtes Setup

Das geführte Setup organisiert alle Aufgaben in der richtigen Reihenfolge, verfolgt den Abschluss von Aufgaben und erzwingt alle Aufgabenabhängigkeiten. Aufgaben, die vom Abschluss anderer Aufgaben abhängen, werden aktiviert oder deaktiviert, wenn Sie das Tool durchlaufen und Aufgaben abschließen.

Verwenden Sie das geführte Setup auf der Seite „Assistent für ETL-Transformationszuordnung“, um die folgenden Aufgaben auszuführen.

Importieren Sie Quelldaten, und geben Sie grundlegende Details an

Geben Sie grundlegende Details für die Integration an, z. B. die Quelle der Daten, die Sie in CMDB integrieren möchten, und importieren Sie die Quelldaten.

Vorbereitungen
Die Datenquelle, die Sie für die -ETL-Transformationszuordnung auswählen möchten, muss sich im gleichen Anwendungsbereich befinden wie die in der aktuellen Sitzung verwendete.

Wenn Sie eine ETL-Transformationszuordnung öffnen, wird sie standardmäßig nicht validiert. Sie können diesen Validierungsschritt aktivieren, indem Sie die Systemeigenschaft `sn_int_studio.validation.enabled` der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

hinzufügen und dann auf **true**festlegen. Nach Abschluss der Validierung wählen Sie, wie Validierungsfehler behandelt werden.

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **IntegrationHub ETL**an.
   Auf der Zielseite von IntegrationHub ETL werden alle im System vorhandenen Integrationen aufgelistet, einschließlich Integrationen, die aus ServiceNow Storeheruntergeladen wurden. Ab IntegrationHub ETL v3.2 werden Integrationen nach dem Wert *`CMDB Application`* gruppiert. Erweitern Sie in diesem Fall die jeweilige Gruppe, um eine Integration zu finden.
2. Klicken Sie auf den **Namen** einer Integration, die Sie anzeigen oder ändern möchten, oder klicken Sie auf **Neu erstellen**.
   Wenn die Systemeigenschaft *`sn_int_studio.validation.enabled`* auf **true**festgelegt ist, validiert IntegrationHub ETL die ETL-Transformationszuordnung, die Sie laden. Wenn Validierungsfehler auftreten, wird das Dialogfeld „Ungültige Zuordnungsdaten erkannt“ angezeigt, in dem alle erkannten spezifischen Fehler aufgelistet sind. Sie können die ungültigen Zuordnungen löschen und nur mit den gültigen Zuordnungen fortfahren oder die ungültigen Zuordnungen beibehalten. Wenn Sie jedoch weiterhin mit der Integration arbeiten, werden Benachrichtigungen über ungültige Zuordnungen angezeigt.

   Das System erkennt Fehler wie:

   - Quell- oder Zielfelder in entsprechenden RTE-Feldzuordnungsdatensätzen (Robust Transform Engine) fehlen
   - Fehlende Tabellenspalten in einem Importsatz

     Hinweis:
     In dieser Situation sind alle entsprechenden Metadaten-Datensätze in RTE nicht mehr gültig und werden automatisch gelöscht. Datensätze wie Feldzuordnungen und Transformationsvorgänge, die den fehlenden Tabellenspalten im Importsatz zugeordnet sind, werden gelöscht.

   - Eine Suchregel der Identification and Reconciliation Engine (IRE) für eine Suchklasse fehlt
3. Wählen Sie auf der Seite „Assistent für ETL-Transformationszuordnung“ im Abschnitt „Grundlegende Details angeben“ des geführten Setups die Aufgabe **Quelldaten importieren und grundlegende Details** bereitstellen aus.
4. Füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
CMDB-Anwendung	Die CMDB-Anwendung, die der ETL-Transformationszuordnung zugeordnet ist. Sie können **Neu**hinzufügen auswählen, wodurch die Felder **CMDB-Anwendung** und **Discovery-Quelle** für die neue CMDB-Anwendung hinzugefügt werden.
Name	Name der ETL-Transformationszuordnung.
Beschreibung	Beschreibung der Integration.
Datenquelle	Liste aller Datenquellen im System.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Seien Sie vorsichtig, wenn Sie die Datenquelle nachträglich ändern, da dies zu erheblichen Änderungen an der Datenintegration führen kann. Die Ausrichtung an der Importsatztabelle der neuen Datenquelle erfordert möglicherweise das Entfernen von Spalten und zugehörigen Transformationen oder das Hinzufügen neuer Spalten. IntegrationHub ETL-Validierungsprozesse erkennen alle erforderlichen Updates und lassen Sie diese Updates zustimmen oder ablehnen.
Beispiel-Importsatz	Ein Importsatz, der der angegebenen **Datenquelle**zugeordnet ist. Eine Teilmenge dieser Importsatzdaten wird zur Vorschau der Quelldaten verwendet. Wählen Sie die Option Neuen Importsatz **automatisch** abrufen aus, um einen neuen Importsatz aus der zugehörigen Datenquelle abzurufen. Ab IntegrationHub ETL v3.2 wird die Zuordnung geladen und automatisch in den schreibgeschützten Modus versetzt, wenn kein Importsatz angegeben ist. Sie können Konfigurationen in der Zuordnung überprüfen, aber keine Zuordnungen oder Transformationen bearbeiten.
Überschreibung der Vorschaugröße	Anzahl der Datensätze, die geladen und als Beispiel für die Vorschau für diese Transformationszuordnung verwendet werden. Wenn festgelegt, überschreibt diese anwenderdefinierte Einstellung den Wert der Systemeigenschaft *sn_int_studio.preview.size* und gilt nur für die aktuelle Transformationszuordnung. Wenn **„Vollständiges Schema** laden“ deaktiviert ist, wird die geschachtelte Datenstruktur für die Zuordnung nur basierend auf der angegebenen Anzahl geladener Datensätze generiert. Feld ist ab IntegrationHub ETL v3.2 verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Vollständiges Schema laden	Aktivieren oder deaktivieren Sie das Laden des gesamten Datenschemas zum Generieren der Datenstruktur für die Karte. Wenn diese Option deaktiviert ist, wird die geschachtelte Datenstruktur für die Zuordnung nur basierend auf der Anzahl oder den Datensätzen generiert, die als Beispieldatensätze für die Vorschau geladen wurden. Die Anzahl der geladenen Datensätze wird entweder durch die Einstellung **Vorschaugröße überschreiben** oder durch die globale Systemeigenschaft *sn_int_studio.preview.size*bestimmt. Feld ist ab IntegrationHub ETL v3.2 verfügbar.
CMDB-Anwendung	Name einer neuen **CMDB-Anwendung**. Wird angezeigt, wenn Sie die **CMDB-Anwendung** auf **Neu**hinzufügen festlegen.
Discovery-Quelle	Discovery-Quelle, die einer neuen **CMDB-Anwendung**zugeordnet ist. Wird angezeigt, wenn Sie die **CMDB-Anwendung** auf **Neu**hinzufügen festlegen.

5. Klicken Sie auf **Speichern**, um die aktuellen Änderungen zu speichern, oder **auf Als abgeschlossen markieren**.

   Wenn Sie auf **Speichern**klicken, wird im Header ein Zeitstempel angezeigt, der für die Dauer der IntegrationHub ETL-Sitzung für die ETL-Transformationszuordnung erhalten bleibt. Wenn Sie die Sitzung erneut aufrufen oder zwischen ETL-Zuordnungen wechseln, wird der Zeitstempel ausgeblendet.

Zugehörige Informationen

Erstellt eine Importsatz-Datenquelle

Zeigen Sie eine Vorschau der Daten an, und bereiten Sie sie vor

Überprüfen Sie Beispieldatensätze von Rohquelldaten, die in die CMDB integriert werden. Transformieren und bereiten Sie Daten bei Bedarf so vor, dass sie an den Zielklassen und Attributen ausgerichtet sind.

Vorbereitungen

Die Anzahl der Datensätze in den Beispieldaten wird global durch die Systemeigenschaft *sn_int_studio.preview.size*bestimmt, die standardmäßig auf 100 festgelegt ist. Die maximale Anzahl von Datensätzen in den Beispieldaten, die IntegrationHub ETL verarbeiten kann, beträgt 10.000. Wenn Sie diese Eigenschaft über den Grenzwert von 10.000 festlegen, verarbeitet IntegrationHub ETL nur bis zu 10.000 Datensätze, und eine entsprechende Meldung wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ab IntegrationHub ETL v3.2 können Sie den Wert der Eigenschaft *sn_int_studio.preview.size* überschreiben, indem Sie das Feld **Vorschaugröße** überschreiben im Formular „Quelldaten importieren und Grundlegende Details angeben“ pro Zuordnung festlegen.

Um geschachtelte Daten aus einer geschachtelten Nutzlast zu verarbeiten, muss die entsprechende Datenquelle mit der Option **Daten in einzelner Spalte** festgelegt werden.

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Überprüfen Sie die Werte in den Datenspalten der Beispieldaten, und identifizieren Sie Spalten, die nicht den Anforderungen der beabsichtigten Zielklassen und -attribute entsprechen. Sie können Daten transformieren, indem Sie beispielsweise das Datenformat konvertieren, Werte ersetzen und Datenspalten verketten. Sie können Transformationen übereinander anwenden und so eine Kette von Datentransformationen erstellen. Sie können auch festlegen, dass eine Datenspalte im Zuordnungs- und Integrationsprozess ignoriert wird.

Hinweis:
Um ein CMDB-Attribut als leer festzulegen, verwenden Sie die Zeichenfolge „<EMPTY#_STRING> “.

Spalten für geschachtelte Daten werden neben den restlichen Daten angezeigt, mit der Notation **Geschachtelte Objekte** im Header der Datenspalte. Die Anzahl der geschachtelten Datenelemente pro Objekt wird mit einem Link angezeigt, über den Sie Drilldowns zu tieferen Ebenen der geschachtelten Daten durchführen können. Um die Datenstruktur geschachtelter Daten in einem separaten Bereich anzuzeigen, aktivieren Sie die Option **Datenstruktur** anzeigen.

Der Datenstrukturbereich bietet zwei Optionen zum Anzeigen geschachtelter Daten:

- **Struktur**: Verschachtelte Daten, gruppiert nach Objekten, wobei jeder Objektknoten einem Datensatzeintrag in den Quelldaten entspricht. Erweitern Sie Objektknoten, um alle geschachtelten Daten für den Datensatz anzuzeigen.
- **Sammlung**: Geschachtelte Daten gruppiert nach dem Objekt der obersten Ebene (standardmäßig) und dann nach geschachtelten Datenelementen wie Software. Erweitern Sie einen Knoten wie „Software“, um anzuzeigen, welche Software auf jedem Computer installiert ist.

Sie können durch die Ebenen geschachtelter Daten im Datenstrukturbereich, im Breadcrumbs-Pfad oder durch Nummernlinks navigieren, die in den Quelldaten selbst angezeigt werden. Ihre Auswahl und die angezeigten Daten werden unabhängig von der Navigation zwischen allen Ansichten der geschachtelten Daten synchronisiert.

Eine Demo zur Arbeit mit geschachtelten Nutzlastdaten finden Sie im Demovideo zur Funktion Integration Hub - ETL geschachtelte Nutzlast im YouTube-Kanal von ServiceNow.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **IntegrationHub ETL**, und klicken Sie auf den **Namen** einer Integration.
   Auf der Zielseite von IntegrationHub ETL werden alle im System vorhandenen Integrationen aufgelistet, einschließlich Integrationen, die aus ServiceNow Storeheruntergeladen wurden.
2. Wählen Sie auf der Seite „Assistent für ETL-Transformationszuordnung“ im Abschnitt „Quelldaten für Zuordnung vorbereiten“ des geführten Setups **Vorschau und Daten vorbereiten**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. **Wahlweise:** Wählen Sie **Datenstruktur anzeigen aus**, um den Bereich „Datenstruktur“ zu öffnen, in dem die Struktur der geschachtelten Daten angezeigt wird. Im Bereich „Datenstruktur“ können Sie einen Drilldown durch die Ebenen der geschachtelten Daten ausführen.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie das Aktionsmenü für eine Spalte und dann einen Sortiervorgang aus.
5. Wählen Sie das Aktionsmenü für eine Spalte und dann Gruppieren nach aus, um die Daten nach der entsprechenden **Spalte** zu gruppieren. Wählen Sie Gruppierung **aufheben**, um den Gruppierungsvorgang rückgängig zu machen.
6. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Neue Transformation**, und wählen **Sie Quellspalte verwenden** aus. Oder wählen Sie das Aktionsmenü für eine Spalte und dann **Neue Transformation**, um die ausgewählte Spalte umzuwandeln.

   (Optional) Sie können in dieser Ansicht der Daten der obersten Ebene keine neuen Transformationen für geschachtelte Objekte erstellen. Eine geschachtelte Objektspalte enthält Nummernlinks, die die Anzahl der geschachtelten Elemente für den Datensatz angeben. Um eine neue Transformation für geschachtelte Objekte zu erstellen, klicken Sie auf den Nummernlink, um einen Drilldown zu den tatsächlich geschachtelten Daten durchzuführen. Alternativ können Sie im Datenstrukturbereich zu dem geschachtelten Objekt navigieren, für das Sie eine Transformation erstellen möchten.

   Eine Transformation geschachtelter Daten kann auf übergeordnete Objekte der geschachtelten Daten verweisen, die transformiert werden. Am Beispiel der Beispielnutzlast für geschachtelte Daten kann eine Transformation für ein Schnittstellenobjekt auf das übergeordnete Computerobjekt verweisen, aber nicht auf ein Softwareobjekt.

   a. Wählen Sie in der Sidebar Neue Transformation auf der rechten Seite einen **Transformationstyp** aus, und ändern Sie gegebenenfalls die **Transformationsbeschreibung**.
   Weitere Informationen zu Transformationstypen finden Sie unter Transformationstypen in IntegrationHub ETL.

   b. **Wahlweise:** Wählen Sie **„Anfängliche für diese Transformation verwendete Spalte** ausblenden“, um in der aktuellen Ansicht alle Spalten auszublenden, die für diese Transformation verwendet wurden.
   Diese Einstellung ist für die aktuelle Sitzung vorübergehend. Wenn Sie die Seite aktualisieren, wird die ausgeblendete Spalte erneut angezeigt. Um eine ausgeblendete Spalte anzuzeigen, können Sie auch auf das Zahnradsymbol im Bannerframe klicken. Verschieben Sie dann die ausgeblendete Spalte von der Liste Verfügbar in die Liste Ausgewählt, und klicken Sie auf **OK**.

   c. Wählen Sie die **Eingabespalte** aus, deren Werte transformiert werden, oder überprüfen Sie sie.

   d. **Wahlweise:** Ändern Sie den **Namen der Ausgabespalte** für alle Spalten, die mit den transformierten Werten hinzugefügt werden.

   e. Klicken Sie auf **Übernehmen**.
   Eine neue Spalte mit den transformierten Werten wird in alphabetischer Reihenfolge basierend auf dem Namen der Ausgabespalte angezeigt. Wenn Sie den vorgeschlagenen Namen der Ausgabespalte verwendet haben, wird die neue Spalte rechts von der Eingabespalte angezeigt.

   f. Überprüfen Sie die transformierten Daten, und passen Sie alle Transformationen bei Bedarf an.

7. **Wahlweise:** So wenden Sie die Transformation „Spalte mit festem Wert festlegen“ an:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie auf **Neue Transformation**, und wählen **Sie Spalte mit festem Wert festlegen**aus.

b. Geben Sie in der Seitenleiste „Festen Wert festlegen“ einen **Spaltennamen** und eine **Spaltenbeschreibung** für die neue Spalte ein. Legen Sie dann „Spaltenwert **zuweisen“** auf den Wert fest, der für die neue Spalte festgelegt ist.

c. Klicken Sie auf **Übernehmen**.

8. **Wahlweise:** Wählen Sie das Aktionsmenü für eine Spalte und dann **In Zuordnung ignorieren aus**, um die Spalte von der Zuordnung und Integration in der aktuellen Sitzung auszuschließen.

   (Optional) In einer nachfolgenden Sitzung gilt die Einstellung „ **In Zuordnung ignorieren** “ nicht, und die Spalte wird in die Zuordnung einbezogen.

   Sie können auf **In Zuordnung einbeziehen** klicken, um die Einstellung „ **In Zuordnung ignorieren“** für die Spalte rückgängig zu machen.

9. **Wahlweise:** Wählen Sie das Aktionsmenü für eine Spalte und dann **Diese und nachfolgende Spalten löschen**aus. Diese Löschaktion löscht die Spalte zusammen mit allen Spalten, die mit dieser Spalte als Eingabespalte hinzugefügt wurden.

10. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Neue Transformation**, und wählen Sie Tabellensuche aus, um eine **Tabelle** anzugeben, in der Sie suchen und aus der Sie zusätzliche Werte extrahieren möchten. Füllen Sie die Felder in der Sidebar „Tabellensuche“ auf der rechten Seite aus.
    Werte aus der angegebenen Suchtabelle werden mit den zugeordneten Daten abgeglichen. Für die übereinstimmenden Datensätze werden die angegebenen Werte aus der Suchtabelle als Spalte zu den Daten hinzugefügt, die für die Zuordnung vorbereitet werden.

Tabellensuche

Feld	Beschreibung
Suchtabelle	Tabelle für den Abgleich mit den zugeordneten Daten. Wenn Datensätze aus der Suchtabelle und den zugeordneten Daten die **Suchbedingung**erfüllen, werden die angegebenen Werte aus der **Suchtabelle** aus dem jeweiligen Datensatz extrahiert und den zugeordneten Daten hinzugefügt.
Suchbedingung	(Optional) Ein Satz von Spaltenbedingungspaaren. Jedes Paar gibt eine Spalte in der Suchtabelle und eine Spalte in den zugeordneten Daten an, die abgeglichen werden sollen. ○ **Wenn Werte der Zieltabellenspalte**: Die Spalte in der Zieltabelle, die mit einer Spalte in den zugeordneten Daten abgeglichen werden soll. ○ **Werte der Quelldatentabelle abgleichen**: Die Spalte in den zugeordneten Daten, die mit einer Spalte in der Suchtabelle abgeglichen werden sollen. Sie können mehrere Spaltenpaare hinzufügen, um sie abzugleichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Suchbedingung	(Optional) Werte, die aus der **Suchtabelle** extrahiert werden sollen, wenn eine Übereinstimmung mit den zugeordneten Daten vorliegt. **Geben Sie dann Werte aus den folgenden Spalten aus**: Die Suchtabellenspalten, aus denen Werte extrahiert werden sollen, wenn Werte aus der Suchtabelle und den zugeordneten Daten die **Suchbedingung**erfüllen. Sie können mehrere Suchtabellenspalten angeben, aus denen Werte extrahiert werden sollen. Für jede von Ihnen angegebene **Spalte wird automatisch ein entsprechendes Feld Name** der Ausgabespalte angezeigt. Geben Sie eine Bezeichnung für die Spalte an, die mit den extrahierten Werten hinzugefügt wird.
Name der Ausgabespalte	(Optional) Eine Bezeichnung für die Spalte, die den zugeordneten Daten hinzugefügt wird, wobei die Werte aus der Suchtabelle extrahiert werden. Für jede Spalte, die Sie unter **Dann Ausgabewerte aus den folgenden Spalten** angeben, wird automatisch das Feld **Name**der Ausgabespalte hinzugefügt.

11. Überprüfen Sie die Daten, und stellen Sie sicher, dass der beabsichtigte zu integrierende Datensatz transformiert, richtig formatiert und für den Import vorbereitet ist.
12. Klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.

Ergebnisse

Daten werden vorbereitet, wenn der Satz von Quelldatenspalten und transformierten Spalten, die Sie integrieren möchten, die Formatierungs- und andere Wertanforderungen der Ziel-CMDB-Klassen und -Attribute erfüllt. Diese Spalten können dann zugeordnet und in CMDB-Klassen und -Attribute integriert werden.

Informationen zum Zuordnen von Datenspalten zu CMDB-Klassen und -Attributen

Es gibt verschiedene Anforderungen und Richtlinien für die Zuordnung von Quelldaten zu Ziel-CMDB-Klassen und -Attributen. Außerdem besteht eine Option zum Deaktivieren von Klassenzuordnungen unter Beibehaltung der Einstellungen für eine einfache Reaktivierung. Überprüfen Sie diese Konzepte, um eine ordnungsgemäße Verarbeitung durch die Identification and Reconciliation Engine (IRE) sicherzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Zuordnungen

Sie müssen allen erforderlichen Attributen der Zielklasse Daten zuordnen, zusätzlich zu den Zuordnungen zu Attributen, die nicht als erforderlich konfiguriert sind. Außerdem werden die folgenden beiden Felder standardmäßig angezeigt und können nicht gelöscht werden:

Nativer Schlüssel der Quelle

IRE verwendet, um einen Datensatz eindeutig zu identifizieren und Beziehungen und Referenzen aufzubauen. Außerdem verbessert die Leistung von Einfüge- und Aktualisierungsvorgängen. Bei der Verarbeitung einer Nutzlast generiert IRE einen Fehler, wenn dieses Feld leer ist.

Aktualitätszeitstempel der Quelle

IRE verwendet, um Datensätze zu identifizieren, die älter als der aktuelle Datensatz sind und daher ignoriert werden können, um widersprüchliche Attributwerte zu beheben. Wenn ein Wert angegeben wird, wird er nur verwendet, wenn er nach dem derzeit in der CMDB gespeicherten Wert liegt. Wenn kein Wert angegeben wird, aktualisiert IRE das Attribut mit dem aktuellen Zeitstempel.

Mit den folgenden Systemeigenschaften können Sie ändern, wie IRE den Wert *source_recency_timestamp* in einer Nutzlast verwendet, um das Attribut *last_scan* in der Quelltabelle [sys_object_source] zu aktualisieren:

- glide.identification_engine.skip_updating_last_scan_if_older
- glide.identification_engine.ire_message_listener_skip_updating_last_scan_to_now

Weitere Informationen dazu, wie IRE *source_native_key* und *source_recency_timestamp* für die CI-Identifizierung verwendet, finden Sie unter Identification and Reconciliation Engine (IRE).

Bedingte Klasse

Mit einer bedingten Klasse können Sie verschiedene Sätze von Datensätzen verschiedenen Zielklassen zuordnen, je nach bestimmten Spaltenwerten oder dem Status eines bestimmten Plugins.

Wenn ein Anzeigename beispielsweise „Windows“ enthält, wird „Windows Server“ als Zielklasse ausgewählt. Wenn der Anzeigename jedoch „Linux“ enthält, wird „Linux Server“ als Zielklasse ausgewählt. Für Datensätze, die keine dieser Bedingungen erfüllen (Anzeigename enthält nicht „Windows“ oder „Linux“), wird „Server“ als Zielklasse ausgewählt.

Zugeordnete Klasse

Mit einer zugeordneten Klasse können Sie die CMDB-Klasse auswählen, die einer Nicht-CMDB-Zieltabelle zugeordnet werden soll. Das Festlegen einer zugeordneten Klasse ist für die IRE-Verarbeitung erforderlich, wenn die Nicht-CMDB-Tabelle nicht für die IRE-Verarbeitung konfiguriert ist. Für eine Nicht-CMDB-Tabelle, die für die IRE-Verarbeitung unterstützt und konfiguriert wird, ist das Festlegen einer zugehörigen Klasse optional. Weitere Informationen finden Sie unter IRE-Unterstützung für Nicht-CMDB-Tabellen.

Die Softwareinstanz ist eine Nicht-CMDB-Klasse, ihr sind jedoch keine IRE-Regeln zugeordnet. Die Dinge, die wir hier vor Utah gesagt haben, sind immer noch gültig. Für Nicht-CMDB-Klassen mit IRE-Regeln ist eine Zuordnung jedoch nicht obligatorisch. Beispiel: „Wenn die Zielklasse für die Zuordnung eine Nicht-CMDB-Klasse mit einem Verweis auf eine CMDB-Klasse ist, müssen Sie die CMDB-Klasse auswählen, um die Nicht-CMDB-Zielklasse

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

der“ Nicht-CMDB-Klasse mit IRE-Regeln anstelle von „Sie“ zuzuordnen muss“ sollte lauten. „Sie können“. Dasselbe gilt für das Beispiel, es gilt nicht für Nicht-CMDB mit IRE-Regeln.

Wenn die Zielklasse für die Zuordnung eine Nicht-CMDB-Klasse mit einem Verweis auf eine CMDB-Klasse ist, müssen Sie die CMDB-Klasse auswählen, der die Nicht-CMDB-Zielklasse zugeordnet werden soll. Eine Nicht-CMDB-Klasse bezieht sich auf eine Klasse, z. B. Seriennummer [cmdb_serial_number], die die Klasse des Konfigurationselements [cmdb_ci] nicht erweitert. Die Klasse „Zugehöriger Eintrag“ [cmdb_related_entry] kann mehrere CMDB-Klassenzuordnungen für dieselbe Nicht-CMDB-Klasse enthalten. Wählen Sie daher die entsprechende Zuordnung aus, damit IRE-Prozesse die Nicht-CMDB-Zielklasse aktualisieren können.

Beispiel: Die Klasse „Zugehöriger Eintrag“ [cmdb_related_entry] hat einen Datensatz, der die Klasse „Nicht-CMDB-Softwareinstanz“ [cmdb_software_instance] der Klasse „CMDB-Softwarepaket“ [cmdb_ci_spkg] zuordnet. Wenn Sie „Softwareinstanz“ als Zielklasse auswählen, müssen Sie die Klasse „Softwareinstanz“ der Klasse „Softwarepaket“ [cmdb_ci_spkg] zuordnen.

Klassenzuordnungen werden deaktiviert

Wenn Sie eine ETL-Transformationszuordnung bearbeiten, die beispielsweise von einem Service Graph Connector bereitgestellt wird, können Sie eine Klassenzuordnung löschen, um zu verhindern, dass die Klasse bei der Ausführung der Integration ausgefüllt wird. Wenn Sie sich jedoch später dazu entschließen, diese Klasse zu füllen, müssen Sie sie lesen und alle Klassenzuordnungen neu konfigurieren. Stattdessen können Sie eine Klassenzuordnung deaktivieren, um die Klasse während der Integrationsausführung vorübergehend zu ignorieren und gleichzeitig die gesamte Zuordnungskonfiguration beizubehalten. Eine Klasse, die Sie deaktivieren möchten, wird auf der Anwenderoberfläche ausgegraut. Sie können jedoch fortfahren und die Klassenzuordnungen bearbeiten. Später können Sie eine Klassenzuordnung reaktivieren, um das Ausfüllen der Klasse zu ermöglichen, ohne die Klassenzuordnungen neu konfigurieren zu müssen.

Einige Klassen, die Sie deaktivieren, lösen eine automatische Deaktivierung zusätzlicher Klassen aus, die Sie nicht direkt deaktiviert haben. Welche Klassen automatisch deaktiviert werden, hängt von der Klasse ab, die Sie deaktiviert haben. Zum Beispiel, ob die Klasse abhängige Beziehungen oder zugeordnete Klassen hat. Diese automatisch deaktivierten Klassen:

- werden auf der Anwenderoberfläche in Hellgrau angezeigt und können nicht erneut aktiviert werden.
- Werden automatisch reaktiviert, wenn Sie Folgendes erneut aktivieren:
  - Die von Ihnen anfänglich deaktivierte Klasse, welche die automatische Deaktivierung ausgelöst hat
  - Beliebige Klasse, von der die deaktivierte Klasse abhängt

Alle Klassen, für die Sie Zuordnungen direkt deaktivieren, und die daraus resultierenden Klassenzuordnungen, die automatisch deaktiviert werden, werden bei der Ausführung der Integration nicht ausgefüllt. Außerdem werden alle Beziehungen und Suchtabellen, die diesen Klassen zugeordnet sind, bei der Ausführung der Integration nicht ausgefüllt.

Klassenzuordnung und andere Deaktivierungsszenarien:

- Deaktivieren Sie eine Klasse, von der keine Klasse abhängt und der keine Klassen zugeordnet sind:

  Löst die automatische Deaktivierung aller Suchregeln und -beziehungen aus, die der deaktivierten Klasse zugeordnet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Deaktivieren Sie eine Suchregel, z. B. eine Seriennummer, innerhalb einer Klassenzuordnung:

  Löst keine automatischen Deaktivierungen aus

- Deaktivieren Sie eine CMDB-Klasse, die einer Nicht-CMDB-Klasse zugeordnet ist:
  - Löst eine automatische Deaktivierung der zugehörigen Nicht-CMDB-Klasse aus.
  - Das Deaktivieren der Nicht-CMDB-Klasse hat keine Auswirkungen auf die zugehörige CMDB-Klasse.

- Deaktivieren Sie eine Klasse mit abhängigen Beziehungen (gilt nur, wenn die abhängige Beziehung in IntegrationHub ETL vorhanden ist):
  - Löst die automatische Deaktivierung jeder Klasse aus, die eine einzige abhängige Beziehung mit der deaktivierten Klasse hat.
  - Wenn eine Klasse mehrere abhängige Beziehungen hat, wird sie nur dann automatisch deaktiviert, wenn Sie alle abhängigen Klassen deaktivieren.

    Zum Beispiel ein Szenario, in dem die Dateisystemklasse abhängige Beziehungen zu der Klasse „Computer“ und zu einer Serverklasse hat. Wenn Sie die Klasse „Computer“ deaktivieren, wird die Klasse „Dateisystem“ nicht automatisch deaktiviert. Nur wenn Sie auch die Klasse Server deaktivieren, wird die Klasse Dateisystem automatisch deaktiviert.

- Deaktivieren Sie eine bedingte Klasse oder eine Klassenzuordnung innerhalb einer bedingten Klasse:
  - Das Deaktivieren oder Aktivieren einer bedingten Klasse löst eine automatische Deaktivierung oder Aktivierung aller bedingten Klassenzuordnungen innerhalb der bedingten Klasse aus.
  - Deaktivieren einer Klassenzuordnung innerhalb einer bedingten Klasse: Verhindert, dass die deaktivierte Klasse während Integrationsausführungen ausgefüllt wird. Die zugehörigen Bedingungen „If“, „Else if“ oder „Else“ selbst bleiben jedoch innerhalb der Bedingung der bedingten Klasse wirksam. Wenn Sie beispielsweise die folgende Klassenzuordnung deaktivieren:

    [Wenn] [operating_system] [enthält] [Linux], dann [Klasse] [ist] [Linux Server].

    Dann ist die Klasse „Linux Server“ nicht ausgefüllt, die Bedingung **[If] [operating_system] [contains] [Linux]** ist jedoch aktiv.

Ordnen Sie Datenspalten CMDB-Klassen und -Attributen zu

Wählen Sie Zielklassen und Attribute in der CMDB aus, denen Quelldatenspalten zugeordnet werden sollen. Sie können eine Datenspalte einer bestimmten Zielklasse zuordnen oder Bedingungen hinzufügen, sodass die Auswahl der Zielklasse von bestimmten Datenwerten abhängt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Datenspalten, die Sie zuordnen, können entweder Quelldatenspalten sein, die nicht transformiert wurden, oder transformierte Datenspalten. Um beispielsweise eine Datenspalte in die Klassen „Computer“ und „Softwarepaket“ zu integrieren, wählen Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

diese Klassen als Zielklassen aus, und ordnen Sie dann Datenspalten bestimmten Attributen in diesen Klassen zu.

Wenn Sie die Zuordnung für eine Klasse, Beziehung oder eine Suchregel konfigurieren, werden diese Elemente anfänglich immer als aktiviert festgelegt. Einzelheiten zu den Ergebnissen der Deaktivierung von Zuordnungen finden Sie unter Klassenzuordnungen deaktivieren.

Hinweis:
Das Ändern einer Klasse wirkt sich auf alle Zuordnungen aus, die bereits für die Klasse konfiguriert wurden, und führt manchmal zum Löschen dieser Zuordnungen. Details zu den betroffenen Zuordnungen und den Auswirkungen werden im Dialogfeld „Betroffene Zuordnungen“ angezeigt, bevor Sie mit der Klassenänderung fortfahren. Diese Details werden jedoch nur angezeigt, wenn von einer CMDB-Klasse zu einer anderen CMDB-Klasse oder von einer Nicht-CMDB-Klasse zu einer anderen Nicht-CMDB-Klasse geändert wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **IntegrationHub ETL**, und klicken Sie auf den **Namen** einer Integration.
   Auf der Zielseite von IntegrationHub ETL werden alle im System vorhandenen Integrationen aufgelistet, einschließlich Integrationen, die aus ServiceNow Storeheruntergeladen wurden.
2. Wählen Sie auf der Seite „Assistent für ETL-Transformationszuordnung“ im Abschnitt „Daten zu CMDB zuordnen und Beziehungen hinzufügen“ des geführten Setups **CMDB-Klassen zum Zuordnen**von Quelldaten auswählen aus.
   Attribute, die in der Plattform nach Bedarf konfiguriert sind, werden vermerkt, und Sie müssen jedem dieser Attribute eine Datenspalte zuordnen.
3. Klicken Sie auf **Klasse** hinzufügen, um eine Zielklasse für die Zuordnung hinzuzufügen, oder klicken Sie auf Klasse bearbeiten, um eine **Klasse** zu bearbeiten.

   a. Wählen Sie im Dialogfeld „Klasse hinzufügen“ eine CMDB- **Klasse**aus.

   b. Klicken Sie auf **Speichern**.

   c. **Wahlweise:** Stellen Sie den Umschalter **„Zuordnung aktivieren/deaktivieren“** für eine Klasse auf Ein oder Aus. Wenn das Dialogfeld „Zuordnungen betroffener Klassen“ angezeigt wird, überprüfen Sie die Liste der betroffenen Klassen, und klicken Sie dann auf **Fortfahren**.
   Wenn Sie eine Nicht-CMDB-Klasse hinzufügen, wird sie zunächst deaktiviert, und der Umschalter **Zuordnung aktivieren/deaktivieren** ist deaktiviert, bis Sie eine zugehörige Klasse hinzufügen, die aktiv ist.

4. Klicken Sie auf **Bedingte Klasse hinzufügen**, und geben Sie dann im Dialogfeld „ **Bedingte Klasse** hinzufügen“ die Bedingungen an, die erfüllt sein müssen, damit Daten anderen Zielklassen zugeordnet werden.

   a. Die**Sammlung** wird automatisch auf die Datenverzweigung in der Hierarchie festgelegt, die dem Attribut der niedrigsten Ebene zugeordnet ist. Sie können den Wert für die Datenverzweigung ändern, aus der Sie Daten zuordnen möchten. Diese muss sich auf einer höheren Ebene in derselben Datenverzweigung der Hierarchie befinden.

   b. **Wählen** Sie in der Dropdown-Liste Wenn Attributbedingungen aus, die Datenwerte erfüllen müssen, oder geben Sie Plugins in das Suchfeld ein, und geben Sie eine Plugin-Bedingung an. Anschließend können Sie festlegen, dass der Rest der Datensätze, die keinen Bedingungen entsprechen, einer anderen Zielklasse

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zugeordnet werden. Datensätze werden entsprechend den erfüllten Bedingungen verschiedenen Zielklassen zugeordnet.

Bei der Verarbeitung geschachtelter Daten bezeichnet ein Präfix die erste Ebene in der geschachtelten Hierarchie für Attributelemente.

Hinweis:
Wenn Sie eine Nicht-CMDB-Klasse auswählen, ist sie zunächst deaktiviert, und der Umschalter **Zuordnung aktivieren/deaktivieren** ist deaktiviert, bis Sie eine zugehörige Klasse hinzufügen, die aktiv ist.

c. Klicken Sie auf **Speichern**.

d. **Wahlweise:** Setzen Sie den Umschalter **„Zuordnung aktivieren/deaktivieren“** für eine bedingte Klasse auf Ein oder Aus. Wenn das Dialogfeld „Zuordnungen betroffener Klassen“ angezeigt wird, überprüfen Sie die Liste der betroffenen Klassen, und klicken Sie dann auf **Fortfahren**.

e. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Klasse bearbeiten, um die Einstellungen einer bedingten Klasse** zu bearbeiten. Setzen Sie im Dialogfeld „Bedingte Klasse bearbeiten“ den Umschalter Zuordnung **aktivieren/deaktivieren** für eine Klassenzuordnung auf Ein oder Aus. Klicken Sie auf **Speichern**. Wenn das Dialogfeld „Zuordnungen betroffener Klassen“ angezeigt wird, überprüfen Sie die Liste der betroffenen Klassen, und klicken Sie dann auf **Fortfahren**.

- Eine deaktivierte Klasse wird während der Integrationsausführungen nicht ausgefüllt. Dies hat jedoch keine Auswirkungen auf die zugehörige Bedingung. Die Bedingungen „If“, „Else if“ und „Else“ selbst bleiben innerhalb der Bedingung der bedingten Klasse wirksam, und übereinstimmende CIs werden entsprechend gefiltert.
- Der Umschalter der bedingten Klasse spiegelt die Zusammenfassung der Status aller Zuordnungen bedingter Klassen innerhalb der bedingten Klasse wider. Wenn mindestens eine der bedingten Klassenzuordnungen aktiviert ist, wird der Umschalter der bedingten Klasse als aktiviert angezeigt. Andernfalls wird der Umschalter der bedingten Klasse als deaktiviert angezeigt.

5. Klicken **Sie** bei einer CMDB-fremden Klasse auf Zugeordnete Klasse hinzufügen, um die CMDB-fremde Klasse einer CMDB-Klasse zuzuordnen und den Umschalter **„Zuordnung aktivieren/deaktivieren** “ zu aktivieren.. Oder klicken Sie auf **Zugeordnete Klasse** bearbeiten, um eine bereits zugeordnete Klasse zu bearbeiten.

a. Wählen Sie im Dialogfeld „Zugeordnete Klasse hinzufügen“ eine CMDB-Klasse aus. Die Liste enthält alle Einträge in der Klasse „Zugehöriger Eintrag“ [cmdb_related_entry] für die angegebene Nicht-CMDB-Tabelle (deaktivierte Klassen sind nicht enthalten).

b. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

c. **Wahlweise:** Stellen Sie den Umschalter „Zuordnung **aktivieren/deaktivieren** “ für eine zugeordnete Klasse auf Ein oder Aus.

Hinweis:
Wenn eine zugeordnete Klasse nicht hinzugefügt wurde oder deaktiviert ist, ist der Umschalter **Zuordnung aktivieren/deaktivieren** deaktiviert.

6. Klicken Sie auf Zuordnung einrichten, um die Zuordnung für eine neu hinzugefügte Klasse zu konfigurieren, oder klicken Sie auf **Zuordnung** bearbeiten, um eine Zuordnung zu bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Ziehen Sie zum Zuordnen Datenspalten aus der Seitenleiste Daten auf der rechten Seite zum CMDB-Zielattribut auf der linken Seite der Zuordnungsseite. Oder klicken Sie auf die Symbol zum Suchen und Auswählen von Datenspalten für die Zuordnung.
Beim Zuordnen geschachtelter Daten:

- Datenspalten in der Sidebar Daten werden in einem Baumformat angezeigt, das die Struktur der geschachtelten Daten darstellt. Jedes Attribut ist mit Beispieldaten für das Attribut verknüpft.
- Transformierte Spalten sind mit einem blaugrünen Punkt gekennzeichnet.
- Alle Zuordnungen zu einer bestimmten CMDB-Klasse müssen aus derselben Quellverzweigung in den verschachtelten Daten stammen. Nur die Verzweigung, aus der Sie die erste zuzuordnende Spalte ausgewählt haben, ist für die Auswahl von Spalten in nachfolgenden Zuordnungen gültig.

  Diese Einschränkung gilt anders für die Zuordnung zu Attributen in Suchtabellen. Alle Zuordnungen zu Attributen in einer Suchtabelle müssen ebenfalls aus derselben Quellverzweigung stammen. Diese Quellverzweigung kann sich jedoch von der Quellverzweigung unterscheiden, die Sie mit Nicht-Suchtabellen verwendet haben.

  Hinweis:
  Sie können diese Einschränkung umgehen, indem Sie im Datenvorbereitungsschritt die Transformation „Kopieren “ verwenden, um Attribute von einer übergeordneten Ebene in eine untergeordnete Ebene zu kopieren. Bereiten Sie die Daten so vor, dass sich alle Attribute, die Sie zuordnen möchten, auf derselben Ebene befinden.

- Wenn Sie eine Spalte aus der Sidebar Daten in die Zuordnung ziehen, werden die Felder der CMDB-Zielattribute, die für die Zuordnung gültig sind, durch einen grünen Rahmen hervorgehoben. Wenn Sie versuchen, eine Spalte in einem ungültigen Zielattribut abzulegen, wird das entsprechende Feld durch einen roten Rahmen hervorgehoben, und ein Fehler wird angezeigt.

b. Klicken **Sie auf Attribut hinzufügen**. Wählen Sie dann im Dialogfeld „Attribut hinzufügen“ aus der Liste „ **Attribut** “ mindestens ein Element als Zielattribut aus, dem Daten zugeordnet werden sollen. Sie können auch nach unten zum Abschnitt „ **IRE-Einstellungen** “ der Liste scrollen und eine der Eigenschaften für den robusten Importsatz-Umwandler auswählen . Klicken Sie auf **Speichern**. Informationen zur Rangfolge zwischen Eigenschaften von robusten Importsatz-Umwandlern, die auf einzelner Elementebene und auf Ebene der IRE-Nutzlast definiert sind, finden Sie unter Eigenschaften des robusten Importsatz-Umwandlers .

c. Ordnen Sie beliebige Suchregeln zu, z. B. die Regel „Seriennummernsuche 1“.

Suchregeln haben einen deaktivierten Status, bis Sie sie zuordnen. Klicken Sie auf das Filtersymbol für die Suchregel, um Suchfilter zu bearbeiten oder hinzuzufügen. Geben Sie im Dialogfeld „Suchfilter“ Attribut- oder Plugin-Bedingungen an, die erfüllt sein müssen, damit Daten verschiedenen Zielklassen zugeordnet werden. Klicken Sie dann auf **Speichern**.

Nach dem Zuordnen eines Felds einer Suchregel können Sie den Umschalter „Suchregel aktivieren/deaktivieren“ für eine Regel auf „Ein“ oder „Aus“ setzen.

d. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Klassendetails** anzeigen, um die aktuelle Klasse in CI-Klassen Manageranzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. **Wahlweise:** Klicken Sie auf die Registerkarte Daten **transformieren**, um zur Datenvorbereitungsseite zu navigieren, auf der Sie die zuzuordnenden Daten überprüfen und weiter transformieren können.

f. Kehren Sie zur Seite „CMDB-Klassen zum Zuordnen von Quelldaten auswählen“ zurück.

7. Klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.

Beziehungen hinzufügen

Fügen Sie Beziehungen hinzu, die unter den Ziel-CMDB-Klassen für eine Integration vorhanden sind.

Vorbereitungen

- Eine Klasse, die Sie in der Beziehung hinzufügen möchten, muss sich im Status „Aktiviert“ befinden.
- Eine Basisbeziehung oder eine Beziehung innerhalb einer bedingten Beziehung, die Sie bearbeiten möchten, muss sich im Status „Aktiviert“ befinden.
- In einer bedingten Beziehung, die Sie bearbeiten möchten, muss mindestens eine Beziehungsbedingung aktiviert sein. Andernfalls ist die Schaltfläche **Beziehung bearbeiten** ausgegraut.

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Beziehungen mit geschachtelten Daten erstellen, können Sie keine Beziehung zwischen gleichgeordneten Objekten aus den geschachtelten Daten erstellen. Wenn Sie die Beispielnutzlast für geschachtelte Daten verwenden, können Sie keine Beziehung zwischen Schnittstellen und Software erstellen.

ITOM-Transparenz, sofern verfügbar, erweiterte Discovery-Muster verwenden, um CI-Beziehungen zu identifizieren und der Tabelle „Vorgeschlagene Beziehungen“ im Basissystem hinzuzufügen. Verwenden Sie gegebenenfalls die Tabelle „Vorgeschlagene Beziehungen“, um Beziehungen auszuwählen, die den Standards Gemeinsames Servicedatenmodell (CSDM) entsprechen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **IntegrationHub ETL**, und klicken Sie auf den **Namen** einer Integration.
   Auf der Zielseite von IntegrationHub ETL werden alle im System vorhandenen Integrationen aufgelistet, einschließlich Integrationen, die aus ServiceNow Storeheruntergeladen wurden.
2. Wählen Sie auf der Seite „Assistent für ETL-Transformationszuordnung“ im Abschnitt „Daten zu CMDB zuordnen und Beziehungen hinzufügen“ des geführten Setups die **Option Beziehungen hinzufügen**aus.
3. Um Beziehungen hinzuzufügen, wählen Sie „ **Beziehung** hinzufügen“ oder „ **Bedingte Beziehung** hinzufügen“, wenn Sie Attributbedingungen angeben möchten, die vor dem Hinzufügen einer Beziehung erfüllt werden müssen. Führen Sie dann nach Bedarf die folgenden Aktionen aus.
   Das **Listenmenü „Beziehungstyp** “ ändert sich basierend auf der ausgewählten über- und untergeordneten Klasse:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn eine abhängige Beziehung vorhanden ist, wird die Liste deaktiviert und der Beziehungstyp wird automatisch ausgefüllt.
- Wenn mehr als eine abhängige Beziehung vorhanden ist, werden in der Liste Optionen für Containment- und Hosting-Beziehungen angezeigt, und der Containment-Beziehungstyp wird automatisch ausgefüllt.
- Wenn keine abhängige Beziehung vorhanden ist, werden in der Liste **Vorgeschlagene Beziehungen** angezeigt, wobei die erste vorgeschlagene Beziehung automatisch ausgewählt wird, gefolgt von den Beziehungstypen des Basissystems.
- Wenn keine vorgeschlagene Beziehung vorhanden ist, zeigt die Liste **Keine vorgeschlagenen Beziehungen** gefolgt von den Basissystem-Beziehungstypen an.

4. Klicken Sie auf **Speichern**, um die aktuellen Änderungen zu speichern, oder **auf Als abgeschlossen markieren**.

   Wenn Sie auf **Speichern**klicken, wird im Header ein Zeitstempel angezeigt, der für die Dauer der Integration Hub ETL-Sitzung für die ETL-Transformationszuordnung erhalten bleibt. Wenn Sie die Sitzung erneut aufrufen oder zwischen ETL-Zuordnungen wechseln, wird der Zeitstempel ausgeblendet.

Zeigen Sie eine Vorschau der Zuordnungsergebnisse an

Zeigen Sie eine Vorschau der Ergebnisse der Beispieldatenintegration an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Führen Sie einen Integrationstest aus, und zeigen Sie eine Zusammenfassung der Ergebnisse für die Beispieldaten (standardmäßig bis zu 100 Datensätze) an. Die Zusammenfassung enthält Gesamtzahlen für erstellte Beziehungen, zugeordnete Klassen sowie teilweise und unvollständige Nutzlasten, die von IRE nicht verarbeitet werden konnten. Sie können auch detaillierte Nachrichten von der Robust Transform Engine (RTE) und der Identification Reconciliation Engine (IRE) anzeigen.

Hinweis:
Die meisten IntegrationHub ETL-Protokollnachrichten (von RTE und IRE) haben informativen Charakter. Selbst wenn die Systemeigenschaften `com.glide.import_set.importlog_level` und `glide.importlog.log_to_table` so festgelegt sind, dass keine INFO-Protokollnachrichten hinzugefügt werden, rendert IntegrationHub ETL INFO-Protokollnachrichten. Weitere Informationen zu diesen Eigenschaften finden Sie unter Importsatzeigenschaften .

Nachdem Sie die Details auf der Zusammenfassungsseite angezeigt haben, können Sie zu jedem Schritt zurückkehren, um Anpassungen vorzunehmen und die Integration erneut auszuführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **IntegrationHub ETL**, und klicken Sie auf den **Namen** einer Integration.
   Auf der Zielseite von IntegrationHub ETL werden alle im System vorhandenen Integrationen aufgelistet, einschließlich Integrationen, die aus ServiceNow Storeheruntergeladen wurden.
2. Wählen Sie auf der Seite „Assistent für ETL-Transformationszuordnung“ im Abschnitt Vorschau der Beispielintegrationsergebnisse anzeigen und Import planen des geführten Setups die **Option Integrationsergebnisse testen und zurücksetzen**aus.
3. Klicken Sie auf der Seite „ **Integrationsergebnisse**testen und zurücksetzen“ auf Integration ausführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Zeigen Sie die Zusammenfassungsseite an, und klicken Sie auf die verschiedenen Registerkarten, um die Ergebnisse der Integrationsausführung für die betroffenen CMDB-Klassen anzuzeigen. Sie können auf das ⓘ klicken, um CI-Formulare zu öffnen und Informationen anzuzeigen.

   Hinweis:
   Die Reihenfolge der Attributspalten folgt der Standardspaltenliste für die Klasse in der Plattform. Zuerst werden die Standardspalten für die Klasse von links nach rechts angezeigt, gefolgt von den restlichen Attributspalten, die in alphabetischer Reihenfolge angeordnet sind. Um beispielsweise die Liste der Standardspalten für die Klasse Computer anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Konfiguration** > **Computer**an.

5. **Wahlweise:** Wählen Sie eine beliebige Klassenregisterkarte aus, und klicken Sie auf **Zuordnung bearbeiten**, um zur Seite CMDB-Klassen zum Zuordnen von Quelldaten auswählen zurückzukehren, auf der Sie die Zuordnungseinstellungen überprüfen und ändern können.

   Hinweis:
   Durch Klicken auf **Zuordnung bearbeiten** werden alle Änderungen rückgängig gemacht, die als Ergebnis dieser Integrationsausführung an der CMDB vorgenommen wurden.

6. **Wahlweise:** Klicken Sie auf die Registerkarte **Beziehungen**, und überprüfen Sie alle erstellten Beziehungen.

7. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Beziehungen bearbeiten**, um zur Seite „Beziehungen hinzufügen“ zurückzukehren, auf der Sie Beziehungskonfigurationen überprüfen und ändern können.

   Hinweis:
   Durch Klicken auf **Beziehungen bearbeiten** werden alle Änderungen rückgängig gemacht, die bei dieser Integrationsausführung an der CMDB vorgenommen wurden.

8. Klicken Sie auf die Registerkarten **Fehlerprotokoll**, **Aktivitätsprotokoll**oder **Warnungsprotokoll**, um die entsprechenden Details anzuzeigen, die von IRE und RTE während der Integration protokolliert wurden.

   IRE-Protokolldatensätze werden nach Kategorien gruppiert und weiter nach der jeweiligen Klasse organisiert. Bei IRE-Protokollnachrichten enthält die Spalte „Nachricht“ nur die Nachrichten selbst, die aus der Rohprotokollnachricht extrahiert wurden. Die Spalte „Protokollnachricht“ enthält die vollständige Protokollnachricht, die neben der Nachricht selbst auch Klasse und Kategorie enthält. RTE-Protokolle werden unter der Kategorie Other (Andere) angezeigt.

   Verwenden Sie den **Umschalter „Ausführlich“**, um den Anzeigemodus für die Spalten Nachricht und Protokollnachricht zu ändern:

   - Ausführlich ein: Zeigt den vollständig erweiterten Text von Protokollnachrichten an.
   - Ausführlich aus: Zeigt eine komprimierte Version der Protokollnachrichten an. Der vollständig erweiterte Text der Protokollnachrichten wird angezeigt, wenn Sie auf eine Nachricht zeigen.

9. Klicken Sie auf die Registerkarten **Unvollständige Nutzlasten** und **Teilnutzlasten**, um Details zu IRE-Nutzlasten für die Integrationsausführung zu erhalten.

10. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.
    Das Dialogfeld „Rollback-Optionen“ wird angezeigt, und Sie können eine der folgenden Optionen auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Daten**beibehalten: Alle Änderungen an der CMDB, die sich aus dieser Integration ergeben, werden beibehalten.
- **Rollback durchführen**: Alle Changes an der CMDB, die sich aus dieser Integration ergeben, werden zurückgesetzt, und die CMDB wird in den Status vor der Ausführung der Integration zurückversetzt.

Geben Sie den Integrationszeitplan an

Konfigurieren Sie mit dieser ETL-Transformationszuordnung einen Zeitplan für den Import von Daten in CMDB.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **IntegrationHub ETL**, und klicken Sie auf den **Namen** einer Integration.
   Auf der Zielseite von IntegrationHub ETL werden alle im System vorhandenen Integrationen aufgelistet, einschließlich Integrationen, die aus ServiceNow Storeheruntergeladen wurden.
2. Wählen Sie auf der Seite „Assistent für ETL-Transformationszuordnung“ im Abschnitt Vorschau der Beispielintegrationsergebnisse anzeigen und Import planen des geführten Setups die **Option Importzeitplan festlegen**aus.
3. Klicken Sie auf der Seite „Zeitplan bereitstellen“ auf Zeitpläne **festlegen**.
4. Klicken Sie in der Listenansicht Geplante Datenimporte (die in einer neuen Registerkarte geöffnet wird) auf **Neu**.
5. Füllen Sie das Formular Geplanter Datenimport aus, und klicken Sie dann auf **Absenden**.
   Weitere Informationen zu den Formularfeldern finden Sie unter Datenimport planen.
6. Klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.

Transformationstypen in IntegrationHub ETL

Verwenden Sie verschiedene Transformationen in IntegrationHub ETL, um Quelldaten für die Zuordnung zur CMDB zu konvertieren und vorzubereiten.

Transformationen aus der Store-App Integration Common für CMDB sind auch in IntegrationHub ETL verfügbar.

Verkettung

Kombiniert die Werte aus Eingabefeldern in einer einzelnen Zeichenfolge und verbindet sie im optionalen Feld *joining_string*.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_concat_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*
Zusätzliche Felder	*joining_string* (optional)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel	
Eingabe	„Eingabe_1“, „Eingabe_2“, „Eingabe_3“
Zusätzliche Felder	*joining_string* = "," ”
Ergebnis	„input_1, input_2, input_3“

In booleschen Wert konvertieren

Konvertiert den eingehenden Wert in einen booleschen Wert. Die Werte „wahr“ und „1“ werden in „wahr“ konvertiert (Groß-/Kleinschreibung beachten), alle anderen Werte werden zu „falsch“ konvertiert.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_to_boolean_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*

Beispiele:

- Alle der folgenden Eingaben geben „wahr“ zurück:
  - wahr
  - 1
- Alle der folgenden Eingaben geben „false“ zurück:
  - „input_1“
  - “”
  - 0
  - 11

In Datum konvertieren

Versucht, den eingehenden Wert in einen *GlideDateTime* -Wert zu konvertieren, indem *date_format* auf den eingehenden Wert angewendet wird. Versucht eine direkte Konvertierung mit *GlideDateTime*, wenn *date_format* falsch ist.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_to_date_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Gibt einen leeren Wert zurück, wenn die Analyse überhaupt nicht möglich ist.
Zusätzliche Felder	*date_format* (Einfaches Java-Datumsformat)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel	
Eingabe	„2018/09/20 11:21:00 am EST“
Zusätzliche Felder	*date_format* = „JJJJ/MM/TT hh:mm:ss az“
Ergebnis	“2018-09-20 16:21:00”

Beispiel	
Eingabe	„2018/09/20 01:21:00 PM EST“
Zusätzliche Felder	*date_format* = „JJJJ/MM/TT hh:mm:ss az“
Ergebnis	„2018-09-20 18:21:00“

Beispiel	
Eingabe	"09/20/18”
Zusätzliche Felder	*date_format* = „JJJJ/MM/TT hh:mm:ss az“
Ergebnis	“0018-09-20 00:00:00”

In numerischen Wert konvertieren

Konvertiert den eingehenden Wert in eine Zahl.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_to_numeric_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Wenn der eingehende Wert nicht numerisch ist, ist die Ausgabe leer.

Beispiel	
Eingabe	1.23
Ergebnis	1.23

Beispiel	
Eingabe	1,00
Ergebnis	1

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel	
Eingabe	Eingabe_1
Ergebnis	Null

Beispiel	
Eingabe	zwei
Ergebnis	Null

Kopieren

Kopiert den Wert des Quellfelds in alle Zielfelder.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_copy_operation
Eingabefelder	`source_sys_rte_eb_field`
Ausgabefeld	`target_sys_rte_eb_fields`
Zusätzliche Felder	`overwrite_existing_value` (optional, boolesch): Bei „ **wahr**“ werden die Werte der Zielfelder ersetzt. Andernfalls wird ein nicht leerer Wert nicht überschrieben.

Führenden numerischen Wert extrahieren

Legt das Zielfeld als ersten numerischen Wert im Quellfeld fest.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_extract_numeric_operation
Eingabefelder	`source_sys_rte_eb_field`
Ausgabefeld	`target_sys_rte_eb_field`
Zusätzliche Felder	• `decimal_places` (optional, Zahl): Erzwingt eine bestimmte Anzahl von Dezimalstellen in der Ausgabe. • `remainder_target_field` (optional, Verweis auf ein Feld): Auf den gekürzten Rest des Quellfelds festlegen, nachdem der erste numerische Wert entfernt wurde.

Beispiel	
Eingabe	„100 MB“
Ergebnis	„100“

Beispiel	
Eingabe	„100,123 MB“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel	
Ergebnis	“100.123"

Beispiel	
Eingabe	„100,123 MB“
Zusätzliche Felder	*decimal_places* = 2
Ergebnis	“100.12”

Beispiel	
Eingabe	„100 MB“
Zusätzliche Felder	*decimal_places* = 2
Ergebnis	„100,00“

Beispiel	
Eingabe	„100 MB“
Zusätzliche Felder	*remainder_target_field* =<field>
Ergebnis	„100“ und<field> = „mb“

Glide-Suche

Führt eine Suche in der Datenbank unter *target_table*durch.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_glide_lookup_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_fields*
Zusätzliche Felder	• *target_table* • *glide_matching_fields* (Zeichenfolge): Kommagetrennte Liste von Spaltennamen in der Zieltabelle. Für jedes Eingabefeld in *source_sys_rte_eb_fields*muss die gleiche Anzahl von Werten in *glide_matching_fields*vorhanden sein. • *glide_target_fields* (Zeichenfolge): Kommagetrennte Liste von Spaltennamen in der Zieltabelle. Für jedes Zielfeld in *target_sys_rte_eb_fields*muss die gleiche Anzahl von Werten in *glide_target_fields*vorhanden sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel	
Eingabe	• Eingabefeld 1: 100 South Charles Street, Washington • Eingabefeld 2: MD
Zusätzliche Felder	• Zieltabelle: Standort (cmn_location) • Glide-Übereinstimmungsfelder: Straße, Bundesland/Kanton • Glide-Zielfelder: sys_id
Ergebnis	Ausgabefeld 1: 25ab9c4d0a0a0bb300f7dabdc0ca7c1c

Min./Max.

Legt das Zielfeld entweder auf den Höchst- oder Mindestwert der Werte aus allen Eingabefeldern fest.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_min_max_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*
Zusätzliche Felder	• *data_type* (Auswahlliste<STRING,NUMERIC,DATE>) • *min_max* (Auswahlliste<MIN,MAX>)

Beispiel	
Eingabe	“2”, “-1”, “0”
Zusätzliche Felder	• *data_type* = NUMERISCH • *min_max* = MAX
Ergebnis	„2“

Beispiel	
Eingabe	„a“, „b“
Zusätzliche Felder	• *data_type* = ZEICHENFOLGE • *min_max* = MAX
Ergebnis	„b“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel	
Eingabe	„2“, „-1“, „0“
Zusätzliche Felder	• *data_type* = NUMERISCH • *min_max* = MIN
Ergebnis	„-1“

Beispiel	
Eingabe	„a“, „b“
Zusätzliche Felder	• *data_type* = ZEICHENFOLGE • *min_max* = MIN
Ergebnis	„a“

Mehrere Eingabeskripts

Führt ein Skript mit mehreren Eingaben aus und legt die Ausgabe *target_field* == für dieses Skript fest.

Jedes Quellfeld ist innerhalb der Variablen „Batch“ als JavaScript-Feld verfügbar. Der Name des JavaScript-Felds ist das Feldattribut des Entitätsfelds (man betrachtet *sys_rte_eb_field.field*, nicht *sys_rte_eb_field.name*).

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_multi_in_script_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*
Zusätzliche Felder	• *script* (Skript) • *use_unique_input_sets* (boolean): Bei „ **true**“ sind für die IRE-Verarbeitung nur eindeutige Eingabewerte im Daten-Batch enthalten. Andernfalls werden alle Feldwerte des Eingabeobjekts eingeschlossen.

Beispiel für die Verwendung von *use_unique_input_sets*mit einer Skriptfunktion, die *record_type* und *operating_system* als Eingabe akzeptiert und *record_with_os*] zurückgibt:

Eingabedaten

Datensatz	record_type	operating_system	record_with_os
1	Computer	Windows XP	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabedaten (Fortsetzung)

Datensatz	record_type	operating_system	record_with_os
2	Computer	Linux	
3	Computer	Windows XP	

Wenn *use_unique_inputs_sets* auf **true**festgelegt ist, verarbeitet das Skript nur zwei Werte (Computer + Windows XP und Computer + Linux). Wenn *use_unique_inputs_sets* auf **false**festgelegt ist, wird jeder der drei Werte einzeln verarbeitet (Computer + Windows XP, Computer + Linux und Computer + Windows XP).

Beispielskript:

```
(function(batch, output) {
   for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
         // batch[i] is the unique set of inputs/individual record
         // batch[i].<field> gives access to the field value
         var in0 = gs.nil(batch[i].record_type) ? '' : batch[i].record_type;
         var in1 = gs.nil(batch[i].operating_system) ? '' : batch[i].operating_system;
         // output[i] is the output for the specific combination of inputs/individual record
         output[i] = in0 + "_" + in1;
      }
   }
})(batch, output);
```

Beispielskript:

```
/* Example Script
 // In this example the script input fields are 'input_field_1', 'input_field_2' - replace
these with the fields used as script inputs // There is a static field 'input' that has all the input
field values concatenated with a '|' (function(batch, output) {
    for (var i = 0; i < batch.length; i++) {

        //step1: access the input variables
        var a = batch[i].input_field_1; //Value of the first source field.
        var b = batch[i].input_field_2; //Value of the second source field.

        //step2: Your script/code goes here.
        var c = a + b;

        //step3: set the output for each elements
        output[i] = b;
    }

 })(batch, output);
*/
```

Rexeg-Ersatz

Ersetzt jede Teilzeichenfolge der eingehenden Zeichenfolge, die dem angegebenen *match_regex*entspricht, durch den angegebenen Zeichenfolgenwert *replacement_regex*.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_regex_replace_operation

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*
Zusätzliche Felder	• *match_regex* (Zeichenfolge, regulärer Ausdruck) • *replacement_regex* (Zeichenfolge)

Beispiel	
Eingabe	„Zeichenfolge&Mit(Sonder)$Zeichen“
Zusätzliche Felder	• *match_regex* = „[^0-9a-zA-Z]+“ • *replacement_regex* = „ “
Ergebnis	„Zeichenfolge mit Sonderzeichen“

Ersetzen

Ersetzt jede Teilzeichenfolge in der eingehenden Zeichenfolge, die dem angegebenen *match_string*entspricht, durch den Zeichenfolgenwert *replacement_string*.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_replace_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*
Zusätzliche Felder	• *match_string* (Zeichenfolge) • *replacement_string* (Zeichenfolge)

Beispiel	
Eingabe	„Ursprüngliche Zeichenfolge“
Zusätzliche Felder	• *match_string* = „Original“ • *replacement_string* = „Ersatz“
Ergebnis	„Ersatzzeichenfolge“

Runder numerischer Wert

Rundet den Zahlenwert auf die nächste ganze Zahl. Nicht-Nummern werden gekürzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_runde_numerische_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*

Beispiel	
Eingabe	„1,5“
Ergebnis	„2“

Beispiel	
Eingabe	„1,4“
Ergebnis	„1“

Beispiel	
Eingabe	„ich bin eine Zeichenfolge“
Ergebnis	""

Skript

Führt ein Skript mit Eingabe aus und legt für dieses Skript die Ausgabe target_field == fest.

Diese Transformation wurde durch die Multieingabeskript-Transformation ersetzt und ist aus Gründen der Abwärtskompatibilität mit vorhandenen Konfigurationen enthalten.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_script_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*
Zusätzliche Felder	• *script* (Skript) • *use_unique_input_sets* (boolean): Bei „ **true**“ sind für die IRE-Verarbeitung nur eindeutige Eingabewerte im Daten-Batch enthalten. Andernfalls werden alle Feldwerte des Eingabeobjekts eingeschlossen. Ein Beispiel und weitere Einzelheiten finden Sie unter Skript-Transformation mit mehreren Eingaben.

Das Quellfeld ist in der Variablen „Batch“ als „Eingabe“ des JavaScript-Felds enthalten.

```
(function(batch, output) {
    for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
        // batch[i] is the unique set of inputs/individual record
        // batch[i].input gives access to the field value
        var in0 = gs.nil(batch[i].input) ? '' : batch[i].input;
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
                // output[i] is the output for the specific combination of inputs/individual record
                output[i] = in0 + " modified by script";
            }
        }
    })(batch, output);
```

Beispiel:

```
/* Example Script
 (function(batch, output) {
    for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
        //step1: access the input variables
        var a = batch[i].input; //Value of the source field.

        //step2: Your script/code goes here.
        var b = a + 1;
        //step3: set the output for each elements
        output[i] = b;
    }
 })(batch, output);
*/
```

Festlegen

Legt den Wert des Zielfelds auf die in *set_value*angegebene Zeichenfolge fest.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_set_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*
Zusätzliche Felder	• *set_value* (Zeichenfolge) • *overwrite_existing_value* (optional, boolesch): Bei „ **wahr**“ wird der aktuelle Wert des Zielfelds überschrieben. Andernfalls wird ein nicht leerer Wert nicht ersetzt.

Teilen

Teilt den Wert des Quellfelds am *splitting_string* und weist jedes resultierende Element aus der Teilung dem *target_sys_rte_eb_fields*] zu und weist es der Reihe nach zu.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_split_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_fields*
Zusätzliche Felder	*splitting_string* (Zeichenfolge)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel	
Eingabe	„Wert1||Wert2||Wert3“ mit *target_sys_rte_eb_fields* {Ziel1,Ziel2,Ziel3}
Zusätzliche Felder	*splitting_string* = ”||”
Ergebnis	Ziel1: Wert1, Ziel2: Wert2, Ziel3: Wert3

Beispiel	
Eingabe	„Wert1||Wert2||Wert3“ mit *target_sys_rte_eb_fields* {Ziel1}
Zusätzliche Felder	*splitting_string* = ”||”
Ergebnis	target1 : value1

Beispiel	
Eingabe	„value1“ mit *target_sys_rte_eb_fields* {target1,target2,target3}
Zusätzliche Felder	*splitting_string* = ”||”
Ergebnis	Ziel1: Wert1, Ziel2:<null> , target3 :

Beschneiden

Entfernt führende und nachfolgende Leerzeichen aus dem Wert *source_sys_rte_eb_field* und weist das Ergebnis dem Wert *target_sys_rte_eb_field*zu. Diese Transformation entspricht einem Java String.trim ().

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_trim_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*

Beispiel	
Eingabe	„Wert 1“
Ergebnis	„Wert 1“

Großbuchstaben

Schreibt den Wert *source_sys_rte_eb_field* in Großbuchstaben und weist das Ergebnis *target_sys_rte_eb_field*zu.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_upper_case_operation

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*

Beispiel	
Eingabe	„Wert 1“
Ergebnis	„WERT1“

Großbuchstaben beschneiden

Kombiniert die Transformationen für Großbuchstaben und Kürzen.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_upper_case_trim_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*

Beispiel	
Eingabe	„Wert 1“
Ergebnis	„WERT1“

Fügen Sie einer Integrationsdatenquelle Vor- und Nachskripts hinzu

Fügen Sie anwenderdefinierte Vorher- und Nachher-Skripts für eine Datenquelle einer CMDB-Integrationsanwendung hinzu. Diese Skripts bieten Zugriff auf die Eingabe- und Ausgabenutzlasten von IRE. Wenn eine CMDB-Integration die Identification and Reconciliation Engine (IRE) aufruft, werden diese Skripts vor und nach der Verarbeitung der Integrationsnutzlast durch IRE ausgeführt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **IntegrationHub ETL**an.

   Auf der Zielseite von IntegrationHub ETL werden alle im System vorhandenen Integrationen aufgelistet, einschließlich Integrationen, die aus dem ServiceNow Store heruntergeladen wurden.

2. Klicken Sie auf den Link **CMDB-Anwendung** für die Integration, für die Sie Skripts hinzufügen möchten.
3. Öffnen Sie im Formular „CMDB Integration Studio-Anwendung“ in der zugehörigen Liste CMDB Integration Studio-Anwendungsdatenquellen den Datenquellen-Datensatz für die CMDB-Integration.
4. Aktivieren Sie im Formular „CMDB Integration Studio-Anwendungsdatenquelle“ die **Option Vor Skript** ausführen oder **Nach Skript ausführen**. Überprüfen Sie die Kommentare **Vor Skript** und **Nach Skript**, und geben Sie Ihre anwenderdefinierten Skripts unten im Skriptfeld ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Kommentare in den Skriptfeldern enthalten Details für die Vorher- und Nachher-Skripts. Verwenden Sie diese Richtlinien, Erklärungen (z. B. unterstützte Vorgänge) und Beispiele, wenn Sie Ihr anwenderdefiniertes Skript erstellen.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Identification and Reconciliation Engine (IRE)

Duplizieren Sie eine -ETL-Transformationszuordnung

Verwenden Sie eine vorhandene ETL-Transformationszuordnung, wenn Sie eine Zuordnung erstellen müssen, die dieser vorhandenen Zuordnung weitestgehend ähnlich ist. Wählen Sie eine vorhandene Zuordnung aus, geben Sie eine neue Datenquelle für die neue duplizierte Zuordnung an, und ändern oder beibehalten Sie dann andere Einstellungen, z. B. Datentransformationen.

Vorbereitungen

Die Datenquelle für die neue duplizierte ETL-Transformationszuordnung muss diese Anforderungen erfüllen:

- Das Schema der Datenquelle muss mit dem Schema der ursprünglichen ETL-Transformationszuordnung identisch sein. Beispielsweise müssen beide Datenquellen eine identische Anzahl von Spalten und identische Spaltenbezeichnungen aufweisen.
- Die Datenquelle muss bereits vorhanden sein.
- Die Datenquelle darf in keiner anderen ETL-Transformationszuordnung verwendet werden.

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **IntegrationHub ETL**an.
   Auf der Zielseite von IntegrationHub ETL werden alle im System vorhandenen Integrationen aufgelistet, einschließlich Integrationen, die aus dem Store ServiceNow heruntergeladen wurden.
2. Klicken Sie auf **Duplizieren**, und füllen Sie dann das Formular „ETL-Transformationszuordnung duplizieren“ aus.

Feld	Beschreibung
Duplikat von	Die ETL-Transformationszuordnung, aus der dupliziert werden soll.
CMDB-Anwendung	Die CMDB-Anwendung, die der ETL-Transformationszuordnung zugeordnet ist. Sie können **Neu**hinzufügen auswählen, wodurch die Felder **CMDB-Anwendung** und **Discovery-Quelle** für die neue CMDB-Anwendung hinzugefügt werden.
Discovery-Quelle	Discovery-Quelle, die einer neuen CMDB-Anwendung zugeordnet ist. Wird angezeigt, wenn Sie die **CMDB-Anwendung** auf **Neu**hinzufügen festlegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Name der CMDB-Anwendung	Name einer neuen CMDB-Anwendung. Wird angezeigt, wenn Sie die **CMDB-Anwendung** auf **Neu**hinzufügen festlegen.
Name	Name der ETL-Transformationszuordnung.
Datenquelle	Der für diese ETL-Transformationszuordnung eindeutige Quell-Feed, aus dem die Rohquelldaten importiert werden.

3. Klicken **Sie auf Duplikat erstellen**.

Ergebnisse

Daten für die neue duplizierte ETL-Transformationszuordnung werden importiert, und die Aufgabe „Quelldaten importieren **und Grundlegende Details** bereitstellen“ wird als abgeschlossen festgelegt.

Nächste Maßnahme

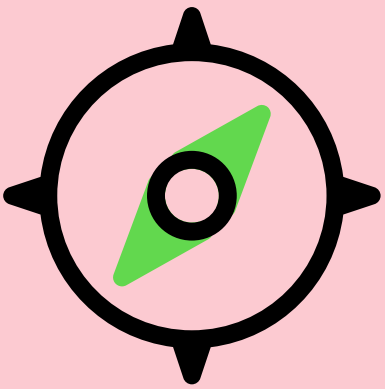
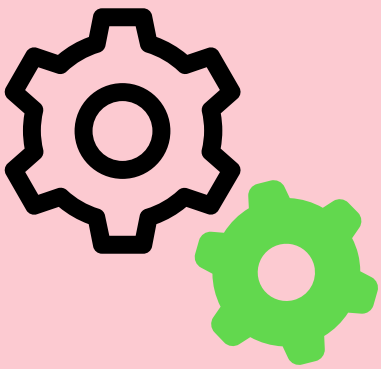
Fahren Sie mit den nächsten Schritten im geführten Setup fort, um die importierten Daten zu überprüfen und die Integration mit der duplizierten ETL-Transformationszuordnung abzuschließen.

[store-future: BEGIN review]

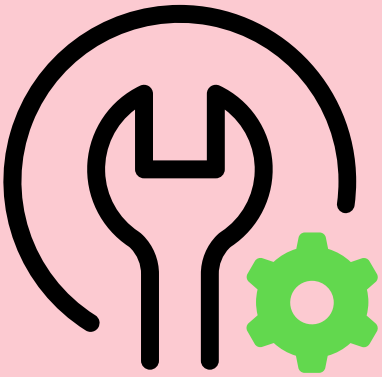
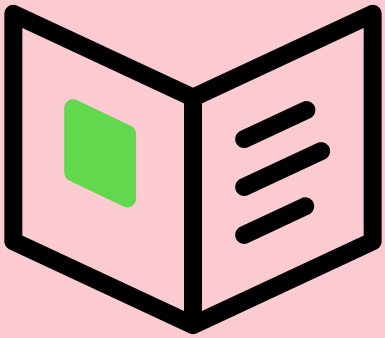
API-Einblicke

Der Arbeitsbereich API-Einblicke ist eine All-in-One-Anwendung, mit der Sie alle Ihre APIs nachverfolgen können. Sie können damit auch Workflows starten, die sich auf verschiedene Phasen im Lebenszyklus der Anwendungsprogrammierschnittstelle (API) beziehen.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Analysieren
		
Erfahren Sie mehr über die Vorteile von API-Einblicke und wie es verwendet wird.	Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.	Überwachen und analysieren Sie API-Daten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten	Referenz	
		
Verwalten Sie API-Daten, um fundierte Entscheidungen zu treffen.	Ruft Details zu installierten Komponenten ab.	

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für in ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

[End]
[store-future: BEGIN review]

API-Einblicke erkunden

Erfahren Sie anhand eines Beispiel-Workflows mehr über API-Einblicke, und überprüfen Sie die Vorteile, die es für verschiedene Benutzer in Ihrer Organisation bieten kann.

API-Einblicke – Übersicht

API-Einblicke ist ein zentralisierter Arbeitsbereich für Softwarearchitekten und Configuration Management Database (CMDB) -Administratoren, um den Bestand der Anwendungsprogrammierschnittstellen (API) ihrer Organisation zu analysieren und Maßnahmen dafür zu ergreifen.

API-Einblicke – Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
API-Einblicke -Architekt	Benutzer mit der Rolle sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect können auf den -Arbeitsbereich API-Einblicke zugreifen, um nach APIs zu suchen, Team-APIs zu überwachen, verwaltete APIs anzuzeigen, API-Aktivitäten nachzuverfolgen, API-Zugriffsanforderungen zu überprüfen und API-Lebenszyklusaspekte zu verwalten, einschließlich APIs ohne Schnittstellen, Geschäftsanwendungen und Eigentum , oder Produktmodelle.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwender (Fortsetzung)

Anwender	Beschreibung
API-Einblicke Architect-Administrator	Benutzer mit der Rolle sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin können auf den -Arbeitsbereich API-Einblicke zugreifen, um nach APIs zu suchen, Metriken zur API-Nutzung auszuwerten, Parameter für die Erstellung einer API festzulegen, APIs mit einem Geschäftskontext zu verbinden, das Gruppenattribut für den Besitz anzugeben und einen Workflow für die Gewährung zuzuordnen Zugriff auf APIs.
CMDB-Administrator	Benutzer mit der Rolle sn_cmdb_admin können die -API-bezogene Service Graph Connectorskonfigurieren und verwalten. Sie können Clustering-Empfehlungen akzeptieren oder ablehnen, nach APIs suchen und sie vergleichen und Einstellungen für die API-Datenverwaltung in CMDBanpassen. **Hinweis:** Ein CMDB Administrator benötigt zusätzliche Rollen wie ml_report_user und cmdb_inst_admin, um auf einige der Funktionen und Daten zugreifen zu können.

API-Einblicke Beispiel-Workflow

1. Ein CMDB -Administrator meldet sich bei API-Einblicke an und konfiguriert den API Service Graph Connectors für den Import von API-Daten aus verschiedenen Quellen. Sie aktivieren auch Clustering und legen den Schwellenwert für die Clusterqualität auf 80 %fest.
2. Ein API-Einblicke Architect-Administrator greift auf die Einstellungsseite zu und passt die Besitzeinstellungen entsprechend seinen Präferenzen an. Sie konfigurieren auch einen Workflow für API-Zugriffsanforderungen und weisen für jede API eine Verwaltungsgruppe zu.
3. Ein API-Einblicke -Architekt sucht mithilfe der Suchleiste nach APIs, die seinen Kriterien entsprechen. Sie zeigen die Details der einzelnen APIs an und vergleichen bis zu drei APIs nebeneinander. Der API-Einblicke -Architekt beschließt, Zugriff auf eine der APIs anzufordern, und füllt das Anforderungsformular aus.
4. Die Zugriffsanforderung wird basierend auf den vom Anwendungsadministrator konfigurierten Workflow-Einstellungen zur Genehmigung übermittelt.
5. Der API-Einblicke -Architekt erkennt auch die Schaltfläche „API erstellen“ und wählt diese aus, um mit dem Entwerfen einer neuen API zu beginnen. Anschließend werden sie basierend auf der Konfiguration auf der Einstellungsseite zu dem Tool ihrer Wahl weitergeleitet.
6. Der API-Einblicke -Architekt überprüft die Datenqualitäts-Widgets und behebt Probleme mit den API-Daten, z. B. fehlende digitale Schnittstellen, Geschäfts-Apps oder Besitzgruppen.
7. Der -Administrator CMDB überprüft die Clustering-Empfehlungen und akzeptiert sie oder lehnt sie ab. Wenn sie eine Empfehlung akzeptieren, können sie eine API erstellen oder die verwaisten Komponenten einer vorhandenen API zuordnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

API-Einblicke – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Ein Erfassungssystem für unternehmensweite APIs implementieren.	Arbeitsbereich zum Anzeigen des und Interagierens mit dem API-Bestand	API-Einblicke-Administrator
Erzielen Sie eine unternehmensweite Transparenz von APIs.	Automatisierte Discovery und Erfassung von API-Daten aus verschiedenen Quellen in Configuration Management Database (CMDB)	API-Einblicke-Administrator
Ordnen Sie Anwendungsservices und Geschäftsanwendungen APIs zu.	Workflow für die Zuordnung von APIs zu relevanten Anwendungsservices und Geschäftsanwendungen	API-Einblicke-Administrator
Integrieren Sie API-Daten aus einem breiten Ökosystem von Quellen über [CMDB in Service Graph Connectors.	API-Datenerfassung mit API Service Graph Connectors in CMDB	API-Einblicke-Administrator
Suchen Sie nach relevanten APIs.	API-Suchfunktion mit einer anwenderfreundlichen Oberfläche	API-Einblicke-Administrator
Workflow-Konfigurationen für API-Zugriffsanforderungen aktivieren	Anpassung von Workflows für API-Zugriffsanforderungen	API-Einblicke-Administrator
Zeigen Sie die Nutzung, Sicherheit und Service-Zuordnung jeder API und ihrer Komponenten an.	Detaillierte Ansicht des API-Bestands, Anforderungen nach Minute, eindeutiger Verbraucher, Sicherheitsdaten, IT Operations Management (ITOM)- und IT Service Management (ITSM)-Daten sowie Beziehungszuordnung	API-Einblicke -Architekt

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von API-Einblicke finden Sie unter:

- API-Einblicke konfigurieren
- API-Daten mit überwachen und analysieren API-Einblicke
- Verwalten von API-Daten in API-Einblicke
- API-Organisation mit Clustering-Empfehlungen in optimieren API-Einblicke
- Verwalten von API-Datenverbindungen für Service Graph Connectors in API-Einblickehinzugefügt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verwalten des API-Zugriffs in API-Einblicke
- API-Einblicke – Referenz

[End]

[store-future: BEGIN review]

API-Einblicke konfigurieren

Schließen Sie die Konfigurationsaufgaben ab, um den Arbeitsbereich API-Einblicke zu verwenden.

Konfiguration – Übersicht

1. API-Einblicke installieren.

   Installieren Sie die Anwendung API-Einblicke (sn_api_insights_ws).

2. Weisen Sie Rollen für API-Einblicke Anwender zu.

   Weisen Sie Rollen für die Verwendung des Arbeitsbereichs API-Einblicke zu.

3. Flows für API-Automatisierungsaufgaben konfigurieren.

   Konfigurieren Sie Workflows für die Automatisierung von API-Aktionen in API-Einblicke.

4. Konfigurieren Sie Datenmodellempfehlungen für API-Clustering in API-Einblicke

   Legen Sie Empfehlungen für das Clustering zugehöriger API-Komponenten fest, um die Daten der Organisation am gewünschten Datenmodell auszurichten.

5. Konfigurieren Sie die Einstellungen für die Verwaltung von APIs in API-Einblicke.

   Konfigurieren Sie API-Managementeinstellungen, einschließlich API-Erstellungstools, Beziehungsmodelle, Besitzgruppen und automatisierte Workflows, um die API-Governance und die API-Betriebsprozesse zu optimieren.

[End]
[store-future: BEGIN review]

API-Einblicke installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung API-Einblicke (sn_api_insights_ws) installieren.Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Überprüfung des folgenden Elements: API-Einblicke Anwendungsliste in ServiceNow Store, um Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität zu erhalten.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

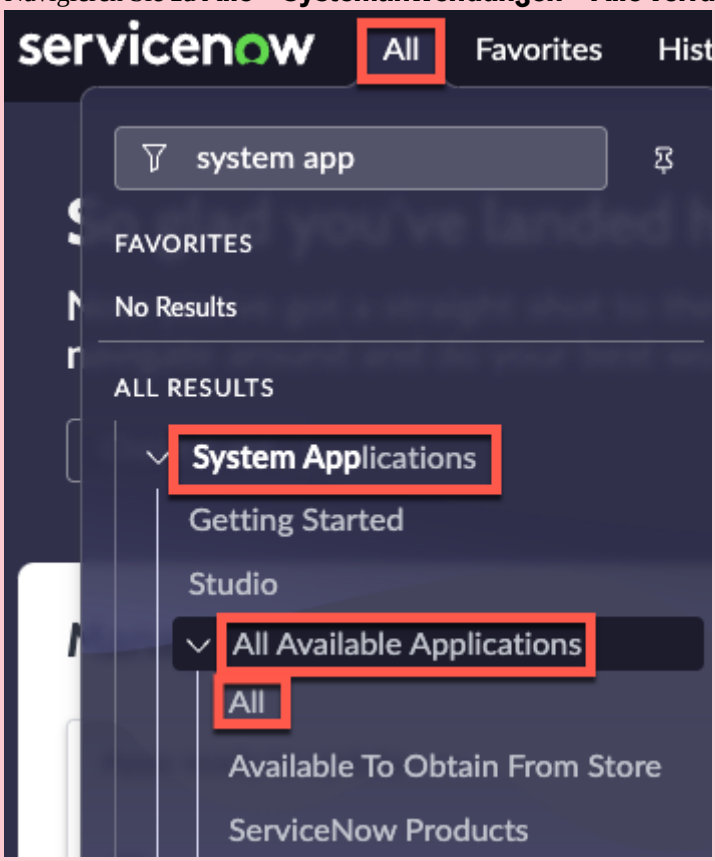
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden Elemente werden mit API-Einblicke installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit API-Einblicke installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung API-Einblicke (sn_api_insights_ws).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Weisen Sie Rollen für API-Einblicke Anwender zu

Weisen Sie Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung API-Einblicke zu steuern.

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsumfang mithilfe der Anwendungsauswahl auf „API-Einblicke“ fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer mit den Rollen sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin, sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect oder sn_cmdb_admin können die Anwendung API-Einblicke verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter API-Einblicke erkunden.

Prozedur

Weisen Sie Benutzern und Gruppen mit der Benutzerverwaltungsfunktion Now Platform Rollen zu.

- Wie Sie einem Benutzer eine Rolle zuweisen, erfahren Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen.
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter Einer Gruppe eine Rolle zuweisen .

[End]

[store-future: BEGIN review]

Flows für API-Automatisierungsaufgaben konfigurieren

Konfigurieren Sie -Flows in Workflow-Studio für die Automatisierung von API-Aktionen in API-Einblickeund optimieren Sie Prozesse wie API-Zugriffsanforderungen.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie Flows konfigurieren, um verschiedene API-Aktionen zu automatisieren, z. B. Gewähren des Zugriffs auf APIs oder Verarbeiten von API-Anforderungen. API-Einblicke Architect-Administratoren mit der Rolle sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin können dann Workflows auswählen, die bei der Konfiguration von Einstellungen für die Verwaltung von APIs an bestimmten API-Automatisierungsaufgaben ausgerichtet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Einstellungen für die Verwaltung von APIs in API-Einblicke.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardmäßig ist der Flow „ **API-Anforderungserinnerung** “ mit der Anwendung API-Einblicke verfügbar, die Erinnerungen für die Genehmigung von API-Zugriffsanforderungen sendet. Dieser Flow sendet automatisch Erinnerungsbenachrichtigungen an die im Flow angegebenen Besitzgruppen und fordert sie auf, ausstehende API-Zugriffsanforderungen zu überprüfen und zu genehmigen.

Um API-Zugriffsanforderungen über anwenderdefinierte Flows zu verwalten, muss der Flow mit bestimmten Eingabeparametern konfiguriert werden. Diese Parameter steuern das Verhalten des Flows. Weitere Informationen finden Sie unter Flow wird für die Automatisierung der API-Zugriffsanforderung konfiguriert.

Informationen zum Erstellen von Flows finden Sie unter Getting started with flows .

Flow wird für die Automatisierung der API-Zugriffsanforderung konfiguriert

Wenn Sie einen Flow für die Automatisierung der API-Zugriffsanforderung erstellen, müssen Sie bestimmte Parameter verwenden, die steuern, wie der Flow funktioniert.

Sie müssen die folgenden Eingabeparameter in den Flow aufnehmen:

```
Input params:
request (reference from sn_api_insights_ws_request_access_task table) - Required
grant (string) - Required
description (string) - Optional
```

Anforderung

Ein erforderlicher Verweis auf einen bestimmten Datensatz in der Tabelle „Zugriffsaufgabe für API-Anforderungen“ [sn_api_insights_ws_request_access_task], der die API-Zugriffsanforderung identifiziert und die Interaktion mit der Anwendung API-Einblicke erleichtert.

gewähren

Eine erforderliche Zeichenfolgeneingabe, die die auszuführende Aktion angibt, z. B. Gewähren oder Verweigern des Zugriffs.

Beschreibung

Eine optionale Zeichenfolgeneingabe, die zusätzliche Details oder Kontext zur API-Zugriffsanforderung bereitstellt.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Konfigurieren Sie Datenmodellempfehlungen für API-Clustering in API-Einblicke

Legen Sie Empfehlungen für das Clustering zugehöriger API-Komponenten fest, um die Daten der Organisation am gewünschten Datenmodell auszurichten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke**an.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen**.
3. Konfigurieren Sie im Abschnitt Datenmodellempfehlungen vom System generierte Empfehlungen für das Clustering zugehöriger API-Komponenten basierend auf dem Datenmodell Ihrer Organisation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Vorgeschlagenes API-Clustering	Option zum Aktivieren der vom System generierten API-Clustering-Empfehlungen. Wenn diese Option ausgewählt ist, schlägt das System Clustering-Verbindungen zwischen zugehörigen API-Komponenten innerhalb derselben API vor.
Clusterqualität	Gewünschte Qualitätsstufe für die API-Clustering-Empfehlungen. Die Clusterqualität kann zwischen `0` und `100`liegen, wobei ein höherer Wert eine stärkere Verbindung zwischen zugehörigen Komponenten darstellt.

4. Wählen Sie **Speichern**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Konfigurieren Sie die Einstellungen für die Verwaltung von APIs in API-Einblicke

Konfigurieren Sie API-Managementeinstellungen, einschließlich API-Erstellungstools, Beziehungsmodelle, Besitzgruppen und automatisierte Workflows, um die API-Governance und die API-Betriebsprozesse zu optimieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke**an.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen**.
3. Wählen Sie im Abschnitt API-Erstellungstool ein API-Erstellungstool aus den verfügbaren Optionen aus.

Option	Bezeichnung
Keine	Verwendet kein externes Tool.
Verwaltung digitaler Integrationen	Verwendet das integrierte Tool ServiceNow Digital Integration Management zum Erstellen von APIs.
Externes Tool	Verwendet ein Drittanbietertool für die API-Erstellung, wobei die URL für das externe Tool (z. B. `http://www.postman.com`) in das Feld **URL des externen API-Erstellungstools** eingegeben werden muss.

4. Wählen Sie im Abschnitt „API-zu-Geschäftsanwendung-Beziehungsmodell“ aus den verfügbaren Optionen ein API-zu-Geschäftsanwendung-Beziehungsmodell aus.
5. Legen Sie im Abschnitt „Besitzgruppe“ die Besitzgruppe fest, die für die Verwaltung der API verantwortlich ist.
6. Wählen Sie im Abschnitt „Workflows konfigurieren“ einen Workflow zur Automatisierung einer API-Aktion aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Workflows werden von Ihrem Administrator mit Workflow-Studioerstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Flows für API-Automatisierungsaufgaben konfigurieren.

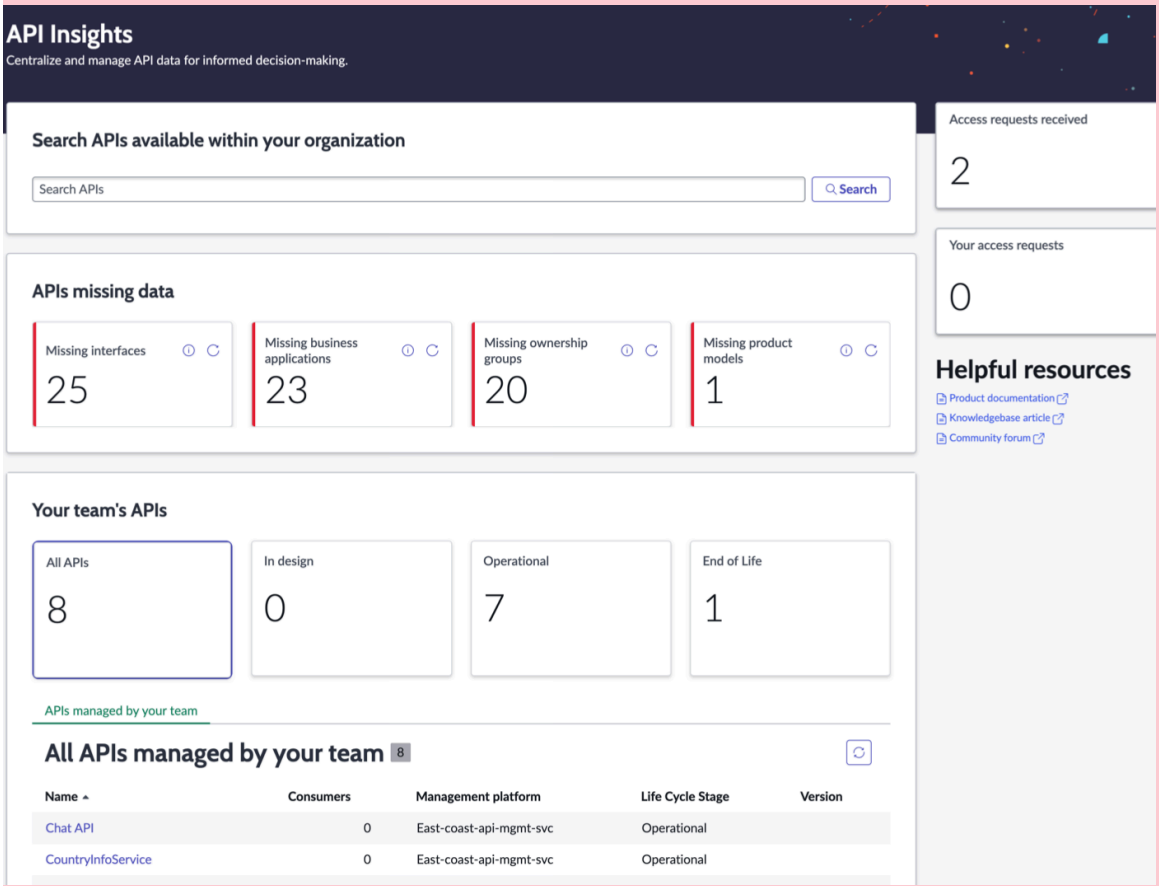
7. Wählen Sie **Speichern**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

API-Daten mit überwachen und analysieren API-Einblicke

Die Seite „Übersicht“ im Arbeitsbereich API-Einblicke bietet eine zentrale Übersicht über die API-Landschaft Ihrer Organisation.



Zugriff auf die API-Einblicke-Übersichtsseite

Um die Seite Übersicht zu öffnen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke**an. Die Übersichtsseite wird standardmäßig geöffnet.

Erforderliche Rollen

- sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect
- sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- sn_cmdb_admin

Hinweis:
Als Benutzer mit der Rolle sn_cmdb_admin benötigen Sie zusätzliche Rollen wie ml_report_user und cmdb_inst_admin, um auf einige der -Funktionen und -Daten zugreifen zu können.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrer Organisation diesen Arbeitsbereich verwenden würden, finden Sie in den folgenden Anwendungsfällen.

Anwender	Arbeitsbereichsnutzung
API-Einblicke -Architekt	Suchen Sie nach APIs, vergleichen Sie APIs, fordern Sie Zugriff auf APIs an, und beheben Sie Datenprobleme.
API-Einblicke Architect-Administrator	Verwalten Sie die Einstellungen für API-Einblicke, einschließlich Tools zur API-Erstellung, Beziehungsmodellen für Geschäftsanwendungen und Besitzgruppen.
CMDB-Administrator	Zeigen Sie Verbindungsfehler beim Importieren von API-Daten in CMDB mithilfe von Service Graph Connectors an, und passen Sie Daten basierend auf Clustering-Empfehlungen an.

Funktionen

Greifen Sie auf die verschiedenen Karten auf der Übersichtsseite zu, um Einblicke in die in Ihrer Organisation verfügbaren API-Daten zu erhalten.

Funktionen der Übersichtsseite

Funktion	Beschreibung	Erforderliche Rollen
Search-APIs	API-Suche innerhalb der Organisation, um bestimmte APIs zur Überprüfung oder Verwaltung zu finden.	• sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect • sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin • sn_cmdb_admin
Zugriffsanforderungen	Anzahl der empfangenen Zugriffsanforderungen und der eigenen Zugriffsanforderungen des Anwenders, die auf die Aktivität und den Bedarf an API-Zugriffsverwaltung hindeuten.	• sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect • sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin
Verbindungen mit Fehlern	Fehlerdetails für API-Datenverbindungen mit Service Graph Connectors, einschließlich Verarbeitungsfehlern für Common Connection	sn_cmdb_admin und cmdb_inst_admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionen der Übersichtsseite (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung	Erforderliche Rollen
	Framework (CCF) und Nicht-CCF-Connectors sowie Verbindungsfehlern, die nur für CCF-Connectors spezifisch sind.	
Nachverfolgung des Konfigurationsfortschritts	Fortschrittstracker, der den Konfigurationsstatus für Service Graph Connectorsüberwacht, visualisiert durch eine halbrunde Anzeige, die die Anzahl der erfolgreich konfigurierten Connectors aus der Gesamtzahl angibt.	sn_cmdb_admin und cmdb_inst_admin
Vorgeschlagenes API-Clustering	Zahl, die die aktuelle Clustering-Empfehlung basierend auf den Datenmodell-Empfehlungseinstellungen darstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Datenmodellempfehlungen für API-Clustering in API-Einblicke.	sn_cmdb_admin und ml_report_user
Hilfreiche Ressourcen	Links zu Produktdokumentation, Knowledge Base-Artikeln und einem Community-Forum für zusätzlichen Support und zusätzliche Informationen.	• sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect • sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin • sn_cmdb_admin
Für APIs fehlen Daten		
Fehlende Schnittstellen	Anzahl der Laufzeit-APIs, die als API-Konfigurationselemente (CIs) ohne Designdarstellung verfügbar sind. Durch die Verknüpfung von Laufzeit-APIs mit Designzeit-APIs, die als Datensätze für digitale Schnittstellen verfügbar sind, wird die Anwenderfreundlichkeit verbessert.	• sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect • sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin • sn_cmdb_admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionen der Übersichtsseite (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung	Erforderliche Rollen
Geschäftsanwendungen fehlen	Anzahl der APIs ohne zugewiesenen Geschäftsanwendungskontext.	• sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect • sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin
Fehlende Besitzgruppen	Anzahl der APIs ohne zugewiesene Besitzgruppe. Besitzgruppen ermöglichen die Nachverfolgung der Nachbesserung und die Verwaltung von Zugriffsanforderungen.	• sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect • sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin
Fehlende Produktmodelle	Anzahl der APIs ohne zugewiesenes Produktmodell Produktmodelle ermöglichen genaue Berichte und Interaktionen mit APIs mit mehreren Versionen.	• sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect • sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin
APIs Ihres Teams		
Alle APIs	Gesamtzahl der von einem Team verwalteten APIs.	• sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect • sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin
In Design	Anzahl der APIs, die derzeit entworfen werden.	• sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect • sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin
Operativ	Anzahl der aktiv verwendeten APIs.	• sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect • sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin
Ende der Lebensdauer	Anzahl der APIs, die stillgelegt oder außer Betrieb genommen werden.	• sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect • sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin
Von Ihrem Team verwaltete APIs		
Alle APIs werden von Ihrem Team verwaltet	Übersicht über die von einem Team verwalteten APIs, einschließlich Details wie Name, Verbraucheranzahl, Verwaltungsplattform, Lebenszyklusphase und Version.	• sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect • sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Verwalten von API-Daten in API-Einblicke

Sie können den Arbeitsbereich API-Einblicke verwenden, um API-Daten für eine fundierte Entscheidungsfindung zu zentralisieren und zu verwalten.

Im Arbeitsbereich API-Einblicke haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Suchen Sie nach einer API.
- Vergleichen Sie APIs.
- Erstellen Sie eine API.
- Fordern Sie Zugriff an.
- Identifizieren und schließen Sie API-Datenlücken.
- Verwalten Sie die API-Daten Ihres Teams.
- Zeigen Sie Details einer API an.
- Zeigen Sie alle APIs in Ihrer Organisation an.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Suchen Sie in nach einer API oder einer API-Komponente API-Einblicke

Suchen Sie im -Arbeitsbereich API-Einblicke nach einer API oder einer API-Komponente, die in Ihrer Organisation verfügbar ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke**an.
2. Geben Sie im Textfeld „ **Such-APIs** “ der Übersichtsseite Ihren Suchbegriff ein, und wählen Sie **Suchen**aus.

   Tipp:
   Alternativ können Sie nach Eingabe des Suchbegriffs die Eingabetaste drücken.

3. Wählen Sie auf der Seite Suchergebnisse eine Registerkarte aus, um weitere Details anzuzeigen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Vergleichen Sie APIs in API-Einblicke

Vergleichen Sie die innerhalb Ihrer Organisation verfügbaren APIs im -Arbeitsbereich API-Einblicke.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke**an.
2. Geben Sie im Textfeld „ **Such-APIs** “ der Übersichtsseite Ihren Suchbegriff ein, und wählen Sie **Suchen**aus.
3. Wählen Sie auf der Seite Suchergebnisse die Registerkarte **APIs**.
4. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben der Spalte Name für die APIs, die Sie vergleichen möchten.

Hinweis:
Sie können bis zu drei APIs zum Vergleich auswählen.

5. Wählen **Sie Ausgewählte vergleichen aus**.
6. Vergleichen Sie auf der Seite „APIs vergleichen“ die ausgewählten APIs basierend auf Version, Typ, Geschäftsanwendung, verwaltet von Gruppe, Lebenszyklusphase und Quelle.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Erstellen Sie eine API in API-Einblicke

Erstellen Sie eine API, die zu Configuration Management Database (CMDB) Ihrer Organisation im Arbeitsbereich API-Einblicke hinzugefügt wird.

Vorbereitungen

Der Anwendungsadministrator muss ein API-Erstellungstool konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Einstellungen für die Verwaltung von APIs in API-Einblicke.

Erforderliche Rolle: sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke**an.
2. Geben Sie im Textfeld „ **Such-APIs** “ der Übersichtsseite Ihren Suchbegriff ein, und wählen Sie **Suchen**aus.
3. Wählen Sie auf der Seite Suchergebnisse die Registerkarte **APIs**.
4. Wählen **Sie API erstellen aus**.

Ergebnisse

Je nach den von Ihrem Anwendungsadministrator konfigurierten Einstellungen wird das Tool zur API-Erstellung geöffnet, in dem Sie eine API erstellen und zu CMDBhinzufügen können.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Fordern Sie Zugriff auf eine API in an API-Einblicke

Fordern Sie im Arbeitsbereich API-Einblicke Zugriff auf eine API an, die in Ihrer Organisation verfügbar ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Der Anwendungsadministrator muss eine Besitzgruppe konfigurieren und einen Workflow zum Verwalten von Zugriffsanforderungen einrichten.

Erforderliche Rolle: sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Alternativ können Sie Zugriff auf eine von Ihrem Team verwaltete API anfordern. Siehe Verwalten Sie die API-Daten Ihres Teams in API-Einblicke.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke**an.
2. Geben Sie im Textfeld „ **Such-APIs** “ der Übersichtsseite Ihren Suchbegriff ein, und wählen Sie **Suchen**aus.
3. Wählen Sie auf der Seite Suchergebnisse die Registerkarte **APIs**.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Spalte **Name** für die API, für die Sie Zugriff anfordern möchten.

Hinweis:
Sie können jeweils nur Zugriff für eine API anfordern.

5. Wählen Sie **Zugriff anfordern aus**.
6. Füllen Sie im Dialogfeld „Zugriff anfordern“ die Details aus.

Feld	Beschreibung
Zugriffstyp	Methode, die zum Authentifizieren und Autorisieren von Anwendern oder Anwendungen verwendet wird, wenn sie mit einer API oder einem Service interagieren. Verfügbare Optionen: **API-Schlüssel** Bietet Authentifizierung mit einem eindeutigen Token, das in der Anforderung enthalten ist. **Anwendung** Gewährt Zugriff auf Anwendungsebene und authentifiziert die Anwendung selbst. **Basisauth.** Verwendet eine base64-codierte Zeichenfolge von Anmeldeinformationen, die im Anforderungsheader für die Authentifizierung gesendet wird. **Entwickler** Bietet Zugriff für einzelne Entwickler oder Entwicklungsumgebungen. **OAuth 2.0** Verwendet Token, um den Zugriff sicher zu autorisieren, sodass Anwendungen im Namen eines Benutzers agieren können. **Sonstige** Enthält anwenderdefinierte Methoden zur Authentifizierung und Autorisierung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Zugriffsdauer in Tagen	Dauer (in Tagen), für die der Zugriff auf eine API gewährt wird, bevor eine erneute Autorisierung erforderlich ist.
Begründung für Ihre Zugriffsanforderung	Grund oder Erklärung, warum der Zugriff auf die API erforderlich ist.

7. Wählen Sie **Anforderung aus**.

Ergebnisse

Die Zugriffsanforderung wird basierend auf den von Ihrem Anwendungsadministrator konfigurierten Workflow-Einstellungen zur Genehmigung übermittelt.

[End]

[store-future: BEGIN review]

API-Datenlücken mit identifizieren und schließen API-Einblicke

Identifizieren und schließen Sie API-Datenlücken im -Arbeitsbereich API-Einblicke, indem Sie fehlende Elemente verknüpfen und vollständige API-Datensätze überprüfen.

Die Seite „Übersicht“ des Arbeitsbereichs API-Einblicke trägt zur Verbesserung der Verwendbarkeit, Governance und Integration von APIs bei, indem unvollständige oder fehlende Daten in Configuration Management Database (CMDB)gekennzeichnet werden.

Überwachung wichtiger Metriken

Als API-Einblicke -Architekt mit der Rolle sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect können Sie die folgenden fehlenden Daten überwachen, die APIs in Ihrer Organisation zugeordnet sind:

Fehlende Schnittstellen

APIs ohne Designdarstellung verhindern die vollständige Integration in das System. Die Verknüpfung dieser APIs mit ihren Gegenstücken zur Entwurfszeit (z. B. Datensätzen digitaler Schnittstellen) verbessert die Anwenderfreundlichkeit und betriebliche Effizienz.

Geschäftsanwendungen fehlen

APIs, die keinem Geschäftsanwendungskontext zugeordnet sind, reduzieren die Klarheit und Kontrolle darüber, welche Geschäftsbereiche sie bereitstellen.

Fehlende Besitzgruppen

APIs ohne zugewiesene Besitzgruppe wirken sich auf die Governance aus. Durch die Zuweisung von Besitzgruppen werden die Nachverfolgung von Nachbesserungen, die Zugriffsverwaltung und die schnelle Lösung von Problemen optimiert.

Fehlende Produktmodelle

APIs ohne zugewiesenes Produktmodell schränken die Möglichkeit ein, genaue Berichte und Interaktionen mit versionierten APIs bereitzustellen.

API-Datenlücken werden geschlossen

Sie können API-Datenlücken schließen, indem Sie eine Beziehung erstellen, um eine Verbindung zwischen einer API und anderen Configuration Items (CIs) oder Entitäten innerhalb von CMDBherzustellen, z. B. Schnittstellen, Geschäftsanwendungen, Besitzgruppen oder Produktmodelle. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Beziehung, um API-Datenlücken zu schließen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können die folgenden Beziehungen in API-Einblicke einrichten, um API-Datenlücken zu schließen:

Beziehung zwischen API und Schnittstelle

Verknüpft eine API mit ihrer Laufzeit- oder Designzeitschnittstelle und wird nur zu Referenzzwecken verwendet, ohne einen CMDB -Datensatz zu erstellen.

Beziehung zwischen API und Geschäftsanwendung

Verknüpft eine API mit einer bestimmten Geschäftsanwendung, definiert den Kontext, in dem die API verwendet wird, und erstellt einen Beziehungsdatensatz in CMDB.

Beziehung zwischen API und Besitzgruppe

Verknüpft eine API mit einer Gruppe, die für ihre Governance, Zugriffssteuerung und Wartung verantwortlich ist, und dient als Referenz, ohne einen CMDB -Datensatz zu erstellen.

Beziehung zwischen API und Produktmodell

Verknüpft eine API mit einem Produktmodell, bietet Informationen zur Versionsverwaltung, zur Produktlinie und zur Lebenszyklusphase der API und dient nur zu Referenzzwecken, ohne dass ein Datensatz CMDB erstellt wird.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Erstellen Sie eine Beziehung, um API-Datenlücken zu schließen

Verbessern Sie die betriebliche Effizienz des API-Ökosystems in Ihrer Organisation, indem Sie eine Beziehung für APIs erstellen, denen wichtige Attribute wie Geschäftsanwendungen, Besitzgruppen, Schnittstellen oder Produktmodelle fehlen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke** > **Übersicht**an.
2. Wählen Sie im Abschnitt „APIs mit fehlenden Daten“ eine Kategorie fehlender Daten aus.
   Die folgenden Kategorien sind verfügbar:
   - Fehlende Schnittstellen
   - Geschäftsanwendungen fehlen
   - Fehlende Besitzgruppen
   - Fehlende Produktmodelle
3. Wählen Sie die in der Kategorie angezeigte Nummer aus, um die Liste der APIs zu überprüfen, für die in dieser Kategorie Daten fehlen.
4. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben der Spalte **Name**, um die APIs auszuwählen, für die Sie Beziehungen erstellen möchten.
5. Wählen **Sie Beziehungen erstellen aus**.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Spalte **Name** für das Attribut fehlender Daten, für das Sie eine Beziehung für die ausgewählten APIs herstellen möchten.
7. Wählen **Sie Beziehungen erstellen aus**.
8. Wählen Sie im angezeigten Dialogfeld **Erstellen**aus.

[End]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

[store-future: BEGIN review]

Verwalten Sie die API-Daten Ihres Teams in API-Einblicke

Verbessern Sie die betriebliche Effizienz des API-Ökosystems in Ihrer Organisation, indem Sie eine Beziehung für APIs erstellen, denen wichtige Attribute wie Geschäftsanwendungen, Besitzgruppen, Schnittstellen oder Produktmodelle fehlen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke** > **Übersicht**an.
2. Wählen Sie im Abschnitt „APIs Ihres Teams“ eine Kategorie basierend auf der Lebenszyklusphase der API aus.
   - Um alle von Ihrem Team verwalteten APIs anzuzeigen, wählen Sie **Alle APIs**aus.
   - Um die von Ihrem Team verwalteten APIs anzuzeigen, die sich derzeit in der Designphase befinden, wählen Sie **In Design**aus.
   - Um die von Ihrem Team verwalteten APIs anzuzeigen, die aktiv sind und verwendet werden, wählen Sie **Operativ**aus.
   - Um die von Ihrem Team verwalteten APIs anzuzeigen, die das Ende ihres Lebenszyklus erreicht haben, wählen Sie **Ende der Lebensdauer aus**.
3. Wählen Sie in der Spalte **Name** eine API aus, um weitere Details zur API anzuzeigen.
   Weitere Informationen finden Sie unter API-Details werden in angezeigt API-Einblicke.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie **Zugriff anfordern** aus, um Zugriff auf die API zu erhalten.

[End]

[store-future: BEGIN review]

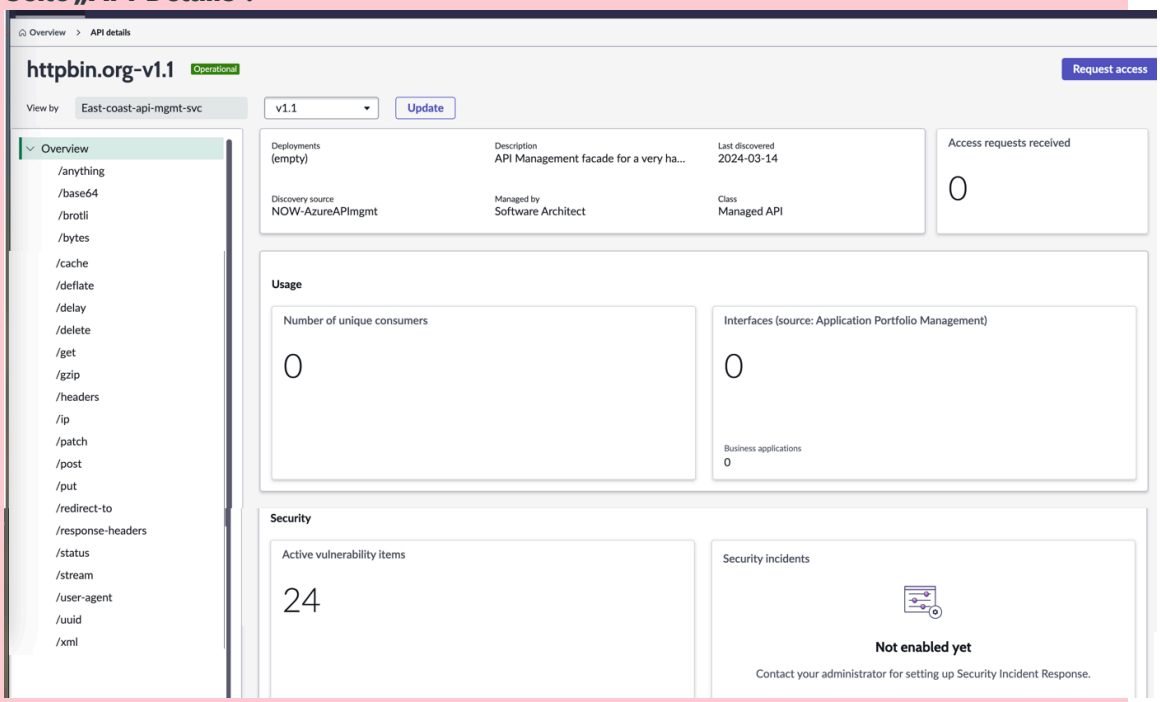
API-Details werden in angezeigt API-Einblicke

Als API-Einblicke -Architekt erhalten Sie auf der Seite „API-Details“ im Arbeitsbereich API-Einblicke Einblicke in die API-Leistung, die Beziehungen und die Governance Ihrer Organisation.

Die Seite „API-Details“ im Arbeitsbereich API-Einblicke bietet eine detaillierte Ansicht des Betriebsstatus, der Nutzung, der Sicherheit und der Beziehungen einer API in CMDB.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Seite „API-Details“.



an.

Auf die API-Detailseite zugreifen und sie verwenden

Um auf die Seite „API-Details“ zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke** > **Übersicht**, und wählen Sie dann eine API aus der Spalte **Name** aus.

Daten werden angezeigt

Standardmäßig werden auf der Seite die folgenden Daten angezeigt:

- Header-Region
- Metadatenbereich
- Zugriffsanforderungen erhalten
- Übersichtsbereich
- Verwendung
- Sicherheit
- Bereitstellungen
- Events
- Beziehungszuordnung

Header-Region

Zeigt den Namen der API, Versionsinformationen und die aktuelle Lebenszyklusphase der API an, z. B. Funktionsfähig oder Ende der Lebensdauer.

Über die Liste Anzeigen nach können Sie, falls verfügbar, zwischen verschiedenen Verwaltungsplattformen wechseln, unter denen die API verwaltet wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Versionsauswahl ermöglicht die Auswahl verschiedener Versionen der API zum Anzeigen und Verwalten. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um die Details basierend auf der ausgewählten Version zu aktualisieren.

> **Hinweis:**
> Die Liste **Anzeigen nach** und die Versionsauswahl werden nur angezeigt, wenn zutreffend für eine API.

Metadatenbereich

Zeigt die folgenden Felder an.

Feld	Beschreibung
Bereitstellungen	Gibt alle aktiven oder früheren Bereitstellungen des AP an
Beschreibung	Kurze Zusammenfassung oder Zweck der API.
Zuletzt erkannt	Letztes Datum, an dem die API in CMDBerkannt oder aktualisiert wurde.
Discovery-Quelle	Quelle, in der die API erkannt wurde.
Verwaltet von	Team, das für die Verwaltung der API verantwortlich ist.
Klasse	Klassifizierung der API.

Zugriffsanforderungen erhalten

Zeigt die Anzahl der Zugriffsanforderungen an, die für die API gestellt wurden. Wählen Sie die auf der Karte angezeigte Nummer aus, um Details zur Zugriffsanforderung anzuzeigen.

Übersichtsbereich

Listet alle verfügbaren Vorgänge (Endpunkte) der API auf. Wählen Sie einen Endpunkt aus, um die zugehörigen Details anzuzeigen.

Monatlich

Zeigt die folgenden Felder an.

Feld	Beschreibung
Anzahl der eindeutigen Verbraucher	Anzahl spezifischer Systeme oder Anwender, die die API aktiv nutzen. Wählen Sie die Nummer aus, um weitere Details zu API-Verbrauchern anzuzeigen.
Schnittstellen	Anzahl der Datensätze für digitale Schnittstellen, die der API zugeordnet sind. Wählen Sie die Nummer aus, um weitere Details zu API-Schnittstellen anzuzeigen.
Geschäftsanwendungen	Anzahl der mit dem API-Design verknüpften Geschäftsanwendungen, wie im Datensatz der digitalen Schnittstelle berücksichtigt.

Sicherheit

Zeigt die folgenden Felder an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktive angreifbare Elemente	Mit der API verbundene Sicherheitsschwachstellen, die die Nachverfolgung und Lösung potenzieller Risiken ermöglichen.
Security Incidents	Security Incidents, sofern aktiviert, die Einblicke in Sicherheitsverletzungen oder Probleme geben, die bei der API aufgetreten sein könnten.

Bereitstellungen

Aktive oder frühere Bereitstellungen der API in verschiedenen Umgebungen.

Ereignisse

Zeigt die folgenden Felder an.

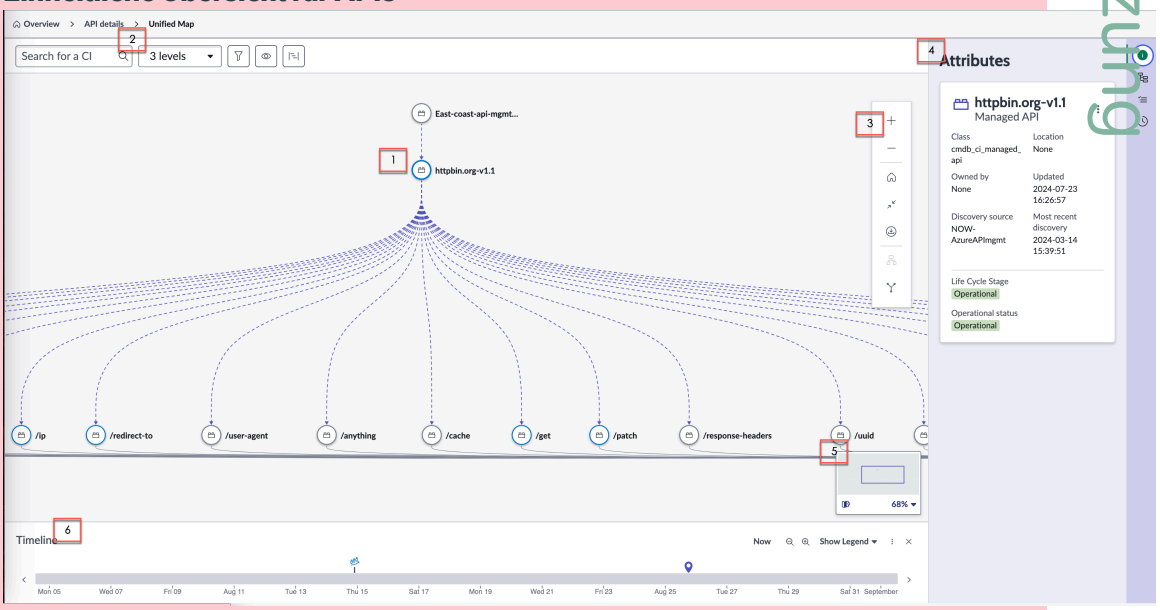
Feld	Beschreibung
Kritische Warnungen	Kritische Warnungen des IT-Betriebs im Zusammenhang mit der API, die die Identifizierung schwerwiegender Probleme ermöglichen, die sich auf die Leistung der API auswirken könnten.
Incidents	Aufgezeichnete Incidents, wie z. B. Ausfälle, Change-Anforderungen oder Probleme im Zusammenhang mit der API, die für die Nachverfolgung der betrieblichen Integrität und von Korrekturmaßnahmen unerlässlich sind.

Beziehungszuordnung

Bietet eine hierarchische Übersicht über die API-Beziehungen mit ihren Komponenten, Verwaltungsplattformen, Geschäftsanwendungen und Schnittstellen, was das Verständnis der Rolle der API innerhalb der breiteren Systemarchitektur erleichtert.

Eine Beziehungszuordnung ist eine partielle einheitliche Zuordnung, ähnlich der in CMDB-Arbeitsbereichverwendeten. Um die einheitliche Übersicht für APIs zu öffnen, wählen Sie **Vollständige Übersicht** öffnen im Abschnitt „Beziehungszuordnung“ der Seite „API-Details“. Weitere Informationen finden Sie unter Einheitliche Übersicht.

Einheitliche Übersicht für APIs



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Knoten in der Zuordnung repräsentieren die API und ihre Komponenten in CMDB, und Linien stellen Verbindungen und Beziehungen zwischen API-Komponenten dar. Die Verbindungen helfen Ihnen beispielsweise, die Auswirkungen einer Änderung an einem ausgewählten Knoten zu bewerten, indem Komponenten angezeigt werden, die über Beziehungen und Referenzen mit ihm verbunden sind. Produkte wie Change Management , Incident Management und Event Management profitieren von solchen Informationen.

Die Zuordnung zeigt auch die Zusammensetzung der Anwendungsservices an – nützlich bei Produkten wie Event Management und Incident Management . Sie können historische Changes überprüfen.

Die folgenden Elemente sind in der einheitlichen Übersicht für APIs verfügbar:

1: Zuordnung

In der Zuordnung werden die angegebene API und ihre Verbindungen und Beziehungen angezeigt. Im Beispiel ist `httpbin.org-v1.1` der Startknoten, und die Linien stellen Verbindungen und Beziehungen zu anderen Komponenten dar. Wählen Sie einen beliebigen Knoten aus, um Details wie zugehörige Anwendungsservices und die Change-Historie anzuzeigen.

2: Inhaltssteuerelemente

- Suchen Sie nach dem Startknoten, und wählen Sie ihn aus, geben Sie die Anzahl der Beziehungsebenen für Anwendungsservices an, und laden Sie die Zuordnung neu, nachdem Sie Änderungen vorgenommen haben.
- Verwenden Sie Filter, um die Typen und Beziehungstypen einzuschränken, die in der Zuordnung angezeigt werden.
- Blenden Sie die Zeitleiste der Ereignisse (zugehörige Elemente) für die ausgewählte API ein oder aus

3: Toolbox

Verwenden Sie die Toolbox, um verschiedene visuelle Aspekte der Karte zu steuern, z. B. die Zoomstufe oder den Layoutmodus.

4: Kontextbezogener Seitenbereich

- Im **Bereich Attribute** ( ) werden Attribute wie Standort und Betriebsstatus für die ausgewählte API oder Beziehung aufgelistet.
- Im **Bereich Anwendungsservices** ( ) werden Details zu Anwendungsservices aufgelistet, die der ausgewählten API zugeordnet sind.
- Im **Bereich Zugehörige Elemente** ( ) werden zugehörige Elemente wie aktive Incidents oder aktive Probleme für die ausgewählte API angezeigt.
- Im **Bereich Changes** ( ) werden Changes aufgelistet, z. B. Changes am Betriebsstatus für die ausgewählte API.

5: Minikarten-Navigator

Legen Sie die Zoomstufe fest, oder verschieben Sie die Ansicht in einen Interessenbereich. Wählen Sie das Symbol, um den Navigator ein- oder auszublenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6: Zeitleiste

Die Zeitleiste zeigt Events (zugehörige Elemente) wie Incidents, Probleme und Changes für die ausgewählte API über einen bestimmten Zeitraum an. Sie können die Zeitleiste verwenden, um den Verlauf der Änderungen an einer API und deren Auswirkungen auf die Topologie von CMDBanzuzeigen .

[End]

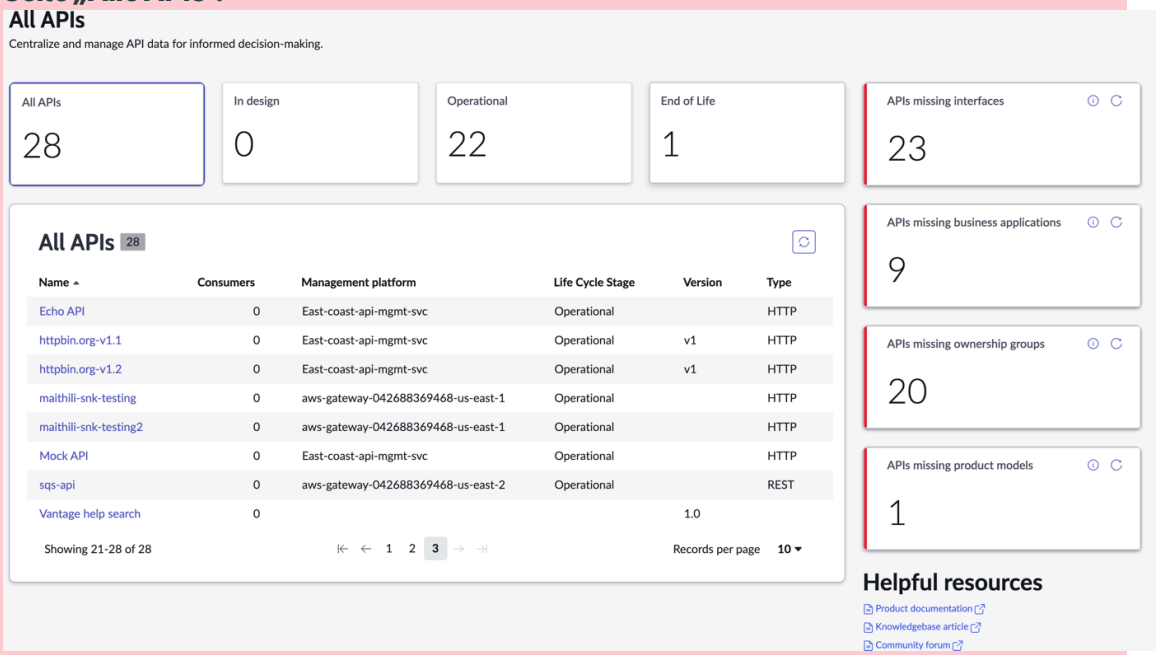
[store-future: BEGIN review]

Alle APIs in werden angezeigt API-Einblicke

Verwalten und überwachen Sie alle APIs in Ihrer Organisation, indem Sie ihre Lebenszyklusphasen überprüfen, fehlende kritische Attribute identifizieren und auf hilfreiche Ressourcen zugreifen, um eine ordnungsgemäße Wartung und Governance der APIs sicherzustellen.

Die Seite „Alle APIs“ im Arbeitsbereich API-Einblicke bietet einen umfassenden Überblick über alle APIs in einer Organisation und stellt sicher, dass APIs ordnungsgemäß gepflegt und an den Standards der Organisation für Schnittstellen, Eigentum und Produktmodelle ausgerichtet werden.

Seite „Alle APIs“.



Auf die Seite „Alle APIs“ zugreifen und sie verwenden

Um auf die Seite „Alle APIs“ zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke**, und wählen Sie dann die Registerkarte **API** aus.

Daten werden angezeigt

Standardmäßig werden auf der Seite die folgenden Daten angezeigt:

Abschnitt „Alle APIs“.

Zeigt die Gesamtzahl der von der Organisation verwalteten APIs an und kategorisiert sie nach ihrer Lebenszyklusphase („Alle APIs“, „In Design“, „Operativ“, „Ende der Lebensdauer“). Sie können den auf jeder Karte angezeigten numerischen Wert auswählen, um APIs nach ihrer Lebenszyklusphase in der API-Tabelle anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

API-Tabelle

Listet alle APIs mit detaillierten Spalten für den API-Namen, die Anzahl der Verbraucher, die Verwaltungsplattform, die Lebenszyklusphase, die Version und den Typ der API auf. Diese Tabelle bietet einen Überblick über die APIs und ihren Status innerhalb der Organisation. Die Tabelle wird basierend auf der ausgewählten Lebenszyklusphase gefiltert. Sie können eine API in der **Namensspalte** auswählen, um API-Details anzuzeigen und Zugriff auf die von Ihrem Team verwaltete API anzufordern. Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie Zugriff auf eine API in an API-Einblicke.

APIs mit fehlendem Datenabschnitt

Hebt die APIs hervor, denen wichtige Attribute wie Schnittstellen, Geschäftsanwendungen, Besitzgruppen und Produktmodelle fehlen, und hilft, Lücken in der API-Governance zu identifizieren. Sie können den auf jeder Karte angezeigten numerischen Wert auswählen, um API-Datenlücken zu identifizieren und zu schließen. Weitere Informationen finden Sie unter API-Datenlücken mit identifizieren und schließen API-Einblicke.

Hilfreiche Ressourcen

Enthält Quick-Links zu Produktdokumentationen, Knowledge Base-Artikeln und Community-Foren, die einfachen Zugriff auf zusätzliche Ressourcen für das API-Management bieten.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Verwalten des API-Zugriffs in API-Einblicke

Verwalten Sie empfangene und gesendete Anforderungen, indem Sie in API-EinblickeZugriff gewähren oder ablehnen, Erinnerungen senden oder Anforderungen zurückziehen.

Sie können:

- Verwalten Sie Anforderungen für den API-Zugriff in API-Einblicke.
- Verwalten Sie gesendete Anforderungen für den API-Zugriff in API-Einblicke.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Verwalten Sie Anforderungen für den API-Zugriff in API-Einblicke

Verwalten Sie eingehende Anforderungen für den API-Zugriff in API-Einblicke.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke**an.
2. Wählen Sie im Abschnitt „Erhaltene Zugriffsanforderungen“ der Seite Übersicht den angezeigten numerischen Wert aus.
3. **Überprüfen Sie** auf der Registerkarte Erhaltene Anforderungen alle eingehenden Anforderungen. Sie können Detailinformationen wie API-Name, „Angefordert von“, Anforderungstyp, Dauer und Grund für die Anforderung überprüfen.

Wichtig:
Der Link **Anforderungen** anzeigen in der E-Mail zur Erinnerung an die API-Anforderung funktioniert nur, wenn Sie über die Rolle sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect oder sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin verfügen und Teil derselben Gruppe sind, die die E-Mail zum Anzeigen der Anforderungen erhalten hat.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den Anforderungsnamen, um eine oder mehrere Zugriffsanforderungen auszuwählen, die Sie verarbeiten möchten.
5. Verwalten Sie die empfangenen Anforderungen.
   - Wählen Sie **Zugriff gewähren** aus, um den Zugriff auf die angeforderte API zu genehmigen.
   - Wählen Sie **Anforderung** ablehnen aus, um den Zugriff auf die angeforderte API zu verweigern.

Ergebnisse
Es wird eine Bestätigungsbenachrichtigung angezeigt, die angibt, dass der Flow des API-Anforderungszugriffs erfolgreich initiiert oder abgeschlossen wurde.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Verwalten Sie gesendete Anforderungen für den API-Zugriff in API-Einblicke

Verwalten Sie Ihre gesendeten Zugriffsanforderungen, indem Sie entweder eine Erinnerung senden oder die Anforderung in API-Einblickezurückziehen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect

Prozedur
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke**an.
2. Wählen Sie im Abschnitt Ihre Zugriffsanforderungen der Übersichtsseite den angezeigten numerischen Wert aus.
3. **Zeigen** Sie auf der Registerkarte Gesendete Anforderungen eine Liste der von Ihnen gesendeten Zugriffsanforderungen an.
4. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den Anforderungsnamen, um eine oder mehrere gesendete Anforderungen auszuwählen, die Sie verarbeiten möchten.
5. Verwalten Sie die gesendeten Anforderungen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

API-Organisation mit Clustering-Empfehlungen in optimieren API-Einblicke

Nutzen Sie Clustering-Empfehlungen, um zugehörige API-Komponenten zu organisieren und zu gruppieren und so die Effizienz und Genauigkeit der API-Verwaltung zu verbessern.

Die API-Clustering-Empfehlungsfunktion analysiert nicht verknüpfte API-Komponenten und schlägt Cluster vor, die wahrscheinlich zu derselben API gehören. Jede Empfehlung enthält ein Clusterkonzept, eine Größe und eine Qualitätspunktzahl. Indem Sie eine Empfehlung akzeptieren, können Sie die Komponenten mit einer vorhandenen API verknüpfen oder einen weiteren API-Datensatz erstellen und so die Datenorganisation und -verwaltung verbessern.

Sie können:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- API-Clustering-Empfehlungen anzeigen.
- Akzeptieren Sie Clustering-Empfehlungen.

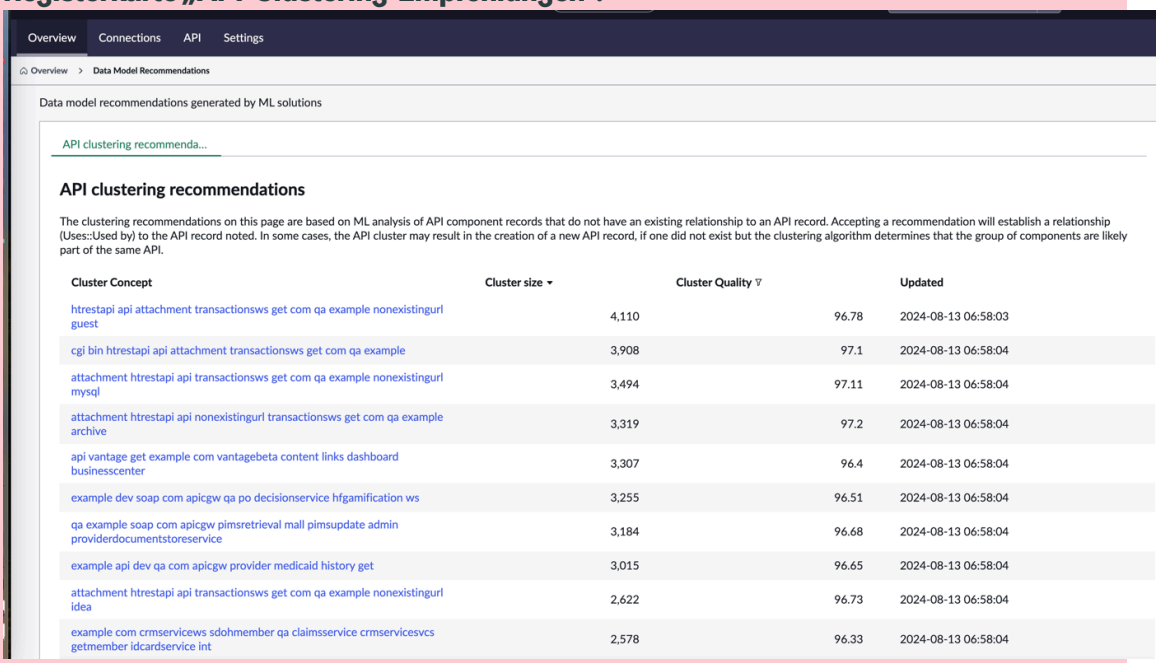
[End]
[store-future: BEGIN review]

API-Clustering-Empfehlungen werden in angezeigt API-Einblicke

Verwenden Sie auf maschinellem Lernen basierende Vorschläge, um zugehörige API-Komponenten zu gruppieren und so die Organisation und Zuordnung von APIs im System zu verbessern.

Die Registerkarte API-Clustering-Empfehlungen der Seite „Datenmodellempfehlung“ im -Arbeitsbereich API-Einblicke enthält durch maschinelles Lernen generierte Empfehlungen für API-Clustering.

Registerkarte „API-Clustering-Empfehlungen“.



Zugriff auf die Registerkarte mit den API-Clustering-Empfehlungen

Um auf die Registerkarte API-Clustering-Empfehlungen zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke**an. Wählen Sie auf der Registerkarte **Übersicht** die Option **Vorgeschlagenes API-Clustering**aus. Die Registerkarte **API-Clustering-Empfehlungen** wird auf der Seite „Datenmodellempfehlungen“ angezeigt.

Daten werden angezeigt

Standardmäßig werden auf der Seite die folgenden Daten angezeigt:

Clusterkonzept

Zeigt die API-Komponenten an, die das maschinelle Lernmodell basierend auf Ähnlichkeiten gruppiert hat. Diese Konzepte stellen die Kernidee oder Funktionalität dar, die jeden Cluster definiert.

Cluster-Größe

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gibt die Gesamtzahl der Komponenten im Cluster an. Eine größere Größe lässt darauf schließen, dass viele Komponenten miteinander verknüpft und unter demselben API-Konzept gruppiert sind.

Clusterqualität

Reflektiert die Konfidenz oder Stärke der Beziehung zwischen Komponenten im Cluster, gemessen auf einer Skala von `0` bis `100`. Ein höherer Qualitätswert impliziert stärkere Beziehungen zwischen den API-Komponenten innerhalb des Clusters.

Aktualisiert

Zeigt den neuesten Zeitstempel an, wann der Cluster aktualisiert wurde, und ermöglicht so die Nachverfolgung der Aktualität der Empfehlungen für maschinelles Lernen und von Änderungen an den Clustern.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Akzeptieren Sie die Clustering-Empfehlung in API-Einblicke

Ordnen Sie API-Komponenten einem API-Datensatz zu, indem Sie die Clustering-Empfehlung im Arbeitsbereich API-Einblicke akzeptieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke**an.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Übersicht** die Option **Vorgeschlagenes API-Clustering**aus.
3. Überprüfen Sie auf der Registerkarte **API-Clustering-Empfehlungen** die Liste der Empfehlungen.
4. **Wählen** Sie in der Spalte „Clusterkonzept“ den Link „Clusterkonzept“ aus.
5. Überprüfen Sie auf der Seite „Fehlende API“ die Liste der API-Komponenten, die noch keinem API-Datensatz zugeordnet wurden.
6. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den API-Komponenten, die einem API-Datensatz zugeordnet werden sollen.

Hinweis:
Je nach Anforderung können Sie eine oder mehrere Komponenten auswählen.

7. Wählen Sie **Akzeptieren** aus.
8. Wählen Sie einen API-Datensatz aus.
9. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Die Liste „Fehlende API“ wird aktualisiert, wobei die verknüpften Komponenten aus der Liste entfernt und dem angegebenen API-Datensatz zugeordnet werden.

[End]

[store-future: BEGIN review]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten von API-Datenverbindungen für Service Graph Connectors in API-Einblickehinzugefügt

Sie können Verbindungen mit Fehlern anzeigen und den Fortschritt der mit Service Graph Connectors in API-Einblicke hinzugefügten Verbindung überwachen, um API-Daten aus Drittanbieterquellen in die Configuration Management Database (CMDB) zu erfassen.

- Verbindungen mit Fehlern in anzeigen API-Einblicke
- Überwachen Sie den Konfigurationsfortschritt von Verbindungen in API-Einblicke

[End]
[store-future: BEGIN review]

Verbindungen mit Fehlern in anzeigen API-Einblicke

Zeigen Sie mit Service Graph ConnectorsFehlerdetails für API-Datenverbindungen an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin und cmdb_inst_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke**an.
2. Überprüfen Sie auf der Seite Übersicht im Abschnitt Verbindungen mit Fehlern die Liste der Verbindungen mit Fehlern.
3. Wählen Sie in der Spalte **Verbindung** eine Verbindung aus.
4. Wählen Sie auf der Verbindungsseite die Registerkarte **Fehler** aus, und überprüfen Sie die Fehler.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überwachen Sie den Konfigurationsfortschritt von Verbindungen in API-Einblicke

Zeigen Sie mit Service Graph ConnectorsFehlerdetails für API-Datenverbindungen an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin und cmdb_inst_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Service Graph Connectors sind Integrationen, die die Erfassung von API-Daten aus verschiedenen Drittanbieterquellen in der Configuration Management Database (CMDB) ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter Über Service Graph Connectors.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke**an.
2. Überwachen Sie im Abschnitt „Nachverfolgung des Konfigurationsfortschritts“ der Seite „Übersicht“ den Fortschritt der Konfiguration für Service Graph Connectors, die API-Daten importieren.
3. Wählen Sie **Details anzeigen**.
4. Wählen Sie **Alle Verbindungen** aus, um die Liste der installierten Verbindungen und Entwurfsverbindungen auf den entsprechenden Registerkarten zu überprüfen.
5. **Wahlweise:** Wählen **Sie Connectors** erkunden, um verfügbare Optionen für das Onboarding und die Wartung von Service Graph Connectors zu erkunden, die API-Daten in API-Einblickeimportieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

[End]

[store-future: BEGIN review]

API-Einblicke – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Komponenten API-Einblicke.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Mit API-Einblicke installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des API-Einblicke-Plugins werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
API-Einblicke Architect-Administrator [sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin]	Greift auf den Arbeitsbereich API-Einblicke zu, um APIs zu durchsuchen, Datenmodellempfehlungen zu überprüfen, API-Verbindungen zu überwachen, Metriken zur API-Nutzung auszuwerten und Parameter für Datenmodellempfehlungen und Deduplizierungsaufgaben festzulegen.	sn_api_insights_ws.api_mgmt_
API-Einblicke -Architekt [sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect]	Greift auf den Arbeitsbereich API-Einblicke zu, um APIs zu durchsuchen, Team-APIs zu überwachen, verwaltete und abonnierte APIs anzuzeigen, API-Aktivitäten nachzuverfolgen, API-Zugriffsanforderungen zu überprüfen und API-Lebenszyklusaspekte zu verwalten, einschließlich APIs ohne Schnittstellen, Geschäftsanwendungen, Eigentum oder Produktmodelle.	• task_editor • sn_incident_read • sn_vul.vulnerability_read • sn_cmdb_editor • sn_msi.msi_incident_read

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Zugriffsaufgabe für API-Anforderungen [sn_api_insights_ws_request_access_task]	Aufgaben im Zusammenhang mit API-Zugriffsanforderungen.

Installierte Plugins

Plugin	Beschreibung
MetricBase (com.snc.textil)	Sammelt, speichert, analysiert und stellt Zeitreihendaten grafisch dar und handelt.

ServiceNow Store Anwendungen installiert

Anwendung	Beschreibung
Node Map Experience-Komponente (sn_node_map)	Ermöglicht die Zuordnung und Visualisierung von Verbindungen zwischen Konzepten.
UX-Commons (sn_app_ux_commons)	Verbessert die Komponenten-Experience mit gängigen UI Builder -Dienstprogrammen, Controllern und Paketen.
Zeitleistenkomponente (sn_ui_timeline)	Zeigt Ereignisse und Informationen auf einer Zeitleiste an, um den Verlauf oder wichtige Informationen für ein Objekt zu kontextualisieren.
@devsnc/sn-list-selector (sn_list-selector)	Ermöglicht die Auswahl eines Satzes von Werten aus einer einfachen oder mehrdimensionalen Datenquelle.
CMDB-Arbeitsbereich (sn_cmdb_ws)	Aktiviert einen Arbeitsbereich für die Arbeit mit CMDB [], um CMDBzu durchsuchen und zu erkunden, seinen Zustand zu verstehen, an zugehörigen Aufgaben zu arbeiten, Aktivität, Leistung und Funktionsnutzung anzuzeigen und auf verschiedene Verwaltungstools zuzugreifen, um Aufgaben in einer Organisation zu unterstützen.
SGC Central (sn_sgc_central)	Ermöglicht das Erkennen, Installieren und Überwachen von Service Graph Connectors.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendung	Beschreibung
CMDB CI-Klassenmodelle (sn_cmdb_ci_class)	Stellt die einzige Quelle für alle neuen CMDB-CI-Klassenmodelle des Basissystems bereit, die durch ServiceNowdefiniert werden.

[End]

[store-future: BEGIN review]

API-Einblicke -Eigenschaften

API-Einblicke Eigenschaften steuern das Verhalten der Anwendung.

Systemeigenschaften

Diese Systemeigenschaften sind für API-Einblickeverfügbar.

Hinweis:
Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.

Systemeigenschaften für API-Einblicke

Eigenschaft	Beschreibung
sn_api_insights_ws.ml_min_cluster_quality	Geben Sie die minimale Clusterqualität ein, die in Empfehlungen für maschinelles Lernen angezeigt werden soll, im Bereich von 0 bis 100. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 80 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_api_insights_ws.search_api_limit	Geben Sie die gewünschte Beschränkung der Ergebnisse für die Suche nach APIs und API-Komponenten ein. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1000 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_api_insights_ws.settings_api_to_business_app_service	Legen Sie die Eigenschaft auf das Beziehungsmodell zwischen APIs und Geschäftsanwendungen fest.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften für API-Einblicke (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Auswahlliste • Standardwert: CSDM • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_api_insights_ws.settings_grant_access_workflow	Legen Sie die Eigenschaft auf die Sys-ID des Workflows fest, der ausgeführt werden soll, wenn eine Zugriffsanforderung in API-Einblickeübermittelt wird. • Typ: Zeichenfolge • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_api_insights_ws.settings_preferred_tool	Legen Sie das bevorzugte Tool für die Erstellung neuer APIs in API-Einblickefest. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Erstellungstool • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_api_insights_ws.settings_preferred_tool_url	Legen Sie die URL für das bevorzugte API-Erstellungstool unterAPI-Einblickefest. Dieser Eigenschaftswert wird verwendet, wenn die Eigenschaft *`settings_preferred_tool`* auf API-Erstellungstoolfestgelegt ist. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: http://www.postman.com • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_api_insights_ws.settings_support_group_column	Legen Sie die Spalte in der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] fest, die die Supportgruppe in den Dashboards API-Einblicke darstellt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften für API-Einblicke (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Auswahlliste • Standardwert: Managed_by_group • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_api_insights_ws.show_ml_clustering_recs	Legen Sie die Eigenschaft auf „ false “ fest, um die Clustering-Empfehlungen für verwaiste API-Komponenten zu deaktivieren. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: true • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_api_insights_ws.show_overview_metrics_widgets	Setzen Sie die Eigenschaft auf „true “, um die Anzeige der Metrikbasis-Widgets auf den Seiten „API“ und „API-Komponentenübersicht“ zu aktivieren. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: false • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

[End]

[store-future: BEGIN review]

Domain Separation und API-Einblicke

API-Einblicke unterstützt keine Domänentrennung. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Kein Support

- Das Feld „Domäne“ kann in Datentabellen vorhanden sein, es ist jedoch keine Geschäftslogik zum Verwalten der Daten vorhanden.
- Diese Ebene wird nicht als domänengetrennt betrachtet.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

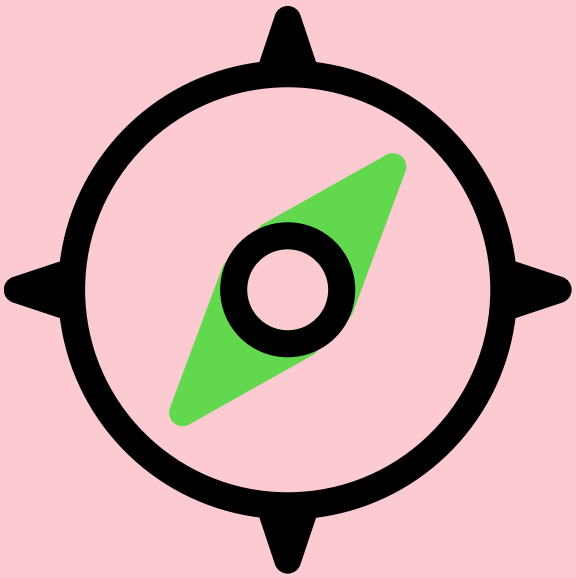
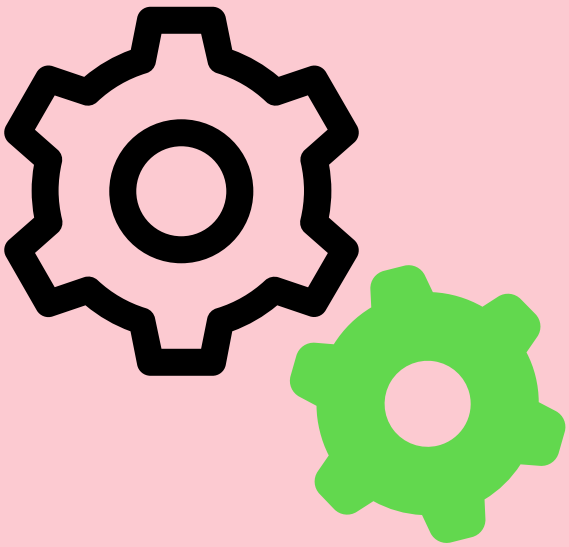
[End]

[store-future: BEGIN review]

SGC Central

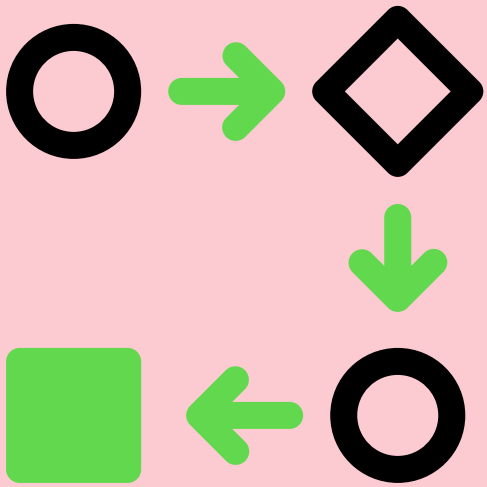
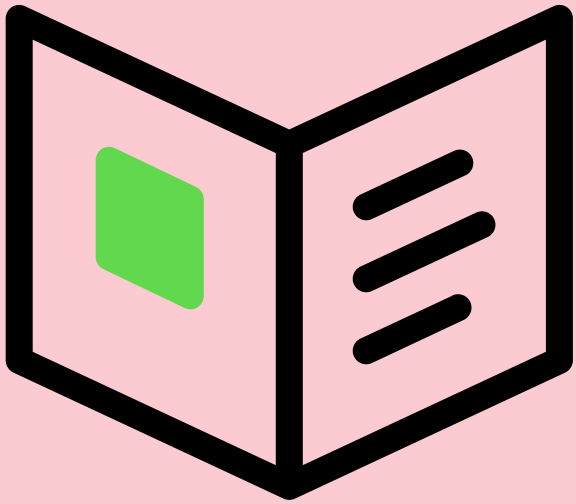
Service Graph Connector (SGC) Central Mit , auch bekannt als SGC Central, können Sie Connectors erkennen und installieren und anschließend den gesamten Lebenszyklus des Erstellens, Bearbeitens, Überwachens und Debuggens von Verbindungen effektiv verwalten.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren
	
Erfahren Sie mehr über die Vorteile von SGC Central und wie es verwendet wird.	Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einarbeitung	Referenz
	
Führen Sie ein Onboarding von [] durch, um Daten von Drittparteien in CMDB Service Graph Connectors zu importieren.	Ruft Details zu installierten Komponenten ab.

Problembehandlung und Hilfe

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

[End]
[store-future: BEGIN review]

SGC Central erkunden

Erfahren Sie anhand eines Beispiel-Workflows mehr über SGC Central, und überprüfen Sie die Vorteile, die es für verschiedene Benutzer in Ihrer Organisation bieten kann.

SGC Central – Übersicht

Mit SGC Central können Sie integrationsfähige Service Graph Connectors] erkennen und installieren, die Verbindungsleistung und Einblicke überwachen, vollständige Transparenz der erkannten Quellen und verarbeiteten Daten sicherstellen und auf Tools und Ressourcen für die Diagnose und Lösung von Verbindungsproblemen zugreifen.

SGC Central – Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Administrator	Benutzer mit der Rolle admin können das Onboarding von Service Graph Connectorsdurchführen, eine Verbindung erstellen und

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwender (Fortsetzung)

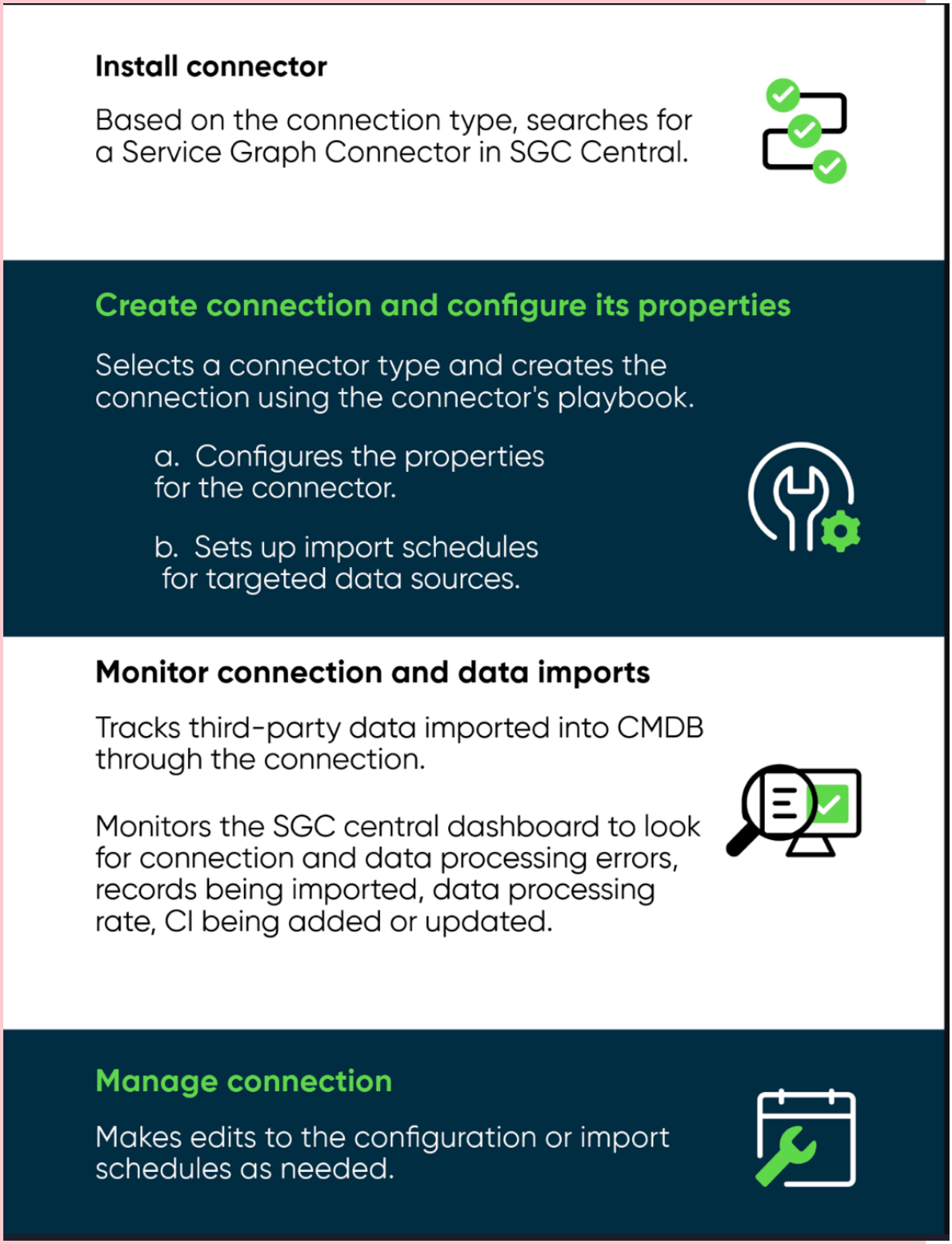
Anwender	Beschreibung
	Verbindungseigenschaften konfigurieren, Verbindungen und Datenimporte überwachen und Verbindungen verwalten.
CMDB Installationsadministrator	Benutzer mit der Rolle „cmdb_inst_admin“ können auf die Ansicht [SGC Central in CMDB-Arbeitsbereich zugreifen, um eine Liste der [] anzuzeigen, die auf einer Instanz ServiceNowService Graph Connectors installiert sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SGC Central – Workflow

Beispiel-Workflow



Ein Benutzer mit der Rolle „admin“ verwendet SGC Central, um die folgenden Aufgaben auszuführen:

1. Sucht basierend auf dem Verbindungstyp nach einem Service Graph Connector in der Ansicht [SGC Central in CMDB-Arbeitsbereich.
2. Wählt einen Connector-Typ aus und stellt die Verbindung mithilfe des für den Connector verfügbaren Playbooks her.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Konfiguriert die Eigenschaften für die Verbindung.

b. Richtet Importzeitpläne für Zieldatenquellen ein.

3. Verfolgt die Daten von Drittparteien, die vom System über die Verbindung in CMDBimportiert wurden.
4. Überwacht das Dashboard SGC Central auf Fehler in der Verbindungs- oder Datenverarbeitungs-Pipeline.
5. Nimmt bei Bedarf Änderungen an Konfigurations- oder Importzeitplänen vor.

SGC Central – Vorteile

SGC Central – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Visualisieren Sie den Verbindungsstatus	Integriertes Dashboard für sofortige Einblicke in den Verbindungsstatus Ihrer Connectors und die Leistung, damit Ihre Verbindungen reibungslos funktionieren. Außerdem können Sie schnell debuggen, um eine nahtlose Integration zu gewährleisten.	Administrator
Entdecken Sie integrationsbereite Connectors	Erkunden und installieren Sie Connectors basierend auf den Anforderungen des Verbindungstyps.	Administrator
Vollständige Kontrolle über Verbindungen	Erstellen oder ändern Sie Verbindungen entsprechend Ihren Anforderungen.	Administrator
Optimieren Sie die -Integration	Stellen Sie transparente Transformationen und Zuordnungen von erkannten Quellen und verarbeiteten Daten sicher.	Administrator

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von SGC Central finden Sie unter:

- SGC Central konfigurieren
- Verwaltung von Verbindungen, die für Service Graph Connectors in SGC Centralhinzugefügt wurden
- SGC Central – Referenz

[End]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

[store-future: BEGIN review]

SGC Central konfigurieren

Richten Sie SGC Central für das Onboarding und die Wartung von Service Graph Connectors ein und überwachen Sie die Fehler im Zusammenhang mit mit Service Graph Connectorshinzugefügten Verbindungen.

Konfigurationsprüfliste

1. SGC Central installieren.
2. Einarbeitung Service Graph Connectors innerhalb von SGC Centralan.
3. Konfigurieren Sie eine Service Graph Connector Einstellungen innerhalb von SGC Centralan.

[End]
[store-future: BEGIN review]

SGC Central installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung SGC Central ((sn_sgc_central)) installieren.Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Überprüfung des folgenden Elements: SGC Central Anwendungsliste in ServiceNow Store, um Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität zu erhalten.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit SGC Central installiert:

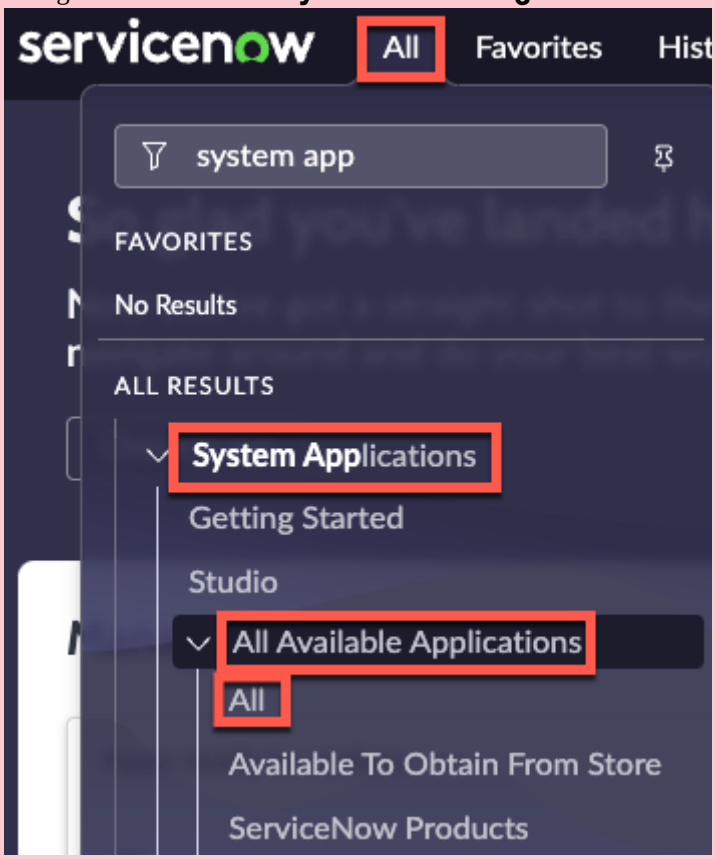
- Plugins
- Store-Anwendungen
- Geplante Aufgaben
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit SGC Central installierte Komponenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung SGC Central ((sn_sgc_central)).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

[End]

Service Graph Connectors in SGC Centralerkunden

Sie können sich die verfügbaren Optionen für das Onboarding und die Wartung von Service Graph Connectors in SGC Centralansehen.

Service Graph Connectors sind Integrationen, die die Datenerfassung in Configuration Management Database (CMDB) aus verschiedenen Drittanbieterquellen erleichtern. Weitere Informationen finden Sie unter Über Service Graph Connectors.

Optionen für die Verwaltung von Service Graph Connectors in SGC Central sind:

- Aktualisieren eines installierten Service Graph Connectoran.
- Installieren von a Service Graph Connector mit einer verfügbaren Berechtigungan.
- Installieren von a Service Graph Connector aus dem ServiceNow Storean.

[store-future: BEGIN review]

Installierte Service Graph Connector in SGC Centralaktualisieren

Halten Sie einen Service Graph Connector innerhalb von SGC Centralauf dem neuesten Stand.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie unter [CMDB-Arbeitsbereichdie Option **SGC Central**aus.
3. Wählen **Sie Connectors erkunden aus**.
4. Überprüfen Sie im Abschnitt „Verfügbare Updates“ die Updates, die für Service Graph Connectorverfügbar sind.
5. Aktualisieren Sie den Connector.
   - Wählen Sie einen Connector aus, um auf den Connector in Application Manager zuzugreifen, und installieren Sie dann alle Updates.
   - Wählen **Sie Updates installieren**, um Application Managerzu öffnen, und zeigen Sie dann Updates für einen Connector auf der Registerkarte **Updates** an, und installieren Sie sie.

   Weitere Informationen finden Sie unter Application Manager .

[End]

[store-future: BEGIN review]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Graph Connector mit einer verfügbaren Berechtigung in SGC Centralinstallieren

Installieren Sie ein Service Graph Connector, das einer im Anwendungsmanager verfügbaren Berechtigung in SGC Centralentspricht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie unter [CMDB-Arbeitsbereichdie Option **SGC Central**aus.
3. Wählen **Sie Connectors erkunden aus**.
4. Wählen Sie im Abschnitt Verfügbare Berechtigungen die **Option Im Anwendungsmanager erkunden aus**.
5. Überprüfen Sie in Anwendungsmanager die Berechtigungen, und installieren Sie einen Connector.
   Weitere Informationen finden Sie unter Application Manager .

[End]

[store-future: BEGIN review]

Service Graph Connector aus ServiceNow Store in SGC Centralinstallieren

Erkunden Sie ServiceNow Store, um ein Service Graph Connector ohne verfügbare Berechtigungen von innerhalb von SGC Centralanzufordern und zu verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie unter [CMDB-Arbeitsbereichdie Option **SGC Central**aus.
3. Wählen **Sie Connectors erkunden aus**.
4. Wählen Sie im Abschnitt Verfügbar in ServiceNow Store die **Option In ServiceNow Store erkunden aus**.
5. Überprüfen Sie unter ServiceNow Storedie Liste von Service Graph Connectors, und installieren Sie einen Connector.
   Weitere Informationen finden Sie auf der Website des ServiceNow Store .

[End]

Einstellungen für [] in SGC CentralService Graph Connectors konfigurieren

Sie können Einstellungen für Service Graph Connectors in SGC Centralanzeigen und konfigurieren.

In SGC Centralkönnen Sie Service Graph Connectors -Einstellungen im Zusammenhang mit Systemeigenschaften konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaften für Service Graph Connector in SGC Centralkonfigurieren.

Systemeigenschaften für Service Graph Connector in SGC Centralkonfigurieren

Konfigurieren Sie Systemeigenschaften für ein Service Graph Connector in SGC Central.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie unter [CMDB-Arbeitsbereichdie Option **SGC Central**aus.
3. Wählen Sie **Einstellungen aus**.
4. Wählen Sie im Abschnitt Systemeigenschaften nach Connector durchsuchen ein verfügbares Service Graph Connectoraus.
5. Wählen Sie auf der Seite mit den Systemeigenschaften von Service Graph Connectoreine Eigenschaft in der Spalte **Name** aus.
6. Überprüfen und ändern Sie die Systemeigenschaft.
7. Wählen Sie **Speichern**.
8. Wiederholen Sie die Schritte von 5 bis 7 für jede andere Eigenschaft.

[store-future: BEGIN review]

Verwaltung von Verbindungen, die für Service Graph Connectors in SGC Centralhinzugefügt wurden

Sie können für Service Graph Connectors hinzugefügte Verbindungen in [SGC Central erstellen und aktualisieren, um Daten aus Drittanbieterquellen in die Configuration Management Database (CMDB) zu erfassen.

Sie können die Verbindungen für die folgenden Connectors erstellen und verwalten:

- API Service Graph Connector für AWS – API-Gateway
- API Service Graph Connector für Kong Gateway
- API Service Graph Connector für Azure API Management
- Service Graph Connector für AWS
- Service Graph Connector für Infoblox
- Service Graph Connector für Microsoft Azure
- Service Graph Connector für Microsoft Intune
- Service Graph Connector für Microsoft SCCM

Nächste Schritte

- Erstellen Sie eine Verbindung.
- Aktualisieren Sie eine Verbindung.
- Zeigen Sie eine Verbindung an.
- Verbindungen überwachen und analysieren.
- Verbindungen mit Fehlern in anzeigen SGC Central
- Greifen Sie auf IntegrationHub ETL zu, um ETL-Transformationszuordnungen zu erstellen und zu verwalten.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine Verbindung für einen Service Graph Connector in SGC Central

Erstellen Sie eine Verbindung, die für ein Service Graph Connector in SGC Centralhinzugefügt wurde.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie unter [CMDB-Arbeitsbereichdie Option **SGC Central**aus.
3. Wählen Sie auf der Seite „Dashboard“ **Verbindung erstellen**aus.

> **Tipp:**
> Alternativ können **Sie Verbindung herstellen** auf der Seite Alle Verbindungen auswählen.

4. Wählen Sie im Fenster Verbindung erstellen einen Connector-Typ aus, und befolgen Sie die Playbook-Anweisungen, um eine Verbindung zu erstellen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Verbindung für Service Graph Connector in SGC Centralaktualisieren

Aktualisiert eine Verbindung mit einem Service Graph Connector in SGC Central.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie unter [CMDB-Arbeitsbereichdie Option **SGC Central**aus.
3. Wählen Sie **Alle Verbindungen**aus.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Installiert** aus.
5. Wählen Sie eine Verbindung in der Spalte **Verbindung** aus.
6. Überprüfen und ändern Sie auf der Registerkarte **Details** die Details für eine Verbindung.
7. Wählen Sie **Aktualisieren und testen Sie die Verbindung**.

[End]

Verbindungen für Service Graph Connector in SGC Centralanzeigen

Sie können installierte und Entwurfsverbindungen anzeigen, die mit Service Graph Connectors in SGC Centralhinzugefügt wurden.

Die folgenden Verbindungstypen sind für die Anzeige verfügbar:

- Installierte Verbindung (siehe Zeigen Sie eine installierte Verbindung in an SGC Central.)
- Entwurfsverbindung (siehe Zeigen Sie eine Entwurfsverbindung in an SGC Central.)

[store-future: BEGIN review]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie eine installierte Verbindung in an SGC Central

Zeigen Sie die Details einer installierten Verbindung an, die mit einem Service Graph Connector in SGC Centralhinzugefügt wurde.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie unter [CMDB-Arbeitsbereichdie Option **SGC Central**aus.
3. Wählen Sie **Alle Verbindungen**aus.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Installiert** aus.
5. Überprüfen Sie die Liste der installierten Verbindungen.
6. Wählen Sie eine Verbindung in der Spalte **Verbindung** aus, um die Details, Datenquellen, Importzeitpläne und Fehler anzuzeigen, die der Verbindung zugeordnet sind.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Zeigen Sie eine Entwurfsverbindung in an SGC Central

Zeigen Sie die Details an, und setzen Sie die Einrichtung von Entwurfsverbindungen fort.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie unter [CMDB-Arbeitsbereichdie Option **SGC Central**aus.
3. Wählen Sie **Alle Verbindungen**aus.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Entwürfe** aus.
5. Überprüfen Sie die Liste der Entwurfsverbindungen.
6. Schließen Sie die Einrichtung der Entwurfsverbindungen ab.
   - Wählen Sie **Konfigurieren** aus, um dort fortzufahren, wo zuletzt ein Service Graph Connector in SGC Central] konfiguriert wurde.
   - Wählen Sie **Setup fortsetzen** aus, um einen Einzelinstanz-Connector zum ersten Mal einzurichten.

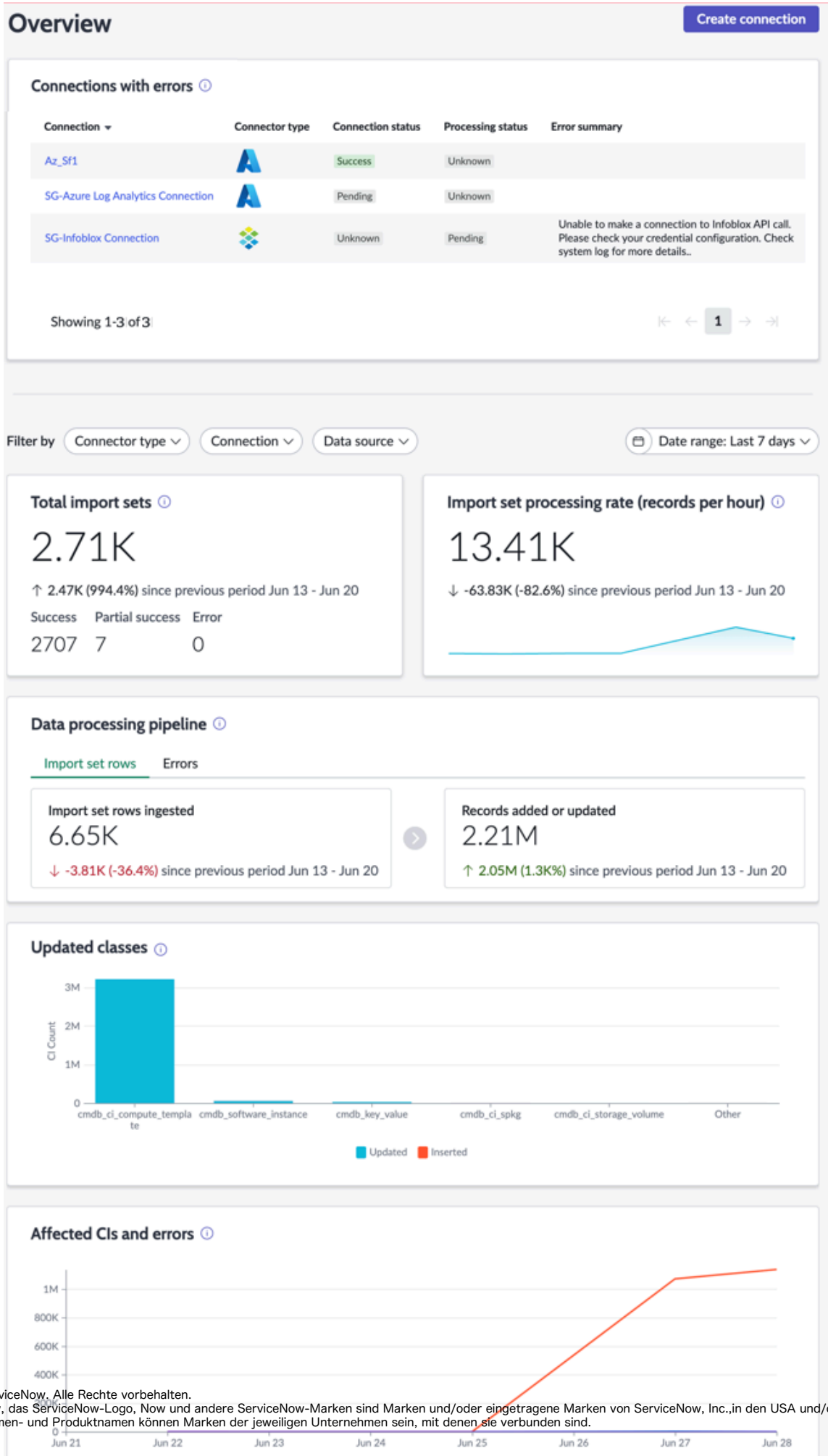
[End]

[store-future: BEGIN review]

Überwachen und Analysieren von Verbindungen für Service Graph Connectors in SGC Centralhinzugefügt

Die Seite Übersicht in der Ansicht Service Graph Connector (SGC) Central von CMDB-Arbeitsbereich bietet Administratoren eine zentrale Dashboard-Ansicht zur Überwachung der Installation, Leistung und Fehlerbehandlung von Service Graph Connectors.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugriff auf die SGC Central-Übersichtsseite

Um das Dashboard zu öffnen, wechseln Sie zu: **CMDB-Arbeitsbereich** > **SGC Central**an.

Erforderliche Rollen

- Administrator
- cmdb_inst_admin

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Anwender	Dashboard-Verwendung
Administratoren	Überwachen, analysieren und optimieren Sie proaktiv die Workflows für den Datenimport und die Verarbeitung, um Probleme zu identifizieren, Leistungsmetriken nachzuverfolgen und fundierte Entscheidungen zu treffen.
CMDB-Installationsadministrator	Zeigt Verbindungen an.

Funktionen

Greifen Sie auf die verschiedenen Karten auf der Übersichtsseite zu, um Einblicke in die Leistung von Service Graph Connectorszu erhalten.

Funktionen der Übersichtsseite

Karte	Beschreibung
Verbindungen mit Fehlern	Fehlerdetails für alle Verbindungen, einschließlich Verarbeitungsfehlern für CCF-Connectors (Common Connection Framework) und Nicht-CCF-Connectors sowie Verbindungsfehlern, die nur für den CCF-Connector spezifisch sind.
Importsätze insgesamt	Anzahl der Importsätze, die nach Datenquellen im angegebenen Zeitrahmen initialisiert wurden, und Anzahl der Importsätze, kategorisiert nach ihrem Status.
Verarbeitungsrate des Importsatzes (Datensätze nach Stunden)	Durchschnittliche Rate, mit der ein Importsatz Daten innerhalb einer Stunde verarbeitet.
Datenverarbeitungs-Pipeline: Importsatzzeilen	Anzahl der erfassten Importsatzzeilen, transformierten Importsatzzeilen und erstellten oder aktualisierten Configuration Items (CIs).
Datenverarbeitungs-Pipeline – Fehler	Anzahl der Verbindungsfehler, die beim Herstellen einer Verbindung mit Datenquellen und beim Importieren von Daten aus ihnen aufgetreten sind, und Anzahl der Verarbeitungsfehler, die beim Vergleich von Datensätzen auf Konsistenz aufgetreten sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionen der Übersichtsseite (Fortsetzung)

Karte	Beschreibung
Aktualisierte Klassen	Aufgliederung von aktualisierten und eingefügten CIs für eine bestimmte CMDB CI-Klasse.
Betroffene CIs und Fehler	Während des Datenimports sind im Laufe der Zeit zusätzliche CIs hinzugefügt und CIs aktualisiert sowie kumulative Fehler aufgetreten.
Fehleraufgliederung	Anzahl der Fehler im Zusammenhang mit Datenquellen, Verbindungen und Anmeldeinformationen, gruppiert nach Typ im Zeitverlauf.

Indikatoren

Datensätze aktualisiert

Gesamtzahl der Datensätze, die am Vortag im System aktualisiert wurden, wie in der Tabelle „sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_audit“ aufgezeichnet. Die Punktzahl wird berechnet, indem die Anzahl der Datensätze gezählt wird, die an dem angegebenen Tag aktualisiert wurden; hierbei handelt es sich um die Vorgänge, die im Audit-Protokoll als Aktualisiert markiert wurden.

Datensätze hinzugefügt

Gesamtzahl der neu hinzugefügten Datensätze, die am Vortag in das System eingefügt wurden, wie in der Tabelle „sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_audit“ aufgezeichnet. Die Punktzahl wird berechnet, indem die Anzahl der an dem angegebenen Tag aktualisierten Datensätze gezählt wird, basierend auf den Vorgängen, die im Audit-Protokoll als eingefügt markiert wurden.

Datensätze hinzugefügt oder aktualisiert

Gesamtzahl der Datensätze, die am Vortag im System hinzugefügt oder aktualisiert wurden, wie in der Tabelle „sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_audit“ aufgezeichnet. Die Punktzahl wird berechnet, indem die Anzahl der Datensätze gezählt wird, die am angegebenen Tag eingefügt oder aktualisiert wurden, basierend auf Vorgängen, die im Audit-Protokoll als Eingefügt oder Aktualisiert markiert wurden.

SGC.Verarbeitung.Fehler

Anzahl der Verarbeitungsfehler, die unter Datenquellenproblemen kategorisiert sind und während Integrationsausführungen am Vortag aufgetreten sind, wie in der Tabelle „sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_error“ aufgezeichnet. Die Punktzahl wird berechnet, indem die Anzahl der Fehler an dem angegebenen Tag gezählt wird.

SGC.Verbindung.Fehler

Gesamtzahl der Fehler, die unter „Anmeldeinformationen“ oder „Verbindungsprobleme“ kategorisiert sind und während der Integrationsausführungen am Vortag aufgetreten sind (siehe Tabelle sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_error). Die Punktzahl wird berechnet, indem die Anzahl der Fehler an dem angegebenen Tag gezählt wird.

Fehler

Gesamtzahl der Fehler, kategorisiert nach Anmeldeinformations-, Datenquellen- oder Verbindungsproblemen, die während der Integrationsausführungen am Vortag aufgetreten sind (siehe Tabelle sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_error). Die Punktzahl wird berechnet, indem die Anzahl der Fehler an dem angegebenen Tag gezählt wird.

SGC.Integrationen.ImportSet

Gesamtzahl der Importsätze, die am Vortag erfolgreich abgeschlossen wurden oder bei denen während des Transformationsprozesses Fehler aufgetreten sind, wie in der Tabelle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

„sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_import_set“ aufgezeichnet. Die Punktzahl wird berechnet, indem die Gesamtzahl der Importsätze an dem angegebenen Tag gezählt wird.

SGC.Vollständig.Erfolgreich.ImportSet

Gesamtzahl der Importsätze, die während des Transformationsprozesses am Vortag erfolgreich abgeschlossen wurden, wie in der Tabelle „sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_import_set“ aufgezeichnet. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet: Anzahl der Importsätze mit Fehlern = 0.

SGC.Vollständig.Fehler.Importsatz

Gesamtzahl der Importsätze, die während des Transformationsprozesses am Vortag mit Fehlern abgeschlossen wurden, wie in der Tabelle „sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_import_set“ aufgezeichnet. Die Punktzahl wird gemäß der folgenden Formel berechnet: Anzahl der Importsätze mit Fehlern ≠ 0 und Zeilen = Fehler.

SGC.Teil.Erfolg.Importsatz

Gesamtzahl der Importsätze, die mit einigen Fehlern abgeschlossen wurden, bei denen sich die Anzahl der verarbeiteten Zeilen von der Anzahl der am Vortag gemeldeten Fehler unterscheidet (siehe Tabelle „sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_import_set“). Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet: Anzahl der Importsätze mit Fehlern ≠ 0 und Zeilen ≠ Fehlern.

SGC.Integrationen.Importsatz.Zeilen.Erfasst

Gesamtzahl der Zeilen, die für die Importsätze am Vortag erfasst wurden, wie in der Tabelle „sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution“ aufgezeichnet. Die Punktzahl wird gemäß der folgenden Formel berechnet: Summe der erfassten Zeilen.

SGC.Integrationen.Verarbeitungsrate

Durchschnittliche Verarbeitungsrate von Importsätzen basierend auf der Gesamtzahl der verarbeiteten Zeilen und der Gesamtverarbeitungszeit (in Stunden) für die Importsätze, die am Vortag entweder erfolgreich abgeschlossen wurden oder bei denen Fehler aufgetreten sind, wie in der Tabelle „sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution“ aufgezeichnet. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet: Summe der verarbeiteten Zeilen/Gesamtzeit (in Stunden).

Aufgliederungen

- SGC-Verbindungen
- Datenquelle für SGC-Integrationen
- SGC.Integration.Fehler
- SGC.Integrationen.Anwendungen

Berichte

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Betroffene CIs und Fehler	Relativer Vergleich ( )	Fehler bei CMDB-Integrationsausführung [sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_error]	Zeigt hinzugefügte Konfigurationselemente (Configuration Items, CI) und aktualisierte CIs sowie kumulative Fehler an, die während des

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
			Datenimports im Laufe der Zeit aufgetreten sind.
Fehleraufgliederung	Spalte ( )	Fehler bei CMDB-Integrationsausführung [sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_error]	Zeigt die Anzahl der Fehler im Zeitverlauf gruppiert an.
Importsatzzeilen erfasst	Einzelne Punktzahl (42)	Importsatz für CMDB-Integrationsausführung [sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_import_set]	Zeigt die Anzahl der an einem Tag erfassten Importsatzzeilen an.
Verarbeitungsrate des Importsatzes	Einzelne Punktzahl (42)	CMDB-Integrationsausführung [sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution]	Zeigt die durchschnittliche Rate an, mit der ein Importsatz Daten innerhalb einer Stunde verarbeitet.
Datensätze hinzugefügt oder aktualisiert	Einzelne Punktzahl (42)	Audit der CMDB-Integrationsausführung [sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_audit]	Zeigt die Anzahl der Datensätze an, die für CI-Klassen existieren oder hinzugefügt wurden.
Importsätze insgesamt	Einzelne Punktzahl (42)	Importsatz für CMDB-Integrationsausführung [sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_import_set]	Zeigt die Anzahl der Importsätze an, die von Datenquellen im angegebenen Zeitrahmen initialisiert wurden, und die Anzahl der Importsätze, kategorisiert nach ihrem Status.
Aktualisierte Klassen	Spalte ( )	Audit der CMDB-Integrationsausführung [sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_audit]	Zeigt die Aufgliederung der aktualisierten und eingefügten CIs für eine Klasse an.

Filter

Name	Typ	Beschreibung
Connectortyp	Liste	Filtert eine Liste der installierten Service Graph Connectors.
Verbindung	Liste	Filtert eine Liste von Verbindungsdatensätzen nach Service Graph Connectors.
Datenquelle	Liste	Filtert eine Liste von Datenquellen für Service Graph Connectors.
Datumsbereich	Datum	Filtert die Dashboard-Daten SGC Central basierend auf dem ausgewählten Datumsbereich.

[End]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

[store-future: BEGIN review]

Verbindungen mit Fehlern in anzeigen SGC Central

Zeigen Sie Fehlerdetails für die mit Service Graph Connectorserstellten Verbindungen an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Auf der Seite „Übersicht“ von SGC Central werden Fehlerdetails für alle Verbindungen angezeigt, einschließlich Verarbeitungsfehlern für Common Connection Framework (CCF) und Nicht-CCF-Connectors sowie Verbindungsfehlern, die nur für den CCF-Connector spezifisch sind. Weitere Informationen zum Common Connection Framework finden Sie unter Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectors.

Prozedur

1. Navigieren zu **CMDB-Arbeitsbereich** > **SGC Central**an.
2. Überprüfen Sie auf der Seite Übersicht im Abschnitt Verbindungen mit Fehlern die Liste der Verbindungen mit Fehlern.
3. Wählen Sie in der Spalte **Verbindung** eine Verbindung aus.
4. Wählen Sie auf der Verbindungsseite die Registerkarte **Fehler** aus, und überprüfen Sie die Fehler.

[End]

Zugriff auf das IntegrationHub ETL-Dashboard in SGC Central

Sie können in SGC Central auf das IntegrationHub ETL-Dashboard zugreifen, um ETL-Transformationszuordnungen zu verwalten.

IntegrationHub ETL ist ein Tool zum Erstellen und Verwalten von ETL-Transformationszuordnungen zur Integration von Daten von Drittanbietern in die Tabellen CMDB oder Nicht-CMDB. Weitere Informationen zur Store-App IntegrationHub ETL finden Sie unter IntegrationHub ETL (3.2).

[store-future: BEGIN review]

Greifen Sie in auf IntegrationHub ETL zu SGC Central

Das IntegrationHub ETL-Dashboard bietet eine zentralisierte Plattform für die Überwachung von -ETL-Prozessen in SGC Central.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie unter [CMDB-Arbeitsbereichdie Option **SGC Central**aus.
3. Wählen Sie **IntegrationHub ETL aus**.
4. Wählen Sie auf der IntegrationHub ETL-Seite im Abschnitt ETL-Definitionen eine Kategorie aus, um weitere Details zur ausgewählten ETL-Definition anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ETL-Definitionen

Kategorie	Beschreibung
Gesamt	Gesamtzahl der im System konfigurierten ETL-Definitionen.
Aktiv	Anzahl der ETL-Prozesse, die derzeit aktiv sind und ausgeführt werden.
Geplant	Anzahl der ETL-Prozesse, die für die zukünftige Ausführung geplant sind.

5. Um die Startseite der Store-App IntegrationHub ETL zu öffnen, wählen **Sie Zur IntegrationHub ETL-Startseite wechseln**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

SGC Central – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Komponenten SGC Central.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Mit SGC Central installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins SGC Central „“ (sn_sgc_central) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und geplanten Aufgaben.

Installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Zentrale SGC-Sammlung	Liest aus den Importen, die von den Connectors importiert werden, und aktualisiert die Dashboard-Daten.
Zentrale SGC-Sammlung bei Bedarf mit Rückblick	Sammelt Verlaufsdaten für den Rückblickzeitraum ab dem Zeitpunkt, ab dem die Daten für Connectors abgerufen werden. Der standardmäßige Rückblickzeitraum ist auf 30 Tage festgelegt.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Registerkarten „Verbindungsdatensatz“. [sn_sgc_central_connection_record_tabs]	Enthält die auf der Seite angezeigten Registerkarten zum Bearbeiten der Verbindung, einschließlich Standardregisterkarten wie „Details“, „Datenquellen“, „Geplante Importe“ und „Fehler“ sowie zusätzliche Registerkarten, die für einzelne

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
	Connectors spezifisch sind, sortiert nach Reihenfolge.
Konfiguration der Verbindungseigenschaft sn_sgc_central_conn_prop_config]	Speichert die Verbindungseigenschaftsfelder für die Registerkarte Verbindungseigenschaften, die auf der Seite angezeigt werden, um eine Verbindung zu erstellen oder zu bearbeiten, einschließlich Gruppenreihenfolge, Beschreibungen, Pflichtfelder und Standardwerte für die automatische Ausfüllung.
Service Graph-Verbindungsauslöser [sn_sgc_central_service_graph_connection_trigger]	Speichert den Auslöserdatensatz, um den Playbook-Kontext im Flow zum Erstellen der Verbindung zu initialisieren, wenn ein neuer Datensatz eingefügt wird. Das Playbook wird basierend auf dem Feld „Anwendungsbereich“ des referenzierten Metadatensatzes ausgewählt, bei dem es sich um den Bereich Service Graph Connector handelt.
Service Graph Connector [sn_sgc_central_service_graph_connector]	Speichert Service Graph Connector -Details wie Umfang, App-ID und zugehöriger Anbieter.
Installierte SGC-Verbindung [sn_sgc_central_st_installed_connection]	Speichert alle installierten oder Entwurfsverbindungen, einschließlich Details wie Verbindung, Verarbeitungsstatus, letzte Ausführung und Informationen zur Importhäufigkeit.
SGC IntegrationHub ETL [sn_sgc_central_st_integrationhub_etl]	Speichert die ETL-Liste (Extract Transform Load) zur Anzeige unter der IntegrationHub ETL-Listenansicht in SGC Central.

ServiceNow Store Anwendungen installiert

Anwendung	Beschreibung
Gemeinsame Integrationen für CMDB (sn_cmdb_int_util)	Enthält das Integrations-Dashboard CMDB und eine Reihe von RTE-Transformationen (Robust Transform Engine) und Skripteinbindungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendung	Beschreibung
CMDB-Arbeitsbereich (sn_cmdb_ws)	Bietet einen zentralen Ort für den Zugriff auf CMDB-orientierte Funktionen, einschließlich SGC Central.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Domain Separation und SGC Central

SGC Central unterstützt keine Domänentrennung. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Kein Support

- Das Feld „Domäne“ kann in Datentabellen vorhanden sein, es ist jedoch keine Geschäftslogik zum Verwalten der Daten vorhanden.
- Diese Ebene wird nicht als domänengetrennt betrachtet.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider
[End]

Service Graph Connectors

Sie können einen Service Graph Connector verwenden, um Daten von Drittparteien in CMDB - und NichtCMDB -[]- Tabellen zu importieren und zu integrieren.

Wichtig:
Besuchen Sie die ServiceNow Store Website, um die aktuelle Liste aller Service Graph Connectorsanzuzeigen.

Weitere Informationen finden Sie unter Über Service Graph Connectors.

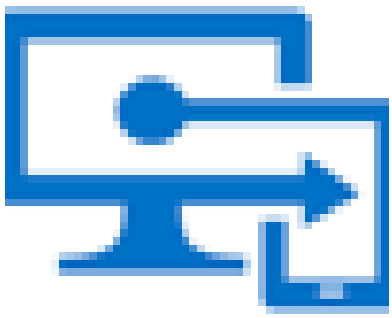
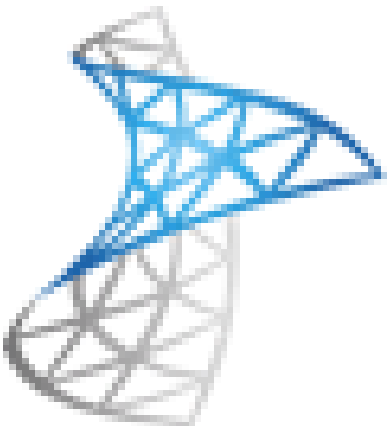
Wählen Sie eine Anwendung aus, um mehr über den Service Graph Connector zu erfahren, der für die Erfassung von Daten aus der Anwendung in Ihrem CMDB] verfügbar ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Public Cloud-Anbieter

AWS	GCP	Microsoft Azure

Endpunkt- oder IT-Asset-Management-Anwendungen

Google Console	Jamf	Microsoft Intune
		
Microsoft SCCM	**Tanium**	**VMware Workspace ONE UEM**
		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überwachungs- und Observability-Anwendungen

AppDynamics	Datadog	Dynatrace
OpenTelemetry	New Relic	SolarWinds

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sicherheitslösungen

Microsoft Defender for Endpoint	**Microsoft Active Directory**	**Qualys**
Rapid7	**Wiz**	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Software-, Server- oder Netzwerkanwendungen

Infoblox		

Operational Technology(OT)-Anwendungen

Claroty CTD	**Microsoft Defender for IoT (Lokale Verwaltungskonsole)**	**Microsoft Defender for IoT (Azure)**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Operative Technologie (Excel-Import)		

Von Partnern erstellte Connectors

Service Graph Connectors können von Partnern und Lieferanten erstellt werden. Eine Liste der von Partnern erstellten Connectors finden Sie unter ServiceNow Store Website von.

Über Service Graph Connectors

Service Graph Connectors sind die vordefinierten Integrationen, die in Configuration Management Database (CMDB) Daten aus Drittanbieterquellen verschiedener Domänen wie Sicherheit, Server, Software oder Überwachung, Internet der Dinge (IoT) und Cloud erfassen.

Wichtig:
Unter Service Graph Connectors finden Sie eine Liste der von ServiceNowbereitgestellten Connectors.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Service Graph Connector – Übersicht

Service Graph Connector ist eine speziell entwickelte App, mit der Sie die Qualität und Konsistenz von Drittparteidaten in Ihrem CMDBsicherstellen können.

Das folgende Video bietet eine Übersicht über Service Graph Connectors.

Service Graph Connectors

Die Connectors stellen auch sicher, dass Daten von Drittparteien den richtigen Stellen in Ihrem CMDB zugeordnet werden, wie von Gemeinsames Servicedatenmodell (CSDM) angegeben. CSDM ermöglicht den Produkten von ServiceNow, die -Daten zu verwenden, und erhöht die Genauigkeit der Berichterstellung. Weitere Informationen zu CSDM finden Sie unter Gemeinsames Servicedatenmodell.

Service Graph Connectors verwaltet die Konfigurationsdaten-Pipeline wie folgt:

1. Erfassen Sie die Daten, indem Sie Klassen, Attribute und Datenquellen mithilfe der Identifizierungsregeln identifizieren.
2. Standardisieren Sie die Daten so, dass sie Ihren CMDBentsprechen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Gleichen Sie die Daten mithilfe der Abgleichsregeln in einem zusammenhängenden Bild ab.
4. Erfassen Sie die Daten in CMDB.

Das geführte Setup, das in jedem Connector bereitgestellt wird, führt Sie durch die Schritte für die Konfiguration. Anschließend können Sie den Status und die Verarbeitungsergebnisse aller installierten Integrationen mithilfe des Integrations-Dashboards nachverfolgen, das mit der Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bereitgestellt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen (2.15.0).

Hinweis:
Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen, die Service Graph Connectorsverwenden. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB Dashboard für Integrationen.

Wichtige Funktionen

Fehlerfreie Daten

Verwaltet Daten mithilfe der Mehrfachquelle CMDB.

Verbesserte Experience

Reduziert Anpassungen und Amortisierungszeit durch Beschleunigung der Bereitstellungszeiten mit intuitiven Setupoptionen und Anleitungen, die im geführten Setup von Service Graph Connectorsverfügbar sind.

Reduziertes Risiko

Stellt sicher, dass Service Graph Connectors von den zertifizierten Partnern unterstützt wird und auf dem neuesten Stand ist.

Erforderliche Rolle

Benutzer mit der Rolle admin können Service Graph Connectors installieren, um Daten von Drittparteien in CMDBauszufüllen .

Service Graph Connectors verwenden

Sie können Service Graph Connectors für allgemeine Anwendungen von ServiceNow Storeaus verwenden.

Durch die Verwendung von Service Graph Connectorskönnen Sie Daten-Governance und Designpraktiken vorgeben. Einige der Beispielpraktiken, die mit Service Graph Connectors vorgeschrieben sind, sind:

- Durch konsistentes Zuordnen von Daten zu bestimmten CI-Typen Beispielsweise werden IP-Adressen immer Netzwerkschnittstellen zugewiesen und nicht einer Mischung aus Schnittstellen und Servern. Sicherstellen, dass Produkte von ServiceNow wissen, wo Daten von Drittparteien zu finden sind. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-Klassifizierungen und Klassenabhängigkeiten.
- Verwenden der Engine „Identifizierung und Abgleich“ (Identification and Reconciliation, IRE), um Daten korrekt zu identifizieren und zu klassifizieren, bevor sie in CMDBgeladen werden. Verhindert doppelte CIs und stellt sicher, dass Attributwerte über mehrere Datenquellen hinweg konsistent sind.

  Informationen zu den in Service Graph Connectorsverwendeten IRE-bezogenen Regeln finden Sie in den folgenden Themen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- CMDB Identification and Reconciliation (IRE)
- Identifizierungsregeln
- Abgleichregeln
- Erstellt eine IRE-Datenquellenregel
- Erkennen von doppelten CIs
- Erstellen Sie eine Datenaktualisierungsregel
- Eine Aufnahmeregel für Identifizierung erstellen

- Verwendung der IntegrationHub ETL-Funktionalität, damit Daten auf schnellste und effizienteste Weise transformiert und geladen werden. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL (3.2).

Service Graph Connector -Probleme werden gelöst

Sie können die bereichsbezogene Anwendung Service Graph Connector-Supporttools verwenden, um Probleme zu beheben oder eine allgemeine Analyse für Service Graph Connector durchzuführen, die in Ihrer Instanz installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Support-Tools für Service Graph Connector.

Support-Tools für Service Graph Connector

Sie können die Anwendung ServiceNow® Service Graph Connector-Supporttools verwenden, um Probleme zu beheben oder eine allgemeine Analyse für Service Graph Connector durchzuführen, die in Ihrer Instanz installiert ist.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Schlüsselfunktionen

Die Anwendung „ Supporttools“ für Service Graph Connector enthält vordefinierte Konversationen als Antwort auf einen Problemtyp und ermöglicht das Lösen von Service Graph Connector -Problemen sowie das Durchführen einer allgemeinen Analyse.

Die Anwendung bietet Funktionen zum Debuggen und Lösen der folgenden Arten von Problemen:

Verbindungsprobleme

Je nach ausgewählter Datenquelle fordert Sie zum Aktualisieren oder Festlegen der erforderlichen Eigenschaften auf, ermöglicht die manuelle Ausführung der Workflow-Studio -Aktion, die dem Connector entspricht, und stellt einen Link zu HTTP-Protokollen bereit, um die Antwort von der Datenquelle zu überprüfen.

Datenprobleme

Prüft auf Anpassungen in den Regeln der Identification and Reconciliation Engine (IRE), Abgleichregeln, Business-Regeln und Zuordnungen. Prüft das Feld und den Import, die das Problem verursachen, verarbeitet die Importzeile erneut und stellt die vollständigen Transformationsinformationen bereit. stellt außerdem zusätzliche Problembehandlungsschritte bereit.

Leistungsprobleme

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Je nach ausgewählter Datenquelle und ausgewähltem Importsatz führt eine grundlegende Leistungsprüfung durch und überprüft den Verlauf der Configuration Management Database (CMDB) Integrationsausführungen.

Zuordnungsprobleme

Überprüft Zuordnungen für Eingabe- und Ausgabefelder mithilfe der IntegrationHub ETL -Store-App.

Die Chatbot-Konversation leitet auch zur Zielseite der Wissensartikel in der Knowledge Base Now Support, falls verfügbar für einen Connector.

Installieren Sie die Supporttools für Service Graph Connector

Sie können Supporttools für Service Graph Connector installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Anwendungen oder Plugins werden mit den Supporttools für Service Graph Connectorinstalliert:

Gemeinsame Integrationen für CMDB (sn_cmdb_int_util)

Enthält das CMDB Integrations-Dashboard und eine Reihe von RTE-Transformationen (Robust Transform Engine) und Skripteinbindungen.

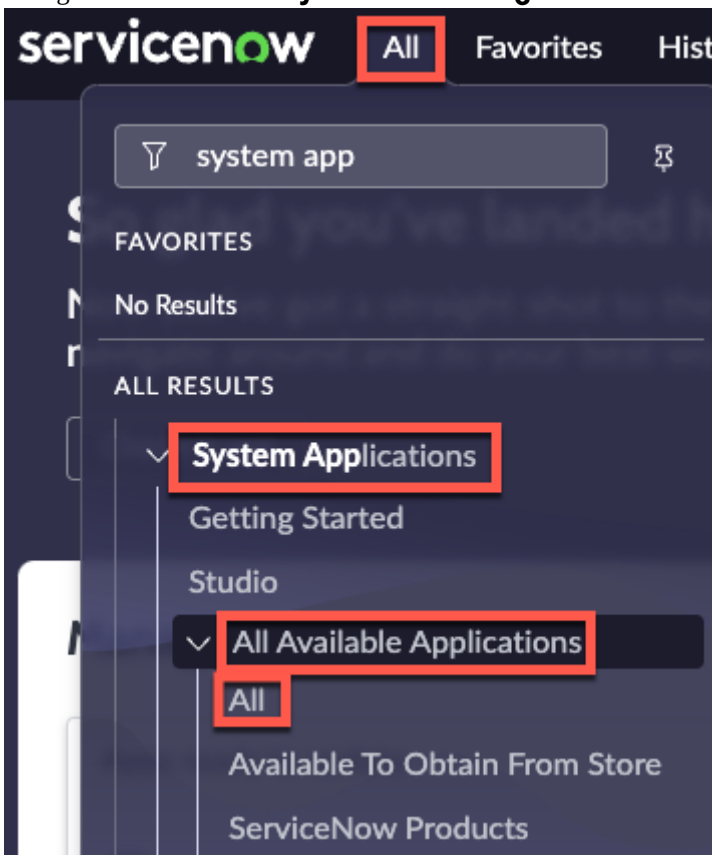
Glide Virtual Agent Lite (com.glide.cs.chatbot.lite)

Bietet IT-Serviceunterstützung mithilfe mehrerer vordefinierter IT Service Management (ITSM) -Konversationen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Service Graph Connector-Supporttools (sn_sgc_support).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
4. Wählen Sie **Installieren** aus.

Service Graph Connector -Probleme werden gelöst

Sie können die Anwendung Service Graph Connector-Supporttools verwenden, um eine Chatbot-Konversation mit einem Virtual Agent zu initiieren und ein Problem zu lösen oder eine allgemeine Analyse für Service Graph Connector durchzuführen, die in Ihrer Instanz installiert ist.

Wenn ein Benutzer mit der Administratorrolle die Anwendung Service Graph Connector-Supporttools installiert hat, können Sie eine Chatunterhaltung mit einem Virtual Agent starten, um die Probleme Service Graph Connector zu lösen. Die Anwendung enthält vordefinierte Konversationen als Antwort auf einen Problemtyp.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit den vordefinierten Konversationen können Sie die folgenden Arten von Problemen debuggen und lösen:

Verbindungsprobleme

Je nach ausgewählter Datenquelle schlägt Virtual Agent Ihnen vor, die erforderlichen Eigenschaften zu aktualisieren oder festzulegen, die dem Connector entsprechende Aktion Workflow-Studio manuell auszuführen und die Antwort der Datenquelle mithilfe von HTTP-Protokollen zu überprüfen.

Datenprobleme

Der Virtual Agent empfiehlt Ihnen, die Regeln der Identification and Reconciliation Engine (IRE), Abgleichregeln, Business-Regeln und Zuordnungen auf Anpassungen zu überprüfen. Überprüfen Sie das Feld und den Import, die das Problem verursachen, verarbeiten Sie die Importzeile erneut, und zeigen Sie die vollständigen Transformationsinformationen an. schlägt außerdem vor, zusätzliche Problembehandlungsschritte durchzuführen.

Leistungsprobleme

Je nach ausgewählter Datenquelle und ausgewähltem Importsatz schlägt der Virtual Agent Ihnen vor, eine grundlegende Leistungsprüfung durchzuführen und den Verlauf der Configuration Management Database (CMDB) -Integrationsausführungen zu überprüfen.

Zuordnungsprobleme

Der Virtual Agent schlägt Ihnen vor, Zuordnungen für Eingabe- und Ausgabefelder mithilfe der App IntegrationHub ETL Store zu überprüfen.

Lösen Sie ein Service Graph Connector -Problem

Lösen Sie die Probleme Service Graph Connector, oder führen Sie eine allgemeine Analyse mit dem für Service Graph Connectorsverfügbaren Problembehandlungsmodul durch.

Vorbereitungen

Installieren Sie die Supporttools für Service Graph Connector

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Problembehandlung**an.
2. Wählen Sie im Fenster „Jetzt Support“ **Klicken Sie hier, um eine neue Konversation zu beginnen**.
3. Wählen **Sie Alles anzeigen aus**.
4. Wählen Sie **Service Graph Connector-Hilfe aus**.
5. Wählen Sie eine Hilfeoption aus.
6. Befolgen Sie basierend auf der ausgewählten Hilfeoption die Hilfeanweisungen, um ein Problem zu beheben oder eine allgemeine Analyse durchzuführen.
7. **Wahlweise:** Schließen Sie die Konversation, indem Sie **Chat**beenden wählen.

Service Graph Connector für Active Directory (2.0.0)

Der Service Graph Connector für Active Directory ruft Computer- und Softwareinformationen aus dem Produkt Microsoft Active Directory (AD) ab und importiert sie mithilfe von Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) in die Configuration Management Database (CMDB) in Ihrer Instanz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Unterstützte Versionen

- Microsoft Active Directory version: Zuletzt getestet am
- Unterstützte ServiceNow® -Versionen:
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington

Anwendungsfälle

Importieren Sie Computer- und Softwaredetails zu Ihren Assets aus dem Produkt Microsoft Active Directory in Ihr CMDB.

Geführtes Setup

Das geführte Setup für Service Graph Connector für Active Directory bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer -Instanz. Für den Zugriff auf das geführte Setup Service Graph Connector für Active Directory konfigurieren.

CMDB Dashboard für Integrationen

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten CMDB Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zur Überwachung von Microsoft Active Directory -Integrationen im Integrations-Dashboard [CMDB finden Sie unter Über das CMDB Integrations-Dashboard.

Datenzuordnung

Daten aus den Datenquellen Service Graph Connector für Active Directory werden zugeordnet und mithilfe der Robust Transform Engine (RTE) in die Klassendefinitionen für die ServiceNow CMDB Configuration Item(CI)-Klasse umgewandelt. Daten werden mithilfe der Identification and Reconciliation Engine (IRE) in ServiceNow CMDB eingefügt.

Nachdem Sie das geführte Setup abgeschlossen haben, konfigurieren Sie die Integration so, dass regelmäßig Daten aus Active Directory abgerufen werden. Die Daten werden in die folgenden Tabellen geladen.

Sie können die Anwendung „Integration Hub ETL“ verwenden, um die Datenzuordnungen anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenquellen und Bereitstellungstabellen für Active Directory

Datenquelle	Bereitstellungstabelle
SGC Active Directory-Import	SGC-Active Directory-Import [sn_sec_sgc_ad_active_directory_import]
Computer	Computer [cmdb_ci_computer]
Software	Software [cmdb_ci_spkg], [cmdb_software_instance], [cmdb_sam_sw_install]
SGC Active Directory-Computer	SGC-Active Directory-Computer [sn_sec_sgc_ad_active_directory_computer]

Service Graph Connector für Active Directory konfigurieren

Konfigurieren und überprüfen Sie Ihre LDAP-Verbindungen (Leichtgewichtler Verzeichniszugriff), richten Sie geplante Importe ein, und fügen Sie optional mehrere Instanzen mit dem geführten Setup hinzu.

Vorbereitungen

Zur Verwendung von Service Graph Connectorbenötigen Sie ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die auf der Anwendung IT Operations Management (ITOM) Visibility oder der Anwendung ITOM Discovery basiert. Wie im Abschnitt „Verwaltete IT-Ressourcentypen“ in der ServiceNow-Abonnementeinheitenübersicht für Ihr Abonnement definiert, für verwaltete IT-Ressourcen, die in CMDB von diesem Service Graph Connectorerstellt oder geändert werden, aber noch nicht von ITOM Visibility oder verwaltet werden Bei ITOM Discovery erhöhen diese Ressourcen den Verbrauch von Abonnementeinheiten bei dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten in ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

- Die Store App Integration Common for CMDB (Integration Common für CMDB), die automatisch installiert wird.
- Die Store-App CMDB CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- Das ITOM Discovery License-Plugin (com.snc.itom.discovery.license) Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- ITOM Lizenzierungs-Plugin (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .
- Das Plugin „Datastream Action“ (com.glide.hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.
- Observability Common für CMDB (sn_observability), das nur für die Ereigniserfassung erforderlich ist. Diese App muss vor der Installation des Connectors installiert werden, damit Ereignismanagement funktioniert. Weitere Informationen finden Sie unter Gemeinsame Observability-Komponenten für CMDB im ServiceNow Store.

Nachdem Sie die bereitgestellten Anweisungen zum Herunterladen und Aktivieren der Anwendung Service Graph Connector für Active Directory befolgt haben, lesen Sie unter Download an application from the ServiceNow Store for the first time und Install a Security Operations integration nach. Bevor Sie diese Integration konfigurieren können, müssen Sie einige Schritte ausführen.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Active Directory** > **Einrichtung**an.
2. Wählen Sie auf der Homepage von Willkommen beim geführten Setup die Option **Fortsetzen**aus.
3. Wählen Sie auf der Seite Experience die Option **Beste Experience** und anschließend **Fortfahren**aus.
   Die Seite „Service Graph Connector für Active Directory (AD)“ wird mit den folgenden Aufgaben angezeigt:
   - Konfigurieren Sie den LDAP Server
   - Mehrere Instanzen hinzufügen
   - Geplante Importaufträge einrichten
4. Wählen Sie **LDAP-Server konfigurieren** aus, um ihn zu erweitern.
   Im linken Navigationsbereich werden die folgenden Schritte angezeigt:
   - Konfigurieren Sie den Schwellenwert für Inaktivität
   - Aktualisieren Sie die LDAP-OU-Definition
   - Konfigurieren Sie LDAP-Serverdetails
   - Testen Sie die LDAP-Serververbindung

   Zusammen mit der Anwendung wird ein einzelner LDAP-Server bereitgestellt. Dieser Server enthält eine Computerorganisationseinheit (OU), die die Objektinformationen eines Computers von der Computerorganisationseinheit abruft.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie **Konfigurieren Inaktiver Schwellenwert**, um den Datensatz zu öffnen.
   Das Formular „Systemeigenschaft sn_sec_sgc_ad.inactive_threshold“ wird angezeigt.
6. Wählen Sie in der Nachricht oben im Formular den Link **hier**, um den Datensatz zu bearbeiten.
7. **Wahlweise:** Alternativ können Sie das **Globussymbol** oben rechts im Bildschirm und dann **Service Graph Connector für Active Directory** aus der Liste auswählen, um den Anwendungsbereich zu ändern und das Formular zu bearbeiten.
   Befolgen Sie beim Durcharbeiten des geführten Setups die Anweisungen oben auf den Seiten in, um den Anwendungsbereich zu ändern, damit Sie den Datensatz öffnen, bearbeiten und speichern können.
8. Geben Sie im Feld **Wert** einen Schwellenwert ein.
   Der Standardwert ist 90 Tage. Bevor Sie diesen Wert ändern, lesen Sie die Informationen zur Schwellenwerteinstellung oben auf der Seite. Mit dieser Einstellung werden Assets, die dem Tagesschwellenwert entsprechen, vom Import ausgeschlossen.
9. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit der Bezeichnung Systemeigenschaft sn_sec_sgc_ad.inactive_threshold des Datensatzes, und wählen **Sie Speichern**aus.
10. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und anschließend **Fortsetzen**aus.
    Der Datensatz „LDAP-OU-Definitionszugriff“ wird angezeigt.
11. Aktualisiert den Zugriff auf die LDAP-OU-Definition.

    a. Führen Sie die oben auf der Seite und im Datensatz der LDAP-OU-Definition aufgeführten Schritte aus, um den Anwendungsbereich zu überprüfen oder den Anwendungsbereich mit der Anwendungsauswahl auf „Global“ zu ändern.

    b. Wählen Sie den **LDAP-OU-Definitionsdatensatz** in der Tabelle aus, um ihn zu öffnen.

    c. Wenn sie nicht ausgewählt ist, wählen Sie im Datensatz die Registerkarte **Anwendungszugriff**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Wenn angezeigt, wählen Sie den Link zum Bearbeiten des Datensatzes und anschließend die Kontrollkästchen für die gewünschten Berechtigungseinstellungen.

e. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den grauen Header des Datensatzes „LDAP-OU-Definition für Tabelle“, und wählen **Sie Speichern**aus.

f. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und anschließend **Fortsetzen**aus.
Die Seite „LDAP-Serverdetails konfigurieren“ wird angezeigt.

12. Geben Sie die Details für die LDAP-Serververbindung an.

a. Überprüfen Sie die Werte, oder füllen Sie die Felder aus.

Feld	Wert
Name	Schreibgeschützt: Eindeutiger Name für den LDAP-Server, z. B. SGC-AD-Computer.
Anwendung	Schreibgeschützt: Service Graph Connector für Active Directory (AD).
Aktiv	Checkbox aktiviert.
Eindeutiger Anmeldename	Anmeldename für den AD-Server.
Anmeldepasswort	Passwort für den AD-Server.
Suche im Verzeichnis wird gestartet	Verzeichnis, das Sie durchsuchen möchten, z. B. `DC=Ops`.
(Optional) MID-Server	Dedizierter MID-Server für die Verbindung, falls verfügbar. **Hinweis:** Ein MID Server ist für lokale Verbindungen erforderlich, wenn die Instanz nicht öffentlich zugänglich ist.
LDAP-Server-URLs	Fügen Sie die URL für den Server hinzu, z. B. `ladp://host-name:389/`.

b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit der Bezeichnung LDAP Server, und wählen **Sie Speichern**aus.

c. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und anschließend **Fortsetzen**aus.
Die Seite „LDAP-Serververbindung testen“ wird angezeigt.

13. Testen Sie die LDAP-Serververbindung.

a. Scrollen Sie im Formular zum Abschnitt „Zugehörige Links“, und wählen Sie den Link Verbindung **testen** aus
Wenn die Verbindung erfolgreich ist, wird die Meldung Erfolgreich verbunden angezeigt. Wenn der Verbindungstest fehlschlägt, wird eine Nachricht mit Informationen darüber angezeigt, warum die Verbindung fehlgeschlagen ist. Überprüfen Sie das Feld Nachricht, um zu erfahren, wie Sie fortfahren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Wenn Sie den Datensatz bearbeiten, um die Verbindung zu korrigieren, klicken Sie mit der rechten Maustaste in den grauen Header mit der Bezeichnung LDAP Server, und wählen **Sie Speichern**aus.

c. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und anschließend **Fortsetzen**aus.
Mehrere Instanzen hinzufügen wird im oberen Header der Aufgaben angezeigt.

Das Hinzufügen mehrerer Instanzen ist optional. Wenn Sie nicht mehrere Instanzen hinzufügen möchten, können Sie mit Schritt 14 und der Aufgabe Geplante Importaufträge festlegen fortfahren.

14. Wahlweise: Fügen Sie mehrere Instanzen hinzu.
Um mehrere Instanzen hinzuzufügen, müssen Sie den Datenquellenzugriff aktualisieren. Sie müssen die Berechtigungen für die Datenquellentabelle [sys_data_source] bearbeiten, um eine Datenquelle für die neue Verbindung in Service Graph Connector für Active Directory zu erstellen.

15. Wählen **Sie Mehrere Instanzen** hinzufügen in der Dropdown-Liste im oberen Header.
Die folgenden Aufgaben werden angezeigt:

- Datenquellenzugriff aktualisieren
- Zugriff für geplanten Datenimport aktualisieren
- Fügen Sie einen weiteren LDAP-Server hinzu
- Liste der konfigurierten LDAP-Server

16. Wählen Sie **Datenquellenzugriff aktualisieren aus**.

a. Führen Sie die oben auf der Seite aufgeführten Schritte aus, um den Anwendungsbereich mit der Anwendungsauswahl zu wechseln, um den Datensatz zu öffnen, zu bearbeiten und zu speichern.

b. Wählen Sie den Datenimport-Datensatz aus der Liste aus, um ihn zu öffnen.

c. Befolgen Sie bei ausgewählter Registerkarte **Anwendungszugriff** die Anweisungen zum Bearbeiten des Datensatzes und Ändern der Kontrollkästchen.

d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit der Bezeichnung Tabellendatenquelle, und wählen **Sie Speichern**aus.

e. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und anschließend **Fortsetzen**aus.
Die Seite „Zugriff für geplanten Datenimport aktualisieren“ wird angezeigt.

17. Aktualisiert den Zugriff für den geplanten Datenimport.

a. Wählen Sie den Datensatz **Geplanter Datenimport** aus der Liste aus, um ihn zu öffnen.

b. Wahlweise: Befolgen Sie bei ausgewählter Registerkarte **Anwendungszugriff** die Anweisungen zum Bearbeiten des Datensatzes und Ändern der Kontrollkästchen.

c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit der Bezeichnung Geplanter Tabellendatenimport, und wählen **Sie Speichern**aus.

d. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und anschließend **Fortsetzen**aus.
Die Seite „Weiteren LDAP-Server hinzufügen“ wird angezeigt. Es gibt zwei Schritte für diese Aufgabe:

- Konfiguration des LDAP-Servers
- Grundlegende LDAP-Server-Informationen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

18. Geben Sie Informationen zur LDAP-Serverkonfiguration an.

a. Füllen Sie die Felder aus.

Feld	Wert
Art des LDAP-Servers	Active Directory
Servername	Eindeutiger Name des LDAP-Servers.
Server-URL	Beispiel : `ldap://host-name:389/`.
Starten Sie die Suche im Verzeichnis	Verzeichnis, das Sie durchsuchen möchten, z. B. `DC=SecOps`.

b. Wählen Sie **Absenden**.
Nachdem Sie diese Änderungen übermittelt haben, schließen Sie den zweiten Konfigurationsschritt ab.

c. Füllen Sie die Felder für die grundlegenden LDAP-Serverinformationen aus.

Feld	Wert
Anwendung	Schreibgeschützter Service Graph Connector für Active Directory.
Aktiv	Checkbox aktiviert.
Eindeutiger Anmeldename	Anmeldename für den AD-Server.
Anmeldepasswort	Passwort für den AD-Server.
Suche im Verzeichnis wird gestartet	Verzeichnis, das Sie durchsuchen möchten, z. B. `DC=SecOps`.
MID-Server	Dedizierter MID-Server für die Verbindung. **Hinweis:** Für den LDAP-Server ist kein MID-Server erforderlich.

d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit der Bezeichnung LDAP Server, und wählen **Sie Speichern**aus.

e. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und anschließend **Fortsetzen**aus.
Die Seite Liste der konfigurierten LADP-Server wird angezeigt.

f. Wählen Sie Ihren neuen Datensatz aus der Liste aus, um ihn zu öffnen und die Verbindung zu testen.

g. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie die Informationen im Formular.

h. Wenn Sie mit den Informationen zufrieden sind, scrollen Sie zu den zugehörigen Links, und wählen Sie den Link Verbindung **testen** aus.
Wenn die Verbindung erfolgreich ist, wird eine Meldung angezeigt. Wenn der Verbindungstest fehlschlägt, lesen Sie in den Feldern Nachricht und Vorschlag nach, wie Sie fortfahren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Klicken Sie nach dem Herstellen der Verbindung mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit der Bezeichnung LDAP Server, und wählen **Sie Speichern**aus.

j. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und anschließend **Fortsetzen**aus.

19. Um geplante Aufgaben einzurichten, wählen **Sie Geplante Importaufträge** einrichten in der Dropdown-Liste im oberen Header aus.
Sie müssen eine geplante Aufgabe auf der Konfigurationsseite aktivieren.

a. Wählen Sie auf der Seite Konfiguration der geplanten Aufgaben einen Datensatz aus der Liste Geplante Datenimporte aus, um ihn zu öffnen.

b. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, und füllen Sie die Felder aus.

Feld	Wert
Name	Eindeutiger Name für den LDAP-Server, SGC-AD-Computer.
Anwendung	Schreibgeschützter Service Graph Connector für Active Directory (AD).
Ausführen	Gibt an, wie oft die Aufgabe ausgeführt werden soll. Wenn Sie vor der Planung einen Testimport ausführen möchten, legen Sie hierfür möglicherweise den Wert **Einmal**fest.
Ausführen als	Führen Sie die geplante Aufgabe mit den Anmeldeinformationen eines anderen angegebenen Benutzers aus.
Zeit	Wann die Aufgabe ausgeführt werden soll.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen .
Bedingt	Bestimmte Bedingungen, unter denen dieser Auftrag ausgeführt wird.
Verbindung verwenden	Lassen Sie dies bei der ersten Ausführung deaktiviert. Gibt eine andere Verbindung und Anmeldeinformationen für diesen Auftrag an.
Gleichzeitiger Import	Aktivieren Sie den Urlaub. Teilt Daten in mehrere Importsätze auf. Weitere Informationen finden Sie in der Nachricht.
Partitionsmethode	Behalten Sie die Option Anwenderdefinierte Größe bei.
Partitionsgröße in Byte	15.000 Importsatzgröße für frühe Planung.
Vor-Import-Skript ausführen	Aktivieren Sie den Urlaub. Gibt ein Skript an, das vor dem Import ausgeführt werden soll.
Post-Import-Skript ausführen	Aktivieren Sie den Urlaub. Gibt ein Skript an, das nach dem Import ausgeführt werden soll.

c. **Wahlweise:** Wählen Sie **Jetzt** ausführen aus, um die Aufgabe auszuführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie die Aufgabe nicht bei Bedarf ausführen, wird die nächste Aufgabe gemäß dem von Ihnen festgelegten Zeitplan ausgeführt.

d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den grauen Header Geplante Datenimporte, und wählen **Sie Speichern**aus.

e. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und anschließend **Fortsetzen**aus.

20. Wählen Sie auf der Homepage des geführten Setups die Option **Abschließen** aus, um die Konfiguration abzuschließen.

CMDB-Klassen für Ziele in Service Graph Connector für Active Directory

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten abgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich auf die Tabelle Configuration Item [cmdb_ci] beziehen.

Computer [cmdb_ci_computer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Computer“ [cmdb_ci_computer] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Kategorie	category
Objekt-ID	object_id
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Ausgecheckt	check_out
Einchecken	check_in
Zuerst erkannt	first_discovered
Betriebssystem	os
BS-Version	os_version

Software [cmdb_ci_spkg]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Software“ [cmdb_ci_spkg] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Key	key
Version	Version

Softwareinstanz [cmdb_software_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_software_instance] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Installieren Sie auf	installed_on
Produktname	Software

Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Anzeigename	display_name
Version	Version
Discovery-Quelle	discovery_source

SGC-Active Directory-Computer [sn_sec_sgc_ad_active_directory_computer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SGC Active Directory-Computer“ [sn_sec_sgc_ad_active_directory_computer] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Account läuft ab	account_expires
Ungültige Passwortanzahl	„bad_pwd_count“
Ungültige Passwortzeit	„bad_password_time“
Codeseite	code_page
Allgemeiner Name	cn
Landesvorwahl	„country_code“
Beschreibung	Beschreibung
Anzeigename	display_name
Distinguished Name (DN)	Distinguished_name
DN	dn
Dscorepropagation-Daten	dscore_propagation_data
Instanztyp	instance_type
Ist kritisches Systemobjekt	iscritical_system_object
Stichwörter	Stichwörter
Letzte Anmeldung	last_logon
Lokale Richtlinienkennzeichnungen	local_policy_flags
Anmeldeanzahl	Logon_count

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Mitglied von	member_of
MS-DS-Host-Servicekonto	msds_host_service_account
Von MS-DS unterstützte Verschlüsselungstypen	msds_support_ncryptiontypes
Name	Name
Objektklasse	object_class
Objekt-GUID	object_guid
Andere bekannte Objekte	other_well_known_objects
Zuletzt festgelegtes Passwort	pwd_last_set
ID der primären Gruppe	primary_groupid
SAMAccount-Name	sam_account_name
SAMAccount-Typ	sam_account_type
Servicebindungsinformationen	service_binding_information
Serviceklassenname	service_class_name
Service-DNS-Name	service_dns_name
Typ des Service-DNS-Namens	service_dns_name_type
Serviceprinzipalname	service_principal_name
Nur in erweiterter Ansicht anzeigen	show_in_advanced_view_only
Quelle	Quelle
Benutzeraccount-Steuerung	user_account_control
USN geändert	usn_changed
USN erstellt	usn_created
Beim Ändern	wenn_geändert

Service Graph Connector für AWS (2.7.1)

Verwenden Sie Service Graph Connector für AWS, um Daten vom Typ Amazon Web Services (AWS) sicher in Ihre Instanz von ServiceNow zu importieren.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Die Integration nutzt native native Technologien von [AWS und AWS Best Practices für Sicherheit, damit Cloud-Teams die Daten innerhalb ihres ServiceNow -Workflows verbinden können. Weitere Informationen zu Service Graph Connector für AWSfinden Sie im Artikel Service Graph Connector für AWS – Einführung auf der Website ServiceNow Community.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Versionen ServiceNow .

- Vancouver
- Washington DC
- Xanadu

Anwendungsfälle

Im Folgenden finden Sie Beispiele für die Verwendung von Service Graph Connector für verschiedene ServiceNow -Anwendungen:

- Einblick in Cloud-Ressourcen, Beziehungen und Status in Echtzeit.
- Umfassende Erkennung von Anwendungen für ITAM- oder SAM-Ergebnisse.
- Governance- und Compliance-Ergebnis.

Wichtige Informationen zum Upgrade Service Graph Connector für AWS

Führen Sie vor Beginn des Upgrade-Vorgangs die folgenden Aufgaben aus:

- Wenn Anpassungen vorhanden sind, löschen Sie die mit Service Graph Connector für AWS verknüpften Datensätze aus der Tabelle „Kundenupdates“ [sys_update_xml]. Weitere Informationen finden Sie unter Customer Updates table .
- Aktualisieren Sie alle Abhängigkeiten.

Nach der Installation der aktuellen Version von Service Graph Connector für AWSgeschieht Folgendes :

- Führen Sie einen vollständigen Import von -Daten aus Ihrer -Instanz AWS durch. Stellen Sie sicher, dass der Wert des Feldes Datum/Zeit der **letzten Ausführung verwenden** für alle Datenquellen AWS in der Tabelle „Datenquelle“ [sys_data_source] deaktiviert ist.
- Laden Sie die AWS -Skripts herunter, und führen Sie sie erneut aus. Weitere Informationen finden Sie unter AWS-Umgebung konfigurieren.

Geführtes Setup

Das geführte Setup für Service Graph Connector für AWS bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer -Instanz. Informationen zum Zugriff auf das geführte Setup finden Sie unter Konfigurieren Sie Service Graph Connector für AWS mithilfe des geführten Setups.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Ab Version Service Graph Connector für AWS 2.3.0:

- Die im Connector verfügbaren CloudFormation- Skripts sind mit IAM-Berechtigungen (Scoped Identity and Access Management) sicherer. weniger Anwenderberechtigungen zum Importieren von Daten aus AWSerforderlich.
- Der Send-Befehl in AWS Systems Manager-Dokumenten (SSM-Dokumenten) verfügt über einen zusätzlichen Befehl zur Unterstützung der umfassenden Discovery von Datenbankdaten.
- Der HTTP-Fehlerbehandlungsprozess gibt genauere Ergebnisse für Importfehlerfälle zurück.

Wenn Sie ein Upgrade von Version Service Graph Connector für AWS 2.2.1 oder früher durchführen, vergewissern Sie sich daher, dass Sie das geführte Setup zum Herunterladen und Ausführen der aktualisierten CloudFormation- Skripts verwendet haben.

Dashboard für CMDB-Integrationen

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten CMDB Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zur Überwachung von AWS -Integrationen im Integrations-Dashboard [CMDB finden Sie unter Über das CMDB Integrations-Dashboard.

Datenzuordnung

Daten aus den Datenquellen AWS werden zugeordnet und mithilfe der Robust Transform Engine (RTE) in die Klassendefinitionen für die ServiceNow CMDB Configuration Item(CI)-Klasse umgewandelt. Daten werden mithilfe der Identification and Reconciliation Engine (IRE) in ServiceNow CMDB eingefügt.

Hinweis:
Wenn das Feld Datum/Zeit der **letzten Ausführung verwenden** für eine Datenquelle AWS in der Tabelle „Datenquelle“ [sys_data_source] leer ist, importiert der Connector alle verfügbaren Anfangsdaten. Wenn das Feld Datum/Zeit der **letzten Ausführung verwenden** einen Datumsstempel enthält, importiert der Connector inkrementelle Daten, die seit der vorherigen Ausführung neu hinzugefügt wurden.

In der folgenden Tabelle sind die Importzeitplan-Reihenfolge, die Datenquellen und Importzeitpläne mit demselben Namen, die Bereitstellungstabellen, die Zieltabellen als CMDB CI-Klassen, den Importzeitplan-Anforderungstyp und die Importzeitplan-Abhängigkeiten für AWSaufgeführt.

Datenzuordnung für AWS

Bestellung	Name (Datenquelle oder Importzeitplan)	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen	Importzei Anforderu
1	SG-AWS-Organization	SG-AWS-Organisation [sn_aws_integ_sg_aws_organization]	Cloud-Organisationen	Erforder

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für AWS (Fortsetzung)

Bestellung	Name (Datenquelle oder Importzeitplan)	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen	Importzei Anforderu
2	SG-AWS-Org-Units	SG-AWS-Org-Einheiten [sn_aws_integ_sg_aws_org_units]	AWS-Organisationseinheit	Optional
3	SG-AWS-Service-Account	SG-AWS-Service-Account [sn_aws_integ_sg_aws_service_account]	Cloud Service Account (Cloud-Servicekonto) Cloud-Organisationen Schlüsselwert	Erforder
4	SG-AWS-Service-Account-Tags	SG-AWS-Service-Account-Tags [sn_aws_integ_sg_aws_service_account_tags]	Cloud Service Account (Cloud-Servicekonto) Schlüsselwert	Optional
5	SG-AWS-Org-Unit-Accounts	SG-AWS-Org-Unit-Accounts [sn_aws_integ_sg_aws_org_unit_accounts]	Cloud Service Account (Cloud-Servicekonto)	Optional
6	SG-AWS-Datacenters	SG-AWS-Rechenzentren [sn_aws_integ_sg_aws_datacenters]	Cloud Service Account (Cloud-Servicekonto) AWS-Rechenzentrum	Erforder
7	SG-AWS-VPC	SG-AWS-VPC [sn_aws_integ_sg_aws_vpc]	Cloud Service Account (Cloud-Servicekonto) Cloud-Netzwerk AWS-Rechenzentrum Schlüsselwert SG-AWS-Erweiterungsattribute	Erforder

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für AWS (Fortsetzung)

Bestellung	Name (Datenquelle oder Importzeitplan)	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen	Importzei Anforderu
8	SG-AWS-Subnets	SG-AWS-Subnets [sn_aws_integ_sg_aws_subnets]	Verfügbarkeitszone Cloud-Netzwerk Cloud-Subnetz AWS-Rechenzentrum Schlüsselwert SG-AWS-Erweiterungsattribute	Erforder
9	SG-AWS-Network-Interface	SG-AWS-Network-Interface [sn_aws_integ_sg_aws_network_interface]	Cloud-Netzwerk Cloud-Subnetz Cloud-Management-Netzwerkschnittstelle AWS-Rechenzentrum Schlüsselwert SG-AWS-Erweiterungsattribute	Erforder für eine VM-Insta virtuelle Compute
10	SG-AWS-Security-Group	SG-AWS-Security-Group [sn_aws_integ_sg_aws_security_group]	Cloud-Netzwerk Sicherheitsgruppe berechnen AWS-Rechenzentrum Schlüsselwert SG-AWS-Erweiterungsattribute	Erforder für eine Instanz
11	SG-AWS-Storage-Volume	SG-AWS-Storage-Volume [sn_aws_integ_sg_aws_storage_volume]	Speicher-Laufwerk Snapshot des Speicher-Laufwerks AWS-Rechenzentrum Schlüsselwert	Erforder für eine Instanz

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für AWS (Fortsetzung)

Bestellung	Name (Datenquelle oder Importzeitplan)	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen	Importzei Anforderu
			SG-AWS-Erweiterungsattribute	
12	SG-AWS-Image-Private	SG-AWS-Image [sn_aws_integ_sg_aws_image]	Bild	Erforder für eine Instanz
13	SG-AWS-Image-Id	SG-AWS-Image-ID [sn_aws_integ_sg_aws_image_id]	Bild	Erforder für eine Instanz
14	SG-AWS-Hardware-Type	SG-AWS-Hardware-Type [sn_aws_integ_sg_aws_hardware_type]	Hardwaretyp AWS-Rechenzentrum	Erforder für eine Instanz
15	SG-AWS-EC2	SG-AWS-EC2 [sn_aws_integ_sg_aws_ec2]	VM-Instanz Die folgenden CIs werden gefüllt, wenn das CI der VM-Instanz gefüllt wird: Server	Optional

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für AWS (Fortsetzung)

Bestellung	Name (Datenquelle oder Importzeitplan)	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen	Importzei Anforderu
			VNIC-Endpunkt Speicherzuordnung Endpunkt blockieren IP-Adresse Netzwerkadapter Schlüsselwert	
16	SG-AWS-ELB-V1	SG-AWS-ELB-V1 [sn_aws_integ_sg_aws_elb_v1]	Cloud-Lastenausgleichsmodul Sicherheitsgruppe berechnen Verfügbarkeitszone AWS-Rechenzentrum Schlüsselwert SG-AWS-Erweiterungsattribute	Optional
17	SG-AWS-ELB-V2	SG-AWS-ELB-V2 [sn_aws_integ_sg_aws_elb_v2]	Cloud-Lastenausgleichsmodul	Optional

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für AWS (Fortsetzung)

Bestellung	Name (Datenquelle oder Importzeitplan)	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen	Importzei Anforderu
			Sicherheitsgruppe berechnen Verfügbarkeitszone AWS-Rechenzentrum Schlüsselwert SG-AWS-Erweiterungsattribute	
18	SG-AWS-RDS	SG-AWS-RDS [sn_aws_integ_sg_aws_rds]	Cloud-Datenbank AWS-Rechenzentrum Schlüsselwert SG-AWS-Erweiterungsattribute	Optional
19	SG-AWS-API-Gateway	SG-AWS-API-Gateway [sn_aws_integ_sg_aws_api_gateway]	Cloud-Gateway [cmdb_ci_cloud_gateway] AWS-Rechenzentrum Schlüsselwert SG-AWS-Erweiterungsattribute	Optional
20	SG-AWS-Lambda	SG-AWS-Lambda [sn_aws_integ_sg_aws_lambda]	Cloudfunktion	Optional
21	SG-AWS-S3	SG-AWS-S3 [sn_aws_integ_sg_aws_s3]	Cloudobjektspeicher	Optional

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für AWS (Fortsetzung)

Bestellung	Name (Datenquelle oder Importzeitplan)	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen	Importzei Anforderu
22	SG-AWS-DynamoDb	SG-AWS-DynamoDb [sn_aws_integ_sg_aws_dynamodb]	DynamoDB-Tabelle AWS-Rechenzentrum Schlüsselwert SG-AWS-Erweiterungsattribute	Optional
23	SG-AWS-Software-Inventory	SG-AWS-Software-Inventory [sn_aws_integ_sg_aws_software_inventory] SG-AWS-Software-Staging [sn_aws_integ_sg_aws_temp_software_staging]	Wenn die Anwendung Software Asset Management (SAM) nicht installiert ist: Softwarepakete Software-Instanz Server Wenn die Anwendung SAM installiert ist: Software-Installation Server	Optional

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für AWS (Fortsetzung)

Bestellung	Name (Datenquelle oder Importzeitplan)	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen	Importzei Anforderu
24	SG-AWS-Software-Remove	SG-AWS-Software-Remove [sn_aws_integ_sg_aws_software_remove]	Keine	Optional
25	SG-AWS-SSM-SendCommand	SG-AWS-SSM-SendCommand [sn_aws_integ_sg_aws_ssm_sendcommand]	Laufender Prozess	Optional

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für AWS (Fortsetzung)

Bestellung	Name (Datenquelle oder Importzeitplan)	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen	Importzei Anforderu
			TCP-Verbindungen	
26	SG-AWS-Tags	SG-AWS-Tags [sn_aws_integ_sg_aws_tags]	DynamoDB-Tabelle Cloud-Lastenausgleichsmodul Cloudfunktion Schlüsselwert	Optional

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für AWS (Fortsetzung)

Bestellung	Name (Datenquelle oder Importzeitplan)	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen	Importzei Anforderu
27	SG-AWS-VM-HW-Konsolidierung	SG-AWS-VM-HW-Konsolidierung [sn_aws_integ_sg_aws_vm_hw_consolidation]	VM-Instanz Server	Optional
28	SG-AWS-EKS-Cluster	SG-AWS-EKS-Cluster [sn_aws_integ_sg_aws_eks_cluster]	Kubernetes-Cluster AWS-Rechenzentrum Schlüsselwert	Optional

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für AWS (Fortsetzung)

Bestellung	Name (Datenquelle oder Importzeitplan)	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen	Importzei Anforderu
			SG-AWS-Erweiterungsattribute	
29	SG-AWS-EKS-Cluster-2	SG-AWS-EKS-Cluster-2 [sn_aws_integ_sg_aws_eks_cluster_2]	Kubernetes-Cluster AWS-Rechenzentrum Schlüsselwert SG-AWS-Erweiterungsattribute	Optional

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für AWS (Fortsetzung)

Bestellung	Name (Datenquelle oder Importzeitplan)	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen	Importzei Anforderu
30	SG-AWS-EKS-FULL	SG-AWS-EKS-FULL [sn_aws_integ_sg_aws_eks_full]	Kubernetes-Cluster Server Kubernetes-Namespace Kubernetes-Knoten Kubernetes-Service Kubernetes-Pod Docker-Container Docker-Bild Kubernetes-Volume Kubernetes-Bereitstellung	Optional

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für AWS (Fortsetzung)

Bestellung	Name (Datenquelle oder Importzeitplan)	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen	Importzei Anforderu
			Kubernetes-DaemonSet Kubernetes-Replikatset	
31	SG-AWS-Generic-Resources	SG-AWS-Generic-Resources [sn_aws_integ_sg_aws_generic_resources]	Cloud-Ressource SG-AWS-Erweiterungsattribute	Optional

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Die Datenquelle „SG-AWS-Generic-Resources“ importiert Daten für generische Ressourcen, die nicht von anderen Datenquellen nachverfolgt werden. Der Connector nutzt die Tabelle „Zulässige Liste für Aufnahme von Service Graph-Ressourcen“ [sn_cmdb_int_util_service_graph_resource_inclusion_whitelist], um zwischen generischen und anderen unterstützten Ressourcentypen zu unterscheiden.

  Der Connector füllt zuerst alle unterstützten Ressourcen in der Tabelle „Zulässige Liste für Aufnahme von Service Graph-Ressourcen“ [sn_cmdb_int_util_service_graph_resource_inclusion_whitelist] aus. Diese Ressourcen sind unter ihren jeweiligen unterstützten Ressourcentypen kategorisiert und verfügen über bestimmte Datenquellen, die für die Erfassung innerhalb des Connectors vorgesehen sind. Wenn die Datenquelle „SG-AWS-Generic-Resources“ ausgeführt wird und nicht unterstützte Ressourcentypen abruft, werden sie der Tabelle „Zulässige Liste für Aufnahme von Service Graph-Ressourcen“ [sn_cmdb_int_util_service_graph_resource_inclusion_whitelist] hinzugefügt und als generisch kategorisiert.

- Wenn der Service AWS Systems Manager (SSM) nicht aktiviert ist, füllt der Connector die Serverdatensätze in der Klasse „Server“ [cmdb_ci_server]. Wenn der SSM-Service AWS aktiviert ist, werden die Serverdatensätze basierend auf dem über den SSM-Service erhaltenen Plattformtyp entweder in der Linux-Server-Klasse [cmdb_ci_linux_server] oder der Windows-Server-Klasse [cmdb_ci_win_server] ausgefüllt. Die Klasse „Server“ [cmdb_ci_server] ist die übergeordnete Klasse der Klassen „Linux-Server“ [cmdb_ci_linux_server] und „Windows-Server“ [cmdb_ci_win_server].

Weitere Informationen zum Speicherort von Daten beim Abrufen von Daten aus AWSfinden Sie unter CMDB Klassen als Ziel in Service Graph Connector für AWS und Unterstützte Ressourcentypen AWS ..

Wenn Sie den Diagnosetest ausführen, werden die Daten in die folgenden Tabellen geladen:

- SG AWS-Diagnosedetails [sn_aws_integ_sg_aws_diagnostic_details]
- SG-AWS-Diagnosezusammenfassung [sn_aws_integ_sg_aws_diagnostic_summary]
- SG AWS – Hinweise zur Diagnosezusammenfassung [sn_aws_integ_sg_aws_diagnostic_summary_notes]

Sie können die Datenzuordnungen mit der App IntegrationHub ETL anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL (3.2).

Die Konfigurationsdaten AWS für jede Verbindung werden in der Tabelle „SG AWS-Anwendungseigenschaften“ [sn_aws_integ_sg_aws_application_properties] gespeichert.

Weitere Informationen zum Abrufen von CI-Informationen aus AWS finden Sie im Artikel Service Graph Connector für AWS – Funktionsspezifikation und CI auf der Website ServiceNow Community.

BYOL-Unterstützung

Das Mitbringen der eigenen Lizenzen (BYOL) ist der Prozess, bei dem zuvor erworbene lokale Lizenzen für Amazon AWS Cloudübernommen werden. Der Connector unterstützt BYOL der Image-CIs für Oracle Database-Server auf Amazon AWS Cloud, indem die Lizenzierungsinformationen in die Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] eingetragen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

werden. Wenn die Lizenzierungsinformationen gefunden werden, wird der Schlüssel auf `Windows_OS_License_Type_automatic` festgelegt, und der Schlüsselwert wird in der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] auf `BYOL` festgelegt.

Zur Unterstützung von BYOL wird die Systemeigenschaft *`sn_aws_integ.load_all_images`* während des ersten Abrufs aktiviert, um die Metadaten aller Image-CIs zu importieren, die in der Datenquelle „SG-AWS-Image-Id“ enthalten sind. Nach dem ersten Abruf wird die Eigenschaft automatisch deaktiviert. Die Datenquelle „SG-AWS-Image-Id“ importiert dann nur die Metadaten der Image-CIs ohne Namen.

Deaktivierte CIs in EKS-Komponenten verwalten

Wenn die Amazon Elastic Kubernetes Services (EKS)-CIs in EKS-Komponenten wie -Pods, -Services und **-Volumes** gelöscht werden, werden die entsprechenden CI-Einträge in den folgenden CMDB CI-Klassen automatisch auf „Deaktiviert“ festgelegt:

Kubernetes-Cluster, Kubernetes-Knoten, Kubernetes-Pod, Kubernetes-Service, Kubernetes-DaemonSet-Kubernetes-Namespace, Kubernetes-Bereitstellung, Docker-Container, Kubernetes-Volume

Unterstützung für freigegebene VPCs und Subnetze

Importieren Sie CI-Beziehungen zwischen Virtual Private Clouds (VPCs), Subnetzen und Netzwerkschnittstellen, die in verschiedenen AWS -Accounts gehostet werden. Beispielsweise kann eine VPC in einem Account AWS mit einem Subnetz im gleichen Account verbunden werden, das dann eine Verknüpfung mit einer Netzwerkschnittstelle und einem virtuellen Computer in einem anderen Account AWS herstellen kann.

Zusätzliche Ressourcen:

Weitere Informationen zur Einrichtung von [] finden Sie in den folgenden Artikeln der Website ServiceNow CommunityAWS :

- Service Graph Connector für AWS – Einführung
- Service Graph Connector für AWS – Diagnosetool und Problembehandlung
- Service Graph Connector für AWS – Funktionale Spezifikation und CI
- Cloud-Discovery und SG-AWS

Zugehöriger Inhalt

Service Graph Connectors

Aktivieren Sie das optimierte Löschen von stillgelegten CIs in AWS

Aktivieren Sie die optimierte Leistung der Datenquelle „SG-AWS-SendCommand“.

Importfehler für große AWS -Ressourcen werden behandelt

Behandeln von Fehlern bei der Speicherauslastung für Service Graph Connector für AWS

Umgebung AWS für Service Graph Connector für AWSkonfigurieren

Konfigurieren Sie Ihre Amazon Web Services (AWS) Umgebung für den Datenimport mit Service Graph Connector für AWS.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Installieren Sie die Anwendung Service Graph Connector für AWS (sn_aws_integ). Weitere Informationen finden Sie unter Eine ServiceNow Store-Anwendung installieren .

Erforderliche Rolle: Anwendungsadministrator

Prozedur

1. Erfahren Sie mehr über AWS -Ressourcen, die vom Connector verwendet werdenan.
   Machen Sie sich mit den AWS -Konzepten vertraut, um zu erfahren, wie Service Graph Connector für AWS in AWS] integriert wird.
2. Laden Sie die AWS -Skripts herunter.
   Laden Sie die AWS -Skripts herunter, die im geführten Setup von Service Graph Connector für AWSenthalten sind.
3. Überprüfen Sie die Anforderungen, bevor Sie den ausführen AWS Skriptsan.
   Füllen Sie die Voraussetzungen aus, bevor Sie die AWS -Skripts ausführen.
4. Führen Sie die AWS-Skripts aus.
   Führen Sie die mit Service Graph Connector für AWS bereitgestellten Skripts aus, um die Umgebung AWS für den Datenimport einzurichten.

AWS verwendete Ressourcen Service Graph Connector für AWS

Machen Sie sich mit den AWS -Konzepten vertraut, um zu erfahren, wie Service Graph Connector für AWS in Amazon Web Services (AWS) integriert wird.

AWS Konfigurationsservice und Konfigurations-Recorder

Wichtig:
Der AWS Konfigurationsservice und der AWS Konfigurations-Recorder sind zum Einrichten des Connectors erforderlich.

Der AWS Config -Service überwacht Änderungen an Ihren AWS -Ressourcenkonfigurationen und zeichnet sie auf.

Der AWS Konfigurations-Recorder erkennt Änderungen an Ressourcenkonfigurationen und erfasst diese Änderungen als Configuration Items (CIs). ist zum Einrichten des Connectors erforderlich. Der Konfigurations-Recorder ermöglicht die Aufzeichnung aller Hardwaredaten in der AWS -Konfiguration. Siehe Was ist AWS Config? auf der Dokumentationswebsite AWS.

Service Graph Connector für AWS enthält das Skript „ *`EnableAWSConfig.yml“`* zum Aktivieren des AWS Config -Service, der stattdessen den Konfigurations-Recorder aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Die für die Einrichtung erforderlichen Skripts werden ausgeführt AWS.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass der AWS Konfigurationsservice für alle entsprechenden AWS -Accounts und -Regionen aktiviert ist.

AWS Konfigurationsaggregator

Wichtig:
Der AWS Konfigurations -Aggregator ist zum Einrichten des Connectors optional.

Der AWS Config -Aggregator sammelt die AWS Config -Konfigurations- und Compliance-Daten aus den folgenden Quellen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mehrere Accounts und mehrere Regionen
- Einzelner Account und mehrere Regionen
- Eine Organisation in AWS Organisationen und alle Konten innerhalb der Organisation, für die AWS Config aktiviert ist.

Die Vorteile der Verwendung eines AWS Konfigurations -Aggregators mit Service Graph Connector für AWS sind:

- Ruft alle Daten von einem zentralen Ort ab.
- Ruft die Bootstrap-Updates (Baseline-Konfigurationen) und die inkrementellen Updates (neue Konfigurationen, die nach dem letzten Update hinzugefügt wurden) ab.
- Es ist nicht erforderlich, jeden Account und jede Region anzusprechen.
- Beschleunigt das Abrufen von Daten.

Aufgrund dieser Vorteile sollten Sie den AWS Konfigurations -Aggregator verwenden, um Daten aus mehreren Konten oder Regionen abzurufen.

Hinweis:
Um gelöschte Ressourcen zu erkennen, verwendet der Connector die `config:ListDiscoveredResources-` API, um jeden AWS -Account und jede []-Region zu durchlaufen und das CMDB -CI entsprechend zu aktualisieren. Da ein Datumsbereich für die Auswahl von Ressourcen in der `ListDiscoveredResources-` API nicht angegeben werden kann, führt der Connector möglicherweise mehrere API-Aufrufe durch, um alle Daten zu sammeln, die sich auf die Leistung des Connectors auswirken könnten.

Weitere Informationen zum Einrichten eines AWS Konfigurations-Aggregators finden Sie unter Datenaggregation für mehrere Konten und Regionen und Aggregator mit der Konsole einrichten auf der Dokumentationswebsite AWS.

AWS Systems Manager und AWS Systems Manager Inventory

Wichtig:
AWS Systems Managerund AWS Systems Manager Inventory sind zum Einrichten der Funktion „Deep Discovery“ erforderlich.

Der AWS Systems Manager ermöglicht das Abrufen von Serverdaten, auch als Deep Discovery-Daten bezeichnet, aus EC2-Instanzen in AWS-Konten und -Regionen über SSM-Dokumente. Die Deep Discovery-Daten umfassen Hostname, Seriennummer, CPU-Daten, TCP-Daten und Prozessinformationen.

Der AWS Systems Manager-Bestand importiert die in den EC2-Instanzen installierten Softwaredaten. Die Ressourcengruppe „Bestand“ in AWS Systems Manager sammelt Informationen zu den EC2-Instanzen und den darauf installierten Softwareanwendungen.

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Elemente in allen AWS -Accounts konfiguriert sind:

- Der AWS Systems Manager Agent (SSM Agent) ist auf allen verwalteten EC2-Instanzen installiert.
- Die IAM-Instanzprofilrolle AmazonSSMForInstancesRole wird als Instanzprofil für EC2-Instanzen angehängt.
- Der AWS Systems Manager-Bestand wird in jeder Region von AWS konfiguriert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der AWS Systemmanager hat Zugriff auf die verwalteten EC2-Instanzen.

Hinweis:
Standardmäßig hat der AWS Systemmanager keine Berechtigung zum Ausführen von Aktionen für EC2-Instanzen. Sie können Zugriff gewähren, indem Sie die IAM-Profilrolle AmazonSSMForInstancesRole an die EC2-Instanz anhängen. Weitere Informationen finden Sie unter AWS Systems Manager einrichten auf der Dokumentationswebsite AWS.

Die Verwendung von AWS Systems Manager und AWS Systems Manager Inventory bietet folgende Vorteile:

- Der AWS Systems Manager ermöglicht das Abrufen detaillierter Serverdaten wie Hostname, Seriennummer, CPU-Daten, TCP-Daten und Prozessinformationen.
- Der AWS Systems Manager-Bestand ermöglicht die Klassifizierung von Servern und das Abrufen der Softwaredaten.

Laden Sie die AWS -Skripts herunter

Laden Sie die AWS -Skripts herunter, die im geführten Setup von Service Graph Connector für AWSenthalten sind.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass die Anwendung Service Graph Connector für AWS (sn_aws_integ) installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Eine ServiceNow Store-Anwendung installieren .
- Stellen Sie sicher, dass Sie den Anwendungsbereich **Service Graph Connector für AWS** mithilfe der Anwendungsauswahl ausgewählt haben. Siehe Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connector für AWS** > **Einrichtung**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „Erste Schritte“ Erste **Schritte**aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt AWS-Umgebung konfigurieren der Seite Service Graph Connector für AWS**Erste Schritte**aus.
4. Wählen Sie für die Aufgabe Skripts herunterladen die Option **Konfigurieren**aus.
5. Wenn Sie alle Skripts auf Ihren lokalen Computer heruntergeladen haben, wählen Sie **Schließen**, um das Dialogfeld Skripts herunterladen zu schließen und zum geführten Setup zurückzukehren.
6. Legen Sie die Aufgabe Skripts herunterladen auf abgeschlossen fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

Voraussetzungen für die Ausführung von Skripts

Füllen Sie die Voraussetzungen aus, bevor Sie die AWS -Skripts ausführen.

Wichtig:
Stellen Sie sicher, dass Sie die in Service Graph Connector für AWSverfügbaren Skripts heruntergeladen haben. Weitere Informationen finden Sie unter Laden Sie die AWS -Skripts herunter.

Legen Sie die folgenden Details fest, die später während der Ausführung der AWS -Skripts verwendet werden sollen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- ServiceNow IAM-Rolle
- ServiceNow IAM-Anwendername
- S3-Bucket für ServiceNow IAM-Rolle

Hinweis:
Definieren Sie einen S3-Bucket nur, wenn Sie Deep Discovery-Skriptsverwenden.

Bestimmen Sie die IAM-Rolle ServiceNow .

Legen Sie die IAM-Rolle (Identity and Access Management) fest, die schreibgeschützte Vorgänge in Mitgliedskonten ausführt, um die Configuration Items (CIs) aus der Umgebung AWS abzurufen.

Standardmäßig erstellt das Skript `CreateSnowOrganizationAccountAccessRoleInMemberAccount.yml` die IAM-Rolle SnowOrganizationAccountAccessRole. Sie können den vom Skript erstellten Standardnamen verwenden oder eine neue IAM-Rolle erstellen. Wenn dies jedoch als Eingabeparameter erforderlich ist, müssen Sie dieselbe IAM-Rolle in allen -Skripts eingeben. Weitere Informationen finden Sie unter Die für die Einrichtung erforderlichen Skripts werden ausgeführt AWS.

Bestimmen Sie den IAM-Anwendernamen ServiceNow .

Bestimmen Sie den Namen des IAM-Benutzers, der die IAM-Rolle ServiceNow in den Mitgliedskonten übernimmt.

Standardmäßig erstellt das Skript `CreateServiceNowUser.yml` den IAM-Benutzer NOWSGCUser. Sie können den vom Skript erstellten Standardnamen verwenden oder einen neuen IAM-Benutzer erstellen. Wenn dies jedoch als Eingabeparameter erforderlich ist, müssen Sie in allen -Skripts denselben IAM-Anwendernamen eingeben. Weitere Informationen finden Sie unter Die für die Einrichtung erforderlichen Skripts werden ausgeführt AWS.

Definieren Sie den S3-Bucket für eine umfassende Erkennung

Richten Sie einen S3-Bucket mit Lese- und Löschberechtigungen für die IAM-Rolle ServiceNow ein, um die `SendCommand-` API-Antworten beim Importieren von AWS -Daten zu speichern und zu löschen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Anwendungsadministrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie einen S3-Bucket für die Anwendung Service Graph Connector für AWS, und ermöglichen Sie der ServiceNow IAM-Rolle Zugriff auf diesen Bucket in der Organisation.

Hinweis:
Verwenden Sie einen S3-Bucket nur, wenn Sie eine umfassende Erkennung für EC2-Instanzen durchführen möchten.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen S3-Bucket in einer Account-Region AWS.
   Siehe Bucket erstellen auf der Dokumentationswebsite AWS.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Der S3-Bucket muss die folgenden Berechtigungseinstellungen aufweisen.

S3-Bucket-Berechtigungen und ihre Einstellungen

Berechtigung	Einstellung
Zugriff	Bucket und Objekte nicht öffentlich
Öffentlicher Zugriff auf S3-Block	Blockieren Sie den öffentlichen Zugriff auf S3-Buckets und -Objekte

Weitere Informationen finden Sie unter Öffentlicher Zugriff auf S3-Block auf der Dokumentationswebsite AWS.

2. Fügen Sie eine Bucket-Richtlinie hinzu.

Siehe Bucket-Richtlinien auf der Dokumentationswebsite AWS.

Um auf den S3-Bucket zuzugreifen, den Sie in Schritt 1erstellt haben, muss die Bucket-Richtlinie die IAM-Instanzprofilrolle zulassen, die an die verwalteten EC2-Instanzen angehängt ist. Sie können entweder eine Bucket-Richtlinie erstellen oder Ihrem AWS Mitgliedsaccount in der Bucket-Zugriffssteuerungsliste (ACL) Zugriff gewähren. Der Mitgliedsaccount muss die EC2-Instanzen enthalten.

Hinweis:
Durch Hinzufügen eines AWS Mitgliedsaccounts zur Bucket-ACL können alle Benutzer und Rollen im Mitgliedsaccount auf den S3-Bucket zugreifen.

Beachten Sie den folgenden Beispielcode, wenn Sie eine Bucket-Richtlinie hinzufügen.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Id": "S3PolicyforServiceNowIAMrole",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "EC2S3Access",
      "Effect": "Allow",
      "Principal": {
        "AWS": "arn:aws:iam::AWS-ACCOUNT:role/INSTANCE-PROFILE-ROLE-NAME"
      },
      "Action": [
        "s3:GetObject",
        "s3:PutObject",
        "s3:PutObjectAcl"
      ],
      "Resource": "arn:aws:s3:::DOC-EXAMPLE-BUCKET/*"
    }
  ]
}
```

Wobei

- *SOURCE-AWS-ACCOUNT* ist die AWS Account -ID des Mitgliedsaccounts, der die EC2-Instanzen enthält.
- *INSTANCE-PROFILE-ROLE-NAME* ist das IAM-Instanzprofil, das an die EC2-Instanzen angehängt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardmäßig erstellt das Skript `AmazonSSMForInstancesRoleSetup.yml` die IAM-Instanzprofilrolle AmazonSSMForInstancesRole und hängt die Rolle an die Bucket-Richtlinie AmazonSSMManagedInstanceCore an. Weitere Informationen finden Sie unter Die für die Einrichtung erforderlichen Skripts werden ausgeführt AWS.

- `DOC-EXAMPLE-Bucket` ist der S3-Bucket-Name.

Die folgende Beispiel-Bucket-Richtlinie zeigt die Elemente Wirkung, Prinzipal, Aktion und Ressource. Die Richtlinie ermöglicht AmazonSSMRoleForInstances, eine IAM-Instanzprofilrolle in einem Account mit der ID 123456789000, den S3-Berechtigungen s3:GetObject, s3:PutObjectund s3:PutObjectAcl für den Bucket myS3Bucket.

```
{
   "Version": "2012-10-17",
   "Id": "S3PolicyforServiceNowIAMrole",
   "Statement": [
      {
         "Sid": "EC2S3Access",
         "Effect": "Allow",
         "Principal": {
            "AWS": [
               "arn:aws:iam::123456789000:role/AmazonSSMRoleForInstances",
               "arn:aws:iam::123456789001:role/AmazonSSMRoleForInstances",
               "arn:aws:iam::123456789002:role/AmazonSSMRoleForInstances",
               "arn:aws:iam::123456789003:role/AmazonSSMRoleForInstances",
               "arn:aws:iam::123456789004:role/AmazonSSMRoleForInstances"
            ]
         },
         "Action": [
            "s3:GetObject",
            "s3:PutObject",
            "s3:PutObjectAcl"
         ],
         "Resource": "arn:aws:s3:::myS3Bucket/*"
      }
   ]
}
```

3. Fügen Sie der Instanzprofilrolle IAM-Berechtigungen für EC2-Instanzen hinzu, um die `SendCommand`-API-Antworten im S3-Bucket zu veröffentlichen, den Sie in Schritt 1erstellt haben.
Weitere Informationen finden Sie unter Instanzprofile verwenden und Eine IAM-Rolle an eine Instanz anhängen auf der Dokumentationswebsite AWS.

Die an die verwalteten EC2-Instanzen angehängte IAM-Instanzprofilrolle muss über die S3-Berechtigungen s3:GetObject, s3:PutObjectund s3:PutObjectAcl verfügen, um den Zugriff auf den S3-Bucket zu ermöglichen, wie in der folgenden Beispielrichtlinie gezeigt.

```
{
   "Version": "2012-10-17",
   "Statement": [
      {
      "Sid": "PublishTerminalOutputToS3",
         "Effect": "Allow",
         "Action": [
            "s3:PutObject",
            "s3:GetObject",
            "s3:PutObjectAcl"
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
        ],
        "Resource": "arn:aws:s3:::DOC-EXAMPLE-BUCKET/*"
      }
   ]
}
```

Dabei ist *DOC-EXAMPLE-* Bucket der Name des S3-Buckets.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie das Suffix „ /* “ am Ende des Bucket-Namens hinzufügen, um die Erstellung von Dateien unter dem Bucket-Namen zu ermöglichen.

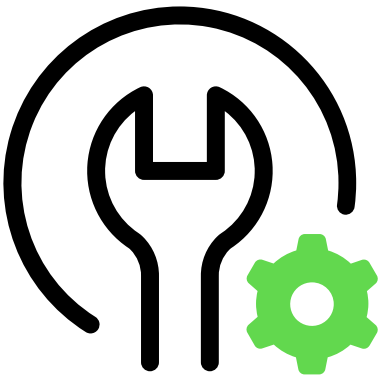
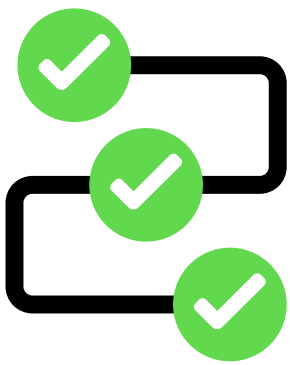
Die für die Einrichtung erforderlichen Skripts werden ausgeführt AWS

Sie müssen die mit Service Graph Connector für AWS bereitgestellten Skripts ausführen, um die Umgebung AWS für den Datenimport einzurichten.

Wichtig:
Stellen Sie vor der Ausführung eines AWS -Skripts sicher, dass die Voraussetzungen erfüllt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Voraussetzungen für die Ausführung von Skripts.

Die mit dem -Connector bereitgestellten AWS -Skripts konfigurieren Ressourcen vom Typ AWS für den Import der Daten der Configuration Items (CI) in CMDB. Weitere Informationen finden Sie unter AWS verwendete Ressourcen Service Graph Connector für AWS.

Basierend auf den Umgebungsanforderungen AWS] werden die mit Service Graph Connector für AWS bereitgestellten Skripts wie in der folgenden Tabelle beschrieben kategorisiert.

Standardskripts	Deep Discovery-Skripts	Amazon EKS-Skripts
		
Skripts zum Konfigurieren der Umgebung AWS für den Datenimport mit dem Connector.	Skripts für die Einrichtung von Deep Discovery in Instanzen vom Typ Amazon Elastic Compute Cloud (Amazon EC2).	Skripts zum Einrichten von Amazon Elastic Kubernetes Service (EKS) -Clustern.

Standardskripts

Verwenden Sie die Basisskripts, um die Umgebung AWS für den Datenimport mit Service Graph Connector für AWSzu konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In der folgenden Tabelle werden die grundlegenden AWS -Skripts beschrieben, die mit dem Connector verfügbar sind, die Eingabeparameter, die bei der Ausführung eines Skripts eingegeben werden, die Bedingungen für die Ausführung der Skripts und die Ergebnisse der Skriptausführung.

Grundlegende Skriptdetails

Skript	Eingabeparameter
EnableAWSConfig.yml	Keine
CreateServiceNowUser.yml	**SNUserName** Name des IAM-Benutzers ServiceNow der als Teil des Setups erstellt wurde. Weitere Informationen finden Sie unte Voraussetzungen für die Ausführung v Skripts. Standardwert: NOWSCSUser **MbrActRoleName** Name der IAM-Rolle ServiceNow, die als Teil des Setups erstellt wurde. Weitere Informationen finden Sie unte Voraussetzungen für die Ausführung v Skripts. Standardwert: SnowOrganizationAccountAccess
CreateSnowOrganizationAccountAccessRoleInMemberAccount.yml	**ACNNBR** Verwaltungs-Account-ID, wenn sich d ServiceNow IAM-Anwender in einem Verwaltungsaccount befindet Oder Konto-ID des festgelegten Mitglieds, wenn sich der IAM-Benutzer ServiceNow in einem festgelegten Mitgliedskonto befindet. **S3Bucket** Amazon Name des S3-Buckets zum Abrufen der SendCommand- Ausga **ServiceNowAnwendername** Name des IAM-Benutzers ServiceNow der als Teil des Setups erstellt wurde.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Grundlegende Skriptdetails (Fortsetzung)

Skript	Eingabeparameter
	Weitere Informationen finden Sie unte Voraussetzungen für die Ausführung v Skripts. Standardwert: NOWSGCUser
SnowDesignatedAccountAccessRoleInManagementAccount.yml	**MITGLIEDACTNBR** Mitgliedsaccount-ID, in der der ServiceNow IAM-Benutzer erstellt wu
AWS-SystemsManager-AutomationExecutionRole.yml	Keine
AWS-SystemsManager-AutomationAdministrationRole.yml	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Grundlegende Skriptdetails (Fortsetzung)

Skript	Eingabeparameter

Deep Discovery-Skripts

Verwenden Sie die Deep Discovery-Skripts, um eine Deep Discovery für Amazon EC2-Instanzen einzurichten.

Hinweis:
Führen Sie die Deep Discovery -Skripts nur aus, wenn Sie eine Deep Discovery für EC2-Instanzen durchführen möchten.

In der folgenden Tabelle werden die Deep Discovery -Skripts, die bei der Ausführung eines Skripts eingegebenen Eingabeparameter, die Bedingungen für die Ausführung der Skripts und die Ergebnisse der Skriptausführung beschrieben.

Skriptdetails für Deep Discovery

Skript	Eingabeparameter	Ausführungsbedingung	Ergebnis
AmazonSSMForInstancesRoleSetup.yml	**S3Bucket** Name des S3-Buckets, der die Details von EC2-Instanzen sammelt. Weitere Informationen finden Sie unter Voraussetzungen für die Ausführung von Skripts.	Führen Sie das Skript in allen Konten AWS aus, indem Sie im Verwaltungskonto ein CloudFormation StackSet erstellen. Siehe Einen Stapelsatz erstellen auf der Dokumentationswebsite AWS.	Erstellt die I Instanzprofi „AmazonSS die an die E angehängt v
SG-AWS-RunShellScript-Setup.yml	Keine	Führen Sie das Skript in allen AWS -Accounts und den AWS -Regionen aus, indem Sie im Verwaltungskonto ein CloudFormation StackSet erstellen. Siehe Einen Stapelsatz erstellen auf der Dokumentationswebsite AWS.	Erstellt SSM Systems Mana Discovery-D EC2-Instanz

Automatisch übersetzt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skriptdetails für Deep Discovery (Fortsetzung)

Skript	Eingabeparameter	Ausführungsbedingung	Ergebnis
SG-AWS-RunPowerShellScript-Setup.yml	Keine	Führen Sie das Skript in allen AWS -Accounts und den AWS -Regionen aus, indem Sie im Verwaltungskonto ein CloudFormation StackSet erstellen. Siehe Einen Stapelsatz erstellen auf der Dokumentationswebsite AWS.	Erstellt SSM um Deep Di einer EC2-In abzurufen.

Amazon EKS- Skripts

Verwenden Sie die Amazon EKS -Skripts zum Einrichten von Amazon Elastic Kubernetes Service (EKS) -Clustern.

Hinweis:
Führen Sie die Amazon EKS -Skripts nur aus, wenn der EKS-Service [Amazon für Kubernetes -Cluster erforderlich ist.

In der folgenden Tabelle werden die Amazon EKS -Skripts, die Bedingungen für die Ausführung der Skripts und die Ergebnisse der Skriptausführung beschrieben.

Amazon EKS -Skriptdetails

Skript	Ausführungsbedingung	Ergebnis
SG-AWS-RunKubeCtlEKSNamesShellScript.yml	Führen Sie das Skript in allen AWS -Accounts und den AWS -Regionen aus, in denen sich die EC2-Bastion-Hosts befinden, indem Sie im Verwaltungskonto ein CloudFormation StackSet erstellen. Siehe Einen Stapelsatz erstellen auf der Dokumentationswebsite AWS.	Erstellt ein AWS SSM-Dokument zum Erkennen von EKS-Clustern, die EC2-Bastion-Hosts zugeordnet sind.
SG-AWS-RunKubeCtlShellScript.yml	Führen Sie das Skript in allen AWS -Accounts und den AWS -Regionen aus, in denen sich die	Erstellt ein AWS SSM-Dokument zum Abrufen von CIs, die sich auf Kubernetes

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Amazon EKS -Skriptdetails (Fortsetzung)

Skript	Ausführungsbedingung	Ergebnis
	EC2-Bastion-Hosts befinden, indem Sie im Verwaltungskonto ein CloudFormation StackSet erstellen. Siehe Einen Stapelsatz erstellen auf der Dokumentationswebsite AWS.	-Komponenten beziehen, z. B. Pods, Services und Bereitstellungen, aus EKS-Clustern.

Konfigurieren Sie Service Graph Connector für AWS[store-future: BEGIN review] mithilfe des geführten Setups[End]

Richten Sie die Umgebung AWS und geplante Aufgaben ein, um Daten von [] in CMDBAWS abzurufen.

Vorbereitungen

Zur Verwendung von Service Graph Connectorbenötigen Sie ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die auf der Anwendung IT Operations Management (ITOM) Visibility oder der Anwendung ITOM Discovery basiert. Wie im Abschnitt „Verwaltete IT-Ressourcentypen“ in der ServiceNow-Abonnementeinheitenübersicht für Ihr Abonnement definiert, für verwaltete IT-Ressourcen, die in CMDB von diesem Service Graph Connectorerstellt oder geändert werden, aber noch nicht von ITOM Visibility oder verwaltet werden Bei ITOM Discovery erhöhen diese Ressourcen den Verbrauch von Abonnementeinheiten bei dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten in ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store App Integration Common for CMDB (Integration Common für CMDB), die automatisch installiert wird.
- Die Store-App CMDB CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- Plugin „Discovery Core“ (com.snc.discovery.core), das automatisch von Discoveryinstalliert wird.
- Plugin „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- ITOM-Lizenzierungs-Plugin (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .

Stellen Sie sicher, dass die Voraussetzungen für die Einrichtung von AWS erfüllt sind. Weitere Informationen finden Sie unter AWS-Umgebung konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Stellen Sie beim Upgrade von einer früheren Version sicher, dass Sie die SSM-Dokumente und IAM-Berechtigungen in Ihrer Instanz AWS aktualisiert haben.

- Führen Sie zum Aktualisieren von SSM-Dokumenten die Skripts SG-AWS-RunShellScript-Setup.yml, SG-AWS-RunPowerShellScript-Setup.ymlund SG-AWS-RunKubeCtlShellScript.yml aus.
- Führen Sie das Skript CreateSnowOrganizationAccountAccessRoleInMemberAccount.yml aus, um die IAM-Berechtigungen zu aktualisieren, die der Rolle „SnowOrganizationAccountAccessRole “ zugewiesen sind.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weitere Informationen zu den Setup-Anweisungen **für Service Graph Connector für AWS** finden Sie in den folgenden Artikeln:

- Artikel„Service Graph Connector für AWS – Setup-Anweisungen“ [KB1220597] in der Knowledge Base Now Support.
- Service Graph Connector für AWS – Einführung auf der Community-Website ServiceNow.
- SGC-AWS – Funktionen von Release 2.0 auf der Community-Website ServiceNow.

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass Sie den Anwendungsbereich **Service Graph Connector für AWS** mithilfe der Anwendungsauswahl ausgewählt haben.
   Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
2. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **AWS** > **Einrichtung**an.
3. AWS-Umgebung konfigurieren.

   Hinweis:
   Wählen Sie für die Aufgabe Skripts herunterladen die Option **Konfigurieren** aus, um die Skripts herunterzuladen.

   Nachdem Sie die Skripts heruntergeladen und die Umgebung AWS konfiguriert haben, legen Sie die Aufgaben Skripts und AWS-Setup-Anweisungen herunterladen fest, die abzuschließen sind.
4. Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Authentifizierung, um Anforderungen zu authentifizieren, die an die AWS APIs gesendet werden.

   a. Konfigurieren Sie Ihre AWS -Anmeldeinformationen.

      i. Wählen Sie im Abschnitt Verbindung konfigurieren der Seite Service Graph Connector für AWS**Erste Schritte**aus.

      ii. Wählen Sie für die Aufgabe Anmeldeinformationen konfigurieren die Option**Konfigurieren**aus.

      iii. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Authentifizierung ein.

      „SG-AWS-Credentials-Org“ ist der standardmäßige Aliasname für Anmeldeinformationen. Sie können mehrere AWS -Instanzen hinzufügen. Ändern Sie jedoch nicht den Standardverbindungsalias.

      iv. Geben Sie die Zugriffsschlüssel-ID und den geheimen Zugriffsschlüssel in die Felder **Zugriffsschlüssel-ID** und **Geheimer Zugriffsschlüssel** ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die AWS -Zugriffsschlüssel sind langfristige Anmeldeinformationen für den IAM-Benutzer und bestehen aus zwei Teilen: einer Zugriffsschlüssel-ID und einem geheimen Zugriffsschlüssel. Sie müssen die Zugriffsschlüssel-ID und den geheimen Zugriffsschlüssel zusammen verwenden, um Anforderungen zu authentifizieren.

v. Kehren Sie zur Seite „Verbindung konfigurieren“ zurück, indem Sie das Zurück-Symbol (<) wählen.

vi. Setzen Sie die Aufgabe Anmeldeinformationen konfigurieren auf abgeschlossen, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

b. Testen Sie die API-Verbindung AWS, um Daten aus der Anwendung AWS] zu importieren.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Verbindung testen im Abschnitt Verbindung konfigurieren die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie den zugehörigen Link **Testverbindung** aus.

iii. Wenn das Feld **Status** auf **Erfolg**festgelegt ist, wählen Sie das Zurück-Symbol (<), um zum geführten Setup zurückzukehren.

iv. Legen Sie die Aufgabe Verbindung testen auf Abgeschlossen fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

c. Aktualisieren Sie die erforderlichen Konfigurationseigenschaften für eine Instanz AWS.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Konfigurationseigenschaften für Instanz aktualisieren die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Überprüfen und ändern Sie im Formular „SG-AWS-Konfigurationseigenschaften“, das in einer neuen Registerkarte geöffnet wird, die Felder.

Formular „SG-AWS-Konfigurationseigenschaften“

Feld	Beschreibung
Verbindungsdetails	
Verbindungsalias	Name zur Identifizierung des AWS -Verbindungsdatensatzes. Beispiel: SG_AWS_CredentialAlias_Org. Sie können mehrere AWS -Instanzen hinzufügen. Ändern Sie jedoch nicht den Namen für den Standardverbindungsalias SG_AWS_CredentialAlias_Org.
Organisationsdetails	
Organisations-Account	Numerischer Account-Bezeichner der Organisation AWS.
Organisationsname	Name der Organisation AWS.
Organisationsbeschreibung	Beschreibung der Organisation AWS.
AWS-Regionen	
Regionen	AWS Regionen zum Sammeln der CI-Daten. Standardmäßig durchläuft Service Graph Connector für AWS alle Regionen AWS, um die CI-Daten zu sammeln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Sie können AWS bestimmte Regionen eingeben, um den CI-Datenimportvorgang zu beschleunigen. Beispiel: `us-east1`, `us-east-2`. Wenn dieses Feld leer gelassen wird, ruft der Service Graph Connector für AWS die Ressourcen aus allen Regionen AWS ab. Lassen Sie für die AWS GovCloud- **Regionen** das Feld Regionen jedoch nicht leer. Die unterstützten AWS GovCloud-Regionen sind `us-gov-east-1` und `us-gov-west-1`. Wenn Sie den Wert des Felds „ **Regionen** “ später aktualisieren, löschen Sie den Wert des **Felds „Letzte Ausführung“** in allen Datenquellen im Zusammenhang mit Service Graph Connector AWS, um einen neuen Datensatz zu importieren.
STS-Rollenübernahmename	
STS-Rolle	AWS Identity and Access Management(IAM)-Rollenname, die vom Benutzer ServiceNow durch Aufrufen der *`AssumeRole-`* API abgerufen wird, die vom Security Token Service AWS bereitgestellt wird. Die *`AssumeRole-`* API gibt einen Satz temporärer Sicherheitsanmeldeinformationen für den Benutzer ServiceNow für den Zugriff auf die Ressourcen AWS zurück. **Hinweis:** Geben Sie den Namen der IAM-Rolle ein, aber stellen Sie ihm nicht das Präfix „`arn“ voran`. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, wird der Wert dieses Felds automatisch auf **SnowOrganizationAccountAccessRole**festgelegt. Dies ist der standardmäßige IAM-Rollenname für den Benutzer ServiceNow.
S3-Account-Details	
S3-Account-ID	Numerischer Bezeichner des Accounts AWS, der den Bucket Amazon „ Simple Storage Service“ (Amazon S3) hostet.
S3-Bucket-Name	Name des Amazon S3-Buckets, der die Details aus Amazon EC2-Instanzen sammelt.
S3-Region	Region, in der sich der S3-Bucket Amazon befindet.
SSM:SendCommand-Dokumentdetails	
SSM – Befehl senden – Linux-Name	Name des Dokuments, das die von AWS Systems Manager (SSM) auf einer Linux-basierten Amazon EC2-Instanz ausgeführten Aktionen definiert.
SSM – Befehl senden – Windows-Name	Name des Dokuments, das die von AWS SSM in einer Windows-basierten Amazon EC2-Instanz ausgeführten Aktionen definiert.
Verwaltungs-Account-ID	
Verwaltungs-Account-ID	Verwaltungskonto in der Organisation AWS. Der Account ruft die *`ListAccounts-`* API auf, die der Organisation AWS zugeordnet ist, um CI-Informationen von allen Accounts zu sammeln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter Listenkonten auf der Dokumentationswebsite AWS. Geben Sie einen Wert für dieses Feld ein, wenn der Anwender ServiceNow in einem Mitgliedsaccount AWS] erstellt wurde.
Details der eigenständigen Account-ID	
Eigenständige Account-ID	ID eines Mitgliedsaccounts in der Organisation AWS. **Hinweis:** Wenn Sie einen eigenständigen Account angeben, werden keine organisationsbezogenen Daten für AWS importiert, z. B. Organisationsname, Organisationseinheiten, Organisations-ID und Servicekonten. Wenn Sie die vollständigen Daten später importieren möchten, löschen Sie alle im Feld „ **Eigenständige Account-ID** “ genannten Werte. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Service Graph Connector für AWS – Eigenständiges Setup [KB1642159] in der Knowledge Base Now Support.
Details des AWS Config-Aggregators	
Konfigurationsaggregator-Account	AWS Account, in dem der Aggregator-Ressourcentyp im AWS Config-Service konfiguriert wurde. Geben Sie in dieses Feld einen Wert ein, wenn Sie einen AWS Config-Aggregator verwenden.
Konfigurationsaggregator – Name	Name des Aggregator-Ressourcentyps Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn Sie einen Wert in das Feld „ **Aggregator-Account konfigurieren** “ eingeben.
Konfigurationsaggregator – Region	Region, in der sich der Aggregator-Ressourcentyp befindet. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn Sie einen Wert in das Feld „ **Aggregator-Account konfigurieren** “ eingeben.
Setup der AWS-Schlüsselrotation	
AWS – Schlüssel rotieren	Option zum Aktivieren des Schlüsselrotationsprozesses.
AWS – Schlüsselrotationsdatum	Schlüsselrotationsdatum. Dieses Feld wird automatisch auf das nächste Rotationsdatum festgelegt. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn Sie das Kontrollkästchen **AWS Rotate Keys** (Schlüssel rotieren) aktivieren.
AWS – Schlüsselrotationszeitraum (in Tagen)	Schlüsselrotationszeitraum in Tagen. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn Sie das Kontrollkästchen **AWS Rotate Keys** (Schlüssel rotieren) aktivieren.
AWS – Schlüsselrotationsstatus	Statusmeldung einer Schlüsselrotation, die anzeigt, ob die Rotation erfolgreich war oder fehlgeschlagen ist. Dieses Feld wird automatisch so eingestellt, dass die Statusmeldung zur Schlüsselrotation angezeigt wird. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn Sie das Kontrollkästchen **AWS Rotate Keys** (Schlüssel rotieren) aktivieren. Wenn der Rotationsstatus „Fehler“ lautet, wird eine E-Mail-Benachrichtigung ausgelöst, sofern konfiguriert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
E-Mail-Accounts für den Empfang von Fehlerbenachrichtigungen	Kommagetrennte Liste der E-Mail-Adressen von Empfängern, die Benachrichtigungen über die AWS Schlüsselrotationsfehler erhalten.
E-Mail-Account-Gruppen für den Empfang von Fehlerbenachrichtigungen	Kommagetrennte Liste der ServiceNow -Gruppen, die Benachrichtigungen über die AWS -Schlüsselrotationsfehler erhalten.
Gov-Cloud-Setup	
Ist Gov Cloud	Option, um anzugeben, dass das Verbindungs-Setup für die AWS GovCloud vorgesehen ist.
SSM: EKS-SendCommand-Dokumentdetails	
EKS-Clusternamen – Dokument	Name des SSM-Dokuments AWS zum Erkennen von EKS-Clustern, die EC2-Bastion-Hosts zugeordnet sind.
EKS-Shell-Skriptdokument	Name des AWS SSM-Dokuments zum Abrufen von CIs im Zusammenhang mit Kubernetes-Komponenten, z. B. Pods, Services und Bereitstellungen, aus EKS-Clustern.

iii. Wählen **Sie Speichern** und dann **Schließen** aus, um die Registerkarte zu schließen und zur Registerkarte des geführten Setups zurückzukehren.

iv. Legen Sie die Aufgabe Konfigurationseigenschaften für Instanz aktualisieren auf abgeschlossen fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

5. Konfigurieren Sie die erforderlichen EC2-Ressourcen für Amazon Elastic Kubernetes Service (EKS), um EKS-Clusterdaten zu importieren.
Eine EKS-EC2-Ressource ist ein Bastion-Host, der über Netzwerkzugriff auf EKS-Cluster verfügt. Auf die EKS-Cluster kann der Connector nicht direkt zugreifen. Daher müssen Sie die EKS-EC2-Ressourcendetails angeben. Für den Import von EKS-Clusterdaten verwendet der Connector SSM zum Senden des Befehls für EKS-EC2-Ressourcen, um Kubectl-Befehle remote auszuführen.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie Ihre Umgebung AWS für die EKS-Integration konfiguriert haben. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Service Graph Connector für AWS – Amazon EKS-Integration [KB1437138] in der Knowledge Base Now Support.

a. Wählen Sie im Abschnitt EKS-Ressourcendetails konfigurieren auf der Seite Service Graph Connector für AWS**Erste Schritte**aus.

b. Wählen Sie für die Aufgabe EKS-EC2-Ressourcendetails eingeben die Option**Konfigurieren**aus.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus, das auf einer neuen Registerkarte geöffnet wird.

SG-AWS-EKS-EC2-Ressourcenformular

Feld	Beschreibung
EKS-EC2-Ressourcen-ID	Bezeichner der EKS-EC2-Ressource.
EC2-Account	Anwendername, der dem EKS-EC2-Ressourcenkonto zugewiesen ist.
EC2-Region	AWS-Region, in der sich die EKS-EC2-Ressource befindet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren der EKS-EC2-Ressource. **Hinweis:** Legen Sie den Wert auf „falsch“ fest, wenn Sie die EKS-EC2-Ressource nicht verwenden.
Verbindung	Verbindungsalias, der dem Setup der Umgebung AWS zugeordnet und in Schritt 4.akonfiguriert ist.

d. Wählen Sie **Absenden**, um zum geführten Setup zurückzukehren.

e. Wiederholen Sie die Schritte von 5.b bis 5.d, um mehrere EKS-EC2-Ressourcenhinzuzufügen. Alle EKS-EC2-Ressourcen werden der Tabelle „SG-AWS-EKS-Master“ [sn_aws_integ_sg_aws_eks_master] hinzugefügt.

f. Stellen Sie die Aufgabe Geben Sie die EKS-EC2-Ressourcendetails ein auf den Abschluss ein, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

6. Führen Sie das Diagnosetool AWS aus, bevor Sie einen geplanten Importauftrag ausführen, um Probleme im Setup der AWS -Umgebung zu identifizieren.

a. Wählen Sie auf der Seite Service Graph Connector für AWS im Abschnitt Service Graph AWS-Diagnosetool die Option Erste **Schritte**aus.

b. Wählen Sie für die Aufgabe „AWS-Setup-Diagnosetool“ die Option **Konfigurieren**aus.

c. Wählen Sie die Organisations-ID aus dem Textfeld aus.

d. Wählen **Sie Diagnosetest ausführen aus**.

Tipp:
Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus, um die entsprechenden Testergebnisse aus der Diagnosezusammenfassung auszuschließen:

Überspringen Sie SSM-Setup-Tests

Schließt die Softwarebestandsdaten aus den Zusammenfassungsergebnissen aus, indem die `GetInventory-` API nicht aufgerufen wird. Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie die Konfiguration für SSM deaktiviert oder nicht eingerichtet haben.

Überspringen Sie SSM Deep Discovery-Tests

Schließt die Deep Discovery-Daten aus den Zusammenfassungsergebnissen aus. Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie die Konfiguration für SSM Deep Discovery deaktiviert oder nicht eingerichtet haben.

Überspringen Sie EKS-Setuptests

Schließt die EKS-Daten aus den Zusammenfassungsergebnissen aus, indem die Kubectl-Befehle nicht ausgeführt werden. Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie die EKS-Integration deaktiviert oder nicht eingerichtet haben.

e. Wahlweise: Zeigen Sie nur EKS-Clustertestergebnisse an, indem Sie **EKS-Testdetails anzeigen**auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. **Wahlweise:** Zeigen Sie eine Vorschau vorheriger Diagnosetoolergebnisse an, indem Sie **DT-Ergebnisse**laden auswählen, eine Diagnose-ID auswählen und dann **Ergebnisse laden**auswählen.

g. Wenn Sie die Überprüfung der Ergebnisse der Diagnosezusammenfassung abgeschlossen haben, wählen Sie die Zurück-Schaltfläche Ihres Browsers, um zum geführten Setup zurückzukehren.

h. Legen Sie die Aufgabe „AWS-Setup-Diagnosetool“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

7. Konfigurieren Sie die geplanten Aufgaben für den Import von Daten aus der Anwendung AWS.

a. Wählen Sie auf der Seite Service Graph Connector für AWS im Abschnitt Konfigurieren Sie die geplanten Importaufträge**die**Option Erste Schritte aus.

b. Wählen Sie für die Aufgabe Geplante Aufgabe konfigurieren die Option **Konfigurieren**aus.

c. Wählen Sie die geplante Aufgabe aus, die Sie aktivieren möchten.

d. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe. Weitere Informationen finden Sie unter Schedule a data import .

e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

f. Wiederholen Sie die Schritte 7.c bis 7.e für jede geplante Aufgabe für den Datenimport.

g. Wählen Sie das Zurück-Symbol (<), um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

h. Legen Sie die Aufgabe Geplante Aufgabe konfigurieren auf Abgeschlossen fest, indem Sie im geführten Setup die Option **Als abgeschlossen** markieren wählen.

8. **Wahlweise:** Fügen Sie mehrere AWS -Instanzen hinzu.

a. Wählen Sie im Abschnitt „ Mehrere Instanzen hinzufügen“ der Seite „ Service Graph Connector für AWS “ Erste **Schritte**aus.

b. Stellen Sie sicher, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Tabelle „Datenquelle“ [sys_data_source] verfügen, um Datenquellen für die neue Instanz zu erstellen.

i. Wählen Sie mithilfe der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

ii. Wählen Sie für die Aufgabe „Datenquellenzugriff aktualisieren“ die Option **Konfigurieren**aus.

iii. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungszugriff“ die Kontrollkästchen „ **Kann erstellen“**, **„Kann aktualisieren“**und **„Kann löschen** “, wenn sie noch nicht ausgewählt sind.

iv. Wählen Sie **Aktualisieren**, um die Registerkarte zu schließen und zur Registerkarte des geführten Setups zurückzukehren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

v. Setzen Sie die Aufgabe „Datenquellenzugriff aktualisieren“ auf „Abgeschlossen“, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

vi. Ändern Sie den Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl erneut in **Service Graph Connector für AWS**.

c. Aktualisiert den Zugriff für geplante Importaufträge.

i. Wählen Sie mithilfe der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

ii. Wählen Sie für die Aufgabe Zugriff auf geplanten Datenimport aktualisieren die Option **Konfigurieren**aus.

iii. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungszugriff“ die Kontrollkästchen „ **Kann erstellen“**, **„Kann aktualisieren“**und **„Kann löschen** “, wenn sie noch nicht ausgewählt sind.

iv. Wählen Sie **Aktualisieren**, um die Registerkarte zu schließen und zur Registerkarte des geführten Setups zurückzukehren.

v. Legen Sie die Aufgabe „Zugriff für geplanten Datenimport aktualisieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

vi. Ändern Sie den Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl erneut in **Service Graph Connector für AWS**.

d. Leeren Sie den Cache der Tabellen „Datenquelle“ [sys_data_source] und „Geplante Datenimporte“ [schedule_import_set], um die Erstellung einer Datenquelle für die neue Verbindung in Service Graph Connector für AWSzu ermöglichen.

i. Wählen Sie mithilfe der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

ii. Wählen Sie für die Aufgabe Cache für Datenquellen und geplante Datenimporte leeren die Option **Konfigurieren**aus.

iii. Geben Sie im **Feld Skript ausführen (JavaScript auf dem Server ausgeführt)** das folgende Skript ein.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

    GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
    GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

    GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iv. Wählen **Sie Skript ausführen aus**.

v. Legen Sie die Aufgabe Cache für Datenquellen und geplante Datenimporte leeren auf den Abschluss fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

vi. Ändern Sie den Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl erneut in **Service Graph Connector für AWS**.

e. Erstellen Sie einen Alias für Anmeldeinformationen für die neue Verbindung AWS in Service Graph Connector für AWS.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Neuen Datensatz für den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen erstellen die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Füllen Sie im Formular „Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen“, das auf einer neuen Registerkarte geöffnet wird, die Verbindungsdetails aus.

iii. Wählen Sie **Absenden**, schließen Sie die Registerkarte, und kehren Sie zur Registerkarte des geführten Setups zurück.

iv. Legen Sie die Aufgabe „Neuen Alias-Datensatz für Verbindungen und Anmeldeinformationen erstellen“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

f. Erstellen Sie Anmeldeinformationen für den neuen Alias für Anmeldeinformationen AWS.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Neuen Datensatz für den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen erstellen die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie auf der Seite Verbindungen von Workflow-Studiodie **Option Verbindung hinzufügen**aus.

iii. Füllen Sie im Fenster Verbindung erstellen den Verbindungsnamen, den Zugriffsschlüssel und den geheimen Schlüssel aus.

iv. Wählen **Sie Verbindung erstellen aus**.

v. Schließen Sie Workflow-Studio, und kehren Sie zur Registerkarte des geführten Setups zurück.

vi. Legen Sie die Aufgabe „Neuen Alias-Datensatz für Verbindungen und Anmeldeinformationen erstellen“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

g. Aktualisieren Sie Eigenschaften für die neue Instanz für Service Graph Connector für AWS, indem Sie **Konfigurieren** für die Aufgabe AWS-Umgebung konfigurieren für die neue Instanzaufgabe auswählen.
Um weitere Informationen zu erhalten, führen Sie den zuvor beschriebenen Schritt 4.c aus, um die Eigenschaften der standardmäßig verfügbaren Verbindung AWS] zu konfigurieren.

Wenn Sie mit dem Aktualisieren der Eigenschaften fertig sind, legen Sie die Aufgabe AWS-Umgebung für die neue Instanz konfigurieren auf den Abschluss fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

h. Geben Sie die EKS-EC2-Ressourcendetails ein, indem Sie **Konfigurieren** für die Aufgabe Update EKS-Ressourcendetails auswählen.
Um weitere Informationen zu erhalten, führen Sie den zuvor beschriebenen Schritt 5 zum Konfigurieren der EKS-EC2-Ressourcendetails für die standardmäßig verfügbare Verbindung AWS aus.

Wenn Sie mit dem Aktualisieren der Eigenschaften fertig sind, legen Sie die Aufgabe EKS-Ressourcendetails aktualisieren auf abgeschlossen fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

i. Konfigurieren Sie die geplanten Importe für die neue AWS-Instanz.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Geplante Importe konfigurieren die Option**Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie in der Liste „Geplante Datenimporte“, die in einer neuen Registerkarte geöffnet wird, die Organisation der Instanz AWS aus, die Sie konfigurieren möchten.

iii. Wählen Sie den geplanten Datenimport aus, den Sie aktivieren möchten.

iv. Ändern Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

v. Wählen Sie **Aktualisieren**.

vi. Wiederholen Sie die Schritte 8.i.iii bis 8.i.v für jede geplante Aufgabe für den Datenimport.

vii. Schließen Sie die Registerkarte für die Liste „Geplante Datenimporte“, und kehren Sie zur Registerkarte des geführten Setups zurück.

viii. Legen Sie die Aufgabe Geplante Importe konfigurieren auf den Abschluss fest, indem Sie im geführten Setup **Als abgeschlossen** markieren auswählen.

Zugehörige Informationen

Importfehler für große AWS -Ressourcen werden behandelt

Behandeln von Fehlern bei der Speicherauslastung für Service Graph Connector für AWS

[store-future: BEGIN review]

Service Graph Connector für AWS mit SGC Centralkonfigurieren

Verwenden Sie das mit der Anwendung SGC Central verfügbare Playbook, um Service Graph Connector für AWS für das Abrufen von AWS []-Daten in CMDBeinzurichten.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Voraussetzungen für die Einrichtung von AWS erfüllt sind. Weitere Informationen finden Sie unter AWS-Umgebung konfigurieren.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Playbook-Experience für Onboarding-Connectors wird mit SGC Central in CMDB-Arbeitsbereichaktiviert. Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter Mit Playbook interagieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie unter [CMDB-Arbeitsbereichdie Option **SGC Central**aus.
3. Wählen Sie auf der Seite „Dashboard“ **Verbindung erstellen**aus.

> **Tipp:**
> Alternativ können **Sie Verbindung herstellen** auf der Seite Alle Verbindungen auswählen.

4. Wählen Sie im Fenster Verbindung erstellen den Connector-Typ AWS und dann **Verbindung erstellen**aus.
5. Füllen Sie die Voraussetzungen für das Einrichten der Umgebung AWS aus.

   a.

   b. Konfigurieren Sie das Basis-Setup in der Umgebung AWS, die für den Import von Daten mit dem Connector erforderlich ist.

      i. Wählen Sie in der Phase „ **Voraussetzungen** “ des Playbooks die Aktivität **Grundlegende Skripts herunterladen** aus.

      ii. Führen Sie die Skripts aus, um die Umgebung AWS zu konfigurieren.

      Weitere Informationen zum Ausführen von Skripts finden Sie unter Standardskripts.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

iii. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ich habe die Anweisungen gelesen und das Skript entsprechend ausgeführt**, um zu bestätigen, dass Sie die Skripts ausgeführt haben.

iv. Wählen Sie **Fortsetzen**.

c. Richten Sie eine umfassende Erkennung für Amazon Elastic Compute Cloud-Instanzen (Amazon EC2) ein.

Hinweis:
Führen Sie diesen Schritt nur aus, um eine umfassende Discovery für EC2-Instanzen durchzuführen. Wählen Sie andernfalls **Überspringen**.

i. Wählen Sie in der Phase „ **Voraussetzungen** “ des Playbooks die Aktivität **Deep Discovery-Skripts herunterladen** aus.

ii. Führen Sie die Skripts aus, um Amazon EC2-Instanzen für eine umfassende Erkennung zu konfigurieren.

Weitere Informationen zum Ausführen von Skripts finden Sie unter Deep Discovery-Skripts.

iii. Wählen Sie **Fortsetzen**.

d. Richten Sie EKS-Cluster (Amazon Elastic Kubernetes Service) ein.

Hinweis:
Führen Sie diesen Schritt nur aus, wenn der Amazon EKS-Service für Kubernetes-Cluster erforderlich ist. Wählen Sie andernfalls **Überspringen**.

i. Wählen Sie in der Phase **Voraussetzungen** des Playbooks die Aktivität **Amazon EKS-Skripts herunterladen** aus.

ii. Führen Sie die Skripts aus, um Amazon EKS-Cluster einzurichten.

Weitere Informationen zum Ausführen von Skripts finden Sie unter Amazon EKS-Skripts.

iii. Wählen Sie **Fortsetzen**.

6. Schließen Sie das Setup ab, um den Connector für den Datenimport zu konfigurieren.

a. Erstellen und testen Sie die Verbindung.

i. Wählen Sie in der Phase „ **Setup“** des Playbooks die Aktivität **Verbindung erstellen und testen** aus.

ii. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular zum Erstellen und Testen von Verbindungen

Feld	
Verbindungsname	Name zur Identifizierung des AWS -Verbindungsdatensatzes. Beispiel: SG_AWS_CredentialAlias_Org.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	
Zugangsschlüssel-ID	Zugriffsschlüssel-ID des IAM-Anwenders, der über Berechtigungen für die Interaktion mit den AWS-Ressourcen verfügt.
Geheimer Zugangsschlüssel	Geheimer Zugriffsschlüssel, der der Zugriffsschlüssel-ID entspricht, die für die sichere Authentifizierung der Verbindung erforderlich ist.
MID-Server verwenden	Option zur Verwendung eines MID-Servers. **Hinweis:** Die Verwendung eines MID-Servers ist optional.
MID-Auswahl	Name des vom Connector verwendeten MID-Servers. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **MID-Server verwenden** aktiviert ist.

iii. Wählen **Sie Verbindung erstellen und testen aus**.

iv. Wählen Sie nach Abschluss des Verbindungstests **Fortsetzen**aus.

b. Legen Sie Konfigurationseigenschaften für die Verbindung fest, um auf die Ressourcen AWS zuzugreifen.

i. Wählen Sie in der Phase „ **Setup“** des Playbooks die Aktivität **„Konfigurationseigenschaften festlegen** “ aus.

ii. Geben Sie im Abschnitt Organisationsdetails die Organisationsdetails ein, einschließlich Account-Bezeichner, Name und Beschreibung der Organisation AWS.

iii. Füllen Sie im Abschnitt „S3-Account-Details“ die Details aus.

S3-Account-Details

Feld	Beschreibung
S3-Account-ID	Numerischer Bezeichner des Accounts AWS, der den Bucket Amazon „ Simple Storage Service“ (Amazon S3) hostet.
S3-Bucket-Name	Name des Amazon S3-Buckets, der die Details aus Amazon EC2-Instanzen sammelt.
S3-Region	Region, in der sich der S3-Bucket Amazon befindet.

iv. Geben Sie im Feld **AWS-Regionen** des Abschnitts AWS-Regionen und STS-Rollenübernahme die Regionen AWS ein, um die CI-Daten zu sammeln.

Standardmäßig durchläuft Service Graph Connector für AWS alle Regionen AWS, um die CI-Daten zu sammeln.

Sie können AWS bestimmte Regionen eingeben, um den CI-Datenimportvorgang zu beschleunigen. Beispiel: `us-east1`, `us-east-2`.

Wenn dieses Feld leer gelassen wird, ruft der Service Graph Connector für AWS die Ressourcen aus allen Regionen AWS ab.

Lassen Sie für die AWS GovCloud- **Regionen** das Feld Regionen jedoch nicht leer. Die unterstützten AWS GovCloud-Regionen sind `us-gov-east-1` und `us-gov-west-1`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie den Wert des Felds „ **Regionen** “ später aktualisieren, löschen Sie den Wert des **Felds „Letzte Ausführung“** in allen Datenquellen im Zusammenhang mit Service Graph Connector AWS, um einen neuen Datensatz zu importieren.

v. Geben Sie im Feld „ **Name der STS-Rollenübernahme** “ des Abschnitts „AWS-Regionen und STS-Rollenübernahme“ den Namen der AWS Identity and Access Management-Rolle (IAM) ein.

Den Namen der AWS IAM-Rolle erhält der Anwender ServiceNow durch Aufrufen der `AssumeRole-` API, die vom Security Token Service (STS) AWS angeboten wird. Die `AssumeRole-` API gibt einen Satz temporärer Sicherheitsanmeldeinformationen für den Benutzer ServiceNow für den Zugriff auf die Ressourcen AWS zurück.

Hinweis:
Geben Sie den Namen der IAM-Rolle ein, aber stellen Sie ihm nicht das Präfix „arn“ voran. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, wird der Wert dieses Felds automatisch auf **SnowOrganizationAccountAccessRole**festgelegt. Dies ist der standardmäßige IAM-Rollenname für den Benutzer ServiceNow.

vi. Geben Sie im Abschnitt „SSM SendCommand-Dokumentdetails“ den Namen des Dokuments ein, das die Aktionen definiert, die von AWS Systems Manager (SSM) auf einer Linux-basierten Amazon EC2-Instanz oder einer Windows-basierten Amazon EC2-Instanz in den entsprechenden Feldern ausgeführt werden .

vii. **Geben Sie im Feld Verwaltungs-Account-ID** des Abschnitts „Verwaltungs-Account-ID und eigenständige Account-ID“ die Verwaltungs-Account-ID in der Organisation AWS ein.

Geben Sie einen Wert für dieses Feld ein, wenn der Anwender ServiceNow in einem Mitgliedsaccount AWS] erstellt wurde.

Der Account ruft die `ListAccounts-` API auf, die der Organisation AWS zugeordnet ist, um CI-Informationen von allen Accounts zu sammeln. Weitere Informationen finden Sie unter Listenkonten auf der Dokumentationswebsite AWS.

viii. Geben Sie im Feld „ **Eigenständige Account-ID** “ des Abschnitts „Verwaltungsaccount-ID und eigenständige Account-ID“ die ID eines Mitgliedsaccounts in der Organisation AWS ein.

Hinweis:
Wenn Sie ein eigenständiges Konto angeben, werden die organisationsbezogenen Daten AWS, z. B. Organisationsname, Organisationseinheiten, Organisations-ID und Servicekonten, nicht importiert. Um die vollständigen Daten später zu importieren, löschen Sie jeden Wert im Feld **„Eigenständige Account-ID** “. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Service Graph Connector für AWS – Eigenständiges Setup [KB1642159] in der Knowledge Base Now Support.

ix. Geben Sie im Abschnitt „AWS Config-Aggregator-Details“ die Account-Details AWS für den Aggregator-Ressourcentyp ein.

Details des AWS Config-Aggregators

Feld	Beschreibung
Konfigurieren Sie den Aggregator-Account	AWS Account, in dem der Aggregator-Ressourcentyp im AWS Config-Service konfiguriert wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Geben Sie in dieses Feld einen Wert ein, wenn Sie einen AWS Config-Aggregator verwenden.
Konfigurationsaggregator-Name	Name des Aggregator-Ressourcentyps Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn Sie einen Wert in das Feld „ **Aggregator-Account konfigurieren** “ eingeben.
Konfigurationsaggregator – Region	Region, in der sich der Aggregator-Ressourcentyp befindet. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn Sie einen Wert in das Feld „ **Aggregator-Account konfigurieren** “ eingeben.

x. Geben Sie im Setup-Abschnitt für die AWS-Schlüsselrotation die Details des Schlüsselrotationsprozesses ein.

Setup der AWS-Schlüsselrotation

Feld	Beschreibung
AWS – Schlüssel rotieren	Option zum Aktivieren des Schlüsselrotationsprozesses.
AWS – Schlüsselrotationsdatum	Schlüsselrotationsdatum. Dieses Feld wird automatisch auf das nächste Rotationsdatum festgelegt. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn Sie das Kontrollkästchen **AWS-Schlüssel rotieren aktivieren**.
AWS – Schlüsselrotationszeitraum (in Tagen)	Schlüsselrotationszeitraum in Tagen. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn Sie das Kontrollkästchen **AWS-Schlüssel rotieren aktivieren**.
AWS – Schlüsselrotationsstatus	Statusmeldung einer Schlüsselrotation, die anzeigt, ob die Rotation erfolgreich war oder fehlgeschlagen ist. Dieses Feld wird automatisch so eingestellt, dass die Statusmeldung zur Schlüsselrotation angezeigt wird. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn Sie das Kontrollkästchen **AWS-Schlüssel rotieren aktivieren**. Wenn der Rotationsstatus „Fehler“ lautet, wird eine E-Mail-Benachrichtigung ausgelöst, sofern konfiguriert.
E-Mail-Accounts für den Empfang von Fehlerbenachrichtigungen	Kommagetrennte Liste der E-Mail-Adressen von Empfängern, die Benachrichtigungen über die AWS Schlüsselrotationsfehler erhalten.
E-Mail-Account-Gruppen für den Empfang von Fehlerbenachrichtigungen	Kommagetrennte Liste der ServiceNow -Gruppen, die Benachrichtigungen über die AWS -Schlüsselrotationsfehler erhalten.

xi. Aktivieren Sie im Abschnitt „Gov-Cloud-Setup“ das Kontrollkästchen **Ist** Gov Cloud, um anzugeben, dass das Verbindungs-Setup für die AWS GovCloud gilt.

xii. Geben Sie im Abschnitt SSM EKS SendCommand-Dokumentdetails AWS SSM-Dokumentdetails ein.

SSM EKS SendCommand-Dokumentdetails

Feld	Beschreibung
EKS-Clusternamen – Dokument	Name des SSM-Dokuments AWS zum Erkennen von EKS-Clustern, die EC2-Bastion-Hosts zugeordnet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
EKS-Shell-Skriptdokument	Name des AWS SSM-Dokuments zum Abrufen von CIs im Zusammenhang mit Kubernetes-Komponenten, z. B. Pods, Services und Bereitstellungen, aus EKS-Clustern.

xiii. Wählen **Sie Eigenschaften speichern aus**.

xiv. Wählen Sie **Fortsetzen**.

c. Konfigurieren Sie die erforderlichen EC2-Ressourcen für Amazon Elastic Kubernetes Service (EKS), um EKS-Clusterdaten zu importieren.

Hinweis:
Führen Sie diesen Schritt nur aus, wenn EC2-Ressourcen benötigt werden. Wählen Sie andernfalls **Überspringen** für die Aktivität **EKS-EC2-Ressourcen konfigurieren** aus.

Eine EKS-EC2-Ressource ist ein Bastion-Host, der über Netzwerkzugriff auf EKS-Cluster verfügt. Auf die EKS-Cluster kann der Connector nicht direkt zugreifen. Daher müssen Sie die EKS-EC2-Ressourcendetails angeben. Für den Import von EKS-Clusterdaten verwendet der Connector SSM zum Senden des Befehls für EKS-EC2-Ressourcen, um Kubectl-Befehle remote auszuführen.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie Ihre Umgebung AWS für die EKS-Integration konfiguriert haben. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Service Graph Connector für AWS – Amazon EKS-Integration [KB1437138] in der Knowledge Base Now Support.

i. Wählen Sie in der Phase „ **Setup“** des Playbooks die Aktivität **Konfigurieren von EKS-EC2-Ressourcen** aus.

ii. Wählen Sie auf der Seite EKS-EC2-Ressourcen konfigurieren **Neu**aus.

iii. Füllen Sie im angezeigten Fenster EKS-EC2-Ressourcen konfigurieren die Felder aus.

Konfigurieren Sie EKS-EC2-Ressourcenfelder

Feld	Beschreibung
EKS-EC2-Ressourcen-ID	Bezeichner der EKS-EC2-Ressource.
EC2-Region	AWS-Region, in der sich die EKS-EC2-Ressource befindet.
EC2-Account	Anwendername, der dem EKS-EC2-Ressourcenkonto zugewiesen ist.
Verbindungsalias	Verbindungsalias, der dem Setup der Umgebung AWS zugeordnet und in Schritt 6.a.iikonfiguriert ist.
Verbindung	Verbindungsname, der dem Setup der Umgebung AWS zugeordnet und in Schritt 6.a.iikonfiguriert ist.
Aktiv	Option zum Aktivieren der EKS-EC2-Ressource. **Hinweis:** Legen Sie den Wert auf „falsch“ fest, wenn Sie die EKS-EC2-Ressourcenicht verwenden.

iv. Wählen Sie **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

v. Wiederholen Sie die Schritte 6.c.ii bis 6.c.iv, um weitere EKS-EC2-Ressourcen hinzuzufügen.

vi. Wählen Sie **Fortsetzen**.

d. Führen Sie das Diagnosetool AWS aus, bevor Sie einen geplanten Importauftrag ausführen, um Probleme im Setup der AWS -Umgebung zu identifizieren.

i. Wählen Sie in der Phase „ **Setup“** des Playbooks die Aktivität **Diagnosetests ausführen** aus.

ii. Wählen Sie auf der Seite Diagnosetest ausführen eine Option aus, um die entsprechenden Testergebnisse aus der Diagnosezusammenfassung auszuschließen.

Überspringen Sie SSM-Setup-Tests

Schließt die Softwarebestandsdaten aus den Zusammenfassungsergebnissen aus, indem die `GetInventory-` API nicht aufgerufen wird. Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie die Konfiguration für SSM deaktiviert oder nicht eingerichtet haben.

Überspringen Sie SSM Deep Discovery-Tests

Schließt die Deep Discovery-Daten aus den Zusammenfassungsergebnissen aus. Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie die Konfiguration für SSM Deep Discovery deaktiviert oder nicht eingerichtet haben.

Überspringen Sie EKS-Setuptests

Schließt die EKS-Daten aus den Zusammenfassungsergebnissen aus, indem die Kubectl-Befehle nicht ausgeführt werden.

> **Hinweis:**
> Dieses Kontrollkästchen wird nur angezeigt, wenn Sie EC2-Ressourcen in der Aktivität **EKS-EC2-Ressourcen** konfigurieren konfiguriert haben.

iii. Wählen **Sie Diagnosetest ausführen** aus, und warten Sie, bis der Test abgeschlossen ist.

iv. Überprüfen Sie die Diagnosezusammenfassung, die API-Zugriffsergebnisse und die Protokolle der Validierung der IAM-Berechtigung.

v. Wenn die Testergebnisse erfolgreich sind, wählen **Sie Fortfahren**.

e. Konfigurieren Sie den Importzeitplan für den Import von Daten in regelmäßigen Intervallen.

i. Wählen Sie in der Phase „ **Setup“** des Playbooks die Aktivität **Importzeitplan konfigurieren** aus.

ii. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, und füllen Sie dann die Ausführungszeitplan- und Zeitdetails aus.

Weitere Informationen finden Sie unter Schedule a data import .

iii. Wählen Sie **Speichern**.

iv. Wählen Sie **Fortsetzen**.

f. Wählen Sie in der Phase „ **Setup** “ des Playbooks die Aktivität **Verbindungseinrichtung bestätigen** aus, um zu überprüfen, ob die Verbindung erstellt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme
Wählen Sie **Alle Verbindungen** anzeigen aus, um die Verbindungsdetails zu überprüfen. Die konfigurierte Verbindung wird in der Liste Installierte Verbindungen angezeigt.

Zugehörige Informationen

- Service Graph Connector für AWS (2.7.1)
- CMDB Klassen als Ziel in Service Graph Connector für AWS
- Unterstützte Ressourcentypen AWS .
- Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für AWS
- Zusätzliche Funktionen im Service Graph Connector für AWS

[End]

CMDB Klassen als Ziel in Service Graph Connector für AWS

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus AWSabgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich auf die Tabelle Configuration Item [cmdb_ci] beziehen.

Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Verfügbarkeitszone“ [cmdb_ci_availability_zone] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

Für die Verfügbarkeitszone erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]
Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]

AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Region	region

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für das vonAWS-Rechenzentrumerstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]	Enthält::Enthalten in	Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_availability_zone]
AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

AWS-Organisationseinheit [cmdb_ci_aws_org_unit]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „AWS-Organisationseinheit“ [cmdb_ci_aws_org_unit] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Übergeordnete ID der Organisationseinheit	org_unit_parent_id
Organisations-ID	aws_org_id

Für die AWS-Organisationseinheit erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
AWS-Organisationseinheit [cmdb_ci_aws_org_unit]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

Block-Endpunkt [cmdb_ci_endpoint_block]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Blockendpunkt“ [cmdb_ci_endpoint_block] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Host	host
Name	Name
Objekt-ID	object_id

Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud DataBase“ [cmdb_ci_cloud_database] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
TCP-Port(s)	tcp_port

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Installationsstatus	install_status
Typ	Typ
Version	Version

Für Cloud DataBase erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloudfunktion“ [cmdb_ci_cloud_function] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Codegröße	code_size
CodeSha256	codesha256
Zuletzt geänderte Funktion	function_last_modified
Sprache	language
Installationsstatus	install_status
Version	Version

Für die Cloud-Funktion erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Gateway [cmdb_ci_cloud_gateway]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Gateway“ [cmdb_ci_cloud_gateway] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Installationsstatus	install_status

Für Cloud-Gateway erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Gateway [cmdb_ci_cloud_gateway]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud-Gateway [cmdb_ci_cloud_gateway]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Lastenausgleichsmodul“ [cmdb_ci_cloud_load_balancer] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Installationsstatus	install_status

Für das Cloud-Lastenausgleichsmodul erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Enthält::Enthalten in	Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Management-Netzwerkschnittstelle“ [cmdb_ci_nic] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Öffentliche IP	public_ip
Privater DNS	private_dns
Private IP	private_ip
Öffentlicher DNS	public_dns
Status	Staat
Installationsstatus	install_status

Für die Cloud-Management-Netzwerkschnittstelle erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Endpunkt verwenden an::Endpunkt verwenden von	VNIC-Endpunkt [cmdb_ci_endpoint_vnic]
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Netzwerk“ [cmdb_ci_network] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
CIDR	cidr
Objekt-ID	object_id
Status	Staat
Installationsstatus	install_status

Für das Cloud-Netzwerk erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Enthält::Enthalten in	Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Objektspeicher“ [cmdb_ci_cloud_object_storage] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Cloud-Provider	cloud_provider
Servicename	service_name
Installationsstatus	install_status

Für Cloud Object Storage erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Organisationen [cmdb_ci_cloud_org]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Organisationen“ [cmdb_ci_cloud_org] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	object_id
Name	Name
Master-E-Mail	master_email
Stamm-ID	root_id

Für Cloud-Organisationen erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Organisationen [cmdb_ci_cloud_org]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Cloud-Organisationen [cmdb_ci_cloud_org]	Enthält::Enthalten in	AWS-Organisationseinheit [cmdb_ci_aws_org_unit]

Cloud-Ressource [cmdb_ci_cmp_resource]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Ressource“ [cmdb_ci_cmp_resource] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Beschreibung	short_description
Installationsstatus	install_status
Ressourcentyp	resource_type

Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Servicekonto“ [cmdb_ci_cloud_service_account] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Ist Master-Account	is_master_account
Übergeordneter Account	parent_account
Account-ID	account_id
Account-E-Mail	account_email
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Rechenzentrumstyp	datacenter_type
Organisations-ID	organization_id

Für den Cloud-Service-Account erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]	Referenz	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Subnetz“ [cmdb_ci_cloud_subnet] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Verfügbare IP-Anzahl	available_ip_count
CIDR	cidr
Installationsstatus	install_status

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für das Cloud-Subnetz erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]	Enthält::Enthalten in	Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]
Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Sicherheitsgruppe berechnen“ [cmdb_ci_compute_security_group] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Installationsstatus	install_status

Für die Berechnungssicherheitsgruppentabelle erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Docker-Container [cmdb_ci_docker_container]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Docker Container“ [cmdb_ci_docker_container] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Container-ID	container_id
Name	Name
Status	status

Docker-Image [cmdb_ci_docker_image]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Docker-Image“ [cmdb_ci_docker_image] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Bild-ID	image_id
Name	Name

DynamoDB-Tabelle [cmdb_ci_dynamodb_table]

Die folgenden Attribute in der DynamoDB-Tabelle [cmdb_ci_dynamodb_table] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Installationsstatus	install_status
Leseeinheiten	read_units
Schreibeinheiten	write_units

Für die DynamoDB-Tabelle erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
DynamoDB-Tabelle [cmdb_ci_dynamodb_table]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
DynamoDB-Tabelle [cmdb_ci_dynamodb_table]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Hardwaretyp“ [cmdb_ci_compute_template] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Kerne	Kerne
Lokaler Speicher – GB	local_storage_gb
Arbeitsspeicher – MB	memory_mb
vCPUs	vcpus

Beziehung erstellt für Hardwaretyp

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Image [cmdb_ci_os_template]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Image“ [cmdb_ci_os_template] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Beschreibung	short_description
Umgebung	Umgebung
Gast-BS	guest_os
Bildquelle	image_source
Image-Typ	image_type
Stammgerätetyp	root_device_type

Für das Image erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Image [cmdb_ci_os_template]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Image [cmdb_ci_os_template]	Referenz	Schlüsselwert

IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Nic	nic
IP-Adresse	ip_address

Beziehung erstellt für IP-Adresse

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Key	key

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Wert	Wert

Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Cluster“ [cmdb_ci_kubernetes_cluster] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Port	port
Installationsstatus	install_status

Für Kubernetes-Cluster erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Cluster von::Cluster	Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Verwaltet von::Verwaltet	Server [cmdb_ci_server]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_namespace]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Kubernetes-DaemonSet [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-DaemonSet“ [cmdb_ci_kubernetes_daemonset] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	Name
Namespace	namespace
Selbstverknüpfung	self_link

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Kubernetes-DaemonSet erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-DaemonSet [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]	Gehostet auf::Hostet	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Bereitstellung“ [cmdb_ci_kubernetes_deployment] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	Name
Namespace	namespace
Verfügbare Replikate	available_replicas
Selbstverknüpfung	self_link

Für die Kubernetes-Bereitstellung erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Gehostet auf::Hostet	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_namespace]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Namespace“ [cmdb_ci_kubernetes_namespace] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-UID	k8s_uid
Namespace	namespace

Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Knoten“ [cmdb_ci_kubernetes_node] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	Name

Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Pod“ [cmdb_ci_kubernetes_pod] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	Name
Namespace	namespace
Ressourcenversion	resource_version

Für Kubernetes-Pod erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Enthält::Enthalten in	Docker-Container [cmdb_ci_docker_container]
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Volume [cmdb_ci_kubernetes_volume]
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Enthält::Enthalten in	Docker-Image [cmdb_ci_docker_image]

Kubernetes-Replicaset [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Pod“ [cmdb_ci_kubernetes_pod] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	Name
Namespace	namespace
Selbstverknüpfung	self_link

Für Kubernetes-Replikatset erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Replicaset [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Gehostet auf::Hostet	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Service“ [cmdb_ci_kubernetes_service] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	Name
Namespace	namespace
IP-Adresse	ip_address

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kubernetes-Volume [cmdb_ci_kubernetes_volume]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Volume“ [cmdb_ci_kubernetes_volume] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-UID	k8s_uid
Bereitstellungspfad	mount_path
Name	Name
Namespace	namespace
Volume-ID	volume_id

Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
MAC-Adresse	mac_address
Konfigurationselement	cmdb_ci
Name	Name

Für den Netzwerkadapter erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Server [cmdb_ci_server], Linux-Server [cmdb_ci_linux_server] oder Windows Server [cmdb_ci_win_server]

Server [cmdb_ci_server]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_server] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Klasse	sys_class_name
Anzahl der CPU-Cores	cpu_core_count
CPU-Kern-Thread	cpu_core_thread
CPU-Anzahl	cpu_count
CPU-Name	CPU-Name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
CPU-Hersteller	cpu_manufacturer
CPU-Geschwindigkeit (MHz)	cpu_speed
Festplattenspeicher (GB)	disk_space
DNS-Domäne	dns_domain
Installationsstatus	install_status
Ist virtuell	virtual
Objekt-ID	object_id
Betriebssystem	os
Betriebsstatus	operational_status
BS-Version	os_version
RAM (MB)	ram

Hinweis:
Wenn der Service AWS Systems Manager (SSM) nicht aktiviert ist, füllt der Connector die Serverdatensätze in der Klasse „Server“ [cmdb_ci_server]. Wenn der SSM-Service AWS aktiviert ist, werden die Serverdatensätze basierend auf dem über den SSM-Service erhaltenen Plattformtyp entweder in der Linux-Server-Klasse [cmdb_ci_linux_server] oder der Windows-Server-Klasse [cmdb_ci_win_server] ausgefüllt. Die Klasse „Server“ [cmdb_ci_server] ist die übergeordnete Klasse der Klassen „Linux-Server“ [cmdb_ci_linux_server] und „Windows-Server“ [cmdb_ci_win_server].

Für Server erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Server [cmdb_ci_server]	Virtualisiert von::Virtualisiert	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]
Server [cmdb_ci_server]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Server [cmdb_ci_server]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Software [cmdb_ci_spkg]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Software“ [cmdb_ci_spkg] werden durch gesammelte Daten gefüllt, wenn die Anwendung Software Asset Management (SAM) nicht installiert ist:

Attributbezeichnung	Attributname
Key	key
Discovery-Quelle	discovery_source
Name	Name
Version	Version

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Hersteller	manufacturer

Für Software erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software [cmdb_ci_spkg]	Referenz	Softwareinstanz [cmdb_software_instance]

Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install] werden bei der Installation der SAM-Anwendungdurch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Anzeigename	display_name
Herausgeber	publisher
Version	Version
Discovery-Quelle	discovery_source

Softwareinstanz [cmdb_software_instance

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_software_instance] werden durch gesammelte Daten gefüllt,wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Installiert auf	installed_on
Installationsdatum	install_date

Beziehung erstellt für Software-Instanz

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Softwareinstanz [cmdb_software_instance]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]

Speicherzuordnung [cmdb_ci_storage_mapping]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Speicherzuordnung“ [cmdb_ci_storage_mapping] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Bereitstellungspunkt	mount_point

Für die Speicherzuordnung erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Speicherzuordnung [cmdb_ci_storage_mapping]	Endpunkt verwenden an::Endpunkt verwenden von	Block-Endpunkt [cmdb_ci_endpoint_block]

Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Speichervolume“ [cmdb_ci_storage_volume] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	object_id
Volume-ID	volume_id
Name	Name
Größe	size
Größe in Byte	size_bytes
Status	Staat
Installationsstatus	install_status
Speichertyp	storage_type

Für das Speichervolume erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Snapshot des Speichervolume [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Snapshot des Speichervolumes“ [cmdb_ci_storage_vol_snapshot] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für den Speichervolume-Snapshot erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Snapshot des Speichervolumes [cmdb_ci_storage_vol_snapshot].	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]

VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „VM-Instanz“ [cmdb_ci_vm_instance] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
CPUs	CPUs
Datenträger	disks
Datenträgergröße (GB)	disks_size
IP-Adresse	ip_address
Arbeitsspeicher (MB)	Arbeitsspeicher
Monitor	überwachen
Netzwerkadapter	nics
Platzierungsgruppen-ID	placement_group_id
Status	Staat
Installationsstatus	install_status
ID der VM-Instanz	vm_inst_id
Betriebsstatus	operational_status

Für die VM-Instanz erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Positioniert in::Anordnen	Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Enthält::Enthalten in	Speicherzuordnung [cmdb_ci_storage_mapping]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Bereitgestellt von::Bereitgestellt	Image [cmdb_ci_os_template]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Bereitgestellt von::Bereitgestellt	Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für die VM-Instanz erstellte Beziehungen (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Endpunkt verwenden an::Endpunkt verwenden von	Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Endpunkt verwenden an::Endpunkt verwenden von	Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]

VNIC-Endpunkt [cmdb_ci_endpoint_vnic]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „VNIC-Endpunkt“ [cmdb_ci_endpoint_vnic] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Host	host
Name	Name
Objekt-ID	object_id

Schnellstarttests für Service Graph Connector für AWS

Validiert, ob Service Graph Connector für AWS weiterhin funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. durch Anwendung eines Upgrades oder durch die Weiterentwicklung einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Gefahr:
Standardmäßig ist die Systemeigenschaft zum Ausführen automatisierter Tests deaktiviert, um zu verhindern, dass Sie dieses Tests versehentlich auf einem Produktionssystem ausführen. Führen Sie Tests zur Vermeidung von verfälschten Daten oder Ausfällen nur für Entwicklungs-, Test- und andere Nicht-Produktionsinstanzen aus. Weitere Informationen finden Sie unter Ausführung von Automated Test Framework-Test aktivieren oder deaktivieren .

SG-AWS: Validierungs-Test-Suite für Service Graph Connector für AWS

Test-Suite zum Überprüfen der Integrität einer Integration mithilfe mehrerer Tests.

Test	Beschreibung	Release-Version
SG-AWS-API-Gateway	Validiert die Erfassung mehrerer CI-Datensätze im Cloud-Gateway.	Utah
SG-AWS-DynamoDb	Validiert die Erfassung mehrerer CI-Datensätze in der DynamoDB-Tabelle.	Utah
SG-AWS-EC2	Lädt Daten in die CMDB, z. B. alle abhängigen CIs wie Organisationen, Servicekonten, Netzwerke, Subnetze und Netzwerkschnittstellen. Anschließend werden Pseudo-	Utah

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SG-AWS: Validierungs-Test-Suite für Service Graph Connector für AWS

Test-Suite zum Überprüfen der Integrität einer Integration mithilfe mehrerer Tests.

(Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	Daten für SG-AWS-EC2 vorbereitet.	
SG-AWS-EKS-Cluster	Validiert die Erfassung mehrerer CI-Datensätze in der Tabelle „Kubernetes-Cluster“.	Utah
SG-AWS-ELB-V1	Validiert die Erfassung mehrerer CI-Datensätze im Cloud-Lastenausgleichsmodul.	Utah
SG-AWS-ELB-V2	Validiert die Erfassung mehrerer CI-Datensätze im Cloud-Lastenausgleichsmodul.	Utah
SG-AWS-Generic-Resources	Validiert die Erfassung mehrerer CI-Datensätze in der Tabelle „Cloud-Ressource“.	Utah
SG-AWS-Hardware-Type	Validiert die Erfassung mehrerer CI-Datensätze in der Tabelle „Hardwaretyp“.	Utah
SG-AWS Image-ID	Validiert die Erfassung mehrerer CI-Datensätze in der Tabelle „Image“.	Utah
SG-AWS-Image-Private	Validiert die Erfassung mehrerer CI-Datensätze in der Tabelle „Image“.	Utah
SG-AWS-Lambda	Validiert die Erfassung mehrerer CI-Datensätze in der Tabelle „Cloudfunktion“.	Utah
SG-AWS-Network	Validiert die Erfassung mehrerer CI-Datensätze in der Tabelle „Cloud-Management-Netzwerkschnittstelle“.	Utah
SG-AWS-Organization	Testet RTE-Zuordnungen für die Erfassung von CIs in der Tabelle „Cloud-Organisation“.	Utah
SG-AWS-RDS	Validiert die Erfassung mehrerer CI-Datensätze in der Tabelle „Cloud-Datenbank“.	Utah
SG-AWS-S3	Validiert die Erfassung mehrerer CI-Datensätze in der Tabelle „Cloudobjektspeicher“.	Utah
SG-AWS-Security-Group	Validiert die Erfassung mehrerer CI-Datensätze in der Tabelle „Sicherheitsgruppe berechnen“.	Utah

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SG-AWS: Validierungs-Test-Suite für Service Graph Connector für AWS

Test-Suite zum Überprüfen der Integrität einer Integration mithilfe mehrerer Tests.

(Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
SG-AWS-Service-Account	Testet RTE-Zuordnungen für die Erfassung von CIs in der Tabelle „Cloud-Servicekonto“.	Utah
SG-AWS-Software-Inventory	Validiert die Erfassung von Softwaredaten und die Klassifizierung von CI-Datensätzen in der Tabelle „Server“. Testet, ob der Server als Linux oder Windows klassifiziert ist.	Utah
SG-AWS-Software-Remove	Validiert die Entfernung von Softwaredaten aus der Tabelle cmdb_software_instance oder cmdb_sam_sw_install.	Utah
SG-AWS-Storage-Volume	Lädt Pseudo-Importdaten für das Speicherlaufwerk in die entsprechende Staging-Tabelle. Überprüft, ob die Felder in den Tabellen cmdb_ci_storage_volume, cmdb_ci_storage_vol_snapshot und sn_aws_extension_attributes wie erwartet ausgefüllt und die entsprechenden Beziehungen zwischen den eingefügten CIs erstellt wurden.	Utah
SG-AWS-SSM-SendCommand	Validiert die Erfassung mehrerer CI-Datensätze in den Tabellen „TCP-Verbindung“ und „Laufender Prozess“. Aktualisiert Datensätze in der Tabelle „Server“.	Utah
SG-AWS-Subnets	Validiert die Erfassung mehrerer CIs in der Tabelle „Cloud-Subnetz“.	Utah
SG-AWS-VM-HW-Konsolidierung	Validiert die Aktualisierung mehrerer CI-Datensätze in den Tabellen „VM-Instanz“ und „Server“.	Utah
SG-AWS-VPC	Testet RTE-Zuordnungen, die der Datenquelle „SG-AWS-VPC“ zugeordnet sind. Es werden Importsatzdaten für VPCs, Rechenzentren, Servicekonten und Organisationen geladen. Überprüft, ob die CIs der Tabelle cmdb_ci_network hinzugefügt, die	Utah

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SG-AWS: Validierungs-Test-Suite für Service Graph Connector für AWS
Test-Suite zum Überprüfen der Integrität einer Integration mithilfe mehrerer Tests.

(Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	Felder mit dem erwarteten Wert gefüllt und die entsprechenden Beziehungen über die Tabelle cmdb_rel_ci überprüft wurden.	

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Unterstützte Ressourcentypen AWS .

Mehrere AWS -Ressourcentypen werden als CMDB -Daten von Service Graph Connector für AWSimportiert.

AWS Konfigurieren Sie Ressourcen

Wenn der Aggregator AWS Config aktiviert ist, werden die folgenden APIs aufgerufen:

- ListeErkannterRessourcen
- BatchGetAggregateResourceConfig
- Wählen SieAggregateResourceConfigaus

Wenn der Aggregator AWS Config deaktiviert ist, werden die folgenden APIs aufgerufen:

- ListeErkannterRessourcen
- Wählen SieRessourcenkonfigurationaus
- BatchGetRessourceConfigAction

Hinweis:
Eine Liste der AWS]-Ressourcentypen, die von AWS Config unterstützt werden, finden Sie unter Unterstützte Ressourcentypen auf der Dokumentationswebsite AWS.

CMDB CI-Klassen und AWS Konfigurationsressourcen

CMDB CI-Klassen	AWS Ressourcentyp	AWS Bezeichner der Konfigurationsresso
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Amazon VPC	AWS::EC2::VPC
Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]	Amazon-Subnetz	AWS::EC2::Subnet
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Amazon Elastic-Netzwerkschnittstelle	AWS::EC2::NetworkInterface
Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]	Amazon EC2-Sicherheitsgruppe	AWS::EC2::SecurityGroup

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB CI-Klassen und AWS Konfigurationsressourcen (Fortsetzung)

CMDB CI-Klassen	AWS Ressourcentyp	AWS Bezeichner der Konfigurationsresso
Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Amazon EBS-Volume	AWS::EC2::Volume
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Klassisches Lastenausgleichsmodul	AWS::ElasticLoadBalancing::LoadBa
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Anwendungslastenausgleichsmodul, Netzwerklastenausgleichsmodul oder Gateway-Lastenausgleichsmodul	AWS::ElasticLoadBalancingV2::Loac
Cloud-Gateway [cmdb_ci_cloud_gateway]	API-Gateway mit WebSocket-APIs oder HTTP-APIs	AWS::ApiGatewayV2::Api
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Amazon EC2-Instanz	AWS::EC2::Instance
Server [cmdb_ci_server]	Amazon EC2-Instanz	AWS::EC2::Instance
Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Amazon RDS DB-Instanz	AWS::RDS::DBInstance
Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Lambda-Funktion	AWS::Lambda::Funktion
Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Amazon S3-Bucket	AWS::S3::Bucket
DynamoDB-Tabelle [cmdb_ci_dynamodb_table]	DynamoDB-Tabelle	AWS::DynamoDB::Table
Software [cmdb_ci_spkg]	Softwarekonfiguration für verwaltete Instanzen	AWS::SSM::ManagedInstanceInvent
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Amazon EKS-Cluster	AWS::EKS::Cluster

Automatische Übersetzung

Amazon EC2-Ressourcen

CMDB CI-Klassen und Amazon EC2-Ressourcen

CMDB CI-Klassen	AWS Ressourcentyp	AWS API-Aktion
Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]	AWS-Verfügbarkeitszone	Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB CI-Klassen und Amazon EC2-Ressourcen (Fortsetzung)

CMDB CI-Klassen	AWS Ressourcentyp	AWS API-Aktion
Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]	Amazon EC2-Instance-Typen	DescribeInstanceTypes
Image [cmdb_ci_os_template]	Amazon Machine Image (AMI)	DescribeImages

AWS Systems Manager-Ressourcen

Alle AWS Systems Manager- Ressourcen rufen die SendCommand- API-Aktion auf.

CMDB CI-Klassen und AWS Systems Manager-Ressourcen

CMDB CI-Klassen	AWS Ressourcentyp	AWS API-Aktion
Laufender Prozess [cmdb_running_process]	Ausgeführter Prozess in EC2-Instanzen	SendCommand
TCP-Verbindungen [cmdb_tcp]	TCP-Verbindungen in EC2-Instanzen	
Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]	Amazon EKS-Knoten	
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Amazon EKS-Pod	
Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]	Amazon EKS-Service	
Kubernetes-DaemonSet [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]	Kubernetes-DaemonSet	
Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Kubernetes-Namespace	
Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Kubernetes-Bereitstellung	
Docker-Container [cmdb_ci_docker_container]	Docker-Container	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB CI-Klassen und AWS Systems Manager-Ressourcen (Fortsetzung)

CMDB CI-Klassen	AWS Ressourcentyp	AWS API-Aktion
Kubernetes-Volume [cmdb_ci_kubernetes_volume]	Kubernetes-Volume	

Organisationsressourcen

CMDB CI-Klassen und Organisationen

CMDB CI-Klassen	AWS Ressourcentyp	AWS API-Aktion
Cloud-Organisationen [cmdb_ci_cloud_org]	AWS Organisationen	DescribeOrganization
Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]	AWS Konten	ListAccounts
AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]	AWS Regionen	DescribeRegions

Tagging-Ressourcen für Ressourcengruppen

CMDB Tagging von CI-Klassen und Ressourcengruppen

CMDB Klassen	AWS Ressourcentyp	AWS API-Aktion
Schlüsselwert [cmdb_key_value]	Tags für AWS Lambda, Amazon DynamoDB, ELBv1 und ELBv2	GetResources

Generische Ressourcen

Generische Ressourcen werden in der CI-Klasse „Cloud-Ressource“ [cmdb_ci_cmp_resource] CMDB gespeichert.

CMDB CI-Klassen und generische Ressourcen

CMDB CI-Klasse	AWS Ressourcentyp	AWS-API-Aktion
Cloud-Ressource [cmdb_ci_cmp_resource]	Compliance mit State Manager-Zuordnung	AWS::SSM::AssociationCompliance
	Datenbank-Subnetzgruppe	AWS::RDS::DBSubnetGroup
	AWS WAF – bewertungsbasierte Regel	AWS::WAF::RateBasedRule

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB CI-Klassen und generische Ressourcen (Fortsetzung)

CMDB CI-Klasse	AWS Ressourcentyp	AWS-API-Aktion
	AWS WAF-Regionalregelgruppe	AWS::WAFRegional::RuleGroup
	AWS WAF – Auf regionaler Rate basierende Regel	AWS::WAFRegional::RateBasedRule
	Verwaltete Richtlinien und Inline-Richtlinien	AWS::IAM::Policy
	Web-ACL-Regel für AWS WAF	AWS::WAF::WebACL
	AWS WAF – Regionale Web-ACL-Regel	AWS::WAFRegional::WebACL
	AWS Certificate Manager-Zertifikat (ACM).	AWS::ACM::Zertifikat
	Auto Scaling-Gruppe von Amazon EC2	AWS::AutoScaling::AutoScalingGroup
	IAM-Benutzer für AWS-Konto	AWS::IAM::User
	Amazon Redshift-Event-Abonnement	AWS::Redshift::EventSubscription
	Amazon RDS DB-Snapshot	AWS::RDS::DB-Snapshot
	Amazon Redshift-Clusterparametergruppe	AWS::Redshift::ClusterParameterGroup
	Amazon EC2 Auto Scaling-Gruppenstartkonfiguration	AWS::AutoScaling::LaunchConfiguration
	Snapshot des Amazon Redshift-Clusters	AWS::Redshift::ClusterSnapshot

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB CI-Klassen und generische Ressourcen (Fortsetzung)

CMDB CI-Klasse	AWS Ressourcentyp	AWS-API-Aktion
	AWS CloudFormation-Stapel	AWS::CloudFormation::Stack
	AWS CodeBuild-Projekt	AWS::CodeBuild::Projekt
	AWS Elastic Beanstalk-Anwendungsversion	AWS::ElasticBeanstalk::ApplicationVersion
	AWS-CodePipeline-Pipeline	AWS::CodePipeline::Pipeline
	Amazon Redshift-Sicherheitsgruppe	AWS::Redshift::ClusterSecurityGroup
	Amazon CloudFront-Verteilung	AWS::CloudFront::Distribution
	AWS CloudTrail-Pfad	AWS::CloudTrail::Trail
	Amazon CloudFront-Streaming-Verteilung	AWS::CloudFront::StreamingDistribution
	AWS WAF-Regelgruppe	AWS::WAF::RuleGroup
	Amazon RDS DB-Sicherheitsgruppe	AWS::RDS::DBSecurityGroup
	Amazon RDS-Event-Abonnement	AWS::RDS::EventSubscription
	AWS WAF-Regionalregel	AWS::WAFRegional::Rule
	AWS WAF-Regel	AWS::WAF::Regel
	IAM-Rolle für AWS-Account	AWS::IAM::Rolle
	Geplante Aktion für automatische Amazon EC2-Skalierung	AWS::AutoScaling::ScheduledAction

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB CI-Klassen und generische Ressourcen (Fortsetzung)

CMDB CI-Klasse	AWS Ressourcentyp	AWS-API-Aktion
	AWS Elastic Beanstalk-Umgebung	AWS:: ElasticBeanstalk::Environment
	AWS Redshift-Cluster	AWS::Redshift::Cluster
	Skalierungsrichtlinie für Amazon EC2 Auto Scaling-Gruppen	AWS::AutoScaling::ScalingPolicy
	Mit AWS-Schild geschützte AWS-Ressource	AWS::Shield::Protection
	Amazon CloudWatch-Alarm	AWS::CloudWatch::Alarm
	EncryptionConfig – AWS X-Ray	AWS::XRay::EncryptionConfig
	Mit AWS-Schild geschützte AWS-Region	AWS::ShieldRegional::Protection
	Amazon Redshift-Subnetzgruppe	AWS::Redshift::ClusterSubnetGroup
	AWS Elastic Beanstalk-Anwendung	AWS:: ElasticBeanstalk::Application
	IAM-Gruppe für AWS-Account	AWS::IAM::Gruppe

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für AWS

Mit dem allgemeinen Verbindungs-Framework in der Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-IntegrationenService Graph Connector für AWS (sn_cmdb_int_util) können Sie in einer einzigen Ansicht auf die Verbindungsdetails von [] zugreifen.

Mit dem Common Connection Framework können Sie auf alle von Service Graph Connector für AWSverwendeten Verbindungen zugreifen. Die Verbindungsdetails umfassen den Verbindungsalias, Verbindungseigenschaften, Datenquellen und geplante Datenimporte, die einer Verbindung zugeordnet sind. Sie können die Verbindung auch testen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectorsan.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Greifen Sie auf die Details einer AWS -Verbindung zu

Greifen Sie auf die Details einer AWS -Verbindung zu, die für Service Graph Connector für AWS] konfiguriert ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **AWS** > **Verbindungen**an.
2. Wählen Sie in der Spalte **Name** der Liste Service Graph-Verbindungen eine Verbindung aus.
3. Zeigen Sie auf der Detailseite die Verbindungsdetails an, z. B. Verbindungsname, Alias und Datenquellen.
4. Wählen Sie eine zugehörige Liste aus, um weitere Details der Verbindung anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie den zugehörigen Link Verbindung **testen** aus, um die Verbindung zu testen.

Zusätzliche Funktionen im Service Graph Connector für AWS

Verwenden Sie die zusätzlichen Funktionen, die in Service Graph Connector für AWS verfügbar sind, um den Nutzen für den Datenimport zu maximieren.

Die folgenden Funktionen sind in Service Graph Connector für AWSverfügbar:

Aktiviert das optimierte Löschen von stillgelegten CIs in AWS

Aktivieren Sie die Systemeigenschaft `sn_aws_integ.enableOptimizedDeletion` für das optimierte Löschen von stillgelegten Configuration Items (CIs) in AWS während des Delta-Imports von Daten.

Aktivieren von optimiert SG-AWS-SendCommand Leistung der Datenquelle

Wenn Sie die Datenquelle „SG-AWS-Software-Inventory“ verwenden, aktivieren Sie die Systemeigenschaft `sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled`, um die Leistung der Datenquelle „SG-AWS-Software-Inventory“ zu optimieren.

Importfehler für große werden behandelt AWS Ressourcen

Verwalten Sie den Datenquellenfehler beim Importieren von Ressourcen aus AWS.

Behandeln von Fehlern bei der Speicherauslastung für Service Graph Connector für AWS

Vermeiden Sie Fehler bei der Speicherauslastung, wenn Sie Service Graph Connector für AWS zum Importieren einer großen Anzahl von CIs aus einer Instanz AWS verwenden.

Partitionsgröße bei aktiviertem parallelen Laden einrichten

Optimieren Sie die Leistung der Datenquellen SG-AWS-Image-Private und SG-AWS-Tags, indem Sie die Einstellung für die Partitionsgröße in der Verbindungseigenschaft `aws_account_partition_size` konfigurieren.

Aktivieren Sie das optimierte Löschen von stillgelegten CIs in AWS

Aktivieren Sie die Systemeigenschaft `sn_aws_integ.enableOptimizedDeletion` für das optimierte Löschen von stillgelegten Configuration Items (CIs) in AWS während des Delta-Imports von Daten.

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsumfang mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Service Graph Connector für AWS“ fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig wird die `ListDiscoveredResources-` API in Batches von 20 verwendet, um gelöschte Ressourcendaten zu ermitteln, da es in AWS keine andere API gibt, die Deltas gelöschter Ressourcen bereitstellt. Diese Aktion wirkt sich negativ auf die Leistung aus, insbesondere bei einer großen Anzahl von Ressourcen, da die meiste Zeit für API-Aufrufe aufgewendet wird.

Wenn Ihre Instanz AWS eine große Anzahl von CIs zu importieren hat, können Sie die Eigenschaft *sn_aws_integ.enableOptimizedDeletion* aktivieren, um die Importzeit zu beschleunigen. Die Eigenschaft ermöglicht das Löschen von stillgelegten CI-Klassen mit verbesserter Logik. Bei diesem optimierten Löschansatz wird ein vollständiger Abruf durchgeführt. Ohne von AWS -API-Aufrufen abhängig zu sein, wird das gelöschte CI durch Vergleich importierter Ressourcen aus der letzten Ausführung mit den in der aktuellen Ausführung importierten Ressourcen ermittelt. Standardmäßig ist der Wert der Eigenschaft auf „false“festgelegt.

Hinweis:
Sie können die Eigenschaft *sn_aws_integ.enableOptimizedDeletion* nur verwenden, wenn Sie den Aggregator AWS Config eingerichtet haben.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein, und öffnen Sie dann die Eigenschaft *sn_aws_integ.enableOptimizedDeletion*.
2. Im Feld **Wert** geben Sie wahr ein.
3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Aktivieren Sie die optimierte Leistung der Datenquelle „SG-AWS-SendCommand“.

Wenn die Datenquelle „SG-AWS-Software-Inventory“ verwendet wird, aktivieren Sie die Systemeigenschaft *sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled*, um die Leistung der Datenquelle „SG-AWS-SendCommand“ zu optimieren.

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsumfang mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Service Graph Connector für AWS“ fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Datenquelle „SG-AWS-SendCommand“ nutzt *SSM-APIs „GetInventory“* für den Import von Softwaredaten, was sich auf die Leistung auswirkt. Um die Leistung der Datenquelle „SG-AWS-SendCommand“ zu verbessern, sollten Sie die Datenquelle „ SG-AWS-Software-Inventory “ nutzen, indem Sie die Systemeigenschaft *sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled* aktivieren. Durch diese Optimierung wird eine erhebliche Anzahl von *SSM-GetInventory* -API-Aufrufen übersprungen, wodurch die Leistung der Datenquelle „SG-AWS-SendCommand“ verbessert wird. Die Datenquelle „SG-AWS-SendCommand“ importiert jedoch Daten von denselben Servern, die für die Datenquelle „ SG-AWS-Software-Inventory “ konfiguriert sind.

Standardmäßig ist die Eigenschaft *sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled* auf falsefestgelegt. Um die Leistung der Datenquelle „ SG-AWS-SendCommand “ zu verbessern, legen Sie die Eigenschaft *sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled* auf truefest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein, und öffnen Sie dann die Eigenschaft *sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled*.
2. Im Feld **Wert** geben Sie wahr ein.
3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Importfehler für große AWS -Ressourcen werden behandelt

Verwalten Sie den Datenquellenfehler beim Importieren von Ressourcen aus AWS.

Beim Importieren großer AWS -Ressourcen kann es bei den Datenquellen in Service Graph Connector für AWS zu Fehlern kommen, weil eine direkte REST-Antwort den Grenzwert von 1024 MB überschreitet. Weitere Informationen finden Sie unter REST step .

Sie können die Antwort als Anhang speichern, um den Fehler hinsichtlich der Größenbeschränkung der REST-Antwort in Service Graph Connector für AWSzu behandeln.

Speichern Sie die Antwort als Anhang

Mit der Funktion „Antwort als Anhang speichern“ wird die Antwort jeder Datenquelle vorübergehend als Anhang gespeichert. Nachdem die Antwort gelesen wurde, wird der Anhang automatisch gelöscht. Die Funktion zum Speichern der Antwort als Anhang ist standardmäßig aktiviert und wird durch die Systemeigenschaft *sn_aws_integ.save_payload_as_attachment* ausgelöst.

Als Benutzer mit der Rolle admin können Sie die Funktion zum Speichern der Antwort als Anhang deaktivieren, indem Sie die Eigenschaft *sn_aws_integ.save_payload_as_attachment* auf den Wert false festlegen. Wenn die Funktion deaktiviert ist und die Antwortgröße innerhalb des Grenzwerts liegt, werden die Datenquellen normal ausgeführt.

Behandeln von Fehlern bei der Speicherauslastung für Service Graph Connector für AWS

Sie können die Skripteinbindung SgAwsApplicationProperties verwenden, um Fehler bei der Speicherauslastung zu vermeiden, wenn Sie eine große Anzahl von Configuration Items (CIs) aus einer Instanz AWS über Service Graph Connector für AWSimportieren.

Durch mehrere Datenbankaufrufe, um Daten AWS in kleineren Batches zu erfassen, vermeidet die SgAwsApplicationProperties -Skripteinbindung eine Überlastung der Robust Transform Engine (RTE), was zu einer reduzierten Speichernutzung führt. Damit die Skripteinbindung jedoch ordnungsgemäß funktioniert, vergewissern Sie sich, dass der AWS Config-Aggregator in Ihrer Instanz AWS aktiviert ist.

Um auf die Skripteinbindung zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemdefinitionen** > **Skripteinbindungen**, und suchen Sie dann nach SgAwsApplicationProperties, und wählen Sie den Eintrag aus. Weitere Informationen finden Sie unter Script includes .

In der Skripteinbindung SgAwsApplicationProperties können Sie die Funktionen ändern, wie in der folgenden Tabelle beschrieben, um Fehler bei der Arbeitsspeicherauslastung zu beheben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SgAwsApplicationProperties-Skripteinbindungsfunktionen

Funktionalität	Implementierung
Aktivieren Sie mehrere Datenbankaufrufe, um die Konfigurationsdaten AWS zu importieren.	Legen Sie den Wert der Funktion `isConfigDbLoadEnabled` auf den Wert `true`fest. Damit die Funktion ordnungsgemäß funktioniert, vergewissern Sie sich, dass der AWS Konfigurations-Aggregator aktiviert ist. **Hinweis:** Das Aktivieren von „isConfigDbLoadEnabled“ kann sich auf die Ladezeit des `Importsatzes` auswirken, da mehrere Datenbankaufrufe anstelle eines einzelnen Datenbankaufrufs durchgeführt werden. Durch Aktivieren der Funktion `isConfigDbLoadEnabled` wird der Fehler bei der Arbeitsspeicherauslastung für die folgenden Datenquellen behoben: • SG-AWS-API-Gateway • SG-AWS-DynamoDb • SG-AWS-EC2 • SG-AWS-EKS-Cluster • SG-AWS-ELB-V1 • SG-AWS-ELB-V2 • SG-AWS-Generic-Resources • SG-AWS-Lambda • SG-AWS-Network-Interface • SG-AWS-RDS • SG-AWS-S3 • SG-AWS-Security-Group • SG-AWS-Storage-Volume • SG-AWS-Subnets • SG-AWS-VPC
Aktivieren Sie mehrere Datenbankaufrufe, um die Tag-bezogenen Daten aus Ihrem Servicekonto AWS zu importieren.	Legen Sie den Wert der Funktion `isConfigTagsDbLoadEnabled` auf den Wert `true`fest. Damit die Funktion ordnungsgemäß funktioniert, vergewissern Sie sich, dass sowohl der AWS Config-Aggregator als auch die Funktion `isConfigDbLoadEnabled` aktiviert sind. Durch Aktivieren der Funktion `isConfigTagsDbLoadEnabled` kann der Konfigurations- AWS Aggregator die Ladezeit für Tag-bezogene Daten in den folgenden Datenquellen reduzieren: • SG-AWS-Lambda • SG-AWS-DynamoDb • SG-AWS-ELB-V1 • SG-AWS-ELB-V2

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legen Sie die Partitionsgröße für AWS-Accounts mit aktiviertem parallelen Laden fest

Wenn Sie die Datenquellen SG-AWS-Image-Private und SG-AWS-Tags verwenden, können Sie deren Leistung optimieren, indem Sie die Partitionsgröße in der Verbindungseigenschaft *aws_account_partition_size* festlegen.

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsumfang mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Service Graph Connector für AWS“ fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Funktion zum parallelen Laden ist für die Datenquellen SG-AWS-Image-Private und SG-AWS-Tags ab Release Patch 5 *Washington DC* verfügbar. Diese Funktion bestimmt die Anzahl der AWS -Accounts, die als parallele Aufträge zum Abrufen von Configuration Item (CI)-Daten ausgeführt werden können. Die Partitionsgröße bestimmt, wie viele AWS -Accounts ein einzelner paralleler Thread für den Datenabruf auswertet. Wenn Sie beispielsweise die Eigenschaft *aws_account_partition_size* auf 5 festlegen und 25 AWS Accounts vorhanden sind, generiert die Anwendung während des Ladens der Daten 5 parallele Aufträge.

Hinweis:
Wenn die Eigenschaft *aws_account_partition_size* nicht konfiguriert ist, bestimmt die Funktion zur Berechnung der Partitionsgröße der Anwendung Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen automatisch die Partitionsgröße für das parallele Laden zur Laufzeit. Weitere Informationen finden Sie unter Berechnung der Partitionsgröße für paralleles Laden in Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **AWS** > **Verbindungen**an.
2. Wählen Sie in der Spalte **Name** der Liste Service Graph-Verbindungen eine Verbindung aus.
3. Wählen Sie in der Spalte **Eigenschaft** der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften die **Option AWS_account_partition_size aus**.
4. Geben Sie im Feld **Wert** einen numerischen Wert größer als 0 für die Partitionsgröße ein.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Service Graph Connector für ExtraHop (2.0.3)

Verwenden Sie Service Graph Connector für ExtraHop, um Daten aus der Anwendung ExtraHop in Ihre Instanz ServiceNow abzurufen.

Wichtig:
Der vonServiceNow gehostete Service Graph Connector für ExtraHop ist jetzt veraltet und wird nicht mehr unterstützt bzw. ist nicht mehr für eine Neuaktivierung verfügbar. Der von ExtraHop gehostete Service Graph Connector für ExtraHop bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Service Graph Connector für ExtraHop bietet Echtzeit-Netzwerktransparenz im gesamten Unternehmen durch die Implementierung von Stream Processing, sodass Sie Ihre Netzwerkdaten in strukturierte Kabeldaten umwandeln können.

Service Graph Connector für ExtraHop ruft Daten zur Netzwerktransparenz in die Anwendung ServiceNow® Configuration Management Database (CMDB) ab. Der Connector

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

bereichert erkannte Gerätedaten und stellt Beziehungen zwischen Geräten basierend auf dem Netzwerkdatenverkehr her.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Systemanforderungen und unterstützte Versionen

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- MID-Server, der unter Linux oder Windows installiert ist, es sei denn, die ExtraHop-Appliance ist öffentlich zugänglich.
- ExtraHop Discover-Appliance mit Firmware-Version 7.2 oder höher mit einem Anwenderaccount mit unbegrenzten Berechtigungen.

- Unterstützte Versionen: ExtraHop v7.9.
- Unterstützte ServiceNow -Versionen:
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

Anwendungsfälle

Im Folgenden finden Sie Beispiele für die Verwendung von Service Graph Connector:

- Identifizierung von Netzwerkinteraktionen zwischen CIs.
- Erkennung von Flow-Daten des Netzwerkverkehrs zwischen Computern oder anderen Arten von Hardware.
- Erstellung von Beziehungen zwischen Geräten. Die Beziehungen basieren auf dem Netzwerkdatenverkehrs-Flow.

Geführtes Setup

Das geführte Setup für Service Graph Connector für ExtraHop bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer Instanz. Informationen zum Zugriff auf das geführte Setup finden Sie unter Konfigurieren Sie Service Graph Connector für ExtraHop.

Dashboard CMDB-Integrationen

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Service Graph Connectors. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht auch nach einer bestimmten CMDB Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zur Überwachung von ExtraHop-Integrationen im Integrations-Dashboard [CMDB finden Sie unter Über das CMDB Integrations-Dashboard.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung

Daten aus Datenquellen in der ExtraHop-Anwendung werden zugeordnet und mithilfe der Robust Transform Engine (RTE) in die Klassendefinitionen der ServiceNow CMDB Configuration Item(CI)-Klasse umgewandelt. Daten werden mithilfe der Identification and Reconciliation Engine (IRE) in ServiceNow CMDB eingefügt.

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus der ExtraHop-Anwendung abgerufen werden. Die Daten werden in die folgenden Bereitstellungstabellen geladen:

- ExtraHop-Computer [sn_extrahop_integr_computer]
- ExtraHop-Netzwerkaktivität [sn_extrahop_integr_activity]

Die Daten werden dann in die folgenden Zieltabellen eingefügt:

- CI-Beziehung [cmdb_rel_ci]
- Hardware [cmdb_ci_hardware]
- IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
- Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Zugehörige Informationen

Service Graph Connectors

Konfigurieren Sie Service Graph Connector für ExtraHop

Richten Sie eine REST-Nachricht und geplante Aufgaben ein, um ExtraHop-Daten in CMDBzu importieren.

Vorbereitungen

Wichtig:
Der vonServiceNow gehostete Service Graph Connector für ExtraHop ist jetzt veraltet und wird nicht mehr unterstützt bzw. ist nicht mehr für eine Neuaktivierung verfügbar. Der von ExtraHop gehostete Service Graph Connector für ExtraHop bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Zur Verwendung von Service Graph Connectorbenötigen Sie ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die auf der Anwendung IT Operations Management (ITOM) Visibility oder der Anwendung ITOM Discovery basiert. Wie im Abschnitt „Verwaltete IT-Ressourcentypen“ in der ServiceNow-Abonnementeinheitenübersicht für Ihr Abonnement definiert, für verwaltete IT-Ressourcen, die in CMDB von diesem Service Graph Connectorerstellt oder geändert werden, aber noch nicht von ITOM Visibility oder verwaltet werden Bei ITOM Discovery erhöhen diese Ressourcen den Verbrauch von Abonnementeinheiten bei dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten in ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store App Integration Common for CMDB (Integration Common für CMDB), die automatisch installiert wird.
- Die Store-App CMDB CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- ITOM-Lizenzierungs-Plugin (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .
- Plugin „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- MID-Server, der unter Linux oder Windows installiert ist, es sei denn, die ExtraHop-Appliance ist öffentlich zugänglich.
- ExtraHop Discover-Appliance mit Firmware-Version 7.2 oder höher und einem Anwenderaccount mit unbegrenzten Berechtigungen.
- Um eine Verbindung zur ExtraHop-Anwendung herzustellen, konfigurieren Sie einen API-Schlüssel. Weitere Informationen finden Sie im Leitfaden für die ExtraHop-REST-API , insbesondere im Abschnitt „Anforderungen für die ExtraHop-API“.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connector for ExtraHop** > **Einrichtung**an.
2. Klicken Sie auf der Seite „Erste Schritte“ auf Erste **Schritte**.
3. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für ExtraHop“ im Abschnitt REST-Nachricht konfigurieren die Aufgabe **ExtraHop-REST-Nachricht konfigurieren aus**.
4. Konfigurieren Sie eine REST-Nachricht, die beim Senden von Anforderungen an die ExtraHop-API verwendet wird.

   a. Klicken Sie auf der nächsten Seite im Abschnitt ExtraHop-REST-Nachrichtenaufgabe konfigurieren auf **Konfigurieren**.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

REST-Nachrichtenformular

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibender Name für diese REST-Nachricht. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Endpunkt	URL zum Webservice-API-Endpunkt. Legen Sie das Feld auf eine Basis-URL fest. Beispiel: `https://myextrahop.com`. **Hinweis:** Durch das Aktualisieren der Endpunkt-Basis-URL werden auch die Basis-URLs für alle HTTP-Methoden aktualisiert, die der ExtraHop-REST-Nachricht zugeordnet sind. Aktualisieren Sie auf der Registerkarte „ **HTTP-Anforderung** “ den Autorisierungsheader, um Ihren API-Schlüssel im Feld **„Wert“** zu verwenden.
Beschreibung	Beschreibung für diese REST-Nachricht. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anwendung	Anwendung, die diese Nachricht enthält. Das Feld wird automatisch festgelegt.
Authentifizierungstyp	Auf HTTP-Anforderungen anzuwendender Authentifizierungstyp. Das Feld wird automatisch festgelegt.
Gegenseitige Authentifizierung aktivieren	Option zur Verwendung mehrerer Authentifizierung durch Authentifizieren von HTTP-Anforderungen. Die gegenseitige Authentifizierung kann nicht mit einem MID Server verwendet werden.

c. Klicken Sie bei Bedarf auf **Aktualisieren**.

d. Klicken Sie im Abschnitt ExtraHop-REST-Nachrichtenaufgabe konfigurieren auf Als **abgeschlossen**markieren.

5. Testen Sie die Verbindung zur ExtraHop-Computer-API.

a. Klicken Sie im Abschnitt „Computerverbindung testen“ auf **Konfigurieren**.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „HTTP-Methode“.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Bezeichner für diese HTTP-Methode. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Endpunkt	URL zum Webservice-API-Endpunkt
MID-Server verwenden	MID-Server, der diese HTTP-Anforderung sendet. Die Verwendung eines MID-Servers ist nicht mit der gegenseitigen Authentifizierung kompatibel.
REST-Nachricht	REST-Nachrichtendatensatz, auf dem diese Methode basiert. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
HTTP-Methode	HTTP-Methode, die von dieser Methode implementiert wird. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Anwendung	Anwendung, die diese Methode enthält. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Authentifizierungstyp	Auf HTTP-Anforderungen anzuwendender Authentifizierungstyp.
Gegenseitige Authentifizierung aktivieren	Option zur Verwendung mehrerer Authentifizierung durch Authentifizieren von HTTP-Anforderungen. Die gegenseitige Authentifizierung kann nicht mit einem MID Server verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie die Registerkarte **HTTP-Anforderung**, und füllen Sie das Feld **MID-Server** verwenden aus.

d. Klicken Sie auf die Registerkarte **Authentifizierung** und dann auf den zugehörigen Link **Test**. Das Testen der Verbindung dauert einige Minuten. Wenn der Test abgeschlossen ist, wird die Seite aktualisiert und zeigt die Testergebnisse an.

e. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

> **Hinweis:**
> Die Verbindung wurde erfolgreich hergestellt, wenn das Feld **HTTP-Status** auf **200**festgelegt ist. Wenn im Feld **Fehlermeldung Fehler angezeigt** werden, ist die Verbindung fehlgeschlagen, und weitere Fehlerbehebungsmaßnahmen sind erforderlich.

f. Klicken Sie bei Bedarf auf **Aktualisieren**.

g. Klicken Sie im Abschnitt Testcomputerverbindungsaufgabe **auf Als abgeschlossen markieren**.

6. Testen Sie die Verbindung zur ExtraHop Network Activity Create-API.

a. Klicken Sie im Abschnitt „Verbindung erstellen“ der Netzwerkaktivität testen auf **Konfigurieren**.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „HTTP-Methode“.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Bezeichner für diese HTTP-Methode.
Endpunkt	URL zum Webservice-API-Endpunkt
MID-Server verwenden	MID-Server, der diese HTTP-Anforderung sendet. Die Verwendung eines MID-Servers ist nicht mit der gegenseitigen Authentifizierung kompatibel.
REST-Nachricht	REST-Nachricht, auf der diese Methode basiert. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
HTTP-Methode	HTTP-Methode, die von dieser Methode implementiert wird. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Anwendung	Anwendung, die diesen Datensatz enthält. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Authentifizierungstyp	Auf HTTP-Anforderungen anzuwendender Authentifizierungstyp. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Gegenseitige Authentifizierung aktivieren	Option zur Verwendung mehrerer Authentifizierung durch Authentifizieren von HTTP-Anforderungen. Die gegenseitige Authentifizierung kann nicht mit einem MID Server verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Klicken Sie auf die Registerkarte **Authentifizierung** und dann auf den zugehörigen Link **Test**.
Das Testen der Verbindung dauert einige Minuten. Wenn der Test abgeschlossen ist, wird die Seite aktualisiert und zeigt die Testergebnisse an.

d. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

> **Hinweis:**
> Die Verbindung wurde erfolgreich hergestellt, wenn das Feld **HTTP-Status** auf **200**festgelegt ist. Wenn im Feld **Fehlermeldung Fehler angezeigt** werden, ist die Verbindung fehlgeschlagen, und weitere Fehlerbehebungsmaßnahmen sind erforderlich.

e. Klicken Sie bei Bedarf auf **Aktualisieren**.

f. Klicken Sie im Abschnitt „Verbindung erstellen“ der Netzwerkaktivität testen auf **Als abgeschlossen markieren**.

7. Richten Sie die geplanten Importaufträge ein.

a. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für ExtraHop“ im Abschnitt Geplante Importaufträge einrichten die Aufgabe **Geplante Computeraufgabe konfigurieren**aus.

b. Klicken Sie im Abschnitt „Konfigurieren der geplanten Computeraufgabe“ auf **Konfigurieren**.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Geplanter Datenimport“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des geplanten Auftrags.
Datenquelle	Datenquellen-Datensatz, der die zu importierenden Daten definiert.
Ausführen als	Option zum Ausführen der geplanten Aufgabe mit den Anmeldeinformationen des angegebenen Benutzers.
Aktiv	Option zum Aktivieren der geplanten Aufgabe. Wählen Sie diese Option aus.
Gleichzeitiger Import	Funktion, die die Daten aus mehreren Importsätzen lädt. Die Funktion verarbeitet und transformiert die Daten dann gleichzeitig.
Partitionsmethode	Partitionsmethode für den gleichzeitigen Importsatz.
Partitionsgröße	Importsatzgröße für frühe Planung.
Vor-Import-Skript ausführen	Option zum Angeben eines Skripts, das ausgeführt werden soll, bevor der Import durchgeführt wird.
Post-Import-Skript ausführen	Option zum Angeben eines Skripts, das nach dem Import ausgeführt werden soll.
Anwendung	Anwendung, die diese geplante Aufgabe enthält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Ausführen	Häufigkeit der Ausführung des Imports.
Bedingt	Bedingungen, unter denen der Auftrag ausgeführt wird.

d. Klicken Sie bei Bedarf auf **Aktualisieren**.

e. Klicken Sie im Abschnitt Geplante Computeraufgaben konfigurieren auf **Als abgeschlossen markieren**.

8. Konfigurieren Sie die geplante Aufgabe „Netzwerkaktivität“.

a. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für ExtraHop“ im Abschnitt Geplante Importaufträge einrichten die Aufgabe Geplante Aufgabe **für Netzwerkaktivität konfigurieren**aus.

b. Klicken Sie im Abschnitt für die geplante Aufgabe Netzwerkaktivität konfigurieren auf **Konfigurieren**.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Geplanter Datenimport“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des geplanten Auftrags.
Datenquelle	Datenquellen-Datensatz, der die zu importierenden Daten definiert.
Ausführen als	Option zum Ausführen der geplanten Aufgabe mit den Anmeldeinformationen des angegebenen Benutzers.
Aktiv	Option zum Aktivieren der geplanten Aufgabe. Wählen Sie diese Option aus.
Gleichzeitiger Import	Funktion, die die Daten aus mehreren Importsätzen lädt. Die Funktion verarbeitet und transformiert die Daten dann gleichzeitig.
Partitionsmethode	Partitionsmethode für den gleichzeitigen Importsatz.
Partitionsgröße	Importsatzgröße für frühe Planung.
Vor-Import-Skript ausführen	Option zum Angeben eines Skripts, das ausgeführt werden soll, bevor der Import durchgeführt wird.
Post-Import-Skript ausführen	Option zum Angeben eines Skripts, das nach dem Import ausgeführt werden soll.
Anwendung	Anwendung, die diese geplante Aufgabe enthält.
Ausführen	Häufigkeit der Ausführung des Imports.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Bedingt	Bedingungen, unter denen der Auftrag ausgeführt wird.

d. Klicken Sie bei Bedarf auf **Aktualisieren** und dann **auf Als abgeschlossen markieren**.

CMDB -Klassen, die in Service Graph Connector für ExtraHop ausgerichtet sind

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus ExtraHop abgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich auf die Tabelle Configuration Item [cmdb_ci] beziehen.

Wichtig:
Der vonServiceNow gehostete Service Graph Connector für ExtraHop ist jetzt veraltet und wird nicht mehr unterstützt bzw. ist nicht mehr für eine Neuaktivierung verfügbar. Der von ExtraHop gehostete Service Graph Connector für ExtraHop bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Hardware“ [cmdb_ci_hardware] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Hersteller	manufacturer

Für Hardware erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Empfängt Daten von::sendet Daten an	Hardware [cmdb_ci_hardware]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
IP-Version	ip_version
Name	Name
Nic	nic

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehung erstellt für IP-Adresse

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Konfigurationselement	cmdb_ci
MAC-Adresse	mac_address

Für den Netzwerkadapter erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Hardware [cmdb_ci_hardware]

Service Graph Connector für GCP (1.6.0)

Verwenden Sie Service Graph Connector für GCP, um CMDB-Daten aus einem Google Cloud Platform (GCP) -Projekt mithilfe der REST APIs zu erfassen.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Schlüsselfunktionen

- Legen Sie schnell mit einem optimierten Onboarding-Prozess los.
- Verwenden Sie nur die Anmeldeinformationen, die Sie benötigen.
- Kein MID-Server erforderlich.
- Erhalten Sie eine End-to-End-Datenabdeckung.
- Keine Mitarbeiter oder einzelnen Scans erforderlich.
- Leistungsstark und skalierbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Versionen

Versionen

GCP	ServiceNow
Zuletzt getestet am und 24. August 2024	• Vancouver • Washington DC • Xanadu

Anwendungsfälle

Mit Service Graph Connector für GCP können Sie in Echtzeit Einblick in Identitäten, Beziehungen und Status von Cloud-Ressourcen erhalten.

Wichtige Informationen zum Upgrade Service Graph Connector für GCP

Nachdem Sie die neueste Version von Service Graph Connector für GCPinstalliert haben, müssen Sie die neu hinzugefügten Datenquellen synchronisieren. Verwenden Sie den Abschnitt „ Erweitertes Setup “ im geführten Setup, um Datenquellen zu synchronisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Service Graph Connector für GCPan.

Geführtes Setup

Das geführte Setup für Service Graph Connector für GCP bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer -Instanz. Informationen zum Zugriff auf das geführte Setup finden Sie unter Service Graph Connector für GCP konfigurieren.

Dashboard für CMDB-Integrationen

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten CMDB Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zur Überwachung von GCP -Integrationen im Integrations-Dashboard [CMDB finden Sie unter Über das CMDB Integrations-Dashboard.

Datenzuordnung

Daten aus den Datenquellen GCP werden zugeordnet und mithilfe der Robust Transform Engine (RTE) in die Klassendefinitionen für die ServiceNow CMDB Configuration Item(CI)-Klasse umgewandelt. Daten werden mithilfe der Identification and Reconciliation Engine (IRE) in ServiceNow CMDB eingefügt.

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus der Anwendung GCP abgerufen werden.

In der folgenden Tabelle sind die Datenquellen, die Bereitstellungstabellen, die Zieltabellen als CMDB CI-Klassen und die für ein GCP -Projekt importierten Ressourcentypen aufgeführt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für GCP

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen	Ressourcentyper
SG-GCP – Organisation	SG-GCP-Organisation [sn_gcp_integ_sg_gcp_organization]	Cloud-Organisationen	Organisation
SG-GCP – Ordner	SG-GCP – Ordner [sn_gcp_integ_sg_gcp_folder]	Google-Organisationsordner SG-GCP-Erweiterungsattribute	Ordner
SG-GCP – Projekt	SG-GCP-Projekt [sn_gcp_integ_sg_gcp_project]	Google-Organisationsprojekt Cloud Service Account (Cloud-Servicekonto) Schlüsselwert SG-GCP-Erweiterungsattribute	Projekt
SG-GCP – Netzwerk	SG-GCP – Netzwerk [sn_gcp_integ_sg_gcp_network]	Cloud-Netzwerk SG-GCP-Erweiterungsattribute	Netzwerk
SG-GCP – Subnetz	SG-GCP – Subnetz [sn_gcp_integ_sg_gcp_subnet]	Cloud-Subnetz Google-Rechenzentrum Schlüsselwert SG-GCP-Erweiterungsattribute	Subnetzwerk
SG-GCP – Speichervolume	SG-GCP – Speichervolume [sn_gcp_integ_sg_gcp_storage_volume]	Speicher-Laufwerk Google-Rechenzentrum Cloud-Datenträgertyp Schlüsselwert SG-GCP-Erweiterungsattribute	Datenträger
SG-GCP – Snapshot des Speichervolumes	SG-GCP – Snapshot des Speichervolumes [sn_gcp_integ_sg_gcp_storage_vol_snapshot]	Snapshot des Speicher-Laufwerks Schlüsselwert SG-GCP-Erweiterungsattribute	Snapshot

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für GCP (Fortsetzung)

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen	Ressourcentyper
SG-GCP – Sicherheitsgruppe	SG-GCP-Sicherheitsgruppe [sn_gcp_integ_sg_gcp_security_group]	Sicherheitsgruppe berechnen Netzwerk-Zugriffssteuerungsliste Regel für Netzwerk-Zugriffssteuerungsliste Schlüsselwert SG-GCP-Erweiterungsattribute	Firewall
SG-GCP – VM-Instanz	SG-GCP-VM-Instanz [sn_gcp_integ_sg_gcp_vm_instance]	VM-Instanz Google-Rechenzentrum Hardwaretyp Verfügbarkeitszone Cloud-Management-Netzwerkschnittstelle Server Speicherzuordnung VNIC-Endpunkt Endpunkt blockieren IP-Adresse Schlüsselwert SG-GCP-Erweiterungsattribute	Instanz
SG-GCP – Hardwaretyp	SG-GCP – Hardwaretyp [sn_gcp_integ_sg_gcp_hardware_type]	Hardwaretyp Google-Rechenzentrum Verfügbarkeitszone	MachineType
SG-GCP – Image	SG-GCP – Image [sn_gcp_integ_sg_gcp_image]	Bild Schlüsselwert	MachineImage
SG-GCP – VM-HW-Konsolidierung	SG-GCP – VM-HW-Konsolidierung [sn_gcp_integ_sg_gcp_vm_hw_consolidation]	VM-Instanz Server	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für GCP (Fortsetzung)

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen	Ressourcentyper
SG-GCP – Lastenausgleichsmodul-Pool	SG-GCP – Lastenausgleichsmodul-Pool [sn_gcp_integ_sg_gcp_load_balancer_pool]	Lastenausgleichsmodul-Pool Google-Rechenzentrum Cloud Service Account (Cloud-Servicekonto) SG-GCP-Erweiterungsattribute Schlüsselwert	Zielpool
SG-GCP – Mitglied des Lastenausgleichsmodul-Pools	SG-GCP – Mitglied des Lastenausgleichsmodul-Pools [sn_gcp_integ_sg_gcp_load_balancer_pool_member]	Mitglied des Lastenausgleichsmodul-Pools SG-GCP-Erweiterungsattribute	Zielpool
SG-GCP – Integritätsservice für Lastenausgleichsmodul	SG-GCP – Integritätsservice für Lastenausgleichsmodul [sn_gcp_integ_sg_gcp_load_balancer_health_service]	Integritätsservice für Cloud-Lastenausgleichsmodul SG-GCP-Erweiterungsattribute	Integritätsprüfung
SG-GCP – Lastenausgleichsmodul	SG-GCP – Lastenausgleichsmodul [sn_gcp_integ_sg_gcp_load_balancer]	Cloud-Lastenausgleichsmodul Google-Rechenzentrum Cloud Service Account (Cloud-Servicekonto) SG-GCP-Erweiterungsattribute Schlüsselwert	Back-End-Service
SG-GCP – Lastenausgleichsmodul-Service	SG-GCP – Lastenausgleichsmodul-Service [sn_gcp_integ_sg_gcp_load_balancer_service]	Load Balancer-Service SG-GCP-Erweiterungsattribute	Weiterleitungsrege
SG-GCP – Cloud-Datenbank	SG-GCP – Cloud-Datenbank [sn_gcp_integ_sg_gcp_cloud_database]	Cloud-Datenbank Google-Rechenzentrum SG-GCP-Erweiterungsattribute Schlüsselwert	Instanz

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für GCP (Fortsetzung)

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen	Ressourcentyper
SG-GCP – Cloudfunktion	SG-GCP – Cloudfunktion [sn_gcp_integ_sg_gcp_cloud_function]	Cloudfunktion Google-Rechenzentrum SG-GCP-Erweiterungsattribute Schlüsselwert	Funktion
SG-GCP – Cloudobjektspeicher	SG-GCP – Cloud-Objektspeicher [sn_gcp_integ_sg_gcp_cloud_object_storage]	Cloudobjektspeicher Google-Rechenzentrum Schlüsselwert SG-GCP-Erweiterungsattribute	Buckets
SG-GCP – Kubernetes-Cluster	SG-GCP – Kubernetes-Cluster [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_cluster]	Kubernetes-Cluster Schlüsselwert SG-GCP-Erweiterungsattribute	Cluste
SG-GCP – Kubernetes-Knoten	SG-GCP – Kubernetes-Knoten [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_node]	Kubernetes-Knoten SG-GCP-Erweiterungsattribute	Knoten
SG-GCP – Kubernetes-Pod	SG-GCP – Kubernetes-Pod [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_pod]	Kubernetes-Pod Kubernetes-Volume Docker-Bild Docker-Container Schlüsselwert SG-GCP-Erweiterungsattribute	Pod
SG-GCP – Kubernetes-Service	SG-GCP – Kubernetes-Service [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_service]	Kubernetes-Service Schlüsselwert SG-GCP-Erweiterungsattribute	Service
SG-GCP – Kubernetes-Namespace	SG-GCP – Kubernetes-Namespace [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_namespace]	Kubernetes-Namespace Cloud Service Account (Cloud-Servicekonto)	Namespace

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für GCP (Fortsetzung)

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen	Ressourcentyper
		Schlüsselwert SG-GCP-Erweiterungsattribute	
SG-GCP – Kubernetes-Bereitstellung	SG-GCP-Kubernetes-Bereitstellung [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_deployment]	Kubernetes-Bereitstellung Schlüsselwert SG-GCP-Erweiterungsattribute	Bereitstellung
SG-GCP – Kubernetes-Replikatsatz	SG-GCP – Kubernetes-Replicaset [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_replicaset]	Kubernetes-Replikatset Schlüsselwert SG-GCP-Erweiterungsattribute	Replikatsatz
SG-GCP – Kubernetes-Clusterrollen	SG-GCP – Kubernetes-Clusterrollen [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_cluster_role]	Kubernetes-Clusterrolle Schlüsselwert SG-GCP-Erweiterungsattribute	ClusterRole
SG-GCP – Kubernetes-Clusterrollenbindung	SG-GCP – Kubernetes-Clusterrollenbindung [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_cluster_role_binding]	Kubernetes-Clusterrollenbindung Schlüsselwert SG-GCP-Erweiterungsattribute	ClusterRoleBindin
SG-GCP – Kubernetes-Knotenpool	SG-GCP – Kubernetes-Knotenpool [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_node_pool]	Kubernetes-Knotenpool Schlüsselwert SG-GCP-Erweiterungsattribute	NodePool
SG-GCP – Softwarebestand	SG-GCP – Softwarebestand [sn_gcp_integ_sg_gcp_software_inventory]	Wenn die Anwendung Software Asset Management (SAM) nicht installiert ist: Software Software-Instanz	Instanz

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für GCP (Fortsetzung)

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen	Ressourcentyper
		Wenn die Anwendung SAM installiert ist: Softwareinstallation	
SG-GCP – Generische Ressource	Generische SG-GCP-Ressource [sn_gcp_integ_sg_gcp_generic_resource] **Hinweis:** Die Datenquelle „SG-GCP – Generische Ressource“ funktioniert nur mit einem Servicekonto, das über Zugriff auf Organisationsebene verfügt.	Cloud-Ressource	Ressource

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Alle Bezeichnungen, die einer Ressource GCP zugeordnet sind, mit Ausnahme der Tabellen Speichervolume-Snapshot [cmdb_ci_storage_vol_snapshot], IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address], Lastenausgleichsmodul-Service [cmdb_ci_lb_service], Cloud DataBase [cmdb_ci_cloud_database], Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]und Cloud-Ressource [cmdb_ci_cmp_resource] werden der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] hinzugefügt.
- Die grundlegenden Informationen über eine -Ressource GCP werden in der Tabelle „SG-GCP-Erweiterungsattribute“ [sn_gcp_integ_extension_attributes] gespeichert.
- Nachdem alle Datenquellen ausgeführt wurden, wird die Klasse „Server“ [cmdb_ci_server] mit dem Klasseneintrag aktualisiert. Anschließend werden basierend auf der Windows- oder Linux-Klasse die Datensätze in den Klassen „Windows Server“ [cmdb_ci_win_server] und „Linux Server“ [cmdb_ci_linux_server] erstellt. bzw..
- Die Datenquelle „SG-GCP – Generische Ressource“ importiert Daten für generische Ressourcen, die nicht von anderen Datenquellen nachverfolgt werden. Der Connector nutzt die Tabelle „Zulässige Liste für Aufnahme von Service Graph-Ressourcen“ [sn_cmdb_int_util_service_graph_resource_inclusion_whitelist], um zwischen generischen und anderen unterstützten Ressourcentypen zu unterscheiden.

  Der Connector füllt zuerst alle unterstützten Ressourcen in der Tabelle „Zulässige Liste für Aufnahme von Service Graph-Ressourcen“ [sn_cmdb_int_util_service_graph_resource_inclusion_whitelist] aus. Diese Ressourcen sind unter ihren jeweiligen unterstützten Ressourcentypen kategorisiert und verfügen über bestimmte Datenquellen, die für die Erfassung innerhalb des Connectors vorgesehen sind. Wenn die Datenquelle „SG-GCP – Generische Ressource“ ausgeführt wird und nicht unterstützte Ressourcentypen abruft, werden sie der Tabelle „Zulässige Liste für Aufnahme von Service Graph-Ressourcen“ [sn_cmdb_int_util_service_graph_resource_inclusion_whitelist] hinzugefügt und als generisch kategorisiert.

- Für alle erkannten Ressourcen, die später nach dem Abrufen von Daten gelöscht werden, aktualisiert Service Graph Connector für GCP automatisch das Feld **Installationsstatus** der zugehörigen CI-Klassen von CMDB, um alle stillgelegten oder gelöschten Datensätze anzugeben. Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklusverwaltung von Datensätzen in Service Graph Connector für GCP und Prozess zum Entfernen von Datensätzen in Service Graph Connector für GCP.

Weitere Informationen zum Speicherort von Daten beim Abrufen von Daten aus einem GCP -Projekt finden Sie unter CMDB Klassen als Ziel in Service Graph Connector für GCP.

Sie können die Datenzuordnungen mit der App IntegrationHub ETL anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL (3.2).

BYOL- und BYOS-Unterstützung

Das Mitbringen Ihrer eigenen Lizenzen (BYOL) oder Ihrer eigenen Abonnements (BYOS) ist der Prozess, bei dem Sie zuvor erworbene lokale Lizenzen oder Abonnements in Google Cloudeinbringen. Der Connector unterstützt BYOL und BYOS der Image-CIs für die Services Red Hat Enterprise Linux (RHEL) und SUSE Linux Enterprise Server (SLES) unter Google Cloud. Der Connector füllt die Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] mit den Lizenzierungsinformationen. Je nach Plattformnutzung wird der Schlüssel entweder auf

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Windows_OS_License_Type_automatic oder Linux_OS_License_Type_automatic festgelegt, und der Schlüsselwert wird entweder auf BYOL oder BYOS festgelegt.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connectors

Importfehler für große GCP -Ressourcen werden behandelt

Service Graph Connector für GCP konfigurieren

Richten Sie geplante Importaufträge ein, um Daten aus einem GCP -Projekt in Ihr CMDBabzurufen .

Vorbereitungen

Zur Verwendung von Service Graph Connectorbenötigen Sie ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die auf der Anwendung IT Operations Management (ITOM) Visibility oder der Anwendung ITOM Discovery basiert. Wie im Abschnitt „Verwaltete IT-Ressourcentypen“ in der ServiceNow-Abonnementeinheitenübersicht für Ihr Abonnement definiert, für verwaltete IT-Ressourcen, die in CMDB von diesem Service Graph Connectorerstellt oder geändert werden, aber noch nicht von ITOM Visibility oder verwaltet werden Bei ITOM Discovery erhöhen diese Ressourcen den Verbrauch von Abonnementeinheiten bei dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten in ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store App Integration Common for CMDB (Integration Common für CMDB), die automatisch installiert wird.
- Die Store-App CMDB CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- Plugin „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- ITOM-Lizenzierungs-Plugin (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .
- Das Plugin „Datastream Action“ (com.glide.hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.
- Observability Common für CMDB (sn_observability), das nur für die Ereigniserfassung erforderlich ist. Diese App muss vor der Installation des Connectors installiert werden, damit Ereignismanagement funktioniert. Weitere Informationen finden Sie unter Gemeinsame Observability-Komponenten für CMDB im ServiceNow Store.

Hinweis:
Wenn Sie eine frühere Version von Service Graph Connector für GCPhaben, migrieren Sie keine Daten aus dem alten Connector. Sie müssen die vorherige Version deinstallieren und die neue Integration ausführen.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Stellen Sie mithilfe der Anwendungsauswahl sicher, dass der Anwendungsbereich auf Service Graph Connector für GCP Anwendung festgelegt ist.
   Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
2. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **GCP** > **Einrichtung**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie auf der Seite „Erste Schritte“ Erste **Schritte**aus.
4. Konfigurieren Sie die Verbindung, um Anforderungen an die Anwendung GCP zu senden.

   a. Wählen Sie im Abschnitt Verbindungs- und Anmeldeinformationen konfigurieren der Seite Service Graph Connector für GCP die Option **Erste Schritte**aus.

   b. Richten Sie die GCP-Umgebung ein, und erstellen Sie ein Java KeyStore-Zertifikat (JKS), um die von einer Anwendung GCP abgerufenen Sicherheitszertifikate zu verschlüsseln.

      Notieren Sie sich das Passwort des Zielschlüsselspeichers. Sie müssen dieses Passwort beim Importieren des JKS-Zertifikats in Service Graph Connector für GCP die Anwendung angeben.

      Anweisungen finden Sie im Artikel Service Graph Connector für GCP – Setup-Anweisungen [KB1220598] in der Knowledge Base Now Support.

      Hinweis:
      Nachdem Sie die GCP-Umgebung eingerichtet haben, kehren Sie zum geführten Setup zurück, und legen Sie die Aufgabe „ GCP-Setup-Anweisungen “ im Abschnitt „ Verbindung und Anmeldeinformationen konfigurieren “ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

   c. Erstellen Sie ein X.509-Zertifikat, um das JKS-Zertifikat für die Anwendung GCP mit Service Graph Connector für GCPzu verknüpfen.

      i. Wählen Sie für die Aufgabe X.509-Zertifikat erstellen die Option **Konfigurieren**aus.

      ii. Füllen Sie die Felder des Formulars aus, das auf einer neuen Registerkarte geöffnet wird.

X.509-Zertifikatformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des X.509-Zertifikats. Beispiel: SG-GCP-509Certificate-Org1.
Benachrichtigung bei Ablauf	Benutzer, die benachrichtigt werden sollen, wenn das Zertifikat abläuft. Wenn keine Benutzer ausgewählt sind, wird der angemeldete Benutzer standardmäßig zusammen mit den letzten beiden angemeldeten Benutzern mit der Administratorrolle hinzugefügt.
Tage vor Ablauf benachrichtigen	Anzahl der Tage zum Senden einer Benachrichtigung, bevor das Zertifikat abläuft.
Aktiv	Option zum Aktivieren des -Zertifikats.
Typ	Zertifikatcontainer, der automatisch auf **Java Key Store**festgelegt ist. Belassen Sie den Feldwert auf **Java Key Store**.
Läuft in Tagen ab	Anzahl der Tage, bis das Zertifikat abläuft.
Schlüsselspeicher-Passwort	Passwort für den Zugriff auf das JKS-Zertifikat, wie im vorherigen Schrittnotiert.
Kurzbeschreibung	Beschreibung des X.509-Zertifikats.

      iii. Wählen Sie das Symbol zum Verwalten von Anhängen (Symbol zum Verwalten von).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

iv. Wählen **Sie Datei wählen** aus, um die Datei keystore.p12 für das JKS-Zertifikat zu durchsuchen und hochzuladen, das Sie in Schritt 4.berstellt haben.

v. Schließen Sie das Dialogfeld.

vi. Wählen Sie den zugehörigen Link **Speicher/Zertifikate validieren** aus.

vii. Wählen Sie bei erfolgreicher Validierung **Aktualisieren** aus, um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

viii. Legen Sie die Aufgabe X.509-Zertifikat erstellen auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

d. Erstellen Sie einen JSON Web Token (JWT)-Signaturschlüssel aus den Anmeldeinformationen des X.509-Zertifikats.

i. Wählen Sie für die Aufgabe JWT-Schlüssel erstellen die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Füllen Sie die Felder des Formulars aus, das auf einer neuen Registerkarte geöffnet wird.

Formular „JWT-Schlüsselzertifikat“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des JWT-Signaturschlüssels. Beispiel: SG-GCP-Keys-Org1.
Signatur-Schlüsselspeicher	Name des X.509-Zertifikats, das Sie in Schritt 4.cerstellt haben.
Schlüssel-ID	ID, um zu identifizieren, welcher JWT-Signaturschlüssel verwendet wird, wenn mehrere Schlüssel zum Signieren von Token verwendet werden.
Anwendung	Name der Anwendung, die den JWT-Signaturschlüssel verwendet. Dieses Feld wird automatisch auf **Service Graph Connector für GCP**festgelegt.
Signaturalgorithmus	Algorithmus zum Signieren mit dem JWT-Signaturschlüssel, der automatisch auf **RSA 256**festgelegt ist. Belassen Sie den Feldwert auf **RSA 256**.
Signaturschlüssel	Passwort, das dem JWT-Signaturschlüssel zugeordnet ist.
Aktiv	Option zum Aktivieren des JWT-Signaturschlüssels.

iii. Wählen Sie **Absenden**, um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

iv. Legen Sie die Aufgabe JWT-Schlüssel erstellen auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

e. Fügen Sie einen JWT-Provider für die Anwendung GCP hinzu.

i. Wählen Sie für die Aufgabe JWT-Provider erstellen die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Füllen Sie die Felder des Formulars aus, das auf einer neuen Registerkarte geöffnet wird.

Formular „JWT-Provider“.

Feld	Beschreibung
Name	Name zur eindeutigen Identifizierung des JWT-Anbieters.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Ablaufintervall (Sek.)	Anzahl der Sekunden, die die Lebensdauer des JWT-Anbieter-Tokens angeben.
Signierkonfiguration	Name des JWT-Signaturschlüssels, den Sie in Schritt 4.derstellt haben.

iii. Wählen Sie **Absenden**, um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

iv. Setzen Sie die Aufgabe JWT-Provider erstellen auf abgeschlossen, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

f. Erstellen Sie eine Zuordnung zwischen den JWT-Anmeldeinformationen und der GCP -Organisation oder dem Projekt, aus der bzw. dem die Daten importiert werden.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Zuordnung von Organisation und Anmeldeinformationen erstellen die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Füllen Sie die Felder des Formulars aus, das auf einer neuen Registerkarte geöffnet wird.

Formular zum Setup der Anmeldeinformationen der SG-GCP-Organisation

Feld	Beschreibung
JWT-Anbieter	Name des JWT-Providers, den Sie in Schritt 4.eerstellt haben.
Organisations-ID	ID der Organisation, die der Anwendung GCP zugeordnet ist.
Serviceaccount	ServicekontoServiceNowGCP, das der Anwendung [] zugeordnet ist.
Discovery-Bereich	Discovery-Bereich der Anwendung GCP. Verfügbare Optionen: **Organisation** Wählen Sie **Organisation** aus, wenn der Serviceaccount ServiceNow Zugriff auf Daten innerhalb der Organisation GCP hat. **Projekte** Wählen Sie **Projekte** aus, wenn der Serviceaccount ServiceNow] nur Zugriff auf Daten innerhalb von GCP -Projekten hat.

iii. Wählen Sie **Absenden**, um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

iv. Setzen Sie die Aufgabe Zuordnung von Organisation und Anmeldeinformationen erstellen auf den Abschluss, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

g. Ordnen Sie die Anmeldeinformationen der Organisation den vordefinierten Datenquellen zu.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Datenquellen dem Anmeldeinformationsdatensatz der Organisation zuordnen die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie im Feld **Organisations-Anmeldeinformationsdatensatz** des Formulars, das auf einer neuen Registerkarte geöffnet wird, das Symbol „ “), um den Namen des JWT-Providers auszuwählen, den Sie in Schritt 4.fGCP der Organisation [] zugeordnet haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

iii. Wählen Sie **Zuordnung ausführen** aus, um alle Datenquellen und geplanten Aufgaben zu verarbeiten und Daten aus der Anwendung GCP zu importieren.

iv. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück, und legen Sie die Aufgabe Datenquellen dem Anmeldeinformationsdatensatz der Organisation zuordnen fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

h. Testen Sie die API-Verbindung GCP, um Daten aus der Anwendung GCP] zu importieren.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Verbindung testen die Option Konfigurieren aus, um die Seite „Datenquelle“ für die SG-GCP-Organisation in einer neuen **Browserregisterkarte** zu öffnen.

ii. Testen Sie die Verbindung, indem Sie den zugehörigen Link **Test Load 20 Records (20-Datensätze testen)** auswählen.

Das Testen der Verbindung kann einige Minuten dauern. Die Seite wird aktualisiert, um die Testergebnisse anzuzeigen.

iii. Wenn das Feld Status auf **Abgeschlossen** festgelegt ist, schließen Sie die **Browserregisterkarte**, und kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

Wenn bei einem der Tests ein Fehlercode, eine Fehlermeldung oder ein Fehlerzeichen angezeigt wird, ist die Verbindungsherstellung fehlgeschlagen, und weitere Fehlerbehebungsmaßnahmen sind erforderlich.

iv. Setzen Sie die Aufgabe Verbindung testen auf abgeschlossen, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

i. Konfigurieren Sie die geplanten Aufgaben für den Import von Daten aus der Anwendung GCP.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Geplante Importe konfigurieren die Option Konfigurieren aus, um die Liste Geplante Datenimporte in einer neuen **Browserregisterkarte** zu öffnen.

ii. Wählen Sie die geplante Aufgabe „SG-GCP-Organisation“ aus.

iii. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe.

Weitere Informationen finden Sie unter Schedule a data import .

iv. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, um die geplante Aufgabe „SG-GCP-Organisation“ zu aktivieren.

v. Wählen Sie im Feld **Ausführen** die Option **Regelmäßig** aus, um anzugeben, wie häufig die Aufgabe ausgeführt werden soll.

vi. Wählen Sie **Aktualisieren**.

vii. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

viii. Legen Sie die Aufgabe Geplante Importe konfigurieren auf Abgeschlossen fest, indem Sie **Als Abgeschlossen**markieren auswählen.

5. **Wahlweise:** Fügen Sie mehrere GCP -Instanzen hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie auf der Seite Service Graph Connector für GCP im Abschnitt Mehrere Instanzen hinzufügen die Option **Erste Schritte**aus.

b. Erstellen Sie Datenquellen für die neue Verbindung GCP.

i. Vergewissern Sie sich, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Tabelle „Datenquelle“ [sys_data_source] verfügen.

ii. Wählen Sie für die Aufgabe „Datenquellenzugriff aktualisieren“ die Option **Konfigurieren**aus.

iii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

iv. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungszugriff“ des Formulars „Datenquelle“, das auf einer neuen Registerkarte geöffnet wird, die Kontrollkästchen „ **Kann erstellen“**, **„Kann aktualisieren“**und **„Kann löschen** “.

v. Wählen Sie **Aktualisieren**.

vi. Wählen Sie das Zurück-Symbol (<), um zur Registerkarte der Seite des geführten Setups zurückzukehren.

vii. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Service Graph Connector für GCP aus**.

viii. Setzen Sie die Aufgabe „Datenquellenzugriff aktualisieren“ auf „Abgeschlossen“, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

c. Erstellen Sie einen geplanten Importauftrag für die neue Verbindung GCP.

i. Vergewissern Sie sich, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Tabelle „Geplanter Datenimport“ [schedule_import_set] verfügen.

ii. Wählen Sie für die Aufgabe Zugriff auf geplanten Datenimport aktualisieren die Option **Konfigurieren**aus.

iii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

iv. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungszugriff“ des Formulars „Geplanter Datenimport“, das auf einer neuen Registerkarte geöffnet wird, die Kontrollkästchen „ **Kann erstellen“**, **„Kann aktualisieren“**und **„Kann löschen** “.

v. Wählen Sie **Aktualisieren**.

vi. Wählen Sie das Zurück-Symbol (<), um zur Registerkarte der Seite des geführten Setups zurückzukehren.

vii. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Service Graph Connector für GCP aus**.

viii. Legen Sie die Aufgabe „Zugriff für geplanten Datenimport aktualisieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

d. Leeren Sie den Cache in den Tabellen „Datenquelle“ [sys_data_source] und „Geplante Datenimporte“ [schedule_import_set].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Cache für Datenquellen und geplante Datenimporte leeren die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

iii. **Geben Sie im Feld Skript** ausführen den folgenden Code ein:

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");
GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iv. Wählen **Sie Skript ausführen aus**.

v. Wählen Sie das Zurück-Symbol (<), um zur Registerkarte der Seite des geführten Setups zurückzukehren.

vi. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Service Graph Connector für GCP aus**.

vii. Legen Sie die Aufgabe Cache für Datenquellen und geplante Datenimporte leeren auf den Abschluss fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

e. Zum Erstellen eines X.509-Zertifikats für die neue Instanz GCP wiederholen Sie den Schritt 4.cund markieren dann die Aufgabe X.509-Zertifikat erstellen als abzuschließen, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

f. Um einen JWT-Key für die neue Instanz GCP zu erstellen, wiederholen Sie den Schritt 4.dund markieren dann die Aufgabe JWT-Key erstellen zum Abschließen, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

g. Um einen JWT-Provider für die neue Instanz GCP zu erstellen, wiederholen Sie den Schritt 4.eund markieren dann die abzuschließende Aufgabe JWT-Provider erstellen, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

h. Um eine Zuordnung von Organisation und Anmeldeinformationen für die neue Instanz GCP zu erstellen, wiederholen Sie den Schritt 4.fund markieren dann die Aufgabe Zuordnung von Organisation und Anmeldeinformationen erstellen zum Abschließen, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

i. Generieren Sie Datenquellen und geplante Importe für die Zuordnung der Anmeldeinformationen der Organisation, die der neuen Verbindung GCP zugeordnet sind.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Datenquellen und geplante Importe generieren die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Geben Sie im Feld Namenspräfix für Datenquelle **und geplanten Import** des Formulars, das auf einer neuen Registerkarte geöffnet wird, ein Präfix für die Datenquellen und die geplante Aufgabe für die neue Verbindung GCP ein.

iii. Wählen Sie im Feld **Organisation – Anmeldeinformationsdatensatz** des Formulars, das auf einer neuen Registerkarte geöffnet wird, das Symbol „ “), um den Namen des JWT-Providers auszuwählen, den Sie der Organisation GCP zugeordnet haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

iv. Wählen **Sie Datenquelle und geplanten Import** generieren aus, um alle Datenquellen und geplanten Aufgaben für die neue Verbindung zu generieren und zu verarbeiten.

v. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück, und setzen Sie die Aufgabe Datenquellen und geplante Importe generieren auf abgeschlossen, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

j. Zum Konfigurieren der geplanten Aufgaben zum Importieren von Daten aus der neuen Instanz GCP wiederholen Sie den Schritt 4.i, und markieren Sie dann die Aufgabe Geplante Importe konfigurieren zum Abschließen, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

6. Synchronisieren Sie neue Datenquellen, um Daten aus GCP -Instanzen zu importieren.

a. Wählen Sie im Abschnitt Erweiterte Einrichtung der Seite Service Graph Connector für GCP die Option **Erste Schritte**aus.

b. Synchronisieren Sie neue Datenquellen, um alle erforderlichen Anmeldeinformationen zu erstellen, damit die neuen Datenquellen ordnungsgemäß funktionieren.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Neue Datenquelle synchronisieren die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen **Sie Datenquellen synchronisieren**.

iii. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück, indem Sie das Fenster „Neue Datenquelle synchronisieren“ schließen.

iv. Legen Sie die Aufgabe „Neue Datenquelle synchronisieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

CMDB Klassen als Ziel in Service Graph Connector für GCP

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus einem GCP -Projekt abgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich auf die Tabelle Configuration Item [cmdb_ci] beziehen.

Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Verfügbarkeitszone“ [cmdb_ci_availability_zone] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

Block-Endpunkt [cmdb_ci_endpoint_block]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Blockendpunkt“ [cmdb_ci_endpoint_block] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Host	host
Installationsstatus	install_status

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Betriebsstatus	operational_status

Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud DataBase“ [cmdb_ci_cloud_database] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Installationsstatus	install_status
IP-Adresse	ip_address
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status
TCP-Port(s)	tcp_port
Typ	Typ
Version	Version
Status	Staat

Für Cloud DataBase erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Cloud-Datenträgertyp [cmdb_ci_disk_type]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Datenträgertyp“ [cmdb_ci_disk_type] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für den Cloud-Datenträgertyp erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Datenträgertyp [cmdb_ci_disk_type]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Cloud-Datenträgertyp [cmdb_ci_disk_type]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloudfunktion“ [cmdb_ci_cloud_function] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
CodeSha256	codesha256
Zuletzt geänderte Funktion	function_last_modified
Installationsstatus	install_status
Sprache	language
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status
Version	Version

Für die Cloud-Funktion erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Lastenausgleichsmodul“ [cmdb_ci_cloud_load_balancer] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Betriebsstatus	operational_status

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	object_id

Für das Cloud-Lastenausgleichsmodul erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Integritätsservice für Cloud-Lastenausgleichsmodul [cmdb_ci_lb_health_service]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Integritätsservice für Cloud-Lastenausgleichsmodul“ [cmdb_ci_lb_health_service] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Schwellenwert für fehlerfreien Zustand	healthy_threshold
Installationsstatus	install_status
Intervall in Sekunden	check_interval_sec
Überwachen Sie das Typprotokoll	monitor_type
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status
Port	port
Anforderungspfad	request_path
Zeitüberschreitung in Sekunden	timeout_sec
Fehlerhafter Schwellenwert	unhealthy_threshold

Für den Integritätsservice des Cloud-Lastenausgleichsmoduls erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Integritätsservice für Cloud-Lastenausgleichsmodul [cmdb_ci_lb_health_service]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Integritätsservice für Cloud-Lastenausgleichsmodul [cmdb_ci_lb_health_service]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für den Integritätsservice des Cloud-Lastenausgleichsmoduls erstellte Beziehungen (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Integritätsservice für Cloud-Lastenausgleichsmodul [cmdb_ci_lb_health_service]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Management-Netzwerkschnittstelle“ [cmdb_ci_nic] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Konfigurationselement	cmdb_ci
Installationsstatus	install_status
IP-Adresse	ip_address
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status

Für die Cloud-Management-Netzwerkschnittstelle erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Referenz	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]

Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Netzwerk“ [cmdb_ci_network] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für das Cloud-Netzwerk erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Enthält::Enthalten in	Netzwerk-ACL [cmdb_ci_network_acl]
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Objektspeicher“ [cmdb_ci_cloud_object_storage] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Cloud-Provider	cloud_provider
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status
Servicename	service_name

Für Cloud Object Storage erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Cloud-Organisationen [cmdb_ci_cloud_org]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Organisationen“ [cmdb_ci_cloud_org] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Objekt-ID	object_id

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Betriebsstatus	operational_status
Zeit	Zeitreihendiagramm

Für Cloud-Organisationen erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Organisationen [cmdb_ci_cloud_org]	Enthält::Enthalten in	Google-Organisationsordner [cmdb_ci_gcp_folder]

Cloud-Ressource [cmdb_ci_cmp_resource]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Ressource“ [cmdb_ci_cmp_resource] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Beschreibung	short_description
Installationsstatus	install_status
Ressourcentyp	resource_type

Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Servicekonto“ [cmdb_ci_cloud_service_account] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Account-ID	account_id
Rechenzentrumstyp	datacenter_type
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status

Für den Cloud-Service-Account erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Subnetz“ [cmdb_ci_cloud_subnet] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
CIDR	cidr
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status
Status	Staat

Für das Cloud-Subnetz erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Sicherheitsgruppe berechnen“ [cmdb_ci_compute_security_group] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status
Status	Staat

Für die Compute-Sicherheitsgruppe erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für die Compute-Sicherheitsgruppe erstellte Beziehungen (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Docker-Container [cmdb_ci_docker_container]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Docker Container“ [cmdb_ci_docker_container] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Container-ID	container_id
Befehl	command
Container erstellt	container_created_at
Bild-ID	image_id
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Betriebsstatus	operational_status
Status	status

Docker-Image [cmdb_ci_docker_image]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Docker-Image“ [cmdb_ci_docker_image] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Bild-ID	image_id
Name	Name

Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Google Datacenter“ [cmdb_ci_google_datacenter] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status
Region	region

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Google Datacenter erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]	Enthält::Enthalten in	Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]
Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

Google-Organisationsordner [cmdb_ci_gcp_folder]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Google-Organisationsordner“ [cmdb_ci_gcp_folder] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status
Übergeordnete ID	parent_id
Übergeordneter Typ	parent_type

Beziehung erstellt für Google-Organisationsordner

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Google-Organisationsordner [cmdb_ci_gcp_folder]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Google-Organisationsprojekt [cmdb_ci_gcp_project]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Google-Organisationsprojekt“ [cmdb_ci_gcp_project] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status
Übergeordnet	parent_ci
Übergeordnete ID	parent_id
Übergeordneter Typ	parent_type
Projekt-ID	project_id
Zeit	Zeitreihendiagramm

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für das Google-Organisationsprojekt erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Google-Organisationsprojekt [cmdb_ci_gcp_project]	Referenz	Google-Organisationsordner [cmdb_ci_gcp_folder]
Google-Organisationsprojekt [cmdb_ci_gcp_project]	Referenz	Cloud-Organisationen [cmdb_ci_cloud_org]

Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Hardwaretyp“ [cmdb_ci_compute_template] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Lokaler Speicher – GB	local_storage_gb
Arbeitsspeicher – MB	memory_mb
Name	Name
Objekt-ID	object_id
vCPUs	vcpus

Beziehung erstellt für Hardwaretyp

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]

Image [cmdb_ci_os_template]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Image“ [cmdb_ci_os_template] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status

Für das Image erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Image [cmdb_ci_os_template]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Image [cmdb_ci_os_template]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
IP-Adresse	ip_address
IP-Version	ip_version
Name	Name
Betriebsstatus	operational_status

Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Key	key
Wert	Wert

Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Cluster“ [cmdb_ci_kubernetes_cluster] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Clusterversion	cluster_version
Beschreibung	short_description
Installationsstatus	install_status
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	Name
Betriebsstatus	operational_status
Subnetzmaske	subnet_mask

Für Kubernetes-Cluster erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Cluster von::Cluster	Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Kubernetes-Cluster erstellte Beziehungen (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Clusterrolle [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Clusterrollenbindung [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_namespace]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Kubernetes-Clusterrolle [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Clusterrolle“ [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kommentare	comments
Beschreibung	short_description
Installationsstatus	install_status
Kubernetes-UID	k8s_uid
Kubernetes-Cluster	Cluster
Name	Name
Betriebsstatus	operational_status

Für die Kubernetes-Clusterrolle erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Clusterrolle [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Kubernetes-Clusterrolle [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Kubernetes-Clusterrolle [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Clusterrolle [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für die Kubernetes-Clusterrolle erstellte Beziehungen (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Clusterrolle [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Kubernetes-Clusterrollenbindung [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Clusterrollenbindung“ [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kommentare	comments
Beschreibung	short_description
Installationsstatus	install_status
Kubernetes-UID	k8s_uid
Kubernetes-Cluster	Cluster
Name	Name
Betriebsstatus	operational_status

Für die Kubernetes-Clusterrollenbindung erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Clusterrollenbindung [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Kubernetes-Clusterrollenbindung [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Kubernetes-Clusterrollenbindung [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Clusterrollenbindung [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]
Kubernetes-Clusterrollenbindung [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Bereitstellung“ [cmdb_ci_kubernetes_deployment] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Verfügbare Replikate	available_replicas
Beschreibung	short_description
Gewünschte Replikate	desired_replicas

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
Kubernetes-Cluster	Cluster
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	Name
Namespace	namespace
Betriebsstatus	operational_status
Replikate insgesamt	total_replicas
Nicht verfügbare Replikate	unavailable_replicas
Aktualisierte Replikate	updated_replicas

Für die Kubernetes-Bereitstellung erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Gehostet auf::Hostet	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_namespace]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Namespace“ [cmdb_ci_kubernetes_namespace] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	Name
Beschreibung	short_description
Namespace	namespace
Betriebsstatus	operational_status

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für den Kubernetes-Namespace erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]
Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]
Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Replicaset [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]
Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]
Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Knoten“ [cmdb_ci_kubernetes_node] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Beschreibung	short_description
Installationsstatus	install_status
IP-Adresse	ip_address
Kubernetes-Cluster	Cluster
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	Name
Namespace	namespace
Betriebsstatus	operational_status

Für den Kubernetes-Knoten erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für den Kubernetes-Knoten erstellte Beziehungen (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]
Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Kubernetes-Knotenpool [cmdb_ci_kubernetes_node_pool]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Knotenpool“ [cmdb_ci_kubernetes_node_pool] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Datenträgertyp	disk_type
Image-Typ	image_type
Installationsstatus	install_status
Kubernetes-Cluster	Cluster
Rechnertyp	machine_type
Name	Name
Betriebsstatus	operational_status
Objekt-ID	object_id
Pod-CIDR-Bereich	podIpv4CidrSize
Ressourcenversion	resource_version

Für Kubernetes-Knotenpool erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Knotenpool [cmdb_ci_kubernetes_node_pool]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Kubernetes-Knotenpool [cmdb_ci_kubernetes_node_pool]	Verwendet::Verwendet von	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Knotenpool [cmdb_ci_kubernetes_node_pool]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Knotenpool [cmdb_ci_kubernetes_node_pool]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Kubernetes-Knotenpool [cmdb_ci_kubernetes_node_pool]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Pod“ [cmdb_ci_kubernetes_pod] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Beschreibung	short_description
Host-IP	host_ip
Installationsstatus	install_status
IP-Adresse	ip_address
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	Name
Namespace	namespace
Betriebsstatus	operational_status
Ressourcenversion	resource_version

Für Kubernetes-Pod erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Enthält::Enthalten in	Docker-Image [cmdb_ci_docker_image]
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Volume [cmdb_ci_kubernetes_volume]
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Enthält::Enthalten in	Docker-Container [cmdb_ci_docker_container]
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Kubernetes-Replicaset [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Replicaset“ [cmdb_ci_kubernetes_replicaset] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Beschreibung	short_description
Gewünschte Replikate	desired_replicas
Installationsstatus	install_status
Kubernetes-Cluster	Cluster
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	Name
Namespace	namespace
Betriebsstatus	operational_status

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Selbstverknüpfung	self_link
Replikate insgesamt	total_replicas

Für Kubernetes-Replikatset erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Replicaset [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Kubernetes-Replicaset [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Gehostet auf::Hostet	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Replicaset [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Replicaset [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Kubernetes-Replicaset [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Service“ [cmdb_ci_kubernetes_service] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Beschreibung	short_description
Installationsstatus	install_status
IP-Adresse	ip_address
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	Name
Namespace	namespace
Betriebsstatus	operational_status

Für Kubernetes-Service erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kubernetes-Volume [cmdb_ci_kubernetes_volume]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Volume“ [cmdb_ci_kubernetes_volume] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-UID	k8s_uid
Bereitstellungspfad	mount_path
Name	Name
Namespace	namespace
Volume-ID	volume_id

Load Balancer-Pool [cmdb_ci_lb_pool]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Lastenausgleichsmodul-Pool“ [cmdb_ci_lb_pool] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status

Für den Lastenausgleichsmodul-Pool erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Load Balancer-Pool [cmdb_ci_lb_pool]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Load Balancer-Pool [cmdb_ci_lb_pool]	Eigentümer von::Eigentum von	Load Balancer Pool-Mitglied [cmdb_ci_lb_pool_member]
Load Balancer-Pool [cmdb_ci_lb_pool]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Load Balancer-Pool [cmdb_ci_lb_pool]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Load Balancer Pool-Mitglied [cmdb_ci_lb_pool_member]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Mitglied des Lastenausgleichsmodul-Pools“ [cmdb_ci_lb_pool_member] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
Name	Name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status

Beziehung wurde für das Mitglied des Lastenausgleichsmodul-Pools erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Load Balancer Pool-Mitglied [cmdb_ci_lb_pool_member]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Load Balancer-Service [cmdb_ci_lb_service]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Lastenausgleichsmodul-Service“ [cmdb_ci_lb_service] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
Listenerprotokoll	listener_protocol
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status
Port	port

Für den Lastenausgleichsmodul-Service erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Load Balancer-Service [cmdb_ci_lb_service]	Enthält::Enthalten in	Load Balancer-Pool [cmdb_ci_lb_pool]
Load Balancer-Service [cmdb_ci_lb_service]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
Load Balancer-Service [cmdb_ci_lb_service]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Netzwerk-ACL [cmdb_ci_network_acl]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerk-ACL“ [cmdb_ci_network_acl] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für die Netzwerk-ACL erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerk-ACL [cmdb_ci_network_acl]	Enthält::Enthalten in	Regel für Netzwerk-Zugriffssteuerungsliste [cmdb_ci_network_acl_rule]
Netzwerk-ACL [cmdb_ci_network_acl]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Regel für Netzwerk-Zugriffssteuerungsliste [cmdb_ci_network_acl_rule]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerk-ACL-Regel“ [cmdb_ci_network_acl_rule] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Verweigerung zulassen	allow_deny
Zulässiger/Verweigerter Datenverkehr	allowed_denied_traffic
Zielbereiche	destination_ranges
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Betriebsstatus	operational_status
Ausgehend	is_outbound
Quellbereiche	source_ranges
Ziel-Tags	target_tags

Beziehung erstellt für Netzwerk-ACL-Regel

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Regel für Netzwerk-Zugriffssteuerungsliste [cmdb_ci_network_acl_rule]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Server [cmdb_ci_server]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_server] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Klasse	sys_class_name
CPU-Anzahl	cpu_count
Festplattenspeicher (GB)	disk_space
Installationsstatus	install_status
Ist virtuell	virtual

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status
Betriebssystem	os
BS-Version	os_version
RAM (MB)	ram

Für Server erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Server [cmdb_ci_server]	Virtualisiert von::Virtualisiert	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]
Server [cmdb_ci_server]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SG-GCP-Erweiterungsattribute“ [sn_gcp_integ_extension_attributes] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Ordner-ID	folder_id
Organisations-ID	organization_id
Organisation – Anmeldeinformationsdatensatz	org_credential_record
Übergeordnet	übergeordnet
Projekt	Projekt
Projekt-ID	project_id
Region	region
Ressourcen-ID	resource_id
Ressourcentyp	resource_type
Selbstverknüpfung	self_link

Software [cmdb_ci_spkg]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Software“ [cmdb_ci_spkg] werden durch gesammelte Daten gefüllt, wenn die Anwendung Software Asset Management (SAM) nicht installiert ist:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Discovery-Quelle	discovery_source
Key	key
Hersteller	manufacturer
Name	Name
Version	Version

Für Software erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software [cmdb_ci_spkg]	Referenz	Softwareinstanz [cmdb_software_instance]

Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install] werden bei der Installation der SAM-Anwendungdurch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Discovery-Quelle	discovery_source
Anzeigename	display_name
Installiert auf	installed_on
Zuletzt gescannt	last_scanned
Herausgeber	publisher
Version	Version

Für die Softwareinstallation erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]

Softwareinstanz [cmdb_software_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_software_instance] werden durch gesammelte Daten gefüllt, wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist:

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsdatum	install_date
Installiert auf	installed_on
Name	Name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehung erstellt für Software-Instanz

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Softwareinstanz [cmdb_software_instance]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]

Speicherzuordnung [cmdb_ci_storage_mapping]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Speicherzuordnung“ [cmdb_ci_storage_mapping] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
Zuordnungstyp	mapping_type
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status

Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Speichervolume“ [cmdb_ci_storage_volume] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status
Größe in Byte	size_bytes
Status	Staat
Speichertyp	storage_type
Volume-ID	volume_id

Für das Speichervolume erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Snapshot des Speichervolume [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Snapshot des Speichervolumes“ [cmdb_ci_storage_vol_snapshot] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kapazität	Kapazität
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status
Übergeordnete ID	parent_id
Größe (GB)	size
Status	Staat
Volume-Name	volume_name

Für den Speichervolume-Snapshot erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Snapshot des Speichervolume [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Snapshot des Speichervolume [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Snapshot des Speichervolume [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]

VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „VM-Instanz“ [cmdb_ci_vm_instance] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
CPUs	CPUs
Datenträger	disks
Datenträgergröße (GB)	disks_size
Installationsstatus	install_status
Arbeitsspeicher (MB)	Arbeitsspeicher
Name	Name
Netzwerkadapter	nics
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Status	Staat
ID der VM-Instanz	vm_inst_id

Für die VM-Instanz erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Bereitgestellt von::Bereitgestellt	Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Enthält::Enthalten in	Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Enthält::Enthalten in	Speicherzuordnung [cmdb_ci_storage_mapping]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Bereitgestellt von::Bereitgestellt	Image [cmdb_ci_os_template]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Endpunkt verwenden an::Endpunkt verwenden von	Block-Endpunkt [cmdb_ci_endpoint_block]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Gehostet auf::Hostet	Google-Organisationsprojekt [cmdb_ci_gcp_project]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]

VNIC-Endpunkt [cmdb_ci_endpoint_vnic]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „VNIC-Endpunkt“ [cmdb_ci_endpoint_vnic] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Host	host
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für VNIC-Endpunkt erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
VNIC-Endpunkt [cmdb_ci_endpoint_vnic]	Endpunkt implementieren in::Endpunkt implementieren von	Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]

Importfehler für große GCP -Ressourcen werden behandelt

Verwalten Sie den Datenquellenfehler beim Importieren von Ressourcen aus GCP.

Beim Importieren großer GCP -Ressourcen kann es bei den Datenquellen in Service Graph Connector für GCP zu Fehlern kommen, weil eine direkte REST-Antwort den Grenzwert von 1024 MB überschreitet. Weitere Informationen finden Sie unter REST step .

Sie können eine oder mehrere der folgenden Optionen verwenden, um den Fehler durch die Größenbeschränkung der REST-Antwort in Service Graph Connector für GCPzu behandeln:

- Speichern Sie die Antwort als Anhang
- Ändern Sie die Batchgröße

Speichern Sie die Antwort als Anhang

Mit der Funktion „Antwort als Anhang speichern“ wird die Antwort jeder Datenquelle vorübergehend als Anhang gespeichert. Nachdem die Antwort gelesen wurde, wird der Anhang automatisch gelöscht. Die Funktion zum Speichern der Antwort als Anhang ist standardmäßig aktiviert und wird durch die Systemeigenschaft `sn_gcp_integ.save_rest_response_as_attachment` ausgelöst.

Als Benutzer mit der Rolle admin können Sie die Funktion zum Speichern der Antwort als Anhang deaktivieren, indem Sie die Eigenschaft `sn_gcp_integ.save_rest_response_as_attachment` auf den Wert false festlegen. Wenn die Funktion deaktiviert ist und die Antwortgröße innerhalb des Grenzwerts liegt, werden die Datenquellen normal ausgeführt.

Ändern Sie die Batchgröße

Standardmäßig ist die maximale Batch-Größe der Umgebungsvariablen für eine Datenquelle auf 100 Datensätze festgelegt. Sie können die Batchgröße basierend auf dem Datenvolumen reduzieren oder erhöhen. Um die Batchgröße einer Datenquelle zu verwalten, müssen Sie eine Systemeigenschaft vom Typ „Ganzzahl“ für die Datenquelle hinzufügen, wie in der folgenden Tabelle beschrieben.

Systemeigenschaften für die Handhabung der Batchgröße von Service Graph Connector für GCP -Datenquellen

Datenquelle	Systemeigenschaft
SG-GCP – Cloud-Datenbank	sg_gcp_cloud_db_batch_size
SG-GCP – Cloudfunktion	sg_gcp_cloud_function_batch_size
SG-GCP – Cloudobjektspeicher	sg_gcp_object_storage_batch_size
SG-GCP – Kubernetes-Cluster	sg_gcp_kubernetes_cluster_batch_size
SG-GCP – Kubernetes-Clusterrolle	sn_gcp_integ.sg_gcp_kubernetes_cluster_role_batch_size

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften für die Handhabung der Batchgröße von Service Graph Connector für GCP -Datenquellen (Fortsetzung)

Datenquelle	Systemeigenschaft
SG-GCP – Kubernetes-Clusterrollenbindung	sn_gcp_integ.sg_gcp_kubernetes_cluster_role_binding_batch_size
SG-GCP – Kubernetes-Bereitstellung	sg_gcp_kubernetes_deployment_batch_size
SG-GCP – Kubernetes-Namespace	sg_gcp_kubernetes_namespace_batch_size
SG-GCP – Kubernetes-Knoten	sg_gcp_kubernetes_node_batch_size
SG-GCP – Kubernetes-Pod	sg_gcp_kubernetes_pod_batch_size
SG-GCP – Kubernetes-Replikatsatz	sg_gcp_kubernetes_replicaset_batch_size
SG-GCP – Kubernetes-Service	sg_gcp_kubernetes_service_batch_size
SG-GCP – Lastenausgleichsmodul	sg_gcp_load_balancer_batch_size
SG-GCP – Integritätsservice für Lastenausgleichsmodul	sg_gcp_lb_health_service_batch_size
SG-GCP – Lastenausgleichsmodul-Pool	sg_gcp_lb_pool_batch_size
SG-GCP – Mitglied des Lastenausgleichsmodul-Pools	sg_gcp_lb_pool_member_batch_size
SG-GCP – Lastenausgleichsmodul-Service	sn_gcp_integ.sg_gcp_lb_service_batch_size
SG-GCP – Netzwerk	sg_gcp_network_batch_size
SG-GCP – Kubernetes-Knotenpool	sn_gcp_integ.sg_gcp_kubernetes_node_pool_batch_size
SG-GCP – Sicherheitsgruppe	sg_gcp_security_group_batch_size
SG-GCP – Softwarebestand	sg_gcp_software_inventory_batch_size
SG-GCP – Speichervolume	sg_gcp_storage_volume_batch_size
SG-GCP – Snapshot des Speichervolumes	sg_gcp_storage_vol_snapshot_batch_size
SG-GCP – Subnetz	sg_gcp_subnet_batch_size
SG-GCP – VM-Instanz	sg_gcp_vm_instance_batch_size

Hinweis:
Sie müssen diese Systemeigenschaften hinzufügen, da sie standardmäßig nicht verfügbar sind. Sie müssen über die Administratorrolle verfügen, um eine Systemeigenschaft hinzuzufügen oder zu ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Add a system property .

Lebenszyklusverwaltung von Datensätzen in Service Graph Connector für GCP

Service Graph Connector für GCP verwendet vorläufige Löschung und optimierte Soft-Deletion-Ansätze, um das Entfernen von Datensätzen zu verwalten.

Das Lebenszyklusmanagement in Service Graph Connector für GCP umfasst die Überwachung des Lebenszyklusstatus von GCP -Ressourcen und die Aktualisierung ihres Status, während sie verschiedene Lebenszyklusphasen von der Erstellung bis zur Löschung durchlaufen. Dieser Prozess trägt dazu bei, die Genauigkeit und Integrität der Daten in Configuration

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Management Database (CMDB)aufrechtzuerhalten und stellt sicher, dass alle Ressourcen von GCP während ihres gesamten Lebenszyklus korrekt nachverfolgt und verwaltet werden.

In der Lebenszyklusverwaltung beinhaltet der Prozess zum Entfernen von Datensätzen das systematische Löschen veralteter oder unnötiger Ressourcen. Dieser Schritt stellt sicher, dass veraltete Einträge gelöscht werden, damit CMDB korrekt und aktuell bleibt. Weitere Informationen finden Sie unter Prozess zum Entfernen von Datensätzen in Service Graph Connector für GCP.

Lebenszyklusverwaltung für CIs in Service Graph Connector für GCP

In der folgenden Tabelle sind die Configuration Items (CIs) aufgeführt, für die die Lebenszyklusverwaltung in Service Graph Connector für GCPverfügbar ist.

Unterstützte CIs für das Lebenszyklusmanagement

Datenquelle	CI	Lebenszyklusmanagement verfügbar
SG-GCP – Organisation	cmdb_ci_cloud_org	Nein
SG-GCP – Ordner	cmdb_ci_gcp_folder	Ja
SG-GCP – Projekt	cmdb_ci_gcp_project	Ja
	cmdb_ci_cloud_service_account	Ja
SG-GCP – Netzwerk	cmdb_ci_network	Ja
SG-GCP – Subnetz	cmdb_ci_cloud_subnet	Ja
	cmdb_ci_google_datacenter	Nicht zutreffend
SG-GCP – Speichervolume	cmdb_ci_storage_volume	Ja
SG-GCP – Snapshot des Speichervolumes	cmdb_ci_storage_vol_snapshot	Ja
SG-GCP – Sicherheitsgruppe	cmdb_ci_compute_security_group	Ja
	cmdb_ci_network_acl	Ja
	cmdb_ci_network_acl_rule	Ja
SG-GCP – VM-Instanz	cmdb_ci_vm_instance	Ja
	cmdb_ci_server	Ja
	cmdb_ci_storage_mapping	Ja
	cmdb_ci_endpoint_vnic	Ja
	cmdb_ci_endpoint_block	Ja
	cmdb_ci_ip_address	Ja
	cmdb_ci_nic	Ja
	cmdb_ci_compute_template	Nicht zutreffend
	cmdb_ci_os_template	Nein
	cmdb_ci_availability_zone	Nicht zutreffend
SG-GCP – Lastenausgleichsmodul-Pool	cmdb_ci_lb_pool	Ja

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte CIs für das Lebenszyklusmanagement (Fortsetzung)

Datenquelle	CI	Lebenszyklusmanagement verfügbar
SG-GCP – Mitglied des Lastenausgleichsmodul-Pools	cmdb_ci_lb_pool_member	Ja
SG-GCP – Integritätsservice für Lastenausgleichsmodul	cmdb_ci_lb_health_service	Ja
SG-GCP – Lastenausgleichsmodul	cmdb_ci_cloud_load_balancer	Ja
SG-GCP – Lastenausgleichsmodul-Service	cmdb_ci_lb_service	Ja
SG-GCP – Cloud-Datenbank	cmdb_ci_cloud_database	Ja
SG-GCP – Cloudfunktion	cmdb_ci_cloud_function	Ja
SG-GCP – Cloudobjektspeicher	cmdb_ci_cloud_object_storage	Ja
SG-GCP – Kubernetes-Cluster	cmdb_ci_kubernetes_cluster	Ja
SG-GCP – Kubernetes-Knoten	cmdb_ci_kubernetes_node	Ja
SG-GCP – Kubernetes-Pod	cmdb_ci_kubernetes_pod	Ja
	cmdb_ci_kubernetes_volume	Nein
	cmdb_ci_docker_image	Nein
	cmdb_ci_docker_container	Ja
SG-GCP – Kubernetes-Service	cmdb_ci_kubernetes_service	Ja
SG-GCP – Kubernetes-Namespace	cmdb_ci_kubernetes_namespace	Ja
SG-GCP – Kubernetes-Bereitstellung	cmdb_ci_kubernetes_deploymen	Ja
SG-GCP – Kubernetes-Replikatsatz	cmdb_ci_kubernetes_replicaset	Ja
SG-GCP – Kubernetes-Clusterrollen	cmdb_ci_kubernetes_cluster_role	Ja
SG-GCP – Kubernetes-Clusterrollenbindung	cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding Tabelle	Ja
SG-GCP – Kubernetes-Knotenpool	cmdb_ci_kubernetes_node_pool	Ja
SG-GCP – Softwarebestand	cmdb_ci_spkg/cmdb_software_instance/ cmdb_sam_sw_install	Ja
SG-GCP – Generische Ressource	cmdb_ci_cmp_resource	Nein

Prozess zum Entfernen von Datensätzen in Service Graph Connector für GCP

Service Graph Connector für GCP verwendet vorläufige Löschung und optimierte Soft-Deletion-Ansätze, um das Entfernen von Datensätzen zu verwalten.

Prozess zum Entfernen von Datensätzen in Service Graph Connector für GCP

Das Entfernen von Datensätzen ist der Vorgang des Umgangs mit Daten, die nicht mehr benötigt werden. Für alle erkannten Ressourcen, die später nach dem Abrufen von

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Daten gelöscht werden, aktualisiert Service Graph Connector für GCP automatisch das Feld **Installationsstatus** der zugehörigen CI-Klassen von CMDB, um alle stillgelegten oder gelöschten Datensätze anzugeben.

- Vorläufige Löschung
- Optimierte vorläufige Löschung

Vorläufige Löschung

Markiert den Installationsstatus eines Datensatzes als deaktiviert, anstatt ihn endgültig **aus** dem System zu löschen. Der Datensatz bleibt in der Datenbank, sodass er später referenziert oder wiederhergestellt werden kann. Das vorläufige Löschen für Service Graph Connector für GCP basiert auf der Tabelle „Quelle [sys_object_source]“, die bei großen Datensätzen ineffizient werden kann.

Vorläufiges Löschen ist für die Datenquelle „SG-GCP-Softwarebestand“ in Service Graph Connector für GCPaktiviert:

Optimierte vorläufige Löschung

Verbessert den Prozess des vorläufigen Löschens durch Verwendung einer kleineren, spezialisierten Tabelle mit SG-GCP-Erweiterungsattributen. Veraltete Datensätze werden regelmäßig aus dieser Tabelle gelöscht, wodurch Leistung und Effizienz verbessert werden. Der Prozess markiert den Installationsstatus eines Datensatzes weiterhin als **deaktiviert**, aber die optimierte Datenstruktur reduziert den Aufwand, was zu einer schnelleren Verarbeitung und einer besseren Systemleistung führt.

Das optimierte vorläufige Löschen ist für die folgenden Datenquellen in Service Graph Connector für GCPaktiviert:

SG-GCP-Ordner, SG-GCP-Projekt, SG-GCP-Netzwerk, SG-GCP-Subnetz, SG-GCP-Speichervolume, SG-GCP-Speichervolume-Snapshot, SG-GCP-Sicherheitsgruppe, SG-GCP-VM-Instanz, SG-GCP-Lastenausgleichsmodul Pool, SG-GCP – Mitglied des Lastenausgleichsmodul-Pools, SG-GCP – Integritätsservice für Lastenausgleichsmodule, SG-GCP – Lastenausgleichsmodul, SG-GCP – Lastenausgleichsmodul-Service, SG-GCP Cloud-Datenbank, SG-GCP – Cloud-Funktion, SG-GCP – Cloud-Objektspeicher, SG-GCP-Kubernetes-Cluster, SG-GCP-Kubernetes-Knoten, SG-GCP-Kubernetes-Pod, SG-GCP-Kubernetes-Service, SG-GCP Kubernetes-Namespace, SG-GCP Kubernetes-Bereitstellung, SG-GCP Kubernetes-Replikat, SG-GCP Kubernetes-Clusterrollen, SG -GCP-Kubernetes-Clusterrollenbindung, SG-GCP-Kubernetes-Knotenpool

Service Graph-Connector für Google Console (1.0.0)

Verwenden Sie Service Graph-Connector für Google Console, um Gerätedetails aus Chromebooks in zu importieren Configuration Management Database (CMDB).

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schlüsselfunktionen

- Verschaffen Sie sich Transparenz auf Chromebook -Geräten.
- Legen Sie schnell mit einem optimierten Onboarding-Prozess los.
- Verwenden Sie nur die Anmeldeinformationen, die Sie benötigen.

Unterstützte Versionen

Versionen

Google Console	ServiceNow
Zuletzt getestet am 05. Juli 2024	• Xanadu • Washington DC • Vancouver • Utah

Anwendungsfälle

Mit Service Graph-Connector für Google Console können Sie sich Einblick in Google ChromeOS -Geräte verschaffen, sodass Administratoren die Registrierung, Konfiguration und Überwachung dieser Geräte zentral verwalten können.

Geführtes Setup

Das geführte Setup für Service Graph-Connector für Google Console bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer -Instanz. Informationen zum Zugriff auf das geführte Setup finden Sie unter Service Graph-Connector für Google Console konfigurieren.

Dashboard für CMDB-Integrationen

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten CMDB Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zur Überwachung von Google Console -Integrationen im Integrations-Dashboard [CMDB finden Sie unter Über das CMDB Integrations-Dashboard.

Datenzuordnung

Daten aus der Datenquelle Google Console werden zugeordnet und mithilfe der Robust Transform Engine (RTE) in die Configuration Item (CI)-Klassendefinitionen ServiceNow CMDB umgewandelt. Daten werden mithilfe der Identification and Reconciliation Engine (IRE) in ServiceNow CMDB eingefügt.

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus der Anwendung Google Console abgerufen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Bei erkannten Ressourcen, die später gelöscht wurden, markiert Service Graph-Connector für Google Console automatisch die entsprechenden Datensätze als nicht mehr aktiv oder gültig in CMDB.

In der folgenden Tabelle sind die Datenquellen, Bereitstellungstabellen und Zieltabellen als CMDB-CI-Klassen aufgeführt, je nachdem, wo Daten für ein Chromebook -Gerät in Google Consolegespeichert werden.

Datenzuordnung für Google Console

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen	Ressourcentyp
SG-GoogleConsole-ChromeDevices	SG-GoogleConsole-ChromeDevices [sn_googleconsole_i_sg_googleconsole_ChromeDevices]	Computer IP-Adresse Netzwerkadapter Wenn die Anwendungen Software Asset Management (SAM) und SAM Foundation nicht installiert sind: Software Software-Instanz Wenn die Anwendung SAM, die Anwendung SAM Foundation oder beide installiert sind: Software-Installation	Chrome OS-Geräte

Weitere Informationen zum Speicherort von Daten beim Abrufen von Daten von einem Chromebook -Gerät finden Sie unter CMDB Klassen als Ziel in Service Graph-Connector für Google Console.

Sie können die Datenzuordnungen mit der App IntegrationHub ETL anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL (3.2).

Zugehörige Informationen

Service Graph Connectors

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Graph-Connector für Google Console konfigurieren

Richten Sie geplante Importaufträge ein, um Chromebook -Gerätedaten aus dem Google Console in Ihr CMDBabzurufen .

Vorbereitungen

Zur Verwendung von Service Graph Connectorbenötigen Sie ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die auf der Anwendung IT Operations Management (ITOM) Visibility oder der Anwendung ITOM Discovery basiert. Wie im Abschnitt „Verwaltete IT-Ressourcentypen“ in der ServiceNow-Abonnementeinheitenübersicht für Ihr Abonnement definiert, für verwaltete IT-Ressourcen, die in CMDB von diesem Service Graph Connectorerstellt oder geändert werden, aber noch nicht von ITOM Visibility oder verwaltet werden Bei ITOM Discovery erhöhen diese Ressourcen den Verbrauch von Abonnementeinheiten bei dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten in ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store App Integration Common for CMDB (Integration Common für CMDB), die automatisch installiert wird. Siehe Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen.
- Die Store-App CMDB CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- ITOM-Lizenzierungs-Plugin (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Request Discovery .

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Stellen Sie mithilfe der Anwendungsauswahl sicher, dass der Anwendungsbereich auf die Anwendung Service Graph-Connector für Google Console festgelegt ist.
   Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
2. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Google-Konsole** > **Einrichtung**an.
3. Stellen Sie auf der Seite Service Graph-Connector für Google Console sicher, dass die Option **Schnellstart** ausgewählt ist, und wählen Sie dann **Fortsetzen**aus.
4. Konfigurieren Sie die Authentifizierungsanmeldeinformationen, um Anforderungen an die Google Console API zu senden.

   a. Wählen Sie im Abschnitt Verbindungs- und Anmeldeinformationen konfigurieren der Seite Service Graph Connector für Google Console**Starten**aus.

   b. Richten Sie die Umgebung Google Console ein.

      i. Wählen Sie die Aufgabe „Setup-Anweisungen für Google Console“ aus.

      ii. Wählen Sie den Link zum Artikel Service Graph Connector für Google Console – Setupanweisungen [KB1516892] Now Support in der Knowledge Base, und befolgen Sie die Anweisungen zum Einrichten der Umgebung Google Console.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Notieren Sie sich das Passwort des Zielschlüsselspeichers. Sie müssen dieses Passwort beim Importieren des Java Keystore-Zertifikats (JKS) in die Anwendung Service Graph Connector für Google Console importieren.

iii. Legen Sie die Aufgabe „ Setup-Anweisungen für die Google-Konsole “ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie das Kontrollkästchen **Als abgeschlossen** markieren aktivieren, und wählen Sie dann **Weiter**aus.

c. Erstellen Sie ein X.509-Zertifikat, um das JKS-Zertifikat für die Anwendung Google ConsoleService Graph Connector für Google Console zuzuordnen.

i. Wählen Sie die Aufgabe X.509-Zertifikat erstellen aus.

ii. Wählen Sie in der Liste der X.509-Zertifikate**Neu**.

iii. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

X.509-Zertifikatformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des X.509-Zertifikats. Beispiel: SG-GoogleConsole-509Certificate.
Typ	Zertifikatcontainer. Wählen Sie **Java Key Store aus**.
Schlüsselspeicher-Passwort	Passwort für den Zugriff auf das JKS-Zertifikat, wie im vorherigen Schrittnotiert.

Hinweis:
Sie können den Wert anderer Felder unverändert lassen.

iv. Wählen Sie das Symbol zum Verwalten von Anhängen (Symbol zum Verwalten von).

v. Wählen **Sie Datei wählen** aus, um die Datei keystore.p12 für das JKS-Zertifikat zu suchen und hochzuladen, das Sie im vorherigen Schritterstellt haben.

vi. Schließen Sie das Dialogfeld.

vii. Wählen Sie den zugehörigen Link **Speicher/Zertifikate validieren** aus.

viii. Wählen Sie bei erfolgreicher Validierung **Aktualisieren** aus, um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

ix. Legen Sie die Aufgabe X.509-Zertifikat erstellen auf Abgeschlossen fest, indem Sie das Kontrollkästchen **Als abgeschlossen** markieren aktivieren und anschließend **Fortsetzen**wählen.

d. Konfigurieren Sie die Verbindung.

i. Stellen Sie mithilfe der Anwendungsauswahl sicher, dass der Anwendungsbereich auf die Anwendung Service Graph-Connector für Google Console festgelegt ist.

ii. Wählen Sie die Aufgabe Verbindung konfigurieren und dann **Hier klicken**aus.

iii. Wählen Sie auf der Seite „Verbindungen“, die in einer anderen Browserregisterkarte geöffnet wird, **Bearbeiten** für die standardmäßig verfügbare Verbindung **„SG-GoogleConsole“** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

iv. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Verbindung bearbeiten“.

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung des Verbindungsdatensatzes. Beispiel: SG-GoogleConsole. Ändern Sie nicht den Namen für den Standardverbindungsalias SG-GoogleConsole.
Service-Account-E-Mail	E-Mail-Adresse des Serviceaccounts in Google Console.
Schlüsselspeicher-Passwort	Das Passwort, das Sie beim Erstellen der JKS-Datei im vorherigen Schrittverwendet haben.
Schlüsselspeicher	Wählen Sie den Namen der JKS-Datei aus, die Sie im vorherigen Schritterstellt haben.

v. Wählen Sie **Bearbeiten und OAuth-Token abrufen aus**.

vi. Nachdem das OAuth-Token generiert wurde, kehren Sie zum geführten Setup zurück.

vii. Setzen Sie die Aufgabe Verbindung konfigurieren auf abgeschlossen, indem Sie das Kontrollkästchen **Als abgeschlossen** markieren aktivieren und anschließend **Fortsetzen**wählen.

e. Richten Sie die Konfigurationseigenschaften ein.

i. Wählen Sie die Aufgabe Konfigurationseigenschaften hinzufügen aus.

ii. Überprüfen und ändern Sie im Abschnitt Service Graph-Verbindungen die Eigenschaftsdetails, indem Sie in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften in der Spalte Eigenschaft eine **Eigenschaft** auswählen.

Sie können die Eigenschaft [*`Customer ID`* so konfigurieren, dass Chromebook -Geräte für die angegebene Kunden-ID abgerufen werden.

iii. Wählen Sie im Abschnitt Service Graph-Verbindungseigenschaften die Option **Aktualisieren** aus.

iv. Setzen Sie die Aufgabe Verbindungseigenschaften hinzufügen auf den Abschluss, indem Sie das Kontrollkästchen **Als abgeschlossen** markieren aktivieren und anschließend **Fortsetzen**wählen.

f. Testen Sie die API-Verbindung Google Console, um Daten aus der Anwendung Google Console] zu importieren.

i. Wählen Sie die Aufgabe Verbindung testen aus.

ii. Testen Sie die Verbindung, indem Sie den zugehörigen Link **Test Connection** (Verbindung testen) auswählen.

Das Testen der Verbindung kann einige Minuten dauern. Die Seite wird aktualisiert, um die Testergebnisse anzuzeigen.

iii. Wenn das Feld **Status** auf **Erfolg**festgelegt ist, wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Vorschläge zur Korrektur.

iv. Setzen Sie die Aufgabe Testverbindung auf den Abschluss, indem Sie das Kontrollkästchen **Als abgeschlossen** markieren aktivieren und dann **Fortsetzen**wählen.

5. **Wahlweise:** Integration mit mehreren Google Console -Instanzen.

a. Befolgen Sie die Anweisungen im Artikel Service Graph Connector für Google Console – Setupanweisungen [KB1516892] in der Knowledge Base, um die Umgebung Google ConsoleNow Support einzurichten .

Hinweis:
Notieren Sie sich das Passwort des Zielschlüsselspeichers.

b. Wählen Sie im Abschnitt „ Mehrere Instanzen hinzufügen“ der Seite „ Service Graph Connector für Google Console “ **Starten**aus.

c. Erstellen Sie Datenquellen für die neue Verbindung Google Console.

i. Vergewissern Sie sich, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Tabelle „Datenquelle“ [sys_data_source] verfügen.

ii. Wählen Sie die Aufgabe Datenquellenzugriff aktualisieren aus.

iii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

iv. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungszugriff“ des Formulars „Datenquelle“, das auf einer neuen Registerkarte geöffnet wird, die Kontrollkästchen „ **Kann erstellen“**, **„Kann aktualisieren“**und **„Kann löschen** “.

v. Wählen Sie **Aktualisieren**.

vi. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich Service Graph-Connector für Google Console aus.

vii. Legen Sie die Aufgabe „ Datenquellenzugriff aktualisieren “ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie das Kontrollkästchen „ **Als abgeschlossen** markieren“ aktivieren, und wählen Sie dann **Weiter**aus.

d. Erstellen Sie einen geplanten Importauftrag für die neue Verbindung Google Console.

i. Vergewissern Sie sich, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Tabelle „Geplanter Datenimport“ [schedule_import_set] verfügen.

ii. Wählen Sie die Aufgabe Geplanten Datenimport aktualisieren aus.

iii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

iv. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungszugriff“ des Formulars „Geplanter Datenimport“ die Kontrollkästchen „ **Kann erstellen“**, **„Kann aktualisieren“**und **„Kann löschen** “.

v. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vi. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich Service Graph-Connector für Google Console aus.

vii. Setzen Sie die Aufgabe Geplanten Datenimport aktualisieren auf den Abschluss, indem Sie das Kontrollkästchen **Als abgeschlossen** markieren aktivieren und anschließend **Fortfahren**wählen.

e. Erstellen Sie ein X.509-Zertifikat für die neue Instanz Google Console], indem Sie den Schritt 4.cwiederholen. Markieren Sie dann die Aufgabe X.509-Zertifikat erstellen als abzuschließen, indem Sie das Kontrollkästchen **Als abgeschlossen** markieren und dann **Fortfahren**wählen.

f. Fügen Sie eine weitere Verbindung für die neue Instanz Google Console hinzu.

i. Stellen Sie mithilfe der Anwendungsauswahl sicher, dass der Anwendungsbereich auf die Anwendung Service Graph-Connector für Google Console festgelegt ist.

ii. Wählen Sie die Aufgabe Weitere Verbindung hinzufügen und dann **Klicken Sie hier**aus.

iii. Wählen Sie auf der Seite „Verbindungen“, die in einer anderen Browserregisterkarte geöffnet wird, **Verbindung hinzufügen**.

iv. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Verbindung erstellen“.

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung des Verbindungsdatensatzes.
Service-Account-E-Mail	E-Mail-Adresse des Serviceaccounts in Google Console.
Schlüsselspeicher-Passwort	Das Passwort, das Sie beim Erstellen der JKS-Datei im vorherigen Schrittverwendet haben.
Schlüsselspeicher	Wählen Sie den Namen der JKS-Datei aus, die Sie im vorherigen Schritterstellt haben.

v. Wählen Sie **OAuth-Token erstellen und abrufen** aus.

vi. Nachdem das OAuth-Token generiert wurde, kehren Sie zum geführten Setup zurück.

vii. Setzen Sie die Aufgabe Weitere Verbindung hinzufügen auf den Abschluss, indem Sie das Kontrollkästchen **Als abgeschlossen** markieren aktivieren, und wählen Sie dann **Weiter**aus.

g. Fügen Sie die Konfigurationseigenschaften für die neue Instanz Google Console hinzu.

i. Wählen Sie die Aufgabe Konfigurationseigenschaften hinzufügen aus.

ii. Wählen Sie den Verbindungsdatensatz aus, den Sie im vorherigen Schritterstellt haben.

iii. Überprüfen und ändern Sie im Abschnitt Service Graph-Verbindungen die Eigenschaftsdetails, indem Sie in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften in der Spalte Eigenschaft eine **Eigenschaft** auswählen.

Sie können die Eigenschaft [`Customer ID` so konfigurieren, dass Chromebook -Geräte für die angegebene Kunden-ID abgerufen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

iv. Wählen Sie im Abschnitt Service Graph-Verbindungseigenschaften die Option **Aktualisieren** aus.

v. Setzen Sie die Aufgabe Verbindungseigenschaften hinzufügen auf den Abschluss, indem Sie das Kontrollkästchen **Als abgeschlossen** markieren aktivieren und anschließend **Fortsetzen**wählen.

h. Testen Sie die Google Console -API-Verbindung, um Daten aus der neuen Google Console -Instanz zu importieren.

i. Wählen Sie die Aufgabe Neue Verbindungen testen aus.

ii. Wählen Sie den Verbindungsdatensatz aus, den Sie im vorherigen Schritterstellt haben.

iii. Testen Sie die Verbindung, indem Sie den zugehörigen Link **Test Connection** (Verbindung testen) auswählen.

Das Testen der Verbindung kann einige Minuten dauern. Die Seite wird aktualisiert, um die Testergebnisse anzuzeigen.

iv. Wenn das Feld **Status** auf **Erfolg**festgelegt ist, wählen Sie **Aktualisieren**.

Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Vorschläge zur Korrektur.

v. Legen Sie die Aufgabe Neue Verbindungen testen auf den Abschluss fest, indem Sie das Kontrollkästchen **Als abgeschlossen** markieren aktivieren und dann **Fortfahren**wählen.

6. Konfigurieren Sie die geplante Aufgabe für den Import von Google Console -Daten.

a. Wählen Sie im Abschnitt Konfigurieren Sie die geplanten Aufgaben der Seite Service Graph Connector für Google Console (Service Graph-Connector für Google-Konsole) **Starten**.

b. Wählen Sie die geplante Aufgabe **SG-GoogleConsole-ChromeDevices aus**.
Wählen Sie für ein Setup mit mehreren Instanzen die geplante Aufgabe aus, die mit dem geplanten Import in Schritt 5.d für die neue Verbindung erstellt wurde.

c. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte.

Weitere Informationen finden Sie unter Schedule a data import .

d. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, um die geplante Aufgabe zu aktivieren.

e. Wählen Sie im Feld **Ausführen** die Option **Regelmäßig** aus, um anzugeben, wie häufig die Aufgabe ausgeführt werden soll.

f. Wählen Sie **Aktualisieren**.

g. Setzen Sie das Kontrollkästchen Konfigurieren Sie die geplante Aufgabenaufgabe auf Abgeschlossen durch Aktivieren des Kontrollkästchens **Als abgeschlossen** markieren, und wählen **Sie Fortsetzen**aus.

7. Wählen Sie auf der Seite „ Service Graph Connector für Google Console “ **Abgeschlossen** aus, um Ihre Änderungen zu speichern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Wählen Sie im Dialogfeld Setup abschließen die Option **Abschließen** aus, um das Setup abzuschließen.
9. Wählen Sie im angezeigten Meldungsfeld **Fertig**aus.

CMDB Klassen als Ziel in Service Graph-Connector für Google Console

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Google Console Daten von Chromebook Geräten abgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich auf die Tabelle Configuration Item [cmdb_ci] beziehen.

Computer [cmdb_ci_computer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Computer“ [cmdb_ci_computer] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Google Console Attribut
Installationsstatus	install_status	status
Modellnummer	model_number	Modell
Modell-ID	model_id	Modell
Hersteller	manufacturer	Modell
Name	Name	serialNumber
Seriennummer	serial_number	serialNumber
Zugewiesen	zugewiesen	lastEnrollmentTime
Betriebssystem	os	os
Betriebsstatus	operational_status	status
BS-Version	os_version	osVersion
Zugewiesen an	assigned_to	annotatedUser

Für Computer erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Computer [cmdb_ci_computer]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
Computer [cmdb_ci_computer]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Computer [cmdb_ci_computer]	Referenz	Wenn die Anwendungen Software Asset Management (SAM) und SAM Foundation nicht installiert sind: Software [cmdb_ci_spkg] Softwareinstanz [cmdb_software_instance] Wenn die Anwendung SAM oder SAM Foundation installiert ist:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Computer erstellte Beziehungen (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
		Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Google Console Attribut
IP-Adresse	ip_address	lastKnownNetwork.ipAddress
Name	Name	lastKnownNetwork.ipAddress
Nic	nic	macAddress

Beziehung erstellt für IP-Adresse

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Google Console Attribut
Konfigurationselement	cmdb_ci	serialNumber
MAC-Adresse	mac_address	macAddress
Name	Name	macAddress

Für den Netzwerkadapter erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Software [cmdb_ci_spkg]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Software“ [cmdb_ci_spkg] werden durch gesammelte Daten gefüllt, wenn die Anwendungen Software Asset Management (SAM) und SAM Foundation nicht installiert sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname	Google Console Attribut
Key	key	name-version
Name	Name	Name
Version	Version	Version

Für Software erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software [cmdb_ci_spkg]	Referenz	Softwareinstanz [cmdb_software_instance]

Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install] werden durch gesammelte Daten gefüllt, wenn die Anwendung SAM und/oder SAM Foundation installiert wird:

Attributbezeichnung	Attributname	Google Console Attribut
Discovery-Quelle	discovery_source	Keine
Anzeigename	display_name	Name
Installiert auf	installed_on	serialNumber
Version	Version	Version

Für die Softwareinstallation erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Softwareinstanz [cmdb_software_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_software_instance] werden durch gesammelte Daten gefüllt, wenn die Anwendungen SAM und SAM Foundation nicht installiert sind:

Attributbezeichnung	Attributname	Google Console Attribut
Installiert auf	installed_on	serialNumber
Name	Name	name, version, serialNumber

Beziehung erstellt für Software-Instanz

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Softwareinstanz [cmdb_software_instance]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Graph Connector für Infoblox (1.2.0)

Verwenden Sie Service Graph Connector für Infoblox, um Daten aus einer Instanz Infoblox in Ihre Instanz ServiceNow abzurufen.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Unterstützte Versionen

- Unterstützte Versionen: Infoblox API v2.11.2
- Unterstützte ServiceNow -Versionen:
  - Vancouver
  - Washington DC
  - Xanadu

Anwendungsfälle

Die folgenden Beispielanwendungsfälle beschreiben, wie Sie Service Graph Connector für Infoblox für verschiedene ServiceNow® -Anwendungen verwenden können:

- Konfigurieren Sie die Verbindung Infoblox für die Verbindung mit einer Instanz Infoblox.
- Erstellen Sie IPAM-Aufgaben (IP-Adressverwaltung), wenn Subnetze hinzugefügt oder gelöscht werden.
- Planen Sie die regelmäßige Synchronisierung von IPAM-CIs, indem Sie geplante Datenimportaufträge konfigurieren.
- Zeigen Sie importierte IPAM-CIs und IPAM-Aufgaben an.

Geführtes Setup

Das geführte Setup für Service Graph Connector für Infoblox bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer -Instanz. Informationen zum Zugriff auf das geführte Setup finden Sie unter Service Graph Connector für Infoblox konfigurieren.

Hinweis:
Benutzer mit den Rollen import_scheduler und import_admin können die Skripts in geplanten Importen ändern und ihre Berechtigung möglicherweise zum Administrator eskalieren. Seien Sie daher vorsichtig, wenn Sie Anwendern die Rollen import_scheduler und import_admin zuweisen.

Dashboard für CMDB-Integrationen

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten CMDB Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zur Überwachung von Infoblox -Integrationen im Integrations-Dashboard [CMDB finden Sie unter Über das CMDB Integrations-Dashboard.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung

Daten aus der Datenquelle Infoblox werden zugeordnet und mithilfe der Robust Transform Engine (RTE) in die Klassendefinitionen des Configuration Item (CI) ServiceNow CMDB umgewandelt. Daten werden mithilfe der Identification and Reconciliation Engine (IRE) in ServiceNow CMDB eingefügt.

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus Infobloxabgerufen werden.

Die folgenden Datenquellen sind in der App Infoblox enthalten:

SG-Infoblox – IP-Pool

Importiert alle Netzwerkcontainer aus der Instanz Infoblox, lädt die importierten Daten in die Tabelle „SG-Infoblox-IP-Pool“ [sn_infoblox_integ_sg_infoblox_ip_pool] und füllt dann die Zieltabelle „IP-Pool“ [cmdb_ci_ip_pool] aus.

SG-Infoblox – IP-Adresse

Importiert alle IPv4- und IPv6 -Daten (Netzwerke, Subnetze und IP-Adressen) aus der Instanz Infoblox, lädt die importierten Daten in die Tabelle „SG-Infoblox-IP-Adresse“ [sn_infoblox_integ_sg_infoblox_ip_address] und füllt dann die Tabelle „Zugewiesene IP-Adresse“ [cmdb_ci_allocated_ip_address]/IP-Netzwerk aus Zieltabellen „Subnetz“ [cmdb_ci_ip_network_subnet] und „Verwaltetes Netzwerk“ [cmdb_ci_managed_network].

SG-Infoblox – DNS-Alias

Importiert alle Datensätze mit kanonischen Namen (CNAME) aus der Instanz Infoblox, lädt die importierten Daten in die Tabelle „SG-Infoblox-DNS-Alias“ [sn_infoblox_integ_sg_infoblox_dns_alias] und füllt dann die Zieltabelle „DNS-Alias“ [cmdb_ci_dns_alias] aus.

Weitere Informationen zum Speicherort von Daten beim Abrufen von Daten aus Infobloxfinden Sie unter CMDB Klassen als Ziel in Service Graph Connector für Infoblox.

Sie können die Datenzuordnungen mit der App IntegrationHub ETL anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL (3.2).

Zugehörige Informationen

Service Graph Connectors

Service Graph Connector für Infoblox konfigurieren

Daten aus Infoblox in CMDBabrufen .

Vorbereitungen

Zur Verwendung von Service Graph Connectorbenötigen Sie ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die auf der Anwendung IT Operations Management (ITOM) Visibility oder der Anwendung ITOM Discovery basiert. Wie im Abschnitt „Verwaltete IT-Ressourcentypen“ in der ServiceNow-Abonnementeinheitenübersicht für Ihr Abonnement definiert, für verwaltete IT-Ressourcen, die in CMDB von diesem Service Graph Connectorerstellt oder geändert werden, aber noch nicht von ITOM Visibility oder verwaltet werden Bei ITOM Discovery erhöhen diese Ressourcen den Verbrauch von Abonnementeinheiten bei dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten in ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Store App Integration Common for CMDB (Integration Common für CMDB), die automatisch installiert wird.
- Die Store-App CMDB CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- Plugin „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- ITOM-Lizenzierungs-Plugin (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .
- Das Plugin „Datastream Action“ (com.glide.hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.
- Observability Common für CMDB (sn_observability), das nur für die Ereigniserfassung erforderlich ist. Muss vor der Installation des Connectors installiert werden, damit Ereignismanagement funktioniert. Weitere Informationen finden Sie unter Gemeinsame Observability-Komponenten für CMDB im ServiceNow Store.

Hinweis:
Wenn Sie eine frühere Version von Service Graph Connector für Infobloxhaben, migrieren Sie keine Daten aus dem alten Connector. Sie müssen die vorherige Version deinstallieren und die neue Integration ausführen.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Stellen Sie mithilfe der Anwendungsauswahl sicher, dass der Anwendungsbereich auf Service Graph Connector für Infoblox Anwendung festgelegt ist.
   Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
2. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Infoblox** > **Einrichtung**an.
3. Wählen Sie auf der Seite „Erste Schritte“ Erste **Schritte**aus.
4. Konfigurieren Sie die Authentifizierungsanmeldeinformationen und HTTP-Verbindungsdetails zum Senden von Anforderungen an die Infoblox -API.

   a. Konfigurieren Sie Ihre Anmeldeinformationen für die Infoblox Authentifizierung.

      i. Wählen Sie auf der Seite Service Graph Connector für Infoblox im Abschnitt Verbindung konfigurieren die Option Erste **Schritte**aus.

      ii. Wählen Sie für die Aufgabe Anmeldeinformationen für die Infoblox-Authentifizierung konfigurieren die Option **Konfigurieren** aus, um die Seite „Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung “ in einer neuen Browserregisterkarte zu öffnen.

      iii. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Authentifizierung ein.

      Beispiel: Infoblox-Anmeldeinformation.

      iv. **Geben Sie** im Feld Anwendername den Anwendernamen ein, der zum Authentifizieren der HTTP-Anforderung verwendet wird, wenn dieses Authentifizierungsprofil aktiviert ist.

      v. **Geben Sie** im Feld Passwort das Passwort für den Anwendernamen ein, das zur Authentifizierung der HTTP-Anforderung verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vi. Wählen Sie **Aktualisieren**, um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

vii. Schließen Sie die Aufgabe Anmeldeinformationen für die Infoblox-Authentifizierung konfigurieren ab, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

b. Konfigurieren Sie die Verbindungseinstellungen für Infoblox.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Konfigurieren der Infoblox-HTTP-Verbindung**Konfigurieren** aus, um die Seite HTTP(s)-Verbindung in einer neuen Browserregisterkarte zu öffnen.

ii. Überprüfen Sie die Felder und im Feld **Name**, und geben Sie den Namen der Instanz Infoblox ein.

iii. Verwenden Sie den URL-Builder, um die Verbindungszeichenfolge zu erstellen, oder geben Sie im Feld **Verbindungs-URL** die Basis-URL Infoblox im folgenden Format ein: `https://<base-URL>` .

iv. Geben Sie im Feld **api_version** des Abschnitts „Attribute“ die von Ihnen verwendete WAPI-Version ein.

v. Geben Sie im Feld **network_view** des Abschnitts „Attribute“ die Netzwerkansichten ein, für die Daten importiert werden sollen.

Trennen Sie mehrere Ansichten durch Kommas. Beispiel: `view1,view2`. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, importieren die Datenquellen Daten aus allen Netzwerkansichten.

vi. Wählen Sie **Aktualisieren**, um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

vii. Setzen Sie die Aufgabe Konfiguration der Infoblox-HTTP-Verbindung auf den Abschluss, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

Weitere Informationen zur Infoblox -API finden Sie in der Infoblox-Entwicklerdokumentation .

c. Konfigurieren Sie die Verbindungseigenschaften.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Verbindungseigenschaften konfigurieren die Option Konfigurieren aus, um die Seite Service Graph-Verbindungen in einer neuen **Browserregisterkarte** zu öffnen.

ii. Um die Eigenschaftsdetails zu überprüfen und zu ändern, wählen Sie eine Eigenschaft aus der Spalte **Eigenschaft** in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften aus.

iii. Wählen Sie auf der Seite Service Graph-Verbindungseigenschaften die Option **Aktualisieren** aus.

iv. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph-Verbindungen“ **Aktualisieren** aus, um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

v. Setzen Sie die Aufgabe Konfigurieren der Verbindungseigenschaften auf den Abschluss, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

d. Testen Sie die API-Verbindung Infoblox, um Daten aus der Anwendung Infoblox] zu importieren.

i. Wählen Sie auf der Seite Service Graph Connector für Infoblox im Abschnitt Verbindung konfigurieren die Option **Fortfahren**aus.

ii. Wählen Sie für die Aufgabe Verbindung testen die Option Konfigurieren aus, um die Seite Service Graph-Verbindungen in einer neuen**Browserregisterkarte**zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

iii. Wählen Sie **Verbindung testen**.

iv. Wenn das Feld **Status** auf **Erfolg**festgelegt ist, wählen Sie **Aktualisieren**, um das Dialogfeld Verbindung testen zu schließen und zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Vorschläge zur Korrektur.

v. Legen Sie die Aufgabe Verbindung testen auf Abgeschlossen fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

5. Konfigurieren Sie die Aufgaben und Benutzergruppen für die IP-Adressverwaltung.

a. Aktivieren Sie Eigenschaften, um beim Löschen oder Einfügen eines Netzwerks eine Aufgabe für die IP-Adressverwaltung zu erstellen.

i. Wählen Sie im Abschnitt „ IP-Adressverwaltungsaufgaben konfigurieren “ der Seite „Service Graph Connector für Infoblox “ Erste **Schritte**aus.

ii. Für das Erstellen von Aufgabenermöglichen wählen Sie **Konfigurieren**, um die Seite „Aufgaben erstellen“ in einer neuen Browserregisterkarte zu öffnen.

iii. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen Aufgabe **erstellen, wenn ein Netzwerk gelöscht wird**, und **Aufgabe erstellen, wenn ein Netzwerk eingefügt wird**, um Eigenschaften für die Erstellung von Aufgaben für die IP-Adressverwaltung beim Löschen bzw. Einfügen eines Netzwerks zu aktivieren.

iv. Wählen Sie **Speichern**.

v. Schließen Sie die Seitenregisterkarte „Aufgabe erstellen“ aktivieren, und kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

vi. Setzen Sie das Erstellen von Aufgaben auf abgeschlossene Aufgaben, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

b. Konfigurieren Sie die -Benutzergruppe für Aufgaben der IP-Adressverwaltung.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Anwendergruppe für Aufgaben zur IP-Adressverwaltung konfigurieren die Option **Konfigurieren** aus, um die Seite „SG-Infoblox-Verbindung “ in einer neuen Browserregisterkarte zu öffnen.

ii. Überprüfen und ändern Sie im Feld Verbindungsalias den **Verbindungsalias**.

iii. Ändern Sie im Feld **Aufgabenbenutzergruppe** die Zuweisungsgruppe für den Verbindungsalias.

Hinweis:
Standardmäßig wird die Benutzergruppe für die Aufgaben zur IP-Adressverwaltung der Benutzergruppe IP-Adressverwaltung zugewiesen. Um die Standardzuweisungsgruppe zu ändern, ändern Sie die Aufgabenbenutzergruppe für den Verbindungsalias.

iv. Wählen Sie **Aktualisieren**, um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

v. Legen Sie die Aufgabe Anwendergruppe für Aufgaben zur IP-Adressverwaltung konfigurieren auf den Abschluss fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

6. Konfigurieren Sie die geplanten Aufgaben für den Import von Daten aus der Anwendung Infoblox.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen **Sie im** Abschnitt Geplante Importaufträge einrichten der Seite Service Graph Connector für InfobloxdieOption Erste Schritte aus.

b. Wählen Sie für die Aufgabe Geplante Aufgaben konfigurieren die Option Konfigurieren aus, um die Seite Geplante Datenimportein einer neuen**Browserregisterkarte**zu öffnen.

c. Wählen Sie in der Spalte „ **Name** “ die geplante Aufgabe aus, die Sie aktivieren möchten.

d. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe. Weitere Informationen finden Sie unter Schedule a data import .

e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

f. Wiederholen Sie die Schritte 6.c bis 6.e für jede geplante Aufgabe für den Datenimport.

g. Schließen Sie die Registerkarte Geplante Datenimporte, und kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

h. Legen Sie die Aufgabe Geplante Aufgaben konfigurieren auf Abgeschlossen fest, indem Sie im geführten Setup die Option **Als abgeschlossen** markieren wählen.

[store-future: BEGIN review]

Service Graph Connector für Infoblox mit SGC Centralkonfigurieren

Verwenden Sie das mit der Anwendung SGC Central verfügbare Playbook, um Service Graph Connector für Infoblox für das Abrufen von Daten von [] in InfobloxCMDBeinzurichten .

Vorbereitungen

Installieren Sie Service Graph Connector für Infoblox Version 1.2.0 oder höher aus ServiceNow Store. Die Schritte zur ServiceNow Store-Installation finden Sie unter ServiceNow Store-Anwendungen installieren .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Playbook-Experience für Onboarding-Connectors wird mit SGC Central in CMDB-Arbeitsbereichaktiviert. Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter Mit Playbook interagieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie unter [CMDB-Arbeitsbereichdie Option **SGC Central**aus.
3. Wählen Sie auf der Übersichtsseite die **Option Verbindung erstellen**aus.

Tipp:
Alternativ können **Sie Verbindung herstellen** auf der Seite Alle Verbindungen auswählen.

4. Wählen Sie im Fenster Verbindung erstellen den Connector-Typ Infoblox und dann **Verbindung konfigurieren**aus.
   Eine Standardverbindung, SG_Infoblox_Connection, für Infoblox ist innerhalb der Anwendung verfügbar. Da Service Graph Connector für Infoblox nur eine einzige Instanz unterstützt, können Sie die Standardverbindung zum ersten Mal konfigurieren oder danach die Bearbeitung fortsetzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Füllen Sie die Voraussetzungen für das Einrichten der Umgebung Infoblox aus.

a. Erstellen Sie Datenquellen für die Verbindung Infoblox.

> **Wichtig:**
> Diese Aufgabe wird nur angezeigt, wenn Sie die Verbindung für den Connector zum ersten Mal einrichten.

i. Vergewissern Sie sich, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Tabelle „Datenquelle“ [sys_data_source] verfügen.

ii. Wählen Sie in der Phase „ **Voraussetzungen** “ des Playbooks die Aktivität **Datenquellenzugriff aktualisieren** aus.

iii. Wählen Sie **Konfigurieren**.

iv. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

v. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungszugriff“ des Formulars „Datenquelle“ die Kontrollkästchen „ **Kann erstellen“**, **„Kann aktualisieren“**und **„Kann löschen** “.

vi. Wählen Sie **Aktualisieren**.

vii. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich Service Graph Connector für Infoblox aus.

viii. Wählen Sie nach Abschluss der Aktivität **Datenquellenzugriff aktualisieren** die Option **Fortsetzen**aus.

b. Leeren Sie den Cache in der Tabelle „Datenquelle“ [sys_data_source].

> **Wichtig:**
> Diese Aufgabe wird nur angezeigt, wenn Sie die Verbindung für den Connector zum ersten Mal einrichten.

i. Wählen Sie in der Phase „ **Voraussetzungen** “ des Playbooks die Aktivität **Cache** leeren aus.

ii. Wählen Sie **Ausführen, Cache leeren aus**.

iii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

iv. Geben Sie im Feld Skript ausführen den folgenden Code ein:

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

v. Wählen **Sie Skript ausführen aus**.

vi. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich Service Graph Connector für Infoblox aus.

vii. Nachdem Sie die Aktivität **Cache** leeren abgeschlossen haben, wählen **Sie Fortsetzen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Geben Sie die Verbindungsdetails ein, und testen Sie die API-Verbindung für den Import von Infoblox -Daten.

   a. Wählen Sie in der Phase „ **Setup“** des Playbooks die Aktivität **Verbindung konfigurieren und testen** aus.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular zum Konfigurieren und Testen der Verbindung

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung des Infoblox -Verbindungsdatensatzes.
Verbindungs-URL	Basis-URL Infoblox im folgenden Format:<base-URL> .
Anwendername	Anwendername für die Authentifizierung der HTTP-Anforderung
Passwort	Passwort für den Anwendernamen, der zur Authentifizierung der HTTP-Anforderung verwendet wird.
MID-Server verwenden	Option zur Verwendung des MID-Servers für die Verbindung mit der Instanz Infoblox. **Hinweis:** Ein MID-Server ist nur erforderlich, wenn keine direkte Verbindung zwischen den Instanzen ServiceNow und Infoblox möglich ist.
MID-Auswahl	MID-Server für die Verbindung. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie das Kontrollkästchen **MID-Server verwenden** aktivieren.

   c. Wählen Sie **Aktualisieren und testen Sie die Verbindung**.

   d. Wählen Sie nach Abschluss des Verbindungstests **Fortsetzen**aus.

7. **Wahlweise:** Legen Sie durch Festlegen der Konfigurationseigenschaften die Netzwerkansichten und die API-Version für die Verbindung mit der Instanz Infoblox fest.

Hinweis:
Um diesen Schritt zu überspringen, wählen Sie „ **Fortsetzen“** für die Aktivität **„Konfigurationseigenschaften festlegen** “ aus. Wenn Sie diesen Schritt überspringen, werden die Standardwerte der Eigenschaften `Network view` und `API version` berücksichtigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie in der Phase „ **Setup“** des Playbooks die Aktivität **„Konfigurationseigenschaften festlegen** “ aus.

b. Geben Sie im Feld Netzwerkansicht die Netzwerkansichten ein, für die Daten importiert werden sollen. Trennen Sie mehrere Ansichten durch Kommas. Beispiel: `view1,view2`.

Wenn Sie dieses Feld leer lassen oder auf `Standard`festlegen, importieren die Datenquellen im Connector Daten aus allen Netzwerkansichten.

c. Geben Sie im Feld **API-Version** die Version von WAPI ein, die Sie verwenden.

(Optional) Weitere Informationen zur Infoblox -API finden Sie in der Infoblox-Entwicklerdokumentation .

d. Wählen **Sie Eigenschaften speichern aus**.

e. Wählen Sie **Fortsetzen**.

8. Wahlweise: Entscheiden Sie sich für die Aufgabenerstellung beim Einfügen oder Löschen von Netzwerken.

Hinweis:
Um diesen Schritt zu überspringen, wählen Sie „ **Fortsetzen“** für die Aktivität **„Aufgabeneinstellungen konfigurieren“** aus.

a. Wählen Sie in der Phase „ **Setup“** des Playbooks die Aktivität **Konfigurieren Sie Aufgabeneinstellungen** aus.

b. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Aufgabe beim **Einfügen eines Netzwerks erstellen**, um die Erstellung einer Aufgabe zu aktivieren, wenn ein Netzwerk eingefügt wird.

c. Wählen **Sie Aufgabe beim Löschen** eines Netzwerks erstellen aus, um die Erstellung einer Aufgabe zu ermöglichen, wenn ein Netzwerk gelöscht wird.

d. Wählen Sie in der Liste Aufgabenbenutzergruppe die Anwendergruppe aus, die Aufgaben zugewiesen ist, die beim Einfügen oder Löschen des Netzwerks erstellt werden.

e. Wählen Sie Einstellungen **speichern**.

f. Wählen Sie **Fortsetzen**.

9. Konfigurieren Sie den Importzeitplan für den Import von Daten in regelmäßigen Intervallen.

a. Wählen Sie in der Phase „ **Setup“** des Playbooks die Aktivität **Importzeitplan konfigurieren** aus.

b. Wählen Sie **Importzeitplan konfigurieren aus**.

c. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, und füllen Sie dann die Ausführungszeitplan- und Zeitdetails aus.

Weitere Informationen finden Sie unter Schedule a data import .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Wählen Sie **Speichern**.

e. Wählen Sie **Fortsetzen**.

10. Wählen Sie in der Phase „ **Setup** “ des Playbooks die Aktivität **Verbindungseinrichtung bestätigen** aus, um zu überprüfen, ob die Verbindung konfiguriert wurde.

Nächste Maßnahme

Wählen Sie **Alle Verbindungen** anzeigen aus, um die Verbindungsdetails zu überprüfen. Die konfigurierte Verbindung wird in der Liste Installierte Verbindungen angezeigt.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connector für Infoblox (1.2.0)

CMDB Klassen als Ziel in Service Graph Connector für Infoblox

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Infoblox

[End]

CMDB Klassen als Ziel in Service Graph Connector für Infoblox

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus Infobloxabgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich auf die Tabelle Configuration Item [cmdb_ci] beziehen.

Zugeteilte IP-Adresse [cmdb_ci_allocated_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Zugeteilte IP-Adresse“ [cmdb_ci_allocated_ip_address] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
Verwaltetes Netzwerk	managed_network
Ist Broadcast	is_broadcast
Ist Konflikt	is_conflict
Ist DHCP	is_dhcp
Ist DNS	is_dns
Ist verwaltet	is_managed
Ist reserviert	is_reserved
Name	Name

Für die zugeteilte IP-Adresse erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Zugeteilte IP-Adresse [cmdb_ci_allocated_ip_address]	Referenz	Verwaltetes Netzwerk [cmdb_ci_managed_network]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

IP-Netzwerk-Subnetz [cmdb_ci_ip_network_subnet]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Netzwerksubnetz“ [cmdb_ci_ip_network_subnet] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Übergeordneter Pool	parent_pool
CIDR	cidr

Beziehung erstellt für IP-Netzwerk-Subnetz

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Netzwerk-Subnetz [cmdb_ci_ip_network_subnet]	Mitglieder::Mitglied von	Zugeteilte IP-Adresse [cmdb_ci_allocated_ip_address]

IP-Pool [cmdb_ci_ip_pool]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Pool“ [cmdb_ci_ip_pool] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Übergeordneter Pool	parent_pool
CIDR	cidr

Verwaltetes Netzwerk [cmdb_ci_managed_network]

Das folgende Attribut in der Tabelle „Verwaltetes Netzwerk“ [cmdb_ci_managed_network] wird durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name

DNS-Alias [cmdb_ci_dns_alias]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „DNS-Alias“ [cmdb_ci_dns_alias] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Infoblox

Mit dem allgemeinen Verbindungs-Framework in der Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-IntegrationenService Graph Connector für Infoblox (sn_cmdb_int_util) können Sie in einer einzigen Ansicht auf die Verbindungsdetails von [] zugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit dem Common Connection Framework können Sie auf alle von Service Graph Connector für Infobloxverwendeten Verbindungen zugreifen. Die Verbindungsdetails umfassen den Verbindungsalias, Verbindungseigenschaften, Datenquellen und geplante Datenimporte, die einer Verbindung zugeordnet sind. Sie können die Verbindung auch testen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectorsan.

Greifen Sie auf die Details einer Infoblox -Verbindung zu

Greifen Sie auf die Details einer Infoblox -Verbindung zu, die für Service Graph Connector für Infoblox] konfiguriert ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Infoblox** > **Verbindungen**an.
2. Wählen Sie in der Spalte **Name** der Liste Service Graph-Verbindungen eine Verbindung aus.
3. Zeigen Sie auf der Detailseite die Verbindungsdetails an, z. B. Verbindungsname, Alias und Datenquellen.
4. Wählen Sie eine zugehörige Liste aus, um weitere Details der Verbindung anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie den zugehörigen Link Verbindung **testen** aus, um die Verbindung zu testen.

Service Graph Connector für Jamf (2.12.2)

Verwenden Sie Service Graph Connector für Jamf, um Daten aus Jamf in Ihre Instanz ServiceNow abzurufen.

Service Graph Connector für Jamf ruft Daten von Computern, Datenträgern, Netzwerken und Softwareanwendungen in die Anwendung ServiceNow® Configuration Management Database (CMDB) ab.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Unterstützte Versionen

- Unterstützte Versionen:
  - Jamf API v2.1.0
  - Jamf Pro API 10.28.0
  - Jamf Pro 10.35.0
- Unterstützte ServiceNow -Versionen:
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

Anwendungsfälle

Im Folgenden finden Sie Beispiele für die Verwendung von Service Graph Connector für verschiedene ServiceNow® -Anwendungen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Transparenz in IT Operations Management (ITOM).
  - Detaillierte Hardware- und Software-Bestandsverfolgung für macOS -Hardware und -Apps. Die Nachverfolgung kann mit oder ohne Software Asset Management (SAM) erfolgen.
  - Detaillierte Hardware- und Software-Bestandsverfolgung für Hardware und Apps für iPhones und iPads. Die Nachverfolgung kann mit oder ohne Software Asset Management (SAM) erfolgen.
  - Compliance-Nachverfolgung für Mobilgeräte und Endanwendercomputer.
  - Erkennung von Datenduplikaten bei Importen, um die Leistung nächtlicher Importe zu verbessern.
- Software Asset Management (SAM) und IT Asset Management (ITAM)
  - Nachverfolgung von Softwarepaketen und Installationen.
  - Lizenzreklamation durch Erkennen entfernter Software.
  - Nachverfolgung der Softwarenutzung.
- IT Service Management (ITSM)
  - Incidents, Probleme und Changes an erkannten Configuration Items (CI).
  - Automatische Besitzzuweisung basierend auf Top-Anwendern.

Geführtes Setup

Das geführte Setup für Service Graph Connector für Jamf bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer -Instanz. Informationen zum Zugriff auf das geführte Setup finden Sie unter Service Graph Connector für Jamf konfigurieren.

Dashboard für CMDB-Integrationen

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten CMDB Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zur Überwachung von Jamf -Integrationen im Integrations-Dashboard [CMDB finden Sie unter Über das CMDB Integrations-Dashboard.

Datenzuordnung

Daten aus der Datenquelle Jamf werden zugeordnet und mithilfe der Robust Transform Engine (RTE) in die Configuration Item (CI)-Klassendefinitionen ServiceNow CMDB umgewandelt. Daten werden mithilfe der Identification and Reconciliation Engine (IRE) in ServiceNow CMDB eingefügt.

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus Jamfabgerufen werden.

Die folgenden Datenquellen sind für die Anwendung Jamf enthalten:

SG-Jamf – Computer

Importiert Daten von Computern und lädt die importierten Daten in die Bereitstellungstabelle „SG-Jamf Computers“ [sn_jamf_integrate_sg_jamf_computers].

SG-Jamf-Suche – IDs des Mac-Softwarepakets

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Importiert Daten aus Softwareanwendungen, die auf Geräten mit macOS installiert sind, und lädt die importierten Daten in die Bereitstellungstabelle „SG-Jamf Lookup Mac Software Bundle IDs“ [sn_cmdb_int_util_mac_software_bundleid_lookup]].

Hinweis:
Um die Herausgeberinformationen für Anwendungen anzuzeigen, die auf Geräten mit dem Status macOS installiert sind, führen Sie die Datenquelle „SG-Jamf-Suche für Mac-Softwarepaket-IDs“ aus, bevor Sie die Datenquellen „SG-Jamf Computers“ oder „SG-Jamf Mobile Devices“ ausführen.

SG-Jamf-Mobilgeräte

Importiert Daten von Mobilgeräten und lädt die importierten Daten in die Bereitstellungstabelle „SG-Jamf-Mobilgeräte“ [sn_jamf_integrate_sg_jamf_mobile_devices].

SG-Jamf – Computersoftware entfernen

Entfernt die importierten Computersoftwaredaten, die später aus der Quelle gelöscht wurden, und aktualisiert die Informationen in der Bereitstellungstabelle „SG-Jamf Computersoftware entfernen“ [sn_jamf_integrate_jamf_remove_software].

SG-Jamf – Mobile Software

Entfernt die importierten Daten der mobilen Software, die später aus der Quelle gelöscht wurden, und aktualisiert die Informationen in der Bereitstellungstabelle „SG-Jamf – Mobile Software entfernen“ [sn_jamf_integrate_remove_mobile_software].

SG-Jamf-Software-Nutzung

Importiert die Details zur Softwarenutzung aus der Umgebung Jamf, um nachzuverfolgen, welche Softwaredaten selten verwendet werden, welche erst kürzlich verwendet wurden oder überhaupt nicht verwendet werden, und lädt die importierten Daten in „SG-Jamf Softwarenutzung“ [sn_jamf_integrate_jamf_software_usage].]-Bereitstellungstabelle. Basierend auf den Softwarenutzungsinformationen können Sie eine Reklamationsregel hinzufügen, um Nutzungsdatensätze zusammenzufassen und um nicht verwendete Softwaregeräte zu identifizieren. Weitere Informationen finden Sie unter Software reclamation rules .

Hinweis:
Die Datenquelle „SG-Jamf-Softwareverwendung“ ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Software Asset Management Professional“ (com.snc.samp) in Ihrer Instanz ServiceNow aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Request Software Asset Management .

Die importierten Daten werden dann in die folgenden Zieltabellen eingefügt:

- CI-Beziehung [cmdb_rel_ci]
- Computer [cmdb_ci_computer]
- Datenträger [cmdb_ci_disk]
- Handheld-Computergerät [cmdb_ci_handgehalten_computing]
- IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
- Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
- Drucker [cmdb_ci_printer]
- Seriennummer [cmdb_serial_number]
- Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install] (Wenn die Anwendung SAM installiert ist.)
- Softwareinstanz [cmdb_software_instance] (Wenn die Anwendung SAM nicht installiert ist.)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Software [cmdb_ci_spkg] (Wenn die Anwendung SAM nicht installiert ist.)
- Softwareverwendung [samp_sw_usage]

Hinweis:
Wenn Sie für die Datenquellen Computer [cmdb_ci_computer] und Handheld-Computergerät [cmdb_ci_handgehalten_computing] mehrere Instanzen Jamf erstellt haben und wissen möchten, woher die CIs stammen, können Sie die Ursprünge anhand der Spalten „ **Schlüssel** “ und **„Wert“** ermitteln. Darüber hinaus können Sie die Felder Jamf-Erweiterungsattribute [sn_jamf_integrate_extension_attribute] und Neueste Discovery [last_discovered] in beiden Datenquellen anzeigen. Wenn Sie mehrere Instanzen konfigurieren möchten, führen Sie die Schritte in Service Graph Connector für Jamf konfigurieren in Schritt 4 aus.

Weitere Informationen zum Speicherort von Daten beim Abrufen von Daten aus einer Jamf -Anwendung finden Sie unter CMDB Klassen als Ziel in Service Graph Connector für Jamf.

Sie können die Datenzuordnungen mit der App IntegrationHub ETL anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL (3.2).

Zugehörige Informationen

Service Graph Connectors

Service Graph Connector für Jamf konfigurieren

Richten Sie Anmeldeinformationen für die Authentifizierung und geplante Aufgaben ein, um -Daten in CMDBJamf zu importieren.

Vorbereitungen
Zur Verwendung von Service Graph Connectorbenötigen Sie ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die auf der Anwendung IT Operations Management (ITOM) Visibility oder der Anwendung ITOM Discovery basiert. Wie im Abschnitt „Verwaltete IT-Ressourcentypen“ in der ServiceNow-Abonnementeinheitenübersicht für Ihr Abonnement definiert, für verwaltete IT-Ressourcen, die in CMDB von diesem Service Graph Connectorerstellt oder geändert werden, aber noch nicht von ITOM Visibility oder verwaltet werden Bei ITOM Discovery erhöhen diese Ressourcen den Verbrauch von Abonnementeinheiten bei dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten in ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store App Integration Common for CMDB (Integration Common für CMDB), die automatisch installiert wird.
- Die Store-App CMDB CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- ITOM-Lizenzierungs-Plugin (com.snc.itom.license). Ein nicht lizenziertes Plugin, das bei Bedarf Berechnungslogik für den SU-Verbrauch enthält. Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .
- Jamf Klassische API-Version 10.x

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Jamf** > **Einrichtung**an.
2. **Wählen**Sie auf der Seite „Erste Schritte“ Erste Schritte aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Konfiguriert die Eigenschaften.

   a. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für Jamf“ im Abschnitt Eigenschaften konfigurieren die Aufgabe **Konfigurieren max. Teillänge des Transformations-JSON aus**.

   b. Wählen Sie Konfigurieren für die Aufgabe Max. Teillänge des Transformations-JSON konfigurieren die Option **Konfigurieren**aus.

   c. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

   d. Wählen Sie **Neu** aus, um eine neue Systemeigenschaft zu erstellen.

   e. Geben Sie im Feld **Name**`com.glide.transform.json.max-partial-length`ein.

   f. Geben Sie im Feld Wert den **Wert**`65536`ein.

      Hinweis:
      Das Feld **„Wert“** ist erforderlich, damit die Transformation funktioniert.

   g. Legen Sie **„Maximale Teillänge des JSON-Transformationsobjekts konfigurieren“** auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

   h. Filtern Sie die persönlichen Anwendungen.

      Hinweis:
      Standardmäßig importiert SG-Jamf alle Anwendungsdatensätze. Um nur verwaltete Anwendungsdatensätze zu importieren, legen Sie den Eigenschaftswert `sn_jamf_integrate.import_managed_apps_only` auf **true**fest. Außerdem muss der Benutzer über Leseberechtigungen für die Kategorie „ **Apps für Mobilgeräte** “ in Jamfverfügen.

      i. Wählen Sie für die Aufgabe Persönliche Anwendungen filtern die Option **Konfigurieren**aus.

      ii. Wählen Sie den Namen der Eigenschaft aus.

      iii. Aktualisieren Sie im Feld Wert den **Wert** von `false` in `true`.

      iv. Legen Sie die Aufgabe Persönliche Anwendungen filtern fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

   i. Bei Verwendung der Jamf Pro-APIgibt die Version Jamf Pro 10.35 oder höher oder beide die Pro-Version und API von Jamf Pro an.

      i. Wählen Sie für die Aufgabe JAMF Pro-Version und API auswählen die Option **Konfigurieren**aus.

      ii. Wenn Sie die Jamf Pro API anstelle der Classic API verwenden, aktivieren Sie auf der Seite „Jamf Connections“ (Jamf Pro-API verwenden) das Kontrollkästchen Jamf **Pro API** verwenden.

      iii. Wenn Sie Jamf Pro 10.35 oder höher verwenden,aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Jamf Pro 10.35 oder höher**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie Jamf Pro 10.35 oder höher verwenden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Jamf Pro 10.35 oder höher**, um das Generieren von Fehlern zu vermeiden. Wenn das Kontrollkästchen **Jamf Pro 10.35 oder höher** aktiviert ist, wird die Bearer-Token-Authentifizierung zum Authentifizieren der Jamf -API verwendet. Andernfalls wird die Standardauthentifizierung verwendet.

iv. Wählen Sie **Aktualisieren**.

v. Legen Sie die Aufgabe JAMF Pro-Version und API auswählen auf abgeschlossen fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

j. Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Jamf Authentifizierung.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Anmeldeinformationen für die Jamf-Authentifizierung konfigurieren die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Anmeldeinformationsformular für die Standardauthentifizierung

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibender Name dieser Authentifizierungskonfiguration.
Anwendername	Anwendername, der zum Authentifizieren der HTTP- oder HTTPS-Anforderung verwendet wird, wenn dieses Standardauthentifizierungsprofil aktiviert ist. **Hinweis:** Der -Benutzer muss über Leserechte für die Kategorien „ **Computer** “ und „ **Mobilgeräte** “ in Jamfverfügen.
Passwort	Passwort, das zum Authentifizieren der HTTP- oder HTTPS-Anforderung verwendet wird, wenn dieses Standardauthentifizierungsprofil aktiviert ist.

iii. Wählen Sie **Aktualisieren**.

iv. Stellen Sie die Aufgabe Anmeldeinformationen für die Jamf-Authentifizierung konfigurieren auf den Abschluss ein, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

k. Konfigurieren Sie die HTTP-Verbindung Jamf.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Konfigurieren der Jamf-HTTP-Verbindung die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „HTTP(s)-Verbindung“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Verbindung
Anmeldeinformationen	Von dieser Verbindung verwendeter Wert der Anmeldeinformationen.
Verbindungsalias	Verbindungswert, der für den Verweis auf die Verbindung verwendet wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren der HTTP-Verbindung.
Domäne	Domäne, die die Verbindung enthält.
URL-Builder	Option, mit der das System die Verbindungs-URL erstellen kann.
Verbindungs-URL	Verbindungs-URL für die Verbindung. Sie können entweder manuell eine URL eingeben oder den URL-Generator verwenden, um die Verbindungszeichenfolge zu erstellen. **Hinweis:** Sie können das Feld **Verbindungs-URL** nicht ändern, wenn Sie das Kontrollkästchen **URL** -Generator aktivieren.
Gegenseitige Authentifizierung	Option zum Festlegen der Verbindung mit gegenseitiger Authentifizierung. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **URL** -Generator aktiviert ist.
Protokoll	Zugrunde liegendes Protokoll, das von der Verbindung verwendet wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **URL** -Generator aktiviert ist. **Hinweis:** Aktualisieren Sie das Feld „ **Protokoll** “, wenn Sie etwas anderes als `https`verwenden.
MID Server verwenden	Option zum Auswählen eines MID-Servers, der diese HTTP-Verbindung sendet. Die Verwendung eines MID-Servers ist nicht mit der gegenseitigen Authentifizierung kompatibel.
Verbindungszeitüberschreitung	Anzahl der Millisekunden, die das System auf eine erfolgreiche Hostverbindung wartet. Wenn während dieser Zeit keine erfolgreiche Verbindung hergestellt werden kann, läuft die Verbindungsanforderung ab. Lassen Sie dieses Feld leer, um den Standard-Zeitüberschreitungswert für Verbindungen zu verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Host	Von der Verbindung verwendeter Ziel-Hostwert. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **URL** -Generator aktiviert ist. **Hinweis:** Aktualisieren Sie das Feld **Host** mit Ihrer Jamf Basis-URL oder IP-Adresse. Beispiel: demjamfhost.com oder 127.0.0.1.
Standardport überschreiben	Zielwertport, der von der Verbindung verwendet wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **URL** -Generator aktiviert ist.
Basispfad	Basispfad für HTTPS-Verbindung. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **URL** -Generator aktiviert ist. **Hinweis:** Um die Jamf Pro API zu verwenden, muss das Feld **Basispfad** leer sein. Löschen Sie daher jeden Wert im Feld **Basispfad**.

iii. Wählen Sie **Aktualisieren**.

iv. Setzen Sie die Aufgabe Konfigurieren der Jamf-HTTP-Verbindung auf den Abschluss, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

l. Testen Sie die Verbindung.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Verbindung testen die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Testen Sie die Verbindung, indem Sie den zugehörigen Link **Test Load 20 Records (20-Datensätze testen)** wählen.

Das Testen der Verbindung kann einige Minuten dauern. Die Seite wird aktualisiert, um die Testergebnisse anzuzeigen.

Hinweis:
Die Verbindung gilt als erfolgreich aufgebaut, wenn der **HTTP-Status auf200**festgelegt ist. Wenn in den Feldern **Fehlercode** und **Fehlermeldung** etwas angezeigt wird, ist die Verbindungsherstellung fehlgeschlagen, und weitere Fehlerbehebungsmaßnahmen sind erforderlich. Wählen Sie während dieses Setups nicht „ **Alle Datensätze** laden“ aus.

iii. Legen Sie die Aufgabe Verbindung testen auf Abgeschlossen fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

4. **Wahlweise:** Fügen Sie mehrere Instanzen hinzu.

Hinweis:
Wenn Sie nicht mehrere Instanzen hinzufügen müssen, können Sie diesen Schritt überspringen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie auf der Seite „ Service Graph Connector für Jamf**“** im Abschnitt „ Mehrere Instanzenhinzufügen“ Erste Schritte .

b. Erstellen Sie Datenquellen für die neue Verbindung Jamf.

i. Vergewissern Sie sich, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Tabelle „Datenquelle“ [sys_data_source] verfügen.

ii. Wählen Sie für die Aufgabe „Datenquellenzugriff aktualisieren“ die Option **Konfigurieren**aus.

iii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

iv. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungszugriff“ des Formulars „Datenquelle“, das auf einer neuen Registerkarte geöffnet wird, die Kontrollkästchen „ **Kann erstellen“**, **„Kann aktualisieren“**und **„Kann löschen** “.

v. Wählen Sie **Aktualisieren**.

vi. Wählen Sie das Zurück-Symbol (<), um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

vii. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Service Graph Connector für Jamf aus**.

viii. Legen Sie die Aufgabe „Datenquellenzugriff aktualisieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen

c. Erstellen Sie einen geplanten Importauftrag für die neue Verbindung Jamf.

i. Vergewissern Sie sich, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Tabelle „Geplanter Datenimport“ [schedule_import_set] verfügen.

ii. Wählen Sie für die Zugriffsaufgabe Geplanten Datenimport aktualisieren die Option **Konfigurieren**aus.

iii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

iv. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungszugriff“ des Formulars „Geplanter Datenimport“, das auf einer neuen Registerkarte geöffnet wird, die Kontrollkästchen „ **Kann erstellen“**, **„Kann aktualisieren“**und **„Kann löschen** “.

v. Wählen Sie **Aktualisieren**.

vi. Wählen Sie das Zurück-Symbol (<), um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

vii. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Service Graph Connector für Jamf aus**.

viii. Stellen Sie die Aufgabe „Geplanten Datenimportzugriff aktualisieren“ auf „Abgeschlossen“ ein, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

d. Fügen Sie eine weitere Verbindung hinzu.

Hinweis:
Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Service Graph Connector für Jamf aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Weitere Verbindung hinzufügen die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie in Workflow-Studio**Verbindung hinzufügen**.

iii. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Verbindungsformular

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Anzeigename für die Verbindung.
Verbindungs-URL	Verbindungs-URL für die neue Verbindung.
Anwendername	Anmeldeinformationen des Anwendernamens für die neue Verbindung.
Passwort	Passwortanmeldeinformationen für die neue Verbindung.

iv. Wählen **Sie Verbindung erstellen aus**.

v. Navigieren Sie zurück zum geführten Setup, und wählen Sie **Als abgeschlossen**markieren aus.

e. **Wahlweise:** Richten Sie den MID-Server für die erstellte Verbindung ein.

i. Wählen Sie für die Aufgabe MID-Server konfigurieren die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie den Namen der von Ihnen erstellten Verbindung aus.

iii. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **MID-Server** verwenden.

iv. Wählen Sie **Aktualisieren**.

v. Setzen Sie die Aufgabe MID-Server konfigurieren auf den Abschluss, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

f. Bei Verwendung der Jamf Pro-APIgibt die Version Jamf Pro 10.35 oder höher oder beide die Pro-Version und API von Jamf Pro an.

i. Wählen Sie für die Aufgabe JAMF Pro-Version und API auswählen die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Ändern Sie in der Spalte **Use JAMF Pro API** (Jamf Pro API verwenden) für die von Ihnen erstellte Verbindung den Wert von **false** in **true**, um die Jamf Pro-API anstelle der Classic-API zu verwenden.

iii. Aktualisieren Sie den Spaltenwert **Jamf Pro 10.35 oder höher** auf „ **wahr** “, wenn Sie Jamf Pro 10.35 oder höher verwenden.

> **Hinweis:**
> Wenn der Spaltenwert **Jamf Pro 10.35 oder höher** auf **true**festgelegt ist, wird die Bearer-Token-Authentifizierung zum Authentifizieren der Jamf -API verwendet. Andernfalls wird die Standardauthentifizierung verwendet.

iv. Legen Sie die Aufgabe JAMF Pro-Version und API auswählen auf abgeschlossen fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

g. Testen Sie die neuen Verbindungen.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Neue Verbindungen testen die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie den Namen der Verbindung aus, die Sie testen möchten.

iii. Um die Datenquellenkonfiguration zu validieren, wählen Sie **Testladen 20 Datensätze**aus.

Hinweis:
Wenn bei einem der Tests ein Fehlercode, eine Fehlermeldung oder ein Fehlerzeichen angezeigt wird, ist die Verbindungsherstellung fehlgeschlagen, und weitere Fehlerbehebungsmaßnahmen sind erforderlich.

iv. Legen Sie die Aufgabe Neue Verbindungen testen auf Abgeschlossen fest, indem Sie **Als Abgeschlossen**markieren auswählen.

5. Richten Sie die geplanten Importaufträge ein.

a. Wählen Sie für die Aufgabe Geplante Aufgaben konfigurieren im Abschnitt Geplante Importaufträge einrichten die Option **Konfigurieren**aus.

b. Wählen Sie die geplante Aufgabe aus, die Sie aktivieren möchten.

Hinweis:
Standardmäßig wird die geplante Aufgabe „SG-Jamf-Mobilgeräte“ automatisch auf „ **Aktiv** “ festgelegt und die geplante Aufgabe „SG-Jamf-Computer“ als übergeordnetes Element ausgeführt.

c. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe.

Weitere Informationen finden Sie unter Schedule a data import .

d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

e. Wiederholen Sie die Schritte 5.b bis 5.d für jede geplante Aufgabe für den Datenimport.

f. Legen Sie die Aufgabe Geplante Aufgaben konfigurieren auf Abgeschlossen fest, indem Sie im geführten Setup die Option **Als abgeschlossen** markieren auswählen.

CMDB Klassen als Ziel in Service Graph Connector für Jamf

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus Jamfabgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich auf die Tabelle Configuration Item [cmdb_ci] beziehen.

Computer [cmdb_ci_computer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Computer“ [cmdb_ci_computer] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
MAC-Adresse	mac_address

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Seriennummer	serial_number
Anzahl der CPU-Cores	cpu_core_count
CPU-Anzahl	cpu_count
CPU-Name	CPU-Name
CPU-Geschwindigkeit (MHz)	cpu_speed
CPU-Typ	cpu_type
DNS-Domäne	dns_domain
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Neueste Discovery	last_discovered
BS-Service Pack	os_service_pack
BS-Version	os_version
RAM (MB)	ram
Modell-ID	model_id
Zugewiesen an	assigned_to
Hersteller	manufacturer
Betriebssystem	os

Für Computer erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Computer [cmdb_ci_computer]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
Computer [cmdb_ci_computer]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Computer [cmdb_ci_computer]	Enthält::Enthalten in	Datenträger [cmdb_ci_disk]
Computer [cmdb_ci_computer]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Computer [cmdb_ci_computer]	Referenz	SG-Jamf-Erweiterungsattribute [sn_jamf_integrate_extension_attributes]

Datenträger [cmdb_ci_disk]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Datenträger“ [cmdb_ci_disk] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Hersteller	manufacturer
Computer	Computer
Modell-ID	model_id
Name	Name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Seriennummer	serial_number
Neueste Discovery	last_discovered
Größe in Byte	size_bytes

Beziehung für Datenträger erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Datenträger [cmdb_ci_disk]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Handcomputergerät [cmdb_ci_handgehalten_computing]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Handgeräte“ [cmdb_ci_handgehalten_computing] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Beschreibung	short_description
Transportunternehmen	carrier
Name	Name
Seriennummer	serial_number
Festplattenspeicher (GB)	disk_space
ICCID	iccid
IMEI	imei
MEID	meid
Betriebssystem	os
BS-Version	os_version
Telefonnummer	phone_number
Stammzugriff	root_access
Hersteller	manufacturer
Zugewiesen an	assigned_to
Modell-ID	model_id

Für Handcomputergerät erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Handcomputergerät [cmdb_ci_handgehalten_computing]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
Handcomputergerät [cmdb_ci_handgehalten_computing]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Handcomputergerät [cmdb_ci_handgehalten_computing]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Handcomputergerät erstellte Beziehungen (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Handcomputergerät [cmdb_ci_handgehalten_computing]	Referenz	SG-Jamf-Erweiterungsattribute [sn_jamf_integrate_extension_attributes]

IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
IP-Version	ip_version
Neueste Discovery	last_discovered
Name	Name
Nic	nic

Beziehung erstellt für IP-Adresse

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Key	key
Wert	Wert

Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
MAC-Adresse	mac_address
Name	Name
Discovery-Quelle	discovery_source
Neueste Discovery	last_discovered

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für den Netzwerkadapter erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Handcomputergerät [cmdb_ci_handgehalten_computing]

Drucker [cmdb_ci_printer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Drucker“ [cmdb_ci_printer] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
IP-Adresse	ip_address
Neueste Discovery	last_discovered

Seriennummer [cmdb_serial_number]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_serial_number] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Seriennummer	serial_number
Seriennummertyp	serial_number_type
Gültig	gültig

Für die Seriennummer erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Handcomputergerät [cmdb_ci_handgehalten_computing]

SG-Jamf-Erweiterungsattribute [sn_jamf_integrate_extension_attributes]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SG-Jamf-Erweiterungsattribute“ [sn_jamf_integrate_extension_attributes] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
ID	id
Erweiterungsattribute	extension_attributes

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Software [cmdb_ci_spkg]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Software“ [cmdb_ci_spkg] werden durch die Anwendung für gesammelte Daten Software Asset Management (SAM) gefüllt, für die die Anwendung für gesammelte Daten nicht installiert ist:

Attributbezeichnung	Attributname
Version	Version
Hersteller	manufacturer
Key	key
Name	Name

Für Software erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software [cmdb_ci_spkg]	Referenz	Softwareinstanz [cmdb_software_instance]

Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install] werden bei der Installation der SAM-Anwendungdurch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Discovery-Quelle	discovery_source
Anzeigename	display_name
Installiert auf	installed_on
Zuletzt gescannt	last_scanned
Herausgeber	publisher
Version	Version

Für die Softwareinstallation erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]

Softwareinstanz [cmdb_software_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_software_instance] werden durch gesammelte Daten gefüllt, wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Installiert auf	installed_on

Für die Software-Instanz erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Softwareinstanz [cmdb_software_instance]	Referenz	Handcomputergerät [cmdb_ci_handgehalten_computing]
Softwareinstanz [cmdb_software_instance]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Service Graph Connector für Microsoft Azure (1.9.1)

Verwenden Sie Service Graph Connector für Microsoft Azure, um Daten aus Microsoft Azure in CMDBabzurufen .

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Unterstützte Versionen

Unterstützte ServiceNow -Versionen:

- Vancouver
- Washington DC
- Xanadu

Anwendungsfälle

Im Folgenden finden Sie Beispiele für die Verwendung von Service Graph Connector:

- Einblick in Cloud-Ressourcen, Beziehungen und Status nahezu in Echtzeit.
- Service ITAM/SAM-Ergebnisse durch umfassende Erkennung von Anwendungen.

Geführtes Setup

Das geführte Setup für Service Graph Connector für Microsoft Azure bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer -Instanz. Informationen zum Zugriff auf das geführte Setup finden Sie unter Service Graph Connector für Microsoft Azure konfigurieren.

Dashboard für CMDB-Integrationen

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten CMDB Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zur Überwachung von Microsoft Azure -Integrationen im Integrations-Dashboard [CMDB finden Sie unter Über das CMDB Integrations-Dashboard.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung

Daten aus den Datenquellen Azure werden zugeordnet und mithilfe der Robust Transform Engine (RTE) in die Klassendefinitionen für die ServiceNow CMDB Configuration Item(CI)-Klasse umgewandelt. Daten werden mithilfe der Identification and Reconciliation Engine (IRE) in ServiceNow® CMDB eingefügt.

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus Azureabgerufen werden. Die Daten werden in Bereitstellungstabellen geladen und dann in die Zieltabellen eingefügt.

In der folgenden Tabelle sind die Datenquellen, Bereitstellungstabellen und Zieltabellen als CMDB CI-Klassen und NichtCMDB -[]- Klassen für Azureaufgeführt.

Datenzuordnung für Azure

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	Zieltabellen
SG-Azure – Abonnements	SG Azure-Abonnements [sn_sg_azure_integ_subscriptions]	Cloud Service Account (Cloud-Servicekonto) Schlüsselwert
SG-Azure – Rechenzentren	SG-Azure – Standorte [sn_sg_azure_integ_locations]	Azure-Rechenzentrum
SG-Azure – Ressourcengruppen	SG-Azure – Ressourcengruppe [sn_sg_azure_integ_resource_groups]	Ressourcengruppe Schlüsselwert
SG-Azure – Verfügbarkeitszone	SG-Azure – Verfügbarkeitssätze [sn_sg_azure_integ_availability_sets]	Verfügbarkeitszone Schlüsselwert
SG-Azure – Speichervolume	SG-Azure – Speichervolume [sn_sg_azure_integ_storage_volume]	Speicher-Laufwerk Schlüsselwert
SG-Azure – Lastenausgleichsmodule	SG-Azure – Lastenausgleichsmodule [sn_sg_azure_integ_load_balancers]	Cloud-Lastenausgleichsmodul Cloud LB IPAddress Schlüsselwert
SG-Azure – Netzwerk	SG-Azure – Netzwerk [sn_sg_azure_integ_network]	Cloud-Netzwerk Cloud Service Account (Cloud-Servicekonto) Cloud-Subnetz

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für Azure (Fortsetzung)

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	Zieltabellen
		Schlüsselwert
SG-Azure – Öffentliche IP-Adresse	Öffentliche SG-Azure-IP-Adresse [sn_sg_azure_integ_public_ip_address]	Öffentliche Cloud-IP-Adresse Cloud-Management-Netzwerkschnittstelle Cloud-Lastenausgleichsmodul Cloud LB IPAddress Schlüsselwert
SG-Azure – Sicherheitsgruppe	SG-Azure – Sicherheitsgruppe [sn_sg_azure_integ_security_group]	Sicherheitsgruppe berechnen Schlüsselwert
SG-Azure – Speicher-Accounts	SG-Azure – Speicherkonten [sn_sg_azure_integ_storage_accounts]	Cloud-Speicherkonto Schlüsselwert
SG-Azure – Hardware-Vorlage	SG-Azure – Hardware-Vorlage [sn_sg_azure_integ_hw_template]	Hardwaretyp
SG-Azure – Virtuelle Maschinen	Virtueller SG-Azure-Computer [sn_sg_azure_integ_virtual_maschine]	VM-Instanz Bild Linux-Server Server Windows-Server Schlüsselwert
SG-Azure – Netzwerkschnittstelle	SG-Azure – Netzwerkschnittstelle [sn_sg_azure_integ_network_interface]	Cloud-Management-Netzwerkschnittstelle IP-Adresse Hardware VM-Instanz Schlüsselwert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für Azure (Fortsetzung)

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	Zieltabellen
SG-Azure – SQL	SG-Azure SQL [sn_sg_azure_integ_sql]	Cloud-Datenbank Schlüsselwert
SG-Azure – VM-Konfigurationsdaten	SG-Azure – VM-Konfigurationsdaten [sn_sg_azure_integ_vm_config_data] **Hinweis:** Die SG-Azure-VM-Konfigurationsdaten sind für Delta-Abrufe deaktiviert.	VM-Instanz
SG-Azure – Funktionen	SG-Azure – Funktionen [sn_sg_azure_integ_functions]	Cloudfunktion
SG-Azure – Generische Ressourcen	Generische SG-Azure-Ressourcen [sn_sg_azure_integ_generic_resources] **Hinweis:** Die Datenquelle „SG-Azure – Generische Ressourcen“ importiert Daten für generische Ressourcen, die nicht von anderen Datenquellen nachverfolgt werden.	Cloud-Ressource Schlüsselwert
SG-Azure – Skalierungssätze	SG-Azure – Skalierungssätze [sn_sg_azure_integ_scale_sets]	Instanzskalierungssatz
SG-Azure – Skalierungssätze – VMs	SG-Azure – Skalierungssätze – VMs [sn_sg_azure_integ_scale_sets_vms]	VM-Instanz Speicher-Laufwerk Bild Cloud-Management-Netzwerkschnittstelle Hardwaretyp Azure-Rechenzentrum Linux-Server Server Windows-Server Schlüsselwert SG-Azure-Erweiterungsattribute

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für Azure (Fortsetzung)

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	Zieltabellen
SG-Azure – Software	SG-Azure – Software [sn_sg_azure_integ_software] **Hinweis:** Die Datenquelle „SG-Azure – Software“ importiert die Softwaredaten aus der Tabelle ConfigurationData im Log Analytics -Arbeitsbereich von Azure. Der SG-Azure-Softwareimport ist standardmäßig auf inaktiv festgelegt.	Wenn die Anwendung Software Asset Management (SAM) nicht installiert ist: Software Software-Instanz Wenn die Anwendung SAM installiert ist: Software-Installation
SG-Azure – Software-Remove	SG-Azure – Software entfernen [sn_sg_azure_integ_software_remove] Der Import von „SG-Azure – Software entfernen“ ist standardmäßig auf inaktiv festgelegt.	Wenn die Anwendung SAM nicht installiert ist: Software Software-Instanz Wenn die Anwendung SAM installiert ist: Software-Installation
SG-Azure – TCP	SG-Azure – TCP [sn_sg_azure_integ_tcp] **Hinweis:** Die Datenquelle „SG-Azure – TCP“ importiert TCP und verarbeitet Daten aus den Tabellen VMConnection und VMProcess im Log Analytics -Arbeitsbereich von Azure. Um die Tabellen zu füllen, müssen Sie zuerst die Funktion „ VM-Einblicke “ im Portal Azure aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren von VM-Einblicken zum Sammeln von Azure -Daten.	TCP-Verbindung Laufender Prozess

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Der Connector nutzt die Tabelle „Zulässige Liste für Aufnahme von Service Graph-Ressourcen“ [sn_cmdb_int_util_service_graph_resource_inclusion_whitelist], um zwischen generischen und anderen unterstützten Ressourcentypen zu unterscheiden.

Der Connector füllt zuerst alle unterstützten Ressourcen in der Tabelle „Zulässige Liste für Aufnahme von Service Graph-Ressourcen“ [sn_cmdb_int_util_service_graph_resource_inclusion_whitelist] aus. Diese Ressourcen sind unter ihren jeweiligen unterstützten Ressourcentypen kategorisiert und verfügen über bestimmte Datenquellen, die für die Erfassung innerhalb des Connectors vorgesehen sind. Wenn die Datenquelle „SG-Azure – Generische Ressourcen“ ausgeführt wird und nicht unterstützte Ressourcentypen abruft, werden sie der Tabelle „Zulässige Liste für Aufnahme von Service Graph-Ressourcen“ [sn_cmdb_int_util_service_graph_resource_inclusion_whitelist] hinzugefügt und als generisch kategorisiert.

Weitere Informationen zum Speicherort von Daten beim Abrufen von Daten aus Azurefinden Sie unter CMDB Klassen als Ziel in Service Graph Connector für Microsoft Azure und Unterstützte Ressourcentypen Microsoft Azure ..

Sie können die Datenzuordnungen mit der App IntegrationHub ETL anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL (3.2).

Zugehörige Informationen

- Service Graph Connectors
- Service Graph Connector für Microsoft Azure konfigurieren
- CMDB Klassen als Ziel in Service Graph Connector für Microsoft Azure
- Konfigurieren Sie eine Richtlinie Azure zum Abrufen von Softwaredaten von mehreren VMs
- Konfigurieren der Datensynchronisierung in Service Graph Connector für Microsoft Azure
- Aktivieren von VM-Einblicken zum Sammeln von Azure -Daten
- Einrichten mehrerer Verbindungen in Service Graph Connector für Microsoft Azure

Service Graph Connector für Microsoft Azure konfigurieren

Richten Sie Datenquellen und geplante Importaufträge ein, um Daten aus Azure in Ihren CMDBabzurufen .

Vorbereitungen

Zur Verwendung von Service Graph Connectorbenötigen Sie ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die auf der Anwendung IT Operations Management (ITOM) Visibility oder der Anwendung ITOM Discovery basiert. Wie im Abschnitt „Verwaltete IT-Ressourcentypen“ in der ServiceNow-Abonnementeinheitenübersicht für Ihr Abonnement definiert, für verwaltete IT-Ressourcen, die in CMDB von diesem Service Graph Connectorerstellt oder geändert werden, aber noch nicht von ITOM Visibility oder verwaltet werden Bei ITOM Discovery erhöhen diese Ressourcen den Verbrauch von Abonnementeinheiten bei dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten in ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store App Integration Common for CMDB (Integration Common für CMDB), die automatisch installiert wird.
- Die Store-App CMDB CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Plugin „Discovery Core“ (com.snc.discovery.core), das automatisch von Discoveryinstalliert wird.
- Das Plugin „Datastream Action“ (com.glide.hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.
- Plugin „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- ITOM-Lizenzierungs-Plugin (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .

Wichtig:
Nach dem ersten Import von Azure -Daten führt die Anwendung einen Delta-Import der Daten durch. Sie können jedoch jederzeit später einen vollständigen Datenabruf durchführen, indem Sie die Delta-Synchronisierung deaktivieren und die Eigenschaft `sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled` auf falsesetzen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren der Datensynchronisierung in Service Graph Connector für Microsoft Azure.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der -Connector verwendet die Azure Management APIs für den vollständigen Abruf von Daten aus Azure. Zum Abrufen von Delta-Änderungen aus Azurewerden jedoch die Azure Resource Graph APIs verwendet. Das Domänennamensystem (DNS) ist Microsoft Azure Management, der Pfad ist jedoch ein Ressourcendiagramm.

Weitere Informationen zu den Setupanweisungen für [Azure finden Sie im Artikel Service Graph Connector für Azure – Übersicht auf der Website ServiceNow Community.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Azure** > **Einrichtung**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „Erste Schritte“ Erste **Schritte**aus.
3. Erstellen Sie Datenquellen und geplante Importe für die neue Verbindung.

   a. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für Microsoft Azure “ im Zugriff für Datenquellen und geplante Importe aktualisieren die Aufgabe **Zugriff für geplanten Datenimport aktualisieren**aus.

   b. Wählen Sie im Abschnitt „Zugriff für geplanten Datenimport aktualisieren“ die Option **Konfigurieren** aus, und gehen Sie wie folgt vor:

      i. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie **Global** im Menü Umfang aus.

      ii. Aktivieren Sie unter **Anwendungszugriff**die Kontrollkästchen **Kann erstellen**, **Kann aktualisieren**und **Kann löschen**.

      iii. Speichern Sie den Datensatz.

      iv. Wählen Sie im Menü „Bereich“ die Option **Service Graph Connector für Microsoft Azure aus**.

      v. Klicken Sie in der **Hilfeaufgabenleiste auf Als abgeschlossen markieren**.

      vi. Wiederholen Sie diese Schritte im Abschnitt „Datenquellenzugriff aktualisieren“ für die Tabelle „Datenquelle“.

   c. Leeren Sie den Cache für die neue Verbindung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Wählen Sie im Abschnitt Cache für Datenquelle und Importsatz leeren die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Wechseln Sie im Menü „Bereich“ zu „ **Global** “.

iii. Geben Sie das folgende Skript ein.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

    GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
    GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

    GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iv. Wählen **Sie Skript ausführen aus**.

v. Wählen Sie im Menü „Bereich“ die Option **Service Graph Connector für Microsoft Azure aus**.

vi. Klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.

4. Stellen Sie eine Verbindung her, um Hardware Configuration Items (CIs) aus der Client-Anwendung Azure zu importieren.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie über die Berechtigung User.Read für die *Microsoft Graph* API für den Hardwareimport verfügen. Stellen Sie außerdem sicher, dass die IAM-Richtlinie für das Abonnement Azure über die Rolle „Leser“ verfügt. Weitere Informationen finden Sie unter Einen Benutzer als Administrator eines Azure-Abonnements mit Bedingungen zuweisen auf der Dokumentationswebsite Microsoft Azure.

a. Die OAuth-Anmeldeinformationen erhalten Sie von Ihrem Azure -Administrator.
Notieren Sie sich die folgenden Details:

- Anwendungs-ID (Client)
- Geheimer Clientschlüssel
- Verzeichnis-ID (Mandant)
- Verbindungs-URL

Hinweis:
Nachdem Sie die OAuth-Anmeldeinformationen abgerufen haben, wechseln Sie im geführten Setup für Service Graph Connector für Microsoft Azurezum Abschnitt Verbindung für Hardware-Import erstellen der Seite Service Graph Connector für Microsoft Azure, und legen Sie die Aufgabe OAuth-Anmeldeinformationen abrufen auf Abgeschlossen fest, indem Sie auf **Als**abgeschlossen markieren klicken.

b. Konfigurieren Sie Ihre Azure-Hardwareverbindung und Ihre Anmeldeinformationen.

i. Wählen Sie auf der Seite Service Graph Connector für Microsoft Azure im Abschnitt Verbindung für Hardware-Import herstellen die Option **Fortsetzen**aus.

ii. Wählen Sie für die Aufgabe Verbindung erstellen oder bearbeiten die Option **Konfigurieren**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

iii. Wählen Sie auf der Seite Verbindungen von Workflow-Studiodie Option **Konfigurieren** für die Verbindung **SG-Azure-Hardwareverbindung** aus, die standardmäßig für den Hardwareimport verfügbar ist.

Sie können mehrere Verbindungen erstellen, indem Sie auf Verbindung **hinzufügen**klicken.

iv. Überprüfen und ändern Sie die Felder im Formular.

Formular „Verbindung konfigurieren“.

Feld	Beschreibung
Verbindungsinformation	
Verbindungsname	Name zur eindeutigen Identifizierung des Hardwareverbindungsdatensatzes. Beispiel: SG-Azure – Hardwareverbindung.
Verbindungs-URL	Basis-URL zum Herstellen einer Verbindung mit Ihrer Azure -Client-Anwendung. **Hinweis:** Dieses Feld wird automatisch auf die URL festgelegt, um eine Verbindung zur Anwendung herzustellen. Lassen Sie den Feldwert unverändert.
Anmeldedaten	
OAuth-Client-ID	Anwendungs-ID (Client) Ihrer Client-Anwendung Azure, wie in Schritt 4.abeschrieben.
Geheimer OAuth-Schlüssel	Geheimer Clientschlüssel Ihrer Clientanwendung Azure, wie in Schritt 4.abeschrieben.

OAuth-Token-URL	Token-URL Ihrer Azure -Client-Anwendung.
	Geben Sie die Token-URL basierend auf der Region Ihrer Azure -Client-Anwendung in einem der folgenden Formate ein:
	▪ Global
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ US-Regierung
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ China
	`https://login.partner.microsoftonline.cn/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	▪ Deutschland `https://login.microsoftonline.de/<tenantid>/oauth2/v2.0/token` Wo<tenantid> ist die Mandanten-ID Ihrer Azure -Client-Anwendung, wie in Schritt 4.a beschrieben.

v. Wählen Sie **Konfigurieren und OAuth-Token abrufen aus**.

vi. Wenn der OAuth-Token-Flow erfolgreich abgeschlossen wurde, kehren Sie mit der Zurück-Schaltfläche für Ihren Browser zur Seite „Verbindung für die Hardwareimportaufgabe erstellen“ zurück.

vii. Legen Sie die Aufgabe Verbindung erstellen oder bearbeiten auf abgeschlossen fest, indem Sie auf **Als**abgeschlossen markieren klicken.

c. Testen Sie die *`Microsoft Graph`* API-Verbindung, um Hardwaredaten aus der Clientanwendung Azure zu importieren.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Testverbindung die **Option Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie die Datenquelle, die der neu erstellten Verbindung zugeordnet ist, in der Spalte **Name** der Liste Datenquellen aus.

iii. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Testladen von 20 Datensätzen**.

iv. Wenn sich der Status in **Abgeschlossen**ändert, kehren Sie zum Setup zurück, indem Sie im Hilfebereich auf **Back to Guided Setup** (Zurück zum geführten Setup) klicken.

v. Setzen Sie die Aufgabe Testverbindung auf Abgeschlossen, indem Sie auf **Als**abgeschlossen markieren klicken.

d. Überprüfen Sie die Konfiguration für geplante Datenimporte.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Geplante Importaufträge einrichten die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie die geplante Aufgabe *`SG-Azure Subscriptions`* aus.

iii. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.

Weitere Informationen finden Sie unter Schedule a data import .

iv. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

v. Legen Sie die Aufgabe Geplante Importaufträge einrichten auf den Abschluss fest, indem Sie **im Hilfebereich auf Als** abgeschlossen markieren klicken.

5. Stellen Sie eine Verbindung her, um Softwareinformationen aus der Client-Anwendung Azure zu importieren.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie über die Berechtigung „Data.Read“ für die *`Log Analytics`* -API für den Softwareimport verfügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Rufen Sie die OAuth-Anmeldeinformationen ab, und richten Sie den Log Analytics-Arbeitsbereich unter Azureein.

i. Stellen Sie sicher, dass Sie über die OAuth-Anmeldeinformationen aus Schritt 4.averfügen.

ii. Konfigurieren Sie den Log Analytics-Arbeitsbereich in der Client-Anwendung Azure.

- Vorhandenen Arbeitsbereich verwenden, falls verfügbar.
- Erstellen Sie einen weiteren Arbeitsbereich.

Weitere Informationen finden Sie unter Log Analytics-Arbeitsbereich erstellen in der Azure-Dokumentation.

Hinweis:
Notieren Sie sich die Arbeitsbereichs-ID.

iii. Erstellen Sie ein Automatisierungs-Account in der Client-Anwendung Azure.

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Schnellstart: Erstellen eines Automatisierungs-Accounts mithilfe des Azure-Portals in der Azure-Dokumentation.

iv. Aktivieren Sie die Change-Nachverfolgung und den Bestand über den Automatisierungsaccount.

Weitere Informationen finden Sie unter Change-Nachverfolgung und Bestand von einem Automatisierungs-Account aktivieren in der Azure-Dokumentation.

Hinweis:
Nachdem Sie die OAuth-Anmeldeinformationen abgerufen haben, wechseln Sie im geführten Setup für Service Graph Connector für Microsoft Azure zum Abschnitt Verbindung für den Softwareimport erstellen der Seite Service Graph Connector für Microsoft Azure, und legen Sie die Aufgabe OAuth-Anmeldeinformationen abrufen fest, dass sie durch Klicken auf **Markieren**abgeschlossen wird als Abgeschlossen zu markieren .

b. Konfigurieren Sie Ihre Azure-Softwareverbindung und -Anmeldeinformationen.

i. Wählen Sie auf der Seite Service Graph Connector für Microsoft Azure im Abschnitt Verbindung für Softwareimport herstellen die Option **Fortsetzen**aus.

ii. Wählen Sie für die Aufgabe Verbindung erstellen oder bearbeiten die Option **Konfigurieren**aus.

iii. Wählen Sie auf der Seite Verbindungen von Workflow-Studiodie Option **Konfigurieren** für die **SG-Azure Log Analytics-Verbindung** aus, die standardmäßig für den Softwareimport verfügbar ist.

Sie können mehrere Verbindungen erstellen, indem Sie auf Verbindung **hinzufügen**klicken.

iv. Überprüfen und ändern Sie die Felder im Formular.

Formular „Verbindung konfigurieren“.

Feld	Beschreibung
Verbindungsinformation	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Softwareverbindungsname	Name zur eindeutigen Identifizierung des Softwareverbindungsdatensatzes. Beispiel: SG-Azure Log Analytics-Verbindung.
Hardware-Verbindungsname	Name der Hardwareverbindung, die der Software zugeordnet ist, wie in Schritt 4.b.ivbeschrieben. Sie fügen einen Hardwareverbindungsnamen hinzu, um die Softwareverbindung der jeweiligen Hardware zuzuordnen.
Verbindungs-URL	Basis-URL für die Verbindung mit dem Log Analytics-Arbeitsbereich im folgenden Format: `https://api.loganalytics.io/v1/workspaces/<workspace_id>` Wo<workspace_id> ist die ID des Log Analytics-Arbeitsbereichs, wie in Schritt 5.a.ii beschrieben. **Hinweis:** Dieses Feld wird automatisch auf die URL festgelegt, um eine Verbindung zum Log Analytics-Arbeitsbereich herzustellen. Ersetzen Sie den<workspace_id> in der automatisch generierten URL mit der Arbeitsbereichs-ID Ihres Log Analytics-Arbeitsbereichs.
Anmeldedaten	
OAuth-Client-ID	Anwendungs-ID (Client) Ihrer Client-Anwendung Azure, wie in Schritt 4.abeschrieben.
Geheimer OAuth-Schlüssel	Geheimer Clientschlüssel Ihrer Clientanwendung Azure, wie in Schritt 4.abeschrieben.

OAuth-Token-URL	Token-URL Ihrer Azure -Client-Anwendung.
	
	Geben Sie die Token-URL basierend auf der Region Ihrer Azure -Client-Anwendung in einem der folgenden Formate ein:
	▪ Global
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ US-Regierung
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ China
	`https://login.partner.microsoftonline.cn/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	▪ Deutschland `https://login.microsoftonline.de/<tenantid>/oauth2/v2.0/token` Wo<tenantid> ist die Mandanten-ID Ihrer Azure -Client-Anwendung, wie in Schritt 4.a beschrieben.

v. Wählen Sie **Konfigurieren und OAuth-Token abrufen aus**.

vi. Wenn der OAuth-Token-Flow erfolgreich abgeschlossen wurde, kehren Sie mit der Zurück-Schaltfläche für Ihren Browser zur Seite „Verbindung für die Softwareimportaufgabe erstellen“ zurück.

vii. Legen Sie die Aufgabe Verbindung erstellen oder bearbeiten auf abgeschlossen fest, indem Sie auf **Als**abgeschlossen markieren klicken.

c. Testen Sie die *`Log Analytics`* -API-Verbindung, um Softwaredaten aus der Clientanwendung Azure zu importieren.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Testverbindung die **Option Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie die Datenquelle, die der neu erstellten Verbindung zugeordnet ist, in der Spalte **Name** der Liste Datenquellen aus.

iii. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Testladen von 20 Datensätzen**.

iv. Wenn sich der Status in **Abgeschlossen**ändert, kehren Sie zum Setup zurück, indem Sie im Hilfebereich auf **Back to Guided Setup** (Zurück zum geführten Setup) klicken.

v. Setzen Sie die Aufgabe Testverbindung auf Abgeschlossen, indem Sie auf **Als**abgeschlossen markieren klicken.

d. Überprüfen Sie die Konfiguration für geplante Datenimporte.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Geplante Importaufträge einrichten die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie den geplanten Datenimport *`SG-Azure Software`* aus.

iii. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.

Weitere Informationen finden Sie unter Schedule a data import .

iv. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

v. Legen Sie die Aufgabe Geplante Importaufträge einrichten auf den Abschluss fest, indem Sie **im Hilfebereich auf Als** abgeschlossen markieren klicken.

Ergebnisse

Die Daten aus Azure werden in Ihren CMDBabgerufen .

Hinweis:

Sie können Richtlinien Azure verwenden, um einem einzelnen Arbeitsbereich mehrere virtuelle Computer (VMs) mit verschiedenen Abonnements hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Richtlinie Azure zum Abrufen von Softwaredaten von mehreren VMs.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

[store-future: BEGIN review]

Service Graph Connector für Microsoft Azure mit SGC Centralkonfigurieren

Verwenden Sie das mit der Anwendung SGC Central verfügbare Playbook, um Service Graph Connector für Microsoft Azure für das Abrufen von Daten von [] in Microsoft AzureCMDBeinzurichten .

Vorbereitungen

Installieren Sie Service Graph Connector für Microsoft Azure Version 1.9.0 oder höher aus ServiceNow Store. Die Schritte zur ServiceNow Store-Installation finden Sie unter ServiceNow Store-Anwendungen installieren .

Wichtig:
Nach dem ersten Import von Azure -Daten führt die Anwendung einen Delta-Import der Daten durch. Sie können jedoch jederzeit später einen vollständigen Datenabruf durchführen, indem Sie die Delta-Synchronisierung deaktivieren und die Eigenschaft `sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled` auf `false`setzen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren der Datensynchronisierung in Service Graph Connector für Microsoft Azure.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Playbook-Experience für Onboarding-Connectors wird mit SGC Central in CMDB-Arbeitsbereichaktiviert. Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter Mit Playbook interagieren.

Der -Connector verwendet die Azure Management APIs für den vollständigen Abruf von Daten aus Azure. Zum Abrufen von Delta-Änderungen aus Azurewerden jedoch die Azure Resource Graph APIs verwendet. Das Domänennamensystem (DNS) ist Microsoft Azure Management, der Pfad ist jedoch ein Ressourcendiagramm.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie unter [CMDB-Arbeitsbereichdie Option **SGC Central**aus.
3. Wählen Sie auf der Übersichtsseite die **Option Verbindung erstellen**aus.

Tipp:
Alternativ können **Sie Verbindung herstellen** auf der Seite Alle Verbindungen auswählen.

4. Wählen Sie im Fenster Verbindung erstellen den Connector-Typ Microsoft Azure und dann **Verbindung erstellen**aus.
5. Füllen Sie die Voraussetzungen für das Einrichten der Umgebung Azure aus.

   a. Erstellen Sie Datenquellen für die Verbindung Azure.

   Wichtig:
   Diese Aufgabe wird nur angezeigt, wenn Sie die Verbindung für den Connector zum ersten Mal einrichten.

   i. Vergewissern Sie sich, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Tabelle „Datenquelle“ [sys_data_source] verfügen.

   ii. Wählen Sie in der Phase „ **Voraussetzungen** “ des Playbooks die Aktivität **Datenquellenzugriff aktualisieren** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

iii. Wählen Sie **Konfigurieren**.

iv. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

v. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungszugriff“ des Formulars „Datenquelle“ die Kontrollkästchen „ **Kann erstellen“**, **„Kann aktualisieren“**und **„Kann löschen** “.

vi. Wählen Sie **Aktualisieren**.

vii. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich Service Graph Connector für Microsoft Azure aus.

viii. Wählen Sie nach Abschluss der Aktivität **Datenquellenzugriff aktualisieren** die Option **Fortsetzen**aus.

b. Leeren Sie den Cache in der Tabelle „Datenquelle“ [sys_data_source].

Wichtig:
Diese Aufgabe wird nur angezeigt, wenn Sie die Verbindung für den Connector zum ersten Mal einrichten.

i. Wählen Sie in der Phase „ **Voraussetzungen** “ des Playbooks die Aktivität **Cache** leeren aus.

ii. Wählen Sie **Ausführen, Cache leeren aus**.

iii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

iv. **Geben Sie im Feld Skript** ausführen den folgenden Code ein:

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

v. Wählen **Sie Skript ausführen aus**.

vi. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich Service Graph Connector für Microsoft Azure aus.

vii. Nachdem Sie die Aktivität **Cache** leeren abgeschlossen haben, wählen **Sie Fortsetzen**.

c. Führen Sie die Anweisungen zum Einrichten der Umgebung Azure aus.

i. Wählen Sie in der Phase „ **Voraussetzungen** “ des Playbooks die Aktivität **Setup-Anweisungen überprüfen** aus.

ii. Die OAuth-Anmeldeinformationen einschließlich Client-ID, Clientschlüssel und Token-URL erhalten Sie von Ihrem Microsoft Azure -Administrator.

iii. Erteilen Sie zum Importieren von Hardwaredaten die Berechtigung User.Read für die *Microsoft Graph* API in der Umgebung Azure.

iv. Erteilen Sie zum Importieren von Softwaredaten die Berechtigung Data.Read für die *Log Analytics* -API in der Umgebung Azure. Richten Sie außerdem einen Log Analytics-Arbeitsbereich in der Umgebung Azure ein.

v. Wählen Sie nach Abschluss der Aktivität **Setup-Anweisungen überprüfen** die Option **Fortfahren**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Legen Sie fest, ob nur Hardwaredaten oder sowohl Hardware- als auch Softwaredaten importiert werden sollen.

   a. Wählen Sie in der Phase „ **Setup“** des Playbooks die Aktivität **Services** auswählen aus. Erweitern Sie bei Bedarf die **Setup** -Phase, um eine Aktivität auszuwählen.

   b. **Wahlweise:** Um sowohl Hardware- als auch Softwaredaten zu importieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Hardware und Software**.

   Hinweis:
   Zum Importieren von Softwaredaten ist eine Hardwareverbindung erforderlich.

   (Optional) Wenn Sie nur Hardwaredaten importieren müssen, ist das Kontrollkästchen Nur **Hardware** bereits standardmäßig aktiviert.

   c. Wählen Sie **Fortsetzen**.

7. Geben Sie die Verbindungsdetails ein, und testen Sie die API-Verbindung für den Import von Hardwaredaten.

   a. Wählen Sie in der Phase „ **Setup“** des Playbooks **die Aktivität Hardwareverbindung erstellen und testen** aus.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular zum Erstellen und Testen von Hardwareverbindungen

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung des Hardwareverbindungsdatensatzes. Beispiel: SG-Azure-Hardwareverbindung.
Verbindungs-URL	Basis-URL zum Herstellen einer Verbindung mit Ihrer Azure -Client-Anwendung. **Hinweis:** Dieses Feld wird automatisch auf die URL festgelegt, um eine Verbindung zur Anwendung herzustellen. Lassen Sie den Feldwert unverändert.
OAuth-Client-ID	Anwendungs-ID (Client) Ihrer Client-Anwendung Azure, wie in Schritt 5.cangegeben.
OAuth-Client-Geheimnis	Geheimer Clientschlüssel Ihrer Clientanwendung Azure, wie in Schritt 5.cangegeben.
OAuth-Token-URL	Rückruf-URL für die Client-Anwendung Azure. Geben Sie die Token-URL basierend auf der Region Ihrer Azure -Client-Anwendung in einem der folgenden Formate ein:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung

	▪ Global
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ US-Regierung
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ China
	`https://login.partner.microsoftonline.cn/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Deutschland
	`https://login.microsoftonline.de/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	Wo<tenantid> ist die Mandanten-ID Ihrer Clientanwendung Azure , wie in Schritt 5.c angegeben.

c. Wählen **Sie Verbindung erstellen und testen aus**.

d. Wählen Sie nach Abschluss des Verbindungstests **Fortsetzen**aus.

8. Konfigurieren Sie den Importzeitplan für den Import von Hardwaredaten in regelmäßigen Intervallen.

a. Wählen Sie in der Phase „ **Setup“** des Playbooks die Aktivität **Zeitplan für Hardware-Import konfigurieren** aus.

b. Wählen Sie **Importzeitplan konfigurieren aus**.

c. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, und füllen Sie dann die Ausführungszeitplan- und Zeitdetails aus.

Weitere Informationen finden Sie unter Schedule a data import .

d. Wählen Sie **Speichern**.

e. Wählen Sie **Fortsetzen**.

9. Geben Sie die Verbindungsdetails ein, und testen Sie die API-Verbindung für den Import von Softwaredaten.

Die Aktivität Softwareverbindung **erstellen und testen** zum Importieren von Softwaredaten wird nur angezeigt, wenn in Schritt 6.bdas Kontrollkästchen **Hardware und Software** aktiviert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie in der Phase „ **Setup“** des Playbooks **die Aktivität Softwareverbindung erstellen und testen** aus.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular zum Erstellen und Testen von Softwareverbindungen

Feld	Beschreibung
Softwareverbindungsname	Name zur Identifizierung des Softwareverbindungsdatensatzes. Beispiel: SG-Azure-Softwareverbindung.
Name der Hardwareverbindung	Name des Hardwareverbindungsdatensatzes. **Hinweis:** Dieses Feld wird automatisch auf den in Schritt 7.bangegebenen Hardwareverbindungsnamen festgelegt.
Verbindungs-URL	Basis-URL für die Verbindung mit dem Log Analytics-Arbeitsbereich im folgenden Format: `https://api.loganalytics.io/v1/workspaces/<workspace_id>` Wo<workspace_id> ist die ID des Log Analytics-Arbeitsbereichs, wie in Schritt 5.c angegeben. **Hinweis:** Dieses Feld wird automatisch auf die URL festgelegt, um eine Verbindung zum Log Analytics-Arbeitsbereich herzustellen. Ersetzen Sie den<workspace_id> in der automatisch generierten URL mit der Arbeitsbereichs-ID Ihres Log Analytics-Arbeitsbereichs.
OAuth-Client-ID	Anwendungs-ID (Client) Ihrer Client-Anwendung Azure, wie in Schritt 5.cangegeben.
OAuth-Client-Geheimnis	Geheimer Clientschlüssel Ihrer Clientanwendung Azure, wie in Schritt 5.cangegeben.
OAuth-Token-URL	Token-URL Ihrer Azure -Client-Anwendung. Geben Sie die Token-URL basierend auf der Region Ihrer Azure -Client-Anwendung in einem der folgenden Formate ein: ▪ Global `https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token` ▪ US-Regierung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	https://login.microsoftonline.us/<*tenantid*>/oauth2/v2.0/token ▪ China https://login.partner.microsoftonline.cn/<*tenantid*>/oauth2/v2.0/token ▪ Deutschland https://login.microsoftonline.de/<*tenantid*>/oauth2/v2.0/token Wo<tenantid> ist die Mandanten-ID Ihrer Clientanwendung Azure , wie in Schritt 5.c angegeben.

c. Wählen **Sie Verbindung erstellen und testen aus**.

d. Wählen Sie nach Abschluss des Verbindungstests **Fortsetzen**aus.

10. Konfigurieren Sie den Importzeitplan, um Softwaredaten in regelmäßigen Intervallen zu importieren.

Die Aktivität **Zeitplan für Software-Import konfigurieren** zum Importieren von Softwaredaten wird nur angezeigt, wenn in Schritt 6.bdas Kontrollkästchen **Hardware und Software** aktiviert ist.

a. Wählen Sie in der Phase „ **Setup“** des Playbooks die Aktivität **Zeitplan für Software-Import konfigurieren** aus.

b. Wählen Sie **Importzeitplan konfigurieren aus**.

c. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, und füllen Sie dann die Ausführungszeitplan- und Zeitdetails aus.

Weitere Informationen finden Sie unter Schedule a data import .

d. Wählen Sie **Speichern**.

e. Wählen Sie **Fortsetzen**.

11. Wählen Sie in der Phase „ **Setup** “ des Playbooks die Aktivität „ **Verbindungs-Setup abgeschlossen** “ aus, um zu überprüfen, ob die Verbindung erstellt wurde.

Nächste Maßnahme

Wählen Sie **Alle Verbindungen** anzeigen aus, um die Verbindungsdetails zu überprüfen. Die erstellte Verbindung wird in der Liste Installierte Verbindungen angezeigt.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connector für Microsoft Azure (1.9.1)

CMDB Klassen als Ziel in Service Graph Connector für Microsoft Azure

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Ressourcentypen Microsoft Azure .

Service Graph Connector für Microsoft Azure -Eigenschaften

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Microsoft Azure

Zusätzliche Funktionen im Service Graph Connector für Microsoft Azure

[End]

CMDB Klassen als Ziel in Service Graph Connector für Microsoft Azure

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus Microsoft Azureabgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich auf die Tabelle Configuration Item [cmdb_ci] beziehen.

Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Verfügbarkeitszone“ [cmdb_ci_availability_zone] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Status	install_status
Status	Staat

Für die Verfügbarkeitszone erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Region	region
Status	install_status

Für dasAzure-Rechenzentrumfür das erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für dasAzure-Rechenzentrumfür das erstellte Beziehungen (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]	Enthält::Enthalten in	Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]
Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]	Enthält::Enthalten in	Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]

Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud DataBase“ [cmdb_ci_cloud_database] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Status	install_status
Status	Staat
Typ	Typ
Version	Version

Für Cloud DataBase erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud LB-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_lb_ipaddress]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud LB IPAddress“ [cmdb_ci_cloud_lb_ipaddress] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Status	install_status
IPAddress-Typ	ipaddress_type

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Lastenausgleichsmodul“ [cmdb_ci_cloud_load_balancer] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Name der kanonischen gehosteten Zone	canonical_hosted_zone_name
DNS-Name	dns_name
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Status	install_status
Status	Staat

Für das Cloud-Lastenausgleichsmodul erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Eigentümer von::Eigentum von	Cloud LB-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_lb_ipaddress]
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloudfunktion“ [cmdb_ci_cloud_function] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
App-Funktionsstatus	app_function_state
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Zuletzt geänderte Funktion	function_last_modified
Status	install_status
IP-Adresse	ip_address
Betriebsstatus	operational_status

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehung erstellt für Cloud-Funktion

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]

Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Management-Netzwerkschnittstelle“ [cmdb_ci_nic] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Konfigurationselement	cmdb_ci
MAC-Adresse	mac_address
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Öffentliche IP	public_ip
Status	install_status
Private IP	private_ip
Öffentlicher DNS	public_dns
Status	Staat
Statisches Objekt	is_static

Für die Cloud-Management-Netzwerkschnittstelle erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Enthält::Enthalten in	Öffentliche Cloud-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Referenz	Hardware [cmdb_ci_hardware]
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Netzwerk“ [cmdb_ci_network] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
CIDR	cidr
Status	install_status
Status	Staat

Für das Cloud-Netzwerk erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Enthält::Enthalten in	Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Öffentliche Cloud-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Öffentliche Cloud-IP-Adresse“ [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Status	install_status
Öffentlicher DNS	public_dns
Öffentliche IP-Adresse	public_ip_address

Für die öffentliche Cloud-IP-Adresse erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Öffentliche Cloud-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Öffentliche Cloud-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Ressource [cmdb_ci_cmp_resource]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Ressource“ [cmdb_ci_cmp_resource] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Beschreibung	short_description
Status	install_status
Ressourcentyp	resource_type

Für die Cloud-Ressource erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Ressource [cmdb_ci_cmp_resource]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud-Ressource [cmdb_ci_cmp_resource]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Servicekonto“ [cmdb_ci_cloud_service_account] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Account-ID	account_id
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Rechenzentrumstyp	datacenter_type

Für den Cloud-Service-Account erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Speicherkonto [cmdb_ci_cloud_storage_account]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Speicherkonto“ [cmdb_ci_cloud_storage_account] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Status	install_status
SKU-Name	sku_name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Status	Staat

Für den Cloud-Speicher-Account erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Speicherkonto [cmdb_ci_cloud_storage_account]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud-Speicherkonto [cmdb_ci_cloud_storage_account]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Subnetz“ [cmdb_ci_cloud_subnet] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
CIDR	cidr
Status	install_status

Beziehung erstellt für Cloud-Subnetz

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Sicherheitsgruppe berechnen“ [cmdb_ci_compute_security_group] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Status	install_status
Status	Staat

Für die Compute-Sicherheitsgruppe erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für die Compute-Sicherheitsgruppe erstellte Beziehungen (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Hardware [cmdb_ci_hardware]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Hardware“ [cmdb_ci_hardware] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
IP-Adresse	ip_address

Beziehung erstellt für Hardwaretyp

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Hardwaretyp“ [cmdb_ci_compute_template] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Klasse	sys_class_name
Kerne	Kerne
Logischer Speicher – GB	local_storage_gb
Arbeitsspeicher – MB	memory_mb
vCPUs	vcpus

Hinweis:
Wenn die Klassenerweiterung „Cloud-Hardwaretyp“ aktiviert ist, wird das **Klassenattribut** auf „Cloud-Hardwaretyp“festgelegt. Andernfalls wird das Attribut auf Hardwaretypfestgelegt.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie die Klassenerweiterung „Cloud-Hardwaretyp“ aktivieren, indem Sie die Eigenschaft **Einen einzelnen Hardwaretyp für Cloud-Rechenzentren verwenden** (`sn_itom_pattern.use a single hardware type for cloud data centers`) auf true festlegen. Weitere Informationen finden Sie im Artikel „Service Graph Connector für Microsoft Azure – Migration zu einem neuen Hardwaretypmodell“ [KB1288455] in der Knowledge Base Now Support.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehung erstellt für Hardwaretyp

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]

Image [cmdb_ci_os_template]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Image“ [cmdb_ci_os_template] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Gast-BS	guest_os
Version	Version
Lieferant	Lieferant

Beziehung erstellt für Image

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Image [cmdb_ci_os_template]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]

Instanzskalierungssatz [cmdb_ci_instance_scale_set]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Instanzskalierungssatz“ [cmdb_ci_instance_scale_set] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Status	install_status
Status	Staat

Beziehung erstellt für Instanzskalierungssatz

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Instanzskalierungssatz [cmdb_ci_instance_scale_set]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Im Besitz von Konfigurationselement	owned_by_cmdb_ci
IP-Adresse	ip_address
Nic	nic

Für die IP-Adresse erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Hardware [cmdb_ci_hardware]
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]

Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Die folgenden Attribute in der Schlüsselwerttabelle [cmdb_key_value] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Key	key
Wert	Wert

Linux-Server [cmdb_ci_linux_server]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Linux-Server“ [cmdb_ci_linux_server] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Seriennummer	serial_number
Anzahl der CPU-Cores	cpu_core_count
Festplattenspeicher (GB)	disk_space
Status	install_status
Ist virtuell	virtual
Betriebssystem	os
BS-Version	os_version
RAM (MB)	ram

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Linux-Server erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Linux-Server [cmdb_ci_linux_server]	Virtualisiert von::Virtualisiert	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]

Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Ressourcengruppe“ [cmdb_ci_resource_group] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Status	install_status
Status	Staat

Für die Ressourcengruppe erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]	Enthält::Enthalten in	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]
Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]	Enthält::Enthalten in	Instanzskalierungssatz [cmdb_ci_instance_scale_set]
Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]	Enthält::Enthalten in	Image [cmdb_ci_os_template]
Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]	Enthält::Enthalten in	Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]
Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Seriennummer [cmdb_serial_number]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_serial_number] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Seriennummer	serial_number
Seriennummertyp	serial_number_type
Gültig	gültig

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für die Seriennummer erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Windows-Server [cmdb_ci_win_server]
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Linux-Server [cmdb_ci_linux_server]

Server [cmdb_ci_server]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_server] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Seriennummer	serial_number
Anzahl der CPU-Cores	cpu_core_count
Festplattenspeicher (GB)	disk_space
Ist virtuell	virtual
Betriebssystem	os
BS-Version	os_version
RAM (MB)	ram
Status	install_status

Für Server erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Server [cmdb_ci_server]	Eigentümer von::Eigentum von	Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]
Server [cmdb_ci_server]	Virtualisiert von::Virtualisiert	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]

Software [cmdb_ci_spkg]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Software“ [cmdb_ci_spkg] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Key	key

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Version	Version

Für Software erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software [cmdb_ci_spkg]	Referenz	Softwareinstanz [cmdb_software_instance]

Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Anzeigename	display_name
Herausgeber	publisher
Version	Version
Discovery-Quelle	discovery_source

Softwareinstanz [cmdb_software_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_software_instance] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Installiert auf	installed_on
Name	Name

Beziehung erstellt für Software-Instanz

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Softwareinstanz [cmdb_software_instance]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]

Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Speichervolume“ [cmdb_ci_storage_volume] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	object_id
Volume-ID	volume_id

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Status	install_status
Name	Name
Größe	size
Größe in Byte	size_bytes
Status	Staat

Für das Speichervolume erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „VM-Instanz“ [cmdb_ci_vm_instance] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Status	install_status
IP-Adresse	ip_address
Status	Staat
ID der VM-Instanz	vm_inst_id

Für die VM-Instanz erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Verwaltet von::Verwaltet	Instanzskalierungssatz [cmdb_ci_instance_scale_set]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Bereitgestellt von::Bereitgestellt	Image [cmdb_ci_os_template]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Bereitgestellt von::Bereitgestellt	Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Enthält::Enthalten in	Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für die VM-Instanz erstellte Beziehungen (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Verwendet::Verwendet von	Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Windows-Server [cmdb_ci_win_server]

Die folgenden Attribute in der Windows-Server-Tabelle [cmdb_ci_win_server] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Seriennummer	serial_number
Anzahl der CPU-Cores	cpu_core_count
Festplattenspeicher (GB)	disk_space
Status	install_status
Ist virtuell	virtual
Betriebssystem	os
BS-Version	os_version
RAM (MB)	ram

Für Windows Server erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Windows-Server [cmdb_ci_win_server]	Virtualisiert von::Virtualisiert	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]

Schnellstarttests für Service Graph Connector für Microsoft Azure

Validiert, ob Service Graph Connector für Microsoft Azure weiterhin funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. durch Anwendung eines Upgrades oder durch die Weiterentwicklung einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Gefahr:
Standardmäßig ist die Systemeigenschaft zum Ausführen automatisierter Tests deaktiviert, um zu verhindern, dass Sie dieses Tests versehentlich auf einem Produktionssystem ausführen. Führen Sie Tests zur Vermeidung von verfälschten Daten oder Ausfällen nur für Entwicklungs-, Test- und andere Nicht-Produktionsinstanzen aus. Weitere Informationen finden Sie unter Ausführung von Automated Test Framework-Test aktivieren oder deaktivieren .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Graph Connector für Microsoft Azure

SG-Azure: Validierungs-Test-Suite für Service Graph Connector für Microsoft Azure

Test-Suite zum Überprüfen der Integrität einer Integration mithilfe mehrerer Tests.

Test	Beschreibung	Release-Version
SG-Azure – Verfügbarkeitszone	Validiert die erfolgreiche Erfassung des Datensatzes in der Tabelle „Verfügbarkeitszone“ mit der erforderlichen Erfassung übergeordneter Elemente.	Utah
SG-Azure – Rechenzentrum	Validiert die erfolgreiche Erfassung mehrerer Datensätze in der Azure Data Center-Tabelle mit der erforderlichen Erfassung übergeordneter Elemente.	Utah
SG-Azure – Funktionen	Validiert die erfolgreiche Erfassung mehrerer Datensätze im Cloud-Servicekonto, im Rechenzentrum, in der Cloud-Datenbank und in der Cloud-Funktion.	Utah
SG-Azure – Generische Ressourcen	Validiert die erfolgreiche Erfassung mehrerer Datensätze in den Tabellen „Cloud-Ressource“ und „Beziehungen“.	Utah
SG-Azure – Hardware-Vorlage	Validiert die erfolgreiche Erfassung mehrerer Datensätze in den Tabellen „Hardwarevorlage“ und „Berechnungsvorlage“.	Utah
SG-Azure – Lastenausgleichsmodule	Validiert die erfolgreiche Erfassung mehrerer Datensätze in den Tabellen „Lastenausgleichsmodul“, „Computersicherheitsgruppe“ und „Beziehungen“ mit der erforderlichen Erfassung übergeordneter Elemente.	Utah
SG-Azure – Netzwerk	Validiert die erfolgreiche Erfassung mehrerer Datensätze in der Tabelle „Netzwerk“ mit der erforderlichen Erfassung übergeordneter Elemente.	Utah
SG-Azure – Netzwerkschnittstelle	Validiert die erfolgreiche Erfassung mehrerer Datensätze in den Tabellen „Netzwerke“, „Öffentliche IP-Adresse“ und „Beziehungen“.	Utah
SG-Azure – Öffentliche IP-Adresse	Validiert die erfolgreiche Erfassung mehrerer Datensätze	Utah

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SG-Azure: Validierungs-Test-Suite für Service Graph Connector für Microsoft Azure
Test-Suite zum Überprüfen der Integrität einer Integration mithilfe mehrerer Tests.

(Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	in den Tabellen „Öffentliche IP-Adresse“, „Netzwerke“ und „Lastenausgleichsmodul“.	
SG-Azure – Ressourcengruppen	Validiert die erfolgreiche Erfassung von Datensätzen in der Tabelle „Ressourcengruppe“.	Utah
SG-Azure – Skalierungssätze	Validiert die erfolgreiche Erfassung von Datensätzen in den Tabellen „Skalierungssätze“ und „Beziehungen“.	Utah
SG-Azure – Skalierungssätze – VMs	Validiert die erfolgreiche Erfassung mehrerer Datensätze in den Tabellen „Server“, „VM-Instanz“, „Skalierungssätze“ und „Beziehungen“ mit der erforderlichen Erfassung übergeordneter Elemente.	Utah
SG-Azure – Sicherheitsgruppen	Validiert die erfolgreiche Erfassung mehrerer Datensätze in den Tabellen „Cloud-Servicekonto“, „Computersicherheitsgruppe“ und „Beziehungen“ mit der erforderlichen Erfassung übergeordneter Elemente.	Utah
SG-Azure – Serverkonfigurationsdaten	Validiert die erfolgreiche Erfassung mehrerer Datensätze in den Tabellen „VM-Instanz“, „Linux-Server“ und „Beziehungen“ mit der erforderlichen Erfassung übergeordneter Elemente.	Utah
SG-Azure – Software	Validiert die erfolgreiche Erfassung mehrerer Datensätze in den Tabellen „VM-Instanz“, „Softwaredatensätze“ und „Beziehungen“ mit der erforderlichen Erfassung übergeordneter Elemente.	Utah
SG-Azure – SQL	Validiert die erfolgreiche Erfassung mehrerer Datensätze in den Tabellen „Rechenzentrum“, „Cloud-Datenbank“ und „Beziehungen“ mit der erforderlichen Erfassung übergeordneter Elemente.	Utah

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SG-Azure: Validierungs-Test-Suite für Service Graph Connector für Microsoft Azure
Test-Suite zum Überprüfen der Integrität einer Integration mithilfe mehrerer Tests.

(Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
SG-Azure – Speicherkonto	Validiert die erfolgreiche Erfassung mehrerer Datensätze in den Tabellen „Speicherkonto“, „Computersicherheitsgruppe“ und „Beziehungen“ mit der erforderlichen Erfassung übergeordneter Elemente.	Utah
SG-Azure – Speichervolume	Validiert die erfolgreiche Erfassung mehrerer Datensätze in den Tabellen „Speicher-Laufwerk“, „Computersicherheitsgruppe“ und „Beziehungen“ mit der erforderlichen Erfassung übergeordneter Elemente.	Utah
SG-Azure – Abonnement	Validiert die erfolgreiche Erfassung von Datensätzen in der Tabelle „Cloud-Servicekonto“.	Utah
SG-Azure – VMs	Validiert die erfolgreiche Erfassung mehrerer Datensätze in den Tabellen „Virtuelle Computer“, „VM-Instanz“ und „Beziehungen“ mit erforderlicher Erfassung übergeordneter Elemente.	Utah

Weitere Informationen zu Service Graph Connector für Microsoft Azure finden Sie unter Service Graph Connector für Microsoft Azure (1.9.1).

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Unterstützte Ressourcentypen Microsoft Azure .

Mehrere Microsoft Azure -Ressourcentypen werden als CMDB -Daten importiert.

Microsoft Azure -Ressourcentypen beziehen sich auf die Namen, die in Delta-Abfragen enthalten sind, die zum Filtern von Daten mithilfe der Azure Resource Graph -API für eine bestimmte Datenquelle verwendet werden.

Hinweis:
Delta-Abrufe enthalten Daten aus einem bestimmten Zeitraum, der durch die Bedingung in einer Delta-Abfrage definiert wird.

In der folgenden Tabelle sind die Datenquellen Microsoft AzureService Graph Connector für Microsoft Azure und die zu importierenden Ressourcentypen aufgelistet. Außerdem wird angegeben, ob sie während des Imports sowohl den vollständigen Abruf als auch den Delta-Abruf von Daten unterstützen. Er bedeutet unterstützt und # nicht unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Ressourcentypen in Service Graph Connector für Microsoft Azure

Datenquelle	Microsoft Azure Ressourcentyp	Vollständiger Abruf	Delta-Abruf
SG-Azure – Abonnements	Microsoft.Ressourcen/Abonnements	#	#
SG-Azure – Rechenzentren	Keine	#	#
SG-Azure – Ressourcengruppen	Microsoft.Ressourcen/ Abonnements/Ressourcengruppen	#	#
SG-Azure – Verfügbarkeitszone	Microsoft.Compute/availabilitySets	#	#
SG-Azure – Speichervolume	Microsoft.Compute/disks	#	#
SG-Azure – Lastenausgleichsmodule	Microsoft.Network/loadBalancers	#	#
SG-Azure – Netzwerk	Microsoft.Netzwerk/virtualnetworks	#	#
SG-Azure – Netzwerkschnittstelle	Microsoft.Network/ networkInterfaces	#	#
SG-Azure – Öffentliche IP-Adresse	Microsoft.Network/ publicIPAddresses	#	#
SG-Azure – Sicherheitsgruppe	Microsoft.Network/ networkSecurityGroups	#	#
SG-Azure – Speicher-Accounts	Microsoft.Storage/storageAccounts	#	#
SG-Azure – Hardware-Vorlage	Keine	#	#
SG-Azure – Virtuelle Maschinen	Microsoft.Compute/virtualMachines	#	#
SG-Azure – Software	Keine	#	#
SG-Azure – Serverkonfigurationsdaten	Microsoft.Compute/Virtual Machines	#	#
SG-Azure – SQL	Microsoft.Sql/servers	#	#
	Microsoft.DBfürPostgreSQL/Server	#	#
SG-Azure – TCP	Keine	#	#
SG-Azure – VM-Konfigurationsdaten	Microsoft.Compute/Virtual Machines	#	#
SG-Azure – Funktionen	Microsoft.Web/sites	#	#
SG-Azure – Generische Ressourcen	Microsoft.ResourceGraph/ resources: Generisch	#	#
SG-Azure – Skalierungssätze	Microsoft.Compute/ virtualmaschinescalesets	#	#
SG-Azure – Skalierungssätze – VMs **Hinweis:** Importiert VMs mit einheitlichen Orchestration-Skalierungssätzen.	Keine	#	#

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Graph Connector für Microsoft Azure -Eigenschaften

Service Graph Connector für Microsoft Azure Eigenschaften steuern das Verhalten des Connectors.

Systemeigenschaften

Diese Systemeigenschaften sind für Service Graph Connector für Microsoft Azureverfügbar.

Hinweis:
Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.

Systemeigenschaften für Service Graph Connector für Microsoft Azure

Eigenschaft	Beschreibung
api_retry_max	Geben Sie das maximale Wiederholungslimit für einen Microsoft Azure API-Aufruf ein, der aus den Datenquellen innerhalb des Connectors ausgeführt wird. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 3 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
api_retry_max_without_backoff	Geben Sie das maximale Wiederholungslimit für einen Microsoft Azure API-Aufruf ein, der aus den Datenquellen im Connector ausgeführt wird, ohne exponentielles Backoff zu verwenden, um die Wartezeit zwischen aufeinanderfolgenden Wiederholungen zu erhöhen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 3 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
Delta_grace_time	Geben Sie den zusätzlichen Zeitraum in Stunden ein, der dem aktuellen Delta-Abrufzeitraum beim Abrufen inkrementeller Changes hinzugefügt wird. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 0 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
Delta_Seite_Größe	Geben Sie die Seitengröße ein, die der maximalen Anzahl von Datensätzen entspricht, die pro Seite in einem Delta-Abruf für die Datenquellen im Connector abgerufen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften für Service Graph Connector für Microsoft Azure (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 500 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
is_delta_sync_enabled	Legen Sie die Eigenschaft auf „ false “ fest, um die Delta-Synchronisierung zu deaktivieren. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: false • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] • Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren der Datensynchronisierung in Service Graph Connector für Microsoft Azure.
LDC_status	Legen Sie die Eigenschaft auf „ true “ fest, um das Ausfüllen des Passivstatus eines Azure-Rechenzentrums (auch als logisches Rechenzentrum bezeichnet) im Attribut „Kommentare“ der CI-Klasse Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter] zu aktivieren, wenn das Attribut „ regionType “ den Wert „ Logical “ oder den Serviceaccount für das Rechenzentrum aufweist deaktiviert. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: false • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
„maximum_delta_total_period“	Geben Sie den maximalen Zeitraum in Tagen vor der aktuellen Laufzeit während des Delta-Abrufs ein. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 7 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
„maximum_delta_window_period“	Geben Sie die maximale Zeitdauer in Stunden für jeden API-Aufruf ein, die innerhalb des gesamten Delta-Zeitraums während des Delta-Abrufs wiederholt werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften für Service Graph Connector für Microsoft Azure (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: `24` • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
pull_disabled_subscriptions	Legen Sie die Eigenschaft auf „ `false` “ fest, um den Import von Ressourcen zu deaktivieren, die deaktivierten Azure -Abonnements zugeordnet sind. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: `true` • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
software_page_limit	Geben Sie die maximale Anzahl von Datensätzen ein, die pro Seite beim Importieren von Softwaredaten über die Datenquelle „SG-Azure – Software“ abgerufen werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: `5000` • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
tcp_and_process_page_limit	Geben Sie die maximale Anzahl von Datensätzen ein, die pro Seite beim Importieren von TCP-Daten und Daten laufender Prozesse über die Datenquelle „SG-Azure – TCP“ abgerufen werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: `1000` • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
tcp_time_period	Geben Sie den Zeitraum in Stunden ein, in dem TCP-Daten und Daten laufender Prozesse über die Datenquelle „SG-Azure – TCP“ importiert werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: `1` • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
vm_power_state_page_limit	Geben Sie die maximale Anzahl von Datensätzen ein, die pro Seite abgerufen werden, wenn Sie den Energiestatus von virtuellen Computern (VMs) über die Datenquelle „SG-Azure – VM-Konfigurationsdaten“ importieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften für Service Graph Connector für Microsoft Azure (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1000 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Microsoft Azure

Mit dem allgemeinen Verbindungs-Framework in der Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-IntegrationenService Graph Connector für Microsoft Azure (sn_cmdb_int_util) können Sie in einer einzigen Ansicht auf die Verbindungsdetails von [] zugreifen.

Mit dem Common Connection Framework können Sie auf alle von Service Graph Connector für Microsoft Azureverwendeten Verbindungen zugreifen. Die Verbindungsdetails umfassen den Verbindungsalias, Verbindungseigenschaften, Datenquellen und geplante Datenimporte, die einer Verbindung zugeordnet sind. Sie können die Verbindung auch testen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectorsan.

Greifen Sie auf die Details einer Azure -Verbindung zu

Greifen Sie auf die Details einer Azure -Verbindung zu, die für Service Graph Connector für Microsoft Azure] konfiguriert ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Azure** > **Verbindungen**an.
2. Wählen Sie in der Spalte **Name** der Liste Service Graph-Verbindungen eine Verbindung aus.
3. Zeigen Sie auf der Detailseite die Verbindungsdetails an, z. B. Verbindungsname, Alias und Datenquellen.
4. Wählen Sie eine zugehörige Liste aus, um weitere Details der Verbindung anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie den zugehörigen Link Verbindung **testen** aus, um die Verbindung zu testen.

Zusätzliche Funktionen im Service Graph Connector für Microsoft Azure

Verwenden Sie die zusätzlichen Funktionen, die in Service Graph Connector für Microsoft Azure verfügbar sind, um den Nutzen für den Datenimport zu maximieren.

Die folgenden Funktionen sind in Service Graph Connector für Microsoft Azureverfügbar:

Konfigurieren Sie mehrere Azure Verbindungen

Folgen Sie dem geführten Setup, um eine Hardware- oder Softwareverbindung herzustellen oder einen Arbeitsbereich zu konfigurieren, wenn Sie eine Softwareverbindung hinzufügen.

Konfigurieren Sie eine Richtlinie Azure zum Abrufen von Softwaredaten von mehreren VMs

Konfigurieren Sie eine Azure -Richtlinie, um einen einzelnen Arbeitsbereich zum Abrufen der Softwaredaten mehrerer virtueller Computer (VMs) in verschiedenen Abonnements zu verwenden.

Delta-Synchronisierung deaktivieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Importieren Sie bei Bedarf vollständige Daten aus Ihrer Instanz Azure.

Aktivieren von VM-Einblicken zum Sammeln von Azure -Daten

Aktivieren Sie die Funktion „ VM-Einblicke “ für alle VMs in Ihrem Log Analytics-Arbeitsbereich, um die Tabellen VMConnection und VMProcess in Azureauszufüllen.

Konfigurieren Sie eine Richtlinie Azure zum Abrufen von Softwaredaten von mehreren VMs

Konfigurieren Sie eine Azure -Richtlinie, um einen einzelnen Arbeitsbereich zum Abrufen der Softwaredaten mehrerer virtueller Computer (VMs) in verschiedenen Abonnements zu verwenden.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass Service Graph Connector für Microsoft Azurekonfiguriert wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Service Graph Connector für Microsoft Azure konfigurieren.
- Vergewissern Sie sich, dass Sie über die Rollen Beitragender für Ressourcenrichtlinien und Anwenderzugriffsadministrator verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Was ist Azure Richtlinie? auf der Dokumentationswebsite Azure.

Erforderliche Rolle: Beitragender für Ressourcenrichtlinie und Anwenderzugriffsadministrator des Verzeichnisses Azure .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Arbeitsbereiche sind nur mit einzelnen Abonnements verknüpft. Anstatt also jedes Mal ein Abonnement für das Abrufen von Softwaredaten mit dem Connector zu konfigurieren, können Sie einem einzelnen Arbeitsbereich mithilfe der folgenden Azure -Richtlinien VMs aus verschiedenen Abonnements hinzufügen:

- Für Windows-basierte VMs: LogAnalyticsExtension_Windows_VM_Deploy.json
- Für Linux-basierte VMs: LogAnalyticsExtension_Linux_VM_Deploy.json

Weitere Informationen finden Sie unter Azure Richtliniendefinitionen im Repository GitHub.

Hinweis:
Diese Konfiguration ist optional und erfolgt, nachdem Sie Service Graph Connector für Microsoft Azurekonfiguriert haben.

Prozedur

1. Melden Sie sich beim an Azure Portal an.
2. Navigieren Sie zu **Abonnements**, und wählen Sie **Richtlinien verwalten**aus.
3. Wählen Sie im Menü auf der linken Seite die Option aus **Einstellungen** > **Richtlinien**an.
4. Wählen Sie auf der Seite „Richtlinie“ Richtlinie **zuweisen**aus.
5. Wählen Sie im Feld **Richtliniendefinition** der Registerkarte Grundlagen das Symbol mit den Auslassungspunkten (...) aus.
6. Suchen Sie im Seitenbereich Verfügbare Definitionen basierend auf Ihrem Computertyp nach der Richtlinie.
   - Wählen Sie für Windows-basierte VMs **Bereitstellen – Konfigurieren der Log Analytics-Erweiterung für die Richtlinie für virtuelle Windows-Computer**.
   - Wählen Sie für Linux-basierte VMs **Bereitstellen – Konfigurieren der Log Analytics-Erweiterung für die Richtlinie für virtuelle Windows-Computer**.
7. Wählen Sie **Hinzufügen**.
8. Wählen Sie die Registerkarte **Parameter**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Wählen Sie im Feld **Log Analytics-Arbeitsbereich** der Registerkarte **Parameter** das Symbol mit den Auslassungspunkten (...) aus.
10. Wählen Sie in den Listen **Abonnement** und **Arbeitsbereiche** des Seitenbereichs des Log Analytics-Arbeitsbereichs ein Abonnement und den Arbeitsbereich aus, um die mehreren VMs mit unterschiedlichen Abonnements zu verbinden.
11. Wählen Sie auf der Seite „Richtlinie zuweisen“ die Option **Überprüfen + erstellen** aus.
12. Überprüfen Sie die ausgewählten Optionen, und wählen Sie dann **Erstellen**aus.
    Die Zuweisung der Richtlinie kann einige Zeit dauern.

    Hinweis:
    Die Richtlinie ermöglicht die Zuweisung von Rollen zu den VMs dieses Abonnements, indem die -Erweiterung auf den VMs installiert wird.

13. Wiederholen Sie die Schritte 10 bis 12 für jedes Abonnement, das dem -Arbeitsbereich zugeordnet werden soll.
14. Erstellen Sie eine Korrekturaufgabe für die Richtlinie, um den Compliance-Prozess der vorhandenen VMs abzuschließen, die den Abonnements zugeordnet sind.
    Weitere Informationen finden Sie unter Korrekturaufgabe erstellen in der Dokumentation Azure.
15. Fügen Sie die VMs dem Bestand im verknüpften Automatisierungs-Account hinzu.

    Weitere Informationen finden Sie unter Change-Nachverfolgung und Bestand von einem Automatisierungs-Account aktivieren in der Dokumentation Azure.

Konfigurieren der Datensynchronisierung in Service Graph Connector für Microsoft Azure

Sie können die Systemeigenschaft so konfigurieren, dass nur Delta-Daten aus einer Instanz Azure synchronisiert werden.

Der -Connector bietet die Möglichkeit, nur Delta-Daten aus einer Azure -Instanz zu importieren. Wenn die Delta-Synchronisierung aktiviert ist, ist der Importvorgang von Azure -Daten schneller, da der Connector nur die Änderungen in Azure -Daten importiert. Das Feld **Letzte** Ausführungszeit einer Datenquelle zeigt den Zeitstempel der letzten Delta-Abrufausführung an. Das Feld **Letzte Laufzeit** wird nur aktualisiert, wenn der letzte Delta-Abruf erfolgreich war. Ein leeres Feld **Letzte Laufzeit** gibt an, dass es für die Datenquelle keine vorherige Delta-Abrufausführung gab, aber entweder eine vollständige Abrufausführung oder überhaupt keine Ausführung. Der Delta-Abrufzeitraum wird berechnet, indem das Datum und die Uhrzeit der letzten Ausführung vom aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit subtrahiert werden (Delta-Zeitraum = Aktuelles Datum/Zeitstempel - Zeitstempel des letzten Ausführungsdatums).

Die Anwendung enthält die Systemeigenschaft *`sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled`*, um die Delta-Synchronisierung zu aktivieren. Standardmäßig ist diese Eigenschaft auf `true`festgelegt. Wenn Sie jedoch vollständige Daten aus Ihrer Instanz Azure importieren möchten, müssen Sie die Eigenschaft *`sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled`* deaktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Delta-Synchronisierung deaktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn der vollständige Datenimport abgeschlossen ist, setzen Sie die Eigenschaft *sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled* wieder auf „ wahr “, um Delta-Daten später abzurufen. Wenn Sie die Eigenschaft auf falsesetzen, werden bei jedem Abruf vollständige Daten importiert, was viel Zeit in Anspruch nimmt. Darüber hinaus trägt der stets vollständige Import von Daten zu Diskrepanzen in den abgerufenen Daten bei, da der vollständige Import keine aktualisierten oder gelöschten Configuration Items (CIs) enthält.

Für einen Delta-Abruf können Sie auch die Kulanzzeit, die Seitengröße, den vorhergehenden Zeitraum und die Dauer des API-Aufrufs über die Systemeigenschaften konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Service Graph Connector für Microsoft Azure -Eigenschaften.

Delta-Synchronisierung deaktivieren

Delta-Synchronisierung deaktivieren, um alle Microsoft Azure -Daten zu importieren.

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsumfang mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Service Graph Connector für Microsoft Azure“ fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein, und öffnen Sie dann die Eigenschaft *sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled*.
2. Im Feld **Wert** geben Sie falseein.
3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Aktivieren von VM-Einblicken zum Sammeln von Azure -Daten

Sie müssen die Funktion „ VM-Einblicke “ im Portal Azure aktivieren, um TCP- und Prozessdaten mit Service Graph Connector für Microsoft Azurezu sammeln.

Anforderungen für die Aktivierung der Funktion „VM-Einblicke“.

- Stellen Sie sicher, dass Sie den Log Analytics -Arbeitsbereich erstellt haben, um die Protokolle von virtuellen Computern (VMs) über Einblicke in Azure Monitorzu übertragen. Weitere Informationen finden Sie unter Einblicke in Azure Monitor auf der Dokumentationswebsite Microsoft Azure.
- Notieren Sie sich den Namen des Abonnements, das Ihrem Log Analytics-Arbeitsbereich zugeordnet ist.

TCP- und Prozessdaten sammeln

Die Datenquellen SG-Azure TCP und SG-Azure VM-Konfigurationsdaten in Service Graph Connector für Microsoft Azure importieren Daten aus den Tabellen VMConnection bzw. VMProcess in Azure. Um Daten korrekt aus den Tabellen VMConnection und VMProcess in Azureabzurufen, müssen Sie die Funktion VM-Einblicke für alle VMs in Ihrem Log Analytics-Arbeitsbereich aktivieren. Informationen zum Füllen dieser Tabellen mit Einblicken finden Sie unter VM-Einblicke im Azure-Portal aktivieren auf der Dokumentationswebsite Microsoft Azure.

Es stehen mehrere Methoden zum Aktivieren von VM-Einblicken zur Verfügung. Weitere Informationen finden Sie unter Übersicht über VM-Einblicke aktivieren auf der Dokumentationswebsite Microsoft Azure.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie eine Datensammlungsregel verwenden, stellen Sie sicher, dass Sie im Regelformular die Kontrollkästchen **Gastleistung** aktivieren und **Prozesse und Abhängigkeiten aktivieren (Zuordnungen)** aktivieren.

Einrichten mehrerer Verbindungen in Service Graph Connector für Microsoft Azure

Service Graph Connector für Microsoft Azure unterstützt mehrere Azure -Verbindungen.

Wichtig:
Fügen Sie mehrere Verbindungen hinzu, indem **Sie Verbindung hinzufügen** auf der Seite „Verbindungen“ von Workflow-Studio im geführten Setup auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Service Graph Connector für Microsoft Azurean.

Mehrere Verbindungen einrichten

Sie können eine Hardware- oder Softwareverbindung mithilfe des geführten Setups einrichten. Service Graph Connector für Microsoft Azure unterstützt nur eine Eins-zu-eins-Zuordnung zwischen Hardware- und Softwareverbindungen. Daher müssen Sie, wenn Sie mehrere Softwareverbindungen konfigurieren, auch die entsprechende Anzahl von Hardwareverbindungen konfigurieren. Sie können mehrere Verbindungen anhand ihrer jeweiligen Verbindungsaliase unterscheiden.

Wenn Sie beispielsweise 10 Softwareverbindungen für 10 verschiedene Arbeitsbereiche hinzufügen, müssen Sie auch 10 Hardwareverbindungen für jede entsprechende Softwareverbindung hinzufügen.

Mehrere Arbeitsbereiche einrichten

Sie können einen Arbeitsbereich einrichten, wenn Sie eine Softwareverbindung mithilfe des geführten Setups hinzufügen. Um mehrere Arbeitsbereiche einzurichten, müssen Sie in Service Graph Connector für Microsoft Azure so viele verschiedene Softwareverbindungen konfigurieren, wie Arbeitsbereiche und die entsprechende Anzahl von Hardwareverbindungen vorhanden sind.

Wenn Sie beispielsweise 10 Arbeitsbereiche haben, müssen Sie 10 Softwareverbindungen für jeden Arbeitsbereich und 10 Hardwareverbindungen für jede entsprechende Softwareverbindung hinzufügen.

Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint (1.0.0)

Verwenden Sie Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint, um Daten von Computern, die durch die Sicherheitslösung Microsoft Defender for Endpoint geschützt werden, in Ihre Instanz von ServiceNow abzurufen.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Unterstützte Versionen

- Unterstützte Microsoft Defender for Endpoint -Versionen:
  - Microsoft Defender for Endpoint Plan 1
  - Microsoft Defender for Endpoint Plan 2

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Unterstützte ServiceNow -Versionen:
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

Anwendungsfälle

Die ServiceNow Security Operations -Anwendungen verfügen über Funktionen, die mit Service Graph Connector interagieren, um Einblicke in Computer zu erhalten, auf denen die Sicherheitslösung Microsoft Defender for Endpoint verwendet wird.

Geführtes Setup

Das geführte Setup für Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer -Instanz. Informationen zum Zugriff auf das geführte Setup finden Sie unter Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint konfigurieren.

Dashboard für CMDB-Integrationen

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten CMDB Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zur Überwachung von Microsoft Defender for Endpoint -Integrationen im Integrations-Dashboard [CMDB finden Sie unter Über das CMDB Integrations-Dashboard.

Datenzuordnung

Daten aus der Datenquelle Microsoft Defender for Endpoint werden zugeordnet und mithilfe der Robust Transform Engine (RTE) in die Klassendefinitionen des Configuration Item (CI) ServiceNow CMDB umgewandelt. Daten werden mithilfe der Identification and Reconciliation Engine (IRE) in ServiceNow CMDB eingefügt.

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten von den Computern abgerufen werden, die die Sicherheitslösung Microsoft Defender for Endpoint verwenden.

Die folgende Datenquelle ist in der Sicherheitslösung Microsoft Defender for Endpoint enthalten:

SG-Defender-Computer

Importiert alle rechnerbezogenen Daten von den Rechnern, die die Sicherheitslösung Microsoft Defender for Endpoint verwenden, lädt die importierten Daten in die Bereitstellungstabelle „SG-Defender-Computer“ [sn_defender_integ_sg_defender_maschines] und füllt dann die folgenden Zieltabellen aus:

- IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
- Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install] (Wenn die Anwendung Software Asset Management (SAM) installiert ist.)
- Softwareinstanz [cmdb_software_instance] (Wenn die Anwendung SAM nicht installiert ist.)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Software [cmdb_ci_spkg] (Wenn die Anwendung SAM nicht installiert ist.)
- Verbunden mit SG-Defender-Computern [sn_defender_integ_sg_defender_maschines_related]
- Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
- Server [cmdb_ci_server]

Hinweis:
In den Tabellen „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install], „Softwareinstanz“ [cmdb_software_instance] und „Software“ [cmdb_ci_spkg] werden nur Betriebssystemdetails ausgefüllt.

Weitere Informationen zum Speicherort von Daten beim Abrufen von Daten aus der Sicherheitslösung Microsoft Defender for Endpoint finden Sie unter CMDB Klassen als Ziel in Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint.

Sie können die Datenzuordnungen mit der App IntegrationHub ETL anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL (3.2).

Zugehörige Informationen

Service Graph Connectors

Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint konfigurieren

Rufen Sie Daten von Computern, die die Sicherheitslösung Microsoft Defender for Endpoint verwenden, in Ihren CMDBab.

Vorbereitungen
Zur Verwendung von Service Graph Connectorbenötigen Sie ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die auf der Anwendung IT Operations Management (ITOM) Visibility oder der Anwendung ITOM Discovery basiert. Wie im Abschnitt „Verwaltete IT-Ressourcentypen“ in der ServiceNow-Abonnementeinheitenübersicht für Ihr Abonnement definiert, für verwaltete IT-Ressourcen, die in CMDB von diesem Service Graph Connectorerstellt oder geändert werden, aber noch nicht von ITOM Visibility oder verwaltet werden Bei ITOM Discovery erhöhen diese Ressourcen den Verbrauch von Abonnementeinheiten bei dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten in ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store App Integration Common for CMDB (Integration Common für CMDB), die automatisch installiert wird.
- Die Store-App CMDB CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- Plugin „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- ITOM-Lizenzierungs-Plugin (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .
- Das Plugin „Datastream Action“ (com.glide.hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.
- Observability Common für CMDB (sn_observability), das nur für die Ereigniserfassung erforderlich ist. Damit Event Management funktioniert, muss vor der Installation des

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Connectors die App Observability Common für CMDB (sn_observability) installiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Gemeinsame Observability-Komponenten für CMDB im ServiceNow Store.

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus:

- Installieren Sie die Anwendung Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint (sn_defender_integ). Weitere Informationen finden Sie unter Eine ServiceNow Store-Anwendung installieren .
- Vergewissern Sie sich, dass Sie ein aktives -Abonnement für Microsoft Defender for Endpointhaben.
- Stellen Sie sicher, dass Sie eine Anwendung Azure erstellt haben, um programmgesteuerten Zugriff auf Microsoft Defender for Endpointzu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft Defender für Endpunkt-APIs verwenden in der Dokumentation Microsoft 365.
- Rufen Sie die Mandanten-ID, die Client-ID und den geheimen Clientschlüssel für das Administratorkonto Microsoft Defender for Endpoint ab.
- Aktivieren Sie die Berechtigungen Machine.Read.All und Machine.ReadWrite.All in Microsoft Defender for Endpoint. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für die `Listen` -Computer-API in der Dokumentation Microsoft 365.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Stellen Sie mithilfe der Anwendungsauswahl sicher, dass der Anwendungsbereich auf die Anwendung Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint festgelegt ist.
   Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
2. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Microsoft Defender** > **Einrichtung**an.
3. Wählen Sie auf der Seite „Erste Schritte“ Erste **Schritte**aus.
4. Konfigurieren Sie die Details der Authentifizierungsanmeldeinformationen zum Senden von Anforderungen an die `Listencomputer-` API in Microsoft Defender for Endpoint.

   a. Konfigurieren Sie Ihre Anmeldeinformationen für die Microsoft Defender for Endpoint Authentifizierung.

      i. Wählen Sie im Abschnitt Konfigurieren Sie die Verbindung der Seite Service Graph Connector für Microsoft Defender**Erste Schritte**aus.

      ii. Wählen Sie für die Aufgabe Anmeldeinformationen konfigurieren die Option**Konfigurieren**aus.

      iii. Überprüfen und ändern Sie die Felder im Formular.

Anwendungsregistrierungen-Formular

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung des Verbindungsdatensatzes.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld wird automatisch auf den SG Defender OAuth -Verbindungsdatensatz festgelegt. Lassen Sie den Feldwert unverändert.
Client-ID	Anwendungs-ID (Client) von Microsoft Defender for Endpoint, wie im Abschnitt „ Bevor Sie beginnen “ beschrieben.
Geheimer Clientschlüssel	Geheimer Clientschlüssel von Microsoft Defender for Endpoint, wie im Abschnitt „ Bevor Sie beginnen “ beschrieben.
OAuth-Token-URL	Token-URL Ihres Microsoft Defender for Endpoint. Geben Sie die Token-URL im folgenden Format ein: `https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token` Wo<tenantid> ist die Mandanten-ID von Microsoft Defender for Endpoint , wie im Abschnitt *Bevor Sie beginnen* beschrieben.#unique_651_Connect_42_prereq_onn_3sx_zb

iv. Wählen Sie **Aktualisieren**, um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

v. Setzen Sie die Aufgabe Anmeldeinformationen konfigurieren auf abgeschlossen, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

b. Testen Sie die API-Verbindung „ *Maschinen* auflisten“, um rechnerbezogene Daten aus Microsoft Defender for Endpointzu importieren.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Verbindung testen die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph-Verbindungen“ Verbindung **testen**aus.

iii. Wenn das Feld **Status** auf **Erfolg**festgelegt ist, wählen Sie **Aktualisieren**, um das Dialogfeld Verbindung testen zu schließen und zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Vorschläge zur Korrektur.

iv. Legen Sie die Aufgabe Verbindung testen auf Abgeschlossen fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

5. Konfigurieren Sie die geplanten Aufgaben für den Import von rechnerbezogenen Daten aus Microsoft Defender for Endpoint.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie auf der Seite „ Service Graph Connector für Microsoft Defender “ im Abschnitt Geplante Importaufträge einrichten Erste **Schritte**aus.

b. Wählen Sie für die Aufgabe Geplante Aufgaben konfigurieren die Option **Konfigurieren**aus.

c. Wählen Sie in der Spalte „ **Name** “ die geplante Aufgabe aus, die Sie aktivieren möchten. Standardmäßig ist die geplante Aufgabe „SG-Defender-Computer“ zum Ausführen der Datenquelle „SG-Defender-Computer“ verfügbar.

d. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe. Weitere Informationen finden Sie unter Schedule a data import .

e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

f. Wählen Sie die Zurück-Schaltfläche Ihres Browsers, um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

g. Legen Sie die Aufgabe Geplante Aufgaben konfigurieren auf Abgeschlossen fest, indem Sie im geführten Setup die Option **Als abgeschlossen** markieren auswählen.

Zugehörige Informationen

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint

CMDB Klassen als Ziel in Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten von Computern abgerufen werden, die die Sicherheitslösung Microsoft Defender for Endpoint verwenden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich auf die Tabelle Configuration Item [cmdb_ci] beziehen.

IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
IP-Version	ip_version
Name	Name
Nic	nic

Beziehung erstellt für IP-Adresse

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verbunden mit SG-Defender-Computern [sn_defender_integ_sg_defender_maschines_related]

Die folgenden Attribute in der zugehörigen Tabelle „SG-Defender-Computer“ [sn_defender_integ_sg_defender_ Machines_related] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Version des Service Desk-Mitarbeiters	agent_version
Geräte-ID	device_id
Risikostufe	exposure_level
Integritätsstatus	health_status
IsAadJoined	isaadjoined
Zuletzt gemeldet	last_reported
Verwaltet von	managed_by

Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
MAC-Adresse	mac_address
Discovery-Quelle	discovery_source
Name	Name

Für den Netzwerkadapter erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]

Software [cmdb_ci_spkg]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Software“ [cmdb_ci_spkg] werden durch gesammelte Daten gefüllt, wenn die Anwendung Software Asset Management (SAM) nicht installiert ist:

Attributbezeichnung	Attributname
Key	key
Name	Name
Version	Version

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Software erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software [cmdb_ci_spkg]	Referenz	Softwareinstanz [cmdb_software_instance]

Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install] werden bei der Installation der SAM-Anwendungdurch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Discovery-Quelle	discovery_source
Anzeigename	display_name
Version	Version

Softwareinstanz [cmdb_software_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_software_instance] werden durch gesammelte Daten gefüllt, wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist:

Attributbezeichnung	Attributname
Installiert auf	installed_on
Name	Name

Beziehung erstellt für Software-Instanz

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Softwareinstanz [cmdb_software_instance]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]

Server [cmdb_ci_server]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_server] werden durch gesammelte Daten gefüllt, wenn die Anwendung SAM nicht installiert ist:

Attributbezeichnung	Attributname
Discovery-Quelle	discovery_source
Name	Name
Betriebssystem	os
BS-Version	os_version

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Server erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Server [cmdb_ci_server]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
Server [cmdb_ci_server]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	Verbunden mit SG-Defender-Computern [sn_defender_integ_sg_defender_maschines_related]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint -Eigenschaften

Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint Eigenschaften steuern das Verhalten des Connectors.

Systemeigenschaften

Diese Systemeigenschaften sind für Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpointverfügbar.

Hinweis:
Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

Systemeigenschaften für Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint

Eigenschaft	Beschreibung
sn_defender_integ.pagination_record_count	Geben Sie die maximale Anzahl von Zeilen ein, die in der API-Antwort „ `Maschinen` auflisten“ vom Ressourcentyp „Maschine“ abgerufen werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: `500` • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint

Mit dem allgemeinen Verbindungs-Framework in der Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-IntegrationenService Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint (sn_cmdb_int_util) können Sie in einer einzigen Ansicht auf die Verbindungsdetails von [] zugreifen.

Mit dem Common Connection Framework können Sie auf alle von Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpointverwendeten Verbindungen zugreifen. Die Verbindungsdetails umfassen den Verbindungsalias, Datenquellen und geplante Datenimporte, die einer Verbindung zugeordnet sind. Sie können die Verbindung auch testen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Greifen Sie auf die Details einer Microsoft Defender for Endpoint -Verbindung zu

Greifen Sie auf die Details einer Microsoft Defender for Endpoint -Verbindung zu, die für Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint] konfiguriert ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Microsoft Defender** > **Verbindungen**an.
2. Wählen Sie in der Spalte **Name** der Liste Service Graph-Verbindungen eine Verbindung aus.
3. Zeigen Sie auf der Detailseite die Verbindungsdetails an, z. B. Verbindungsname, Alias und Datenquellen.
4. Wählen Sie eine zugehörige Liste aus, um weitere Details der Verbindung anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie den zugehörigen Link Verbindung **testen** aus, um die Verbindung zu testen.

Zugehörige Informationen

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectors

Service Graph Connector für Microsoft Intune (2.5.0)

Verwenden Sie Service Graph Connector für Microsoft Intune, um Daten aus der Anwendung Microsoft Intune in Ihre Instanz ServiceNow abzurufen.

Service Graph Connector für Microsoft Intune ruft Daten von Mobilgeräten, Computern und Softwareanwendungen in die Anwendung ServiceNow® Configuration Management Database (CMDB) ab. Die Integration verbessert die Transparenz von Mobilgeräten, Computern und zugehörigen Softwareanwendungen, die darauf ausgeführt werden.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Unterstützte Versionen

Versionen

Microsoft Intune	ServiceNow
• Microsoft Intune Graph API v1.0 • Microsoft Intune Graph API Beta	• Utah • Vancouver • Washington DC • Xanadu

Anwendungsfälle

Im Folgenden finden Sie Beispiele für die Verwendung von Service Graph Connector für verschiedene ServiceNow® -Anwendungen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Transparenz in IT Operations Management (ITOM).
  - Detaillierter Hardware- und Anwendungsbestand für Mobilgeräte vom Typ Android, Appleund Windows. Der Bestand kann mit oder ohne Software Asset Management (SAM) verwendet werden.
  - Compliance-Nachverfolgung für Mobilgeräte. Sie können Ihr eigenes Gerät erstellen (BYOD) oder unternehmenseigene Geräte verwenden.
- IT Service Management (ITSM)
  - Incidents, Probleme und Changes an erkannten Configuration Items (CI).
  - Nachverfolgung und Zuweisung des Besitzes für Mobilgeräte.

Sie können auch die folgenden Arten von administrativen Aktionen ausführen:

- Geräteverwaltung: Sie können ein Gerät orten, löschen oder stilllegen. Sie können Berichte zu verschiedenen Aspekten des Geräts erstellen.
- Integration in Azure Monitor: Delta-Benachrichtigung.

Geführtes Setup

Das geführte Setup für Service Graph Connector für Microsoft Intune bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer -Instanz. Informationen zum Zugriff auf das geführte Setup finden Sie unter Service Graph Connector für Microsoft Intune konfigurieren.

CMDB-Integrations-Dashboards

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten CMDB Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zur Überwachung von Microsoft Intune -Integrationen im Integrations-Dashboard [CMDB finden Sie unter Über das CMDB Integrations-Dashboard.

Datenzuordnung

Daten aus Datenquellen in der Anwendung Microsoft Intune werden zugeordnet und mithilfe der Robust Transform Engine (RTE) in die Klassendefinitionen der Configuration Items (CI) ServiceNow CMDB umgewandelt. Daten werden mithilfe der Identification and Reconciliation Engine (IRE) in ServiceNow CMDB eingefügt.

In der folgenden Tabelle werden die Datenquellen, Bereitstellungstabellen und Zieltabellen als CMDB -CI-Klassen und die für eine Microsoft Intune -Anwendung importierten Ressourcentypen beschrieben.

Datenzuordnung für Microsoft Intune

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen	Ressourcentypen
SG-Intune-Computer	SG-Intune-Computer [sn_intune_integrat_computer]	Computer SG-Intune Computer-bezogen	Computer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für Microsoft Intune (Fortsetzung)

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen	Ressourcentypen
		IP-Adresse Seriennummer Wenn die Anwendung Software Asset Management (SAM) nicht installiert ist: Software Software-Instanz Wenn die Anwendung SAM installiert ist: Softwareinstallation	
SG-Intune – Geräte	SG-Intune-Geräte [sn_intune_integrat_devices]	Handcomputergerät Seriennummer Netzwerkadapter SG-Intune – Gerätebezogen IP-Adresse Wenn die Anwendung Software Asset Management (SAM) nicht installiert ist: Software Software-Instanz Wenn die Anwendung SAM installiert ist: Softwareinstallation	Mobilgeräte
SG-Intune – Software	SG-Intune – Software [sn_intune_integrat_software]	Software	Erkannte Apps
SG-Intune-Geräteberichte	SG-Intune – Geräteberichte [sn_intune_integrat_device_reports]	Computer oder Handheld-Computergerät Seriennummer Netzwerkadapter SG-Intune Computer-bezogen SG-Intune – Gerätebezogen	Computer und Mobilgeräte

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für Microsoft Intune (Fortsetzung)

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen	Ressourcentypen
		IP-Adresse **Hinweis:** Importiert nur die WLAN-IPv4-Adresse eines Geräts. Wenn die Anwendung Software Asset Management (SAM) nicht installiert ist: Software Software-Instanz Wenn die Anwendung SAM installiert ist: Softwareinstallation	
SG-Intune – Softwareberichte	SG-Intune-Softwareberichte [sn_intune_integrat_software_reports]	Wenn die Anwendung Software Asset Management (SAM) nicht installiert ist: Software Software-Instanz Wenn die Anwendung SAM installiert ist: Softwareinstallation	Erkannte Apps

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus der Anwendung Microsoft Intune abgerufen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Konfigurieren Sie die Datenquelle „SG-Intune-Geräteberichte“ nur, wenn Sie Serverfehler beheben und eine langsame Leistung mithilfe der Datenquellen „SG-Intune-Computer“ und „SG-Intune-Geräte“ verbessern.
- Konfigurieren Sie die Datenquelle „SG-Intune-Softwareberichte“ nur, wenn Sie Serverfehler beheben und eine langsame Leistung mit der Datenquelle „SG-Intune-Software“ verbessern.
- Für alle erkannten Softwareanwendungen, die später in der Anwendung [Microsoft Intune gelöscht wurden, löscht Service Graph Connector automatisch die entsprechenden Datensätze in CMDB.
- Um weitere Details zu einem Handheld-Computergerät oder einem Computer in der Klasse „Computer“ [cmdb_ci_computer] anzuzeigen, aktivieren Sie die zugehörigen Listen „SG-Intune – gerätebezogen“ und „SG-Intune – Computer-bezogen“.

  Sie können diese zugehörigen Listen hinzufügen, indem Sie die Ansicht „Zugehörige Listen“ in dem Formular konfigurieren, das geöffnet wird, wenn Sie ein Handheld-Computergerät oder ein Computer-Configuration Item (CI) in der Klasse „Computer“ [cmdb_ci_computer] auswählen. Computer-CIs werden in der Liste Computer angezeigt, auf die Sie zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Konfiguration** > **Basiselemente** > **Computer**an. Weitere Informationen zum Hinzufügen zugehöriger Listen zu einem Formular finden Sie unter Configuring the form layout .

Weitere Informationen zum Speicherort von Daten beim Abrufen von Daten aus einer Microsoft Intune -Anwendung finden Sie unter CMDB Klassen als Ziel in Service Graph Connector für Microsoft Intune.

Sie können die Datenzuordnungen mit der App IntegrationHub ETL anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL (3.2).

Zusätzliche Ressourcen:

Service Graph Connector für Microsoft Intune – Beheben von Verbindungsproblemen unter ServiceNow Community

Zugehörige Informationen

Service Graph Connectors

Service Graph Connector für Microsoft Intune konfigurieren

Richten Sie Anmeldeinformationen für die Authentifizierung und eine geplante Aufgabe ein, um Daten vom Typ Microsoft Intune in CMDBzu importieren.

Vorbereitungen

Zur Verwendung von Service Graph Connectorbenötigen Sie ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die auf der Anwendung IT Operations Management (ITOM) Visibility oder der Anwendung ITOM Discovery basiert. Wie im Abschnitt „Verwaltete IT-Ressourcentypen“ in der ServiceNow-Abonnementeinheitenübersicht für Ihr Abonnement definiert, für verwaltete IT-Ressourcen, die in CMDB von diesem Service Graph Connectorerstellt oder geändert werden, aber noch nicht von ITOM Visibility oder verwaltet werden Bei ITOM Discovery erhöhen diese Ressourcen den Verbrauch von Abonnementeinheiten bei dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten in ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beschaffen Sie sich die folgenden Informationen von Ihrem Microsoft Intune -Administrator:

- Client-ID
- Geheimer Clientschlüssel
- Token-URL

Damit der Connector auf die Daten in Microsoft Intunezugreifen kann, sind die Anmeldeinformationen zur Verwendung der Microsoft Graph API erforderlich. Daher müssen Sie die folgenden Graph API-Berechtigungen auf der Seite „App-Registrierungen“ im Portal Microsoft gewähren:

- DeviceManagementServiceConfig.Read.All (Typ: Anwendung)
- DeviceManagementManagedDevices.Read.All (Typ: Anwendung)
- DeviceManagementApps.Read.All (Typ: Anwendung)
- Directory.Read.All (Typ: Anwendung)
- User.Read (Typ: Delegiert)
- User.Read.All (Typ: Delegiert)

Weitere Informationen zu Berechtigungen finden Sie unter Service Graph Connector für Microsoft Intune – Behandeln von Verbindungsproblemen auf ServiceNow Community und Referenz zu Microsoft Graph-Berechtigungen auf der Dokumentationswebsite Microsoft.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store App Integration Common for CMDB (Integration Common für CMDB), die automatisch installiert wird.
- Die Store-App CMDB CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- ServiceNow IntegrationHub Enterprise Pack Installer (com.glide.hub.integrations.enterprise), das automatisch installiert wird.
- Plugin „Datastream Action“ (com.glide.hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.
- ITOM-Lizenzierungs-Plugin (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .

Ab Service Graph Connector für Microsoft Intune Release 2.1.1 ist die Mehrinstanz-Unterstützung für den Import von Daten aus mehreren Microsoft Intune -Instanzen verfügbar. Diese Funktion beinhaltet die dynamische Erstellung von Datenquellen und geplanten Importen. erfordert daher die Erteilung zusätzlicher Berechtigungen. Das geführte Setup enthält zusätzliche Schritte für diese Funktion.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Intune** > **Einrichtung**an.
2. **Wählen**Sie auf der Seite „Erste Schritte“ Erste Schritte aus.
3. Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für Microsoft Intune“ im Abschnitt Verbindung konfigurieren die Aufgabe **Anmeldeinformationen konfigurieren**aus.

b. Wählen Sie auf der nächsten Seite im Aufgabenabschnitt Anmeldeinformationen konfigurieren die Option **Konfigurieren**aus.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Verbindung bearbeiten“.

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name der Anwendung Microsoft Intune. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.

Verbindungs-URL	Verbindungs-URL für die Verbindung.
	
	Geben Sie die Verbindungs-URL je nach Region Ihrer Anwendung Microsoft Intune in einem der folgenden Formate ein:
	▪ Global
	`https://graph.microsoft.com`
	▪ US-Regierung
	`https://graph.microsoft.us`
	▪ China
	`https://microsoftgraph.chinacloudapi.cn`
	▪ Deutschland
	`https://graph.cloudapi.de/`

OAuth-Client-ID	Client-ID der Anwendung Microsoft Intune.
Geheimer OAuth-Schlüssel	Der geheime Clientschlüssel der Anwendung Microsoft Intune.

OAuth-Token-URL	Rückruf-URL für die Anwendung Microsoft Intune
	
	Geben Sie die Token-URL basierend auf der Region Ihrer Anwendung Microsoft Intune in einem der folgenden Formate ein:
	▪ Global
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ US-Regierung
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ China

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	https://login.partner.microsoftonline.cn/<*tenantid*>/oauth2/v2.0/token ▪ Deutschland https://login.microsoftonline.de/<*tenantid*>/oauth2/v2.0/token Wo<tenantid> ist die Mandanten-ID Ihrer Anwendung Microsoft Intune .

d. Wählen Sie **Bearbeiten und OAuth-Token abrufen aus**.

e. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück, und wählen Sie für die Aufgabe Anmeldeinformationen konfigurieren die Option **Als abgeschlossen markieren aus**.

4. Wahlweise: Konfigurieren Sie bei Bedarf den MID-Server.

a. Wählen Sie im Abschnitt MID-Server konfigurieren die Option **Konfigurieren**aus.

b. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **MID-Server** verwenden.

c. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um den Datensatz zu speichern.

Hinweis:
Die anderen Felder müssen Sie nicht aktualisieren.

5. Testen Sie die Verbindung zur Microsoft Intune -API.

a. Wählen Sie im Abschnitt Verbindung testen die Option **Konfigurieren**aus.

b. Überprüfen Sie die Felder des Formulars.

Formular „Datenquelle“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für diese Datenquelle.
Tabellenbezeichnung für Importsatz	Bezeichnung der Tabelle, die für diese Datenquelle erstellt wird.
Tabellenname für Importsatz	Name der Tabelle, die für diese Datenquelle erstellt wird.
Daten in einzelner Spalte	Option zum Festlegen von Daten in einer einzelnen Spalte.
Typ	Datenspeichertyp der zu importierenden Daten.
Anwendung	Anwendung, die diesen Datensatz enthält.

c. Wahlweise: Ändern Sie die Eigenschaften in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften des Verbindungsdatensatzes.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Versuchen Sie, den Standardwert der Eigenschaft `software_path` beizubehalten, um sicherzustellen, dass die Softwaredetails ordnungsgemäß abgerufen werden.

d. Wählen Sie den zugehörigen Link Verbindung **testen** aus, um den Testprozess zu starten.

e. Wenn das Feld **Status** auf **Erfolg**festgelegt ist, kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück. Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Vorschläge zur Korrektur.

f. Wählen Sie im Abschnitt Verbindungsaufgabe testen die Option **Als abgeschlossen markieren aus**.

6. Fügen Sie mehrere Instanzen hinzu.

a. Wählen Sie in der linken Sidebar das Symbol Mehrere Instanzen hinzufügen (Symbol).

b. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für Microsoft Intune“ im Abschnitt „Mehrere Instanzen hinzufügen“ die Aufgabe **Datenquellenzugriff aktualisieren**aus.

c. Wählen Sie im Abschnitt „Datenquellenzugriff aktualisieren“ die Option **Konfigurieren**aus.

d. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie **Global** im Menü Umfang aus.

e. Aktivieren Sie auf der Registerkarte **Anwendungszugriff** die Kontrollkästchen **Kann erstellen**, **Kann aktualisieren**und **Kann löschen**.

f. Speichern Sie den Datensatz.

g. Wählen Sie im Menü Umfang die Option **Service Graph Connector für Microsoft Intune aus**.

h. Wählen Sie in der **Hilfeaufgabenleiste Als abgeschlossen markieren aus**.

i. Wiederholen Sie diese Schritte im Abschnitt „Zugriff für geplanten Datenimport aktualisieren“ mit der Tabelle „Geplanter Datenimport“ [schedule_data_set].

7. Leeren Sie den Cache für die neue Verbindung.

a. Wählen Sie die Aufgabe **Cache für Datenquelle und Importsatz leeren und** dann **Konfigurieren**aus.

b. Leeren Sie den Cache, indem Sie im Menü „Bereich“ die Option **Global** auswählen.

c. Geben Sie das folgende Skript ein.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

d. Wählen **Sie Skript ausführen aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. Wählen Sie im Menü Umfang die Option **Service Graph Connector für Microsoft Intune aus**.

f. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

8. Um die Verbindung hinzuzufügen oder zu speichern, wählen Sie **Konfigurieren** für die Verbindungsaufgabe erstellen oder bearbeiten.

- Um eine Verbindung hinzuzufügen, wählen **Sie Verbindung**hinzufügen.
- Um die Änderungen für die vorhandene Verbindung zu speichern, wählen Sie **Bearbeiten**aus.

Hinweis:
Beschaffen Sie sich die folgenden Informationen von Ihrem Microsoft Intune -Administrator:

- Client-ID
- Geheimer Clientschlüssel
- Token-URL

Wenn ein Microsoft Intune -Administrator eine Anwendung registriert, sind die Client-ID, der geheime Clientschlüssel und die Token-URL verfügbar. Weitere Informationen zum Registrieren einer Anwendung finden Sie auf der Microsoft Intune-Dokumentationswebsite .

a. Füllen Sie die Felder im Formular aus, oder bearbeiten Sie sie nach Bedarf.

Formular „Verbindung erstellen“.

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Anzeigename für die Verbindung.
Verbindungs-URL	Verbindungs-URL für die neue Verbindung. Geben Sie die Verbindungs-URL je nach Region Ihrer Anwendung Microsoft Intune in einem der folgenden Formate ein: ▪ Global https://graph.microsoft.com ▪ US-Regierung https://graph.microsoft.us ▪ China https://microsoftgraph.chinacloudapi.cn ▪ Deutschland https://graph.cloudapi.de/
OAuth-Client-ID	Client-ID für die Anwendung Microsoft Intune.
Geheimer OAuth-Schlüssel	Geheimer Clientschlüssel für die Anwendung Microsoft Intune.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung

OAuth-Token-URL	Rückruf-URL für die Anwendung Microsoft Intune
	
	Geben Sie die Token-URL basierend auf der Region Ihrer Anwendung Microsoft Intune in einem der folgenden Formate ein:
	
	▪ Global
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	
	▪ US-Regierung
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	
	▪ China
	`https://login.partner.microsoftonline.cn/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	
	▪ Deutschland
	`https://login.microsoftonline.de/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	
	Wo<tenantid> ist die Mandanten-ID Ihrer Anwendung Microsoft Intune .

b. Fügen Sie die Verbindung hinzu, oder speichern Sie sie.

- Um die neue Verbindung zu erstellen, wählen **Sie OAuth-Token erstellen und abrufen aus**.
- Um die Änderungen für die vorhandene Verbindung zu speichern, wählen Sie **Bearbeiten und OAuth-Token abrufen**aus.

c. Navigieren Sie zurück zum geführten Setup, und wählen Sie **Als abgeschlossen**markieren aus.

d. Wahlweise: Richten Sie den MID-Server für die erstellte Verbindung ein.

i. Wählen Sie im Abschnitt MID-Server konfigurieren die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie den Namen der von Ihnen erstellten Verbindung aus.

iii. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **MID-Server** verwenden.

iv. Wählen Sie **Aktualisieren**.

v. Wenn Sie mit der Aufgabe fertig sind, wählen Sie **Als abgeschlossen markieren**

9. Testen Sie die API-Verbindung, um Daten aus der Anwendung Microsoft Intune zu importieren.

a. Testen Sie die Verbindung im Abschnitt Neue Verbindungen testen, indem Sie **Konfigurieren**auswählen.

i. Wählen Sie den Namen der Datenquelle aus, die der neu erstellten Verbindung zugeordnet ist.

ii. Wählen Sie den zugehörigen Link Verbindung **testen** aus, um den Prozess zu starten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

iii. Ändern Sie optional die Eigenschaften in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften.

Microsoft Intune Verbindungseigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
api_version	Die Version der Microsoft Intune Graph API.
software_path	Der Pfad des Softwarecodes zum Suchen von Apps und zugehörigen Geräten oder umgekehrt. Lassen Sie den Eigenschaftswert unverändert.
Include_primary_user_details	Aktivieren Sie das Abrufen der Details des primären Anwenders während des Imports und das Ausfüllen des Attributs **assigned_to** in den Datensätzen der Tabelle cmdb_ci, indem Sie den Eigenschaftswert auf `true`festlegen. Legen Sie zum Abrufen der Details des registrierten Anwenders den Eigenschaftswert auf `false`fest. Das Abrufen der Details des primären Anwenders erhöht die Zeit für den Datenimport aufgrund zusätzlicher API-Aufrufe. **Hinweis:** Wenn ein Benutzer zum ersten Mal einem Gerät zugewiesen wird, sind die registrierten und die primären Benutzer identisch. Wenn das Gerät jedoch einem anderen Benutzer zugewiesen wird, wird der primäre Benutzername dem neuen Benutzer zugewiesen, aber der registrierte Benutzer ist weiterhin der ursprüngliche registrierte Benutzername.
„include_ip_address_details“	Aktivieren Sie das Abrufen der IP-Adressen von Geräten während des Imports, und füllen Sie die Datensätze in der Tabelle cmdb_ci_ip_address aus, indem Sie den Eigenschaftswert auf `true`festlegen. Um das Abrufen von IP-Adressen zu überspringen, legen Sie die Eigenschaft auf `false`fest. Das Abrufen von IP-Adressen erhöht die Zeit für den Datenimport aufgrund zusätzlicher API-Aufrufe.

Hinweis:
Die Eigenschaften in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften des Verbindungsdatensatzes können geändert werden. Versuchen Sie jedoch, den Standardwert der Eigenschaft `software_path` beizubehalten, um sicherzustellen, dass die Softwaredetails ordnungsgemäß abgerufen werden.

iv. Wenn das Feld **Status** auf **Erfolg**festgelegt ist, kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

Hinweis:
Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Vorschläge zur Korrektur.

v. Kehren Sie zum geführten Setup zurück, und wählen Sie für die Aufgabe Neue Verbindungen testen die Option **Als abgeschlossen** markieren aus.

10. Richten Sie die geplanten Importaufträge ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie für die Aufgabe Geplante Aufgaben konfigurieren im Abschnitt Geplante Importaufträge einrichten die Option **Konfigurieren**aus.

b. Wählen Sie den Namen des geplanten Imports aus, den Sie ausführen möchten.

c. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.

Weitere Informationen finden Sie unter Schedule a data import .

d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

e. Legen Sie die Aufgabe Geplante Aufgaben konfigurieren auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

11. Verwenden Sie erweiterte Optionen, um Serverfehler zu beheben und die Leistung mit den Datenquellen „SG-Intune-Computer“, „SG-Intune-Geräte“ und „SG-Intune-Software“ zu verbessern, während Sie eine große Anzahl von Geräten in das Microsoft Intune -Portal importieren.

Hinweis:

- Die Datenquelle „SG-Intune – Geräteberichte“ dient als Alternative zu den Datenquellen „SG-Intune – Computer“ und „SG-Intune – Geräte“. Sie importiert dieselben Informationen und optimiert gleichzeitig den Datenabrufprozess durch Minimierung von API-Aufrufen und Verkürzung der Importzeit.
- Die Datenquelle „SG-Intune-Softwareberichte“ dient als Alternative zur Datenquelle „SG-Intune-Software“.
- Sowohl die Datenquellen „SG-Intune Device Reports“ als auch „SG-Intune Software Reports“ erfordern das kostenpflichtige Plugin „ServiceNow IntegrationHub Enterprise Pack Installer“ (com.glide.hub.integrations.enterprise).

a. Konfigurieren Sie die geplanten Aufgaben für den Import von Daten mithilfe der Datenquellen „SG-Intune Device Reports“ und „SG-Intune Software Reports“.

i. Wählen Sie im Abschnitt Erweitert [Beta] für die Aufgabe Geplante Aufgaben für erweiterte Datenquellen konfigurieren die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie in der Liste „Geplante Aufgaben“ die Aufgabe **SG-Intune – Geräteberichte auslösen** aus.

iii. Überprüfen Sie im Formular „Geplante Skriptausführung“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Formular „Skriptausführung planen“ .

iv. Wählen Sie **Aktualisieren**.

v. Zum Aktivieren der geplanten Aufgabe für die Datenquelle „SG-Intune Software Reports“ wiederholen Sie die Schritte 11.a.ii bis 11.a.iv, indem Sie die geplante Aufgabe „ **SG-Intune Trigger Software Reports** “ auswählen.

vi. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück, und legen Sie die Aufgabe Geplante Aufgaben für erweiterte Datenquellen konfigurieren auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

- Deaktivieren Sie die geplanten Importe von „SG-Intune-Computer“ und „SG-Intune-Geräte“, nachdem Sie die geplante Aufgabe „SG-Intune-Auslösergeräteberichte“ für die Datenquelle „SG-Intune-Geräteberichte“ eingerichtet haben.
- Deaktivieren Sie den geplanten Import von „SG-Intune-Software“, nachdem Sie die geplante Aufgabe „SG-Intune-Auslösersoftwareberichte“ eingerichtet haben.
- Aktivieren Sie das ServiceNow IntegrationHub Enterprise Pack Installer-Plugin (com.glide.hub.integrations.enterprise) in Ihrer Instanz.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Service Graph Connector für Microsoft Intune – Advanced [KB1641546] in der Knowledge Base Now Support.

b. Konfigurieren Sie den geplanten Import für die Datenquellen „SG-Intune Device Reports“ und „SG-Intune Software Reports“.

i. Wählen Sie im Abschnitt Erweitert [Beta] für die Aufgabe Geplanten Import für erweiterte Datenquellen konfigurieren die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie in der Liste Geplante Datenimporte den geplanten Import **SG-Intune-Geräteberichte** aus.

iii. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für den geplanten Datenimport, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.

Weitere Informationen finden Sie unter Schedule a data import .

iv. Wählen Sie **Aktualisieren**.

v. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück, und legen Sie die Aufgabe Geplanten Import für erweiterte Datenquellen konfigurieren auf Abschluss fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

Wichtig:

Stellen Sie sicher, dass der geplante Import von „SG-Intune-Geräteberichten“ so konfiguriert ist, dass er 3 Stunden nach den geplanten Aufgaben „SG-Intune-Geräteberichte“ und „SG-Intune-Softwareberichte“ ausgeführt wird.

Beispiel: Wenn der Auftrag „SG-Intune Device Reports“ auf 9:00 Uhr und der SG-Intune-Softwarebericht auf 10:00 Uhr täglich festgelegt ist, planen Sie den Import von SG-Intune Device Reports täglich um 13:00 Uhr.

c. Wenn Sie mehrere Instanzen verwenden, aktualisieren Sie die Berechtigungen für die Tabelle „Geplante Skriptausführung“ [sys_autoscript], damit Sie geplante Aufgaben für die neuen Verbindungen hinzufügen können.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Zugriff für geplante Aufgabe aktualisieren die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

iii. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungszugriff“ die Kontrollkästchen „ **Kann erstellen“**, **„Kann aktualisieren“**und **„Kann löschen** “.

iv. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

v. Wechseln Sie mit der Anwendungsauswahl zurück zum Anwendungsbereich Service Graph Connector für Microsoft Intune.

vi. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück, und legen Sie die Aufgabe „ Zugriff für geplante Aufgabe aktualisieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

d. Wenn Sie mehrere Instanzen verwenden, löschen Sie den Cache der Tabelle „Geplante Skriptausführung“ (sysauto_script), um geplante Aufgaben für die neuen Verbindungen zu konfigurieren.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Cache für geplante Aufgabe leeren die **Option Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

iii. **Geben Sie im Feld Skript** ausführen den folgenden Code ein:

```
GlideTableManager.invalidateTable("sysauto_script");
GlideCacheManager.flushTable("sysauto_script");
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iv. Wählen **Sie Skript ausführen aus**.

v. Wechseln Sie mit der Anwendungsauswahl zurück zum Anwendungsbereich Service Graph Connector für Microsoft Intune.

vi. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück, und legen Sie die Aufgabe Cache für geplante Aufgabe leeren auf Abschluss fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

e. Wenn Sie mehrere Instanzen von verwenden, erstellen Sie erweiterte Datenquellen, geplante Aufgaben und geplante Importe für die neuen Verbindungen.

Tipp:
Sie können zusätzliche Verbindungen für mehrere Instanzen erstellen, indem Sie die Anweisungen im Abschnitt „ Mehrere Instanzen hinzufügen“ des geführten Setups befolgen.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Erweiterte Datenquellen für mehrere Instanzen einrichten die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Füllen Sie die Felder des Formulars aus, um die Details der geplanten Aufgaben für die neue Verbindung zu konfigurieren.

Feld	Beschreibung
Instanzpräfix für Datenquellen- und geplante Datenimportsätze	Bezeichner, der in allen Namen von Datenquellen und geplanten Importen für diese eindeutige SG-Intune-Verbindung verwendet wird. Halten Sie in einer Bereitstellung mit mehreren Instanzen das Präfix für einen kurzen, aussagekräftigen Bezeichner, mit dem Sie eine Reihe von zugehörigen Datenquellen identifizieren können. **Hinweis:** Versuchen Sie, das Präfix mit Ihrem Verbindungsnamen identisch zu halten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen	Verbindungsalias, der im vorherigen Schritt erstellt wurde.
Geplanten Import als Anwender ausführen	Anwender, der das Feld im geplanten Datenimport ausfüllt.

iii. Wählen Sie **Absenden** aus, um geplante Importe für Ihre neue Verbindung zu erstellen.

iv. Zum Aktivieren neu erstellter geplanter Aufgaben wiederholen Sie die Schritte 11.a.ii bis 11.a.iv.

v. Zum Aktivieren eines neu erstellten übergeordneten geplanten Imports wiederholen Sie die Schritte 11.b.ii bis 11.b.iv.

vi. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück, und legen Sie die Aufgabe Erweiterte Datenquellen für mehrere Instanzen einrichten fest, um sie abzuschließen, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

[store-future: BEGIN review]

Service Graph Connector für Microsoft Intune mit SGC Centralkonfigurieren

Verwenden Sie das mit der Anwendung SGC Central verfügbare Playbook, um Service Graph Connector für Microsoft Intune für das Abrufen von Daten von [] in Microsoft IntuneCMDBeinzurichten .

Vorbereitungen

Installieren Sie Service Graph Connector für Microsoft Intune Version 2.5.0 oder höher aus ServiceNow Store. Die Schritte zur ServiceNow Store-Installation finden Sie unter ServiceNow Store-Anwendungen installieren .

Beschaffen Sie sich die folgenden Informationen von Ihrem Microsoft Intune -Administrator:

- Client-ID
- Geheimer Clientschlüssel
- Token-URL

Damit der Connector auf die Daten in Microsoft Intunezugreifen kann, sind die Anmeldeinformationen zur Verwendung der Microsoft Graph API erforderlich. Daher müssen Sie die folgenden Graph API-Berechtigungen auf der Seite „App-Registrierungen“ im Portal Microsoft gewähren:

- DeviceManagementServiceConfig.Read.All (Typ: Anwendung)
- DeviceManagementManagedDevices.Read.All (Typ: Anwendung)
- DeviceManagementApps.Read.All (Typ: Anwendung)
- Directory.Read.All (Typ: Anwendung)
- User.Read (Typ: Delegiert)
- User.Read.All (Typ: Delegiert)

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Playbook-Experience für Onboarding-Connectors wird mit SGC Central in CMDB-Arbeitsbereichaktiviert. Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter Mit Playbook interagieren.

Weitere Informationen zu Berechtigungen finden Sie unter Service Graph Connector für Microsoft Intune – Behandeln von Verbindungsproblemen auf ServiceNow Community und Referenz zu Microsoft Graph-Berechtigungen auf der Dokumentationswebsite Microsoft.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie unter [CMDB-Arbeitsbereichdie Option **SGC Central**aus.
3. Wählen Sie auf der Übersichtsseite die **Option Verbindung erstellen**aus.

Tipp:
Alternativ können **Sie Verbindung herstellen** auf der Seite Alle Verbindungen auswählen.

4. Wählen Sie im Fenster Verbindung erstellen den Connector-Typ Microsoft Intune und dann **Verbindung erstellen**aus.
5. Füllen Sie die Voraussetzungen für das Einrichten der Umgebung Microsoft Intune aus.

   a. Erstellen Sie Datenquellen für die Verbindung Microsoft Intune.

   Wichtig:
   Diese Aufgabe wird nur angezeigt, wenn Sie die Verbindung für den Connector zum ersten Mal einrichten.

   i. Vergewissern Sie sich, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Tabelle „Datenquelle“ [sys_data_source] verfügen.
   ii. Wählen Sie in der Phase „ **Voraussetzungen** “ des Playbooks die Aktivität **Datenquellenzugriff aktualisieren** aus.
   iii. Wählen Sie **Konfigurieren**.
   iv. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.
   v. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungszugriff“ des Formulars „Datenquelle“ die Kontrollkästchen „ **Kann erstellen”**, **„Kann aktualisieren”**und **„Kann löschen** “.
   vi. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   vii. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich Service Graph Connector für Microsoft Intune aus.
   viii. Wählen Sie nach Abschluss der Aktivität **Datenquellenzugriff aktualisieren** die Option **Fortsetzen**aus.

   b. Leeren Sie den Cache in der Tabelle „Datenquelle“ [sys_data_source].

   Wichtig:
   Diese Aufgabe wird nur angezeigt, wenn Sie die Verbindung für den Connector zum ersten Mal einrichten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Wählen Sie in der Phase „ **Voraussetzungen** “ des Playbooks die Aktivität **Cache** leeren aus.

ii. Wählen Sie **Ausführen, Cache leeren aus**.

iii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

iv. **Geben Sie im Feld Skript** ausführen den folgenden Code ein:

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

v. Wählen **Sie Skript ausführen aus**.

vi. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich Service Graph Connector für Microsoft Intune aus.

vii. Nachdem Sie die Aktivität **Cache** leeren abgeschlossen haben, wählen **Sie Fortsetzen**.

6. Geben Sie die Verbindungsdetails ein, und testen Sie die API-Verbindung für den Import von Microsoft Intune -Daten.

a. Wählen Sie in der Phase „ **Setup“** des Playbooks die Aktivität **Verbindung erstellen und testen** aus.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular zum Erstellen und Testen von Verbindungen

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung des Microsoft Intune -Verbindungsdatensatzes. Beispiel: SG-Intune-Verbindung.
Verbindungs-URL	Basis-URL zum Herstellen einer Verbindung mit der Anwendung Microsoft Intune. Geben Sie die Verbindungs-URL je nach Region Ihrer Anwendung Microsoft Intune in einem der folgenden Formate ein: ▪ Global https://graph.microsoft.com ▪ US-Regierung https://graph.microsoft.us ▪ China https://microsoftgraph.chinacloudapi.cn

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	▪ Deutschland `https://graph.cloudapi.de/`
OAuth-Client-ID	Client-ID der Anwendung Microsoft Intune, wie im Abschnitt „ Bevor Sie beginnen “ angegeben.
Geheimer OAuth-Schlüssel	Geheimer Clientschlüssel der Anwendung Microsoft Intune, wie im Abschnitt „ Bevor Sie beginnen “ angegeben.

OAuth-Token-URL	Rückruf-URL für die Anwendung Microsoft Intune
	Geben Sie die Token-URL basierend auf der Region Ihrer Anwendung Microsoft Intune in einem der folgenden Formate ein:
	▪ Global
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ US-Regierung
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ China
	`https://login.partner.microsoftonline.cn/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Deutschland
	`https://login.microsoftonline.de/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	Wo<tenantid> ist die Mandanten-ID Ihrer Anwendung Microsoft Intune .

MID Server verwenden	Option zur Verwendung des MID-Servers für die Verbindung mit der Instanz Microsoft Intune. **Hinweis:** Ein MID-Server ist nur erforderlich, wenn keine direkte Verbindung zwischen den Instanzen ServiceNow und Microsoft Intune möglich ist.
MID-Auswahl	MID-Server für die Verbindung. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie das Kontrollkästchen **MID-Server verwenden** aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen **Sie Verbindung erstellen und testen aus**.

d. Wählen Sie nach Abschluss des Verbindungstests **Fortsetzen**aus.

7. Konfigurieren Sie den Importzeitplan für den Import von Daten in regelmäßigen Intervallen.

a. Wählen Sie in der Phase „ **Setup“** des Playbooks die Aktivität **Importzeitplan konfigurieren** aus.

b. Wählen Sie **Importzeitplan konfigurieren aus**.

c. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, und füllen Sie dann die Ausführungszeitplan- und Zeitdetails aus.

Weitere Informationen finden Sie unter Schedule a data import .

d. Wählen Sie **Speichern**.

e. Wählen Sie **Fortsetzen**.

8. Wählen Sie in der Phase „ **Setup** “ des Playbooks die Aktivität **Verbindungseinrichtung bestätigen** aus, um zu überprüfen, ob die Verbindung konfiguriert wurde.

Nächste Maßnahme

Wählen Sie **Alle Verbindungen** anzeigen aus, um die Verbindungsdetails zu überprüfen. Die konfigurierte Verbindung wird in der Liste Installierte Verbindungen angezeigt.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connector für Microsoft Intune (2.5.0)

CMDB Klassen als Ziel in Service Graph Connector für Microsoft Intune

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Microsoft Intune

[End]

CMDB Klassen als Ziel in Service Graph Connector für Microsoft Intune

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus Microsoft Intuneabgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich auf die Tabelle Configuration Item [cmdb_ci] beziehen.

Computer [cmdb_ci_computer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Computer“ [cmdb_ci_computer] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Seriennummer	serial_number
Beschreibung	short_description
Festplattenspeicher (GB)	disk_space

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Hersteller	manufacturer
Betriebssystem	os
BS-Version	os_version
Modell-ID	model_id
Zugewiesen an	assigned_to
Gehäusetyp	chassis_type

Für Computer erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Computer [cmdb_ci_computer]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
Computer [cmdb_ci_computer]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Computer [cmdb_ci_computer]	Referenz	SG-Intune Computer-bezogen [sn_intune_integrat_computer_related]
Computer [cmdb_ci_computer]	Referenz	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Handcomputergerät [cmdb_ci_handgehalten_computing]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Handgeräte“ [cmdb_ci_handgehalten_computing] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Seriennummer	serial_number
Beschreibung	short_description
Festplattenspeicher (GB)	disk_space
IMEI	imei
MEID	meid
Betriebssystem	os
BS-Version	os_version
Telefonnummer	phone_number
Stammzugriff	root_access
Modell-ID	model_id
Transportunternehmen	carrier
Zugewiesen an	assigned_to
Hersteller	manufacturer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Handcomputergerät erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Handcomputergerät [cmdb_ci_handgehalten_computing]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
Handcomputergerät [cmdb_ci_handgehalten_computing]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Handcomputergerät [cmdb_ci_handgehalten_computing]	Referenz	SG-Intune gerätebezogen [sn_intune_integrat_device_related]
Handcomputergerät [cmdb_ci_handgehalten_computing]	Referenz	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Anzeigename	display_name
Version	Version
Discovery-Quelle	discovery_source
Herausgeber	publisher
Installiert auf	installed_on

Für die Softwareinstallation erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Referenz	Handcomputergerät [cmdb_ci_handgehalten_computing] Computer [cmdb_ci_computer]

Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
MAC-Adresse	mac_address
Name	Name
Konfigurationselement	cmdb_ci

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für den Netzwerkadapter erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Handcomputergerät [cmdb_ci_handgehalten_computing]
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Version	ip_version
Im Besitz von Konfigurationselement	owned_by_cmdb_ci
IP-Adresse	ip_address
Name	Name

Für die IP-Adresse erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Handcomputergerät [cmdb_ci_handgehalten_computing]
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Seriennummer [cmdb_serial_number]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_serial_number] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Seriennummer	serial_number
Seriennummertyp	serial_number_type
Gültig	gültig

Für die Seriennummer erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Handcomputergerät [cmdb_ci_handgehalten_computing]
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SG-Intune Computer-bezogen [sn_intune_integrat_computer_related]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SG-Intune Computer Related“ [sn_intune_integrat_computer_related] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Geräte-ID	device_id
Azure AD registriert	azure_ad_registered
Compliancestatus	compliance_state
Geräteregistrierungsart	device_enrollment_type
E-Mail-Adresse	email_address
Verschlüsselt	is_encrypted
Verwaltetes Gerät – Besitzertyp	managed_device_owner_type
Service Desk-Mitarbeiter für Verwaltung	management_agent
Überwacht	is_supervised

SG-Intune gerätebezogen [sn_intune_integrat_device_related]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SG-Intune Device Related“ [sn_intune_integrat_device_related] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Geräte-ID	device_id
Azure AD registriert	azure_ad_registered
Compliancestatus	compliance_state
Gerätekategorie	device_category
Geräteregistrierungsart	device_enrollment_type
Gerätestatus	device_state
E-Mail-Adresse	email_address
Verschlüsselt	is_encrypted
Verwaltetes Gerät – Besitzertyp	managed_device_owner_type
Service Desk-Mitarbeiter für Verwaltung	management_agent
Sicherheitspatch-Ebene	security_patch_level
Überwacht	is_supervised
Bios-Version für Systemverwaltung	system_management_BIOS_Version
WLAN-Subnetz-ID	WLAN_Subnetz_ID

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Attribute „Gerätekategorie“, „Gerätestatus“, „Sicherheitspatch-Ebene“, „Systemverwaltungs-Bios-Version“ und „WLAN-Subnetz-ID“ werden nur von der Datenquelle „SG-Intune-Geräteberichte“ ausgefüllt.

Die Attribute „Azure AD registriert“, „Geräteregistrierungstyp“ und „Verwaltungs-Agent“ werden nicht von der Datenquelle „SG-Intune-Geräteberichte“ ausgefüllt.

Software [cmdb_ci_spkg]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Software“ [cmdb_ci_spkg] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Key	key
Name	Name
Version	Version

Für Software erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software [cmdb_ci_spkg]	Referenz	Softwareinstanz [cmdb_software_instance]

Softwareinstanz [cmdb_software_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_software_instance] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Installiert auf	installed_on

Für die Software-Instanz erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Softwareinstanz [cmdb_software_instance]	Referenz	Handcomputergerät [cmdb_ci_handgehalten_computing]
Softwareinstanz [cmdb_software_instance]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Microsoft Intune

Mit dem allgemeinen Verbindungs-Framework in der Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-IntegrationenService Graph Connector für Microsoft Intune (sn_cmdb_int_util) können Sie in einer einzigen Ansicht auf die Verbindungsdetails von [] zugreifen.

Mit dem Common Connection Framework können Sie auf alle von Service Graph Connector für Microsoft Intuneverwendeten Verbindungen zugreifen. Die Verbindungsdetails umfassen den

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verbindungsalias, Verbindungseigenschaften, Datenquellen und geplante Datenimporte, die einer Verbindung zugeordnet sind. Sie können die Verbindung auch testen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectorsan.

Greifen Sie auf die Details einer Microsoft Intune -Verbindung zu

Greifen Sie auf die Details einer Microsoft Intune -Verbindung zu, die für Service Graph Connector für Microsoft Intune] konfiguriert ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Intune** > **Verbindungen**an.
2. Wählen Sie in der Spalte **Name** der Liste Service Graph-Verbindungen eine Verbindung aus.
3. Zeigen Sie auf der Detailseite die Verbindungsdetails an, z. B. Verbindungsname, Alias und Datenquellen.
4. Wählen Sie eine zugehörige Liste aus, um weitere Details der Verbindung anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie den zugehörigen Link Verbindung **testen** aus, um die Verbindung zu testen.

Service Graph Connector für Microsoft SCCM (3.4.2)

Verwenden Sie Service Graph Connector für Microsoft SCCM, um Daten aus Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) in Ihre Instanz ServiceNow abzurufen.

Service Graph Connector für Microsoft SCCM (SG-SCCM) importiert SCCM-Daten in die Anwendung ServiceNow® Configuration Management Database (CMDB). Die Integration schreibt nicht in die SCCM-Datenbank und unterstützt Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM). Die Integration ruft Daten von Computern, Prozessoren, Betriebssystemen, Datenträgern, Netzwerken und Software ab.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Unterstützte Versionen

- Unterstützte Microsoft SCCM-/MECM-Versionen:
  - 2403
  - 2309
  - 2303
  - 2211
- Unterstützte ServiceNow -Versionen:
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC
  - Xanadu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle

Die folgenden ServiceNow -Anwendungen verfügen über Funktionen, die mit Service Graph Connectorinteragieren:

- Transparenz in IT Operations Management (ITOM).
  - Fähigkeit, Einblick in Ihre Infrastruktur zu erhalten.
  - Detaillierte Nachverfolgung des Hardware- und Softwarebestands. Die Nachverfolgung kann mit oder ohne Software Asset Management (SAM) erfolgen.
  - Fähigkeit, Delta-Änderungen für effiziente inkrementelle Importe von SCCM nach Now Platformzu erkennen.
- IT Service Management (ITSM)
  - Incidents, Probleme und Changes an erkannten Configuration Items (CI).
  - Automatische Zuweisung des Gerätebesitzes.
- Software Asset Management (SAM) und IT Asset Management (ITAM)
  - Enge Integration mit Workflows für Software Asset Management Professional und Client-Softwareverteilung.
  - Nachverfolgung von Bestandssoftwarepaketen und -installationen.
  - Nachverfolgung der Softwarenutzung.
  - Lizenzreklamation durch Erkennen entfernter Software.
  - Unterstützung für Softwareeditionen, Normalisieren von Herausgeberinformationen und Normalisieren von Produktinformationen.
  - Unterstützung für SCCM Asset Intelligence.

Wichtige Informationen zum Upgrade Service Graph Connector für Microsoft SCCM

Nachdem Sie die aktuelle Version von Service Graph Connector für Microsoft SCCMinstalliert haben, vergewissern Sie sich, dass Sie den Feldwert „ **last_run_datetime** “ aus der Tabelle „Datenquelle“ [sys_data_source] für die SCCM -Datenquellen entfernt haben.

Geführtes Setup

Das geführte Setup für Service Graph Connector für Microsoft SCCM bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer -Instanz. Informationen zum Zugriff auf das geführte Setup finden Sie unter Service Graph Connector für Microsoft SCCM konfigurieren.

Hinweis:
Wenn Sie Service Graph Connector für Microsoft SCCMinstallieren und konfigurieren, werden während des geführten Setups nur aktive SG-SCCM-Datenquellen mit Anmeldeinformationen oder MID-Konfigurationen konfiguriert. Wenn das Plugin Software Asset Management aktiviert wird, nachdem der Connector installiert wurde, werden zusätzliche SAM-bezogene Datenquellen nicht mit Anmeldeinformationen konfiguriert und funktionieren nicht ordnungsgemäß. In diesem Szenario müssen Sie, damit diese neuen SAM-bezogenen Datenquellen ordnungsgemäß funktionieren, zum geführten Setup für SG-SCCM zurückkehren und die Anmeldeinformationen und die MID-Konfiguration erneut eingeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard für CMDB-Integrationen

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten CMDB Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zur Überwachung von Microsoft SCCM-Integrationen im Integrations-Dashboard [CMDB finden Sie unter Über das CMDB Integrations-Dashboard.

Datenzuordnung

Daten aus den SCCM-Datenquellen werden zugeordnet und mithilfe der Robust Transform Engine (RTE) in die Klassendefinitionen der ServiceNow CMDB Configuration Item(CI)-Klasse umgewandelt. Daten werden mithilfe der Identification and Reconciliation Engine (IRE) in ServiceNow® CMDB eingefügt.

Die SCCM-Datenquellen umfassen Folgendes:

- SG-SCCM – Computeridentität

  Sie können die folgenden Daten anzeigen, wenn sie in SCCM verfügbar sind:

  - Asset-Tag Wenn die Asset-Tag-Daten verfügbar sind, kann die Zuordnung optional über das geführte Setup aktiviert werden.
  - Zugewiesen
  - DNS-Domäne
- SG-SCCM – Computer-OE Diese Datenquelle importiert Daten über den Namen der Organisationseinheit (OE). Die Daten werden in der zugehörigen Tabelle „SG-SCCM Computer“ [sn_sccm_integrate_sccm_2019_computer_related] gespeichert. Um die Ansicht hinzuzufügen, öffnen Sie den Computerdatensatz, klicken Sie auf den oberen Header, und wählen Sie **Ansicht** > **SG-SCCM Computer-bezogen**an.
- SG-SCCM – Datenträger
- SG-SCCM – letztes erkanntes Update. Diese Datenquelle wird am Ende der Importzeitpläne ausgeführt, um das Datum von „last_discovered“ für das Computer-CI zu aktualisieren. Die Quelle führt einen vollständigen Abruf aller Computer durch und bezieht nur die Spalten ResourceID und LastHWScan ein, um die Computertabelle CMDB zu aktualisieren.
- SG-SCCM – Netzwerk
- SG-SCCM – Betriebssystem
- SG-SCCM – Prozessor
- SG-SCCM – Entfernte Software. Stellen Sie sicher, dass die Option Datum/Zeit der **letzten Ausführung verwenden** für jede Ausführung deaktiviert ist.
- SG-SCCM – Entfernte Software-KI. Stellen Sie sicher, dass die Option Datum/Zeit der **letzten Ausführung verwenden** für jede Ausführung deaktiviert ist.
- SG-SCCM – Software
- SG-SCCM – Software-KI

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie Asset Intelligence in Ihrer Microsoft SCCM-Instanz haben, müssen Sie SG-SCCM – Entfernte Software-KI und SG-SCCM – Software-KI ausführen. Wenn Sie nicht über Asset Intelligence in Ihrer Instanz verfügen, müssen Sie SG-SCCM – Entfernte Software und SG-SCCM-Software ausführen.

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus SCCM abgerufen werden. Die Daten werden in Bereitstellungstabellen geladen und dann in die folgenden Zieltabellen eingefügt:

- CI-Beziehung [cmdb_rel_ci]
- Computer [cmdb_ci_computer] (erforderlich)
- Datenträger [cmdb_ci_disk]
- IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
- Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
- Seriennummer [cmdb_serial_number]
- Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install] (Wenn die Anwendung SAM installiert ist.)
- Softwareinstanz [cmdb_software_instance] (Wenn die Anwendung SAM nicht installiert ist.)
- Software [cmdb_ci_spkg] (Wenn die Anwendung SAM nicht installiert ist.)
- Softwareverwendung [samp_sw_usage]

Weitere Informationen zum Speicherort von Daten beim Abrufen von Daten aus einer Microsoft-SCCM-Anwendung finden Sie unter CMDB Klassen als Ziel in Service Graph Connector für Microsoft SCCM.

Sie können die Datenzuordnungen mit der App IntegrationHub ETL anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL (3.2).

Beheben des Problems mit der fehlenden IP-Adresse oder MAC-Adresse

Standardmäßig werden Netzwerkadapter, denen eine IP-Adresse oder MAC-Adresse fehlt, nicht importiert. Um diese Netzwerkadapter in den Import einzubeziehen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Navigieren zu **Service Graph Connector für Microsoft SCCM** > **Datenquellen**an.
2. Wählen Sie **SG-SCCM – Netzwerk aus**.
3. Entfernen Sie die wo-Klausel aus dem Feld „ **SQL-Anweisung** “.

Zusätzliche Ressourcen:

- Blog-Post zu häufig gestellten Fragenund Problembehandlungen zu Service Graph Connector für Microsoft SCCM auf der Website ServiceNow Community .
- Artikel„Setup-Richtlinien für Service Graph Connector für Microsoft SCCM 3.0“ [KB1001248] in der Knowledge Base Now Support .
- Unterstützung für die Funktionalität „Entfernte Software“ im Blog-Post zur Integration von Service Graph Connector für SCCM auf der Website ServiceNow Community .

Zugehörige Informationen

Service Graph Connectors

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Graph Connector für Microsoft SCCM konfigurieren

Richten Sie Anmeldeinformationen für die Datenquellenverbindung ein, und validieren Sie sie, um Microsoft SCCM -Daten in CMDBzu importieren.

Vorbereitungen

Wichtig:
Wenn Sie derzeit eine Version des Microsoft SCCM-Plugins verwenden, lesen Sie das folgende Thema, Upgrade des Legacy-Plugins „SCCM “ auf Service Graph Connector für Microsoft SCCM.

Bestätigen Sie, dass Sie sich im SCCM-Anwendungsbereich und nicht in einem globalen Bereich befinden, damit Sie Ihre Informationen speichern können.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store App Integration Common for CMDB (Integration Common für CMDB), die automatisch installiert wird.
- Die Store-App CMDB CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- Integration – JDBC (com.snc.integration.jdbc)
- Windows MID Server für den Zugriff auf die SCCM-Umgebung erforderlich.

Um auf SCCM-Daten zuzugreifen, müssen Sie über entsprechenden Zugriff auf die SCCM-Datenbank verfügen. Sie müssen über ausreichende Anmeldeinformationen verfügen, um den SQL Server abzufragen, der die SCCM-Datenbank enthält. Sie müssen wie folgt vorgehen:

1. Erstellen Sie ein SQL Server-Konto, um eine Verbindung zur SCCM-Datenbank auf dem MID Server herzustellen und die Datenquellen zu verwenden.
2. Stellen Sie eine Verbindung zu Ihrem SCCM SQL-Server her, und konfigurieren Sie Folgendes:
   a. Erstellen Sie einen neuen Anmeldenamen und ein neues Passwort für die SQL-Authentifizierung.
   b. Wählen Sie die SCCM-Datenbank, mit der die Datenquellen ServiceNow eine Verbindung herstellen.
   c. Weisen Sie dem neuen Anwender die Rollenmitgliedschaft „db_datareader“ zu.

Hinweis:
Wenn Sie Service Graph Connector für Microsoft SCCM Version 2.1.6 oder früher in Ihrer Produktionsumgebung installiert haben, wenden Sie sich an Kundenservice und Support, um zusätzliche Schritte zum Entfernen der SCCM-Discovery-Quelle bei der Berechnung des Verbrauchs von Abonnementeinheiten zu erhalten.

Ab Service Graph Connector für Microsoft SCCM Version 3.0.4 wird Unterstützung für Mehrinstanzen eingeführt, sodass Service Graph Connector für Microsoft SCCM eine Verbindung zu mehreren Microsoft SCCM-Instanzen herstellen und Daten aus diesen importieren kann. Diese Funktion beinhaltet die dynamische Erstellung von Datenquellen und geplanten Importen, die die Erteilung zusätzlicher Berechtigungen erfordern. Weitere Informationen zur Ausführung dieser Schritte finden Sie unter Setuprichtlinien für Service Graph Connector für Microsoft 3.0 [KB1001248] in Now Support.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **SCCM** > **Einrichtung**an.
2. **Wählen**Sie auf der Seite „Erste Schritte“ Erste Schritte aus.
3. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für Microsoft SCCM“ im Abschnitt „Datenquelle konfigurieren“ und „Zugriff für geplanten Datenimport“ die Aufgabe **Zugriff auf Datenquellen konfigurieren**aus.
4. Erstellen Sie eine Datenquelle und einen geplanten Datenimport für eine neue Verbindung in Service Graph Connector für Microsoft SCCM.
   a. Klicken Sie im Abschnitt Zugriff auf Datenquellen konfigurieren auf **Konfigurieren**.
   b. Bearbeiten Sie den Datensatz, indem Sie **Global** im Menü Umfang auswählen.
   c. Aktivieren Sie auf der Registerkarte **Anwendungszugriff** die Kontrollkästchen **Kann erstellen**, **Kann aktualisieren**und **Kann löschen**.
   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um den Datensatz zu speichern.
   e. Wählen Sie im Menü „Umfang“ die Option **Service Graph Connector für Microsoft SCCM aus**.
   f. Klicken Sie in der **Hilfeaufgabenleiste auf Als abgeschlossen markieren**.
   g. Wiederholen Sie diese Schritte im Abschnitt „Zugriff für geplanten Datenimport aktualisieren“ mit der Tabelle „Geplanter Datenimport“ [schedule_data_set].
5. Stellen Sie eine Verbindung zu mehreren SCCM-Instanzen her.

Hinweis:
Wenn Sie eine Verbindung mit integrierter Authentifizierung konfigurieren möchten, fahren Sie mit Schritt 6 fort.

   a. Wählen Sie in der linken Sidebar das Symbol zum Konfigurieren der Verbindung (Symbol zum).
   b. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für Microsoft SCCM“ im Abschnitt „Verbindung **konfigurieren“ die Aufgabe Verbindung konfigurieren** aus.
   c. Wählen Sie im Abschnitt Verbindung konfigurieren die Option **Konfigurieren** aus, um das Verbindungs-Dashboard zu öffnen.
   d. Wählen Sie in Workflow-Studio**Verbindung hinzufügen**.
   e. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Verbindung erstellen“.

Feld	Beschreibung
Host	Host der Verbindung.
Datenbankname	Datenbankname für die neue Verbindung.
Anwendername	Anmeldeinformationen des Anwendernamens für die neue Verbindung.
Passwort	Passwortanmeldeinformationen für die neue Verbindung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. Klicken **Sie auf Verbindung erstellen**.

g. Navigieren Sie zurück zum geführten Setup.

h. Wählen Sie im Abschnitt Konfigurieren der Verbindung die Option **Als abgeschlossen markieren aus**.

6. Konfigurieren Sie die Verbindung mithilfe der integrierten Authentifizierung für die SCCM-Datenbank Microsoft.

Hinweis:
Überspringen Sie diesen Abschnitt und markieren Sie ihn als abgeschlossen, wenn Sie im vorherigen Schritt bereits eine Verbindung konfiguriert haben.

a. Wählen Sie unter Verbindung konfigurieren (integrierte Authentifizierung) **Konfigurieren** aus, um das Verbindungs-Dashboard zu öffnen.

Hinweis:
Verwenden Sie diesen Schritt nur, wenn die JDBC-Verbindung die integrierte Authentifizierung verwendet.

b. Wählen Sie in Workflow-Studio**Verbindung hinzufügen**.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Verbindung erstellen“.

Feld	Beschreibung
Host	Host der Verbindung.
Datenbankname	Datenbankname für die neue Verbindung.

d. Klicken **Sie auf Verbindung erstellen**.

e. Navigieren Sie zurück zum geführten Setup.

f. Wählen Sie im Abschnitt Verbindung konfigurieren (integrierte Authentifizierung) die Option **Als abgeschlossen markieren aus**.

7. Konfigurieren Sie die Sätze der Datenquellen und geplanten Datenimporte für die neue Verbindung.

a. Wählen Sie in der linken Sidebar Datenquellen und geplante Datenimporte konfigurieren aus.

b. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für Microsoft SCCM“ im Abschnitt **Datenquellen und geplante Datenimporte konfigurieren die** Aufgabe Datenquellen und geplante Datenimporte konfigurieren aus.

c. Wählen Sie im Abschnitt Datenquellen und geplante Datenimporte **konfigurieren**die Option Konfigurieren aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Präfix für Datenquelle und geplante Datenimportsätze	Das Präfix ist ein Bezeichner, der in allen Datenquellen- und geplanten Importnamen für diese eindeutige SCCM-Verbindung verwendet wird. In einer Mehrinstanzbereitstellung sollte dieses Präfix ein kurzer, aussagekräftiger Bezeichner sein, mit dem Sie eine Reihe von zugehörigen Datenquellen identifizieren können. **Hinweis:** Angenommen, Sie haben zwei verschiedene SCCM-Instanzen für die Regionen AMS und EMEA. Sie können `AMS` und `EMEA` verwenden, um die Identifizierung und Unterscheidung zwischen den Sätzen von Datenquellen und Zeitplänen zu erleichtern.
Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen	Wählen Sie den Verbindungsalias aus, der im vorherigen Schritt erstellt wurde.
MID-Server	Wählen Sie den MID-Server für die Verbindung aus. **Hinweis:** Für eine Verbindung mit integrierter Authentifizierung muss ein MID-Server ausgewählt werden.
Geplanten Import als Anwender ausführen	Wählen Sie einen Anwender aus, um das Feld im geplanten Datenimport auszufüllen.

e. Klicken **Sie auf Importe erstellen/aktualisieren**.

8. Validieren Sie die Datenquellen.

a. Klicken Sie im Aufgabenabschnitt Datenquellen validieren auf **Konfigurieren**.

b. Überprüfen Sie die Felder im Formular „Datenquelle“, die automatisch festgelegt werden. Versuchen Sie nicht, die Werte auf dieser Seite zu aktualisieren. Die Datenquelle ist so vorkonfiguriert, dass die SCCM-JDBC-Verbindung verwendet wird, die Sie im vorherigen Schritt eingerichtet haben.

Formular „Datenquelle“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name dieser Datenquelle.
Tabellenbezeichnung für Importsatz	Bezeichnung der Tabelle, die für diese Datenquelle erstellt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Tabellenname für Importsatz	Name der Tabelle, die für diese Datenquelle erstellt wird.
Typ	Datenspeichertyp der zu importierenden Daten.
MID-Server verwenden	Für den Zugriff auf den JDBC-Server zu verwendender MID-Server.
Format	Format der Datendatei.
Instanzname	Benannte Instanz für SQLServer.
Datenbankname	Name der Datenbank.
Datenbankanschluss	Port der Datenbank.
Anwendung	Anwendung, die diesen Datensatz enthält.
Integrierte Authentifizierung verwenden	Integrierte Windows-JDBC-Authentifizierung.
Anwendername	Anwendername für die Verbindung mit dem JDBC-Server.
Passwort	Passwort für den JDBC-Server.
Server	Servername für die JDBC-Verbindung.
Abfrage	Abfragetyp. Alle Daten aus einer Tabelle abfragen oder eine bestimmte SQL-Anweisung ausführen.
Abfragezeitüberschreitung	Anzahl der Sekunden, die der JDBC-Treiber auf den Abschluss einer Abfrage wartet. Null bedeutet keine Zeitüberschreitung. Wenn die Zeitüberschreitung überschritten wird, betrachtet die Integration das JDBC-Ergebnis als nicht zugänglich und versetzt es in den Status „Fehler“.
Verbindungszeitüberschreitung	Anzahl der Sekunden, bevor der MID-Server-Verbindungs-Cache-Pool die Verbindung schließt und entfernt. Null bedeutet keine Zeitüberschreitung.
SQL-Anweisung	SQL-Anweisung zum Extrahieren der gewünschten Daten aus der Datenbank.
Datum/Zeit der letzten Ausführung verwenden	Option zum Steuern der Datenmenge, die während eines Importvorgangs aus einer Datenbank abgerufen wird. Wenn diese Option deaktiviert ist, werden jedes Mal alle Zeilen in der angegebenen Tabelle importiert. Sie sollten diese Einstellung verwenden, wenn es sich um einen einmaligen Import handelt oder wenn alle Daten in der Zieltabelle neu sind. Wenn diese Option ausgewählt ist, werden zwei zusätzliche Felder angezeigt, in denen Sie einen **Datums-/Zeit-** Wert auswählen können, um die importierten Daten auf Delta-Werte zu beschränken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Validieren Sie Ihre Datenquellen, indem Sie auf den zugehörigen Link **Test Load 20 Records (Testladen** von 20 Datensätzen) klicken.

> **Hinweis:**
> Wenn der angezeigte Abschlusscode `Success`lautet, werden die Quellen validiert. Wenn jedoch der angezeigte Abschlusscode „ `Error`“ lautet, ist ein Fehler in der SCCM-JDBC-Verbindung vorhanden, den Sie beheben müssen.

d. Nachdem die Datenquellen validiert wurden und das Kontrollkästchen **Datum** /Zeit der **letzten Ausführung verwenden aktiviert ist, löschen Sie das Feld Datum/Zeit der letzten Ausführung** für die Datenquelle.
Durch das Bereinigen des Felds wird das Risiko eines potenziellen Datenverlusts aufgrund der Testlast vermieden.

e. Klicken Sie in der Sidebar Hilfe auf **Back to Guided Setup**(Zurück zum geführten Setup) .

f. Klicken Sie im Aufgabenabschnitt „Datenquellen validieren“ auf **Als abgeschlossen markieren**.

9. Konfigurieren Sie den Prozess für den Import von Datenträgerdaten, wenn die Anwendung Discovery ausgeführt wird.

> **Hinweis:**
> Um zu vermeiden, dass in der Tabelle „CMDB-Datenträger“ [cmdb_ci_disk] doppelte Datensätze erstellt werden, müssen Sie die Eigenschaft `sn_sccm_integrate.sccm_disks_managed` konfigurieren und ihren Wert auf `true`festlegen. Standardmäßig ist der Eigenschaftswert auf `false`festgelegt.

a. Wählen Sie für die Aufgabe Datenträger-Datenimporte**konfigurieren Konfigurieren**aus.

b. Legen Sie auf der Seite „Systemeigenschaft“ den Wert der Eigenschaft `sn_sccm_integrate.sccm_disks_managed` auf `true`fest.

c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

d. **Markieren** Sie die Aufgabe Datenträger-Datenimporte konfigurierenals abgeschlossen, indem Sie auf Als abgeschlossen markieren klicken.

> **Hinweis:**
> Alle vorhandenen Datenträgerdatensätze werden erst aktualisiert, nachdem der nächste Hardware-Scan in der Microsoft SCCM-Instanz ausgeführt wurde.

10. Konfigurieren Sie die geplanten Datenimporte.

> **Hinweis:**
> Wenn für die Datenquelle das Kontrollkästchen **Use Integrated Authentication** (Integrierte Authentifizierung verwenden) aktiviert ist, muss der Benutzer, der als Benutzer für den geplanten Datenimportauftrag ausgeführt wird, über die Rolle import_admin verfügen. Weitere Informationen finden Sie im Artikel „Integrierte Authentifizierung verwenden“ wird deaktiviert, wenn Sie den geplanten Import im Zusammenhang mit der Datenquelle für die Computeridentität SG-SCCM oder SG-SCCM [KB1312810] in der Knowledge Base Now Support ausführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie in der linken Sidebar das Symbol zum Einrichten geplanter Datenimporte (Symbol zum).

b. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für Microsoft SCCM“ im Abschnitt Geplante Importaufträge einrichten die Aufgabe Geplante Aufgaben **konfigurieren**aus.

c. Klicken Sie im Abschnitt Geplante Aufgaben konfigurieren auf **Konfigurieren**.
Standardmäßig ist die neu erstellte geplante Aufgabe „SG-SCCM-Computeridentität“ mit dem von Ihnen genannten Präfix inaktiv.

d. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe.
Weitere Informationen finden Sie unter Schedule a data import .

Alle anderen geplanten SG-SCCM-Aufgaben, die aktiv sind, werden in der angegebenen Reihenfolge ausgeführt, nachdem die Ausführung der geplanten Aufgabe „Computeridentität“ abgeschlossen wurde. Sie können das Feld **Aktiv** für jede geplante Aufgabe entsprechend Ihrer Konfiguration ändern.

Wichtig:
Wenn Sie ein Upgrade auf Service Graph Connector für Microsoft SCCMdurchführen, deaktivieren Sie den vorhandenen „Geplanter Datenimport für SG-SCCM-Computeridentität“. Darüber hinaus können Sie den geplanten Baseline-Datenimport oder Datenquellen, deren Name mit „SG-SCCM“ beginnt, nicht verwenden, da sie als Vorlagen zum Erstellen einer Instanz von Datenquellen und geplanten Datenimporten verwendet werden.

e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

f. Wiederholen Sie die Schritte 11 d und 11 e für jede geplante Aufgabe.

g. Klicken Sie in der Sidebar Hilfe auf **Back to Guided Setup**(Zurück zum geführten Setup) .

h. Klicken Sie im Aufgabenabschnitt Geplante Datenimporte konfigurieren auf **Als abgeschlossen markieren**.

i. Wahlweise: Wenn Sie ein Upgrade auf Service Graph Connector für Microsoft SCCMdurchführen, deaktivieren Sie den vorhandenen geplanten Datenimport „SG-SCCM-Computeridentität“.
Klicken Sie im Abschnitt Deactivate Legacy Scheduled Data Imports (Veraltete geplante Datenimporte deaktivieren) auf **Konfigurieren**.

j. Wählen Sie den geplanten Datenimport „SG-SCCM-Computeridentität“ aus, und deaktivieren Sie das Kontrollkästchen „ **Aktiv** “.

k. Klicken Sie im Aufgabenabschnitt Deactivate Legacy Scheduled Data Imports (Veraltete geplante Datenimporte deaktivieren) auf **Als abgeschlossen markieren**.

11. Wahlweise: Ermöglicht das Anpassen der SQL-Anweisung für Instanzdatenquellen

a. Wählen Sie in der linken Sidebar das Symbol für die SQL-Anweisung der Instanzdatenquelle anpassen (Symbol für SQL-Anweisung der).

b. Wählen Sie auf der Seite von Service Graph Connector für Microsoft SCCM im Abschnitt SQL-Anweisung der **Instanzdatenquelle anpassen die Aufgabe SQL-Anweisung der Datenquelle anpassen**aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Klicken Sie im Abschnitt SQL-Anweisung der Datenquelle anpassen auf **Konfigurieren**.

d. Wählen Sie den Namen der Instanz aus, in der Sie die SQL-Anweisung anpassen möchten.

e. Wenn Sie fertig sind, wählen Sie **Aktualisieren**aus.

f. Klicken Sie in der **Hilfeaufgabenleiste auf Als abgeschlossen markieren**.

12. Konfigurieren Sie die Zuordnung des Asset-Tags.

a. Wählen Sie in der linken Sidebar das Symbol).

b. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für Microsoft SCCM“ im Abschnitt Zuordnung für Asset-Tag **konfigurieren die Aufgabe Zuordnung für Asset-Tag konfigurieren aus**.

c. Klicken Sie im Abschnitt Zuordnung für Asset-Tag konfigurieren auf **Konfigurieren**.

d. Im Feld **Wert** geben Sie `wahr` ein.

e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

f. Klicken Sie in der **Hilfeaufgabenleiste auf Als abgeschlossen markieren**.

Trouble?

Um Probleme bei der Konfiguration des Connectors zu beheben, können Sie die folgenden zusätzlichen Ressourcen anzeigen:

- Identifizieren und Löschen von doppelten CMDB-CI-Beziehungsdatensätzen oder Datensätzen mit verwaisten oder fehlenden über- und untergeordneten Beziehungen [KB0780988] in der Knowledge Base Now Support.
- So löschen Sie sys_object_source-Datensätze [KB0746309] in der Knowledge Base Now Support.
- Doppelte Softwareinstallationen mit anderer Discovery-Quelle [KB0958768] in der Knowledge Base Now Support.
- Das Feld „Zugewiesen an“ wird für Computer-CIs in Service Graph Connector für SCCM [KB1277555] in der Knowledge Base Now Support nicht aktualisiert
- Service Graph Connector für Microsoft SCCM-Softwarenutzungsdatenimport auf der Website ServiceNow Community

[store-future: BEGIN review]

Service Graph Connector für Microsoft SCCM mit SGC Centralkonfigurieren

Verwenden Sie das mit der Anwendung SGC Central verfügbare Playbook, um Service Graph Connector für Microsoft SCCM für das Abrufen von Microsoft SCCM -Daten in CMDBeinzurichten.

Vorbereitungen

Installieren Sie Service Graph Connector für Microsoft SCCM Version 3.5.0 oder höher aus ServiceNow Store. Die Schritte zur ServiceNow Store-Installation finden Sie unter ServiceNow Store-Anwendungen installieren .

Beschaffen Sie sich die folgenden Informationen von Ihrem Microsoft Intune -Administrator:

- Client-ID
- Geheimer Clientschlüssel
- Token-URL

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Damit der Connector auf die Daten in Microsoft Intunezugreifen kann, sind die Anmeldeinformationen zur Verwendung der Microsoft Graph API erforderlich. Daher müssen Sie die folgenden Graph API-Berechtigungen auf der Seite „App-Registrierungen“ im Portal Microsoft gewähren:

- DeviceManagementServiceConfig.Read.All (Typ: Anwendung)
- DeviceManagementManagedDevices.Read.All (Typ: Anwendung)
- DeviceManagementApps.Read.All (Typ: Anwendung)
- Directory.Read.All (Typ: Anwendung)
- User.Read (Typ: Delegiert)
- User.Read.All (Typ: Delegiert)

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Playbook-Experience für Onboarding-Connectors wird mit SGC Central in CMDB-Arbeitsbereichaktiviert. Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter Mit Playbook interagieren.

Weitere Informationen zu Berechtigungen finden Sie unter Service Graph Connector für Microsoft Intune – Behandeln von Verbindungsproblemen auf ServiceNow Community und Referenz zu Microsoft Graph-Berechtigungen auf der Dokumentationswebsite Microsoft.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie unter [CMDB-Arbeitsbereichdie Option **SGC Central**aus.
3. Wählen Sie auf der Übersichtsseite die **Option Verbindung erstellen**aus.

Tipp:
Alternativ können **Sie Verbindung herstellen** auf der Seite Alle Verbindungen auswählen.

4. Wählen Sie im Fenster Verbindung erstellen den Microsoft SCCM -Connector-Typ und dann **Verbindung erstellen**aus.
5. Füllen Sie die Voraussetzungen zum Einrichten der Microsoft SCCM- Umgebung aus.

   a. Erstellen Sie Datenquellen für die Microsoft SCCM -Verbindung.

   Wichtig:
   Diese Aufgabe wird nur angezeigt, wenn Sie die Verbindung für den Connector zum ersten Mal einrichten.

   i. Vergewissern Sie sich, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Tabelle „Datenquelle“ [sys_data_source] verfügen.

   ii. Wählen Sie in der Phase „ **Voraussetzungen** “ des Playbooks die Aktivität **Datenquellenzugriff aktualisieren** aus.

   iii. Wählen Sie **Konfigurieren**.

   iv. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

v. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungszugriff“ des Formulars „Datenquelle“ die Kontrollkästchen „ **Kann erstellen“**, **„Kann aktualisieren“**und **„Kann löschen** “.

vi. Wählen Sie **Aktualisieren**.

vii. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich Service Graph Connector für Microsoft SCCM aus.

viii. Wählen Sie nach Abschluss der Aktivität **Datenquellenzugriff aktualisieren** die Option **Fortsetzen**aus.

b. Leeren Sie den Cache in der Tabelle „Datenquelle“ [sys_data_source].

Wichtig:
Diese Aufgabe wird nur angezeigt, wenn Sie die Verbindung für den Connector zum ersten Mal einrichten.

i. Wählen Sie in der Phase „ **Voraussetzungen** “ des Playbooks die Aktivität **Cache** leeren aus.

ii. Wählen Sie **Ausführen, Cache leeren aus**.

iii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

iv. **Geben Sie im Feld Skript** ausführen den folgenden Code ein:

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

v. Wählen **Sie Skript ausführen aus**.

vi. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich Service Graph Connector für Microsoft SCCM aus.

vii. Nachdem Sie die Aktivität **Cache** leeren abgeschlossen haben, wählen **Sie Fortsetzen**.

6. Wählen Sie eine Vorlage aus, die den Anmeldeinformationen zum Herstellen einer JDBC-Verbindung (Java Database Connectivity) zur SCCM-Datenbank entspricht.

a. Wählen Sie in der Phase „ **Setup“** des Playbooks die Aktivität **„Alias-Vorlage** auswählen“ aus.

b. Wählen Sie eine Vorlage.

- **Anmeldeinformationen für SCCM-JDBC-Verbindung**: Wählen Sie diese Option aus, um einen Anwendernamen und ein Passwort zum Herstellen einer JDBC-Verbindung zur SCCM-Datenbank zu verwenden.
- **SCCM-JDBC-Anmeldeinformationen (integrierte Authentifizierung)**: Wählen Sie diese Option aus, um die integrierte Windows-JDBC-Authentifizierung zu verwenden, die Domänenanmeldeinformationen für die Authentifizierung einer JDBC-Verbindung zur SCCM-Datenbank verwendet.

c. Wählen Sie **Fortsetzen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Geben Sie die Verbindungsdetails ein, und testen Sie die API-Verbindung für den Import von Microsoft SCCM -Daten.

a. Wählen Sie in der Phase „ **Setup“** des Playbooks die Aktivität **Verbindung erstellen und testen** aus.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular zum Erstellen und Testen von Verbindungen

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung des Microsoft SCCM -Verbindungsdatensatzes. Beispiel: SG-SCCM-Verbindung.
Abfragezeitüberschreitung	Anzahl der Sekunden, die der JDBC-Treiber auf den Abschluss einer Abfrage wartet. 0 bedeutet keine Zeitüberschreitung. Wenn die Zeitüberschreitung überschritten wird, betrachtet die Integration das JDBC-Ergebnis als nicht zugänglich und markiert das Ergebnis als Fehler.
Verbindungszeitüberschreitung	Anzahl der Sekunden, bevor der MID-Server-Verbindungs-Cache-Pool die Verbindung schließt und entfernt. 0 bedeutet keine Zeitüberschreitung.
Format	JDBC-Treiber, der für die Verbindung mit der SCCM-Datenbank verwendet wird. SCCM verwendet SQL Server Microsoft als Datenbank-Back-End. Dieses Feld wird automatisch auf **com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver festgelegt**. Lassen Sie den Feldwert unverändert.
Host	Netzwerkadresse des Servers, auf dem sich die Microsoft SQL Server-Datenbank befindet.
Datenbankname	Name der von SCCM verwendeten SQL Server-Datenbank Microsoft.
Standardport überschreiben	Benutzerdefinierter Port der SQL Server-Instanz Microsoft. Der Standardport für Microsoft SQL Server ist 1433
Instanzname	Microsoft SQL Server-Instanz.
MID-Server	MID-Server für die Verbindung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Es ist erforderlich, einen MID-Server für eine Verbindung mit integrierter Authentifizierung auszuwählen. Bei den **Anmeldeinformationen für die SCCM-JDBC-Verbindung** wird dieses Feld nur angezeigt, wenn Sie die **Checkbox MID-Server verwenden** aktivieren.

Hinweis:
Die folgenden Felder werden nur angezeigt, wenn Sie in Schritt 6die Vorlage „ **Anmeldeinformationen für SCCM-JDBC-Verbindung** “ auswählen.

Anwendername	Anwendername für die Verbindung mit dem JDBC-Server.
Passwort	Passwort für den JDBC-Server.
MID-Server verwenden	Option zur Verwendung des MID-Servers für den Zugriff auf den JDBC-Server.

c. Wählen **Sie Verbindung erstellen und testen aus**.

d. Wählen Sie nach Abschluss des Verbindungstests **Fortsetzen**aus.

8. Wahlweise: Ordnen Sie die Asset-Tags aus Microsoft SCCM dem Asset-Tag-Attribut in der Klasse „Computer“ [cmdb_ci_computer] zu.

Hinweis:
Um diesen Schritt zu überspringen, wählen Sie „ **Fortsetzen“** für die Aktivität **„Verbindungseigenschaften konfigurieren“** aus.

a. Wählen Sie in der Phase „ **Setup“** des Playbooks die Aktivität **Verbindungseigenschaften konfigurieren** aus.

b. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Asset-Tags aus Microsoft SCCM dem Asset-Tag-Attribut zuordnen in der Klasse „Computer“**.

c. Wählen **Sie Eigenschaften speichern aus**.

d. Wählen Sie **Fortsetzen**.

9. Konfigurieren Sie die Importzeitpläne so, dass Daten in regelmäßigen Intervallen importiert werden.

a. Wählen Sie in der Phase „ **Setup“** des Playbooks die Aktivität **Importzeitplan konfigurieren** aus.

b. Wählen Sie **Importzeitplan für die Datenquelle „SG-SCCM-Computeridentität“ konfigurieren** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, und füllen Sie dann die Ausführungszeitplan- und Zeitdetails aus.

   Weitere Informationen finden Sie unter Schedule a data import .

d. Wählen Sie **Speichern**.

e. Wiederholen Sie die Schritte 9.b bis 9.d, um den Importzeitplan für die Datenquellen „SG-SCCM – Entfernte Software-KI“ und „SG-SCCM-Software-KI“ auszuführen.

f. Wählen Sie **Fortsetzen**.

10. **Wahlweise:** Ändern Sie die SQL-Anweisung für eine Datenquelle.

Hinweis:
Um diesen Schritt zu überspringen, wählen Sie **Überspringen** für die Aktivität **SQL-Anweisung zum Anpassen der Datenquelle**.

a. Wählen Sie in der Phase „ **Setup“** des Playbooks die Aktivität **SQL-Anweisung für Datenquelle anpassen** aus.

b. Doppelklicken Sie auf den Spaltenwert **Anwenderdefinierte SQL-Anweisung** (oder verwenden Sie die Tastenkombination) für eine Datenquelle, und geben Sie die anwenderdefinierte SQL-Anweisung ein.

c. Wiederholen Sie Schritt 10.b für jede Datenquelle, in der Sie die SQL-Anweisung ändern möchten.

d. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

11. Wählen Sie in der Phase „ **Setup** “ des Playbooks die Aktivität „ **Erstellung der Verbindung bestätigen** “ aus, um zu überprüfen, ob die Verbindung erstellt wurde.

Nächste Maßnahme

Wählen Sie **Alle Verbindungen** anzeigen aus, um die Verbindungsdetails zu überprüfen. Die erstellte Verbindung wird in der Liste Installierte Verbindungen angezeigt.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connector für Microsoft SCCM (3.4.2)

CMDB Klassen als Ziel in Service Graph Connector für Microsoft SCCM

Aktivieren Sie Software-Editionen in Service Graph Connector für Microsoft SCCM

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Microsoft SCCM

[End]

CMDB Klassen als Ziel in Service Graph Connector für Microsoft SCCM

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus Microsoft SCCM abgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich auf die Tabelle Configuration Item [cmdb_ci] beziehen.

Computer [cmdb_ci_computer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Computer“ [cmdb_ci_computer] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Seriennummer	serial_number
Anzahl der CPU-Cores	cpu_core_count
CPU-Geschwindigkeit (MHz)	cpu_speed
CPU-Typ	cpu_type
CPU-Hersteller	cpu_manufacturer
Name	Name
Asset-Tag	asset_tag
Zugewiesen	zugewiesen
Gehäusetyp	chassis_type
Klasse	sys_class_name
CPU-Kern-Thread	cpu_core_thread
CPU-Anzahl	cpu_count
CPU-Name	CPU-Name
Standard-Gateway	default_gateway
DNS-Domäne	dns_domain
Neueste Discovery	last_discovered
Betriebssystem	os
OS-Adressbreite (Bit)	os_address_width
BS-Domäne	os_domain
BS-Service Pack	os_service_pack
BS-Version	os_version
RAM (MB)	ram
Modell-ID	model_id
Hersteller	manufacturer
Zugewiesen an	assigned_to

Für Computer erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Computer [cmdb_ci_computer]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
Computer [cmdb_ci_computer]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Computer [cmdb_ci_computer]	Enthält::Enthalten in	Datenträger [cmdb_ci_disk]
Computer [cmdb_ci_computer]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Computer [cmdb_ci_computer	Referenz	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Computer erstellte Beziehungen (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Computer [cmdb_ci_computer]	Referenz	SG-SCCM Computer-bezogen [sn_sccm_integrate_sccm_2019_computer_related]

Datenträger [cmdb_ci_disk

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Datenträger“ [cmdb_ci_disk] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Festplattenspeicher (GB)	disk_space
Größe in Byte	size_bytes
Computer	Computer
Geräte-ID	device_id
Name	Name
Beschreibung	short_description
Laufwerktyp	drive_type
Hersteller	manufacturer
Modell-ID	model_id

Beziehung für Datenträger erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Datenträger [cmdb_ci_disk]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
IP-Version	ip_version
Name	Name
Nic	nic

Beziehung erstellt für IP-Adresse

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Key	key
Wert	Wert

Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
MAC-Adresse	mac_address
Name	Name
DHCP aktiviert	dhcp_enabled
Netzmaske	netmask
Configuration Item	cmdb_ci

Für den Netzwerkadapter erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Seriennummer [cmdb_serial_number]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_serial_number] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Seriennummer	serial_number
Seriennummertyp	serial_number_type
Gültig	gültig

Beziehung erstellt für Seriennummer

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SG-SCCM Computer-bezogen [sn_sccm_integrate_sccm_2019_computer_related]

Die folgenden Attribute in der zugehörigen Tabelle „SG-SCCM-Computer“ [sn_sccm_integrate_sccm_2019_computer_related] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Ressourcen-ID	resource_id
OE-Name	ou_name

Software [cmdb_ci_spkg]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Software“ [cmdb_ci_spkg] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Key	key
Name	Name
Version	Version
Lieferant	Lieferant
Hersteller	manufacturer

Für Software erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software [cmdb_ci_spkg]	Referenz	Softwareinstanz [cmdb_software_instance]

Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install] werden bei der Installation der SAM-Anwendungdurch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Herausgeber	publisher
Zuletzt gescannt	last_scanned
Installiert auf	installed_on
Anzeigename	display_name
Discovery-Quelle	discovery_source
Installationsdatum	install_date
Produkt-ID	prod_id
Version	Version

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Überarbeitung	revision
SCCM-Gruppen-ID	sccm_group_id
SCCM-Zeitstempel	sccm_timestamp
Zugewiesen an	assigned_to

Für die Softwareinstallation erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Softwareinstanz [cmdb_software_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_software_instance] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Installiert auf	installed_on
Installationsdatum	install_date
SCCM-Gruppen-ID	sccm_group_id
SCCM-Zeitstempel	sccm_timestamp

Beziehung erstellt für Software-Instanz

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Softwareinstanz [cmdb_software_instance]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Upgrade des Legacy-Plugins „SCCM “ auf Service Graph Connector für Microsoft SCCM

Deaktivieren Sie die geplanten Importe und rufen Sie Datensätze ab, damit Sie ein Upgrade vom Plugin Microsoft „ SCCM 2016 oder einer früheren Version des Plugins auf Service Graph Connector für Microsoft SCCMdurchführen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Wenn Sie ein Upgrade auf Service Graph Connector für Microsoft SCCMdurchführen, sind die folgenden Schritte obligatorisch. Die Schritte müssen in jeder Instanz mit einer vorhandenen Installation des Plugins Microsoft „ SCCM 2016 oder mit einer früheren Version des Plugins ausgeführt werden.

Hinweis:
Service Graph Connector für Microsoft SCCM ist eine unabhängige Implementierung, die keine Komponenten aus dem SCCM 2016-Plugin Microsoft wiederverwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Service Graph Connector für Microsoft SCCM ist ein Nachfolger des SCCM 2016-Plugins Microsoft. Wenn Sie bereits das Plugin Microsoft „ SCCM 2016 oder eine frühere Version in Ihrer Instanz installiert haben, müssen Sie diese Schritte ausführen, um den Übergang von der Verwendung des SCCM-Plugins zur Verwendung von Service Graph Connectorzu ermöglichen. Darüber hinaus können Sie eine SG-SCCM-Bereinigung ausführen, um die Netzwerkadapter und Datenträger zu löschen, die mit dem älteren SCCM-Plugin erstellt wurden, um die Migration zu beschleunigen.

Wenn Service Graph Connector für Microsoft SCCM in einer Instanz installiert ist, dürfen Sie keine Komponenten mehr aus dem SCCM 2016-Plugin Microsoft ausführen, einschließlich Datenquellen und geplanter Datenimporte. Das SCCM 2016-Plugin „Geplante Datenimporte“ muss deaktiviert sein. Service Graph Connector für Microsoft SCCM installiert einen neuen Satz von SG-SCCM-Datenquellen und geplanten Datenimporten.

Warnung:
Dieser Upgrade-Prozess sollte in einer Instanz außerhalb der Produktion oder in einer Testinstanz durchgeführt und validiert werden, die auf einem aktuellen Klon der Produktionsinstanz des Kunden basiert. Wenn das Upgrade nicht zuerst in einer Instanz außerhalb der Produktion validiert wird, kann dies zu unerwarteten Ergebnissen und möglicherweise zu Datenverlust oder -beschädigung führen.

Anpassungen des SCCM 2016-Plugins werden nicht automatisch migriert. Die Anpassungen müssten im Service Graph Connector für Microsoft SCCMneu implementiert werden, z. B. mit IntegrationHub-ETL.

Prozedur

1. **Wahlweise:** Wenn Sie vom Plugin „SCCM 2016“ migrieren, führen Sie das Migration Readiness Tool für Service Graph Connector für SCCM aus.

   (Optional) Das Plugin kann von heruntergeladen werden ServiceNow Store an.

   Das Tool migriert keine Änderungen, führt jedoch eine Reihe von ATF-Tests aus, um alle Anpassungen zu identifizieren, die am Legacy-Plugin „SCCM 2016“ im Vergleich zum OOB SCCM 2016-Plugin vorgenommen wurden. Die Changes zwischen den beiden Plugins werden nicht migriert, sondern dienen zur Warnung vor Anpassungen.

2. Überprüfen Sie die fehlgeschlagenen Tests, nachdem das Tool ausgeführt wurde.
   Ein fehlgeschlagener Test bedeutet, dass im Plugin eine Anpassung vorgenommen wurde. Die Anpassung kann eine Transformationszuordnung sein. Wenn beispielsweise eine Transformationszuordnung geändert wurde, muss sie im Connector neu implementiert werden.

3. Deaktivieren Sie die geplanten Importe aus dem älteren SCCM-Plugin.
   Weitere Informationen zum Deaktivieren geplanter Importe finden Sie unter SCCM-Integrationsversion upgraden .

4. **Wahlweise:** Löschen Sie doppelte Betriebssystemsoftware-Datensätze im älteren SCCM-Plugin.

   Hinweis:
   Für Computer-BS-Software-Datensätze ist keine Bereinigung erforderlich, wenn SAM aktiviert ist.

   a. Navigieren Sie zur Tabelle „Softwarepaket“ oder „Softwareinstanz“ im älteren SCCM-Plugin.

   b. Suchen Sie nach den doppelten Betriebssystemdatensätzen, die Sie löschen möchten.
   Sie können feststellen, welche Datensätze die SG-SCCM-Software-BS-Datensätze sind, wenn die Versionsnummer im Namen oder Produktnamen enthalten ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Um die doppelten Software-BS-Datensätze aus der Tabelle „Softwarepakete“ zu löschen, gehen Sie wie folgt vor:

   i. Wählen Sie in der Tabelle „Softwarepaket“ den doppelten Betriebssystemdatensatz aus, der in der Spalte „ **Discovery-Quelle** “ nicht **„SG-SCCM“** enthält.

   ii. Löschen Sie den doppelten OS-Datensatz, und wiederholen Sie den Vorgang bei Bedarf mit anderen Datensätzen.

d. Um die doppelten Software-BS-Datensätze aus der Tabelle „Softwareinstanz“ zu löschen, gehen Sie wie folgt vor:

   i. Wählen Sie in der Tabelle „Softwareinstanz“ den doppelten Betriebssystemdatensatz aus, bei dem die Spalte **„SCCM-Gruppen-ID“** leer ist.

   ii. Löschen Sie den doppelten OS-Datensatz, und wiederholen Sie den Vorgang bei Bedarf mit anderen Datensätzen.

Hinweis:
Dieser Schritt ist optional, da ein Unterschied in der Art und Weise besteht, wie Software-BS-Datensätze in die CMDB geschrieben werden, zwischen dem Legacy-SCCM-Plugin und Service Graph Connector. Das SCCM-Plugin hat keine Werte in „sys_object_source“, „discovery_source“ oder „sccm_group_id“ aufgezeichnet.

5. Nachdem Sie die geplanten Importe deaktiviert und die doppelten Betriebssystemdatensätze aus dem älteren SCCM-Plugin gelöscht haben, konfigurieren Sie den Connector.
   Anweisungen dazu finden Sie unter Service Graph Connector für Microsoft SCCM konfigurieren.

6. **Wahlweise:** Bereinigen Sie die vom SCCM-Plugin erstellten Datensätze für Datenträger und Netzwerkadapter.

   a. Vergewissern Sie sich, dass Sie sich im Anwendungsbereich Service Graph Connector für Microsoft SCCM befinden.

   b. Navigieren zu **Geplante Aufgabe** > **SG-SCCM CleanupUtil**an.

   c. Wählen Sie die geplante Aufgabe *`SG-SCCM CleanupUtil`* aus, und wechseln Sie dann zum globalen Anwendungsbereich.

   d. Um eine Kopie der geplanten Aufgabe zu erstellen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header der geplanten Aufgabe, und wählen Sie **Einfügen und beibehalten**aus.

   e. Ändern Sie den Namen in **SG-SCCM CleanupUtil Global**.

   f. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

   g. Wenn Sie die geplante Aufgabe ausführen müssen, klicken Sie auf **Execute Now**(Jetzt ausführen).

   h. **Wahlweise:** Um den Fortschritt der Ausführung zu überprüfen, gehen Sie wie folgt vor:

      i. Navigieren zu **Systemprotokoll** > **Alle**an.

      ii. Um die Datensätze für die Skriptausführung zu filtern, geben Sie im Suchfeld **Nachricht** den Wert SG-SCCM CleanupUtil ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Skript enthält eine Protokollnachricht für jeden Batch, damit Sie den Status der aktuellen Ausführung und ihren Fortschritt kennen.

Hinweis:
Die Dauer der Ausführung hängt von der Menge der Netzwerkadapter- und Datenträgerdaten in CMDB aus der vorherigen SCCM-Integration ab. Die Daten müssen die Bedingung für die Bereinigung erfüllen.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie die Service Graph Connector -Komponenten ausführen, werden Ihre vorhandenen CMDB -Daten, die vom SCCM-Plugin erstellt wurden, von Service Graph Connector für Microsoft SCCMverwaltet und gepflegt.

Führen Sie ein Upgrade von einer früheren Version von Service Graph Connector für Microsoft SCCM auf eine spätere Version durch

Aktualisieren Sie Ihr Service Graph Connector für Microsoft SCCM. Wenn Sie ein Upgrade von Versionen durchführen, können Sie die Dateien auswählen, die Sie von der früheren Version in die neuere Version von Service Graph Connector für Microsoft SCCMübertragen möchten.

Vorbereitungen

Um schwerwiegende Probleme beim Upgrade zu vermeiden, führen Sie das Upgrade in einer Test- oder Entwicklungsinstanz durch, bevor Sie in einer Produktionsumgebung upgraden.
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version auf die aktuelle Version von Service Graph Connector für Microsoft SCCMdurchführen, werden Updates übersprungen. Bei den ursprünglichen SCCM-Datenquellendateien, die installiert wurden, wurde das letzte Ausführungsdatum als Teil der Datenquellenausführungen aktualisiert. Die Dateien werden von der Plattform als anwenderdefinierte Dateien behandelt. Wenn die neuere Version installiert wird, werden die neueren Datenquellen nicht automatisch aktualisiert.

Nach dem Upgrade auf eine neuere Version können Sie den Upgrade-Status überprüfen.

Prozedur

1. Überprüfen Sie alle Updates im Upgrade Center, und wählen Sie die Datenquelldateien aus der neueren Version aus.
   Sie können auf den Upgrade-Verlauf zugreifen und die Aktualisierungen in der zugehörigen Liste „Zu überprüfende Änderungen übersprungen“ überprüfen. Weitere Informationen finden Sie unter Review skipped records using related lists .
2. Wenn Sie die frühere Version angepasst haben, wählen Sie die benötigten Changes aus der älteren Datei aus, und migrieren Sie sie in die neue Datei.

Hinweis:
Wiederholen Sie diesen Migrationsprozess für alle anderen übersprungenen Aktualisierungsdateien.

Nächste Maßnahme

Wenn nach dem Upgrade Änderungen an der SQL in den Datenquelldateien oder der Zuordnung vorgenommen werden, gehen Sie wie folgt vor:

1. **Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen Datum/Zeit der letzten Ausführung** in allen Datenquellen verwenden.
2. Führen Sie einen vollständigen Datenabruf aus allen Datenquellen durch.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Ein Upgrade von Service Graph Connector für Microsoft SCCM v2.3 auf v2.3.1 erfordert mindestens einen Pull von Computer und Software, da der native Quellschlüssel für die Software innerhalb der SQL in der Datenquelle „SG-SCCM – Entfernte Software“ geändert wurde. Ohne die richtigen nativen Quellschlüssel kann die Software in der CMDB nicht gefunden werden.

Weitere Informationen zur Lösung von Konflikten finden Sie in den folgenden Themen:

- Machen Sie eine Anpassung rückgängig
- Beheben Sie eine übersprungene Aktualisierung, und legen Sie einen Lösungsstatus fest
- Änderungen an zugehöriger Liste zur Überprüfung übersprungen

Aktivieren Sie Software-Editionen in Service Graph Connector für Microsoft SCCM

Aktivieren Sie Softwareeditionen, damit Sie Editionsinformationen für Produkte wie Adobe Acrobat, Microsoft SQL Server und Windows Exchange Server im Service Graph Connector für Microsoft SCCMsammeln können.

Vorbereitungen

Hinweis:
Es sind zwei Arten von Setups erforderlich: eine in SCCM-Manager und eine in der ServiceNow -Instanz. Weitere Informationen zum Einrichten des SCCM-Managers finden Sie im Abschnitt „SCCM-Manager-Einrichtung“ des Artikels Custom solution to Sammeln von Editionen in SCCM [KB0721360] in der HI Knowledge Base. Wenn Sie mit dem Einrichten des SCCM-Managers fertig sind, rufen Sie diese Aufgabe erneut auf, und führen Sie die Schritte aus.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Instanz Service Graph Connector für Microsoft SCCM[] unter ServiceNow einrichten .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connector Microsoft SCCM** > **Zeitpläne importieren**an.
2. Wählen Sie den geplanten Import der Softwareedition aus, den Sie erstellt haben, um diesen Importdatensatz zu bearbeiten.
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
5. Navigieren zu **Service Graph Connector Microsoft SCCM** > **Datenquellen**an.
6. Wählen Sie die von Ihnen erstellte Datenquelle für die Softwareedition aus.
7. Wählen Sie in der Liste „Transformationen **“ Software-Installation mit Edition aktualisieren**aus.
8. Bearbeiten Sie die Datenquelle, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
9. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Sie können überprüfen, ob die Editionsinformationen gesammelt wurden, indem Sie wie folgt vorgehen:

1. Navigieren zu **Service Graph Connector Microsoft SCCM** > **Datenquellen** und die Datenquelle der Softwareedition, die Sie überprüfen möchten.
2. Wählen Sie **Alle Datensätze laden aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn der angezeigte Abschlusscode „ Success“ lautet, wurde die Datenquelle für die Softwareedition erfolgreich ausgeführt. Wenn der angezeigte Abschlusscode Fehlerist, liegt ein Fehler vor, der behoben werden muss.

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Microsoft SCCM

Mit dem allgemeinen Verbindungs-Framework in der Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-IntegrationenService Graph Connector für Microsoft SCCM (sn_cmdb_int_util) können Sie in einer einzigen Ansicht auf die Verbindungsdetails von [] zugreifen.

Mit dem Common Connection Framework können Sie auf alle von Service Graph Connector für Microsoft SCCMverwendeten Verbindungen zugreifen. Die Verbindungsdetails umfassen den Verbindungsalias, Verbindungseigenschaften, Datenquellen und geplante Datenimporte, die einer Verbindung zugeordnet sind. Sie können die Verbindung auch testen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectors.

Greifen Sie auf die Details einer Microsoft -SCCM-Verbindung zu

Greifen Sie auf die Details einer Microsoft -SCCM-Verbindung zu, die für Service Graph Connector für Microsoft SCCMkonfiguriert ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **SCCM** > **Verbindungen**an.
2. Wählen Sie in der Spalte **Name** der Liste Service Graph-Verbindungen eine Verbindung aus.
3. Zeigen Sie auf der Detailseite die Verbindungsdetails an, z. B. Verbindungsname, Alias und Datenquellen.
4. Wählen Sie eine zugehörige Liste aus, um weitere Details der Verbindung anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie den zugehörigen Link Verbindung **testen** aus, um die Verbindung zu testen.

Service Graph Connector für Observability – AppDynamics (1.3.1)

Verwenden Sie Service Graph Connector für Observability – AppDynamics, um CMDB -Daten aus einer AppDynamics -Installation mithilfe von REST APIs zu erfassen. Übertragen Sie Ereignisse von AppDynamics in ServiceNow mit Ereignismanagement.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Unterstützte Versionen

- Unterstützte Versionen: AppDynamics Version 20.3.
- Unterstützte ServiceNow -Versionen:
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geführtes Setup

Das geführte Setup für Service Graph Connector für Observability – AppDynamics bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer -Instanz. Informationen zum Zugriff auf das geführte Setup finden Sie unter Service Graph Connector für Observability – AppDynamics konfigurieren.

Dashboard für CMDB-Integrationen

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten CMDB Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zur Überwachung von AppDynamics -Integrationen im Integrations-Dashboard [CMDB finden Sie unter Über das CMDB Integrations-Dashboard.

Datenzuordnung

Daten aus den Datenquellen AppDynamics werden zugeordnet und mithilfe der Robust Transform Engine (RTE) in die Klassendefinitionen für die ServiceNow CMDB Configuration Item(CI)-Klasse umgewandelt. Daten werden mithilfe der Identification and Reconciliation Engine (IRE) in ServiceNow CMDB eingefügt.

Die Datenquellen AppDynamics umfassen Folgendes:

- Anwendungsservices von SG-AppDynamics
- SG-AppDynamics-Server und -Anwendungen
- SG-AppDynamics-Server-Tags
- SG-AppDynamics-Ebene-Ebene-Beziehung

Weitere Informationen zum Speicherort von Daten beim Abrufen von Daten aus AppDynamicsfinden Sie unter CMDB Klassen als Ziel in Service Graph Connector für Observability – AppDynamics.

Sie können die Datenzuordnungen mit der App IntegrationHub ETL anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL (3.2).

Zusätzliche Ressourcen:

- Artikel zuService Graph Connector für Observability AppDynamics auf der Website ServiceNow Community
- Wie konfiguriere ich den AppDynamics Service Graph Connector? Artikel auf der Website ServiceNow Community

Zugehörige Informationen

Service Graph Connectors

Service Graph Connector für Observability – AppDynamics konfigurieren

Richten Sie geplante Importaufträge ein, um Daten aus AppDynamics in Ihre CMDB abzurufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Zur Verwendung von Service Graph Connectorbenötigen Sie ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die auf der Anwendung IT Operations Management (ITOM) Visibility oder der Anwendung ITOM Discovery basiert. Wie im Abschnitt „Verwaltete IT-Ressourcentypen“ in der ServiceNow-Abonnementeinheitenübersicht für Ihr Abonnement definiert, für verwaltete IT-Ressourcen, die in CMDB von diesem Service Graph Connectorerstellt oder geändert werden, aber noch nicht von ITOM Visibility oder verwaltet werden Bei ITOM Discovery erhöhen diese Ressourcen den Verbrauch von Abonnementeinheiten bei dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten in ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store App Integration Common for CMDB (Integration Common für CMDB), die automatisch installiert wird.
- Die Store-App CMDB CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- Plugin „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- ITOM-Lizenzierungs-Plugin (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .
- Das Plugin „Datastream Action“ (com.glide.hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.
- Observability Common für CMDB (sn_observability), das nur für die Ereigniserfassung erforderlich ist. Muss vor der Installation des Connectors installiert werden, damit Ereignismanagement funktioniert. Weitere Informationen finden Sie unter Gemeinsame Observability-Komponenten für CMDB im ServiceNow Store.

Hinweis:
Wenn Sie eine frühere Version von Service Graph Connector für Observability – AppDynamicsverwenden, migrieren Sie keine Daten aus dem alten Connector. Sie müssen die vorherige Version deinstallieren und die neue Integration ausführen.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **AppDynamics** > **Einrichtung**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „Erste Schritte“ Erste **Schritte**aus.
3. Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Authentifizierung und die HTTP-Verbindung.
   a. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für Observability - AppDynamics“ im Abschnitt Verbindung konfigurieren die Aufgabe **Anmeldeinformationen konfigurieren aus**.
   b. Konfigurieren Sie im Abschnitt „Anmeldeinformationen konfigurieren“ Ihre Anmeldeinformationen.
      i. Wählen Sie **Konfigurieren**.
      ii. Aktualisieren Sie die Felder **Name** und **Anwendername**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Servertransparenz muss für Ihren Account AppDynamics aktiv sein. Der Benutzer AppDynamics benötigt die Rolle AppDynamics : Betrachter für Anwendungen und Dashboards (Standard) und Benutzer für Serverüberwachung (Standard).

iii. Klicken Sie auf **Aktualisieren** und dann **auf Als abgeschlossen markieren**.

c. Konfigurieren Sie im Abschnitt „Verbindung konfigurieren“ die Verbindung.

i. Klicken Sie auf **Konfigurieren**.

ii. Überprüfen Sie die Felder, und geben Sie die Controller-Basis-URL in das Feld **Host** ein.

Formular „HTTP(s)-Verbindung“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Verbindung
Host	Von der Verbindung verwendeter Ziel-Hostwert. Die Verbindungs-URL füllt automatisch den Hostnamen aus.
Anmeldeinformationen	Von dieser Verbindung verwendeter Wert der Anmeldeinformationen.
Verbindungsalias	Verbindungswert, der für den Verweis auf die Verbindung verwendet wird.
URL-Builder	URL-Generator, der zum Erstellen der Verbindungs-URL verwendet wird.
Verbindungs-URL	Verbindungs-URL für die Verbindung. Sie können entweder manuell eine URL eingeben oder den URL-Generator verwenden, um die Verbindungszeichenfolge zu erstellen.
Gegenseitige Authentifizierung	Option zum Festlegen der Verbindung mit gegenseitiger Authentifizierung.
Protokoll	Zugrunde liegendes Protokoll, das von der Verbindung verwendet wird. **Hinweis:** Aktualisieren Sie das Feld „ **Protokoll** “, wenn Sie etwas anderes als `https`verwenden.
Aktiv	Option zum Aktivieren der HTTP-Verbindung.
Domäne	Domäne, die die Verbindung enthält.
Standardport überschreiben	Zielwertport, der von der Verbindung verwendet wird.
Basispfad	Basispfad für HTTPS-Verbindung.

iii. Klicken Sie auf **Aktualisieren** und dann **auf Als abgeschlossen markieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Validieren Sie im Abschnitt Datenquellen validieren die Datenquellen, indem Sie **Konfigurieren**auswählen.

i. Überprüfen Sie die Felder im Formular.

Formular „Datenquelle“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name dieser Datenquelle.
Tabellenbezeichnung für Importsatz	Bezeichnung der Importsatztabelle, die diese Datenquelle erzeugt.
Tabellenname für Importsatz	Name der Tabelle, die für diese Datenquelle erstellt wird.
Typ	Datenspeichertyp der zu importierenden Daten.
Daten in einzelner Spalte	Option zum Festlegen der Daten in einer einzelnen Spalte.
Anwendung	Anwendung, die diesen Datensatz enthält.
Datenlader	Skript, das Daten in die Importsatztabelle lädt.

ii. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Test Load 20 Records (Testladen** von 20 Datensätzen), um die Verbindung zu testen.

Wenn der Test abgeschlossen ist, wählen Sie **Als abgeschlossen markieren aus**.

Das Testen der Verbindung kann einige Minuten dauern. Die Seite wird aktualisiert, um die Testergebnisse anzuzeigen.

Hinweis:
Die Verbindung gilt als erfolgreich aufgebaut, wenn der **HTTP-Status auf200**festgelegt ist. Wenn in den Feldern **Fehlercode** und **Fehlermeldung** etwas angezeigt wird, ist die Verbindungsherstellung fehlgeschlagen, und weitere Fehlerbehebungsmaßnahmen sind erforderlich.

e. Übertragen Sie im Abschnitt Push-HTTP-Anforderungsvorlage die HTTP-Anforderung, indem Sie **Konfigurieren**auswählen.

Hinweis:
Um HTTP-Anforderungen zu pushen, stellen Sie sicher, dass das Plugin „Observability Common for CMDB“ (sn_observability) für die Ereigniserfassung in Ihrer Instanz ServiceNow installiert ist. Außerdem müssen Sie in Ihrer Instanz AppDynamicsServiceNow als Benutzer [] über die Berechtigung „HTTP-Anforderungsvorlagen konfigurieren“ auf Account-Ebene verfügen, um HTTP-Anforderungsvorlagen erstellen oder ändern zu können.

i. Klicken Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ auf **Push-HTTP-Anforderungsvorlage**.

ii. Klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.
Nachdem Sie die HTTP-Anforderungsvorlage übertragen haben, werden mehrere API-Aufrufe ausgeführt, um den Ereigniserfassungsservice in AppDynamicszu starten. Weitere Informationen finden Sie im Artikel zu Service Graph Connector für Observability AppDynamics auf der Website ServiceNow Community.

4. Konfigurieren Sie Erkennungsregeln für Duplikate.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie in der linken Sidebar das Symbol Erkennungsregeln für Duplikate konfigurieren (Symbol für).

b. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für Observability – AppDynamics“ im Abschnitt „Erkennungsregeln für Duplikate“ die Aufgabe Erkennungsregeln für **Duplikate konfigurieren**aus.

c. Klicken Sie auf der nächsten Seite im Abschnitt Erkennungsregeln für Duplikate konfigurieren auf **Konfigurieren**.

d. Wählen Sie im Formular „CMDB-Regeln für Zeilenduplikate“ die Regel aus, die Sie aktivieren möchten, und ändern Sie den Wert der Spalte Aktiv in **true**.

Hinweis:
Um Felder aus der Auswertung zu entfernen, fügen Sie die Feldnamen in der Spalte Felder ignorieren hinzu. Um mehrere Felder zu ignorieren, trennen Sie die Felder in einer getrennten Liste durch ein Komma.

Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.

5. Erweiterte Einstellungen konfigurieren.

a. Klicken Sie in der linken Sidebar auf das Symbol „Erweitert“ (Symbol „ “).

b. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für Observability - AppDynamics“ im Abschnitt „Erweitert“ die Aufgabe **Erweiterte Einstellungen**aus.

c. Klicken Sie im Abschnitt Erweiterte Einstellungen auf **Konfigurieren**.

i. Überprüfen Sie die erweiterten Eigenschaften.

Erweiterte Eigenschaften

Erweiterte Eigenschaft	Beschreibung
Umschalter, um Beziehungen zwischen Ebenen auszufüllen	Die Beziehungen zwischen den Ebenen werden in „cmdb_rel_ci“ importiert.
Umschalten, um Geschäftstransaktionen aus AppDynamics zu importieren	Die Geschäftstransaktionen werden in „cmdb_ci_service_calculated“ importiert.
Schalten Sie ein, um Tags für importierte Server auszufüllen	Die Server-Tags werden in „cmdb_key_value“ importiert.
Umschalten, um Knotendaten aus AppDynamics zu importieren und der Hierarchie cmdb_ci_appl zuzuordnen	Die Knoten werden in die Tabellenhierarchie „cmdb_ci_appl“ importiert.

Die Auswirkung auf die Leistung ändert sich je nach ausgewählter erweiterter Einstellung.

ii. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ja**, um die einzelnen Eigenschaften nach Bedarf zu aktivieren.

iii. Klicken Sie auf **Speichern** und dann **auf Als abgeschlossen markieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Richten Sie die geplanten Importaufträge ein.

   a. Wählen Sie in der linken Sidebar das Symbol für geplante Importaufträge (Symbol für).

   b. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für Observability – AppDynamics“ im Abschnitt Geplante Importaufträge einrichten die Aufgabe Geplante Aufgabe **konfigurieren** aus.

   c. Wählen Sie im Abschnitt Geplante Aufgaben konfigurieren die Option **Konfigurieren**aus.

   d. Überprüfen Sie die Felder.

Formular „Geplanter Datenimport“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des geplanten Auftrags.
Datenquelle	Datenquellen-Datensatz, der die zu importierenden Daten definiert.
Ausführen als	Option zum Ausführen der geplanten Aufgabe mit den Anmeldeinformationen des angegebenen Benutzers.
Aktiv	Option zum Aktivieren der geplanten Aufgabe. Wählen Sie diese Option aus.
Gleichzeitiger Import	Funktion, die die Daten aus mehreren Importsätzen lädt. Die Funktion verarbeitet und transformiert die Daten dann gleichzeitig.
Partitionsmethode	Partitionsmethode für den gleichzeitigen Importsatz.
Partitionsgröße	Importsatzgröße für frühe Planung.
Vor-Import-Skript ausführen	Option zum Angeben eines Skripts, das ausgeführt werden soll, bevor der Import durchgeführt wird.
Post-Import-Skript ausführen	Option zum Angeben eines Skripts, das nach dem Import ausgeführt werden soll.
Anwendung	Anwendung, die diese geplante Aufgabe enthält.
Ausführen	Häufigkeit der Ausführung des Imports. Legen Sie mit diesem Wert fest, wie häufig Ihre Daten abgerufen werden sollen.
Bedingt	Bedingungen, unter denen der Auftrag ausgeführt wird.

   e. Wählen Sie die Importe aus, die Sie ausführen möchten, und klicken Sie auf **Aktualisieren**und dann **auf Als abgeschlossen markieren**.

CMDB Klassen als Ziel in Service Graph Connector für Observability – AppDynamics

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus AppDynamicsabgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich auf die Tabelle Configuration Item [cmdb_ci] beziehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgenden Attribute in der AppDynamics-Erweiterungstabelle [sn_sg_appd_extension] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
AppDynamics-ID	appdynamics_id
Controller-Name	controller_name
Agent-Typ	agent_type
Typ	type

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Anwendung“ [cmdb_ci_appl] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Klasse	sys_class_name
Name	Name
Prozessbefehl wird ausgeführt	running_process_command

Für die Anwendung erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Anwendung [cmdb_ci_appl]	Wird ausgeführt auf::Wird ausgeführt	Server [cmdb_ci_server]
Anwendung [cmdb_ci_appl]	Referenz	AppDynamics-Erweiterung [sn_sg_appd_extension]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Berechneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_calculated] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Aus Dashboard ausblenden	hide_from_dashboard
Metadaten	Metadaten
Betriebsstatus	operational_status
Status des Serviceausfüllers	populator_status
Serviceausfüllung	service_populator
Servicetyp	type
Kurzbeschreibung	short_description

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für den berechneten Anwendungsservice erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_service_calculated]	Abhängig von::Verwendet von	Anwendung [cmdb_ci_appl]
Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_service_calculated]	Abhängig von::Verwendet von	Server [cmdb_ci_server]
Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_service_calculated]	Abhängig von::Verwendet von	Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_service_calculated]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
Nic	nic
IP-Version	ip_version
Name	Name

Beziehung erstellt für IP-Adresse

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Key	key
Wert	Wert

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
MAC-Adresse	mac_address
Name	Name
Discovery-Quelle	discovery_source

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für den Netzwerkadapter erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_server] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name

Für Server erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Server [cmdb_ci_server]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Server [cmdb_ci_server]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Service Graph Connector für Observability – Datadog (1.2.1)

Verwenden Sie Service Graph Connector für Observability – Datadog, um CMDB -Daten aus einer Datadog -Installation mithilfe von REST APIs zu erfassen. Übertragen Sie Ereignisse von Datadog in ServiceNow mit Ereignismanagement.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Unterstützte Versionen

Unterstützte ServiceNow -Versionen:

- Tokyo
- Utah
- Vancouver
- Washington DC

Geführtes Setup

Das geführte Setup für Service Graph Connector für Observability – Datadog bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer -Instanz. Informationen zum Zugriff auf das geführte Setup finden Sie unter Service Graph Connector für Observability – Datadog konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard für CMDB-Integrationen

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten CMDB Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zur Überwachung von Observability Datadog -Integrationen im Integrations-Dashboard [CMDB finden Sie unter Über das CMDB Integrations-Dashboard.

Datenzuordnung

Daten aus den Datenquellen Datadog werden zugeordnet und mithilfe der Robust Transform Engine (RTE) in die Klassendefinitionen für die ServiceNow CMDB Configuration Item(CI)-Klasse umgewandelt. Daten werden mithilfe der Identification and Reconciliation Engine (IRE) in ServiceNow CMDB eingefügt.

Die Datenquelle Datadog enthält SGO-Datadog – Hosts.

Weitere Informationen zum Speicherort von Daten beim Abrufen von Daten aus Datadogfinden Sie unter CMDB Klassen als Ziel in Service Graph Connector für Observability – Datadog.

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, werden die Daten aus Datadog automatisch in Bereitstellungstabellen geladen und dann in die folgenden Zieltabellen eingefügt:

- Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]
- Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
- Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
- IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
- Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter]
- Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
- Server [cmdb_ci_server]

Sie können die Datenzuordnungen mit der App IntegrationHub ETL anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL (3.2).

Zugehörige Informationen

Service Graph Connectors

Service Graph Connector für Observability – Datadog konfigurieren

Daten aus Datadog in Ihre CMDB abrufen.

Vorbereitungen

Zur Verwendung von Service Graph Connectorbenötigen Sie ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die auf der Anwendung IT Operations Management (ITOM) Visibility oder der Anwendung ITOM Discovery basiert. Wie im Abschnitt „Verwaltete IT-Ressourcentypen“ in der ServiceNow-Abonnementeinheitenübersicht für Ihr Abonnement definiert, für verwaltete IT-Ressourcen, die in CMDB von diesem Service Graph Connectorerstellt oder geändert werden, aber noch nicht von ITOM Visibility oder verwaltet werden Bei ITOM Discovery erhöhen diese Ressourcen den Verbrauch von Abonnementeinheiten bei dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten in ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store App Integration Common for CMDB (Integration Common für CMDB), die automatisch installiert wird.
- Die Store-App CMDB CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- Plugin „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- ITOM-Lizenzierungs-Plugin (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .
- Das Plugin „Datastream Action“ (com.glide.hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.
- Observability Common für CMDB (sn_observability), das nur für die Ereigniserfassung erforderlich ist. Muss vor der Installation des Connectors installiert werden, damit Ereignismanagement funktioniert. Weitere Informationen finden Sie unter Gemeinsame Observability-Komponenten für CMDB im ServiceNow Store.

Hinweis:
Wenn Sie eine frühere Version von Service Graph Connector für Observability – Datadoghaben, migrieren Sie keine Daten aus dem alten Connector. Sie müssen die vorherige Version deinstallieren und die neue Integration ausführen.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Erkennbarkeit – Datadog** > **Einrichtung**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „Erste Schritte“ Erste **Schritte**aus.
3. Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Authentifizierung und den Hostnamen, um Anforderungen an die Datadog -API zu senden.

   a. Konfigurieren Sie Ihre Datadog -Anmeldeinformationen.

      i. Wählen Sie auf der Seite „Datadog – Integration mit CMDB “ im Abschnitt „Verbindung konfigurieren “ Erste **Schritte**aus.

      ii. Wählen Sie für die Aufgabe Anmeldeinformationen konfigurieren die Option **Konfigurieren**aus.

      iii. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Authentifizierung ein.

      Beispiel: `Datadog-Anmeldeinformationen`.

      iv. Geben Sie im Feld **API-Schlüssel** das API-Token Datadog ein.

      v. Geben Sie im Feld Authentifizierungsschlüssel den **Authentifizierungsschlüssel** ein, der für die Verbindung mit der Datadog -API verwendet wird.

      vi. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

      vii. Schließen Sie die Aufgabe Anmeldeinformationen konfigurieren ab, indem Sie auf **Als**abgeschlossen markieren klicken.

   b. Konfigurieren Sie die Verbindungseinstellungen für Datadog.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Wählen Sie auf der Seite „Datadog – Integration mit CMDB “ im Abschnitt „Verbindung konfigurieren “ **Fortsetzen**aus.

ii. Wählen Sie für die Aufgabe Verbindung konfigurieren die Option **Konfigurieren**aus.

iii. Überprüfen Sie die Felder, und geben Sie im Feld **Host** die Basis-URL oder IP-Adresse Datadog ein.

iv. Aktualisieren Sie das Feld „ **Protokoll** “, wenn Sie etwas anderes als httpsverwenden.

v. Lassen Sie das Feld **Basispfad unverändert**.

vi. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

vii. Setzen Sie die Aufgabe Verbindung konfigurieren auf abgeschlossen, indem Sie auf **Als**abgeschlossen markieren klicken.

Weitere Informationen zur Datadog -API finden Sie unter Datadog Entwicklerdokumentation an.

4. Konfigurieren Sie ein Anwenderaccount für die Datadog Integration mit und CMDB.

a. Erstellen Sie den Datadog CMDB Integrationsbenutzeraccount, indem Sie das Benutzerformular ausfüllen.

i. Wählen Sie im Abschnitt „ Datadog-CMDB-Integration – Anwenderkonto “ der Seite „ **Datadog**-Integration in CMDB“ Erste Schritte aus.

ii. Wählen Sie für die Anwenderaufgabe Datadog-CMDB-Integration erstellen die Option **Konfigurieren**aus.

iii. Überprüfen Sie die Felder im Formular „Benutzer“, geben Sie die Details des Datadog CMDB Integrationsbenutzerkontos ein, und legen Sie ein Passwort für das Benutzerkonto fest.

iv. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

v. Legen Sie die Anwenderaufgabe Datadog-CMDB-Integration erstellen auf den Abschluss fest, indem Sie auf **Als abgeschlossen**markieren klicken.

b. Weisen Sie dem Datadog CMDB Integrationsbenutzer die Rolle cmdb_import_api_admin zu.

i. Wählen Sie auf der Seite „Datadog-Integration in CMDB “ im Abschnitt „ Datadog-CMDB-Integration – Anwenderkonto “ die Option **Fortsetzen**aus.

ii. Wählen Sie für die Aufgabe Rolle dem Datadog-CMDB-Benutzer zuweisen die Option **Konfigurieren**aus.

iii. Wählen Sie in der Spalte Anwender-ID der Liste Anwender die Datadog CMDB Integrationsbenutzer -ID aus, die Sie im vorherigen Schritt 4.aerstellt haben.

iv. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Rollen“ auf **Bearbeiten**.

v. Verschieben Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ die Rolle **cmdb_import_api_admin** aus den verfügbaren Rollen in der Spalte **Sammlung** in die Spalte Rollenliste.

vi. Klicken Sie auf **Speichern**.

vii. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

viii. Setzen Sie die Aufgabe Rolle dem Datadog-CMDB-Anwender zuweisen auf den Abschluss, indem Sie auf **Als abgeschlossen**markieren klicken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Konfigurieren Sie die Kachel [ServiceNow auf Datadog, und aktivieren Sie die Datadog CMDB -Integration.

a. Konfigurieren Sie die Kachel [ServiceNow auf Datadog.

i. Melden Sie sich bei Ihrem Datadog-Konto an.

ii. Wählen Sie die Registerkarte Integrationen.

iii. Suchen Sie nach der Kachel ServiceNow, und wählen Sie sie aus.

iv. Fügen Sie den Instanznamen ServiceNow im Format https:// hinzu.<instance name> .service-now.com/ .

v. Fügen Sie den Namen und das Passwort für den Datadog CMDB Integrationsbenutzeraccount hinzu, und klicken Sie auf **Absenden**.

Weitere Informationen finden Sie unter Datadog Dokumentation an.

Hinweis:
Nachdem Sie die Kachel [ServiceNow auf Datadogkonfiguriert haben, wechseln Sie im geführten Setup für Service Graph Connector für Observability – Datadogzur Kachel Datadog konfigurieren, aktivieren Sie die Integration der Seite Integration von Datadog mit CMDB, und legen Sie die Aufgabe Kachel ServiceNow in Datadog konfigurieren fest indem Sie auf **Als abgeschlossen**markieren klicken.

b. Aktivieren Sie die Datadog CMDB -Integration in Ihrer -Instanz ServiceNow.

i. Wählen Sie auf der Kachel Datadog konfigurieren und Integration aktivieren der Seite Integration von Datadog in CMDB die Option **Fortsetzen**aus.

ii. Wählen Sie für die Aufgabe Integration in ServiceNow aktivieren die Option **Konfigurieren**aus.

iii. Füllen Sie im Formular „Systemeigenschaft“ die Felder aus, um die Systemeigenschaft *`sn_datadog_integra.datadog_enabled`* zu erstellen und ihren Wert auf `true` festzulegen.

Weitere Informationen finden Sie unter Add a system property .

iv. Klicken Sie auf **Absenden**.

v. Setzen Sie die Aufgabe Integration in ServiceNow aktivieren auf den Abschluss, indem Sie auf **Als**abgeschlossen markieren klicken.

6. Konfigurieren Sie den Webhook und überwachen Sie die Observability Datadog-Vorgaben.

a. Wählen **Sie** auf der Seite „ Datadog– Integration mit CMDB“ im Abschnitt „Erkennbarkeit konfigurieren“ Erste Schritte aus.

b. Wählen Sie für die Aufgabe Webhooks und Überwachungen konfigurieren die Option **Konfigurieren**aus.

c. Klicken Sie in der Liste „Datadog – Webhooks“ auf **Neu**, um einen Datadog -Webhook hinzuzufügen.

d. Füllen Sie die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Neuer Datensatz“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datadog -Webhooks
Verbindungsalias	Suchen Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen, den Sie in Schritt 3erstellt haben, und wählen Sie ihn aus.

e. Klicken Sie auf **Absenden**.

f. Füllen Sie die Liste „Datadog-Webhooks“ aus, indem Sie auf der Seite „Datadog-Webhook“ auf den zugehörigen Link **Überwachungen** synchronisieren klicken.

Hinweis:
Klicken Sie in der Liste „Datadog – Webhooks“ nicht auf **Neu**, um einen Monitor hinzuzufügen, da die Schaltfläche in diesem Szenario nicht verwendet wird.

g. Klicken Sie in der Spalte **Name** der Liste Datadog-Webhooks auf den Link zu einem Monitor.

h. Aktivieren Sie auf der Seite „Datadog – Überwachungen“ das Kontrollkästchen **Webhook aktiv**, und klicken Sie dann auf **Aktualisieren**.

i. Wiederholen Sie die Schritte 6.g und 6.h für alle Monitore in der Liste „Datadog – Webhooks“.

j. Klicken Sie auf der Seite „Datadog – Webhook“ auf **Aktualisieren**, um Ihre Änderungen zu speichern.

k. Schließen Sie die Aufgabe Webhooks und Überwachungen konfigurieren ab, indem Sie auf **Als abgeschlossen**markieren klicken.

CMDB Klassen als Ziel in Service Graph Connector für Observability – Datadog

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, werden die Daten automatisch aus Datadogabgerufen . Die Daten werden in Zieltabellen gespeichert.

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_server] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Klasse	sys_class_name
CPU-Kern-Thread	cpu_core_thread
CPU-Anzahl	cpu_count
CPU-Geschwindigkeit (MHz)	cpu_speed
CPU-Typ	cpu_type
Festplattenspeicher (GB)	disk_space
DNS-Domäne	dns_domain
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Betriebssystem	os

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
RAM (MB)	ram

Für Server erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Server [cmdb_ci_server]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
Server [cmdb_ci_server]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Servicekonto“ [cmdb_ci_cloud_service_account] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Account-ID	account_id
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Rechenzentrumstyp	datacenter_type

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Lastenausgleichsmodul“ [cmdb_ci_cloud_load_balancer] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

Für das Cloud-Lastenausgleichsmodul erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Gehostet auf::Hostet	Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
Nic	nic
Name	Name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehung erstellt für IP-Adresse

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud DataBase“ [cmdb_ci_cloud_database] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	object_id
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Typ	Typ
Version	Version

Für Cloud DataBase erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Gehostet auf::Hostet	Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Konfigurationselement	cmdb_ci
MAC-Adresse	mac_address
Name	Name

Für den Netzwerkadapter erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Logisches Rechenzentrum“ [cmdb_ci_logical_datacenter] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Region	region

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für das logische Rechenzentrum erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

Service Graph Connector für Observability – Dynatrace (1.10.0)

Verwenden Sie Service Graph Connector für Observability – Dynatrace, um CI-Daten, Ereignisse, Metriken und Protokolle von Dynatrace in Ihrer Instanz von [ServiceNow aufzunehmen.

Hinweis:
Der Service Graph Connector für Observability – Dynatrace, der von ServiceNow] bereitgestellt wird, unterscheidet sich vom Service Graph Connector für Dynatrace, der von Dynatracebereitgestellt wird.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Unterstützte Versionen

- Unterstützte Versionen:
  - Unterstützte Mindestversion: Dynatrace SaaS; Version 1.284
  - Dynatrace Release 177
  - Dynatrace Release 224: Diese Version ist optional, um die Konfiguration für Dynatrace auf Ereignismanagementzu übertragen.
- Unterstützte ServiceNow -Versionen:
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC
  - Xanadu

Wichtige Informationen zum Upgrade Service Graph Connector für Observability – Dynatrace

Deaktivieren Sie vor dem Upgrade von Service Graph Connector für Observability – Dynatrace auf Version 1.10.0 oder höher die Abgleichregeln für Tabellen, die die Anwendungstabelle [cmdb_ci_appl] erweitern. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abgleichregeln (ServiceNow, ServiceWatch) für mehrere Tabellen wie den Apache-Webserver, der andere Discovery-Quellen anhält, um Felder in diesen Tabellen zu aktualisieren [KB1649455] in der Knowledge Base Now Support.

Geführtes Setup

Das geführte Setup für Service Graph Connector für Observability – Dynatrace bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer -Instanz. Informationen zum Zugriff auf das geführte Setup finden Sie unter Service Graph Connector für Observability – Dynatrace konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard für CMDB-Integrationen

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten CMDB Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zur Überwachung von Dynatrace -Integrationen im Integrations-Dashboard [CMDB finden Sie unter Über das CMDB Integrations-Dashboard.

Datenzuordnung

Daten aus den Datenquellen Dynatrace werden zugeordnet und mithilfe der Robust Transform Engine (RTE) in die Klassendefinitionen für die ServiceNow CMDB Configuration Item(CI)-Klasse umgewandelt. Daten werden mithilfe der Identification and Reconciliation Engine (IRE) in ServiceNow CMDB eingefügt.

In der folgenden Tabelle werden die Datenquellen, die Bereitstellungstabellen, die Zieltabellen als CMDB CI-Klassen und die Dynatrace -Entitäten beschrieben, die von den einzelnen Datenquellen importiert werden.

Datenzuordnung für Entitäten Dynatrace .

Datenquelle	Beschreibung	Bereitstellungstabel	CMDB CI-Klassen	Entitäten
SGO-Dynatrace: Hosts	Erfasst Hostdaten von Dynatrace. Enthält Computerdaten.	SGO-Dynatrace-Hosts [sn_dynatrace_integ_sg_dynatrace_hosts]	Computer IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address] Schlüsselwert Wenn die Anwendung Software Asset Management (SAM) nicht installiert ist: Software Software-Instanz Wenn die Anwendung SAM installiert ist: Softwareinstallation	Host

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für Entitäten Dynatrace . (Fortsetzung)

Datenquelle	Beschreibung	Bereitstellungstabe	CMDB CI-Klassen	Entitäten
			Hinweis: In den CI-Klassen „Softwarepakete“, „Softwareinstanz“ und „Softwareinstallation“ werden nur die Betriebssystemdaten gespeichert.	
SGO-Dynatrace: Prozesse	Erfasst Prozessdaten von Dynatrace. Enthält laufende Prozessdaten.	SGO-Dynatrace – Prozesse [sn_dynatrace_integ_sg_dynatrace_processes]	Die Zieltabelle wird mithilfe von Application Dependency Mapping (ADM) gefüllt. Der ADM-Adapter analysiert die importierten Daten und Befehlszeilenargumente, identifiziert die entsprechende Tabelle basierend auf den in der Liste „Prozessklassifizierungen Discovery enthaltenen Bedingungen und fügt die Daten in die Tabelle ein, die die Anwendungstabelle [cmdb_ci_appl] erweitert. Weitere Informationen zur Prozessklassifizierung finden Sie unter Discovery-Klassifizierungen .	Prozess
SGO-Dynatrace: Prozessgruppen	Erfasst Prozessgruppendaten aus Dynatrace.	SGO-Dynatrace: Prozessgruppen [sn_dynatrace_integ_sg_dynatrace_process_groups]	Gruppe	Prozessgruppe

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für Entitäten Dynatrace . (Fortsetzung)

Datenquelle	Beschreibung	Bereitstellungstabe	CMDB CI-Klassen	Entitäten
	Enthält eine Gruppe ähnlicher laufender Prozesse.			
SGO-Dynatrace: Services	Erfasst Servicedaten von Dynatrace. Enthält Informationen zu Services, die über den Agent Dynatrace erkannt wurden. Kann mithilfe der erweiterten Einstellungseigenschaften gefiltert werden.	SGO-Dynatrace-Services [sn_dynatrace_integ_sg_dynatrace_services]	Berechneter Anwendungsservice Datenbankinstanz Schlüsselwert	Service
SGO-Dynatrace: Anwendungen	Erfasst Anwendungsdaten von Dynatrace. Enthält Informationen zu den manuell definierten Anwendungen. Anwendungen sind übergeordnete Elemente von Services, die eine logische Gruppe von Services einer höheren Ebene darstellen.	SGO-Dynatrace – Anwendungen [sn_dynatrace_integ_sg_dynatrace_applications]	Berechneter Anwendungsservice Schlüsselwert	Anwendung
SGO-Dynatrace: Anwendungsrel	Erfasst Anwendungsbeziehungen von Dynatrace. Gibt dieselben Daten zurück wie die Datenquelle „SGO-Dynatrace – Services“.	SGO-Dynatrace: Anwendungsbeziehungen [sn_dynatrace_integ_sg_dynatrace_application_relationships]	Berechneter Anwendungsservice	Service

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für Entitäten Dynatrace . (Fortsetzung)

Datenquelle	Beschreibung	Bereitstellungstabe	CMDB CI-Klassen	Entitäten
	Ordnet Beziehungen zwischen Anwendungen und Prozessen zu, die aufgrund gefilterter Services übersprungen wurden.			

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus Dynatrace abgerufen werden. Die Daten werden in die Bereitstellungstabellen geladen und dann in die Zieltabellen eingefügt.

Weitere Informationen zum Speicherort von Daten beim Abrufen von Daten aus Dynatracefinden Sie unter CMDB Klassen als Ziel in Service Graph Connector für Observability – Dynatrace.

Sie können die Datenzuordnungen mit der App IntegrationHub ETL anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL (3.2).

Zusätzliche Ressourcen:

- Artikel „Einführung in Service Graph Connector für Observability Dynatrace“ auf der Website ServiceNow Community
- Wie konfiguriere ich Dynatrace Service Graph Connector? Artikel auf der Website ServiceNow Community

Zugehörige Informationen

Service Graph Connectors

Service Graph Connector für Observability – Dynatrace -Eigenschaften

Service Graph Connector für Observability – Dynatrace konfigurieren

Verwenden Sie Service Graph Connector für Observability – Dynatrace, um Configuration Management Database (CMDB) -Daten aus Dynatrace mithilfe von REST APIs zu erfassen. Dieser Connector ist die zweite Generation der von Service Graph Connector für Observability – Dynatrace entwickelten Anwendung ServiceNow.

Vorbereitungen

Zur Verwendung von Service Graph Connectorbenötigen Sie ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die auf der Anwendung IT Operations Management (ITOM) Visibility oder der Anwendung ITOM Discovery basiert. Wie im Abschnitt „Verwaltete IT-Ressourcentypen“ in der ServiceNow-Abonnementeinheitenübersicht für Ihr Abonnement definiert, für verwaltete IT-Ressourcen, die in CMDB von diesem Service Graph Connectorerstellt oder geändert werden, aber noch nicht von ITOM Visibility oder verwaltet werden Bei ITOM Discovery erhöhen diese Ressourcen den Verbrauch von Abonnementeinheiten bei dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten in ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store App Integration Common for CMDB (Integration Common für CMDB), die automatisch installiert wird.
- Die Store-App CMDB CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- Plugin „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- ITOM-Lizenzierungs-Plugin (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .
- Das Plugin „Datastream Action“ (com.glide.hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.
- Observability Common für CMDB (sn_observability), wobei nur für die Ereigniserfassung erforderlich ist und vor der Installation des Connectors installiert werden muss, damit Ereignismanagement funktioniert. Weitere Informationen finden Sie unter Gemeinsame Observability-Komponenten für CMDB im ServiceNow Store.

Hinweis:
Für den Zugriff auf die Dynatrace -API benötigen Sie ein Zugriffstoken mit dem Bereich Entitäten lesen (entities.read).

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Dynatrace-Erkennbarkeit** > **Einrichtung**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „Erste Schritte“ Erste **Schritte**aus.
3. Legen Sie Auswirkungswerte für Cluster fest, und lassen Sie den Connector Zugriff auf die `SNC.ImpactManager-` API erhalten.

   Hinweis:
   Dieser Schritt wird angezeigt, wenn Observability Common installiert ist.

   a. Wählen Sie auf der Seite „Setup“ im Abschnitt „Zugriff auf SNC.Impact-Manager aktivieren“ die Aufgabe **Skript in globalen Bereich kopieren aus**.

   b. Kopieren Sie im Abschnitt „Script to Global Scope“ (Skript in globalen Bereich kopieren) das Skript.
      i. Wählen Sie **Konfigurieren**.
      ii. Wechseln Sie zum globalen Bereich.
      iii. Wählen Sie das Symbol „ “).
      iv. Wählen Sie **Einfügen und bleiben**.
      v. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

   c. Überprüfen Sie im Abschnitt Überprüfen, ob das Skript ordnungsgemäß kopiert wurde das Skript.
      i. Wählen Sie **Konfigurieren**.
      ii. Wählen Sie das Skript `EvtMgmtImpactManagerMediator` aus, und überprüfen Sie, ob es in den globalen Bereich kopiert wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

iii. Stellen Sie sicher, dass im Feld **Zugänglich von** der Wert **Alle Anwendungsbereiche**festgelegt ist.

iv. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

4. Konfigurieren Sie das grundlegende Setup.

a. Wählen Sie auf der Seite „Setup“ im Abschnitt „Basis“ die Aufgabe **Konfigurieren Sie das Auth-Token für Dynatrace**.

b. Konfigurieren Sie auf der nächsten Seite im Abschnitt Authentifizierungstoken für Dynatrace konfigurieren das Authentifizierungstoken.

i. Wählen Sie **Konfigurieren**.

ii. Geben Sie im Feld **API-Schlüssel** den Wert api-tokenein<your api token> .

Beispiel: `api-token mytokenid`.

iii. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

c. Konfigurieren Sie im Abschnitt HTTP-Verbindung für Dynatrace konfigurieren die HTTP-Verbindung.

i. Wählen Sie **Konfigurieren**.

ii. Aktualisieren Sie das Feld **Host** mit einem vollständig qualifizierten Hostnamen für Ihre Dynatrace-Instanz.

Beispiel: `abc123.live.dynatrace.com`.

Der Hostname wird automatisch in das Feld „ **Verbindungs-URL** “ eingetragen.

iii. Aktivieren Sie die Verwendung eines MID-Server, indem Sie das Kontrollkästchen **MID-Server verwenden** aktivieren.

Hinweis:
Die HTTP-Verbindung wird vorkonfiguriert, um den API-Schlüssel zu verwenden, der während der vorherigen Setupaufgabe konfiguriert wurde.

iv. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

d. Testen Sie die HTTP-Verbindung.

i. Wählen Sie im Abschnitt Testverbindung die **Option Konfigurieren**aus.

ii. Um die Verbindungskonfiguration zu testen, wählen Sie **Verbindung testen**aus.

Hinweis:
Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Vorschläge zur Korrektur.

iii. Legen Sie die Aufgabe Testverbindung auf Abgeschlossen fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

e. Wählen Sie im Abschnitt „Nutzlastvorlage für Standardbenachrichtigung erstellen“ **Konfigurieren**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie benötigen ein Zugriffstoken mit den folgenden Bereichen:

- Konfiguration lesen (ReadConfig)
- Konfiguration schreiben (WriteConfig)
- Protokolle lesen (LogExport)
- Metriken lesen (metrics.read)
- Leseeinstellungen (settings.read)
- Einstellungen schreiben (settings.write)
- Protokolle lesen (logs.read)

i. Aktualisieren Sie bei Bedarf den Namen der Nutzlastvorlage.

ii. Wählen Sie **Setup für Problembenachrichtigungen aus**.

iii. Legen Sie die Aufgabe „Nutzlastvorlage für Standardbenachrichtigung erstellen“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

f. Wahlweise: Wenn Sie mehrere Instanzen unterstützen möchten, wählen Sie im Abschnitt „Native Quellschlüssel aktualisieren“ die Option **Konfigurieren**aus.

i. Wechseln Sie zum globalen Bereich.

ii. Geben Sie das folgende Skript ein.

```
var gr = new GlideRecord("sys_object_source");
gr.addQuery("name", "SGO-Dynatrace");
var grOR = gr.addQuery("id", "STARTSWITH", "HOST-");
grOR.addOrCondition("id", "STARTSWITH", "PROCESS_GROUP_INSTANCE-");
grOR.addOrCondition("id", "STARTSWITH", "PROCESS_GROUP-");
grOR.addOrCondition("id", "STARTSWITH", "SERVICE-");
grOR.addOrCondition("id", "STARTSWITH", "APPLICATION-");
gr.query();
while (gr.next()) {
   gr.setValue("id", "f379137e075820107add6a77c4a93538|||" + gr.getValue("id"));
   gr.update();
}
```

iii. Wählen **Sie Skript ausführen aus**.

iv. Wählen Sie im Menü Umfang die **Option Service Graph Connector für Observability Dynatrace** und dann **Als abgeschlossen**markieren aus.

5. Konfigurieren Sie für einen Grail-fähigen Mandanten die OAuth 2.0-Client-Anmeldeinformationen, und testen Sie die Verbindung.
Weitere Informationen zu Dynatrace OAuth-Anmeldeinformationen finden Sie unter Authentifizierung für die Account Management API auf der Dokumentationswebsite Dynatrace.

a. Legen Sie den Dynatrace Grail-Status fest, um anzugeben, ob der Grail-fähige Mandant verwendet wird.

Hinweis:

Sie können die Grail-Aktivierung überprüfen, indem Sie sich an Ihren Dynatrace -Administrator wenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Wählen Sie auf der Seite „Setup von Service Graph Connector für Observability Dynatrace“ im Abschnitt „Configure Dynatrace Grail OAuth“ Erste **Schritte**aus.

ii. Wählen Sie für die Aufgabe Dynatrace Grail-Status festlegen die Option **Konfigurieren** aus, und überprüfen oder ändern Sie die Eigenschaftseinstellungen für einen Grail-fähigen Mandanten.

iii. Wenn Sie einen Grail-fähigen Mandanten haben, legen Sie das Feld **Wert** der Eigenschaft *grailEnabled* auf `true`fest.

Andernfalls belassen Sie den Wert auf `false`.

iv. Legen Sie die Aufgabe Dynatrace Grail OAuth konfigurieren auf abgeschlossen fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

b. Fügen Sie eine neue OAuth-Verbindung hinzu.

Hinweis:
Sie benötigen ein OAuth-Token mit den folgenden Bereichsberechtigungen in Grail:

- Speicher:Protokolle:lesen
- Speicher:Buckets:Lesen

i. Wählen Sie im Abschnitt OAuth-Anmeldeinformationen konfigurieren die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie auf der Seite Workflow-Studio, die in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet wird, **Verbindung hinzufügen**.

iii. Geben Sie einen Namen, die Verbindungs-URL, die OAuth-Client-ID und die Details zum OAuth-Clientgeheimnis ein.

iv. Wählen Sie **OAuth-Token erstellen und abrufen** aus.

v. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

vi. Legen Sie die Aufgabe OAuth-Anmeldeinformationen konfigurieren fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

c. Testen Sie die neue OAuth-Verbindung.

i. Wählen Sie im Abschnitt Testverbindung die **Option Konfigurieren**aus.

ii. Um die Verbindungskonfiguration zu testen, wählen Sie **Verbindung testen**aus.

iii. Wenn das Feld **Status** auf **Erfolg**festgelegt ist, wählen Sie **Aktualisieren**, um das Dialogfeld Verbindung testen zu schließen und zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Vorschläge zur Korrektur.

iv. Legen Sie die Aufgabe Testverbindung auf Abgeschlossen fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

6. Richten Sie die zusätzlichen Konfigurationen ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie auf der Seite „Geführtes Setup“ im Abschnitt „Erweitert“ die Aufgabe **Erweiterte Einstellungen** aus.

b. Wählen Sie im Abschnitt Erweiterte Einstellungen die Option **Konfigurieren** aus, und überprüfen oder ändern Sie die vorhandenen Einstellungen für eine anwenderdefinierte Konfiguration.
Sie können die folgenden Einstellungen konfigurieren:

- Überprüfen Sie die Seitengröße, die in REST-API-Anforderungen zum Abrufen von Dynatrace-Entitäten verwendet wird.
- Definieren Sie, wie viele Tage ein Konfigurationselement bzw. Configuration Item (CI) inaktiv sein darf, bevor es ignoriert wird.
- Geben Sie den Prozentsatz der Knoten eines Anwendungsclusters ein, die sich in einem bestimmten Status befinden müssen, um diesen Status in der Servicezuordnung auf den übergeordneten Status zu erhöhen.

  Sie können beispielsweise den Prozentsatz der Knoten definieren, die kritisch werden müssen, damit das übergeordnete Element eines Clusters einen kritischen Status aufweist. Wenn sich 10 Knoten in einem Cluster befinden, würde das Festlegen des Eigenschaftswerts auf 70 erfordern, dass mindestens 7 von 10 Knoten im Cluster in einen kritischen Status übergehen, um den übergeordneten Service des Clusters widerzuspiegeln.
- Aktivieren Sie die Erfassung von Ereignissen, die kein übereinstimmendes CI in CMDBhaben.
- Aktivieren Sie das Ausfüllen der Anwendungs-CIs (cmdb_ci_appl) aus Dynatrace (Dynatrace-Prozesse) während geplanter Importe.

c. Wählen Sie **Speichern**.

d. Wählen Sie für die Aufgabe Erweiterte Einstellungen die Option **Als abgeschlossen** markieren aus.

e. Konfigurieren Sie Verbindungseigenschaften für die Verbindung Dynatrace.

i. Wählen Sie im Abschnitt Instanzeinstellungenkonfigurieren die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Konfigurieren Sie in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften die Eigenschaften des Verbindungsdatensatzes.

Dynatrace Verbindungseigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
ManagementZonenNamen	Geben Sie den Namen der Verwaltungszone ein, die aus Ihrer Dynatrace -Umgebung abgerufen werden soll. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die Zonennamen durch Kommas.
tags	Geben Sie die Namen der Tags ein, die aus Ihrer Dynatrace -Umgebung abgerufen werden sollen. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die Tags durch Kommas.
serviceTypes	Geben Sie den Namen der Verwaltungszone ein, die aus Ihrer Dynatrace -Umgebung abgerufen werden soll. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die Servicetypen durch Kommas.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
ManagementZoneIds	Geben Sie den Namen der Verwaltungszone ein, die aus Ihrer Dynatrace -Umgebung abgerufen werden soll. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die Zonen-IDs durch Kommas.

iii. Wählen Sie **Aktualisieren**.

iv. Schließen Sie die Aufgabe Instanzeinstellungen konfigurieren ab, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

f. Führen Sie das Korrekturskript `Fix Older Ids` aus, um die IDs der importierten Daten vom vorherigen Format in das aktuelle Format der Objekt-IDs zu migrieren.

Hinweis:
Ab Version 1.9.0 von Service Graph Connector für Observability – Dynatracewird für den Datenimport das neueste Format für Objekt-IDs (Base64-Codierung) verwendet. Das Korrekturskript `Fix Older Ids` migriert alle vorhandenen Daten mit vorherigen Objekt-IDs in das aktuelle Format.

g. Konfigurieren Sie die Benachrichtigungseinstellungen.

Das Setup ermöglicht das Abrufen von ITOM-Ereignissen aus Dynatrace in die Instanz ServiceNow.

i. Wählen Sie im Abschnitt Problembenachrichtigung konfigurieren die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Um die Konfiguration auf Dynatracezu verschieben, wählen Sie **Setup für Problembenachrichtigungen**aus.

iii. Um die Konfiguration von Dynatracezu erhalten, wählen Sie **Benachrichtigungs-Setup abrufen**aus.

iv. Schließen Sie die Aufgabe Problembenachrichtigung konfigurieren ab, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

7. Bereinigen Sie Datensätze aus der vorherigen Instanz.

Hinweis:
Wenn Sie nicht von der vorherigen Version Dynatrace migrieren, können Sie diesen Schritt überspringen.

a. Wählen Sie auf der Seite „Setup“ im Abschnitt „Datensätze aus vorheriger Integration bereinigen“ **die Aufgabe Neue Integration** ausführen aus.

b. Wählen Sie auf der nächsten Seite im Abschnitt Neue Integration ausführen die Option **Konfigurieren** und dann **Aktualisieren**aus.

c. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

d. Überprüfen Sie im Abschnitt „Überprüfung der Integrationsausführung nach“ die Ausführung der Integration.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Wählen Sie **Konfigurieren**.

ii. **Warten** Sie im Feld Status, bis sich das Feld in **Abgeschlossen** oder **Abgeschlossen mit Fehlern**ändert.

Es ist normal, dass während der Migration von einer älteren Version Fehler auftreten.

iii. Um die Liste zu aktualisieren, wählen und halten Sie den Header (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Liste neu laden**aus.

iv. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

e. Wählen Sie im Abschnitt „Aus vorheriger Version übrige Anwendungsservices löschen“ die Option **Konfigurieren** aus, um alle Anwendungsservices zu löschen, die Sie nicht mehr aus der vorherigen Integration benötigen.

f. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

g. Kopieren Sie im Abschnitt „Identifizierungsreste bereinigen – Skript kopieren“ das Skript.

i. Wählen Sie **Konfigurieren**.

ii. Ändern Sie den aktuellen Bereich in **Global**.

iii. Wählen Sie das Menüsymbol (☰).

iv. Wählen Sie **Einfügen und bleiben**.

v. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

h. Führen Sie im Abschnitt „Identifizierungsreste bereinigen – Skript ausführen“ das Skript aus.

i. Wählen Sie **Konfigurieren**.

ii. Wählen Sie den Datensatz des kopierten Skripts aus.

iii. Wählen Sie **Aktualisieren**.

8. Wahlweise: Fügen Sie mehrere Instanzen hinzu.

Hinweis:
Wenn Sie nicht mehrere Instanzen hinzufügen müssen, können Sie diesen Schritt überspringen.

a. Wählen Sie auf der Seite „ Service Graph Connector für Microsoft Defender “ im Abschnitt „ Mehrere Instanzen hinzufügen“ Erste **Schritte**aus.

b. Aktualisieren Sie den Datenquellenzugriff, um eine Datenquelle für die neue Verbindung zu erstellen.

i. Vergewissern Sie sich, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Tabelle „Datenquelle“ [sys_data_source] verfügen.

ii. Wählen Sie für die Aufgabe „Datenquellenzugriff aktualisieren“ die Option **Konfigurieren**aus.

iii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

iv. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungszugriff“ des Formulars „Datenquelle“, das auf einer neuen Registerkarte geöffnet wird, die Kontrollkästchen „ **Kann erstellen”**, **„Kann aktualisieren”**und **„Kann löschen** “.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

v. Wählen Sie **Aktualisieren**, um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

vi. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **„Service Graph Connector für Observability Dynatrace“** aus.

vii. Setzen Sie die Aufgabe „Datenquellenzugriff aktualisieren“ auf „Abgeschlossen“, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

c. Aktualisieren Sie den Zugriff für den geplanten Datenimport, um einen geplanten Import für die neue Verbindung zu erstellen.

i. Vergewissern Sie sich, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Tabelle „Geplanter Datenimport“ [schedule_import_set] verfügen.

ii. Wählen Sie für die Aufgabe Zugriff auf geplanten Datenimport aktualisieren die Option **Konfigurieren**aus.

iii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

iv. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungszugriff“ des Formulars „Datenquelle“, das auf einer neuen Registerkarte geöffnet wird, die Kontrollkästchen „ **Kann erstellen“**, **„Kann aktualisieren“**und **„Kann löschen** “.

v. Wählen Sie **Aktualisieren**, um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

vi. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **„Service Graph Connector für Observability Dynatrace“** aus.

vii. Legen Sie die Aufgabe „Zugriff für geplanten Datenimport aktualisieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

d. Aktualisieren Sie den Wertzugriff, um die Datenquelle für die neue Verbindung zu erstellen.

i. Vergewissern Sie sich, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Tabelle „Wert“ [sys_variable_value] verfügen.

ii. Wählen Sie für die Aufgabe „Wertzugriff aktualisieren“ die Option **Konfigurieren**aus.

iii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

iv. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungszugriff“ des Formulars „Datenquelle“, das auf einer neuen Registerkarte geöffnet wird, die Kontrollkästchen „ **Kann erstellen“**, **„Kann aktualisieren“**und **„Kann löschen** “.

v. Wählen Sie **Aktualisieren**, um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

vi. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **„Service Graph Connector für Observability Dynatrace“** aus.

vii. Legen Sie die Aufgabe „Wertzugriff aktualisieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

e. Leeren Sie die Datenquelle und den Importsatz-Cache für die neue Verbindung.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Cache für Datenquelle und Importsatz leeren die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

iii. Geben Sie im Feld **Ausführungsskript (JavaScript auf Server ausgeführt)** das folgende Skript ein:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_variable_value");
GlideCacheManager.flushTable("sys_variable_value");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iv. Wählen **Sie Skript ausführen aus**.

v. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **„Service Graph Connector für Observability Dynatrace“** aus.

vi. Setzen Sie die Aufgabe Cache für Datenquelle und Importsatz leeren auf abgeschlossen, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

f. Fügen Sie eine weitere Verbindung hinzu.

i. Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich in der Anwendungsauswahl auf **Service Graph Connector für Observability** festgelegt ist.

ii. Wählen Sie für die Aufgabe Weitere Verbindung hinzufügen die Option **Konfigurieren**aus.

iii. Wählen Sie auf der Seite Workflow-Studio, die in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet wird, **Verbindung hinzufügen**.

iv. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Verbindungsformular

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Anzeigename für die Verbindung.
Hostname der Verbindung	Hostname der Instanz Dynatrace.
API-Schlüssel	Dynatrace API Key **Hinweis:** Dem API-Schlüssel muss das Präfix „ `api-token`“ vorangestellt werden.

v. Wählen **Sie Verbindung erstellen aus**.

vi. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

vii. Setzen Sie die Aufgabe Weitere Verbindung hinzufügen auf abgeschlossen, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

g. Wenn Sie einen Grail-fähigen Mandanten verwenden, konfigurieren Sie zusätzliche OAuth 2.0-Verbindungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Weitere OAuth-Verbindung hinzufügen die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie auf der Seite Workflow-Studio, die in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet wird, **Verbindung hinzufügen**.

iii. Geben Sie einen Namen, die Verbindungs-URL, die OAuth-Client-ID und die Details zum OAuth-Clientgeheimnis ein.

iv. Wählen Sie **OAuth-Token erstellen und abrufen** aus.

v. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

vi. Legen Sie die Aufgabe Weitere OAuth-Verbindung hinzufügen auf abgeschlossen fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

h. Wenn Sie einen Grail-fähigen Mandanten verwenden, wählen Sie den Alias für OAuth 2.0-Client-Anmeldeinformationen aus, der zuvor in der Aufgabe Weitere OAuth-Verbindung hinzufügen erstellt wurde.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Verbindungsdatensatz mit OAuth-Client-Anmeldeinformationen verknüpfen die Option**Konfigurieren**aus.

ii. Suchen Sie im Feld **OAuth 2.0-Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen** nach dem OAuth-Verbindungsalias, den Sie in Schritt 8.gerstellt haben, und wählen Sie ihn aus.

iii. Suchen Sie im **Service Graph-Verbindungsdatensatz**nach dem Verbindungsdatensatz, den Sie in Schritt 8.ferstellt haben, und wählen Sie ihn aus.

iv. Wählen Sie **Absenden**.

v. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

vi. Legen Sie die Aufgabe Verbindungsdatensatz mit OAuth-Client-Anmeldeinformationen verknüpfen auf abgeschlossen fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

i. Wahlweise: Richten Sie den MID-Server für die erstellte Verbindung ein.

i. Wählen Sie für die Aufgabe MID-Server konfigurieren die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie den Namen der von Ihnen erstellten Verbindung aus.

iii. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **MID-Server** verwenden.

iv. Wählen Sie **Aktualisieren**.

v. Setzen Sie die Aufgabe MID-Server konfigurieren auf den Abschluss, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

j. Konfigurieren Sie die Instanzeinstellungen.

i. Wählen Sie im Abschnitt Instanzen konfigurieren die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie den Namen der Verbindung, die Sie konfigurieren möchten, und wählen Sie dann **Aktualisieren**aus.

iii. Legen Sie die Aufgabe „Instanzen konfigurieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

k. Testen Sie die neuen Verbindungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Testverbindungen die **Option Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie den Namen der Verbindung aus, die Sie testen möchten.

iii. Um die Datenquellenkonfiguration zu validieren, wählen Sie **Testladen 20 Datensätze**aus.

iv. Wenn das Feld **Status** auf **Erfolg**festgelegt ist, wählen Sie **Aktualisieren**, um das Dialogfeld Verbindung testen zu schließen und zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Vorschläge zur Korrektur.

v. Setzen Sie die Aufgabe Testverbindungen auf den Abschluss, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

l. Erstellen Sie Nutzlastvorlagen für Standardbenachrichtigungen.

i. Stellen Sie sicher, dass Sie das Zugriffstoken mit den folgenden Bereichen haben:

- Konfiguration lesen (ReadConfig)
- Konfiguration schreiben (WriteConfig)
- Protokolle lesen (LogExport)
- Metriken lesen (metrics.read)

ii. Wählen Sie für die Aufgabe Standard-Nutzlastvorlagen für Benachrichtigung erstellen die Option **Konfigurieren**aus.

iii. Wählen Sie die Verbindung aus, für die Sie eine Standard-Nutzlastvorlage für Benachrichtigungen erstellen möchten.

iv. Aktualisieren Sie bei Bedarf den Namen der Nutzlastvorlage.

v. Wählen Sie **Setup für Problembenachrichtigungen aus**.

Die Benachrichtigung wird mit den Nutzlastparametern erstellt, wie in der folgenden Tabelle beschrieben.

Nutzlastparameter der Benachrichtigung

Parameter	Beschreibung
Name	Name der Benachrichtigung Dem Namen wird automatisch die Standardproblembenachrichtigung von ServiceNow vorangestellt und der Instanzname hinzugefügt.
alertingProfile	ID des Warnungsprofils in Dynatrace.
type	Typ der Nutzlast, die automatisch auf Webhook festgelegt wird.
URL	Webhook-URL im Format https://https://<instance name> .service-now.com/ /api/sn_em_connector/em/inbound_event?source=SGO-Dynatrace

Payload	Anwenderdefinierte Nutzlast, die für die Benachrichtigung im folgenden Format erstellt wurde:
	`{`
	`"ImpactedEntities": {ImpactedEntities},`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung
	"ImpactedEntity": "{ImpactedEntity}", "PID": "{PID}", "ProblemDetailsHTML": "{ProblemDetailsHTML}", "ProblemDetailsJSON": {ProblemDetailsJSON}, "ProblemDetailsMarkdown": "{ProblemDetailsMarkdown}", "ProblemDetailsText": "{ProblemDetailsText}", "ProblemID": "{ProblemID}", "ProblemImpact": "{ProblemImpact}", "ProblemSeverity": "{ProblemSeverity}", "ProblemTitle": "{ProblemTitle}", "ProblemURL": "{ProblemURL}", "State": "{State}", "Tags": "{Tags}" }

vi. Wiederholen Sie die Schritte für jede Verbindung.

vii. Legen Sie die Aufgabe Standardvorlagen für Benachrichtigungsnutzlast erstellen auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

9. Richten Sie geplante Importaufträge ein.

a. Wählen Sie auf der Seite „ Service Graph Connector für Microsoft Defender “ im Abschnitt Geplante Importaufträge einrichten Erste **Schritte**aus.

b. Wählen Sie für die Aufgabe Geplante Importaufträge konfigurieren die Option **Konfigurieren**aus.

c. Wählen Sie den Namen des geplanten Imports aus, den Sie ausführen möchten.

d. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.

Weitere Informationen finden Sie unter Schedule a data import .

e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

f. Legen Sie die Aufgabe Geplante Importaufträge einrichten auf den Abschluss fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB Klassen als Ziel in Service Graph Connector für Observability – Dynatrace

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus Dynatraceabgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich auf die Tabelle Configuration Item [cmdb_ci] beziehen.

Anwendung [cmdb_ci_appl]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Anwendung“ [cmdb_ci_appl] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Klasse	sys_class_name
Name	Name
Prozessbefehl wird ausgeführt	running_process_command
Zentrale Parameter des ausführenden Prozesses	Schlüsselparameter von „running_process“.
Konfigurationsdatei	config_file
Installationsverzeichnis	install_directory
Betriebsstatus	operational_status
Version	Version

Für die Anwendung erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Anwendung [cmdb_ci_appl]	Wird ausgeführt auf::Wird ausgeführt	Computer [cmdb_ci_computer]

Hinweis:
Basierend auf der Liste „Prozessklassifizierungen Discovery werden die Tabellen, die die Tabelle „Anwendung“ [cmdb_ci_appl] erweitern, durch die Datenquelle „SGO-Dynatrace-Prozesse“ [sn_dynatrace_integ_sg_dynatrace_processes] gefüllt.

Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_service_calculated]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Berechneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_calculated] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Zuordnungs-ID	correlation_id
Aus Dashboard ausblenden	hide_from_dashboard
Metadaten	Metadaten
Betriebsstatus	operational_status
Status des Serviceausfüllers	populator_status
Serviceausfüllung	service_populator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Servicetyp	type

Für den berechneten Anwendungsservice erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_service_calculated]	Abhängig von::Verwendet von	Konfigurationselement [cmdb_ci]
Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_service_calculated]	Wird ausgeführt auf::Wird ausgeführt	Computer [cmdb_ci_computer]
Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_service_calculated]	Enthält::Enthalten in	Gruppe [cmdb_ci_group]
Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_service_calculated]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Computer [cmdb_ci_computer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Computer“ [cmdb_ci_computer] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Klasse	sys_class_name
Anzahl der CPU-Cores	cpu_core_count
DNS-Domäne	dns_domain
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Ist virtuell	virtual
Betriebssystem	os
BS-Version	os_version
RAM (MB)	ram

Für Computer erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Computer [cmdb_ci_computer]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Computer [cmdb_ci_computer]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Computer [cmdb_ci_computer]	Referenz	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Datenbankinstanz [cmdb_ci_db_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Datenbankinstanz“ [cmdb_ci_db_instance] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Edition	Edition
Name	Name
TCP-Port(s)	tcp_port

Für die Datenbankinstanz erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Datenbankinstanz [cmdb_ci_db_instance]	Abhängig von::Verwendet von	Konfigurationselement [cmdb_ci]
Datenbankinstanz [cmdb_ci_db_instance]	Enthält::Enthalten in	Gruppe [cmdb_ci_group]
Datenbankinstanz [cmdb_ci_db_instance]	Abhängig von::Verwendet von	Anwendung [cmdb_ci_appl]
Datenbankinstanz [cmdb_ci_db_instance]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Gruppe [cmdb_ci_group]

Das folgende Attribut in der Tabelle „Gruppe“ [cmdb_ci_group] wird durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name

Beziehung erstellt für Gruppe

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Gruppe [cmdb_ci_group]	Enthält::Enthalten in	Anwendung [cmdb_ci_appl]

IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
IP-Version	ip_version
Name	Name

Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Die folgenden Attribute in der Schlüsselwerttabelle [cmdb_key_value] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Key	key
Wert	Wert

Software [cmdb_ci_spkg]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Software“ [cmdb_ci_spkg] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Key	key
Name	Name
Version	Version

Für Software erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software [cmdb_ci_spkg]	Referenz	Softwareinstanz [cmdb_software_instance]

Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Anzeigename	display_name
Version	Version

Softwareinstanz [cmdb_software_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_software_instance] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Installiert auf	installed_on

Beziehung erstellt für Software-Instanz

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Softwareinstanz [cmdb_software_instance]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Richten Sie Push-Benachrichtigungen ein über Dynatrace

Richten Sie Push-Benachrichtigungen für Ereignisse von Dynatrace in einer Instanz von ServiceNow] ein, auf der Service Graph Connector für Observability – Dynatrace installiert ist.

Vorbereitungen

Wenn Sie kein Warnungsprofil in Dynatracehaben, führen Sie die folgenden Schritte aus, um eines zu erstellen:

1. Navigieren zu **Einstellungen** > **Warnung** > **Warnungsprofile**an.
2. Richten Sie ein Ihren Geschäftsanforderungen entsprechendes Warnungsprofil ein.

> **Hinweis:**
> Weitere Informationen zum Einrichten eines Warnungsprofils finden Sie unter Warnungsprofile auf der Dynatrace -Dokumentationswebsite.

Sie müssen Observability Common für CMDB installiert haben.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Instanz Dynatrace zu **Einstellungen** > **Integration** > **Problembenachrichtigungen**an.
2. Klicken **Sie auf Benachrichtigung hinzufügen**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Wert
Benachrichtigungstyp	Anwenderdefinie
Anzeigename	Name der Benach
Webhook-URL	Verwenden Sie d em/inbound_ever
Zusätzliche HTTP-Header > Basisautorisierung erstellen	**a.** Legen Sie in fest, indem S **i.** Navigieren **ii.** Wählen Si **iii.** Legen Sie **iv.** Deaktivier **v.** Aktualisier **b.** Legen Sie da **c.** Setzen Sie d **d.** Klicken Sie a
Anwenderdefinierte Nutzlast	Verwenden Sie d { "ImpactedEr

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
	"ImpactedEr "PID": "{PID "ProblemDe "ProblemDe "ProblemDe "ProblemDe "ProblemID" "ProblemImp "ProblemSev "ProblemTitl "ProblemURL "State": "{St "Tags": "{Ta }
Warnungsprofil	Wählen Sie das in
Testbenachrichtigungen werden gesendet	Klicken Sie, um e

Service Graph Connector für Observability – Dynatrace -Eigenschaften

Service Graph Connector für Observability – Dynatrace Eigenschaften steuern das Verhalten des Connectors.

Verbindungseigenschaften

Diese Verbindungseigenschaften sind für Service Graph Connector für Observability – Dynatraceverfügbar.

Hinweis:
Um die Tabelle „Service Graph-Verbindungseigenschaften“ [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_property] für den Connector zu öffnen, navigieren Sie zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Dynatrace-Erkennbarkeit** > **Verbindungen** und wählen Sie den Verbindungsnamen aus. Die Verbindungseigenschaften werden in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verbindungseigenschaften für Service Graph Connector für Observability – Dynatrace

Eigenschaft	Beschreibung
ManagementZoneIds	Geben Sie eine Liste von Verwaltungs-IDs ein, die von Dynatraceabgerufen werden sollen. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die IDs durch Kommas.
ManagementZonenNamen	Geben Sie eine Liste von Verwaltungszonen ein, die aus Dynatraceabgerufen werden sollen. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die Namen durch Kommas.
tags	Geben Sie eine Liste von Tags ein, die aus Dynatraceabgerufen werden sollen. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die Tags durch Kommas.
glrailAktiviert	Legen Sie die Eigenschaft für einen Grail-fähigen Mandanten auf „ `true` “ fest.
OAuth-Verbindung	Zeigen Sie die Sys-ID des Alias für OAuth-Verbindungen und -Anmeldeinformationen an, der mit dem Service Graph-Verbindungsdatensatz verknüpft ist.
serviceTypes	Geben Sie eine Liste von Dynatrace Servicetypen ein, aus denen die Daten in CMDBerfasst werden sollen. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die Servicetypen durch Kommas. **Hinweis:** Alle Servicetypen außer DATABASE_SERVICE werden der Tabelle „Berechneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_calculated] CMDB zugeordnet. Der Servicetyp DATABASE_SERVICE wird der Tabelle „Datenbankinstanz“ [cmdb_ci_db_instance] CMDB zugeordnet. Gültige Werte sind: • BACKGROUND_ACTIVITY • CICS_SERVICE • CUSTOM_SERVICE • DATABASE_SERVICE • ENTERPRISE_SERVICE_BUS_SERVICE • EXTERN • IBM_INTEGRATION_BUS_SERVICE • IMS_SERVICE • MESSAGING_SERVICE • QUEUE_LISTENER_SERVICE • RMI_SERVICE • RPC_SERVICE • WEB_REQUEST_SERVICE • WEB_SERVICE

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften

Diese Systemeigenschaften sind für Service Graph Connector für Observability – Dynatraceverfügbar.

Hinweis:
Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

Systemeigenschaften für Service Graph Connector für Observability – Dynatrace

Eigenschaft	Beschreibung
sn_dynatrace_integ.critical_cluster_threshold	Geben Sie den Prozentsatz der Knoten eines Anwendungsclusters ein, die sich in einem bestimmten Status befinden müssen, um diesen Status in der Servicezuordnung auf den übergeordneten Status zu erhöhen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 75 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_dynatrace_integ.default_from_value_days	Geben Sie an, wie viele Tage ein Configuration Item (CI) inaktiv sein darf, bevor es ignoriert wird. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 300 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_dynatrace_integ.events_for_unmatched_ci.enabled	Legen Sie die Eigenschaft auf true fest, um Ereignisse zu erfassen, die kein übereinstimmendes CI in CMDBhaben. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: false • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_dynatrace_integ.page_size	Geben Sie die Seitengröße ein, die in REST-Anforderungen zum Abrufen von Dynatrace -Entitäten verwendet wird. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 50 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften für Service Graph Connector für Observability – Dynatrace (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_dynatrace_integ.populate_applications	Legen Sie die Eigenschaft auf „ `true` “ fest, um die Anwendungs-CIs [cmdb_ci_appl] aus den Prozessen Dynatrace zu füllen. Legen Sie die Eigenschaft auf „ `false` “ fest, um die Anwendungs-CIs [cmdb_ci_appl] zu ignorieren. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: `false` • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] **Hinweis:** Diese Eigenschaft wird über geplante Importe gelesen. Bei der manuellen Ausführung der Datenquellen „SGO-Dynatrace-Prozesse“ und „SGO-Dynatrace-Prozessgruppen“ wird diese Eigenschaft nicht berücksichtigt.

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Observability – Dynatrace

Mit dem allgemeinen Verbindungs-Framework in der Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-IntegrationenService Graph Connector für Observability – Dynatrace (sn_cmdb_int_util) können Sie in einer einzigen Ansicht auf die Verbindungsdetails von [] zugreifen.

Mit dem Common Connection Framework können Sie auf alle von Service Graph Connector für Observability – Dynatraceverwendeten Verbindungen zugreifen. Die Verbindungsdetails umfassen den Verbindungsalias, Verbindungseigenschaften, Datenquellen und geplante Datenimporte, die einer Verbindung zugeordnet sind. Sie können die Verbindung auch testen.

Greifen Sie auf die Details einer Dynatrace -Verbindung zu

Greifen Sie auf die Details einer Dynatrace -Verbindung zu, die für Service Graph Connector für Observability – Dynatrace] konfiguriert ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Dynatrace-Erkennbarkeit** > **Verbindungen**an.
2. Wählen Sie in der Spalte **Name** der Liste Service Graph-Verbindungen eine Verbindung aus.
3. Zeigen Sie auf der Detailseite die Verbindungsdetails an, z. B. Verbindungsname, Alias und Datenquellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie eine zugehörige Liste aus, um weitere Details der Verbindung anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie den zugehörigen Link Verbindung **testen** aus, um die Verbindung zu testen.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connector für Observability – Dynatrace -Eigenschaften

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectors

Service Graph Connector für Observability – New Relic (1.2.1)

Verwenden Sie Service Graph Connector für Observability – New Relic, um CMDB -Daten aus einer New Relic -Installation mithilfe von REST APIs zu erfassen. Übertragen Sie Ereignisse von New Relic in ServiceNow mit Ereignismanagement.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Unterstützte Versionen

- New Relic Version: Zuletzt getestet am 01. März 2023
- Unterstützte ServiceNow -Versionen:
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

Geführtes Setup

Das geführte Setup für Service Graph Connector für Observability – New Relic bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer -Instanz. Informationen zum Zugriff auf das geführte Setup finden Sie unter Service Graph Connector für Observability – New Relic konfigurieren.

Dashboard für CMDB-Integrationen

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten CMDB Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zur Überwachung von Observability New Relic -Integrationen im Integrations-Dashboard [CMDB finden Sie unter Über das CMDB Integrations-Dashboard.

Datenzuordnung

Daten aus den Datenquellen New Relic werden zugeordnet und mithilfe der Robust Transform Engine (RTE) in die Klassendefinitionen für die ServiceNow CMDB Configuration Item(CI)-Klasse umgewandelt. Daten werden mithilfe der Identification and Reconciliation Engine (IRE) in ServiceNow CMDB eingefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgenden Datenquellen sind für New Relicenthalten:

- SG-New Relic – Anwendungsservices
- SG-New Relic – Anwendungen
- SG-New Relic – Datenträger
- SG-New Relic – Hosts
- SG_New Relic – Netzwerke

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus der Anwendung New Relic abgerufen werden. Die Daten werden in die folgenden Bereitstellungstabellen geladen:

- SG-New Relic – Anwendungen [sn_newrelic_integ_sg_new_relic_applications]
- SG-New Relic – Anwendungsservices [sn_newrelic_integ_application_services]
- SG-New Relic – Datenträger [sn_newrelic_integ_disks]
- SG-New Relic – Hosts [sn_newrelic_integ_hosts]
- SG_New Relic – Netzwerke [sn_newrelic_integ_networks]

Die Daten werden dann in die folgenden Zieltabellen eingefügt:

- Anwendung [cmdb_ci_appl]
- Anwendungsservice [cmdb_ci_service_calculated]
- Datenträger [cmdb_ci_disk]
- IP-Adresse[cmdb_ci_ip_address]
- Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
- Laufender Prozess [cmdb_running_process]
- Server [cmdb_ci_server]
- Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install] (Wenn die Anwendung Software Asset Management (SAM) installiert ist.)
- Softwareinstanz [cmdb_software_instance] (Wenn die Anwendung SAM nicht installiert ist.)
- Software [cmdb_ci_spkg] (Wenn die Anwendung SAM nicht installiert ist.)

Weitere Informationen zum Speicherort von Daten beim Abrufen von Daten aus New Relicfinden Sie unter CMDB Klassen als Ziel in Service Graph Connector für Observability – New Relic.

Sie können die Datenzuordnungen mit der App IntegrationHub ETL anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL (3.2).

Zugehörige Informationen

Service Graph Connectors

Service Graph Connector für Observability – New Relic konfigurieren

Richten Sie geplante Importaufträge ein, um Daten aus New Relic in CMDBabzurufen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Zur Verwendung von Service Graph Connectorbenötigen Sie ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die auf der Anwendung IT Operations Management (ITOM) Visibility oder der Anwendung ITOM Discovery basiert. Wie im Abschnitt „Verwaltete IT-Ressourcentypen“ in der ServiceNow-Abonnementeinheitenübersicht für Ihr Abonnement definiert, für verwaltete IT-Ressourcen, die in CMDB von diesem Service Graph Connectorerstellt oder geändert werden, aber noch nicht von ITOM Visibility oder verwaltet werden Bei ITOM Discovery erhöhen diese Ressourcen den Verbrauch von Abonnementeinheiten bei dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten in ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store App Integration Common for CMDB (Integration Common für CMDB), die automatisch installiert wird.
- Die Store-App CMDB CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- Plugin „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- ITOM-Lizenzierungs-Plugin (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .
- Das Plugin „Datastream Action“ (com.glide.hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.
- Observability Common für CMDB (sn_observability), das nur für die Ereigniserfassung erforderlich ist. Muss vor der Installation des Connectors installiert werden, damit Ereignismanagement funktioniert. Weitere Informationen finden Sie unter Gemeinsame Observability-Komponenten für CMDB im ServiceNow Store.

Hinweis:
Wenn Sie eine frühere Version von Service Graph Connector für Observability – New Relichaben, migrieren Sie keine Daten aus dem alten Connector. Sie müssen die vorherige Version deinstallieren und die neue Integration ausführen.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Stellen Sie mithilfe der Anwendungsauswahl sicher, dass der Anwendungsbereich auf die Anwendung Service Graph Connector für Observability - New Relic festgelegt ist.
   Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
2. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **New Relic** > **Einrichtung**an.
3. Wählen Sie auf der Seite „Erste Schritte“ Erste **Schritte**aus.
4. Konfigurieren Sie die Authentifizierungsanmeldeinformationen, um Anforderungen an die Anwendung New Relic zu senden.

   a. Konfigurieren Sie Ihre New Relic -Verbindung und Ihre Anmeldeinformationen.

      i. Wählen Sie auf der Seite „ Integration von New Relic in CMDB “ im Abschnitt „Verbindung konfigurieren “ Erste **Schritte**aus.

      ii. Wählen Sie für die Aufgabe Verbindung und Anmeldeinformationen konfigurieren die Option **Konfigurieren**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

iii. Wählen Sie auf der Seite Verbindungen von Workflow-Studiofür die standardmäßig verfügbare Verbindung **NewRelicConnectionAlias** die Option **Konfigurieren** aus.

iv. Überprüfen und ändern Sie die Felder im Formular.

Formular „Verbindung konfigurieren“.

Feld	Beschreibung
Verbindungsinformation	
Verbindungsname	Name zur eindeutigen Identifizierung des Verbindungsdatensatzes. Beispiel: NewRelicConnectionAlias.
Verbindungs-URL	Basis-URL zum Herstellen einer Verbindung mit der Anwendung New Relic im folgenden Format: `https://api.newrelic.com/graphql` **Hinweis:** Dieses Feld wird automatisch auf die URL festgelegt, um eine Verbindung zur *NerdGraph-* API in der Anwendung New Relic herzustellen. Lassen Sie den Feldwert unverändert.
Anmeldedaten	
API-Schlüssel	*NerdGraph-* API-Token, das für die Authentifizierung in der Anwendung New Relic verwendet wird.
Account-ID	Account-ID, die den New Relic -Anmeldeinformationen zugeordnet ist.

v. Wählen Sie **Verbindung konfigurieren aus**.

Hinweis:
Service Graph Connector für Observability – New Relic unterstützt nur die Verbindung zu einer einzelnen New Relic -Instanz. Daher können Sie nur eine einzelne Standardverbindung verwenden.

vi. Kehren Sie mit der Zurück-Schaltfläche Ihres Browsers zur Aufgabenseite „Verbindung konfigurieren“ zurück.

vii. Schließen Sie die Aufgabe Verbindung und Anmeldeinformationen konfigurieren ab, indem Sie auf **Als**abgeschlossen markieren klicken.

b. Testen Sie die *NerdGraph-* API-Verbindung, um Daten aus der Anwendung New Relic zu importieren.

i. Wählen Sie auf der Seite „ New Relic Integration with CMDB “ (New Relic – Integration in CMDB) die Option **Fortsetzen**aus.

ii. Wählen Sie für die Aufgabe Testverbindung die **Option Konfigurieren**aus.

iii. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Testladen von 20 Datensätzen**.

Das Dialogfeld Testverbindung wird geöffnet und zeigt den Importfortschritt an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

iv. Wenn sich der Fortschrittsstatus in **Abgeschlossen**ändert, klicken Sie auf **X**, um das Dialogfeld Verbindung testen zu schließen und zum Setup zurückzukehren.

v. Setzen Sie die Aufgabe Testverbindung auf Abgeschlossen, indem Sie auf **Als**abgeschlossen markieren klicken.

5. Konfigurieren Sie die Webhooks für Observability New Relic, und aktivieren Sie Warnungen für nicht abgeglichene Configuration Items (CIs).

a. Konfigurieren Sie die Webhooks für Observability New Relic.

i. Wählen Sie auf der Seite „ New Relic Integration with CMDB**“** (New Relic-Integration in CMDB) im Abschnitt „ Configure Observability“ (Erkennbarkeit konfigurieren) Erste Schritte .

ii. Wählen Sie für die Aufgabe Webhooks konfigurieren die Option **Konfigurieren**aus.

iii. Klicken Sie in der Liste SG-New Relic Webhooks auf **Neu**, um einen New Relic -Webhook hinzuzufügen.

iv. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Neuer Datensatz“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des New Relic -Webhooks
Verbindungsalias	Suchen Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen, den Sie in Schritt 4erstellt haben, und wählen Sie ihn aus.

v. Klicken Sie auf **Absenden**.

vi. Legen Sie die Aufgabe Webhooks konfigurieren auf den Abschluss fest, indem Sie auf **Als abgeschlossen**markieren klicken.

b. Aktivieren Sie Warnungen für Configuration Items (CIs), die in der CMDB nicht verfügbar sind.

i. Wählen Sie auf der Seite „ New Relic Integration with CMDB “ (New Relic-Integration in CMDB) im Abschnitt „ Configure Observability “ (Erkennbarkeit konfigurieren) **Weiter**aus.

ii. Wählen Sie für die Aufgabe Warnungen für nicht abgeglichenes CI aktivieren die Option **Konfigurieren**aus.

iii. Füllen Sie im Formular „Systemeigenschaft“ die Felder aus, um die Systemeigenschaft *`sn_newrelic_integ.alerts_for_unmatched_ci.enabled`* zu erstellen und ihren Wert auf true festzulegen.

Weitere Informationen finden Sie unter Add a system property .

iv. Klicken Sie auf **Absenden**.

v. Setzen Sie die Aufgabe Warnungen für nicht abgeglichenes CI aktivieren auf den Abschluss, indem Sie auf **Als**abgeschlossen markieren klicken.

6. Konfigurieren Sie die geplanten Aufgaben für den Import von Daten aus der Anwendung New Relic.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie auf der Seite Integration von New Relic in CMDB im Abschnitt Geplante Datenimporte einrichten die Option Erste **Schritte**aus.

b. Wählen Sie für die Aufgabe Geplante Datenimporte**konfigurieren die Option Konfigurieren**aus.

c. Wählen Sie die geplante Aufgabe aus, die Sie aktivieren möchten.

d. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe. Weitere Informationen finden Sie unter Schedule a data import .

e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

f. Wiederholen Sie die Schritte 6.c bis 6.e für jede geplante Aufgabe für den Datenimport.

g. Klicken Sie auf **X**, um das Fenster „Geplante Datenimporte konfigurieren“ zu schließen und zur Setup-Seite zurückzukehren.

h. Legen Sie die Aufgabe Geplante Datenimporte konfigurieren auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie im geführten Setup auf **Als** abgeschlossen markieren klicken.

CMDB Klassen als Ziel in Service Graph Connector für Observability – New Relic

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus New Relicabgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich auf die Tabelle Configuration Item [cmdb_ci] beziehen.

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_server] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Anzahl der CPU-Cores	cpu_core_count
Festplattenspeicher (GB)	disk_space
DNS-Domäne	dns_domain
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Hostname	host_name
Betriebssystem	os

Für Server erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Server [cmdb_ci_server]	Enthält::Enthalten in	Datenträger [cmdb_ci_disk]
Server [cmdb_ci_server]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Server [cmdb_ci_server]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Berechneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_calculated] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Metadaten	Metadaten
Status des Serviceausfüllers	populator_status
Servicetyp	type

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
IP-Version	ip_version
Name	Name
Nic	nic

Beziehung erstellt für IP-Adresse

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_software_instance] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Installiert auf	installed_on
Name	Name

Beziehung erstellt für Software-Instanz

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Softwareinstanz [cmdb_software_instance]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Software“ [cmdb_ci_spkg] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Key	key
Nic	nic
Name	Name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Software erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software [cmdb_ci_spkg]	Referenz	Softwareinstanz [cmdb_software_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Datenträger“ [cmdb_ci_disk] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Geräte-ID	device_id
Freier Festplattenspeicher (GB)	free_space
Computer	Computer
Name	Name
Festplattenspeicher (GB)	disk_space
Dateisystem	file_system

Beziehung für Datenträger erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Datenträger [cmdb_ci_disk]	Gehostet auf::Hostet	Server [cmdb_ci_server]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Konfigurationselement	cmdb_ci
MAC-Adresse	mac_address
Name	Name

Für den Netzwerkadapter erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Anwendung“ [cmdb_ci_appl] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Klasse	sys_class_name
Name	Name
Prozessbefehl wird ausgeführt	running_process_command

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für die Anwendung erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Anwendung [cmdb_ci_appl]	Wird ausgeführt auf::Wird ausgeführt	Server [cmdb_ci_server]

Service Graph-Connector für OpenTelemetry (1.4.1)

Verwenden Sie Service Graph-Connector für OpenTelemetry, um Daten von [Configuration Management Database (CMDB) aus der Anwendung ServiceNow Cloud Observability (früher Lightstep) mithilfe von REST APIs zu erfassen. Übertragen Sie Ereignisse aus der Anwendung Cloud ObservabilityServiceNow mit Ereignismanagement[] in .

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Unterstützte Versionen ServiceNow .

- Utah
- Vancouver
- Washington DC

Anwendungsfälle

Die folgenden Beispiele beschreiben, wie Sie Service Graph-Connector für OpenTelemetryverwenden können:

- Importieren Sie Projekttopologien aus Cloud Observability, damit die SRE-Teams (Site Reliability Engineering) eine Einzelansicht für die Selektierung mit anderen ServiceNow -Datenpunkten (z. B. eine Change-Anforderung, ein Incident) in einer Ansicht für die Selektierung haben können.
- Importieren Sie von Cloud Observability erstellte Ereignisse für überwachte Projekte, um SRE-Selektierungsaktivitäten genau zu bestimmen.

Geführtes Setup

Das geführte Setup für den Service Graph Connector für OpenTelemetry bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer Instanz. Informationen zum Zugriff auf das geführte Setup finden Sie unter Service Graph-Connector für OpenTelemetry konfigurieren.

Dashboard für CMDB-Integrationen

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten CMDB Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zur Überwachung von Cloud Observability -Integrationen im Integrations-Dashboard [CMDB finden Sie unter Über das CMDB Integrations-Dashboard.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung

Daten aus den Datenquellen Cloud Observability werden zugeordnet und mithilfe der Robust Transform Engine (RTE) in die Klassendefinitionen für das Configuration Item (CI) ServiceNow CMDB umgewandelt. Daten werden mithilfe der Identification and Reconciliation Engine (IRE) in ServiceNow CMDB eingefügt.

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus der Anwendung abgerufen werden.

In der folgenden Tabelle werden die Datenquellen, die geplanten Aufgaben, die Bereitstellungstabellen und die Zieltabellen als CMDB CI-Klassen für die Anwendung Cloud Observability beschrieben.

Datenzuordnung für Cloud Observability

Datenquelle	Beschreibung	Geplante Aufgabe	Bereitstellungstabelle
OpenTelemetry-Ressourcen	Importiert alle Kubernetes -Cluster, Arbeitsauslastungen und Anwendungsservices aus den OpenTelemetry -Traces.	OpenTelemetry-Ressourcen OpenTelemetry-Delta-Ressourcen	OpenTelemetry-Ressourcen [sn_sg_lightstep_resources]
OpenTelemetry-Pods	Importiert alle Kubernetes -Pods aus den Containern.	OpenTelemetry-Pods OpenTelemetry-Delta-Pods	OpenTelemetry – K8s-Pods [sn_sg_lightstep_pods]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für Cloud Observability (Fortsetzung)

Datenquelle	Beschreibung	Geplante Aufgabe	Bereitstellungstabelle
OpenTelemetry-Container	Importiert alle Container aus den Ablaufverfolgungen OpenTelemetry.	OpenTelemetry-Container OpenTelemetry-Delta-Container	OpenTelemetry-Docker-Contai [sn_sg_lightstep_containers]
OpenTelemetry-Container-Images	Importiert alle Containerbilder aus den Ablaufverfolgungen OpenTelemetry.	OpenTelemetry-Container-Images OpenTelemetry-Delta-Container-Images	OpenTelemetry-Container-Imag [sn_sg_lightstep_container_ima
OpenTelemetry-Services	Importiert alle Kubernetes -Services aus den OpenTelemetry -Trassen.	OpenTelemetry – Delta-Services OpenTelemetry-Services	OpenTelemetry – Kos-Services [sn_sg_lightstep_kubernetes_se
OpenTelemetry-Abhängigkeitszuordnung	Importiert die Abhängigkeitszuordnungen, um eine Aggregatansicht der nachverfolgten Daten zu erhalten. Die Datenquelle importiert und lädt auch alle abgeleiteten Services und die zugehörigen Servicedaten in die Bereitstellungstabelle „Abgeleiteter Service“ [sn_sg_lightstep_inferred_service]. **Hinweis:** Sie müssen die importierten abgeleiteten Services manuell mit einem CI verknüpfen. Weitere Informationen finden Sie unter Abgeleitete Serviceverknüpfung.	OpenTelemetry-Abhängigkeitszuordnung	OpenTelemetry-Abhängigkeitszuordnung [sn_sg_lightstep_dependency_n

Automatische Übersetzung

Weitere Informationen zum Speicherort von Daten beim Abrufen von Daten aus Cloud Observabilityfinden Sie unter CMDB Klassen als Ziel in Service Graph-Connector für OpenTelemetry.

Sie können die Datenzuordnungen mit der App IntegrationHub ETL anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL (3.2).

Abgeleitete Serviceverknüpfung

Die Anwendung ServiceNow Cloud Observability kann auf das Vorhandensein eines abgeleiteten Service schließen, wenn die Spanne, die den Remoteservice aufruft, über die erforderlichen Informationen verfügt. Service Graph-Connector für OpenTelemetry ermöglicht die Verknüpfung von abgeleiteten Services und zugehörigen Services mit CIs in CMDB. Weitere Informationen finden Sie unter Abgeleitete Services werden mit CIs verknüpft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connectors

Service Graph-Connector für OpenTelemetry konfigurieren

Richten Sie geplante Importaufträge ein, um Daten aus ServiceNow Cloud Observability (früher Lightstep) in Configuration Management Database (CMDB)abzurufen .

Vorbereitungen

Zur Verwendung von Service Graph Connectorbenötigen Sie ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die auf der Anwendung IT Operations Management (ITOM) Visibility oder der Anwendung ITOM Discovery basiert. Wie im Abschnitt „Verwaltete IT-Ressourcentypen“ in der ServiceNow-Abonnementeinheitenübersicht für Ihr Abonnement definiert, für verwaltete IT-Ressourcen, die in CMDB von diesem Service Graph Connectorerstellt oder geändert werden, aber noch nicht von ITOM Visibility oder verwaltet werden Bei ITOM Discovery erhöhen diese Ressourcen den Verbrauch von Abonnementeinheiten bei dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten in ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store App Integration Common for CMDB (Integration Common für CMDB), die automatisch installiert wird.
- Die Store-App CMDB CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- Plugin „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- ITOM-Lizenzierungs-Plugin (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .
- Das Plugin „Datastream Action“ (com.glide.hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.
- Observability Common für CMDB (sn_observability), das nur für die Ereigniserfassung erforderlich ist. Damit Ereignismanagement funktioniert, muss vor der Installation des Connectors die App Observability Common für CMDB installiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Gemeinsame Observability-Komponenten für CMDB im ServiceNow Store.

Hinweis:
Wenn Sie eine frühere Version von Service Graph-Connector für OpenTelemetryhaben, migrieren Sie keine Daten aus dem alten Connector. Sie müssen die vorherige Version deinstallieren und die neue Integration ausführen.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Stellen Sie mithilfe der Anwendungsauswahl sicher, dass der Anwendungsbereich auf Service Graph-Connector für OpenTelemetry festgelegt ist.
   Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
2. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **OpenTelemetry** > **Einrichtung**an.
3. Wählen Sie auf der Seite „Erste Schritte“ Erste **Schritte**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Konfigurieren Sie die -Anwendungseigenschaften, um Ihre Organisations- und Authentifizierungsanmeldeinformationen zum Senden von Anforderungen an die ServiceNow Cloud Observability APIs einzurichten.

   a. Wählen **Sie** im Abschnitt Verbindung konfigurieren der Seite Service Graph Connector für OpenTelemetrydie Option Erste Schritte aus.

   b. Stellen Sie für die Aufgabe OpenTelemetry verwenden sicher, dass die Anwendung Cloud Observability die Bedingungen erfüllt, die im Artikel ServiceNow Cloud Observability-Setup [KB1527588] in der Knowledge Base Now Support beschrieben sind.

   > **Wichtig:**
   > Notieren Sie sich Ihre Projekt-, Organisations- und API-Schlüsseldetails der Anwendung Cloud Observability, die später während der Installation des Connectors verwendet werden sollen.

   Nachdem Sie die Umgebung OpenTelemetry in der Anwendung Cloud Observability eingerichtet haben, kehren Sie zum geführten Setup zurück, und markieren Sie die Aufgabe OpenTelemetry verwenden, um abzuschließen, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

   c. Geben Sie die Details Ihrer Organisation Cloud Observability ein, von der Sie die Projekte, Ressourcen und Informationen zur Abhängigkeitszuordnung abrufen möchten.

      i. Wählen Sie für die Aufgabe Ihre Organisation einrichten die Option **Konfigurieren**aus.

      ii. Geben Sie im Feld **Wert** des Formulars Service Graph-Verbindungseigenschaften den Namen Ihrer Organisation Cloud Observability ein.

      iii. Wählen Sie **Aktualisieren**.

      iv. Markieren Sie die Aufgabe Organisation einrichten zum Abschließen, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

   d. Geben Sie die API-Schlüsseldetails ein, die der Anwendung Cloud Observability zugeordnet sind.

      i. Wählen Sie für die Aufgabe API-Schlüssel einrichten die Option **Konfigurieren**aus.

      ii. **Geben** Sie im Feld API-Schlüssel des Formulars „API-Schlüssel-Anmeldeinformationen“ den API-Schlüssel ein, der der Anwendung Cloud Observability zugeordnet ist und den Sie in Schritt 4.bnotiert haben.

      iii. Wählen Sie **Aktualisieren**.

      iv. Legen Sie die Aufgabe API-Schlüssel einrichten auf abgeschlossen fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

   e. Testen Sie die API-Verbindung Cloud Observability, um Daten aus der Anwendung Cloud Observability] zu importieren.

      i. Wählen Sie für die Aufgabe Verbindung testen die Option **Konfigurieren**aus.

      ii. Wählen Sie den zugehörigen Link **Testverbindung** aus.

      iii. Wenn das Feld **Status** auf **Erfolg**festgelegt ist, wählen Sie **X**, um das Dialogfeld Verbindung testen zu schließen und zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Vorschläge zur Korrektur.

iv. Legen Sie die Aufgabe Verbindung testen auf Abgeschlossen fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

f. Rufen Sie alle Projekte ab, die in Ihrer Organisation Cloud Observability enthalten sind.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Projekte abrufen die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen **Sie Projekte abrufen**.

iii. Wenn die zugehörige Liste Projekteigenschaften mit allen Projekten ausgefüllt ist, die in der in Schritt 4.c.iiangegebenen Organisation enthalten sind, wählen Sie **X**, um das Dialogfeld „ Projekte abrufen“ zu schließen und zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

iv. Legen Sie die Aufgabe Projekte abrufen auf abgeschlossen fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

5. Wahlweise: Konfigurieren Sie zusätzliche Konfigurationen, um die Rückblickzeit einzurichten, ausgeschlossene Projekte hinzuzufügen, Projektdiagnosen auszuführen und Integrationseinstellungen für Servicezuordnungen und veraltete Configuration Items (CIs) zu konfigurieren.

a. Wählen Sie auf der Seite Service Graph Connector für OpenTelemetry im Abschnitt Erweiterte Einstellungen die Option **Fortfahren**aus.

b. Richten Sie die Rückblickzeit ein, ab dem Sie Ressourcen aus den Projekten abrufen möchten.

(Optional) Die Rückblickzeit wird verwendet, um die Start- und Endzeit für das Abrufen von Ressourcen aus einem Projekt einer Organisation zu berechnen. Sie sollte der Häufigkeitseinstellung für geplante Aufgaben entsprechen. Wenn die Rückblickzeit beispielsweise auf 12 Stunden festgelegt ist, werden Ressourcen ab der Startzeit abgerufen, die als aktuelle Zeit minus 12 Stunden berechnet wird, und bis zur Endzeit, die die aktuelle Zeit ist, abgerufen.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Rückblickzeit einrichten die Option**Konfigurieren**aus.

ii. Geben Sie im Feld **Wert** des Formulars Service Graph-Verbindungseigenschaften die Rückblickzeit in Stunden ein.

iii. Wählen Sie **Aktualisieren**.

iv. Legen Sie die Aufgabe Rückblickzeit einrichten auf abgeschlossen fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

c. Wählen Sie die Projekte aus, aus denen Sie keine Ressourcen abrufen möchten.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Ausgeschlossene Projekte hinzufügen die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie ein Projekt in der Spalte **Projekt** aus.

iii. Aktivieren Sie die **Checkbox Projekt** ausschließen.

iv. Wählen Sie **Aktualisieren**.

v. Wiederholen Sie die Schritte von 5.c.ii bis 5.c.iv für jedes Projekt, das Sie ausschließen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vi. Wählen Sie **X** aus, um das Dialogfeld „ Ausgeschlossene Projekte hinzufügen“ zu schließen und zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

vii. Legen Sie die Aufgabe „Ausgeschlossene Projekte hinzufügen“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

d. Führen Sie eine Projektdiagnose aus, um die Antwort der Ressourcen-API zu testen und sicherzustellen, dass die API den Clusternamen KubernetesKubernetes, den Namespace Kubernetes und die Knoten [] enthält.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Projektdiagnose ausführen die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie ein Projekt in der Spalte **Projekt** aus.

iii. Wählen **Sie Diagnose ausführen aus**.

iv. Wenn das Feld **Diagnosestatus** auf **Erfolg**gesetzt ist, wählen Sie **X**, um das Dialogfeld Projektdiagnose ausführen zu schließen und zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

Wenn bei einem der Diagnosetests Fehler auftreten, befolgen Sie die Anweisungen im Feld **Diagnosemeldung**, um die Fehler zu beheben.

v. Wiederholen Sie die Schritte 5.d.ii bis 5.d.iv für jedes Projekt, für das Sie eine Diagnose ausführen möchten.

vi. Legen Sie die Aufgabe Projektdiagnose ausführen auf abgeschlossen fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

e. Konfigurieren Sie die Systemeigenschaften für Servicezuordnungen und veraltete CIs.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Systemeigenschaften für den Connector konfigurieren die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Überprüfen Sie die Standardwerte für die Eigenschaften, oder geben Sie die Werte für eine anwenderdefinierte Konfiguration ein.

iii. Wählen Sie **Speichern**.

iv. Stellen Sie die Aufgabe Konfigurieren Sie Systemeigenschaften für den Connector auf Abgeschlossen ein, indem Sie **Als Abgeschlossen**markieren auswählen.

6. Konfigurieren Sie die geplanten Aufgaben für den Import vollständiger oder inkrementeller Daten aus der Anwendung Cloud Observability.

a. Wählen Sie auf der Seite Service Graph Connector für OpenTelemetry im Abschnitt Konfiguration für geplante Importaufträge die Option **Fortfahren**aus.

b. Aktivieren Sie die geplante Aufgabe für den vollständigen Datenimport.

Standardmäßig ist die geplante Aufgabe *`OpenTelemetry Resources`* für den vollständigen Datenimport verfügbar. Sie müssen den Auftrag jedoch aktivieren.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Geplante Aufgabe für vollständigen Import konfigurieren die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ für die geplante Aufgabe *`OpenTelemetry Resources`* die Feldwerte für die geplante Aufgabe, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Schedule a data import .

iii. Wählen Sie **Aktualisieren**.

iv. Legen Sie die Aufgabe Geplante Aufgabe für vollständigen Import konfigurieren auf Abgeschlossen fest, indem Sie im geführten Setup die Option **Als abgeschlossen** markieren auswählen.

c. **Wahlweise:** Aktivieren Sie die geplante Aufgabe für den Delta-Datenimport.

(Optional) Standardmäßig ist die geplante Aufgabe *`OpenTelemetry Delta Resources`* für den Delta-Datenimport verfügbar. Sie müssen den Auftrag jedoch aktivieren.

Hinweis:
Der Delta-Datenabruf erfolgt nicht in den folgenden Szenarien:

- Für denselben Zeitpunkt ist ein vollständiger Datenimport geplant.
- Das Feld **„Datum/Uhrzeit der letzten Ausführung“** einer Datenquelle ist leer.
- Der Zeitraum des letzten Delta-Datenabrufs beträgt mehr als 3 Tage.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Geplante Aufgabe für Delta-Import konfigurieren die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ für die geplante Aufgabe *`OpenTelemetry Delta Resources`* die Feldwerte für die geplante Aufgabe, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.

Weitere Informationen finden Sie unter Schedule a data import .

iii. Wählen Sie **Aktualisieren**.

iv. Legen Sie die Aufgabe Geplante Aufgabe für Delta-Import konfigurieren auf den Abschluss fest, indem Sie im geführten Setup die Option **Als abgeschlossen** markieren auswählen.

Hinweis:
Wenn Sie ein neues Projekt zum Abrufen von Ressourcen hinzufügen, führen Sie einen vollständigen Import durch, bevor Sie einen Delta-Import ausführen, um Teildaten zu vermeiden und CMDB genau auszufüllen.

7. Verwalten Sie Warnungen und Ereignisse, indem Sie Ereignisse von der Anwendung Cloud Observability an die Anwendung ServiceNow Ereignismanagement senden.
Sie können Warnungen und Ereignisse nur verwalten, wenn die Anwendung Observability Common für CMDB installiert ist.

Hinweis:
Zum Aktivieren dieser Funktion ist eine kostenpflichtige Cloud Observability -Lizenz erforderlich. Die Funktion ist jedoch auch für kostenlose Konten verfügbar, um das Produkt in Nicht-Produktionsumgebungen zu evaluieren. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Kundenbetreuer für ServiceNow.

a. Wählen Sie auf der Seite Service Graph Connector für OpenTelemetry im Abschnitt Warnungen und Ereignisse verwalten die Option **Fortsetzen**aus.

b. Erstellen Sie ein Webhook-Ziel für ein Projekt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Webhook erstellen die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie ein Projekt aus, das nicht in der Spalte **Projekt** ausgeschlossen ist.

iii. Wählen **Sie Webhook erstellen aus**, um ein Webhook-Ziel in der Anwendung Cloud Observability zu erstellen.

iv. Wenn eine Erfolgsmeldung angezeigt wird, wählen Sie **X** aus, um das Dialogfeld Webhook erstellen zu schließen und zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

Wenn der Webhook erfolgreich erstellt wurde:

- Das System erstellt automatisch einen Benutzerdatensatz für jedes Webhook-Ziel in Ihrer Instanz ServiceNow.
- Der Anwendername des Anwenderdatensatzes beginnt mit *ls_api_*<project_name> Dem Benutzer wird die Rolle evt_mgmt_integration zugewiesen.

v. Wiederholen Sie die Schritte 7.b.ii bis 7.b.iv für jedes Projekt, für das Sie einen Webhook erstellen möchten.

vi. Legen Sie die Aufgabe Webhook erstellen auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie im geführten Setup **Als abgeschlossen** markieren auswählen.

c. Konfigurieren Sie die Systemeigenschaft für die Erfassung von Ereignissen, die keine übereinstimmenden CIs in der CMDB haben.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Eigenschaft für nicht abgeglichene CIs konfigurieren die Option**Konfigurieren**aus.

ii. Im Feld **Wert** geben Sie **wahr** ein.

iii. Wählen Sie **Aktualisieren**.

iv. Legen Sie die Aufgabe Konfigurieren Sie die Eigenschaft für nicht abgeglichene CIs auf **Abgeschlossen** fest, indem Sie im geführten Setup die Option Als abgeschlossen markieren auswählen.

Zugehörige Informationen

Service Graph-Connector für OpenTelemetry -Eigenschaften

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph-Connector für OpenTelemetry

Abgeleitete Services werden mit CIs verknüpft

CMDB Klassen als Ziel in Service Graph-Connector für OpenTelemetry

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus ServiceNow Cloud Observability (früher Lightstep) abgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich auf die Tabelle Configuration Item [cmdb_ci] beziehen.

Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_service_calculated]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Berechneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_calculated] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Serviceausfüllung	service_populator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Aus Dashboard ausblenden	hide_from_dashboard
Betriebsstatus	operational_status
Status des Serviceausfüllers	populator_status
Servicetyp	type

Für den berechneten Anwendungsservice erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_service_calculated]	Verbindet mit::Verbunden mit	Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]
Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_service_calculated]	Verbindet mit::Verbunden mit	Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_service_calculated]
Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_service_calculated]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Docker-Container [cmdb_ci_docker_container]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Docker Container“ [cmdb_ci_docker_container] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Container-ID	container_id
Installationsstatus	install_status
Name	Name

Docker-Image [cmdb_ci_docker_image]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Docker-Image“ [cmdb_ci_docker_image] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Bild-ID	image_id
Installationsstatus	install_status
Name	Name

Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Key	key

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Wert	Wert

Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Cluster“ [cmdb_ci_kubernetes_cluster] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Namespace	namespace
Installationsstatus	install_status
Kubernetes-UID	k8s_uid

Für Kubernetes-Cluster erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Cluster von::Cluster	Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_namespace]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]

Kubernetes-Cronjob [cmdb_ci_kubernetes_cronjob]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Cronjob“ [cmdb_ci_kubernetes_cronjob] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-Cluster	Cluster
Name	Name
Namespace	namespace
Installationsstatus	install_status

Für Kubernetes-Cronjob erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Cronjob [cmdb_ci_kubernetes_cronjob]	Gehostet auf::Hostet	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Cronjob [cmdb_ci_kubernetes_cronjob]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kubernetes-DaemonSet [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-DaemonSet“ [cmdb_ci_kubernetes_daemonset] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-Cluster	Cluster
Name	Name
Namespace	namespace
Installationsstatus	install_status

Für Kubernetes-DaemonSet erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-DaemonSet [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]	Gehostet auf::Hostet	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-DaemonSet [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Bereitstellung“ [cmdb_ci_kubernetes_deployment] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-Cluster	Cluster
Name	Name
Namespace	namespace
Installationsstatus	install_status

Für die Kubernetes-Bereitstellung erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Gehostet auf::Hostet	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Verbindet mit::Verbunden mit	Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]
Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Verbindet mit::Verbunden mit	Kubernetes-Replicaset [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]
Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kubernetes-Auftrag [cmdb_ci_kubernetes_job]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Auftrag“ [cmdb_ci_kubernetes_job] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-Cluster	Cluster
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	Name
Namespace	namespace
Installationsstatus	install_status

Für Kubernetes-Auftrag erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Auftrag [cmdb_ci_kubernetes_job]	Gehostet auf::Hostet	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Auftrag [cmdb_ci_kubernetes_job]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_namespace]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Namespace“ [cmdb_ci_kubernetes_namespace] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-Cluster	Cluster
Name	Name
Installationsstatus	install_status

Für den Kubernetes-Namespace erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Knoten“ [cmdb_ci_kubernetes_node] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	Name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
Namespace	namespace
Kubernetes-Cluster	Cluster

Für den Kubernetes-Knoten erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]	Gehostet auf::Hostet	Server [cmdb_ci_server]
Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Pod“ [cmdb_ci_kubernetes_pod] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Installationsstatus	install_status
Kubernetes-Cluster	Cluster
Kubernetes-UID	k8s_uid
Namespace	namespace
IP-Adresse	ip_address
Startdatum	start_date

Für Kubernetes-Pod erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Enthält::Enthalten in	Docker-Image [cmdb_ci_docker_image]
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Enthält::Enthalten in	Docker-Container [cmdb_ci_docker_container]
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes-Replicaset [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Replicaset“ [cmdb_ci_kubernetes_replicaset] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-UID	k8s_uid

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Namespace	namespace
Installationsstatus	install_status
Kubernetes-Cluster	Cluster

Für Kubernetes-Replikatset erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Replicaset [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Gehostet auf::Hostet	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Replicaset [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Verbindet mit::Verbunden mit	Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]
Kubernetes-Replicaset [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Service“ [cmdb_ci_kubernetes_service] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Namespace	namespace
Installationsstatus	install_status

Kubernetes StatefulSet [cmdb_ci_kubernetes_statefulset]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes StatefulSet“ [cmdb_ci_kubernetes_statefulset] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Kubernetes-Cluster	Cluster
Namespace	namespace
Installationsstatus	install_status

Für Kubernetes StatefulSet erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes StatefulSet [cmdb_ci_kubernetes_statefulset]	Gehostet auf::Hostet	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes StatefulSet [cmdb_ci_kubernetes_statefulset]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Server [cmdb_ci_server]

Das folgende Attribut in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_server] wird durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name

Zugehörige Informationen

Kubernetes-Erweiterungsklassen

CI-Beziehungen in der CMDB

Service Graph-Connector für OpenTelemetry -Eigenschaften

Service Graph-Connector für OpenTelemetry Eigenschaften steuern das Verhalten des Connectors.

Verbindungseigenschaften

Diese Verbindungseigenschaften sind für Service Graph-Connector für OpenTelemetryverfügbar.

Hinweis:
Um die Tabelle „Service Graph-Verbindungseigenschaften“ [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_property] für den Connector zu öffnen, navigieren Sie zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **OpenTelemetry** > **Verbindungen** und wählen Sie den Verbindungsnamen aus. Die Verbindungseigenschaften werden in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften angezeigt.

Verbindungseigenschaften für Service Graph-Connector für OpenTelemetry

Eigenschaft	Beschreibung
Organisation	Geben Sie den Namen einer OpenTelemetry -Organisation ein. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner • Speicherort: Tabelle „Service Graph-Verbindungseigenschaften“ [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_property].
Rückblickzeit	Geben Sie die Zeit in Stunden zum Abrufen von OpenTelemetry -Ressourcen ein. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 12 • Speicherort: Tabelle „Service Graph-Verbindungseigenschaften“ [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_property].

Systemeigenschaften

Diese Systemeigenschaften sind für Service Graph-Connector für OpenTelemetryverfügbar.

Hinweis:
Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften für Service Graph-Connector für OpenTelemetry

Eigenschaft	Beschreibung
sn_sg_lightstep.classes_to_inactivate_stale_records	Geben Sie eine Liste von Configuration Item (CI)-Klassen ein, die als veraltete Datensätze deaktiviert werden sollen. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die CI-Klassen durch Kommas. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_sg_lightstep.events_for_unmatched_ci.enabled	Legen Sie die Eigenschaft auf `true` fest, um Ereignisse zu erfassen, die kein übereinstimmendes CI in CMDBhaben. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: `false` • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_sg_lightstep.resource_api_num_rows	Geben Sie die maximale Anzahl von Zeilen ein, die in der Ressourcen-API-Antwort aus OpenTelemetry -Ressourcen abgerufen wurden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: `2500` • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_sg_lightstep.service_map_classes_to_exclude	Geben Sie eine Liste der CI-Klassen ein, die aus der Servicezuordnung ausgeschlossen werden sollen. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die CI-Klassen durch Kommas. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_sg_lightstep.service_map_max_levels	Geben Sie die maximale Hierarchieebene der CIs ein, die in die Servicezuordnung aufgenommen werden sollen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften für Service Graph-Connector für OpenTelemetry (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_sg_lightstep.service_map_relationship_types_to_exclude	Geben Sie eine Liste der CI-Beziehungstypen ein, die aus der Servicezuordnung ausgeschlossen werden sollen. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die CI-Beziehungstypen durch Kommas. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Abgeleitete Services werden mit CIs verknüpft

Erstellen Sie Beziehungen für abgeleitete Services in Ihrer Instanz ServiceNow mit anderen Anwendungsservices Cloud Observability, wie ursprünglich in der Anwendung konfiguriert, indem Sie ein abgeleitetes Service-Configuration Item (CI) in CMDB mit einem abgeleiteten Service aus der Anwendung Cloud Observability verknüpfen.

Abgeleitete Services

Die abgeleiteten Services in der Anwendung Cloud Observability werden als externe Services, Bibliotheken oder Abhängigkeiten wie Datenbanken oder APIs von Drittparteien bezeichnet, die nicht mit OpenTelemetryinstrumentiert wurden. Diese Arten von Technologien werden manuell in der Anwendung Cloud Observability definiert und können über Service Graph-Connector für OpenTelemetry] in Ihre Instanz [ServiceNow importiert werden.

Informationen zum Hinzufügen vonabgeleiteten Services in der Anwendung Cloud Observability finden Sie unter hinzufügen Abgeleitete Services hinzufügen in der Dokumentation Cloud Observability.

Abgeleitete Servicedaten werden gespeichert

Die mit Service Graph-Connector für OpenTelemetry verfügbare Datenquelle „OpenTelemetry-Abhängigkeitszuordnung“ [sn_sg_lightstep_dependency_map] iteriert durch alle enthaltenen Projekte in einer Cloud Observability -Organisation und ruft die Details der abgeleiteten Services ab. Details zu abgeleiteten Services umfassen die Zuordnung zugehöriger Services. Die Datenquelle speichert diese Details in der Tabelle „Abgeleiteter Service“ [sn_sg_lightstep_inferred_service].

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Abgeleiteter Service“ [sn_sg_lightstep_inferred_service] werden durch die Datenquelle „OpenTelemetry-Abhängigkeitszuordnung“ [sn_sg_lightstep_dependency_map] gefüllt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Projekt	Projekt
Organisation	Organisation
ID	id
Abgeleiteter Service	inferred_service
Abgeleitetes Service-CI	inferred_service_ci
Aktiv	aktiv
Letzter Scan	last_scan
Cloud Observability-CI	cloud_observability_ci

Aufgrund unzureichender Informationen zum Definieren von Identifizierungsregeln werden die abgerufenen abgeleiteten Services nicht automatisch an ein CI in CMDBgebunden. Als Benutzer mit der Rolle „cmdb_inst_admin“ können Sie ein CI jedoch manuell mit einem abgeleiteten Service verknüpfen. Durch die Verknüpfung werden entsprechende Beziehungen zu den zugehörigen Services erstellt und die abgeleitete Servicezuordnung in den entsprechenden Anwendungsservice-Zuordnungen Ihrer Instanz ServiceNow generiert.

Verknüpfen Sie einen abgeleiteten Service

Verknüpfen Sie einen abgeleiteten Service von Cloud Observability mit einem CI, um Beziehungen zwischen dem abgeleiteten Service und anderen Services von Cloud Observability in Ihrer Instanz von ServiceNow] zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **OpenTelemetry** > **Abgeleitete Services**an.
2. Überprüfen Sie in der Spalte **Abgeleiteter Service** die in der App Cloud Observability verfügbaren abgeleiteten Services.
3. Doppelklicken Sie bei einem abgeleiteten Service auf die Zelle in der Spalte **Abgeleitetes Service-CI**.
4. Wählen Sie das Symbol „), um ein abgeleitetes Service-CI zu suchen und auszuwählen, das in der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] verfügbar ist.
5. Wählen Sie das Speichersymbol ( ).
6. Wiederholen Sie die Schritte 3 bis 5 für jeden abgeleiteten Service, den Sie mit einem CI verknüpfen möchten.

Ergebnisse

Die Geschäftsregel `Update CI relationship` wird ausgelöst, die entsprechende Beziehungen für den abgeleiteten Service mit den zugehörigen Services erstellt und die Zuordnung des abgeleiteten Service in den entsprechenden Anwendungsservice-Zuordnungen generiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Wenn Sie Zuordnungen später entfernen, wird die Business Rule *Delete CI relationship* ausgelöst, um alle Beziehungen zwischen den abgeleiteten Service-CIs und den von Cloud Observability abgeleiteten Services zu löschen.
- Für alle abgeleiteten Services, die nicht zuletzt in der App Cloud Observability gescannt wurden, deaktiviert der Service Graph Connector automatisch die entsprechenden Datensätze in CMDB und löscht die Beziehung für die inaktiven Datensätze.

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph-Connector für OpenTelemetry

Mit dem allgemeinen Verbindungs-Framework in der Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-IntegrationenService Graph-Connector für OpenTelemetry (sn_cmdb_int_util) können Sie in einer einzigen Ansicht auf die Verbindungsdetails von [] zugreifen.

Mit dem Common Connection Framework können Sie auf alle von Service Graph-Connector für OpenTelemetryverwendeten Verbindungen zugreifen. Die Verbindungsdetails umfassen den Verbindungsalias, Verbindungseigenschaften, Datenquellen und geplante Datenimporte, die einer Verbindung zugeordnet sind. Sie können die Verbindung auch testen.

Greifen Sie auf die Details einer Service Graph-Connector für OpenTelemetry -Verbindung zu

Greifen Sie auf die Details einer OpenTelemetry -Verbindung zu, die für Service Graph-Connector für OpenTelemetry] konfiguriert ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **OpenTelemetry** > **Verbindungen**an.
2. Wählen Sie in der Spalte **Name** der Liste Service Graph-Verbindungen eine Verbindung aus.
3. Zeigen Sie auf der Detailseite die Verbindungsdetails an, z. B. Verbindungsname, Alias und Datenquellen.
4. Wählen Sie eine zugehörige Liste aus, um weitere Details der Verbindung anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie den zugehörigen Link Verbindung **testen** aus, um die Verbindung zu testen.

Zugehörige Informationen

Service Graph-Connector für OpenTelemetry -Eigenschaften

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectors

Service Graph Connector für Qualys (2.0.0)

Verwenden Sie [], um Asset-Informationen mithilfe dedizierter APIs in Ihre Instanz Now PlatformService Graph Connector für Qualys zu importieren.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Unterstützte Versionen

Verwenden Sie diese Daten, um Ihre Qualys -Ressourcen direkt von Ihrer Now Platform® -Instanz aus zu verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Qualys APIs:

- Qualys Globale Asset-API v2. Unter Umständen sollten Sie diese API verwenden, wenn Sie Daten für die Anwendung Security Posture Control Sicherheitsstatus-Überwachung importieren.
- Qualys Asset Management API v2. Diese API ist standardmäßig deaktiviert. Sie sollten diese API nur aktivieren, wenn Sie keinen Zugriff auf das Produkt Qualys Cybersecurity Asset Management (CSAM) haben. ServiceNow verwendet eine andere API (Asset-Verwaltung und Tagging) für diese API, die zurückgegebenen Daten sind jedoch nicht umfassend.

Unterstützte ServiceNow® -Versionen:

- Utah
- Vancouver
- Washington

Anwendungsfälle

Im Folgenden finden Sie Beispiele für die Verwendung von Service Graph Connector für Qualys für verschiedene ServiceNow -Anwendungen:

- Ergänzt die Asset-Discovery Qualys.
- Importieren Sie Daten mit der Global Asset API oder der Asset Management API.
- Unterstützung für mehrere Instanzen.

Geführtes Setup

Das geführte Setup für Service Graph Connector für Qualys bietet Ihnen eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer -Instanz.

CMDB Dashboard für Integrationen

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten CMDB Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zur Überwachung von Qualys -Integrationen im Integrations-Dashboard [CMDB finden Sie unter Über das CMDB Integrations-Dashboard.

Hardware-CI-Regeln

Die Zuordnungsregeltabelle für das Hardware-Configuration Item (CI) ist mit Hardwarekategorie1, Hardwarekategorie2 und der entsprechenden Ziel-CI-Klasse ausgestattet. Nach einem Qualys -API-Aufruf prüft das System die Hardwarekategorie1 und Hardwarekategorie2, um ihre Zufriedenheit zu bestimmen. Wenn Hardwarekategorie1 und Hardwarekategorie2 mit dem Tabellendatensatz übereinstimmen, wird die zugehörige Ziel-CI-Klasse den Importsatz-Tabellendaten hinzugefügt. Während des Zuordnungsprozesses wird dann diese festgelegte Ziel-CI-Klasse verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Computer-CI-Regeln

Die Tabelle „Computer-CI-Zuordnungsregel“ enthält vordefinierte Regeln, einschließlich Kriterien wie BS-Name, BS-Kategorie, BS-Kategorie 2, BS-Herausgeber, BS-Produktname und die entsprechende Ziel-CI-Klasse. Nach einem Qualys -API-Aufruf prüft das System diese Regeln, um ihre Erfüllung zu bestimmen. Wenn eine Regel erfüllt ist, wird den Importsatz-Tabellendaten die zugehörige Ziel-CI-Klasse hinzugefügt. Während des Zuordnungsprozesses wird dann diese festgelegte Ziel-CI-Klasse verwendet.

Wenn Sie CI-Attribute aktualisieren möchten, müssen Sie neue Abgleichsregeln erstellen, um zu bestimmen, welche Discovery-Quellen CI-Attribute aktualisieren können. Weitere Informationen finden Sie unter „Abgleichregeln“ in der Online-Produktdokumentation und im Artikel „Identification and Reconciliation Fundamentals“ (Identifizierung und Abgleich – Grundlagen) in der Support-Knowledge Base ServiceNow.

CI-Regeln für Asset-Verwaltung

Die Tabelle „CI-Zuordnungsregel für Asset-Verwaltung“ enthält vordefinierte Regeln, einschließlich Kriterien wie Betriebssystem, Sind Volume-Informationen vorhanden, Ist Prozessor vorhanden, Cloud-Anbieter und die entsprechende Ziel-CI-Klasse. Nach einem Qualys -API-Aufruf prüft das System diese Regeln, um ihre Erfüllung zu bestimmen. Wenn eine Regel erfüllt ist, wird den Importsatz-Tabellendaten die zugehörige Ziel-CI-Klasse hinzugefügt. Während des Zuordnungsprozesses wird dann diese festgelegte Ziel-CI-Klasse verwendet.

Konfigurieren Sie die Eigenschaften Service Graph Connector für Qualys

Richten Sie die Umgebung Qualys und geplante Aufgaben für den Import von Daten in Qualys in Ihre Configuration Management Database (CMDB) ein.

Vorbereitungen
Zur Verwendung von Service Graph Connectorbenötigen Sie ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die auf der Anwendung IT Operations Management (ITOM) Visibility oder der Anwendung ITOM Discovery basiert. Wie im Abschnitt „Verwaltete IT-Ressourcentypen“ in der ServiceNow-Abonnementeinheitenübersicht für Ihr Abonnement definiert, für verwaltete IT-Ressourcen, die in CMDB von diesem Service Graph Connectorerstellt oder geändert werden, aber noch nicht von ITOM Visibility oder verwaltet werden Bei ITOM Discovery erhöhen diese Ressourcen den Verbrauch von Abonnementeinheiten bei dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten in ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store App Integration Common for CMDB (Integration Common für CMDB), die automatisch installiert wird.
- Die Store-App CMDB CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- Plugin „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- ITOM-Lizenzierungs-Plugin (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .
- Das Plugin „Datastream Action“ (com.glide.hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Observability Common für CMDB (sn_observability), das nur für die Ereigniserfassung erforderlich ist. Diese App muss vor der Installation des Connectors installiert werden, damit Ereignismanagement funktioniert. Weitere Informationen finden Sie unter Gemeinsame Observability-Komponenten für CMDB im ServiceNow Store.

Es gibt zwei unterstützte Qualys APIs:

- Qualys Globale Asset-API v2. Unter Umständen sollten Sie diese API verwenden, wenn Sie Daten für die Anwendung Sicherheitsstatus-Überwachung importieren.
- Qualys Asset Management API v2. Diese API ist standardmäßig deaktiviert. Sie sollten diese API nur aktivieren, wenn Sie keinen Zugriff auf das Produkt Qualys Cybersecurity Asset Management (CSAM) haben. ServiceNow® verwendet eine andere API (Asset-Verwaltung und Tagging) für diese API, die zurückgegebenen Daten sind jedoch nicht umfassend.

Weitere Informationen finden Sie unter Service Graph Connector für Qualys – APIs.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Qualys-IDs** > **Einrichtung**an.
2. Wählen Sie auf der Homepage **Fortfahren**.
3. Wählen Sie auf der Seite Experience die Option **Beste Experience** und **Fortfahren** aus.
   Auf der Seite Service Graph Connector für Qualys der Seite „Verbindung konfigurieren“ werden drei Aufgaben angezeigt:
   - Verbindung konfigurieren
   - Fügen Sie mehrere Instanzen hinzu
   - Geplante Importaufträge einrichten
4. Wählen Sie **Start** für die Aufgabe **Verbindung konfigurieren** aus, um sie zu erweitern.
   Die folgenden Schritte werden angezeigt:
   - Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Authentifizierung Qualys .
   - Konfigurieren Sie die HTTP-Verbindung Qualys
   - Testverbindung
5. Wählen Sie **Konfigurieren der Anmeldeinformationen für die Qualys-Authentifizierung aus**.
   a. Geben Sie in den Feldern Anwendername und Passwort Ihren Qualys -Anwendernamen und Ihr Passwort ein.
   b. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, um den Datensatz zu aktivieren.
   c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit der Bezeichnung Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung, und wählen **Sie Speichern**aus.
   d. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und anschließend **Fortsetzen**aus.
   Die Seite „HTTP-Verbindung Qualys konfigurieren“ wird angezeigt.
6. Füllen Sie die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Fügen Sie die Basis-URL Qualys oder Hostdetails hinzu.

Domänenteil der URL ohne „https“ Ein Beispiel könnte `qualysapi.qualys.com`sein.

b. **Wahlweise:** Wenn die API über einen MID Server zugänglich ist, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **MID Server** verwenden.

c. Wählen Sie im Abschnitt „Erweiterte MID-Server-Konfiguration“ den entsprechenden MID-Server aus der Liste MID-Auswahl aus.

d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit der Bezeichnung HTTP(s)-Verbindung, und wählen **Sie Speichern**aus.

e. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und anschließend **Fortsetzen**aus.
Die Seite Verbindung testen wird angezeigt.

7. Testen Sie die Verbindung.

a. Aktualisieren Sie die Eigenschaft „ **use_asset_management_and_tagging_api** “ im Abschnitt „Service Graph-Verbindungseigenschaften“.

Option	Beschreibung
wahr	Legen Sie die Eigenschaft **„use_asset_management_and_tagging_api“** auf „ `true` “ fest, wenn Sie in der Konfiguration die API für Asset-Verwaltung und Tagging verwenden.
falsch	Legen Sie die Eigenschaft **„use_asset_management_and_tagging_api“** auf „ `false` “ fest, wenn Sie in der Konfiguration nicht die API für Asset-Verwaltung und Tagging verwenden.

b. Wählen Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ den Link **Testverbindung**.
Wenn die Verbindung erfolgreich ist, zeigt das Feld „Statuscode“ `200` oder `201` an, und es wird eine Meldung angezeigt. Wenn der Verbindungstest fehlschlägt, lesen Sie in den Feldern Nachricht und Vorschlag nach, wie Sie fortfahren.

c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit der Bezeichnung Service Graph Connections, und wählen **Sie Speichern**aus.

d. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und anschließend **Fortsetzen**aus.
Die Seite „Datenquellenzugriff aktualisieren“ wird angezeigt.

8. Aktualisieren Sie die Datenquelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Führen Sie die oben auf der Seite aufgeführten Schritte aus, um den Anwendungsbereich mit der Anwendungsauswahl zu wechseln, um den Datensatz zu öffnen, zu bearbeiten und zu speichern.

b. Wählen Sie einen Datensatz aus der Liste aus, um ihn zu öffnen.

c. Wählen Sie die Registerkarte **Anwendungszugriff**.

d. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen, um die gewünschten Berechtigungen festzulegen.

e. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit der Bezeichnung Tabellen, und wählen **Sie Speichern**aus.

f. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und anschließend **Fortsetzen**aus.
Die Seite „Geplanten Datenimport aktualisieren“ wird angezeigt.

9. Aktualisiert den Datensatz des geplanten Datenimports.

a. Führen Sie die oben auf der Seite aufgeführten Schritte aus, um den Anwendungsbereich nach Bedarf mit der Anwendungsauswahl zu wechseln, um den Datensatz zu öffnen, zu bearbeiten und zu speichern.

b. Wählen Sie die Registerkarte **Anwendungszugriff**.

c. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen, um die gewünschten Berechtigungen festzulegen.

d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit der Bezeichnung Tabelle, und wählen **Sie Speichern**aus.

e. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und anschließend **Fortsetzen**aus.
Die Aufgabe „Weitere Verbindung hinzufügen“ wird angezeigt.

10. Befolgen Sie die Anweisungen oben auf der Seite, um eine Verbindung hinzuzufügen.

a. Führen Sie die oben auf der Seite aufgeführten Schritte aus, um den Anwendungsbereich mit der Anwendungsauswahl zu wechseln, um den Datensatz zu öffnen, zu bearbeiten und zu speichern.

b. Wählen Sie den Link aus.
Die Seite „SG-Qualys-Verbindungen“ wird angezeigt.

c. Wählen **Sie Verbindung** hinzufügen, und füllen Sie die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Eindeutiger Name für Ihre Verbindung
Verbindungs-URL	Verbindungs-URL
Anwendername	Qualys Account-Anwendername
Passwort	Qualys Account-Passwort

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Wählen **Sie Verbindung erstellen aus**.

e. Navigieren Sie im Setup-Assistenten zurück zur Seite „Weitere Verbindung hinzufügen“.

f. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und anschließend **Fortsetzen**aus.
Die Seite MID-Server für neue HTTP-Verbindung konfigurieren wird angezeigt.

11. Konfigurieren Sie den MID-Server

a. Wählen Sie einen Datensatz aus, um ihn zu öffnen.

b. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen MID-Server verwenden.

c. Wählen Sie das Suchsymbol im Feld „MID-Server“ und anschließend einen aus der Liste aus.

d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit der Bezeichnung HTTP(s)-Verbindung, und wählen **Sie Speichern**aus.

e. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und anschließend **Fortsetzen**aus.
Die Seite „Neue Verbindungen testen“ wird angezeigt.

12. Testen Sie die Verbindung.

a. Wählen Sie den Datensatz für die Verbindung aus, die Sie testen möchten.

b. Scrollen Sie zum Abschnitt „Zugehörige Links“, und wählen Sie den Link Verbindung **testen** aus.
Wenn die Verbindung erfolgreich ist, zeigt das Feld „Statuscode“ 200 oder 201 an, und es wird eine Meldung angezeigt. Wenn der Verbindungstest fehlschlägt, lesen Sie in den Feldern Nachricht und Vorschlag nach, wie Sie fortfahren.

c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit der Bezeichnung Service Graph Connections, und wählen **Sie Speichern**aus.

d. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und anschließend **Fortsetzen**aus.
Die Seite Geplante Aufgaben konfigurieren wird angezeigt.

13. Konfigurieren Sie die geplanten Aufgaben.

a. Wählen Sie einen Datensatz aus, um ihn zu öffnen.

b. Füllen Sie den geplanten Datenimport aus aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des geplanten Auftrags.
Anwendung	Schreibgeschützter Anwendungsname.
Datenquelle	Datenquellen-Datensatz, der die zu importierenden Daten definiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausführen	Gibt an, wie oft die Aufgabe ausgeführt werden soll. Wenn Sie vor dem Planen einen Testimport ausführen möchten, wählen Sie möglicherweise **Einmal**aus.
Ausführen als	Option zum Ausführen der geplanten Aufgabe mit den Anmeldeinformationen des angegebenen Benutzers.
Bedingt	Bestimmte Bedingungen, unter denen dieser Auftrag ausgeführt wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren der geplanten Aufgabe. Wählen Sie diese Option aus.
Verbindung verwenden	Lassen Sie dies bei der ersten Ausführung deaktiviert. Gibt eine andere Verbindung und Anmeldeinformationen für diesen Auftrag an.
Gleichzeitiger Import	Kontrollkästchen aktiviert lassen. Teilt Daten in mehrere Importsätze auf. Weitere Informationen finden Sie in der Feldnachricht.
Partitionsmethode	Belassen Sie den Wert als „Anwenderdefinierte Größe“.
Partitionsgröße	Satz als 1.000 belassen. Importsatzgröße für frühe Planung.
Vor-Import-Skript ausführen	Kontrollkästchen aktiviert lassen. Gibt ein Skript an, das vor dem Import ausgeführt werden soll.
Post-Import-Skript ausführen	Kontrollkästchen aktiviert lassen. Gibt ein Skript an, das nach dem Import ausgeführt werden soll.

c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit der Überschrift Geplanter Datenimport, und wählen **Sie Speichern**aus.

d. **Wahlweise:** Wählen Sie **Jetzt ausführen**.
Wenn Sie die Aufgabe nicht bei Bedarf ausführen, wird die nächste Aufgabe gemäß dem von Ihnen festgelegten Zeitplan ausgeführt.

e. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und anschließend **Fortsetzen**aus.
Die Homepage des Setup-Assistenten wird angezeigt.

14. **Wahlweise:** Mehrere Instanzen hinzufügen

a. Wählen Sie Mehrere Instanzen hinzufügen, um ihn zu erweitern.
Die folgenden Schritte werden angezeigt:

- Datenquellenzugriff aktualisieren
- Aktualisieren Sie den geplanten Datenimport
- Weitere Verbindung hinzufügen
- Konfigurieren Sie den MID-Server für die neue HTTP-Verbindung
- Neue Verbindungen testen

b. Um die Datenquelle zu aktualisieren, führen Sie die in Schritt 8 aufgeführten Schritte aus.

c. Um den geplanten Datenimport zu aktualisieren, führen Sie die Schritte in Schritt 9 aus.

d. Um eine weitere Verbindung hinzuzufügen, befolgen Sie die in Schritt 10 aufgeführten Schritte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. Zum Konfigurieren eines MID-Servers führen Sie die in Schritt 11 aufgeführten Schritte aus.

f. Um Verbindungen zu testen, führen Sie die in Schritt 12 aufgeführten Schritte aus.

15. Wählen Sie auf der Seite Service Graph Connector für Qualys für das geführte Setup die Option **Abschließen** aus, um die Konfiguration abzuschließen.

Service Graph Connector für Qualys – APIs

Daten aus den Feldern der Datenquelle Qualys werden mit der Global Asset API und der Asset Management and Tagging API importiert.

Globale Asset-API

- Eine Qualys Cybersecurity Asset Management (CSAM)-Lizenz ist erforderlich.
- Asset-Informationen enthalten Details wie Hardwarekategorie und Betriebssystemkategorie.

API für Asset-Verwaltung und Tagging

- Eine CSAM-Lizenz ist nicht erforderlich
- Asset-Informationen enthalten keine Details zur Hardwarekategorie und zur Betriebssystemkategorie.

Zugeordnete Attribute

In der folgenden Tabelle wird verglichen, welche Daten von den beiden APIs importiert werden. In den Abschnitten nach der Tabelle werden Daten aufgelistet, die von der globalen Asset-API importiert wurden und von der Asset-Management- und Tagging-API nicht unterstützt werden.

Globale Asset-API	API für Asset-Verwaltung und Tagging
Zugeordnete Attribute	Zugeordnete Attribute
assetId	erstellt
assetUUID	Name
hostId	dnsHostName
lastModifiedDate	fqdn
agentId	os
createdDate	manufacturer
sensorLastUpdatedDate	Nachverfolgungsmethode
assetType	NetBIOS
address	Feld
dnsName	Netzwerk-GUID
assetName	lstDockerHost

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Globale Asset-API	API für Asset-Verwaltung und Tagging
netbiosName	geändert
Zeitzone	lastVulnScan
biosDescription	Modell
lastBoot	cloudProvider
Gesamtarbeitsspeicher	type
cpuCount	qwebHostId
lastLoggedOnUser	kritischer Wert
domainRole	lastSystemBoot
hwUUID	Domäne
biosSerialNumber	lastLogOnUser
biosAssetTag	lastComplianceScan
isContainerHost	
AWS-Cloud-Details	AWS-Cloud-Details
accountId	instanceId
availabilityZone	privateDnsName
hatAgent	privateIpAddress
hostname	instanceState
imageID	überwachungAktiviert
instanceId	region
instanceState	accountId
privateDNS	availabilityZone
privateIpAddress	instance_type
instanceType	Details des AWS-Cloud-Tags • key • Wert
qualysScanner	
kernelId	
Startdatum	
Region.Code	
„region.name“	
Spot-Instanz	
subnetId	
vpcId	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Globale Asset-API	API für Asset-Verwaltung und Tagging
Tags.Schlüssel Tags.Wert	
Details zur MS Azure-Cloud vmId Staat Name imagePublisher imageVersion offer location platform resourceGroupName size subnet subscriptionId virtualNetwork	Details zur MS Azure-Cloud resourceGroupName vmId Staat subscriptionId location image_id publisher Version offer vm_size subnet_id vpc_id Details zum MS Azure-Cloud-Tag • key • Wert
Details der Netzwerkschnittstelle hostname addressIpV4 addressIpV6 macAddress SchnittstelleName DNS-Adresse gatewayAddress manufacturer macVendorIntroDate netmask addresses	Details der Netzwerkschnittstelle address host_name interface_name macAddress gatewayAddress Interface_ID type
Softwaredetails	Softwaredetails

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Globale Asset-API	API für Asset-Verwaltung und Tagging
token1 token2 eindeutiger Schlüssel publisher installDate id installPath lastUseDate Autorisierung AuthorizationDetectionScore	Version Name
Details zu Volumes Name kostenlos size	Details zu Volumes Name kostenlos size
Öffnen Sie die Portdetails port Beschreibung protocol erkanntService firstFound lastUpdated	Öffnen Sie die Portdetails port protocol serviceName service_id
Prozessordetails Beschreibung speed numCPUs noOfSocket ThreadsProKern kerneProSocket multithreadingStatus	Prozessordetails Name speed
Tag-Details	Asset-Tag-Details

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Globale Asset-API	API für Asset-Verwaltung und Tagging
tagId	id
tagName	Name
„foregroundColor“	
backgroundColor	
businessImpact	
Kritikalitätspunktzahl	
Agent-Details	Agent-Details
Version	agentVersion
ConfigurationProfile	agentLastCheckIn
Aktivierungen	status
ConnectedFrom	platform
lastActivity	ConnectedFrom
lastCheckedIn	agentId
lastInventory	AgentConfigurationName
udcManifestZugewiesen	ChirpStatus
errorStatus	

Zusätzliche Details zur globalen Asset-API

In den folgenden Abschnitten werden Daten aufgelistet, die von der globalen Asset-API importiert werden und von der Asset-Management- und Tagging-API nicht unterstützt werden.

Details zum Betriebssystem der globalen Asset-API

- fullName
- Version
- publisher
- osName
- category
- category1
- category2
- productName
- Edition
- Marktversion
- Aktualisieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- -Architektur
- Produkt-URL
- Produktfamilie
- installDate
- Release

Globaler Asset-API-Betriebssystem-Lebenszyklus

Details zum BS-Lebenszyklus

- gaDate
- eolDate
- eosDate
- Phase
- LifeCycleConfidence
- eolSupportStage
- eosSupportPhase

Globale Asset-API – Betriebssystemtaxonomie

Details zur BS-Taxonomie

- id
- Name
- category1
- category2

Globale Asset-API-Hardware

Hardwaredetails

- fullName
- category
- category1
- category2
- manufacturer
- productName
- Modell
- Produkt-URL
- Produktfamilie

Globaler Asset-API-Hardwarelebenszyklus

Details zum Hardware-Lebenszyklus

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Einführungsdatum
- gaDate
- eosDate
- obsoleteDate
- Phase
- LifeCycleConfidence

Taxonomie der globalen Asset-API

Details zur Hardwaretaxonomie

- id
- Name
- category1
- category2

Globaler Asset-API-Sensor

Sensordetails

- aktiviertFürModule
- pendingActivationForModules
- lastVMScan
- lastComplianceScan
- lastFullScan
- lastVmScanDateScanner
- lastVmScanDateAgent
- lastPCScanDateScanner
- lastPCScanDateAgent
- firstEasmScanDate
- lastEasmScanDate

Globaler Asset-API-Service

Servicedetails

- Name
- status
- Beschreibung

Letzter Standort der globalen Asset-API

Details zum letzten Standort

- city
- Staat

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- country
- Name
- Kontinent
- Post

Globale Asset-API-Relevanz

Kritikalitätsdetails

- Punktzahl
- isDefault
- lastUpdated

Globaler Asset-API-Prozessor

Prozessordetails

- Beschreibung
- speed
- numCPUs
- noOfSocket
- ThreadsProKern
- kerneProSocket
- multithreadingStatus

Globale Asset-API – Geschäftsinformationen

Geschäftsinformationen

- businessAppListData
- riskScore
- passiveSensor
- Domäne
- subdomain
- fehltSoftware
- Whois
- organisationsname
- isp
- ASN
- easmTags
- Hosting-Kategorie1
- customAttributes

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB-Klassen, die Ziel von sind in der Service Graph Connector für Qualys

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten abgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich auf die Tabelle Configuration Item [cmdb_ci] beziehen. Service Graph Connector für Qualys identifiziert und klassifiziert Informationen über verschiedene Configuration Items (CIs).

SGC Qualys Asset-Cloud-Tag

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SGC Qualys Asset Cloud-Tag“ [sn_sec_sgc_qualys_asset_cloud_tag] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Key	key
Qualys-Asset	qualys_asset
Wert	Wert
Konfigurationselement	configuration_item

Details zu SGC Qualys Asset Software [sn_sec_sgc_qualys_asset_software_details]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SGC Qualys Asset Software Details“ [sn_sec_sgc_qualys_asset_software_details] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	token1
Qualys-Asset	qualys_asset
Konfigurationselement	configuration_item
Eindeutiger Schlüssel	eindeutiger_Schlüssel
ID	id
Installationspfad	install_path
Datum der letzten Verwendung	last_use_date
Version	token2

Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Hardwaretyp“ [cmdb_ci_compute_template] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Image [cmdb_ci_os_template]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Image“ [cmdb_ci_os_template] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Angebot	offer
Version	Version

Software [cmdb_ci_spkg]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Software“ [cmdb_ci_spkg] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Key	key
Discovery-Quelle	discovery_source
Name	Name
Version	Version
Hersteller	manufacturer

Details zur SGC Qualys Asset-Netzwerkschnittstelle [sn_sec_sgc_qualys_asset_nic_details]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SGC Qualys Asset Network Interface-Details“ [sn_sec_sgc_qualys_asset_nic_details] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Konfigurationselement	configuration_item
IPv4	ip_v4
Adressen	addresses
Schnittstellen-ID	Interface_ID
IPv6	ip_v6
MAC – Datum der Lieferanteneinführung	mac_vendor_intro_date
Qualys-Asset	qualys_asset
Typ	type

Server [cmdb_ci_server]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_server] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Hersteller	manufacturer
Name	Name
Asset-Tag	asset_tag
Klasse	sys_class_name
CPU-Anzahl	cpu_count
DNS-Domäne	dns_domain
Zuerst erkannt	first_discovered
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Installationsstatus	install_status
Betriebssystem	os
Betriebsstatus	operational_status
OS-Adressbreite (Bit)	os_address_width
BS-Service Pack	os_service_pack
BS-Version	os_version
RAM (MB)	ram

SGC Qualys – Details zu offenem Asset-Port [sn_sec_sgc_qualys_asset_open_port_details]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SGC Qualys Asset Open Port Details“ [sn_sec_sgc_qualys_asset_open_port_details] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Port	port
Protokoll	protocol
Beschreibung	Beschreibung
Erkannter Service	erkannt_service
Zuerst gefunden	first_found
Letztes Update	last_updated
Qualys-Asset	qualys_asset
Service-ID	service_id

SGC Qualys Asset-Details [sn_sec_sgc_qualys_asset_details]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SGC-Qualys-Asset-Details“ [sn_sec_sgc_qualys_asset_details] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Asset-Name	asset_name
Aktivierte Module	aktivierte_module
Adresse	address
Agent-Konfigurationsprofil	agent_configuration_profile
Agent verbunden über	agent_connected_from
Fehlerstatus des Service Desk-Mitarbeiters	agent_error_status
Agent-ID	agent_id
Letzte Aktivität des Service Desk-Mitarbeiters	agent_last_activity
Zuletzt eingecheckter Service Desk-Mitarbeiter	agent_last_checked_in
Letzter Bestand des Mitarbeiters	agent_last_inventory
Agent Platform	platform
Agentstatus	status
UDC-Manifest des Agents zugewiesen	agent_udc_manifest_assigned
Version des Service Desk-Mitarbeiters	agent_version
ASN	ASN
Asset-ID	asset_id
Asset-Typ	asset_type
Asset-UUID	asset_uuid
Zugewiesener Standort	assigned_location
AWS-Hostname	AWS_Host_Name
AWS-Kernel-ID	AWS_kernel_id
AWS-Startdatum	AWS_Launch_Date
Name der AWS-Region	AWS_Region_Name
Azure-Image-Herausgeber	azure_image_publisher
Azure-Plattform	azure_platform
Azure-Subnetz	azure_subnet
Azure Virtual Network	azure_virtual_network
Bios-Beschreibung	bios_description
Bios-Seriennummer	bios_serial_number
Geschäfts-App-Listendaten	business_applist_data
Geschäftsinformationen	business_information
Chirp-Status	chirp_status
Stadt	lastlocation_city
Kontinent	lastlocation_continent
Land	lastlocation_country

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Anwenderdefinierte Attribute	custom_attributes
Domäne	Domäne
Domänenrolle	domain_role
ESAM-Tags	easm_tags
Datum des ersten EAM-Scans	first_easm_scan_date
Hardwarekategorie	hardware_category
Hardwarekategorie1	hardware_category1
Hardwarekategorie2	hardware_category2
Vollständiger Hardwarename	hardware_fullname
Hardware-Lebenszykluskonfidenz	hardware_lifecycle_lifecycleconfidence
EOS-Datum des Hardware-Lebenszyklus	hardware_lifecycle_eosdate
GaDate des Hardware-Lebenszyklus	hardware_lifecycle_gadate
Einführungsdatum des Hardware-Lebenszyklus	hardware_lifecycle_introdate
ObsoleteDate des Hardware-Lebenszyklus	hardware_lifecycle_obsoletedate
Lebenszyklusphase für Hardware	hardware_lifecycle_stage
Hardwaremodell	hardware_model
Hardware-Produktfamilie	hardware_product_family
Hardware-Produktname	hardware_product_name
URL des Hardwareprodukts	hardware_product_url
Hardware-Taxonomiekategorie1	hardware_taxonomy_category1
Kategorie „Hardware-Taxonomie“2	hardware_taxonomy_category2
Hardware-Taxonomie-ID	hardware_taxonomy_id
Hardware-Texonomiename	hardware_taxonomy_name
Hat Agent	AWS_has_agent
Host-ID	host_id
Hostingkategorie1	hosting_category1
Hardware-UUID	hw_uuid
Ist Container-Host	is_container_host
IsDefault	Kritikalität_ist Standard
ISP	isp
Letzter Start	last_boot
Letzter Compliance-Scan	last_compliance_scan
Datum des letzten EAM-Scans	last_easm_scan_date
Letzter vollständiger Scan	last_full_scan
Name des letzten Standorts	lastlocation_name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Zuletzt angemeldeter Anwender	last_logged_on_user
Datum der letzten Änderung	last_modified_date
Datum des letzten PC-Scans	last_pc_scan_date_agent
Datenscanner des letzten PC-Scans	last_pc_scan_date_scanner
Letztes Update	Kritikalität_lastaktualisiert
Letzter VM-Scan	last_vm_scan
Datum des letzten VM-Scans durch Agent	last_vm_scan_date_agent
Datumsscanner des letzten VM-Scans	last_vm_scan_date_scanner
Fehlende Software	fehlt_software
NetBios-Name	NetBIOS_Name
Netzwerk-GUID	network_guid
Organisationsname	organization_name
BS-Kategorie	os_category
BS-Kategorie1	os_category1
BS-Kategorie2	os_category2
BS-Edition	os_edition
BS-Lebenszykluskonfidenz	os_lifecycle_confidence
EOL-Datum des BS-Lebenszyklus	os_lifecycle_eol_date
EOLSupport-Phase des BS-Lebenszyklus	os_lifecycle_eol_supportstage
EOS-Datum des BS-Lebenszyklus	os_lifecycle_eos_date
EOSSupport-Phase des BS-Lebenszyklus	os_lifecycle_eos_supportstage
OS-Lebenszyklus-GA-Datum	os_lifecycle_ga_date
BS-Lebenszyklusphase	os_lifecycle_stage
BS-Marktversion	os_market_version
BS-Name	os_name
BS-Produktfamilie	os_product_family
BS-Produktname	os_product_name
BS-Produkt-URL	os_product_url
BS-Release	os_release
BS-Taxonomiekategorie1	os_taxonomy_category1
OS-Taxonomiekategorie2	os_taxonomy_category2
BS-Taxonomie-ID	os_taxonomy_id
BS-Taxonomiename	os_taxonomy_name
Passiver Sensor	passive_sensor
Postalisch	lastlocation_postal

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Anbieter	Anbieter
Qualys-Scanner	qualys_scanner
Risikopunktzahl	risk_score
Punktzahl	Kritikalität_Punktzahl
Datum der letzten Sensoraktualisierung	sensor_last_updated_date
Spot-Instanz	Spot_Instance
Status	lastlocation_state
Subdomäne	subdomain
Zeitzone	time_zone
Nachverfolgungsmethode	„tracking_method“
WhoIs	Whois

VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „VM-Instanz“ [cmdb_ci_vm_instance] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
IP-Adresse	ip_address
Monitor	überwachen
Status	Staat
ID der VM-Instanz	vm_inst_id

Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Servicekonto“ [cmdb_ci_cloud_service_account] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Account-ID	account_id
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Rechenzentrumstyp	datacenter_type

Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Management-Netzwerkschnittstelle“ [cmdb_ci_nic] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
MAC-Adresse	mac_address
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Öffentliche IP	public_ip
DNS-Domäne	dns_domain
Hostname	host_name
IP-Standard-Gateway	ip_default_gateway
Netzmaske	netmask
Hersteller	manufacturer

Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Verfügbarkeitszone“ [cmdb_ci_availability_zone] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	object_id

Asset-Tag von SGC-Qualys [sn_sec_sgc_qualys_asset_tag]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SGC-Qualys-Asset-Tag“ [sn_sec_sgc_qualys_asset_tag] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Tag-ID	tag_id
Tag-Name	tag_name
Hintergrundfarbe	background_color
Geschäftsauswirkung	business_impact
Kritikalitätspunktzahl	Kritikalität_Punktzahl
Vordergrundfarbe	„foreground_color“
Qualys-Asset	qualys_asset

SGC Qualys Asset Processor Details [sn_sec_sgc_qualys_asset_processor_details]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SGC Qualys Asset Processor Details“ [sn_sec_sgc_qualys_asset_processor_details] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Beschreibung	Prozessorbeschreibung
Kerne pro Sockel	Prozessorkernsocket
Multi-Threading-Status	Prozessor_Multithreading-Status
Anzahl der Sockel	Prozessor_noofsocket
Anzahl an CPUs	Processor_numcpus
Qualys-Asset	qualys_asset
Geschwindigkeit	processor_speed

Dateisystem [cmdb_ci_file_system]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Dateisystem“ [cmdb_ci_file_system] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Freier Speicherplatz in Byte	free_space_bytes
Größe in Byte	size_bytes

Softwareinstanz [cmdb_software_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Dateisystem“ [cmdb_ci_file_system] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Installiert auf	installed_on
Name	Name
Installationsdatum	install_date

Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Azure Datacenter“ [cmdb_ci_azure_datacenter] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Region	region

AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „AWS-Rechenzentrum“ [cmdb_ci_aws_datacenter] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Region	region

Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Subnetz“ [cmdb_ci_cloud_subnet] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	object_id

Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Anzeigename	display_name
Herausgeber	publisher
Version	Version
Discovery-Quelle	discovery_source
Installationsdatum	install_date

Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Netzwerk“ [cmdb_ci_network] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	object_id

Details zu SGC Qualys-Asset-Service [sn_sec_sgc_qualys_asset_service_details]

Details zu SGC Qualys-Asset-Service [sn_sec_sgc_qualys_asset_service_details].

Name	Name
Beschreibung	Beschreibung
Qualys-Asset	qualys_asset
Status	status

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Von Cloud-Netzwerk erstellte Beziehungen [cmdb_ci_network]

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]

Von der VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance] erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Bereitgestellt von::Bereitgestellt	Image [cmdb_ci_os_template]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Virtualisiert von::Virtualisiert	Server [cmdb_ci_server]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Bereitgestellt von::Bereitgestellt	Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]

Vom Server erstellte Beziehungen [cmdb_ci_server]

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	Details zur SGC Qualys Asset-Netzwerkschnittstelle [sn_sec_sgc_qualys_asset_nic_details]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	Details zu SGC Qualys-Asset-Service [sn_sec_sgc_qualys_asset_service_details]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	Details zu SGC Qualys Asset Software [sn_sec_sgc_qualys_asset_software_details]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	SGC Qualys – Details zu offenem Asset-Port [sn_sec_sgc_qualys_asset_open_port_details]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	SGC Qualys Asset Processor Details [sn_sec_sgc_qualys_asset_processor_details]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	Asset-Tag von SGC-Qualys [sn_sec_sgc_qualys_asset_tag]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	SGC Qualys Asset Cloud-Tag [sn_sec_sgc_qualys_asset_cloud_tag]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	SGC Qualys Asset-Details [sn_sec_sgc_qualys_asset_details]
Server [cmdb_ci_server]	Enthält::Enthalten in	Dateisystem [cmdb_ci_file_system]

Von Azure Datacenter erstellte Beziehungen [cmdb_ci_azure_datacenter]

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]	Enthält::Enthalten in	Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]
Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]	Enthält::Enthalten in	Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]
AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

Erstellte Beziehungen nach Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]

Von Image erstellte Beziehungen [cmdb_ci_os_template]

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Image [cmdb_ci_os_template]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Image [cmdb_ci_os_template]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]

Von der Cloud-Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic] erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]

Referenztypbeziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Details zu SGC Qualys Asset Software [sn_sec_sgc_qualys_asset_software_details]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]
Details zur SGC Qualys Asset-Netzwerkschnittstelle [sn_sec_sgc_qualys_asset_nic_details]	Referenz	Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]
SGC Qualys Asset Cloud-Tag [sn_sec_sgc_qualys_asset_cloud_tag]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]
Softwareinstanz [cmdb_software_instance]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]
Software [cmdb_ci_spkg]	Referenz	Softwareinstanz [cmdb_software_instance]

Service Graph Connector für Rapid7 (2.0.0)

Service Graph Connector für Rapid7 importiert Hardwaredaten zu Ihren Assets in die Configuration Management Database (CMDB) in Ihrer -Instanz.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Unterstützte Versionen

- Version 4.0 der Anwendung Rapid7 InsightVM.
- Familienreleases Utah, Vancouver und Washington ServiceNow®.

Anwendungsfälle

- Ergänzen Sie die Daten aus dem Discovery-Produkt Rapid7 InsightVM.
- Importieren Sie Hardwaredaten und Details zu Ihren Assets aus der -Integration Rapid7 InsightVM, und speichern Sie sie in den entsprechenden CI-Klassen (Configuration Item, Konfigurationselement) in Ihrer CMDB.

CMDB Dashboard für Integrationen

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten CMDB Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zur Überwachung von Rapid7 -Integrationen im Integrations-Dashboard [CMDB finden Sie unter Über das CMDB Integrations-Dashboard.

Geführtes Setup

Verwenden Sie die Funktion „Geführtes Setup“ für Service Graph Connector für Rapid7, um Ihre Integration in einer organisierten Abfolge von Aufgaben zu konfigurieren.

Hinweis:
Das API-Token erfordert die Rolle InsightIDR-Betrachter.

Konfigurieren Sie die Eigenschaften Service Graph Connector für Rapid7

Nachdem Sie die bereitgestellten Anweisungen zum Herunterladen und Aktivieren der Anwendung Service Graph Connector für Rapid7 befolgt haben, lesen Sie unter Download an application from the ServiceNow Store for the first time und Install a Security Operations integration nach. Bevor Sie diese Integration konfigurieren können, müssen Sie einige Schritte ausführen.

Konfigurieren Sie die Eigenschaften Service Graph Connector für Rapid7

Konfigurieren Sie Ihre Verbindungen, richten Sie geplante Importe ein, überprüfen Sie erfolgreiche Verbindungen, und fügen Sie im geführten Setup optional mehrere Instanzen hinzu.

Vorbereitungen
Zur Verwendung von Service Graph Connectorbenötigen Sie ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die auf der Anwendung IT Operations Management (ITOM) Visibility oder der Anwendung ITOM Discovery basiert. Wie im Abschnitt „Verwaltete IT-Ressourcentypen“ in der ServiceNow-Abonnementeinheitenübersicht für Ihr Abonnement definiert, für verwaltete IT-Ressourcen, die in CMDB von diesem Service Graph Connectorerstellt oder geändert werden, aber noch nicht von ITOM Visibility oder verwaltet werden Bei ITOM Discovery erhöhen diese Ressourcen den Verbrauch von Abonnementeinheiten bei dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten in ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

- Die Store App Integration Common for CMDB (Integration Common für CMDB), die automatisch installiert wird.
- Die Store-App CMDB CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- Plugin „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- ITOM-Lizenzierungs-Plugin (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .
- Das Plugin „Datastream Action“ (com.glide.hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.
- Observability Common für CMDB (sn_observability), das nur für die Ereigniserfassung erforderlich ist. Diese App muss vor der Installation des Connectors installiert werden, damit Ereignismanagement funktioniert. Weitere Informationen finden Sie unter Gemeinsame Observability-Komponenten für CMDB im ServiceNow Store.

Erforderliche Rollen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Administrator für Aufgaben im geführten Setup
- InsightIDR-Betrachterrolle für das API-Token

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Rapid7** > **Einrichtung** im Navigationsbereich in Ihrer Instanz.
2. Wählen Sie auf der Homepage von Willkommen beim geführten Setup die Option **Fortsetzen**aus.
3. Wählen Sie auf der angezeigten Experience-Seite **Beste Experience** und anschließend **Fortsetzen**aus.
   Auf der Seite „Service Graph Connector für Rapid7 “ werden drei Aufgaben angezeigt:
   - Verbindung konfigurieren
   - Fügen Sie mehrere Instanzen hinzu
   - Richten Sie geplante Importe ein
4. Wählen Sie **Verbindung konfigurieren** aus, um sie zu erweitern.
   Es gibt drei Schritte:
   - Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Authentifizierung Rapid7 .
   - Konfigurieren Sie die HTTP-Verbindung Rapid7
   - Testverbindung
5. Wählen Sie **Konfigurieren der Rapid7-Authentifizierungsanmeldeinformationen aus,** und füllen Sie die Felder aus.

   a. Geben Sie einen Namen für die Anmeldeinformationen ein, z. B. **SGRapid7.Credential**.

   b. Vergewissern Sie sich, dass das Kontrollkästchen **Aktiv** aktiviert ist.

   c. Geben Sie im Feld API-Schlüssel Ihren Rapid7 InsightVM -API-Schlüssel ein.

   d. Behalten Sie die aktuellen Einstellungen für die anderen Feldwerte bei.

   e. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit der Bezeichnung API Key Credentials, und wählen **Sie Speichern**aus.

   f. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und anschließend **Fortsetzen**aus.
   Die Seite „HTTP-Verbindung Rapid7 konfigurieren“ wird angezeigt.

6. Konfigurieren Sie die HTTP-Verbindung Rapid7.

   a. Füllen Sie die Felder aus,

Feld	Wert
Name	Verbindungsname, z. B. SGRapid7.
Aktiv	Ausgewählt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Anmeldeinformationen	Für die Verbindung zu verwendende Anmeldeinformationen. Wählen Sie eine aus der Liste aus.
Verbindungsalias	Wählen Sie eine aus der Liste aus. Beispiel: **sn_sec_sgc_rapid7.SGRapid7**
URL-Builder	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen . Füllen Sie die neuen Felder aus.
Verbindungs-URL	URL, die „https“ enthält, z. B. https://us.api.insight.rapid7.com
Host	Rapid7 Domänenteil der URL ohne „https“ Ein Beispiel wäre us.api.insight.rapid7.com.
Protokoll	https

b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit der Bezeichnung HTTP(s)-Verbindung, und wählen **Sie Speichern**aus.

c. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und anschließend **Fortsetzen**aus.
Die Seite Verbindung testen wird angezeigt.

7. Testen Sie die Verbindung.

a. Wählen Sie unter Zugehörige Links den Link Verbindung **testen** aus.
Wenn die Verbindung erfolgreich ist, wird im Feld Statuscode 200 angezeigt, und es wird eine Nachricht angezeigt. Wenn der Verbindungstest fehlschlägt, lesen Sie in den Feldern Nachricht und Vorschlag nach, wie Sie fortfahren.

b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit der Bezeichnung Service Graph Connections, und wählen **Sie Speichern**aus.

c. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und anschließend **Fortsetzen**aus.
Die Schritte zum Hinzufügen mehrerer Instanzen werden angezeigt. Dieser Schritt ist optional. Möglicherweise warten Sie, nachdem Sie bestätigt haben, dass Sie Daten importieren können, bevor Sie mehrere Instanzen einrichten.

8. Um die geplante Aufgabe zu konfigurieren, navigieren Sie zurück zur Seite „Geführtes Setup“, und wählen **Sie Geplante Importaufträge**einrichten aus.

a. Führen Sie die oben auf der Seite aufgeführten Schritte aus, um den Anwendungsbereich mit der Anwendungsauswahl zu wechseln, um den Datensatz zu öffnen, zu bearbeiten und zu speichern.
Sie müssen das Kontrollkästchen Aktiv aktivieren, um die geplante Aufgabe zu aktivieren.

b. Wählen Sie einen Datensatz aus.

c. Füllen Sie die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Name	Eindeutiger Name für die geplante Aufgabe.
Anwendung	Schreibgeschützt: Service Graph Connector für Rapid7.
Datenquelle	Verwendete Datenquelle.
Ausführen	Gibt an, wie oft die Aufgabe ausgeführt werden soll. Wenn Sie vor dem Planen einen Testimport ausführen möchten, wählen Sie möglicherweise **Einmal**aus.
Ausführen als	Führen Sie die geplante Aufgabe mit den Anmeldeinformationen eines anderen angegebenen Benutzers aus.
Zeit	Wann die Aufgabe ausgeführt werden soll.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Aufgabe zu aktivieren.
Bedingt	Bestimmte Bedingungen, unter denen dieser Auftrag ausgeführt wird.
Verbindung verwenden	Lassen Sie dieses Kontrollkästchen bei der ersten Ausführung deaktiviert. Gibt eine andere Verbindung und Anmeldeinformationen für diesen Auftrag an.
Gleichzeitiger Import	Kontrollkästchen aktiviert lassen. Teilt Daten in mehrere Importsätze auf. Weitere Informationen finden Sie in der Feldnachricht.
Partitionsmethode	Behalten Sie die Option Anwenderdefinierte Größebei.
Partitionsgröße in Byte	15.000 Übernehmen Sie diesen Wert für die Importsatzgröße für frühe Planung.
Vor-Import-Skript ausführen	Kontrollkästchen aktiviert lassen. Gibt ein Skript an, das vor dem Import ausgeführt werden soll.
Post-Import-Skript ausführen	Kontrollkästchen aktiviert lassen. Gibt ein Skript an, das nach dem Import ausgeführt werden soll.

d. Wahlweise: Wählen Sie **Jetzt** ausführen aus, um die Aufgabe auszuführen.
Wenn Sie die Aufgabe nicht bei Bedarf ausführen, wird die nächste Aufgabe gemäß dem von Ihnen festgelegten Zeitplan ausgeführt.

e. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit der Überschrift Geplante Datenimporte, und wählen **Sie Speichern**aus.

f. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und anschließend **Fortsetzen**aus.

9. Wahlweise: Kehren Sie zum geführten Setup zurück, und fügen Sie mehrere Instanzen hinzu.
Wenn angezeigt, führen Sie die oben auf der Seite aufgeführten Schritte aus, um den Anwendungsbereich mit der Anwendungsauswahl zu wechseln, um den Datensatz zu öffnen, zu bearbeiten und zu speichern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Wählen Sie **Datenquellen aktualisieren aus**.

    a. Wählen Sie auf der Seite „Datenquellenzugriff aktualisieren“ die Option **Datenquelle**aus.

    b. Wählen Sie auf der angezeigten Seite die Registerkarte **Anwendungszugriff**.

    c. Überprüfen Sie die Zugriffseinstellungen, und aktualisieren Sie sie nach Bedarf.

    d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit der Bezeichnung Tabelle, und wählen **Sie Speichern**aus.

    e. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und anschließend **Fortsetzen**aus.

    f. Wählen Sie Zeitplanaktualisierung **Zeitplandatenimport aus**.

    g. Wählen Sie die Registerkarte **Anwendungszugriff** aus, um die Berechtigungseinstellungen anzuzeigen.

    h. Wenn Sie mit den Einstellungen zufrieden sind, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit der Bezeichnung Tabellen, und wählen **Sie Speichern**aus.

    i. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und anschließend **Fortsetzen**aus.

    j. Führen Sie die oben auf der Seite aufgeführten Schritte aus, um den Anwendungsbereich mit der Anwendungsauswahl zu wechseln, um den Datensatz zu öffnen, zu bearbeiten und zu speichern.

    k. Wählen Sie auf der Seite „Weitere Verbindung hinzufügen“ den Link **Hier klicken**.
    Die Verbindungsseite Workflow-Studio wird angezeigt, und Sie können eine neue Verbindung erstellen.

    l. Wählen Sie auf dieser Seite **Verbindung hinzufügen**.

    m. Füllen Sie die Felder mit Ihren Verbindungsinformationen aus.

Feld	Beschreibung
Rapid7 Verbindungsname	Eindeutiger Name für Ihre Verbindung.
Rapid7 Verbindungs-URL	Verbindungs-URL.
API-Schlüssel	Rapid7 API-Schlüssel.

    n. Wählen **Sie Verbindung erstellen aus**.
    Ihre Verbindungen werden auf der Seite Rapid7 angezeigt.

    o. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und anschließend **Fortsetzen**aus.
    Die Seite „Neue Verbindungen testen“ wird angezeigt. Suchen Sie Ihre neue Verbindung, und beachten Sie, dass der Status „Ausstehend“ lautet.

    p. Scrollen Sie, und wählen Sie den Link Verbindung **testen** aus.
    Wenn die Verbindung erfolgreich ist, wird im Feld Statuscode 200 angezeigt, und es wird eine Nachricht angezeigt. Wenn der Verbindungstest fehlschlägt, lesen Sie in den Feldern Nachricht und Vorschlag nach, wie Sie fortfahren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

q. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit der Bezeichnung Service Graph Connections, und wählen **Sie Speichern**aus.

r. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und anschließend **Fortsetzen**aus.
Die Seite Geplante Aufgaben konfigurieren wird angezeigt.

s. Wiederholen Sie die zuvor in Schritt 8 aufgeführten Schritte.

t. Wählen Sie auf der Seite Service Graph Connector für Rapid7 für das geführte Setup die Option **Abschließen** aus, um die Konfiguration abzuschließen.

CMDB-Klassen, die Ziel von sind in der Service Graph Connector für Rapid7

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten abgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich auf die Tabelle Configuration Item [cmdb_ci] beziehen.

Hardware [cmdb_ci_hardware]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Hardware“ [cmdb_ci_hardware] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Zuordnungs-ID	correlation_id
MAC-Adresse	mac_address
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status

IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
IP-Adresse	ip_address
Im Besitz von Konfigurationselement	owned_by_cmdb_ci

SGC Rapid7-Asset [sn_sec_sgc_rapid7_sgc_rapid7_asset]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SGC Rapid7-Asset“ [sn_sec_sgc_rapid7_sgc_rapid7_asset] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Bewertet für Richtlinien	Assessmented_for_policies

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Auf Schwachstellen geprüft	Assessmented_for_vulnerabilities
Konfigurationselement	configuration_item
Bewertungen von Anmeldeinformationen	„credential_assessments“
Kritische Schwachstellen	kritische_Schwachstellen
Exploits	Exploits
Zuletzt auf Schwachstellen geprüft	last_assessed_for_vulnerabilities
Ende des letzten Scans	last_scan_end
Start des letzten Scans	last_scan_start
Malware-Kits	malware_kits
Moderate Schwachstellen	moderate_vulnerabilities
Neu	neu
BS-Architektur	os_architecture
BS-Beschreibung	os_description
BS-Familie	os_family
BS-Name	os_name
BS-Systemname	os_system_name
BS-Typ	os_type
BS-Lieferant	os_vendor
BS-Version	os_version
Behoben	behoben
Risikopunktzahl	risk_score
Gleich	selbe
Schwerwiegende Schwachstellen	schwerwiegende Schwachstellen
Tags	tags
Schwachstellen insgesamt	total_vulnerabilities
Typ	type
Eindeutige Bezeichner	eindeutige_Bezeichner
Konfigurationselement	configuration_item

Automatische Übersetzung

Für Hardware erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Referenz	SGC Rapid7-Asset [sn_sec_sgc_rapid7_sgc_rapid7_asset]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für die IP-Adresse erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Hardware [cmdb_ci_hardware]

Von SGC Rapid7 Asset erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
SGC Rapid7-Asset [sn_sec_sgc_rapid7_sgc_rapid7_asset]	Referenz	Hardware [cmdb_ci_hardware]

Service Graph Connector für Splunk (2.0.0)

Der Service Graph Connector für Splunk ruft Computer- und Softwareinformationen aus dem Produkt Splunk ab und importiert sie in die Configuration Management Database (CMDB) in Ihrer Instanz.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Unterstützte Versionen

Unterstützte Versionen:

- Utah
- Vancouver
- Washington DC

Anwendungsfälle

Standardmäßig ruft Service Graph Connector für Splunk die folgenden grundlegenden Weiterleitungsdetails ab:

- Version des Weiterleiters
- Typ des Weiterleiters
- Zeitpunkt des letzten Check-in des Spediteurs
- BS
- Host
- Host-IP-Adresse

Mit dem von ServiceNow entwickelten Add-on Splunk Asset Details haben Sie die Möglichkeit, erweiterte Asset-Daten mit Service Graph Connector für Splunk zu importieren, das die folgenden Details enthält:

- MAC-Adresse
- Betriebssystemdetails
- Asset-Name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Softwaredetails
- Dateisystem
- Datum der letzten Anmeldung
- Offene Ports

Diese Daten werden in den anwenderdefinierten Tabellen für Erweiterungsattribute von Configuration Management Database (CMDB) und Splunk Asset-Details gespeichert. Zum Importieren dieser erweiterten Asset-Details ist das Add-on erforderlich. Sie aktivieren das Add-on während der Konfigurationsschritte im geführten Setup.

Geführtes Setup

Das geführte Setup für Service Graph Connector für Splunk bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer Instanz. Informationen zum Zugriff auf das geführte Setup finden Sie im Abschnitt Service Graph Connector konfigurieren für Splunk.

CMDB Dashboard für Integrationen

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten CMDB Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zur Überwachung von Integrationen im Integrations-Dashboard [CMDB finden Sie unter Über das CMDB Integrations-Dashboard.

Konfigurieren Sie den Service Graph Connector für Splunk

Konfigurieren Sie Ihre Verbindungen, richten Sie geplante Importe ein, überprüfen Sie erfolgreiche Verbindungen, und fügen Sie im geführten Setup optional mehrere Instanzen hinzu.

Vorbereitungen
Zur Verwendung von Service Graph Connectorbenötigen Sie ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die auf der Anwendung IT Operations Management (ITOM) Visibility oder der Anwendung ITOM Discovery basiert. Wie im Abschnitt „Verwaltete IT-Ressourcentypen“ in der ServiceNow-Abonnementeinheitenübersicht für Ihr Abonnement definiert, für verwaltete IT-Ressourcen, die in CMDB von diesem Service Graph Connectorerstellt oder geändert werden, aber noch nicht von ITOM Visibility oder verwaltet werden Bei ITOM Discovery erhöhen diese Ressourcen den Verbrauch von Abonnementeinheiten bei dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten in ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

- Die Store App Integration Common for CMDB (Integration Common für CMDB), die automatisch installiert wird.
- Die Store-App CMDB CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- Plugin „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- ITOM-Lizenzierungs-Plugin (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Das Plugin „Datastream Action“ (com.glide.hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.
- Optional: Nur für Ereigniserfassung erforderlich. Gemeinsame Observability-Komponenten für CMDB (sn_observability). Falls verwendet, muss diese App vor der Installation des Connectors installiert werden, damit Ereignismanagement funktioniert. Weitere Informationen finden Sie unter Gemeinsame Observability-Komponenten für CMDB im ServiceNow Store.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Splunk** > **Einrichtung** im Navigationsbereich in Ihrer Instanz.
2. Wählen Sie auf der Homepage von Willkommen beim geführten Setup die Option **Fortsetzen**aus.
3. Wählen Sie auf der angezeigten Experience-Seite **Beste Experience** und anschließend **Fortsetzen**aus.
   Auf der Seite „Service Graph Connector für Splunk “ werden drei Aufgaben angezeigt:
   - Verbindung konfigurieren
   - Fügen Sie mehrere Instanzen hinzu
   - Geplante Importaufträge einrichten
4. Wählen Sie **Verbindung konfigurieren** aus, um sie zu erweitern.
   Es gibt drei Aufgaben:
   - Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Authentifizierung Splunk .
   - Konfigurieren Sie die HTTP-Verbindung Splunk
   - Testverbindung
5. Wählen Sie **Konfigurieren Anmeldeinformationen für Splunk-Authentifizierung aus,** und füllen Sie die Felder aus.

   a. Geben Sie einen Namen für die Anmeldeinformationen ein, z. B. **SG-Splunk-Anmeldeinformationen**.

   b. Vergewissern Sie sich, dass das Kontrollkästchen **Aktiv** aktiviert ist.

   c. Geben Sie Ihren Anwendernamen und Ihr Passwort für Ihre Instanz Splunk ein.

   d. Behalten Sie die aktuellen Einstellungen für die anderen Feldwerte bei.

   e. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit der Bezeichnung Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung, und wählen **Sie Speichern**aus.

   f. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und anschließend **Fortsetzen**aus.
   Die Seite „HTTP-Verbindung Splunk konfigurieren“ wird angezeigt.

6. Konfigurieren Sie die HTTP-Verbindung Splunk.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Füllen Sie die Felder aus.

Feld	Wert
Name	Verbindungsname, z. B. SG-Splunk-Verbindung.
Aktiv	Ausgewählt.
Anmeldeinformationen	Für die Verbindung zu verwendende Anmeldeinformationen. Wählen Sie eine aus der Liste aus.
Domäne	global.
Verbindungsalias	Wählen Sie eine aus der Liste aus. Beispiel: **sn_sec_sgc_splunk.SGSplunk**
URL-Builder	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen . Füllen Sie die neuen Felder aus.
Host	Splunk-Domänenteil der URL ohne „https“ Ein Beispiel ist splunk3.com oder eine IP-Adresse.
Standardport überschreiben	Der Splunk-Instanzport, z. B.8089.
Protokoll	https.
(Optional) MID-Server verwenden	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für einen dedizierten MID-Server für die Verbindung, falls verfügbar. **i.** Wählen Sie **Spezifischer MID-Server** in der Dropdown-Liste MID-Auswahl aus. **ii.** Wählen Sie einen MID-Server aus der Liste aus. **Hinweis:** Ein MID-Server ist für lokale Verbindungen erforderlich, wenn die Verbindung nicht öffentlich zugänglich ist.

b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit der Bezeichnung HTTP(s)-Verbindung, und wählen **Sie Speichern**aus.

c. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und anschließend **Fortsetzen**aus.
Die Seite Verbindung testen wird angezeigt.

d. **Wahlweise:** Legen Sie die Kennzeichnung für **fest, wenn das ServiceNow-Add-on installiert ist** (*is_snow_addon_installed*).
Standardmäßig ist die Eigenschaft auf der Registerkarte Service Graph-Verbindungseigenschaften auf **false**festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
falsch	Die Standardabfrage extrahiert nur wichtige Informationen über den Forwarder, darunter den Hostnamen und das Betriebssystem.
wahr	Die Abfrage bietet weitere Informationen zum Spediteur zusammen mit umfangreichen Asset-Details über das ServiceNow-Add-on. (Optional) Diese Daten werden nur importiert, wenn das Add-on in der Instanz Splunk installiert ist.

7. Testen Sie die Verbindung.

a. Wählen Sie unter Zugehörige Links den Link Verbindung **testen** aus.
Wenn die Verbindung erfolgreich ist, wird im Feld Statuscode 201 angezeigt, und nach einigen Minuten wird eine Meldung angezeigt. Wenn der Verbindungstest fehlschlägt, lesen Sie in den Feldern Nachricht und Vorschlag nach, wie Sie fortfahren.

b. Nach einem erfolgreichen Test klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit der Bezeichnung Service Graph Connections, und wählen **Sie Speichern**aus.

c. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und anschließend **Fortsetzen**aus.
Die Schritte zum Hinzufügen mehrerer Instanzen werden angezeigt. Um mehrere Instanzen hinzuzufügen, fahren Sie mit Schritt 9 fort. Dieser Schritt ist optional, und Sie warten möglicherweise, nachdem Sie bestätigt haben, dass Sie Daten importieren können, bevor Sie mehrere Instanzen einrichten. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den Importzeitplan festzulegen.

8. Um die geplante Aufgabe zu konfigurieren, wählen **Sie Geplante Importaufträge einrichten** in der Dropdown-Liste unter Mehrere Instanzen hinzufügen im Header aus.

a. Wählen Sie auf der Seite „Geplante Aufgaben konfigurieren“ unter „Geplante Datenimporte“ einen Datensatz aus.

b. Wählen Sie die Häufigkeit aus der Liste für das Feld Ausführen aus.
Wenn Sie vor dem Planen einen Testimport ausführen möchten, wählen Sie möglicherweise **Einmal**aus.

c. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, um die geplante Aufgabe zu aktivieren.

d. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie die Felder nach Bedarf.

(Optional) Möglicherweise möchten Sie diese Felder während der ersten Ausführungen in ihren Standardeinstellungen belassen, um Datenimporte zu bestätigen.

Feld	Wert
Name	Eindeutiger Name für die geplante Aufgabe.
Anwendung	Schreibgeschützt: Service Graph Connector für Splunk

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Datenquelle	Verwendete Datenquelle.
Ausführen als	Führen Sie die geplante Aufgabe mit den Anmeldeinformationen eines anderen angegebenen Benutzers aus.
Zeit	Wann die Aufgabe ausgeführt werden soll.
Bedingt	Bestimmte Bedingungen, unter denen dieser Auftrag ausgeführt wird.
Verbindung verwenden	Lassen Sie dieses Kontrollkästchen bei der ersten Ausführung deaktiviert. Gibt eine andere Verbindung und Anmeldeinformationen für diesen Auftrag an.
Gleichzeitiger Import	Kontrollkästchen aktiviert lassen. Teilt Daten in mehrere Importsätze auf. Weitere Informationen finden Sie in der Feldnachricht.
Partitionsmethode	Behalten Sie die Option Anwenderdefinierte Größebei.
Partitionsgröße in Byte	15.000 Übernehmen Sie diesen Wert für die Importsatzgröße für frühe Planung.
Vor-Import-Skript ausführen	Kontrollkästchen aktiviert lassen. Gibt ein Skript an, das vor dem Import ausgeführt werden soll.
Post-Import-Skript ausführen	Kontrollkästchen aktiviert lassen. Gibt ein Skript an, das nach dem Import ausgeführt werden soll.

e. **Wahlweise:** Wählen Sie **Jetzt** ausführen aus, um die Aufgabe auszuführen.
Wenn Sie die Aufgabe nicht bei Bedarf ausführen, wird die nächste Aufgabe gemäß dem von Ihnen festgelegten Zeitplan ausgeführt.

f. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit der Überschrift Geplanter Datenimport, und wählen **Sie Speichern**aus.

g. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und anschließend **Fortsetzen**aus.
Die Seite mit der Hauptaufgabe wird angezeigt.

9. **Wahlweise:** Um mehrere Instanzen hinzuzufügen, wählen Sie **Datenquellen aktualisieren**aus.

(Optional) Wenn angezeigt, führen Sie die oben auf der Seite aufgeführten Schritte aus, um den Anwendungsbereich mit der Anwendungsauswahl zu wechseln, um den Datensatz zu öffnen, zu bearbeiten und zu speichern.

a. Wählen Sie auf der Seite „Datenquellenzugriff aktualisieren“ die Option **Datenquelle**aus.

b. Wählen Sie auf der angezeigten Seite die Registerkarte **Anwendungszugriff**.

c. Überprüfen Sie die Zugriffseinstellungen, und aktualisieren Sie sie nach Bedarf.

d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit der Bezeichnung Tabelle, und wählen **Sie Speichern**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und anschließend **Fortsetzen**aus.

f. Wählen Sie im Datensatz „ **Update Schedule Data Import** (**Zeitplandatenimport aktualisieren**)“ Datenimport planen aus, um ihn zu öffnen.

g. Wählen Sie die Registerkarte **Anwendungszugriff** aus, um die Berechtigungseinstellungen anzuzeigen.

h. Wenn Sie mit den Einstellungen zufrieden sind, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit der Bezeichnung Tabellen, und wählen **Sie Speichern**aus.

i. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und anschließend **Fortsetzen**aus.

j. Führen Sie die oben auf der Seite aufgeführten Schritte aus, um den Anwendungsbereich mit der Anwendungsauswahl zu wechseln, um den Datensatz zu öffnen, zu bearbeiten und zu speichern.

k. Wählen Sie auf der Seite „Weitere Verbindung hinzufügen“ den Link **Hier klicken**.
Die Flow Designer-Verbindungsseite wird angezeigt, und Sie können eine neue Verbindung erstellen.

l. Wählen Sie auf dieser Seite **Verbindung hinzufügen**.

m. Füllen Sie die Felder mit Ihren Verbindungsinformationen aus.

Feld	Beschreibung
Splunk Verbindungsname	Eindeutiger Name für Ihre Verbindung.
Splunk Verbindungs-URL	Verbindungs-URL im HTTPS-Format.
Anwendername	Splunk Anwendername
Passwort	Splunk Passwort.

n. Wählen **Sie Verbindung erstellen aus**.
Ihre Verbindungen werden auf der Seite angezeigt.

o. Wählen Sie auf der Seite „Mehrere Instanzen hinzufügen“ die **Option Als abgeschlossen** markieren und dann **Fortfahren**aus.
Die Seite „MID-Server für neue HTTP-Verbindung konfigurieren“ wird angezeigt.

p. Suchen Sie nach der neuen Verbindung, und wählen Sie sie aus, um den Datensatz zu öffnen.
Die Verbindungs-URL wird im Feld Verbindungs-URL angezeigt.

q. **Wahlweise:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen MID-Server verwenden, um einen MID-Server hinzuzufügen.

   i. Wählen Sie **Spezifischer MID-Server** in der Dropdown-Liste MID-Auswahl aus.

   ii. Wählen Sie einen MID-Server aus der Liste aus.

r. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit der Bezeichnung HTTP(s)-Verbindung, und wählen **Sie Speichern**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

s. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und anschließend **Fortsetzen**aus.
Die Seite „Neue Verbindungen testen“ wird angezeigt.

10. Testen Sie die neue Verbindung.

a. Scrollen Sie, und wählen Sie die Verbindung aus, die Sie testen möchten.

b. Wählen Sie unter Zugehörige Links den Link Verbindung **testen** aus.
Wenn die Verbindung erfolgreich ist, wird im Feld Statuscode 201 angezeigt, und nach einigen Minuten wird eine Meldung angezeigt. Wenn der Verbindungstest fehlschlägt, lesen Sie in den Feldern Nachricht und Vorschlag nach, wie Sie fortfahren.

c. Nach einem erfolgreichen Test klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit der Bezeichnung Service Graph Connections, und wählen **Sie Speichern**aus.

d. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und anschließend **Fortsetzen**aus.
Die Seite Geplante Aufgaben konfigurieren wird angezeigt

e. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für Splunk “ für das geführte Setup die Option **Abschließen** aus, um die Konfiguration abzuschließen.

CMDB-Klassen, die auf Service Graph Connector für ausgerichtet sind Splunk

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten abgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich auf die Tabelle Configuration Item [cmdb_ci] beziehen.

Computer [cmdb_ci_computer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Hardware“ [cmdb_ci_computer] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Seriennummer	serial_number
Betriebssystem	os
BS-Version	os_version
CPU-Name	CPU-Name
CPU-Hersteller	cpu_manufacturer
CPU-Typ	cpu_type
CPU-Geschwindigkeit (MHz)	cpu_speed
Anzahl der CPU-Cores	cpu_core_count
CPU-Anzahl	cpu_count
Hersteller	manufacturer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
IP-Adresse	ip_address

Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
MAC-Adresse	mac_address
Hersteller	manufacturer

Software [cmdb_ci_spkg]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Software“ [cmdb_ci_spkg] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Version	Version

Softwareinstanz [cmdb_software_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_software_instance] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Produktname	Software
Installiert auf	installed_on

Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install] werden durch gesammelte Daten gefüllt. Diese Tabelle wird nur ausgefüllt, wenn die Software Asset Management-Anwendungen installiert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Anzeigename	display_name
Version	Version
Discovery-Quelle	discovery_source

Splunk-Asset-Details [sn_sec_sgc_splunk_asset_details]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Splunk-Asset-Details“ [sn_sec_sgc_splunk_asset_details] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Konfigurationselement	configuration_item
Weiterleitungs-GUID	„forwarder_guid“
Weiterleitungstyp	„forwarder_type“
Weiterleitungsversion	„forwarder_version“
Hostname	host_name
Host-Status	host_status
Hosttyp	host_type
Datum der letzten Anmeldung	last_check_in
Modellname	model_name
BS-Architektur	os_architecture
BS-Build-Nummer	os_build_number
BS-Familie	os_family

Für Computer erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Computer [cmdb_rel_ci	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Computer [cmdb_rel_ci	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
Computer [cmdb_rel_ci	Enthält::Enthalten in	Dateisystem [cmdb_ci_file_system]

Service Graph Connector für SolarWinds (2.4.1)

Verwenden Sie Service Graph Connector für SolarWinds, um Daten aus der Software SolarWinds in Ihre Instanz ServiceNow abzurufen.

Service Graph Connector für SolarWinds ruft Asset-Bestandsdaten (Hardware und Software) aus der Datenbank SolarWinds in die Anwendung ServiceNow® Configuration Management Database (CMDB) ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Unterstützte Versionen

- Unterstützte SolarWinds Mindestversionen von Orion:
  - 2019.4 RF6
  - 2020.2.1. HF2
- Unterstützte ServiceNow -Versionen:
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

Anwendungsfälle

Im Folgenden finden Sie Beispiele für die Verwendung von Service Graph Connector:

- Automatische Normalisierung von Asset-Informationen für Hardware, Virtualisierungs- und Cloud-Ressourcen sowie Software.
- Möglichkeit zum Konfigurieren und Speichern von Synchronisierungszeitplänen.

Geführtes Setup

Das geführte Setup für Service Graph Connector für SolarWinds bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer -Instanz. Informationen zum Zugriff auf das geführte Setup finden Sie unter Service Graph Connector für SolarWinds konfigurieren.

Dashboard für CMDB-Integrationen

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Service Graph Connectors. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zur Überwachung von SolarWinds -Integrationen im Integrations-Dashboard [CMDB finden Sie unter Über das CMDB Integrations-Dashboard.

Datenzuordnung

Daten aus Datenquellen in der Software SolarWinds] werden zugeordnet und mithilfe der Robust Transform Engine (RTE) in Tabellen vom Typ ServiceNow CMDB umgewandelt. Daten werden mithilfe der Identification and Reconciliation Engine (IRE) in ServiceNow CMDB eingefügt.

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus der Software SolarWinds abgerufen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Daten werden in Bereitstellungstabellen geladen und dann in die folgenden CMDB -Zieltabellen eingefügt:

- AIX-Server [cmdb_ci_aix_server]
- Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]
- CI-Beziehung [cmdb_rel_ci]
- Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]
- Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
- Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]
- Computer [cmdb_ci_computer]
- Datenträger [cmdb_ci_disk]
- Hardware [cmdb_ci_hardware]
- Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]
- Hyper-V-Server [cmdb_ci_hyper_v_server]
- Virtuelles IIS-Verzeichnis [cmdb_ci_iisdirectory]
- Image [cmdb_ci_os_template]
- IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
- Linux-Server [cmdb_ci_linux_server]
- Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter]
- Microsoft IIS-Webserver [cmdb_ci_microsoft_iis_web_server]
- MS SQL-Server [cmdb_ci_db_mssql_server]
- MS SQL-Datenbank [cmdb_ci_db_mssql_database]
- Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
- Netzwerkausrüstung [cmdb_ci_netgear]
- Seriennummer [cmdb_serial_number]
- Server [cmdb_ci_server]
- Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install] (Wenn die Anwendung Software Asset Management (SAM) installiert ist.)
- Softwareinstanz [cmdb_software_instance] (Wenn die Anwendung SAM nicht installiert ist.)
- Software [cmdb_ci_spkg] (Wenn die Anwendung SAM nicht installiert ist.)
- Solaris-Server [cmdb_ci_solaris_server]
- Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]
- UNIX-Server [cmdb_ci_unix_server]
- VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]
- Windows-Server [cmdb_ci_win_server]

Weitere Informationen zum Speicherort von Daten beim Abrufen von Daten aus SolarWindsfinden Sie unter CMDB Klassen als Ziel in Service Graph Connector für SolarWinds.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können die Datenzuordnungen mit der App IntegrationHub ETL anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL (3.2).

Zugehörige Informationen

Service Graph Connectors

Service Graph Connector für SolarWinds konfigurieren

Richten Sie Anmeldeinformationen für die Authentifizierung und geplante Aufgaben ein, um -Daten in CMDBSolarWinds zu importieren.

Vorbereitungen

Zur Verwendung von Service Graph Connectorbenötigen Sie ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die auf der Anwendung IT Operations Management (ITOM) Visibility oder der Anwendung ITOM Discovery basiert. Wie im Abschnitt „Verwaltete IT-Ressourcentypen“ in der ServiceNow-Abonnementeinheitenübersicht für Ihr Abonnement definiert, für verwaltete IT-Ressourcen, die in CMDB von diesem Service Graph Connectorerstellt oder geändert werden, aber noch nicht von ITOM Visibility oder verwaltet werden Bei ITOM Discovery erhöhen diese Ressourcen den Verbrauch von Abonnementeinheiten bei dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten in ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Navigieren Sie zu, bevor Sie mit der Konfiguration beginnen **Systemdefinition** > **Business-Regeln** und deaktivieren Sie die Geschäftsregel *`ValidateServiceAccountID`*.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store App Integration Common for CMDB (Integration Common für CMDB), die automatisch installiert wird.
- Die Store-App CMDB CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- Discovery Core (com.snc.discovery.core), das automatisch von Discovery installiert wird.
- Plugin „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- ITOM-Lizenzierungs-Plugin (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .
- SolarWinds Orion-Plattform
- SolarWinds Server & Application Monitor und/oder Network Performance Monitor

Erforderliche Rollen:

- So konfigurieren Sie die Plattform ServiceNow : admin
- So greifen Sie auf SolarWinds-Daten zu: Benutzer mit SWIS-Zugriff (SolarWinds Information Service) (dasselbe wie über die Orion-Website, keine Datenbankbenutzer).

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Die SolarWinds-Integration kann mit oder ohne Installation von Service & Application Monitor (SAM) und Network Performance Monitor (NPM) ausgeführt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **SolarWinds** > **Einrichtung**an.
2. Klicken Sie auf der Seite „Erste Schritte“ auf Erste **Schritte**.
3. Konfigurieren Sie die Authentifizierungsanmeldeinformationen, die zum Herstellen einer Verbindung mit der Solarwinds SWIS-API verwendet werden.

   a. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für SolarWinds“ im Abschnitt „Verbindung konfigurieren“ die Aufgabe **Konfigurieren Sie die Authentifizierungsanmeldeinformationen, die zum Herstellen einer Verbindung mit der SolarWinds SWIS-API verwendet werden**.

   b. Klicken Sie auf der nächsten Seite im Abschnitt Aufgaben für Anmeldeinformationen für die Authentifizierung konfigurieren auf **Konfigurieren**.

   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Anmeldeinformationsformular für die Standardauthentifizierung

Feld	Beschreibung
Name	Visuell lesbarer Name für diese Anmeldeinformationen. Dieses Feld wird automatisch festgelegt. Sie können diese Einstellung optional ändern.
Anwendername	SolarWinds-Anwendername **Hinweis:** Der SolarWinds-Anwender muss über eine Rolle mit Leseberechtigungen für die SolarWinds Information Service API für alle SolarWinds-Datenquellen verfügen, aus denen die Integration Daten abrufen kann.
Passwort	SolarWinds-Passwort, das in der Datenbank in verschlüsselter Form gespeichert ist.
Aktiv	Option zum Überprüfen, ob diese Anmeldeinformationen aktiv sind.
Anmeldeinformationsalias	Erweiterte Auswahlkriterien für diese Anmeldeinformationen.
Bestellung	Reihenfolge, in der die Anmeldeinformationen getestet werden. Kleinere Zahlen werden zuerst versucht.

   d. Klicken Sie bei Bedarf auf **Aktualisieren**.

   e. Klicken Sie im Abschnitt Konfigurieren Sie die Authentifizierungsanmeldeinformationen, die zum Herstellen einer Verbindung mit der SolarWinds SWIS-API-Aufgabe verwendet werden auf Als **abgeschlossen**markieren.

4. Konfigurieren Sie die SolarWinds-HTTP-Verbindung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie im Aufgabenabschnitt Konfigurieren der SolarWinds-HTTP-Verbindung auf **Konfigurieren**.

b. Überprüfen Sie das HTTP(S)-Verbindungsformular, und füllen Sie die Felder nach Bedarf aus.

Formular „HTTP(s)-Verbindung“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Verbindung Dieses Feld wird automatisch festgelegt. Sie können optional ändern.
MID Server verwenden	Option, ob diese Verbindung einen MID-Server verwenden kann
Host	Von der Verbindung verwendeter Ziel-Hostwert. Dieses Feld wird automatisch von der Verbindungs-URL festgelegt.
Anmeldeinformationen	Von dieser Verbindung verwendeter Wert der Anmeldeinformationen.
Verbindungsalias	Verbindungsaliaswert, mit dem auf die Verbindung verwiesen werden kann.
URL-Builder	URL-Generator, der zum Erstellen der Verbindungs-URL verwendet wird.
Gegenseitige Authentifizierung	Option zum Aktivieren der gegenseitigen Authentifizierung.
Protokoll	Zugrunde liegendes Protokoll, das von der Verbindung verwendet wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren der HTTP-Verbindung.
Domäne	Domäne, zu der die Verbindung gehört.
Standardport überschreiben	Von Verbindung verwendeter Ziel-Portwert.
Basispfad	Basispfad für HTTP(s)-Verbindung, der erforderlich ist, aber nicht geändert werden darf.

c. Klicken Sie bei Bedarf auf **Aktualisieren**.

d. Klicken Sie im Abschnitt „Konfigurieren Sie die SolarWinds-HTTP-Verbindungsaufgabe“ auf **Als abgeschlossen**markieren.

5. Konfigurieren Sie die SolarWinds-Module.

a. Klicken Sie im Abschnitt Konfigurieren von SolarWinds-Modulen auf **Konfigurieren**.

b. Aktualisieren Sie den **Wert** für die Eigenschaften *`sn_solarwinds_inte.npm_installed`* und *`sn_solarwinds_inte.sam_installed`* auf eine der folgenden Arten:

- Wenn das entsprechende Modul in der SolarWinds-Instanz installiert ist, legen Sie die Felder **auf true**fest.
- Wenn das entsprechende Modul nicht in der SolarWinds-Instanz installiert ist, legen Sie die Felder auf **false**fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Dieses Update ändert die API-Klasse und die Daten, die von ihnen zurückgegeben werden.

c. Klicken Sie in der Sidebar Hilfe auf **Als abgeschlossen**markieren.

6. Testen Sie die Verbindung.

a. Klicken Sie im Abschnitt „Verbindung testen“ auf **Konfigurieren**.

b. Überprüfen Sie die Felder im Formular „Datenquelle“, die automatisch festgelegt werden.

Formular „Datenquelle“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für diese Datenquelle.
Tabellenbezeichnung für Importsatz	Bezeichnung der Tabelle, die für diese Datenquelle erstellt wird.
Tabellenname für Importsatz	Name der Tabelle, die für diese Datenquelle erstellt wird.
Typ	Datenspeichertyp der zu importierenden Daten.
Daten in einzelner Spalte	Daten in einzelner Spalte.
Anwendung	Anwendung, die diesen Datensatz enthält.
Datenstromaktion	Die Datenquellen-Anforderungsaktion, die zum Abrufen von Daten aufgerufen wird.

c. Testen Sie die Verbindung, indem Sie auf den zugehörigen Link **Test Load 20 Records (Testladen** von 20 Datensätzen) klicken.

Das Testen der Verbindung dauert einige Minuten. Anschließend wird die Seite aktualisiert, um die Testergebnisse anzuzeigen.

Dieser Schritt testet die Datenquelle „SG-Solarwinds Hardware“ und stellt sicher, dass Daten in die Bereitstellungstabelle geladen werden. Eine erfolgreiche Verbindung für „SG-Solarwinds Hardware“ bedeutet, dass alle SolarWinds-Datenquellen erfolgreich verbunden sind, sodass Sie nicht alle Datenquellen einzeln testen müssen.

Die Verbindung gilt als erfolgreich aufgebaut, wenn der **HTTP-Status auf200**festgelegt ist. Wenn ein **Fehlercode** und eine **Fehlermeldung angezeigt**werden, ist die Verbindungsherstellung fehlgeschlagen, und weitere Fehlerbehebungsmaßnahmen sind erforderlich.

d. Klicken Sie in der Sidebar Hilfe auf **Back to Guided Setup**(Zurück zum geführten Setup) .

e. Klicken Sie im Abschnitt Verbindungsaufgabe testen auf **Als abgeschlossen markieren**.

7. Fügen Sie mehrere Instanzen hinzu.

Hinweis:
Wenn Sie nicht mehrere Instanzen hinzufügen müssen, können Sie diesen Schritt überspringen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie in der linken Sidebar das Symbol Mehrere Instanzen hinzufügen (Symbol zum).

b. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für SolarWinds“ im Abschnitt „Mehrere Instanzen hinzufügen“ die Aufgabe **Datenquellenzugriff aktualisieren** aus.

c. Klicken Sie auf der nächsten Seite im Abschnitt „Datenquellenzugriff aktualisieren“ auf **Konfigurieren**.

d. Wählen Sie die Tabelle „Datenquelle“ [sys_data_source] aus.

e. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie **Global** im Menü Umfang aus.

f. Aktivieren Sie auf der Registerkarte **Anwendungszugriff** die Kontrollkästchen **Kann erstellen**, **Kann aktualisieren**und **Kann löschen**.

g. Speichern Sie den Datensatz.

h. Wählen Sie im Menü Umfang die **Option Service Graph Connector für SolarWinds aus**.

i. Klicken Sie in der **Hilfeaufgabenleiste auf Als abgeschlossen markieren**.

j. Wiederholen Sie diese Schritte im Abschnitt „Zugriff für geplanten Datenimport aktualisieren“ mit der Tabelle „Geplanter Datenimport“ [schedule_data_set] und im Abschnitt „Wertzugriff aktualisieren“ mit der Tabelle „Wert“ [sys_variable_table].

8. Leeren Sie den Cache für die neue Verbindung.

a. Wählen Sie die Aufgabe **Cache für Datenquelle und Importsatz leeren und** dann **Konfigurieren**aus.

b. Leeren Sie den Cache, indem Sie im Menü „Bereich“ die Option **Global** auswählen.

c. Geben Sie das folgende Skript ein.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_variable_value");
GlideCacheManager.flushTable("sys_variable_value");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

d. Wählen **Sie Skript ausführen aus**.

e. Wählen Sie im Menü Umfang die **Option Service Graph Connector für SolarWinds aus**.

f. Klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.

9. Fügen Sie eine Verbindung zu einer anderen SolarWinds-Instanz hinzu.

Hinweis:
Bestätigen Sie, dass der aktuelle Bereich **Service Graph Connector für SolarWinds**ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie im Abschnitt Weitere Verbindung hinzufügen die Option **Konfigurieren**aus.

b. Erstellen oder bearbeiten Sie eine Verbindung.

- Um eine neue Verbindung zu erstellen, wählen **Sie Verbindung hinzufügen**.
- Um eine vorhandene Verbindung zu bearbeiten, wählen Sie die Schaltfläche **Bearbeiten**.

c. Füllen Sie die Felder im Formular aus, oder bearbeiten Sie sie nach Bedarf.

Verbindung erstellen

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Anzeigename für die Verbindung.
Verbindungs-URL	Verbindungshostname für SolarWinds.
Anwendername	Anwendername für SolarWinds-Authentifizierung.
Passwort	Passwort für SolarWinds-Authentifizierung.

d. Fügen Sie die Verbindung hinzu, oder speichern Sie sie.

- Um eine neue Verbindung hinzuzufügen, wählen **Sie Verbindung erstellen**.
- Um die Änderungen für die vorhandene Verbindung zu speichern, wählen Sie Verbindung **bearbeiten**aus.

e. Navigieren Sie zurück zum geführten Setup und klicken Sie **auf Als abgeschlossen markieren**.

f. Richten Sie bei Bedarf den MID-Server für die von Ihnen erstellte Verbindung ein.

i. Klicken Sie im Abschnitt MID-Server konfigurieren auf **Konfigurieren**.

ii. Wählen Sie den Namen der von Ihnen erstellten Verbindung aus.

iii. Aktivieren Sie die **Checkbox MID-Server** verwenden.

iv. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

v. Wenn Sie mit der Aufgabe fertig sind, klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**

g. Konfigurieren Sie bei Bedarf die Verbindungen im Abschnitt Konfigurieren von SolarWinds-Modulen, indem Sie auf **Konfigurieren**klicken.

h. Wenn Sie fertig sind, schließen Sie das Fenster, und klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.

i. Klicken Sie im Abschnitt „Neue Verbindungen testen“ auf **Konfigurieren**.

i. Wählen Sie den Namen der Datenquelle aus, die der neu erstellten Verbindung zugeordnet ist.

ii. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Testladen von 20 Datensätzen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn der angezeigte Abschlusscode Successlautet, werden die Quellen validiert. Wenn jedoch der angezeigte Abschlusscode Fehlerlautet, liegt ein Fehler vor, den Sie beheben müssen.

iii. Klicken Sie in der Sidebar Hilfe auf **Als abgeschlossen**markieren.

10. Richten Sie geplante Importaufträge ein.

a. Klicken Sie in der linken Sidebar auf das Symbol Geplante Importaufträge einrichten ( ).

b. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für SolarWinds“ im Abschnitt Geplante Importaufträge einrichten die Aufgabe Geplante Importaufträge **konfigurieren**aus.

c. Klicken Sie im Abschnitt Aufgaben für geplante Importaufträge konfigurieren auf **Konfigurieren**.

d. Überprüfen Sie die Felder im Formular „Geplanter Datenimport“, die automatisch festgelegt werden.

Formular „Geplanter Datenimport“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des geplanten Auftrags.
Datenquelle	Datenquellen-Datensatz, der die zu importierenden Daten definiert.
Ausführen als	Option zum Ausführen der geplanten Aufgabe mit den Anmeldeinformationen des angegebenen Benutzers.
Aktiv	Option zum Aktivieren der geplanten Aufgabe. Wählen Sie diese Option aus.
Gleichzeitiger Import	Funktion, die die Daten aus mehreren Importsätzen lädt. Die Funktion verarbeitet und transformiert die Daten dann gleichzeitig.
Partitionsmethode	Partitionsmethode für den gleichzeitigen Importsatz.
Partitionsgröße	Importsatzgröße für frühe Planung.
Vor-Import-Skript ausführen	Option zum Angeben eines Skripts, das ausgeführt werden soll, bevor der Import durchgeführt wird.
Post-Import-Skript ausführen	Option zum Angeben eines Skripts, das nach dem Import ausgeführt werden soll.
Anwendung	Anwendung, die diesen Datensatz enthält.
Ausführen	Häufigkeit der Ausführung des Imports.
Bedingt	Bedingungen, unter denen der Auftrag ausgeführt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Alle aktiven geplanten Aufgaben von SolarWinds werden in der angegebenen Reihenfolge ausgeführt, nachdem die geplante Aufgabe „SG-SolarWinds-Hardware“ ausgeführt wurde. Sie können die Einstellung „ **Aktiv** “ für jede geplante SolarWinds-Aufgabe entsprechend Ihrer Integration ändern.

e. Klicken Sie bei Bedarf auf **Aktualisieren** und dann **auf Als abgeschlossen markieren**.

CMDB Klassen als Ziel in Service Graph Connector für SolarWinds

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus Solarwinds abgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich auf die Tabelle Configuration Item [cmdb_ci] beziehen.

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Verfügbarkeitszone“ [cmdb_ci_availability_zone] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

Für die Verfügbarkeitszone erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]
Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Schlüsselpaar“ [cmdb_ci_cloud_key_pair] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	object_id
Name	Name

Beziehung erstellt für Cloud-Schlüsselpaar

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Schlüsselpaar [cmdb_ci_cloud_key_pair]	Gehostet auf::Hostet	Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Netzwerk“ [cmdb_ci_network] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	object_id

Für das Cloud-Netzwerk erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Gehostet auf::Hostet	Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Servicekonto“ [cmdb_ci_cloud_service_account] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Account-ID	account_id
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Rechenzentrumstyp	datacenter_type

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Subnetz“ [cmdb_ci_cloud_subnet] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Computer“ [cmdb_ci_computer] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Anzahl der CPU-Cores	cpu_core_count
CPU-Kern-Thread	cpu_core_thread
CPU-Name	CPU-Name
CPU-Geschwindigkeit (MHz)	cpu_speed
CPU-Hersteller	cpu_manufacturer
Ist virtuell	virtual

Für Computer erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Computer [cmdb_ci_computer]	Virtualisiert von::Virtualisiert	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Computer erstellte Beziehungen (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Computer [cmdb_ci_computer]	Enthält::Enthalten in	Datenträger [cmdb_ci_disk]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Datenträger“ [cmdb_ci_disk] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Modell-ID	model_id
Geräte-ID	device_id
Name	Name
Festplattenspeicher (GB)	disk_space
Freier Festplattenspeicher (GB)	free_space
Größe	size
Größe in Byte	size_bytes
Computer	Computer
Hersteller	manufacturer
Volume-Seriennummer	volume_serial_number

Beziehung für Datenträger erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Datenträger [cmdb_ci_disk]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Hardware“ [cmdb_ci_hardware] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Modell-ID	model_id
Name	Name
DNS-Domäne	dns_domain
Hersteller	manufacturer
Seriennummer	serial_number
Klasse	sys_class_name
Standard-Gateway	default_gateway
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Hardware erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Hardwaretyp“ [cmdb_ci_compute_template] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

Beziehung erstellt für Hardwaretyp

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]	Abgeleitet von::Hosts	Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Virtuelles IIS-Verzeichnis“ [cmdb_ci_iisdirectory] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Alias	alias
Installationsverzeichnis	install_directory
Name	Name

Für das virtuelle IIS-Verzeichnis erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Virtuelles IIS-Verzeichnis [cmdb_ci_iisdirectory]	Wird ausgeführt auf::Wird ausgeführt	Hardware [cmdb_ci_hardware]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Image“ [cmdb_ci_os_template] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehung erstellt für Image

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Image [cmdb_ci_os_template]	Gehostet auf::Hostet	Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
Netzmaske	netmask
IP-Version	ip_version
Nic	nic

Beziehung erstellt für IP-Adresse

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Logisches Rechenzentrum“ [cmdb_ci_logical_datacenter] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Region	region
Klasse	sys_class_name

Für das logische Rechenzentrum erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter]	Enthält::Enthalten in	Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]
Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Microsoft iis-Webserver“ [cmdb_ci_microsoft_iis_web_server] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Prozessbefehl wird ausgeführt	running_process_command
Version	Version

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Betriebsstatus	operational_status
PID	pid
Installationsstatus	install_status
Typ	type

Für den Microsoft iis-Webserver erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Microsoft IIS-Webserver [cmdb_ci_microsoft_iis_web_server]	Enthält::Enthalten in	Virtuelles IIS-Verzeichnis [cmdb_ci_iisdirectory]
Microsoft IIS-Webserver [cmdb_ci_microsoft_iis_web_server]	Wird ausgeführt auf::Wird ausgeführt	Hardware [cmdb_ci_hardware]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „MS SQL DataBase“ [cmdb_ci_db_mssql_database] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Datenbank	Datenbank
Name	Name

Für MS SQL-Datenbank erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
MS SQL-Datenbank [cmdb_ci_db_mssql_database]	Wird ausgeführt auf::Wird ausgeführt	Hardware [cmdb_ci_hardware]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „MSFT SQL-Instanz“ [cmdb_ci_db_mssql_instance] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Edition	Edition
Instanzname	instance_name
Name	Name
Betriebsstatus	operational_status
Service Pack	service_pack
Installationsstatus	install_status

Für die MSFT-SQL-Instanz erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
MSFT SQL-Instanz [cmdb_ci_db_mssql_instance]	Wird ausgeführt auf::Wird ausgeführt	Hardware [cmdb_ci_hardware]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für die MSFT-SQL-Instanz erstellte Beziehungen (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
MSFT SQL-Instanz [cmdb_ci_db_mssql_instance]	Enthält::Enthalten in	MS SQL-Datenbank [cmdb_ci_db_mssql_database]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
DHCP aktiviert	dhcp_enabled
Netzmaske	netmask
Configuration Item	cmdb_ci
MAC-Hersteller	mac_manufacturer
MAC-Adresse	mac_address
Name	Name

Für den Netzwerkadapter erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Hardware [cmdb_ci_hardware]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_serial_number] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Seriennummer	serial_number
Seriennummertyp	serial_number_type
Gültig	gültig

Beziehung erstellt für Seriennummer

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Hardware [cmdb_ci_hardware]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Software“ [cmdb_ci_spkg] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Key	key
Name	Name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Version	Version
Hersteller	manufacturer

Für Software erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software [cmdb_ci_spkg]	Referenz	Softwareinstanz [cmdb_software_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_software_instance] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsdatum	install_date
Installiert auf	installed_on
Name	Name

Für die Software-Instanz erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Softwareinstanz [cmdb_software_instance]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]
Softwareinstanz [cmdb_software_instance]	Referenz	Hardware [cmdb_ci_hardware]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Speichervolume“ [cmdb_ci_storage_volume] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	object_id
Volume-ID	volume_id
Name	Name
Größe in Byte	size_bytes

Für das Speichervolume erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Gehostet auf::Hostet	Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „VM-Instanz“ [cmdb_ci_vm_instance] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
IP-Adresse	ip_address
Status	Staat

Für die VM-Instanz erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Gehostet auf::Hostet	Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Bereitgestellt von::Bereitgestellt	Image [cmdb_ci_os_template]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Bereitgestellt von::Bereitgestellt	Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Endpunkt verwenden an::Endpunkt verwenden von	Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]

Service Graph Connector für Tanium (1.6.1)

Verwenden Sie Service Graph Connector für Tanium, um Hardware-, Software- und Softwarenutzungsdaten aus einer Tanium -Umgebung in Ihre ServiceNow -Instanz zu importieren.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Unterstützte Versionen

Versionen

Tanium	ServiceNow
• Tanium 1.9 oder höher für Hardware und Software • Tanium 1.17 oder höher für die Verwendung von -Software	• Utah • Vancouver • Washington DC

Wichtige Informationen zum Upgrade Service Graph Connector für Tanium

Tanium Platform 7.6.2 oder höher unterstützt nur die tokenbasierte Autorisierung. Nachdem Sie die neueste Version von Service Graph Connector für Taniuminstalliert haben, überprüfen Sie die folgenden Konfigurationen, um Tanium Platform 7.6.2 oder höher in Ihren lokalen Setups zu verwenden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Konfigurieren Sie für eine einzelne Instanz den Authentifizierungstyp einer vorhandenen Verbindung neu, um die tokenbasierte Autorisierung zu verwenden.
- Deaktivieren Sie für mehrere Instanzen die vorhandenen geplanten Aufgaben für zuvor konfigurierte Instanzen, die Standardautorisierung verwendet haben, und erstellen und konfigurieren Sie dann neue Instanzen für die Verwendung der tokenbasierten Autorisierung.

Geführtes Setup

Das geführte Setup für Service Graph Connector für Tanium bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer -Instanz. Informationen zum Zugriff auf das geführte Setup finden Sie unter Service Graph Connector für Tanium konfigurieren.

Dashboard für CMDB-Integrationen

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten CMDB Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zur Überwachung von Tanium-Integrationen im Integrations-Dashboard [CMDB finden Sie unter Über das CMDB Integrations-Dashboard.

Datenzuordnung

Daten aus den Datenquellen Tanium werden zugeordnet und mithilfe der Robust Transform Engine (RTE) in die Klassendefinitionen für die ServiceNow CMDB Configuration Item(CI)-Klasse umgewandelt. Daten werden mithilfe der Identification and Reconciliation Engine (IRE) in ServiceNow CMDB eingefügt.

In der folgenden Tabelle werden die Datenquellen, die Bereitstellungstabellen und die Zieltabellen einschließlich CMDBCMDB] CI-Klassen und Nicht-[]- CI-Klassen für die Anwendung Tanium beschrieben.

Datenzuordnung für Tanium

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	Zieltabellen	Ressourcentypen
SG-Tanium – Anwendungen	SG-Tanium-Anwendungen [sn_tanium_integ_sg_tanium_applications]	Anwendung Laufender Prozess TCP	Anwendungen
SG-Tanium-Hardware und -Software	SG Tanium-Import [sn_tanium_integ_sg_tanium_import]	Computer Dateisystem Datenträger IP-Adresse Wenn die Anwendung Software Asset	Server und Software

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für Tanium (Fortsetzung)

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	Zieltabellen	Ressourcentypen
		Management (SAM) nicht installiert ist: Software Software-Instanz Wenn die Anwendung SAM installiert ist: Software-Installation	
SG-Tanium-Nutzung	SG Tanium-Nutzungsimport [sn_tanium_integ_sg_tanium_usage_import]	Softwareverwendung [samp_sw_usage]	Keine
SG-Tanium – Software entfernen	Integrations-Commons-Datensatz entfernen [sn_cmdb_int_util_remove_record]	Keine	Keine

Hinweis:

- Die Datenquelle „SG-Tanium-Nutzung“ ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Software Asset Management Professional“ (com.snc.samp) in Ihrer Instanz ServiceNow aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Request Software Asset Management .
- Die Datenquelle „SG-Tanium – Software entfernen“ erstellt Importsätze und verwendet die auf Transformationszuordnungen basierende Methode, um Zieldatensätze für Softwaredaten zu entfernen, die bei der letzten Delta-Abfrageprüfung nicht aktualisiert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB -Datenlöschung wird verwaltet.

Sie können die Datenzuordnungen mit der App IntegrationHub ETL anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL (3.2).

Zusätzliche Ressource

Wie konfiguriere ich Tanium Service Graph Connector? Artikel auf der Website ServiceNow Community

Zugehörige Informationen

Service Graph Connectors

Service Graph Connector für Tanium konfigurieren

Richten Sie geplante Importaufträge ein, um Daten aus Tanium in CMDBabzurufen .

Vorbereitungen

Zur Verwendung von Service Graph Connectorbenötigen Sie ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die auf der Anwendung IT Operations Management (ITOM) Visibility oder der Anwendung ITOM Discovery basiert. Wie im Abschnitt „Verwaltete IT-Ressourcentypen“ in der ServiceNow-Abonnementeinheitenübersicht für Ihr Abonnement definiert, für verwaltete IT-Ressourcen, die in CMDB von diesem Service Graph Connectorerstellt oder geändert werden, aber noch nicht von ITOM Visibility oder verwaltet werden Bei ITOM Discovery erhöhen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

diese Ressourcen den Verbrauch von Abonnementeinheiten bei dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten in ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store App Integration Common for CMDB (Integration Common für CMDB), die automatisch installiert wird.
- Die Store-App CMDB CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- Das Plugin „Datastream Action“ (com.glide.hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.

Hinweis:
Wenn Sie eine frühere Version von Service Graph Connector für Taniumverwenden, migrieren Sie keine Daten aus dem alten Connector. Sie müssen die vorherige Version deinstallieren und die neue Integration ausführen.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weitere Informationen zum Setup von Service Graph Connector für Tanium finden Sie unter Wie konfiguriere ich Tanium Service Graph Connector? Artikel auf der Website ServiceNow Community.

Prozedur

1. Stellen Sie mithilfe der Anwendungsauswahl sicher, dass der Anwendungsbereich auf die Anwendung Service Graph Connector für Tanium festgelegt ist.
   Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
2. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Tanium** > **Einrichtung**an.
3. Wählen Sie auf der Seite „Erste Schritte“ Erste **Schritte**aus.
4. Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Authentifizierung und die HTTP-Verbindung.

   a. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für Tanium “ im Abschnitt „Verbindung und Anmeldeinformationen **konfigurieren** “ für die Aufgabe „Authentifizierungstyp festlegen“ die Option Konfigurieren aus.

   b. Geben Sie die Systemeigenschaftsdetails für den Authentifizierungstyp an.

      i. Aktivieren Sie im Feld **Wert** entweder die tokenbasierte Authentifizierung oder die Standardauthentifizierung.

      - Um die Standardautorisierung zu aktivieren, geben Sie `standard`ein.
      - Um die tokenbasierte Autorisierung zu aktivieren, geben Sie `token`ein.

      Hinweis:
      Die Tanium Platform 7.6.2 unterstützt nur die tokenbasierte Autorisierung für ein lokales Setup. Zur Verwendung von Tanium Platform 7.6.2 oder höher aktivieren Sie den tokenbasierten Autorisierungstyp, und geben Sie im nächsten Schritt die Details für die tokenbasierte Autorisierung ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ii. Wählen Sie **Aktualisieren**.

iii. Legen Sie die Aufgabe Authentifizierungstyp festlegen auf abgeschlossen fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

c. Konfigurieren Sie Ihre Anmeldeinformationen basierend auf dem ausgewählten Authentifizierungstyp.

i. Für den Standard-Autorisierungstyp:

1. Wählen Sie **Konfigurieren** für die Aufgabe Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung konfigurieren aus.

> **Hinweis:**
> Die Aufgabe Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung konfigurieren wird nur angezeigt, wenn Sie im Schritt 4.b.i„ Standard“ als Wert angegeben haben.

2. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Authentifizierung ein.

   Beispiel: Tanium-Anmeldeinformationen.

3. Geben Sie in den Feldern **Anwendername** und **Passwort** Ihren Tanium -Anwendernamen und Ihr Passwort ein.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
5. Legen Sie die Aufgabe Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung konfigurieren auf den Abschluss fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

ii. Für den tokenbasierten Autorisierungstyp:

- Wählen Sie **Konfigurieren** für die Aufgabe Anmeldeinformationen für Token-Authentifizierung konfigurieren aus.

> **Hinweis:**
> Die Aufgabe Anmeldeinformationen für Token-Authentifizierung konfigurieren wird nur angezeigt, wenn Sie im Schritt 4.b.iToken als Wert angegeben haben.

- Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Authentifizierung ein.

  Beispiel: Tanium-Anmeldeinformationen.

- Geben Sie im Feld **API-Schlüssel** Ihr Token Tanium ein.
- Wählen Sie **Aktualisieren**.
- Legen Sie die Aufgabe Anmeldeinformationen für Token-Authentifizierung konfigurieren fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

d. Konfigurieren Sie die Verbindung.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Verbindung konfigurieren die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Aktualisieren Sie das Feld „ **Host** “ mit einer Tanium-Basis-URL oder IP-Adresse.

Beispiel: demotaniumhost.com oder 127.0.0.1. Wenn Sie eine Tanium-Cloud-Instanz verwenden, geben Sie API am Ende Ihrer Basis-URL ein, z. B. demotaniumhost-API.com.

iii. Wenn Sie etwas anderes als httpsverwenden, aktualisieren Sie das Feld „ **Protokoll** “.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn die Tanium -Serververbindung ein MID-Server -Setup erfordert, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **MID-Server** verwenden, und wählen Sie dann MID-Serveraus. Weitere Informationen zur Tanium-API finden Sie in der Dokumentation für Tanium-Entwickler .

iv. Wählen Sie **Aktualisieren**.

v. Setzen Sie die Aufgabe Verbindung konfigurieren auf abgeschlossen, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

e. Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Ansicht.

Hinweis:
Die Integration hängt von einer anwenderdefinierten Ansicht von Taniumab.

i. Konfigurieren Sie die Ansicht in Ihrer Instanz Tanium.

1. Navigieren Sie in Ihrer Instanz von Tanium zu **Module** > **Asset**an.
2. Wählen Sie **Ansichten aus**.
3. Sofern noch nicht geschehen, erstellen Sie die Ansicht ServiceNow (reserviert), indem Sie auswählen **Ansicht erstellen** > **Erstellen Sie eine ServiceNow-Ansicht**an.

   Hinweis:
   Standardmäßig kann die Ansicht ServiceNow (reserviert) nicht bearbeitet werden.

4. Erstellen Sie eine Kopie der Ansicht, um sie zu bearbeiten.
5. Bearbeiten Sie die Kopie.
   a. Fügen Sie alle Felder aus dem Bucket **„SIU Product Usage** “ (SIU-Produktnutzung) hinzu.
   b. Fügen Sie dem Feld „ **Zuletzt gesehen** “ ein **Asset** hinzu.
   c. Fügen Sie einen **Netzwerkadapter** zum Feld **Modell** hinzu.
6. Speichern Sie die Ansicht.

ii. Wählen Sie die Ansicht in Ihrer Instanz ServiceNow aus.

1. Wählen Sie im geführten Setup für die Aufgabe Ansicht konfigurieren die Option **Konfigurieren**aus.
2. Wählen Sie in der Instanz ServiceNow die Ansicht aus, die Sie in Schritt 4.e.ierstellt haben.
3. Wählen **Sie Ansicht festlegen aus**.
4. Legen Sie die Aufgabe Konfigurieren der Ansicht auf Abgeschlossen fest, indem Sie **Als Abgeschlossen**markieren auswählen.

f. Ignorieren Sie im Abschnitt mit den ADM-Setup-Anweisungen die Anweisungen, da die Zuordnung der Anwendungsabhängigkeit derzeit nicht unterstützt wird.

g. Testen Sie die Verbindung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Verbindung testen die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Schließen Sie das Fenster Verbindung testen, das angezeigt wird, wenn der Test abgeschlossen ist.

iii. Setzen Sie die Aufgabe Verbindung testen auf abgeschlossen, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

Das Testen der Verbindung kann einige Minuten dauern. Die Seite wird aktualisiert, um die Testergebnisse anzuzeigen.

Wenn bei einem der Tests ein Fehlercode, eine Fehlermeldung oder ein Fehlerzeichen angezeigt wird, ist die Verbindungsherstellung fehlgeschlagen, und weitere Fehlerbehebungsmaßnahmen sind erforderlich.

5. Konfigurieren Sie die geplanten Tanium Aufgaben.

a. Wählen Sie für die Aufgabe Geplanten Import konfigurieren die Option**Konfigurieren**aus.

b. Wählen Sie die geplante Aufgabe aus, die Sie aktivieren möchten.

c. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für eine geplante Aufgabe, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, um die geplante Aufgabe zu aktivieren.

Hinweis:
Wenn Sie eine tokenbasierte Authentifizierung verwenden, muss der Benutzer, den Sie im Feld **Ausführen als** für eine geplante Aufgabe angeben, über die Rolle connection_admin verfügen.

Weitere Informationen finden Sie unter Schedule a data import .

d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

e. Wiederholen Sie die Schritte 5.b bis 5.d für jede geplante Aufgabe für den Datenimport.

f. Stellen Sie die Aufgabe Geplanten Import konfigurieren auf den Abschluss, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

6. Wahlweise: Fügen Sie mehrere Instanzen hinzu.

Hinweis:
Wenn Sie nicht mehrere Instanzen hinzufügen müssen, können Sie diesen Schritt überspringen.

a. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für Tanium“ im Abschnitt „Mehrere Symbole hinzufügen“ die Aufgabe **Datenquellenzugriff aktualisieren** aus.

b. Wählen Sie auf der nächsten Seite im Abschnitt „Datenquellenzugriff aktualisieren“ **Konfigurieren**aus.

c. Wählen Sie die Tabelle „Datenquelle“ [sys_data_source] aus.

d. Bearbeiten Sie den Datensatz, indem Sie **Global** im Menü Umfang auswählen.

e. Aktivieren Sie auf der Registerkarte Anwendungszugriff die Kontrollkästchen **Kann erstellen**, **Kann aktualisieren**und **Kann löschen**.

f. Speichern Sie den Datensatz.

g. Wählen Sie im Menü Umfang die **Option Service Graph Connector für Tanium aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

h. Setzen Sie die Aufgabe **„Datenquellenzugriff aktualisieren“** auf „Abgeschlossen“, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

i. Wiederholen Sie diese Schritte im Abschnitt „Zugriff für geplanten Datenimport aktualisieren“ mit der Tabelle „Geplanter Datenimport“ [schedule_data_set].

a. Leeren Sie den Cache für die neue Verbindung.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Cache für Datenquelle und Importsatz leeren die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Leeren Sie den Cache, indem Sie im Menü „Bereich“ die Option **Global** auswählen.

iii. Geben Sie das folgende Skript ein.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

    GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
    GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

    GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iv. Wählen **Sie Skript ausführen aus**.

v. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Service Graph Connector für Tanium aus**.

vi. Setzen Sie die Aufgabe Cache für Datenquelle und Importsatz leeren auf abgeschlossen, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

b. Fügen Sie eine Standardautorisierungsverbindung zu einer anderen Tanium-Instanz hinzu.

> **Hinweis:**
> Die Tanium Platform 7.6.2 unterstützt nur die tokenbasierte Autorisierung für ein lokales Setup. Um Tanium Platform 7.6.2 oder höher zu verwenden, verwenden Sie die tokenbasierte Autorisierung.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Weitere Basisauthentifizierungsverbindung hinzufügen die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Um eine neue Verbindung zu erstellen, wählen **Sie Verbindung hinzufügen**.

iii. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Verbindung erstellen“.

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Anzeigename für die Verbindung.
Verbindungs-URL	Verbindungshostname für Tanium.
Anwendername	Anwendername für die Tanium -Authentifizierung.
Passwort	Passwort für die Tanium -Authentifizierung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

iv. Wählen **Sie Verbindung erstellen aus**.

v. Navigieren Sie zurück zum geführten Setup, und legen Sie die Aufgabe „Weitere Basisauthentifizierungsverbindung hinzufügen“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

c. Fügen Sie eine tokenbasierte Autorisierungsverbindung zu einer anderen Tanium-Instanz hinzu.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Weitere Token-Authentifizierungsverbindung hinzufügen die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Um eine neue Verbindung zu erstellen, wählen **Sie Verbindung hinzufügen**.

iii. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Verbindung erstellen“.

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Anzeigename für die Verbindung.
Hostname	Hostname für Tanium.
Token	Tokenname für Tanium.

iv. Wählen **Sie Verbindung erstellen aus**.

v. Navigieren Sie zurück zum geführten Setup, und legen Sie die Aufgabe „Weitere Token -Authentifizierungsverbindung hinzufügen“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

d. Richten Sie den MID-Server für die erstellte Verbindung ein.

i. Wählen Sie für die Aufgabe MID-Server konfigurieren die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie den Namen der Verbindung aus, die Sie zuvor erstellt haben.

iii. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **MID-Server** verwenden.

iv. Wählen Sie **Aktualisieren**.

v. Navigieren Sie zurück zum geführten Setup, und setzen Sie die Aufgabe MID-Server konfigurieren auf abgeschlossen, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

e. Generieren Sie Datenquellen und geplante Importe für die neue Verbindung.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Datenquellen und geplante Importe generieren die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Wert
Ungültiger Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen	Verbindungsalias, der im vorherigen Schritt erstellt wurde.
Ansicht	Tanium Ansicht, die Sie laden möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

iii. Wählen **Sie Datenquelle generieren und Geplanter Import aus**.

iv. Legen Sie die Aufgabe „Datenquellen und geplante Importe generieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

f. Überspringen Sie das ADM-Setup für eine Mehrinstanzaufgabe, da ADM derzeit nicht unterstützt wird.

g. Konfigurieren Sie die geplante Aufgabe Tanium.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Geplante Importe konfigurieren die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie den geplanten Datenimport aus, den Sie aktivieren möchten.

iii. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.

Hinweis:
Wenn Sie eine tokenbasierte Authentifizierung verwenden, muss der Benutzer, den Sie im Feld **Ausführen als** für eine geplante Aufgabe angeben, über die Rolle connection_admin verfügen.

Weitere Informationen finden Sie unter Schedule a data import .

iv. Wählen Sie **Aktualisieren**.

v. Wiederholen Sie die Schritte 6.g.ii bis 6.g.iv für jede geplante Aufgabe für den Datenimport.

vi. Stellen Sie die Aufgabe Geplanten Import konfigurieren auf den Abschluss, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

7. **Wahlweise:** Verwenden Sie die erweiterten Einstellungen, um das Ausschließen der Seriennummernauffüllung auf den Betriebssystemplattformen IBM AIX und Oracle Solaris zu verwalten.

a. Wählen Sie im Abschnitt „Erweitert“ des geführten Setups für die Aufgabe Erweiterte Einstellungen die Option **Konfigurieren**aus.

b. Um die Seriennummernauffüllung auszuschließen, geben Sie im Feld Seriennummernauffüllung ausschließen den **Wert**false ein.

c. Wählen Sie **Speichern**.

d. Schließen Sie das Fenster, und legen Sie die Aufgabe Erweiterte Einstellungen auf Abgeschlossen fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

CMDB Klassen als Ziel in Service Graph Connector für Tanium

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus Taniumabgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich auf die Tabelle Configuration Item [cmdb_ci] beziehen.

Anwendung [cmdb_ci_appl]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Anwendung“ [cmdb_ci_appl] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Klasse	sys_class_name
Name	Name
Prozessbefehl wird ausgeführt	running_process_command

Für die Anwendung erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Anwendung [cmdb_ci_appl]	Wird ausgeführt auf::Wird ausgeführt	Computer[cmdb_ci_computer]

Computer [cmdb_ci_computer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Computer“ [cmdb_ci_computer] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Seriennummer	serial_number
Klasse	sys_class_name
Anzahl der CPU-Cores	cpu_core_count
CPU-Anzahl	cpu_count
CPU-Geschwindigkeit (MHz)	cpu_speed
CPU-Typ	cpu_type
DNS-Domäne	dns_domain
IP-Adresse	ip_address
CPU-Hersteller	cpu_manufacturer
CPU-Name	CPU-Name
Ist virtuell	virtual
Neueste Discovery	last_discovered
Betriebssystem	os
BS-Domäne	os_domain
BS-Service Pack	os_service_pack
BS-Version	os_version
RAM (MB)	ram
Modell-ID	model_id
Hersteller	manufacturer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Computer erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Computer [cmdb_ci_computer]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
Computer [cmdb_ci_computer]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Computer [cmdb_ci_computer]	Enthält::Enthalten in	Datenträger [cmdb_ci_disk]
Computer [cmdb_ci_computer]	Enthält::Enthalten in	Dateisystem [cmdb_ci_file_system]

Datenträger [cmdb_ci_disk]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Datenträger“ [cmdb_ci_disk] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Hersteller	manufacturer
Name	Name
Computer	Computer
Seriennummer	serial_number
Geräteschnittstelle	device_interface
Speichertyp	storage_type
Modell-ID	model_id
Geräte-ID	device_id
Größe in Byte	size_bytes

Beziehung für Datenträger erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Datenträger [cmdb_ci_disk]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Dateisystem [cmdb_ci_file_system]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Dateisystem“ [cmdb_ci_file_system] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Dateisystem	file_system
Freier Speicherplatz in Byte	free_space_bytes
Bezeichnung	label
Medientyp	media_type

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Bereitstellungspunkt	mount_point
Größe in Byte	size_bytes
Computer	Computer

Für das Dateisystem erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Dateisystem [cmdb_ci_file_system]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Nic	nic
IP-Adresse	ip_address
IP-Version	ip_version
Name	Name

Beziehung erstellt für IP-Adresse

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Discovery-Quelle	discovery_source
Netzmaske	netmask
MAC-Hersteller	mac_manufacturer
MAC-Adresse	mac_address
Name	Name
Modell-ID	model_id
DHCP aktiviert	dhcp_enabled

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für den Netzwerkadapter erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Seriennummer [cmdb_serial_number]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_serial_number] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Seriennummer	serial_number
Seriennummertyp	serial_number_type
Gültig	gültig

Software [cmdb_ci_spkg]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Software“ [cmdb_ci_spkg] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Version	Version
Hersteller	manufacturer
Key	key
Name	Name

Für Software erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software [cmdb_ci_spkg]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Anzeigename	display_name
Herausgeber	publisher
Version	Version
Discovery-Quelle	discovery_source

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Softwareinstanz [cmdb_software_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_software_instance] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Installiert auf	installed_on

Beziehung erstellt für Software-Instanz

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Softwareinstanz [cmdb_software_instance]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM (1.6.1)

Verwenden Sie Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM, um Daten aus VMware Workspace ONE Unified Endpoint Management (UEM) in Ihre Instanz ServiceNow abzurufen.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Die Integration importiert verschiedene Hardware-Assets in die Anwendung ServiceNow® Configuration Management Database (CMDB).

Unterstützte Versionen

- Unterstützte Versionen:
  - VMware Workspace ONE UEM Version 2008
  - Application Discovery Manager (ADM) API Version 2
- Unterstützte ServiceNow -Versionen:
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

Anwendungsfälle

Im Folgenden finden Sie Beispiele für die Verwendung von Service Graph Connector für verschiedene ServiceNow -Anwendungen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Transparenz in IT Operations Management (ITOM).
  - Detaillierter Hardware- und Anwendungsbestand für Mobilgeräte vom Typ Android, Appleund Windows. Der Bestand kann mit oder ohne Software Asset Management (SAM) verwendet werden.
  - Compliance-Nachverfolgung für Mobilgeräte. Sie können Ihr eigenes Gerät erstellen (BYOD) oder unternehmenseigene Geräte verwenden.
- IT Service Management (ITSM)
  - Incident, Problem, Change bei erkannten Configuration Items (CI).
  - Nachverfolgung und Zuweisung des Besitzes für Mobilgeräte.

Geführtes Setup

Das geführte Setup für Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer -Instanz. Informationen zum Zugriff auf das geführte Setup finden Sie unter Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM konfigurieren.

Dashboard für CMDB-Integrationen

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten CMDB Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zur Überwachung von Workspace ONE-Integrationen im Integrations-Dashboard [CMDB finden Sie unter Über das CMDB Integrations-Dashboard.

Datenzuordnung

Daten aus den Datenquellen VMware Workspace ONE UEM „ Geräte“ und „Apps“ werden zugeordnet und mithilfe der Robust Transform Engine (RTE) in die Klassendefinitionen der ServiceNow CMDB Configuration Item (CI)-Klasse umgewandelt. Daten werden mithilfe der Identification and Reconciliation Engine (IRE) in ServiceNow CMDB eingefügt.

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, konfigurieren Sie die Integration so, dass regelmäßig Daten aus VMware Workspace ONE UEM abgerufen werden.

Die Daten werden in die Bereitstellungstabelle „SG-Workspace ONE UEM Devices and Apps“ [sn_vmwoneuem_integ_devices_and_apps] geladen.

Die Daten werden dann in die folgenden Zieltabellen eingefügt:

- Computer [cmdb_ci_computer]
- Handcomputergerät [cmdb_ci_handgehalten_computing]
- Mediaplayer [cmdb_ci_media_player]
- Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
- Drucker [cmdb_ci_printer]
- SAM-Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install], wenn das Plugin „com.snc.sams“ installiert ist.
- Seriennummer [cmdb_serial_number]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Software-Instanz [cmdb_software_instance], wenn das Plugin „com.snc.sams“ nicht installiert ist.
- Softwarepaket [cmdb_ci_spkg], wenn das Plugin „com.snc.sams“ nicht installiert ist.

Hinweis:
Um zusätzliche Informationen wie Gerätebesitzer, Besitzerart oder Compliance-Status anzuzeigen, müssen Sie zur Ansicht SG-Workspace ONE UEM wechseln. In dieser Ansicht wird eine Registerkarte „ **SG-Workspace ONE UEM-Gerät** zugehörig“ auf den Registerkarten der zugehörigen Liste mit den zusätzlichen Informationen angezeigt.

Weitere Informationen zum Speicherort von Daten beim Abrufen von Daten aus VMware Workspace ONE Unified Endpoint Management (UEM)finden Sie unter CMDB Klassen als Ziel in Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM.

Sie können die Datenzuordnungen mit der App IntegrationHub ETL anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL (3.2).

Zugehörige Informationen

Service Graph Connectors

Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM konfigurieren

Verwenden Sie Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM, um Daten von Mobil- und Computergeräten aus VMware Workspace ONE Unified Endpoint Management (UEM) in Ihre Instanz ServiceNow abzurufen.

Vorbereitungen
Zur Verwendung von Service Graph Connectorbenötigen Sie ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die auf der Anwendung IT Operations Management (ITOM) Visibility oder der Anwendung ITOM Discovery basiert. Wie im Abschnitt „Verwaltete IT-Ressourcentypen“ in der ServiceNow-Abonnementeinheitenübersicht für Ihr Abonnement definiert, für verwaltete IT-Ressourcen, die in CMDB von diesem Service Graph Connectorerstellt oder geändert werden, aber noch nicht von ITOM Visibility oder verwaltet werden Bei ITOM Discovery erhöhen diese Ressourcen den Verbrauch von Abonnementeinheiten bei dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten in ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store App Integration Common for CMDB (Integration Common für CMDB), die automatisch installiert wird.
- Die Store-App CMDB CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- Plugin „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- ITOM-Lizenzierungs-Plugin (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .
- Das Plugin „Datastream Action“ (com.glide.hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um das Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEMzu konfigurieren, müssen Sie Ihre Anmeldeinformationen für die OAuth-Authentifizierung konfigurieren (Schritt 4), sofern Sie über diese Anmeldeinformationen verfügen. Wenn Sie nicht über diese Anmeldeinformationen verfügen, müssen Sie Ihre Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung konfigurieren (Schritt 5). Konfigurieren Sie nicht gleichzeitig OAuth- und Standard-Anmeldeinformationen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Workspace ONE UEM** > **Einrichtung**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „Erste Schritte“ Erste **Schritte**aus.
3. Konfigurieren Sie Ihre Anmeldeinformationen für die OAuth- Authentifizierung.
   Wenn Sie keine OAuth-Anmeldeinformationen haben, überspringen Sie diesen Schritt, und konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung in Schritt 5.

   a. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM“ im Abschnitt Verbindung konfigurieren die Aufgabe **Anmeldeinformationen für die Authentifizierung konfigurieren**aus.

   b. Wählen Sie auf der nächsten Seite im Abschnitt Anmeldeinformationen für Authentifizierung **konfigurieren Konfigurieren**aus.

   c. Füllen Sie die folgenden Felder des Formulars aus.

Anwendungsregistrierungen-Formular

Feld	Beschreibung
Client-ID	Client-ID der Workspace ONE UEM-Konsole VMware.
Geheimer Clientschlüssel	Geheimer Clientschlüssel der Workspace ONE UEM-Konsole VMware. **Hinweis:** Sie können auf das Sperrsymbol ( ) klicken, um den geheimen Clientschlüssel anzuzeigen.
Token-URL	Die Token-URL der Workspace ONE UEM-Konsole VMware, damit Sie das Zugriffstoken abrufen können. **Hinweis:** Weitere Informationen zur Token-URL finden Sie im VMware-Knowledge Base-Artikel auf der VMware-Dokumentationswebsite.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zum Abrufen von OAuth-Anmeldeinformationen finden Sie auf der VMware-Dokumentationswebsite .

d. Überprüfen Sie bei Bedarf die anderen Felder im Formular „Anwendungsregistrierungen“.

Anwendungsregistrierungen-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Name der OAuth-App.
OAuth-API-Skript	Skript, das zum Anpassen von Anforderungen und Antworten an den externen OAuth-Provider verwendet wird.
Logo-URL	Logo-URL für die OAuth-App.
Standardgewährungstyp	Der Standardgewährungstyp, der zum Erstellen des OAuth-Tokens verwendet wird.
Lebensdauer von Aktualisierungstoken	Anzahl der Sekunden, für die ein ausgegebenes Aktualisierungstoken gültig ist.
PKCE erforderlich	Option, um öffentlichen Clients zu ermöglichen, PKCE während des Autorisierungs-Flows anzufordern.
Anwendung	Anwendung, die diesen Datensatz enthält.
Zugänglich von	Standort, von dem aus auf die OAuth zugegriffen werden kann.
Aktiv	Option zum Aktivieren der OAuth-App.
Autorisierungs-URL	OAuth-Autorisierungscode-Endpunkt.
Token-Sperr-URL	OAuth-Zugriffstoken-Rücknahme-Endpunkt.
Umleitungs-URL	Der OAuth-App-Endpunkt, der Autorisierungscode erhält.
Gegenseitige Authentifizierung aktivieren	Option zur Verwendung der gegenseitigen Authentifizierung für Tokenanforderungen und -widerrufe. Diese Option erfordert, dass ein Profil zur gegenseitigen Authentifizierung angegeben wird.
Anmeldeinformationen senden	Option zum Aktivieren des OAuth-Clients zum Ausfüllen von Client-Anmeldeinformationen in der Anforderung.
Kommentare	Kommentare zur OAuth-App.

e. Klicken Sie bei Bedarf auf **Aktualisieren**.

f. Klicken Sie im Abschnitt „Anmeldeinformationen für Authentifizierung konfigurieren“ auf **Als abgeschlossen markieren**.

4. Konfigurieren Sie Ihre Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung.
Wenn die OAuth-Anmeldeinformationen in Schritt 4 konfiguriert wurden, überspringen Sie diesen Schritt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie in der linken Sidebar auf das Symbol zum Konfigurieren der Basisauthentifizierungs-Verbindung (Symbol zum Konfigurieren des Standardauthentifizierungs-), und wählen Sie die Aufgabe **Authentifizierungstyp**auswählen aus.

b. Klicken Sie auf der nächsten Seite im Abschnitt Authentifizierungstyp festlegen auf **Konfigurieren**.

c. Aktualisieren Sie das Feld **Wert** auf Basis.

d. Wählen Sie im Abschnitt Authentifizierungstyp festlegen die **Option Als abgeschlossen markieren aus**.

e. Klicken Sie im Abschnitt „Anmeldeinformationen für Authentifizierung konfigurieren“ auf **Konfigurieren**, und gehen Sie wie folgt vor:

i. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Authentifizierung ein. Beispiel: VMware Workspace ONE UEM Basic-Anmeldeinformationen.

ii. Geben Sie im Feld **Anwendername** Ihren VMware Workspace ONE UEM-Anwendernamen ein.

iii. Geben Sie im Feld **Passwort** Ihr VMware Workspace ONE UEM-Passwort ein.

iv. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

f. Klicken Sie im Abschnitt API-Schlüssel konfigurieren auf **Konfigurieren**, geben Sie im Feld **API-Schlüssel** Ihren VMware Workspace ONE UEM-Mandantencode ein, und klicken Sie dann auf **Aktualisieren**.

5. Konfigurieren Sie die HTTP-Verbindung.

a. Klicken Sie im Aufgabenabschnitt HTTP-Verbindung konfigurieren auf **Konfigurieren**.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „HTTP(s)-Verbindung“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Verbindung
MID Server verwenden	MID-Server, der diese HTTP-Verbindung sendet. Die Verwendung eines MID-Servers ist nicht mit der gegenseitigen Authentifizierung kompatibel.
Host	Zielhostwert, der von der Verbindung verwendet wird. Die Verbindungs-URL füllt automatisch den Hostnamen aus. **Hinweis:** Aktualisieren Sie das Feld **Host** mit der Basis-URL VMware Workspace ONE UEM. Beispiel: as4855.awmdm.com.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anmeldeinformationen	Von dieser Verbindung verwendeter Wert der Anmeldeinformationen.
Verbindungsalias	Verbindungswert, der für den Verweis auf die Verbindung verwendet wird.
URL-Builder	URL-Generator, der zum Erstellen der Verbindungs-URL verwendet wird.
Verbindungs-URL	Verbindungs-URL der Verbindung. Sie können Ihre Verbindungs-URL entweder manuell eingeben oder den URL-Generator verwenden, um die Verbindungszeichenfolge zu erstellen.
Gegenseitige Authentifizierung	Optional, um die gegenseitige Authentifizierung zu aktivieren.
Protokoll	Zugrunde liegendes Protokoll, das von der Verbindung verwendet wird. **Hinweis:** Aktualisieren Sie das Feld „ **Protokoll** “, wenn Sie etwas anderes als `https`verwenden.
Aktiv	Option zum Aktivieren der HTTP-Verbindung.
Domäne	Domäne, die die Verbindung enthält.
Standardport überschreiben	Zielwertport, der von der Verbindung verwendet wird.
Basispfad	Basispfad für HTTP(s)-Verbindung. **Hinweis:** Sie müssen dieses Feld nicht aktualisieren.

Hinweis:
Die HTTP-Verbindung wird vorkonfiguriert, damit die Anmeldeinformationen der Authentifizierung verwendet werden, die während der vorherigen Setupaufgabe konfiguriert wurden.

c. Klicken Sie bei Bedarf auf **Aktualisieren**.

d. Klicken Sie im Aufgabenabschnitt HTTP-Verbindung konfigurieren auf **Als abgeschlossen markieren**.

6. Validieren Sie die Datenquellen.

a. Klicken Sie im Aufgabenabschnitt „Datenquellen validieren“ auf **Konfigurieren**.

b. Überprüfen Sie die Felder im Formular „Datenquelle“, das automatisch festgelegt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Datenquelle“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name dieser Datenquelle.
Tabellenbezeichnung für Importsatz	Geben Sie die Importsatztabelle an, die von dieser Datenquelle erstellt wird.
Tabellenname für Importsatz	Name der Tabelle, die für diese Datenquelle erstellt wird.
Typ	Datenspeichertyp der zu importierenden Daten.
Daten in einzelner Spalte	Daten in einzelner Spalte.
Batch-Import verwenden	Option zum Verwenden der Batch-Einfügung für die Importsatztabelle.
Anwendung	Anwendung, die diesen Datensatz enthält.
Datenstromaktion	Datenstromaktion, die komplexe Objektströme zum Laden von Daten bereitstellt.
Datenlader	Skript, das Daten in die Importsatztabelle lädt.

c. Testen Sie die Verbindung, indem Sie auf den zugehörigen Link **Test Load 20 Records (Testladen** von 20 Datensätzen) klicken.
Das Testen der Verbindung dauert einige Minuten. Anschließend wird die Seite aktualisiert, um die Testergebnisse anzuzeigen. Die Verbindung gilt als erfolgreich aufgebaut, wenn der **HTTP-Status auf200**festgelegt ist. Wenn ein **Fehlercode** und eine **Fehlermeldung angezeigt**werden, ist die Verbindung fehlgeschlagen, und weitere Fehlerbehebungsmaßnahmen sind erforderlich.

Hinweis:
Klicken Sie während dieses Setups nicht auf „ **Alle Datensätze** laden“.

d. Klicken Sie in der Sidebar Hilfe auf **Back to Guided Setup**(Zurück zum geführten Setup) .

e. Klicken Sie im Aufgabenabschnitt „Datenquellen validieren“ auf **Als abgeschlossen markieren**.

7. Wahlweise: Konfigurieren Sie zusätzliche Einstellungen.

a. Klicken Sie in der linken Sidebar auf das Symbol zum Konfigurieren zusätzlicher Einstellungen (Symbol zum).

b. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM“ im Abschnitt Zusätzliche Einstellungen konfigurieren die Aufgabe **Erkennungsregeln für Duplikate konfigurieren**aus.

c. Klicken Sie im Abschnitt Erkennungsregeln für Duplikate konfigurieren auf **Konfigurieren**.

d. Aktualisieren Sie im Formular „CMDB-Regeln für doppelte Zeilen“ den Wert der Spalte „Aktiv“ auf „ **true** “, um die Erkennungsregel für Duplikate zu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Um Felder aus der Auswertung zu entfernen, fügen Sie die Feldnamen mit einem Komma in einer getrennten Liste in der Spalte „Felder ignorieren“ hinzu.

e. Wählen Sie in der Sidebar Hilfe die Option **Als abgeschlossen markieren aus**.

f. Klicken Sie im Abschnitt „Software-Import festlegen“ auf **Konfigurieren**.

g. Geben Sie im Feld **Wert „**`false` “ ein, um die Softwaredaten zu importieren, und schließen Sie dann das Fenster.

h. Klicken Sie im Abschnitt Nicht verwaltete Software importieren auf **Konfigurieren**.

i. Geben Sie im Feld **Wert „**`false` “ ein, um nicht verwaltete Software einzubeziehen, und schließen Sie dann das Fenster.

j. Klicken Sie im Abschnitt „Apps mit Status importieren“ auf **Konfigurieren**.

k. Fügen Sie den Status der zu importierenden Anwendungen hinzu, indem Sie das Feld **Wert** aktualisieren. Standardmäßig importiert der Connector Anwendungen mit den Bezeichnungen Installiert, Ausstehende Entfernung und Unbekannt.

Statuswerte von Anwendungen

Status	Wert
Ausstehende Installation	1
Installiert	2
Ausstehende Entfernung	3
Entfernt	4
Unbekannt	5

l. Schließen Sie das Fenster, und klicken Sie **auf Als abgeschlossen markieren**.

8. Richten Sie die geplanten Importaufträge ein.

a. Klicken Sie in der linken Sidebar auf die Schaltfläche **Geplante Importaufträge** einrichten.

b. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM“ im Abschnitt Geplante Importaufträge einrichten die Aufgabe Geplante Aufgabe **für konfigurieren**aus.

c. Klicken Sie im Abschnitt Konfigurieren Sie die geplante Aufgabenaufgabe auf **Konfigurieren**.

d. Wählen Sie den Namen des geplanten Imports aus, den Sie ausführen möchten.

e. Überprüfen Sie die vorab ausgefüllten Felder im Formular „Geplanter Datenimport“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Geplanter Datenimport“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des geplanten Auftrags.
Datenquelle	Datenquellen-Datensatz, der die zu importierenden Daten definiert.
Ausführen als	Option zum Ausführen der geplanten Aufgabe mit den Anmeldeinformationen des angegebenen Benutzers.
Aktiv	Option zum Aktivieren der geplanten Aufgabe. Wählen Sie diese Option aus.
Gleichzeitiger Import	Funktion, die die Daten aus mehreren Importsätzen lädt. Die Funktion verarbeitet und transformiert die Daten dann gleichzeitig.
Partitionsmethode	Partitionsmethode für den gleichzeitigen Importsatz.
Partitionsgröße	Importsatzgröße für frühe Planung.
Vor-Import-Skript ausführen	Option zum Angeben eines Skripts, das ausgeführt werden soll, bevor der Import durchgeführt wird.
Post-Import-Skript ausführen	Option zum Angeben eines Skripts, das nach dem Import ausgeführt werden soll.
Anwendung	Anwendung, die diese geplante Aufgabe enthält.
Ausführen	Häufigkeit der Ausführung des Imports.
Bedingt	Bedingungen, unter denen der Auftrag ausgeführt wird.

f. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, und wiederholen Sie die Aufgabe Geplante Aufgabe **konfigurieren** und diese Unterschritte bei Bedarf für die anderen Importe.

g. Klicken Sie in der **Hilfeaufgabenleiste auf Als abgeschlossen markieren**.

CMDB Klassen als Ziel in Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus VMware Workspace ONE Unified Endpoint Management (UEM)abgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich auf die Tabelle Configuration Item [cmdb_ci] beziehen.

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Computer“ [cmdb_ci_computer] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Seriennummer	serial_number
Ist virtuell	virtual

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Neueste Discovery	last_discovered
Betriebssystem	os
BS-Version	os_version
RAM (MB)	ram
Zugewiesen an	assigned_to
Modell-ID	model_id
Hersteller	manufacturer

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Handgeräte“ [cmdb_ci_handgehalten_computing] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
MAC-Adresse	mac_address
Name	Name
Seriennummer	serial_number
IMEI	imei
Neueste Discovery	last_discovered
Betriebssystem	os
BS-Version	os_version
Telefonnummer	phone_number
RAM (MB)	ram
Stammzugriff	root_access
Hersteller	manufacturer
Modell-ID	model_id
Transportunternehmen	carrier
Zugewiesen an	assigned_to

Das folgende Attribut in der Tabelle „Hardware“ [cmdb_ci_hardware] wird durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Neueste Discovery	last_discovered

Für Hardware erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Hardware erstellte Beziehungen (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Referenz	SG-Workspace ONE UEM gerätebezogen [sn_vmwoneuem_integ_device_related]
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Nic	nic
IP-Adresse	ip_address
IP-Version	ip_version

Beziehung erstellt für IP-Adresse

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Key	key
Wert	Wert

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Media-Player“ [cmdb_ci_media_player] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Seriennummer	serial_number
Hersteller	manufacturer
Modell-ID	model_id
MAC-Adresse	mac_address
Zugewiesen an	assigned_to
Neueste Discovery	last_discovered

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Konfigurationselement	cmdb_ci
MAC-Adresse	mac_address
Neueste Discovery	last_discovered

Für den Netzwerkadapter erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Hardware [cmdb_ci_hardware]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Drucker“ [cmdb_ci_printer] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Zugewiesen an	assigned_to
MAC-Adresse	mac_address
Name	Name
Neueste Discovery	last_discovered
Hersteller	manufacturer
Modell-ID	model_id
Seriennummer	Seriennummer

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_serial_number] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Seriennummer	serial_number
Seriennummertyp	serial_number_type
Gültig	gültig

Für die Seriennummer erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Handcomputergerät [cmdb_ci_handgehalten_computing]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für die Seriennummer erstellte Beziehungen (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Drucker [cmdb_ci_printer]
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Mediaplayer [cmdb_ci_media_player]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SG-Workspace ONE UEM Device Related“ [sn_vmwoneuem_integ_device_related] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Geräte-ID	device_id
Compliancestatus des Geräts	compliance_state
Gerätebesitz	device_ownership
Anwender-E-Mail	user_email
Anwendernamen	user_name

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Software“ [cmdb_ci_spkg] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Key	key
Name	Name
Version	Version

Für Software erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software [cmdb_ci_spkg]	Referenz	Softwareinstanz [cmdb_software_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_software_instance] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Installiert auf	installed_on

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehung erstellt für Software-Instanz

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Softwareinstanz [cmdb_software_instance]	Referenz	Hardware [cmdb_ci_hardware]

Erstellen Sie Mehrinstanzunterstützung für VMware Workspace ONE Unified Endpoint Management (UEM)

Wenn Sie eine Verbindung zu mehreren Instanzen von VMware Workspace ONE Unified Endpoint Management (UEM)herstellen müssen, erstellen Sie mehrere Verbindungen und geplante Importe, um Daten von mehreren Datenservern zu importieren.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie sich im Anwendungsbereich Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM befinden.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **VMware Workspace für Service Graph Connector** > **Einrichtung**an.
2. Klicken Sie in der linken **Sidebar** auf das Symbol .
3. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM“ im Abschnitt Weitere Verbindung erstellen die Aufgabe **Geplanten Datenimport aktualisieren** aus, und gehen Sie wie folgt vor:
   a. Wählen Sie im Abschnitt Geplanten Datenimport Zugriffsaufgabe aktualisieren die Option **Konfigurieren**aus.
   b. Wählen Sie die Tabelle „Geplanter Datenimport“ [schedule_import_set] aus.
   c. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie **Global** im Menü Umfang aus.
   d. Aktivieren Sie auf der Registerkarte **Anwendungszugriff** die Kontrollkästchen **Kann erstellen**, **Kann aktualisieren**und **Kann löschen**.
   e. Speichern Sie den Datensatz.
   f. Wählen Sie im Menü Umfang die Option **Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM aus**.
   g. Klicken Sie in der **Hilfeaufgabenleiste auf Als abgeschlossen markieren**.
4. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM“ im Abschnitt Weitere Verbindung erstellen die Aufgabe **Datenquellenzugriff aktualisieren** aus, und gehen Sie wie folgt vor:
   a. Wählen Sie im Abschnitt Geplanten Datenimport Zugriffsaufgabe aktualisieren die Option **Konfigurieren**aus.
   b. Wählen Sie die Tabelle „Datenquelle“ [sys_data_source] aus.
   c. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie **Global** im Menü Umfang aus.
   d. Aktivieren Sie auf der Registerkarte **Anwendungszugriff** die Kontrollkästchen **Kann erstellen**, **Kann aktualisieren**und **Kann löschen**.
   e. Speichern Sie den Datensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. Wählen Sie im Menü Umfang die Option **Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM aus**.

g. Klicken Sie in der **Hilfeaufgabenleiste auf Als abgeschlossen markieren**.

5. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM“ im Abschnitt „Weitere OAuth-Verbindung erstellen“ die Aufgabe **„Cache für Datenquelle und Importsatz leeren“ aus,** und gehen Sie wie folgt vor:

a. Um den Cache zu leeren, wählen Sie **Global** im Menü Umfang aus.

b. Wählen Sie unter Cache leeren für Datenquelle und Importsatz die Option **Konfigurieren**aus.

c. Geben Sie das folgende Skript ein.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

d. Wählen **Sie Skript ausführen aus**.

e. Wählen Sie im Menü Umfang die Option **Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM aus**.

f. Klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.

6. Gehen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM“ im Abschnitt Weitere OAuth -Verbindung erstellen wie folgt vor:

Hinweis:
Sie benötigen die folgenden Informationen von Ihrem VMware Workspace ONE UEM -Administrator:

- Client-ID
- Geheimer Clientschlüssel
- Token-URL
- Verbindungs-URL

Weitere Informationen zum Abrufen von OAuth-Anmeldeinformationen finden Sie in der VMware-Dokumentation auf der Dokumentationswebsite VMware. Weitere Informationen zur Token-URL finden Sie in der Dokumentation zur Token-URL für den Zugriff auf Workspace ONE auf der Dokumentationswebsite VMware.

a. Wählen Sie in der Verbindung Erstellen oder Bearbeiten die Option **Konfigurieren**aus.

b. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um eine neue Verbindung zu erstellen, wählen **Sie Verbindung hinzufügen**.
- Um eine vorhandene Verbindung zu bearbeiten, wählen Sie die Schaltfläche **Bearbeiten**.

c. Füllen Sie die Felder im Formular aus, oder bearbeiten Sie sie nach Bedarf.

Verbindungsformular

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Anzeigename für die Verbindung.
Verbindungs-URL	Verbindungs-URL für die neue Verbindung.
MID-Server verwenden	Option zum Auswählen eines MID-Servers, der diese Verbindung sendet. Die Verwendung eines MID-Servers ist nicht mit der gegenseitigen Authentifizierung kompatibel.
MID-Server	MID-Server für die Verbindung.
OAuth-Entitätsname	Anzeigename für OAuth-Entität
OAuth-Client-ID	Client-ID für den Anbieter
Geheimer OAuth-Schlüssel	Geheimer Clientschlüssel für den Anbieter.
OAuth-Token-URL	Rückruf-URL für den Leistungserbringer

d. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Um die neue Verbindung zu erstellen, wählen **Sie OAuth-Token erstellen und abrufen aus**.
- Um die Änderungen für die vorhandene Verbindung zu speichern, wählen Sie **Bearbeiten und OAuth-Token abrufen**aus.

e. Wenn Sie fertig sind, wählen Sie **Als abgeschlossen markieren aus**.

7. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM“ im Abschnitt Weitere OAuth -Verbindung **erstellen die Aufgabe Datenquellen und geplante Datenimporte erstellen aus,** und gehen Sie wie folgt vor:

a. Wählen Sie im Abschnitt Datenquellen und geplante Datenimporte erstellen die Option **Konfigurieren**aus.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „SG-Workspace ONE UEM – Datenquelle und geplanten Import erstellen“

Feld	Beschreibung
Namenspräfix für geplante Datenquelle und Import	Inhalt dieses Felds, der dem Namen des geplanten Datenimports vorangestellt wird.
Ungültiger Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen	Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen des Imports. Wählen Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	den Verbindungsalias aus, der im vorherigen Schritt erstellt wurde.
Geplante Importe als Anwender ausführen	Anwender, der den geplanten Datenimport ausführt.

c. Klicken Sie in der **Hilfeaufgabenleiste auf Als abgeschlossen markieren**.

Service Graph Connector für Wiz (1.1.0)

Verwenden Sie Service Graph Connector für Wiz, um CMDB -Daten aus Projekten innerhalb der Wiz -Plattform mithilfe der REST APIs zu erfassen.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Schlüsselfunktionen

- Legen Sie schnell mit einem optimierten Onboarding-Prozess los.
- Verwenden Sie nur die Anmeldeinformationen, die Sie benötigen.
- Durch die Discovery von Changes nahezu in Echtzeit können Sie Änderungen sofort erkennen.
- Verschaffen Sie sich Transparenz über mehrere Cloud-Umgebungen hinweg.
- Identifizieren Sie Risiken in der Umgebung durch Wiz.
- Bewerten Sie Anwendungsabhängigkeiten.
- Holen Sie mit Now Platformdas meiste aus Security Incident Response und Endpoint Management heraus.

Unterstützte Versionen

Versionen

Wiz	ServiceNow
Zuletzt getestet am Juli2024	• Utah • Vancouver • Washington DC • Xanadu

Anwendungsfälle

Mit Service Graph Connector für Wiz können Sie in Echtzeit Einblick in Identitäten, Beziehungen und Status von Cloud-Ressourcen erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geführtes Setup

Das geführte Setup für Service Graph Connector für Wiz bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer -Instanz. Informationen zum Zugriff auf das geführte Setup finden Sie unter Service Graph Connector für Wiz konfigurieren.

Dashboard für CMDB-Integrationen

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten CMDB Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zur Überwachung von Wiz -Integrationen im Integrations-Dashboard [CMDB finden Sie unter Über das CMDB Integrations-Dashboard.

Datenzuordnung

Daten aus den Datenquellen Wiz werden zugeordnet und mithilfe der Robust Transform Engine (RTE) in die Klassendefinitionen für die ServiceNow CMDB Configuration Item(CI)-Klasse umgewandelt. Daten werden mithilfe der Identification and Reconciliation Engine (IRE) in ServiceNow CMDB eingefügt.

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus der Anwendung Wiz abgerufen werden.

Hinweis:
Bei erkannten Ressourcen, die später gelöscht wurden, markiert Service Graph Connector für Wiz automatisch die entsprechenden Datensätze als nicht mehr aktiv oder gültig in CMDB.

In der folgenden Tabelle sind die Datenquellen, Bereitstellungstabellen und ZieltabellenCMDBCMDB CI-Klassen und Nicht-[]-Klassen aufgeführt, in denen Daten für ein Wiz -Projekt gespeichert werden.

Datenquellenzuordnung für Wiz

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	Zieltabellen
SG-Wiz-Organization	SG-Wiz-Organization [sn_wiz_integ_sg_wiz_organization]	Cloud-Organisationen SG-Wiz – Erweiterungsattribute Google-Organisationsordner
SG-Wiz-Subscription	SG-Wiz-Abonnement [sn_wiz_integ_sg_wiz_subscription]	Cloud Service Account (Cloud-Servicekonto) Google-Organisationsprojekt SG-Wiz – Erweiterungsattribute Schlüsselwert
SG-Wiz-Datacenter	SG-Wiz-Datacenter [sn_wiz_integ_sg_wiz_datacenter]	AWS-Rechenzentrum Azure-Rechenzentrum

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenquellenzuordnung für Wiz (Fortsetzung)

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	Zieltabellen
		Google-Rechenzentrum SG-Wiz – Erweiterungsattribute
SG-Wiz-Resource-Group	SG-Wiz-Resource-Group [sn_wiz_integ_sg_wiz_resource_group]	Ressourcengruppe SG-Wiz – Erweiterungsattribute Schlüsselwert
SG-Wiz-Network-Interface	SG-Wiz-Network-Interface [sn_wiz_integ_sg_wiz_network_interface]	Cloud-Management-Netzwerkschnittstelle SG-Wiz – Erweiterungsattribute Schlüsselwert
SG-Wiz-Virtual-Network	SG-Wiz-Virtual-Network [sn_wiz_integ_sg_wiz_virtual_network]	Cloud-Netzwerk SG-Wiz – Erweiterungsattribute Schlüsselwert
SG-Wiz-Firewall	SG-Wiz-Firewall [sn_wiz_integ_sg_wiz_firewall]	Schlüsselwertder Sicherheitsgruppeberechnen
SG-Wiz-Volume	SG-Wiz-Volume [sn_wiz_integ_sg_wiz_volume]	Speicher-Laufwerk Cloud-Datenträgertyp SG-Wiz – Erweiterungsattribute Schlüsselwert
SG-Wiz-Virtual-Machine	SG-Wiz-Virtual-Machine [sn_wiz_integ_sg_wiz_virtual_maschine]	VM-Instanz Hardwaretyp Linux-Server Windows-Server Server Schlüsselwert SG-Wiz – Erweiterungsattribute
SG-Wiz-Virtual-	SG-Wiz-Virtual-Machine-Image [sn_wiz_integ_sg_wiz_virtual_maschine_image]	Bild

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenquellenzuordnung für Wiz (Fortsetzung)

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	Zieltabellen
Machine-Image		**Hinweis:** Daten ohne Abonnement-IDs für Bilder werden nicht importiert. Wenn die Abonnement-ID für ein Image verfügbar ist, die abonnementspezifischen Details jedoch nicht in Wizverfügbar sind, werden die Daten nicht vom Connector importiert. Schlüsselwert SG-Wiz – Erweiterungsattribute
SG-Wiz-Load Balancer	SG-Wiz – Lastenausgleichsmodul [sn_wiz_integ_sg_wiz_load_balancer]	Cloud-Lastenausgleichsmodul Schlüsselwert SG-Wiz – Erweiterungsattribute
SG-Wiz-Database	SG-Wiz-Datenbank [sn_wiz_integ_sg_wiz_database]	Cloud-Datenbank Cloud DataBase-Cluster DynamoDB-Tabelle Schlüsselwert SG-Wiz – Erweiterungsattribute
SG-Wiz-Bucket	SG-Wiz-Bucket [sn_wiz_integ_sg_wiz_bucket]	Cloudobjektspeicher Schlüsselwert SG-Wiz – Erweiterungsattribute
SG-Wiz-Serverless	SG-Wiz-Serverlos [sn_wiz_integ_sg_wiz_serverless]	Cloudfunktion Schlüsselwert SG-Wiz – Erweiterungsattribute
SG-Wiz-Network-Address	SG-Wiz-Netzwerk-Adresse [sn_wiz_integ_sg_wiz_network_address]	Öffentliche Cloud-IP-Adresse Schlüsselwert SG-Wiz – Erweiterungsattribute
SG-Wiz-Storage-Account	SG-Wiz-Storage-Account [sn_wiz_integ_sg_wiz_storage_account]	Cloud-Speicherkonto Schlüsselwert SG-Wiz – Erweiterungsattribute

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenquellenzuordnung für Wiz (Fortsetzung)

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	Zieltabellen
SG-Wiz-API-Gateway	SG-Wiz-API-Gateway [sn_wiz_integ_sg_wiz_api_gateway]	Cloud-Gateway Schlüsselwert SG-Wiz – Erweiterungsattribute
SG-Wiz-Snapshot	SG-Wiz-Snapshot [sn_wiz_integ_sg_wiz_snapshot]	Snapshot des Speicher-Laufwerks Schlüsselwert SG-Wiz – Erweiterungsattribute
SG-Wiz Kubernetes Cluster	SG-Wiz-Kubernetes-Cluster [sn_wiz_integ_sg_wiz_k8s_cluster]	Kubernetes-Cluster Schlüsselwert SG-Wiz – Erweiterungsattribute
SG-Wiz-Kubernetes Namespace	SG-Wiz-K8s-Namespace [sn_wiz_integ_sg_wiz_k8s_namespace]	Kubernetes-Namespace Schlüsselwert SG-Wiz – Erweiterungsattribute
SG-Wiz-Kubernetes Node	SG-Wiz-Kubernetes-Knoten [sn_wiz_integ_sg_wiz_kubernetes_node]	Kubernetes-Knoten Schlüsselwert SG-Wiz – Erweiterungsattribute
SG-Wiz-Kubernetes Deployment	SG-Wiz-Kubernetes-Bereitstellung [sn_wiz_integ_sg_wiz_kubernetes_deployment]	Kubernetes-Bereitstellung Schlüsselwert SG-Wiz – Erweiterungsattribute
SG-Wiz-Kubernetes Service	SG-Wiz-Kubernetes-Service [sn_wiz_integ_sg_wiz_kubernetes_service]	Kubernetes-Service Schlüsselwert SG-Wiz – Erweiterungsattribute
SG-Wiz-Kubernetes Pod	SG-Wiz-Kubernetes-Pod [sn_wiz_integ_sg_wiz_kubernetes_pod]	Kubernetes-Pod Schlüsselwert SG-Wiz – Erweiterungsattribute
SG-Wiz-Kubernetes Replica Set	Replikatsatz „SG-Wiz-Kubernetes“ [sn_wiz_integ_sg_wiz_kubernetes_replica_set]	Kubernetes-Replikatset Schlüsselwert SG-Wiz – Erweiterungsattribute

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenquellenzuordnung für Wiz (Fortsetzung)

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	Zieltabellen
SG-Wiz Kubernetes Container	SG-Wiz – Kubernetes-Container [sn_wiz_integ_sg_wiz_kubernetes_container]	Docker-Container SG-Wiz – Erweiterungsattribute

Hinweis:
Alle Bezeichnungen oder Tags, die einer Ressource Wiz zugeordnet sind, werden der Schlüsselwerttabelle [cmdb_key_value] hinzugefügt, und die Projektinformationen zu einer Ressource Wiz werden in der Tabelle „SG-Wiz-Erweiterungsattribute“ [sn_wiz_integ_extension_attributes] gespeichert.

Weitere Informationen zum Speicherort von Daten beim Abrufen von Daten aus einem Wiz -Projekt finden Sie unter Zieltabellen zum Speichern von Service Graph Connector für Wiz -Daten und Unterstützte Typen Wiz ..

Sie können die Datenzuordnungen mit der App IntegrationHub ETL anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL (3.2).

Zugehörige Informationen

Service Graph Connectors

Richten Sie die Umgebung Wiz ein

Sie müssen die dem Servicekonto [] zugeordneten Anmeldeinformationen abrufen, um Wiz für die Verwendung mit Service Graph Connector für WizWiz zu konfigurieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Wiz Anwender mit einer Rolle, die über die Berechtigung „Schreiben“ (W) für Servicekonten verfügt

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um einen Serviceaccount zu erstellen, müssen Sie als Benutzer Wiz mit Schreibberechtigung (W) für Serviceaccounts angemeldet sein. Projektbezogene Rollen können Servicekonten nur für ihre eigenen Projekte erstellen.

Weitere Informationen zum Abrufen von Wiz -Details finden Sie unter Einen Service-Account hinzufügen auf der Dokumentationswebsite Wiz (erfordert Anmeldung Wiz).

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Ihrem Wiz -Dashboard an.
2. Rufen Sie die Wiz-URL ab.
   a. Navigieren Sie zu Ihrem Anwenderprofil, und kopieren Sie die API-Endpunkt-URL.

      Hinweis:
      Service Graph Connector für Wiz verwendet die folgende Token-URL:

      ```
      https://auth.app.wiz.io/oauth/token
      ```

3. Rufen Sie die Client-ID und den geheimen Clientschlüssel ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **Einstellungen** > **Servicekonten**an.

b. Wählen **Sie Service-Account hinzufügen**.

c. Benennen Sie den neuen Service-Account.

d. **Wahlweise:** Wählen Sie in der Projektliste Projekte aus, um den Zugriff auf den Serviceaccount zu beschränken.

e. **Wählen Sie im Feld API** -Bereiche die Berechtigungen „ `read:resources“` und `„read:projects“ aus`.

f. Wählen **Sie Service-Account hinzufügen**.

g. Kopieren Sie aus dem angezeigten Dialogfeld Copy your geheime Anmeldeinformationen den geheimen Clientschlüssel und die Client-ID aus den entsprechenden Feldern.

h. Wählen Sie **Fertig stellen** aus, um zum Dashboard Wiz zurückzukehren.

Service Graph Connector für Wiz konfigurieren

Richten Sie geplante Importaufträge ein, um Daten aus einem Wiz -Projekt in Ihr CMDBabzurufen .

Vorbereitungen

Zur Verwendung von Service Graph Connectorbenötigen Sie ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die auf der Anwendung IT Operations Management (ITOM) Visibility oder der Anwendung ITOM Discovery basiert. Wie im Abschnitt „Verwaltete IT-Ressourcentypen“ in der ServiceNow-Abonnementeinheitenübersicht für Ihr Abonnement definiert, für verwaltete IT-Ressourcen, die in CMDB von diesem Service Graph Connectorerstellt oder geändert werden, aber noch nicht von ITOM Visibility oder verwaltet werden Bei ITOM Discovery erhöhen diese Ressourcen den Verbrauch von Abonnementeinheiten bei dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten in ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Wiz erweiterte Lizenz oder Standardlizenz
- Die Store App Integration Common for CMDB (Integration Common für CMDB), die automatisch installiert wird. Siehe Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen.
- Die Store-App CMDB CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- ITOM-Lizenzierungs-Plugin (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Request Discovery .
- Muster für Discovery und Service-Mapping (sn_itom_pattern) Weitere Informationen finden Sie unter Install Discovery and Service Mapping Patterns .
- Discovery Core (com.snc.discovery.core)

Sie müssen die OAuth-Anmeldeinformationen abrufen, die dem Servicekonto Wiz zugeordnet sind, und die folgenden Details notieren:

- Client-ID
- Geheimer Clientschlüssel
- OAuth-Token-URL
- Verbindungs-URL

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die Umgebung Wiz ein.

Sie müssen über die folgenden Berechtigungen für den Serviceaccount Wiz verfügen:

- Lesen Sie:resources
- Lesen Sie:projects

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Stellen Sie mithilfe der Anwendungsauswahl sicher, dass der Anwendungsbereich auf die Anwendung Service Graph Connector für Wiz festgelegt ist.
   Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
2. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Assistent** > **Einrichtung**an.
3. Stellen Sie auf der Seite Service Graph Connector für Wiz sicher, dass die Option **Schnellstart** ausgewählt ist, und wählen Sie dann **Fortsetzen**aus.
4. Konfigurieren Sie die Verbindung, um Anforderungen an die Anwendung Wiz zu senden.

   a. Wählen Sie auf der Seite Service Graph Connector für Wiz im Abschnitt „ Verbindung und Anmeldeinformationen konfigurieren “ **Starten**aus.

   b. Konfigurieren Sie die Verbindung.

      i. Wählen Sie die Aufgabe Verbindung konfigurieren und dann **Hier klicken**aus.

      ii. Wählen Sie auf der Seite „Verbindungen“, die in einer anderen Browserregisterkarte geöffnet wird, **Bearbeiten** für die standardmäßig verfügbare **SG-Wiz-** Verbindung.

      iii. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Verbindung bearbeiten“.

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung des Verbindungsdatensatzes. Beispiel: SG-Wiz. Ändern Sie nicht den Namen für den Standardverbindungsalias SG-Wiz.
Verbindungs-URL	Basis-URL zum Herstellen einer Verbindung mit der Anwendung Wiz. **Hinweis:** Geben Sie die Verbindungs-URL basierend auf der Region Ihrer Anwendung Wiz im folgenden Format ein: `https://api.<region>.app.wiz.io` Wo<region> ist die Region, in der sich der *Wiz-Mandant* befindet. Zum Beispiel us1, us2, eur1 oder eur2.
Client-ID	Client-ID der Anwendung Wiz, wie unter Bevor Sie beginnenbeschrieben.
Geheimer Clientschlüssel	Geheimer Clientschlüssel der Anwendung Wiz, wie unter Bevor Sie beginnenbeschrieben.
OAuth-Token-URL	Tokengenerierungs-URL. Dieses Feld wird automatisch auf die folgende URL festgelegt:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	https://auth.app.wiz.io/oauth/token

iv. Wählen Sie **Bearbeiten und OAuth-Token abrufen aus**.

v. Kehren Sie zum geführten Setup zurück.

vi. Setzen Sie die Aufgabe Verbindung konfigurieren auf abgeschlossen, indem Sie das Kontrollkästchen **Als abgeschlossen** markieren aktivieren und anschließend **Fortsetzen**wählen.

c. Konfigurieren Sie die Verbindungseigenschaften.

i. Wählen Sie die Aufgabe Konfigurationseigenschaften hinzufügen aus.

ii. Überprüfen und ändern Sie im Abschnitt Service Graph-Verbindungen die Eigenschaftsdetails, indem Sie in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften in der Spalte Eigenschaft eine **Eigenschaft** auswählen.

Sie können die folgenden Eigenschaften konfigurieren:

Projekte

Eine durch Kommas getrennte Liste von Projekt-IDs, für die die Ressourcen abgerufen werden sollen.

Projekte ausschließen

Eine Liste von durch Kommas getrennten Projekt-IDs, für die die Ressourcen nur ausgeschlossen werden, wenn die Eigenschaft „ **Projekte** “ nicht festgelegt ist. In diesem Fall werden alle Ressourcen mit Ausnahme der angegebenen Projekte importiert.

Hinweis:
Wenn keine Eigenschaft konfiguriert ist, werden Daten aus allen Wiz -Projekten abgerufen.

iii. Wählen Sie im Abschnitt Service Graph-Verbindungseigenschaften die Option **Aktualisieren** aus.

iv. Setzen Sie die Aufgabe Verbindungseigenschaften hinzufügen auf den Abschluss, indem Sie das Kontrollkästchen **Als abgeschlossen** markieren aktivieren und anschließend **Fortsetzen**wählen.

d. Testen Sie die API-Verbindung Wiz, um Daten aus der Anwendung Wiz] zu importieren.

i. Wählen Sie die Aufgabe Verbindung testen aus.

ii. Testen Sie die Verbindung, indem Sie den zugehörigen Link **Test Connection** (Verbindung testen) auswählen.

Das Testen der Verbindung kann einige Minuten dauern. Die Seite wird aktualisiert, um die Testergebnisse anzuzeigen.

iii. Wenn das Feld **Status** auf **Erfolg**festgelegt ist, wählen Sie **Aktualisieren**.

Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Vorschläge zur Korrektur.

iv. Setzen Sie die Aufgabe Testverbindung auf den Abschluss, indem Sie das Kontrollkästchen **Als abgeschlossen** markieren aktivieren und dann **Fortsetzen**wählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Konfigurieren Sie die geplanten Aufgaben für den Import von Daten aus der Anwendung Wiz.

   a. Konfigurieren Sie die geplante Aufgabe für den vollständigen (vollständigen) Import von Daten während der ersten Ausführung und den inkrementellen (Delta-)Import von Daten bei nachfolgenden Ausführungen.

      i. Wählen Sie die Aufgabe Geplante Aufgaben konfigurieren aus.

      ii. Wählen Sie die geplante Aufgabe **SG-Wiz-Organization** aus.

      iii. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe.

      Weitere Informationen finden Sie unter Schedule a data import .

      iv. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, um die geplante Aufgabe „SG-Wiz-Organization“ zu aktivieren.

      v. Wählen Sie im Feld **Ausführen** die Option **Regelmäßig** aus, um anzugeben, wie häufig die Aufgabe ausgeführt werden soll.

      vi. Wählen Sie **Aktualisieren**.

      vii. Setzen Sie das Kontrollkästchen Konfigurieren Sie die geplante Aufgabenaufgabe auf Abgeschlossen durch Aktivieren des Kontrollkästchens **Als abgeschlossen** markieren, und wählen **Sie Fortsetzen**aus.

   b. Konfigurieren Sie das geplante Skript Datum/Zeit der letzten Ausführung für SG-Wiz zurücksetzen, um den vollständigen Abruf für die nachfolgende Ausführung der geplanten Aufgabe zu ermöglichen.

      Hinweis:
      Um die vollständigen Daten bei nachfolgenden Ausführungen über eine Datenquelle abzurufen, müssen Sie den Wert im Feld „ **Datum/Uhrzeit der letzten** Ausführung“ aus einer Datenquelle entfernen. Das mit dem Connector bereitgestellte geplante Skript Datum/Zeit der letzten Ausführung für SG-Wiz zurücksetzen setzt den Feldwert **Datum/Uhrzeit der letzten** Ausführung automatisch zurück. Daher muss bestätigt werden, dass die geplante Aufgabe der SG-Wiz-Organisation alle Datenquellen für einen vollständigen Abruf ausführt.

      i. Wählen Sie die Aufgabe Geplantes Skript für vollständigen Datenabruf konfigurieren aus.

      ii. Wählen Sie im Feld **Ausführen** die Option **Regelmäßig** aus, um anzugeben, wie häufig das Skript ausgeführt werden soll.

      Weitere Informationen finden Sie unter Automatically run a script of your choosing .

      iii. Wählen Sie **Aktualisieren**.

      iv. Legen Sie die Aufgabe Geplantes Skript für vollständigen Datenabruf konfigurieren auf den Abschluss fest, indem Sie das Kontrollkästchen **Als abgeschlossen** markieren aktivieren und anschließend **Fortfahren**wählen.

6. Wählen Sie auf der Seite „ Service Graph Connector für Wiz “ **Abgeschlossen** aus, um Ihre Änderungen zu speichern.

7. Wählen Sie im Dialogfeld Setup abschließen die Option **Abgeschlossen** aus, um das Setup abzuschließen.

8. Wählen Sie im angezeigten Meldungsfeld **Fertig**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zieltabellen zum Speichern von Service Graph Connector für Wiz -Daten

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus einem Wiz -Projekt abgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich auf die CI-Klassen CMDB und andere Nicht-CMDB-Klassen beziehen.

AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „AWS-Rechenzentrum“ [cmdb_ci_aws_datacenter] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	Name	Name
Objekt-ID	object_id	externalId
Region	region	Name

Für AWS Datacenter erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]	Referenz	SG-Wiz – Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Azure Datacenter“ [cmdb_ci_azure_datacenter] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	Name	Name
Objekt-ID	object_id	externalId
Region	region	Name

Für Azure Datacenter erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]	Enthält::Enthalten in	Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]
Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]	Referenz	SG-Wiz – Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud DataBase“ [cmdb_ci_cloud_database] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	Name	Name
Objekt-ID	object_id	externalId
Installationsstatus	install_status	Keine
Typ	type	nativeType

Für Cloud DataBase erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Referenz	SG-Wiz – Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud DataBase-Cluster [cmdb_ci_cloud_db_cluster]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud DataBase-Cluster“ [cmdb_ci_cloud_db_cluster] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Cluster-ID	cluster_id	externalId
Name	Name	Name
Clustertyp	cluster_type	kind
Installationsstatus	install_status	Keine
Lieferant	Lieferant	Keine

Für das Cloud DataBase-Cluster erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud DataBase-Cluster [cmdb_ci_cloud_db_cluster]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud DataBase-Cluster [cmdb_ci_cloud_db_cluster]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Cloud DataBase-Cluster [cmdb_ci_cloud_db_cluster]	Referenz	SG-Wiz – Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Cloud-Datenträgertyp [cmdb_ci_disk_type]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Datenträgertyp“ [cmdb_ci_disk_type] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	Name	properties.volumeType, zone
Objekt-ID	object_id	properties.volumeType, zone

Beziehung erstellt für Cloud-Datenträgertyp

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Datenträgertyp [cmdb_ci_disk_type]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]

Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloudfunktion“ [cmdb_ci_cloud_function] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	Name	Name
Objekt-ID	object_id	externalId
CodeSha256	codesha256	awsLambda_codeSha256
Installationsstatus	install_status	Keine
Sprache	language	runtime

Für die Cloud-Funktion erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Referenz	SG-Wiz – Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Gateway [cmdb_ci_cloud_gateway]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Gateway“ [cmdb_ci_cloud_gateway] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	Name	Name
Objekt-ID	object_id	externalId
Installationsstatus	install_status	Keine

Für Cloud-Gateway erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Gateway [cmdb_ci_cloud_gateway]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud-Gateway [cmdb_ci_cloud_gateway]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud-Gateway [cmdb_ci_cloud_gateway]	Referenz	SG-Wiz – Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Cloud-Gateway [cmdb_ci_cloud_gateway]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Lastenausgleichsmodul“ [cmdb_ci_cloud_load_balancer] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	Name	Name
Objekt-ID	object_id	Name
Installationsstatus	install_status	Keine

Für das Cloud-Lastenausgleichsmodul erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Referenz	SG-Wiz – Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Management-Netzwerkschnittstelle“ [cmdb_ci_nic] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
MAC-Adresse	mac_address	macAddress
Name	Name	Name
Objekt-ID	object_id	externalId
Installationsstatus	install_status	Keine

Für die Cloud-Management-Netzwerkschnittstelle erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Referenz	SG-Wiz – Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Netzwerk“ [cmdb_ci_network] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	Name	Name
Objekt-ID	object_id	externalId
CIDR	cidr	addressRanges
Installationsstatus	install_status	Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für das Cloud-Netzwerk erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Referenz	SG-Wiz – Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Objektspeicher“ [cmdb_ci_cloud_object_storage] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	Name	Name
Objekt-ID	object_id	externalId
Cloud-Provider	cloud_provider	cloudPlatform
Installationsstatus	install_status	Keine

Für Cloud Object Storage erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Referenz	SG-Wiz – Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Organisationen [cmdb_ci_cloud_org]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Organisationen“ [cmdb_ci_cloud_org] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Objekt-ID	object_id	ProviderUniqueId(AWS und Azure), externalid (für GCP)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	Name	Name

Für Cloud-Organisationen erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Organisationen [cmdb_ci_cloud_org]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Cloud-Organisationen [cmdb_ci_cloud_org]	Referenz	SG-Wiz – Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Öffentliche Cloud-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Öffentliche Cloud-IP-Adresse“ [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	Name	Name
Objekt-ID	object_id	externalId
Installationsstatus	install_status	Keine
Öffentliche IP-Adresse	public_ip_address	address

Für die öffentliche Cloud-IP-Adresse erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Öffentliche Cloud-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Öffentliche Cloud-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Öffentliche Cloud-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Öffentliche Cloud-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]	Referenz	SG-Wiz – Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Öffentliche Cloud-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Servicekonto“ [cmdb_ci_cloud_service_account] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Account-ID	account_id	externalId
Name	Name	Name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Objekt-ID	object_id	externalId
Rechenzentrumstyp	datacenter_type	cloudPlatform
Ist Master-Account	is_master_account	ProviderUniqueID (nurAWS)
Organisations-ID	organization_id	ProviderUniqueID (nurAWS)
Übergeordneter Account	parent_account	ProviderUniqueID (nurAWS))

Für den Cloud-Service-Account erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]	Referenz	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]	Referenz	SG-Wiz – Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Cloud-Speicherkonto [cmdb_ci_cloud_storage_account]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Speicherkonto“ [cmdb_ci_cloud_storage_account] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	Name	Name
Objekt-ID	object_id	externalId
Installationsstatus	install_status	Keine

Für den Cloud-Speicher-Account erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Speicherkonto [cmdb_ci_cloud_storage_account]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud-Speicherkonto [cmdb_ci_cloud_storage_account]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Cloud-Speicherkonto [cmdb_ci_cloud_storage_account]	Referenz	SG-Wiz – Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Sicherheitsgruppe berechnen“ [cmdb_ci_compute_security_group] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	Name	Name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Objekt-ID	object_id	externalId
Installationsstatus	install_status	Keine
Region	region	region

Für die Compute-Sicherheitsgruppe erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Sicherheitsgruppe berechnen [cmdb_ci_compute_security_group]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]	Referenz	SG-Wiz – Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Docker-Container [cmdb_ci_docker_container]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Docker Container“ [cmdb_ci_docker_container] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Container-ID	container_id	externalId
Bild-ID	image_id	Bild
Installationsstatus	install_status	Keine
Name	Name	Name

Für den Docker-Container erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Docker-Container [cmdb_ci_docker_container]	Referenz	SG-Wiz – Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]

DynamoDB-Tabelle [cmdb_ci_dynamodb_table]

Die folgenden Attribute in der DynamoDB-Tabelle [cmdb_ci_dynamodb_table] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	Name	Name
Objekt-ID	object_id	Name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Installationsstatus	install_status	Keine

Für die DynamoDB-Tabelle erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
DynamoDB-Tabelle [cmdb_ci_dynamodb_table]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
DynamoDB-Tabelle [cmdb_ci_dynamodb_table]	Referenz	SG-Wiz – Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]
DynamoDB-Tabelle [cmdb_ci_dynamodb_table]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Google Datacenter“ [cmdb_ci_google_datacenter] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	Name	Name
Objekt-ID	object_id	properties.externalId
Region	region	region

Für Google Datacenter erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]	Referenz	SG-Wiz – Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Google-Organisationsordner [cmdb_ci_gcp_folder]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Google-Organisationsordner“ [cmdb_ci_gcp_folder] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Objekt-ID	object_id	externalId
Name	Name	Name

Beziehung erstellt für Google-Organisationsordner

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Google-Organisationsordner [cmdb_ci_gcp_folder]	Referenz	SG-Wiz – Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Google-Organisationsprojekt [cmdb_ci_gcp_project]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Google-Organisationsprojekt“ [cmdb_ci_gcp_project] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	Name	Name
Objekt-ID	object_id	externalId
Projekt-ID	project_id	Projekte

Beziehung erstellt für Google-Organisationsprojekt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Google-Organisationsprojekt [cmdb_ci_gcp_project]	Referenz	SG-Wiz – Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Hardwaretyp“ [cmdb_ci_compute_template] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	Name	Name
Objekt-ID	object_id	externalId

Für Hardwaretyp erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]

Image [cmdb_ci_os_template]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Image“ [cmdb_ci_os_template] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	Name	Name
Objekt-ID	object_id	externalId
Installationsstatus	install_status	Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für das Image erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Image [cmdb_ci_os_template]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Image [cmdb_ci_os_template]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Image [cmdb_ci_os_template]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Image [cmdb_ci_os_template]	Referenz	SG-Wiz – Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Image [cmdb_ci_os_template]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Hinweis:
Daten ohne Abonnement-IDs für Bilder werden nicht importiert. Wenn die Abonnement-ID für ein Image verfügbar ist, die abonnementspezifischen Details jedoch nicht in Wizverfügbar sind, werden die Daten nicht vom Connector importiert.

Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Key	key	tags
Wert	Wert	tags

Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Cluster“ [cmdb_ci_kubernetes_cluster] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Clusterressourcen-ID	cluster_resource_id	project_id
Name	Name	Name
Installationsstatus	install_status	Keine

Für Kubernetes-Cluster erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_namespace]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Kubernetes-Cluster erstellte Beziehungen (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Cluster von::Cluster	Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Referenz	SG-Wiz – Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Bereitstellung“ [cmdb_ci_kubernetes_deployment] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Kubernetes-UID	k8s_uid	uid
Name	Name	Name
Namespace	namespace	namespace
Verfügbare Replikate	available_replicas	status_availableReplicas
Gewünschte Replikate	desired_replicas	spec_replicas
Installationsstatus	install_status	Keine
Replikate insgesamt	total_replicas	status_replicas
Aktualisierte Replikate	updated_replicas	status_updatedReplicas
Kubernetes-Cluster	Cluster	Kubernetes_clusterExternalID
Selbstverknüpfung	self_link	api_version
Nicht verfügbare Replikate	unavailable_replicas	status_unavailableReplicas

Für die Kubernetes-Bereitstellung erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Gehostet auf::Hostet	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für die Kubernetes-Bereitstellung erstellte Beziehungen (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Referenz	SG-Wiz – Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_namespace]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Namespace“ [cmdb_ci_kubernetes_namespace] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Installationsstatus	install_status	Keine
Namespace	namespace	namespace
Kubernetes-Cluster	Cluster	Kubernetes_clusterExternalID
Name	Name	Name

Für den Kubernetes-Namespace erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Referenz	SG-Wiz – Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Knoten“ [cmdb_ci_kubernetes_node] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
IP-Adresse	ip_address	status_address
Kubernetes-UID	k8s_uid	uid
Name	Name	Name
Installationsstatus	install_status	Keine
Kubernetes-Cluster	Cluster	Kubernetes_clusterExternalID

Für den Kubernetes-Knoten erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für den Kubernetes-Knoten erstellte Beziehungen (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]	Referenz	SG-Wiz – Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Pod“ [cmdb_ci_kubernetes_pod] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Kubernetes-UID	k8s_uid	uid
Namespace	namespace	namespace
Host-IP	host_ip	status_hostIP
Installationsstatus	install_status	Keine
IP-Adresse	ip_address	status_podIPs
Kubernetes-Cluster	Cluster	Kubernetes_clusterExternalID
Name	Name	Name
Ressourcenversion	resource_version	resourceVersion

Für Kubernetes-Pod erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Enthält::Enthalten in	Docker-Container [cmdb_ci_docker_container]
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Referenz	SG-Wiz – Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Kubernetes-Replicaset [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Replicaset“ [cmdb_ci_kubernetes_replicaset] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Kubernetes-UID	k8s_uid	uid
Name	Name	Name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Namespace	namespace	namespace
Verfügbare Replikate	available_replicas	status_availableReplicas
Gewünschte Replikate	desired_replicas	spec_replicas
Installationsstatus	install_status	Keine
Selbstverknüpfung	self_link	api_version
Replikate insgesamt	total_replicas	status_replicas
Kubernetes-Cluster	Cluster	Kubernetes_clusterExternalID

Für Kubernetes-Replikatset erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Replicaset [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Gehostet auf::Hostet	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Replicaset [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Replicaset [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Kubernetes-Replicaset [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Referenz	SG-Wiz – Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Service“ [cmdb_ci_kubernetes_service] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Kubernetes-UID	k8s_uid	uid
Name	Name	Name
Installationsstatus	install_status	Keine
Kubernetes-Cluster	Cluster	Kubernetes_clusterExternalID
Namespace	namespace	namespace
IP-Adresse	ip_address	spec_clusterIP
Auswahl	Auswahl	spec_selector
Servicetyp	service_type	spec_type

Für Kubernetes-Service erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Kubernetes-Service erstellte Beziehungen (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]	Referenz	SG-Wiz – Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Linux-Server [cmdb_ci_linux_server]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Linux-Server“ [cmdb_ci_linux_server] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	Name	Name
Objekt-ID	object_id	externalId
Seriennummer	serial_number	providerUniqueId
CPU-Anzahl	cpu_count	vCPUs
Installationsstatus	install_status	Keine
Ist virtuell	Keine	Keine
Betriebssystem	os	operatingSystem

Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Ressourcengruppe“ [cmdb_ci_resource_group] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	Name	Name
Objekt-ID	object_id	externalId
Installationsstatus	install_status	Keine

Für die Ressourcengruppe erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]	Enthält::Enthalten in	Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]
Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]	Referenz	SG-Wiz – Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Seriennummer [cmdb_serial_number]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_serial_number] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz
Seriennummer	providerUniqueID	providerUniqueId
Seriennummertyp	serial_number_type	Keine
Gültig	serial_number_valid	providerUniqueId

Hinweis:
Die Seriennummerntabelle [cmdb_serial_number] wird nur für Azure ausgefüllt.

Für die Seriennummer erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Windows-Server [cmdb_ci_win_server]
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Linux-Server [cmdb_ci_linux_server]

Server [cmdb_ci_server]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_server] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	Name	Name
Objekt-ID	object_id	externalId
Seriennummer	serial_number	providerUniqueId
CPU-Anzahl	cpu_count	vCPUs
Installationsstatus	install_status	Keine
Ist virtuell	virtual	Keine
Betriebssystem	os	operatingSystem

SG-Wiz – Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Das folgende Attribut in der Tabelle „SG-Wiz-Erweiterungsattribute“ [sn_wiz_integ_extension_attributes] wird durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Projekt-ID	project_id	Produkt-IDs

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
CMDB-Klasse	u_cmdb_class	Keine

Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Speichervolume“ [cmdb_ci_storage_volume] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Objekt-ID	object_id	externalId
Volume-ID	volume_id	externalId
Installationsstatus	install_status	Keine
Name	Name	Name
Größe	size	sizeGb
Größe in Byte	size_bytes	sizeGb
Speichertyp	storage_type	volumeType

Für das Speichervolume erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Referenz	SG-Wiz – Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Snapshot des Speichervolume [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Snapshot des Speichervolumes“ [cmdb_ci_storage_vol_snapshot] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Objekt-ID	object_id	externalId
Name	Name	Name
Installationsstatus	install_status	install_status

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für den Speichervolume-Snapshot erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Snapshot des Speichervolume [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Snapshot des Speichervolume [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Snapshot des Speichervolume [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Snapshot des Speichervolume [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Snapshot des Speichervolume [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Referenz	SG-Wiz – Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]

VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „VM-Instanz“ [cmdb_ci_vm_instance] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	Name	Name
Objekt-ID	object_id	externalId
CPUs	CPUs	vCPUs
Datenträger	Datenträger	totalDisks
Installationsstatus	install_status	Keine
Arbeitsspeicher (MB)	Arbeitsspeicher	memoryGB
ID der VM-Instanz	vm_inst_id	externalId

Für die VM-Instanz erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Virtualisiert von::Virtualisiert	Linux-Server [cmdb_ci_linux_server]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Virtualisiert von::Virtualisiert	Windows-Server [cmdb_ci_win_server]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Virtualisiert von::Virtualisiert	Server [cmdb_ci_server]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für die VM-Instanz erstellte Beziehungen (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Referenz	SG-Wiz – Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Windows-Server [cmdb_ci_win_server]

Die folgenden Attribute in der Windows-Server-Tabelle [cmdb_ci_win_server] werden durch gesammelte Daten gefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	Name	Name
Objekt-ID	object_id	externalId
Seriennummer	providerUniqueID	providerUniqueId
CPU-Anzahl	cpu_count	vCPUs
Installationsstatus	install_status	Keine
Ist virtuell	Keine	Keine
Betriebssystem	os	operatingSystem

Service Graph Connector für Wiz -Eigenschaften

Service Graph Connector für Wiz Eigenschaften steuern das Verhalten des Connectors.

Verbindungseigenschaften

Diese Verbindungseigenschaften sind für Service Graph Connector für Wizverfügbar.

Hinweis:
Um die Tabelle „Service Graph-Verbindungseigenschaften“ [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_property] für den Connector zu öffnen, navigieren Sie zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Assistent** > **Verbindungen** und wählen Sie den Verbindungsnamen aus. Die Verbindungseigenschaften werden in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften angezeigt.

Verbindungseigenschaften für Service Graph Connector für Wiz

Eigenschaft	Beschreibung
Projekte	Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste der Projekt-IDs ein, für die die Ressourcen abgerufen werden sollen. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die IDs durch Kommas.
Projekte ausschließen	Geben Sie eine durch Kommas getrennte Projekt-IDs ein, für die die Ressourcen nur ausgeschlossen werden, wenn die Eigenschaft Projekte nicht festgelegt ist. In diesem Fall werden alle Ressourcen mit Ausnahme der angegebenen Projekte importiert. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die Namen durch Kommas.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften

Diese Systemeigenschaften sind für Service Graph Connector für Wizverfügbar.

Hinweis:
Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.

Systemeigenschaften für Service Graph Connector für Wiz

Eigenschaft	Beschreibung
sn_wiz_integ.list_resources_action.page_size	Geben Sie die Seitengröße ein, die in REST-Anforderungen zum Abrufen von Wiz -Entitäten verwendet wird. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 100 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Unterstützte Typen Wiz .

Die Typen Wiz und die entsprechenden nativen Typen werden als Daten CMDB importiert und in Tabellen gespeichert, die sich aus der Tabelle „Configuration Item“ [cmdb_ci] erstrecken.

Informationen zu den Typen WizWiz und den nativen Typen [] finden Sie unter Security Graph Object Normalization auf der Dokumentationswebsite Wiz (erfordert Anmeldung Wiz).

Wiz – Typen	Wiz native Typen	CMDB Klassen
Cloud-Organisation	AWS-Organisation GCP-Organisation	Cloud-Organisationen
	GCP-Ordner	Google-Organisationsordner
Abonnement	AWS-Konto	Cloud Service Account (Cloud-Servicekonto)
	Azure-Abonnement	
	GCP-Projekt	Cloud Service Account (Cloud-Servicekonto) Google-Organisationsprojekt
Region	AWS-Region	AWS-Rechenzentrum
	Azure-Standort	Azure-Rechenzentrum
	GCP-Region	Google-Rechenzentrum
Ressourcengruppe	Azure-Ressourcengruppe	Ressourcengruppe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wiz – Typen	Wiz native Typen	CMDB Klassen
Netzwerkschnittstelle	AWS-Netzwerkschnittstelle	Cloud-Management-Netzwerkschnittstelle
	Azure-Netzwerkschnittstelle	
	GCP Compute Network-Schnittstelle	
Virtuelles Netzwerk	AWS VPC	Cloud-Netzwerk
	Azure Virtual Network	
Firewall	AWS EC2-Sicherheitsgruppe	Sicherheitsgruppe berechnen
	Azure-Netzwerksicherheitsgruppe	
	GCP-Firewall	
Volumen	AWS EC2-Volume (EBS)	Speicher-Laufwerk
	AWS LightSail-Datenträger	
	Azure-Datenträger	
	GCP Compute-Datenträger	Speichervolume, Cloud-Datenträgertyp
Virtuelle Maschine	AWS-EC2-Instance	Instanz der virtuellen Maschine, Server, Hardwaretyp
	AWS – LightSail-Instanz	
	Virtuelle Maschine der Azure-Skalierungsgruppe	
	Virtueller Azure-Computer-Computer	
	GCP Compute-Instanz	
VM-Abbild	AWS Machine Image (AMI)	Bild
	Azure Compute-VM-Image	
	GCP-Berechnungsbild	
Lastenausgleich	AWS ELB v1	Cloud-Lastenausgleichsmodul
	Lastenausgleichsmodul für AWS ELB V2-Anwendungslastenausgleich	
	AWS ELB V2 Gateway (Lastenausgleichsmodul)	
	AWS ELB V2 Netzwerk-Lastenausgleichsmodul	
	AWS ELB V2	
	Azure Application Gateway	
	Azure-Lastenausgleichsmodul	
	Azure Traffic Manager	
	GCP Compute-Back-End-Service	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wiz – Typen	Wiz native Typen	CMDB Klassen
	Back-End-Service für GCP-Berechnungsregion	
Datenbank	AWS DynamoDB-Tabelle	DynamoDB-Tabelle
	AWS ElastiCache für Memcache-Cluster	Cloud DataBase-Cluster
	AWS ElastiCache Redis-Cluster	
	AWS RDS Azure MySQL-Cluster	
	AWS DocumentDB-Cluster	
	AWS RDS MSSQL-Server-Cluster	
	AWS RDS MariaDB-Cluster	
	AWS RDS MySQL-Cluster	
	AWS Neptun-Cluster	
	AWS RDS Oracle-Cluster	
	AWS RDS PostgreSQL-Cluster	
	Azure Cosmos DB Cassandra-Keyspace	Cloud-Datenbank
	Azure Cosmos DB SQL-Datenbank	
	Azure MariaDB-Datenbank	
	Azure Cosmos DB MongoDB-Sammlung	
	Azure Database for MySQL (Datenbank)	
	Azure Database for MySQL Flexible (Datenbank)	
	Azure Database for PostgreSQL (Datenbank)	
	Azure Database for PostgreSQL Flexible (Datenbank)	
	Azure Redis-Datenbank	
	Azure SQL-Datenbank	
	Azure SQL Managed Instance Database	
	Datenbankinstanz von Azure Data Explorer (Kusto).	
Bucket	AWS S3-Bucket	Cloudobjektspeicher
	Azure Blob Storage-Container	
	GCP-Bucket	
Ohne Server	AWS Lambda-Funktion	Cloudfunktion
	Azure-Funktion	
	GCP Cloud-Funktion	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wiz – Typen	Wiz native Typen	CMDB Klassen
Netzwerkadresse	AWS Elastic IP-Adresse	Öffentliche Cloud-IP-Adresse
	Azure CDN-Endpunkt	
	Öffentliche Azure-IP-Adressen	
	GCP-Berechnungsadresse	
	GCP-Endpunkt	
Speicherkonto	Azure Storage-Account	Cloud-Speicherkonto
API-Gateway	AWS API-Gateway	Cloud-Gateway
	AWS API Gateway V2	
	Azure API Management	
Kubernetes-Cluster	AWS Elastic Kubernetes Service (EKS)-Cluster	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
	Azure Kubernetes Service(AKS)-Cluster	
	GCP Kubernetes Engine(GKE)-Cluster	
Namespace	Kubernetes-Namespace	Kubernetes-Namespace
Kubernetes-Knoten	Kubernetes-Knoten	Kubernetes-Knoten
Bereitstellung	Kubernetes-Bereitstellung	Kubernetes-Bereitstellung
Kubernetes-Service	Kubernetes-Service	Kubernetes-Service
Pod	Kubernetes-Pod	Kubernetes-Pod
Replikatsatz	Kubernetes-Replikatsatz	Kubernetes-Replikatsatz
Behälter	Kubernetes-Container	Docker-Container

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Wiz

Mit dem allgemeinen Verbindungs-Framework in der Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-IntegrationenService Graph Connector für Wiz (sn_cmdb_int_util) können Sie in einer einzigen Ansicht auf die Verbindungsdetails von [] zugreifen.

Mit dem Common Connection Framework können Sie auf alle von Service Graph Connector für Wizverwendeten Verbindungen zugreifen. Die Verbindungsdetails umfassen den Verbindungsalias, Verbindungseigenschaften, Datenquellen und geplante Datenimporte, die einer Verbindung zugeordnet sind. Sie können die Verbindung auch testen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectorsan.

Greifen Sie auf die Details einer Wiz -Verbindung zu

Greifen Sie auf die Details einer Wiz -Verbindung zu, die für Service Graph Connector für Wiz] konfiguriert ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Assistent** > **Verbindungen**an.
2. Wählen Sie in der Spalte **Name** der Liste Service Graph-Verbindungen eine Verbindung aus.
3. Zeigen Sie auf der Detailseite die Verbindungsdetails wie Verbindungsname und Alias an.
4. Wählen Sie eine zugehörige Liste aus, um weitere Details der Verbindung anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie den zugehörigen Link Verbindung **testen** aus, um die Verbindung zu testen.

[store-future: BEGIN review]

API Service Graph Connectors

Sie können einen API Service Graph Connector verwenden, um API-Daten von Drittparteien zu importieren und in Klassen und Eigenschaften von CMDB zu integrieren.

Wichtig:
Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um die aktuelle Liste aller API Service Graph Connectorsanzuzeigen.

Wählen Sie eine Technologie aus, um mehr über die API Service Graph Connector zu erfahren, die für die Erfassung von Daten aus einer Anwendung mithilfe der Technologie in Ihrem CMDBverfügbar ist.

AWS API-Gateway

[End]
[store-future: BEGIN review]

API Service Graph Connector für AWS – API-Gateway

Verwenden Sie API Service Graph Connector für AWS – API-Gateway, um API-Details aus einer Anwendung AWS API Gateway] in zu importieren Configuration Management Database (CMDB).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Schlüsselfunktionen

Importieren Sie Daten in ein normalisiertes Datenmodell, um Konsistenz zwischen anderen Technologien zu gewährleisten.

Unterstützte Versionen ServiceNow .

- Vancouver
- Washington DC
- Xanadu

Anwendungsfälle

API Service Graph Connector für AWS – API-Gateway kann für folgende Aufgaben verwendet werden:

- Verwalten Sie einen End-to-End-Bestand von verfügbar gemachten APIs und Back-End-APIs, und geben Sie an, welche APIs veröffentlicht, verwendet und von wem verwendet werden.
- Verfolgen Sie APIs von kundenorientierten Endpunkten bis zu den zugrunde liegenden Services, identifizieren Sie betroffene Endpunkte, wenn sich Services ändern oder ausfallen, und erstellen Sie Incidents für gemeldete Probleme.
- Behandeln Sie Schwachstellen und Security Incidents im Zusammenhang mit API-Endpunkten, und erstellen Sie Compliance-Anforderungen, anhand derer Sie messen können.

Geführtes Setup

Das geführte Setup für API Service Graph Connector für AWS – API-Gateway bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer -Instanz. Informationen zum Zugriff auf das geführte Setup finden Sie unter API Service Graph Connector für AWS – API-Gateway konfigurieren.

Datenzuordnung

Daten aus den Datenquellen AWS API Gateway werden zugeordnet und mithilfe der Robust Transform Engine (RTE) in die Klassendefinitionen für die CMDB Configuration Item(CI)-Klasse umgewandelt. Daten werden mithilfe der Identification and Reconciliation Engine (IRE) in CMDB eingefügt.

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus einer Anwendung AWS API Gateway abgerufen werden.

In den folgenden Tabellen werden die Datenquellen in der Reihenfolge ihrer Ausführung, die Bereitstellungstabellen und die Zieltabellen als CMDB -CI-Klassen und NichtCMDB -[]-Klassen für eine AWS API Gateway -Anwendung aufgelistet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für AWS API Gateway

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	Zieltabellen
SGA-AWS-API-Gateway-Verwaltete-API-REST	Von SGA-AWS verwaltetes API-Rest [sn_aws_api_gw_int_api_gateway_managed_api_import_set]	AWS API-Gateway Verwaltete API
SGA-AWS-API-Gateway-Managed-API-V2	SGA-AWS Managed API V2 [sn_aws_api_gw_int_sga_aws_managed_api_v2]	Verwaltete API AWS API-Gateway
SGA-AWS-API-Gateway-FrontendBackend-REST	SGA-AWS-Front-End-Back-End-REST [sn_aws_api_gw_int_sga_aws_frontend_backend_rest]	API-Back-End API-Front-End
SGA-AWS-API-Gateway-Back-End-V2	SGA-AWS-Back-End V2 [sn_aws_api_gw_int_sga_aws_backend_v2]	API-Back-End
SGA-AWS-API-Gateway-Front-End-V2	SGA-AWS-Front-End V2 [sn_aws_api_gw_int_sga_aws_frontend_v2]	API-Front-End
SGA-AWS-API-Gateway-Bereitstellung-REST	SGA-AWS-API-Gateway-Bereitstellungsrest [sn_aws_api_gw_int_sga_aws_api_gateway_deployment_rest]	API-Bereitstellung
SGA-AWS-API-Gateway-Bereitstellung-V2	SGA-AWS-API-Gateway-Bereitstellung V2 [sn_aws_api_gw_int_sga_aws_api_gateway_deployment_v2]	API-Bereitstellung
SGA-AWS-API-Verbraucher	SGA-AWS-Verbraucher [sn_aws_api_gw_int_sga_aws_consumers]	API-Verbraucher
SGA-AWS-API-Gateway-Richtlinien	Richtlinien für SGA-AWS-API-Gateway [sn_aws_api_gw_int_sga_aws_api_gateway_policies]	API-Richtlinie

Weitere Informationen zum Speicherort von Daten beim Abrufen von Daten aus einer AWS API Gateway -Anwendung finden Sie unter Zieltabellen zum Speichern von Daten aus API Service Graph Connector für AWS API Gateway.

Sie können die Datenzuordnungen mit der App IntegrationHub ETL anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL (3.2).

[End]
[store-future: BEGIN review]

API Service Graph Connector für AWS – API-Gateway konfigurieren

Richten Sie geplante Importaufträge ein, um AWS API Gateway -Daten in Ihre CMDBabzurufen .

Vorbereitungen
Der vom Connector verwendete Authentifizierungsmechanismus ist der AWS-Signaturtyp (HMAC-Authentifizierungstechnik) mit dem AWS Security Token Service-Token (STS). Stellen Sie daher sicher, dass die STS-Rollenübernahme dem IAM-Benutzer mit der Berechtigung apigateway:GET hinzugefügt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store App Integration Common for CMDB (Integration Common für CMDB), die automatisch installiert wird. Siehe Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen.
- Die Store-App CMDB CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- Plugin „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- ITOM-Lizenzierungs-Plugin (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Request Discovery .

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Stellen Sie mithilfe der Anwendungsauswahl sicher, dass der Anwendungsbereich auf die Anwendung API Service Graph Connector für AWS – API-Gateway festgelegt ist.
   Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
2. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **AWS API-Gateway** > **Einrichtung**an.
3. Vergewissern Sie sich, dass auf der Seite API Service Graph Connector für AWS – API-Gateway die Option **Beste Experience** ausgewählt ist, und wählen Sie dann **Fortsetzen**aus.
4. Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Authentifizierung, um Anforderungen an AWS API Gatewayzu senden.

   a. Wählen Sie auf der Seite API Service Graph Connector für AWS – API-Gateway im Abschnitt „ Verbindung und Anmeldeinformationen konfigurieren “ **Starten**aus.

   b. Konfigurieren Sie die Verbindung.

      i. Wählen Sie die Aufgabe Anmeldeinformationen für AWS-Authentifizierung konfigurieren aus.

      ii. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Authentifizierung ein.

      „SGAwsApiCredentials“ ist der Standardaliasname für Anmeldeinformationen. Sie können mehrere AWS API Gateway -Instanzen hinzufügen. Versuchen Sie jedoch nicht, den Standardverbindungsalias zu ändern.

      iii. Geben Sie die Zugriffsschlüssel-ID und den geheimen Zugriffsschlüssel in die Felder **Zugriffsschlüssel-ID** und **Geheimer Zugriffsschlüssel** ein.

      Die AWS-Zugriffsschlüssel sind langfristige Anmeldeinformationen für den IAM-Benutzer und bestehen aus zwei Teilen: einer Zugriffsschlüssel-ID und einem geheimen Zugriffsschlüssel. Sie müssen die Zugriffsschlüssel-ID und den geheimen Zugriffsschlüssel zusammen verwenden, um Anforderungen zu authentifizieren.

      iv. Wählen Sie **Aktualisieren**.

      v. Legen Sie die Aufgabe Anmeldeinformationen für die AWS-Authentifizierung konfigurieren auf den Abschluss fest, indem Sie das Kontrollkästchen **Als abgeschlossen** markieren aktivieren und anschließend **Fortfahren**wählen.

   c. Aktualisieren Sie die erforderlichen Konfigurationseigenschaften für eine Instanz AWS API Gateway, und testen Sie die Verbindung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Wählen Sie die Aufgabe „AWS-Account-Details konfigurieren und testen“ aus.

ii. Überprüfen und ändern Sie im Abschnitt Service Graph-Verbindungen die Eigenschaftsdetails, indem Sie in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften in der Spalte Eigenschaft eine **Eigenschaft** auswählen.

Sie können die folgenden Eigenschaften konfigurieren:

AccountId

Ein numerischer Bezeichner der Account-ID AWS.

Region(en)

Eine durch Kommas getrennte Liste von Regionen, in denen sich AWS API Gateway befindet.

STSRollenname

Der STS-Rollenübernahmename des AWS Accounts, der für die Abfrage der `STS-Rollenübernahme-` API zum Abrufen der API-Anmeldeinformationen verwendet wird.

iii. Wählen Sie im Abschnitt Service Graph-Verbindungseigenschaften die Option **Aktualisieren** aus.

iv. Testen Sie die Verbindung, indem Sie den zugehörigen Link **Test Connection** (Verbindung testen) auswählen.

Das Testen der Verbindung kann einige Minuten dauern. Die Seite wird aktualisiert, um die Testergebnisse anzuzeigen.

v. Wenn das Feld **Status** auf **Erfolg**festgelegt ist, wählen Sie **Aktualisieren**.

Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Vorschläge zur Korrektur.

vi. Legen Sie die Aufgabe Konfigurieren und Testen von AWS-Account-Details auf Abgeschlossen fest, indem Sie das Kontrollkästchen **Als abgeschlossen** markieren aktivieren und dann **Fortfahren**wählen.

5. **Wahlweise:** Integration mit mehreren AWS API Gateway -Instanzen.

a. Wählen Sie auf der Seite API Service Graph Connector für AWS – API-Gateway im Abschnitt „ Mehrere Instanzen hinzufügen“ **Starten**aus.

b. Aktivieren Sie die Erstellung von Datenquellen für die neue AWS API Gateway -Verbindung.

i. Vergewissern Sie sich, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Tabelle „Datenquelle“ [sys_data_source] verfügen.

ii. Wählen Sie die Aufgabe Datenquellenzugriff aktualisieren aus.

iii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

iv. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungszugriff“ des Formulars „Datenquelle“, das auf einer neuen Registerkarte geöffnet wird, die Kontrollkästchen „ **Kann erstellen“**, **„Kann aktualisieren“**und **„Kann löschen** “.

v. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vi. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich API Service Graph Connector für AWS – API-Gateway aus.

vii. Legen Sie die Aufgabe „ Datenquellenzugriff aktualisieren “ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie das Kontrollkästchen „ **Als abgeschlossen** markieren“ aktivieren, und wählen Sie dann **Weiter**aus.

c. Aktivieren Sie die Erstellung eines geplanten Importauftrags für die neue Verbindung AWS API Gateway.

i. Vergewissern Sie sich, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Tabelle „Geplanter Datenimport“ [schedule_import_set] verfügen.

ii. Wählen Sie die Aufgabe Zugriff für geplanten Datenimport aktualisieren aus.

iii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

iv. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungszugriff“ des Formulars „Geplanter Datenimport“ die Kontrollkästchen „ **Kann erstellen“**, **„Kann aktualisieren“**und **„Kann löschen** “.

v. Wählen Sie **Aktualisieren**.

vi. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich API Service Graph Connector für AWS – API-Gateway aus.

vii. Legen Sie die Aufgabe „ Zugriff für geplanten Datenimport aktualisieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie das Kontrollkästchen **Als abgeschlossen** markieren aktivieren und anschließend **Fortfahren**wählen.

d. Leeren Sie den Cache in den Tabellen „Datenquelle“ [sys_data_source] und „Geplante Datenimporte“ [schedule_import_set].

i. Wählen Sie die Aufgabe Cache für Datenquellen und geplante Datenimporte leeren aus.

ii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

iii. **Geben Sie im Feld Skript** ausführen den folgenden Code ein:

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");
GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iv. Wählen **Sie Skript ausführen aus**.

v. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich API Service Graph Connector für AWS – API-Gateway aus.

vi. Legen Sie die Aufgabe Cache für Datenquellen und geplante Datenimporte leeren auf den Abschluss fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

e. Fügen Sie eine weitere Verbindung für die neue Instanz AWS API Gateway hinzu.

i. Stellen Sie mithilfe der Anwendungsauswahl sicher, dass der Anwendungsbereich auf die Anwendung API Service Graph Connector für AWS – API-Gateway festgelegt ist.

ii. Wählen Sie die Aufgabe Weitere Verbindungen hinzufügen und dann **Klicken Sie hier**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

iii. Wählen Sie auf der Seite „Verbindungen“, die in einer anderen Browserregisterkarte geöffnet wird, **Verbindung hinzufügen**.

iv. Füllen Sie im Fenster Verbindung erstellen den Verbindungsnamen, den Zugriffsschlüssel und den geheimen Schlüssel aus.

v. Wählen **Sie Verbindung erstellen aus**.

vi. Schließen Sie Workflow-Studio, und kehren Sie zur Registerkarte des geführten Setups zurück.

vii. Setzen Sie die Aufgabe Weitere Verbindungen hinzufügen auf den Abschluss, indem Sie das Kontrollkästchen **Als abgeschlossen** markieren aktivieren, und wählen Sie dann **Weiter**aus.

f. Aktualisieren Sie die erforderlichen Konfigurationseigenschaften für die neue AWS API Gateway -Verbindung, und testen Sie die Verbindung.

i. Wählen Sie die Aufgabe Neue Verbindungen testen aus.

ii. Wählen Sie den Verbindungsdatensatz aus, den Sie in Schritt 5.eerstellt haben.

iii. Testen Sie die Verbindung, indem Sie den zugehörigen Link **Test Connection** (Verbindung testen) auswählen.

Das Testen der Verbindung kann einige Minuten dauern. Die Seite wird aktualisiert, um die Testergebnisse anzuzeigen.

iv. Wenn das Feld **Status** auf **Erfolg**festgelegt ist, wählen Sie **Aktualisieren**.

Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Vorschläge zur Korrektur.

v. Legen Sie die Aufgabe Neue Verbindungen testen auf den Abschluss fest, indem Sie das Kontrollkästchen **Als abgeschlossen** markieren aktivieren und dann **Fortfahren**wählen.

6. Konfigurieren Sie die geplante Aufgabe für den Import von AWS API Gateway -Daten.

a. Wählen Sie im Abschnitt Geplante Importaufträge einrichten der Seite API Service Graph Connector für AWS – API-Gateway**Starten**aus.

b. Wählen Sie die geplante Aufgabe **SGA-AWS-API-Gateway-Managed-API-REST** aus.
Wählen Sie bei mehreren Instanzen die geplante Aufgabe für die Datenquelle SGA-AWS-API-Gateway-Managed-API-REST aus.

c. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe.

Weitere Informationen finden Sie unter Schedule a data import .

d. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, um die geplante Aufgabe für die Datenquelle SGA-AWS-API-Gateway-Managed-API-REST zu aktivieren.

e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

f. Legen Sie die Aufgabe Geplante Importaufträge einrichten auf den Abschluss fest, indem Sie das Kontrollkästchen **Als abgeschlossen** markieren aktivieren und anschließend **Fortfahren**wählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wählen Sie auf der Seite API Service Graph Connector für AWS – API-Gateway die Option **Abschließen** aus, um Ihre Änderungen zu speichern.
8. Wählen Sie im Dialogfeld Setup abschließen die Option **Abgeschlossen** aus, um das Setup abzuschließen.
9. Wählen Sie im angezeigten Meldungsfeld **Fertig**aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

API Service Graph Connector für AWS – API-Gateway mit SGC Centralkonfigurieren

Richten Sie geplante Importaufträge ein, um AWS API Gateway -Daten in Ihre CMDBabzurufen .

Vorbereitungen

Installieren Sie API Service Graph Connector für AWS – API-Gateway Version 1.0.0 oder höher aus ServiceNow Store. Die Schritte zur ServiceNow Store-Installation finden Sie unter ServiceNow Store-Anwendungen installieren .

Der vom Connector verwendete Authentifizierungsmechanismus ist der AWS-Signaturtyp (HMAC-Authentifizierungstechnik) mit dem AWS Security Token Service-Token (STS). Stellen Sie daher sicher, dass die STS-Rollenübernahme dem IAM-Benutzer mit der Berechtigung apigateway:GET hinzugefügt wird.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Playbook-Experience für Onboarding-Connectors wird mit SGC Central in CMDB-Arbeitsbereichaktiviert. Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter Mit Playbook interagieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie unter [CMDB-Arbeitsbereichdie Option **SGC Central**aus.
3. Wählen Sie auf der Übersichtsseite die **Option Verbindung erstellen**aus.

> **Tipp:**
> Alternativ können **Sie Verbindung herstellen** auf der Seite Alle Verbindungen auswählen.

4. Füllen Sie die Voraussetzungen für das Einrichten der Umgebung AWS API Gateway aus.

   a. Erstellen Sie Datenquellen für die Verbindung AWS API Gateway.

   > **Wichtig:**
   > Diese Aufgabe wird nur angezeigt, wenn Sie die Verbindung für den Connector zum ersten Mal einrichten.

      i. Vergewissern Sie sich, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Tabelle „Datenquelle“ [sys_data_source] verfügen.
      ii. Wählen Sie in der Phase „ **Voraussetzungen** “ des Playbooks die Aktivität **Datenquellenzugriff aktualisieren** aus.
      iii. Wählen Sie **Konfigurieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

iv. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

v. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungszugriff“ des Formulars „Datenquelle“ die Kontrollkästchen „ **Kann erstellen”**, **„Kann aktualisieren”**und **„Kann löschen** “.

vi. Wählen Sie **Aktualisieren**.

vii. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich API Service Graph Connector für AWS – API-Gateway aus.

viii. Wählen Sie nach Abschluss der Aktivität **Datenquellenzugriff aktualisieren** die Option **Fortsetzen**aus.

b. Leeren Sie den Cache in der Tabelle „Datenquelle“ [sys_data_source].

> **Wichtig:**
> Diese Aufgabe wird nur angezeigt, wenn Sie die Verbindung für den Connector zum ersten Mal einrichten.

i. Wählen Sie in der Phase „ **Voraussetzungen** “ des Playbooks die Aktivität **Cache** leeren aus.

ii. Wählen Sie **Ausführen, Cache leeren aus**.

iii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

iv. **Geben Sie im Feld Skript** ausführen den folgenden Code ein:

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

v. Wählen **Sie Skript ausführen aus**.

vi. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich API Service Graph Connector für AWS – API-Gateway aus.

vii. Nachdem Sie die Aktivität **Cache** leeren abgeschlossen haben, wählen **Sie Fortsetzen**.

5. Geben Sie die Verbindungsdetails ein, und testen Sie die API-Verbindung für den Import von AWS API Gateway -Daten.

a. Wählen Sie in der Phase „ **Setup”** des Playbooks die Aktivität **Verbindung erstellen und testen** aus.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular zum Erstellen und Testen von Verbindungen

Feld	Beschreibung
Account-ID	Numerischer Bezeichner der Account-ID AWS.
Region(en)	Liste der durch Kommas getrennten Regionen, in denen sich AWS API Gateway befindet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
STS-Rollenname	STS-Rollenübernahme – Name des AWS Accounts, der zum Abfragen der `STS-Rollenübernahme-` API verwendet wird, um die API-Anmeldeinformationen zu erhalten.
AWS API-Gateway-Verbindungsname	Name zur Identifizierung des AWS API Gateway -Verbindungsdatensatzes. Beispiel: SG-AWS-API-Gateway-Verbindung.
Zugriffsschlüssel	Zugriffsschlüssel-ID des IAM-Anwenders, der über Berechtigungen für die Interaktion mit den AWS-Ressourcen verfügt.
Geheimer Schlüssel	Geheimer Zugriffsschlüssel, der der Zugriffsschlüssel-ID entspricht, die für die sichere Authentifizierung der Verbindung erforderlich ist.

c. Wählen **Sie Verbindung erstellen und testen aus**.

d. Wählen Sie nach Abschluss des Verbindungstests **Fortsetzen**aus.

6. Konfigurieren Sie den Importzeitplan für den Import von Daten in regelmäßigen Intervallen.

a. Wählen Sie in der Phase „ **Setup“** des Playbooks die Aktivität **Importzeitplan konfigurieren** aus.

b. Wählen Sie **Importzeitplan konfigurieren aus**.

c. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, und füllen Sie dann die Ausführungszeitplan- und Zeitdetails aus.

Weitere Informationen finden Sie unter Schedule a data import .

d. Wählen Sie **Speichern**.

e. Wählen Sie **Fortsetzen**.

7. Wählen Sie in der Phase „ **Setup** “ des Playbooks die Aktivität **Verbindungseinrichtung bestätigen** aus, um zu überprüfen, ob die Verbindung konfiguriert wurde.

Nächste Maßnahme

Wählen Sie **Alle Verbindungen** anzeigen aus, um die Verbindungsdetails zu überprüfen. Die konfigurierte Verbindung wird in der Liste Installierte Verbindungen angezeigt.

Zugehörige Informationen

API Service Graph Connector für AWS – API-Gateway

Zieltabellen zum Speichern von Daten aus API Service Graph Connector für AWS API Gateway

[End]

[store-future: BEGIN review]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zieltabellen zum Speichern von Daten aus API Service Graph Connector für AWS API Gateway

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus einer AWS API Gateway -Anwendung abgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich aus den Klassen des Konfigurationselements [cmdb_ci] und anderen Nicht-CMDB-Klassen erstrecken.

AWS-API-Gateway [cmdb_ci_aws_api_gateway]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „AWS-API-Gateway“ [cmdb_ci_aws_api_gateway] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
ID	id
Name	Name
Betriebsstatus	operational_status

Für AWS API Gateway erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
AWS-API-Gateway [cmdb_ci_aws_api_gateway]	Stellt bereit::Bereitgestellt von	Verwaltete API [cmdb_ci_managed_api]
AWS-API-Gateway [cmdb_ci_aws_api_gateway]	Referenz	API-Richtlinie [api_policy]
AWS-API-Gateway [cmdb_ci_aws_api_gateway]	Referenz	API-Verbraucher [api_consumer]

Verwaltete API [cmdb_ci_managed_api]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Verwaltete API“ [cmdb_ci_managed_api] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Status der Lebenszyklusphase	life_cycle_stage_status
ID	id
Name	Name
Version	Version
Basis-URL	base_url
Betriebsstatus	operational_status
Lebenszyklusphase	life_cycle_stage
Modell-ID	model_id
Typ	type

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für die verwaltete API erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Verwaltete API [cmdb_ci_managed_api]	Verwendet::Verwendet von	API-Front-End [cmdb_ci_api_frontend]
Verwaltete API [cmdb_ci_managed_api]	Verwendet::Verwendet von	API-Back-End [cmdb_ci_api_backend]
Verwaltete API [cmdb_ci_managed_api]	Referenz	API-Bereitstellung [api_deployment]

API-Front-End [cmdb_ci_api_frontend]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „API-Front-End“ [cmdb_ci_api_frontend] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Host	host
Methode	method
Pfad	path
URL	URL
Autorisierung	Autorisierung
Name	Name
Betriebsstatus	operational_status
Protokoll	protocol

Beziehung für API-Front-End erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
API-Front-End [cmdb_ci_api_frontend]	Endpunkt verwenden an::Endpunkt verwenden von	API-Back-End [cmdb_ci_api_backend]

API-Back-End [cmdb_ci_api_backend]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „API-Back-End“ [cmdb_ci_api_backend] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
ID	id
URL	URL
Name	Name
Betriebsstatus	operational_status
Typ	type

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

API-Verbraucher [api_consumer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „API-Verbraucher“ [api_consumer] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
ID	id
Anwendername	username
API-Gateway	api_gateway

API-Bereitstellung [api_deployment]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „API-Bereitstellung“ [api_deployment] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
API	API

API-Richtlinie [api_policy]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „API-Richtlinie“ [api_policy] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Verbraucher	consumer
ID	id
Verwaltete API	Managed_API

Für die API-Richtlinie erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
API-Richtlinie [api_policy]	Referenz	Verwaltete API [cmdb_ci_managed_api]

[End]

[store-future: BEGIN review]

API Service Graph Connector für Kong Gateway

Verwenden Sie API Service Graph Connector für Kong Gateway, um API-Details aus einer Anwendung Kong Gateway] in zu importieren Configuration Management Database (CMDB).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Schlüsselfunktionen

Importieren Sie Daten in ein normalisiertes Datenmodell, um Konsistenz zwischen anderen Technologien zu gewährleisten.

Unterstützte Versionen ServiceNow .

- Vancouver
- Washington DC
- Xanadu

Anwendungsfälle

API Service Graph Connector für Kong Gateway kann für folgende Aufgaben verwendet werden:

- Verwalten Sie einen End-to-End-Bestand von verfügbar gemachten APIs und Back-End-APIs, und geben Sie an, welche APIs veröffentlicht, verwendet und von wem verwendet werden.
- Verfolgen Sie APIs von kundenorientierten Endpunkten bis zu den zugrunde liegenden Services, identifizieren Sie betroffene Endpunkte, wenn sich Services ändern oder ausfallen, und erstellen Sie Incidents für gemeldete Probleme.
- Behandeln Sie Schwachstellen und Security Incidents im Zusammenhang mit API-Endpunkten, und erstellen Sie Compliance-Anforderungen, anhand derer Sie messen können.

Geführtes Setup

Das geführte Setup für API Service Graph Connector für Kong Gateway bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer -Instanz. Informationen zum Zugriff auf das geführte Setup finden Sie unter API Service Graph Connector für Kong Gateway konfigurieren.

Datenzuordnung

Daten aus den Datenquellen Kong Gateway werden zugeordnet und mithilfe der Robust Transform Engine (RTE) in die Klassendefinitionen für die CMDB Configuration Item(CI)-Klasse umgewandelt. Daten werden mithilfe der Identification and Reconciliation Engine (IRE) in CMDB eingefügt.

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus einer Kong Gateway- Anwendung abgerufen werden.

In den folgenden Tabellen werden die Datenquellen in der Reihenfolge ihrer Ausführung, die Bereitstellungstabellen und die Zieltabellen als CMDB -CI-Klassen und NichtCMDB -[]-Klassen für eine Kong Gateway -Anwendung aufgelistet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für Kong Gateway

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	Zieltabellen
SG-Kong-Gateway	SG-Kong-Gateway [sn_kong_integ_sg_kong_gateway]	Kong-Gateway
SG-Kong-Arbeitsbereiche	SG-Kong-Arbeitsbereiche [sn_kong_integ_sg_kong_workspaces]	Kong-Arbeitsbereich
SG-Kong – Lastenausgleichsmodule	SG-Kong – Lastenausgleichsmodule [sn_kong_integ_sg_kong_lbs]	Kong-Lastenausgleichsmodul
SG-Kong – Ziele	SG-Kong-Ziele [sn_kong_integ_sg_kong_targets]	Kong-Ziel
SG-Kong-Services	SG-Kong-Services [sn_kong_integ_sg_kong_services]	Verwaltete API API-Back-End
SG-Kong-Routen	SG-Kong-Routen [sn_kong_integ_sg_kong_routes]	API-Front-End
SG-Kong – Verbraucher	SG-Kong-Verbraucher [sn_kong_integ_sg_kong_consumers]	API-Verbraucher
SG-Kong – Plugins	SG-Kong-Plugins [sn_kong_integ_sg_kong_plugins]	API-Richtlinie

Weitere Informationen zum Speicherort von Daten beim Abrufen von Daten aus einer Kong Gateway -Anwendung finden Sie unter Zieltabellen zum Speichern von API Service Graph Connector für Kong Gateway -Daten.

Sie können die Datenzuordnungen mit der App IntegrationHub ETL anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL (3.2).

[End]
[store-future: BEGIN review]

API Service Graph Connector für Kong Gateway konfigurieren

Richten Sie geplante Importaufträge ein, um Kong Gateway -Daten in Ihre CMDBabzurufen .

Vorbereitungen

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store App Integration Common for CMDB (Integration Common für CMDB), die automatisch installiert wird. Siehe Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen.
- Die Store-App CMDB CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- Plugin „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- ITOM-Lizenzierungs-Plugin (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Request Discovery .

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Stellen Sie mithilfe der Anwendungsauswahl sicher, dass der Anwendungsbereich auf die Anwendung API Service Graph Connector für Kong Gateway festgelegt ist.
   Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Kong-Gateway** > **Einrichtung**an.
3. Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Authentifizierung und die HTTP-Verbindungsdetails.

   a. Wählen Sie auf der Seite Integration von Kong-Gateway mit CMDB im Abschnitt „ Verbindung und Anmeldeinformationen konfigurieren “ Erste **Schritte**aus.

   b. Konfigurieren Sie die Authentifizierungsanmeldeinformationen, die zum Senden von Anforderungen an die `Kong Gateway Admin-` API verwendet werden.

      i. Wählen Sie für die Aufgabe Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung konfigurieren die Option**Konfigurieren**aus.

      ii. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Authentifizierung ein.

      „KongBasicAuthCredential“ ist der standardmäßige Aliasname für Anmeldeinformationen. Versuchen Sie nicht, den Standardverbindungsalias zu ändern.

      iii. **Geben Sie** im Feld Anwendername den Anwendernamen ein, der für die Authentifizierung von Anforderungen bei der `Kong Gateway Admin-` API erforderlich ist.

      iv. Geben Sie im Feld Passwort das **Passwort** ein, das dem Anwendernamen zugeordnet ist und für die Authentifizierung von Anforderungen erforderlich ist.

      v. Wählen Sie **Aktualisieren**.

      vi. Legen Sie die Aufgabe Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung konfigurieren auf den Abschluss fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

   c. Konfigurieren Sie die Verbindungsdetails.

      i. Wählen Sie für die Aufgabe Verbindung konfigurieren die Option **Konfigurieren**aus.

      ii. Geben Sie im Feld **Host** die Administrator-URL-Adresse Kong des `Kong Admin` API-Servers ein.

      Beispiel: `demokonghost.com`.

      iii. Geben Sie im Feld **Override Default Port** (Standardport überschreiben) den von der `Kong-Admin-` API verwendeten Port ein.

      iv. Wählen Sie im Feld Protokoll das **Protokoll** aus, das für die Verbindung verwendet wird, um die gesicherte Kommunikation zwischen dem Client und dem Server Kong zu gewährleisten.

      Hinweis:
      Aktualisieren Sie das Feld „ **Protokoll** “ nur, wenn Sie etwas anderes als `https`verwenden.

      v. Lassen Sie das Feld **Basispfad unverändert**.

      Weitere Informationen zur `Kong-Admin-` API finden Sie unter Kong-Admin-API auf der Dokumentationsseite Kong.

      vi. Wählen Sie **Aktualisieren**.

      vii. Setzen Sie die Aufgabe Verbindung konfigurieren auf abgeschlossen, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Wahlweise: Nicht wesentliche Kong Arbeitsbereiche ausschließen.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Arbeitsbereiche ausschließen die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Geben Sie im Feld **Wert** den Arbeitsbereich ein, der vom Import ausgeschlossen werden muss.

Trennen Sie mehrere Arbeitsbereiche durch Kommas. Beispiel: `workspace1,workspace2`. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, importieren die Datenquellen im Connector Daten aus allen Arbeitsbereichen.

iii. Wählen Sie **Aktualisieren**.

iv. Setzen Sie die Aufgabe Arbeitsbereiche ausschließen auf den Abschluss, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

e. Testen Sie die *`Kong-Admin-`* API-Verbindung.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Verbindung testen die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Testen Sie die Verbindung, indem Sie den zugehörigen Link **Test Connection** (Verbindung testen) auswählen.

Das Testen der Verbindung kann einige Minuten dauern. Die Seite wird aktualisiert, um die Testergebnisse anzuzeigen.

iii. Wenn das Feld **Status** auf **Erfolg**festgelegt ist, wählen Sie **Aktualisieren**.

Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Vorschläge zur Korrektur.

iv. Setzen Sie die Aufgabe Verbindung testen auf abgeschlossen, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

f. Konfigurieren Sie den geplanten Import von Kong Gateway -Daten.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Geplanten Import konfigurieren die Option**Konfigurieren**aus.

ii. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe.

Weitere Informationen finden Sie unter Schedule a data import .

iii. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, um den geplanten Import von SG-Kong-Gateways zu aktivieren.

iv. Wählen Sie im Feld **Ausführen** die Option **Regelmäßig** aus, um anzugeben, wie häufig die Aufgabe ausgeführt werden soll.

v. Wählen Sie **Aktualisieren**.

vi. Stellen Sie die Aufgabe Geplanten Import konfigurieren auf den Abschluss, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

API Service Graph Connector für Kong Gateway mit SGC Centralkonfigurieren

Richten Sie geplante Importaufträge ein, um Kong Gateway -Daten in Ihre CMDBabzurufen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Installieren Sie API Service Graph Connector für Kong Gateway Version 1.0.0 oder höher aus ServiceNow Store. Die Schritte zur ServiceNow Store-Installation finden Sie unter ServiceNow Store-Anwendungen installieren .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Playbook-Experience für Onboarding-Connectors wird mit SGC Central in CMDB-Arbeitsbereichaktiviert. Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter Mit Playbook interagieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie unter [CMDB-Arbeitsbereichdie Option **SGC Central**aus.
3. Wählen Sie auf der Übersichtsseite die **Option Verbindung erstellen**aus.

Tipp:
Alternativ können **Sie Verbindung herstellen** auf der Seite Alle Verbindungen auswählen.

4. Wählen Sie im Fenster Verbindung erstellen den Connector-Typ Kong und dann **Verbindung erstellen**aus.
   Eine Standardverbindung, KongHttpConnection, für Kong Gateway ist innerhalb der Anwendung verfügbar. Da API Service Graph Connector für Kong Gateway nur eine einzige Instanz unterstützt, können Sie die Standardverbindung zum ersten Mal konfigurieren oder danach die Bearbeitung fortsetzen.
5. Füllen Sie die Voraussetzungen für das Einrichten der Umgebung Kong Gateway aus.

   a. Erstellen Sie Datenquellen für die Verbindung Kong Gateway.

   Wichtig:
   Diese Aufgabe wird nur angezeigt, wenn Sie die Verbindung für den Connector zum ersten Mal einrichten.

   i. Vergewissern Sie sich, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Tabelle „Datenquelle“ [sys_data_source] verfügen.
   ii. Wählen Sie in der Phase „ **Voraussetzungen** “ des Playbooks die Aktivität **Datenquellenzugriff aktualisieren** aus.
   iii. Wählen Sie **Konfigurieren**.
   iv. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.
   v. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungszugriff“ des Formulars „Datenquelle“ die Kontrollkästchen „ **Kann erstellen“**, **„Kann aktualisieren“**und **„Kann löschen** “.
   vi. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   vii. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich API Service Graph Connector für Kong Gateway aus.
   viii. Wählen Sie nach Abschluss der Aktivität **Datenquellenzugriff aktualisieren** die Option **Fortsetzen**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Leeren Sie den Cache in der Tabelle „Datenquelle“ [sys_data_source].

> **Wichtig:**
> Diese Aufgabe wird nur angezeigt, wenn Sie die Verbindung für den Connector zum ersten Mal einrichten.

i. Wählen Sie in der Phase „ **Voraussetzungen** “ des Playbooks die Aktivität **Cache** leeren aus.

ii. Wählen Sie **Ausführen, Cache leeren aus**.

iii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

iv. **Geben Sie im Feld Skript** ausführen den folgenden Code ein:

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

v. Wählen **Sie Skript ausführen aus**.

vi. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich API Service Graph Connector für Kong Gateway aus.

vii. Nachdem Sie die Aktivität **Cache** leeren abgeschlossen haben, wählen **Sie Fortsetzen**.

6. Geben Sie die Verbindungsdetails ein, und testen Sie die API-Verbindung für den Import von Kong Gateway -Daten.

a. Wählen Sie in der Phase „ **Setup“** des Playbooks die Aktivität **Verbindung konfigurieren und testen** aus.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular zum Konfigurieren und Testen der Verbindung

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung des Kong Gateway -Verbindungsdatensatzes.
Hostname	Administrator-URL-Adresse des `Kong-Admin-` API-Servers.
Protokoll	Protokoll, das für die Verbindung verwendet wird, um eine sichere Kommunikation zwischen dem Client und dem Server Kong zu gewährleisten.
Standardport überschreiben	Von der `Kong-Admin-` API verwendeter Port.
Anwendernamen	Anwendername, der für die Authentifizierung von Anforderungen an die `Kong Gateway-Administrator-` API erforderlich ist.
Passwort	Passwort, das dem Anwendernamen zugeordnet ist, der für die Authentifizierung von Anforderungen erforderlich ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie **Aktualisieren und testen Sie die Verbindung**.

d. Wählen Sie nach Abschluss des Verbindungstests **Fortsetzen**aus.

7. Wahlweise: Legen Sie die Konfigurationseigenschaften für die Verbindung fest.

> **Hinweis:**
> Um diesen Schritt zu überspringen, wählen Sie **Überspringen** für die Aktivität **Konfigurationseigenschaften festlegen** aus.

a. Wählen Sie in der Phase „ **Setup“** des Playbooks die Aktivität **„Konfigurationseigenschaften festlegen** “ aus.

b. Geben Sie im Feld `Exclude Workspaces` den Arbeitsbereich ein, der vom Import ausgeschlossen werden muss.

(Optional) Trennen Sie mehrere Arbeitsbereiche durch Kommas. Beispiel: `workspace1,workspace2`. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, importieren die Datenquellen im Connector Daten aus allen Arbeitsbereichen.

c. Wählen **Sie Eigenschaften speichern aus**.

d. Wählen Sie **Fortsetzen**.

8. Konfigurieren Sie den Importzeitplan für den Import von Daten in regelmäßigen Intervallen.

a. Wählen Sie in der Phase „ **Setup“** des Playbooks die Aktivität **Importzeitplan konfigurieren** aus.

b. Wählen Sie **Importzeitplan konfigurieren aus**.

c. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, und füllen Sie dann die Ausführungszeitplan- und Zeitdetails aus.

Weitere Informationen finden Sie unter Schedule a data import .

d. Wählen Sie **Speichern**.

e. Wählen Sie **Fortsetzen**.

9. Wählen Sie in der Phase „ **Setup** “ des Playbooks die Aktivität **Verbindungseinrichtung bestätigen** aus, um zu überprüfen, ob die Verbindung erstellt wurde.

Nächste Maßnahme

Wählen Sie **Alle Verbindungen** anzeigen aus, um die Verbindungsdetails zu überprüfen. Die konfigurierte Verbindung wird in der Liste Installierte Verbindungen angezeigt.

Zugehörige Informationen

API Service Graph Connector für Kong Gateway

Zieltabellen zum Speichern von API Service Graph Connector für Kong Gateway -Daten

[End]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

[store-future: BEGIN review]

Zieltabellen zum Speichern von API Service Graph Connector für Kong Gateway -Daten

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus der Anwendung Kong Gateway abgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich aus den Klassen des Konfigurationselements [cmdb_ci] und anderen Nicht-CMDB-Klassen erstrecken.

API-Richtlinie [api_policy]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „API-Richtlinie“ [api_policy] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Front-End	-Front-End
ID	id
Aktiv	aktiv
Name	Name
Protokolle	Protokolle
Verwaltete API	Managed_API
Verbraucher	consumer
API-Gateway	api_gateway

Für die API-Richtlinie erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
API-Richtlinie [api_policy]	Referenz	Kong-Gateway [cmdb_ci_kong_gateway]

API-Back-End [cmdb_ci_api_backend]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „API-Back-End“ [cmdb_ci_api_backend] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Host	host
ID	id
Pfad	path
URL	URL
Name	Name
Port	port
Protokoll	protocol

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für das API-Back-End erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
API-Back-End [cmdb_ci_api_backend]	Verwendet::Verwendet von	Kong-Lastenausgleichsmodul [cmdb_ci_kong_lb]

API-Verbraucher [api_consumer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „API-Verbraucher“ [api_consumer] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
ID	id
API-Gateway	api_gateway
Anwenderdefinierte ID	custom_id
Anwendername	username

API-Front-End [cmdb_ci_api_frontend]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „API-Front-End“ [cmdb_ci_api_frontend] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Host	host
ID	id
Methode	method
Pfad	path
URL	URL
Name	Name
Protokoll	protocol

Beziehung für API-Front-End erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
API-Front-End [cmdb_ci_api_frontend]	Endpunkt verwenden an::Endpunkt verwenden von	API-Back-End [cmdb_ci_api_backend]

Kong-Gateway [cmdb_ci_kong_gateway]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kong Gateway“ [cmdb_ci_kong_gateway] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
ID	id

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Aktiv	aktiv
Name	Name
Administrator-URL	admin_url
Datenbank	Datenbank
Beschreibung	short_description
Version	Version

Für Kong-Gateway erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kong-Gateway [cmdb_ci_kong_gateway]	Stellt bereit::Bereitgestellt von	Kong-Lastenausgleichsmodul [cmdb_ci_kong_lb]
Kong-Gateway [cmdb_ci_kong_gateway]	Stellt bereit::Bereitgestellt von	Verwaltete API [cmdb_ci_managed_api]
Kong-Gateway [cmdb_ci_kong_gateway]	Referenz	Kong-Arbeitsbereich [kong_workspace]
Kong-Gateway [cmdb_ci_kong_gateway]	Referenz	API-Richtlinie [api_policy]
Kong-Gateway [cmdb_ci_kong_gateway]	Referenz	API-Verbraucher [api_consumer]

Kong-Lastenausgleichsmodul [cmdb_ci_kong_lb]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kong-Lastenausgleichsmodul“ [cmdb_ci_kong_lb] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
ID	id
Name	Name
Algorithmus	Algorithmus

Für das Kong-Lastenausgleichsmodul erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kong-Lastenausgleichsmodul [cmdb_ci_kong_lb]	Enthält::Enthalten in	Kong-Ziel [cmdb_ci_kong_target]

Kong-Ziel [cmdb_ci_kong_target]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kong-Ziel“ [cmdb_ci_kong_target] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
ID	id
Name	Name
Zielvorgabe	Ziel

Kong-Arbeitsbereich [kong_workspace]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kong Workspace“ [kong_workspace] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
ID	id
Name	Name
API-Gateway	api_gateway

Für Kong-Arbeitsbereich erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kong-Arbeitsbereich [kong_workspace]	Referenz	Kong-Gateway [cmdb_ci_kong_gateway]

Verwaltete API [cmdb_ci_managed_api]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Verwaltete API“ [cmdb_ci_managed_api] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Lebenszyklusphase	life_cycle_stage
Status der Lebenszyklusphase	life_cycle_stage_status
ID	id
Name	Name
Basis-URL	base_url
Typ	type
Modell-ID	model_id

Für die verwaltete API erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Verwaltete API [cmdb_ci_managed_api]	Verwendet::Verwendet von	API-Front-End [cmdb_ci_api_frontend]
Verwaltete API [cmdb_ci_managed_api]	Verwendet::Verwendet von	API-Back-End [cmdb_ci_api_backend]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

[End]

[store-future: BEGIN review]

API Service Graph Connector für Azure API Management

Verwenden Sie API Service Graph Connector für Azure API Management, um API-Details aus einer Anwendung Azure API Management] in zu importieren Configuration Management Database (CMDB).

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Schlüsselfunktionen

Importieren Sie Daten in ein normalisiertes Datenmodell, um Konsistenz zwischen anderen Technologien zu gewährleisten.

Unterstützte Versionen ServiceNow .

- Vancouver
- Washington DC
- Xanadu

Anwendungsfälle

API Service Graph Connector für Azure API Management kann für folgende Aufgaben verwendet werden:

- Verwalten Sie einen End-to-End-Bestand von verfügbar gemachten APIs und Back-End-APIs, und geben Sie an, welche APIs veröffentlicht, verwendet und von wem verwendet werden.
- Verfolgen Sie APIs von kundenorientierten Endpunkten bis zu den zugrunde liegenden Services, identifizieren Sie betroffene Endpunkte, wenn sich Services ändern oder ausfallen, und erstellen Sie Incidents für gemeldete Probleme.
- Behandeln Sie Schwachstellen und Security Incidents im Zusammenhang mit API-Endpunkten, und erstellen Sie Compliance-Anforderungen, anhand derer Sie messen können.

Geführtes Setup

Das geführte Setup für API Service Graph Connector für Azure API Management bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer -Instanz. Informationen zum Zugriff auf das geführte Setup finden Sie unter API Service Graph Connector für Azure API Management konfigurieren.

Datenzuordnung

Daten aus den Datenquellen Azure API Management werden zugeordnet und mithilfe der Robust Transform Engine (RTE) in die Klassendefinitionen für die CMDB Configuration Item(CI)-Klasse umgewandelt. Daten werden mithilfe der Identification and Reconciliation Engine (IRE) in CMDB eingefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus einer Anwendung Azure API Management abgerufen werden.

In den folgenden Tabellen werden die Datenquellen in der Reihenfolge ihrer Ausführung, die Bereitstellungstabellen und die Zieltabellen als CMDB -CI-Klassen und NichtCMDB -[]-Klassen für eine Azure API Management -Anwendung aufgelistet.

Datenzuordnung für Azure API Management

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	Zieltabellen
SGA Azure API Management Services	SGA Azure API Management [sn_azure_api_gw_sga_azure_api_management]	Azure API Management
Verwaltete SGA-Azure-API	Verwaltete SGA-API von Azure [sn_azure_api_gw_sga_azure_managed_api]	Verwaltete API
SGA Azure API-Front-End – Back-End	SGA Azure API-Front-End-Back-End [sn_azure_api_gw_sga_azure_api_frontend_backend_import]	API-Front-End API-Back-End
SGA Azure API-Verbraucher	SGA Azure API-Verbraucher [sn_azure_api_gw_sga_azure_api_consumer]	API-Verbraucher

Weitere Informationen zum Speicherort von Daten beim Abrufen von Daten aus einer Azure API Management -Anwendung finden Sie unter Zieltabellen zum Speichern von API Service Graph Connector für Azure API Management -Daten.

Sie können die Datenzuordnungen mit der App IntegrationHub ETL anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL (3.2).

[End]
[store-future: BEGIN review]

API Service Graph Connector für Azure API Management konfigurieren

Richten Sie geplante Importaufträge ein, um Azure API Management -Daten in Ihre CMDBabzurufen .

Vorbereitungen

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store App Integration Common for CMDB (Integration Common für CMDB), die automatisch installiert wird. Siehe Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen.
- Die Store-App CMDB CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- Plugin „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- ITOM-Lizenzierungs-Plugin (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Request Discovery .

Die OAuth-Anmeldeinformationen erhalten Sie von Ihrem Azure -Administrator. Notieren Sie sich die folgenden Details:

- Anwendungs-ID (Client)
- Geheimer Clientschlüssel

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verzeichnis-ID (Mandant)
- Verbindungs-URL

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Stellen Sie mithilfe der Anwendungsauswahl sicher, dass der Anwendungsbereich auf die Anwendung API Service Graph Connector für Azure API Management festgelegt ist.
   Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
2. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Azure API Management** > **Einrichtung**an.
3. Stellen Sie auf der Seite API Service Graph Connector für Azure API Management sicher, dass die Option **Schnellstart** ausgewählt ist, und wählen Sie dann **Fortsetzen**aus.
4. Konfigurieren Sie die Authentifizierungsanmeldeinformationen, um Anforderungen an die Anwendung Azure API Management zu senden.

   a. Wählen Sie auf der Seite API Service Graph Connector für Azure API Management im Abschnitt „ Verbindung und Anmeldeinformationen konfigurieren “ **Starten**aus.

   b. Konfigurieren Sie die Verbindung.

      i. Wählen Sie die Aufgabe Anmeldeinformationen für die Azure-Authentifizierung konfigurieren aus.

      ii. Wählen **Sie Klicken Sie hier**, um die Seite „Verbindungen“ in einer separaten Browserregisterkarte zu öffnen.

      iii. Wählen Sie **Bearbeiten** für Azure API Management-Verbindungaus.

      iv. Füllen Sie im Abschnitt „Verbindungsinformationen“ des Fensters „Verbindung bearbeiten“ die Felder aus.

Verbindungsinformation

Feld	Beschreibung
Verbindungsname für Azure API Management	Name zur Identifizierung des Azure API Management -Verbindungsdatensatzes. Azure API Management-Verbindung ist der standardmäßige Aliasname für Anmeldeinformationen. Sie können mehrere Azure API Management- Instanzen hinzufügen. Versuchen Sie jedoch nicht, den Standardverbindungsnamen zu ändern.
Verbindungs-URL	Basis-URL zum Herstellen einer Verbindung mit dem Service Azure API Management. **Hinweis:** Dieses Feld wird automatisch auf die URL festgelegt, um eine Verbindung zur Anwendung herzustellen. Lassen Sie den Feldwert unverändert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

v. Füllen Sie im Abschnitt „Anmeldeinformationen“ des Fensters „Verbindung bearbeiten“ die Felder aus.

Anmeldedaten

Feld	Beschreibung
OAuth-Client-ID	Anwendungs-ID (Client) Ihrer Azure-Clientanwendung, wie im Abschnitt „ Bevor Sie beginnen “ angegeben.
Geheimer OAuth-Schlüssel	Geheimer Clientschlüssel Ihrer Clientanwendung Azure, wie im Abschnitt „ Bevor Sie beginnen “ angegeben.
OAuth-Token-URL	Token-URL Ihrer Azure -Client-Anwendung. Geben Sie die Token-URL basierend auf der Region Ihrer Azure -Client-Anwendung in einem der folgenden Formate ein: ▪ Global https://login.microsoftonline.com/<*tenantid*>/oauth2/v2.0/token ▪ US-Regierung https://login.microsoftonline.us/<*tenantid*>/oauth2/v2.0/token ▪ China https://login.partner.microsoftonline.cn/<*tenantid*>/oauth2/v2.0/token ▪ Deutschland https://login.microsoftonline.de/<*tenantid*>/oauth2/v2.0/token Wo<tenantid> ist die Mandanten-ID Ihrer Client-Anwendung Azure , wie im Abschnitt „ *Bevor Sie beginnen* “ angegeben.#unique_717_Connect_42_prereq

vi. Geben Sie im Feld **Abonnement** -ID des Abschnitts „Zusätzliche Informationen“ den eindeutigen Bezeichner für das Abonnement Azure ein, in dem die API-Management-Ressourcen verwaltet werden.

vii. Wählen Sie **Bearbeiten und OAuth-Token abrufen aus**.

viii. Wählen Sie **Aktualisieren**.

ix. Wenn der OAuth-Token-Flow erfolgreich abgeschlossen wurde, kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück, und legen Sie die Aufgabe Anmeldeinformationen für die Azure-Authentifizierung konfigurieren auf den Abschluss fest, indem Sie das Kontrollkästchen **Als abgeschlossen** markieren und dann **Fortfahren**auswählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Konfigurieren Sie eine Verbindung, um Azure -Ressourcen über Azure API Managementzu verwalten.

i. Wählen Sie die Aufgabe Details des Azure-Accounts konfigurieren aus.

ii. Geben Sie in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften die Werte für die Eigenschaften *`SubscriptionId`*, *`ResourceGroups`*und *`ExcludeServices`* ein.

Hinweis:
Der Eigenschaftswert *`AzureServices`* wird basierend auf den angegebenen Ressourcengruppen automatisch ausgefüllt.

Service Graph-Verbindungseigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
SubscriptionId	Abonnement-ID von Azure API Management Services.
ResourceGroups	Ressourcengruppenname von Azure API Management Services. Trennen Sie bei mehreren Ressourcengruppen deren Namen durch Kommas. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, importieren die Datenquellen im Connector Daten aus allen verfügbaren Ressourcengruppen.
Services ausschließen	Azure API Management Services, die von der Verbindung ausgeschlossen werden sollen. Trennen Sie mehrere Services durch Kommas. Alle Gateways mit Ausnahme der in der Eigenschaft *`ExcludeServices`* aufgeführten werden abgerufen.
Azure – Services	Azure API Management Services, die für die angegebenen Ressourcengruppen verfügbar sind. Diese Eigenschaft wird basierend auf den Ressourcen in diesen Gruppen automatisch ausgefüllt.

Tipp:
Um einen Eigenschaftswert einzugeben, doppelklicken Sie (oder verwenden Sie die Tastenkombination), um einen Wert in die Zelle **Wert** für die Eigenschaft einzugeben.

iii. Legen Sie die Aufgabe Details des Azure-Accounts konfigurieren auf den Abschluss fest, indem Sie das Kontrollkästchen **Als abgeschlossen** markieren aktivieren, und wählen Sie dann **Fortsetzen**aus.

d. Testen Sie die Verbindung.

i. Wählen Sie die Aufgabe Verbindung testen aus.

ii. Testen Sie die Verbindung, indem Sie den zugehörigen Link **Test Connection** (Verbindung testen) auswählen.

Das Testen der Verbindung kann einige Minuten dauern. Die Seite wird aktualisiert, um die Testergebnisse anzuzeigen.

iii. Wenn das Feld **Status** auf **Erfolg**festgelegt ist, wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Vorschläge zur Korrektur.

iv. Setzen Sie die Aufgabe Testverbindung auf den Abschluss, indem Sie das Kontrollkästchen **Als abgeschlossen** markieren aktivieren und dann **Fortsetzen**wählen.

5. Wahlweise: Integration mit mehreren Azure API Management -Instanzen.

a. Wählen Sie auf der Seite API Service Graph Connector für Azure API Management im Abschnitt „ Mehrere Instanzen hinzufügen“ **Starten**aus.

b. Aktivieren Sie die Erstellung von Datenquellen für die neue Azure API Management -Verbindung.

i. Vergewissern Sie sich, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Tabelle „Datenquelle“ [sys_data_source] verfügen.

ii. Wählen Sie die Aufgabe Datenquellenzugriff aktualisieren aus.

iii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

iv. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungszugriff“ des Formulars „Datenquelle“, das auf einer anderen Registerkarte geöffnet wird, die Kontrollkästchen „ **Kann erstellen“**, **„Kann aktualisieren“**und **„Kann löschen** “.

v. Wählen Sie **Aktualisieren**.

vi. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **API Service Graph Connector für Azure API Management aus**.

vii. Legen Sie die Aufgabe „ Datenquellenzugriff aktualisieren “ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie das Kontrollkästchen „ **Als abgeschlossen** markieren“ aktivieren, und wählen Sie dann **Weiter**aus.

c. Aktivieren Sie die Erstellung eines geplanten Importauftrags für die neue Verbindung Azure API Management.

i. Vergewissern Sie sich, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Tabelle „Geplanter Datenimport“ [schedule_import_set] verfügen.

ii. Wählen Sie die Aufgabe Zugriff für geplanten Datenimport aktualisieren aus.

iii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

iv. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungszugriff“ des Formulars „Geplanter Datenimport“ die Kontrollkästchen „ **Kann erstellen“**, **„Kann aktualisieren“**und **„Kann löschen** “.

v. Wählen Sie **Aktualisieren**.

vi. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **API Service Graph Connector für Azure API Management aus**.

vii. Legen Sie die Aufgabe „ Zugriff für geplanten Datenimport aktualisieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie das Kontrollkästchen **Als abgeschlossen** markieren aktivieren und anschließend **Fortfahren**wählen.

d. Leeren Sie den Cache in den Tabellen „Datenquelle“ [sys_data_source] und „Geplante Datenimporte“ [schedule_import_set].

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Wählen Sie die Aufgabe Cache für Datenquellen und geplante Datenimporte leeren aus.

ii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

iii. **Geben Sie im Feld Skript** ausführen den folgenden Code ein:

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");
GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iv. Wählen **Sie Skript ausführen aus**.

v. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **API Service Graph Connector für Azure API Management aus**.

vi. Legen Sie die Aufgabe Cache für Datenquellen und geplante Datenimporte leeren auf den Abschluss fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren wählen.

e. Fügen Sie eine weitere Verbindung für die neue Instanz Azure API Management hinzu.

i. Stellen Sie mithilfe der Anwendungsauswahl sicher, dass der Anwendungsbereich auf die Anwendung **API Service Graph Connector für Azure API Management** festgelegt ist.

ii. Wählen Sie die Aufgabe Weitere Verbindung hinzufügen und dann **Klicken Sie hier**aus.

iii. Wählen Sie auf der Seite „Verbindungen“, die in einer anderen Browserregisterkarte geöffnet wird, **Verbindung hinzufügen**.

iv. Füllen Sie im Fenster Verbindung herstellen die Details zu Verbindung, Anmeldeinformationen und Abonnement-ID aus.

v. Wählen Sie **OAuth-Token erstellen und abrufen** aus.

vi. Schließen Sie die Seite „Verbindungen“, und kehren Sie zur Registerkarte des geführten Setups zurück.

vii. Setzen Sie die Aufgabe Weitere Verbindungen hinzufügen auf den Abschluss, indem Sie das Kontrollkästchen **Als abgeschlossen** markieren aktivieren, und wählen Sie dann **Weiter**aus.

f. Fügen Sie Eigenschaften für die neue Verbindung hinzu.

i. Stellen Sie mithilfe der Anwendungsauswahl sicher, dass der Anwendungsbereich auf die Anwendung **API Service Graph Connector für Azure API Management** festgelegt ist.

ii. Wählen Sie die Aufgabe Eigenschaften zu neuen Verbindungen hinzufügen aus.

iii. Wählen Sie in der Spalte „ **Name** “ den Verbindungsnamen aus, den Sie in Schritt 5.eerstellt haben.

iv. Geben Sie in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften die Werte für die Eigenschaften *`SubscriptionId`*, *`ResourceGroups`*und *`ExcludeServices`* ein. Der Eigenschaftswert *`AzureServices`* wird basierend auf den angegebenen Ressourcengruppen automatisch ausgefüllt.

Weitere Informationen zu Eigenschaften finden Sie unter 4.c.ii.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tipp:
Um einen Eigenschaftswert einzugeben, doppelklicken Sie (oder verwenden Sie die Tastenkombination), um einen Wert in die Zelle **Wert** für die Eigenschaft einzugeben.

v. Legen Sie die Aufgabe „ Eigenschaften zu neuen Verbindungen hinzufügen“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie das Kontrollkästchen **Als abgeschlossen** markieren aktivieren und anschließend **Fortfahren**wählen.

g. Testen Sie die neue Verbindung.

i. Wählen Sie die Aufgabe Neue Verbindungen testen aus.

ii. Wählen Sie in der Spalte „ **Name** “ den Verbindungsnamen aus, den Sie in Schritt 5.eerstellt haben.

iii. Testen Sie die Verbindung, indem Sie den zugehörigen Link **Test Connection** (Verbindung testen) auswählen.

Das Testen der Verbindung kann einige Minuten dauern. Die Seite wird aktualisiert, um die Testergebnisse anzuzeigen.

iv. Wenn das Feld **Status** auf **Erfolg**festgelegt ist, wählen Sie **Aktualisieren**.

Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Vorschläge zur Korrektur.

v. Legen Sie die Aufgabe Neue Verbindungen testen auf den Abschluss fest, indem Sie das Kontrollkästchen **Als abgeschlossen** markieren aktivieren und dann **Fortfahren**wählen.

6. Konfigurieren Sie die geplante Aufgabe für den Import von Azure API Management -Daten.

a. Wählen Sie im Abschnitt Geplante Importaufträge einrichten der Seite API Service Graph Connector für Azure API Management**Starten**aus.

b. Wählen Sie die geplante Aufgabe **„SGA Azure API Management Services“** aus.
Wählen Sie für ein Setup mit mehreren Instanzen den geplanten Import aus, der mit der Verbindung in Schritt 5.eerstellt wurde.

c. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte.

Weitere Informationen finden Sie unter Schedule a data import .

d. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, um die geplante Aufgabe zu aktivieren.

e. Wählen Sie im Feld **Ausführen** die Option **Regelmäßig** aus, um anzugeben, wie häufig die Aufgabe ausgeführt werden soll.

f. Wählen Sie **Aktualisieren**.

g. Legen Sie die Aufgabe Geplante Importaufträge einrichten auf den Abschluss fest, indem Sie das Kontrollkästchen **Als abgeschlossen** markieren aktivieren und anschließend **Fortfahren**wählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wählen Sie auf der Seite API Service Graph Connector für Azure API Management die Option **Abschließen** aus, um Ihre Änderungen zu speichern.
8. Wählen Sie im Dialogfeld Setup abschließen die Option **Abschließen** aus, um das Setup abzuschließen.
9. Wählen Sie im angezeigten Meldungsfeld **Fertig**aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

API Service Graph Connector für Azure API Management mit SGC Centralkonfigurieren

Richten Sie geplante Importaufträge ein, um Azure API Management -Daten in Ihre CMDBabzurufen .

Vorbereitungen

Installieren Sie API Service Graph Connector für Azure API Management Version 1.0.0 oder höher aus ServiceNow Store. Die Schritte zur ServiceNow Store-Installation finden Sie unter ServiceNow Store-Anwendungen installieren .

Die OAuth-Anmeldeinformationen erhalten Sie von Ihrem Azure -Administrator. Notieren Sie sich die folgenden Details:

- Anwendungs-ID (Client)
- Geheimer Clientschlüssel
- Verzeichnis-ID (Mandant)
- Verbindungs-URL

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Playbook-Experience für Onboarding-Connectors wird mit SGC Central in CMDB-Arbeitsbereichaktiviert. Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter Mit Playbook interagieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie unter [CMDB-Arbeitsbereichdie Option **SGC Central**aus.
3. Wählen Sie auf der Übersichtsseite die **Option Verbindung erstellen**aus.

> **Tipp:**
> Alternativ können **Sie Verbindung herstellen** auf der Seite Alle Verbindungen auswählen.

4. Wählen Sie im Fenster Verbindung erstellen den Connector-Typ Azure API Management und dann **Verbindung erstellen**aus.
5. Füllen Sie die Voraussetzungen für das Einrichten der Umgebung Azure API Management aus.

   a. Erstellen Sie Datenquellen für die Verbindung Azure API Management.

> **Wichtig:**
> Diese Aufgabe wird nur angezeigt, wenn Sie die Verbindung für den Connector zum ersten Mal einrichten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Vergewissern Sie sich, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Tabelle „Datenquelle“ [sys_data_source] verfügen.

ii. Wählen Sie in der Phase „ **Voraussetzungen** “ des Playbooks die Aktivität **Datenquellenzugriff aktualisieren** aus.

iii. Wählen Sie **Konfigurieren**.

iv. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

v. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungszugriff“ des Formulars „Datenquelle“ die Kontrollkästchen „ **Kann erstellen“**, **„Kann aktualisieren“**und **„Kann löschen** “.

vi. Wählen Sie **Aktualisieren**.

vii. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich API Service Graph Connector für Azure API Management aus.

viii. Wählen Sie nach Abschluss der Aktivität **Datenquellenzugriff aktualisieren** die Option **Fortsetzen**aus.

b. Leeren Sie den Cache in der Tabelle „Datenquelle“ [sys_data_source].

Wichtig:
Diese Aufgabe wird nur angezeigt, wenn Sie die Verbindung für den Connector zum ersten Mal einrichten.

i. Wählen Sie in der Phase „ **Voraussetzungen** “ des Playbooks die Aktivität **Cache** leeren aus.

ii. Wählen Sie **Ausführen, Cache leeren aus**.

iii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

iv. **Geben Sie im Feld Skript** ausführen den folgenden Code ein:

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

v. Wählen **Sie Skript ausführen aus**.

vi. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich API Service Graph Connector für Azure API Management aus.

vii. Nachdem Sie die Aktivität **Cache** leeren abgeschlossen haben, wählen **Sie Fortsetzen**.

6. Geben Sie die Verbindungsdetails ein, und testen Sie die API-Verbindung für den Import von Azure API Management -Daten.

a. Wählen Sie in der Phase „ **Setup“** des Playbooks die Aktivität **Verbindung erstellen und testen** aus.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular zum Erstellen und Testen von Verbindungen

Feld	Beschreibung
Verbindungsname für Azure API Management	Name zur Identifizierung des Azure API Management -Verbindungsdatensatzes. Beispiel: Azure API Management-Verbindung.
Verbindungs-URL	Basis-URL zum Herstellen einer Verbindung mit dem Service Azure API Management. **Hinweis:** Dieses Feld wird automatisch auf die URL festgelegt, um eine Verbindung zur Anwendung herzustellen. Lassen Sie den Feldwert unverändert.
OAuth-Client-ID	Anwendungs-ID (Client) Ihrer Azure-Clientanwendung, wie im Abschnitt „ Bevor Sie beginnen “ angegeben.
Geheimer OAuth-Schlüssel	Geheimer Clientschlüssel Ihrer Clientanwendung Azure, wie im Abschnitt „ Bevor Sie beginnen “ angegeben.

OAuth-Token-URL	Token-URL Ihrer Azure -Client-Anwendung.
	
	Geben Sie die Token-URL basierend auf der Region Ihrer Azure -Client-Anwendung in einem der folgenden Formate ein:
	▪ Global
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ US-Regierung
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ China
	`https://login.partner.microsoftonline.cn/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Deutschland
	`https://login.microsoftonline.de/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	Wo<tenantid> ist die Mandanten-ID Ihrer Client-Anwendung Azure , wie im Abschnitt „ *Bevor Sie beginnen* “ angegeben.#unique_562_Connect_42_prereq

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Abonnement-ID	Eindeutiger Bezeichner für das spezifische Abonnement Azure, in dem die API-Verwaltungsressourcen verwaltet werden.

c. Wählen **Sie Verbindung erstellen und testen aus**.

d. Wählen Sie nach Abschluss des Verbindungstests **Fortsetzen**aus.

7. Wahlweise: Legen Sie die Konfigurationseigenschaften für die Verbindung fest.

Hinweis:
Um diesen Schritt zu überspringen, wählen Sie „ **Fortsetzen“** für die Aktivität **„Konfigurationseigenschaften festlegen** “ aus.

a. Wählen Sie in der Phase „ **Setup“** des Playbooks die Aktivität **„Konfigurationseigenschaften festlegen** “ aus.

b. Füllen Sie die Eigenschaftsdetails aus.

Azure API Management-Verbindungseigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
ResourceGroups	Ressourcengruppenname für Azure API Management-Services. Trennen Sie bei mehreren Ressourcengruppen deren Namen durch Kommas. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, importieren die Datenquellen im Connector Daten aus allen verfügbaren Ressourcengruppen.
Services ausschließen	Azure API Management-Services, die von der Verbindung ausgeschlossen werden sollen. Trennen Sie mehrere Services durch Kommas. Alle Gateways mit Ausnahme der in der Eigenschaft `ExcludeServices` aufgeführten werden abgerufen.

c. Wählen **Sie Eigenschaften speichern aus**.

d. Wählen Sie **Fortsetzen**.

8. Konfigurieren Sie den Importzeitplan für den Import von Daten in regelmäßigen Intervallen.

a. Wählen Sie in der Phase „ **Setup“** des Playbooks die Aktivität **Importzeitplan konfigurieren** aus.

b. Wählen Sie **Importzeitplan für die Datenquelle „SGA Azure API Management Services“ konfigurieren** aus.

c. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, und füllen Sie dann die Ausführungszeitplan- und Zeitdetails aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Schedule a data import .

d. Wählen Sie **Speichern**.

e. Wählen Sie **Fortsetzen**.

9. Wählen Sie in der Phase „ **Setup** “ des Playbooks die Aktivität „ **Erstellung der Verbindung bestätigen** “ aus, um zu überprüfen, ob die Verbindung erstellt wurde.

Nächste Maßnahme

Wählen Sie **Alle Verbindungen** anzeigen aus, um die Verbindungsdetails zu überprüfen. Die erstellte Verbindung wird in der Liste Installierte Verbindungen angezeigt.

Zugehörige Informationen

API Service Graph Connector für Azure API Management

Zieltabellen zum Speichern von API Service Graph Connector für Azure API Management -Daten

[End]

[store-future: BEGIN review]

Zieltabellen zum Speichern von API Service Graph Connector für Azure API Management -Daten

Wenn Sie das geführte Setup abschließen, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus einer Anwendung Azure API Management abgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich aus den Klassen des Konfigurationselements [cmdb_ci] und anderen Nicht-CMDB-Klassen erstrecken.

Azure API Management [cmdb_ci_azure_api_mgmt]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Azure API Management“ [cmdb_ci_azure_api_mgmt] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
ID	id
Name	Name
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Gateway-URL	Gateway_URL
Betriebsstatus	operational_status
Version	Version

Für Azure API Management erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Azure API Management [cmdb_ci_azure_api_mgmt]	Stellt bereit::Bereitgestellt von	Verwaltete API [cmdb_ci_managed_api]
Azure API Management [cmdb_ci_azure_api_mgmt]	Referenz	API-Verbraucher [api_consumer]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

API-Back-End [cmdb_ci_api_backend]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „API-Back-End“ [cmdb_ci_api_backend] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
URL	URL
Name	Name
Betriebsstatus	operational_status
Typ	type

API-Verbraucher [api_consumer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „API-Verbraucher“ [api_consumer] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
ID	id
Anwendername	username

API-Front-End [cmdb_ci_api_frontend]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „API-Front-End“ [cmdb_ci_api_frontend] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
API-Nebenversion	api_minor_version
API-Version	api_version
Host	host
Methode	method
Pfad	path
URL	URL
Beschreibung	short_description
Name	Name
Betriebsstatus	operational_status

Beziehung für API-Front-End erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
API-Front-End [cmdb_ci_api_frontend]	Endpunkt verwenden an::Endpunkt verwenden von	API-Back-End [cmdb_ci_api_backend]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwaltete API [cmdb_ci_managed_api]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Verwaltete API“ [cmdb_ci_managed_api] werden durch gesammelte Daten gefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
ID	id
Nebenversion	„minor_version“
Name	Name
Version	Version
Basis-URL	base_url
Zuordnungs-ID	correlation_id
Beschreibung	short_description
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Betriebsstatus	operational_status
Typ	type
Status der Lebenszyklusphase	life_cycle_stage_status
Lebenszyklusphase	life_cycle_stage
Modell-ID	model_id

Für die verwaltete API erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Verwaltete API [cmdb_ci_managed_api]	Verwendet::Verwendet von	API-Front-End [cmdb_ci_api_frontend]
Verwaltete API [cmdb_ci_managed_api]	Verwendet::Verwendet von	API-Back-End [cmdb_ci_api_backend]

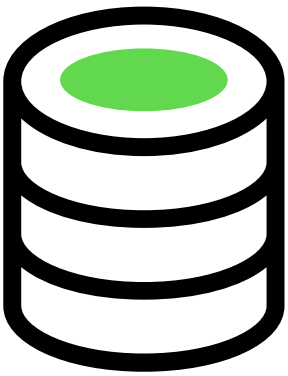
[End]

Verwalten Sie Instanzdatenquellen

Datenverwaltung ist in allen Aspekten Ihres Unternehmens erfolgskritisch. Mit Plattform-Tools haben Sie vollständige Kontrolle über Ihre Daten, sei es in Instanzen, Datenbanken oder Drittanbieteranwendungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzübergreifende Datenreplikation HLA

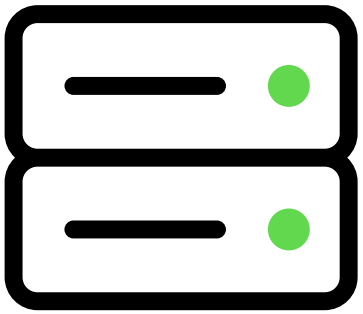


Synchronisieren Sie Daten zwischen Instanzen in 1:1- oder 1:n-Datenbankbeziehungen.

MetricBase

Vereinfachen Sie die Arbeit mit großen Datenmengen, und erstellen Sie zeitbasierte Analysen.

MID-Server

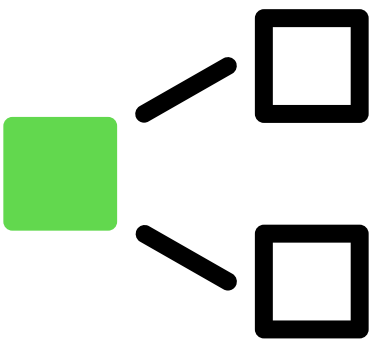


Kommunizieren Sie zwischen ServiceNow -Instanzen und externen Anwendungen, und übertragen Sie Daten zwischen ihnen.

Remote-Tabellen

Verbinden Sie Ihre -Instanz auf der Now Platform mit Drittparteiquellen.

Aktionszuordnung für Entitätsansicht (EVAM)



Alle Daten aus mehreren Quellen standardisieren und grafisch darstellen.

Automatische Übersetzung

Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA)

Sorgen Sie dafür, dass Ihre Datensätze für alle Instanzen und Organisationen in Ihrem Unternehmen konsistent sind. Mit der instanzübergreifenden Datenreplikation können Sie Daten von einer Erstellerinstanz zu einer oder mehreren Verbraucherinstanzen übertragen. Die bidirektionale Replikation (Verbraucher zu Hersteller) ist mit IDR zusammen mit der Auswahl bestimmter Datentabellen, Lokalisierung oder Übersetzung und anderen Optionen verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MetricBase

Erleichtern Sie die Verarbeitung großer Datenmengen mit MetricBase. Diese App fasst Informationen aus größeren Datenquellen zusammen und bietet zeitbasierte Datensätze, Analysen sowie zeitgesteuerte oder ereignisbasierte Aktionen. Erstellen Sie mit Reporting Diagramme von Daten im Zeitverlauf, um Systemtrends oder Incidents zu analysieren, oder verwenden Sie Workflow-Studio, um automatisierte Daten-Flows auszulösen.

MID-Server

Kommunizieren Sie mit externen Servern, Datenbanken und Anwendungen, und geben Sie Daten frei. Der Java-basierte MID-Server (Management, Instrumentation, and Discovery) verarbeitet verschiedene Arten der Kommunikation von Ihrer Instanz zu Drittparteisystemen. Sorgen Sie mit automatisierten Upgrades, aktiver Serverüberwachung und einer vollständigen Knowledge Base für Problembehandlungen für eine optimale Leistung – alles enthalten im MID-Server-Paket.

Remote-Tabellen

Integrieren Sie externe Daten in Ihre -Instanz, und verarbeiten Sie sie mit Remote-Tabellengemäß Ihren Spezifikationen. Rufen Sie Daten von Drittanbieterservern oder anderen Now Platform -Instanzen mit Optionen zum Zwischenspeichern im lokalen Speicher ab. Zeigen Sie externe Daten ohne Speicher an, oder verwenden Sie Skriptdefinitionen zum Einrichten von Instanz-Cache-Parametern.

Aktionszuordnung für Entitätsansicht (EVAM)

Rufen Sie mit Entity View Action Mappingeine Standardansicht aller Daten ab, mit denen Sie arbeiten. Mit der Anwendung EVAM können Sie mehrere Datenquellen in einer Ansicht zusammenführen, Vorlagen für die Zuordnung von Daten zu UX-Komponenten erstellen, Skripts für Auslöser basierend auf der Benutzerinteraktion schreiben und vieles mehr.

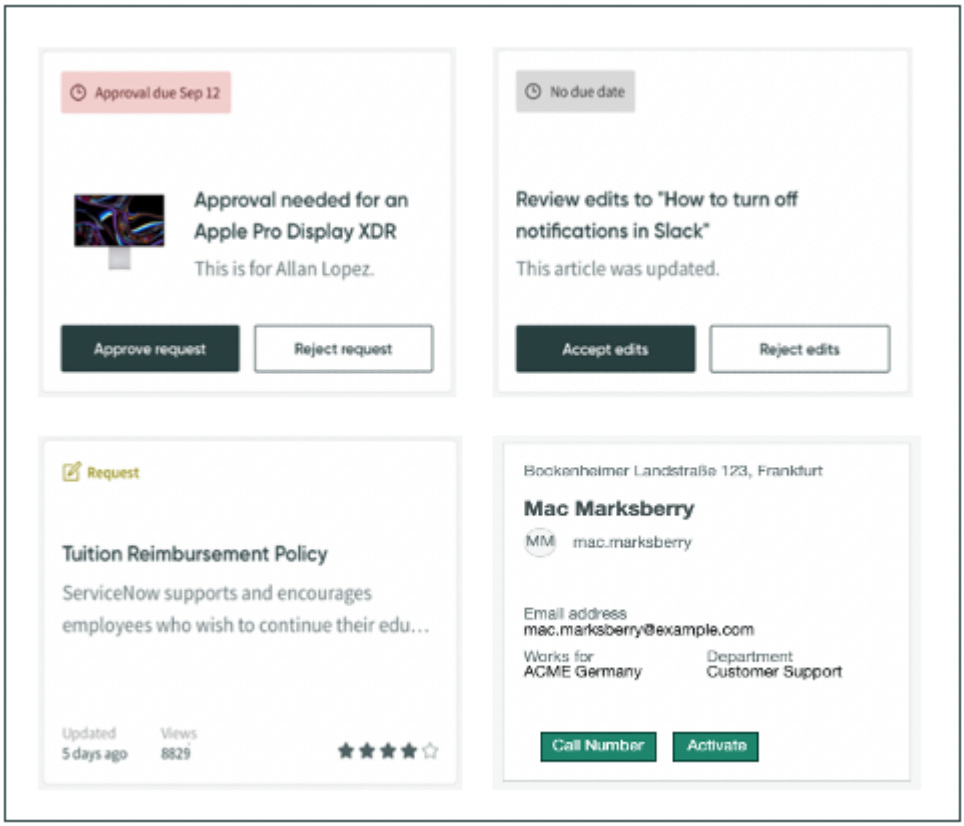
Aktionszuordnung für Entitätsansicht

Entity View Action Mapper (EVAM) ist eine Anwendung, die die Anzeige verschiedener Datenquellen in Karten und Listen standardisiert.

Mit EVAM können Sie Informationen als Kartenrasteransicht oder als Liste von Informationen in einer Listenansicht anzeigen. Benutzer können durch große Datensätze von Suchergebnissen blättern und je nach Filterung verschiedene Ansichten anzeigen.

Vor EVAMwaren Listen auf einen einzigen Datenquellentyp beschränkt. Wenn mehr Datenquellen vorhanden wären, müssen Sie eine anwenderdefinierte Implementierung schreiben. Mit EVAM können Sie mehrere Listen aus verschiedenen Datenquellen erfassen und dann bestimmte Ansichten ohne Anpassung konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

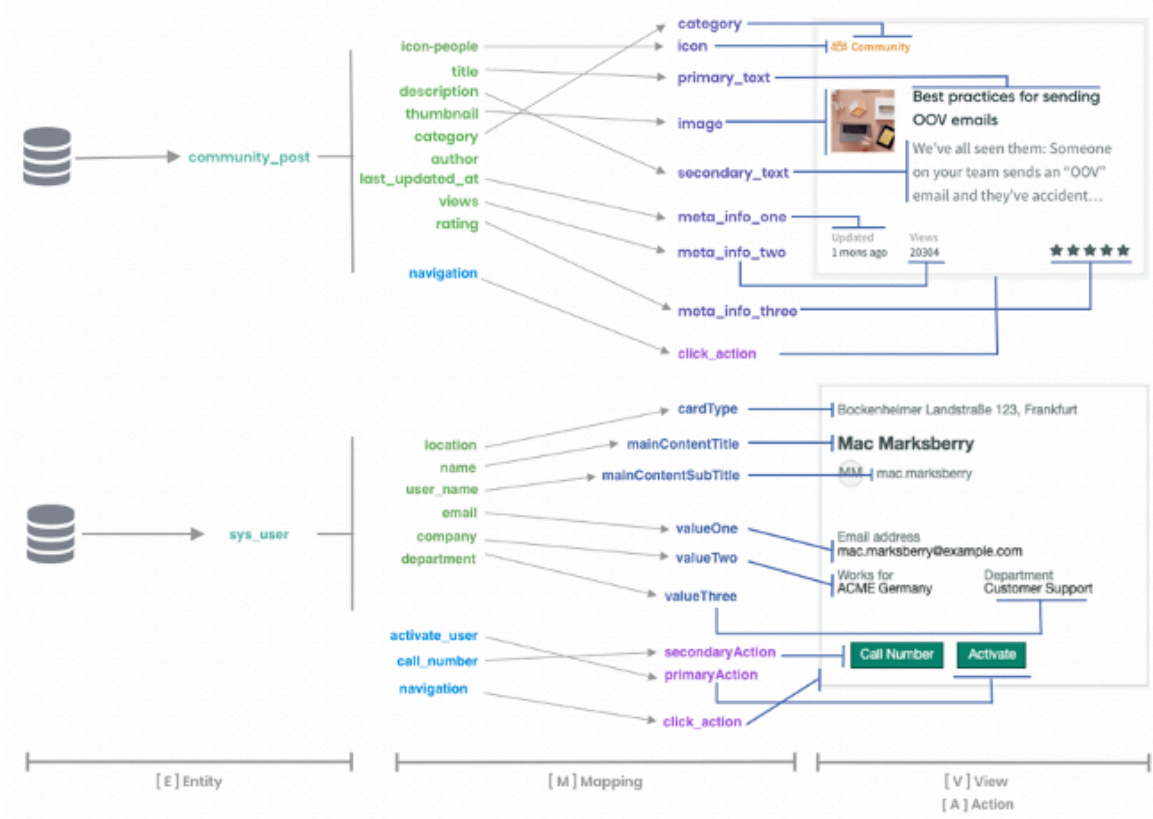


EVAM -Flow

EVAM besteht aus:

- Entität (Datenquelle): Die Entität, die über zugeordnete Daten verfügt, die Sie anzeigen möchten. Zum Beispiel ein Community-Beitrag oder ein Benutzer.
- Zuordnen – Der Zuordnungsprozess ordnet die Datenquellendaten Komponenteneigenschaften zu, die auf der Karte angezeigt werden. Sie können auch Aktionen zuordnen, die in der Kartenansicht ausgelöst werden.
- Ansicht: Eine Ansicht ist die Art und Weise, wie eine Karte Daten und Aktionen anzeigt.
- Aktionen: Eine Entität kann eine Aktion haben, die auf der Karte ausgeführt wird. Sie können beispielsweise einen Benutzer in Ihrem System aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Funktionen von EVAM

Verwenden Sie mehrere Datenquellen für eine einzige Listenansicht

EVAM kann mehrere unterschiedliche Datenquellen akzeptieren und die Daten durch Sortieren und Filtern so konfigurieren, dass die Daten als einzelne Liste zurückgegeben werden.

Definieren Sie Ansichtsvorlagen

Ordnen Sie die Datenquellenausgabe mithilfe von Ansichtsvorlagen einer UX-Komponentenansicht zu. Sie können mehrere Ansichtsvorlagen pro Datenquelle basierend auf einer Bedingung konfigurieren, um die Anzeige von Daten für Anwender anzupassen.

Erstellen Sie Ansichtskonfigurationen, um Bedingungen, Datenbankfelder und deklarative Aktionen zu kombinieren

Erstellen Sie eine Ansichtskonfiguration, um Bedingungen, Datenbankfelder und deklarative Aktionen mit einer zugehörigen Ansichtsvorlage zu kombinieren. Sie können Ansichtskonfigurationen auch gruppieren, um Konfigurationspakete zu erstellen.

Aktivieren Sie Benutzerinteraktionen, um Aktionen auszulösen

Mit EVAM können Benutzerinteraktionen ein Serverskript oder eine UXF-Clientaktion auslösen.

Beschreibung

- Definieren Sie eine Datenquelle
- Erstellen Sie eine EVAM -Definition
- Ordnen Sie eine Ansichtskonfiguration, eine Ansichtsvorlage und eine Aktion zu.

Aktivierungsinformationen

EVAM ist eine Now Platform -Anwendung, die standardmäßig aktiv ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine Listenanzeige mit mehreren Datenquellen in der Aktionszuordnung der Entitätsansicht

Verwenden Sie EVAM, um verschiedene Datenquellen aufzunehmen, Ansichten zu konfigurieren und in einer Kartenansicht anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder evam_admin

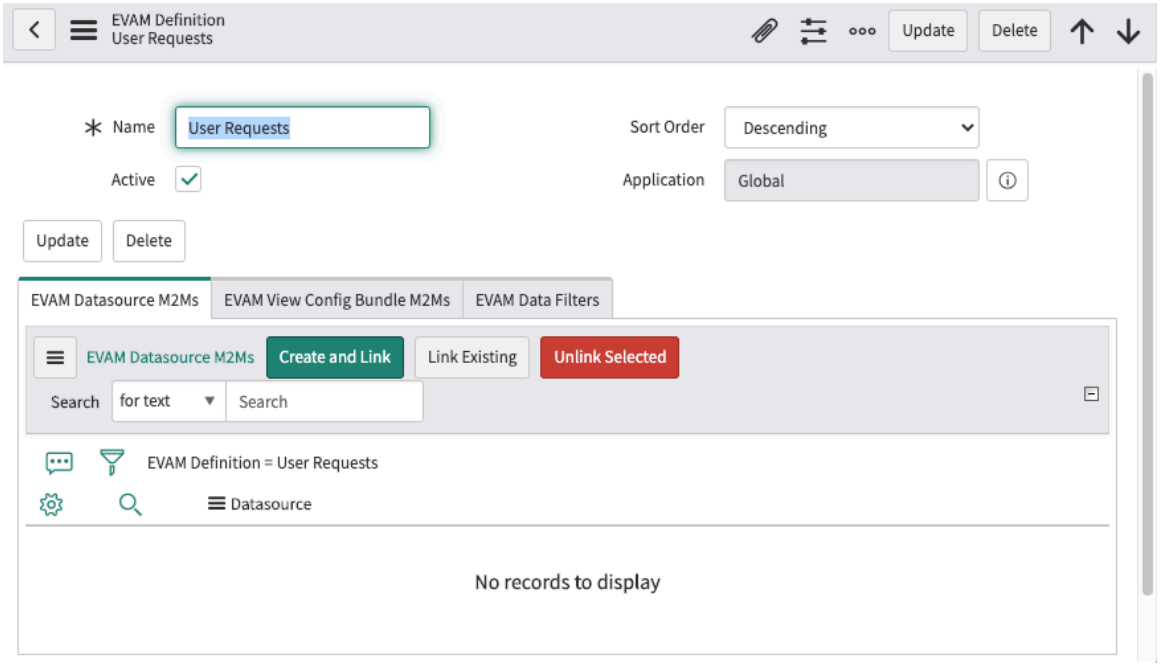
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein typisches Szenario ist die Anzeige von Benutzeranfragen und Incidents in einer einzigen Ansicht. Ein Benutzer möchte möglicherweise Anforderungen anzeigen, die aus einem Katalog gestellt werden können, z. B. eine Computerbestellung. Sie möchten möglicherweise auch offene oder geschlossene Incidents anzeigen. Diese Elemente stammen aus verschiedenen Datenquellen, müssen jedoch durch einen einheitlichen Standard angezeigt werden, der sich leicht konfigurieren lässt.

Dieses Tutorial führt Sie durch die Erstellung einer EVAM-Definition mit zwei Datenquellen, einem Konfigurationspaket für jede Datenquelle, das zwei Ansichtskonfigurationen und zugehörige Aktionen und Ansichtsvorlagen enthält. Viele Aufgaben werden wiederholt. Anstatt jeden Schritt zu wiederholen, listet die folgende Tabelle die eindeutigen Konfigurationen und Definitionen auf:

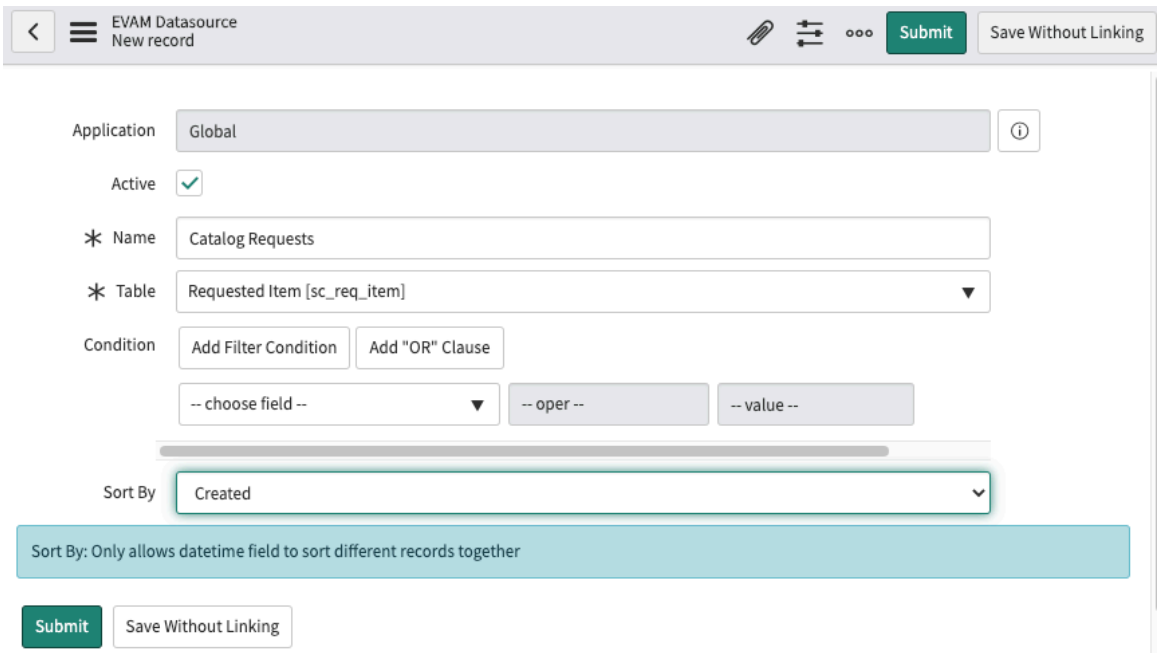
EVAM – Definition	Datenquelle [Tabelle]	Konfigurationspa	Aktion	Konfigurationsan	Anzeigevorlage
Anwenderanforderungen	Kataloganforderungen [Angefordertes Element]	Kataloganforderungspaket	Navigation	Offene Anforderungen	Offene Anforderungsvorlage
				Geschlossene Anforderungen	Vorlage für geschlossene Anforderungen
	Übermittelte Incidents [Incidents]	Übermitteltes Paket von Incidents		Offene Incidents	Vorlage für offene Incidents
				Geschlossene Incidents	Vorlage für geschlossene Incidents

Prozedur
1. Erstellen Sie eine EVAM-Definition für Benutzeranforderungen.
   Eine EVAM-Definition enthält Datenquellen, Konfigurationspakete mit zugehörigen Ansichtskonfigurationen, Datenfilter, Aktionen und Vorlagen. Nachdem Sie Ihre EVAM-Definition zum ersten Mal übermittelt haben, werden die zugehörigen Listen zum Hinzufügen von Datenquellen, Konfigurationspaketen und Datenfiltern angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

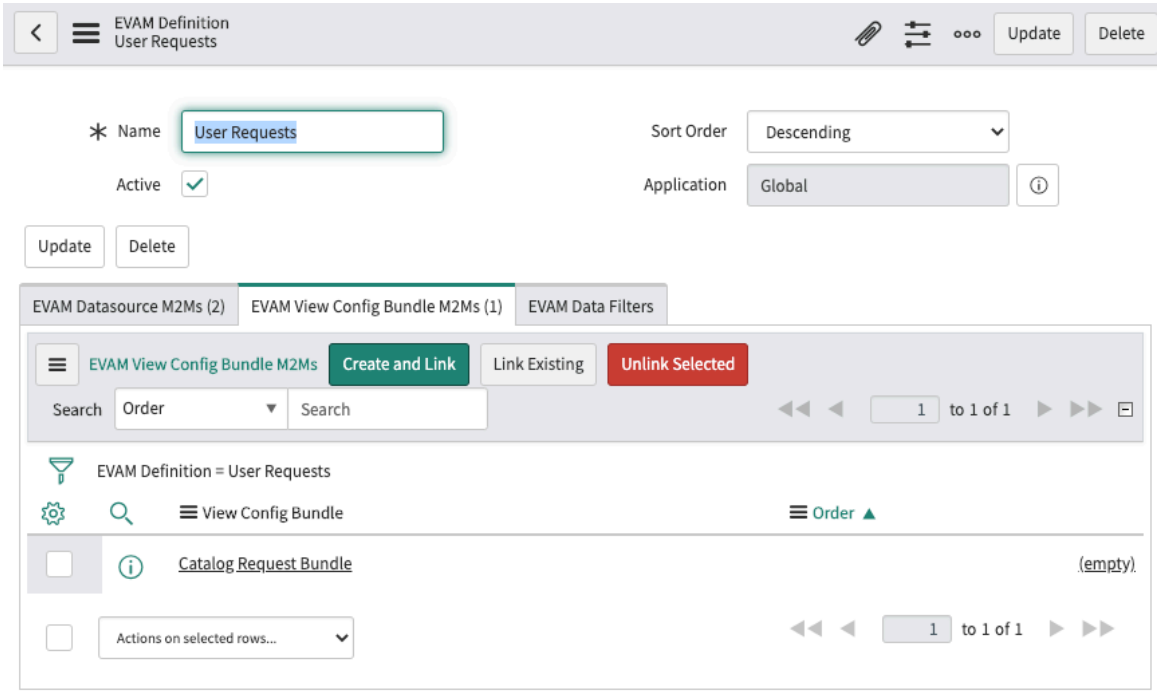


2. Definieren Sie Datenquellen für Ihre EVAM-Definition.
   Erstellen Sie jede Datenquelle, und verknüpfen Sie sie mit der Anwenderanforderungsdefinition. Die anfängliche Datenquelle ist für Kataloganforderungen vorgesehen. Sie können auch einen für eingereichte Incidents erstellen.



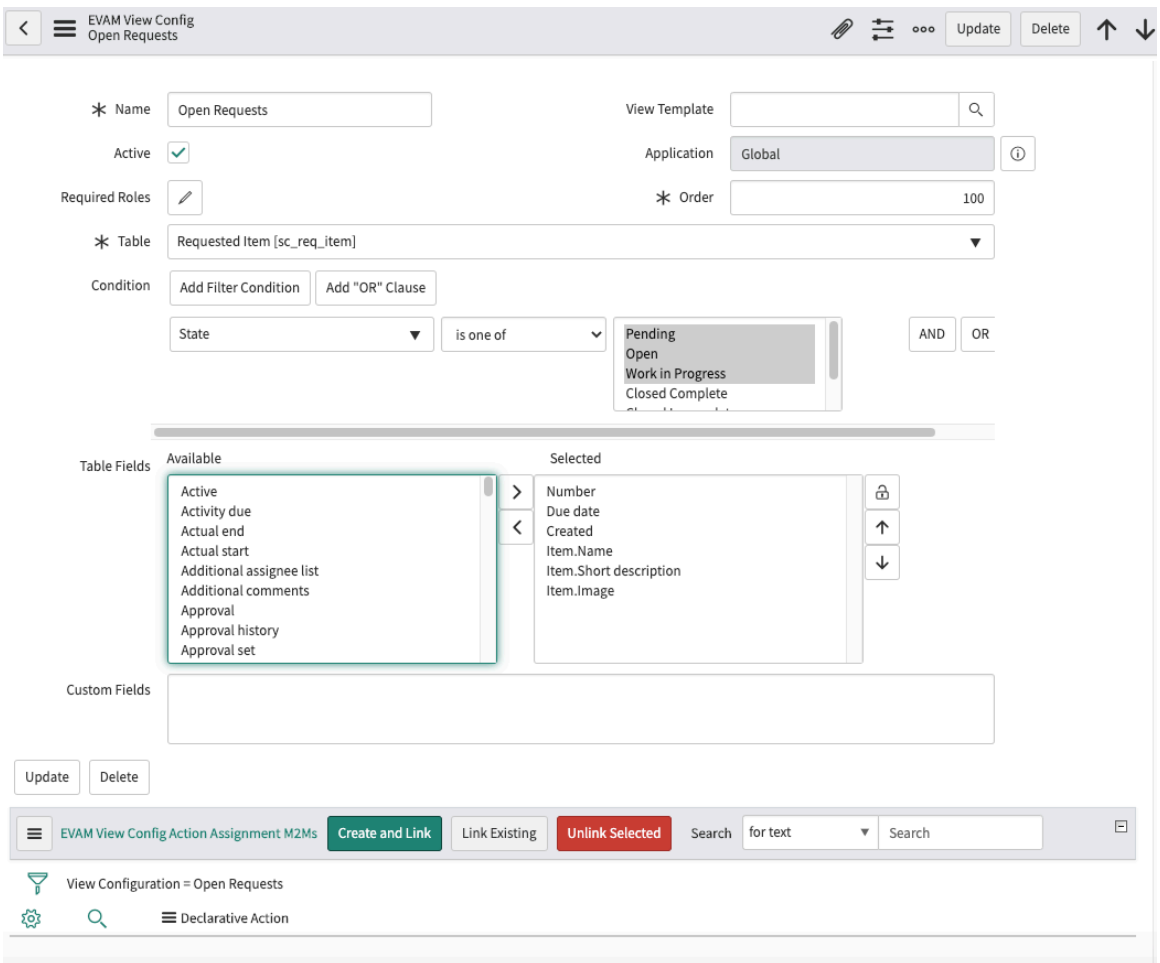
3. Erstellen und verknüpfen Sie ein Ansichtskonfigurationspaket.
   Sie sollten zwei Konfigurationspakete erstellen, ein Kataloganforderungspaket und ein Paket mit übermittelten Incidents.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



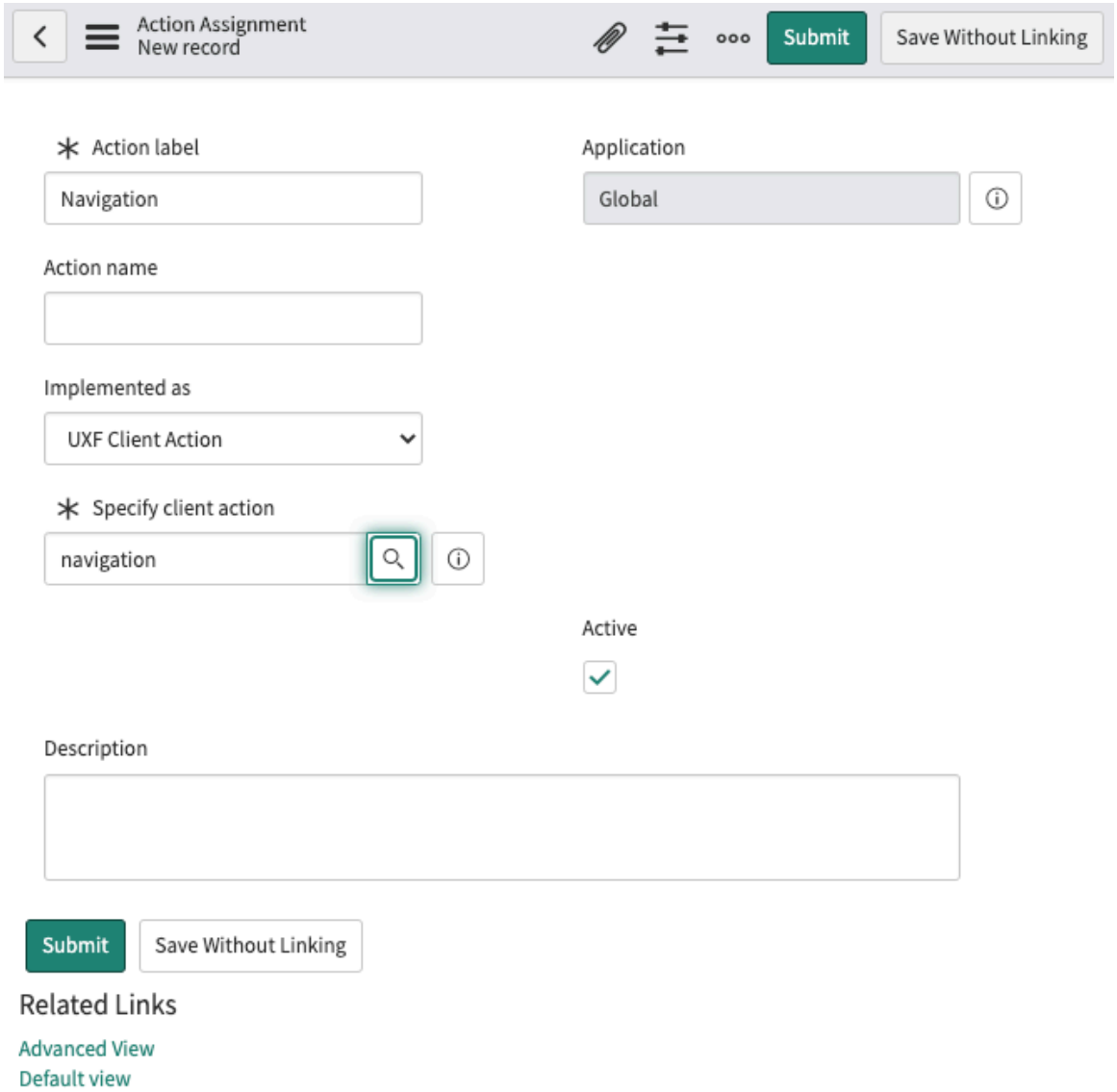
4. Verwenden Sie Erstellen und Verknüpfen, um Ansichtskonfigurationen zum Erstellen und Hinzufügen hinzuzufügen.

   Die erste Ansichtskonfiguration gilt für offene Anforderungen.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Erstellen Sie eine Aktionsdefinition.
Sie können die zugehörige Liste „Erstellen“ und „Verknüpfen“ verwenden.



6. Erstellen Sie Ansichtsvorlagen für angeforderte Elemente, und ordnen Sie sie der Ansichtskonfiguration zu.
Hier sind die Vorlageninformationen für die Vorlage „Angeforderte Elemente“:

```
{
 "component": "now-card-evam-record",
 "staticValues": {
  "highlightedHeaderIcon": {
   "key": "clock-outline"
  },
  "highlightedHeaderBkgColor": {
   "key": "positive"
  },
  "imageType": {
   "key": "image"
       },
  "detailLabelOne": {
   "translatable": true,
   "key": "created"
  },
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
 "detailLabelTwo": {
  "translatable": true,
  "key": "number"
      }
},
"mappings": {
 "highlightedHeaderLabel": "state",
 "titleLabel": "cat_item.name",
 "imageURL": "cat_item.picture",
 "subtitle": "cat_item.short_description",
 "detailValueOne": "sys_created_on",
 "detailValueTwo": "number"
},
"actionMappings": {
 "clickAction": "navigation"
}
}
```

7. Wiederholen Sie die Schritte 3–5, um eine weitere Ansichtskonfiguration für geschlossene Anforderungen hinzuzufügen.
   Sie haben ein Konfigurationspaket mit einer Ansichtskonfiguration erstellt. Fügen Sie eine weitere Konfiguration mit der Bezeichnung Geschlossene Anforderungen hinzu. Diese Ansichtskonfiguration verweist auf dieselbe Datenquelle [Angefordertes Element], verwendet jedoch andere Bedingungen zum Anzeigen von ().
8. Ordnen Sie Ansichtsvorlagen zu, um Konfigurationen anzuzeigen, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
9. Zeigen Sie Ihr fertiges Produkt an.

Erstellen Sie eine EVAM -Definition

Definieren Sie die Liste der zu rendernden Datenquellen. Die EVAM- Definition ist der Hauptdatensatz für eine EVAM -Konfiguration.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder evam_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Entity View Action Mapper (EVAM)** > **EVAM – Definitionen**und klicken Sie dann auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name der EVAM- Konfiguration.
Aktiv	Option zum Aktivieren der EVAM- Definition.
Sortierreihenfolge	Reihenfolge werden die Daten auf der EVAM- Definition sortiert. Sie können **Aufsteigend** oder **Absteigend**auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anwendung	Anwendungsbereich der EVAM- Definition.

3. Klicken Sie auf Absenden, und wählen Sie dann Ihre **EVAM** -Definition aus.
4. Fügen Sie in der zugehörigen Liste *„EVAM – Datenquelle M2M“* eine Datenquelle hinzu.

Option	Bezeichnung
Erstellen und verknüpfen	Sie können eine neue Datenquelle definieren und diese Datenquelle dann mit Ihrer EVAM-Definition verknüpfen.
Vorhandene verknüpfen	Sie können Ihrer EVAM-Definition eine vordefinierte Datenquelle hinzufügen.
Verknüpfung der Auswahl aufheben	Sie können die ausgewählte Datenquelle aus Ihrer EVAM-Definition entfernen.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Fügen Sie in der zugehörigen Liste *„EVAM* – Ansichtskonfigurationspaket M2M“ ein Konfigurationspaket hinzu.

Option	Bezeichnung
Erstellen und verknüpfen	Sie können ein neues Konfigurationspaket definieren und dieses Paket dann mit Ihrer EVAM-Definition verknüpfen.
Vorhandene verknüpfen	Sie können Ihrer EVAM-Definition ein vordefiniertes Konfigurationspaket hinzufügen.
Verknüpfung der Auswahl aufheben	Sie können das ausgewählte Konfigurationspaket aus Ihrer EVAM-Definition entfernen.

Nachdem Sie die Konfigurationspakete verknüpft haben, können Sie eine Reihenfolge definieren, um die Pakete zu priorisieren, wobei die niedrigste Nummer die höhere Priorität erhält.

7. Klicken Sie in der zugehörigen Liste *„EVAM-Datenfilter“* auf **Neu**, und füllen Sie das Formular aus, um Datenfilter hinzuzufügen:

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Bezeichnungsname des EVAM -Datenfilters.
Aktiv	Option zum Aktivieren des EVAM -Datenfilters.
Bestellung	Priorität, die die EVAM- Ansichtskonfiguration gegenüber anderen Ansichtskonfigurationen hat. Geben Sie eine niedrigere Zahl ein, wenn Sie der Ansichtskonfiguration eine höhere Priorität zuweisen möchten.
Anwendung	Anwendungsbereich der EVAM- Ansichtskonfiguration.
EVAM – Definition	Ordnen Sie dem Datenfilter eine EVAM-Definition zu.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Definieren Sie eine Datenquelle

Die Datenquelle ist eine Entität, der Daten zugeordnet sind, die Sie anzeigen möchten. Zum Beispiel ein Community-Beitrag oder ein Benutzer.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder evam_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Entity View Action Mapper (EVAM)** > **Datenquellen**und klicken Sie dann auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Anwendung	Anwendungsbereich der Datenquelle.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Datenquelle.
Name	Name der Datenquelle
Tabelle	Wählen Sie eine Tabelle aus, die für die Datenquelle verwendet werden soll.
Bedingung	Bedingung zum Definieren, wie die Daten aus der ausgewählten Tabelle gefiltert werden.
Sortieren nach	Tabellenspalte, die zum Sortieren der Tabellendaten verwendet werden soll. Sie können beispielsweise auswählen, ob Wissensartikel nach dem Erstellungsdatum sortiert werden sollen. **Hinweis:** Sie können `Sort By` nur für Datums-/Zeit-Felder verwenden, wenn Sie verschiedene Datensätze sortieren.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zeigen Sie Konfigurationen, Vorlagen und Konfigurationspakete für EVAM an

Eine Ansichtskonfiguration kombiniert Bedingungen, Datenbankfelder und deklarative Aktionen mit einer zugehörigen Ansichtsvorlage. Sie können Ansichtskonfigurationen auch gruppieren, um Konfigurationspakete zu erstellen.

EVAM verfügt über vordefinierte Ansichtskonfigurationen, Ansichtsvorlagen und Konfigurationspakete, um die Verwendung der Funktion zu erleichtern. Die OOB-Konfigurationspakete enthalten:

- Serviceportal-Suchpaket
- Serviceportal-Paket (sp_bundle)

An diese Pakete sind Ansichtskonfigurationen angehängt, von denen erwartet wird, dass sie zum zugehörigen Geschäftsbereich passen. Sie können auch Konfigurationspakete erstellen oder bearbeiten, um Ihre Anforderungen zu erfüllen.

Ansichtskonfigurationen haben eine zugehörige Ansichtsvorlage, Tabellen und Bedingungen, ein bestimmtes Tabellenfeld mit Daten und zugehörige deklarative Aktionen. Beispiele für OOB-Konfigurationsansichten finden Sie unter „demo_avam_dataset“. Diese

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ansichtskonfigurationen sind einsatzbereit und für viele Anwendungsfälle ausgelegt. Sie können auch Ansichtskonfigurationen erstellen oder bearbeiten, um bestimmte Anforderungen zu erfüllen.

Die OOB-Ansichtsvorlagen entsprechen einer zugeordneten Ansichtskonfiguration. Die Vorlagen enthalten die JSON, die verwendet wird, um die erforderlichen Informationen für die Anzeige und Verwendung der Karte bereitzustellen. Die Anhangsuchvorlage enthält beispielsweise Folgendes:

```
{
   "component": "sn-search-result-evam-card",
   "staticValues":  {
      "detailLabelType": {
         "translatable": false,
         "key": "inline"
      },
      "textHeaderLabelOne": {
         "translatable": true,
         "key": "Attachment"
      },
      "detailLabelOne": {
         "translatable": true,
         "key": "From:"
      }
   },
   "mappings": {
      "imageType": "doctype_image_type",
      "icon": "doctype_image",
      "imageURL":"doctype_image",
      "textHeaderLabelTwo": "doctype",
      "title": "ai_search_teaser_title",
      "summary": "ai_search_teaser_text",
      "detailValueOne":"parent_title"
   },
   "actionMappings": {
      "clickAction": "navigation",
      "footerLinkAction": "navigation_to_parent_record"
   }
}
```

Die JSON-Struktur weist die folgenden Abschnitte auf:

Vorlage	Beschreibung
Komponente	Der Name der Kartenkomponente.
staticValues	Die statische Textzuordnung zu Komponenteneigenschaften. Diese Werte haben die folgenden Eigenschaften: • übersetzbar: Bestimmt, ob der Schlüsseltext basierend auf der Sprache des Anwenders übersetzt werden soll. Kann entweder „Wahr“ oder „Falsch“ sein. • Schlüssel: Der Wert, auf den die Eigenschaft festgelegt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorlage	Beschreibung
Zuordnungen	Die Zuordnung des Datenquellenfelds zu den Komponenteneigenschaften.
actionMappings	Die Aktionen, die Sie der Karte zuordnen können.

Diese Ansichtsvorlagen sind einsatzbereit und für viele Anwendungsfälle ausgelegt. Sie können auch Ansichtsvorlagen erstellen oder bearbeiten, um bestimmte Anforderungen zu erfüllen.

Definieren Sie eine EVAM -Ansichtskonfiguration

Erstellen Sie eine Ansichtskonfiguration, um Bedingungen, Datenbankfelder und deklarative Aktionen mit einer zugehörigen Ansichtsvorlage zu kombinieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder evam_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Entity View Action Mapper (EVAM)** > **Definitionen anzeigen** > **Ansichtskonfigurationen**und klicken Sie dann auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name der EVAM- Ansichtskonfiguration.
Aktiv	Option zum Aktivieren der EVAM- Ansichtskonfiguration.
Anzeigevorlage	Vorlage, die der EVAM- Ansichtskonfiguration zugeordnet werden soll.
Anwendung	Anwendungsbereich der EVAM- Ansichtskonfiguration.
Bestellung	Priorität, die die EVAM- Ansichtskonfiguration gegenüber anderen Ansichtskonfigurationen hat. Geben Sie eine niedrigere Zahl ein, wenn Sie der Ansichtskonfiguration eine höhere Priorität zuweisen möchten.
Tabelle	Tabelle, die der EVAM- Ansichtskonfiguration zugeordnet werden soll.
Bedingung	Bedingungen für die Verwendung der EVAM- Ansichtskonfiguration.
Tabellenfelder	Tabellenfelder, die in der EVAM- Ansichtskonfiguration angezeigt werden sollen.
Anwenderdefinierte Felder	Ein anwenderdefiniertes Feld zur Anzeige in der EVAM-Ansichtskonfiguration.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Definieren Sie eine EVAM -Ansichtsvorlage

Sie können mehrere Ansichtsvorlagen pro Datenquelle basierend auf Bedingungen konfigurieren, um die Anzeige von Daten für Benutzer anzupassen. Die Ansichtsvorlage ordnet Felder aus der Ansichtskonfiguration der Komponente zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder evam_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Ansichtsvorlage wird aus dem EVAM-Ansichtskonfigurationsdatensatz referenziert. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie eine EVAM -Ansichtskonfiguration.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Entity View Action Mapper (EVAM)** > **Definition anzeigen** > **Vorlagen anzeigen**und klicken Sie dann auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name der EVAM- Ansichtsvorlage.
Anwendung	Anwendungsbereich der EVAM- Ansichtsvorlage.
Aktiv	Option zum Aktivieren der EVAM- Ansichtsvorlage.
Vorlage	Eine JSON-Vorlage, die die Ansicht für eine zugeordnete Datenquelle definiert Die Standardsuchvorlage enthält beispielsweise Folgendes: `{ "component": "sn-search-result-evam-card", "staticValues": { }, "mappings": { "title": "ai_search_teaser_title", "summary": "ai_search_teaser_text" }, "actionMappings": { "clickAction": "navigation" } }` Verwenden Sie `sn-search-result-exem-card` als Komponente für Suchergebnisseiten.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie eine EVAM -Aktionsdefinition

Sie können eine deklarative Aktion einer Ansichtsvorlage zuordnen. EVAM ermöglicht auch, dass Benutzerinteraktionen ein Serverskript oder eine UXF-Clientaktion auslösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Aktionszuordnung für Entitätsansicht** > **Aktionsdefinition**und klicken Sie dann auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktionsbezeichnung	Bezeichnung der EVAM- Aktion anzeigen.
Aktionsname	Datenbankname für den Namen der EVAM- Aktion.
Implementiert als	Implementierung der EVAM- Aktionsdefinition. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: **Serverskript** Führt ein Skript auf dem Server aus, z. B. um einen Datensatz jemandem zuzuweisen oder einen Datensatz zu löschen. **UXF-Clientaktion** Führt Aktionen auf Client-Seite aus, z. B. das Öffnen eines Datensatzes oder das Tätigen eines Anrufs.
Client-Aktion angeben	Sie können eine vordefinierte Aktion auswählen. Beispiel: SC-Inhaltselemente KB-Artikelnavigation, um KB-Artikel anzuzeigen. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie die Implementierung der Aktion als UXF-Clientaktion auswählen.
Anwendung	Anwendungsbereich der EVAM- Aktion.
Aktiv	Option zum Aktivieren der EVAM- Aktion.
Beschreibung	Beschreibung der EVAM- Aktion.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Definieren Sie ein EVAM -Konfigurationspaket

Erstellen Sie eine Ansichtskonfiguration, um Bedingungen, Datenbankfelder und deklarative Aktionen mit einer zugehörigen Ansichtsvorlage zu kombinieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Entity View Action Mapper (EVAM)** > **Definitionen anzeigen** > **Ansichtskonfigurationen**und klicken Sie dann auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name der EVAM- Ansichtskonfiguration.
Aktiv	Option zum Aktivieren der EVAM- Ansichtskonfiguration.
Erforderliche Rollen	Rollen zum Definieren, wer die EVAM- Ansichtskonfiguration anzeigen kann
Anzeigevorlage	Vorlage, die der EVAM- Ansichtskonfiguration zugeordnet werden soll.
Anwendung	Anwendungsbereich der EVAM- Ansichtskonfiguration.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Bestellung	Priorität, die die EVAM- Ansichtskonfiguration gegenüber anderen Ansichtskonfigurationen hat. Geben Sie eine niedrigere Zahl ein, wenn Sie der Ansichtskonfiguration eine höhere Priorität zuweisen möchten.
Tabelle	Tabelle, die der EVAM- Ansichtskonfiguration zugeordnet werden soll.
Bedingung	Bedingungen für die Verwendung der EVAM- Ansichtskonfiguration. Klicken Sie auf **Filterbedingung hinzufügen**, um auszuwählen, welche Bedingungen erfüllt werden sollen.
Tabellenfelder	Tabellenfelder, die in der EVAM- Ansichtskonfiguration angezeigt werden sollen. Sie können aus verfügbaren Tabellenfeldern auswählen und sie nach *Selected*verschieben. Sie können auch die Reihenfolge der Anzeige ändern.
Anwenderdefinierte Felder	Ein anwenderdefiniertes Feld zur Anzeige in der EVAM-Ansichtskonfiguration. Sie müssen eine durch Kommas getrennte Liste von Tabellenfeldern angeben, die für die Vorlage erforderlich sind.

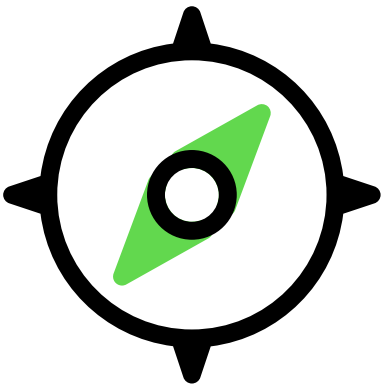
Instanzübergreifende Datenreplikation

ServiceNow® Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) kopiert Datenaktualisierungen von einer Instanz, die als Erstellerinstanz bezeichnet wird, in eine oder mehrere andere Instanzen, die als Verbraucherinstanzen bezeichnet werden. Mit HLA können Sie konsistente Daten über verschiedene Instanzen hinweg verwalten. Beispielsweise können Sie Daten zwischen verschiedenen Organisationen in Ihrem Unternehmen oder sogar zwischen verschiedenen Unternehmen mit separaten Instanzen synchronisieren.

Erstellt eine instanzübergreifende Datenreplikation

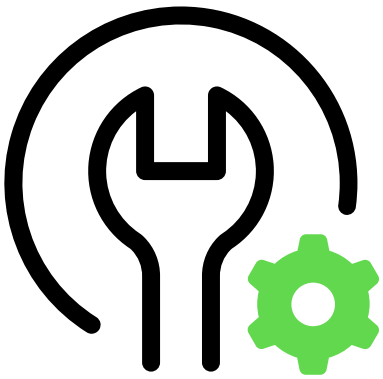
Erste Schritte

Untersuchen



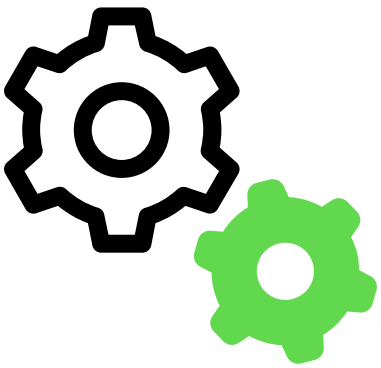
Erfahren Sie mehr über die Funktionen und Konzepte von HLA.

Einrichten



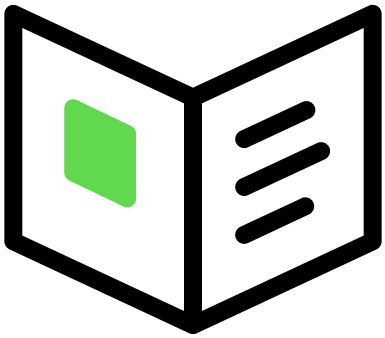
Fordern Sie HLA an, und planen Sie Ihre Replikationsstrategie.

Konfigurieren



Konfigurieren Sie Replikationssätze und -einstellungen für HLA.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten	Referenz	
		
Datenreplikation in HLA verwalten und überwachen.	Erfahren Sie mehr über ausgeschlossene Tabellen, Adapter und Datenschutz in HLA.	

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen zu HLA in ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Instanzübergreifende Datenreplikation erkunden

Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) bietet eine 1:n-Replikation, mit der eine Instanz Daten über verschiedene Abteilungen und Geschäftsbereiche hinweg verteilen und die Daten synchronisieren kann.

HLA unterstützt auch die bidirektionale Replikation. Mit der bidirektionalen Replikation können Sie Daten von einer Erstellerinstanz in eine Verbraucherinstanz und von einer Verbraucherinstanz zurück in die Erstellerinstanz kopieren.

Vorteile

- Daten werden automatisch in mindestens einer weiteren Instanz repliziert.
- Daten können geändert und jeder Tabelle und Tabellenspalte in anderen Instanzen zugeordnet werden. Sie können beispielsweise Tabellenspalten ändern und zuordnen, um Daten für verschiedene Gebietsschemata zu lokalisieren.
- Daten, die in Verbraucherinstanzen aktualisiert werden, können zur Erstellerinstanz repliziert werden.

  Daten wie Problemanforderungen können zur Verwendung durch Drittparteien in Verbraucherinstanzen kopiert werden. Die Drittpartei kann das Problem in der Verbraucherinstanz aktualisieren. Die Daten können dann in der Herstellerinstanz aktualisiert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Geschäftsregeln können Workflows nach der Replikationauslösen, z. B. das Generieren von Benachrichtigungen oder das Validieren der Replikation.
- Daten, die während eines Absturzes übertragen werden, können wiederhergestellt werden.

Funktionsweise von Instanzübergreifende Datenreplikation

Sie verwenden das Plugin Instanzübergreifende Datenreplikation (com.glide.idr), um Datenaktualisierungen in einer Instanz, die als Erstellerinstanz bezeichnet wird, an eine oder mehrere andere Instanzen, die als Verbraucherinstanzen bezeichnet werden, zu replizieren.

Durch die Konfiguration eines Erstellerreplikationssatzes können Sie die zu replizierenden Tabellen und Tabellenspalten in der Erstellerinstanz angeben. Wenn Sie einen Verbraucherdatensatz konfigurieren, können Sie die Tabellen und Tabellenspalten in den Verbraucherinstanzen angeben, die die Daten des Erstellerreplikationssatzes empfangen.

Als Nächstes aktivieren Sie Ersteller- und Verbraucherreplikationssätze, um die HLA -Funktionalität zu aktivieren. Die Daten, die in einem Erstellerreplikationssatz aktualisiert werden, aktualisieren automatisch die entsprechenden Daten in den Verbraucherreplikationssätzen.

Das Synchronisieren der Ersteller- und Verbraucherreplikationssätze erfordert einen einmaligen Download (*Seeding*genannt) aller Ersteller-Replikationssätze in die Verbraucherinstanzen.

Sie können Seeding-Anforderungen für eine Verbraucherinstanz initiieren, wenn Sie einen Verbraucherreplikationssatz aktivieren. Ab Release Rome können Sie eine Filterkriterienfunktion (*partielles Seeding*) verwenden, um die Anzahl der Datensätze, für die ein Seeding durchgeführt wird, einzuschränken. Verwenden Sie teilweise Seeding, um große Aufgaben in kleinere Aufgaben aufzuteilen, wenn Sie eine große Anzahl von Datensätzen duplizieren müssen.

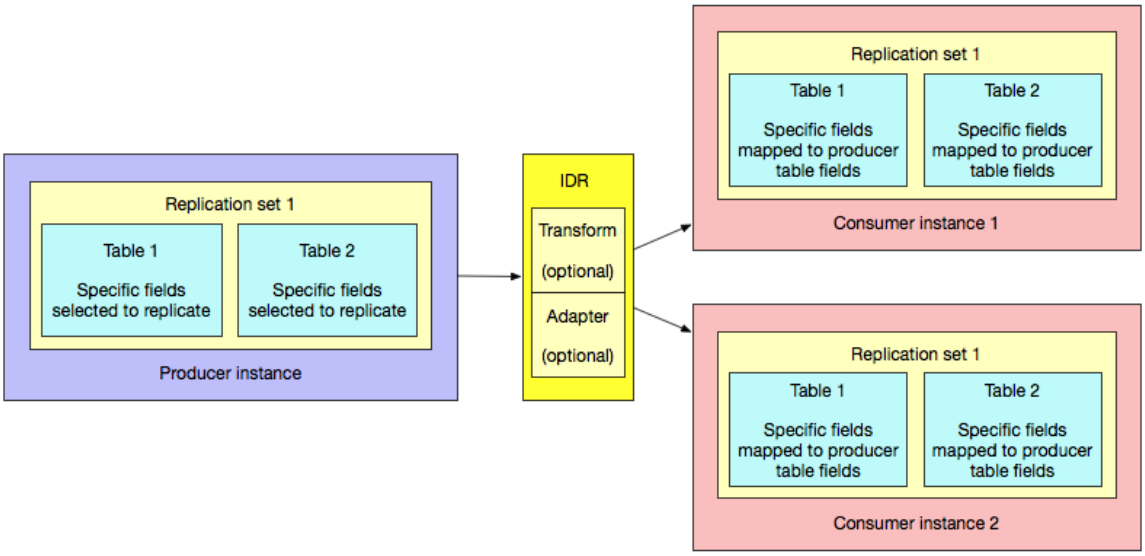
Nach dem Seeding umfasst die Replikation nur Datenaktualisierungen. Ein Audit-Pfad enthält einen Verlauf dieser Datensatzaktualisierungen.

Standardmäßig werden die Tabellendaten einer Erstellerinstanz in die gleichnamigen Tabellen der Verbraucherinstanzen eingefügt. Transformation ist der Prozess der Replikation von Erstellerdaten in Tabellen oder Tabellenspalten, die in den Verbraucherinstanzen einen anderen Namen haben.

HLA -Adapter ändern Daten, bevor sie in Verbraucherinstanzen gespeichert werden. Adapter führen Zeichenfolgenoperationen und mathematische Berechnungen durch, z. B. das Konvertieren einer Währung in eine andere oder das Konvertieren einer Zeitzone in eine andere.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HLA – Übersicht



⚠ Warnung:
HLA überschreibt Daten in Instanzen und kann vertrauliche Daten replizieren. Vermeiden Sie potenziellen Datenverlust und Datenrisiken, indem Sie Ihre HLA -Implementierung in einer Vorproduktionsumgebung testen. Weitere Informationen finden Sie unter Datenschutz in IDR.

Legacy- und V2-Replikationssätze

HLA unterstützt sowohl Legacy- als auch V2-Replikationssätze. Ab Release Washington DC können Sie keine Legacy-Replikationssätze mehr erstellen.

- Legacy-Replikationssätze verwenden eine Implementierung für den Transport und die Zustellung von Kafka-Nachrichten ServiceNow, die vor dem Release Utah erstellt wurde. Alle Replikationssätze, die vor Release Utah erstellt wurden, gelten als Legacy-Replikationssätze.
- V2-Replikationssätze verwenden ServiceNow Hermes Messaging-Service für den Transport und die Zustellung von Kafka-Nachrichten. Hermes Messaging-Service ist eine Now Platform -Fähigkeit, die es HLA ermöglicht, Daten schneller und skalierbarer zu replizieren.

Legacy-Erstellerreplikationssätze sind nur mit Legacy-Verbraucherreplikationssätzen kompatibel. Ebenso sind V2-Erstellerreplikationssätze nur mit V2-Verbraucherreplikationssätzen kompatibel.

Sie können entweder neue V2-Replikationssätze erstellen oder vorhandene Legacy-Replikationssätze auf V2 aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Upgrade von Legacy-Replikationssätzen auf V2 in Instanzübergreifende Datenreplikation.

HLA und Instanz-Upgrades durchführen

Das Upgrade Ihrer -Instanz mit aktiviertem HLA ist ein nahtloser Prozess.

- HLA verbraucht oder erzeugt während eines Instanz-Upgrades keine Nachrichten. HLA -Aufträge werden zu Beginn des Upgrades automatisch beendet.
- „data_replication_queue“ verfolgt den Zeitstempel der letzten gesendeten Nachricht. Dadurch wird sichergestellt, dass die Replikation ab der letzten Änderung vor dem Upgrade fortgesetzt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Jedes vor dem Upgrade laufende Seeding wird beim Start des Upgrades automatisch angehalten und nach Abschluss des Upgrades fortgesetzt. Um sicherzustellen, dass das Seeding ohne Unterbrechungen abgeschlossen wird, vermeiden Sie es, vor einem Upgrade eine Seeding-Anforderung zu initiieren.
- Seeding-Anforderungen können nicht während eines Instanz-Upgrades initiiert werden.
- Die Replikation wird unmittelbar nach Abschluss des Upgrades fortgesetzt. Es müssen keine Anpassungen an HLA vorgenommen werden, damit die Datensatzreplikation fortgesetzt wird.

HLA Einschränkungen und wann Sie sie nicht verwenden sollten HLA

- Verwenden Sie HLA nicht zum Klonen von Instanzen.

  HLA repliziert keine Metadatentabellen, untergeordneten Metadatentabellen und die meisten Benutzer- und Systemtabellen. HLA wurde zum Replizieren von Daten entwickelt, nicht zum Klonen von Instanzen. Beispielsweise sind die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys_metadata] und Tabellen, die [sys_metadata] erweitern (einschließlich der Tabellen „Business-Regeln“ [sys_script], „Katalog“ [sc_catalog] und „Workflow“ [wf_workflow]), ausgeschlossen und können nicht repliziert werden. Weitere Informationen zum Klonen finden Sie unter System clone .

- Vermeiden Sie die Verwendung von HLA, um eine Reihe großer Anhänge regelmäßig zu replizieren. Wenn Sie regelmäßig Anhänge einschließen müssen, die größer als 10 MB sind, überwachen Sie HLA, um sicherzustellen, dass die Verzögerungszeit die Erwartungen nicht überschreitet.
- Vermeiden Sie das Replizieren von CMDB -Tabellen. Wenn Sie feststellen, dass die Tabellen repliziert werden müssen, müssen Sie Bedingungen verwenden, um die Anzahl der replizierten Datensätze einzuschränken und sicherzustellen, dass alle erforderlichen Spalten im Replikationssatz enthalten sind.
- Die Felder „Edge Encrypted“, „Spalte Level Encryption“ (CLE) und „Passwort“ (zweifach verschlüsselt) können nicht repliziert werden.
- Einschränkungen für das Replizieren von aktualisierten Datensätzen:
  - Die maximale Datensatzgröße beträgt 32 MB.
  - HLA unterstützt die Replikation von etwa 1 Million Datensätzen pro Tag.
- Einschränkungen für Seeding-Datensätze:
  - Das Replikations-Seeding darf nicht länger als sieben Tage dauern.
  - Das anfängliche Seeding der Tabellen darf 3 Millionen Datensätze pro Replikationssatz nicht überschreiten.

Hinweis:
Um diese Einschränkungen zu umgehen, reduzieren Sie die Anzahl der Tabellen in der Seeding-Anforderung, reduzieren Sie die Größe der Datensätze, oder verwenden Sie teilweises Seeding.

Bidirektionale Replikation für Instanzübergreifende Datenreplikation

Die bidirektionale Replikation in Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) ermöglicht den Flow von Daten von einer Erstellerinstanz zu einer Verbraucherinstanz und die Annahme, dass Daten von einer Verbraucherinstanz zurück zur Erstellerinstanz fließen.

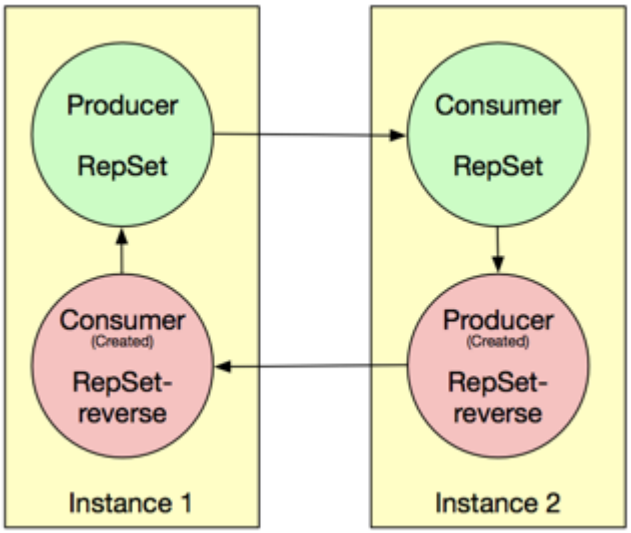
Alle Einfügungen und Änderungen an Datensätzen in einer Instanz werden an die andere Instanz gesendet, damit die Tabellen in beiden Instanzen identisch bleiben. Beispielsweise

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

können Sie die bidirektionale Replikation für die Tabelle „Incidents“ aktivieren, um die Synchronisierung von Incident-Datensätzen zwischen zwei Instanzen zu gewährleisten.

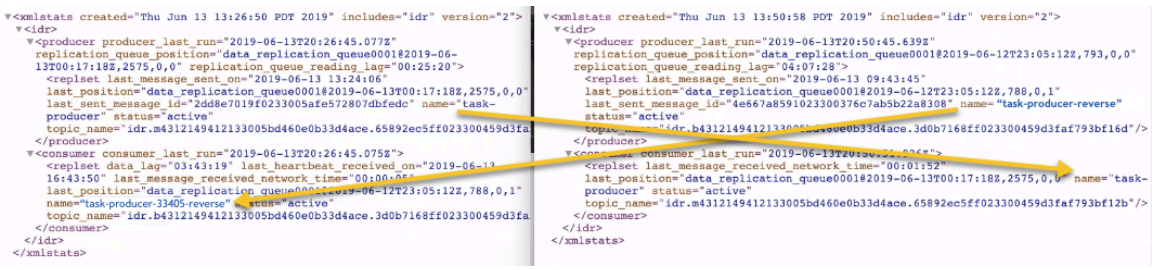
Damit Daten bidirektional fließen, erstellt das System einen Erstellerreplikationssatz in der Verbraucherinstanz und einen Verbraucherreplikationssatz in der Erstellerinstanz.

Bidirektionale Replikation



Wenn Sie sich die Replikationssätze in der ursprünglichen Erstellerinstanz ansehen, sehen Sie den Namen des Replikationssatzes und die automatisch generierte Verbraucherinstanz. Derselbe Name wird mit dem Suffix - angehängt.<long-number> -reverse , wobei ist eine zufällig generierte Zahl. Beispiel: Wenn „Test“ der Name des Erstellerreplikationssatzes ist, kann „ Test-2034802-reverse “ der Name des Verbraucherreplikationssatzes sein, der automatisch in derselben Instanz erstellt wird. In der ursprünglichen Verbraucherinstanz werden dieselben Namen angezeigt. Replikationssätze mit dem umgekehrten Suffix sind schreibgeschützt.

Sie können einen Verbraucher in einer Erstellerinstanz und einen Ersteller in einer Verbraucherinstanz verifizieren, indem Sie https:// ausführen. <producer-instance-name> /xmlstats.do?include=idr und https:// <consumer-instance-name> /xmlstats.do?include=idr in der Hersteller- und Verbraucherinstanz. In der folgenden Abbildung befindet sich die ursprüngliche Herstellerinstanz auf der linken Seite und die ursprüngliche Verbraucherinstanz auf der rechten Seite.



Für die bidirektionale Replikation gelten die folgenden Einschränkungen:

- Automatische Konfliktlösung wird nicht unterstützt.
- Zusammenführungskonflikte treten auf, wenn Ersteller- und Verbraucherinstanzen denselben Datensatz gleichzeitig ändern.

  Das letzte Update wird gewonnen, was bedeutet, dass die Daten in den Verbraucher- und Erstellertabellen unterschiedlich sein können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die bidirektionale Replikation unterstützt den Nummernadapter, aber keine anderen Adapter.
- Bei der bidirektionalen Replikation werden in der Erstellerinstanz erstellte Datensätze an eine Verbraucherinstanz repliziert und umgekehrt. Wenn der Datensatz in der Verbraucherinstanz eingefügt wird und eine Geschäftsregel ausgelöst wird, die den Datensatz aktualisiert, wird diese Aktualisierung nicht an die Herstellerinstanz zurückrepliziert.

Wenn Sie die Auswirkungen der bidirektionalen Übertragung und der Datenübertragung zwischen Instanzen verstehen müssen, finden Sie weitere Informationen unter Datenschutz in IDR.

Diskrete Zuordnung in Erstellerreplikationssätzen für Instanzübergreifende Datenreplikation

Durch das Hinzufügen einer diskreten Zuordnung zu Erstellerreplikationssätzen in Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) können verschiedene Verbraucherreplikationen unterscheidbar sein.

Jeder Erstellerreplikationssatz hat eine eindeutige Beziehung zu jedem Verbraucherabonnement. Eine Möglichkeit, diese Beziehung zu unterscheiden, ist die Zuordnung diskreter Feldwerte für Erstellerreplikationssätze.

Sobald Sie die diskrete Zuordnung aktiviert haben, können Sie für jeden ausgehenden Eintrag eines Replikationssatzes ein diskretes Wertfeld definieren. Ein Administrator des Erstellerreplikationssatzes kann die Zuordnung jedes Verbraucherabonnements definieren, indem er diesen diskreten Wert festlegt.

Sie können beispielsweise ein ACME-Unternehmen als Erstellerinstanz haben und Verbraucher-Abonnenten von ACME US und ACME Europa haben. Sie können einen diskreten Wert für die **Region** für die ausgehenden Replikationseinträge für die Incident-Tabelle festlegen. Obwohl beide Einträge auf dieselbe Unternehmenstabelle verweisen, kann ein Regelsatz für den diskreten Wert USA für ACME US und Europa für ACME Europa anzeigen.

Wenn Sie Bidirektionalität mit diskreten Zuordnungen aktiviert haben, sind verschiedene Verbraucherabonnements:

- Darf niemals Datensätze erhalten, die von anderen Verbraucherabonnenten gesendet wurden
- Darf niemals Datensätze von einem Ersteller erhalten, der für andere Verbraucherabonnenten vorgesehen ist

Bei der bidirektionalen Replikation werden in einer Verbraucherinstanz erstellte Datensätze an die Herstellerinstanz repliziert und umgekehrt. Wenn der Verbraucher einen Datensatz an den Ersteller repliziert, überschreibt der diskrete Feldwert des Verbrauchers, den Sie im Erstellerreplikationssatz definiert haben, den diskreten Feldwert im Verbraucherdatensatz, falls er anders ist. Angenommen, Sie definieren wie folgt eine diskrete Zuordnung mit separaten Regionen für jede Verbraucherinstanz:

Diskrete Zuordnung mithilfe des Felds „Region“.

Verbraucherinstanz	Region
Verbraucherinstanz A	Asien
Verbraucherinstanz B	Europa
Verbraucherinstanz C	USA

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn ein Datensatz manuell Verbraucherinstanz B hinzugefügt wird und das Feld „Region“ auf Asien festgelegt ist, wird der Datensatz durch die bidirektionale Replikation vom Verbraucher an den Ersteller gesendet, damit er eingefügt werden kann. Das Feld „Region“ wird jedoch überschrieben, und der Wert wird in „Europa“ geändert. Stattdessen wird der diskrete Wert verwendet, der im Erstellerreplikationssatz definiert ist.

Einzelheiten zu den Auswirkungen diskreter Zuordnungen und Datenübertragungen zwischen Instanzen finden Sie unter Datenschutz in IDR.

Spalten in zusammenfügen Instanzübergreifende Datenreplikation

Die Funktion zum Zusammenfügen von Spalten wird verwendet, um Datensätze zu identifizieren, wenn Sie Dateneinfügungen, -aktualisierungen und -löschungen instanzübergreifend mit Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) durchführen.

Standardmäßig wird das Feld **sys_id** zum Zusammenfügen von Datensätzen in HLAverwendet. Ab Release San Diego können Sie ein anderes Feld verwenden.

Verwenden Sie die Funktion zum Zusammenfügen von Spalten, wenn Datensätze in der Verbraucherinstanz eine andere sys_id als derselbe Datensatz in der Herstellerinstanz haben. Zum Beispiel, wenn der Datensatz von Discovery erstellt und in mehrere Instanzen geladen wird. Sie wählen das **Feld Zusammenfügen** im Formular „Replikationseintrag“ im Ersteller aus.

Wenn Sie das Feld **Zusammenfügen auswählen**, müssen Sie Folgendes überprüfen:

- Das von Ihnen ausgewählte Feld befindet sich unter „Enthaltene Felder“ im Formular „Replikationseintrag“ in der Herstellerinstanz.
- Das Feld ist mit demselben Namen, derselben Länge und demselben Typ in der Verbraucherinstanz vorhanden.

  Hinweis:
  Das **Feld** „Zusammenfügen“ kann in der Verbraucherinstanz unterschiedlich sein, wenn Sie eine gültige Transformation für das Feld erstellen.

- Der Wert der Spalte „ **Eindeutig** “ für das von Ihnen ausgewählte Feld wird in der Tabelle „Wörterbucheintrag“ [sys_dictionary] auf `true` festgelegt.

Ändern Sie den Wert des Felds nicht, nachdem es als **Koaleszenzfeld** festgelegt wurde.

Um das **Feld** „Zusammenfügen“ zu ändern, nachdem es festgelegt wurde, müssen Sie den Replikationseintrag in der Herstellerinstanz löschen und einen neuen Replikationseintrag erstellen.

Wenn das **Feld „Zusammenfügen“** in der Verbraucherinstanz nicht vorhanden ist, wird im Formular „Verbraucherreplikationssatz“ der folgende Fehler angezeigt. Die Verbraucherinstanz erkennt nicht<column_name> Zusammenfügungsfeld als gültiges Mitglied von<table_name> Tabelle. Erstellen Sie dieses Feld, oder aktivieren Sie eine Transformation mit dieser Tabelle, um von der Erstellertabelle Aktualisierungen für die Verbraucherinstanz zu erhalten.

Transformationen

Wenn die Transformation in der Herstellerinstanz aktiviert ist, muss das Feld „ **Koaleszensieren** “ in der Zieltabelle denselben Namen, Typ und dieselbe Länge haben. Wenn einer dieser Parameter nicht übereinstimmt, wird ein Fehler angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn die Transformation auf der Herstellerinstanz aktiviert ist, die Zuordnung für das Feld „ **Koaleszen** “ ungültig ist und die Einträge für die Verbrauchersynchronisierungsvorgänge übereinstimmen, zeigt das System im Formular „Verbraucherreplikationssatz“ einen Fehler an.

Wenn die Transformation für einen Replikationseintrag mit einer gültigen Zuordnung des Felds **Koaleszenz** aktiviert ist und dann das Tabellenschema für die Zieltabelle aktualisiert wird, sodass die Zuordnung nicht mehr gültig ist, zeigt das System im Formular „Replikationseintrag“ einen Fehler an.

Wenn ein Replikationseintrag versucht, die Transformation zu aktivieren, und keine gültige Zuordnung für das Feld „Zusammenfügen“ von der **Quelltabelle** zur Zieltabelle vorhanden ist, zeigt das System im Formular „Replikationseintrag“ einen Fehler an.

Instanzübergreifende Datenreplikation einrichten

Fordern Sie Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) an, und bereiten Sie sich auf HLA vor, indem Sie Ihre Daten analysieren und Ihre Strategie planen.

Fordern Sie ein Instanzübergreifende Datenreplikation -Abonnement an

Das Plugin Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) erfordert ein separates Abonnement und muss von Mitarbeitern von ServiceNow aktiviert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ab Release HLANew York wird [] unterstützt. Die ID des Plugins HLA lautet com.glide.idr. Beim Kauf eines HLA -Abonnements aktivieren die Mitarbeiter von ServiceNow, Inc. auch die folgenden Plugins, von denen HLA abhängig ist:

- com.snc.db.data_replicate
- com.glide.transformieren
- com.glide.kmf

HLA wird nur in ServiceNow -Rechenzentren ausgeführt. Dies bedeutet, dass die Verwendung von IDR mit lokalen Instanzen nicht unterstützt wird.

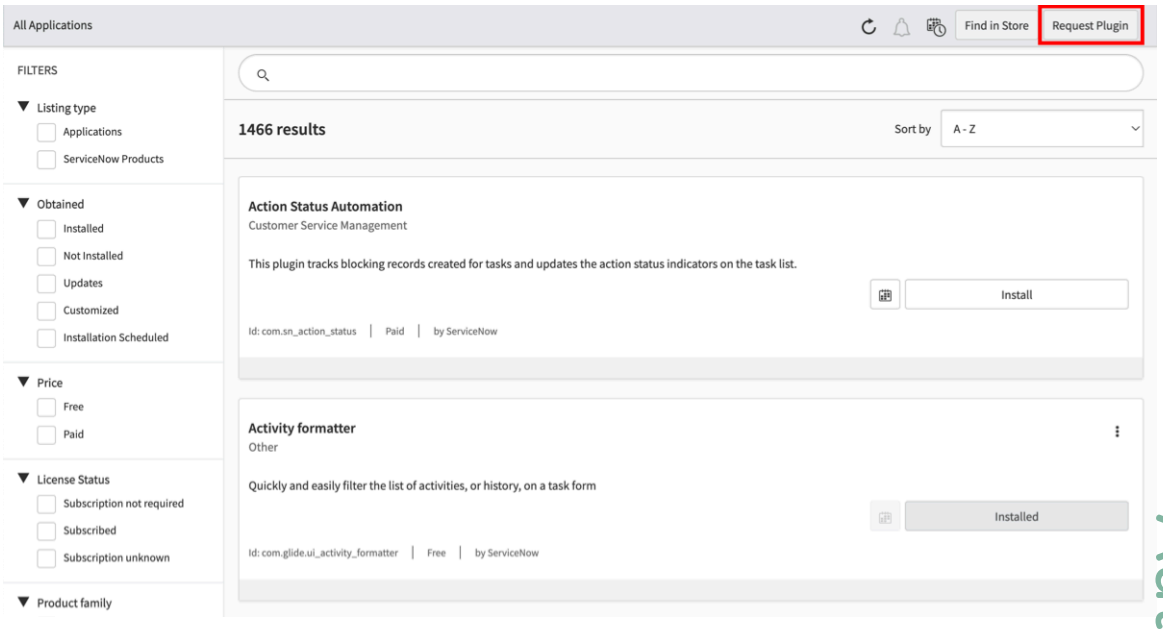
Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Der Account Manager sorgt im Allgemeinen innerhalb weniger Tage für die Aktivierung des Plugins in der Produktionsinstanz bzw. untergeordneten Produktionsinstanz Ihrer Organisation.

Wenn Sie keinen Account Manager haben, die Aktivierung nach dem Kauf verzögern oder das Produkt in einer Test- und Entwicklungsumgebung kostenlos testen möchten, führen Sie die folgenden Schritte aus.

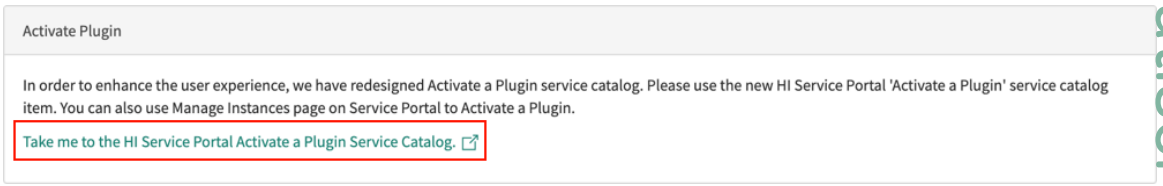
Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins.

Automatische Übersetzung

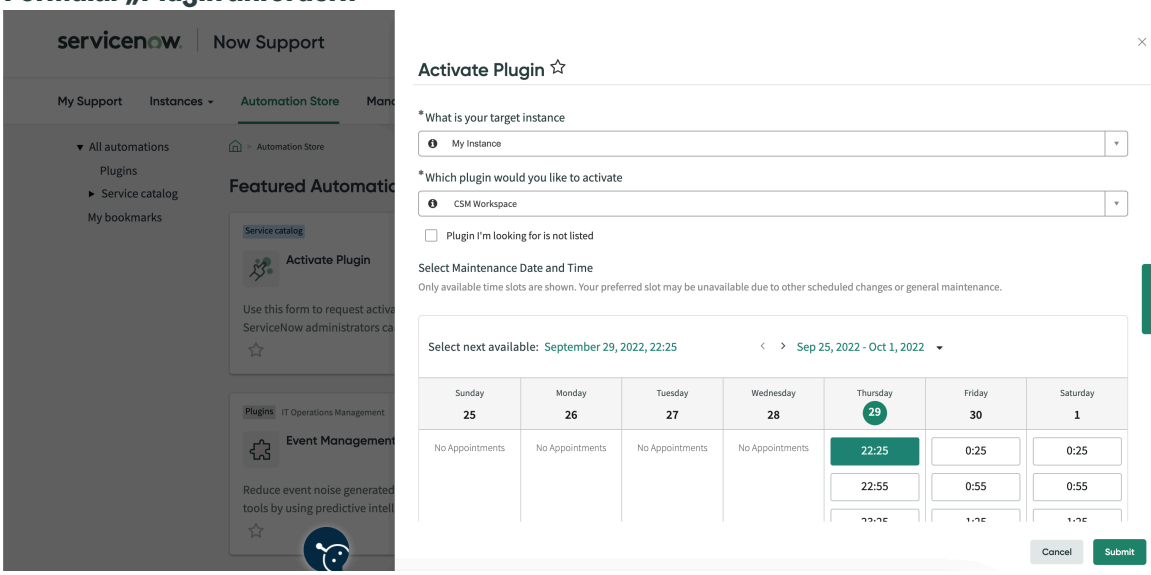
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	**Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie im Artikel Plugin aus dem Servicekatalog anfordern [KB0751715] in der Now Support Knowledge Base.

Nächste Maßnahme

Erstellen und aktivieren Sie einen Erstellerreplikationssatz.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Xanadu)

Vorbereitung auf Instanzübergreifende Datenreplikation

Bevor Sie Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) einrichten, analysieren Sie die Tabellen und Spalten in den Hersteller- und Verbraucherinstanzen, um Daten erfolgreich zu replizieren.

Entscheiden, welche Tabellen repliziert werden sollen

Bevor Sie einen Erstellerreplikationssatz erstellen, entscheiden Sie, welche Tabellen repliziert werden sollen. Vermeiden Sie die Replikation von Systemtabellen (Tabellen mit dem Präfix sys_). Wenn Sie Systemtabellen (wie sys_user, sys_user_group oder

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

sys_user_grmember) replizieren, die in der Verbraucherinstanz bereits Daten enthalten, können während der Replikation Fehler beim Einfügen und Aktualisieren auftreten. Wenn Sie sich entscheiden, diese Tabellen zu replizieren, haben Sie möglicherweise anschließend zusätzliche Arbeit, um diese Tabellen zu bereinigen.

Vermeiden Sie das Replizieren von CMDB -Tabellen. Das Replizieren von CMDB-Tabellen kann aufgrund der Anzahl der beteiligten Datensätze zu Leistungsproblemen oder unvorhergesehenen Konsequenzen bei der Replikation führen. Wenn Sie feststellen, dass die CMDB-Tabellen repliziert werden müssen, verwenden Sie Bedingungen, um die Anzahl der replizierten Datensätze einzuschränken und sicherzustellen, dass alle erforderlichen Spalten im Replikationssatz enthalten sind.

Eine Liste der Tabellen, die nicht repliziert werden sollten, finden Sie unter Ausgeschlossene Tabellen in Instanzübergreifende Datenreplikation.

Tabellenhierarchien werden analysiert

Bestimmen Sie für jede Tabelle, die Sie replizieren möchten, ob die Tabelle eine über- oder untergeordnete Tabelle ist. Wenn die Tabelle zu einer Hierarchie mit über- und untergeordneten Elementen gehört, entscheiden Sie, ob Sie die Hierarchie beibehalten möchten und welche Strategie Sie verwenden möchten, um die Hierarchie vom Ersteller zum Verbraucher zu verschieben.

Wichtig:
Um die Datenintegrität aufrechtzuerhalten und sicherzustellen, dass die Referenzfelder des Verbrauchers wie erwartet ausgefüllt werden, müssen Sie alle über- und untergeordneten Tabellen in der Tabellenhierarchie replizieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Beibehalten der Tabellenhierarchie in Instanzübergreifende Datenreplikation.

Tabellenbeziehungen werden analysiert

Bestimmen Sie für jede Tabelle, die Sie replizieren möchten, ob die Tabelle Referenzfelder hat, die auf andere Tabellen verweisen. Wenn Sie eine Tabelle mit einem Referenzfeld replizieren, das auf eine andere Tabelle verweist, diese Tabelle jedoch nicht in Ihren Replikationssatz aufnehmen, ist das Referenzfeld im Datensatz in der Verbraucherinstanz leer. Durch das Replizieren von Tabellenbeziehungen wird die Datenintegrität gewahrt und sichergestellt, dass Referenzfelder beim Verbraucher wie erwartet ausgefüllt werden.

Replikationssätze werden organisiert

Bestimmen Sie im Rahmen der Planungsphase, wie Sie Ihre Replikationssätze und die darin enthaltenen Tabellen organisieren möchten.

- Erstellen Sie einen einzelnen Replikationssatz für jede Tabelle. Diese Option erfordert mehr Setup, Konfiguration und Zeitmanagement, ermöglicht Ihnen jedoch, die Replikation für eine einzelne Tabelle ohne Auswirkungen auf andere Tabellen anzuhalten.
  - Die Replikation wird parallel mithilfe mehrerer Aufträge durchgeführt.
  - Durchsatzmetriken sind mit separaten Replikationssätzen leichter zu verfolgen.
  - Wenn ein Fehler auftritt, ist die Replikation für eine einzelne Tabelle betroffen und nicht für alle Tabellen.
- Erstellen Sie einen Replikationssatz für eine Gruppe zugehöriger Tabellen. Diese Option ist einfacher einzurichten und zu verwalten, aber Aufsicht und potenzielle Probleme wirken sich auf alle Tabellen in der Gruppe aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie Informationen zum Replikationsstatus benötigen, ist der für diesen Replikationssatz verwendete logische Name möglicherweise leichter zu finden und zu verstehen, als wenn Sie für jede Tabelle unterschiedliche Replikationssätze verwenden.
- Wenn Sie die Replikation anhalten möchten, können Sie für die gesamte Gruppe von Tabellen die Replikation ab einem Replikationssatz anhalten.
- Wenn in einer Tabelle ein Replikationsproblem auftritt und die Replikation beendet wird, wird die Replikation für alle Tabellen im Replikationssatz beendet.

Wenn Sie Tabellen in einem einzelnen Replikationssatz gruppieren möchten, versuchen Sie, die Anzahl der Tabellen auf maximal fünf Tabellen zu beschränken. Wenn Sie mehr als fünf Tabellen zu replizieren haben, verwenden Sie mehrere Replikationssätze mit fünf oder weniger Tabellen in jedem Satz.

Entscheiden, welche Spalten repliziert werden sollen

Entscheiden Sie für jede Tabelle, die Sie replizieren möchten, welche Spalten eingeschlossen werden sollen. Vermeiden Sie es, standardmäßig alle Spalten in Ihren Replikationssatz aufzunehmen. Entscheiden Sie stattdessen, welche Spalten erforderlich sind, und schließen Sie alle sys_-Spalten oder andere Spalten aus, die automatisch von Skripts aktualisiert werden.

Wenn Sie beispielsweise eine Spalte hinzufügen, die vom System regelmäßig automatisch aktualisiert wird, repliziert HLA die Daten möglicherweise häufiger als erforderlich. Wenn diese Daten vom System repliziert werden, kann dies das Kapazitätsabonnement beeinträchtigen. Überprüfen Sie regelmäßig das Dashboard **„IDR-Lizenz und Nutzungsdetails** “, um die Anzahl der vom Ersteller generierten Nachrichten zu überwachen.

Zieltabellen in der Verbraucherinstanz werden vorbereitet

Standardmäßig verwendet HLA das Feld „sys_id“ eines Datensatzes als Suchwert, um die Synchronisierung der Daten zwischen der Produzenten- und Verbraucherinstanz zu gewährleisten. Wenn die Zieltabelle vorhandene Daten oder Datensätze aus vorherigen Datenimporten enthält, stimmen die sys_id-Werte im Verbraucher nicht mit den sys_ids der Herstellerinstanz überein.

Betrachten Sie immer die Erstellerinstanz als die Quelle der Wahrheit. Befolgen Sie diese Richtlinien, um optimale Replikationsergebnisse zu erzielen:

- Machen Sie die Herstellerinstanz zur ausschließlichen Datenquelle für die Verbraucherinstanz.
- Stellen Sie vor der Replikation sicher, dass die Zieltabelle in der Verbraucherinstanz leer ist. Idealerweise werden die ersten Datensätze in der Zielinstanz aus Daten erstellt, die ausschließlich vom Ersteller über einen Replikationssatz oder einen Klon gesendet werden.
- Stellen Sie sicher, dass nach dem Start der Replikation keine anderen laufenden Datenimporte oder Aktualisierungen von Zieltabellen in der Verbraucherinstanz vorhanden sind.

Wenn beispielsweise Anwender aus LDAP mit einer anderen Datenquelle in die Verbraucherinstanz importiert werden, stimmen die sys_ids für diese Datensätze nicht mit den sys_id-Werten in der Herstellerinstanz überein. In diesem Szenario werden vorhandene Benutzerdatensätze in der Zieltabelle des Verbrauchers nicht aktualisiert, und es werden doppelte Datensätze erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In Situationen, in denen dies nicht vermieden werden kann, bereinigen Sie vor der Replikation die Tabellen in der Verbraucherinstanz. Sie müssen die Datensätze in der Zieltabelle löschen oder sicherstellen, dass die sys_id-Werte in Ersteller und Verbraucher identisch sind.

Alternativ können Sie ein anwenderdefiniertes **Koaleszenzfeld** verwenden, um eindeutige Datensätze (anstelle der Standardspalte „sys_id“) für die Replikation zu identifizieren. Verwenden Sie eine anwenderdefinierte **Koaleszenzspalte**, wenn Datensätze in der Verbraucherinstanz für dieselben Datensätze in der Herstellerinstanz eine andere sys_id haben. Weitere Informationen zur Verwendung einer **anwenderdefinierten Zusammenfügung**finden Sie unter Spalten in zusammenfügen Instanzübergreifende Datenreplikation.

Geschäftsregeln werden überprüft

Sie können Business-Regeln verwenden, um Workflows nach der Replikation auszulösen, z. B. das Senden einer Benachrichtigung oder das Validieren der replizierten Daten. Überprüfen Sie alle Geschäftsregeln in der Verbraucherinstanz, die den Benutzer idr.system möglicherweise daran hindern, Datensätze in der Zieltabelle einzufügen, zu aktualisieren oder zu löschen.

Wenn Fehler im Zusammenhang mit Business-Regeln auftreten, werden sie in angezeigt **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Replizierungsnutzlastfehler** Tabelle in der Verbraucherinstanz. Zeigen Sie das Feld **Fehlermeldung** an, um Details zu dem Skript zu erhalten, das den Fehler verursacht.

Bei der bidirektionalen Replikation werden in der Erstellerinstanz erstellte Datensätze an eine Verbraucherinstanz repliziert und umgekehrt. Wenn der Datensatz in der Verbraucherinstanz eingefügt wird und eine Geschäftsregel ausgelöst wird, die den Datensatz aktualisiert, wird diese Aktualisierung nicht an die Herstellerinstanz zurückrepliziert.

ACLs werden überprüft

Überprüfen Sie die ACLs, die in der Zieltabelle in der Verbraucherinstanz vorhanden sind, um sicherzustellen, dass HLA Daten erfolgreich replizieren kann. Vergewissern Sie sich, dass der Benutzer „idr.system“ über die entsprechenden Rollen für die Zieltabelle verfügt.

Wenn Fehler in Bezug auf ACLs auftreten, werden sie in angezeigt **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Replizierungsnutzlastfehler** Tabelle in der Verbraucherinstanz. Zeigen Sie das Feld **Fehlermeldung** an, um Details zu der ACL zu erhalten, die den Fehler verursacht.

Datenrichtlinien werden überprüft

Überprüfen Sie alle in der Zieltabelle in der Verbraucherinstanz vorhandenen Datenrichtlinien, um sicherzustellen, dass HLA Daten erfolgreich replizieren kann. Stellen Sie sicher, dass die Daten, die Sie replizieren, die Datenrichtlinie erfüllen.

Wenn Fehler im Zusammenhang mit Datenrichtlinien auftreten, werden sie in angezeigt **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Replizierungsnutzlastfehler** Tabelle in der Verbraucherinstanz. Zeigen Sie das Feld **Fehlermeldung** an, um Details zu der Datenrichtlinie zu erhalten, die den Fehler verursacht.

Beibehalten der Tabellenhierarchie in Instanzübergreifende Datenreplikation

Entscheiden Sie, ob Sie eine Tabellenhierarchie mit über- und untergeordneten Elementen replizieren möchten und welche Strategie für die Replikation der Daten in Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) verwendet werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stellen Sie vor dem Erstellen eines Replikationssatzes fest, ob die zu replizierende Tabelle Teil einer über- und untergeordneten Tabellenhierarchie ist. Ist dies der Fall, entscheiden Sie, ob die Hierarchie erhalten bleiben soll und ob die Daten aus der übergeordneten Perspektive (nur Spalten, die zur übergeordneten Tabelle gehören) oder aus der untergeordneten Perspektive (alle Spalten, die zu den untergeordneten Tabellen gehören) repliziert werden sollen. Überprüfen Sie die folgenden verfügbaren Strategien.

Strategie 1: Behalten Sie die gesamte Hierarchie bei, und replizieren Sie untergeordnete Spalten

Sie können die gesamte Hierarchie, einschließlich aller untergeordneten Tabellenspalten, beibehalten, indem Sie für jede untergeordnete Tabelle einen ausgehenden Eintrag erstellen und für jede untergeordnete Tabelle einen sys_class_name-Filter angeben.

Um beispielsweise die Aufgabentabelle zu replizieren und sicherzustellen, dass alle Spalten aus allen untergeordneten Tabellen enthalten sind, geben Sie Folgendes an:

Ausgehende Einträge

Tabelle	Filter
Aufgabe	sys_class_name = Aufgabe
Incident	sys_class_name = Incident
Problem	sys_class_name = Problem
Change-Anforderung	sys_class_name = change

Und so weiter, für alle untergeordneten Tabellen, einschließlich Filtern mit jeder Tabelle für sys_class_name.

Mit dieser Strategie werden Datensätze in jede untergeordnete Tabelle des Verbrauchers eingefügt, einschließlich Daten aus den Spalten, die zu jeder untergeordneten Tabelle des Erstellers gehören.

Strategie 2: Hierarchie beibehalten, aber untergeordnete Spalten nicht replizieren

Um die Hierarchie beizubehalten, aber nur Spalten aus der übergeordneten Tabelle zu replizieren, replizieren Sie die übergeordnete Tabelle, und fügen Sie das Feld Klassenname [sys_class_name] in die Liste der **enthaltenen Felder** ein. Durch das Einbeziehen des Felds Klassenname wird die Unterscheidung zwischen übergeordneten und untergeordneten Datensätzen in der Verbraucherinstanz beibehalten.

Wenn Sie beispielsweise die Task Table und ihre untergeordneten Elemente (Incident, Problem, Change Request) replizieren möchten, aber nur die Spalten, die zur Task Table gehören, geben Sie Folgendes an:

Ausgehender Eintrag

Tabelle	Beinhaltete Felder
Aufgabe	Klassenname

Bei dieser Strategie empfängt die Spalte „sys_class_name“ in der Aufgabentabelle des Verbrauchers Einträge für die übergeordnete Tabelle (Aufgabe) und die untergeordneten Tabellen (Incident, Problem und Change), und Datensätze werden in die entsprechenden untergeordneten Tabellen des Verbrauchers eingefügt. Ohne den Filter „sys_class_name“ werden jedoch die Spalten, die für jede untergeordnete Tabelle eindeutig sind, nicht repliziert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Strategie 3: Hierarchie ignorieren und nur Daten übergeordneter Tabellen replizieren

Um die Hierarchie zu ignorieren und nur übergeordnete Datensätze zu replizieren, replizieren Sie die übergeordnete Tabelle, und schließen Sie das Feld „Klassenname“ [sys_class_name] aus der Liste der **enthaltenen Felder** aus. Durch das Ausschließen des Felds „Klassenname“ wird die Unterscheidung zwischen übergeordneten und untergeordneten Datensätzen in der Verbraucherinstanz aufgehoben. Alle replizierten Datensätze für den Verbraucher sind übergeordnete Tabellendatensätze.

Wenn Sie beispielsweise Datensätze aus der Aufgabentabelle replizieren möchten und einfach alle Datensätze als Aufgaben für Berichterstellung oder Audits betrachten möchten, geben Sie Folgendes an:

Ausgehender Eintrag

Tabelle	Beinhaltete Felder
Aufgabe	Beliebige Felder außer „Klassenname“.

Wenn Sie bei dieser Strategie die Aufgabentabelle replizieren, haben alle replizierten Datensätze den Wert „task“ in der Spalte „sys_class_name“, und es werden keine Spalten repliziert, die zu den untergeordneten Tabellen gehören.

Legacy-Verhalten ändern

Sie können die vollständige Hierarchie über- und untergeordneter Tabellen in Replikationssätzen replizieren, die vor Utaherstellt wurden. Sie müssen jedoch separate ausgehende Einträge für jede Tabelle erstellen und den entsprechenden Filter „sys_class_name“ in jede Tabelle einschließen. Sie können also die Strategie 1 oben verwenden, um die Hierarchie zu replizieren, aber nicht die Strategien 2 oder 3.

Alternativ können Sie eine beliebige Strategie verwenden, indem Sie den Erstellerreplikationssatz bearbeiten und den Wert im Feld **Tabellenname** verwenden in true ändern. Beachten Sie, dass dieses Feld standardmäßig ausgeblendet ist und Sie es dem Formular „Erstellerreplikationssatz“ hinzufügen müssen, um es ändern zu können. Das Feld **Tabellenname** verwenden ist für alle neuen Erstellerreplikationssätze, die Sie ab Utah-Release erstellen, standardmäßig auf True gesetzt.

Upgrade von Legacy-Replikationssätzen auf V2 in Instanzübergreifende Datenreplikation

Sie können die Nachrichtenverarbeitung und Replikationsleistung verbessern, indem Sie Ihre Legacy-Replikationssätze für Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) auf V2 aktualisieren.

V2-Replikationssätze in HLA verwenden Hermes Messaging-Service für den Transport und die Zustellung von Kafka-Nachrichten, wodurch Daten schneller, skalierbarer und mit hoher Zuverlässigkeit repliziert werden. Hermes Messaging-Service ist eine Now Platform -Fähigkeit, die automatisch aktiviert wird, wenn das Plugin „ HLA (com.glide.idr) aktiviert wird.

Sie können Ihre berechtigten Legacy-Replikationssätze auf V2 aktualisieren, um diese Vorteile zu nutzen. Das Upgrade von Replikationssätzen von Legacy auf V2 ist ein nahtloser Prozess. Die aktive Datenreplikation vom Ersteller zum Verbraucher wird während des gesamten Upgrades fortgesetzt, sodass Sie die Replikation nicht anhalten müssen, bevor Sie beginnen. Die Replikation wird nach Abschluss des Upgrades mit den V2-Replikationssätzen fortgesetzt.

Hinweis:
Von einem V2-Erstellerreplikationssatz gesendete Daten werden 24 Stunden lang in der Nachrichtenwarteschlange aufbewahrt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berechtigung aktualisieren

Veraltete Replikationssätze sind für ein Upgrade auf V2 geeignet, wenn sowohl die Hersteller- als auch die Verbraucherinstanz die Version Utah oder höher ausführen. Beachten Sie, dass einige Legacy-Replikationssätze Utah je nach Konfiguration nicht für ein Upgrade auf V2 geeignet sind (der Replikationssatz kann z. B. nicht bidirektional oder diskret sein).

Sie können die Berechtigung zum Upgrade bestätigen, indem Sie sich den Erstellerreplikationssatz ansehen und die Spalte **Upgrade-Berechtigung** in der zugehörigen Liste Verbraucherabonnements überprüfen.

- Wenn der -Wert für jeden abonnierten Verbraucher **Berechtigt**lautet, können Sie den Upgrade-Prozess starten, indem Sie die Schritte in Aktualisieren Sie Legacy-Replikationssätze in Instanzübergreifende Datenreplikationausführen .
- Wenn der Wert für einen abonnierten Verbraucher **Nicht berechtigt**ist, bedeutet dies, dass sich entweder die Verbraucherinstanz nicht auf Utah oder höher befindet oder dass der Verbraucherreplikationssatz sich auf Utahbefindet, aber aufgrund seiner Konfiguration nicht für ein Upgrade auf V2 geeignet ist .

Einzelheiten dazu, welche Arten von Legacy-Replikationssätzen für ein Upgrade in Utahin Frage kommen, finden Sie unter dem Thema „Upgrade von Legacy-Replikationssätzen auf V2“ in der Version Utah der HLA -Dokumentation.

Kompatibilität

Wenn Sie einen Erstellerreplikationssatz auf V2 aktualisieren, müssen Sie auch die abonnierten Verbraucherreplikationssätze auf V2 aktualisieren, um die V2-Verarbeitungsverbesserungen nutzen zu können. Wenn Sie für die Verbraucher kein Upgrade auf V2 durchführen, verbrauchen sie weiterhin Nachrichten aus dem Legacy-Erstellerreplikationssatz.

Aktualisieren Sie Legacy-Replikationssätze in Instanzübergreifende Datenreplikation

Replizieren Sie große Datenmengen schneller und zuverlässiger, indem Sie Ihre Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) Legacy-Ersteller- und Verbraucher-Replikationssätze auf V2 aktualisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Herstellerinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**an.
2. Wählen Sie den Erstellerreplikationssatz aus, den Sie aktualisieren möchten.
3. Vergewissern Sie sich, dass der Erstellerreplikationssatz für ein Upgrade berechtigt ist, indem Sie in der zugehörigen Liste „Verbraucherabonnements“ die Spalte **„Upgrade-Berechtigung“** aktivieren.
   - Wenn der Wert für jeden Verbraucher **Berechtigt**ist, können Sie den Replikationssatz aktualisieren.
   - Wenn der Wert für einen Verbraucher **Nicht berechtigt**ist, bedeutet dies, dass sich entweder die Verbraucherinstanz nicht auf Utah oder höher befindet oder dass der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verbraucherreplikationssatz auf Utahsteht, aber aufgrund seiner Konfiguration nicht für ein Upgrade auf V2 geeignet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung aktualisieren.

4. Erstellt einen V2-Erstellerreplikationssatz.

   a. Wählen Sie im Formular „Erstellerreplikationssatz " **Upgrade**aus.

   b. Akzeptieren Sie im Dialogfeld entweder den Standardnamen, oder geben Sie einen eindeutigen Namen für den Replikationssatz ein.
   Standardmäßig hängt das System -V2 an den Namen des Legacy-Replikationssatzes an. Sie können jedoch jeden gültigen Satznamen verwenden, um die V2-Version von der Legacy-Version zu unterscheiden.

   c. Wählen Sie **OK**.

   Der Legacy-Erstellerreplikationssatz wird kopiert, um einen V2-Erstellerreplikationssatz zu erstellen. Die Herstellerinstanz sendet Metadaten an die Verbraucherinstanz, sodass Sie ein Upgrade des Legacy-Verbraucherreplikationssatzes durchführen können.

5. Navigieren Sie in der Verbraucherinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze**an.

6. Wählen Sie den Legacy-Verbraucherreplikationssatz aus, der den von Ihnen aktualisierten Erstellerreplikationssatz abonniert hat.

7. Führen Sie ein Upgrade des Legacy-Verbraucherreplikationssatzes durch.
   Wenn die Schaltfläche **Upgrade beginnen** im Formular „Verbraucherreplikationssatz“ nicht angezeigt wird, senden Sie die Metadaten erneut aus dem Herstellerreplikationssatz:

   a. Wählen Sie **Upgrade beginnen aus**.

   b. Navigieren Sie in der Herstellerinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**an.

   c. Wählen Sie den neuen V2-Erstellerreplikationssatz aus.

   d. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Verbraucherabonnement in der zugehörigen Liste Verbraucherabonnements.

   e. Wählen Sie die Liste **Aktionen für ausgewählte Zeilen aus**.

   f. Wählen **Sie Metadaten erneut senden aus**.
   Der V2-Verbraucherreplikationssatz wird erstellt, und die Produzenteninstanz sendet Metadaten-Replikationseinträge an die Verbraucherinstanz. Nachdem alle Einträge empfangen wurden, wird im Formular „Verbraucherreplikationssatz“ die Schaltfläche **Probelauf starten** angezeigt.

8. Bestätigen Sie, dass die Verbraucherinstanz eine Verbindung zu Hermes Messaging-Service herstellen kann und dass die Replikation erfolgreich ist, indem Sie Probelauf **starten**auswählen.
   Daten werden von der Verbraucherinstanz aus dem Kafka-Thema verbraucht, aber noch nicht in der Datenbank gespeichert.

9. Aktivieren Sie den V2-Verbraucherreplikationssatz, indem Sie **Upgrade beenden**auswählen.

   Hinweis:
   Wenn die Schaltfläche **Upgrade** abschließen im Formular „Verbraucherreplikationssatz“ nicht angezeigt wird, wenden Sie sich an Kundenservice und Support.

   Der V2-Verbraucherreplikationssatz wird aktiviert, und der Legacy-Verbraucherreplikationssatz wird automatisch deaktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Nachdem alle abonnierten Verbraucher auf V2 aktualisiert wurden, deaktivieren Sie den Legacy-Erstellerreplikationssatz.

> **Hinweis:**
> Wenn Sie den Legacy-Ersteller deaktivieren, verbrauchen Legacy-Verbraucherreplikationssätze nicht mehr. Daher müssen Sie sicherstellen, dass alle abonnierten Verbraucher auf V2 aktualisiert werden, bevor Sie ihn deaktivieren.

a. Navigieren Sie in der Herstellerinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**an.
b. Wählen Sie den Legacy-Erstellerreplikationssatz aus, für den Sie ein Upgrade durchgeführt haben.
c. Wählen Sie **Deaktivieren**.
d. Bestätigen Sie die Deaktivierung, indem Sie **OK**wählen.

Ergebnisse
Die veralteten Ersteller- und Verbraucherreplikationssätze werden auf V2 aktualisiert. Die Datenreplikation wird basierend auf der letzten Nachrichten-ID fortgesetzt, die vom veralteten Replikationssatz verarbeitet wurde.

Rollback eines Upgrades in Instanzübergreifende Datenreplikation

Wenn während eines Upgrades auf V2 ein Problem auftritt, wird das Upgrade in Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) zurückgesetzt.

Wenn Sie einen veralteten Replikationssatz auf V2 aktualisieren und bei dem Upgrade ein Problem auftritt, wird das Upgrade automatisch zurückgesetzt, um die Datenkonsistenz sicherzustellen. Wenn das Problem durch eine Verarbeitungsverzögerung verursacht wurde, können Sie das Upgrade erneut versuchen.

Wenn die Verbraucherinstanz beispielsweise die neueste Nachricht im Legacy-Thema identifiziert, dieselbe Nachricht jedoch nicht im Thema Hermes finden kann, wird das Upgrade zurückgesetzt. Die Verbraucherinstanz verarbeitet das Legacy-Thema weiter, bis Sie das Upgrade erneut versuchen. Wenn Sie das Upgrade erneut versuchen und die Verbraucherinstanz die neueste Nachricht erfolgreich im Thema Hermes findet, wird das Upgrade fortgesetzt, und die Verarbeitung beginnt erst mit dem Thema Hermes.

Konfigurieren der instanzübergreifenden Datenreplikation

Konfigurieren Sie Ersteller- und Verbraucherreplikationssätze, und ändern Sie dann Datensätze oder Zuordnungen nach Bedarf in Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA).

Erstellen Sie einen Erstellerreplikationssatz in Instanzübergreifende Datenreplikation

Geben Sie die Tabellen und Spalten in der Erstellerinstanz an, die Sie in Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) replizieren möchten.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass die Ersteller- und Verbraucherinstanzen zu demselben Kunden gehören.

Planen Sie Ihre Datenreplikationsstrategie, indem Sie sich die wichtigen unter Vorbereitung auf Instanzübergreifende Datenreplikationbeschriebenen Überlegungen durchlesen.

Erforderliche Rolle: idr_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

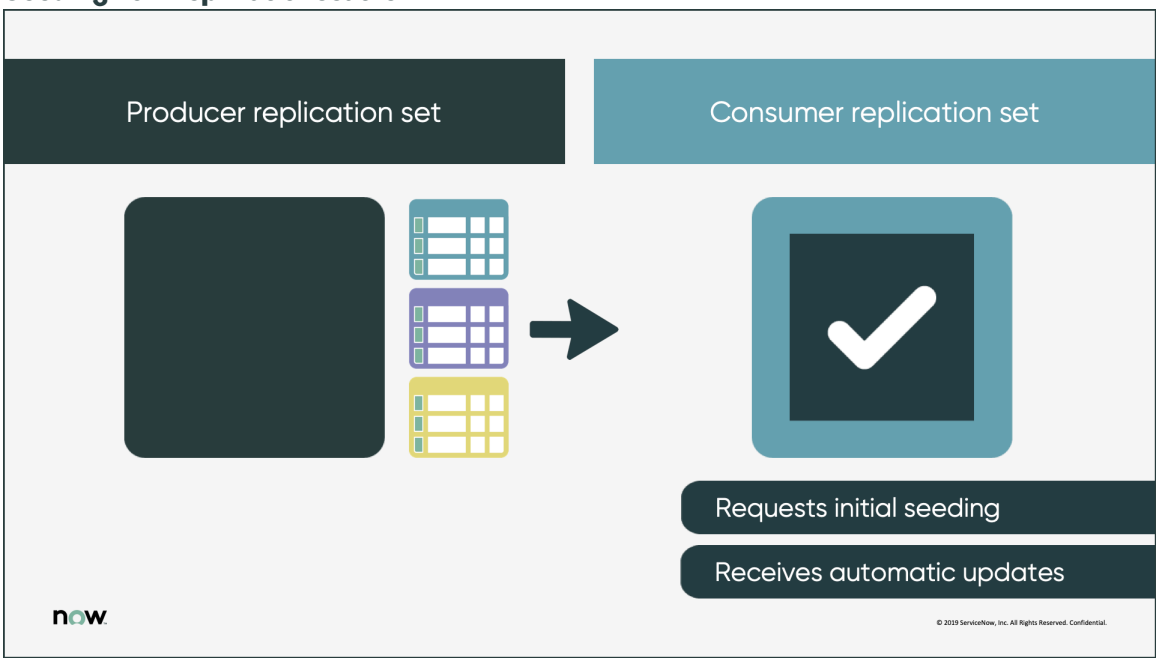
Das Erstellen des Erstellerreplikationssatzes ist der erste Schritt beim Einrichten von Instanzübergreifende Datenreplikation. Seeding ist der anfängliche Download aller Datensätze im Erstellerreplikationssatz in die Tabellen im Verbraucherreplikationssatz. Nach dem Seeding repliziert Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) nur Datenaktualisierungen. Die Seeding-Einschränkungen sind:

- Die maximale Datensatzgröße beträgt 32 MB.
- Die maximale Seeding-Größe beträgt 3 Millionen Datensätze.

Hinweis:
Wenn Ihr Replikationssatz mehr als 3 Millionen Datensätze enthält, kann das Seeding nicht gestartet werden. Um diese Situation zu beheben, teilen Sie den Replikationssatz in mehrere Replikationssätze mit jeweils weniger Datensätzen auf, oder verwenden Sie teilweises Seeding.

- Die maximale Seeding-Zeit beträgt 7 Tage.

Seeding von Replikationssätzen



Prozedur

1. Navigieren Sie in der Herstellerinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Replikationssatz des Herstellers“.

Feld	Beschreibung
Name	Namen dürfen nur alphanumerische Zeichen und Bindestriche enthalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Der Verbraucherreplikationssatz muss denselben Namen wie der Erstellerreplikationssatz haben, der Name darf also nicht herstellerspezifisch sein.
Bidirektional	Option zum Aktivieren der bidirektionalen Replikation für Verbraucherinstanzen. Durch die bidirektionale Replikation können Sie Änderungen an Datensätzen, die in der Verbraucherinstanz vorgenommen wurden, an die Herstellerinstanz weitergeben. Wenn Sie einen bidirektionalen Erstellerreplikationssatz für Verbraucherinstanzen einrichten möchten, finden Sie weitere Informationen unter Bidirektionale Replikation.
Diskret	Option zum Aktivieren der diskreten Zuordnung aus einem Erstellerreplikationssatz. Diese Zuordnung unterscheidet verschiedene Verbraucherinstanzen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Diskrete Zuordnungen für einen Erstellerreplikationssatz erstellen.
Beschreibung	Beschreibung des Replikationssatzes.
Eintragssatz	Satz ausgehender Einträge. Wenn Sie ein Update Set aus einer anderen Instanz importiert oder zuvor in Ihrer Instanz erstellt haben, können Sie ein vorhandenes Eintragsset auswählen.

Nachdem Sie das Formular „Erstellerreplikationssatz“ übermittelt haben, generiert das System automatisch die Ersteller-ID. Das Feld **Ersteller-ID** identifiziert die Erstellerinstanz im System.

3. Um Ihrem Erstellerreplikationssatz ausgehende Einträge hinzuzufügen, klicken Sie auf die Registerkarte **Ausgehende Einträge** und klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Für jeden ausgehenden Eintrag müssen Sie eine Quelltabelle aus der Herstellerinstanz auswählen, um Datensätze zu replizieren. Sie können auch zugehörige Tabellenspalten auswählen, Anhänge zu Datensätzen hinzufügen und Filterbedingungen für jede Quelltabelle festlegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Replikationseintrag“.

Feld	Beschreibung
Quelltabellenname	Name einer der Tabellen in der zu replizierenden Erstellerinstanz. Beispiel: SAN-Datenträger [cmdb_ci_san_disk].
Filter	Filtern Sie Kriterien, um die Datensätze in der Tabelle zu steuern, die vom System repliziert werden. ○ Verwenden Sie den Filter, um die Anzahl der Datensätze in Ihrem Replikationssatz zu begrenzen. Wenn die Tabelle beispielsweise über ein Feld „ **Aktiv** “ verfügt, fügen Sie eine Filterbedingung wie **[Aktiv] [ist] [Wahr]** hinzu, um nur aktive Datensätze zu replizieren. ○ Wenn Sie eine Hierarchie über- und untergeordneter Tabellen replizieren und beibehalten möchten, fügen Sie jedem ausgehenden Eintrag einen Filter für die Spalte „sys_class_name“ hinzu. Dadurch wird sichergestellt, dass alle untergeordneten Tabellenspalten repliziert werden und nicht nur die übergeordneten Spalten. Um beispielsweise sowohl die übergeordnete Tabelle „Aufgabe“ [task] als auch die untergeordnete Tabelle „Incident“ [incident] zu replizieren, müssen Sie **[Aufgabentyp] [ist] [Aufgabe]** als Filter im Eintrag der übergeordneten Tabelle und **[Aufgabentyp**] [ist] hinzufügen] [Incident] als Filter im untergeordneten Tabelleneintrag. In diesem Beispiel ist Aufgabentyp die Bezeichnung für die Spalte „sys_class_name“ in jeder Tabelle. Details finden Sie unter Beibehalten der Tabellenhierarchie in Instanzübergreifende Datenreplikation.
Anhänge hinzufügen	Option zum Replizieren der Dateien, die den zu replizierenden Datensätzen zugeordnet sind.
Beinhaltete Felder	Einzuschließende Felder. Verschieben Sie Tabellenfelder in die Spalte Ausgewählt, um sie zu replizieren, oder in die Spalte Verfügbar, um eine Replikation zu verhindern. **Hinweis:** Das System muss einige Felder replizieren, z. B. **sys_id (obligatorisch)**. Das System kann einige -Felder wie **Edge Encrypted** und **Password1**nicht replizieren. Sie werden in keiner Spalte angezeigt.
Anwenderdefiniertes Zusammenfügen aktivieren	Option, mit der Sie ein anderes Feld als das Standardfeld **„sys_id“** zum Zusammenfügen von IDR auswählen können.
Zusammenfügungsfeld	Wählen Sie ein Feld zum Zusammenfügen von IDR. Es sind nur eindeutige Felder verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Spalten in zusammenfügen Instanzübergreifende Datenreplikation. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Anwenderdefiniertes **Zusammenfügen aktivieren auswählen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie **Absenden**.

> **Hinweis:**
> Wenn die Tabelle, die Sie dem Replikationssatz hinzufügen, untergeordnete Tabellen hat, fügen Sie die untergeordneten Tabellen dem Replikationssatz hinzu, um die Datenintegrität aufrechtzuerhalten.

6. Wiederholen Sie Schritt 3 für jede Tabelle, die Sie in den Replikationssatz aufnehmen möchten.
Nach dem Absenden wird dem Formular die Schaltfläche **Aktivieren** hinzugefügt.
7. Wählen Sie **Aktivieren**.
Die Replikation kann erst erfolgen, wenn Sie den Erstellerreplikationssatz mit einem oder mehreren Verbraucherreplikationssätzen verknüpfen. Durch die Aktivierung des Erstellerreplikationssatzes werden die Erstellerdaten für die Replikation für Verbraucher verfügbar.
8. Wählen Sie den zugehörigen Link **Notification Configuration** (Benachrichtigungskonfiguration) und dann eine Registerkarte aus, um die Benachrichtigungsdetails zu konfigurieren.

Option	Bezeichnung
Absendezeitpunkt	Geben Sie die Bedingungen für das Senden einer Benachrichtigung an. ○ **Datensatz eingefügt oder aktualisiert** – Sie können Benachrichtigungen senden, wenn Datensätze aktualisiert oder eingefügt werden. ○ **Ereignis wird ausgelöst** – Geben Sie den Ereignistyp an, der die Benachrichtigung sendet. ○ **Ausgelöst** – Eine Benachrichtigung wird gesendet, wenn sie von einem ServiceNow® Workflow-Studio -Flow ausgelöst wird. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow Studio.
Empfänger	Senden Sie Benachrichtigungen an Anwender, Gruppen oder Anwendergruppen in den Feldern im Datensatz ServiceNow, der die Benachrichtigung generiert.
Darin enthalten	Sie können eine E-Mail-Vorlage auswählen, um den Betreff und den Nachrichten-HTML-Code auszufüllen. Sie können die Vorlage auch überschreiben und den Text entsprechend anpassen.
In Zusammenfassung enthalten	Wenn Sie **Digest zulassen**auswählen, können Sie ein E-Mail-Digest-Intervall über das Modul Digest Interval in der Systembenachrichtigung konfigurieren.

9. Wählen Sie **Aktualisieren**.
10. Um eine Vorschau der Benachrichtigung anzuzeigen, wählen Sie **Benachrichtigungsvorschau**aus.
11. Um den Erstellerreplikationssatz zu verwerfen, wählen Sie **Löschen**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Der Ersteller ist bereit, die im Replikationssatz angegebenen Daten an eine oder mehrere Verbraucherinstanzen zu senden.

Nächste Maßnahme

- Informationen zum Erstellen und Aktivieren des Verbraucherreplikationssatzes finden Sie unter Verbraucherreplikationssatz erstellen und aktivieren.
- Informationen zum Gewähren des Zugriffs auf Replikationsdaten finden Sie unter Zugriff auf Replikationsdaten gewähren.

  Nachdem Sie einen Verbraucherreplikationssatz erstellt haben, müssen Sie um Erlaubnis bitten, die Erstellerreplikationsdaten zu empfangen. Unter Zugriff auf Replikationsdaten gewähren erfahren Sie, wie Sie den Zugriff gewähren oder verweigern.
- Wenn Sie der Meinung sind, dass ein Verbrauchersatz keine Replikationsdaten mehr erhalten darf, können Sie den Zugriff auf den Verbrauchersatz widerrufen.

Erstellen Sie einen Verbraucherreplikationssatz für Instanzübergreifende Datenreplikation

Erstellen Sie einen Verbraucherreplikationssatz, um die Tabellen und Spalten in einer Verbraucherinstanz anzugeben, die die Erstellerdaten in Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) empfangen.

Vorbereitungen

- Erstellen und aktivieren Sie einen Erstellerreplikationssatz.
- Stellen Sie sicher, dass die Hersteller- und Verbraucherinstanzen sich in derselben geografischen Region befinden und demselben Kunden angehören.
- Erforderliche Rolle: idr_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie einen Verbraucherreplikationssatz, und verknüpfen Sie ihn mit einem Erstellerreplikationssatz. HLA repliziert Daten vom Ersteller in die Tabellen und Tabellenspalten mit demselben Namen in der Verbraucherinstanz. Der Administrator des Erstellerreplikationssatzes muss der Verbraucherinstanz Zugriff auf die Replikationsdaten gewähren.

Wenn der Administrator des Erstellerreplikationssatzes einen neuen Verschlüsselungsschlüssel generiert, wird der Wert des Verschlüsselungsschlüssels, der im Verbraucherreplikationssatz gespeichert ist, möglicherweise nicht automatisch aktualisiert. Wenn er nicht aktualisiert wird, wird die Replikation beendet. Informationen zum Wiederherstellen des Zugriffs finden Sie unter Zugriff auf Replikationsdatenwiederherstellen .

Prozedur

1. Navigieren Sie in einer Verbraucherinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

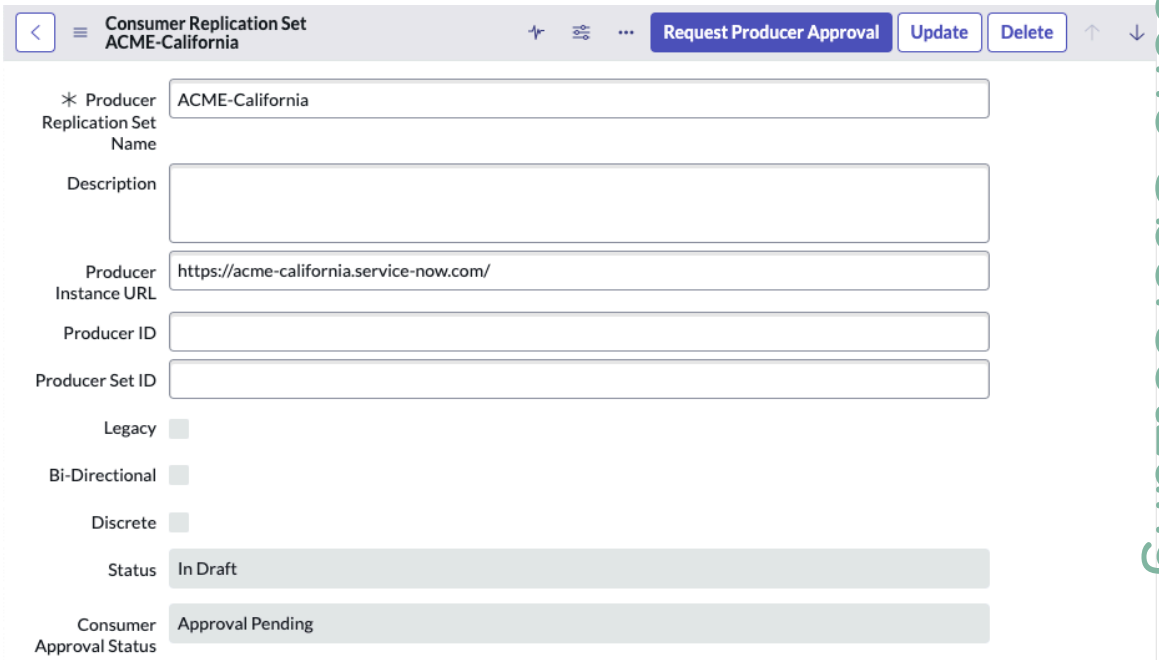
Formular „Verbraucherreplikationssatz“.

Feld	Beschreibung
Herstellerinstanz-URL	URL der Herstellerinstanz. Beispiel: https://<producer_instance> .servicenow.com
Name des Hersteller-Replikationssatzes	Name des Verbraucherreplikationssatzes. Der Name des Verbrauchers muss mit dem Namen des Erstellers übereinstimmen. Den Namen vom Erstelleradministrator anfordern
Beschreibung	Beschreibung des Zwecks der Replikation.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Liste aller Verbraucherreplikationssätze wird angezeigt. Das System sendet eine Anforderung an den Administrator des Erstellerreplikationssatzes, um Ihre Anforderung eines freigegebenen Verschlüsselungsschlüssels zu genehmigen oder abzulehnen.

Warnung:
Ändern Sie keinen der Werte.

5. Wählen Sie in der Liste aller Verbraucherreplikationssätze den Replikationssatz aus.
   Der Verbraucherreplikationssatz zeigt die Replikationssatzinformationen an.



Der Verbrauchergenehmigungsstatus zeigt Genehmigung ausstehend an. Der Erstelleradministrator muss Ihre Anforderung genehmigen, um Verbraucher zu sein.

Hinweis:
Wenn Sie eine Fehlermeldung erhalten, dass Ihr Verschlüsselungsschlüssel nicht funktioniert, wenden Sie sich an Kundenservice und Support.

6. Warten Sie, bis der Administrator des Erstellers die Anforderung genehmigt hat.
   Der Verbrauchergenehmigungsstatus ändert sich in Genehmigt. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf Replikationsdaten gewähren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Aktualisieren Sie die Browserseite.
   Das System ersetzt die Schaltfläche „Erstellergenehmigung **anfordern** “ durch die Schaltfläche „ **Aktivieren** “.
8. Um die Konfiguration der Verbraucherreplikationseinträge auf dem Verbraucher nach Erhalt der Bestätigung an die Konfiguration im Ersteller anzupassen, klicken Sie auf den zugehörigen Link **Replikationseinträge synchronisieren**.
   Wenn diese Option nicht angezeigt wird, aktualisieren Sie die Seite.
   Ein Dialogfeld bestätigt die Synchronisierung. Die Tabellen, die Sie für die Replikation im Erstellerreplikationssatz auswählen, werden im Verbraucherreplikationssatz repliziert und auf der Registerkarte **Eingehende Einträge** angezeigt. Das anfängliche Seeding aller Tabellendaten kann einige Zeit dauern. Nach dem ersten Seeding werden nur Datenaktualisierungen in Verbraucherreplikationssätze repliziert. Weitere Informationen zum Seeding finden Sie unter Seeding einer Verbraucherinstanz durchführen.
9. Um zu konfigurieren, wer Replikationsbenachrichtigungen erhält, klicken Sie auf den zugehörigen Link **Notification Configuration** (Benachrichtigungskonfiguration).
10. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Fehlerbenachrichtigung für Replikationssatz“.

Feld	Beschreibung
Absendezeitpunkt	Auslöser für das Senden einer Benachrichtigung.
Empfänger	Person, die die Benachrichtigungen erhält.
Darin enthalten	Benachrichtigungsinhalt.

11. Wählen Sie **Aktualisieren**.
12. Aktivieren Sie den Verbraucherreplikationssatz.
    a. Wählen Sie den Verbraucherreplikationssatz aus, den Sie aktivieren möchten.
    b. Öffnen Sie die Registerkarte **Eingehende Einträge**.
    c. Wählen Sie **Aktivieren**.

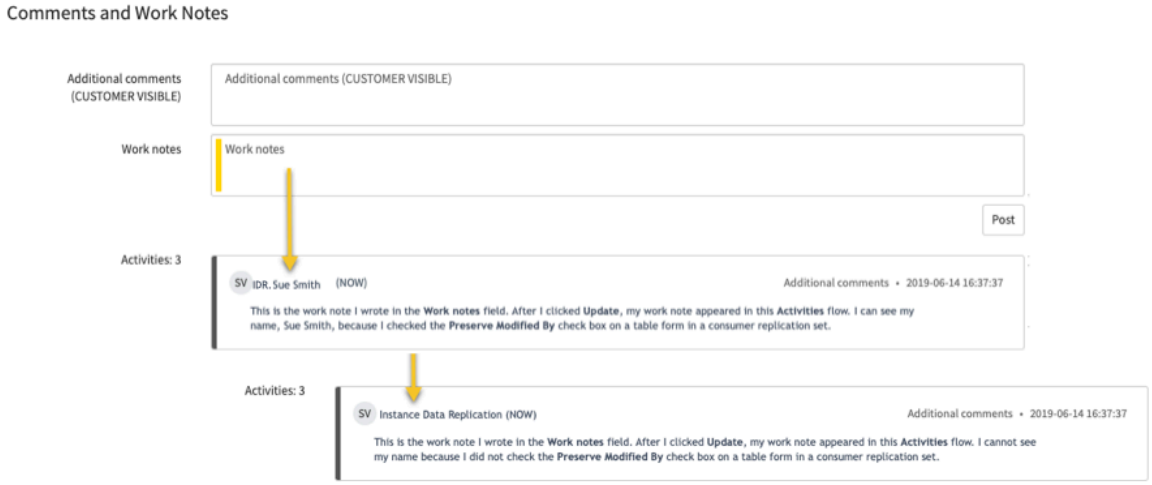
    Nach einiger Zeit ändert sich der Status in „Aktive Replikation“, und die Schaltflächen **Partielles Seeding** und **Vollständiges Seeding** werden angezeigt. Bei beiden Seeding-Optionen generiert HLA Audit-Pfade für alle Datensatzaktualisierungen. Wenn während des Seeding ein Fehler auftritt, lesen Sie Seeding-Fehler beheben. Weitere Informationen zum Seeding finden Sie unter Seeding einer Verbraucherinstanz durchführen.
13. **Wahlweise:** So verwerfen Sie Ihre Seeding-Anforderung, bevor Sie auf „ **Aktivieren**“ klicken:
    a. Klicken Sie auf der Registerkarte **Seeding-Anforderungen** auf eine Seeding-Anforderung.
    b. Klicken Sie im Formular „Seeding-Anforderung“ auf **Abbrechen**.
14. **Wahlweise:** Klicken Sie auf einen Quelltabellennamen auf der Registerkarte **Eingehende Einträge**, um das Verhalten des Verbrauchers zu ändern.

    a. Um den Anwendernamen in einem Aktivitäteneintrag beizubehalten, wählen Sie im Formular „Eingehender Eintrag“ die Option „Beibehalten, die **geändert wurde von** “ aus.

    (Optional) Beispielsweise ist das Feld **Arbeitsnotizen** ein Aktivitätstyp in Change-Anforderungsdatensätzen. Wenn ein Benutzer eine Change-Anforderung aktualisiert, wird die Arbeitsnotiz in den Aktivitätenstrom verschoben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie „ **Beibehalten geändert von**“ nicht auswählen, wird in den Verbraucherdatensätzen anstelle des Anwendernamens Instanzübergreifende Datenreplikation angezeigt.
- Wenn Sie Beibehalten, das **geändert wurde von**auswählen, wird der Benutzer, der die Change-Anforderung aktualisiert hat, im Eintrag identifiziert, und das System stellt seinem Namen HLA voran.



Bei der Replikation von Changes beeinflusst „ **Beibehalten geändert von** “-Werte für die Systemfelder **Aktualisiert von**, **Aktualisiert**, **Erstellt**und **Erstellt von** :

- Wenn **Beibehalten geändert von** aktiviert ist und Sie Systemfelder in den Erstellerreplikationseintrag aufnehmen, werden Ersteller-Systemfeldwerte in die Verbraucherdatensätze repliziert. Wenn Sie keine Systemfelder in den Erstellerreplikationseintrag aufnehmen, werden stattdessen Standardsystemwerte aus der Verbraucherinstanz verwendet.
- Wenn „ **Beibehalten geändert von** “ deaktiviert ist, werden standardmäßige Systemfeldwerte aus der Verbraucherinstanz verwendet, was bedeutet, dass sie möglicherweise nicht mit den Systemfeldwerten in Datensätzen beim Ersteller übereinstimmen.

Beim Seeding von Daten hat die Einstellung **Beibehalten geändert von** keine Auswirkung:

- Wenn Sie Systemfelder in den Erstellerreplikationseintrag aufnehmen, werden die Systemfeldwerte des Erstellers in den Datensätzen mit Seeding angezeigt.
- Wenn Sie keine Systemfelder in den Erstellerreplikationseintrag aufnehmen, werden in den Systemfeldern für Datensätze mit Seeding Nullwerte angezeigt.

b. Um Geschäfts-Workflows nach einer Replikation auszuführen, wählen Sie die Option **Business-Regel** ausführen aus.

(Optional) Eine Geschäftsregel ist ein serverseitiges Skript, das einer Tabelle zugeordnet ist. Verwenden Sie Business-Regeln, um Workflows auszulösen, die Replikationen zugeordnet sind, z. B. das Senden einer Benachrichtigung oder das Validieren der replizierten Daten. Weitere Informationen finden Sie unter Workflows nach Replikation auslösen.

c. Um die Daten aus den Erstellertabellen in Tabellen mit anderen Namen in der Verbraucherinstanz zu replizieren, klicken Sie auf **Transformation aktivieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Replikationsdaten umwandeln.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Die Verbraucherinstanzen enthalten mindestens die aktuellen Daten in den Tabellen der Erstellerreplikationssätze. Die Verbraucherinstanzen sind jetzt bereit, replizierte Datenaktualisierungen zu akzeptieren. Standardmäßig werden die Daten in den Erstellertabellen in Tabellen und Tabellenspalten mit demselben Namen in den Verbraucherinstanzen repliziert. Weitere Informationen zum Zuordnen der Daten zu verschiedenen Tabellen und Tabellenspalten und zum Ändern der Daten während der Replikation finden Sie unter Replizierte Daten umwandeln.

- Ordnen Sie die Replikationsdaten verschiedenen Tabellen in der Verbraucherinstanz zu.
- Ändern Sie die Werte während der Replikation.
- Richten Sie Business-Regeln ein, um Workflows nach der Replikation auszulösen.

Führen Sie ein Seeding einer Verbraucherinstanz für durch Instanzübergreifende Datenreplikation

Führen Sie ein Seeding aller oder einiger Tabellen in Ihren Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA)-Replikationssätzen durch, abhängig von den Anforderungen Ihrer Verbraucherinstanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: idr_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Seeding werden vorhandene Datensätze von der Herstellerinstanz zur Verbraucherinstanz repliziert. Sie können Seeding-Anforderungen auf einer Verbraucherinstanz initiieren, während Sie einen Verbraucherreplikationssatz aktivieren. Seeding-Optionen sind in bidirektionalen oder diskreten Replikationssätzen nicht verfügbar.

Sie können entweder vollständiges Seeding oder teilweises Seeding auswählen.

- Beim vollständigen Seeding werden alle vorhandenen Datensätze aus einer Tabelle in der Herstellerinstanz repliziert. Führen Sie ein vollständiges Seeding durch, wenn Sie alle vorhandenen Datensätze replizieren möchten.
- Durch partielles Seeding können Sie bestimmte Datensätze vom Ersteller filtern und replizieren. Führen Sie ein teilweises Seeding durch, wenn Sie nur einige der Datensätze vom Ersteller replizieren möchten.

Die Herstellerinstanz verarbeitet jeweils nur eine Seeding-Anforderung. Wenn die Herstellerinstanz mit einer Seeding-Anforderung ausgelastet ist, werden nachfolgende Seeding-Anforderungen in der Reihenfolge ihres Eingangs in die Warteschlange gestellt und initiiert.

- Datensätze, die in der Erstellerinstanz und nicht in der Verbraucherinstanz vorhanden sind, werden in die Verbraucherinstanz kopiert.
- Wenn die sys_id des Erstellers mit einem vorhandenen Datensatz in der Verbraucherinstanz übereinstimmt, wird der gesamte Datensatz in der Verbraucherinstanz entsprechend dem Ersteller aktualisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die sys_id des Datensatzes identifiziert den Datensatz in beiden Instanzen. Wenn Sie die anwenderdefinierte Zusammenfügungsoption verwenden, wird das von Ihnen ausgewählte Feld zum Zusammenfügen von Datensätzen in beiden Instanzen verwendet.
- Wenn sich ein Replikationssatz ändert und keine Tabelle mehr enthält, ändert HLA die Datensätze in der entsprechenden Tabelle in den Verbraucherinstanzen nicht.

Wenn während des Seeding ein Fehler auftritt, lesen Sie Seeding-Fehler beheben.

- Das Seeding wird fortgesetzt, auch wenn in einigen Verbrauchertabellen Fehler auftreten. Sie können das Seeding gezielt für die Tabellen mit Fehlern oder für alle Tabellen in einem Replikationssatz neu starten.
- Der Höchstwert für eine Anforderung zum erneuten Seeding beträgt 10.000 Fehler. Wenn weitere Fehler auftreten, führen Sie ein vollständiges Seedingdurch.

Vollständiges Seeding nicht wiederholen, wenn der Datensatz eine der folgenden Einschränkungen überschreitet:

- Datensatzgröße überschreitet 32 MB
- Seeding-Anforderung überschreitet 3 Millionen Datensätze
- Die Replikation dauert länger als sieben Tage

Hinweis:
Seeding ist kein Ersatz für das Klonen. Verwenden Sie HLA nicht zum Klonen von Instanzen.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Verbraucherinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze** und klicken Sie auf einen Verbraucherreplikationssatz.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Eingehende Einträge** den Eintrag oder die Einträge aus, für die Sie Seeding initiieren möchten.
3. Um ein vollständiges Seeding zu initiieren, klicken Sie auf **Vollständiges Seeding**.
   Es wird ein Dialogfeld geöffnet, in dem angegeben wird, dass das System alle übereinstimmenden Datensätze anfordert.
4. Klicken Sie auf **Partielles Seeding**, um ein partielles Seeding zu konfigurieren.
   a. Wenn Sie mehr als einen Eintrag ausgewählt haben, wählen Sie den Replikationseintrag aus, den Sie konfigurieren möchten, und wählen Sie **Seeding konfigurieren**aus.
   b. Konfigurieren Sie eine oder mehrere anwenderdefinierte Filterbedingungen, Operatoren und Werte.
   c. Um die aktuellen Feldwerte herunterzuladen und die Dateien zu replizieren, die den Datensätzen zugeordnet sind, wählen Sie **Anhänge einbeziehen**aus.
   d. Um die aktuellen Feldwerte und den Verlauf aller **Feldaktualisierungen herunterzuladen, wählen Sie Verlauf einschließen**.
   e. Verwenden Sie in den Spalten Enthaltene Felder die Pfeile, um Tabellenfelder in die Spalte Ausgewählt zu verschieben, um sie zu replizieren, oder in die Spalte Verfügbar, um eine Replikation zu verhindern.
   f. Klicken **Sie auf Konfiguration speichern**.
   g. Konfigurieren Sie nach Bedarf weitere Replikationseinträge.
   h. Wenn Sie bereit sind, Seeding zu initiieren, klicken Sie auf **Partielles Seeding anfordern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Der anwenderdefinierte Filter bestimmt, welche Datensätze in die Anforderung für partielles Seeding aufgenommen werden sollen.

Das System muss einige Felder replizieren, z. B. **Sys-ID**. Das System kann einige -Felder wie **Edge Encrypted** und **Password**nicht replizieren. Sie werden in keiner Spalte angezeigt.

5. Um Ihre Seeding-Anforderung zu verwerfen, bevor Sie auf **Partielles Seeding**anfordern klicken, klicken Sie auf **Abbrechen**.

Ergebnisse
Bei einem erfolgreichen Seeding werden alle ausgewählten Daten in einer Erstellerinstanz in einer Verbraucherinstanz repliziert. Nach dem Seeding verwaltet die Verbraucherinstanz einen Verlauf aller Feldaktualisierungen.

Lösen Sie einen Workflow nach der Replikation mit aus Instanzübergreifende Datenreplikation

Verwenden Sie Plattformgeschäftsregeln, um Workflows nach der Replikation mit Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) auszulösen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: idr_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Geschäftsregel ist ein serverseitiges Skript, das einer Tabelle zugeordnet ist. Verwenden Sie Business-Regeln, um Workflows auszulösen, die Replikationen zugeordnet sind, z. B. das Senden einer Benachrichtigung oder das Validieren der replizierten Daten.
Geschäftsregeln sind Teil von Now Platform. Weitere Informationen finden Sie unter Business-Regeln .

Prozedur

1. Navigieren Sie in einer Verbraucherinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze** und klicken Sie auf einen Verbraucherreplikationssatz.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte **Eingehende Einträge** auf eine Replikationssatztabelle.
3. Wählen Sie die Option **Business-Regel** ausführen aus.
4. Wiederholen Sie dieses Verfahren für die anderen Tabellen im Replikationssatz.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   HLA ruft die Geschäftsregeln auf, die der angegebenen Tabelle zugeordnet sind, nachdem die Daten in der Tabelle repliziert wurden.

Konfigurieren Sie einen Replikationssatz in neu Instanzübergreifende Datenreplikation

Wenn Sie Ihren ursprünglichen Replikationssatz ändern oder aktualisieren müssen, konfigurieren Sie die Replikationssätze Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) in der Herstellerinstanz neu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: idr_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktualisieren Sie nach der Aktivierung eines überarbeiteten Erstellerreplikationssatzes den Namen des Erstellerreplikationssatzes, den freigegebenen Schlüssel, die Ersteller-ID und die Erstellersatz-ID für jede Verbraucherinstanz.

Beachten Sie die folgenden wichtigen Informationen:

- Stellen Sie sicher, dass keine Seeding-Anforderung ausgeführt wird, bevor Sie eine Erstellerinstanz neu konfigurieren. Überprüft den Status der Verbraucherreplikationssätze für Seeding-Anforderungen.
- Wenn Sie eine Änderung am Erstellerreplikationssatz vornehmen, müssen Sie den Verbraucherreplikationssatz erneut synchronisieren. Klicken Sie in der Verbraucherinstanz auf **Replikationseinträge synchronisieren**und dann auf **Aktivieren**.

Prozedur

1. Erstellerinstanz neu konfigurieren:

a. Navigieren Sie in der Herstellerinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**an.

b. Wählen Sie einen Erstellerreplikationssatz aus, und nehmen Sie mindestens eine der folgenden Änderungen am Satz vor:

- Um dem Satz eine Tabelle hinzuzufügen, klicken Sie auf der Registerkarte **Replikationseinträge** auf **Neu**.
- Klicken Sie auf der Registerkarte **Replikationseinträge** auf einen Replikationssatz. Ändern Sie im Formular „Replikationseintrag“ die Spalten, die im Replikationssatz enthalten sind, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
- Um die Tabelle aus dem Replikationssatz zu entfernen, klicken Sie auf der Registerkarte **Replikationseinträge** auf einen Replikationssatz und dann auf **Löschen**.
- Klicken Sie auf **Neuen freigegebenen Schlüssel generieren**, um den freigegebenen Verschlüsselungsschlüssel zu ändern.

  Generieren Sie nur dann neue freigegebene Schlüssel, wenn Sie feststellen, dass sie gefährdet sind, oder wenn Sie das Senden von Daten an einen Verbraucher beenden möchten. Nach dem Ändern des Verschlüsselungsschlüssels in der Erstellerinstanz müssen Verbraucher, deren Status „Vom Verbraucher genehmigt“ lautet „Verweigert“, den Zugriff auf den Erstellerreplikationssatz erneut beantragen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf Replikationsdaten gewähren.

Diese Änderungen stoppen die Replikation und erzeugen diese Statusmeldung in der Verbraucherinstanz: Konfiguration des Erstellerreplikationssatzes wurde geändert.

2. Navigieren zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze** und klicken Sie auf den Verbraucherreplikationssatz und jede Verbraucherinstanz, die Sie mit den am Ersteller vorgenommenen Änderungen aktualisieren möchten.
Der Status des Replikationssatzes ist „Replikationsfehler“. In der folgenden Tabelle sind die Aktionen aufgeführt, die entsprechend der Statusnachricht auszuführen sind.

3. **Wahlweise:** Verwerfen Sie die gesamte HLA -Konfiguration, und beginnen Sie von vorne, löschen Sie den Replikationssatz auf dem Ersteller und dem Verbraucher.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um einen Erstellerreplikationssatz aus der Erstellerinstanz zu löschen, navigieren Sie zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**an. Klicken Sie auf den Erstellerreplikationssatz, den Sie löschen möchten, und klicken Sie auf **Löschen**.
- Um einen Verbraucherreplikationssatz in einer Verbraucherinstanz zu löschen, navigieren Sie zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze**an. Klicken Sie auf den Verbraucherreplikationssatz, den Sie löschen möchten, und klicken Sie auf **Löschen**.

Gewähren Sie Zugriff auf die replizierten Daten für Instanzübergreifende Datenreplikation

Genehmigen Sie eine Anforderung, um Zugriff auf die Replikationsdaten in Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) zu gewähren, oder lehnen Sie sie ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, idr_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Verbraucherzugriffsanforderungen für alle Ihre Erstellerreplikationssätze oder für einen bestimmten Erstellerreplikationssatz überprüfen. Die Administratoren von Verbrauchersätzen müssen den Zugriff beantragen, bevor sie die Replikationsdaten erhalten können.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Herstellerinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucher mit ausstehenden Genehmigungen**an.
2. Wählen Sie die Option für jeden Verbraucherreplikationssatz aus, den Sie genehmigen möchten.
3. Wählen Sie in der Liste Aktionen für ausgewählte Zeilen die **Option Genehmigen**aus.
   Die genehmigten Verbrauchersätze erhalten ab sofort die replizierten Daten.

   Hinweis:
   Sie können den Verbrauchergenehmigungsstatus in Abgelehnt ändern, um zu verhindern, dass der Verbraucher die replizierten Daten erhält.

4. Genehmigen Sie eine Verbraucherzugriffsanforderung für einen bestimmten Erstellerreplikationssatz.

   a. Navigieren Sie in der Herstellerinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**an.

   b. Wählen Sie den Erstellerreplikationssatz aus, für den Sie den Verbraucherzugriff genehmigen möchten.

   c. Wählen Sie unter „Zugehörige Links“ auf der Registerkarte **Verbraucherabonnements** die Option für den Verbraucherreplikationssatz aus, den Sie genehmigen möchten.

   d. Wählen Sie in der Liste Aktionen für ausgewählte Zeilen die **Option Genehmigen**aus.
   Der genehmigte Verbrauchersatz empfängt replizierte Daten.

   Hinweis:
   Sie können den Verbrauchergenehmigungsstatus in Abgelehnt ändern, um zu verhindern, dass der Verbraucher die replizierten Daten erhält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widerrufen Sie den Zugriff auf replizierte Daten für Instanzübergreifende Datenreplikation

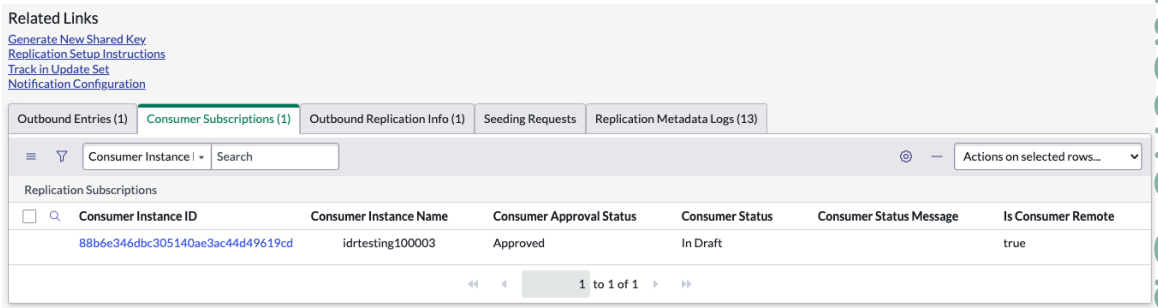
Widerrufen Sie den Zugriff eines Verbrauchers auf replizierte Daten, wenn Sie der Meinung sind, dass diese Verbraucherinstanz keine Daten mehr in Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) empfangen sollte.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, idr_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie einen neuen, freigegebenen Verschlüsselungsschlüssel generieren, erhalten genehmigte Verbrauchersätze automatisch den neuen Schlüssel, und die Datenreplikation wird nicht unterbrochen. Verbrauchersätze mit dem Status „Abgelehnt“ oder „Genehmigung ausstehend“ erhalten den neuen Verschlüsselungsschlüssel nicht, und die Replikation wird beendet.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Herstellerinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**an.
2. Wählen Sie den Erstellerreplikationssatz aus, der Verbraucher enthält, deren Zugriffsrechte widerrufen werden müssen.
   Die Instanz identifiziert die Verbraucher auf der Registerkarte **Verbraucherabonnements**.



3. **Wählen Sie auf der Registerkarte Verbraucherabonnements** die Option für die Verbraucherinstanz aus, deren Berechtigungen Sie widerrufen möchten.
4. Wählen Sie in der Liste Aktionen für ausgewählte Zeilen die **Option Widerrufen**aus.
   Instanzübergreifende Datenreplikation generiert einen neuen Verschlüsselungsschlüssel und teilt ihn mit allen genehmigten Verbrauchersätzen. Alle anderen Verbrauchersätze empfangen keine Replikationsdaten mehr. Administratoren dieser Verbraucherreplikationssätze müssen erneut beantragen, um den Zugriff auf die Replikationsdaten wiederherzustellen.

Stellen Sie den Zugriff auf Replikationsdaten für wieder her Instanzübergreifende Datenreplikation

Stellen Sie den Zugriff Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) auf replizierte Daten wieder her, indem Sie eine Anforderung an den Administrator des Erstellerreplikationssatzes senden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn der Administrator des Erstellerreplikationssatzes einen neuen Verschlüsselungsschlüssel generiert, erhalten Verbrauchersätze mit dem Status „Genehmigt“ automatisch den neuen Schlüssel, und die Datenreplikation wird nicht unterbrochen. Verbrauchersätze mit dem Status „Abgelehnt“ oder „Genehmigung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ausstehend“ erhalten den neuen Verschlüsselungsschlüssel nicht, und die Replikation wird beendet.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Verbraucherinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze**an.
2. Wählen Sie den Verbraucherreplikationssatz aus, auf den der Zugriff wiederhergestellt werden soll.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Freigegebenen Schlüssel anfordern**.
   Das System sendet eine Anforderung an den Administrator des Erstellerreplikationssatzes. Wenn Ihnen Zugriff gewährt wird, ändert sich der Genehmigungsstatus des Verbrauchers in Genehmigt.
4. Wenn sich der Erstellerreplikationssatz geändert hat, klicken Sie auf den zugehörigen Link **Replikationseinträge synchronisieren**.
5. Um die neuesten Daten im Herstellerreplikationssatz zu erhalten, wählen Sie auf der Registerkarte **Eingehende Einträge** alle Tabellen aus, und klicken Sie auf **Aktivieren**.

Transformieren Sie Replikationsdaten für Instanzübergreifende Datenreplikation

Transformieren Sie Erstellerinstanzdaten für Tabellen oder Tabellenspalten, die in Verbraucherinstanzen in Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) anders benannt sind.

Vorbereitungen

- Erstellen und aktivieren Sie einen Erstellerreplikationssatz.
- Erstellen, Aktivieren und Seeding von Verbraucherreplikationssätzen.
- Erforderliche Rolle: idr_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die replizierten Daten aus Erstellertabellen und -tabellenspalten werden in Tabellen und Tabellenspalten mit demselben Namen in Verbraucherinstanzen übertragen. Sie können die Erstellerdaten jeder Tabelle oder Tabellenspalte in Verbraucherinstanzen zuordnen. Wenn vorhandene Tabellen oder Tabellenspalten andere Namen haben, können Sie die Daten in einer anderen Tabelle oder Tabellenspalte replizieren. Adapter ändern die Daten, bevor sie in Verbraucherinstanzen gespeichert werden. Beispielsweise können Adapter Daten aus der Erstellerinstanz lokalisieren, bevor sie von der Verbraucherinstanz verbraucht werden.

Sie können auch Adapter verwenden, um die Erstellerdaten während der Replikation zu ändern. Sie können beispielsweise die Daten lokalisieren oder die Daten ausfüllen, die in Verbrauchertabellen anders gekennzeichnet wurden.

Für Transformationen gelten die folgenden Einschränkungen:

- sys_created, sys_created_by, sys_domain, sys_updated_by, sys_id, sys_mod_count und andere Systeme werden dem Verbraucher automatisch zugeordnet und können nicht erneut zugeordnet werden.

  Keine anderen sys_-Felder können repliziert werden.
- Adapter können nicht mit dem Feldtyp „sys_journal“ wie den Spalten „Kommentare“ oder „Arbeitsnotizen“ in einer Aufgabentabelle arbeiten.
- Berechnete Felder werden nicht transformiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein berechnetes Feld, z. B. das Namensfeld aus „sys_user“, wird repliziert, kann jedoch nicht transformiert werden. Wenn Sie eine Transformation zulassen, wird die Berechnung für das resultierende Feld abgebrochen.

Hinweis:
Berechnete Felder werden nicht als Option zum Transformieren angezeigt.

Prozedur

1. Wählen Sie eine Ersteller- oder Verbraucherinstanz aus, und navigieren Sie zum Replikationssatz.

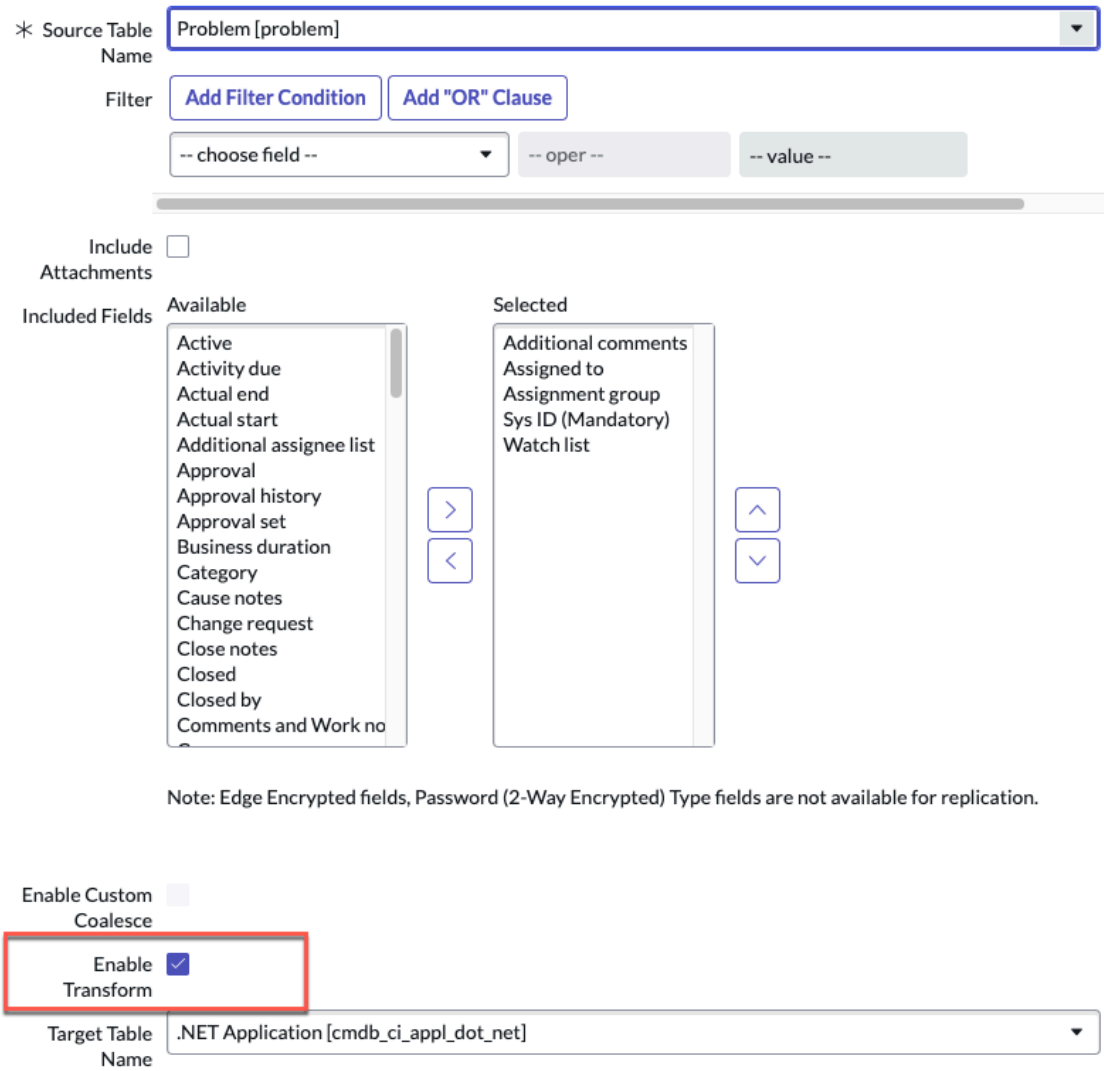
Option	Bezeichnung
Verbraucherinstanz	Navigieren zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze** und klicken Sie auf einen Verbraucherreplikationssatz.
Herstellerinstanz	Navigieren zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze** und klicken Sie auf einen Erstellerreplikationssatz.

2. Wählen Sie einen eingehenden oder ausgehenden Eintrag aus.

Option	Bezeichnung
Verbraucherinstanz	Klicken Sie auf der Registerkarte **Eingehende Einträge** auf einen eingehenden Eintrag.
Herstellerinstanz	Klicken Sie auf der Registerkarte **Ausgehende Einträge** auf einen ausgehenden Eintrag.

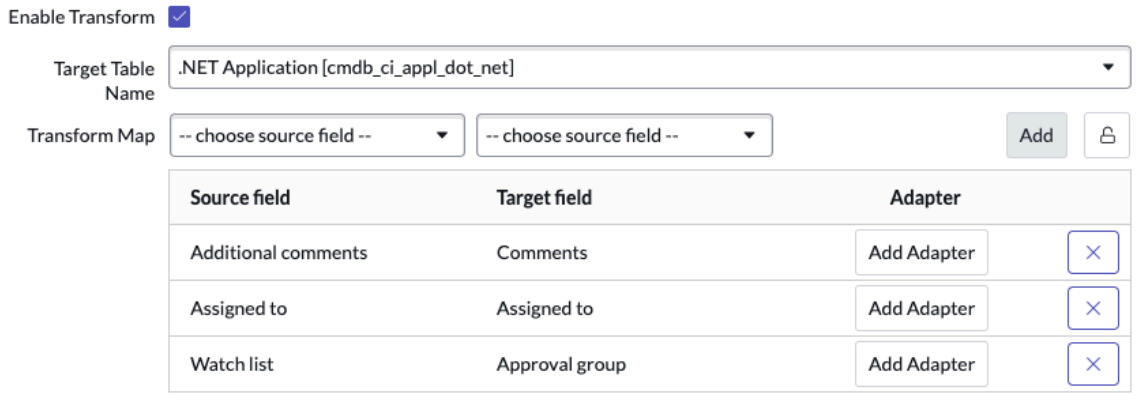
Ein Eintrag wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



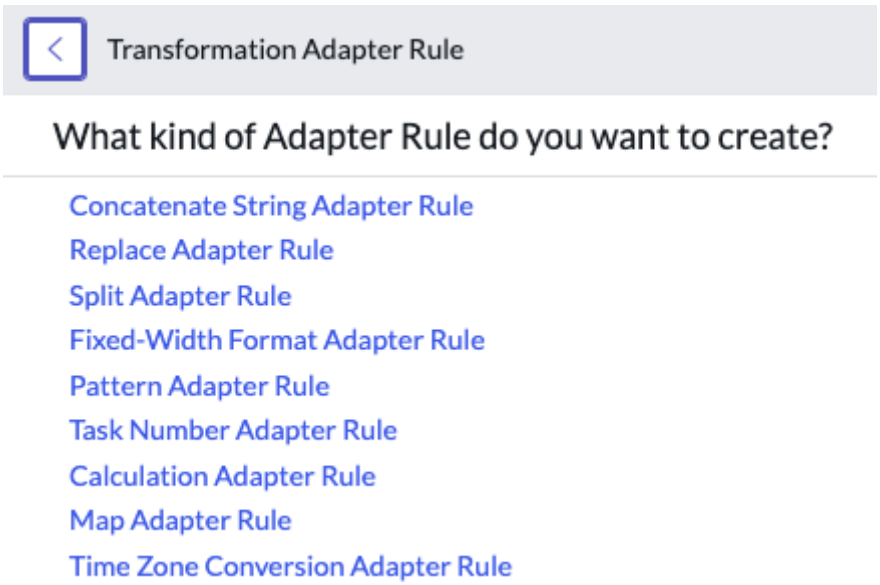
3. Wählen Sie die Option **Transformation** aktivieren aus.
4. Wählen Sie in der Liste Zieltabellenname die Tabelle aus, in der Sie die Quelltabellendaten replizieren möchten, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
5. Klicken Sie auf der Registerkarte **Eingehende Einträge** oder **Ausgehende Einträge** auf den gleichen Eintrag.
6. Klicken Sie auf das Sperrsymbol neben **Transformationszuordnung**, um sie zu entsperren.
   Die Abbildung zeigt eine Transformationszuordnung, wobei in der linken Spalte die Feldnamen aus der Quelltabelle angezeigt werden. Die mittlere Spalte zeigt übereinstimmende Feldnamen in der Zieltabelle. Alle Felder, die nicht in beiden Tabellen den gleichen Namen haben, werden in den Listen – Quellfeld auswählen – oder – Zielfeld auswählen – angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Wenn sich eine Tabelle in einem Erstellerreplikationssatz nicht in einer Verbraucherinstanz befindet, füllt die Verbraucherinstanz die erste Spalte mit der Erstellerschemadefinition, die während der Synchronisierung gesendet wird.

7. Ordnen Sie eine Erstellerspalte einer Verbraucherspalte zu, die einen anderen Namen hat:
   a. Klicken Sie **auf – Quellfeld auswählen –** und wählen Sie das Quellfeld aus, das Sie zuordnen möchten.
   b. Klicken Sie **auf – Zielfeld auswählen –**, wählen Sie das Zielfeld aus, dem Sie die Daten zuordnen möchten, und klicken Sie dann auf **Hinzufügen**.
   c. Wenn Sie ein Feld aus der Replikation der Erstellerinstanz zur Verbraucherinstanz entfernen möchten, klicken Sie am Ende der Zeile auf **X**, um das Feld zu löschen.
8. Um die Erstellerdaten vor der Replikation in der Verbraucherinstanz zu ändern, klicken Sie auf **Adapter hinzufügen**.
   Die Abbildung zeigt den Typ der Adapterregeln, die Sie erstellen können.



9. Klicken Sie auf den Adapter, den Sie verwenden möchten, und konfigurieren Sie ihn dann.
   Weitere Informationen zum Konfigurieren von Adaptern finden Sie unter Adapterbeschreibungen.

Hinweis:
Adapter ändern die Daten in der Herstellerinstanz nicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warn- und Fehlermeldungen für die Schemavalidierung in Instanzübergreifende Datenreplikation

Fehler- und Warnmeldungen in Bezug auf Schemadefinitionen verstehen. Sie können dann Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) Replikationsprobleme beheben oder beheben.

Warn- und Fehlermeldungen

Nachricht	Typ	Aktion
Die Verbraucherinstanz erkennt die Tabelle [angegeben] aus dem zugewiesenen IDR-Schema nicht.	Fehler	Der Replikationseintrag kann keine Nachrichten verarbeiten. Aktivieren Sie eine Transformation mit dieser Tabelle, um von dieser Tabelle Updates für die Verbraucherinstanz zu erhalten.
Die Verbraucherinstanz erkennt die Spalte [specified] aus dem zugewiesenen IDR-Schema nicht.	Warnung	Der Replikationseintrag kann keine der angegebenen Spalten verarbeiten. Aktivieren Sie eine Transformation mit dieser Tabelle, um von dieser Spalte Updates für die Verbraucherinstanz zu erhalten.
Die Verbraucherinstanz erkennt den Spaltentyp oder die Länge aus dem zugewiesenen IDR-Schema für diese Spalten nicht: [angegebene Spalten].	Warnung	Die Verbraucherinstanz kann für diese Spalten Daten verlieren. Aktivieren Sie eine Transformation mit dieser Tabelle, um von diesen Tabellenspalten Updates zu erhalten.

Richten Sie die bidirektionale Replikation in ein Instanzübergreifende Datenreplikation

Replizieren Sie aktualisierte Daten in einer Verbraucherinstanz mithilfe der bidirektionalen Replikation in Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) in die Herstellerinstanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: idr_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Herstellerinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**:
   - Klicken Sie für einen neuen Replikationssatz auf **Neu**
   - Klicken Sie auf einen Erstellerreplikationssatz.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bidirektional**, um die Bidirektion für Ihren Erstellerreplikationssatz zu aktivieren.
   Durch die bidirektionale Replikation können Sie Änderungen an Datensätzen, die in der Verbraucherinstanz vorgenommen werden, an die Herstellerinstanz weitergeben.

Hinweis:
Die bidirektionale Replikation funktioniert für Datensätze, die vom Ersteller oder Verbraucher stammen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Navigieren Sie in einer Verbraucherinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze** und klicken Sie auf einen Verbraucherreplikationssatz, der mit dem Erstellerreplikationssatz verbunden ist.
4. Klicken Sie im Bereich Verbraucherreplikationssatz auf den zugehörigen Link **Replikationseinträge synchronisieren**, um die Konfiguration der Verbraucherreplikationseinträge auf dem Verbraucher an die Konfiguration im Ersteller anzupassen.

Ergebnisse

Daten, die in dieser Verbraucherinstanz aktualisiert werden, werden automatisch in der Erstellerinstanz repliziert, die die Aktualisierungen dann an ihre anderen Verbraucherinstanzen repliziert.

Erstellen Sie einen Replikationssatz für diskrete Ersteller für Instanzübergreifende Datenreplikation

Unterscheiden Sie Verbraucher für einen Erstellerreplikationssatz in Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Herstellerinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**:
   - Klicken Sie für einen neuen Replikationssatz auf **Neu**
   - Klicken Sie auf einen Erstellerreplikationssatz.
2. Aktivieren Sie die Option **Diskret**, um diskrete Zuordnungen für Ihren Erstellerreplikationssatz zu aktivieren.
   Sobald Sie die diskrete Zuordnung aktiviert haben, hat jeder ausgehende Eintrag für einen Replikationssatz eine diskrete Wertspalte. Sie können die Zuordnung jedes Verbraucherabonnements definieren, indem Sie einen diskreten Wert festlegen.
3. Navigieren Sie zur Registerkarte **Ausgehende Einträge** und klicken Sie auf **Neu**.

Optionen	Beschreibung
Quelltabellenname	Wählen Sie eine der Tabellen in der zu replizierenden Erstellerinstanz aus. Beispiel: .NET Application [cmdb_ci_punkt_net]
Diskretes Feld	Wählen Sie ein Referenzfeld aus, das die Zuordnung für jedes Verbraucherabonnement definiert. Wenn Sie beispielsweise in der Incident-Quelltabelle das Feld **Zugewiesen an** auswählen, können Sie zwischen Benutzerzuweisungen für bestimmte Verbraucher unterscheiden.
[Optional] Filter	Im Abschnitt **Filter** können **Sie Filterbedingung hinzufügen** verwenden, um Filterkriterien auszuwählen und die Datensätze in der Tabelle zu steuern, die repliziert werden. Beispielsweise möchten Sie möglicherweise nur aktive Datensätze replizieren. Wählen Sie in diesem Fall **Aktiv** in der Liste **– Feld auswählen –**, **Ist** in der Liste **– Betrieb –** und **Wahr** in der Liste **– Wert –** aus. Wenn Sie keinen Filter verwenden, werden alle Felder in der Tabelle des Erstellerreplikationssatzes in der Spalte Verfügbar angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen	Beschreibung
	Hinweis: Die Spalte „Verfügbar“ enthält die Felder in der von Ihnen angegebenen Quelltabelle. Diese Tabelle darf das Feld „ **Aktiv** “ nicht enthalten.
[Optional] Anhänge einschließen	Wählen Sie diese Option aus, um Dateien zu replizieren, die den replizierten Datensätzen zugeordnet sind.
[Optional] Enthaltene Felder	Verwenden Sie in den Spalten Enthaltene Felder die Pfeile, um Tabellenfelder in die Spalte Ausgewählt zu verschieben, um sie zu replizieren, oder in die Spalte Verfügbar, um eine Replikation zu verhindern. **Hinweis:** Einige Felder, z. B. **SYS ID (obligatorisch)**, müssen repliziert werden. Andere Felder, z. B. **Edge Encrypted** und **Password1**, können nicht repliziert werden und werden in keiner Spalte angezeigt.

4. Navigieren Sie zur Registerkarte **Diskrete Zuordnungen**, klicken Sie auf **Neu**und füllen Sie die Formularfelder aus.

Feld	Beschreibung
Diskreter Wert	Dieses Feld legt eine Regel dafür fest, was für die ausgewählte Verbraucherinstanz im Erstellerreplikationssatz angezeigt wird. Beispielsweise bietet ein diskreter Wert für „ **Zugewiesen an** “ Auswahlmöglichkeiten aus einer festgelegten Tabelle eines bestimmten Benutzers, um Zuweisungen anzuzeigen.
Ausgehender Replikationseintrag	Wählen Sie einen ausgehenden Replikationseintrag aus, den Sie mit einer Quelltabelle für diesen Erstellerreplikationssatz konfiguriert haben.
Replikationsabonnement	Wählen Sie die Verbraucherinstanz, die die diskrete Wertzuweisung anzeigt.

Hinweis:
Für jeden Verbraucher, der einen Erstellerreplikationssatz mit aktivierter diskreter Zuordnung abonniert, muss ein diskreter Wert festgelegt sein.

Instanzübergreifende Datenreplikation verwalten

Überwachen Sie Datenreplikationsaktivitäten, und beheben Sie potenzielle Probleme in Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA).

Replizierte Daten zwischen Instanzen in werden verglichen Instanzübergreifende Datenreplikation

Sie können fehlende oder nicht übereinstimmende Datensätze finden, indem Sie Replikationsdaten zwischen Instanzen in Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) vergleichen.

HLA synchronisiert Daten zwischen einer Erstellerinstanz und mindestens einer Verbraucherinstanz. Nachdem Sie einen Erstellerreplikationssatz aktiviert und mindestens einen Verbraucher abonniert haben, können Sie vorhandene Datensätze durch Seeding

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

von Datensätzen vom Ersteller an den Verbraucher senden. Nach Abschluss des Seedings verwaltet HLA die Datensynchronisierung zwischen den Instanzen, indem neue und geänderte Datensätze vom Ersteller zum Verbraucher repliziert werden.

Wenn eine Einfügung auf dem Verbraucher fehlschlägt oder wenn Ersteller- und Verbraucherdatensätze nach der Replikation nicht übereinstimmen, können Sie die Datenvergleichsfunktion in HLA verwenden, um diese Datensätze zu finden und ein erneutes Seeding vom Ersteller zum Verbraucher durchzuführen.

Hauptvorteile

- Identifizieren Sie nach dem Seeding Datensätze, die in der Verbraucherinstanz fehlen.
- Identifizieren Sie nicht übereinstimmende Datensätze, und zeigen Sie ihre Unterschiede an.
- Sorgen Sie für die Synchronisierung von Daten zwischen Instanzen, indem Sie ein erneutes Seeding von Datensätzen durchführen.

Transformierte Daten werden verglichen

Beachten Sie beim Vergleichen transformierter Daten die folgenden Details:

- Der Datenvergleich kann gemischte Ergebnisse liefern, wenn Datensätze zu einer Tabelle im Ersteller hinzugefügt werden und dann eine Transformation in einer anderen Tabelle in der Verbraucherinstanz repliziert wird.
- Zugeordnete Felder mit unterschiedlichen Felddefinitionen werden übersprungen. Wenn beispielsweise ein Feld im Ersteller einen anderen Spaltentyp oder eine andere Spaltenlänge aufweist als das zugeordnete Feld im Verbraucher, wird das Feld übersprungen.
- Alle Felder, die von einem Adapter geändert werden, werden übersprungen, mit Ausnahme der vom Adapter Aufgabennummer vorgenommenen Änderungen. Wenn beispielsweise eine Zeichenfolge mit dem Adapter „Zeichenfolge verketten“ angehängt wird, kann der Datenvergleich die Verkettung nicht rückgängig machen und die Daten nicht mit der ursprünglichen Zeichenfolge vergleichen, sodass das Feld übersprungen wird.

Kompatibilität

Ab Release Washington DC können Sie replizierte Daten in bidirektionalen Replikationssätzen, diskreten Replikationssätzen und Replikationssätzen mit Transformationen vergleichen, die entweder auf dem Ersteller oder dem Verbraucher konfiguriert sind.

Beachten Sie beim Vergleich von Daten verschiedener Familienreleases die folgenden Kompatibilitätsoptionen.

Ersteller-zu-Verbraucher-Kompatibilität

Datenvergleich	Hersteller	Verbraucher	Unterstützte Replikationssätze
Ersteller an Verbraucher	Washington DC oder höher	Utah und früher	Keine
Ersteller an Verbraucher	Washington DC oder höher	Vancouver	Unterstützt unidirektionale Replikationssätze, jedoch nicht die folgenden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ersteller-zu-Verbraucher-Kompatibilität (Fortsetzung)

Datenvergleich	Hersteller	Verbraucher	Unterstützte Replikationssätze
			• bidirektionale Replikationssätze • diskrete Replikationssätze • Replikationssätze mit Transformationen konfiguriert
Ersteller an Verbraucher	Washington DC oder höher	Washington DC oder höher	Alle Replikationssätze

Kompatibilität von Verbraucher zu Hersteller

Datenvergleich	Verbraucher	Hersteller	Unterstützte Replikationssätze
Verbraucher an Ersteller	Washington DC oder höher	Utah und früher	Keine
Verbraucher an Ersteller	Washington DC oder höher	Vancouver	Unterstützt bidirektionale Replikationssätze, jedoch nicht die folgenden: • unidirektionale Replikationssätze • diskrete Replikationssätze • Replikationssätze mit Transformationen konfiguriert
Verbraucher an Ersteller	Washington DC oder höher	Washington DC oder höher	Alle Replikationssätze, aber keine unidirektionalen Replikationssätze

Einschränkungen

- Journalfelder werden aufgrund der potenziellen Größe ihres Inhalts nicht verglichen.
- Anhänge werden nicht in Datenvergleiche einbezogen.
- Datensätze der Tabelle „Sys Audit“ [sys_audit] sind vom Vergleich ausgeschlossen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Suchen Sie nach fehlenden oder nicht übereinstimmenden Datensätzen in Instanzübergreifende Datenreplikation

Suchen Sie nach Datensätzen, die in der Verbraucherinstanz fehlen, oder nach nicht übereinstimmenden Datensätzen, nachdem Daten repliziert wurden, indem Sie eine Datenvergleichsanforderung in Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) erstellen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Der Erstellerreplikationssatz ist aktiv.
- Seeding wird nicht ausgeführt.
- Es werden keine weiteren Datenvergleichsanforderungen ausgeführt.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beachten Sie Folgendes:

- Datenvergleichsanforderungen werden nach drei Monaten gelöscht.
- Eine Datenvergleichsanforderung kann maximal 500.000 Datensätze enthalten.
- Es gibt Einschränkungen beim Vergleich transformierter Daten. Weitere Informationen finden Sie unter Replizierte Daten zwischen Instanzen in werden verglichen Instanzübergreifende Datenreplikation.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Herstellerinstanz zu **Alle** > **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**an.
2. Wählen Sie einen aktiven Erstellerreplikationssatz mit replizierten Daten aus, den Sie vergleichen möchten.
3. Erstellen Sie eine Datenvergleichsanforderung.
   a. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste Datenvergleichsanforderungen HLA.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

HLA Formular „Datenvergleichsanforderung“.

Feld	Beschreibung
Replikationssatz	Name des Herstellerreplikationssatzes.
Zielinstanzname	Name der Verbraucherinstanz.
Zielinstanz-URL	URL der Verbraucherinstanz.
Tabellenname	Name der Tabelle im ausgehenden Eintrag des Erstellerreplikationssatzes.
Startzeit	Startdatum und -uhrzeit für den Vergleich von Daten. Datensätze mit einem sys_updated_on-Wert nach dem von Ihnen ausgewählten Datum werden in den Vergleich einbezogen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Endzeit	Enddatum und -uhrzeit für den Datenvergleich. Datensätze mit einem sys_updated_on-Wert vor dem ausgewählten Datum werden in den Vergleich einbezogen.

d. Wählen Sie **Absenden**.

4. Zeigen Sie eine Zusammenfassung des Datenvergleichs im Formular HLA Datenvergleichsergebnisse an.

- Bestimmen Sie den Prozentsatz der fehlenden oder nicht übereinstimmenden durch Betrachten des Kreisdiagramms.
- Zeigen Sie die Gesamtzahl der fehlenden und nicht übereinstimmenden **Datensätze** im Feld Anzahl der nicht übereinstimmenden Datensätze an.

5. Wahlweise: Identifizieren Sie Datensätze, die in der Verbraucherinstanz fehlen, nach dem Seeding im Kreisdiagramm oder in der Liste.

- Zeigen Sie die fehlenden Datensätze an, indem Sie den Teil mit den fehlenden Datensätzen im Kreisdiagramm auswählen.
- Zeigen Sie Datensätze an, für die in der Spalte „ **Datensatztyp** “ der zugehörigen Liste HLA „ Ergebnisse des Instanzvergleichs“ ein Wert im Feld „ **Fehlend** “ angegeben ist.

Tipp:
Speichern Sie Kopien der fehlenden Datensatz-IDs, für den Fall, dass Sie sie Kundenservice und Supportbereitstellen müssen.

6. Wahlweise: Zeigen Sie die Unterschiede zwischen nicht übereinstimmenden Datensätzen nach der Datenreplikation an.

a. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste Instanzvergleichsergebnisse HLA.

b. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben einem beliebigen Datensatz mit einem nicht **übereinstimmenden** Wert in der Spalte **Datensatztyp**.

c. Wählen Sie die Liste **Aktionen für ausgewählte Zeilen aus**.

d. Wählen **Sie Datensätze vergleichen aus**.

e. Zeigen Sie die hervorgehobenen Unterschiede zwischen den Datensätzen im Dialogfeld „ **Datensatznutzlasten vergleichen** “ an.

Hinweis:
Journalfelder werden aufgrund der potenziellen Größe ihres Inhalts nicht verglichen.

Speichern Sie eine Kopie der Nutzlastdifferenz, falls Sie sie Kundenservice und Supportbereitstellen müssen.

Nächste Maßnahme

Führen Sie ein erneutes Seeding für fehlende oder nicht übereinstimmende Datensätze in durch Instanzübergreifende Datenreplikation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Führen Sie ein erneutes Seeding für fehlende oder nicht übereinstimmende Datensätze in durch Instanzübergreifende Datenreplikation

Synchronisieren Sie Daten zwischen Instanzen, indem Sie ein erneutes Seeding von Datensätzen durchführen, die in der Verbraucherinstanz fehlen, oder von nicht übereinstimmenden Datensätzen zwischen der Hersteller- und Verbraucherinstanz in Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA).

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beachten Sie Folgendes:

- Datenvergleichsergebnisse und Protokolle werden nach fünf Tagen gelöscht.
- Eine Anforderung für ein erneutes Seeding kann maximal 100.000 Datensätze enthalten.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Herstellerinstanz zu **Alle** > **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**an.
2. Wählen Sie einen Erstellerreplikationssatz mit Daten aus, für die Sie ein erneutes Seeding für den Verbraucher durchführen möchten.
3. Zeigen Sie die Ergebnisse des Datenvergleichs an.
   a. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste Datenvergleichsanforderungen HLA.
   b. Wählen Sie einen Datenvergleich aus.
4. Durch erneutes Seeding die Daten zwischen Ersteller- und Verbraucherinstanz synchronisieren
   - Führen Sie ein erneutes Seeding aller Datensätze durch, indem Sie im Feld **„Nicht übereinstimmende Datensätze erneut festlegen“** die Option **Alle** auswählen.
   - Führen Sie ein erneutes Seeding nur für die nicht übereinstimmenden oder fehlenden Datensätze durch, indem **Sie Nichtübereinstimmend** im Feld für **erneutes Seeding nicht übereinstimmender Datensätze** auswählen.
5. Wählen **Sie Erneutes Seeding aus**.

Ergebnisse
Datensätze werden vom Ersteller zum Verbraucher erneut entsorgt, und die Ergebnisse werden angezeigt, wenn der Auftrag abgeschlossen ist.

Nächste Maßnahme
Wenn Datensätze weiterhin fehlen oder nicht übereinstimmen, wenden Sie sich an Kundenservice und Support, um Unterstützung zu erhalten.

Eine Replikationskonfiguration wird in von einer Instanz für eine andere bereitgestellt Instanzübergreifende Datenreplikation

Sie können eine Replikationskonfiguration durch ein Update Set in Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) von einer Instanz in eine andere kopieren.

In HLAkönnen Sie mit der Option **In Update Set** nachverfolgen einen Snapshot einer Replikationskonfiguration einschließlich ausgewählter Felder, Filter oder Datentransformationen erfassen und dann mit einem Update Set in eine andere Instanz kopieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Die Option „ **In Update Set** nachverfolgen“ in HLA ist die einzige unterstützte Methode zum Erfassen einer Replikationskonfiguration, die Sie in eine andere Instanz kopieren möchten.

Hauptvorteile

- Sparen Sie Zeit, indem Sie eine Replikationskonfiguration einmal definieren und sie als Vorlage für neue Replikationssätze in anderen Instanzen verwenden.
- Minimieren Sie potenzielle Auswirkungen auf Ihre Produktionsinstanz, indem Sie zuerst eine Replikationskonfiguration in Ihrer Sub-Prod-Instanz entwickeln.
- Überprüft eine Replikationskonfiguration in einer Sub-Prod-Instanz, bevor ein Rollout in einer Produktionsinstanz durchgeführt wird.

Konfigurationsentitäten

Die folgenden Konfigurationsentitäten werden in einem aktiven Update Set erfasst, wenn Sie die Option **In Update Set** nachverfolgen auswählen.

Eintrag festgelegt

Ein Eintragssatz ist ein Bündel von Replikationseinträgen (wie ein Replikationssatz), das keine instanzspezifischen Metadaten wie die Ersteller-ID enthält. Eine neue Ersteller-ID wird in der Zielinstanz verwendet, wenn Sie einen Erstellerreplikationssatz basierend auf einem Eintragssatz erstellen.

Zu den Replikationsoptionen, die in einem Eintragssatz verfolgt werden, und deren Status (aktiv oder inaktiv) gehören:

- Bidirektionale Replikation
- Zuordnung diskreter Werte

Replikationseinträge

Ein Replikationseintrag enthält Konfigurationseinstellungen für jede Tabelle, die Sie replizieren möchten. Replikationseinträge sind entweder ausgehend oder eingehend.

- Ausgehende Einträge von einer Erstellerinstanz enthalten die Quelltabelle, Filter, Felder, die Sie replizieren möchten, und Datentransformationseinstellungen.
- Eingehende Einträge von einer Verbraucherinstanz enthalten die Zieltabelle, die Option zum Ausführen von Geschäftsregeln nach der Replikation und Datentransformationseinstellungen.

Eintragssatz und Replikationseinträge werden angezeigt

Wenn Sie einen Replikationssatz erstellen, wird der Tabelle „Eintragssätze“ [idr_entry_set] ein neuer Datensatz hinzugefügt. Für jeden ausgehenden Eintrag, den Sie dem Replikationssatz hinzufügen, werden der Tabelle „Replikationseinträge“ [idr_replication_entry] neue Datensätze hinzugefügt.

Nachdem Sie **In Update Set nachverfolgen**ausgewählt haben, können Sie den Eintragssatz und seine Replikationseinträge im aktuellen Update Set anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Systemupdate-Sätze** > **Lokale Update-Sätze**, wählen Sie den Update-Satz aus, und zeigen Sie dann die Registerkarte **Kunden-Updates** an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stellen Sie eine Replikationskonfiguration über ein Update Set in bereit Instanzübergreifende Datenreplikation

Exportieren Sie eine Replikationskonfiguration aus einer Instanz, und importieren Sie sie in einer anderen Instanz über ein Update Set in Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA).

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: idr_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine Replikationskonfiguration mithilfe eines Update Set von einer Instanz in eine andere kopieren. Einzelheiten zur Verwendung von Update-Sätzen finden Sie unter Erste Schritte mit Update-Sätzen .

Prozedur

1. Erstellen Sie in der Quellinstanz ein Update Set.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemupdate-Sätze** > **Lokale Update-Sätze**an.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Geben Sie einen Namen für das Update Set ein.
   d. Wählen Sie **Absenden und aktuell machen aus**.
   Ein Update Set wird erstellt und als aktuelles Update Set in der Quellinstanz ausgewählt.
2. Erfassen Sie eine Ersteller- oder Verbraucherreplikationskonfiguration im Update Set.

   Hinweis:
   Sie können die folgenden Konfigurationstypen in einer Erstellerinstanz erfassen:
   - Erstellerreplikation (einweg)
   - Erstellerreplikation mit bidirektionaler Replikation
   - Erstellerreplikation mit diskreter Replikation

   - Die Replikationssatzkonfiguration wird der Tabelle „Eintragssätze“ [idr_entry_set] hinzugefügt.
   - Die Replikationseinträge im Replikationssatz werden der Tabelle „Replikationseinträge“ [idr_replication_entry] hinzugefügt.
   - Der Eintragssatz und seine Replikationseinträge werden im aktuellen Update Set erfasst.
3. **Wahlweise:** Ändern Sie die Replikationskonfiguration weiterhin nach Bedarf.
   Zusätzliche Änderungen, die Sie vornehmen, werden nicht erfasst, bis Sie **In Update Set nachverfolgen** erneut auswählen.
   a. Ändern Sie den Erstellerreplikationssatz, und wählen Sie **Aktualisieren**aus.
   b. Erfassen Sie die neuesten Änderungen, indem Sie **„In Update Set nachverfolgen“**auswählen.
   Die neuesten Changes werden im Update Set erfasst.
4. Exportieren Sie den Update-Satz in XML.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemupdate-Sätze** > **Lokale Update-Sätze**an.
   b. Wählen Sie das aktuelle Update Set aus.
   c. Wählen Sie in der **Dropdown** -Liste Status die Option **Abgeschlossen**aus.
   d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. Wählen Sie in der Liste der Update-Sätze den Update-Satz aus, den Sie als abgeschlossen markiert haben.

f. Wählen Sie den zugehörigen Link **In XML** exportieren aus.
Das Update Set wird in eine XML-Datei auf Ihrem lokalen Computer exportiert.

5. Importieren Sie das Update Set in der Zielinstanz.

a. Navigieren zu **Alle** > **Systemupdate-Sätze** > **Update-Sätze für Commit**an.

b. Wählen Sie den zugehörigen Link **Update Set aus XML importieren aus**.

c. Wählen **Sie Datei wählen** aus, und navigieren Sie zu der exportierten XML-Datei.

d. Wählen Sie **Hochladen** aus.

e. Wählen Sie in der Liste der abgerufenen Update Sets das Update Set aus, das Sie importiert haben.

f. Wählen Sie **Update Set-Vorschau anzeigen aus**.

Hinweis:
Wenn während der Vorschau sys_record_transform-Fehler auftreten, wählen Sie alle Fehlerdatensätze aus, die auf der Registerkarte **Probleme bei der Update-Satz-Vorschau** aufgeführt sind, und wählen Sie dann **Remote-Update akzeptieren**aus. Wiederholen Sie diese Aktion für alle weiteren sys_record_transform-Fehler, die auftreten.

g. Beenden Sie die Vorschau, indem Sie **Schließen**wählen.

h. Wählen Sie im Update-Satz-Formular **Update Set**festlegen aus.

Das Update Set wird in die Zielinstanz importiert, einschließlich des Eintragssatzes und der Replikationseinträge, die Sie aus der Quellinstanz erfasst haben. Wenn Sie die Konfiguration für einen unidirektionalen Erstellerreplikationssatz exportiert haben, wird in der Zielinstanz automatisch ein neuer Erstellerreplikationssatz erstellt.

6. Führen Sie auf der Zielinstanz basierend auf dem Typ des Replikationssatzes, den Sie einrichten möchten, die folgenden Schritte aus.

Ergebnisse

Die Replikationskonfiguration, die Sie aus der Quellinstanz exportiert haben, wird in die Zielinstanz importiert. In der Zielinstanz wird ein neuer Replikationssatz basierend auf der exportierten Konfiguration erstellt.

Nächste Maßnahme

- Wenn Sie einen Erstellerreplikationssatz einrichten, erstellen und abonnieren Sie mindestens einen Verbraucher.
- Wenn Sie einen Verbraucherreplikationssatz einrichten, genehmigen Sie die Anforderung des Verbrauchers in der Herstellerinstanz, und aktivieren Sie dann den Verbraucherreplikationssatz in der Verbraucherinstanz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie einen bidirektionalen Replikationssatz einrichten, synchronisieren Sie den Verbraucher, indem Sie im verbundenen Verbraucherreplikationssatz den zugehörigen Link **Replikationseinträge** synchronisieren auswählen.
- Wenn Sie einen diskreten Replikationssatz einrichten, erstellen und abonnieren Sie mindestens einen Verbraucher.

wird mit geklont Instanzübergreifende Datenreplikation

Um Ihre Datenbank mit Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) erfolgreich von einer Instanz in eine andere zu klonen, müssen Sie sicherstellen, dass bestimmte Tabellen beibehalten oder ausgeschlossen werden.

Es gibt mehrere Methoden zum Kopieren einer HLA -Konfiguration von einer Instanz in eine andere.

Erfassen Sie die Konfiguration in einem Update Set

Ein Update Set erfasst eine Gruppe von Konfigurationsänderungen, die Sie von einer Instanz zu einer anderen verschieben können, enthält jedoch keine Daten, die von einem Ersteller an einen Verbraucher repliziert werden. Sie können einen Snapshot einer HLA -Replikationskonfiguration einschließlich ausgewählter Felder, Filter oder Datentransformationen mithilfe der Option **In Update Set** nachverfolgen erfassen und dann mit einem Update Set in eine andere Instanz kopieren. Weitere Informationen finden Sie unter Eine Replikationskonfiguration wird in von einer Instanz für eine andere bereitgestellt Instanzübergreifende Datenreplikation.

Kopieren Sie die Konfiguration mit einem Klonprofil

Durch das Klonen Ihrer -Instanz wird der gesamte Inhalt der -Datenbank von einer Instanz in eine andere kopiert, einschließlich der Daten und der HLA -Replikationskonfiguration.

Bevor Sie Ihre Instanz klonen, müssen Sie festlegen, ob Ihre HLA -Replikationskonfiguration ausgeschlossen oder eingeschlossen werden soll.

Weitere Informationen zum Klonen finden Sie unter System clone .

HLA Anwendungsfälle werden geklont

Je nach Anwendungsfall für das Klonen müssen Sie verschiedene Gruppen von HLA -Tabellen in Ihrem Klonprofil beibehalten und ausschließen.

Wiederkehrender Klon

In diesem Anwendungsfall klonen Sie Ihre Quellinstanz regelmäßig, ohne die vorhandene HLA -Konfiguration in der Zielinstanz zu beeinträchtigen.

Beispielsweise konfigurieren Sie HLA, um Daten von Instanz A in Instanz B zu replizieren. Sie legen fest, dass Sie die Datenbank von Instanz A in eine andere Instanz namens Instanz C klonen müssen. Für Instanz A und Instanz C ist HLA mit unterschiedlichen Replikationskonfigurationen konfiguriert. Wenn Sie die Datenbank von Instanz A nach Instanz C klonen, soll die Replikationskonfiguration HLA nicht von Instanz A nach C geklont werden.

Hinweis:
Wenn Sie regelmäßig Daten aus der Quellinstanz in die Zielinstanz klonen und feststellen, dass Sie die Replikationskonfiguration HLA aus der Quellinstanz in die Zielinstanz kopieren müssen, verwenden Sie die Funktion **In Update Set** nachverfolgen, um HLA in das Ziel zu kopieren Instanz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um Ihre Datenbank von einer Instanz in eine andere zu klonen, ohne die Konfiguration HLA in der Zielinstanz zu beeinträchtigen, müssen Sie die Listen zum Beibehalten und Ausschließen in Ihrem Klonprofil gemäß dem in KB0965218 beschriebenen Anwendungsfall für wiederkehrendes Klonen aktualisieren.

Echter Klon

In diesem Anwendungsfall klonen Sie Ihre -Quellinstanz in Ihre Zielinstanz und fügen die vollständige HLA -Replikationskonfiguration hinzu. Die Zielinstanz erbt alles von der Quelle. Nach Abschluss des Klonvorgangs müssen Sie alle Verbraucherinstanzen erneut für die Zielinstanz abonnieren.

Sie entscheiden sich beispielsweise dazu, eine neue Produktionsinstanz aus einer Instanz außerhalb der Produktion bereitzustellen, für die bereits HLA konfiguriert ist. Wenn Sie die Instanz außerhalb der Produktion klonen, erbt die neue Produktionsinstanz alles von der Instanz außerhalb der Produktion. Um sicherzustellen, dass Daten aus der Produktionsinstanz und nicht aus der Instanz außerhalb der Produktion repliziert werden, abonnieren Sie alle Verbraucherinstanzen erneut für die neue Produktionsinstanz.

Um Ihre Datenbank zu klonen und die aktuelle HLA -Konfiguration in die Zielinstanz zu kopieren, müssen Sie die Listen zum Beibehalten und Ausschließen in Ihrem Klonprofil gemäß dem in KB0965218 beschriebenen Anwendungsfall für echten Klon aktualisieren.

Anwendungsfälle für das Klonen von HLA werden verglichen

Anwendungsfall	Beschreibung	Voraussetzungen	Post-Requisiten
Wiederkehrender Klon	Klonen Sie Ihre Quellinstanz regelmäßig in Ihre Zielinstanz, schließen Sie jedoch Ihre HLA -Replikationskonfiguration aus.	Stellen Sie sicher, dass HLA richtig konfiguriert ist und dass die Replikation sowohl auf der Quell- als auch auf der Zielinstanz erfolgreich ist.	Nach einem wiederkehrenden Klon können Sie die Replikationskonfiguration HLA mithilfe der Funktion „ **In Update Set** nachverfolgen“ von der Quellinstanz in die Zielinstanz kopieren.
Echter Klon	Klonen Sie Ihre -Quellinstanz in Ihre Zielinstanz, und kopieren Sie Ihre HLA -Konfiguration in die Zielinstanz.	Stellen Sie sicher, dass HLA richtig konfiguriert ist und dass die Replikation in der Quellinstanz erfolgreich ist.	Nach einem echten Klon müssen Sie jeden Verbraucher für den neu bereitgestellten Ersteller erneut abonnieren.

Verzögerungen bei der Replikation von Daten mit Instanzübergreifende Datenreplikation

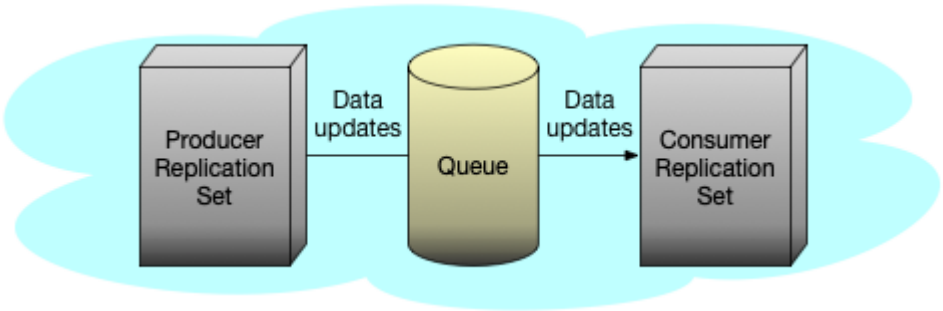
Verzögerungen bei der Replikation von Daten von der Erstellerinstanz zur Verbraucherinstanz können mit Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) auftreten.

Nachdem HLA in der Erstellerinstanz eingerichtet wurde, wird die Aufgabe *IDRProducerJob* auf Erstellerinstanzen ausgeführt, um Datenaktualisierungen zu erkennen. Wenn Updates zu replizieren sind, sendet die Erstellerinstanz die Updates an Verbraucherinstanzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Auftrag IDRConsumerJob wird auf den Verbraucherinstanzen ausgeführt, um die Datenaktualisierungen von einem Ersteller zu erkennen. Wenn der Auftrag IDRConsumerJob Aktualisierungen erkennt, aktualisiert er die Daten in Verbrauchertabellen.

Flow zum Aktualisieren von IDR-Daten



Es dauert einige Zeit, bis die Datenaktualisierungen in einem Erstellerreplikationssatz in Verbraucherreplikationssätzen angezeigt werden. Im Überwachungs-Dashboard können Sie sehen, wie lange die Datenaktualisierung von einem Erstellerreplikationssatz zu Verbraucherreplikationssätzen dauert. Zeigen Sie das Warteschlangen-Dashboard an, um die Warteschlange für Replikationsdatensätze, die Nachrichtenwarteschlange und die für alle Replikationssätze verarbeiteten Nachrichten anzuzeigen.

Bei erheblichen Datenverzögerungen wenden Sie sich an Kundenservice und Support.

Überwachung Instanzübergreifende Datenreplikation

Sie können den Status aktiver Ersteller- und Verbraucherreplikationssätze, geplanter Aufgaben, Seeding-Anforderungen sowie Lizenz- oder Nutzungsdetails über das Überwachungs-Dashboard Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) überwachen.

Zugriff auf das Überwachungs-Dashboard HLA

Benutzer mit der Rolle admin oder idr_admin können auf das Dashboard zugreifen.

Greifen Sie auf das Dashboard HLA Überwachung wie folgt zu:

- Navigieren zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Dashboard „Überwachung“**an.
- Wählen Sie entweder: Dashboard „ **IDR** – Gesamtüberwachung“ oder **„IDR-Lizenz- und Nutzungsdetails** “.

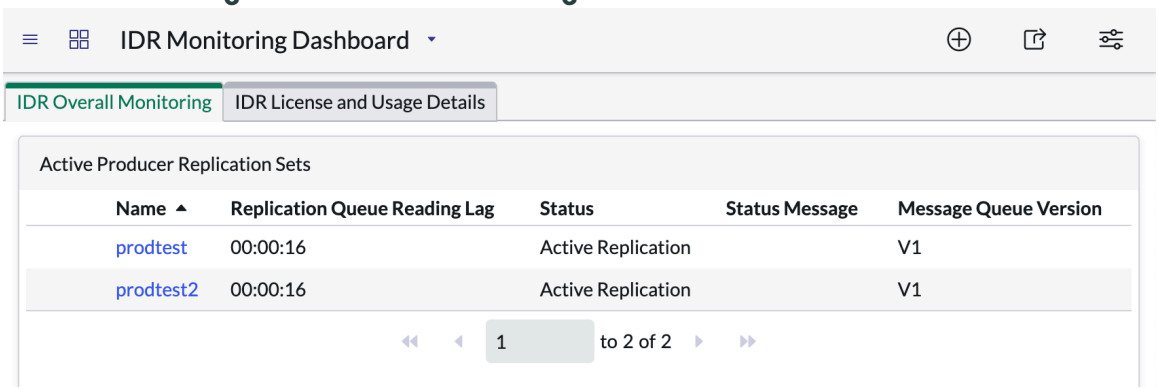
HLA Dashboard „Allgemeine Überwachung“.

Das Dashboard HLA Allgemeine Überwachung überwacht Folgendes:

- Aktive Ersteller-Replikationssätze
- Aktive Verbraucherreplikationssätze
- Suite von HLA Geplante Aufgaben
- Seeding-Anforderungen von Erstellern innerhalb der letzten 7 Tage
- Seeding-Anforderungen von Verbrauchern innerhalb der letzten 7 Tage

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard für allgemeine IDR-Überwachung



Aktive Ersteller-Replikationssätze

Die aktiven Erstellerreplikationssätze überwachen den Status Ihres Erstellerreplikationssatzes und melden die Datenverzögerung zwischen Ihrer Instanz und der Replikationswarteschlange.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Herstellerreplikationssatzes
Leseverzögerung in der Replikationswarteschlange	Zeitspanne zwischen einer Datensatzänderung in der Herstellerinstanz und dem Zeitpunkt, zu dem sie über die ausgehende Replikationswarteschlange gesendet wird
Status	Status eines Replikationssatzes, entweder „Aktiv“ oder „Fehlerhaft“.
Statusnachricht	Meldung, die den Fehlerstatus beschreibt
Version der Nachrichtenwarteschlange	Version der Nachrichtenwarteschlange. Entweder V1 (Legacy) oder V2 (Hermes)

Aktive Verbraucher-Replikationssätze

Aktive Verbraucherreplikationssätze überwacht den Status Ihres Verbraucherreplikationssatzes, meldet die Netzwerkverzögerung und meldet die Datenverzögerung zwischen der Herstellerinstanz und der Verbraucherinstanz.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Verbraucherreplikationssatzes.
Datenverzögerung	Zeit zwischen einer Datensatzänderung in der Herstellerinstanz und dem Zeitpunkt, zu dem sie in der Verbraucherinstanz aufgezeichnet wird.
Netzwerkverzögerung	Zeit zwischen einem Datensatz-Change-Protokoll in der ausgehenden Replikationswarteschlange und dem Zeitpunkt, zu dem er in der Verbraucherinstanz aufgezeichnet wird.
Status	Status eines Replikationssatzes, entweder „Aktiv“ oder „Fehlerhaft“.
Statusnachricht	Meldung, die den Fehlerstatus beschreibt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Version der Nachrichtenwarteschlange	Version der Nachrichtenwarteschlange. Entweder V1 (Legacy) oder V2 (Hermes)

Suite von HLA Geplante Aufgaben

Die Suite von HLA geplanten Aufgaben fragt Datenänderungen und Anforderungen ab und prüft die Integrität Ihrer Ersteller- und Verbraucherinstanzen. Sie können die folgenden Aufgaben überwachen:

Aufträge	Beschreibung
Hermes Metrikensammlung	Sammelt Metriken im Zusammenhang mit Hermes Messaging-Service.
Hermes Periodische Löschung	Bereinigt veraltete zwischengespeicherte Daten in der Hermes -API.
Hermes Themen-Dienstprogramm	Synchronisiert Themen in Hermes -Clustern. Zunächst werden Themen in einem einzelnen Hermes -Cluster erstellt. Dieser Auftrag erkennt neue Themen und erstellt dieselben Themen in den verbleibenden Hermes -Clustern.
IDRConsumerJob	Datensatzänderungen und Seeding-Anforderungen werden in 15-Sekunden-Intervallen in der Verbraucherinstanz abgefragt.
IDRDeltaConsumerJob	Ab Release San Diego wird, wenn eine Verbraucherinstanz eine Erstellerinstanz abonniert, die sich außerhalb des lokalen Rechenzentrums befindet, der Auftrag IDRDeltaConsumerJob in der Erstellerinstanz erstellt. Die Funktion entspricht dem IDRConsumerJob. Der aus drei Buchstaben bestehende Code bezeichnet den Standort des Rechenzentrums.
IDRHermesDeltaConsumer	Ruft in 15-Sekunden-Intervallen Verbraucherdatensatzänderungen aus dem Hermes-Delta-Thema ab.
IDRHeartBeatJob	Aktualisiert Informationen über den Zustand jedes aktiven Ersteller- oder Verbrauchersatzes.
IDRMetadataConsumerJob	Fragt alle 15 Sekunden ab, ob sich der Metadatensatz der Verbraucherinstanz ändert.
IDRProducerJob	Fragt alle 15 Sekunden nach neuen, aktualisierten oder gelöschten Datensätzen in der Datenreplikationswarteschlange für eine Erstellerinstanz ab.
IDRSeedingProducerJob	Prüft auf neue Seeding-Anforderungen von Verbraucherinstanzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können festlegen, wann Ihre geplanten HLA -Aufgaben ausgeführt werden, und einen regelmäßigen Auslöser konfigurieren, der angibt, wie häufig die Aufgabe ausgeführt wird.

HLA Feldtypen für geplante Aufgaben

Feld	Beschreibung
Name	Name der geplanten Aufgabe.
Nächste Aktion	Datum und Uhrzeit der nächsten Ausführung des Auftrags.
Auslösertyp	Auftrag, den Sie so konfigurieren können, dass er täglich, wöchentlich, monatlich, regelmäßig, einmal, bei Bedarf oder als Start- oder Enddatum des Geschäftskalenders ausgeführt wird. Der Auslöser kann täglich, stündlich, pro Minute oder pro Sekunde wiederholt werden.
Auftrags-ID	ID der geplanten Aufgabe.
Status	Status des Auftrags, z. B. bereit.

Seeding-Anforderung von Erstellern innerhalb der letzten 7 Tage

Sie können den Status einer Ersteller-Seeding-Anforderung innerhalb der letzten sieben Tage überwachen.

Feld	Beschreibung
Replikationssatz	Erstellersatz und Verbrauchersatz.
Status	Status der Seeding-Anforderung. Der Status kann „Abgeschlossen“, „In Bearbeitung“ oder „Fehlgeschlagen“ sein.
Startzeit	Uhrzeit, zu der das Seeding beginnt.
Endzeit	Zeitpunkt, zu dem das Seeding endet.
Fertigstellungsgrad	Prozentsatz des Seeding-Anforderungsauftrags, der abgeschlossen ist.

Verbraucher-Seeding-Anforderung innerhalb der letzten 7 Tage

Sie können den Status einer Verbraucher-Seeding-Anforderung innerhalb der letzten sieben Tage überwachen.

Feld	Beschreibung
Replikationssatz	Entsprechender Verbrauchersatz.
Status	Status der Seeding-Anforderung. Der Status kann „Abgeschlossen“, „In Bearbeitung“ oder „Fehlgeschlagen“ sein.
Startzeit	Uhrzeit, zu der das Seeding beginnt.
Endzeit	Zeitpunkt, zu dem das Seeding endet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Fertigstellungsgrad	Prozentsatz des Seeding-Anforderungsauftrags, der abgeschlossen ist.

HLA Dashboard-Eigenschaften

Sie können auf die Eigenschaften des Dashboards HLA zugreifen, indem Sie zu navigieren **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Eigenschaften**an.

Sie können die folgenden Eigenschaften in Ihrem Dashboard ändern:

Eigenschaftsfeld	Beschreibung
Minuten der Verzögerung vor dem Feld „Datenverzögerung“ sind im IDR-Überwachungs-Dashboard rot hervorgehoben	Feld**„Datenverzögerung“**, das Teil des Satzes „Aktive Verbraucherreplikation“ ist. Wenn die tatsächliche Verzögerungszeit größer als der von Ihnen festgelegte Zeitschwellenwert ist, hebt das System das Feld hervor. Der Standardwert beträgt 15 Minuten.
Minuten der Verzögerung, bevor das Feld „Netzwerkverzögerung“ im IDR-Überwachungs-Dashboard rot hervorgehoben wird	Feld**„Netzwerkverzögerung“**, das Teil des Satzes „Aktive Verbraucherreplikation“ ist. Wenn die tatsächliche Verzögerungszeit größer als der von Ihnen festgelegte Zeitschwellenwert ist, hebt das System das Feld hervor. Der Standardwert beträgt 15 Minuten.
Minuten der Verzögerung, bevor das System das Feld „Leseverzögerung in der Replikationswarteschlange“ im IDR-Überwachungs-Dashboard rot hebt	Feld**„Leseverzögerung** in der Replikationswarteschlange“, das Teil des Satzes „Aktive Verbraucherreplikation“ ist. Wenn die tatsächliche Verzögerungszeit größer als der von Ihnen festgelegte Zeitschwellenwert ist, hebt das System das Feld hervor. Der Standardwert beträgt 15 Minuten.

Hinweis:
Sie können die Farben für die Felder über die Personalisierungslistenspalten (v_idr_dashboard_list.do) festlegen.

HLA Dashboard Lizenz- und Nutzungsdetails

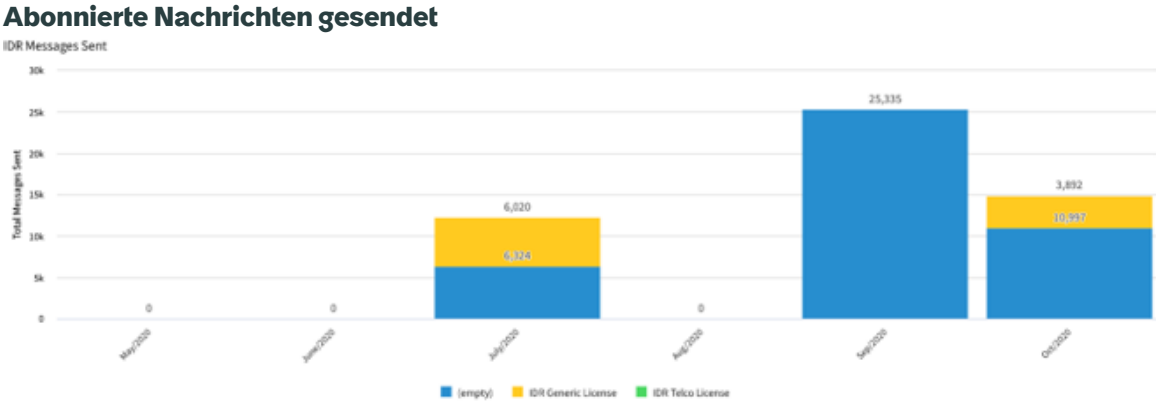
Das Dashboard HLA „ Lizenz- und Nutzungsdetails überwacht Folgendes:

- Vom Abonnenten gesendete Nachrichten
- Vom Abonnenten empfangene Nachrichten
- HLA Lizenzdetails
- HLA Gesendete Nachrichten
- HLA Empfangene Nachrichten

Vom Abonnenten gesendete Nachrichten

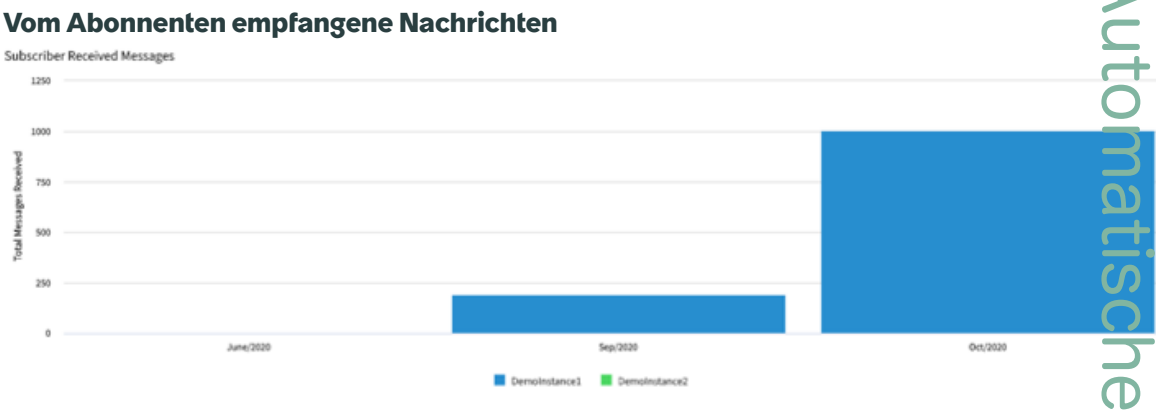
Die Anzahl der von jeder Abonnenteninstanz gesendeten Nachrichten nach Monat

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Vom Abonnenten empfangene Nachrichten

Die Anzahl der Nachrichten, die jede Abonnenteninstanz nach Monat empfangen hat.



HLA Lizenzdetails

Sie können den Status einer Verbraucher-Seeding-Anforderung innerhalb der letzten sieben Tage überwachen.

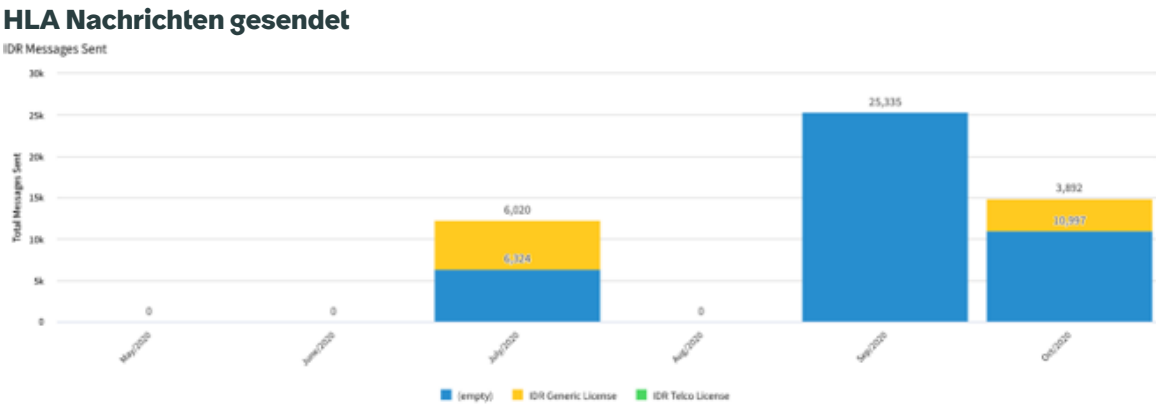
Feld	Beschreibung
Name	Name der HLA -Lizenz.
Typ	Abonnementtyp: **„Pro Anwender“** für Anwenderabonnements, **„Kapazität“** für datengesteuerte Abonnements oder **„Uneingeschränkter Anwender“** für Abonnements, die durch die maximale Anwenderanzahl begrenzt werden.
Kategorie	Lizenzkategorie: ServiceNow Lizenz oder Store App-Lizenz.
Startdatum	Beginn des Lizenzierungszeitraums.
Enddatum	Ende des Lizenzierungszeitraums.
Nur anzeigen	Unterstützt keine Ressourcenzuteilung oder -überwachung.
Gekauft	Anzahl der erworbenen Lizenzen.
Zugeteilt	Anzahl der zugewiesenen Lizenzen.

HLA Gesendete Nachrichten

Automatische Übersetzung

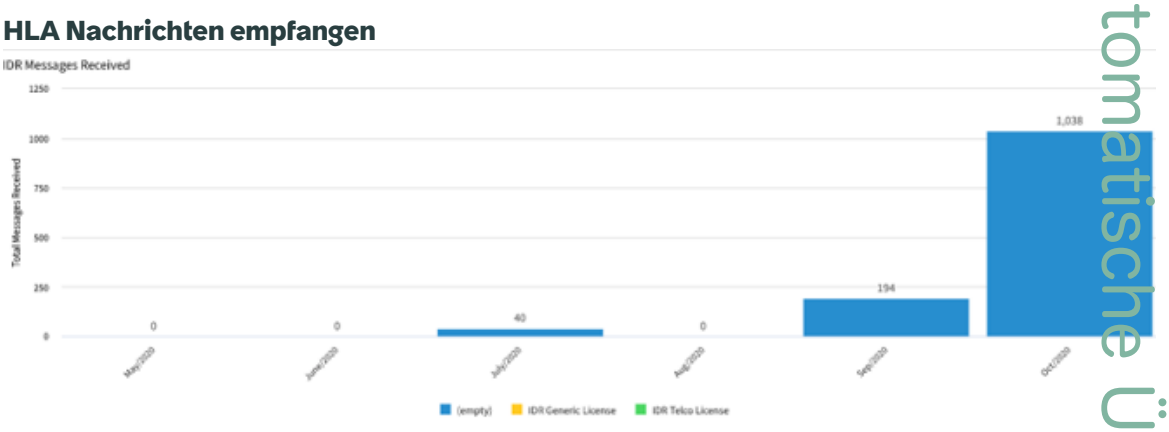
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Anzahl der pro Lizenz und monatlich gesendeten Nachrichten.



HLA Empfangene Nachrichten

Die Anzahl der pro Lizenz und monatlich empfangenen Nachrichten.



Überwachung von Warteschlangen in Instanzübergreifende Datenreplikation

Sie können die Warteschlange für Replikationsdatensätze, die Warteschlange für erstellte Nachrichten, die Warteschlange für konsumierte Nachrichten und die verarbeiteten Nachrichten für alle Replikationssätze über das Warteschlangen-Dashboard Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) überwachen.

Zugriff auf das Warteschlangen-Dashboard HLA

Benutzer mit der Rolle admin oder idr_admin können auf das Dashboard zugreifen.

Greifen Sie auf das IDR-Warteschlangen-Dashboard zu, indem Sie zu navigieren **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Warteschlangen-Dashboard**an.

HLA Warteschlangen-Dashboard

Mit dem Warteschlangen-Dashboard HLA können Sie Folgendes überwachen:

- IDR-Ersteller-Datensätze in der Warteschlange, bei denen es sich um stündliche Datensätze handelt, die für alle Tabellen über einen Zeitraum von 24 Stunden in die Warteschlange gestellt werden.
- Verbleibende ausgehende Nachrichten. Hierbei handelt es sich um Nachrichten, die in der Replikationswarteschlange verbleiben und noch nicht an die Nachrichtenwarteschlange gesendet wurden.

Automatische Übersetzung

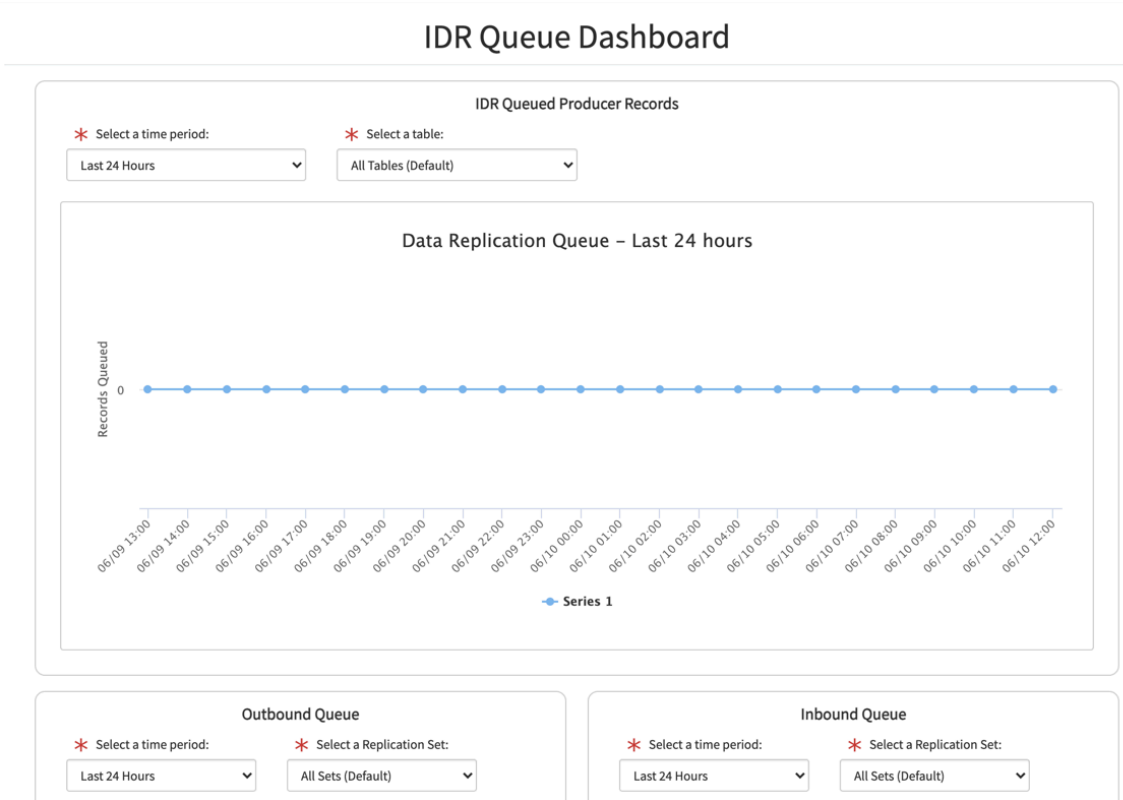
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verarbeitete ausgehende Nachrichten, bei denen es sich um Nachrichten handelt, die von dieser Instanz an die Nachrichtenwarteschlange gesendet werden.
- Verbleibende eingehende Nachrichten. Dies sind Nachrichten, die in der Nachrichtenwarteschlange verbleiben und noch nicht verarbeitet wurden.
- Eingehende Nachrichten verarbeitet, bei denen es sich um Nachrichten handelt, die in dieser Instanz konsumiert werden.

Wählen Sie in einem beliebigen Diagramm **Letzte 24 Stunden** oder **Letzte 5 Tage** als Zeitraum aus. Für den 24-Stunden-Zeitraum bezieht sich die Anzahl der Nachrichten auf eine Stunde. Für den Zeitraum von 5 Tagen bezieht sich die Anzahl der Nachrichten auf einen Tag.

Wählen Sie den Legendenlink unter dem Diagramm aus, um diese Datenquelle auszuschließen.

HLA Warteschlangen-Dashboard



IDR-Warteschlange mit Erstellerdatensätzen

Mit dem Diagramm HLA Ersteller-Datensätze in der Warteschlange können Sie die Anzahl der Datensätze anzeigen, die sich für jede Tabelle in der Warteschlange über einen stündlichen oder täglichen Zeitraum in die Warteschlange gestellt haben. Zeigt an, welche Tabellen im Laufe der Zeit das höchste Datenverkehrsaufkommen innerhalb von HLA aufweisen. Verwenden Sie dieses Diagramm, um Aktivitätsspitzen zu identifizieren, die zu vorhersehbaren Leistungsverzögerungen in der Verbraucherinstanz führen.

Wenn Sie beispielsweise feststellen, dass aufgrund einer Business Rule in einer Tabelle jeden Tag um 3:00 Uhr eine große Aktivitätsspitzen auftritt, sollten Sie mit einer Leistungsverzögerung beim Verbraucher um diese Zeit rechnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wählen Sie **Alle Tabellen** oder eine bestimmte Tabelle aus. Positionieren Sie den Cursor über einen Punkt im Diagramm, um die Warteschlangenanzahl und Tabellen für diesen Punkt anzuzeigen.

Verbleibende ausgehende Nachrichten

Mit dem Diagramm „Verbleibende ausgehende Nachrichten“ können Sie ermitteln, ob eine Erstellerinstanz die Echtzeitreplikation nach einer großen Aktivitätsspitzen aufholt.

Wenn die Replikation ordnungsgemäß funktioniert, sollte die Anzahl der verbleibenden Nachrichten sehr niedrig sein. Wenn die Aktivität eine Spitze erreicht, können Sie einen hohen Wert erwarten. Dies kann beispielsweise der Fall sein, wenn eine Geschäftsregel innerhalb einer Minute zehntausende Datensätze ändert.

Sie können auch davon ausgehen, dass die verbleibenden Nachrichten mit der Zeit kleiner werden, wenn die Aufgaben die Nachrichten verarbeiten.

Wenn die Anzahl der verbleibenden Nachrichten ohne Lösung weiter ansteigt, kann dies auf Folgendes hindeuten:

- Bei der Verarbeitung der Nachrichten ist ein Problem aufgetreten. Beispiel: `IDRProducerJob` wird nicht ausgeführt oder es können keine Nachrichten an die Nachrichtenwarteschlange gesendet werden.
- Die Instanz zeichnet Änderungen schneller auf, als HLA sie erzeugen kann.

Wählen Sie **Alle Sätze** oder einen bestimmten Satz aus. Positionieren Sie den Mauszeiger über einen Punkt im Diagramm, um die Nachrichtenanzahl und den Namen des Replikationssatzes für diesen Punkt anzuzeigen.

Ausgehende Nachrichten verarbeitet

Mit dem Diagramm „Verarbeitete ausgehende Nachrichten“ können Sie den Flow von Datensätzen von einer Erstellerinstanz zur Nachrichtenwarteschlange im Zeitverlauf anzeigen.

Trends für verarbeitete Nachrichten und verbleibende Nachrichten im Laufe der Zeit zeigen an, ob sich die Replikation nach einer Verzögerung erholt oder ob beim Senden von Daten an die Nachrichtenwarteschlange Probleme aufgetreten sind.

Zusammen mit dem Diagramm mit den Datensätzen der Datenreplikations-Ersteller in der Warteschlange können Sie sehen, ob die Instanz Daten sendet. Wenn Ihre Instanz Datensätze in der Warteschlange hat, die nicht gesendet werden, kann dies Folgendes anzeigen:

- Die Instanz kann den Erstellerauftrag nicht ausführen. Zum Beispiel, weil andere ressourcenintensive Prozesse in der Instanz ausgeführt werden und alle Worker-Threads ausgelastet sind.
- Beim Herstellen der Verbindung mit der Nachrichtenwarteschlange ist ein Problem aufgetreten.

Um die Nachrichtenanzahl und den Namen des Replikationssatzes für einen Diagrammpunkt anzuzeigen, wählen Sie **Alle Sätze** oder einen bestimmten Satz aus, und positionieren Sie den Cursor über einen Punkt im Diagramm.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verbleibende eingehende Nachrichten

Mit dem Diagramm „Verbleibende eingehende Nachrichten“ können Sie ermitteln, ob eine Verbraucherinstanz die Echtzeitreplikation nach einer großen Aktivitätsspitzen aufholt.

Sie können einen vorübergehend hohen Wert erwarten, wenn die Aktivitätsspitzen auftreten. Der Wert nimmt normalerweise ab, wenn die Nachrichten verarbeitet werden.

Wenn dieser Wert ohne Lösung weiter zunimmt, kann dies auf Folgendes hindeuten:

- Bei der Verarbeitung der Nachrichten ist ein Problem aufgetreten. Beispiel: *IDRConsumerJob* wird nicht ausgeführt oder kann Nachrichten aus der -Nachrichtenwarteschlange nicht lesen.
- Die Instanz erfasst Änderungen schneller, als HLA sie verarbeiten kann.

Wählen Sie **Alle Sätze** oder einen bestimmten Satz aus. Positionieren Sie den Mauszeiger über einen Punkt im Diagramm, um die Nachrichtenanzahl und den Namen des Replikationssatzes für diesen Punkt anzuzeigen.

Eingehende Nachrichten verarbeitet

Mit dem Diagramm Verarbeitete eingehende Nachrichten können Sie den Flow von Datensätzen für jeden Verbrauchersatz im Zeitverlauf anzeigen.

Verwenden Sie das Diagramm für eingehende Nachrichten, um zu bestimmen, welche Replikationssätze den meisten Datenverkehr aufweisen, und um Trends für verarbeitete Nachrichten und verbleibende Nachrichten anzuzeigen.

Wenn der Ersteller Datensätze an die Nachrichtenwarteschlange sendet und der Verbraucher sie nicht verarbeitet, kann dies auf Probleme mit der Ersteller- oder Verbraucherinstanz hinweisen.

Positionieren Sie den Mauszeiger über einen Punkt im Diagramm, um die Nachrichtenanzahl und den Namen des Replikationssatzes für diesen Punkt anzuzeigen.

Verhinderung von Einfüge- und Aktualisierungsfehlern in Instanzübergreifende Datenreplikation

Sie können Fehler beim Einfügen und Aktualisieren in Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) verhindern, indem Sie im Erstellerreplikationssatz einen Klassennamenfilter angeben.

Wichtig:
Dieses Thema bezieht sich nur auf Erstellerreplikationssätze, die vor Release Utah erstellt wurden.

Wenn Sie eine übergeordnete Tabelle und eine oder mehrere untergeordnete Tabellen replizieren, müssen Sie der übergeordneten Tabelle im ausgehenden Eintrag Ihres Erstellerreplikationssatzes einen sys_class_name-Filter hinzufügen. Wenn der Filter „sys_class_name“ fehlt, werden in Fehler beim Einfügen und Aktualisieren angezeigt **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Replizierungsnutzlastfehler** in den folgenden Szenarien:

- Eine fehlgeschlagene Einfügung tritt auf, wenn ein Datensatz in der untergeordneten Tabelle repliziert wird, da das System versucht, zwei Einfügungen mit derselben sys_id in die übergeordnete Tabelle einzufügen. Durch Hinzufügen des Filters „sys_class_name“ zum übergeordneten Element wird die Verletzung eines eindeutigen Schlüssels während des INSERT-Vorgangs in der übergeordneten Tabelle verhindert.
- Ein neuer Datensatz wird einer replizierten untergeordneten Tabelle in der Herstellerinstanz hinzugefügt. Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) erstellt den

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatz zunächst in der übergeordneten Tabelle des Verbrauchers, jedoch nicht in der untergeordneten Tabelle. Wenn der untergeordnete Datensatz in der Herstellerinstanz geändert wird, tritt während der Replikation ein Aktualisierungsfehler in der untergeordneten Tabelle in der Verbraucherinstanz auf, da der Datensatz nur in der übergeordneten Tabelle vorhanden ist.

Wenn die Tabelle ein übergeordnetes Element ist, entscheiden Sie, ob Sie eine ihrer untergeordneten Tabellen replizieren möchten.

- Wenn Sie eine oder mehrere untergeordnete Tabellen replizieren möchten, müssen Sie den Wert „sys_class_name“ für die übergeordnete Tabelle identifizieren und dann der übergeordneten Tabelle einen entsprechenden Filter „sys_class_name“ hinzufügen.

  Beispiel: **Aufgabentyp** ist die Bezeichnung für sys_class_name in der Aufgabentabelle [task]. Um die Replikation der Incidents zusätzlich zu den Aufgaben zu starten, müssen Sie **[Aufgabentyp] [ist] [Aufgabe]** zum ausgehenden Eintrag für die Tabelle „Aufgabe“ [task] hinzufügen.

- Wenn Sie nur die übergeordnete Tabelle replizieren möchten, ist der Filter optional.
- Wenn die übergeordnete Tabelle bereits repliziert wird, müssen Sie sie bearbeiten und den Filter „sys_class_name“ hinzufügen.

Wenn die Tabelle ein untergeordnetes Element ist, entscheiden Sie, ob das übergeordnete Element repliziert werden soll.

- Wenn Sie auch die übergeordnete Tabelle replizieren möchten, müssen Sie den Wert „sys_class_name“ für die übergeordnete Tabelle identifizieren und dann der übergeordneten Tabelle einen entsprechenden Filter „sys_class_name“ hinzufügen.

  Beispiel: **Aufgabentyp** ist die Bezeichnung für sys_class_name in der Aufgabentabelle [task]. Um zusätzlich zu Incidents auch die Replikation von Aufgaben zu starten, müssen Sie **[Aufgabentyp] [ist] [Aufgabe]** zum ausgehenden Eintrag für die Tabelle „Aufgabe“ [task] hinzufügen.

- Wenn Sie nur die untergeordnete Tabelle replizieren möchten, ist der Filter optional.
- Wenn bereits eine oder mehrere untergeordnete Tabellen repliziert werden, müssen Sie der übergeordneten Tabelle den Filter sys_class_name hinzufügen.

Beheben von Datenreplikationsfehlern in Instanzübergreifende Datenreplikation

Beheben Sie Fehler, und überwachen Sie den Status von Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) Replikationssätzen.

Prüfliste für Überwachung und Diagnose

Wenn Sie feststellen, dass das System keine Daten repliziert, können Sie das Problem mit den Diagnoseprüfungen untersuchen. Informationen zum Überwachen der Gesamtintegrität aller Replikationssätze finden Sie unter HLA Überwachungs-Dashboardan.

HLA Diagnoseprüfungen

Überprüfen	Beschreibung
Monitor	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HLA Diagnoseprüfungen (Fortsetzung)

Überprüfen	Beschreibung
Überprüfen Sie die Konnektivität	Testen Sie die Konnektivität der Instanz HLA, um die Konnektivität Ihrer Instanz zur Nachrichtenwarteschlange zu ermitteln.
Überprüfen Sie das IDR-Überwachungs-Dashboard, um zu sehen, ob Replikationsaufträge aktiv sind	Damit das -Dashboard die Replikationssatzinformationen ordnungsgemäß anzeigt, müssen die folgenden HLA geplanten Aufgaben in Ihrer Instanz verfügbar sein und ausgeführt werden: • Hermes-Metriksammlung • Regelmäßige Hermes-Löschung • Hermes-Themendienstprogramm • IDRConsumerJob • IDRDeltaConsumerJob:<instanceid> • IDRHeartbeatJob • IDRMetadataConsumerJob • IDRProducerJob • IDRSeedingProducerJob Wenn einer dieser Aufträge fehlt oder nicht ausgeführt wird, wenden Sie sich an Kundenservice und Support. **Hinweis:** Das System erstellt nur den IDRDeltaConsumerJob-<instanceid> wenn eine Verbraucherinstanz eine Erstellerinstanz abonniert, die sich außerhalb des lokalen Rechenzentrums befindet.
Erstellerreplikationssatz	
Überprüfen Sie die Aktivierung des Erstellerreplikationssatzes	Wenn der Status Ihres Erstellerreplikationssatzes „In Entwurf“ ist, klicken Sie auf **Aktivieren**.
Genehmigung des Verbraucherabonnements überprüfen	Überprüfen Sie die Verbraucherzugriffsanforderungen für Ihre Erstellerreplikationssätze. Ein Verbraucherreplikationssatz muss Zugriff anfordern, bevor er Replikationsdaten empfangen kann.
Überprüfen Sie die Fehler im Erstellerreplikationsprotokoll	Identifizieren Sie HLA -Fehler durch Anzeigen der Metadaten für Nachrichten zwischen Ersteller- und Verbraucherinstanzen, Nutzlastfehlerprotokolle und Nachrichtenprotokolle.
Verbraucherreplikationssatz	
Überprüft den Aktivierungsstatus eines Verbraucherreplikationssatzes	Wenn der Status Ihres Verbraucherreplikationssatzes „In Entwurf“ ist, klicken Sie auf **Aktivieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HLA Diagnoseprüfungen (Fortsetzung)

Überprüfen	Beschreibung
Überprüfen Sie, ob Sie Replikationssätze synchronisieren müssen	Ein Synchronisierungsproblem tritt auf, wenn eine Erstellerinstanz keine Daten sendet oder eine Verbraucherinstanz keine Daten empfängt. Synchronisierungsfehler werden im Feld **Status** der Verbraucherinstanz als **Replikationsfehler angezeigt**.
Überprüfen Sie den Status Ihres Verbraucherreplikationssatzes	Überprüfen Sie den Status Ihres Verbraucherreplikationssatzes und was das für Ihre Replikation bedeutet.
Fehler- und Statusmeldungen	
Überprüfen Sie die Replikations- oder Replikationsmetadaten-Protokollfehler	Identifizieren Sie HLA -Fehler durch Anzeigen der Metadaten für Nachrichten zwischen Ersteller- und Verbraucherinstanzen, Nutzlastfehlerprotokolle und Nachrichtenprotokolle.
Überprüfen Sie die Statusnachrichten	Überprüfen Sie diese Statusnachrichten mit Wiederherstellungsinformationen.

Führen Sie die Diagnose Instanzübergreifende Datenreplikation aus

Überprüfen Sie den Status von Services und die Verbindung zwischen Ihrer -Instanz und der -Nachrichtenwarteschlange Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder idr_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Diagnosen**an.
   Das Dashboard wird geladen, und die Diagnosetests für HLA werden automatisch ausgeführt.
2. Zeigen Sie die folgenden Diagnosetests an.

Option	Bezeichnung
Schlüsselverwaltungsservice	Überprüft den Status und das Setup des Schlüsselverwaltungsservice. **Hinweis:** HLA muss ein Schlüsselverwaltungsservice aktiviert sein und ausgeführt werden.
Zertifikatverwaltungsservice	Prüft den Status und das Setup Ihres Zertifikatverwaltungsservice. **Hinweis:** HLA erfordert, dass ein Zertifikatverwaltungsservice aktiv ist und ausgeführt wird.
EJBCA-Servicestatus	Überprüft den Status und das Setup des EJBCA-Service als Teil der Key Management Framework (KMF) -Integrität.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
VAULT-Servicestatus	Überprüft den Status und das Setup des VAULT-Service als Teil der Key Management Framework (KMF)-Integrität.

3. Testen Sie die Verbindung zur Nachrichtenwarteschlange und stellen Sie sicher, dass der Replikator funktioniert, indem Sie den Verbindungstest für die Nachrichtenwarteschlange ausführen.

Option	Bezeichnung
Testen Sie die Verbindung zur Legacy-Nachrichtenwarteschlange	**a.** Wählen Sie **Legacy aus**. **b.** Wählen Sie im Abschnitt „Testkonfiguration für Legacy-Nachrichtenwarteschlange“ **Lokal** oder **Remote** aus, um die Diagnose auf einer lokalen oder Remote-Instanz auszuführen. Geben Sie für eine Remote-Instanz die URL der Remote-Instanz sowie einen Anwendernamen und ein Passwort für eine der folgenden Rollen ein: ▪ idr_rest ▪ idr_read ▪ idr_admin **Hinweis:** Das lokale Rechenzentrum zu Ihrer Erstellerinstanz, die regionale Nähe ist der Standard. **c.** Wählen **Sie Legacy-Nachrichtenwarteschlangentest ausführen aus**.
Testen Sie die Verbindung zur V2-Nachrichtenwarteschlange	**a.** Wählen Sie **V2 aus**. **b.** Stellen Sie sicher, dass Hermes aktiviert ist und dass die Clusterkonfiguration Hermes betriebsbereit ist. **c.** Wählen **Sie Verbindungstest für Nachrichtenwarteschlange ausführen aus**.

Ergebnisse

Die resultierenden Nachrichten validieren aktivierte Services oder die Verbindung zur Nachrichtenwarteschlange.

Überprüfen Sie Synchronisierungsfehler in Instanzübergreifende Datenreplikation

Überprüfen Sie das Statusfeld, um zu überprüfen, ob die Synchronisierung auf der Verbraucherinstanz Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) ordnungsgemäß funktioniert.

Vorbereitungen

Führen Sie vor dem Identifizieren von Synchronisierungsfehlern die Aufgaben unter Auf häufige Probleme prüfen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: idr_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Synchronisierungsfehler treten auf, wenn eine Erstellerinstanz keine Daten sendet oder eine Verbraucherinstanz keine Daten empfängt. Synchronisierungsfehler werden im Feld **Status** der Verbraucherinstanz als **Replikationsfehler angezeigt**.

Prozedur

1. Stellen Sie fest, ob der Verbraucher die Synchronisierungsanforderung erfolgreich an den Ersteller gesendet hat:
   a. Navigieren Sie in der Verbraucherinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze**an.
   b. Wählen Sie einen Verbraucherreplikationssatz aus.
   c. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Replikationsmetadatenprotokolle**.
   d. Sortieren Sie die Protokolle in absteigender Reihenfolge in der Spalte Protokollsequenz.
   e. Suchen Sie die neueste Nutzlast mit dem Typ REPL_SET_DETAIL_REQUEST, und öffnen Sie sie. Wenn dieser Nutzlasttyp nicht angezeigt wird, aktualisieren Sie das Protokoll, bis Sie eine Nutzlast mit dem Typ REPL_SET_DETAIL_REQUEST sehen.
   f. Stellen Sie sicher, dass in der Spalte An die richtige Herstellerinstanz-ID angezeigt wird. Wenn die ID der Herstellerinstanz falsch ist, aktualisieren Sie die ID, und klicken Sie auf **Aktivieren**.
   g. Vergewissern Sie sich, dass in der Spalte Status der Eintrag Gesendet angezeigt wird. Wenn in der Spalte Status nicht Gesendet angezeigt wird, hat der Ersteller keine Updates gesendet.
2. Ermitteln Sie, ob der Ersteller die Synchronisierungsanforderung vom Verbraucher erhalten hat:
   a. Navigieren Sie in der Herstellerinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**an.
   b. Wählen Sie einen Erstellerreplikationssatz aus.
   c. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Replikationsmetadatenprotokolle**.
   d. Sortieren Sie die Protokolle in absteigender Reihenfolge in der Spalte Protokollsequenz.
   e. Suchen Sie die neueste Nutzlast mit dem Typ REPL_SET_DETAIL_REQUEST, und öffnen Sie sie. Wenn dieser Nutzlasttyp nicht angezeigt wird, aktualisieren Sie das Protokoll, bis Sie den Typ REPL_SET_DETAIL_REQUEST sehen.
   f. Stellen Sie sicher, dass in der Spalte Von die richtige Verbraucherinstanz-ID angezeigt wird. Wenn die Verbraucherinstanz-ID falsch ist, aktualisieren Sie die ID.
   g. Vergewissern Sie sich, dass in der Spalte Status Empfangen angezeigt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erkennen Sie Replikationsverzögerungen in Instanzübergreifende Datenreplikation

Überwachen Sie mögliche Probleme bei der Datenreplikation mit dem Überwachungs-Dashboard Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

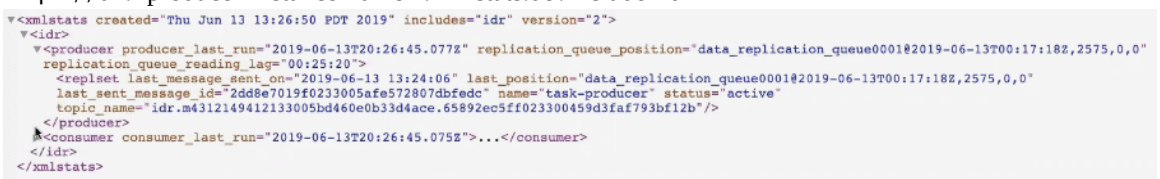
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Um die Zeitverzögerung für eine Erstellerinstanz anzuzeigen, navigieren Sie zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Dashboard „Überwachung“**, und überprüfen Sie die Replikationssätze der aktiven Ersteller auf die folgenden Details.

Option	Bezeichnung
Name	Name des Herstellerreplikationssatzes.
Leseverzögerung in der Replikationswarte-schlange	Zeitspanne zwischen einer Datensatzänderung in der Erstellerinstanz und dem Zeitpunkt, zu dem sie über die ausgehende Replikationswarteschlange gesendet wird.
Status	Status eines Replikationssatzes, entweder „Aktiv“ oder „Fehlerhaft“.
Statusnachricht	Meldung, die den Fehlerstatus beschreibt.
Version der Nachrichtenwarteschlange	Version der Nachrichtenwarteschlange. Entweder V1 (Legacy) oder V2 (Hermes)

Um zusätzliche Informationen zu erhalten, zeigen Sie die XML-Statistiken der Herstellerinstanz unter https://an.<producer-instance-name> /xmlstats.do?include=idr



Die XML-Statistiken zeigen:

- *producer_last_run* gibt an, wann der Replikationsauftrag auf der Herstellerinstanz zuletzt ausgeführt wurde.
- *„last_message_sent_on“* gibt an, wann der Ersteller das letzte Mal aktualisierte Daten an Verbraucher gesendet hat.

Hinweis:
Die Zeitstempel sind GMT.

2. Um die Zeitverzögerung für eine Verbraucherinstanz anzuzeigen, navigieren Sie zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Dashboard „Überwachung“** und überprüfen Sie die Replikationssätze der aktiven Verbraucher auf die folgenden Details.

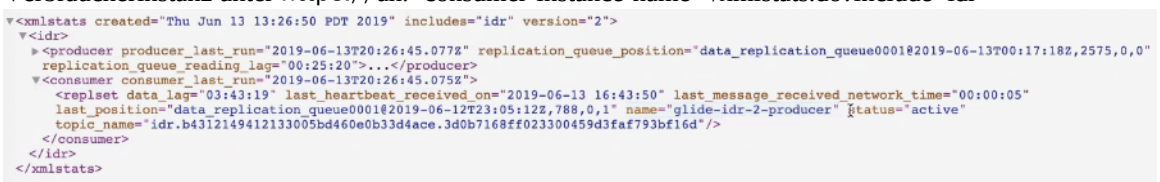
Option	Bezeichnung
Name	Name des Verbraucherreplikationssatzes.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Datenverzögerung	Zeit zwischen einer Datensatzänderung in der Herstellerinstanz und dem Zeitpunkt, zu dem sie in der Verbraucherinstanz aufgezeichnet wird.
Netzwerkverzögerung	Zeitspanne zwischen der Protokollierung einer Datensatzänderung in der ausgehenden Replikationswarteschlange und dem Zeitpunkt, zu dem die Änderung in der Verbraucherinstanz aufgezeichnet wird.
Status	Status eines Replikationssatzes, entweder „Aktiv“ oder „Fehlerhaft“.
Statusnachricht	Meldung, die den Fehlerstatus beschreibt.
Version der Nachrichtenwarteschlange	Version der Nachrichtenwarteschlange. Entweder V1 (Legacy) oder V2 (Hermes)

Um zusätzliche Informationen zu erhalten, zeigen Sie die XML-Statistiken der Verbraucherinstanz unter https://an.<consumer-instance-name> /xmlstats.do?include=idr



Statistiken Die XML-Statistiken zeigen Folgendes:

- „ *consumer_last_run“* gibt an, wann der Verbraucherauftrag zuletzt ausgeführt wurde und Änderungen vom Ersteller erhalten hat.
- *„last_Heartbeat_received_on“* zeigt den Zeitstempel an, wann der Verbraucher zuletzt einen Herzschlag von der Herstellerinstanz erhalten hat.

Hinweis:
Die Zeitstempel sind GMT.

Beheben Sie Seeding-Fehler in Instanzübergreifende Datenreplikation

Wiederholen Sie das Seeding Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) für Tabellen mit Seeding-Fehlern, die aufgrund von Netzwerkproblemen und fehlgeschlagenen Einfügungen auftreten, damit Sie kein vollständiges Seeding durchführen müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: idr_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Höchstwert für eine Anforderung zum erneuten Seeding beträgt 10.000 Fehler. Wenn weitere Fehler auftreten, führen Sie ein vollständiges Seedingdurch.

Hinweis:
Seeding ist kein Ersatz für das Klonen. Verwenden Sie HLA nicht zum Klonen von Instanzen.

Versuchen Sie das vollständige Seeding nicht erneut, wenn Sie eine der folgenden Einschränkungen überschreiten:

- Datensatzgröße überschreitet 32 MB
- Seeding-Anforderung überschreitet 3 Millionen Datensätze
- Die Replikation dauert länger als sieben Tage

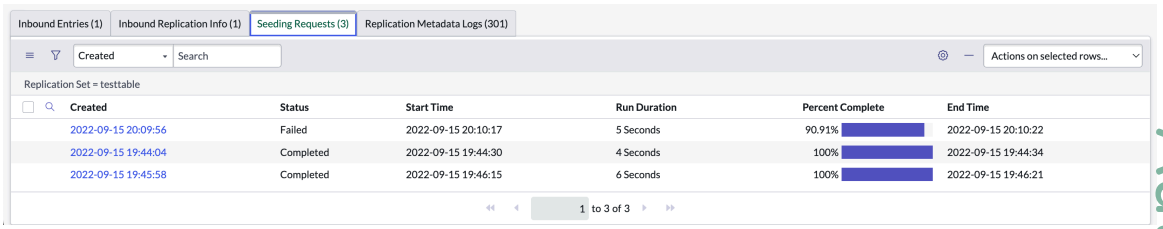
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Um diese Einschränkungen zu umgehen, reduzieren Sie die Anzahl der Tabellen in der Seeding-Anforderung, reduzieren Sie die Größe der Datensätze, oder verwenden Sie teilweises Seeding.

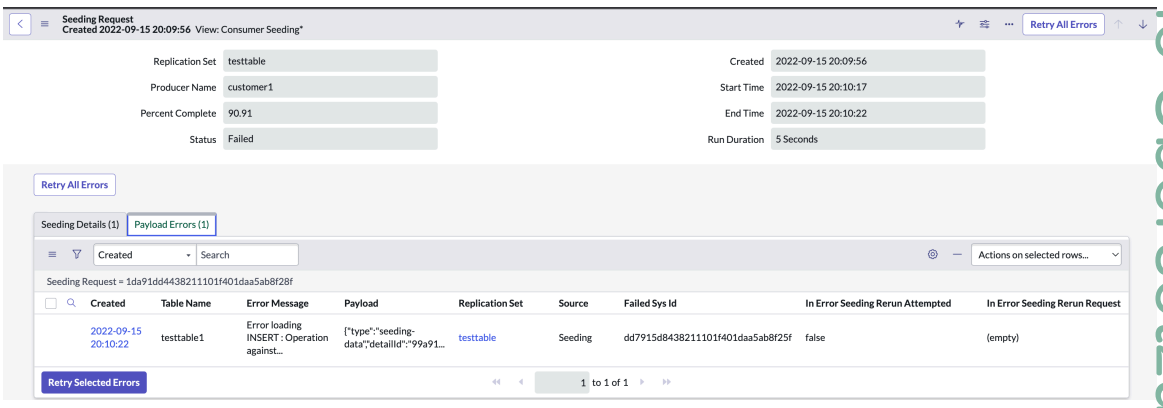
Prozedur

1. Navigieren Sie in der Verbraucherinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze**an.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte **Seeding-Anforderungen** des Bereichs Verbraucherreplikationssatz auf eine Seeding-Anforderung, die fehlgeschlagen ist.



3. Klicken Sie im Bereich Seeding-Anforderung auf die Registerkarte **Nutzlastfehler**, und überprüfen Sie die Werte in der Spalte Nachricht.
4. Klicken Sie **auf Alle Fehler wiederholen** oder wählen Sie bestimmte Fehler aus, und klicken Sie dann auf **Ausgewählte Fehler wiederholen**.

   Die Abbildung zeigt Bereiche, in denen Sie Fehler wiederholen können.



Suchen Sie nach Instanzübergreifende Datenreplikation -Fehlern

Identifizieren Sie Instanzübergreifende Datenreplikation -Fehler (HLA), indem Sie die Metadaten für Nachrichten zwischen Ersteller- und Verbraucherinstanzen, Nutzlastfehlerprotokolle und Nachrichtenprotokolle anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: idr_admin oder admin

Prozedur

1. Zeigen Sie die Ersteller- oder Verbraucher-Metadatenprotokolle an.

Option	Bezeichnung
Hersteller	Navigieren zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**, wählen Sie einen Erstellerreplikationssatz aus, und

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	klicken Sie auf den zugehörigen Link **Replikations metadatenprotokolle**.
Verbraucher	Navigieren zu **Instanzübergreifende Datenre plikation** > **Verbraucherreplikationssätze**, wählen Sie einen Verbraucherreplikationssatz aus, und klicken Sie auf den zugehörigen Link **Replikati onsmetadatenprotokolle**.

2. So zeigen Sie entweder in der Herstellerinstanz oder der Verbraucherinstanz Transformationsfehler und Replikationen an, die nicht geladen werden konnten:

   a. Navigieren zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Replizierungsnutzlastfehler**an.
   Wenn der **QuellwertSeeding**lautet, ist der Fehler während des Seedings aufgetreten. Wenn der Quellwert abweicht, ist der Fehler während der Aktualisierung eines Replikationssatzes aufgetreten. Wenn eine Spalte während der Transformation umgebrochen wird, wird die Transformation für die gesamte Tabelle umgebrochen, und die Daten werden nicht in der Tabelle repliziert.

   b. Wählen Sie einen Fehler in der Spalte Erstellt aus.
   Das Feld **Fehlermeldung** im Bereich Nutzlastfehler beschreibt den Nutzlastfehler.

3. Zeigen Sie das Replikationsprotokoll entweder auf der Erstellerinstanz oder der Verbraucherinstanz an:

   a. Navigieren zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Replikationsprotokoll**an.

   b. Wählen Sie einen Eintrag aus.
   Das Formular „Protokoll der instanzübergreifenden Datenreplikation“ zeigt die Nachricht und die Nachrichtenebene an.

Statusnachrichten und Statusfehler für eine Verbraucherreplikation in Instanzübergreifende Datenreplikation

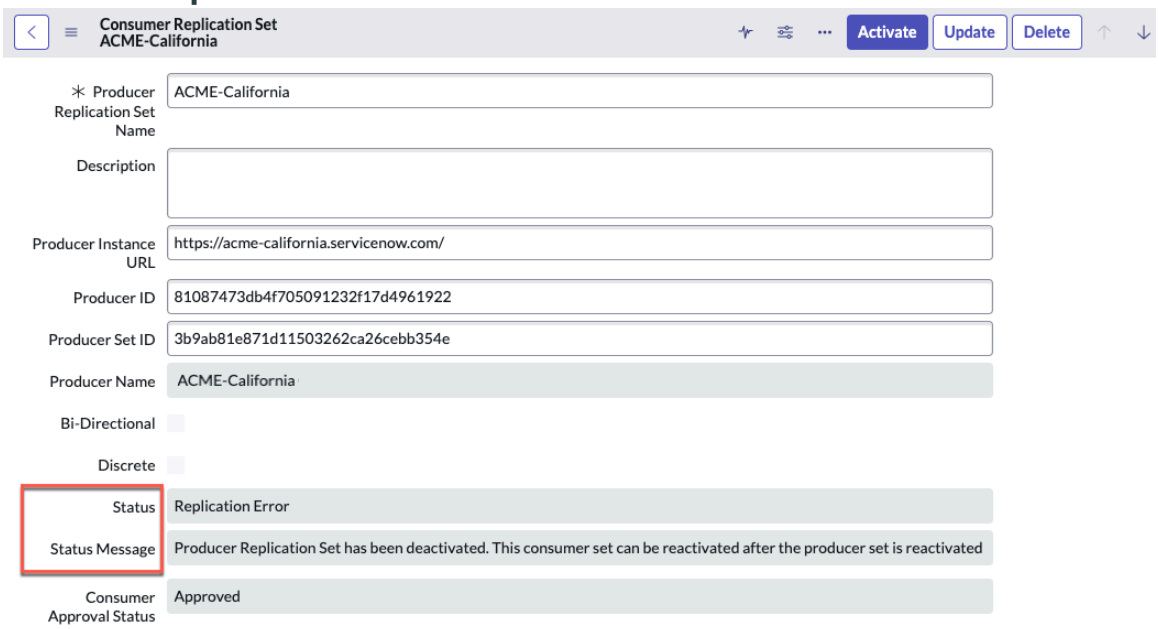
Überprüfen Sie den Status Ihres Verbraucherreplikationssatzes, und recherchieren Sie Fehlermeldungen, um Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA)-Replikationsprobleme zu identifizieren oder zu beheben.

Verbraucherreplikationssatzstatus und Statusmeldung

Navigieren zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze** um auf einen Verbraucherreplikationssatz zuzugreifen und den Status und die Statusnachrichten anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verbraucherreplikationssatz



Status

Status	Beschreibung
In Entwurf	Um Ihren Verbraucherreplikationssatz zu verwenden, klicken Sie auf **Aktivieren**.
Aktivierung angefordert	Nachdem Sie eine Aktivierung initiiert haben, müssen Sie warten, bis die Herstellerinstanz auf Ihre Anforderung antwortet. Wenn die Wartezeit übermäßig ist, überprüfen Sie das Replikationsprotokoll auf Fehler.
Seeding	Der Seeding-Auftrag muss abgeschlossen werden, bevor die Replikation fortgesetzt werden kann.
Seeding angehalten	Der Seeding-Auftrag muss fortgesetzt werden, bevor das Seeding fortgesetzt werden kann.
Aktiv	Status „Normal“.
Replikation gestoppt	Überprüfen Sie die Statusnachrichten in der folgenden Tabelle auf eine bestimmte Nachricht und die zugehörige Korrektur.
Replikation angehalten	Der Replikationsprozess muss fortgesetzt werden, bevor die Replikation fortgesetzt werden kann.
Replikationsfehler	Überprüfen Sie die Statusnachrichten in der folgenden Tabelle auf eine bestimmte Nachricht und die zugehörige Korrektur.
Replikation ist deaktiviert	Aktivieren Sie die Hersteller- und Verbraucherinstanzen.
Abonnement angefordert	Genehmigen Sie die Anforderung für ein Verbraucherabonnement in der Herstellerinstanz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Statusnachrichten

Nachricht	Aktion
Alle Erstellerreplikationssätze wurden aufgrund eines schwerwiegenden Replikationsfehlers deaktiviert	Alle Verbraucherreplikationssätze werden in den Fehlerstatus verschoben. Kontaktieren Sie Kundenservice und Support.
Verbraucherreplikationsset hat Nachrichten in falscher Reihenfolge erhalten.	Kontaktieren Sie Kundenservice und Support.
Fehler beim Seeding von Daten. Weitere Informationen finden Sie in der Tabelle „Replikationsnutzlastfehler“.	In der Verbraucherinstanz konnte bei mehr als einem Datensatz kein Seeding durchgeführt werden. Wechseln Sie zur Wiederherstellung in die Tabelle „Replikationsnutzlastfehler“, um den Fehler zu finden und zu beheben, und aktivieren Sie dann den Replikationssatz.
Fehler beim Seeding von Daten. Versuchen Sie das Seeding dieser Tabelle erneut	Führen Sie zur Wiederherstellung ein erneutes Seeding der Tabelle durch.
Beim Seeding ist beim Ersteller ein Fehler aufgetreten.	Wenden Sie sich zur Wiederherstellung an den Administrator der Herstellerinstanz, um die Ursache des Problems zu ermitteln.
Die Konfiguration des Herstellerreplikationssatzes wurde geändert	Klicken Sie in der Verbraucherinstanz auf **Replikationseinträge synchronisieren** und dann auf **Aktivieren**.
Erstellerreplikationssatz wurde aufgrund eines Replikationsfehlers deaktiviert	Kontaktieren Sie Kundenservice und Support.
Erstellerreplikationssatz wurde deaktiviert	Aktivieren Sie zur Wiederherstellung den Erstellerreplikationssatzund dann die Verbraucherreplikation.
Erstellerreplikationssatz wurde gelöscht	Löschen Sie zur Wiederherstellung den Verbraucherreplikationssatz.
Erstellerreplikationssatz ist inaktiv.	Zur Wiederherstellung aktivieren Sie den Erstellerreplikationssatz. Anschließend synchronisieren und aktivieren Sie den Verbraucherreplikationssatz.
Erstellerreplikationssatz konnte nicht gefunden werden.	Löschen Sie zur Wiederherstellung den Verbraucherreplikationssatz.
Replikationssatz angehalten	Klicken Sie zur Wiederherstellung auf **Fortsetzen** oder **Aktivieren**.
Replikationssatz befand sich länger als 7 Tage im Status „Pause/Fehler/Seeding-Pause“.	Der Verbraucherreplikationssatz befand sich länger als den Timeout-Zeitraum im Status „Anhalten“, „Fehlerstatus“ oder „Seeding-Pause“. Der Replikationssatz wird in den Status „Deaktiviert“ versetzt. Überprüfen Sie zur Wiederherstellung auf Seeding-Fehler, und aktivieren Sie die Replikation mit Seeding.
Seeding wurde aufgrund einer Zeitüberschreitung beendet.	Wiederholen Sie zur Wiederherstellung die Seeding-Anforderung, oder wenden Sie sich an Kundenservice und Support.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Statusnachrichten (Fortsetzung)

Nachricht	Aktion
Seeding-Anforderungen für einen Erstellerreplikationssatz mit mehr als X Datensätzen werden nicht unterstützt	Zur Wiederherstellung ändern Sie die Filterkriterien, um die Anzahl der Datensätze für das Seeding zu reduzieren, oder verwenden Sie ein teilweises Seeding. Der Standardgrenzwert beträgt 10 Millionen Datensätze. Wenden Sie sich an Kundenservice und Support, um den Standardgrenzwert zu ändern.
Seeding wurde von einem Verbraucheradministrator abgebrochen	Aktivieren Sie zur Wiederherstellung den Replikationssatz.
Seeding wurde von einem Erstelleradministrator abgebrochen	Aktivieren Sie zur Wiederherstellung den Verbraucherreplikationssatz. Nur Seeding-Anforderungen im Status „In der Warteschlange“, „Angehalten“ oder „Gestartet“ können abgebrochen werden. In diesem Fall lautet der Verbraucherreplikationsstatus „Replikationsfehler“.
Freigegebener Schlüssel stimmt nicht überein.	Die Ersteller- und Verbraucherreplikationssätze haben unterschiedliche gemeinsam genutzte Schlüssel. Zur Wiederherstellung kopieren Sie den freigegebenen Verschlüsselungsschlüssel im Erstellerreplikationssatz, fügen Sie ihn in den Verbraucherreplikationssatz ein, und aktivieren Sie den Replikationssatz.

Instanzübergreifende Datenreplikation XML-Statistiken

Extrahieren Sie Daten im Zusammenhang mit Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) aus Ihrer -Instanz, um den Replikationsstatus zu überwachen.

HLA XML-Statistiken

Sie können wichtige Metriken von Ihren HLA -Ersteller- und Verbraucherinstanzen anzeigen, um die Leistung und den Status der HLA -Verarbeitung zu überwachen.

Fügen Sie in einem Browser, in dem die Instanz ausgeführt wird, den folgenden Text an die Instanz-URL an: `xmlstats.do?include=idr`. Die folgende Ausgabe ist ein Beispiel für die HLA XML-Statistiken.

```
<idr status="enabled">
<producer producer_last_run="2020-11-06 13:45:30"
replication_queue_position="data_replication_queue0001@2020-11-05T22:58:32Z,2732,0,1"
replication_queue_reading_lag="00:01:00">
<replset last_message_sent_on="2020-11-06 13:44:31"
last_position="data_replication_queue0001@2020-11-05T22:58:32Z 2731,0,1"
last_sent_message_id="f339a84ac818201050bec7cf110d4135" name="N-2NormalStickyReplicaiton"
status="active" topic_name="d59f4226db6680504d2bac44d49619a0.570532d91b582010ef39fcc4cc4bcba1">
<subscriber name="persistencetestingora9" remote="false"/>
</replset>
<replset last_message_sent_on="2020-11-06 13:44:31"
last_position="data_replication_queue0001@2020-11-05T22:58:32Z,2732,0,1"
last_sent_message_id="7f39a84ae5182010fad1a90f50fcd335"
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
name="N-1NormalTransformerReplication"
status="active"
topic_name="d59f4226db6680504d2bac44d49619a0.6f0572d91b582010ef39fcc4cc4bcb01"/>
</producer>
<consumer consumer_last_run="2020-11-11 14:22:36">
<replset data_lag="00:00:22" last_heartbeat_received_on="2020-11-11 14:22:36"
 last_message_received_network_time="00:00:05"
last_position="data_replication_queue0002@2020-11-11T18:50:47Z,212,0,1"
 name="N-2NormalTransformerReplication"
producer_name="byungidrorlandonightlyconsumer6" remote="false" status="active"
 topic_name="07f85510db93005407072f17d496196a.21247ddddb182010ed02e3e2ca9619c9"/>
<replset data_lag="00:00:22" last_heartbeat_received_on="2020-11-11 14:22:36"
 last_message_received_network_time="00:00:06"
last_position="data_replication_queue0000@2020-11-10T23:28:58Z,1374,0,1"
 name="N-1NormalStickyReplication"
producer_name="byungidrparis1" remote="false" status="active"
 topic_name="559cd6d2db6ad458a667cac505961973.bdc33951db9020107cfe200c0b9619ea"/>
</consumer>
</idr>
```

HLA Metriken

Metrik	Beschreibung
`idr status`	Zeigt an, ob HLA für Ihre Instanz aktiviert ist.
Herstellerinstanz	
`producer producer_last_run`	Zeitpunkt der letzten Ausführung der geplanten Aufgabe *`IDRProducerJob`* (GMT).
`producer replication_queue_position`	Position des Cursors in der Replikationswarteschlange.
replication_queue_reading_lag	Die Zeit zwischen der Vornahme einer Änderung und dem Senden der regelmäßigen Aufgabe *`IDRProducerJob`* an das Netzwerk.
Antwortsatz „last_message_sent_on“.	Der letzte Zeitpunkt, zu dem Daten von diesem Replikationssatz an das Netzwerk gesendet wurden.
Replikatsatz „last_position“.	Die Cursorposition in „data_replication_queue“, als die letzte Nachricht für diesen Replikationssatz gesendet wurde.
last_sent_message_id	Nachrichten-ID der letzten gesendeten Nachricht aus „data_replication_queue“.
Name	Der Name des Replikationssatzes.
status	Der Status des Replikationssatzes.
topic_name	Der Name des Themas in der Nachrichtenwarteschlange für diesen Replikationssatz.
Verbraucherinstanz	
Verbraucher_letzte_Ausführung	Zeitpunkt der letzten Ausführung der geplanten Aufgabe *`IDRConsumerJob`* (lokal) oder *`IDRDeltaConsumerJob-<instanceid>`* (remote) (GMT).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HLA Metriken (Fortsetzung)

Metrik	Beschreibung
REPLSET „data_lag“.	Zeit seit Empfang des letzten Heartbeat. Heartbeats sollten für einen Replikationssatz jede Minute auftreten.
last_ Heartbeat_received_on	Zeit des letzten Herzschlags für diesen Replikationssatz.
letzte_Nachricht_empfangen_Netzwerk_Zeit	Für die letzte empfangene Nachricht die Zeitdifferenz zwischen dem Zeitpunkt, zu dem sie an die Nachrichtenwarteschlange gesendet wurde, und dem Zeitpunkt, zu dem sie von der Verbraucherinstanz abgerufen wurde.
Replikatsatz „last_position“.	Die Cursorposition in „data_replication_queue“, an der die letzte Nachricht für diesen Replikationssatz gesendet wurde.
Name	Der Name des Replikationssatzes.
status	Der Status des Replikationssatzes.
topic_name	Der Name des Themas in der Nachrichtenwarteschlange für diesen Replikationssatz.

Instanzübergreifende Datenreplikation – Referenz

Diese Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zum Datenschutz in Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) und zu Domain Separation.

Datenschutz in Instanzübergreifende Datenreplikation

Die Möglichkeit, Replikationssätze zum Hosten mehrerer Remote-Verbraucher in Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) zu hosten, bedeutet, dass potenzielle Datenschutzprobleme zu berücksichtigen sind.

Replikationssätze in HLA dienen mehreren Instanzen mit mehreren Verbrauchern. Ein Replikationssatz kann einen einzelnen Kunden oder mehrere Kunden haben. Ein Verbraucher kann sich auch in derselben geografischen Region wie der Hersteller oder in einer anderen geografischen Region befinden.

Je nachdem, wie Sie Ihren Replikationssatz konfigurieren, können Sie Daten intern, zwischen Niederlassungen desselben Unternehmens, oder extern, d. h. über mehrere Unternehmen hinweg, gemeinsam nutzen. Sie können die Datenfreigabe auch auf einen einzelnen Standort oder eine einzelne Region beschränken oder Daten für alle Regionen freigeben.

Ein aktiver Replikationssatz tritt auf, nachdem der Administrator der Erstellerinstanz ein Verbraucherabonnement genehmigt hat. Ein aktiver Replikationssatz beinhaltet einen Datentransfer zwischen geografischen Regionen, der die Übertragung personenbezogener Daten umfassen kann. Durch die Datenübertragung zwischen verschiedenen geografischen Regionen können die Daten unterschiedlichen Vorschriften hinsichtlich personenbezogener Daten unterliegen.

Wenn HLA während des Genehmigungsprozesses feststellt, dass sich die Verbraucher- und die Herstellerinstanz in unterschiedlichen geografischen Regionen befinden, benachrichtigt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

den Ersteller vor der Aktivierung. Diese Warnung sollte Administratoren auf die Möglichkeit unterschiedlicher Datenübertragungsvorschriften zwischen Regionen aufmerksam machen.

Sobald ein Replikationssatz aktiv ist, kann ein Replikationssatz mit mehreren Verbrauchern über spezifische diskrete Regeln verfügen, die bestimmte Daten an bestimmte Verbraucher weiterleiten. Bei jeder Änderung einer diskreten Regel in einem aktiven Replikationssatz, der mehrere Verbraucher umfasst, können Daten verfügbar gemacht werden. Dieses Datenrisiko kann personenbezogene Daten enthalten, die möglicherweise von unbeabsichtigten Verbrauchern sichtbar sind, die den Replikationssatz abonnieren.

Wenn Sie eine Bidirektion zwischen einer Ersteller- und einer Verbraucherinstanz festlegen, kann der Verbraucher Ursprungsdaten sein, die an die Erstellerinstanz zurückgegeben werden. Diese Daten können potenziell auch jeden anderen Verbraucher erreichen, der Teil des Replikationssatzes ist.

Adapterbeschreibungen für Instanzübergreifende Datenreplikation

Adapter ändern die Erstellerdaten, bevor die Daten in Verbraucherinstanzen in Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) eingefügt werden.

Adapterfelder

Jeder Adapter verfügt über Felder **Name** und **Beschreibung**. Der Name wird in der Spalte Adapter angezeigt. Verwenden Sie das Feld **Beschreibung**, um den Zweck der Datenkonvertierung zu erläutern.

Berechnungsadapter

Verwenden Sie den Berechnungsadapter für die Erstellerdaten, um den Vorgang und den Wert anzugeben, der im Vorgang verwendet wird.

Parameterbeispiele

Parameter und Wert	Quelldaten	Adapterausgabe
Vorgang: Multiplizieren **Konstanter Wert**: 1,08	10	10.80
Vorgang: Max **Konstanter Wert**: 1000	1020	1000
Vorgang: Stockwerk **Konstanter Wert**: 0	5.5	5

Max gibt den höchsten Wert an, und **Min** gibt den niedrigstmöglichen Wert an. Werte über oder unter diesen Grenzwerten werden auf diese Grenzwerte festgelegt. Werttypen wie „ **int** “ und „ **long** “ haben Höchst- und Mindestwerte. Werte über oder unter diesen Grenzwerten verursachen Genauigkeitsfehler.

Adapter „Zeichenfolge verketten“.

Verwenden Sie den Adapter zum Verketten von Zeichenfolgen, um eine angegebene Zeichenfolge an die Quelldaten anzuhängen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameterbeispiel

Parameter und Wert	Quelldaten	Adapterausgabe
Zeichenfolge:**_v2**	Patch 10236	Patch10236_v2

Adapter für Format mit fester Breite

Verwenden Sie den Formatadapter für feste Breite, um Eingabedaten mit fester Breite neu zu formatieren. Verwenden Sie # für eine positive Ganzzahl, @ für ein beliebiges Zeichen und \ als Escape-Zeichen für das Literal.

Parameterbeispiele

Parameter und Wert	Quelldaten	Adapterausgabe
Übereinstimmung:**##########** **Ausgabe**: (###) ###-####	7605551212	(760) 555-1212
Übereinstimmung: ##### **Ausgabe**: ###.##	10000	100,00
Übereinstimmung:**##**\,### **Ausgabe**: #####	10.000	10000

Adapter zuordnen

Verwenden Sie den Zuordnungsadapter für durch Kommas getrennte Literalpaare, um Quelle-zu-Ziel-Konvertierungen zuzuordnen. Übereinstimmungen müssen genau sein. Beispiel: PRB=TASK konvertiert PRB1000 nicht in TASK1000.

Parameterbeispiele

Parameter und Wert	Quelldaten	Adapterausgabe
Zuordnen: PRB=TASK, done=complete	PRB	AUFGABE
Zuordnen: PRB=TASK, done=complete	erledigt	Abschließen
Zuordnen: PRB=TASK, done=complete	PRB1000	(keine Zuordnung)

Musteradapter

Verwenden Sie den Musteradapter für reguläre Ausdrücke, um Eingabemuster zu identifizieren. Verwenden Sie Klammern im **regulären Ausdruck**, um Gruppen zu identifizieren. Verwenden Sie in **Ausgabemuster**$, um Gruppen anzugeben. $0 stellt die gesamte Eingabe dar, $1 stellt die erste Gruppe dar, $2 stellt die zweite Gruppe dar und so weiter. Sie können auch Literalzeichen (einschließlich Leerzeichen) einfügen, voranstellen und anfügen, damit sie in der Adapterausgabe angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameterbeispiele

Parameter und Wert	Quelldaten	Adapterausgabe
Regulärer Ausdruck: (.*),(.*) **Ausgabemuster**: $2 $1	Smith, John	John Smith
Regulärer Ausdruck: (ABC[a–**zA**–z][a–zA–z]) (ABC[a–zA–z][a–zA–z]) **Ausgabemuster**: $1 $0	ABCDEABCFG	ABCDE ABCDEABCFG
Regulärer Ausdruck: (ABC[a–**zA**–z][a–zA–z]) (ABC[a–zA–z][a–zA–z]) **Ausgabemuster**: $1 Release $0	ABCDEABCFG	ABCDE-Release ABCDEABCFG

Im zweiten Beispiel lautet die Übereinstimmung ABC gefolgt von zwei Buchstaben, gefolgt von ABC und zwei Buchstaben. $1 dieser Eingabe ist ABCDE. $2 dieser Eingabe sind ABCFG. $0 ist die gesamte Eingabezeichenfolge. $1 $0 ist also ABCDE ABCDEABCFG.

Ersetzen Sie den Adapter

Verwenden Sie den Ersetzungsadapter, um eine angegebene Eingabezeichenfolge oder Teilzeichenfolge durch eine angegebene Zeichenfolge zu ersetzen. Verwenden Sie $, um nur einige der Vorkommen der Zeichenfolge zu ersetzen. $1 ersetzt nur das erste Vorkommen; $2 ersetzt nur den zweiten. Verwenden Sie geschweifte Klammern, um die ersten N Vorkommen zu ersetzen. Beispielsweise ersetzt ${3} die ersten drei Vorkommen.

Parameterbeispiele

Parameter und Wert	Quelldaten	Adapterausgabe
Suchen: London **Ersetzen**: Madrid	Das Produkt ist London. Das Produkt ist London. Das Produkt ist London.	Das Produkt ist Madrid. Das Produkt ist Madrid. Das Produkt ist Madrid.
Suchen Sie nach: $2 London **Ersetzen**: Madrid	Das Produkt ist London. Das Produkt ist London. Das Produkt ist London.	Das Produkt ist London. Das Produkt ist Madrid. Das Produkt ist London.
Suchen Sie nach: ${2} London **Ersetzen**: Madrid	Das Produkt ist London. Das Produkt ist London. Das Produkt ist London.	Das Produkt ist Madrid. Das Produkt ist Madrid. Das Produkt ist London.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Adapter aufteilen

Verwenden Sie den Split-Adapter für ein angegebenes Trennzeichen, z. B. ein Leerzeichen, um eine Zeichenfolge in zwei oder mehr Zeichenfolgen aufzuteilen. Verwenden Sie in **Ausgabemuster**$, um Gruppen anzugeben. `$0` stellt die gesamte Eingabe dar, `$1` stellt die erste Gruppe dar, `$2` stellt die zweite Gruppe dar und so weiter. Sie können eine Gruppe in einem Ausgabemuster wiederholen, z. B. `$2, $1, $1`. Mehrere Instanzen eines Trennzeichens in Quelldaten erstellen drei oder mehr Gruppen.

Parameterbeispiele

Parameter und Wert	Quelldaten	Adapterausgabe
Trennzeichen: „ “ **Ausgabemuster**: $2, $1	John Smith	Smith, John
Trennzeichen: „ “ **Ausgabemuster**: $2, $1, $1	John Hardy Smith	John, John
Trennzeichen: „ “ **Ausgabemuster**: $3	John Hardy Smith	Smith

Aufgabennummeradapter

Verwenden Sie den Aufgabennummernadapter, um einer Aufgabennummer ein Präfix oder Suffix hinzuzufügen oder das Präfix der Aufgabennummer zu ersetzen.

Parameterbeispiele

Parameter und Wert	Quelldaten	Adapterausgabe
Änderung: Ersetzen **Nummernpräfix**: PRB **Neues**Nummernpräfix: STRY	PRB80899	STRY80899
Änderung: Präfix hinzufügen **Präfix**: STRY	08099	STRY80899

Adapter für Zeitzonenkonvertierung

Verwenden Sie den Zeitzonenkonvertierungsadapter, um eine Zeitzone in eine andere zu konvertieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameterbeispiel

Parameter und Wert	Quelldaten	Adapterausgabe
Ausgabezeitzone: PDT	07:00:00 am GMT	00:00:00 Uhr PDT

Ausgeschlossene Tabellen in Instanzübergreifende Datenreplikation

Sie können bestimmte Tabellen in Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) nicht replizieren. Untergeordnete Tabellen von Tabellen in der Ausschlussliste werden ebenfalls ausgeschlossen.

Ausgeschlossene Tabellen

Diese Tabellen sind von HLAausgeschlossen:

- Tabellen mit den Präfixen V_PREFIX, SYSX_, sys, ts_, ua_, verwenden – analytics_, wf_, ecc_, clone_, jrobin_, rrd_, imp_, pf_, pfd_, idr_

  sys_domain ist eine Ausnahme.
- Rotierte Tabellen, einschließlich syslog, sys_querystat, ecc_queue, ecc_event, cmdb_metric, sysevent
- Tabellen ohne sys_id
- sso_federation
- saml2_update1_properties
- sso_properties
- „digest_properties“
- Instanz

Untergeordnete Tabellen, die diese Tabellen erweitern, sind ebenfalls von HLA ausgeschlossen und sollten nicht in Replikationssätze aufgenommen werden, da die Replikation fehlschlägt, wenn sie enthalten sind. Beispiel: sc_cat_item erweitert sys_metadata, eine ausgeschlossene Tabelle. Dies macht „sc_cat_item“ aufgrund der Vererbung zu einer ausgeschlossenen Tabelle.

Tabellen, die eine Replikation vermeiden sollen:

- cmdb
- cmdb_ci

Wenn Sie feststellen, dass die CMDB-Tabellen repliziert werden müssen, müssen Sie Bedingungen verwenden, um die Anzahl der replizierten Datensätze einzuschränken und sicherzustellen, dass alle erforderlichen Spalten im Replikationssatz enthalten sind.

Domain Separation und IDR

Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) funktioniert auf Datenebene, was bedeutet, dass die Domänentrennung nicht explizit unterstützt wird.

In einem typischen Anwendungsfall werden Daten von einer Erstellerinstanz zu einer Verbraucherinstanz und zurück verschoben, unabhängig davon, in welcher Domäne sich die Instanz befindet. Mit HLA können Sie Daten filtern und so bestimmte Daten zwischen Instanzen trennen. Wenn Sie über die Filterfunktionalität HLA auf Datensatzebene hinausgehen müssen, können Sie Daten mithilfe von Geschäftsregeln von einer Domäne in

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

eine andere konvertieren. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Business-Regeln für „Vor Abfrage“ .

Instanzübergreifende Datenreplikation -Eigenschaften

Diese Systemeigenschaften steuern das Verhalten der Anwendung Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA).

Um die Systemeigenschaften für HLA] festzulegen, navigieren Sie zur Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties], und fügen Sie die Eigenschaft hinzu.

HLA Datenvergleichseigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Die Datensatz-Batch-Größe für Datenvergleichsergebnisse idr.instance.comparison.batch.size	Wenn die Ergebnisse des Datenvergleichs 1.000.000 Datensätze innerhalb des angegebenen Datumsbereichs überschreiten, wird die Anforderung in Batches von 10.000 Datensätzen aufgeteilt. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10.000
Der Schwellenwert für fehlende oder nicht übereinstimmende Datensätze idr.dct.nichtübereinstimmend.fehlender.Prozentsatz.Schwellenwert	Wenn die Anzahl der fehlenden oder nicht übereinstimmenden Datensätze 50 % der Gesamtzahl der im angegebenen Datenbereich gefundenen Datensätze überschreitet, wird der Vergleich beendet, und stattdessen wird ein teilweises Seeding für den angegebenen Datumsbereich empfohlen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 50
Die maximale Anzahl von Datensätzen idr.instanz.vergleich.max.datensätze	Die maximale Anzahl von Datensätzen, die für die Verarbeitung eines Datenvergleichs zulässig sind. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 500.000
Die maximale Laufzeit idr.instanz.vergleich.max.laufzeit	Die maximale Zeit, die zum Ausführen eines Datenvergleichs zulässig ist. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 15 Minuten
Zu überspringende Felder idr.dct.vergleich.überspringen.felder	Die Liste der Felder, die beim Vergleich von Datensätzen zwischen Instanzen übersprungen werden sollen. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: caller_id,sys_created_on,sys_created_by,sys_updated_on,s

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Beenden Sie die Replikation, wenn ein Problem mit falscher Reihenfolge auftritt idr.message.gap.order_enforcement.enabled	Standardmäßig beendet HLA die Replikation, wenn beim Verbraucher ein „Out-or-Order“-Problem auftritt. Sie können das Standardverhalten ändern, wenn beim Verbraucher ein Problem mit falscher Reihenfolge auftritt, indem Sie diese Eigenschaft hinzufügen und auf false festlegen. Dadurch werden fehlende Nachrichten automatisch erneut in die Warteschlange gestellt und mit den neuesten Datensatzdetails vom Ersteller repliziert, ohne die Replikation anzuhalten. • Typ: Zeichenfolge • True: Replikation stoppen • False: Replikation nicht anhalten und erneut in die Warteschlange stellen **Hinweis:** Alle Hersteller- und Verbraucherinstanzen müssen dieselbe Familienversion verwenden, um diese Eigenschaft zu verwenden. Beide Instanzen müssen auf Vancouver oder höher sein.
Legen Sie die Größenbeschränkung für Anhänge fest idr.cdc.replication.table.reader.attachment.size	Standardmäßig beschränkt HLA die Größe von Anhängen nicht. Sie können das Standardverhalten ändern, indem Sie diese Eigenschaft hinzufügen und eine maximale Größe für Anhänge eingeben. • Typ: Ganzzahl (Größe in Byte) • Standardwert: 100.000.000

Instanzübergreifende Datenreplikation Rollen

Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management , und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

HLA -Administrator [idr_admin]

Administratorrolle für den Zugriff auf alle HLA -Tabellen.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: idr_rest

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

HLA lesen [idr_read]

Leserolle zum Überprüfen von HLA -Tabellen.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: idr_rest

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

HLA rest [idr_rest]

Rolle, die zum Stellen einer Diagnoseanforderung erforderlich ist.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

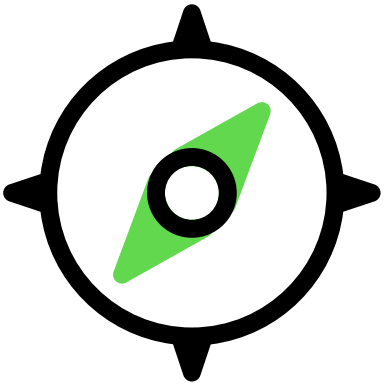
MetricBase

Die MetricBase-Anwendung speichert Zeitreihendaten, also Daten, die in regelmäßigen Abständen abgerufen werden. Sie können die gespeicherten Daten grafisch darstellen oder mit Auslösern verwenden, um Workflow-Studio -Flows auszuführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

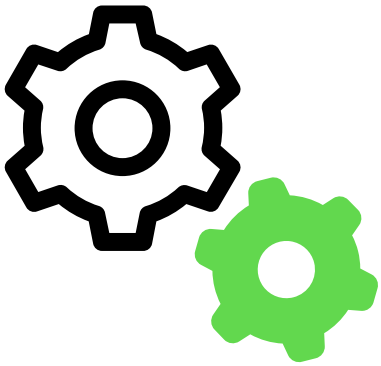
Erste Schritte

Untersuchen



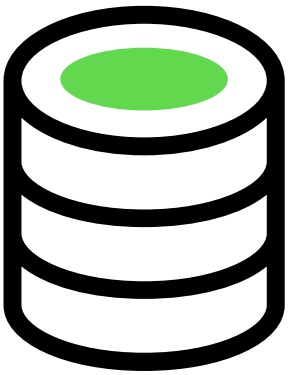
Erfahren Sie mehr über die Funktionen und Konzepte von MetricBase .

Konfigurieren



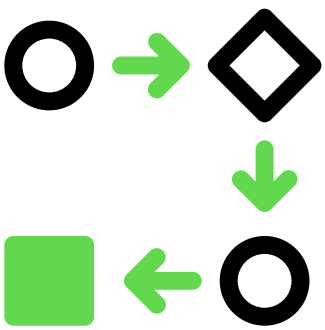
Richten Sie MetricBase ein, und erstellen Sie eine Zeitreihenspezifikation

Daten definieren und erfassen



Erstellen Sie eine Zeitreihendefinition, greifen Sie auf MetricBase-Daten zu, und erkennen Sie Anomalien mithilfe von Vorhersagemodellen.

Auslöser-Flows

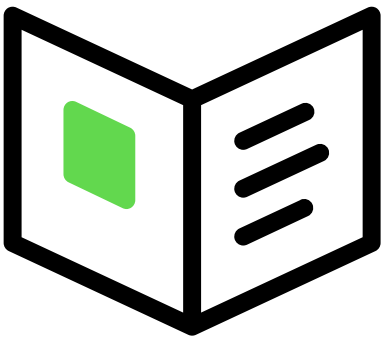


Erstellen Sie Auslöser, die die Flows Workflow-Studio ausführen.

Verwalten

Verwalten Sie den Zustand und die Leistung von MetricBase

Referenz



Greifen Sie mit auf Entwicklerressourcen zu, und erfahren Sie mehr über Domain Separation MetricBase

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für MetricBase in ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MetricBase erkunden

Zeitreihendaten mit MetricBaseerfassen, speichern, analysieren und bearbeiten.

MetricBase – Übersicht

MetricBase hilft Ihnen, mit großen Datenmengen zu arbeiten, indem eine kleinere Zusammenfassung dieser Daten verwendet wird, die in der Datenbank MetricBase gespeichert ist.

- Integrieren Sie MetricBase nahtlos in ServiceNow IoT-basierte Anwendungen, die große Mengen maschinell generierter Daten überwachen oder verarbeiten.
- Lösen Sie Flows in Workflow-Studio basierend auf Zeitreihendaten in MetricBaseaus.
  - Generieren Sie eine E-Mail, wenn die durchschnittliche CPU-Auslastung in den letzten 5 Minuten mehr als 85 % beträgt.
  - E-Mail generieren, wenn MetricBase eine Lücke in den Daten erkennt, die mindestens 10 Minuten lang übermittelt wurden.
  - Generieren Sie eine Warnung, wenn der Durchschnitt der gesammelten Daten in den letzten 5 Minuten kleiner als 10 oder größer als 500 war.
  - Generieren Sie eine Warnung, wenn die Auslastung des Arbeitsspeichers in den nächsten 10 Minuten voraussichtlich 90 % überschreitet.
- Visualisieren Sie Daten MetricBase mithilfe von Zeitreihendiagrammen.
- Verwenden Sie die Anwendung Reporting, um die in MetricBasegespeicherten Zeitreihendaten grafisch darzustellen.
- Erkennen Sie Anomalien durch Trainieren eines maschinellen Sprachmodells, und führen Sie den Auslöser Workflow-Studio aus, wenn eine Anomalie erkannt wird.

MetricBase funktioniert mit:

- Eine Instanz, die maschinell generierte Daten speichert
- Ein Server mit der Anwendung und der Datenbank MetricBase

MetricBase – Anwender

Anwender

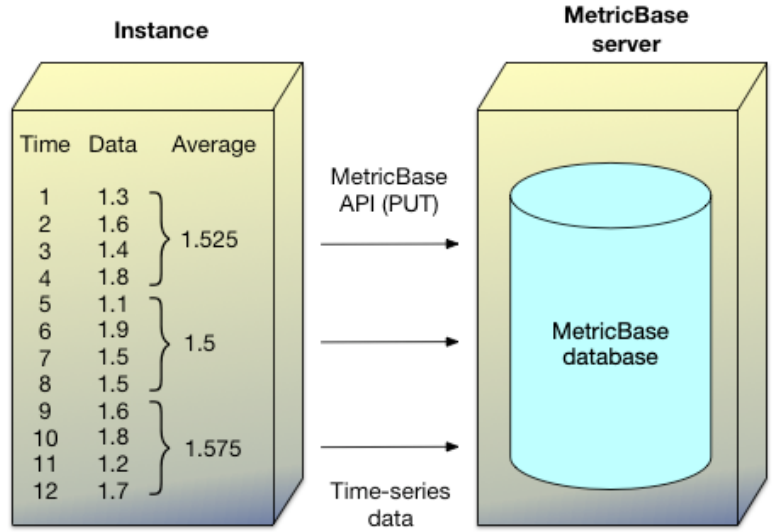
Anwender	Beschreibung
Administrator	Ein -Administrator verwendet Zeitreihendaten, um sie zu sammeln, aufzubewahren, zu analysieren und zu bearbeiten MetricBase.

MetricBase – Workflow

Die folgende Abbildung zeigt, dass von maschinell generierten Daten alle 4 Sekunden abgetastet wird. Sie senden den Durchschnitt der Werte in jedem Stichprobenzeitraum an die Datenbank MetricBase, die die Daten bis zum Ablaufdatum speichert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitreihendaten speichern



1. Der Administrator gibt eine zu speichernde Metrik und wie oft sie erfasst werden soll, indem er in MetricBaseeine Zeitreihendefinition erstellt.
2. Der Administrator sendet Daten aus der -Instanz mithilfe der REST-API oder JavaScript-API MetricBase an den Server MetricBase.
3. Der Administrator konfiguriert Auslöserdefinitionen, die Flows basierend auf Zeitreihendaten in MetricBaseausführen.
4. Der Administrator konfiguriert und trainiert Vorhersagemodelle in MetricBase, um Anomalien zu erkennen und Flows auszuführen, wenn sich neue Daten erheblich von den trainierten Daten unterscheiden.
5. Der Administrator überwacht die gesammelten Daten mithilfe von Zeitreihendiagrammen in MetricBase. Zeitreihendaten verbleiben für einen festgelegten Zeitraum in der -Datenbank MetricBaseMetricBase. Anschließend löscht [] die Daten.

MetricBase – Vorteile

MetricBase – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Speichern Sie die Zeitreihenzusammenfassung einer großen Datensammlung	Erstellen Sie eine Zeitreihendefinition in MetricBase	Administrator
Zeitreihendaten in der Datenbank MetricBase einfügen und abrufen	Entwicklerressourcen	Administrator
Greifen Sie auf Zeitreihendaten in der Datenbank MetricBase zu, und visualisieren Sie diese	Auf MetricBase-Daten zugreifen	Administrator
Löst Flows aus, wenn sich die neuen Daten erheblich von den trainierten Daten unterscheiden	Erkennen von Anomalien in Daten MetricBase mithilfe von Vorhersagemodellen	Administrator
Lösen Sie Flows aus, die Incidents protokollieren, E-Mails senden und andere Warnungen erstellen können	Flows werden anhand von MetricBase -Daten ausgelöst	Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von MetricBase finden Sie unter:

- MetricBase konfigurieren
- MetricBase -Daten definieren und sammeln
- Flows werden anhand von MetricBase -Daten ausgelöst
- MetricBase verwalten
- MetricBase – Referenz

MetricBase konfigurieren

Planen und konfigurieren Sie Ihre MetricBase-Implementierung.

Das Produkt MetricBase wird angefordert

Das Plugin [MetricBase [com.snc.textil] erfordert ein separates Abonnement und muss von Mitarbeitern von ServiceNow aktiviert werden. Stellen Sie sicher, dass Sie auch das Demo-Plugin [MetricBase [com.snc.textil.demo] anfordern, das Beispieltabellen, Metriken, Auslöser und Daten enthält.

Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Der Account Manager sorgt im Allgemeinen innerhalb weniger Tage für die Aktivierung des Plugins in der Produktionsinstanz bzw. untergeordneten Produktionsinstanz Ihrer Organisation.

Wenn Mitarbeiter von ServiceNow] das Plugin MetricBase „ Demo installieren, verbinden sie Ihre Instanz auch mit dem Server, der die Datenbank MetricBase enthält. Eine Datenbank MetricBase kann nur mit einer anderen Instanz verbunden sein. Beispielsweise kann ein Klon der ursprünglichen Instanz nicht mit derselben Datenbank wie die ursprüngliche Instanz kommunizieren.

Arbeiten mit MetricBase -Demodaten

Machen Sie sich mit MetricBase vertraut, indem Sie sich die MetricBase -Demo anschauen.

Übersicht über die MetricBase -Demo

Mit dem Demo-Plugin MetricBase können Sie mit MetricBase experimentieren, ohne es zu konfigurieren oder viel darüber zu wissen. Das Demo-Plugin ist vom Plugin MetricBase getrennt. Stellen Sie sicher, dass Sie beide anfordern.

Verwenden Sie die Demo MetricBase, um MetricBase zu erkunden, bevor Sie es für Produktionszwecke einrichten.

- Visualisieren Sie Beispiel-Zeitreihendaten.
- Greifen Sie auf Beispielmetriken, Auslöser und eine regelmäßige Aufgabe zu, die Daten sammelt und speichert.
- Testet die Funktionalität der enthaltenen Auslöser. Das Plugin enthält geplante Zeitreihendatenaktualisierungen, als ob sie von einer -Instanz empfangen worden wären.
- Experimentieren Sie mit den MetricBase JavaScript APIs im Datenexplorer.

In der Demo wurde eine gedachte Flotte von Drohnen mit Sensoren ausgestattet, die Metriken übertragen, einschließlich Geschwindigkeit, Höhe und Akkulaufzeit.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Machen Sie sich mit vertraut MetricBase

Nachdem Mitarbeiter von ServiceNow] die Demo-Plugins MetricBase und MetricBase installiert haben, können Sie die Demo verwenden, um sich mit MetricBasevertraut zu machen.

Voraussetzungen

- MetricBase und die Demo-Plugins MetricBase müssen von Mitarbeitern von ServiceNow installiert werden.
- Erforderliche Rolle: admin

1. Navigieren zu **MetricBase-Demo** > **Drohnen** um Name, Modell, Länge, Breite, Höhe und Geschwindigkeit für alle Drohnen in der Flotte anzuzeigen.

Name ▲	Model	Camera Model	Fleet	Length (cm)	Width (cm)	Height (cm)	Altitude (m)	Speed (kph)	Remaining Battery (%)
ASF-KP-IG3-1	Kingfisher Phantom	Imesity G3	ASF	37	37	13	165.21455	71.22602	84.44444
ASF-WT7-IC2-1	Warbler T7	Imesity C2	ASF	40	45	8	120.973076	66.827896	17.777779
ASF-WT7-IC2-2	Warbler T7	Imesity C2	ASF	40	45	8	138.80995	68.61613	26.666666

2. Auswahlvorgang **MetricBase-Demo** > **Metriken** , um zu sehen, wie die Metriken definiert sind. In der Liste „Zeitreihenmetriken“ geben die Spaltenwerte die Tabelle an, in der die Zeitreihenmetriken der Drohne gespeichert werden, die Namen aller Metriken, die für jede Drohne gespeichert werden, und die Aufbewahrungsrichtlinie für jede Metrik. Die Aufbewahrungsrichtlinie gibt an, wie häufig Messungen durchgeführt werden und wie lange MetricBase diese Daten aufbewahrt.

All > Table name = mb_demo_drone

Table name ▲	Metric field name	Retention policy	Application name
mb_demo_drone	mb_demo_mt_altitude	Dense	MetricBase Demo
mb_demo_drone	mb_demo_mt_external_humidity	Dense	MetricBase Demo
mb_demo_drone	mb_demo_mt_external_pressure	Dense	MetricBase Demo
mb_demo_drone	mb_demo_mt_external_temperature	Dense	MetricBase Demo
mb_demo_drone	mb_demo_mt_rem_battery	Dense	MetricBase Demo
mb_demo_drone	mb_demo_mt_rem_disk	Coarse	MetricBase Demo
mb_demo_drone	mb_demo_mt_speed	Dense	MetricBase Demo

Sie nun die Drohnendaten gesehen und erfahren haben, wie sie gefunden werden können, sehen wir uns an, wie die Daten mit einer Aufbewahrungsrichtlinie erfasst wurden.

3. Wählen Sie eine Aufbewahrungsrichtlinie aus. Das Formular „Aufbewahrungsrichtlinie“ zeigt die Definition für die Richtlinie. Im folgenden Beispiel wird diese Metrik in den ersten 8 Tagen einmal pro Minute, dann in den darauffolgenden 94 Tagen alle 10 Minuten und in den folgenden 397 Tagen einmal pro Stunde gemessen. Danach verwirft das System die Daten.

Retention Policy Schedules | for text | Search | Actions on selected rows... | New

Retention Policy = Dense

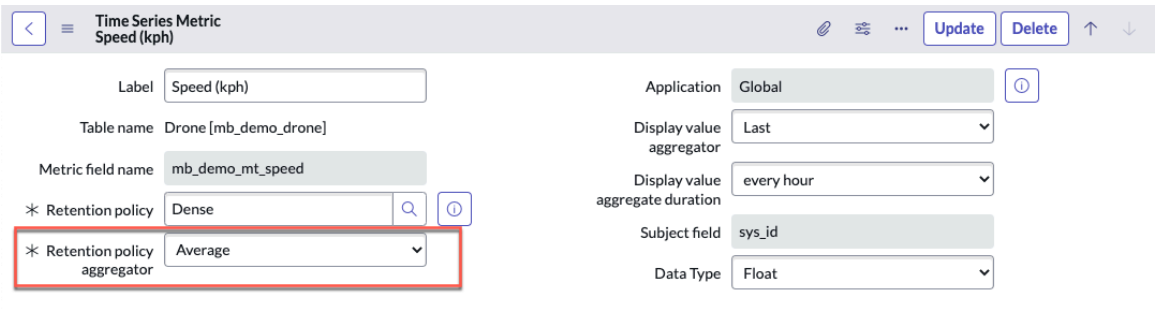
Retention Duration	Sampling Period
94 Days	10 Minutes
397 Days	1 Hour
8 Days	1 Minute

1 to 3 of 3

Siehe MetricBase Aufbewahrungsrichtlinien.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

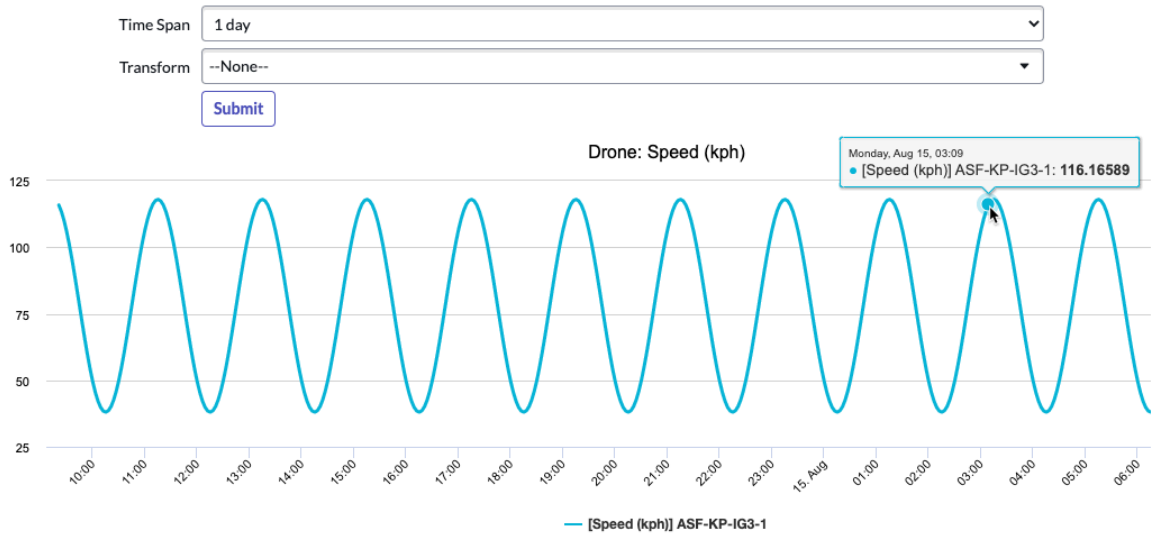
4. Um zu sehen, wie die Daten während der Aufbewahrungsdauern aggregiert werden, wählen Sie den Linkspfeil (<) oben im Fenster Aufbewahrungsrichtlinien-Zeitpläne, um zur Liste der Zeitreihenmetriken zurückzukehren.
5. Wählen Sie einen Tabellennamen aus. Die Definition der Zeitreihenmetrik zeigt den **Aufbewahrungsrichtlinien-Aggregator an**. Dieser Aggregator fasst die Daten beispielsweise als Durchschnitts-, Höchst- oder Mindestwert im Zusammenfassungszeitraum zusammen. Im folgenden Beispiel hat der Administrator auf die Tabelle für die Geschwindigkeitsmetrik geklickt. Das Ergebnis ist, dass MetricBase die Geschwindigkeitsdurchschnitte während jedes Stichprobenzeitraums in der Datenbank MetricBase speichert.



Nachdem Sie nun wissen, wie die Daten mithilfe von Aufbewahrungsrichtlinien gesammelt wurden, sehen wir uns an, wie die Daten in Listen und Diagrammen angezeigt werden.

6. Beachten Sie die Parameterfelder, die mit **Display**beginnen. In diesem Beispiel bedeutet dies, dass die Geschwindigkeitswerte, die in der Listenansicht der Drohnen angezeigt werden, die letzten Geschwindigkeiten sind, die in jedem Stundenintervall für jede Drohne aufgezeichnet wurden. Diese **Anzeigefelder** steuern nur das, was in der Listenansicht der Drohnen angezeigt wird. Sie haben nichts mit der Aufbewahrungsrichtlinie zu tun.
7. Zeigen Sie die Listenansicht einer Tabelle an, indem Sie eingeben<table-name> .list im **Feld** Feldnavigator. Beispiel: mb_demo_drone.list. Alle Drohnendaten werden angezeigt. Im Beispiel aus dem vorherigen Schritt enthält die Spalte „Geschwindigkeit“ den **letzten** Wert des Stichprobenzeitraums.
8. Auswahlvorgang **MetricBase-Demo** > **Drohnen** und sehen Sie sich die Spalte „Geschwindigkeit (km/h)“ an. Aus dem vorherigen Schritt wissen Sie, dass diese Werte die letzten Geschwindigkeiten sind, die für jede Drohne bis zu einer Stunde aufgezeichnet wurden. Die Werte sind die gleichen, die Sie mit dem Befehl *„.list“ abrufen* würden.
9. Wählen Sie den Geschwindigkeitswert der ersten Drohne aus. Das folgende Diagramm zeigt die Geschwindigkeit der Drohne, die stündlich gemessen wurde.

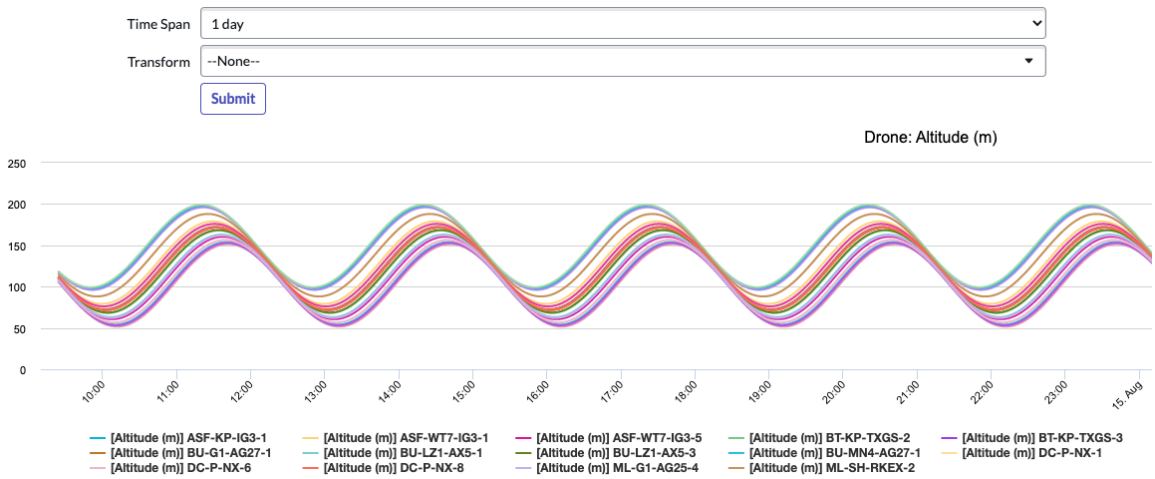
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:

. Unter Umständen müssen Sie im Feld „ **Zeitspanne** “ einen anderen Wert auswählen, um ein übersichtlicheres Diagramm zu erhalten. Versuchen Sie beispielsweise **1 Tag**. Die Geschwindigkeit ist eine Sinuswellenform, da sie künstlich erzeugt wurde. Bewegen Sie den Mauszeiger über die Sinusphase, um die tatsächlichen Messungen anzuzeigen.

10. Wählen Sie den Linkspfeil (<), um zur Liste der Drohnenmetriken zurückzukehren, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Drohnentyp (Spalte**Modell**), und wählen Sie **Übereinstimmungen anzeigen aus**. Nur die Drohnen des ausgewählten Typs werden angezeigt.
11. Wählen Sie das Menüsymbol neben der Spaltenüberschrift Höhe und dann **Zeitreihendiagramm**aus. Sie sehen ein Diagramm, das die Höhenmessungen der Drohnen vom Typ Warbler-T7 zeigt.



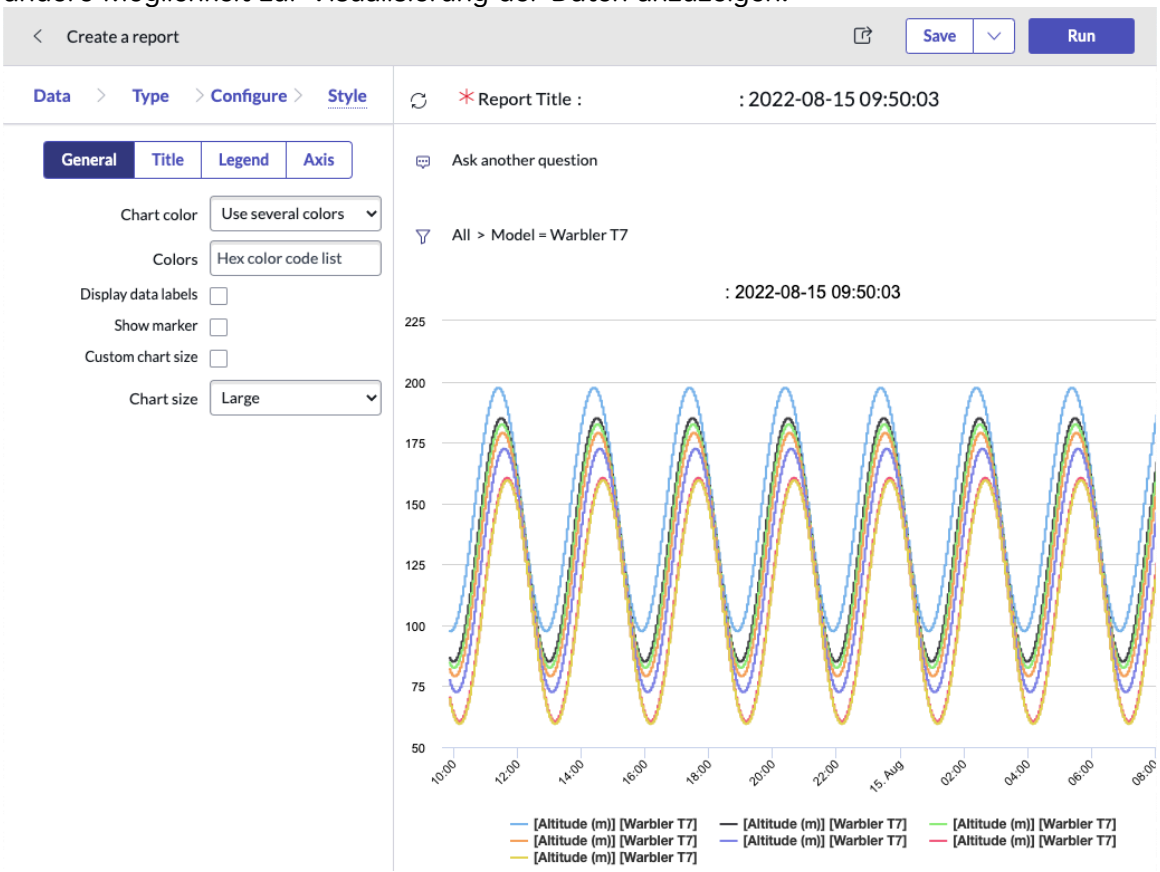
. Möglicherweise möchten Sie den Wert für die **Zeitspanne** ändern, um das Diagramm klarer zu gestalten.

12. Wählen Sie den Linkspfeil (<), um zur Liste der Drohnenmetriken zurückzukehren.
13. Klicken Sie auf das Menüsymbol neben der Spaltenüberschrift Höhe, und wählen Sie **Zeitreihendiagramm-Designer**, um eine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

andere Möglichkeit zur Visualisierung der Daten anzuzeigen.



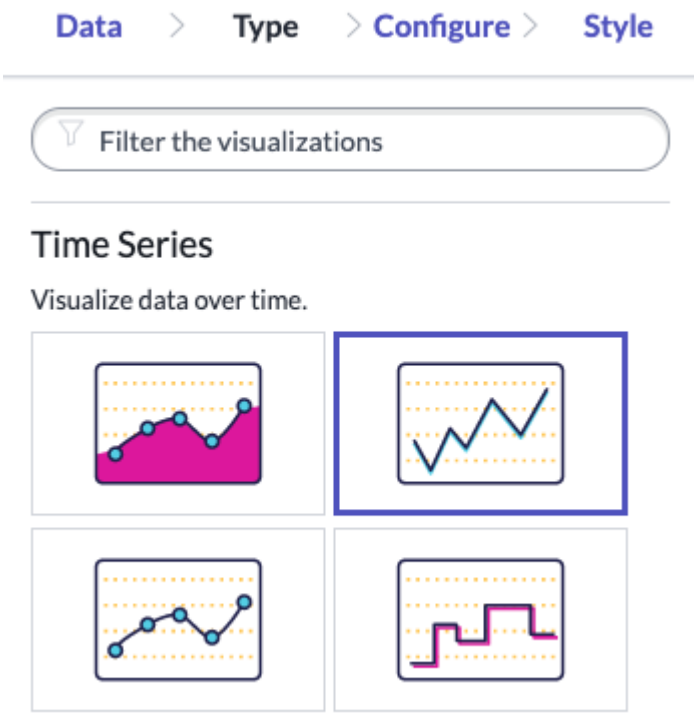
14. Ändern Sie auf der Seite „Bericht erstellen“, die in der Anwendung Reporting angezeigt wird, die Diagrammparameter.

Hinweis:
Um auf derselben Seite zu bleiben, wählen Sie in den folgenden Schritten **Ausführen**. Um beim Entwerfen des Diagramms zur nächsten Seite zu wechseln, wählen Sie **Weiter**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie im Bereich Typ die Art des anzuzeigenden Diagramms aus, und klicken Sie



dann auf **Weiter**.

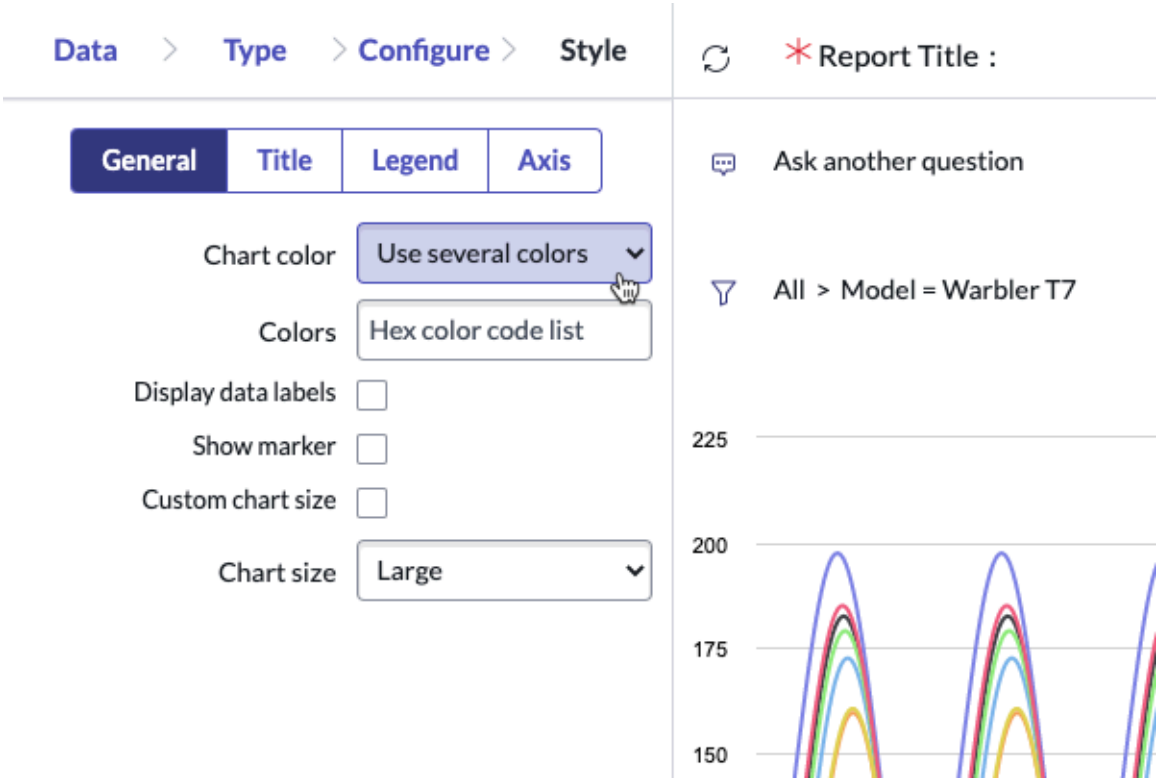
b. Versuchen Sie im Bereich Konfigurieren, die Parameter zu ändern. Klicken Sie auf **Ausführen**, um die Ergebnisse für jeden Change anzuzeigen.

- Ändern Sie den **Berichtstitel** in Warbler-Höhe.
- Wenden Sie eine Bedingung an, um die Ansicht zu filtern. Beispiel: **[Modell] [ist] [Warbler T7]**.
- Ändern Sie den Wert **Letzte** in **1** Tag.
- Wählen Sie **Umschlag** in der Liste **Umwandeln** aus. Sie sehen die minimalen und maximalen Höhen (Umschlag) für die Flotte der Warbler T7-Drohnen im Zeitverlauf.
- Wählen Sie mithilfe der Liste **Zeitbereich** die Zeitleiste aus, die im Diagramm angezeigt werden soll.

> **Hinweis:**
> **Relative** verwendet die **letzte** Zeitspanne relativ zur aktuellen Zeit. Beispiel: Wenn für **Letzte** der Wert 1 Stunde angegeben ist, umfasst die Zeitleiste im Diagramm immer die vorherige Stunde. Sie können diesen Bericht Ihrem Dashboard hinzufügen, um die Metriken der letzten Stunde anzuzeigen.

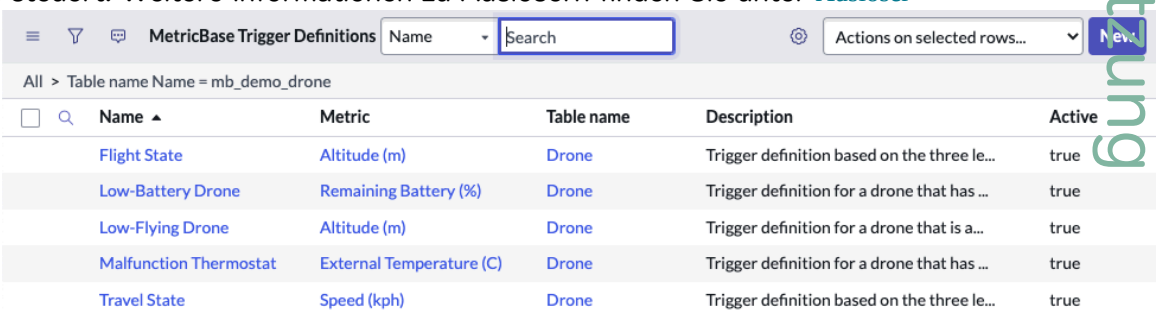
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Ändern Sie im Stilbereich den Wert für die **Diagrammfarbe**, und klicken Sie dann auf **Ausführen**.



Sie haben Drohnendaten in Listen und Diagrammen angezeigt. Definieren wir nun einen Auslöser, der ausgeführt wird, wenn die von Ihnen überwachten Daten einen Schwellenwert erreichen.

15. Auswahlvorgang **MetricBase-Demo** > **Auslöserdefinitionen**an. Die Liste MetricBase Auslöserdefinitionen zeigt den Namen (**Name**) des Auslösers, die Metrik (**Metrik**), die der Auslöser überwacht, die Tabelle (**Tabellenname**), die Metrik, in der er sich befindet, die Auslöserbeschreibung und ob der Auslöser aktiv ist . Auslöser lösen Flows aus, wenn Metriken Auslöserschwellenwerte erreichen. Ein Beispiel ist, wenn eine Drohne zu niedrig steuert. Weitere Informationen zu Auslösern finden Sie unter Auslöser-Workflows.

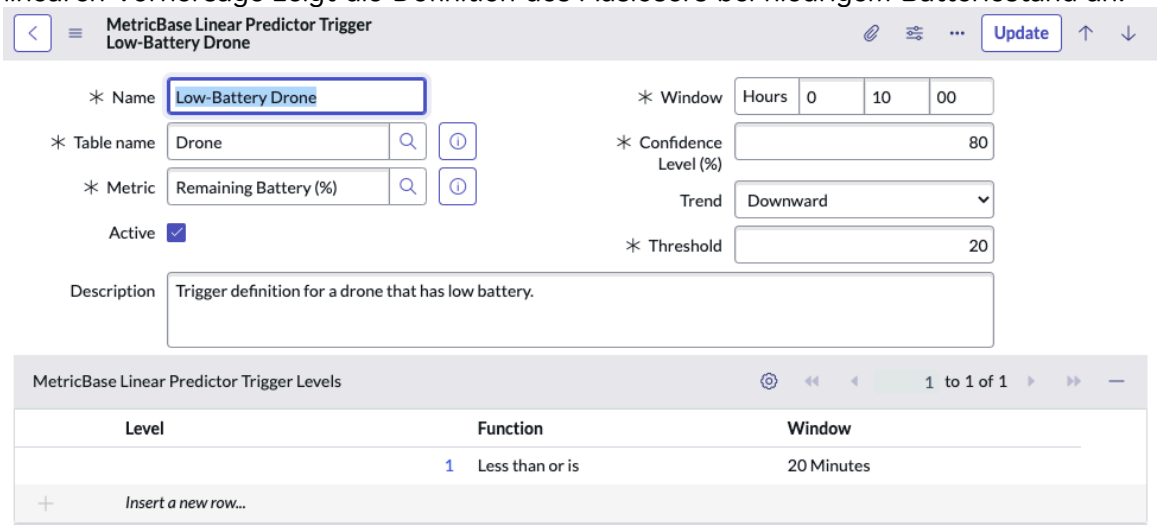


Name	Metric	Table name	Description	Active
Flight State	Altitude (m)	Drone	Trigger definition based on the three le...	true
Low-Battery Drone	Remaining Battery (%)	Drone	Trigger definition for a drone that has ...	true
Low-Flying Drone	Altitude (m)	Drone	Trigger definition for a drone that is a...	true
Malfunction Thermostat	External Temperature (C)	Drone	Trigger definition for a drone that has ...	true
Travel State	Speed (kph)	Drone	Trigger definition based on the three le...	true

Automatische Übersetzung

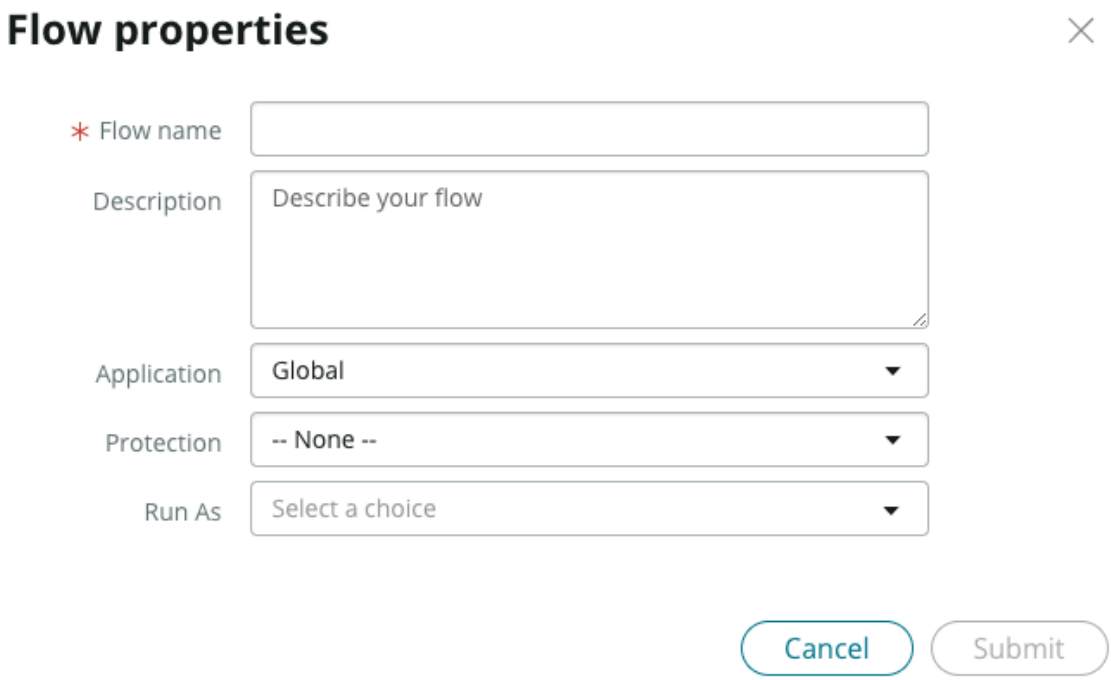
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

16. Wählen Sie **Drohne mit schwacher Batterie aus**. Das Formular MetricBase Auslöser der linearen Vorhersage zeigt die Definition des Auslösers bei niedrigem Batteriestand an.



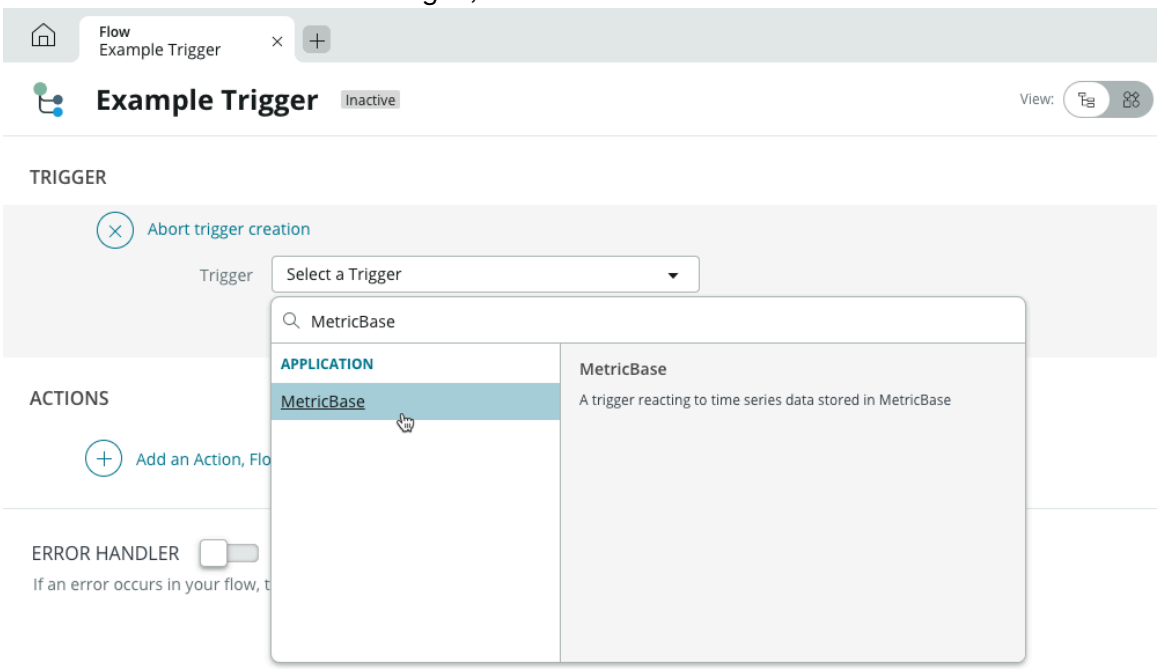
In diesem Beispiel überwacht der Auslöser alle 10 Minuten die Metrik **Verbleibende Batterie (%)** (**Metrik**) in der Tabelle „Drone (**Tabellenname**)“ (**Fenster**). Wenn die Akkulaufzeit einen Trend nach unten aufweist (**Trend**) und eine Wahrscheinlichkeit von 80 % besteht (**Konfidenzniveau**), innerhalb von 20 Minuten 20 % zu erreichen (**Schwellenwert**) (unter **Fenster** für **Ebene** 1), wird der Auslöser ausgeführt. Obwohl er ausgelöst wird, passiert nichts, bis Sie diesen Auslöser einem Flow zuordnen. Der Flow definiert die auszuführenden Aktionen.

17. Auswahlvorgang **MetricBase** > **Auslöserflows**an.
18. Auswahlvorgang **Neuer Flow** um einen im System definierten Auslöser einem Flow zuzuordnen.
19. Benennen Sie den **Flow im Feld Flow-Name**, und wählen Sie **Absenden**aus.

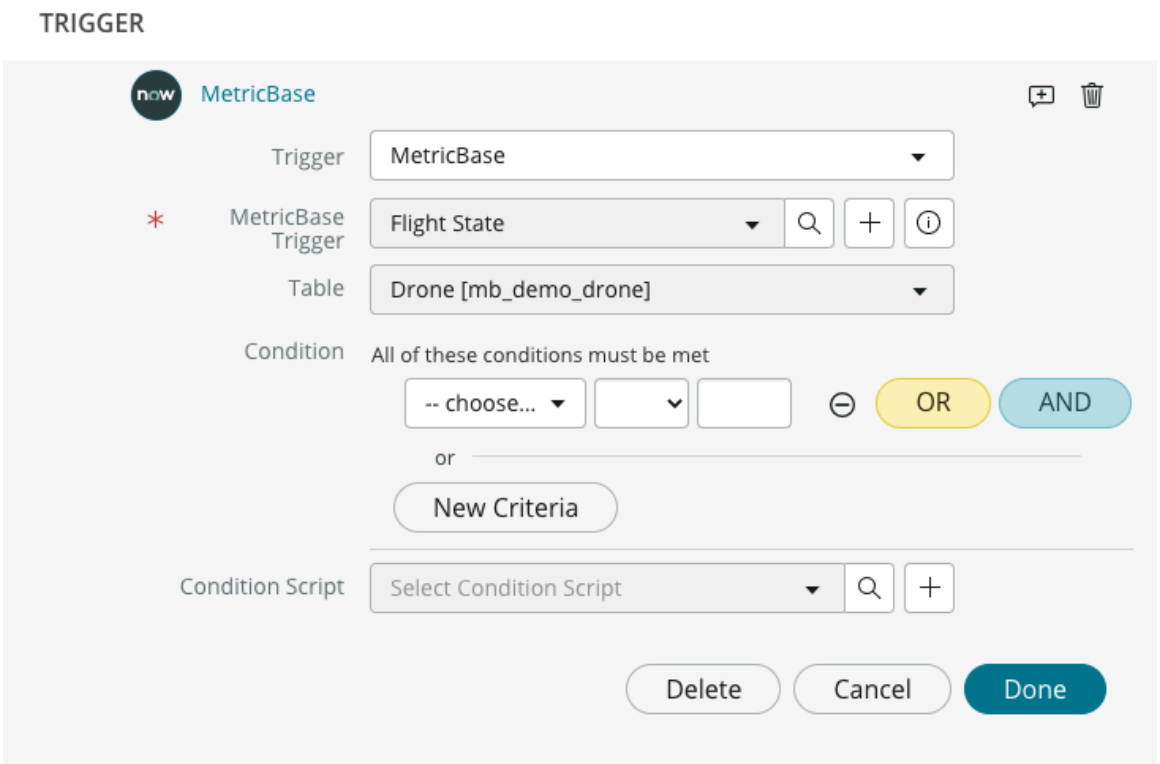


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

20. Klicken Sie auf **Auslöser** hinzufügen, und wählen Sie in der Liste **MetricBase** aus.



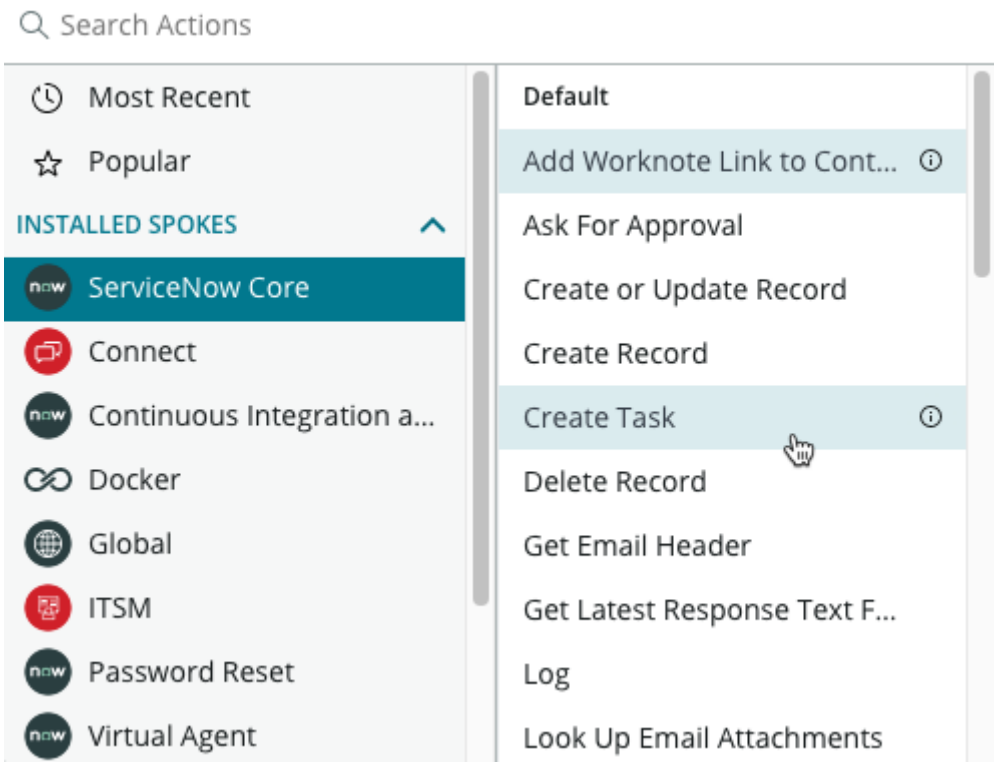
21. Wählen Sie unter **MetricBase-Auslöser**einen Auslöser aus, der bereits vorhanden ist, und wählen Sie **Fertig**. Alternativ können Sie das Pluszeichen rechts neben **MetricBase-Auslöser wählen**, um einen neuen Auslöser zu erstellen.



22. Wählen Sie **Aktion, Flow-Logik oder Subflow hinzufügen** aus.

23. Wählen Sie **Aktion** aus, um die Aktionen anzugeben, die beim Auslösen des Auslösers ausgeführt werden sollen. Das Dialogfeld „Aktion“ wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



24. Wählen Sie in der linken Spalte eine Domäne von Aktionen und in der rechten Spalte die spezifische Aktion aus, die ausgeführt werden soll.
25. Wählen **Sie Speichern** und **aktivieren aus**. Der Flow wird nur ausgeführt, wenn er aktiviert ist. Weitere Informationen zu Workflow-Studiofinden Sie unter Workflow Studio .

In der folgenden Tabelle sind die Module der Demo MetricBase zusammengefasst.

MetricBase-Demomodule

Modul	Beschreibung
Drohnen	Tabelle, die Metriken zu Drohnen wie Geschwindigkeit und Höhe speichert. Jeder Datensatz ist eine andere Drohne. Sie können Datensätze hinzufügen.
Flotten	Tabelle, die Metriken zu Gruppen von Drohnen verwaltet. Jeder Datensatz entspricht einer anderen Flotte. Sie können Datensätze hinzufügen.
Datengeneratoren	Tabelle, die definiert, wie Daten für die Drohnen-Datensätze erstellt werden. Dieses Feld wird zu Informationszwecken bereitgestellt. Sie können keine Datensätze ändern oder hinzufügen.
Metriken	Liste der Metriken, die im System definiert sind. Diese Liste ist dieselbe Tabelle wie **MetricBase** > **Zeitreihenmetriken**an. Sie können Metrikfelder hinzufügen.
Geplante Aufgaben	Geplante Aufgabe, die für die Demoanwendung erstellt wird. Die Aufgabe wird alle fünf Minuten ausgeführt, um den Demotabellen in der Datenbank MetricBase Daten hinzuzufügen. Sie können den Zeitplan ändern.
Auslöserdefinitionen	Liste der Auslöser, die in der Demo definiert sind. Diese Liste ist dieselbe Tabelle wie **MetricBase** > **MetricBase-Auslöser** > **Auslöserdefinitionen**an. Sie können zusätzliche Auslöser erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MetricBase-Demomodule (Fortsetzung)

Modul	Beschreibung
Anomalieprotokolle	Liste der Protokolle, die aus der Auslösung von Auslösern resultieren. Der Auslöser **Niedrig fliegende Drohne** erstellt die Anomalieprotokolle.
Datenexplorer	Widget, mit dem Sie anhand der Daten der Demoanwendung mit MetricBase JavaScript-APIs experimentieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Mit MetricBase-APIs vertraut machen.

Machen Sie sich mit MetricBase APIs vertraut

Experimentieren Sie mit MetricBase APIs unter Verwendung von Datenexplorer, das Teil der Demoanwendung [MetricBase ist. Datenexplorer verwendet die mit der Anwendung MetricBase Demo installierten Daten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: clotho_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Datenexplorer ist ein Playground, auf dem Sie Beispielskripts anzeigen und bearbeiten können, die in der Demo-Anwendung MetricBase enthaltene Daten visualisieren. Die Beispielskripts verwenden die JavaScript APIs MetricBase. Informationen zu den MetricBase JavaScript-APIs finden Sie unter Client , Daten , DataBuilder , Transformator , TransformPart , TransformResult .

Beachten Sie, dass der API-Endpunkt now/v1/textil/transform/topic nur für die interne Verwendung reserviert ist.

Beispielskripts verwenden entweder:

- Transformationen, die die Transformatormethode verwenden.
- Maschinensprache, trainierte Modelle, die das erwartete Verhalten vorhersagen. Alle Skripts ohne „Transform“ im Titel verwenden Maschinensprache.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MetricBase-Demo** > **Datenexplorer**an.
   Der **Datenexplorer** wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie ein Skript ausführen, wird die Datenvisualisierung unter **Daten-Explorer Skriptergebnisanzeige**angezeigt.

2. Wählen Sie im Menü Beispielskript eines der auszuführenden **Beispielskripts** aus.

3. Klicken Sie auf **Beispiel laden**.
4. Klicken Sie auf **Ausführen**.
   Das Skript zeigt die Datenvisualisierung unter **Daten-Explorer Skriptergebnisanzeige**an.
5. **Wahlweise:** Ändern Sie die Werte oder Anweisungen im Skript, oder erstellen Sie ein komplett neues Skript, und klicken Sie auf **Ausführen**.

   Hinweis:
   Wenn Sie die im Skript vorgenommenen Änderungen speichern möchten, klicken Sie auf **Speichern**.

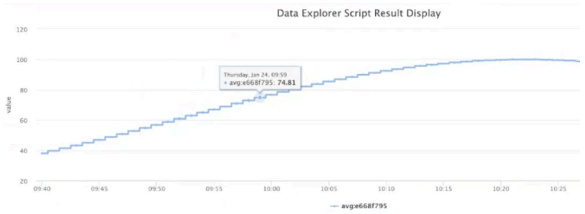
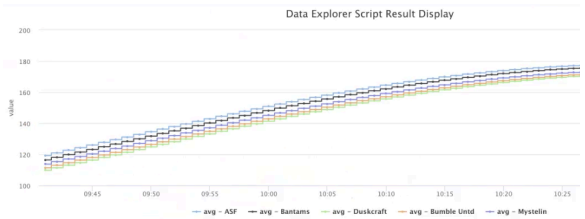
6. Sehen Sie sich unter „Serverausgabe“ die Antwort des **Servers**an, die möglicherweise Fehlerinformationen enthält.

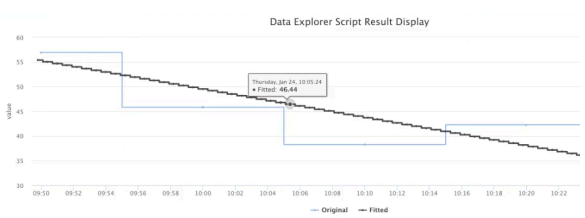
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example:

Beispielskripts

Beispiel-Skript	Definition und Visualisierung
Einfache Transformation	Verwendet die Transformator-API, um eine einzelne Zeitreihenmetrik anzuzeigen, die durchschnittliche Geschwindigkeit der Drohnen: `transformator.metric('mb_demo_mt_speed').avg()`. 
Einfache Transformation mit Gruppierung	Verwendet die Umwandler-API, um eine Gruppe von Zeitreihenmetriken anzuzeigen, die durchschnittliche Höhe der Flotte der Drohnen: `transformer.groupBy("fleet").metric("mb_demo_mt_altitude").avg().label('avg - %g:fleet:')` 
Normales Modell	Modelliert Normaldaten, die eine Glockenform oder eine Gauß-Kurve für verteilte Werte nähern.

Lineares Modell	Erstellt eine Zeile, um die aktuellen Daten zusammenzufassen und zukünftige Werte vorherzusagen. In diesem Beispiel, das die verbleibende Ladung von Drohnenakkus behandelt, werden sowohl die Werte des trainierten Modells als auch der Durchschnitt der Werte grafisch dargestellt.
	`var builder = new sn_clotho.Transformer(drones);`
	`var fit =`
	`builder.metric("mb_demo_nt_rem_battery").resample(100).fit({model:"linear"}).label("Fitted");`
	`builder.metric("nb_demp_mt_rem_battery").avg().label("Original")`
	 

Saisonales Trendaufschlüsselungsmodell	Verwendet ein saisonales Trendmodell, sodass Daten subtrahiert werden können, um nicht saisonale Trends anzuzeigen. Dieses Modell ähnelt in

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispielskripts (Fortsetzung)

Beispiel-Skript	Definition und Visualisierung

	seinem Zweck dem Feiertags-Modell, das Ergebnis wird jedoch mithilfe anderer Algorithmen ermittelt.
	`var builder = new sn_clotho.Transformer(drones);`
	`var metric = "nb_demo_mt_rem_battery";`
	`var fit =`
	`builder.metric(metric).fit({model:"STL",periodicity:"PT2H",`
	`innerCycles:1, outerCycles:10})`

Fordert-Woods-Modell	Verwendet das saisonale Trendmodell für den Feiertagskalender, sodass Daten subtrahiert werden können, um nicht saisonale Trends anzuzeigen. Dieses Modell ähnelt in seinem Zweck dem Modell mit der saisonalen Trendaufschlüsselung, das Ergebnis wird jedoch mithilfe anderer Algorithmen ermittelt.
ARISA-Modell	Die allgemeinste Klasse von Modellen zur Vorhersage von Zeitreihendaten ohne Trend, d. h. alle Daten haben denselben Wert oder die Werte fluktuieren linear um den Mittelwert.

Abweichungsmodell	Verwendet das Chi-Quadrat-Modell, um die Unterschiede zwischen den tatsächlichen Daten und der Vorhersage des Modells anzuzeigen.
	`var metric = "nb_demo_mt_rem_battery";`
	`builder.metric(metric).deviation(model, "chiSquare");`

MetricBase -Daten definieren und sammeln

Speichern Sie Zeitreihenzusammenfassungen von viel größeren Datensammlungen.

Übersicht über das Erstellen einer Zeitreihendefinition

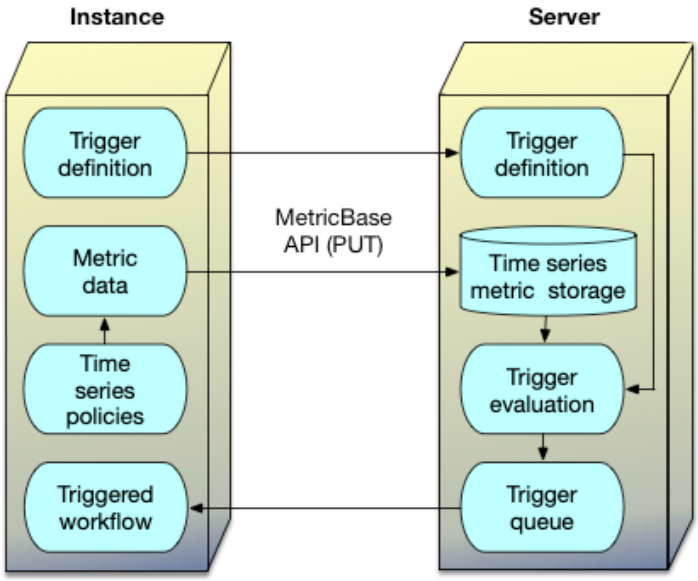
In MetricBasegeben Sie die Metrik an, die Sie speichern möchten, und geben an, wie häufig sie erfasst werden soll. Sie können auch bestimmen, wie lange sie in der Datenbank MetricBase gespeichert werden soll. Anschließend senden Sie die Daten aus einer -Instanz mit der von Ihnen mithilfe von MetricBaseMetricBase -REST- oder JavaScript-APIs definierten Rate an den Server []. Auf diese Weise können Sie eine viel größere Datensammlung mit Zusammenfassungen von MetricBase überwachen.

MetricBase sammelt die Metriken dazu, wie oft Sie Daten senden und wie diese Daten zusammengefasst werden, z. B. Maximum, Minimum, Durchschnitt oder zuletzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Daten werden als *Zeitreihendaten bezeichnet*. Wenn Sie beispielsweise Drohnen-Geschwindigkeiten in einer Instanz erfassen, können Sie alle zwei Minuten die durchschnittliche Drohnen-Geschwindigkeit an die Datenbank MetricBase senden. Sie können auch Höhe und Akkulaufzeit erfassen. MetricBase speichert jede Metrik als Spalte in ihrer Datenbank.

Informationen von einer -Instanz an einen MetricBase -Server senden



Zeitpläne für Aufbewahrungsrichtlinien

Zeitreihen*für Aufbewahrungsrichtlinien* geben an, wie lange MetricBase die Zeitreihendaten in der Datenbank MetricBase speichert. Sie können Zeitpläne für Aufbewahrungsrichtlinien erstellen, bearbeiten und löschen. Um Zeitpläne für Aufbewahrungsrichtlinien zu erstellen, zu bearbeiten oder zu löschen, navigieren Sie zu **MetricBase** > **Zeitpläne für Aufbewahrungsrichtlinie**an.

Für die Erstellung des Zeitplans für eine Aufbewahrungsrichtlinie gelten die folgenden Einschränkungen:

- Maximale Aufbewahrungsdauer: 26 Monate (794 Tage)
- Maximaler Probenahmezeitraum: 1 Tag
- Maximale Datenpunkte (berechnet als Aufbewahrungsdauer * Stichprobenzeitraum): 160.000 Datenpunkte

Darüber hinaus muss die Aufbewahrungsdauer ein Vielfaches des Stichprobenzeitraums sein.

Aufbewahrungsrichtlinien

Aufbewahrungsrichtlinien umfassen mehrere Aufbewahrungszeitpläne mit gleitender Granularität, je länger die Daten aufbewahrt werden. Beispiel: Die Richtlinie zur groben Aufbewahrung speichert Stichprobendaten zu jedem:

- Stunde für eine Woche (7 Tage á 1 Stunden)
- Zwei Stunden für einen Monat (31 Tage pro 2 Stunden)
- Tag für 13 Monate (397 Tage pro 1-Tages-Zeitraum)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In dieser Richtlinie wird die angegebene Metrik in den ersten 7 Tagen stündlich gemessen. Sie wird dann in den nächsten 31 Tagen alle zwei Stunden und in den nächsten 397 Tagen einmal pro Tag gemessen. MetricBase löscht Daten, die älter als 435 Tage sind.

Um die Liste aller unterstützten Aufbewahrungsrichtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **MetricBase** > **Aufbewahrungsrichtlinien**an.

Erstellen Sie eine Zeitreihendefinition in MetricBase

Geben Sie die Metrik, die Sie speichern möchten, an, wie oft sie erfasst wird und wie lange sie in MetricBasegespeichert werden soll.

Vorbereitungen

- Installieren MetricBase
- Erforderliche Rolle: clotho_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **MetricBase** > **Zeitreihenmetriken**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für Zeitreihenmetrik

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Intuitiver Name für den **Metrikfeldnamen**. Beispielsweise könnte Höhe die Bezeichnung für den Metrikfeldnamen mb-altude sein.
Tabellenname	Name der Tabelle, der die Metrik in der Datenbank MetricBase hinzugefügt werden soll. In der Demo MetricBase speichert die Tabelle „mb_drone“ beispielsweise die Drohnendaten. Jede Spalte in der Tabelle enthält eine andere Metrik, z. B. Höhe, Länge und Geschwindigkeit.
Metrikfeldname	Name der Zeitreihenmetrik, die aufzeichnet. Beispiel: mb-altude. Sie können es als den Namen einer Spalte in der Datenbanktabelle MetricBase betrachten.
Aufbewahrungsrichtlinie	Häufigkeit der Stichprobennahme und wie lange MetricBase die Werte in der Datenbank speichert. Sie können den Wert nicht anpassen. Um eine Definition der Werte zu erhalten, klicken Sie auf die Lupe und dann auf eine Richtlinie. Je gröber die Abtastrate ist, desto weniger Daten werden gespeichert. Verwenden Sie die gröbste Abtastrate, die für Ihren Datensatz geeignet ist. Sammeln Sie beispielsweise nicht jede Minute Daten, wenn eine stündliche Erfassung ausreicht. Unter MetricBase Aufbewahrungsrichtlinien finden Sie eine Beschreibung der Richtlinien, die Sie auswählen können.
Zusammenfassung für Aufbewahrungsrichtlinie	Operator, der die Daten in einem Stichprobenzeitraum aggregiert. Zum Beispiel „last“, „Minimum“, „Maximum“ und „Durchschnitt“.
Aggregator des Anzeigewerts	Die bei der Verwendung von verwendete Zusammenfassungsmethode<table-name> `.list` wobei ist eine Tabelle in der Datenbank MetricBase. Dieser Wert hat keine Beziehung zur Aufbewahrungsrichtlinie. Eine Definition der Optionen finden Sie unter MetricBase-Transformationen .
Aggregatdauer des Anzeigewerts	Dauer, die nur in der Listenansicht zum Berechnen der Zusammenfassung verwendet wird. Beispiel:<table-name> `.list` wobei ist eine Tabelle in der Datenbank MetricBase. Dieser Wert hat keine Beziehung zur Aufbewahrungsrichtlinie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Betrefffeld	Sie können eine eindeutige Tabellenspalte als Betreff für die Metrik auswählen. Die eindeutige Spalte muss in der Tabelle festgelegt werden, bevor Sie sie auswählen. Wenn Ihre Metrik beispielsweise die Temperatur in verschiedenen Haushalten verfolgt, können Sie die Spalte „Hausadresse“ zum Betreff der Metrik machen. Die Spalte „Hausadresse“ in Ihrer Tabelle muss eindeutig sein, bevor Sie das Betrefffeld festlegen. **Hinweis:** Die Spalte „sys_id“ ist die standardmäßige eindeutige Spalte.
Datentyp	Sie können den Datentyp des Betrefffelds angeben.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Sie haben eine Zeitreihenspezifikation für eine Metrik erstellt, die Sie nachverfolgen möchten.

Nächste Maßnahme
Sammeln Sie die Daten gemäß der Zeitreihenspezifikation, und senden Sie sie von einer -Instanz an den -Datenbankserver MetricBase.

Verwenden Sie die REST- oder JavaScript-APIs, um die Daten mit der durch die Zeitreihendefinition vorgeschriebenen Rate an die Datenbank MetricBase zu senden. Weitere Informationen finden Sie unter Entwicklerressourcen.

Wichtig:
Senden Sie die Daten mit der von der Zeitreihendefinition vorgeschriebenen Rate. Wenn Sie die Daten mit einer anderen Rate oder für eine andere Dauer senden, erhalten Sie einen Fehler. Stellen Sie sicher, dass Sie die Daten gemäß der Definition der Zeitreihenmetrik aggregieren. Außerdem speichert die Datenbank MetricBase nur Werte des Datentyps Float.

MetricBase Aufbewahrungsrichtlinien

Bewahren Sie Daten in MetricBase gemäß den Aufbewahrungsrichtlinien auf.

MetricBase Aufbewahrungsrichtlinien

Richtlinie	Beschreibung
Grob	Diese Richtlinie speichert Daten 1 Woche bei einem Zeitraum von 1 Stunde, 1 Monat bei einem Zeitraum von 2 Stunden und 13 Monate bei einem Zeitraum von 1 Tag. Diese Richtlinie eignet sich für Metriken, die sich weniger häufig ändern, oder für Metriken, die keine hohe Auflösung erfordern, z. B. Datenträgerauslastung.
Dicht	Diese Richtlinie speichert Daten 8 Tage bei einem Zeitraum von 1 Minute, 94 Tage bei einem Zeitraum von 10 Minuten und 13 Monate bei einem Zeitraum von 1 Stunde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MetricBase Aufbewahrungsrichtlinien (Fortsetzung)

Richtlinie	Beschreibung
	Diese Richtlinie eignet sich für Metriken, die für längere Zeiträume eine höhere Auflösung erfordern.
Hoch	Diese Richtlinie speichert Daten 1 Woche lang mit einem Zeitraum von 1 Minute, 1 Monat mit einem Zeitraum von 10 Minuten und 13 Monate mit einem Zeitraum von 1 Stunde. Diese Richtlinie eignet sich für Metriken, die für längere Zeiträume eine höhere Auflösung erfordern.
Mittel	Diese Richtlinie speichert Daten 1 Woche bei einem 10-Minuten-Zeitraum, 1 Monat bei einem 30-Minuten-Zeitraum und 13 Monate bei einem 2-Stunden-Zeitraum. Diese Richtlinie eignet sich für Metriken, die sich weniger häufig ändern, z. B. der Durchsatz bei der Auftragsverarbeitung.
Mittelhoch	Diese Richtlinie speichert Daten 13 Monate lang im Abstand von 1 Stunde.
Operational Intelligence	Die Richtlinie „Operational Intelligence (OI)“ speichert Daten 8 Tage bei einem Zeitraum von 1 Minute, 94 Tage bei einem Zeitraum von 10 Minuten und 13 Monate bei einem Zeitraum von 1 Stunde.
Spärlich	Diese Richtlinie speichert Daten 13 Monate lang im Zeitraum von 1 Tag.
Sehr dichtes	Diese Richtlinie speichert Daten für 1 Tag bei einem Zeitraum von 10 Sekunden, 3 Monate bei einem Zeitraum von 1 Minute und 1 Jahr bei einem Zeitraum von 1 Stunde.

Auf MetricBase-Daten zugreifen

Greifen Sie auf die Zeitreihendaten, die Sie an die Datenbank MetricBase gesendet haben, auf die für Sie geeignete Weise zu.

Sie können auf Zeitreihendaten in der Datenbank MetricBase zugreifen und sie visualisieren, indem Sie Folgendes verwenden:

- Anwendung Reporting

  Sie können Berichte und Diagramme aus den Zeitreihendaten generieren, die in der Datenbank MetricBase gespeichert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte aus MetricBase-Zeitreihendaten erstellen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Tabellenlisten mit dem Befehl `.list`

  Weitere Informationen finden Sie unter Ansicht MetricBase Daten mit dem Listenbefehlan.

- REST- oder JavaScript-APIs

  Weitere Informationen finden Sie unter Abrufen MetricBase -Daten mit REST und JavaScript.

Greifen Sie mit dem Befehl „list“ auf die Daten MetricBase zu

Verwenden Sie den Befehl „list“ für eine Tabelle in der Datenbank MetricBase, um Zeitreihendaten anzuzeigen. Die Daten offenbaren das Verhalten der Entität, die die Daten bereitstellt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie in der Instanz MetricBase im **Anwendungsnavigator**ein<table-name> .list aus, und drücken Sie die Eingabetaste.
   <table-name>ist der Name der Tabelle in der Datenbank MetricBase, die die anzuzeigende Metrik enthält.
2. Klicken Sie auf das Menüsymbol ( ) über der Metrikspalte, und wählen Sie **Zeitreihendiagramm**aus.
3. Ändern Sie die Felder **Zeitspanne** und **Umwandeln**, um die Daten auszuwerten.
4. **Wahlweise:** Passen Sie die Daten an:

   a. Wählen Sie eine der Transformationen aus: **Addieren**, **Multiplizieren**oder **Teilen**.

   b. Geben Sie im Feld **Wert** die Zahl ein, mit der die Metrikdaten addiert, multipliziert oder dividiert werden sollen, und klicken Sie auf **Absenden**.

   Hinweis:
   Die angepassten Daten werden nicht in der Datenbank MetricBase gespeichert.

Daten MetricBase werden mit REST und JavaScript abgerufen

Verwenden Sie JavaScript oder REST APIs, um Zeitreihendaten aus der -Datenbank MetricBase einzufügen und abzurufen und um Transformationen für die Daten auszuführen. Mit Transformationen können Sie Zeitreihendaten auf verschiedene Arten visualisieren.

Weitere Informationen zu Transformationen von Zeitreihendaten für MetricBase finden Sie unter MetricBase-Transformationen .

REST verwenden

Informationen zu den MetricBase REST APIs, die Zeitreihendaten aus der Datenbank MetricBase zurückgeben, finden Sie unter MetricBase-Zeitreihen-API .

JavaScript wird verwendet

Informationen zu den MetricBase -JavaScript-APIs, die Zeitreihendaten aus der Datenbank MetricBase zurückgeben, finden Sie unter:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Client – Führt Transformationen in der Datenbank MetricBase aus und ruft die Ergebnisse ab.
- Daten – Gibt das Objekt zurück, das das Ergebnis einer Transformation enthält.
- DataBuilder – Erstellt eine Reihe von Datenpunkten für eine Metrik.
- Umwandler – Bearbeiten Sie Zeitreihendaten, um die Daten für die Auswertung und Analyse vorzubereiten.
- TransformPart – Geben Sie Details der durchzuführenden Transformation an.
- TransformResult – Gibt das Objekt zurück, das das Ergebnis der Transformation enthält.

Experimentieren Sie mit den JavaScript-APIs, und machen Sie sich mit der vertraut MetricBase Datenexplorer der im Lieferumfang der MetricBase -Demo enthalten ist.

Erkennen von Anomalien in Daten MetricBase mithilfe von Vorhersagemodellen

MetricBase erstellt ein Modell durch Trainieren einer repräsentativen Stichprobe Ihrer Zeitreihendaten, um die Modellparameter zu bestimmen. Beim Training werden die Modellparameter ermittelt, die am besten zu Ihren Daten passen, um normale Daten von anomalen Daten zu unterscheiden.

MetricBase unterstützt die folgenden Modelltypen:

- Probabelistischer exponentiell gewichteter gleitender Durchschnitt (PEWMA), ein Algorithmus für den gleitenden Durchschnitt, der einen Wahrscheinlichkeitsfaktor verwendet, um zu bestimmen, wie er auf Änderungen in Daten reagiert
- Autoregressive Integrated Gleitender Durchschnitt (ARISA), ein Algorithmus für einen gleitenden Durchschnitt, der vorherige Fehler und Werte berücksichtigt
- Saisonale Trendzerlegung mit Loess (STL), einem saisonalen Algorithmus zum Zerlegen von Zeitreihendaten in saisonale und Trendkomponenten
- Holen Sie sich den Algorithmus „Holt-Woods“ (HW), einen saisonalen Algorithmus, der den Trend und die saisonalen Komponenten zerlegt, um die Ebene zu bestimmen

Hinweis:
MetricBase wählt den am besten geeigneten Modelltyp aus, wenn Sie `Find Best Fit Model` aus der Liste der Modellklassen auswählen.

Nachdem Sie ein Modell aus Ihren Daten trainiert haben, können Sie Flows auslösen, wenn sich neue Daten erheblich von den trainierten Daten unterscheiden.

Vorhersagemodell erstellen und trainieren

Verwenden Sie statistische Modelle, um signifikante Anomalien in Echtzeit mithilfe von MetricBase -Auslösern zu bestimmen. Sie müssen ein Modell mit repräsentativen Daten trainieren, die bereits in MetricBasegespeichert wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MetricBase** > **MetricBase-Modelle**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

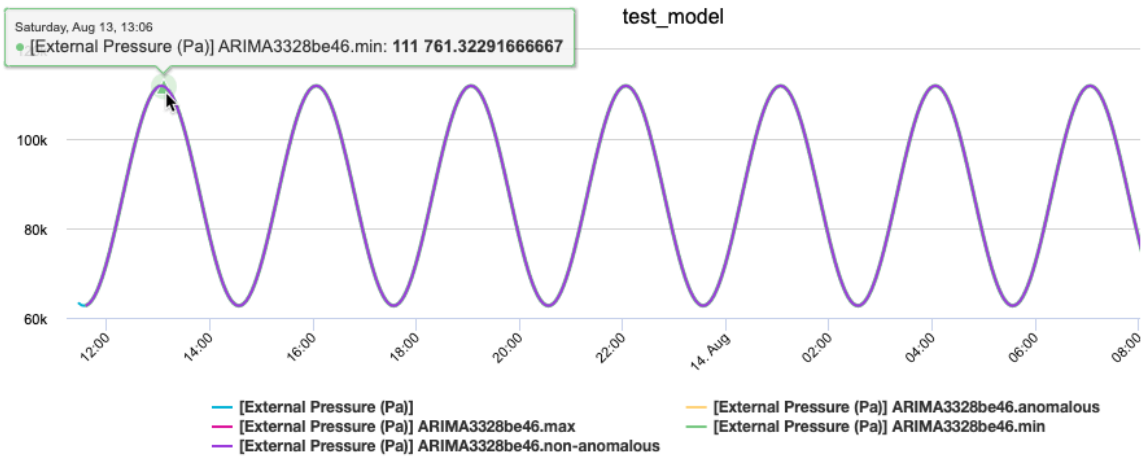
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Modell – Neuer Datensatz“.

Feld	Beschreibung
Modellname	Name des Modells. Der Name kann eine beliebige Kombination aus alphanumerischen Zeichen sein. Dieser Modellname ist nicht mit der Modellklasse identisch. Im Allgemeinen bezieht sich der Name auf den Wert in **Group by**(Gruppieren nach).
Tabellenname	Name der Tabelle, die die Trainingsdaten enthält.
Metrik	Name der Metrik, die Sie zum Trainieren des Modells verwenden. Die Metrik muss zu der Tabelle gehören.
Erstellt	Datum, an dem Sie das Modell trainiert haben.
Filter	Filter, mit denen Sie einige der Daten im Datensatz ausschließen. **Hinweis:** Wenn Sie Daten zum Trainieren Ihres Modells auswählen, versuchen Sie, Daten auszuwählen, die ein erwartetes Verhalten zeigen, um Anomalien im Trainingssatz zu reduzieren.
Gruppieren nach	Sie können **Gruppieren nach** als Unterscheidungsmerkmalfeld für Ihre Modelldaten verwenden. Wenn Sie beispielsweise ein Datenmodell über eine **Gruppe** von Produktionsservern erstellen möchten, deren Leistung sich je nach Rolle unterscheidet (z. B. Datenbank- oder Anwendungsserverrollen), wählen Sie „Rolle“ für das Feld „Gruppieren nach“ aus. Der Trainingsprozess erstellt ein Modell pro Rolle in der Gruppe der durch den Filter ausgewählten Datensätze. Sie müssen nicht für jede Rolle manuell ein Modell erstellen.
Modellklasse	Der beim Trainieren von Daten zu verwendende Algorithmus. Wählen Sie einen Algorithmus für den gleitenden Durchschnitt (PEWMA, ARISA) und einen saisonalen Algorithmus (STL, HW) aus, oder wählen **Sie Am besten geeignetes Modell finden**. Die Standardeinstellung ist Am besten passendes **Modell**finden, die jeden Algorithmus testet und denjenigen auswählt, der am besten zum Trainingsset passt.
Startdatum des Trainingsdatensatzes	MetricBase Zeitreihendaten für die Metrik ab diesem Datum.
Enddatum des Trainingsdatensatzes	MetricBase Zeitreihendaten für die Metrik, die mit diesem Datum endet.
Gültig bis	Datum, das daran erinnert, ein erneutes Trainieren des Modells in Betracht zu ziehen. Wenn das Modell eine gute Leistung erbringt, muss es nicht erneut trainiert werden. Das Modell kann über dieses Datum hinaus weiterarbeiten.
Aktiv	Option zur Verwendung des trainierten Modells. Sobald das Modell aktiv ist, kann es als Workflow-Studio -Auslöser verwendet werden.

4. Klicken Sie **auf Absenden und trainieren**.
   MetricBase trainiert das Modell. Nach Abschluss wird das Modell auf der Registerkarte **MetricBase-**Modellinstanzen angezeigt.
5. Klicken Sie auf den Modellnamen.
   Die Modellierungsdaten werden ebenso wie die Modellzeichenfolge mit den durch das Training optimierten Parametern angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. **Wahlweise:** Klicken Sie auf den Modellnamen und dann auf **Modell festlegen**, um die Modellparameter zu ändern.
   Sie können die Modellparameter bearbeiten, wenn Sie die Einstellungen für das Trainieren Ihres Modells überschreiben möchten. Das Diagramm wird nicht aktualisiert. Sie speichern die überarbeitete Modellzeichenfolge.

Nächste Maßnahme

Sie können einen Workflow-Studio -Auslöser für dieses Modell erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Modellauslöser erstellen.

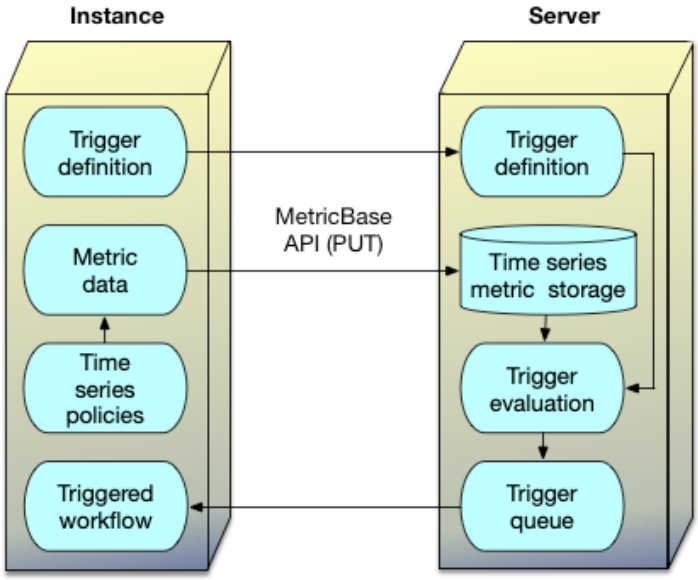
Flows werden anhand von MetricBase -Daten ausgelöst

Zeitreihendaten, die in der Datenbank MetricBase gespeichert sind, können Flows Workflow-Studio] auslösen. Diese Auslöser können Incidents protokollieren, E-Mails senden und andere Warnungen erstellen.

Eine Auslöserdefinition ist ein Satz von Bedingungen, die automatisch einen Workflow-Studio -Flow ausführen. Wenn Sie eine Auslöserdefinition in MetricBase erstellen und einem Flow zuordnen, wird die Auslöserdefinition von Ihrer -Instanz an den Server MetricBase übertragen. Nachdem Sie den Auslöser und den Flow aktiviert haben, überwacht MetricBase Zeitreihendaten in der Datenbank MetricBase. Wenn Zeitreihendaten mit der anfänglichen Auslösebedingung übereinstimmen und dann von einer Bedingung in die nächste übergehen, wird ein Übergangsauslöser generiert und der Warteschlange hinzugefügt. Die Instanz fragt die Warteschlange ab, verarbeitet den Übergangsauslöser und führt dann den Flow Workflow-Studio aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auslöser-Workflow



Weitere Informationen zu Zeitreihenrichtlinien finden Sie unter Erstellen Sie eine Zeitreihendefinition in MetricBase.

Allgemeiner Überblick über die Implementierung von Auslösern

1. Definieren Sie einen oder mehrere Auslöser für eine Instanz.

   Bandauslöser

   Wird ausgelöst, wenn ein Metrikwert in einen Wertebereich fällt.

   Auslöser der linearen Vorhersage

   Wird ausgelöst, wenn eine Reihe von Werten sich in Richtung eines bestimmten Werts entwickeln und dieser voraussichtlich erreicht wird.

   Lückenauslöser

   Wird ausgelöst, wenn für einen angegebenen Zeitraum keine Werte empfangen werden.

   Modellauslöser

   Wird ausgelöst, wenn ein trainiertes Modell anomales Verhalten erkennt.

2. Erstellen Sie eine Auslöserbedingung, um zusätzliche Anforderungen für einen Auslöser zum Ausführen eines Flow hinzuzufügen.

   (Optional) Beispielsweise fluktuieren Daten häufig im Laufe der Zeit. Geringe Fluktuationen können zu unerwünschten, doppelten auslösenden Ereignissen führen. Ein Bedingungsskript kann diese fehlerhafte Duplizierung verhindern.

3. Ordnen Sie den Auslöser mit Workflow-Studiodem Flow zu, den er ausführt.
4. Testen Sie den Auslöser und Workflow.
5. Aktivieren Sie den Auslöser.

Auslöser werden gelöscht

Wenn ein Auslöser einem Flow zugeordnet ist, können Sie ihn nicht in MetricBaselöschen. Um einen Auslöser zu löschen, müssen Sie zuerst den Flow in Workflow-Studio löschen. Anschließend können Sie den Auslöser in MetricBaselöschen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legacyauslöser

Legacy-Auslöser sind veraltet. Sie können keine Legacy-Auslöser erstellen. Sie können nur vorhandene Legacy-Auslöser übernehmen.

MetricBase-Bandauslöser erstellen

Erstellen Sie einen MetricBase -Bandauslöser, der erkennt, wenn ein Metrikwert in einen bestimmten Wertebereich fällt.

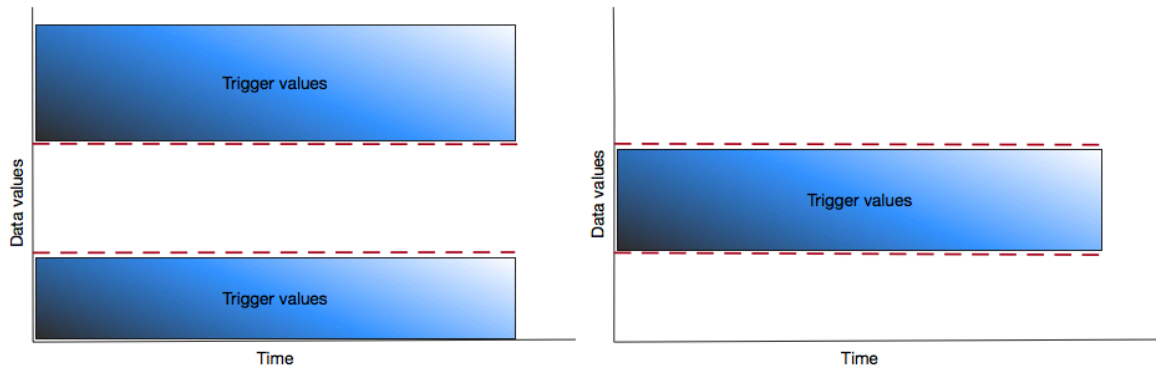
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bandauslöser werden ausgeführt, wenn Metriken außerhalb oder innerhalb eines Wertebereichs liegen.

Bandauslöserwerte



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MetricBase** > **MetricBase-Auslöser** > **Auslöserdefinitionen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie im **Formular „MetricBase-Auslöser** erstellen“ die Option Bandauslöser aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Die Auslöserebenen sind in diesem Formular zunächst nicht sichtbar. Sie konfigurieren die Ebenen später.

MetricBase Formular „Bandauslöser“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Bandauslösers.
Tabellenname	Tabelle in der MetricBase-Datenbank, die die Metrik enthält, die Sie überwachen möchten. Die einzigen Tabellen, die angezeigt werden, wenn Sie auf das Suchsymbol klicken, sind die Tabellen, die Sie in den Zeitreihenmetriken angegeben haben. Wenn Sie eine Metrik auswählen, bevor Sie eine **Tabelle** auswählen, werden im

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dialogfeld „Tabellenname“ nur Tabellen angezeigt, die diese Metrik enthalten.
Metrik	Tabellenmetrik, die Sie überwachen möchten, die durch den **Tabellennamen** angegeben wird. Die einzigen Metriken, die angezeigt werden, wenn Sie auf das Suchsymbol klicken, sind die Metriken in der Tabelle. Wenn Sie eine Metrik auswählen, bevor Sie einen **Tabellennamen** angeben, werden die Metriken in allen Zeitreihenmetriken angezeigt. Nachdem Sie eine Metrik ausgewählt haben, werden nur die Tabellen angezeigt, die diese Metrik enthalten, wenn Sie auf das Suchsymbol neben dem **Tabellennamen** klicken.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Auslösers.
Beschreibung	Beschreibung des Auslösers.
Aggregator	Von Ihnen ausgewählter Zusammenfassungswert: **Keine**, **Max**, **Min**oder **Durchschnitt**. **Keine** bedeutet, dass Sie den letzten Wert im Erfassungszeitraum verwenden.
Fenster	Dauer, die zum Berechnen der Zusammenfassungsfunktion verwendet wird. Angenommen, das **Fenster** ist 1 Stunde und der Aggregator **Min**, und der Serie wird ein neuer Datenpunkt hinzugefügt. Das System berechnet den neuen Mindestwert unter Verwendung des neuen Datenfensters (letzte Stunde der Daten einschließlich des neuen Datenpunkts). Das neue Minimum wird mit den verschiedenen Auslöserebenen verglichen, um zu bestimmen, ob der Auslöser ausgeführt werden soll.

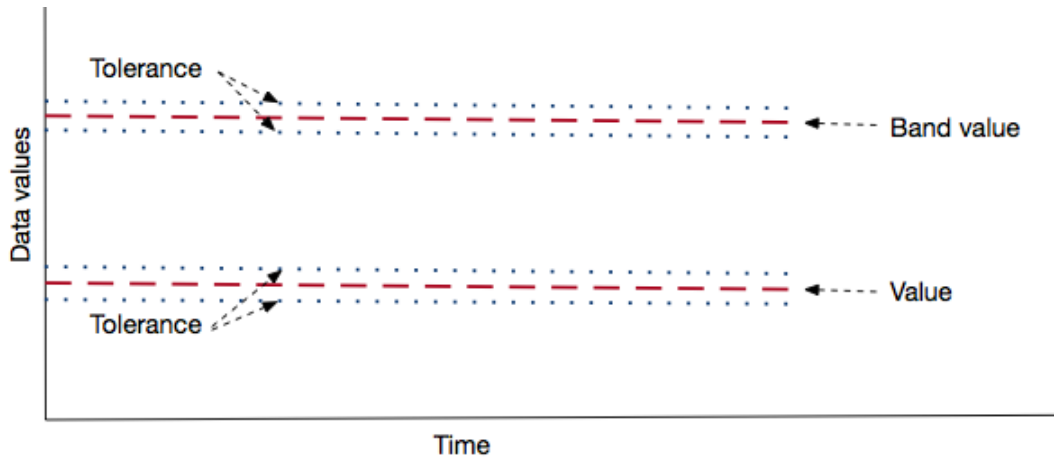
5. Wählen Sie **Speichern**.
   Ein neuer Datensatz wird erstellt.
6. Doppelklicken Sie im Abschnitt MetricBase Bandauslöserebenen des soeben erstellten Datensatzes auf jede Zelle, um Werte hinzuzufügen, die Auslöserparameter angeben.

MetricBase-Bandauslöserebenen

Feld	Beschreibung
Ebene	Zahlen, die auf einen ansteigenden Schweregrad hindeuten. Beispielsweise können Sie die Höhe für Ebene 1 auf weniger als 50 Meter, aber über 25 Meter und die Höhe für Ebene 2 auf weniger als oder gleich 25 Meter festlegen. Jede Ebene sollte einen anderen Flow auslösen. Die**Ebene** wird

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	häufig in Bedingungsskripts verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Führt Auslöser bedingt aus.
Funktion	Funktion, die den **Wert** zum Höchst- oder Mindestwert des unteren Endes des Bands macht. Daher definiert die Funktion, ob Auslöserwerte innerhalb oder außerhalb des Bands liegen. Wenn die **Funktion** beispielsweise **Kleiner als**ist, wird der Auslöser ausgeführt, wenn die Metrik unter den Bandwert fällt.
Wert	Unteres Ende des Bands. Siehe folgende Abbildung.
Bandfunktion	Funktion, die den **Bandwert** zum maximalen oder minimalen Wert des oberen Endes des Bands macht. Daher definiert die Bandfunktion, ob Auslöserwerte innerhalb oder außerhalb des Bands liegen. Beispiel: Wenn die **Bandfunktion** auf **Größer als**festgelegt ist, wird der Auslöser ausgeführt, wenn die Metrik den Bandwert überschreitet. Siehe folgende Abbildung.
Bandwert	Oberes Ende des Bands. Siehe folgende Abbildung.
Toleranz	Legt Toleranzspannen um den **Wert** und den **Bandwert fest**, um zu verhindern, dass für kleine Fluktuationen der Daten wiederholt ein Auslöser ausgeführt wird. Nachdem ein Auslöser ausgeführt wurde, müssen die Daten die Toleranz überschreiten, um den Auslöser erneut auszuführen. Siehe folgende Abbildung.



Angenommen, die **Funktion** ist **Größer als**, der **Wert** ist 25, und der **Bandwert** ist 50.

- Wenn die **Toleranz** 0 ist, wird der Auslöser für alle Werte ausgeführt, die kleiner als 50 und größer als 25 sind.
- Wenn die **Toleranz** 5 ist, sind die Bereiche 50 – 5 (45–55) und 25 – 5 (20–30).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn die letzten beiden Datenpunkte in der Reihenfolge 51 und 49 waren, wird der Auslöser ausgeführt, da 49 unter dem **Bandwert**liegt.
- Wenn die nächsten beiden Datenpunkte in der Reihenfolge 51 und 49 sind, wird der Auslöser nicht erneut ausgeführt, da sich die Werte seit der letzten Ausführung des Auslösers im Toleranzbereich befinden.

7. Fügen Sie der Tabelle eine oder mehrere Zeilen hinzu, um ein mehrstufiges Auslöseverhalten zu erstellen.

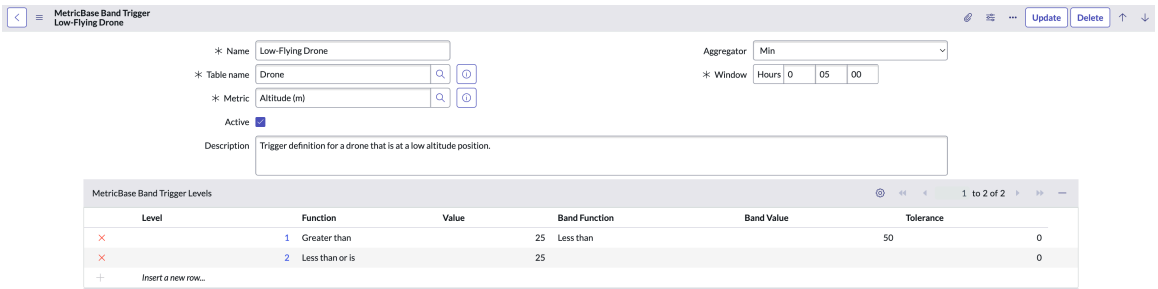
   Hinweis:
   Sie müssen mindestens zwei Ebenen in einem Bandauslöser definieren, damit Ebenen für Übergänge vorhanden sind.

   Normalerweise zeigt jede zusätzliche Zeile (Ebene) einen schwerwiegenderen Zustand an. Der Workflow-Studio -Flow, der der Ebene zugeordnet ist, sollte mit zunehmendem Schweregrad warnen.

8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

9. **Wahlweise:** Fügen Sie eine Auslösebedingung hinzu, die bestimmt, ob ein Auslöser einen Workflow-Studio -Flow ausführt.
   Weitere Informationen finden Sie unter Führt Auslöser bedingt aus.

Example: Formular „Bandauslöser“.



Nächste Maßnahme

Ordnen Sie diesen Auslöser einem Workflow-Studio -Flow zu. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Einem Flow einen Auslöser zuweisen.

MetricBase-Auslöser der linearen Vorhersage erstellen

Erstellen Sie den Auslöser der linearen Vorhersage MetricBase, um zu erkennen, wann eine Metrik wahrscheinlich einen bestimmten Schwellenwert innerhalb eines bestimmten Zeitraums überschreitet.

Vorbereitungen

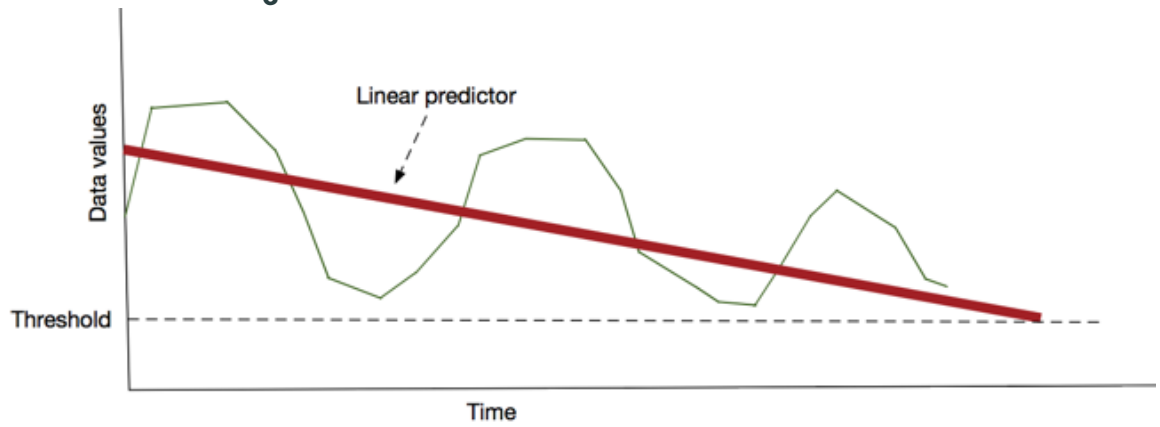
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Auslöser der linearen Vorhersage verwendet vergangene Daten, um eine Linie zu generieren, die zukünftige Werte vorhersagt. Wenn MetricBase vorhersagt, dass der lineare Wert einen *Schwellenwert*erreicht, wird der Auslöser ausgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die lineare Vorhersage überschreitet den Schwellenwert



Wenn der neueste Datenpunkt den Schwellenwert erreicht, wird der Auslöser unabhängig von der linearen Vorhersage ausgeführt.

Auslöserparameter umfassen, wie viele vergangene Daten bei der Berechnung der Vorhersage verwendet werden, wie weit voraus geblickt werden soll und welches Maß an Konfidenz Sie akzeptieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MetricBase** > **MetricBase-Auslöser** > **Auslöserdefinitionen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie im **Formular „MetricBase-** Auslöser erstellen“ die Option Auslöser der **linearen** Vorhersage aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Die Auslöserebenen sind in diesem Formular zunächst nicht sichtbar. Sie konfigurieren die Ebenen später.

Formular „MetricBase-Auslöser der linearen Vorhersage“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Auslösers der linearen Vorhersage.
Tabellenname	Tabelle in der MetricBase-Datenbank, die die Metrik enthält, die Sie überwachen möchten. Die einzigen Tabellen, die angezeigt werden, wenn Sie auf das Suchsymbol klicken, sind die Tabellen, die Sie in den Zeitreihenmetriken angegeben haben. Wenn Sie eine Metrik auswählen, bevor Sie eine **Tabelle** auswählen, werden im Dialogfeld „Tabellenname“ nur Tabellen angezeigt, die diese Metrik enthalten.
Metrik	Tabellenmetrik, die Sie überwachen möchten, die durch den **Tabellennamen** angegeben wird. Die einzigen Metriken, die angezeigt werden, wenn Sie auf das Suchsymbol klicken, sind die Metriken in der Tabelle. Wenn Sie eine Metrik auswählen, bevor Sie einen **Tabellennamen** angeben, werden die Metriken in allen Zeitreihenmetriken angezeigt. Nachdem Sie eine Metrik

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	ausgewählt haben, werden nur die Tabellen angezeigt, die diese Metrik enthalten, wenn Sie auf das Suchsymbol neben dem **Tabellennamen** klicken.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Auslösers.
Fenster	Dauer, die zum Berechnen der Linie verwendet wird, die den zukünftigen Verlauf des Werts vorhersagt. Sie können beispielsweise die Daten der letzten 10 Minuten verwenden, um die lineare Vorhersage zu berechnen. Wenn der Wert zu lang ist, spiegelt die Linie keine aktuellen Trends wider. Wenn der Wert zu kurz ist, folgt die Linie den Rohwerten möglicherweise zu genau und spiegelt den Gesamttrend der Werte nicht genau wider. Der Wert muss mindestens das 10-fache des Samplingzeitraums betragen, der durch die Samplingrate Ihrer **Metrik**definiert wird. **⚠ Warnung:** Verwechseln Sie diesen Wert nicht mit dem **Fensterwert** in der Auslöserebene. Dieser Wert gibt an, wie weit in die Zukunft die lineare Vorhersage schauen soll, um zu sehen, ob die **Metrik** wahrscheinlich den **Schwellenwert**überschreitet.
Konfidenzniveau (%)	Ein Maß dafür, wie genau die tatsächlichen Daten zur linearen Vorhersage der Daten passen. Ein Konfidenzniveau von 95 % bedeutet, dass der tatsächliche Wert innerhalb von 5 % vom vorhergesagten Wert liegen muss, damit ein Auslöser ausgeführt wird. Wenn Sie nur auslösen möchten, wenn die Ist-Werte nahe an den vorhergesagten Werten liegen, wählen Sie einen hohen Konfidenzprozentsatz. Wenn Sie bereit sind, tatsächliche Daten, die stärker von den vorhergesagten Werten abweichen, als gültige Daten zu akzeptieren, wählen Sie ein niedrigeres Konfidenzniveau aus, z. B. 80 %.
Trend	Richtung des Trends: nach oben oder unten. Beispielsweise nimmt der Wert in Richtung des **Schwellenwerts**zu oder ab.
Schwellenwert	Zielwert, den die Metrik voraussichtlich erreicht, bevor der Auslöser ausgeführt wird.
Beschreibung	Beschreibung des Auslösers.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Ein neuer Datensatz wird erstellt.
6. Doppelklicken Sie im Abschnitt MetricBase Auslöserebenen der linearen Vorhersage des soeben erstellten Datensatzes auf jede Zelle, um Werte hinzuzufügen, die Auslöserparameter angeben.

MetricBase Auslöserebenen der linearen Vorhersage

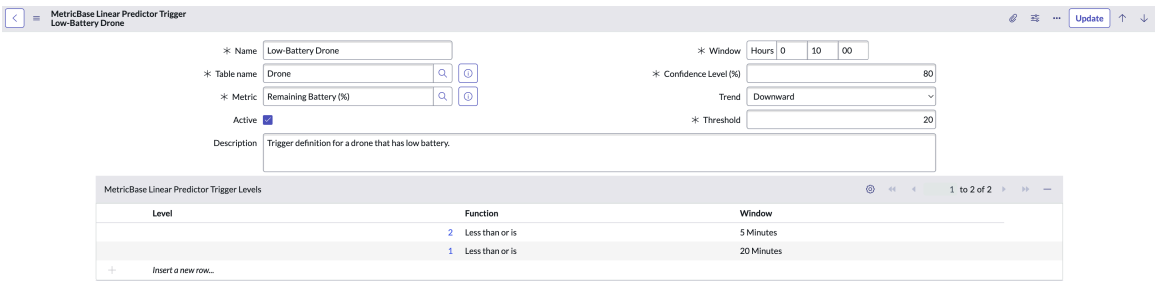
Feld	Beschreibung
Ebene	Zahlen, die auf einen ansteigenden Schweregrad hindeuten. Jede Ebene sollte einen anderen Flow auslösen. Sie können beispielsweise Folgendes definieren: **Ebene 1** Der Akku soll in 30 Minuten 20 % erreichen. **Ebene 2**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Der Akku soll in 5 Minuten 20 % erreichen. Die**Ebene** wird häufig in Bedingungsskripts verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Führt Auslöser bedingt aus.
Funktion	Vergleichsfunktion für den Schwellenwert. **Weniger als oder gleich ist** die einzige verfügbare Option. Beispiel: Akkulaufzeit **Weniger als oder gleich** 30 Minuten.
Fenster	Wie weit in die Zukunft die lineare Vorhersage schauen soll, um zu sehen, ob die Metrik voraussichtlich den Schwellenwert überschreitet. **⚠ Warnung:** Verwechseln Sie diesen Wert nicht mit dem **Fensterwert** im Auslöserdefinitionsformular. Dieser Wert gibt an, wie viele Daten (gemessen in der Zeit) zur Berechnung der Steigung der Vorhersagelinie verwendet werden.

7. **Wahlweise:** Fügen Sie der Tabelle Zeilen hinzu, um ein mehrstufiges Auslöseverhalten zu erstellen. Normalerweise zeigt jede zusätzliche Zeile (Ebene) einen schwerwiegenderen Zustand an. Der Workflow-Studio -Flow, der der Ebene zugeordnet ist, sollte mit zunehmendem Schweregrad warnen.
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.
9. **Wahlweise:** Fügen Sie eine Auslösebedingung hinzu, die bestimmt, ob ein Auslöser einen Workflow-Studio -Flow ausführt.
   Weitere Informationen finden Sie unter Führt Auslöser bedingt aus.

Example: Formular „Lineare Vorhersage“.



Nächste Maßnahme

Ordnen Sie diesen Auslöser einem Workflow-Studio -Flow zu. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Einem Flow einen Auslöser zuweisen.

MetricBase-Abstandsauslöser erstellen

Erstellen Sie einen MetricBase Lückenauslöser, um Sie zu warnen, wenn MetricBase keine Daten mehr empfängt.

Vorbereitungen

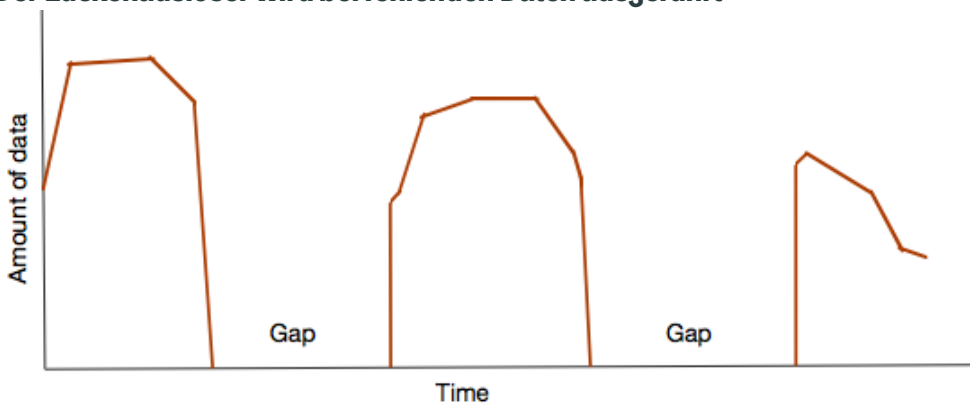
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Lückenauslöser werden ausgeführt, wenn MetricBase für einen angegebenen Zeitraum keine Daten mehr empfängt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Lückenauslöser wird bei fehlenden Daten ausgeführt



Sie können mehrere Auslöserebenen definieren, um verschiedene Schweregrade anzugeben. Sie können beispielsweise einen Abstand von 10 Minuten als Ebene 1, einen Abstand von 20 Minuten als Ebene 2 usw. festlegen. Jede Ebene sollte einen anderen Workflow-Studio -Flow auslösen. Der Unterschied zwischen der Dauer der Lücke auf verschiedenen Ebenen muss mindestens 10 Minuten betragen. Wenn Sie beispielsweise Ebene 1 auf einen Abstand von 10 Minuten festlegen, müssen Sie Ebene 2 auf einen Abstand von 20 Minuten oder mehr festlegen.

Hinweis:
Wenn Sie die Lücke zwischen Ebenen auf weniger als 10 Minuten festlegen, zeigt MetricBase eine Fehlermeldung an und löscht die von Ihnen hinzugefügte Ebene.

Die Abfragehäufigkeit wird berechnet, indem die Differenz zwischen den Lückendauern auf verschiedenen Ebenen durch 2 geteilt (abgerundet) wird. Beispiel:

- Ebene 1 wird nach 5 Minuten fehlender Daten ausgelöst
- Ebene 2 wird nach 30 Minuten fehlender Daten ausgelöst

Die Abfragehäufigkeit beträgt 12 Minuten, da Stockwerk ((30-5)/2) = 12 Minuten ist.

Die maximale Abfragehäufigkeit beträgt alle 5 Minuten, die Mindesthäufigkeit alle 30 Minuten. Wenn ein Auslöser nur eine Ebene hat, beträgt die Abfragehäufigkeit 30 Minuten.

MetricBase durchsucht die Daten, die in der Datenbank MetricBase gespeichert sind, und nicht eingehende Daten. Daher kann ein Lückenauslöser nach der Lücke ausgeführt werden, wenn Daten fehlen. Wenn MetricBase beispielsweise alle 10 Minuten abfragt und die Lücke 30 Minuten fehlender Daten beträgt, kann der Auslöser erst 40 Minuten nach dem letzten Datenempfang ausgeführt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MetricBase** > *Workflow-Studio* > **Auslöserdefinitionen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie im **Formular „MetricBase-Auslöser** erstellen“ die Option Lückenauslöser.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Die Auslöserebenen sind in diesem Formular zunächst nicht sichtbar. Sie konfigurieren die Ebenen später.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „MetricBase-Abstandauslöser“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Auslösers.
Tabellenname	Tabelle in der MetricBase-Datenbank, die die Metrik enthält, die Sie überwachen möchten. Die einzigen Tabellen, die angezeigt werden, wenn Sie auf das Suchsymbol klicken, sind die Tabellen, die Sie in den Zeitreihenmetriken angegeben haben. Wenn Sie eine Metrik auswählen, bevor Sie eine **Tabelle** auswählen, werden im Dialogfeld „Tabellenname“ nur Tabellen angezeigt, die diese Metrik enthalten.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Auslösers.
Metrik	Tabellenmetrik, die Sie überwachen möchten, die durch den **Tabellennamen** angegeben wird. Die einzigen Metriken, die angezeigt werden, wenn Sie auf das Suchsymbol klicken, sind die Metriken in der Tabelle. Wenn Sie eine Metrik auswählen, bevor Sie einen **Tabellennamen** angeben, werden die Metriken in allen Zeitreihenmetriken angezeigt. Nachdem Sie eine Metrik ausgewählt haben, werden nur die Tabellen angezeigt, die diese Metrik enthalten, wenn Sie auf das Suchsymbol neben dem **Tabellennamen** klicken.
Beschreibung	Beschreibung des Auslösers.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Ein neuer Datensatz wird erstellt.
6. Doppelklicken Sie im Bereich MetricBase Abstandsauslöserebenen des soeben erstellten Datensatzes auf jede Zelle, um Werte hinzuzufügen, die Auslöserparameter angeben.

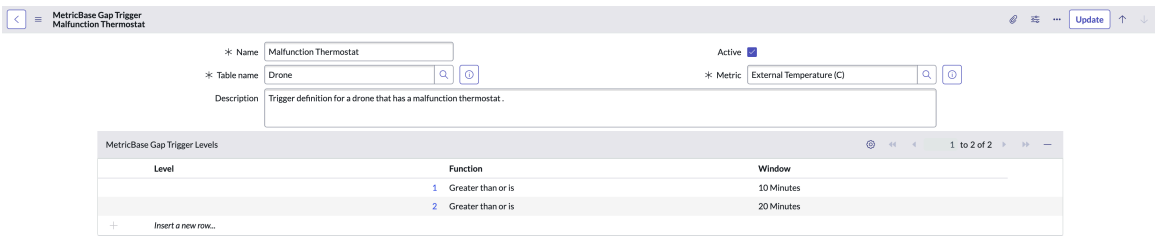
Feld	Beschreibung
Ebene	Zahlen, die auf einen ansteigenden Schweregrad hindeuten. Beispielsweise können Sie Ebene 1 als 10 Minuten lang keine Daten definieren. Bei Ebene 2 sind möglicherweise 20 Minuten lang keine Daten vorhanden. Jede Ebene sollte einen anderen Flow auslösen. Die**Ebene** wird häufig in Bedingungsskripts verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Führt Auslöser bedingt aus.
Funktion	Funktion, **Größer als oder**gleich, was bedeutet, dass dieser Auslöser ausgeführt wird, wenn die Lücke in den empfangenen Daten größer als der Wert ist, den Sie im Feld **Fenster** angeben. Es gibt nur eine Option für die Funktion, und sie darf nicht leer gelassen werden, oder MetricBase zeigt eine Fehlermeldung an.
Fenster	Dauer, während der keine Daten empfangen wurden, die den Auslöser ausführen. Das Format ist Stunden:Minuten:Sekunden. 00:20:00 bedeutet

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	beispielsweise, dass dieser Auslöser nach 20 Minuten fehlender Daten ausgeführt wird.

7. **Wahlweise:** Fügen Sie der Tabelle Zeilen hinzu, um ein mehrstufiges Auslöseverhalten zu erstellen. Normalerweise zeigt jede zusätzliche Zeile (Ebene) einen schwerwiegenderen Zustand an. Der Workflow-Studio -Flow, der der Ebene zugeordnet ist, sollte mit zunehmendem Schweregrad warnen.
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.
9. **Wahlweise:** Fügen Sie eine Auslösebedingung hinzu, die bestimmt, ob ein Auslöser einen Workflow-Studio -Flow ausführt.
   Weitere Informationen finden Sie unter Führt Auslöser bedingt aus.

Example: Formular „Abstandauslöser“.



Nächste Maßnahme

Ordnen Sie diesen Auslöser einem Workflow-Studio -Flow zu. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Einem Flow einen Auslöser zuweisen.

Erstellen Sie einen Modellauslöser MetricBase .

Modellauslöser werden ausgeführt, wenn die Zeitreihendaten von den erwarteten Werten abweichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es werden vier Modelltypen unterstützt: autoregressiver integrierter gleitender Durchschnitt (ARISA), probimalistischer exponentiell gewichteter gleitender Durchschnitt (PEWMA), Ganzjahresmodell und saisonale Trendzerlegung mit Loess (STL). MetricBase verwendet das Modell, um eine Definition der erwarteten Normalwerte zu erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MetricBase** > **MetricBase-Auslöser** > **Auslöserdefinitionen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie im **Formular „MetricBase-** Auslöser erstellen“ die Option **Modellauslöser**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Die Auslöserebenen sind in diesem Formular zunächst nicht sichtbar. Sie konfigurieren die Ebenen später.

Feld	Beschreibung
Name	Benennen Sie den Modellauslöser.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Modell	Von diesem Auslöser verwendetes trainiertes Modell. Weitere Informationen finden Sie unter Vorhersagemodell erstellen und trainieren.
Metrik	Tabellenmetrik, die Sie überwachen möchten. Dieser Wert wird automatisch basierend auf dem Modell festgelegt, was bedeutet, dass Sie ihn nicht selbst festlegen können.
Tabellenname	Tabelle in der Datenbank MetricBase, die die zu überwachende Metrik enthält. Dieser Wert wird automatisch basierend auf dem Modell festgelegt, was bedeutet, dass Sie ihn nicht selbst festlegen können.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Auslösers.
Beschreibung	Beschreibung des Auslösers.
Spitzenwertrichtung	Geben Sie an, ob die Auslösung nur bei Anomalien ausgelöst werden soll, die über den vorhergesagten Werten (nach oben), unter den vorhergesagten Werten (nach unten) oder bei beiden (entweder) auftreten.

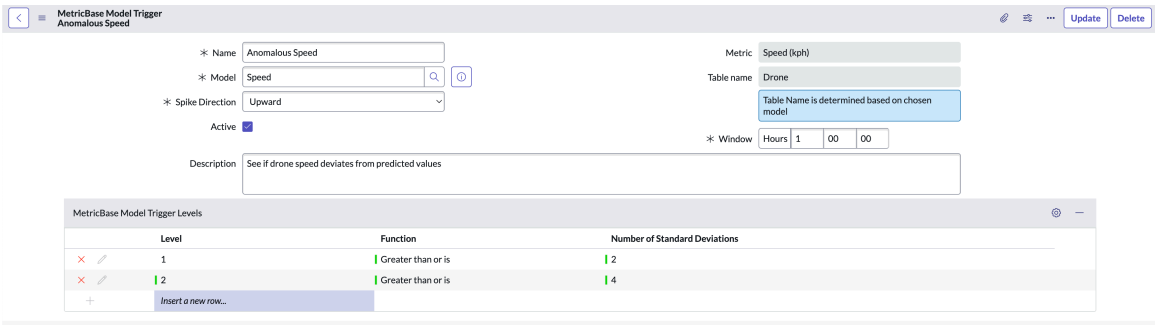
5. Wählen Sie **Speichern**.
   Ein neuer Datensatz wird erstellt.
6. Doppelklicken Sie im Bereich MetricBase Modellauslöserebenen des soeben erstellten Datensatzes auf jede Zelle, um Werte hinzuzufügen, die Auslöserparameter angeben.

Spalte	Beschreibung
Ebene	Zahlen, die auf einen ansteigenden Schweregrad hindeuten. Beispielsweise können Sie Ebene 1 als 2 Standardabweichungen vom Mittelwert definieren. Ebene 2 kann 4 Standardabweichungen betragen. Jede Ebene sollte einen anderen Workflow-Studio -Flow auslösen. Die**Ebene** wird häufig in Bedingungsskripts verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Führt Auslöser bedingt aus.
Funktion	Immer **größer**als oder gleich . Um auszulösen, muss die Zeitreihenmetrik größer als oder gleich der Anzahl der Standardabweichungen vom in **Anzahl der Standardabweichungen**angegebenen Mittelwert sein.
Anzahl der Standardabweichungen	Gleitkommawert, der die Anzahl der Standardabweichungen angibt, die die Zeitreihenmetrik vom Mittelwert entfernt haben muss, um auf dieser Ebene eine Warnung auszulösen.

7. **Wahlweise:** Fügen Sie der Tabelle Zeilen hinzu, um ein mehrstufiges Auslöseverhalten zu erstellen. Normalerweise zeigt jede zusätzliche Zeile (Ebene) einen schwerwiegenderen Zustand an. Der Workflow-Studio -Flow, der der Ebene zugeordnet ist, sollte mit zunehmendem Schweregrad warnen.
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.
9. **Wahlweise:** Fügen Sie eine Auslösebedingung hinzu, die bestimmt, ob ein Auslöser einen Workflow-Studio -Flow ausführt.
   Weitere Informationen finden Sie unter Führt Auslöser bedingt aus.
10. Testen Sie Ihr Modell und Ihre Auslöser mit echten Daten, bevor Sie sie in der Produktion bereitstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example: Formular „Modellauslöser“.



Nächste Maßnahme

Ordnen Sie diesen Auslöser einem Workflow-Studio -Flow zu. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Einem Flow einen Auslöser zuweisen.

Führt Auslöser bedingt aus

MetricBase Auslöser werden basierend auf einer einzelnen Metrik ausgeführt. Bedingungsskripts stellen zusätzliche Anforderungen, die bestimmen, ob ein Auslöser einen Flow startet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bedingungsskripts werden ausgeführt, wenn Bedingungen für einen Auslöser erfüllt sind, jedoch bevor der Auslöser einen Workflow-Studio -Flow ausführt. Auf diese Weise können Bedingungsskripts verhindern, dass Auslöser Flows ausführen, selbst wenn Auslöserbedingungen erfüllt sind. Beispielsweise fluktuieren Daten häufig im Laufe der Zeit. Geringe Fluktuationen können zu unerwünschten, doppelten auslösenden Ereignissen führen. Ein Bedingungsskript kann diese fehlerhafte Duplizierung verhindern.

Bedingungsskripts werden manchmal auch als Moderatorskripts bezeichnet.

Bedingungsskripts geben immer „ *wahr* “ (Auslöser) oder „ *falsch* “ (nicht auslösen) zurück. Informationen zum Schreiben dieser Skripts finden Sie unter Skripting in ServiceNow Grundlagen an. Informationen zum Experimentieren mit Skripts finden Sie unter Machen Sie sich mit vertraut MetricBase APIsan.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MetricBase** > **MetricBase-Auslöser** > **Auslösebedingungsskript**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name für das Bedingungsskript.
Anwendung	Umfang des Bedingungsskripts. Der Wert **Global**bedeutet, dass die Aktion für alle Anwendungen gilt.
Beschreibung	Erklärung der Funktion des Bedingungsskripts. Wann wird Wahr oder Falsch zurückgegeben?

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Skript	Feld zum Eingeben des JavaScript-Codes. Legen Sie die Rückgabe auf „ `true` “ fest, um einen Flow auszuführen.

4. Schreiben Sie das Bedingungsskript.

   Denken Sie beim Schreiben eines Skripts an die bedingten Anweisungen (für welche Fälle es ausgeführt werden soll und für welche nicht). Wenn alle als `true`ausgewertet werden, gibt das Skript „ `true` “ zurück, und der Flow wird ausgeführt, andernfalls nicht. Das folgende Beispielskript löst einen Flow aus, wenn sich eine Drohne in geringer Höhe (definiert durch Ebene 1) zu schnell bewegt. Das Beispiel zeigt einen typischen Ansatz zum Schreiben eines Bedingungsskripts.

   a. Ruft die Auslöserdefinition ab, die als Filterfunktionsparameter übergeben wurde.

   b. Rufen Sie den Datensatz (`current`) ab, der das auslösende Ereignis verursacht, übergeben Sie ihn als Filterfunktionsparameter.

   c. Rufen Sie die Zeit aus dem Datensatz ab, zu der die Auslöserbedingungen erfüllt wurden, übergeben als Filterfunktionsparameter.

   d. Ruft die Auslöserebene ab, die als Filterfunktionsparameter übergeben wird.

   e. Verwenden Sie diese Parameter, um „ `wahr` “ zurückzugeben, wenn die Auslöserbedingungen der Ebene 1 erfüllt sind und `„trave_state“` gleich „Zeit für Fahren“ oder „Geschwindigkeit“ ist.

```
function filter(/*GlideRecord*/ triggerDefinition, /*GlideRecord*/
 current, /*GlideDateTime*/ start, /*int*/ level) {
 // retrieve current travel state of drone
 var travel_state = String(current.travel_state);

 // the drone is traveling at a significant speed, and the altitude just went below the
 threshold
 if (((travel_state === 'traveling') || (travel_state === 'speeding')) && (level === 1)){
  return true; //process this trigger
 }

 return false; // don't process this trigger
}
```

   Hinweis:
   Bedingungsskripts müssen schnell ausgeführt werden.

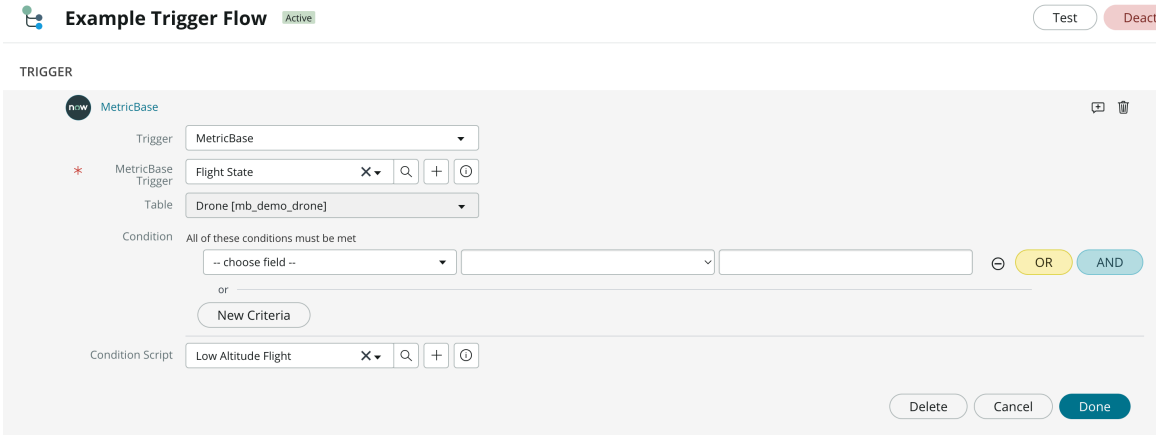
5. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie Workflow-Studio, um einen Flow einem Auslöser zuzuordnen. Beim Konfigurieren eines Flow können Sie ein von Ihnen erstelltes Bedingungsskript auswählen.

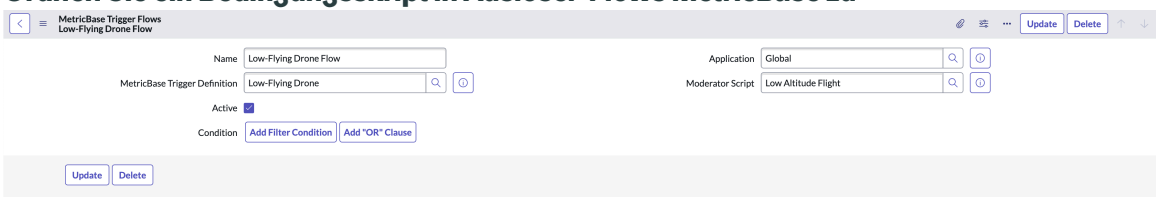
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie einer Auslöserdefinition in ein Bedingungsskript hinzu Workflow-Studio



Sie können ein Bedingungsskript auch einem Auslöser-Flow in der Tabelle MetricBase Auslöser-Flows [sys_flow_metric_trigger] zuordnen. Wenn Sie hier ein Bedingungsskript mit einem Auslöser-Flow verknüpfen, wird es nicht in Workflow-Studioangezeigt , sondern dennoch mit dem Auslöser ausgeführt.

Ordnen Sie ein Bedingungsskript in Auslöser-Flows MetricBase zu



Weisen Sie einem Flow einen Auslöser zu

Nachdem Sie nun einen Auslöser erstellt haben, geben Sie mit Workflow-Studio den Flow an, den er ausführt. Die Flows können Warnungen für unerwartetes Verhalten bereitstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Auslöser selbst führen nichts aus. Nachdem Sie einen Auslöser in MetricBasedefiniert haben, verwenden Sie Workflow-Studio, um den Auslöser einem Flow zuzuordnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MetricBase** > **Auslöser-Flows.**an.
2. Wählen Sie **Neuer Flow aus**.
3. Füllen Sie die Felder aus.
4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wählen **Sie Auslöser hinzufügen**, um den Auslöser anzugeben, der diesen Flow startet.
6. Scrollen Sie im angezeigten Dialogfeld, und wählen Sie MetricBase als Auslösertyp aus.
7. Füllen Sie unter **TRIGGER**das Formular aus, um den Auslöser zu definieren, der diesem Flow zugeordnet werden soll.

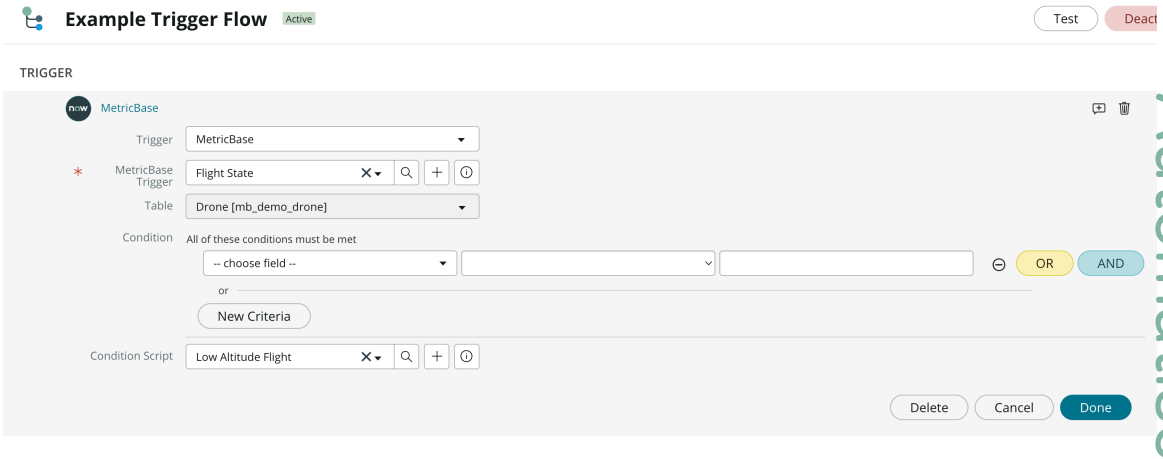
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie in der Liste **MetricBase-Auslöser** einen Auslöser aus, indem Sie entweder die Lupe wählen, um einen vorhandenen Auslöser auszuwählen, oder das Pluszeichen (+) wählen, um einen neuen Auslöser zu definieren.

b. **Wahlweise:** Fügen Sie Anforderungen für den auszuführenden Flow hinzu, indem Sie Filterbedingungen hinzufügen.

c. **Wahlweise:** Wählen Sie neben **Bedingungsskript**die Lupe aus, um ein Bedingungsskript auszuwählen, oder klicken Sie auf das Pluszeichen (+), um ein Skript zu erstellen.
Bedingungsskripts fügen zusätzliche Anforderungen für einen Auslöser zum Ausführen eines Flows hinzu.



8. Wählen Sie unter **AKTIONENKlicken Sie, um eine Aktion, eine Flow-Logik oder einen Subflow hinzuzufügen**

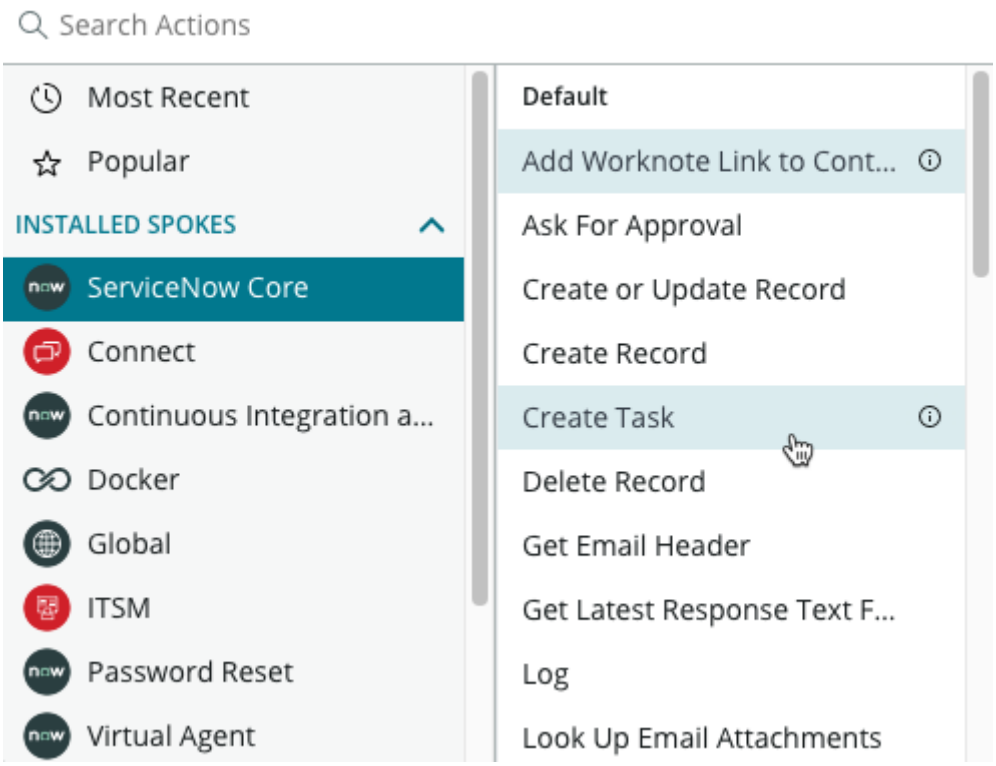
a. Wenn Sie eine Aktion auswählen, wählen Sie in der ersten Spalte des Dialogfelds eine Aktionskategorie und in der zweiten Spalte eine Flow-Aktion aus.

b. Erstellen Sie Kombinationen aus verschiedenen Aktionen, Flow-Logiken und Subflows, um das gewünschte Verhalten zu erhalten.

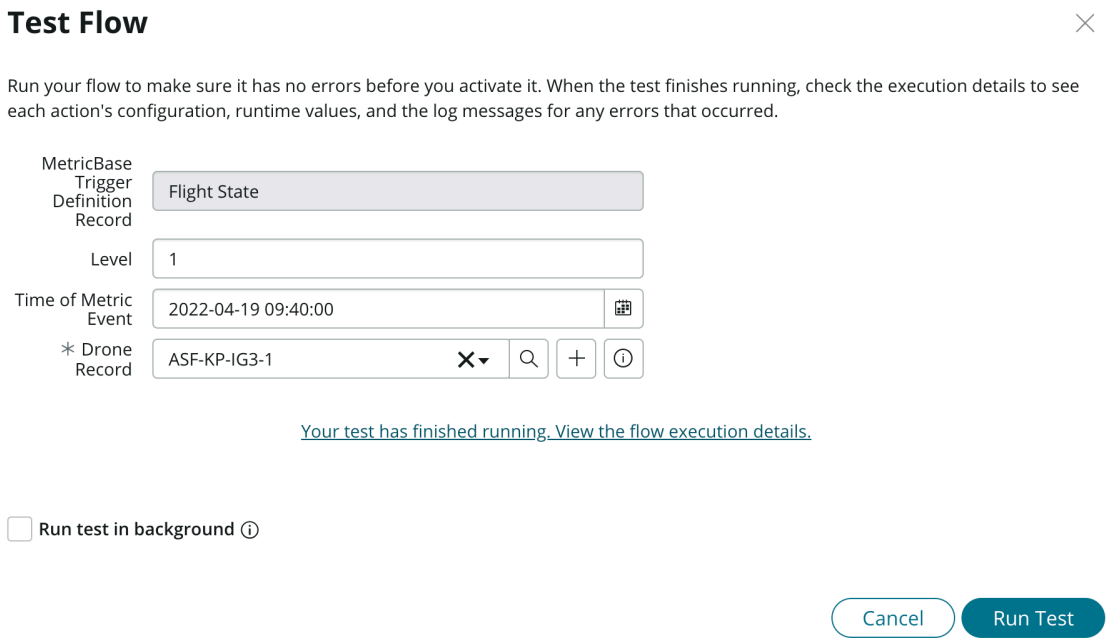
c. Wählen Sie **Fertig** aus, um die einzelnen Teile der Flow-Aktion abzuschließen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



9. Wählen Sie **Speichern**.
10. Testen Sie den Flow.
    a. Wählen Sie auf der Registerkarte „Flow“ in Workflow-Studiodie Option **Test**aus.
    b. Wählen Sie die zu **testende** Auslöserebene aus, geben Sie die **Zeit des Metrikereignisses**und den ausgelösten **Datensatz** an.
    Verschiedene Auslöser können verschiedene Flows ausführen.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie einen Flow testen, führt das System den Auslöser nicht aus und erstellt daher keinen Datensatz. Wenn Sie im Dialogfeld „Test-Flow“ einen Datensatz auswählen, verhält sich das System so, als ob dieser Datensatz gerade erstellt worden wäre. Weitere Informationen finden Sie unter Flow testen .

c. Wählen Sie **Absenden**.
Der Test wird abgeschlossen. Wählen Sie die Nachricht aus, um die Details der Flow-Ausführung anzuzeigen. Bearbeiten Sie die Einstellungen bei Bedarf, speichern Sie erneut, und testen Sie dann erneut.

11. Wählen Sie **Aktivieren** aus, um den Auslöser zu aktivieren.
Der Flow wird nur ausgeführt, wenn Sie ihn aktivieren.

Zeigen Sie Auslöserprotokolle an

Auslöserprotokolle zeigen verschiedene Stufen von Auslöserfehlfunktionen an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MetricBase** > **MetricBase-Auslöser** > **Auslöserprotokolle**an.

2. Klicken Sie auf eines der Auslöserprotokolle.

3. Klicken Sie unter „ **Zugehörige Links**“ auf **Protokolleinträge anzeigen**.

4. **Wahlweise:** Ändern Sie die Standardwerte im Formular **Eingabeparameter für Protokolldateieinträge zum Durchsuchen**, wählen Sie die anzuzeigenden Protokolleinträge aus, und klicken Sie auf **Absenden**.

MetricBase verwalten

Zeigen Sie den Gesamtzustand und die Leistung von MetricBasean, und debuggen Sie die Auslöser und Skripts.

Zeigen Sie den Datenbankstatus MetricBase an

Zeigen Sie den Status und die Integrität der Verbindung zu Ihrer Datenbank MetricBase an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: clotho_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MetricBase** > **MetricBase-Integritätsdashboard**an.

2. Wählen Sie in der Liste **Integrität**aus.

3. Zeigen Sie den Status der Datenbankverbindung an.
Wenn die Datenbank offline ist, wenden Sie sich an Kundenservice und Support.

4. Überwachen Sie die Verzögerung zwischen Ihrer Instanz und der Datenbank, indem Sie den Wert für die **MetricBase** -Verzögerungsstatistiken anzeigen.
Wenn die Verzögerungszeit in mehreren Sekunden angegeben wird, wenden Sie sich an Kundenservice und Support.

5. **Wahlweise:** Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um den aktuellen Status anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie die Datennutzung und -effizienz von MetricBase an

Überwachen Sie die Nutzung und Effizienz Ihrer MetricBase -Zeitreihendaten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: clotho_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MetricBase** > **MetricBase-Integritätsdashboard**an.
2. Wählen Sie in der Liste **Serie**aus.
   Auf der Seite mit den MetricBase-Serieninformationen wird die Gesamtanzahl der Serien angezeigt. Dies ist die Gesamtzahl der in MetricBaseregistrierten Serien.
3. Ermitteln Sie, ob Serien nicht verwendet werden, indem Sie das Verhältnis veralteter Serien berechnen. Dieses Verhältnis ist der Prozentsatz der Serien, die innerhalb einer angegebenen Anzahl von Tagen keinen Wert erhalten haben.
   a. Geben Sie im Feld **Veraltungszeitraum** die Anzahl der Tage (größer als oder gleich 1) ein.
   b. Wählen Sie das Aktualisieren-Symbol ( ).
   Je näher das Verhältnis bei 0 % liegt, desto weniger nicht verwendete Serien gibt es innerhalb des angegebenen Zeitraums. Sie bestimmen Ihren eigenen Schwellenwert für ein akzeptables Verhältnis veralteter Serien zu. Um das Verhältnis zu verringern, passen Sie den Stichprobenzeitplan der Metrik an, oder entfernen Sie nicht verwendete Metriken oder Serien. Wenn Sie Hilfe beim Entfernen einer veralteten Serie benötigen, wenden Sie sich an Kundenservice und Support.
4. Bestimmen Sie, wie effizient Ihre Zeitreihendaten verwendet werden, indem Sie den Wert für die Effizienz der Datennutzung **anzeigen**.
   Der Wert ist der Prozentsatz der Datenpunkte pro Metrik, die einen anderen Wert als NULL haben. Je näher dieser Wert bei 100 % liegt, desto weniger Nulldatenpunkte sind vorhanden. Um die Effizienz zu erhöhen, überprüfen Sie jede Metrik, um sicherzustellen, dass Daten mit einer ähnlichen Rate wie im ersten Zeitplan der zugehörigen Aufbewahrungsrichtlinie veröffentlicht werden. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase Aufbewahrungsrichtlinien.
5. Bestimmen Sie, wie oft Werte in MetricBase veröffentlicht werden, indem Sie den Wert für den **durchschnittlichen nicht genutzten Datenabstand anzeigen**.
   Der Abstandswert ist die durchschnittliche Anzahl der Einträge zwischen zwei Nicht-Null-Datenpunkten. Um den Abstandswert zu verringern, ändern Sie den Zeitplan der Metrik, sodass Daten häufiger veröffentlicht werden, oder aktualisieren Sie den Stichprobenzeitraum der Metrik in ihrer Aufbewahrungsrichtlinie. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase Aufbewahrungsrichtlinien.

Zeigen Sie den Status und die Statistiken für MetricBase an

Sie können den Status der MetricBase-Datenbank anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

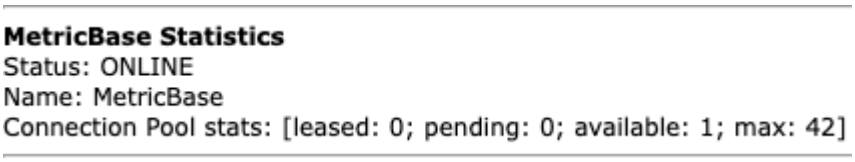
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Zeigen Sie den Status der Instanz MetricBase an.

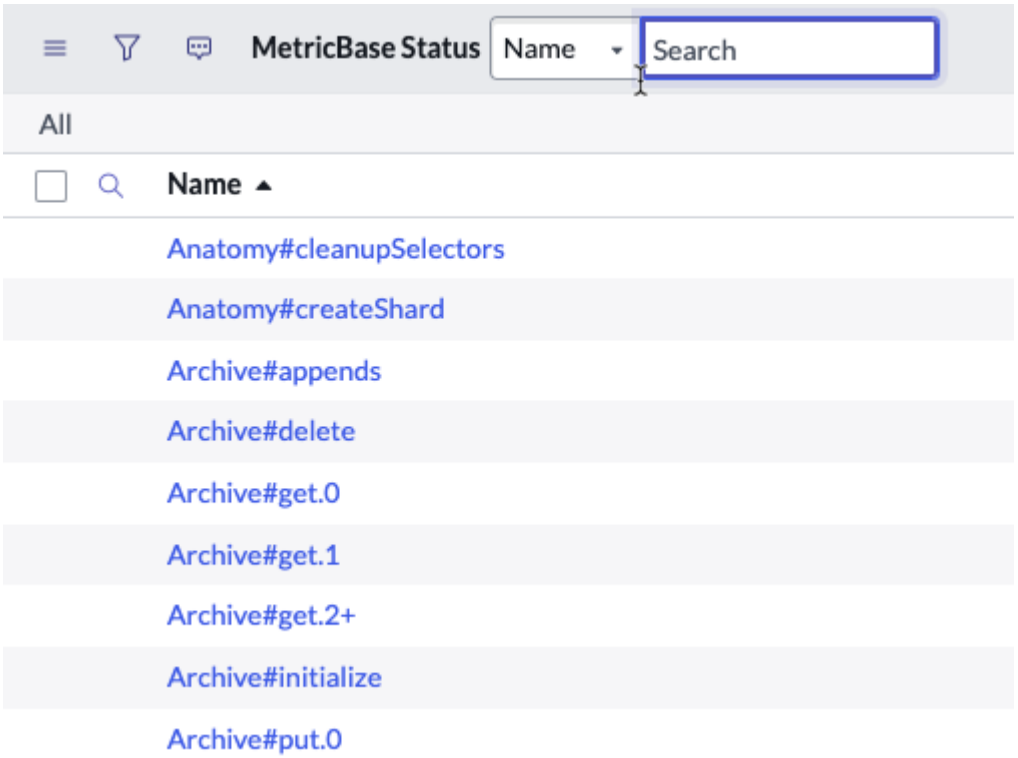
   a. Navigieren zu **Systemdiagnostik** > **Statistiken** > **Statistiken**an.

   b. Scrollen Sie nach unten zu **MetricBase Statistics**.



2. Zeigen Sie die von MetricBase überwachten Metriken und Statistiken dazu an.

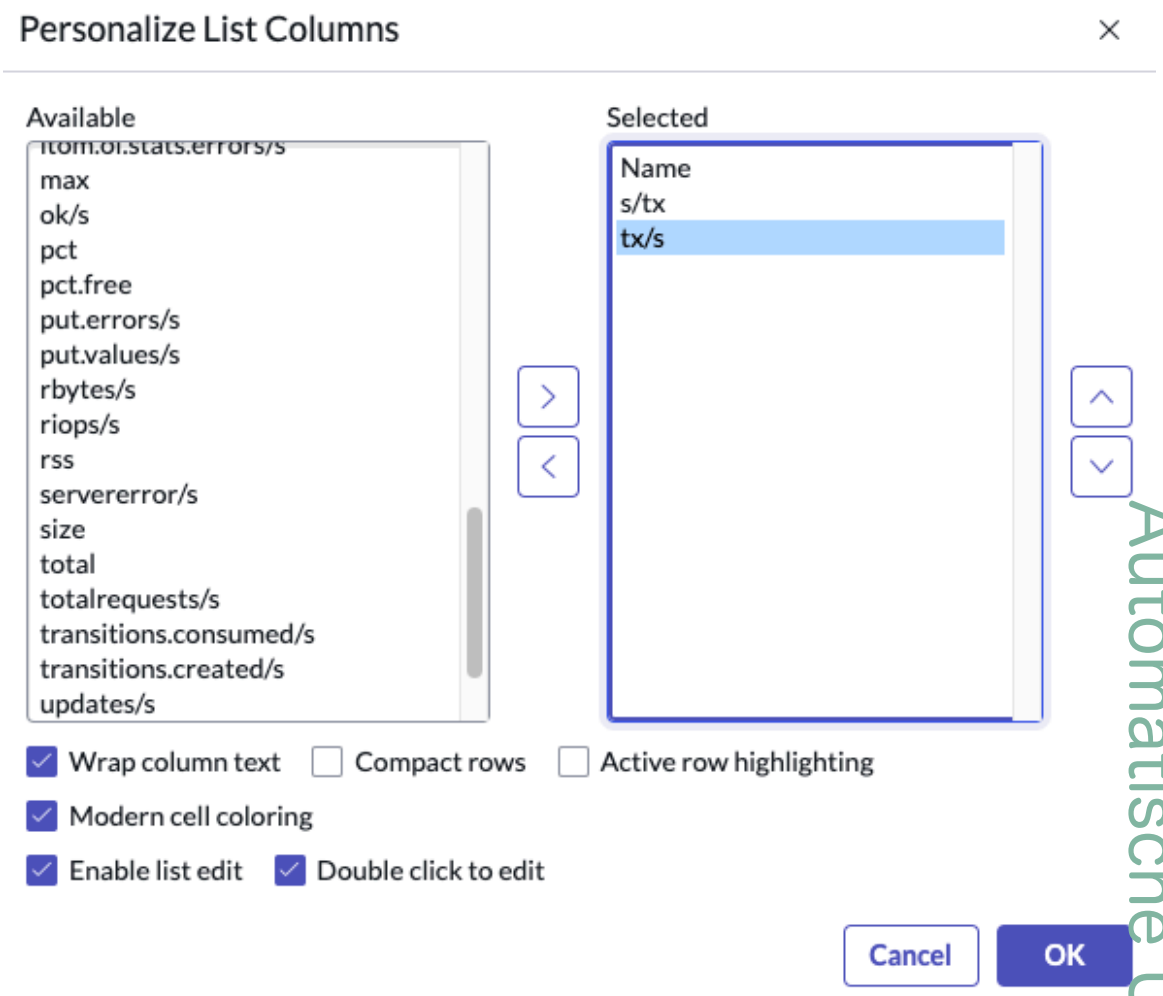
   a. Klicken **MetricBase** > **MetricBase-Status**
   Auf der Seite MetricBase Status werden alle in MB verfolgten Metriken angezeigt.



   b. Klicken Sie auf das Zahnradsymbol.
   Das Dialogfeld „Listenspalten personalisieren“ wird angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



c. Wählen Sie Metriken aus, und verschieben Sie sie aus der Spalte **Verfügbar** in die Spalte **Ausgewählt**, um die Metrik anzuzeigen. Klicken Sie dann auf **OK**.
Die Metriken werden auf der Seite MetricBase Status angezeigt.

Name ▲	s/tx	tx/s
Anatomy#cleanupSelectors		0
Anatomy#createShard		0
Archive#appends		
Archive#delete		0
Archive#get.0	6.0E-5	0
Archive#get.1		0
Archive#get.2+		0
Archive#initialize		0

MetricBase debuggen

Sie können die Ergebnisse von Debugging-Skripts in MetricBaseanzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdiagnostik** > **Sitzung debuggen** > *`MetricBase`* **debuggen** an.
   Wenn die Seite, auf der Sie sich befinden, Abfragen an MetricBasesendet, werden die Transformationen und deren Dauer unten auf der Seite angezeigt. Das Senden vieler MetricBase -Abfragen kann die Ladezeit der Seite erheblich verlangsamen.
2. Klicken Sie **hier**, um den Verlauf der Ausführung des Debug-Skripts anzuzeigen.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Die Nachverfolgung des Sitzungs-Debugging für MetricBase -Aktivitäten wird gestartet, und die Seite MetricBase Status wird angezeigt.

MetricBase – Referenz

Diese Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu MetricBase -Entwicklerressourcen und zur Domänentrennung.

Entwicklerressourcen

Entwickler können JavaScript- oder REST-APIs verwenden, um Zeitreihendaten aus der -Datenbank MetricBase einzufügen und abzurufen und um Transformationen für die Daten auszuführen. Mit Transformationen können Sie Zeitreihendaten auf verschiedene Arten visualisieren.

REST APIs

Informationen zu den MetricBase REST APIs, die Zeitreihendaten aus der Datenbank MetricBase zurückgeben, finden Sie unter MetricBase-Zeitreihen-API .

JavaScript-APIs

Informationen zu den MetricBase -JavaScript-APIs, die Zeitreihendaten aus der Datenbank MetricBase zurückgeben, finden Sie unter:

- Client – Führt Transformationen in der Datenbank MetricBase aus und ruft die Ergebnisse ab.
- Daten – Gibt das Objekt zurück, das das Ergebnis einer Transformation enthält.
- DataBuilder – Erstellt eine Reihe von Datenpunkten für eine Metrik.
- Umwandler – Bearbeiten Sie Zeitreihendaten, um die Daten für die Auswertung und Analyse vorzubereiten.
- TransformPart – Geben Sie Details der durchzuführenden Transformation an.
- TransformResult – Gibt das Objekt zurück, das das Ergebnis der Transformation enthält.

Transformationen

Weitere Informationen zu Transformationen von Zeitreihendaten für MetricBase finden Sie unter MetricBase-Transformationen .

Datenexplorer

Experimentieren Sie mit den JavaScript-APIs, und machen Sie sich mit der vertraut MetricBase Datenexplorer der im Lieferumfang der MetricBase -Demo enthalten ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Domänentrennung und MetricBase

Die Anwendung MetricBase unterstützt Domänentrennung. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

MetricBase Rollen

MetricBase wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management , und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

MetricBase -Administrator [Clotho_admin]

Administratorrolle für zeitreihenbezogene Funktionen.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- flow_designer
- Clotho_rest_actumulate
- Clotho_rest_put

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

MetricBase Plus-Leser [mbplus_reader]

Ermöglicht Anwendern das Abfragen von MetricBase plus Daten.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

MetricBase plus Autor [mbplus_writer]

Ermöglicht dem Anwender das Ändern von Tabellen in MetricBase Plus.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

MetricBase REST-Akkumulierung [Clotho_rest_accurulate]

MetricBase REST-Akkumulationsrolle.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besondere Überlegungen

Keine.

MetricBase REST-Put [Clotho_rest_put]

MetricBase REST-PUT-Rolle.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

MID-Server

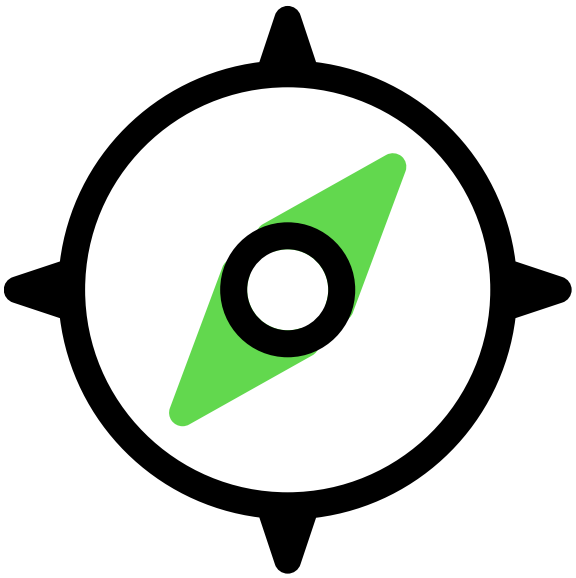
Der MID-Server (Management, Instrumentation, and Discovery) ist eine Java-Anwendung, die als Windows -Service oder UNIX -Daemon auf einem Server in Ihrem lokalen Netzwerk ausgeführt wird. ServiceNow® MID-Server ermöglicht die Kommunikation und die Bewegung von Daten zwischen einer Instanz ServiceNow und externen Anwendungen, Datenquellen und Services.

MID Server-Übersicht

Automatische Übersetzung

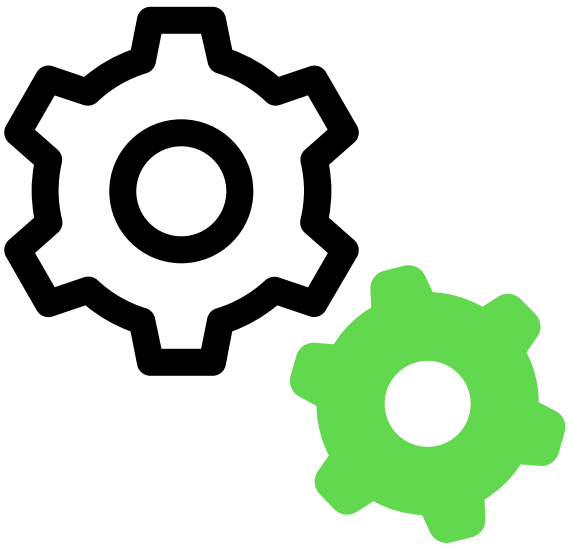
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Untersuchen



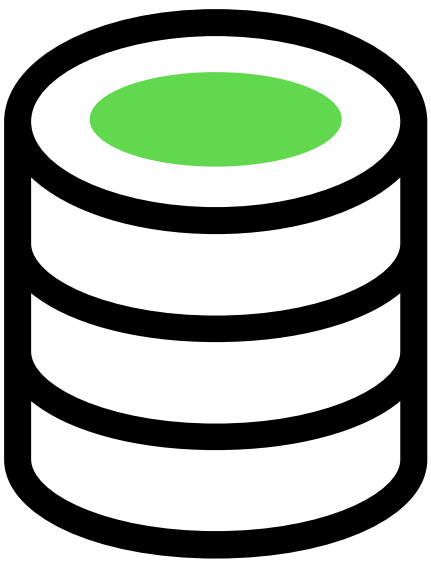
Erfahren Sie mehr über die Bereitstellung und Verwendung von MID-Servern.

Konfigurieren



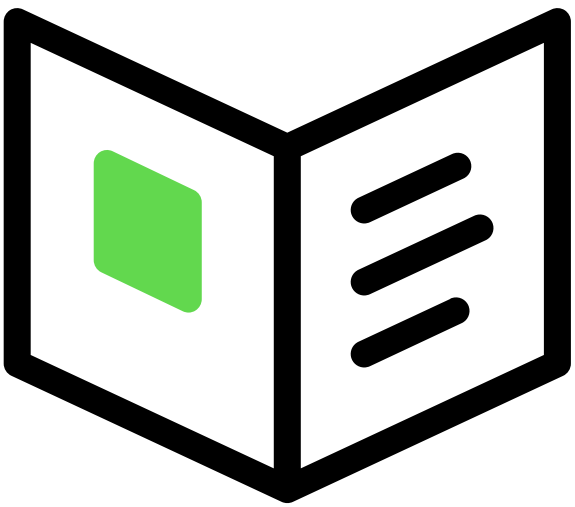
Bereiten Sie Ihr Netzwerk vor, installieren und konfigurieren Sie dann MID-Server.

Sicher



Sichern und verschlüsseln Sie die Daten Ihres MID-Servers.

Referenz



Rufen Sie Informationen zu Upgrades, Problemen, Systemanforderungen und Eigenschaften von MID-Servern ab.

Automatische Übersetzung

MID-Server erkunden

Der MID Server fungiert als Mittler zwischen Netzwerk und Instanz. MID-Server werden von anderen Anwendungen verwendet, um eine Verbindung zur Instanz herzustellen.

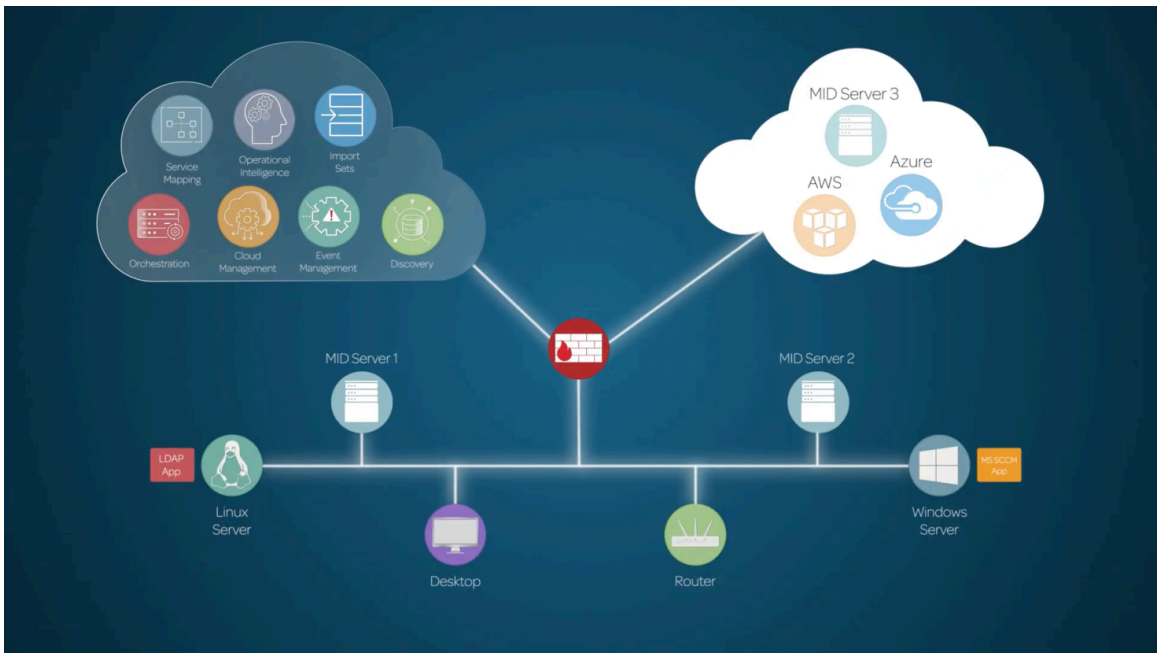
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht über den MID-Server

MID-Server werden von Administratoren auf Hosts in einem Netzwerk installiert, und andere Anwendungen verwenden sie für die Kommunikation mit der Instanz oder Funktion im Netzwerk. Beispiel: Ein mit Discovery konfigurierter MID-Server scannt Elemente im Netzwerk von diesem MID-Server-Host. Sobald die Discovery-Daten gesammelt wurden, überträgt der MID Server die Daten sicher durch die Netzwerkfirewall zur Instanz.

Zum Einrichten eines MID-Servers muss das Netzwerk für den Zugriff auf die Instanz und die Download-Site bereit sein. Je nach Hostbetriebssystem und Umfang der Bereitstellung sind verschiedene Installationsverfahren erforderlich. Nach der Installation können MID-Server mit vielen Fähigkeiten und Funktionen zur Unterstützung von Anwendungen konfiguriert werden.

Nach der Konfiguration Ihres MID-Servers können Sie Sicherheit hinzufügen, indem Sie MID-Server-Parameterwerte in der Datei „config. xml“ verschlüsseln. Die Verschlüsselung schützt Daten, die der MID-Server an die ECC-Warteschlange zurückgibt. Andere verfügbare Sicherheitsoptionen umfassen die Autorisierung von SOAP-Anforderungen, das Einschränken des Zugriffs auf die Konfigurationsdatei des MID-Servers und das Herstellen von SSL-Verbindungen (Secure Socket Layer).



Der MID Server wird aktualisiert

Der MID-Server prüft regelmäßig bei der Instanz, ob ein Upgrade erforderlich ist. Wenn der MID-Server erkennt, dass eine neue Version für ein Upgrade verfügbar ist, lädt er das Installationsprogramm von install.service-now.com herunter und führt das Paket automatisch aus. Sie können den MID-Server auch manuell aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter „MID-Server-Upgrades “.

MID Server-Probleme lösen

Sie können die HI Knowledge Base nach Artikeln zur Problembehandlung durchsuchen, den MID-Server-Status überwachen und aktive Probleme innerhalb der Instanz nachverfolgen. Auf der ServiceNow MID Server-Zielseite [KB0960404] wurden zahlreiche Artikel zu gelösten MID Server-Problemen gesammelt. Weitere Informationen zu gängigen Lösungsverfahren finden Sie unter Probleme mit dem MID-Server lösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow-Anwendungen, die den MID Server verwenden

- Discovery
- Orchestration
- Service-Zuordnung
- Ereignismanagement
- Operational Intelligence
- Cloud Management
- IntegrationHub
- Cloud-Kostenmanagement
- Agent Client Collector

Externe Anwendungen, die den MID-Server verwenden

- Importsätze
- Microsoft SMS/SCCM
- LANDesk Wartungs-Suite
- Microsoft System Center Operations Manager (SCOM)
- Microsoft MIIS

Beginnen Sie die Installation des MID-Servers

Fahren Sie mit MID-Server konfigurieren fort, um Verfahren zur Vorbereitung des Netzwerks und zur Installation und Konfiguration von MID-Servern zu finden.

MID-Server konfigurieren

Bevor die Installation des MID-Servers beginnen kann, muss das Netzwerk für den Zugriff auf die Instanz und die Download-Site vorbereitet sein. Je nach Hostbetriebssystem und Umfang der Bereitstellung sind verschiedene Installationsverfahren erforderlich. Nach der Installation können MID-Server mit vielen Fähigkeiten und Funktionen konfiguriert werden.

Bereiten Sie Netzwerkverbindungen für MID Server vor

Stellen Sie vor der Installation des MID-Servers sicher, dass die erforderlichen Voraussetzungen erfüllt werden, um Verbindungen zu Komponenten innerhalb und außerhalb Ihres Netzwerks herzustellen. Dies beinhaltet Netzwerkprivilegien und Sicherheitsaspekte.

Sicherheitsaspekte

In einigen Fällen sind auf Computern oder Geräten zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen konfiguriert, und diese Maßnahmen können die Fähigkeit des MID-Servers beeinträchtigen, Befehle oder Abfragen auf diesen Systemen auszuführen.

Zum Beispiel kann der Linux-Server unter Umständen so konfiguriert sein, dass nur bestimmte IP-Adressen über SSH eine Verbindung herstellen können. In ähnlicher Weise kann ein Netzwerkrouter so konfiguriert sein, dass nur bestimmte IP-Adressen SNMP abfragen. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um den Zugriff in solchen Fällen zu ermöglichen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aktualisieren Sie die Konfiguration dieser Computer oder Geräte, damit der gewünschte MID Server Befehle ausführen oder Abfragen an sie senden kann. Beispielsweise kann ein Netzwerkrouter so konfiguriert sein, dass nur Netzwerkverwaltungssysteme SNMP abfragen können. Fügen Sie in diesem Fall den MID Server hinzu, als wäre es ein weiteres Netzwerkverwaltungssystem.
- Installieren Sie einen MID Server auf einem Computer, der bereits Zugriff auf die Computer oder Netzwerkgeräte mit solchen Einschränkungen hat. Um beispielsweise Discovery innerhalb einer DMZ (wo die Kommunikation von außerhalb der DMZ stark eingeschränkt wird) zu verwenden, installieren Sie einen MID-Server auf einem Computer, der sich bereits in der DMZ befindet.

Externe Verbindungsanforderungen

Diese Anforderungen gelten speziell für die Verwendung von MID-Servern mit den ServiceNow® Discovery- und Orchestration-Produkten.

Der MID-Server kommuniziert sicher über Port 443 mit der Instanz und erfordert keine eingehenden Verbindungen. In einigen Fällen kann es erforderlich sein, diese Kommunikation über die Firewall zuzulassen, wenn sich der MID-Server nicht bei der Instanz registrieren kann. Um festzustellen, ob die Anwendung oder eine Netzwerksicherheitsbeschränkung für einen Verbindungsfehler verantwortlich ist, versuchen Sie, von dem Server, der die MID-Server-Anwendung hostet, eine Telnet-Verbindung mit der Instanz an Port 443 herzustellen. Wenn diese Verbindung fehlschlägt, könnte das Problem ein Web-Proxy (da 443 eine https-Verbindung ist) oder eine Firewall-Regel sein, die externe TCP-Verbindungen von diesem Host aus verhindert. Wenden Sie sich an das Netzwerksicherheitspersonal, um die Proxy-Informationen zu erhalten, die Sie zur Datei config.xml hinzufügen können, oder fordern Sie an, dass die Firewall so konfiguriert wird, dass der Zugriff mit einer der folgenden Syntaxen möglich ist:

- `<Quell-IP>` zu `<alle>`
- `<Quell-IP>` zu `<ServiceNow>` alle festgelegten
- `<Quell-IP>` zu `<Instanzbezeichnung.service-now.com>` 443

Wichtig:
Der Hostcomputer des MID-Servers muss Zugriff auf die ServiceNow-Download-Website unter install.service-now.com haben, um das Upgrade automatisch durchzuführen. Wenn Sie über eine selbst gehostete ServiceNow-Umgebung verfügen, die den Zugriff auf die Download-Site blockiert, müssen Sie das MID-Server-Installationspaket manuell in Ihre MID-Server-Hosts importieren. Anweisungen hierzu finden Sie unter KB0760123 in der selbst gehosteten Knowledge Base.

Interne Verbindungsanforderungen

Diese Methoden dienen zum Erkennen verschiedener Geräte in einem Netzwerk und sind speziell für die Verwendung von MID-Servern mit den Produkten Discovery und Orchestration vorgesehen.

- **SSH**: Bei UNIX-ähnlichen Computern verwenden Discovery und Orchestration das SSH-Protokoll, Version 2, um auf Zielcomputer zuzugreifen. SSH ist ein Netzwerkprotokoll, mit dem Daten über einen sicheren Kanal zwischen zwei Netzwerkgeräten ausgetauscht werden können. SSH kommuniziert auf Port 22 innerhalb eines verschlüsselten Datenstroms und erfordert ein Login mit zwei verfügbaren Authentifizierungsmethoden, um auf die Ziele zuzugreifen: einer Kombination aus Benutzernamen und Passwort sowie einem Benutzernamen und einem gemeinsam genutzten privaten Key. Legen Sie die SSH-Authentifizierungsinformationen fest, und geben Sie sie in das Modul **Anmeldeinformationen** ein. Wenn mehrere Anmeldeinformationen eingegeben werden,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

probiert die Plattform sie der Reihe nach aus, bis eine erfolgreiche Verbindung hergestellt ist oder letztendlich alle verweigert werden. Um Anwendungsbeziehungen bereitzustellen, muss eine begrenzte Anzahl von SUDO-Befehlen zur Ausführung verfügbar sein. Zusätzliche Details zu diesen Anforderungen finden Sie unter UNIX/ Linux Befehle, die Root-Berechtigungen für Discovery und Orchestration erfordern.

- **WMI**: Für Windows -Computer verwendet DiscoveryWindows die WMI-Schnittstelle (Management Instrumentation) [], um Geräte abzufragen. Aufgrund von Sicherheitseinschränkungen für WMI muss die MID-Server-Anwendung, die die WMI-Abfragen ausführt, als Domänenbenutzer mit lokalen Administratorberechtigungen (Ziel) ausgeführt werden. Wenn Discovery Aktivitäten auf Port 135 erkennt, wird eine WMI-Abfrage gestartet. Die Antwort des Windows-Geräts wird über einen DCOM-Port (Distributed Component Object Model) gesendet, der auf Windows-Geräten für WMI konfiguriert ist. Dies kann jeder beliebige Port sein. Stellen Sie sicher, dass der Host-Computer mit der MID-Server-Anwendung Zugriff auf die Ziele aller Ports hat, um den der einzigartigen WMI-Anforderungen zu entsprechen.
- **Windows PowerShell**: Power Shell baut auf dem Windows.NET Framework auf und dient zur Steuerung und Automatisierung der Verwaltung von Windows-Computern und -Anwendungen. Orchestration verwendet PowerShell, um Workflow-Aktivitäten auf Windows-Computern auszuführen. PowerShell muss auf jedem MID-Server installiert sein, auf dem diese Aktivitäten ausgeführt werden. MID-Server, die PowerShell verwenden, müssen unter dem unterstützten Betriebssystem Windows installiert sein. ServiceNow unterstützt PowerShell 3.0 bis 5.1. Für Orchestration-Aktivitäten für PowerShell ist ein **Typ** von Anmeldeinformationen von Windows erforderlich.
- **SNMP – Netzwerk**: Für Netzwerkgeräte verwendet Discovery einen SNMP-Scan, um gerätespezifische MIBs und OIDs abzurufen. SNMP ist ein allgemeines Protokoll, das bei den meisten Routern, Switches, Druckern, Lastverteilern und verschiedenen anderen netzwerkfähigen Geräten verwendet wird. Verwenden Sie eine *Community-Zeichenfolge* (Passwort) für die Authentifizierung beim Scannen eines Geräts über SNMP. Viele Geräte haben die standardmäßige Community-Zeichenfolge **public**, der von Discovery beim Abfragen eines Ziels standardmäßig verwendet wird. Definieren Sie zusätzliche Community-Zeichenfolgen im Formular für SNMP-Anmeldeinformationen , die nacheinander zusammen mit **public getestet**werden, bis eine erfolgreiche Abfrage zurückgegeben wird. Zusätzlich zu den Anmeldeinformationen erfordert die Plattform auch die Möglichkeit, SNMP-Anforderungen an Port 161 vom MID Server an das Ziel zu senden. Wenn Zugriffssteuerungslisten (ACLs) vorhanden sind, um die IP-Adressen zu steuern, die diese Abfragen durchführen können, stellen Sie sicher, dass die IP-Adresse des MID-Servers in der ACL enthalten ist. Discovery unterstützt die SNMP-Versionen 1, 2c und 3.
- **WBEM:** Web-Based Enterprise Management (WBEM) definiert eine bestimmte Implementierung des Common Information Model (CIM), einschließlich Protokollen für die Erkennung und den Zugriff auf jede CIM-Implementierung. WBEM erfordert einen der beiden Ports 5989 oder 5988 und verwendet das HTTP-Transportprotokoll. WBEM unterstützt SSL-Verschlüsselung und verwendet Anmeldeinformationen mit CIM-Anwendernamen/Passwort. Discovery startet eine WBEM-Portprobe, um Aktivitäten an den Zielports zu erkennen und die gesammelten Daten an eine Klassifizierungsprobe anzuhängen, die CIM-Server untersucht.

MID Server-Netzwerkverbindung konfigurieren

Bereiten Sie das Netzwerk für MID-Server vor, um eine Verbindung zur -Instanz herzustellen und auf die Download-Site zuzugreifen. Vor der Installation oder Konfiguration des MID-Servers muss das Netzwerk vorbereitet werden. Wenn für Computer oder Geräte zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen ergriffen wurden, kann dies die MID-Server auf diesen Systemen beeinträchtigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
3. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
4. MID Server konfigurieren
5. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Stellen Sie sicher, dass der Hostcomputer die in Systemanforderungen für den MID Serverangegebenen Anforderungen erfüllt.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Hostcomputer des MID-Servers muss Zugriff auf die ServiceNow-Download-Website unter install.service-now.com haben, um das Upgrade automatisch durchzuführen. Wenn Sie über eine selbst gehostete ServiceNow-Umgebung verfügen, die den Zugriff auf die Download-Site blockiert, müssen Sie das MID-Server-Installationspaket manuell in Ihre MID-Server-Hosts importieren. Anweisungen hierzu finden Sie unter KB0760123 in der selbst gehosteten Knowledge Base.

Aufrufe an den OCSP Entrust-Server werden möglicherweise durch Firewalls und Proxy-Konfigurationen blockiert, wodurch der MID Server nicht funktioniert. Möglicherweise müssen Sie die Firewall-Berechtigungen ändern, damit der OCSP-Datenverkehr ordnungsgemäß verarbeitet wird. Weitere Informationen und Lösungen finden Sie im HI Knowledge Base-Artikel [KB1216223] .

Der Host-Computer muss über folgende Netzwerkprivilegien verfügen:

- Firewall-Zugriff: Konfigurieren Sie alle Firewalls zwischen dem MID-Server und den Zielgeräten so, dass eine Verbindung zugelassen wird. Wenn in Ihrem Netzwerk eine DMZ verwendet wird und Ihre Netzwerksicherheitsprotokolle den Portzugriff innerhalb des Netzwerks auf die DMZ beschränken, müssen Sie möglicherweise einen MID-Server auf einem Computer in der DMZ bereitstellen, um dort die Geräte zu testen.
- Netzwerkzugriff: Konfigurieren Sie die Zielgeräte so, dass die Verbindung zum MID-Server-Probe hergestellt werden kann. Wenn Sie aufgrund der Netzwerksicherheit keine neuen Computer konfigurieren können, die eine Verbindung zu den Zielen herstellen können, installieren Sie den MID-Server auf einem vorhandenen Computer mit Verbindungsberechtigungen.
- Netzwerkkonto: Installieren Sie den MID-Server mit dem richtigen Konto (lokales oder Domänenadministrator-Konto).

Stellen Sie darüber hinaus sicher, dass die folgenden Voraussetzungen erfüllt werden, damit der MID-Server auf Ihre ServiceNow-Instanz zugreifen kann:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Netzwerkzugriff auf die ServiceNow-Instanz: Konfigurieren Sie das vom MID-Server verwendete Netzwerk so, dass der Datenverkehr über den TCP-Port 443 zugelassen wird.
- Ein MID-Benutzer: Erstellen Sie einen ServiceNow-Benutzerdatensatz für den zu verwendenden MID-Server. Dieser Benutzerdatensatz muss die Rollen „mid_server“ und „import_admin“ haben.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass die öffentliche Baseline-Seite **InstanceInfo** aktiv ist, damit der MID-Server eine Verbindung zur Instanz herstellen kann.

Prozedur

1. Konfigurieren Sie das Netzwerk so, dass eine Netzwerkkonnektivität des MID-Servers zur Instanz ServiceNow über den TCP-Port 443 hergestellt wird.
2. Konfigurieren Sie die Basic Authentication für die SOAP-Kommunikation mit der ServiceNow-Instanz.
3. Navigieren zu **System-Webservices** > **Geskriptete Webservices** > **Geskriptete SOAP-Services**an.
4. Stellen Sie sicher, dass die folgenden Webservices aktiv sind:
   - GetMIDInfo
   - InstanceInfo
   - MIDAssignedPackages
   - MIDFieldForFileProvider
   - MIDFileSyncSnapshot
   - MIDServerCheck
   - MIDServerFileProvider
5. Geben Sie im Navigationssuchfeld **sys_public.list** ein und drücken Sie die **Eingabetaste**.
   Die Liste der Datensätze der öffentlichen Seiten wird angezeigt.
6. Stellen Sie sicher, dass die öffentliche Seite **InstanceInfo** aktiv ist, damit der MID-Server seine Version überprüfen kann.
7. Stellen Sie sicher, dass der Hostcomputer des MID-Servers auf die Download-Website unter install.service-now.comzugreifen kann.

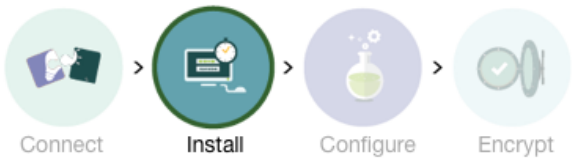
Nächste Maßnahme

Nachdem das Netzwerk vorbereitet wurde, fahren Sie mit MID Server installierenfort.

MID Server installieren

Laden Sie den MID-Server herunter, und installieren Sie ihn auf dem Hostcomputer, testen Sie die Verbindung, und validieren Sie dann den MID-Server. Verwenden Sie die manuellen Verfahren oder das geführte Setup. Richten Sie mehrere MID Server für Lastenausgleich und Domänentrennung ein. Diese Verfahren bereiten ihn auf die Verwendung mit beliebigen -Anwendungen vor.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Voraussetzungen: Stellen Sie sicher, dass die Voraussetzungen für die Verbindung Systemanforderungen für den MID Server und den MID-Server erfüllt sind, bevor Sie den MID-Server manuell installieren oder das Dienstprogramm für das geführte Setup verwenden.

Manuelle Installation des MID-Servers

Der manuelle Prozess erfordert die folgenden Setupaufgaben, die in der hier angegebenen Reihenfolge ausgeführt werden:

1. Erstellen Sie das MID-Server-Anwenderaccount, und gewähren Sie diesem Anwender die entsprechende Rolle.
2. Laden Sie die Installationsdatei für den Host-Computer herunter.
3. Installieren Sie den MID-Server auf einem Linux- oder Windows-Host.
4. Validieren Sie den MID-Server, um sicherzustellen, dass der Zugriff auf die von der Instanz für Automatisierungen verwendeten Anmeldeinformationen vertrauenswürdig ist.
5. Testen Sie die Konnektivität zwischen dem MID-Server und der -Instanz für automatische Upgrades.
6. Optional können Sie mehrere MID Server in Ihrem Netzwerk bereitstellen, um einen Lastenausgleich durchzuführen oder wenn Domain Separation aktiviert ist.

Geführtes Setup für MID-Server

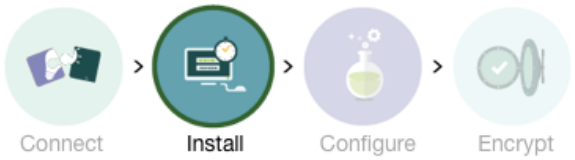
Alternativ dazu optimiert das geführte Setup für MID-Server den Prozess und ermöglicht Ihnen die schnelle Einrichtung eines einfachen MID-Servers.

MID Server-Benutzer erstellen und die Rolle erteilen

Für die Kommunikation mit der Instanz benötigen MID Server eine Benutzer-ID und die entsprechende Rolle. Erstellen Sie die Benutzer-ID für einen MID Server, und geben Sie der ID die Rolle **mid_server**. Um ein Fehlschlagen der MID Server-Validierung zu verhindern, werden vom System Geschäftsregeln zur Überwachung der für MID Server-Benutzer ausgewählten Einstellungen ausgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der MID-Server stellt eine Verbindung zu einer Instanz unter Verwendung des SOAP Web Service her. Um die Authentifizierung bei der Instanz zu ermöglichen, erstellen Sie ein separates Benutzerkonto für jeden MID-Server oder verwenden dasselbe Konto für mehrere MID-Server. Erteilen Sie allen MID-Server-Benutzern die Rolle „mid_server“. Diese ist für MID-Server-Benutzer in allen Instanzen erforderlich, in denen die Basic Authentication aktiviert ist. Die Rolle „mid_server“ ermöglicht dem MID-Server Zugriff auf geschützte Tabellen, wenn strikte SOAP-Sicherheit besteht. Mit dieser Rolle fügt das System automatisch die erforderlichen SOAP-Rollen hinzu.

Hinweis:
Die strikte SOAP-Sicherheitsfunktion, die standardmäßig für jede Instanz aktiviert ist, die die Standardauthentifizierung verwendet, schützt alle Tabellen mit Zugriffssteuerungslisten (Access Control Lists, ACL).

Wenn mehrere MID Server denselben angemeldeten Benutzer verwenden, wird ein Problemdatensatz erstellt, wenn mehrere MID **Server** gleichzeitig in Betrieb sind. Es wird empfohlen, dass MID-Server einen eindeutigen angemeldeten Benutzer verwenden. Weitere Informationen und Korrekturmaßnahmen finden Sie unter (KB1552863) Eindeutiger angemeldeter MID-Server-Anwender .

Prozedur
1. Navigieren Sie in der Instanz zu **Anwenderadministration** > **Anwender**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Benutzer-ID	Benutzername für den MID Server-Benutzer. Dieser Name ist im Parameter *mid.instance.username* der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Konfigurationsdatei angegeben, die vom MID Server-Installationsprogramm erstellt wird. Details finden Sie unter MID Server-Parameter. **Hinweis:** Vermeiden Sie es, denselben bei MID-Server angemeldeten Anwender auf mehreren MID-Servern zu verwenden.
Vorname	Der Vorname des Benutzers.
Nachname	Der Nachname des Benutzers.
Passwort	Passwort für den MID Server-Benutzer. Dieses Passwort ist im Parameter `mid.instance.password` der Konfigurationsdatei angegeben, die vom MID Server-Installationsprogramm erstellt wird.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile und wählen Sie **Speichern**.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Rollen** auf **Bearbeiten**.
6. Wählen Sie die Rolle **mid_server** für diesen Benutzer aus.
   Jeder MID Server-Account muss über diese Rolle verfügen, um auf geschützte Tabellen zugreifen zu können.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.
8. Stellen Sie sicher, dass das MID-Server-Konto erfolgreich erstellt wurde und das Konto mit der Instanz verbunden ist.

   a. Öffnen Sie auf dem Host-Computer, auf dem Sie den MID-Server installieren möchten, einen Browser und rufen Sie die Instanz auf.

   b. Melden Sie sich mit den Anmeldeinformationen zu Ihrem neuen MID-Server-Benutzer an.
   Wenn die Anmeldung erfolgreich war, können alle auf diesem Host installierten MID Server eine Verbindung zur Instanz herstellen.

Validierung der MID Server-Rollen

Durch die Echtzeit-Systemvalidierung von MID-Server-Rollenzuweisungen werden inkompatible Einstellungen verhindert.

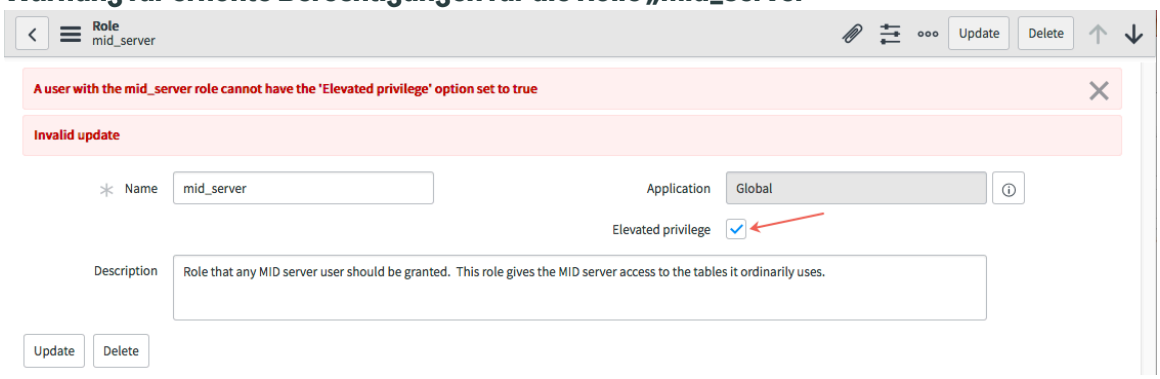
Um einen Fehler bei der MID-Server-Validierung zu verhindern und sicherzustellen, dass der MID-Server ordnungsgemäß konfiguriert ist, führt das System mehrere Business Rules aus, die die von Ihnen für Ihren MID-Server-Benutzer ausgewählten Rollen und Einstellungen überwachen. Die Instanz zeigt eine Warnung an und blockiert die Änderung, wenn Sie versuchen, eine inkompatible Konfiguration zu speichern.

Erhöhte Berechtigungen sind nicht zulässig

Die Rolle „mid_server“ kann nicht für erhöhte Berechtigungen konfiguriert werden. Die Business Rule **Ungültige MID-Server-Einstellungen** wird in der Tabelle „Rolle“ [sys_user_role] ausgeführt und verhindert, dass das Feld **elevated_privileges** für die Rolle „mid_server“ auf „true“ festgelegt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warnung für erhöhte Berechtigungen für die Rolle „mid_server“



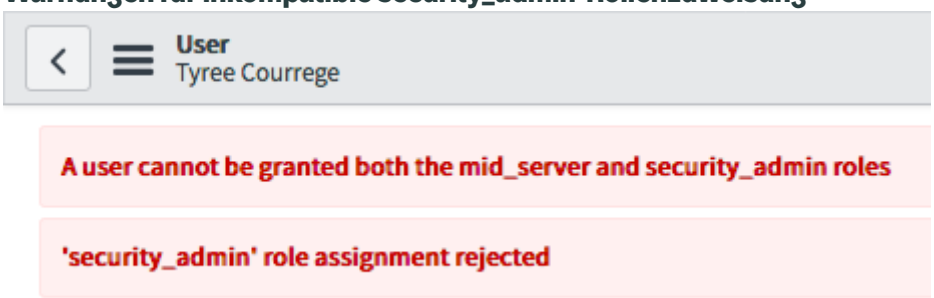
Beziehungstabellenschutz

Die Tabelle „Anwenderrolle“ [sys_user_has_role] erstellt die Beziehung zwischen den Tabellen „Anwender“ [sys_user] und „Rolle“ [sys_user_role].

- **Inkompatible Rolle**

  Die Rollen „mid_server“ und „security_admin“ sind nicht kompatibel und können nicht ein und demselben Benutzer zugewiesen werden. Das System ermittelt die aktuelle Rolle des Benutzers und führt die Business Rule **Sicherheitsadministrator nicht mit MID kompatibel** für die Tabelle „Benutzerrolle“ [sys_user_has_role] aus. Durch diese Regel wird verhindert, dass ein Administrator die Rolle „security_admin“ für einen Benutzer hinzufügt, der derzeit die Rolle „mid_server“ besitzt.

  Warnungen für inkompatible security_admin-Rollenzuweisung

- **Inkompatible Benutzerrollen- und Benutzerdatensatzeinstellungen**

  Die Business Rule **Inkompatible MID-Server-Benutzerrolle** wird in der Tabelle „Benutzerrolle“ [sys_user_has_role] ausgeführt, um ihre Daten vor inkompatiblen Konfigurationen zu schützen. Durch die Validierung dieser zugehörigen Tabelle wird sichergestellt, dass ein Administrator die Rolle „mid_server“ keinem Benutzer zuweisen kann, der die Rolle „security_admin“ hat.

Nächste Schritte

Laden Sie die MID Server-Dateien für Ihr Betriebssystem herunter.

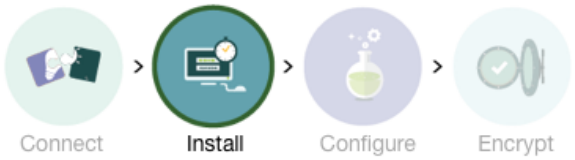
MID Server-Dateien herunterladen

Laden Sie das MID-Server-Installationspaket über die -Instanz herunter, und machen Sie es für die Installation auf dem Host verfügbar. Ermöglichen Sie dem lokalen Netzwerk den Zugriff auf die autorisierten IP-Adressen, um sicherzustellen, dass Sie das Installationspaket herunterladen und automatische Upgrades erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die IP-Adresse der MID-Server-Downloadwebsite (install.service-now.com) kann sich ohne vorherige Ankündigung ändern. Um sicherzustellen, dass Sie das MID-Server-Installationspaket herunterladen und automatische MID-Server-Upgrades erhalten, lassen Sie den lokalen Netzwerkzugriff auf diese IP-Adressen zu:

- 149.96.5.98
- 149.96.6.98

Ein Wartungsbenutzer kann die URL der MID-Server-Download-Site mit der MID-Server-Systemeigenschaft **mid.install_server.base_uri ändern**. Der MID-Server lädt die Update-Dateien stattdessen von der neuen URL herunter. Benutzer mit geschlossenen Umgebungen können MID-Server zur Aktualisierung über Hosts in ihrer Umgebung anweisen. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server-Eigenschaften und [KB1546609] Anwenderdefinierte Upgrade-URL für MID-Server konfigurieren .

Hinweis:
Laden Sie zunächst den MID Server herunter, und aktivieren Sie dann Discovery, Orchestration oder jegliche Integrationen, die die Verwendung des MID Servers erfordern.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Instanz ServiceNow zu **MID-Server** > **Downloads**an.
2. Wählen Sie den MID Server für das entsprechende Betriebssystem aus, und laden Sie ihn herunter. Installieren Sie zum Sicherstellen der besten Leistungsergebnisse den 64-Bit-MID Server für Ihr Betriebssystem.

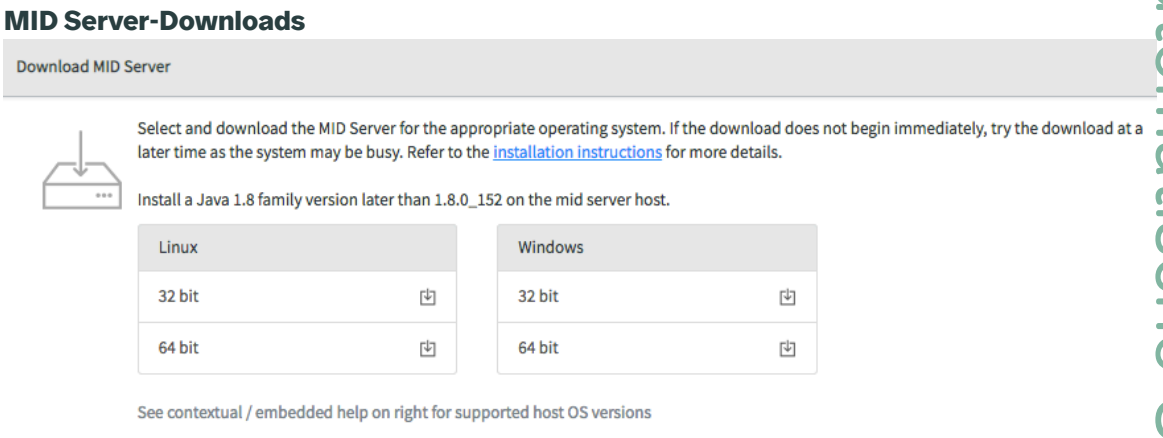
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
ServiceNow unterstützt keine Neuinstallationen von 32-Bit-MID-Servern oder Upgrades auf Version Rome. Die Installation neuer MID-Server wird unter den folgenden Betriebssystemen durch RPM- und MSI-Installationsprogramme blockiert:

- CentOS 7
- Windows-Server 2008
- Windows Server 2008 R2
- Windows 8
- Windows 10

MID-Server können manuell in jedem Betriebssystem mit der ZIP-Datei installiert werden. Windows 10 wird jedoch nicht unterstützt. Wenn nicht unterstützte MID-Server automatisch auf Rome aktualisiert werden, wird ein Problemdatensatz in „MID-Server-Probleme“ (ecc_agent_issue) erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützte Plattformänderungen für MID-Server [KB0863694] .



3. Speichern Sie die heruntergeladene Datei in einem temporären Ordner auf dem lokalen Laufwerk.
4. Verschieben Sie die Datei in den speziellen MID Server-Ordner, den Sie für Ihr Betriebssystem erstellt haben, und führen Sie das Installationsprogramm von diesem Speicherort aus.

Nächste Maßnahme
Sie können die Signatur eines Installationspakets manuell mit dem Tool „jarsigner“ überprüfen, um seine Authentizität sicherzustellen. Weitere Informationen zum Überprüfen der Signatur finden Sie im Abschnitt „ MID-Server-Upgrades “ zur manuellen Überprüfung.

Installieren Sie den MID Server auf dem Hostcomputer.

- Linux
- Windows

MID Server unter Linux installieren

Installieren Sie MID-Server mit dem MID-Server-Installationsprogramm, und vergewissern Sie sich, dass es aktiv ist. Das Paket enthält ein Installationsprogramm, das JRE automatisch für die Ausführung in der Umgebung konfiguriert. Der MID Server kann eine vorhandene JRE anstelle der bereitgestellten JRE verwenden. Deinstallieren Sie den MID-Server, um ihn erneut bereitzustellen.

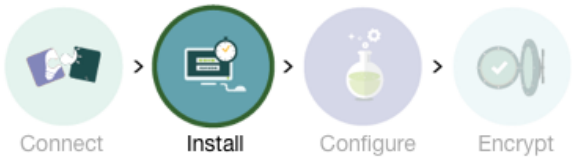
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass der Hostcomputer die Systemanforderungen für den MID Server erfüllt.

Erforderliche Rolle: admin, mid_server



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zur Installation von Linux auf dem MID-Server benötigen RedHat/CentOS-Systeme RPM, während Debian-Systeme (Ubundu) DEB benötigen. Der Standardinstallationsspeicherort ist /opt/servicenow/mid. Die Installation von DEB in anwenderdefinierten Verzeichnissen wird nicht unterstützt.

Um die Sicherheit zu verbessern, wird mit diesem Verfahren der MID-Server-Service ohne Root-Berechtigung installiert und ausgeführt. Zum Bereitstellen und Konfigurieren eines MID-Servers auf einem Linux-Server sind Root-Berechtigungen erforderlich. Ein Benutzer ohne Root-Berechtigung kann einen Service nur verwalten, wenn er über die erforderlichen Berechtigungen verfügt. Weitere Informationen finden Sie unter PolicyKit-Probleme mit Linux-MID-Servern bei Nicht-Administratorkonten [KB0815542] .

Hinweis:

ServiceNow unterstützt keine Neuinstallationen von 32-Bit-MID-Servern oder Upgrades auf Version Rome. Die Installation neuer MID-Server wird unter den folgenden Betriebssystemen durch RPM- und MSI-Installationsprogramme blockiert:

- CentOS 7
- Windows-Server 2008
- Windows Server 2008 R2
- Windows 8
- Windows 10

MID-Server können manuell in jedem Betriebssystem mit der ZIP-Datei installiert werden. Windows 10 wird jedoch nicht unterstützt. Wenn nicht unterstützte MID-Server automatisch auf Rome aktualisiert werden, wird ein Problemdatensatz in „MID-Server-Probleme“ (ecc_agent_issue) erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützte Plattformänderungen für MID-Server [KB0863694] .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

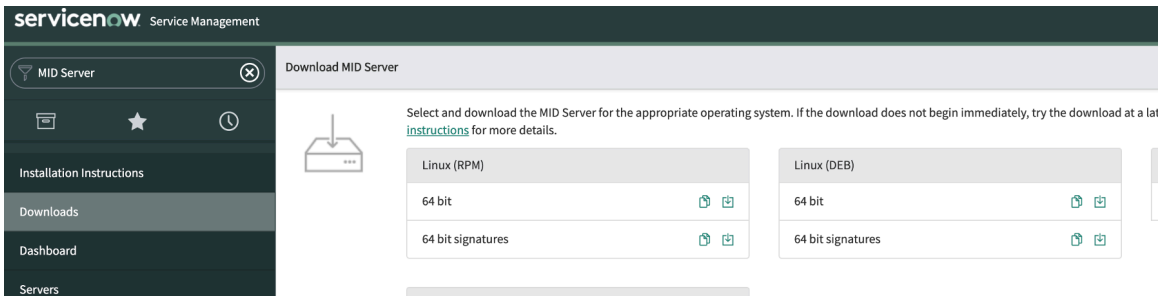
Java 11.0.17 wird mit dem Installationspaket MID-Server gebündelt und für alle neuen MID Serversauf dem Host installiert. Das Installationsprogramm konfiguriert Java 11.0.17 automatisch für die Ausführung in Ihrer Umgebung. Es ist keine weitere Konfiguration erforderlich. Diese Version unterstützt sowohl 64-Bit-Versionen Windows MID Servers als auch 64-Bit-Versionen Linux MID Servers. MID-Server erfordert mindestens JRE-Version 11.0.8, empfohlen wird Version 11.0.17. Wenn Sie eine niedrigere Version als 11.0.8 verwenden, können Probleme mit der Verschlüsselung auftreten.

Hinweis:
Linux MID Server erfordern glibC Version 2.17. Die Bibliothek muss für JRE 11 aktualisiert werden. Auf 64-Bit-Linux-Systemen muss die 32-Bit GNU C-Bibliothek (glibc) installiert werden. Der Installationsbefehl für CentOS lautet: `yum install glibc.i686`

Tests haben gezeigt, dass MID-Server mit Oracle Java 11 Version 11.0.5 wie erwartet funktioniert. Wenn Sie die JRE auf eine andere Version aktualisieren müssen, stimmen Sie sich mit dem entsprechenden Kundenbetreuer ab, um Unterstützung zu erhalten.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Instanz zu **MID-Server** > **Downloads** und laden Sie entweder die RPM-Datei des MID-Server-Installationsprogramms für RedHat/CentOS- oder die DEB-Datei für Debian-Systeme (Ubundu) herunter.



Hinweis:
Verwenden Sie die Schaltfläche „Link kopieren“, um den Download-Link zu kopieren, und verwenden Sie den folgenden `wget`- Befehl, um die Installationsprogramme direkt auf Linux-Computer herunterzuladen.

```
wget <copied link of the installer>
```

2. **Wahlweise:** Verifizieren Sie manuell die Authentizität und Integrität der heruntergeladenen Datei.

   a. Laden Sie die Signatur-ZIP-Dateien für RPM/DEB herunter.

   b. Führen Sie die folgenden Befehle entweder für RPM oder DEB aus.

   (Optional) **U/min**

   - Extrahieren Sie den öffentlichen Schlüssel ServiceNow_Digicert_DGST.pemund die Signaturdatei aus der heruntergeladenen Signatur-ZIP-Datei.
   - Führen Sie den folgenden Befehl aus, um die Signatur der RPM-Datei zu überprüfen.

   ```
   openssl dgst -sha256 -verify <Extracted .pem file> -signature <Extracted bin file path>
   <RPM file path>
   ```

   DEB

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Extrahieren Sie den öffentlichen Schlüssel ServiceNow_Digicert_Public.gpgaus den heruntergeladenen Signatur-ZIP-Dateien.
- Importieren Sie den öffentlichen Schlüssel, und überprüfen Sie die Signatur der DEB-Datei mit den folgenden Befehlen.

```
gpg --import <public key>
dpkg-sig --verify <DEB file path>
```

3. Verwenden Sie die folgenden Befehle, um entweder das RPM- oder das DEB-Installationsprogramm zu installieren:

U/min

- Installieren Sie das RPM-Paket für RedHat-Systeme mit dem folgenden Befehl:

```
sudo rpm -ivh --nodeps package_name.rpm.
```

- Installieren Sie das RPM-Paket für RedHat-Systeme mit dem folgenden Befehl an einem anwenderdefinierten Speicherort:

```
sudo rpm -ivh --nodeps package_name.rmp --prefix=/path/to/user/directory.
```

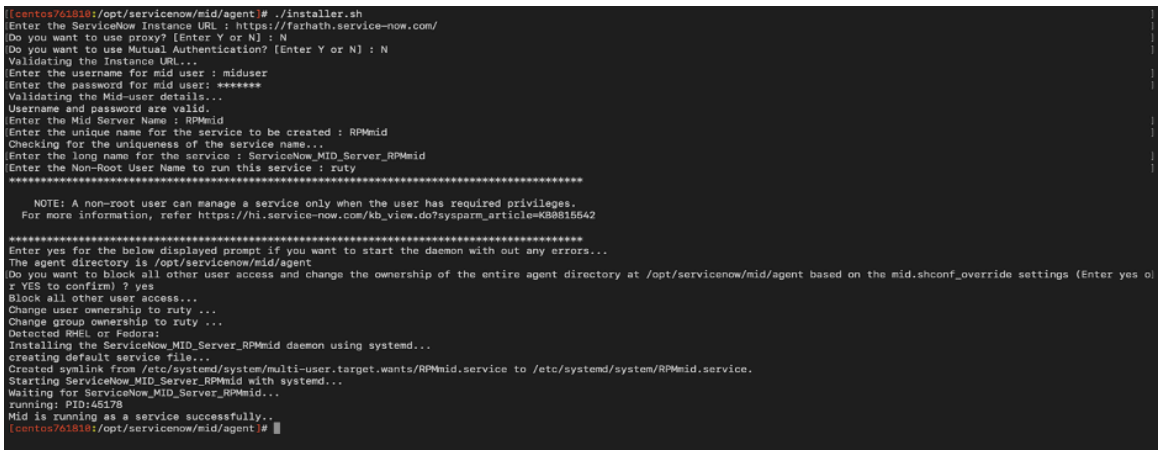
DEB

Installieren Sie das DEB-Paket für Debian-Systeme mit dem folgenden Befehl:

```
sudo dpkg -i package_name.deb.
```

4. Um den MID-Server-Service zu konfigurieren, führen Sie den folgenden Befehl aus dem Ordner „agent“ als Benutzer mit Root-Rechten aus, und geben Sie die erforderlichen Eingaben an.

```
./installer.sh
```



5. Das Skript **installer.sh** akzeptiert die folgenden Eingaben.

Instanz-URL

Geben Sie die vollständige URL Ihrer Instanz ein, z. B.: https://mycompanyinstance.service-now.com

Anwendername für MID-Server

Geben Sie den Benutzernamen des bereits erstellten MID-Server-Benutzers ein. Der MID Server-Benutzer muss über die Rolle „mid_server“ verfügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MID-Server-Passwort

Legen Sie das Passwort für den aktuellen MID-Server-Anwender fest.

Name des MID-Servers

Legen Sie den Namen des MID-Servers fest.

Proxy-Serverinformationen (optional).

mid.proxy.use_proxy

Ermöglicht dem MID-Server die Verwendung eines Webproxys für den Zugriff auf die ServiceNow-Instanz.

mid.proxy.host

Legen Sie diesen Parameter fest, um den Host des Web-Proxy zu definieren.

mid.proxy.port

Legen Sie diesen Parameter fest, um den Port des Webproxys zu definieren.

mid.proxy.username

Wenn der Webproxy einen Anwendernamen erfordert, legen Sie diesen Parameter fest, um diesen Anwendernamen zu definieren.

mid.proxy.password

Wenn der Webproxy ein Passwort erfordert, legen Sie diesen Parameter fest, um dieses Passwort zu definieren.

Der MID-Server kann Proxy-Server umgehen, deren DNS/IP-Adresse im Konfigurationsparameter **mid.cloud.discovery.proxy.exclusion.list**aufgeführt ist. Weitere Informationen finden Sie unter MID-Server-Eigenschaft.

Um einen MID-Server als Daemon-Service auszuführen, sind die folgenden Eigenschaften ebenfalls erforderlich.

app_name

Legen Sie einen eindeutigen Namen für den aktuellen MID-Server fest

app_long_name

Legen Sie einen eindeutigen langen Namen für den MID-Server fest.

run_as_user

Legen Sie den Anwendernamen fest, um den Service ohne Root-Berechtigung auszuführen.

Ergebnisse

Sobald alle Eingaben eingegeben wurden, wird der MID-Server automatisch als Daemon-Service ausgeführt und startet den Service.

Unbeaufsichtigte Installation des Linux MID Servers

Die automatische Installation des MID-Servers verwendet vordefinierte Parameter und erfordert nach der Initiierung keine Benutzereingabe. Sie können die unbeaufsichtigte Installation auf mehreren Computern gleichzeitig verwenden, um schnell ein Netzwerk einzurichten und sicherzustellen, dass alle MID-Server dieselben Installationseinstellungen verwenden.

Um eine unbeaufsichtigte Installation mit dem Linux-Installationsprogramm durchzuführen, führen Sie den folgenden Befehl aus:

```
./installer.sh -silent -INSTANCE_URL https://instance_name.service-now.com
 -MUTUAL_AUTH N -MID_USERNAME username -MID_PASSWORD password -USE_PROXY
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
N -MID_NAME mid -APP_NAME mid -APP_LONG_NAME ServiceNow_MID_Server_Mid
-NON_ROOT_USER nonrootuser
```

Die folgenden Felder können über die Befehlszeile übergeben werden:

INSTANCE_URL

Geben Sie die URL Ihrer Instanz ein, z. B.: https://mycompanyinstance.service-now.com

MUTUAL_Auth

Legen Sie diesen Wert auf „Y“ fest, um die gegenseitige Authentifizierung anstelle der Standardauthentifizierung zu verwenden. Andernfalls setzen Sie den Wert auf N.

Hinweis:
Wenn **MUTUAL_Auth** = Y, geben Sie den Pfad zum Zertifikat mit **CERTIFICATE_PATH**an.

CERTIFICATE_PATH

Wenn die gegenseitige Authentifizierung aktiviert ist, geben Sie den Pfad zum Zertifikat an.

MID_ANWENDERNAME

Geben Sie den Benutzernamen des bereits erstellten MID-Server-Benutzers ein. Der MID Server-Benutzer muss über die Rolle „mid_server“ verfügen.

MID_PASSWORD

Geben Sie das Passwort für den Anwender ein.

USE_PROXY

Legen Sie diesen Wert auf „Y“ fest, wenn Ihr MID-Server über einen Proxy kommuniziert, um eine Verbindung zur Instanz herzustellen.

Hinweis:
Wenn **USE_PROXY** = N, werden die anderen Proxy-Details übersprungen.

PROXY_HOST

Geben Sie den Host-Namen oder die IP-Adresse des Proxy-Servers ein. Fügen Sie das Protokoll nicht in den Hostnamen ein. Beispiel: „proxyserver.domain.com“ ist korrekt, „ https://proxyserver.domain.com “ ist jedoch falsch.

PROXY_PORT

Geben Sie den Port ein, den der Proxy-Server für die Kommunikation verwendet. Wenn dieser Wert leer ist, verwendet das Installationsprogramm die Standardportnummer des Proxy-Servers.

PROXY_ANWENDERNAME

Geben Sie den Anwendernamen ein, der über Administratorrechte für den Proxy-Server verfügt.

PROXY_PASSWORD

Geben Sie das Passwort für den Anwendernamen ein.

MID_NAME

Geben Sie den Namen des MID-Servers ein.

APP_NAME

Geben Sie den Servicenamen an. Er muss für den aktuellen MID-Server eindeutig sein.

APP_LANGE_NAME

Geben Sie den langen Namen des Service an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

NICHT_ROOT_ANWENDER

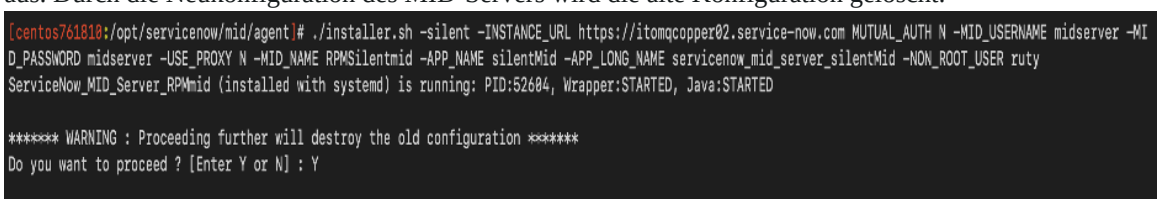
Geben Sie den Anwendernamen an, um den Service ohne Root-Berechtigung auszuführen.

Im Folgenden finden Sie einen Beispielbefehl für einen MID Server, der einen Proxy und gegenseitige Authentifizierung verwendet:

```
./installer.sh -silent -INSTANCE_URL https://instance_name.service-now.com MUTUAL_AUTH
Y –CERTIFICATE_PATH <path-to-certificate> -USE_PROXY Y -PROXY_HOST <ip>
-PROXY_PORT <port> -PROXY_USERNAME <username> -PROXY_PASSWORD <password>
-MID_NAME proxymid -APP_NAME proxymid -APP_LONG_NAME servicenow_proxy_mid
-NON_ROOT_USER nonrootuser
```

Hinweis:

Um den MID-Server neu zu konfigurieren, führen Sie den Befehl `installer.sh` erneut aus. Durch die Neukonfiguration des MID-Servers wird die alte Konfiguration gelöscht.



Führen Sie Linux MID Server als Nicht-Root-Benutzer aus

Führen Sie MID-Server ohne Root-Berechtigung auf einem Linux-Computer aus, um die Sicherheit zu verbessern. Mehrere MID-Server können als Services installiert werden, sodass sie nach Systemneustarts unabhängig voneinander gestartet werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: root

Dieser Prozess gilt nur, wenn Sie den MID-Server manuell mithilfe der ZIP-Datei installiert haben. Wenn Sie den MID-Server mit dem Verfahren in MID Server unter Linux installiereninstalliert haben, wird der MID-Server bereits ohne Root-Berechtigung ausgeführt.

Unterstützte Versionen für dieses Verfahren sind Linux Red Hat 6 oder höher, Ubuntu 1404 oder höher und CentOS 6 oder höher.

Prozedur

1. Halten Sie mit dem Befehl **bin/mid.sh**stop einen beliebigen auf dem Host ausgeführten MID-Server an.
2. Entfernen Sie alle MID-Server auf dem Host mit dem Befehl **bin/mid.sh entfernen**.
3. Bearbeiten Sie die Datei mid.shconf_override.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
#########################################################################
# To put any changes into effect, re-install the service using the commands
# bin/mid.sh stop then bin/mid.sh remove followed by bin/mid.sh install
#########################################################################

# Uncomment the lines below and set some name for the current MID server.
# This allows multiple MID Servers to run as a service on the same host.
#APP_NAME="this_mid_app_name"
#APP_LONG_NAME="this_mid_long_app_name"

# Put a username here to run the service as a non-root user.
# The specified user will be the owner of the entire agent directory.
# If left empty, the owner is unchanged.
RUN_AS_USER=

# Put a group name here that will be the group owner of the entire agent directory.
# If left empty, the group is unchanged.
GROUP_NAME=

# Set a flag to control whether the script will prompt for confirmation before
# changing the owner or group of the agent directory
PROMPT_BEFORE_OWNERSHIP_CHANGE=true
```

4. Fügen Sie den Namen des MID-Servers mithilfe der Zeilen **APP_NAME=** und **APP_LUNG_NAME= hinzu**, um ihn als Service auszuführen.
   Um Fehler zu vermeiden, muss der **APP_NAME** jedes MID-Servers eindeutig sein.
5. **Wahlweise:** Um mehrere MID-Server als Services auf demselben Host auszuführen, fügen Sie für jede Instanz einen **APP_NAME** und einen **APP_Long_NAME hinzu**.

```
[root@CentOS6 ~]# cat /opt/midservers/mid_centos6_1/bin/mid.shconf_override
APP_NAME="mid_centos6_1"
APP_LONG_NAME="ServiceNow MID Server MID_CENTOS6_1"

[root@CentOS6 ~]# cat /opt/midservers/mid_centos6_2/bin/mid.shconf_override
APP_NAME="mid_centos6_2"
APP_LONG_NAME="ServiceNow MID Server MID_CENTOS6_2"
```

6. Fügen Sie den Namen des Nicht-Root-Benutzers hinzu, um den Account mit der Zeile **RUN_AS_USER=**zu bedienen.
7. **Wahlweise:** Fügen Sie den Namen der Gruppe, die das gesamte Agent-Verzeichnis besitzen soll, mithilfe der Zeile **GROUP_NAME= hinzu**.
8. Setzen Sie die Zeile **PROMPT_BEFORE_OWNERSHIP_CHANGE=** auf **true**, um den Benutzer zur Bestätigung aufzufordern, bevor Änderungen an Dateiberechtigungen angewendet werden.
   Die Änderung der Dateiberechtigung wird rekursiv auf den gesamten Ordner „agent“ und alles darin enthaltene angewendet. Die Änderungen umfassen das Sperren des Zugriffs anderer Benutzer auf den

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

gesamten Agent-Ordner, die Änderung des Besitzers in **$RUN_AS_USER**, falls angegeben, und die Änderung der Gruppe in **$GROUP_NAME**, falls angegeben.

9. Installieren Sie den MID-Server mit dem Befehl **bin/mid.sh install neu**.

Hinweis:

Um Fehler zu vermeiden, müssen Sie vorhandene MID-Server-Services anhalten und entfernen, bevor Sie neue starten. Bei der Erstinstallation ist ein Root-Benutzer erforderlich, um **bin/mid.sh install aufzurufen**. Durch die Neuinstallation des MID Servers werden die Änderungen in mid.shconf_override angewendet. Dann kann der in „mid.shconf_override“ angegebene Benutzer ohne Root-Berechtigung den Service ohne erhöhte Berechtigungen starten/anhalten/neu starten.

Nächste Maßnahme

Weitere Informationen zum Verwalten der Allow-Liste und zum Erzwingen von Dateiberechtigungen finden Sie unter Erzwingen von Dateiberechtigungen für Windows MID Server. Das Ausführen eines Linux-MID-Servers mit einem Nicht-Root-Account kann in einigen Systemen zu Problemen mit PolicyKit führen. Weitere Informationen finden Sie unter Probleme mit PolicyKit mit Linux-MID-Servern, die Nicht-Root-Accounts verwenden .

MID Server unter Linux zur Verwendung einer vorhandenen JRE konfigurieren

Sie können wählen, eine vorhandene JRE für Ihre MID Server anstatt der mit der MID Server Installer bereitgestellten OpenJDK zu verwenden.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Ihre JRE-Version unterstützt wird. Unter Systemanforderungen für den MID Server finden Sie weitere Details.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Von Benutzerzahl eigenen JRE verwenden, sind Sie verantwortlich für die Aktualisierung von sie nach Bedarf. Ein detailliertes Verfahren und Warnhinweise zum Ändern der JRE finden Sie unter KB0778272 .

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dieser Datei im Installationsverzeichnis MID Server:
   agent/conf/wrapper-override.conf
2. Fügen Sie diese Zeile in die Datei ein, um die vorhandene ausführbare Java-Datei anzugeben, die Sie verwenden möchten:
   wrapper.java.command={*Your_java_executable*}

   Weitere Informationen finden Sie in der Java Service Wrapper-Eigenschaft Dokumentation .
3. Speichern Sie die Datei.

MID Server unter Linux deinstallieren

Der MID Server wird als eigenständiger Dienst ausgeführt. Sie können einen eigenständigen MID Server-Dienst entfernen, um Aufgaben wie das erneute Bereitstellen des MID Servers auf einem anderen Host-Computer oder das Ändern des eindeutigen Namens eines MID Servers bei der Bereitstellung mehrerer MID Server zu unterstützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

Führen Sie das Skript **uninstall.sh** im Agent-Ordner aus, um den Service zu entfernen und RPM/DEB zu deinstallieren.

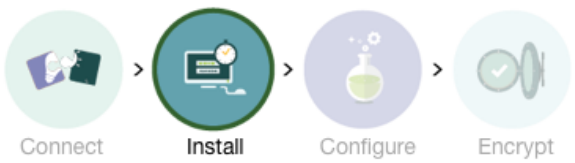
```
[centos761810:/opt/servicenow/mid/agent]# ./uninstall.sh
Uninstalling MID Server RPM package : agent-19.itomqcopper.0.268-172.el7.x86_64
Preparing packages...
Running 'mid.sh remove' to uninstall MID server
Detected RHEL or Fedora:
Stopping servicenow_mid_server_silentMid...
Waiting for servicenow_mid_server_silentMid to exit...
Stopped servicenow_mid_server_silentMid.
Removing servicenow_mid_server_silentMid daemon from systemd...
Removed symlink /etc/systemd/system/multi-user.target.wants/silentMid.service.
agent-19.itomqcopper.0.268-172.el7.x86_64
[centos761810:/opt/servicenow/mid/agent]#
```

Ergebnisse
Der MID-Server-Service wird deinstalliert.

Nächste Maßnahme
Validiert den MID-Server, um ihn für die Verwendung vorzubereiten.

MID Server unter Windows installieren

Installieren Sie MID-Server mit dem geführten Windows-Installationspaket für MID-Server. Das Paket enthält ein Installationsprogramm, das OpenJDK automatisch für die Ausführung in der -Umgebung konfiguriert. Der MID Server kann eine vorhandene JRE anstelle des bereitgestellten OpenJDK verwenden. Deinstallieren Sie den MID-Server, um ihn erneut bereitzustellen.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

- Vergewissern Sie sich, dass der Hostcomputer die Systemanforderungen für den MID Server erfüllt.
- Der MID-Server erfordert mindestens PowerShell Version 3.0 und unterstützt Versionen bis PowerShell 5.1.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Stellen Sie sicher, dass der Microsoft Application Experience-Suchservice auf dem MID-Server-Host aktiviert ist. Wenn dieser Service deaktiviert ist, kann das automatische Upgrade des MID-Servers fehlschlagen, was zu einem Ausfall des MID-Servers führt. Informationen zum Verwalten von Problemen mit dem Anwendungskompatibilitäts-Suchdienst finden Sie unter KB0597552 .

Java 11.0.17 wird mit dem Installationspaket MID-Server gebündelt und für alle neuen MID Serversauf dem Host installiert. Das Installationsprogramm konfiguriert Java 11.0.17 automatisch für die Ausführung in Ihrer Umgebung. Es ist keine weitere Konfiguration erforderlich. Diese Version unterstützt sowohl 64-Bit-Versionen Windows MID Servers als auch 64-Bit-Versionen Linux MID Servers. MID-Server erfordert mindestens JRE-Version 11.0.8, empfohlen wird Version 11.0.17. Wenn Sie eine niedrigere Version als 11.0.8 verwenden, können Probleme mit der Verschlüsselung auftreten.

Hinweis:
ServiceNow unterstützt keine Neuinstallationen von 32-Bit-MID-Servern oder Upgrades auf Version Rome. Die Installation neuer MID-Server wird unter den folgenden Betriebssystemen durch RPM- und MSI-Installationsprogramme blockiert:

- CentOS 7
- Windows-Server 2008
- Windows Server 2008 R2
- Windows 8
- Windows 10

MID-Server können manuell in jedem Betriebssystem mit der ZIP-Datei installiert werden. Windows 10 wird jedoch nicht unterstützt. Wenn nicht unterstützte MID-Server automatisch auf Rome aktualisiert werden, wird ein Problemdatensatz in „MID-Server-Probleme“ (ecc_agent_issue) erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützte Plattformänderungen für MID-Server [KB0863694] .

Tests haben gezeigt, dass MID-Server mit Oracle Java 11 Version 11.0.5 wie erwartet funktioniert. Wenn Sie die JRE auf eine andere Version aktualisieren müssen, stimmen Sie sich mit dem entsprechenden Kundenbetreuer ab, um Unterstützung zu erhalten.

Aktualisierte MID-Server verwenden je nach Betriebssystem möglicherweise unterschiedliche Java-Versionen.

- MID-Server, die von früheren Versionen aktualisiert wurden, verwenden das mit dem MID-Server-Installationsprogramm bereitgestellte OpenJDK. Diese Version von der OpenJDK wurde getestet und zertifiziert für die Verwendung mit diesen MID Servern.
- MID Servers die unter einer anderen Betriebssystemversion aktualisiert werden, aktualisieren auch automatisch die JRE auf die mit dem Installationspaket bereitgestellte Version.

Installieren Sie einen MID-Server unter Windows mit der geführten Installation

Installieren Sie MID-Server mit dem geführten Windows-Installationspaket für MID-Server. Das Paket enthält ein Installationsprogramm, das OpenJDK automatisch für die Ausführung in der -Umgebung konfiguriert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder mid_server

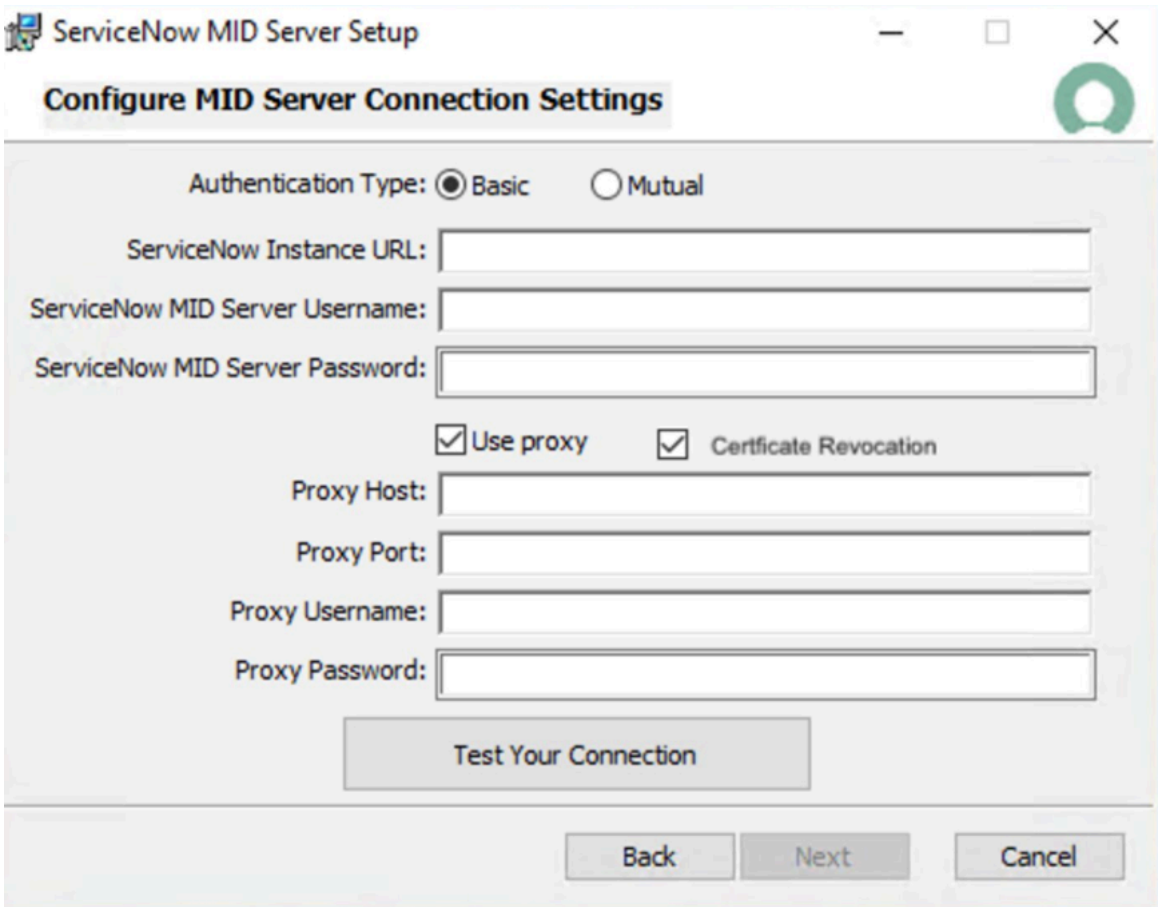
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das geführte native Windows-Installationsprogramm für den MID-Server konfiguriert den MID-Server mit den angegebenen Einstellungen. Das Installationsprogramm

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

erstellt den MID-Server-Service und weist ihn dem angegebenen Anwender zu. Das Installationsprogramm legt die Dateiberechtigungen für den Installationsordner des MID-Servers fest. Das Installationsprogramm ermöglicht die Konfiguration von Proxy-Einstellungen. Optional kann das Installationsprogramm den MID-Server automatisch starten.

Prozedur

1. Laden Sie in der -Instanz die .msi-Datei für die MID-Server-Installation von herunter **MID-Server** > **Herunterladen**an.
2. Melden Sie sich an dem Windows-Host-Computer an, auf dem Sie den MID-Server installieren möchten.
3. Platzieren Sie die MSI-Datei des Installationsprogramms auf dem gewünschten MID-Server-Host.
4. Öffnen Sie das Installationsprogramm mit Administratorrechten.
5. Geben Sie unter Verwendung des Installationsprogramms die folgenden Informationen ein.



Feld	Beschreibung
Authentifizierungstyp	**Standard** Anwendername- und passwortbasierte Authentifizierung. **Gegenseitig** Clientzertifikatbasierte Authentifizierung. Weitere Informationen zur gegenseitigen Authentifizierung finden Sie unter

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Einheitlicher Schlüsselspeicher des MID-Servers. **Hinweis:** Durch Auswahl der gegenseitigen Authentifizierung werden die Felder „Anwendername“ und „Passwort“ für den MID-Server deaktiviert. Die deaktivierten Felder werden nicht in die **Datei config.xml**geschrieben.
ServiceNow-Instanz-URL	Geben Sie die vollständige URL Ihrer Instanz ein, zum Beispiel: `https://mycompanyinstace.service-now.com`
ServiceNow-MID-Server-Benutzername	Geben Sie den Namen des MID-Server-Benutzers ein, den Sie bereits erstellt haben. Der MID Server-Benutzer muss über die Rolle „mid_server“ verfügen.
ServiceNow-MID-Server-Passwort	Geben Sie das Passwort für den unter **ServiceNow-MID-Server-Benutzername** eingetragenen Benutzer ein.
Zertifikatwiderrufung	Dieses Kontrollkästchen ist standardmäßig aktiviert, um Richtlinien zum Widerrufen von Zertifikaten zu aktivieren und so die Sicherheit zu verbessern. Weitere Informationen zum Widerrufen von Zertifikaten finden Sie unter Richtlinien zur Zertifikatprüfung für MID-Server. Beim Testen einer Verbindung mit aktivierter Zertifikatwiderrufung prüft das Installationsprogramm, ob der OCSP-Port 80 geöffnet und die Entrust-Seite zugänglich ist. Wenn der Verbindungstest aufgrund der Zertifikatwiderrufprüfung fehlschlägt, muss der Fehler entweder korrigiert und erneut getestet werden, oder die Zertifikatwiderrufprüfung muss deaktiviert werden. Die Überprüfung der Zertifikatwiderrufung ist für eine erfolgreiche Installation nicht erforderlich.
Proxy verwenden	Aktivieren Sie diese Checkbox, wenn Ihr MID-Server über einen Proxy eine Verbindung zur Instanz herstellt.

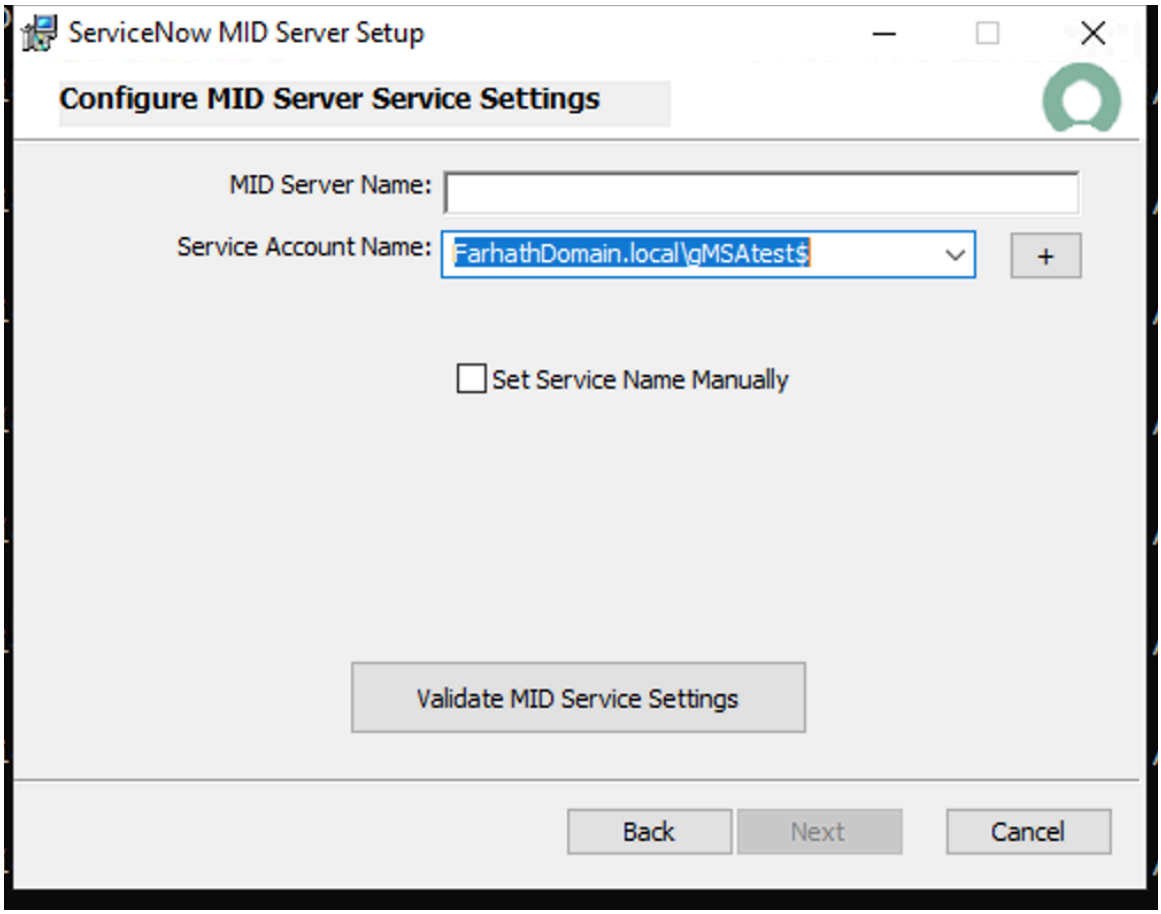
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Ihr Proxy-Server muss die Standardauthentifizierung verwenden, damit der MID-Server eine Verbindung zur Instanz herstellen kann. Der MID-Server kann Proxy-Server umgehen, deren DNS/IP-Adresse im Konfigurationsparameter **mid.cloud.discovery.proxy.exclusion.list**aufgeführt ist. Weitere Informationen finden Sie unter MID-Server-Eigenschaft.
Proxy-Host	Geben Sie den Host-Namen oder die IP-Adresse des Proxy-Servers ein. Fügen Sie das Protokoll nicht in den Hostnamen ein. Geben Sie beispielsweise `proxyserver.domain.com` ein, und nicht `https://proxyserver.domain.com`.
Proxy-Port	Geben Sie den Port ein, über den der Proxy-Server kommuniziert. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, sollte die Standardportnummer des Proxy-Servers verwendet werden.
Proxy-Benutzername	Geben Sie den Namen des Benutzers ein, der über Administratorrechte für den Proxy-Server verfügt.
Proxy-Passwort	Geben Sie das Passwort für den Benutzernamen ein.

6. Klicken Sie auf **Verbindung testen**, um die Anmeldeinformationen und Instanzinformationen zu validieren.
   Wenn ein Fehler auftritt, überprüfen Sie die von Ihnen eingegebenen Informationen.
7. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
8. Konfigurieren Sie den Namen MID-Server und die Service-Account-Parameter (siehe Tabelle).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Feld	Beschreibung
MID-Server-Name	Geben Sie einen MID-Server-Namen ein. **Warnung:** MID-Server-Namen dürfen nicht mit **mid.server**beginnen.
Service-Account-Name	Anwendername des Service-Accounts, der zum Ausführen des MID-Server-Service verwendet wird. Informationen zum Erstellen von Servicekonten finden Sie unter Windows-Servicekonto mit „Als Service anmelden“ erstellen [KB0867669] . Das Feld „Service-Account-Name“ ist ein bearbeitbares Dropdown-Menü. Wählen Sie entweder einen Wert aus der Dropdownliste aus, oder geben Sie einen neuen Wert in das Textfeld ein. Nur die Accounts mit der Richtlinie *log on as service* werden in der Dropdownliste angezeigt. Group Managed Service Accounts (gMSA), die die Richtlinie *log on as service* von ihren Gruppen erben, werden nicht in der Dropdownliste

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	angezeigt. Sie können jedoch den MID-Server-Service mit diesen Konten installieren, indem Sie den Namen des Servicekontos manuell in die bearbeitbare Dropdownliste eingeben. Der Name kann drei Formate aufweisen. **a.** Wenn der Serviceaccount für den Computer lokal ist, können Sie nur den Namen angeben. Beispiel: My_Local_Service_Account **b.** Wenn der Serviceaccount für den Computer lokal ist, können Sie „.“ angeben. als Domänenname für den Account. Beispiel: .\My_Local_Service_Account **c.** Jeder Account kann dem Format {Domäne}\{Anwendername} folgen. Beispiel: MY-COMPUTER-DOMAIN \My_Domain_Service_Account Fügen Sie einen neuen lokalen Serviceaccount hinzu, indem Sie die Schaltfläche **+** wählen. Diese Schaltfläche öffnet das Fenster **Neuen lokalen Anwender konfigurieren** mit drei Feldern. ○ **Service-Account-Name:** Geben Sie den Namen des neuen Service-Accounts ein. ○ **Service-Account-Passwort:** Geben Sie das Passwort des neuen Service-Accounts ein. ○ **Passwort erneut eingeben:** Bestätigen Sie das Passwort des neuen Service-Accounts. Wenn ein Gruppenbenutzer des verwalteten Servicekontos (gMSA) ausgewählt wird, wird das Feld „Passwort“ entfernt, da Passwörter für gMSA-Benutzer von Active Directory verwaltet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

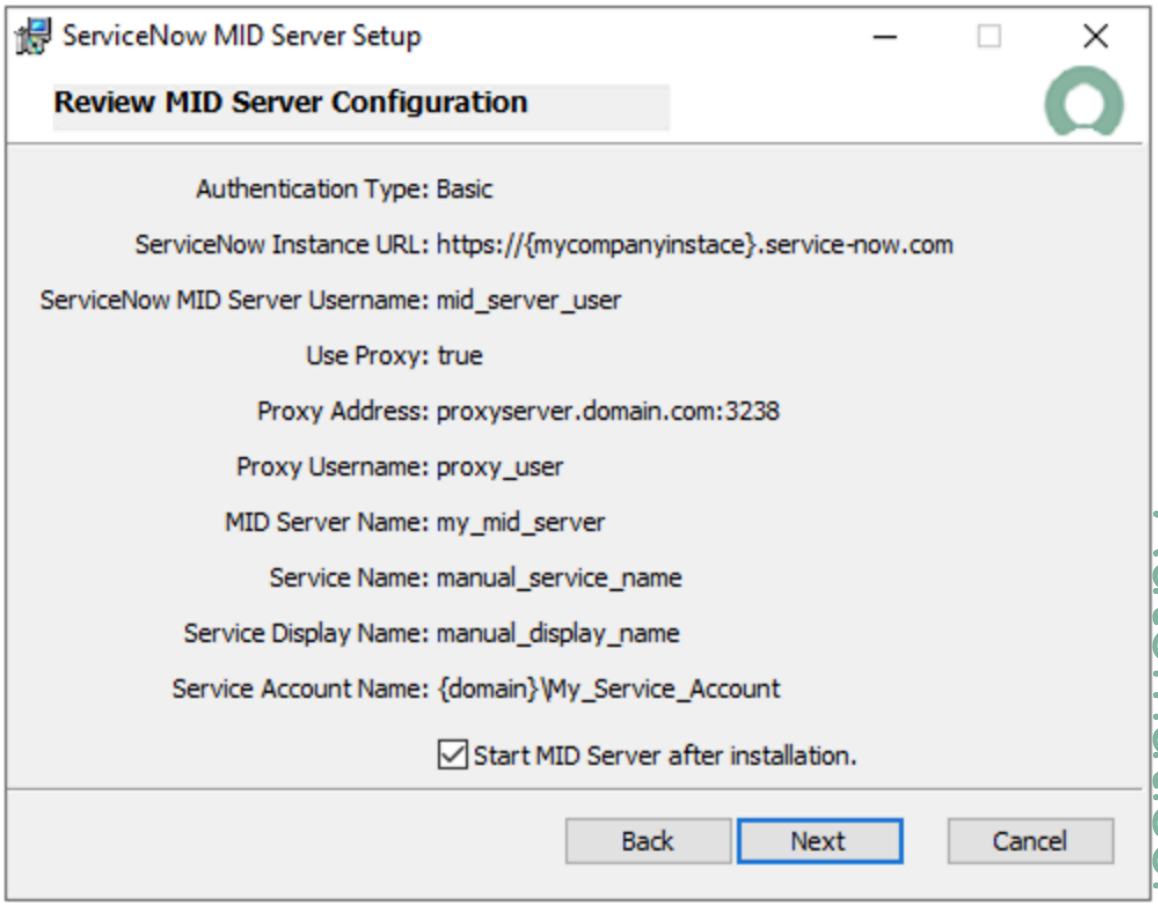
Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die angegebenen Anmeldeinformationen für den Serviceaccount müssen die folgenden Anforderungen erfüllen und müssen außerdem ein gültiger Account sein. ○ Der Anwender darf kein lokales System oder ein Account auf Administratorebene sein (lokaler Administrator, Domänenadministrator usw.). ○ Der angegebene Service-Account verfügt über die Berechtigung *log on as service*, die erforderlich ist, damit ein Account als *log on user* für einen Service verwendet werden kann.
Service-Account-Passwort	Passwort des Servicekontos, das zum Ausführen des MID-Server-Service verwendet wird.
Legen Sie den Servicenamen manuell fest	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie den Servicenamen und Anzeigenamen für Ihren MID-Server manuell festlegen möchten. Hinweis: Der Proxy-Server muss die Standardauthentifizierung verwenden, damit der MID-Server eine Verbindung zur Instanz herstellen kann.
MID-Service-Wrapper-Name	Ändern Sie dieses Feld bei Bedarf. Es wird automatisch durch das Anhängen des Präfix `snc_mid_` an den MID-Server-Namen aufgefüllt. In den meisten Fällen ist hier keine Änderung notwendig.
MID-Server-Wrapper-Anzeigename	Ändern Sie dieses Feld bei Bedarf. Es wird automatisch durch das Anhängen des Präfix `ServiceNow MID Server_` an den MID-Server-Namen aufgefüllt. In den meisten Fällen ist hier keine Änderung notwendig.

9. Klicken Sie auf „ **Weiter** “, und wählen Sie einen Zielordner für die Installation aus.

   Benutzer können manuell einen vorhandenen, gültigen Dateipfad eingeben oder über die Schaltfläche „Ändern“ eine Suchseite öffnen, auf der sie den Installationsspeicherort auswählen können.

10. Klicken Sie auf **Weiter**, um die Zusammenfassung anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wählen **Sie MID-Server nach der Installation** starten aus, wenn Sie den MID-Server sofort nach der Installation starten möchten. Wenn Sie vor dem Starten des MID-Servers weitere Konfigurationsänderungen vornehmen möchten, lassen Sie dieses Kontrollkästchen deaktiviert. Wenn die gegenseitige Authentifizierung ausgewählt wurde, werden die Felder für MID-Server-Anwendernamen und -Passwort entfernt.

Hinweis:
Wenn der MID-Server nicht startet, kann dies an einem doppelten Namen oder an mehreren Diensten liegen, die auf denselben ausführbaren Pfad verweisen. Dies kann passieren, wenn Sie MID-Server haben, die zuvor nicht mit dem Installationsprogramm installiert wurden. Details siehe MID-Server kann nicht gestartet werden.

11. Klicken Sie auf **MID-Server-Listenseite**.
    Das Installationsprogramm öffnet die MID-Serverliste aus Ihrer Instanz.
12. Wählen Sie den Namen des MID-Servers aus der Liste.

Hinweis:
Es kann einige Sekunden dauern, bis der MID-Server eine Verbindung zu Ihrer Instanz hergestellt hat.

Das System zeigt den MID-Server-Datensatz an.

13. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Validieren**.
    Die MID-Server-Anzeige **Validiert** ändert sich zu **Ja**.

Nächste Maßnahme

Informationen zum Upgrade des MID-Servers finden Sie unter MID-Server-Upgrades bezüglich Verfahren und Anforderungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Deinstallieren Sie einen Windows-MID-Server mit dem geführten Installationsprogramm

Das geführte native Windows-Installationsprogramm für den MID-Server unterstützt auch die geführte Deinstallation des MID-Servers.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Es gibt drei Möglichkeiten, einen MID-Server nach der Installation mit dem geführten nativen Windows-Installationsprogramm zu deinstallieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie auf dem MID Server-Host zu **Systemsteuerung** > **Programme** > **Programme und Funktionen** > **Deinstallieren Sie ein Programm**an.
   a. Deinstallieren Sie das Programm mit dem Namen des MID Servers.
2. **Wahlweise:** Alternativ navigieren Sie zu **Einstellungen** > **Apps**
   a. Deinstallieren Sie das Programm mit dem Namen des MID Servers.
3. **Wahlweise:** Der MID Server kann auch mit dem Skript für die automatische Deinstallation deinstalliert werden.
   Dies ist nützlich für die Deinstallation mehrerer MID-Server. Weitere Informationen finden Sie unter Unbeaufsichtigte Installation und Deinstallation von Windows MID Server

Anmeldeinformationen für den Windows MID Server-Dienst konfigurieren

Anmeldeinformationen für den MID-Server-Dienst sind erforderlich, um den MID-Server-Dienst auf dem Host-Computer zu verwalten, einschließlich der Möglichkeit, automatische Upgrades durchzuführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie den MID-Server mit dem nativen Installationsprogramm installiert haben, müssen Sie dieses Verfahren nicht ausführen. Wenn Sie jedoch den Servicebenutzer aus irgendeinem Grund nach der Installation ändern möchten, verwenden Sie dieses Verfahren.

Windows-Serviceanmeldeinformationen steuern die Berechtigungsebene auf dem Gerät. Der Anwender darf kein lokales System oder ein Konto auf Administratorebene sein (lokaler Administrator, Domänenadministrator usw.). Das bereitgestellte Servicekonto muss über die **Anmeldung als Serviceberechtigung** verfügen. Dies ist eine Voraussetzung dafür, dass ein Konto als **Anmeldung** verwendet wird Benutzer für einen Service.

Hinweis:

Die Anmeldeinformationen für den Windows-Dienst sind nicht identisch mit den Anmeldeinformationen des MID-Servers, die die Kommunikation zwischen dem MID-Server und der Instanz ermöglichen. Sie müssen beide Anmeldeinformationen separat konfigurieren. Weitere Informationen zu den MID-Server-Benutzer-Anmeldeinformationen finden Sie unter MID Server-Benutzer erstellen und die Rolle erteilen.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Windows-Dienstekonsole.
2. Doppelklicken Sie auf<MID Server name> Service für jeden MID Server.ServiceNow
3. Wählen Sie die Registerkarte **Einloggen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie einen Anwender ohne Administratorrechte aus, und geben Sie das Passwort für diesen Anwender an.
5. In der Registerkarte **Allgemeines** stellen Sie den **Starttyp** ein.
   Das Feld ist standardmäßig auf **Automatisch** gesetzt.
6. Klicken Sie auf **OK**.
7. Starten Sie den ServiceNow <MID-Server-Name>-Dienst neu, und stellen Sie sicher, dass ServiceNow\<MID-Server-Name>\agent\logs\agent0.log keine Fehlernachrichten enthält.
   Wenn der MID-Server nicht startet, lesen Sie den Wissensartikel ServiceNow Agent-Protokoll auf MID-Server-Fehler überprüfen (Artikel KB0535148).
8. Navigieren Sie auf der Instanz, mit der dieser MID-Server verbunden ist, zu **MID-Server** > **Server**an.

   Wenn Discovery installiert ist, navigieren Sie alternativ zu **Discovery** > **MID-Server**an. Alle mit dieser Instanz verbundenen MID Server werden aufgelistet.
9. Vergewissern Sie sich, dass der Status des gerade installierten **MID**Servers In Betrieb lautet.

Unbeaufsichtigte Installation und Deinstallation von Windows MID Server

Die automatische Installation des MID-Servers verwendet vordefinierte Parameter und erfordert nach der Initiierung keine Benutzereingabe. Sie können die unbeaufsichtigte Installation auf mehreren Computern gleichzeitig verwenden, um schnell ein Netzwerk einzurichten und sicherzustellen, dass alle MID-Server dieselben Installationseinstellungen verwenden.

Unbeaufsichtigte Installation des MID-Servers

Hinweis:
Alle Befehle zur automatischen Installation/Deinstallation müssen mit Berechtigungen auf Administratorebene ausgeführt werden.

Um den MID-Server automatisch auf einem Windows-System zu installieren, laden Sie das Skript herunter, das an den Knowledge Base-Artikel „ Automatische Installation und Deinstallation von Windows MID Server “ angehängt ist. Platzieren Sie die Datei auf dem Zielhostcomputer des MID-Servers, und führen Sie den folgenden Befehl in der Eingabeaufforderung aus. Sie können das Skript auch direkt über PowerShell ausführen.

```
PowerShell -Befehl ".\Automatisierte Installation.ps1 –<parameter_name1> „"<value for parameter1> ' –<parameter_name2> „"<value for parameter2> ' usw.…"
```

Das Skript prüft die folgenden obligatorischen Parameter:

- *MSI_FILE_NAME*: Der Name der für die Installation verwendeten MSI-Datei.
- *INSTALL_LOCATION* : Der Speicherort für die Installation des MID-Servers.
- *INSTANCE_URL*: Die ServiceNow-Zielinstanz, zu der der MID-Server eine Verbindung herstellt.
- *MID_USERNAME*: Der Account-Name der Instanz.
- *MID_PASSWORD*: Das Passwort des Instanzaccounts.
- *MID_NAME*: Der Name des MID-Servers.
- *SERVICE_ACCOUNT_NAME*: Der Name des Serviceaccounts.
- *SERVICE_ACCOUNT_PASSWORD*: Das Passwort des Serviceaccounts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgenden Parameter sind optional:

- *LOG_NAME*: aktiviert die Protokollierung und fügt Protokolle in die Datei ein, die von diesem Parameter benannt wird.
- *START_MID*: legt den MID-Server so fest, dass er nach Abschluss der Installation automatisch gestartet wird.
- *USE_PROXY*: aktiviert die Verwendung eines Proxys. Wenn Sie diesen Befehl auswählen, werden die folgenden Parameter obligatorisch.
  - *PROXY_HOST*: Der Name des Proxy-Hosts.
  - *PROXY_PORT*: Die Portnummer des Proxys.
  - *PROXY_USERNAME*: Der Proxy-Anwendername. Wenn kein Anwendername vorhanden ist, geben Sie **„" ein**.
  - *PROXY_PASSWORD*: das Proxy-Passwort. Wenn kein Passwort vorhanden ist, geben Sie **„" ein**.
- *MANUAL_SERVICE_NAME*: Der Servicename. Wenn Sie diesen Befehl auswählen, werden die folgenden Parameter obligatorisch:
  - *SERVICE_NAME*: Der Servicename.
  - *SERVICE_DISPLAY_NAME*: Der Anzeigename des Services.
- *MUTUAL_AUTH*: aktiviert die gegenseitige Authentifizierung. Wenn dieser Switch aktiviert ist, sind *MID_USERNAME* und *MID_PASSWORD* nicht erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Einheitlicher Schlüsselspeicher des MID-Servers.

Hinweis:
Die Parameter *START_MID*, *USE_PROXY*, *MUTUAL_AUTH*und *MANUAL_SERVICE_NAME* sind Switches. Sie verwenden das Format **-** <switch_param_name> und werden von keinem Wert gefolgt.

Nachdem das Skript ausgeführt wurde, überprüfen Sie, ob die MID-Server-Dateien, der Service und der Eintrag in „Programme und Funktionen" installiert sind. Wenn Sie die Protokollierung aktiviert haben, überprüfen Sie die Protokollinformationen in der Datei, die durch den Parameter *LOG_NAME* angegeben wird.

Beispielbefehl für die automatische Installation eines MID-Servers:

```
PowerShell -Befehl ".\StillInstall.ps1 -MSI_FILE_NAME 'MID-Installer.msi'
 -INSTALL_LOCATION 'C:\Benutzer\Administrator' -INSTANCE_URL
 'https://my-instance-name.service-now.com' -MID_USERNAME ' mid_server'
 -MID_PASSWORD 'mid_password' -MID_NAME 'Still_Install_MID'
 -SERVICE_ACCOUNT_NAME 'DOMAIN\My_Service_Account'
 -SERVICE_ACCOUNT_PASSWORD 'Service_Account_Passwort' -LOG_NAME
 'Still_Install_Log.txt'"
```

Beispielbefehl mit dem Schalter *START_MID* :

```
PowerShell -Befehl ".\StillInstall.ps1 -MSI_FILE_NAME 'MID-Installer-Wix.msi'
 -INSTALL_LOCATION 'C:\Benutzer\Administrator' -INSTANCE_URL
 'https://my-instance-name.service-now.com' - MID_USERNAME
 'DOMAIN\My_Service_Account' -MID_PASSWORD 'mid_password'
 -MID_NAME 'Automatische_Installation_MID' -SERVICE_ACCOUNT_NAME
 'DOMAIN\Mein_Service_Account' -SERVICE_ACCOUNT_PASSWORD
 'Service_Account_Passwort' -LOG_NAME 'Automatische_Installation_Protokoll.txt'
 -START_MID"
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unbeaufsichtigte Deinstallation des MID-Servers

Um den MID-Server auf einem Windows-System automatisch zu deinstallieren, laden Sie das Skript herunter, das an den Knowledge Base-Artikel „ Automatische Installation und Deinstallation von Windows MID Server “ angehängt ist. Führen Sie dann das Skript über die Befehlszeile aus. Sie kann auch direkt über PowerShell ausgeführt werden.

```
PowerShell-Befehl „.\StillUninstall.ps1 -MID_NAME“<value for MID_NAME>
 „ -LOG_NAME“<value for LOG_NAME> '"
```

Das Skript erfordert den obligatorischen Parameter *MID_NAME*, bei dem es sich um den Namen des MID-Servers handelt, den Sie deinstallieren möchten.

Der optionale Parameter *LOG_NAME* ermöglicht die Protokollierung der Deinstallation und speichert Protokolle in der Datei, die von diesem Parameter benannt wird.

Nachdem das Skript ausgeführt wurde, überprüfen Sie, ob die MID-Server-Dateien, der Service und der Eintrag in „Programme und Funktionen“ deinstalliert werden. Wenn Sie die Protokollierung aktiviert haben, überprüfen Sie die Protokollinformationen in der Datei, die durch den Parameter *LOG_NAME* angegeben wird.

Beispielbefehl für die automatische Deinstallation eines MID-Servers:

```
PowerShell -Befehl ".\StillentUninstall.ps1 -MID_NAME 'still_install_cmd' -LOG_NAME
    'uninstall.txt'"
```

Installieren Sie einen MID-Server manuell unter Windows

Installieren Sie MID-Server mit dem ZIP-Datei-Installationspaket, und vergewissern Sie sich, dass es aktiv ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder mid_server

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Klicken Sie auf diesen Link, um das Installationsvideo anzuzeigen: MID Server unter Linux installieren

Prozedur

1. Melden Sie sich an dem Windows-Host-Computer an, auf dem Sie den MID-Server installieren möchten.
2. Erstellen Sie auf der obersten Ebene des Laufwerks einen Ordner für den MID-Server, z. B. ServiceNow \MID-Server1.
3. Laden Sie die MID-Archivdatei in den neuen Ordner herunter.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Archiv, und wählen Sie **Alle extrahieren**.
5. Navigieren Sie zum Verzeichnis service-now\<*MID Server-Name*>\Agent, das erstellt wurde, als die Datei extrahiert wurde.
6. Um den MID Server manuell zu konfigurieren, bearbeiten Sie die Datei config.xml mit einem Texteditor wie WordPad:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Suchen Sie nach dem Element `<parameter name="url" value="https://YOUR_INSTANCE.service-now.com" />`, und ändern Sie den Wert in die URL Ihrer Instanz.

b. Geben Sie die MID-Benutzer-Anmeldeinformationen in die Felder der Parameter mid.instance.username und mid.instance.password ein.
Standardmäßig verwendet der MID-Server die Basic Authentication für SOAP-Nachrichten. Der Passwortwert ist auch eine verschlüsselte Authentifizierung.

c. **Wahlweise:** Suchen Sie nach dem Element `<parameter name="name" value="YOUR_MIDSERVER_NAME_GOES_HERE" />`, und ändern Sie den Wert für den MID Server-Namen.

d. **Wahlweise:** Geben Sie die Verbindungsinformationen für den Proxy-Server ein.
Entfernen Sie die entsprechenden Kommentar-Tags aus den Proxy-Konfigurationsinformationen.

Example
Sie können beispielsweise diese Parameter konfigurieren:

- `mid.proxy.use_proxy`
- `mid.proxy.host`
- `mid.proxy.port`
- `mid.proxy.username`
- `mid.proxy.password`

7. Führen Sie start.bat aus, um den MID-Server zu starten.

8. Wählen Sie in der Instanz unter **Zugehörige Links**die **Option Validieren**aus.
Die MID-Server-Anzeige **Validiert** ändert sich zu **Ja**.

Führen Sie einen Windows-MID-Server nach der manuellen Installation ohne Administratorrechte aus

MID-Server können so konfiguriert werden, dass sie mit nicht-administrativen Konten ausgeführt werden. Die Verwendung von Nicht-Administratorkonten in Verbindung mit der Erzwingung von Dateiberechtigungen kann die Sicherheit verbessern, indem der Zugriff auf MID Server-Dateien eingeschränkt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Hinweis:
In einem zukünftigen Release werden Nicht-Administratorkonten für den MID Server obligatorisch, und die Unterstützung für die Verwendung eines Administratorkontos wird eingestellt.

Dieses Verfahren gilt nur für Benutzer, die den MID-Server mit der ZIP-Datei installieren. Für das Windows-MID-Server-Installationsprogramm muss der MID-Server bereits ohne Administratorrechte ausgeführt werden. Im Rahmen des Installationsprozesses des MID-Server-Installationsprogramms werden die Zugriffssteuerungslisten für den MID-Serverordner auf die folgenden Anwender und Gruppen beschränkt.

- System
- Administrator
- Der konfigurierte Service-Account

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie die Installation mit der ZIP-Datei durchführen, installieren Sie den MID-Server auf einem Windows-Computer mit einem Administratorkonto. Erstellen Sie ein Windows-Benutzerkonto ohne Administratorrechte.

Das Ausführen eines MID-Servers mit einem Nicht-Administratorkonto hat Einschränkungen und ändert das Verhalten anderer Anwendungen. Folgende Verhaltensänderungen können auftreten:

- Das MID-Serverkonto benötigt die entsprechenden Anmeldeinformationen, um einen Discovery-Zeitplan auszuführen. Wenn die Anmeldeinformationen unzureichend sind, greift der MID-Server auf die Rechte des Benutzerkontos zurück. Ein Benutzeraccount ohne Administratorrechte verfügt möglicherweise nicht über die erforderlichen Berechtigungen, um auf das Discovery-Ziel zuzugreifen.
- Enhanced Application Dependency Mapping (ADME) und File Based Discovery (FBD) funktionieren möglicherweise nicht standardmäßig. Um dieses Problem zu beheben, müssen Nicht-Administratoren Lese-/Schreibberechtigung für den Administrator-Freigabeordner erhalten.
- Nicht-Administratorkonten können Upgrade-Services in Versionen vor dem Orlando-Release nicht initiieren.

Prozedur

1. Führen Sie den MID-Server-Service als Lokales System oder als Benutzer mit Administratorrechten aus.
2. Erstellen Sie eine Datei mit dem Titel `GrantStartStopPerm.ps1` mit dem folgenden Code.

```
Function GrantStartStopPerm
{
   Param( [string]$username, [string]$servicename )
   $user = New-Object System.Security.Principal.NTAccount($username)
   $sid = $user.Translate([System.Security.Principal.SecurityIdentifier]).Value
   Write-Output "Sid : $sid"

   $sd = sc.exe sdshow $servicename
   Write-Output "SD value   : $sd"

   if( !($sd -like "*$sid*") ){
      $permsToAdd = [string]::Format(")(A;;RPWPCR;;;{0})S:(", $sid);
      if($sd -match [regex]::Escape(")S:(")){
         $sd = $sd -replace [regex]::Escape(")S:("),"$permsToAdd"
         $result = sc.exe sdset $servicename $sd
         Write-Output "SD changed : $sd";
         Write-Output "Result : $result";
      }
   }else{
      Write-Output "Sid is already part of SD"
   }
}
```

3. Starten Sie die PowerShell-Konsole als Administrator.
4. Laden Sie die Datei mithilfe der Dot-Source-Funktion aus der Datei `GrantStartStopPerm.ps1`.
   Beispiel: `C:\Users\mid_account\Desktop> . .\GrantStartStopPerm.ps1`
5. Führen Sie die PowerShell-Funktion mit einem Nicht-Admin-Account und dem Servicenamen als Eingabe aus.
   Beispiel:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
GrantStartStopPerm mid_account snc_mid_test
Output line expection in success :
Result : [SC] SetServiceObjectSecurity SUCCESS
```

6. Fügen Sie dem MID-Server-Parameter *mid.windows_host.file_permissions.allow_list* in der Datei config.xml des MID-Server-Hosts den Nicht-Admin- Accountnamen hinzu.
   Dieser Schritt fügt den Nicht-Admin-Account der Allow-Liste hinzu. Unter MID-Server-Parameter finden Sie weitere Informationen zu *mid.windows_host.file_permissions.allow_list* sowie Anweisungen zum Hinzufügen eines Parameters zur Datei config.xml.
7. Starten Sie den MID Server neu.
   Die neuen Regeln zur Durchsetzung von Dateiberechtigungen werden wirksam, wenn der MID-Server gestartet wird.
8. Wechseln Sie den MID-Server zu einem Servicekonto ohne Administratorrechte.
9. Starten Sie den MID Server neu.

Nächste Maßnahme

Weitere Informationen zum Verwalten der Allow-Liste und zum Erzwingen von Dateiberechtigungen finden Sie unter Erzwingen von Dateiberechtigungen für Windows MID Server.

Deinstallieren Sie einen Windows-MID-Server nach der manuellen Installation

Der MID Server wird als eigenständiger Dienst ausgeführt. Sie können einen eigenständigen MID Server-Dienst entfernen, um Aufgaben wie das erneute Bereitstellen des MID Servers auf einem anderen Host-Computer oder das Ändern des eindeutigen Namens eines MID Servers bei der Bereitstellung mehrerer MID Server zu unterstützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Dieses Verfahren gilt nur für Benutzer, die den MID-Server mit der ZIP-Datei installieren.

Prozedur

1. Halten Sie den laufenden MID-Server-Service mit einem der folgenden Verfahren an:
   - **Windows-Befehlszeile**: Führen Sie im Stammverzeichnis des MID-Servers (Agent) stop.bat aus.
   - **Windows-Services-Konsole**: Klicken Sie in der Windows-Services-Konsole mit der rechten Maustaste auf den Namen des **ServiceNow** *MID Servers*, und wählen Sie **Stopp**aus.
2. Wechseln Sie von einer Eingabeaufforderung aus in das Verzeichnis „ \agent\bin “ im Installationsverzeichnis des MID-Servers, und doppelklicken Sie auf die Datei UninstallMID-NT.bat.

Nächste Maßnahme

Validiert den MID-Server, um ihn für die Verwendung vorzubereiten.

MID Server unter Windows zur Verwendung einer vorhandenen JRE konfigurieren

Sie können wählen, eine vorhandene JRE für Ihre MID Server anstatt der mit der MID Server Installer bereitgestellten OpenJDK zu verwenden.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Ihre JRE-Version unterstützt wird. Unter Systemanforderungen für den MID Server finden Sie weitere Details.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Von Benutzerzahl eigenen JRE verwenden, sind Sie verantwortlich für die Aktualisierung von sie nach Bedarf. Ein detailliertes Verfahren und Warnhinweise zum Ändern der JRE finden Sie unter KB0778272 .

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dieser Datei im Installationsverzeichnis MID Server:
   agent/conf/wrapper-override.conf
2. Fügen Sie diese Zeile in die Datei ein, um die vorhandene ausführbare Java-Datei anzugeben, die Sie verwenden möchten:
   `wrapper.java.command={Your_java_executable}`

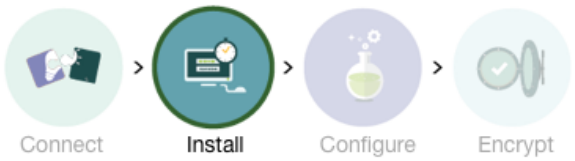
   Weitere Informationen finden Sie in der Java Service Wrapper-Eigenschaft Dokumentation .
3. Speichern Sie die Datei.

MID-Server validieren

Sie müssen den MID-Server nach der Installation manuell validieren, damit er Automatisierungsaufgaben ausführen kann. Sie können einen MID-Server, von dem Sie annehmen, dass er gefährdet ist, für ungültig erklären, um zu verhindern, dass er auf die Anmeldeinformationen für die Automatisierung in der Instanz zugreift oder ausgehende ECC-Probes ausführt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_admin, admin



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Stellen Sie sicher, dass die MID-Server-Version mit der Instanz kompatibel ist.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch die Validierung wird der Zugriff auf die Anmeldeinformationen zur Automatisierung auf vertrauliche MID-Server begrenzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie einen MID Server validieren, geben Sie die Fähigkeiten an, die er verwenden kann, die Anwendungen, die ihn verwenden, und die IP-Bereiche, die er untersuchen darf. Sie werden aufgefordert, die ersten Auswahlkriterien festzulegen, wenn Sie MID-Server validieren, für die noch keine Fähigkeiten, Anwendungen oder IP-Bereiche konfiguriert sind. Sie müssen die anfänglichen Auswahlkriterien nicht festlegen, um den MID-Server zu validieren. Weitere Informationen zu Fähigkeiten, Anwendungen und IP-Bereichen finden Sie unter MID-Server-Auswahl.

Hinweis:
Wenn Sie ein Upgrade durchführen, werden bereits in Ihrer Instanz konfigurierte MID-Server automatisch validiert. Dadurch wird die Unterbrechung von Automatisierungsaufgaben verhindert, die MID-Server möglicherweise ausführen. Weitere Informationen finden Sie unter MID-Server-Upgrades.

Prozedur

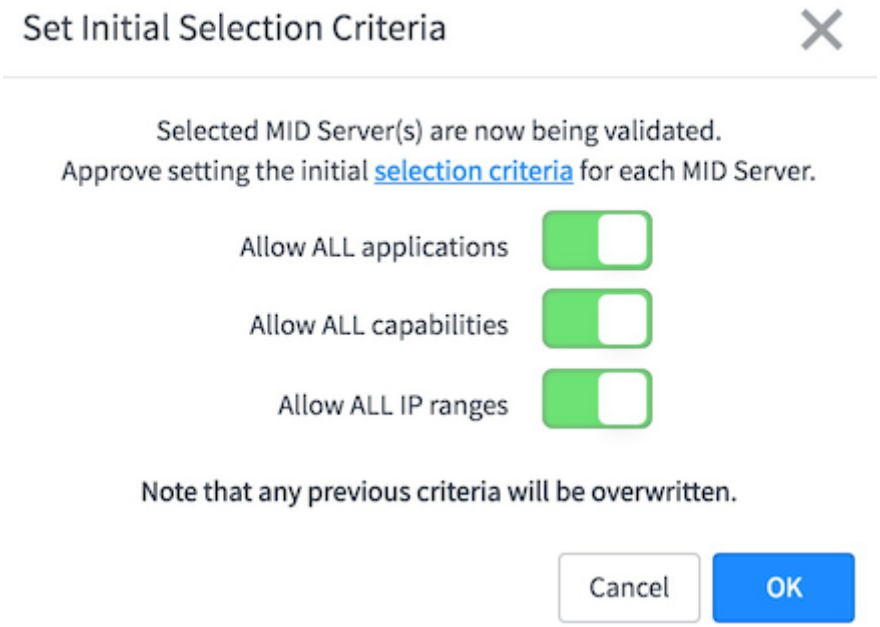
1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Server**an.
2. Öffnen Sie den neu erstellten MID-Server aus der Liste der MID-Server.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Validieren**.
   Das Fenster „Erste Auswahlkriterien festlegen“ wird angezeigt, wenn in den zugehörigen Listen „Unterstützte Anwendungen“, „IP-Bereiche“ oder „Fähigkeiten“ keine Datensätze vorhanden sind.
4. Verwenden Sie im Fenster „Erste Auswahlkriterien festlegen“ die Schalter, um die Auswahlkriterien für diesen MID Server zu aktivieren oder zu deaktivieren:
   - **ALLE Funktionen**zulassen: Alle Funktionen für Orchestration und Ereignismanagement zur Verwendung dieses MID-Servers zulassen.

     Hinweis:
     Die Warnungszusammenfassung für Service-Mapping und Ereignismanagement sowie RCA, die in früheren Releases Funktionen verwendet haben, verlassen sich bei der MID-Server-Auswahl auf die Anwendung.

   - **ALLE Anwendungen**zulassen: Zulassen, dass alle Anwendungen, die MID-Server verwenden, diesen MID-Server verwenden.
   - **ALLE IP-Bereiche zulassen**: Alle IP-Bereiche für diesen MID-Server zulassen, so dass er mit allen IP-Adressen kommunizieren kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Auswahlkriterien festlegen



Wenn Sie auf **Abbrechen** klicken, wird die Validierung fortgesetzt, es werden jedoch keine Fähigkeiten, Anwendungen oder IP-Bereiche hinzugefügt.

5. Klicken Sie auf **OK**.

   Das Feld **Validiert** im Dashboard ist auf **Validierung läuft** gesetzt, und anschließend auf **Ja**, nachdem die Validierung abgeschlossen ist.

6. Um einen MID-Server für ungültig zu erklären, öffnen Sie den Datensatz für den MID-Server, von dem Sie vermuten, dass er ein Sicherheitsproblem hat.

7. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Für ungültig erklären**.
   Wenn ein MID-Server für ungültig erklärt wird, löscht er den Speicher und startet neu. Der MID Server generiert beim Neustart ein neues Schlüsselpaar.

Nächste Maßnahme

Testen Sie die Netzwerkkonnektivität, um sicherzustellen, dass der MID-Server automatisch aktualisiert werden kann.

Zugehörige Informationen

Einen MID Server-Schlüssel neu erstellen

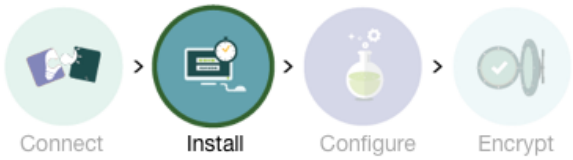
MID Server-Konnektivität testen

Vergewissern Sie sich, dass der MID-Server-Host mit der Instanz kommunizieren kann. Beheben Sie alle Probleme mit der Netzwerkkonnektivität, z. B. Konflikte mit Firewalls, Zugriffssteuerungslisten und Routing-Fehler. Für automatische Upgrades ist eine erfolgreiche Kommunikation erforderlich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Computer, der den MID Server hostet, muss auf eine der folgenden URLs zugreifen können, um das Upgrade automatisch durchzuführen:

- HTTPS: `https://install.service-now.com` am Standard-HTTPS-Port (443)
- HTTP: `http://install.service-now.com` am Standard-HTTPS-Port (80)

Prozedur

1. Verwenden Sie PING, um die Konnektivität mit dem Host im Netzwerk zu testen (Ping<Host-IP>).
2. Wenn keine Ping-Antwort zurückgegeben wird, verwenden Sie TRACEROUTE, um zu sehen, wo der Verkehr möglicherweise gestoppt wurde (traceroute<Host>).
3. Verwenden Sie TELNET, um eine Verbindung zu einem der TCP-Ports herzustellen (Telnet<Host> <Port>).
4. Verwenden Sie ein SNMP-Scan-Tool, um festzustellen, ob ein potenzielles Netzwerkgerät reagiert.
5. Beheben Sie die wahrscheinlichsten Probleme im Zusammenhang mit der Netzwerkverbindung:
   - *Routing:* Stellen Sie sicher, dass der MID-Server-Host über Netzwerkzugriff auf die IP-Bereiche verfügt, die Sie zu ermitteln versuchen.
   - *Firewalls:* Bestätigen Sie den Zugriff auf die physischen Firewalls, die eine große Umgebung wie das Rechenzentrum schützen. Bestätigen Sie den Zugriff auf alle logischen Firewalls, die einen einzelnen Computer schützen. Die Kommunikation mit dem MID-Server wird innerhalb der Firewall initiiert und erfordert daher keine speziellen Firewall-Regeln oder VPNs.
   - *Access Control Lists (ACL):* Vergewissern Sie sich, dass ACLs die auf IP-Adressen basierende Liste auf SNMP-Netzwerkgeräten enthalten, die die Kommunikation mit einem bestimmten Ziel ermöglicht.
   - *Beheben Sie alle Probleme mit Ihren Netzwerkteams, um Ihre Topologie besser zu verstehen.* Stellen Sie bei Bedarf zusätzliche MID-Server bereit, um Ihr Netzwerk zu schützen. Konfigurieren Sie den Zugriff Ihres vorhandenen MID-Server-Hosts auf Netzwerkkomponenten.
6. Stellen Sie sicher, dass der MID-Serverdienst auf dem Host ausgeführt wird:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- *Windows*: Suchen Sie in der Windows-Dienstekonsole den **ServiceNow-[MID-Server-Namen]**, und stellen Sie sicher, dass jeder MID-Server über den Wert **Status Gestartet** verfügt.
- *Linux*: Stellen Sie sicher, dass agent0.log.0.lck im Verzeichnis /servicenow/MID-Server-Name]/Agent erscheint.

7. Öffnen Sie nach jedem MID Server-Neustart agent0.log.0 , und befassen Sie sich mit allen Fehlermeldungen.
8. Navigieren Sie in der Instanz ServiceNow zu **MID-Server** > **Server**an.
9. Überprüfen Sie, ob alle mit der Instanz verbundenen MID Server aufgelistet sind.
10. Stellen Sie sicher, dass der **Status** für die MID-Server **aktiv** ist.

Nächste Maßnahme

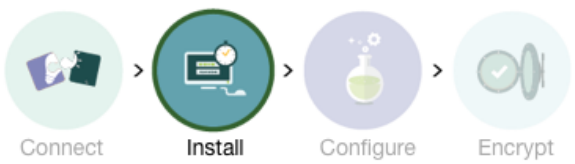
Damit ist die Installation eines einzelnen MID-Servers abgeschlossen. Falls erforderlich, stellen Sie mehrere MID-Server von einem einzelnen Host in Ihrem Netzwerk bereit. Andernfalls beginnen Sie mit der Konfiguration Ihres MID-Servers.

Mehrere MID Server auf einem einzigen System installieren

Installieren Sie mehrere MID-Server auf demselben Hostcomputer. Mehrere MID Server können sich gegenseitig beim Lastenausgleich unterstützen und Domänentrennung verwenden. Die Anzahl der erforderlichen MID-Server hängt von Faktoren wie Netzwerkrichtlinien, Sicherheitsbeschränkungen und der Zuverlässigkeit des Hostcomputers ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, mid_server



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können mehrere MID Server auf einem einzigen Host oder auf einem virtuellen Computer unter Linux oder Windows installieren. Die Installation mehrerer MID Server kann abhängig von Ihrer Netzwerkkonfiguration andere Setup-Schritte erfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Nur ein MID-Server-Service kann ein Daemon auf einem Linux-Host sein. Dies ist eine Einschränkung des Tanuki Wrapper-Service.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei dem Hostsystem oder dem virtuellen Computer an, auf dem Sie mehrere MID Server installieren möchten.
2. Erstellen Sie ein Verzeichnis für jeden MID-Server auf der obersten Ebene des Laufwerks.

   Stellen Sie sicher, dass Sie einen eindeutigen und beschreibenden Namen für jeden MID-Server erstellen, z. B. MIDServer_SMS_Int oder MIDServer_Disc1.
3. Extrahieren Sie die heruntergeladene MID-Server-Archivdatei in jedes MID-Server-Verzeichnis.
   Wenn der Extrahierungsvorgang abgeschlossen ist, sollte für jeden MID Server ein Verzeichnispfad vorhanden sein, der dem folgenden ähnelt: ServiceNow<MID Server name> \agent .
4. Führen Sie für jeden MID-Server das für das Betriebssystem des Hosts geeignete Installationsprogramm aus.

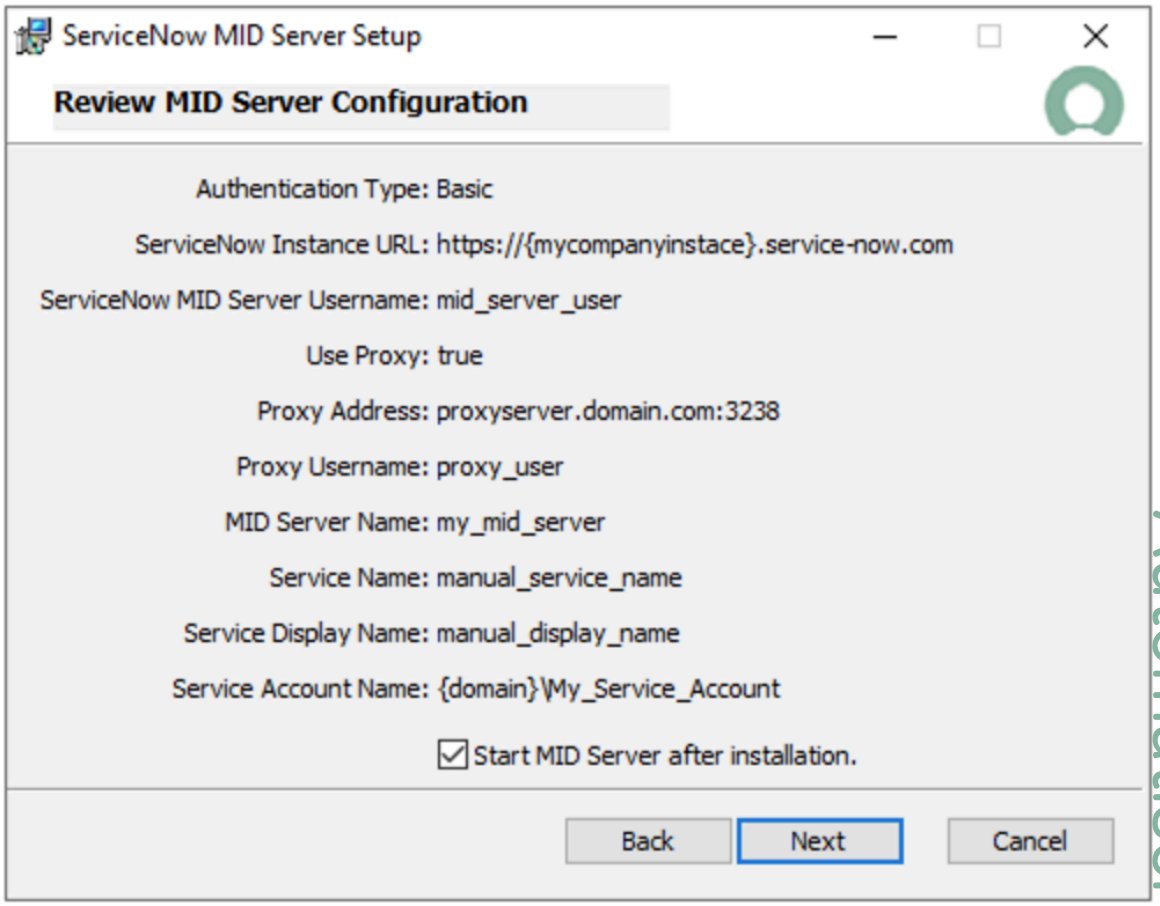
   MID-Server-Installationsprogramme

Betriebssystem	Pfad des Installationsprogramms
Windows	/agent/start.bat
Linux	/agent/installer.sh

5. Geben Sie unter Verwendung des Installationsprogramms die folgenden Informationen ein.
   - URL zu Ihrer Instanz
   - Benutzer-Anmeldeinformationen zum Ausführen des MID-Servers
   - Proxy-Server-Verbindungsdetails
   - MID-Server-Name
   - Name und Anzeigename des MID-Server-Service-Wrappers (nur Windows-Systeme)

   Hinweis:
   Der MID-Server-Benutzer muss über die Rolle „mid_server“ verfügen.
6. Klicken Sie im Installationsprogramm auf **MID-Server starten**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Der lokale Host startet den MID-Server.

7. Klicken Sie auf **MID-Server-Listenseite**.
   Das Installationsprogramm öffnet die MID-Serverliste aus Ihrer Instanz.
8. Wählen Sie den Namen des MID-Servers aus der Liste.

   Hinweis:
   Es kann einige Sekunden dauern, bis der MID-Server eine Verbindung zu Ihrer Instanz hergestellt hat.

   Das System zeigt den MID-Server-Datensatz an.
9. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Validieren**.
   Die MID-Server-Anzeige **Validiert** ändert sich zu **Ja**.

Nächste Maßnahme

Alle Verfahren zur Installation des MID-Servers sind abgeschlossen. Fahren Sie mit der Konfiguration Ihres MID-Servers fort.

Mehrere MID Server-Bereitstellungen

Je nachdem, wie Sie den MID-Server verwenden (für eine externe Integration Discovery, Service-Mappingoder Orchestration) und welche Last auf ihm lastet, müssen Sie möglicherweise mehrere MID-Server in Ihrem Netzwerk bereitstellen.

Im Folgenden sind einige der Faktoren aufgeführt, die die Anzahl der MID Server bestimmen, die Ihr Netzwerk benötigt, um externe Anwendungen zu unterstützen, die mit ServiceNow integriert werden können:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Sicherheitsbeschränkungen in Ihrem Netzwerk
- Ihre Netzwerkrichtlinien
- Die Menge an Datenverkehr zwischen ServiceNow und den Integrationen
- Die Zuverlässigkeit der MID-Server-Computer

Netzwerkrichtlinien und Sicherheit

Sicherheitsrichtlinien in Ihrem Netzwerk (z. B. Firewalls zwischen Netzwerksegmenten) können eine direkte Kommunikation zwischen Ihrer Instanz und der Datenquelle einer Integration (JDBC, LDAP usw.) unmöglich machen. Um Daten für die Instanz abzurufen, können Sie einen MID-Server installieren, der sowohl auf die Datenquelle als auch auf die Instanz zugreifen kann.

Diese Netzwerkrichtlinien können bestimmen, ob Sie in Ihrer Umgebung mehrere MID-Server installieren müssen:

- **Access Control Lists (ACL)**: Wenn Ihre Sicherheitsrichtlinie den Zugriff auf Netzwerkgeräte (z. B. Switches und Router) mit einer ACL steuert, müssen Sie möglicherweise einen oder mehrere MID-Server auf einem Computer im Netzwerk installieren, der sich bereits in der ACL befindet.
- **DMZ**: Ihre Netzwerkrichtlinie erfordert möglicherweise die Installation eines oder mehrerer MID-Server in Ihrer DMZ, um die dortigen Geräte zu testen. Dies ist in Netzwerken üblich, die die Ports, die in der internen Firewall geöffnet sind, genau regeln.
- **Probe-Typen**: Wenn Sie Probes für verschiedene Betriebssysteme durchführen, erfordert Ihre Netzwerkrichtlinie möglicherweise einen separaten MID-Server für jeden Probe-Typ (z. B. einen MID-Server für Windows-WMI-Probes und einen weiteren für SSH-Probes unter UNIX).

Lastenausgleich

Stellen Sie mehrere MID-Server bereit, wenn Kapazität ein Problem darstellt, z. B. wenn Discovery schnell Informationen über Tausende von Konfigurationselementen sammeln muss. In einer Umgebung mit hohem Volumen kann es erforderlich sein, mehrere MID-Server als Load Balancer für bestimmte Transaktionen bereitzustellen. Beispielsweise können JDBC-Datenübertragungen die Ressourcen eines MID-Servers binden, sodass er nicht auf andere Anforderungen reagieren kann. Die folgenden Vorgänge zwischen einer Integration erfordern möglicherweise separate MID-Server in einem stark ausgelasteten Netzwerk:

- Dateiexporte
- Laufende Skripts
- JDBC-Datenquellen
- Lesen von Dateien

Modell „hohe Verfügbarkeit“

Installieren Sie MID-Server nicht für kritische Integrationen auf einem Computer, auf dem eine geplante Unterbrechung oder eine Unterbrechung durch überlastete Prozesse auftreten kann. Wenn dies erforderlich ist, sollten Sie diese Arten von MID-Servern auf dedizierten Computern bereitstellen, um eine hohe Zuverlässigkeit zu gewährleisten.

Hinweis:
Integrieren Sie keine externe Anwendung auf einem für ServiceNow Discovery oder Orchestration bereitgestellten MID-Server.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

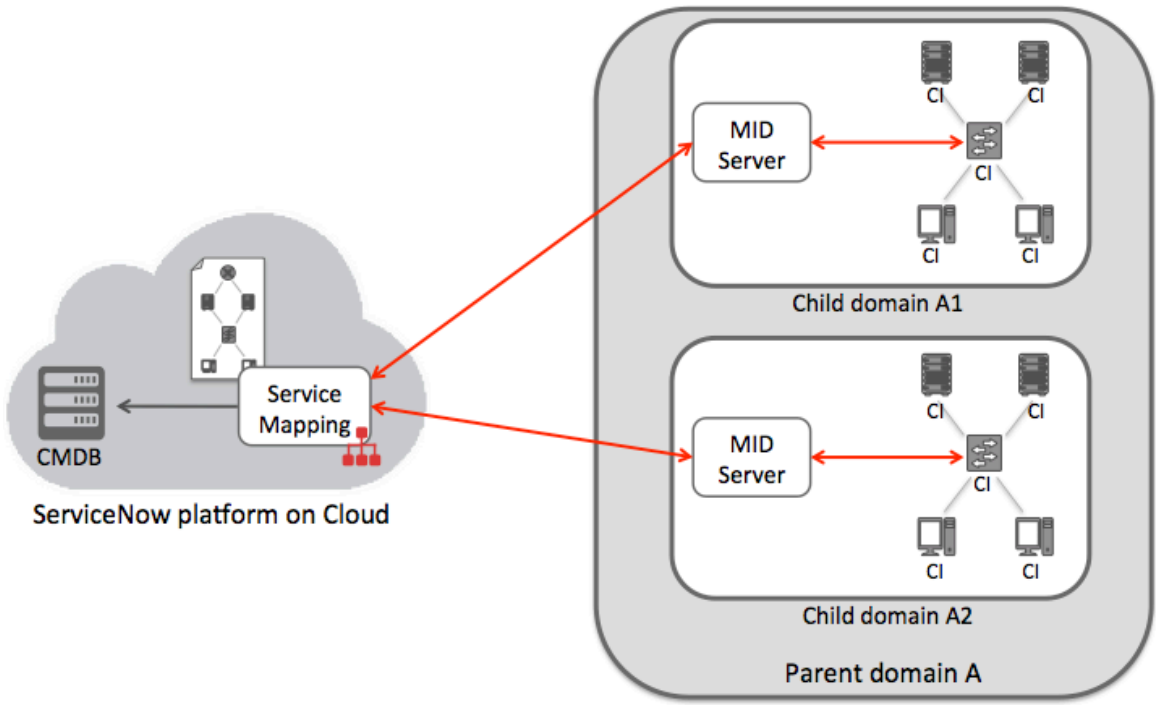
WAN (Wide Area Network)

Berücksichtigen Sie bei der Festlegung, wo MID-Server in einem WAN bereitgestellt werden sollen, die verfügbare Bandbreite zwischen Ihren lokalen Netzwerken. Installieren Sie in den meisten Fällen einen MID-Server in jedem LAN, um Geräte lokal zu testen, anstatt MID-Server bereitzustellen, die Geräte über langsame WAN-Verbindungen testen müssen. Eine Alternative zu dieser Art der Bereitstellung ist die Installation von MID-Servern, die andere LANs über VPN-Verbindungen testen, die schnelle Internetverbindungen nutzen. Wenn die Bandbreite Ihrer WAN-Verbindungen mit der Ihrer Internetverbindung vergleichbar ist, hat die Ausführung von MID-Server-Probes über WAN-Verbindungen keine Auswirkungen auf die Leistung.

Domänentrennung

Platzieren Sie die MID-Server in Bereitstellungen, in denen die Domänentrennung aktiviert ist und Domänen so konfiguriert sind, dass sie eine Hierarchie bilden, auf der niedrigsten Domänenebene.

Bereitstellen von MID-Servern mit Domänentrennung



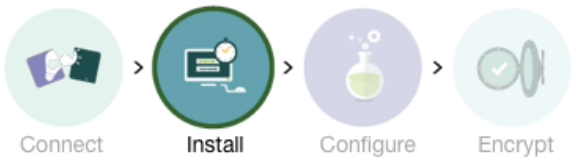
Geführtes Setup „MID-Server verwenden“

Das geführte Setup für den MID-Server stellt eine Reihe von Aufgaben bereit, mit denen Sie einen MID-Server mit dem richtigen Benutzeraccount installieren und den MID-Server validieren können. Wenn Sie einen MID-Server zum ersten Mal einrichten, ist dies eine gute Möglichkeit, ihn in Ihrer Umgebung schnell zum Laufen zu bringen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie werden durch eine Reihe von Konfigurationsaktivitäten geführt, die einen vollständig qualifizierten MID Server erstellen. Mit einer Fortschrittsanzeige auf jedem Bildschirm können Sie Ihren Fortschritt bei den einzelnen Aufgaben überwachen.

Jede Konfigurationsaktivität stellt die folgenden Ressourcen bereit, die Sie bei folgenden Aufgaben unterstützen:

- Kontextbezogene eingebettete Hilfe.
- Links zu einer umfassenden Dokumentation auf der Website mit Produktdokumentation von ServiceNow.

Wichtig:
Sie müssen die MID-Server-Konfiguration abschließen, bevor Sie ein anderes geführtes Setup für IT Operations Management starten können.

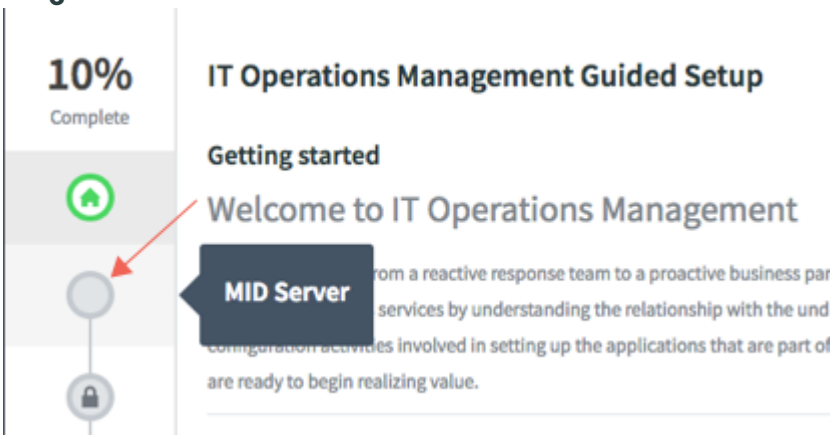
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geführtes Setup** > **Geführtes Setup für ITOM**an.
   Der Begrüßungsbildschirm für das geführte Setup für IT Operations Management wird angezeigt.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
   - Wenn keine der Installations- und Konfigurationsaufgaben für den MID-Server abgeschlossen sind, klicken Sie auf **Erste Schritte**.
   - Wenn Sie eine der Installations- und Konfigurationsaufgaben für den MID-Server abgeschlossen haben, klicken Sie auf „ **Fortsetzen** “, um zur Aufgabenliste zurückzukehren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie in der Fortschrittsleiste auf der linken Seite des Kategoriebildschirms das Symbol MID-Server, um den Kategoriebereich „MID-Server“ jederzeit anzuzeigen.

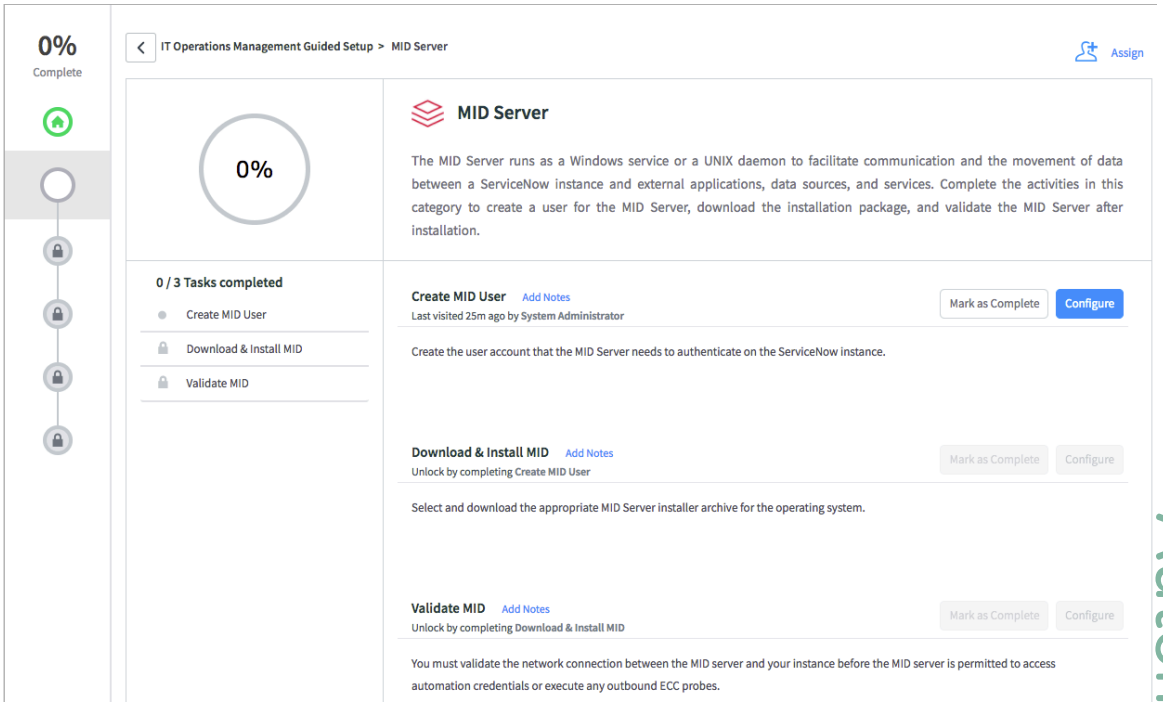
Das geführte Setup für den MID-Server wird in der Fortschrittsleiste fortgesetzt



3. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.
   Der Kategoriebildschirm Geführtes Setup für IT Operations Management wird angezeigt. Die Steuerungen zum Starten der MID-Server-Aufgaben befinden sich ganz oben in der Liste. Diese Aufgaben müssen abgeschlossen werden, bevor Sie andere Anwendungen einrichten können, die auf dem MID-Server basieren.

4. Klicken Sie im Feld „MID-Server“ auf Erste **Schritte**.
   Die MID-Server-Aufgabenliste wird mit einer Beschreibung jeder Aufgabe angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



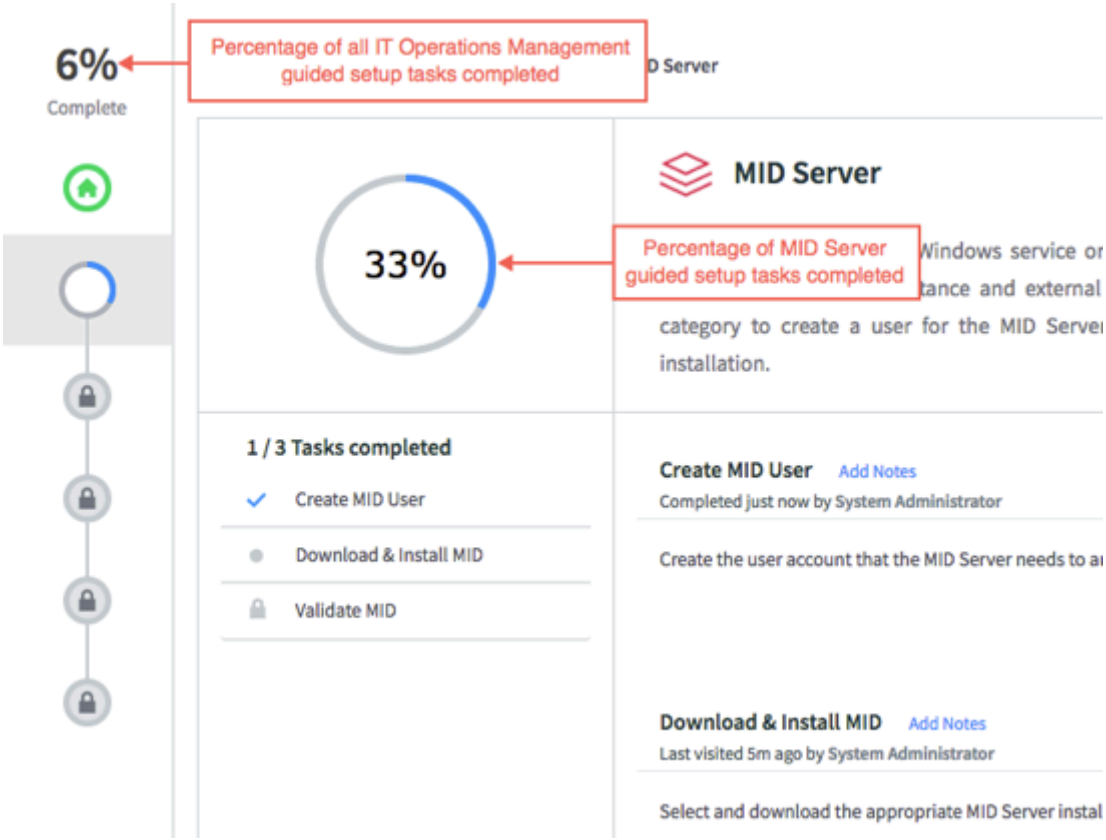
5. Klicken Sie auf **Konfigurieren**, um den MID-Server-Anwender zu erstellen, und befolgen Sie die Anweisungen im Hilfebereich, der rechts im Bildschirm angezeigt wird.

> **Wichtig:**
> Wenn Sie MID-Server vor dem Start des geführten Setups manuell konfiguriert haben, wählen Sie aus diesen Informationen aus, um die einzelnen spezifischen Aufgaben abzuschließen.

6. Wenn Sie die angeforderten Informationen für den MID-Server-Benutzer angegeben haben, klicken Sie auf **Absenden**und klicken Sie dann unten im Hilfebereich auf **Als abgeschlossen** markieren.
Die Ansicht kehrt zur Aufgabenliste zurück. Beachten Sie, dass die kreisförmige Fortschrittsanzeige für die Kategorie anzeigt, dass 33 % der MID-Serverkonfiguration abgeschlossen sind. Die Fortschrittsanzeige auf der linken Seite des Bildschirms zeigt den Prozentsatz der Fertigstellung aller IT Operations Management-Aufgaben an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Klicken Sie für die nächste Aufgabe **MID herunterladen und installieren** auf **Konfigurieren**.

Java 11.0.17 wird mit dem Installationspaket MID-Server gebündelt und für alle neuen MID Serversauf dem Host installiert. Das Installationsprogramm konfiguriert Java 11.0.17 automatisch für die Ausführung in Ihrer Umgebung. Es ist keine weitere Konfiguration erforderlich. Diese Version unterstützt sowohl 64-Bit-Versionen Windows MID Servers als auch 64-Bit-Versionen Linux MID Servers. MID-Server erfordert mindestens JRE-Version 11.0.8, empfohlen wird Version 11.0.17. Wenn Sie eine niedrigere Version als 11.0.8 verwenden, können Probleme mit der Verschlüsselung auftreten.

8. Validieren Sie Ihren neuen MID-Server.

Nächste Maßnahme

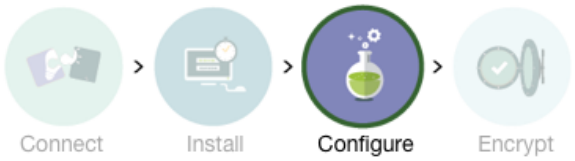
Stellen Sie bei Bedarf mehrere MID-Server von einem einzelnen Host in Ihrem Netzwerk bereit. Fahren Sie andernfalls mit der Konfiguration des MID-Serversfort.

MID-Server konfigurieren

Stellen Sie nach der Installation und Validierung Ihrer MID-Server sicher, dass sie Zugriff auf ausreichende Systemressourcen haben, die richtigen Ziele testen und wie erwartet mit der Instanz kommunizieren. Konfigurieren Sie Auswahlkriterien für MID-Server, erstellen Sie Cluster für den Failover-Schutz, und richten Sie MID-Server in verschiedenen Domänen ein, um Daten zu schützen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Einige dieser Konfigurationsverfahren basieren auf Daten auf der MID-Server -Referenz-Homepage. Auf dieser Seite finden Sie Links zu den Parametern, Eigenschaften und privilegierten Befehlen, die Sie zur Feinabstimmung des Verhaltens Ihrer MID-Server benötigen. Sie können Steuerungen auf einzelne MID-Server oder auf alle MID-Server in Ihrer Umgebung anwenden. Denken Sie daran, den MID-Server nach jeder Konfigurationsänderung neu zu starten, damit die Änderungen wirksam werden.

MID-Server-Auswahl

MID-Server werden basierend auf drei Kriterien ausgewählt: Anwendungen, IP-Adresse bzw. IP-Bereich und Fähigkeiten. Sie können bestimmte Anwendungen für einen bestimmten MID-Server festlegen, z. B. Discovery oder Orchestration. Sie können eine IP-Adresse oder einen Bereich angeben, in dem ein MID Server arbeiten darf. Einige Anwendungen erfordern bestimmte Fähigkeiten und sind daher auf MID-Server mit diesen Fähigkeiten beschränkt.

MID Server auswählen

Konfigurieren Sie, wie Ihre Instanz einen MID-Server auswählt, entweder nach Anwendung, IP-Adressbereichen, Netzwerkfähigkeit oder Verhalten.

MID Server-Funktionen

Erstellen Sie Fähigkeiten, die die spezifischen Funktionen eines MID-Servers innerhalb eines IP-Adressbereichs definieren.

Automatische Zuweisung des MID Server-IP-Bereichs

Konfigurieren Sie das System so, dass ein qualifizierter MID-Server automatisch einem Subnetz anhand des IP-Adressbereichs dieses Subnetzes zugewiesen wird.

Eine IP-Adresse einem DNS-Namen zuordnen

Ordnen Sie DNS-Namen von Hostservern IP-Adressen zu, wenn Ihr MID-Server Ressourcen innerhalb definierter IP-Bereiche verwaltet.

Konfigurieren Sie den MID-Server als vertrauenswürdiger WinRM-Host

Fügen Sie Server, die Teil von WinRM sind, als vertrauenswürdige Hosts auf allen MID-Servern hinzu, die von Discovery oder Service-Mapping für die Discovery verwendet werden.

Erzwingen von Dateiberechtigungen für Windows MID Server

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zur Verbesserung der Sicherheit erzwingen Windows-MID-Server Windows-Dateiberechtigungsbeschränkungen. Dadurch wird verhindert, dass gefährdete Accounts auf nicht autorisierte Dateien zugreifen, indem ihre Berechtigungen auf das für ihre Rolle erforderliche Minimum beschränkt werden.

MID-Server-Cluster

MID-Server-Cluster sind Gruppen von MID-Servern, die sich gegenseitig in Form von Lastenausgleich und Failover-Schutz unterstützen. Arbeit, die an einen MID-Server gesendet wird, der Teil eines Clusters ist, wird automatisch auf alle MID-Server in diesem Cluster verteilt. MID-Server in einem Failover-Cluster verfügen jeweils über eine konfigurierte Reihenfolge, in der die Plattform bestimmt, welcher MID-Server im Fehlerfall als Nächstes verwendet wird.

Erstellen Sie einen MID-Server-Cluster

Erstellen Sie einen MID-Server-Cluster für Lastenausgleich und Failover-Schutz.

Legen Sie die Thread-Verwendung fest

Legen Sie die Anzahl der Threads, die Ihr MID-Server für die gewünschte MID-Server-Geschwindigkeit verwendet, basierend auf den Hardwarefunktionen und den auf dem Host ausgeführten Konkurrenzanwendungen fest.

Domänentrennung

Domain Separation trennt MID-Server basierend auf den Datensätzen, auf die sie zugreifen können. Die in der Datei config.xml eines MID-Servers konfigurierten Anmeldeinformationen bestimmen, welche Datensätze der MID-Server lesen, aktualisieren oder erstellen kann. Sie können MID-Server-Richtliniendatensätze angeben, die nur MID-Server aus derselben Domäne verwenden können.

MID Server-Domänentrennung

Richten Sie Ihre MID-Server in verschiedenen Domänen ein, um die Datensätze und Anmeldeinformationen einzuschränken, auf die ein MID-Server zugreifen kann.

Eine JAR-Datei mit den MID Servern synchronisieren

Lädt eine JAR-Datei in eine Instanz hoch und synchronisiert sie mit allen mit dieser Instanz verbundenen MID-Servern. Verwenden Sie die JAR-Dateisynchronisierung, um Richtlinien zu erstellen, die nur ein MID-Server aus derselben Domäne verwenden kann.

MID-Server, die für die Discovery ohne Anmeldeinformationen verwendet werden

MID -Server, die für Discovery ohne Anmeldeinformationen verwendet werden, erfordern eine spezielle Konfiguration, um Nmap-Befehle (Network Mapper) auf Zielcomputern auszuführen.

Nmap auf einem MID Server installieren und deinstallieren

Sie müssen Nmap auf jedem MID-Server installieren, der auf einem Windows-Host ausgeführt wird. Wenn ihnen die entsprechenden Funktionen zugewiesen sind, können sie grundlegende Informationen über CIs im Netzwerk erkennen, falls die normale Authentifizierung fehlschlägt.

MID-Servererweiterungen

vCenter-Ereignissammler

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

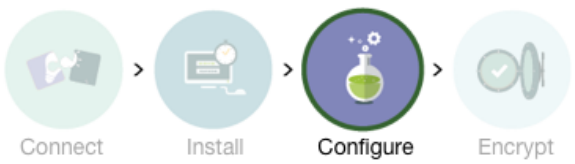
Der vCenter-Ereignissammler wartet auf vCenter-Ereignisse und aktualisiert die CMDB entsprechend. Mit dem Ereignissammler kann die CMDB zusätzlich zu den von Discovery erkannten Aktualisierungen mit Änderungen an virtuellen Maschinen (VMs) aktualisiert werden. Eine Änderung an einer VM wird vom vCenter-Server als Ereignis an den vCenter-Ereignissammler gesendet. Wenn ein Ereignis empfangen wird, wird die CMDB entsprechend aktualisiert. Full vCenter Discovery muss nicht erneut ausgeführt werden. Bei einigen Ereignissen, z. B. eingeschalteten und ausgeschalteten Ereignissen, muss Discovery nicht erneut ausgeführt werden. Bei den meisten Ereignissen wird Discovery nur auf der erforderlichen vCenter-Ressource ausgeführt.

Erweiterung des SNMP-Trap-Sammlers

Der SNMP-Trapsammler ist eine MID-Servererweiterung, die auf SNMP-Traps von den Geräten in Ihrem Netzwerk lauscht. Nach dem Empfang einer Falle sendet der MID Server die Falle zur weiteren Verarbeitung durch Ereignismanagement an die Instanz. Wenn Event Management nicht aktiv ist, werden Traps nicht verarbeitet und von der Instanz verworfen.

MID-Server-Auswahl

Sie können die Auswahl des MID-Servers nach Anwendung, IP-Adressbereichen, Netzwerkfähigkeit oder Verhalten konfigurieren. Bestimmte MID-Server können bestimmten Aufgaben zugewiesen werden, oder der MID-Server kann automatisch ausgewählt werden. MID-Server können Domänentrennung verwenden, um den Umfang von Erkennungen und Ereignismanagement einzuschränken.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Die von den meisten Anwendungen verwendete MID-Auswahl verfügt über drei Modi zur Auswahl eines MID-Servers:

- **MID-Server automatisch auswählen**: Wählt aus MID-Servern basierend auf MID-Server-Kriterien aus, unabhängig davon, ob sie Mitglieder eines Clusters sind.
- **Bestimmten MID-Server verwenden**: Die automatische Neuzuweisung zu einem anderen MID-Server wird nicht unterstützt.
- **Bestimmten MID-Server-Cluster verwenden**: Bei der automatischen Neuzuweisung an einen anderen MID-Server werden nur Mitglieder des angegebenen Clusters ausgewählt.

Informationen zu Agent Client Collector finden Sie unter Automatic MID Server selection .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MID Server-Kriterien

MID-Server bieten folgende Arten von Kriterien, anhand derer eine Anwendung feststellen kann, welcher MID-Server verwendet werden soll:

- **Anwendung**: Die Anwendung, die Sie auf dem MID-Server angeben. Sie können diese Anwendungen für einen bestimmten MID Server festlegen:
  - Discovery
  - Orchestration
  - Service Mapping
  - Event Management
  - Operational Intelligence
  - Cloud-Management

  Eine Option für **ALLE** Anwendungen ist ebenfalls verfügbar. Standardmäßig enthält diese Option alle -Anwendungen. Sie können festlegen, welche Anwendungen in der Angabe **ALLE** enthalten sind.
- **IP-Adresse oder -Bereich**: Die IP-Adresse oder die IP-Bereiche, in denen der MID-Server arbeiten darf. Sie können eine IP-Adresse oder einen IP-Bereich sowohl in der Anwendung angeben, z. B. in einem Discovery-Zeitplan oder in einer Orchestration-Aktivität, als auch für den MID-Server. Wenn die in der Anwendung konfigurierte IP-Adresse mit der IP-Adresse übereinstimmt oder in den zulässigen IP-Bereich fällt, die bzw. der auf dem MID-Server konfiguriert ist, ist eine Übereinstimmung möglich, und der MID-Server übergibt diese Kriterien. Informationen dazu, wie die Instanz den verfügbaren MID Servern automatisch IP-Bereiche (Subnets) zuweist, finden Sie unter Automatische Zuweisung des IP-Bereichs für MID-Server.
- **Fähigkeiten**: Die Netzwerkfähigkeit, die eine Anwendung verwenden muss, z. B. die PowerShell Orchestration-Aktivität oder der Workflow-Studio PowerShell-Schritt. Einige Anwendungen wie Cloud-Management erfordern eine bestimmte Fähigkeit.

> **Hinweis:**
> Discovery und Service Mapping können auch Verhalten verwenden, die den Typ der Port-Probes bestimmen, die während der Port-Scan-Phase von Discovery verwendet werden. Sowohl Discovery als auch Service Mapping verwenden ein Verhalten, um ein Discovery-Verhalten für Unix-basierte Lastenausgleichsmodule zu erstellen. Andere Anwendungen verwenden kein Verhalten. Verhalten werden nicht für die automatische Auswahl, für Standard-MID-Server oder für bestimmte MID-Server verwendet (siehe unten). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery-Verhalten.

So wählt eine Anwendung einen MID-Server aus

Wenn Sie keinen bestimmten MID-Server angeben, der von einer Anwendung verwendet werden soll, versucht die Anwendung, einen auszuwählen. Jede Anwendung greift auf unterschiedliche Kriterien zurück, um einen geeigneten MID-Server auszuwählen.

Anwendung	Unterstützte Anwendung auf dem MID-Server	IP-Adressbereich	Fähigkeit
Discovery (Wählen Sie **MID-Server automatisch auswählen** im	Die Anwendung **Discovery** bzw. **ALLE** muss auf dem MID-Server festgelegt sein.	Discovery verwendet IP-Bereiche, die Sie im Formular „ Discovery-Zeitplan“ konfigurieren, um zu sehen, ob sie in die IP-Bereiche fallen, die Sie auf dem MID-Server	N/V **Hinweis:** Alle konfigurierten Verhalten werden ignoriert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendung	Unterstützte Anwendung auf dem MID-Server	IP-Adressbereich	Fähigkeit
Discovery-Zeitplan)		konfigurieren, oder die Option **ALLE** IP-Bereiche muss auf dem MID-Server ausgewählt sein.	
Orchestration	Die Anwendung **Orchestration** oder die Option **ALLE** muss auf dem MID-Server festgelegt sein.	Die Ziel-IP-Adresse, die Sie in einer Orchestration-Aktivität konfigurieren, muss innerhalb der IP-Bereiche liegen, die Sie auf dem MID-Server konfigurieren, oder die Option **ALLE** muss auf dem MID-Server ausgewählt sein.	Die für eine Orchestration-Aktivität erforderliche Fähigkeit muss mit den von Ihnen auf dem MID-Server konfigurierten Fähigkeiten übereinstimmen, oder die MID-Server-Fähigkeit muss auf **ALLE** gesetzt sein.
Service-Mapping	Die Anwendung **Service Mapping** oder **ALLE** muss auf dem MID-Server festgelegt sein.	Die Endpunkt-IP-Adresse muss innerhalb des IP-Bereichs liegen, den Sie auf dem MID-Server konfigurieren, oder die Option **ALLE** muss auf dem MID-Server ausgewählt sein.	Eine der unterstützten Service Mapping-Fähigkeiten (für Neuinstallationen) muss auf dem MID-Server konfiguriert sein, oder die MID-Server-Fähigkeit muss auf **ALLE**festgelegt sein.
Ereignismanagement	Die Anwendung **Event Management** oder **ALLE** muss auf dem MID-Server festgelegt sein.	Die in den Ereignis-Connector-Instanzen konfigurierte IP, z. B. Konfigurieren der Ereignissammlung von HPOM , muss innerhalb des auf dem MID-Server konfigurierten IP-Bereichs liegen.	
Cloud-Management	N/V	N/V	Die Fähigkeit **Cloud Management** oder **ALLE** muss hinzugefügt werden.

Modus: MID-Server automatisch auswählen

Während der erstmaligen Arbeitszuweisung an einen MID-Server oder beim Failover von vorhandener Arbeit von einem ausgefallenen MID-Server auf einen anderen MID-Server wählt die MID-Auswahl einen Satz geeigneter MIDs aus einer bestimmten Statusebene aus, indem die folgenden Schritte einmal durchlaufen werden. Wenn bei einem Schritt mindestens ein Server gefunden wird, werden alle verbleibenden Schritte übersprungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Geeignete MID-Server mit Status = In Betrieb.
2. Standard-MID-Server (falls definiert) mit dem Status = In Betrieb.
3. Geeignete MID-Server mit Status „Wird aktualisiert“ oder „Angehalten“.
4. Standard-MID-Server (falls definiert) mit dem Status „Wird aktualisiert“ oder „Angehalten“.
5. Geeignete MID-Server mit Status = Upgrade fehlgeschlagen, Entleeren, Entleeren, Entleerung fehlgeschlagen oder Ausgefallen.
6. Standard-MID-Server (falls definiert).

Alle Schritte, die sich unterhalb der Mindeststatusebene einer Anwendung befinden, werden übersprungen. Viele Anwendungen (z. B. Discovery) erlauben aktive oder beeinträchtigte MID-Server, andere Anwendungen erlauben nur in Betrieb befindliche MID-Server.

Modus: Bestimmten MID-Server-Cluster verwenden

Während der erstmaligen Arbeitszuweisung an einen MID-Server oder beim Failover von vorhandener Arbeit von einem ausgefallenen MID-Server auf einen anderen MID-Server wählt die MID-Auswahl einen Satz geeigneter MIDs aus einer bestimmten Statusebene aus, indem die folgenden Schritte einmal durchlaufen werden. Wenn bei einem Schritt mindestens ein Server gefunden wird, werden alle verbleibenden Schritte übersprungen.

1. Geeignete MID-Server mit Status = In Betrieb.
2. Geeignete MID-Server mit Status „Wird aktualisiert“ oder „Angehalten“.
3. Geeignete MID-Server mit Status = Upgrade fehlgeschlagen, Entleeren, Entleeren, Entleerung fehlgeschlagen oder Ausgefallen.

Alle Schritte, die sich unterhalb der Mindeststatusebene einer Anwendung befinden, werden übersprungen. Viele Anwendungen (z. B. Discovery) erlauben aktive oder beeinträchtigte MID-Server, andere Anwendungen erlauben nur in Betrieb befindliche MID-Server.

Ein MID-Server wird je nach Clustertyp wie folgt aus einem Satz von MID-Servern auf der höchsten Statusebene ausgewählt:

- **Lastenausgleichs-Cluster**: wählt zufällig einen MID-Server innerhalb der Statusebene aus.
- **Failover-Cluster**: wählt einen MID-Server mit der Reihenfolgennummer der besten Cluster-Datensätze aus (0 = am besten).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Modus: Verwenden Sie einen bestimmten MID-Server

Discovery and Event Management können einen MID-Server verwenden, den Sie speziell angeben.

Hinweis:
Die Auswahl eines speziellen MID-Servers ist nicht identisch mit der Angabe des Standard-MID-Servers für eine Anwendung. Es wird immer ein spezieller MID-Server verwendet. Wenn er **Inaktiv** ist oder nicht validiert wurde, führt die Anwendung keine Befehle für den MID-Server aus. Ein Standard-MID-Server stellt eine Ausweichlösung dar, die verwendet wird, wenn durch die automatische Auswahl von MID-Servern kein geeigneter MID-Server gefunden wird.

Anwendung	So wird ein spezieller MID-Server festgelegt	Kriterien, die der Standard-MID-Server erfülle
Discovery	Wählen Sie den MID-Server im Discovery-Zeitplan aus. **Hinweis:** Sie können auch ein Cluster von MID-Servernangeben.	Wenn Sie einen MID-Server ohne die Anwendun **Discovery** oder **ALLE** auswählen, fü er auton **Discovery**-Anwendung hinzu.
Orchestration	N/V	N/V
Service Mapping	N/V	N/V
Ereignismanagement	Wählen Sie einen oder mehrere MID-Server in der Ereignissammlung der Connector-Instanz aus, z. B. Konfigurieren Sie die Ereignissammlung von HPOM .	N/V
Cloud Management	N/V	N/V

Hinweis:
Wenn ein MID-Server Ressourcen innerhalb definierter IP-Bereiche für Orchestration verwaltet, müssen Sie den vollqualifizierten Domänennamen (FQDN) eines Servers seiner IP-Adresse zuordnen, um bestimmte Aktivitäten auszuführen, z. B. Exchange-Aktivitäten.

Domänentrennung

Wenn Sie die Domänentrennung verwenden, können Sie die MID-Server so konfigurieren, dass sie sich in separaten Domänen befinden. Die Domäne, in der sich der MID-Server befindet, hat Einfluss darauf, wie die Anwendung die Domäne auswählt:

Discovery und Service Mapping: Im Discovery-Zeitplan sind die zur Auswahl verfügbaren MID-Server und -Cluster auf die Domäne des Benutzers beschränkt, der den Zeitplan konfiguriert. Dies gilt auch für die automatische Auswahl: Nur MID Server in derselben Domäne wie der Benutzer können automatisch ausgewählt werden.

MID-Server-Auswahltest für Service Mapping

Wenn Service Mapping aktiv ist, können Sie in einer Vorschau sehen, welchen MID Server Service Mapping für ein bestimmtes Zielgerät oder einen bestimmten Computer verwendet. Navigieren Sie dazu zu **Service-Mapping** > **MID-Server** und klicken Sie auf **MID-Auswahltest**. Geben Sie die IP-Adresse sowie eine optionale Anwendung und Fähigkeit ein, und klicken Sie auf **OK**. Der Name des MID Servers, den Service Mapping verwenden wird, wird im Fenster angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

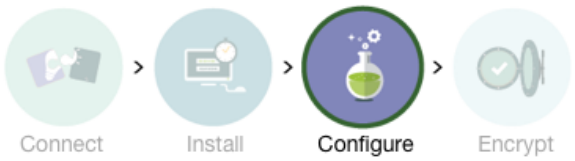
Verwandte Themen

Einen standardmäßigen MID Server für jede Anwendung konfigurieren

Sie können einen Standard-MID-Server konfigurieren, den eine Anwendung verwenden kann, wenn alle anderen möglichen MID-Server nicht verfügbar sind. Sie können die Liste der Anwendungen einschränken, die in der Definition von ALLE enthalten sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_admin oder admin



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anwendungen sind nur verfügbar, wenn ihre jeweiligen Plugins aktiviert sind.

Der Standard-MID-Server wird verwendet, wenn Anwendungen bei der automatischen Auswahl keinen geeigneten MID-Server finden können, der den konfigurierten Kriterien entspricht. Der Standard-MID-Server für die Anwendung **ALLE** wird verwendet, wenn der Standard-MID-Server für die konkrete Anwendung nicht verfügbar ist. Einige Anwendungen bieten außerdem eine Eigenschaft zum Festlegen des Standard-MID-Servers.

Wichtig:
Wenn Sie einen MID-Server für ALLE IP-Bereiche (Typ **Einschließen**) konfigurieren und auch einen IP-Bereich des Typs: **Ausschließen** für denselben MID-Server erstellen, ignoriert das System den ausgeschlossenen IP-Bereich für diesen MID-Server.

Der Standard-MID-Server muss für die Verwendung keine Kriterien (Anwendung, IP-Bereich, Verhalten oder Fähigkeit) erfüllen. Die Angabe eines Standard-MID-Servers ist optional, und Sie können einen MID-Server als Standard für mehrere Anwendungen verwenden.

Anwendung	Zusätzliche Hinweise
Discovery	Discovery versucht, den Standard-MID-Server zu verwenden, wenn im Discovery-Zeitplan **MID-Server automatisch auswählen** angegeben ist und Discovery keinen MID-Server mit der richtigen Anwendung und dem richtigen IP-Bereich finden kann.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendung	Zusätzliche Hinweise
Orchestration	Orchestration versucht, den Standard-MID-Server zu verwenden, wenn keine MID-Server mit den Fähigkeiten gefunden werden können, die in der Orchestration-Aktivität definiert werden. Sie können auch einen Standard-MID-Server angeben. Der Wert in dieser Eigenschaft wird automatisch mit dem Standard-MID-Server synchronisiert, den Sie in der Anwendung Orchestration auswählen.
Warnungszusammenfassung und RCA	Nicht zutreffend. Der MID-Server wird ausgewählt, wenn er die RCA-Fähigkeit hat. Es wird zum korrekten MID-Server nach Domäne geleitet.
Service Mapping	Wenn es keine MID-Server mit übereinstimmender Anwendung, Fähigkeit oder übereinstimmendem IP-Bereich gibt, verwendet Service-Mapping den Standard-MID-Server.
Event Management	Sie können einen Standard-MID Server für Event Management mithilfe der Systemeigenschaft „mid.server.connector_default“ angeben. Event Management verwendet nicht den Standard-MID-Server im Anwendungsdatensatz.
Cloud Management	N/V

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Anwendungen**an.
   Die Liste der installierten Anwendungen, die MID Server verwenden können, wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf den Namen einer installierten Anwendung.
3. Wählen Sie einen MID-Server aus der Liste im Feld **Standard-MID-Server**.
4. Um weitere MID-Server für diese Anwendung auszuwählen, klicken Sie auf **Bearbeiten** in der Zugehörigen Liste **MID-Server**, und wählen Sie alternative MID-Server aus, die diese Anwendung verwenden darf.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Anwendungen auswählen, die in die Definition von ALLE für einen MID Server aufgenommen werden sollen

Sie können die Liste der Anwendungen einschränken, die in der Definition von ALLE enthalten sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die ALLE-Anwendung für einen MID-Server angeben. Dies bedeutet, dass der MID-Server mit allen Anwendungen arbeiten kann, für die MID-Server erforderlich sind, z. B. Discovery, Event Management, Service Mapping usw. Möglicherweise möchten Sie jedoch nicht, dass alle Anwendungen in die Definition von ALLE einbezogen werden. Beispielsweise können Sie Service Mapping aus der ALL-Definition ausschließen, wenn Sie bereits einen dedizierten MID Server für die Verwendung mit Service Mapping haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Anwendungen**an.
   Die Liste der installierten Anwendungen, die MID Server verwenden können, wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wenn Sie die Spalte **In Anwendung ALLE eingeschlossen** nicht sehen können, können Sie die Liste personalisieren und die Spalte hinzufügen.

3. Doppelklicken Sie für jede Anwendung auf den Wert in der Spalte **In Anwendung ALLE eingeschlossen**.
4. Ändern Sie den Wert zu **true** (einschließen) oder **false** (ausschließen).

IP-Adressbereich für MID Server konfigurieren

Sie können manuell einen IP-Adressbereich konfigurieren, den der MID-Server durchsuchen soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_admin oder admin

1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anwendungen wie Discovery und Orchestration können einen IP-Bereich oder die spezifische IP-Adresse eines Ziels angeben. Wenn die Anwendung nach einem MID-Server sucht, der während der automatischen Auswahl verwendet werden soll, wählt sie einen MID-Server aus, dessen IP-Bereich den Anwendungsbereich oder die spezifische IP-Adresse der Anwendung enthält. Anwendungen verwenden auch andere Kriterien, z. B. die unterstützte Anwendung oder Fähigkeit des MID-Servers. Weitere Informationen finden Sie unter MID-Server-Auswahl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Dies ist eine manuelle Konfigurationsprozedur. Informationen dazu, wie das System ausgewählten MID-Servern automatisch IP-Adressbereiche zuweisen kann, finden Sie unter Automatische Zuweisung des IP-Bereichs für MID-Server.

Diese Anwendungen verwenden IP-Bereiche wie folgt:

- **Orchestration**: Verwenden Sie die IP-Adresse des Zielcomputers (zusammen mit der Fähigkeit), um den richtigen MID-Server für Orchestration-Aktivitäten auszuwählen. Im Verfahren in diesem Thema erfahren Sie, wie Sie die IP-Adresse konfigurieren.
- **Service Mapping**: Wählen Sie den MID-Server aus, dessen IP-Adressbereich mit der IP in der Discovery-Anforderung übereinstimmt. Weitere Informationen finden Sie unter MID-Server-Konfiguration für Service-Mapping .
- **Discovery**: Kann einen IP-Adressbereich nach denselben Kriterien wie Service Mapping auswählen. Discovery kann auch einen Schnell-IP-Bereich verwenden, den Sie im Discovery-Zeitplan angeben.

Tipp:
Sie können auch den **ALLE** IP-Bereich verwenden, wodurch der MID-Server mit einem beliebigen von einer Anwendung angegebenen IP-Adressbereich verwendet werden kann. Dadurch kann der MID-Server nur auf IP-Bereiche zugreifen. Dies bedeutet jedoch nicht, dass der MID-Server tatsächlich alle IP-Bereiche erreichen kann. Um mit einer Anwendung zu funktionieren, muss der MID-Server Zugriff auf die IP-Bereiche haben, die die Anwendung benötigt.

Gültige IP-Adressbereiche können wie folgt sein:

Eine IP-Adresse im Dezimalpunkt- oder Hexadezimal-Format. Dem hexadezimalen Format kann explizit 0x vorangestellt werden, dies ist nicht zwingend erforderlich. Hier finden Sie Beispiele:

- 10.11.144.155
- 0x0A0B909B
- 0A0B909B

Ein IP-Adressbereich im Dezimalpunkt- oder Hexadezimal-Format. Hier finden Sie Beispiele:

- 10.11.144.150-10.11.144.160
- 0x0A0B9096-0x0A0B90A0
- 10.11.144.150-0x0A0B90A0

Eine IP-Netzwerkadresse, deren Netzmaske nach einem Schrägstrich (/) in regulärer Schreibweise (0-32 einschließlich) oder in IP-Adressennotation angegeben ist. Hier finden Sie Beispiele:

- 10.11.144.0/24 10.11.144.0/255.255.255.0
- 10.11.144.0/0xFFFFFF00
- 0x0A0B9000/24
- 0x0A0B9000/0xFFFFFF00

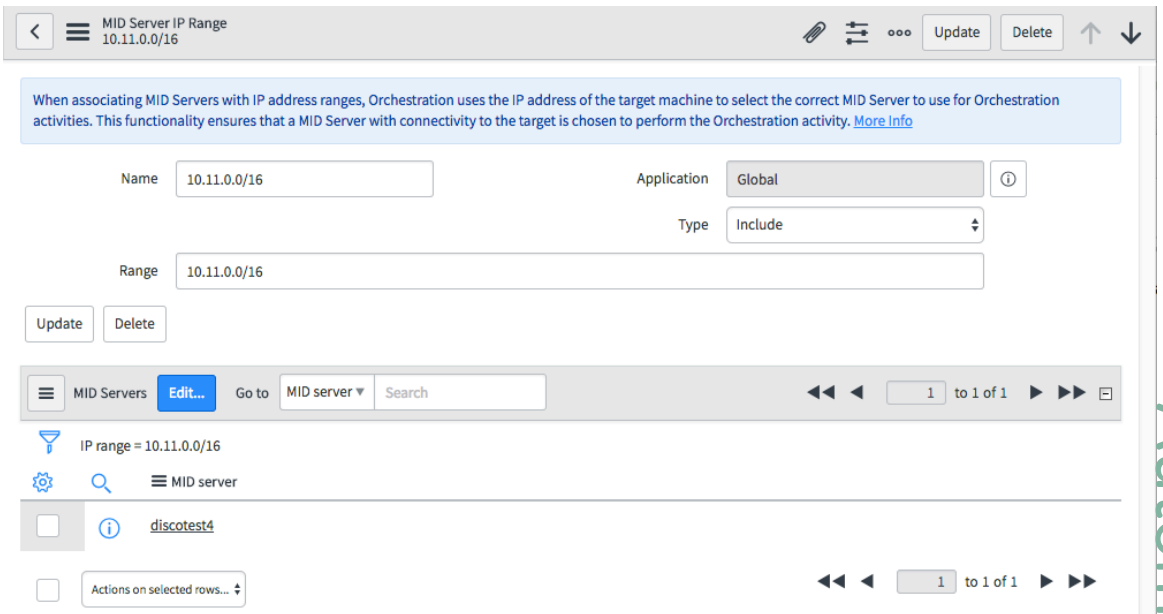
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **IP-Bereiche**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie das Formular aus, indem Sie die Felder in der Tabelle verwenden.

IP-Adressbereiche



Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen beschreibenden Namen ein.
Anwendung	Anwendungsbereich für diesen IP-Bereich. Der Standardwert ist **Global**.
Typ	Wählen Sie die Art des Bereichs: ○ **Einschließen**: den angegebenen IP-Bereich einschließen. ○ **Ausschließen**: den IP-Adressbereich ausschließen. **Hinweis:** Wenn ein MID-Server für **ALLE** Anwendungen konfiguriert ist, werden alle zum Ausschluss konfigurierten IP-Adressen vom System ignoriert. Wenn Sie Standard-MID-Server für separate Anwendungen in Ihrem System konfigurieren möchten, finden Sie weitere Informationen unter Einen standardmäßigen MID Server für jede Anwendung konfigurieren.
Bereich	Geben Sie den Bereich in einem gültigen Format ein.
Zugehörige Liste	
MID-Server	Die MID-Server, die diesen IP-Adressbereich verwenden können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

> **Wichtig:**
> IP-Bereiche, die manuell zugewiesen werden, bevor Sie die automatische Zuweisung in Discovery-Schnellstart verwenden, sind wie folgt betroffen:
>
> - Einzelne IP-Bereiche werden beibehalten und an die vom System automatisch zugewiesenen Bereiche für den angegebenen MID Server angehängt.
> - Wenn der MID-Server mit der Bereichswahl **ALLES** konfiguriert wurde, überschreibt die Funktion für die automatische Zuweisung diese Bezeichnung mit den gefundenen Bereichen.

Nächste Maßnahme

Öffnen Sie den IP-Bereich-Datensatz **ALLE**, und konfigurieren Sie die MID-Server, die Sie mit einem beliebigen Satz von IP-Adressen verwenden möchten.

MID Server-Auswahlfilter überschreiben

Verwenden Sie die Überschreibungsfunktion, um eine eigene Filterbedingung zu schreiben, die die normalen MID-Server-Auswahlkriterien für eine Anwendung überschreibt. Eine Überschreibung hat Vorrang vor dem Standardfilter und kann für eine bestimmte Auswahlbedingung definiert werden.

Vorbereitungen

Bevor Sie versuchen, einen Überschreibungsfilter zu erstellen, müssen Sie sich mit den Kriterien vertraut machen, die die Plattform zur Auswahl der MID-Server verwendet. Unter MID-Server-Auswahl finden Sie weitere Details.

Erforderliche Rolle: admin

1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

> **Hinweis:**
> Die Überschreibungsfunktion ist nur für Cloud Management und Cloud Discovery vorgesehen. Der Filter **Überschreiben nach Fähigkeit** wird standardmäßig bereitgestellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

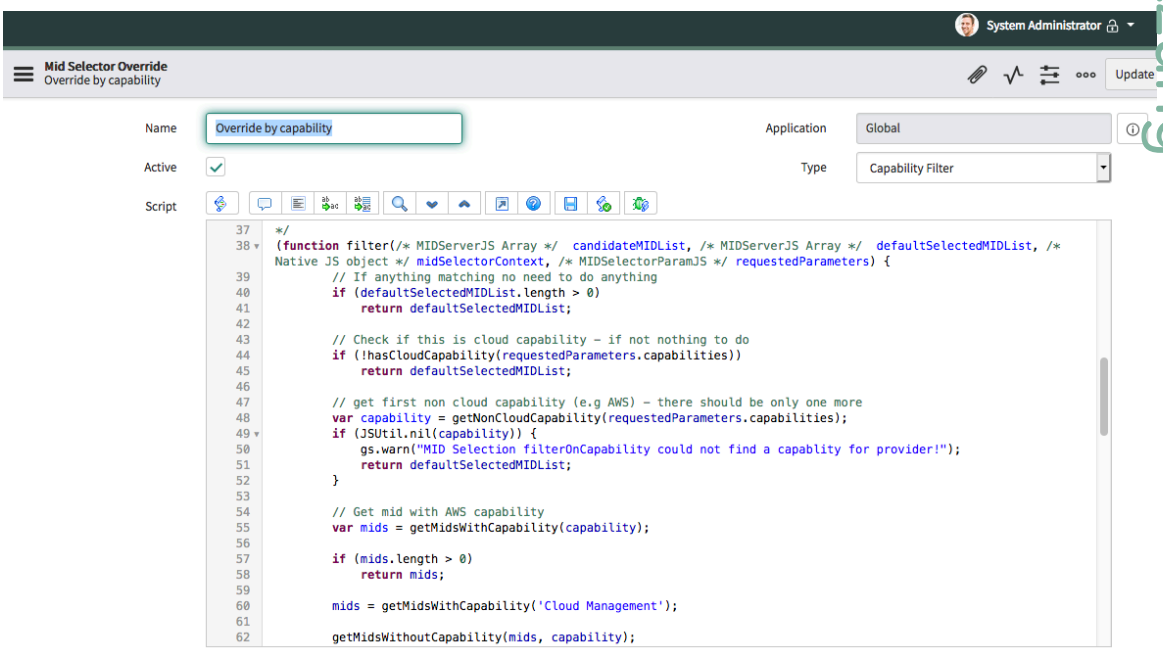
Im Basis-ServiceNow-System sind vier MID-Server-Auswahlfilter enthalten. Diese Filter werden auf alle MID-Server angewendet, bis das System eine übereinstimmende Bedingung findet:

- Statusfilter
- App-Filter
- Fähigkeitfilter
- IP-Filter

Wichtig:
Das Überschreibungs-Feature ermöglicht mehrere Filtertypen, aber nur einen Überschreibungsfilter für jeden Filtertyp. Der Filtertyp **Wahlschalter überschreiben** überschreibt alle anderen Filter und übernimmt die vollständige Kontrolle über die Auswahl des MID-Servers. Wenn dieser Typ aktiv ist, wird nur dieser Filter angewendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Überschreiben der MID-Auswahl**an.
   Die Liste der MID Server-Überschreibungen wird angezeigt.
2. Wählen Sie **Neu** aus, um einen neuen Filter zu erstellen.
3. Füllen Sie diese Felder aus:
   - **Name**: Eindeutiger Name für diese Überschreibung. Stellen Sie sicher, dass Sie den Überschreibungstyp anhand des Namens identifizieren können.
   - **Skript**: Bedingung für diesen Filter. Erstellen Sie in diesem Feld die MID-Server-Auswahllogik für Ihre Überschreibung. Verwenden Sie dazu die Anweisungen in der Funktionsvorlage. Sehen Sie sich den Filter **Überschreiben nach Fähigkeit** als Beispiel an, bevor Sie mit dem Erstellen des Filters beginnen.
   - **Typ**: Typ der zu konfigurierenden Überschreibung. Wählen Sie einen der vier Standardfilter aus, die mit Ihrer Bedingung überschrieben werden sollen, oder wählen Sie **Wahlschalter überschreiben**, um einen Filter zu erstellen, der alle anderen überschreibt.
4. Wählen Sie **Absenden**.



Automatische Übersetzung

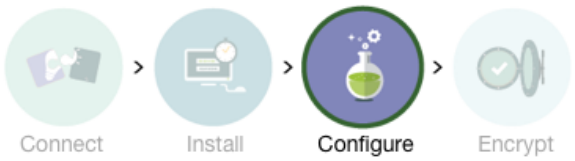
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example:
Der Cloud-Discovery-Zeitplan wählt MID-Server basierend auf Anwendungen und Fähigkeiten aus. Um verschiedene MID-Server für verschiedene Servicekonten auszuwählen, können Sie Überschreibung der **MID**-Auswahl anpassen. Fügen Sie nach der Zeile `(function filter(/* MIDServerJS Array */ CandidateMIDList, /* MIDServerJS Array */ defaultSelectedMIDList, /* Natives JS-Objekt */ midSelectorContext, /* MIDSelectorParamJS */ RequestedParameters) {` den folgenden Code mit Ihren Informationen hinzu:

```
var result = [];

if (JSON.parse(midSelectorContext).service_account_id == '[example-account-id]') {
 for (var mid in defaultSelectedMIDList) {
  if (defaultSelectedMIDList[mid].sysId == '[example-MID-1]' ||
defaultSelectedMIDList[mid].sysId == '[example-MID-2]')
   result.push(defaultSelectedMIDList[mid]);
 }
 return result;
}
```

Automatische Zuweisung des IP-Bereichs für MID-Server

Mithilfe von Discovery-Schnellstart können Sie qualifizierten MID-Servern automatisch IP-Adressbereiche, die als Subnetze bezeichnet werden, zuweisen. Diese automatische Subnetzzuweisung erfordert SNMP-Anmeldeinformationen für den schreibgeschützten Zugriff auf die von Discovery verwendeten Router. Das Formular „Automatisierungsstatussatz“ zeigt zusammenfassende Details der Subnetz-Erkennungen und die IP-Bereichszuweisungen für die zugehörigen MID Server.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Um einem Subnetz automatisch zugewiesen zu werden, muss ein MID Server folgende Bedingungen erfüllen:

- Er muss sich im Betriebszustand **(Aktiv)** befinden.
- Er muss erfolgreich validiert worden sein.
- Er muss in der Lage sein, auf ein oder mehrere Subnetze in Ihrem Netzwerk zuzugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Subnetzzuweisungen, die die Instanz für Ihre MID-Server vornimmt, werden in der Tabelle „Automatisierungsstatussatz“ [automation_status_set] gespeichert. Weitere Informationen zur automatischen Zuweisung von MID-Servern finden Sie unter Discovery-Schnellstart .

Wichtig:
Sie müssen mindestens einen MID Server automatisch zuweisen, um einen Zeitplan automatisch erstellen zu können.

Erforderliche SNMP-OIDs für die automatische Zuweisung des MID Server-IP-Bereichs

Kunden, die Netzwerkdienstanbieter verwenden, müssen einen bestimmten SNMP-Zugriff anfordern, um die automatische Zuweisung des MID-Server-IP-Bereichs zu verwenden.

Die automatische Zuweisung des IP-Bereichs erfordert SNMP-Anmeldeinformationen für den Read-Only-Zugriff auf alle Router, die Discovery zum Erkennen von Subnetzen verwendet. Darüber hinaus muss Ihr Dienstanbieter den folgenden SNMPWALK-Zugriff gewähren:

- iso.org.dod.internet.mgmt.mib-2.ip.ipRouteTable (1.3.6.1.2.1.4.21)
  - ipRouteDest (1.3.6.1.2.1.4.21.1.1)
  - ipRouteNextHop (1.3.6.1.2.1.4.21.1.7)
  - ipRouteType (1.3.6.1.2.1.4.21.1.8)
  - ipRouteMask (1.3.6.1.2.1.4.21.1.11)
- iso.org.dod.internet.mgmt.mib-2.ip.ipForward.ipCidrRouteTable (1.3.6.1.2.1.4.24.4)
  - ipCidrRouteDest (1.3.6.1.2.1.4.24.4.1.1)
  - ipCidrRouteMask (1.3.6.1.2.1.4.24.4.1.2)
  - ipCidrRouteNextHop (1.3.6.1.2.1.4.24.4.1.4)
  - ipCidrRouteType (1.3.6.1.2.1.4.24.4.1.6)

Automatisierungsstatussätze und IP-Bereichszuweisungen anzeigen

Das Formular „Automatisierungsstatussatz“ enthält zusammenfassende Details einer Subnetz-Discovery und die nachfolgenden IP-Bereichszuweisungen für MID-Server, die für die automatische Subnetzzuweisung ausgewählt wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

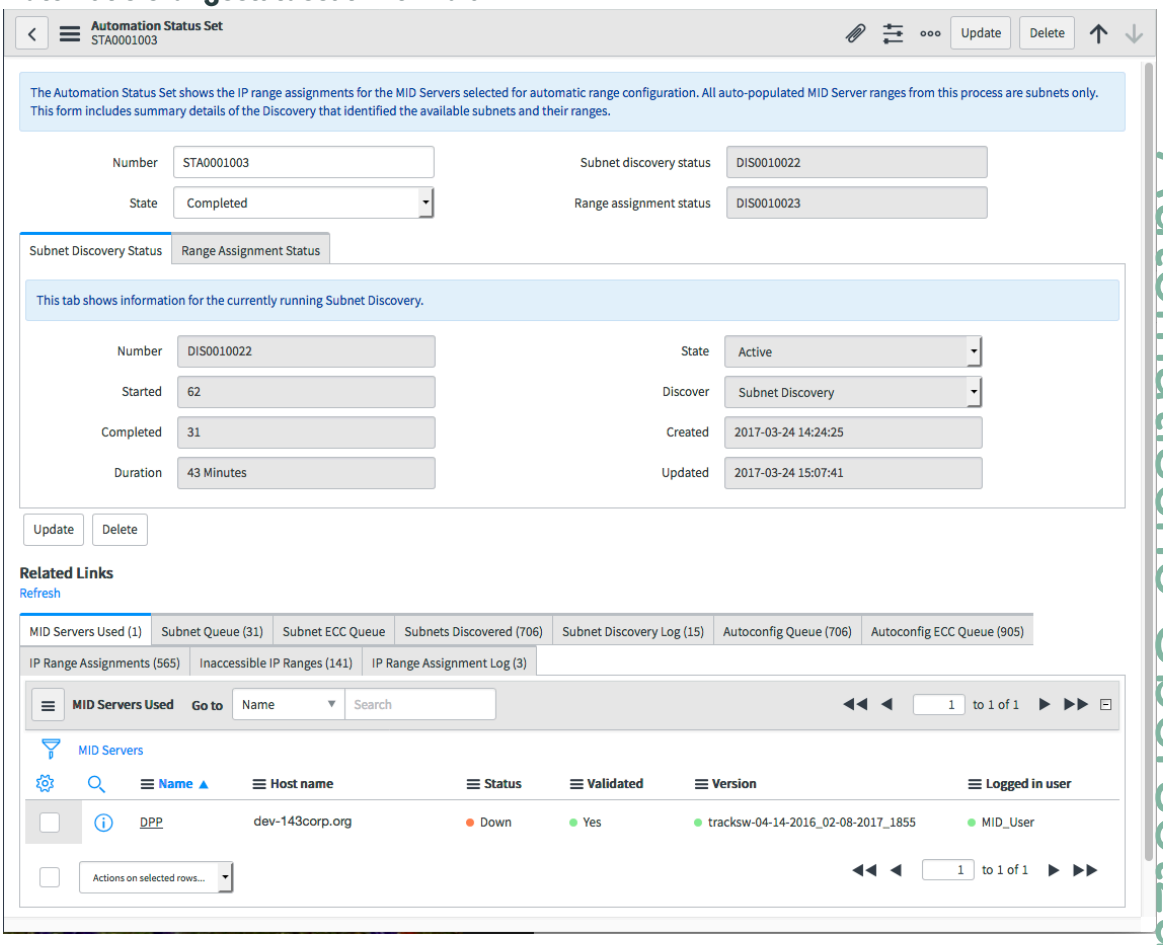
1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Automatisierungstatussätze**an.
2. Wählen Sie einen Statusdatensatz für eine Subnetz-Discovery aus, die Sie anzeigen möchten.
   Das Formular enthält schreibgeschützte Statusinformationen zur ausgewählten Discovery, den gefundenen Subnetzen und dem Bereichszuweisungsprozess für die MID-Server, die Sie für die automatische Zuweisung ausgewählt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

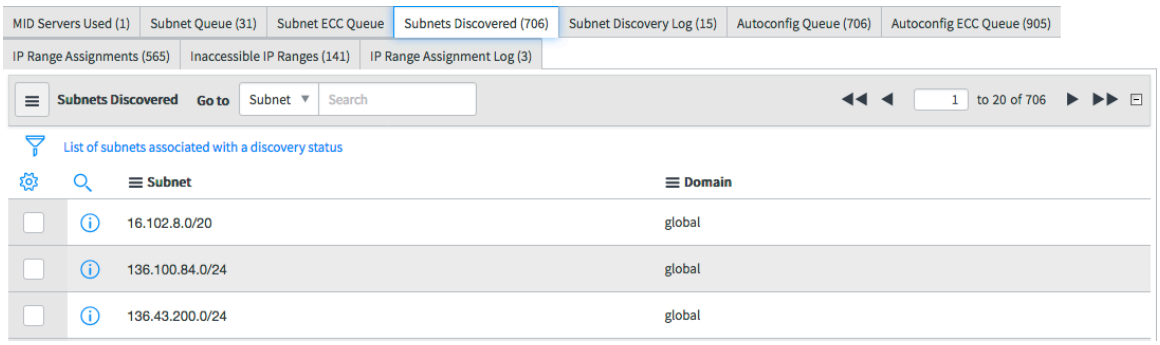
Wichtig:
IP-Bereiche, die manuell zugewiesen werden, bevor Sie die automatische Zuweisung in Discovery-Schnellstart verwenden, sind wie folgt betroffen:

- Einzelne IP-Bereiche werden beibehalten und an die vom System automatisch zugewiesenen Bereiche für den angegebenen MID Server angehängt.
- Wenn der MID-Server mit der Bereichswahl **ALLES** konfiguriert wurde, überschreibt die Funktion für die automatische Zuweisung diese Bezeichnung mit den gefundenen Bereichen.

Automatisierungsstatussatz-Formular



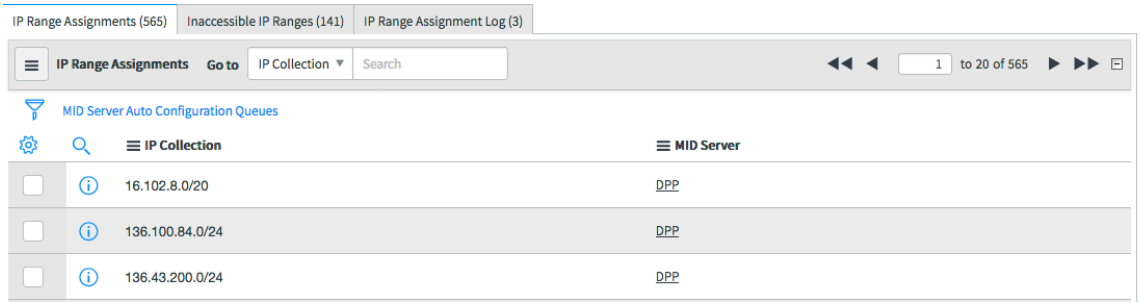
3. Wählen Sie die Zugehörige Liste **Erkannte Netze**, um die Liste der für die Zuweisung verfügbaren Subnetze anzuzeigen.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

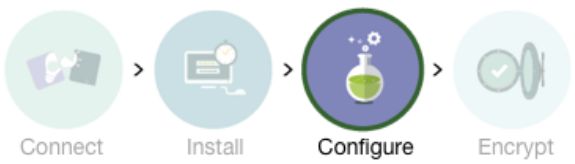
4. Wählen Sie die Zugehörige Liste **IP-Bereichszuweisungen**, um die IP-Bereiche anzuzeigen, die einem MID-Server zugewiesen wurden.

> **⚠ Warnung:**
> Von Discovery identifizierte IP-Bereiche werden in der Tabelle „IP-Sammlung“ [ip_address_collection] gespeichert, die nur für die automatische Zuweisung des MID-Server-IP-Bereichs im Jakarta-Release verwendet wird. Diese Tabelle ist für die zukünftige Entwicklung bestimmt und **darf nicht** in Anpassungen verwendet werden, einschließlich Spaltenergänzungen, Business Rules oder Skriptaktionen.



Erzwingen von Dateiberechtigungen für Windows MID Server

Zur Verbesserung der Sicherheit erzwingen Windows-MID-Server Windows-Dateiberechtigungsbeschränkungen. Die Erzwingung beschränkt den Zugriff auf die MID-Server-Dateien auf eine eingeschränkte Allow-Liste von Anwendern und Gruppen.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Die Erzwingung von Dateiberechtigungen für Windows MID Server wird auf dem MID Server beim Start in Orlando wirksam. Standardmäßig ist der Agent-Ordner für vier Anwenderaccounts und -gruppen gesperrt: die lokale Administratorgruppe, den Systemaccount, den Ersteller-Besitzer und den Anwenderaccount, den der Windows-MID-Server verwendet. Die Liste der zulässigen Anwenderaccounts wird von einer Allow-Liste verwaltet, die vom MID-Server-Parameter `mid.windows_host.file_permissions.allow_list`gesteuert wird. Dieser Parameter akzeptiert eine Zeichenfolge von kommagetrennten Gruppennamen, Anwendernamen und Sicherheitsbezeichnern (SID). Gruppen- und Anwendernamen müssen den

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benennungsanforderungen für SAM-Accounts entsprechen. Domänen-Accounts müssen über die SID angegeben werden.

Führen Sie ein Rollback der Dateiberechtigungsänderungen durch

Änderungen an den Dateiberechtigungen werden aufgezeichnet, und die zuletzt verwendeten Einstellungen werden im Ordner „ /etc “ als Sicherung gespeichert. Die Datei ist fileperm.aclsave. Öffnen Sie eine Eingabeaufforderung, und führen Sie den Befehl icacls aus <agent_folder> /restore /etc/fileperm.aclsave wobei ist der Name Ihres Agent-Ordners.

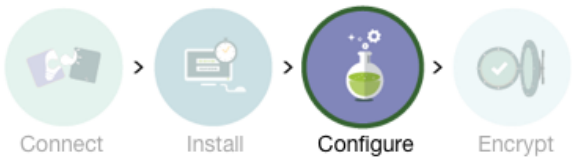
Führen Sie einen MID-Server ohne Administratorrechte aus

Um einen MID-Server ohne Administratorrechte auszuführen, muss er zuerst mit einem Administratorkonto installiert werden. Fügen Sie dann den Nicht-Administratoranwender der Zulassungsliste hinzu, und starten Sie den MID Server neu. Sobald die neuen Durchsetzungsregeln ausgeführt werden, kann der MID-Server zum Nicht-Administrator-Servicekonto gewechselt werden. Weitere Informationen zum Einrichten von Windows-MID-Servern ohne Administratorrechte finden Sie unter Führen Sie einen Windows-MID-Server nach der manuellen Installation ohne Administratorrechte ausFühren Sie Linux MID Server als Nicht-Root-Benutzer aus oder unter Linux-MID-Servern unter [].

Eine IP-Adresse einem DNS-Namen zuordnen

Ordnen Sie die IP-Adresse einem DNS-Namen zu, um sicherzustellen, dass der entsprechende MID-Server ausgewählt ist. Die Konfiguration des IP-Adressbereichs bestimmt, welcher MID-Server ausgewählt wird. Wenn der MID-Server Ressourcen innerhalb definierter IP-Bereiche verwaltet, müssen die DNS-Namen aller Host-Server einer IP-Adresse zugeordnet sein.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Durch die Zuordnung einer IP-Adresse zu einem DNS-Namen wird sichergestellt, dass der entsprechende MID-Server basierend auf der IP-Adressbereichskonfiguration ausgewählt wird. Andernfalls wird Orchestration auf den Standard-MID-Server zurückgesetzt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Discovery den Server nicht ermitteln und den DNS-Namen in eine IP-Adresse auflösen kann, müssen Sie die Zuordnung manuell erstellen.

Wichtig:
Die Plattform ordnet **localhost** nicht automatisch 127.0.0.1 zu. Sie müssen diese Zuordnung mit diesem Verfahren erstellen.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter **cmdb_ci_dns_name.list** ein.

   Eine Liste mit DNS-Namen wird angezeigt.

2. Überprüfen Sie die Liste für Ihren Host-Server.

   Wenn der Server nicht in der Liste angezeigt wird, fahren Sie mit diesem Verfahren fort.

3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Geben Sie den vollqualifizierten Domänennamen (FQDN) des Host-Servers in das Feld **Name** ein.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und wählen Sie im Kontextmenü **Speichern** aus.
6. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **IP-Adresse** auf **Neu**.
7. Geben Sie im Feld **IP Adresse** die IP-Adresse Ihres Host-Servers ein.
8. Wählen Sie im Feld **Nic eth0** aus oder Ihren bevorzugten Netzwerkschnittstellencontroller (Network Interface Controller, NIC).
9. Lassen Sie das Feld **Netzmaske** leer.
10. Klicken Sie auf **Absenden**.

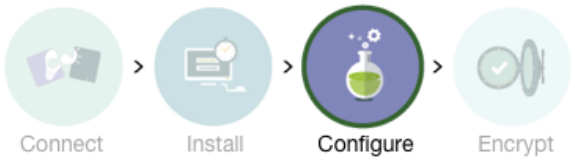
MID Server-Funktionen konfigurieren

MID-Server-Funktionen definieren die spezifischen Funktionen eines MID-Servers innerhalb eines IP-Adressbereichs, sodass eine Anwendung den am besten geeigneten MID-Server auswählen kann. Konfigurieren Sie Fähigkeiten auf MID-Servern für Anwendungen wie Orchestration, Cloud-Managementund Service-Mapping.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sm_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mehrere Anwendungen nutzen Fähigkeiten, IP-Bereiche und MID-Server-Auswahl, um den Pool der von den Anwendungen benötigten MID-Server einzugrenzen.

Hinweis:
Es ist mindestens eine Funktion für jeden der MID-Server, die Orchestration nutzt, erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server für Orchestration.

Die folgenden Funktionen sind standardmäßig mit Discovery verfügbar:

Alle	IBM	DNS auflösen
Ansible	JDBC	REST
AWS	NetApp	SNMP
Azure	Nmap	SOAP
Chef	OpenStack	SSH
Cloud-Management	PowerShell	VMware
Google	Ursachenanalyse (RCA)	WMI

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Fähigkeiten**an.
2. Wählen Sie eine vorhandene Fähigkeit aus, oder wählen Sie **ALLE** aus, um alle Fähigkeiten einzubeziehen.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass jeder IP-Adressbereich über MID-Server mit den erforderlichen Funktionen zum Abschließen der Orchestration-Aktivitäten in diesem Netzwerksegment verfügt.

3. Erstellen Sie eine neue Funktion:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie **Neu**.

b. Konfigurieren Sie den Wert für eine benutzerdefinierte Funktion.

Example
Ein Beispiel ist eine Funktion für **DOMAIN** mit einem Wert von **service-now**.

c. Wählen Sie **Absenden**.

4. Wählen Sie **Bearbeiten** in der zugehörigen Liste „MID-Server“ aus, um der Fähigkeit MID-Server hinzuzufügen.
5. Wählen Sie einen oder mehrere MID-Server für diese Fähigkeit aus der Liste **Verfügbar** aus.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Die hier definierte Funktion wird auch im Primärdatensatz für diesen MID Server angezeigt.

MID Server-Funktionen

MID-Server-Funktionen definieren die speziellen Funktionen eines MID-Servers innerhalb des Bereichs einer IP-Adresse.

Nmap-Funktion

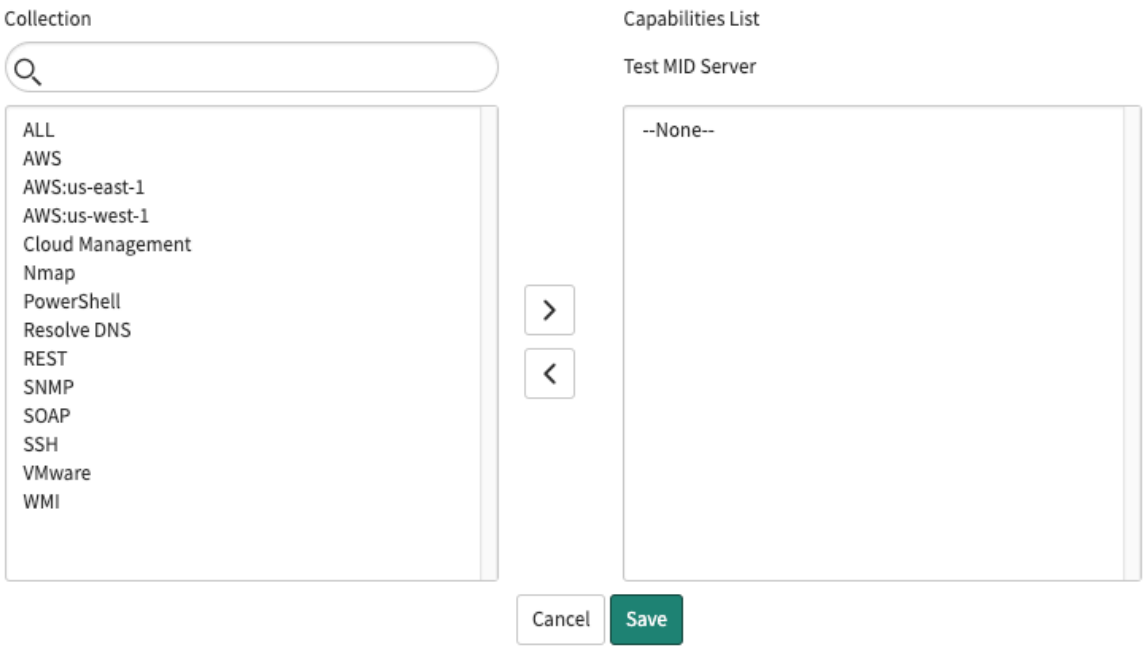
Die **Nmap** -Fähigkeit wird nur MID-Servern zugewiesen, für die der Nmap -Scanner (Network Mapper) für Discovery ohne Anmeldeinformationen installiert wurde. Diese Funktion kann keinem MID Server manuell hinzugefügt oder von diesem entfernt werden. Anweisungen zum Installieren oder Deinstallieren von Nmap finden Sie unter Nmap auf einem MID Server installieren und deinstallieren.

MID-Server-Funktionswerte

Funktionen, die im Basissystem bereitgestellt werden, haben keine definierte Wertzeichenfolge. Der Fähigkeitswert kann leer, ein einzelner Wert oder ein * (Platzhalter) sein. Ein MID-Server, der für die Verwendung einer Funktion ohne Wert konfiguriert ist, kann jedes Gerät mithilfe des Protokolls dieser Funktion finden. Wenn eine Funktion einen definierten Wert hat, findet der MID-Server, der diese Funktion verwendet, nur die Geräte, die dieses Protokoll verwenden und die genau mit der Wertzeichenfolge übereinstimmen. Die Ausnahme ist die Funktion Resolve DNS (DNS auflösen), die so konfiguriert ist, dass ein beliebiger DNS-Name in eine IP-Adresse mit einer teilweisen Übereinstimmung von Zeichenfolgen aufgelöst wird. Das Sternchen (Platzhalter) entspricht einer Anforderungsfunktion, die einen beliebigen nicht leeren Wert angibt.

Ab dem Madrid-Release wird die Kombination **[Fähigkeitsname]:[Wert]** im Slushbucket angezeigt, wenn Sie einem MID Server eine Fähigkeit hinzufügen. Mit dieser Kombination können Sie alle Funktionen anzeigen, die unterschiedliche Werte haben, auch wenn der Name der Funktion identisch ist. Wenn Sie beispielsweise die Cloud-Management-Funktion verwenden und das Wertfeld verwenden, um das logische Rechenzentrum US-West in einem der Fähigkeitsdatensätze anzugeben, können Sie die Kombination in der Liste **Sammlung** ansehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



MID-Server-Auswahl

Der MID Server wird mithilfe eines Algorithmus auf Grundlage der verfügbaren Fähigkeiten ausgewählt. Die Auswahl erzeugt eine Liste geeigneter MIDs mit Filtern in der folgenden Reihenfolge: **Serverstatus** > **applications** > **IP-Bereich** > **capabilities**an. Der Algorithmus durchsucht die Fähigkeiten in der folgenden Reihenfolge. Wenn ein Schritt mindestens einen MID-Server findet, werden die verbleibenden Schritte übersprungen:

1. **Genaue Wertübereinstimmung:** Suchen Sie jeden MID-Server, der Fähigkeiten mit Name/Wert-Paaren enthält, die eine genaue Übereinstimmung mit allen angeforderten Name/Wert-Paaren der Fähigkeit aufweisen. Leer ist ein gültiger Wert. * Werte (Platzhalter) werden ignoriert.
2. **Platzhalter-Wertübereinstimmung:** Identisch mit einer exakten Wertübereinstimmung, ermöglicht jedoch auch einen nicht leeren Anforderungswert für den Abgleich mit MID-Server-Fähigkeitsdatensätzen mit dem Wert *.
3. **Name der speziellen Fähigkeit „ALL“:** Suchen Sie alle MID-Server, die den Namen der speziellen Fähigkeit „ALL“ enthalten, und ignorieren Sie dabei das Feld „Wert der Fähigkeit“.

Hinweis:

Wenn der angeforderte Fähigkeitsname in der Tabelle **„ecc_agent_capability** “ nicht vorhanden ist, wird die Option „BadArgumentException“ ausgelöst, anstatt auf die Fähigkeit „ALL“ zurückzugreifen.

Skripterstellung für das Value-Matching der MID-Server-Funktion

Sie können Wertetests verwenden, um Funktionen zu erstellen, mit denen Geräte mithilfe von Werten gesucht werden, ohne dass eine exakte Zeichenfolge erforderlich ist. Die Aktion für diese Werte wird durch ein benutzerdefiniertes Skript gesteuert.

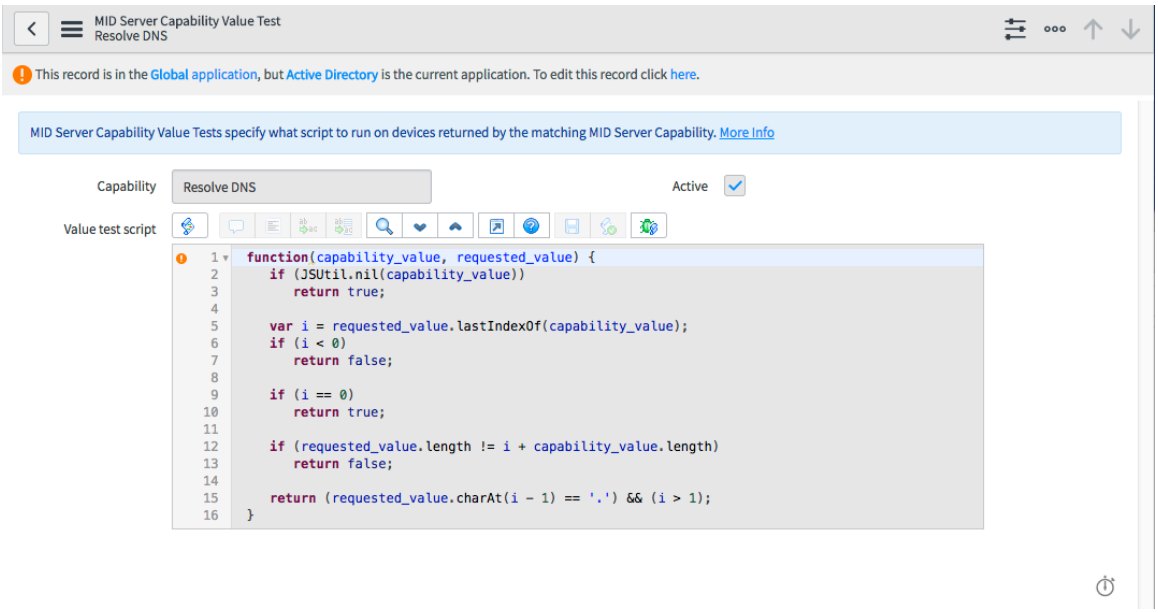
Die Funktion „DNS auflösen“ ist im Basissystem enthalten und ist so konfiguriert, dass DNS-Namen in IP-Adressen für Geräte aufgelöst werden, deren Namen mit einem angegebenen Domänen-Namen enden. Die eingegebene Funktion **Wert** wird während der Verarbeitung automatisch mit einem Punkt vorangestellt, um der Domänen-Syntax zu entsprechen. Dieser Wert kann eine oder mehrere Unterdomänen enthalten, muss jedoch das Ende der Domänen-Zeichenfolge enthalten. Übereinstimmende Geräte

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

müssen mit der identischen Syntax enden. Das Skript für die Funktion „DNS auflösen“ bestimmt, ob ein Gerätename den Kriterien entspricht, die in **Wert** definiert sind. Wenn eine Übereinstimmung vorhanden ist, führt die Plattform die Adressauflösung automatisch aus. Wenn zum Beispiel der Wert für die Funktion „DNS auflösen“ service-now.com lautet, findet der MID-Server mit dieser Funktion Lnxlab01.sandiego.service-now.com und dbsrv101.sanjose.service-now.com. Wenn der Wert in sandiego.service-now.com geändert wird, dann findet der MID-Server nur lnxlab01.

Hinweis:
Wenn das Feld **Wert** in der Funktion „DNS auflösen“ leer ist, dann stimmen alle Domänen überein.

Um das Skript zur Bewertung dieser Fähigkeit anzuzeigen, navigieren Sie zu **MID-Server** > **Fähigkeitswerttests** und wählen Sie **DNS auflösen** aus der Liste aus.



MID Server-Cluster konfigurieren

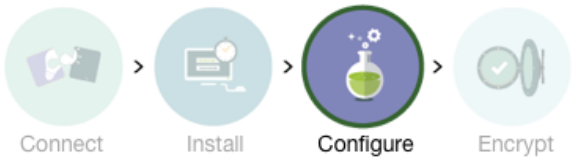
Gruppieren Sie mehrere MID Server, um Cluster zu bilden, und konfigurieren Sie dann Cluster für Failover-Schutz oder Lastenausgleich. Lastenausgleichs-Cluster gleichen die Arbeit automatisch zwischen den einzelnen MID-Servern aus, um die Stabilität und Leistung zu verbessern und Failover zu handhaben. Bei Failover-Clustern ist eine Reihenfolge konfiguriert, anhand derer bestimmt wird, welcher MID-Server bei einem Fehler als Nächstes verwendet wird.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass alle MID-Server im Cluster über die gleichen Fähigkeiten verfügen (unterstützte Anwendungen, IP-Bereiche und Fähigkeiten). Ein MID Server darf nicht zu mehr als einem Cluster gehören.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie einen neuen Cluster, oder bearbeiten Sie einen vorhandenen Cluster.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Cluster**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Cluster zu erstellen, oder öffnen Sie den Datensatz eines vorhandenen Clusters, um ihn zu bearbeiten.
3. Benennen Sie das Cluster und wählen Sie den Cluster-Typ aus: **Failover** oder **Lastenausgleich**.
4. Klicken Sie im Kontextmenü mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile und wählen Sie **Speichern**.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Enthält MID-Server** auf **Bearbeiten**.
6. Wählen Sie im Slushbucket die entsprechenden MID Server für dieses Cluster aus.

MID-Server-Cluster

MID-Server-Cluster aktivieren mehrere MID-Server mit den geeigneten Funktionen, die zum Lastenausgleich und zu Ausfallsicherheit gruppiert werden.

Externe Datenquellen

Aus Leistungs- und Zuverlässigkeitsgründen sollten diese Datenquellen nicht mit MID-Server-Clustern verwendet werden. Diese externen Datenquellen sollten nur mit dedizierten MID Servern verwendet werden.

- LDAP
- Sätze exportieren
- JDBC-Datenquellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn bei einem MID Server in einem Cluster ein Fehler auftritt, beginnt der Failover-MID-Server nochmals am Anfang der ECC-Warteschlangenaufgabe, selbst wenn viele der Informationen aus der JDBC-Datenquelle bereits zurückgegeben wurden. Dies kann zu doppelten Daten führen. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Die Verwendung von MID-Server-Clustern für JDBC-Datenquellen kann zu doppelten und veralteten Daten führen [KB0727739] in der HI Knowledge Base.

So funktionieren Cluster

MID-Server in Clustern müssen in der Lage sein, eine Verbindung zur Instanz und zu allen Geräten herzustellen, mit denen sie kommunizieren sollen. Wenn alle MID-Server in einem Cluster inaktiv sind, wird die Erkennung abgebrochen. Stellen Sie sicher, dass alle MID-Server zu einer verwendeten Zugriffssteuerungsliste (ACL) hinzugefügt werden. MID-Server-Cluster werden von einer Business Rule namens „MID-Server-Cluster-Management“ verwaltet, die prüft, ob der einem Auftrag in der ECC-Warteschlange zugewiesene MID-Server einem Cluster angehört.

Lastenausgleich

Wenn die Cluster-Business Rule feststellt, dass ein MID-Server Teil eines Lastenausgleichs-Clusters ist, verteilt die Anwendung, die den MID-Server verwendet, automatisch die Arbeit zwischen den MID-Servern in diesem Cluster. Es ist empfehlenswert, MID-Server mit denselben Funktionen in einem Lastenausgleichs-Cluster zusammenzufügen.

Failover-Schutz

MID-Server in einem Failover-Cluster verfügen jeweils über eine konfigurierte Reihenfolge, in der die Plattform bestimmt, welcher MID-Server im Fehlerfall als Nächstes verwendet wird. MID-Server in einem Failover-Cluster arbeiten unabhängig voneinander und haben keinen Lastausgleich mit anderen MID-Servern in diesem Cluster (obwohl sie auch Mitglieder von Lastenausgleichs-Clustern sein können). Wenn ein MID-Server ausfällt, wählt die Business Rule „MID-Server-Cluster-Management“ den höchsten verfügbaren MID-Server in der Reihenfolge aus, um die Arbeit zu übernehmen. Der ausgewählte MID-Server prüft die ECC-Warteschlange und startet mit Jobs, die entweder den Status „Verarbeitung“ oder „Bereit“ sind.

Hinweis:
MID-Server-Clustering unterstützt die ECC-Warteschlangenthemen „ `Command` “ und „`SystemCommand`“nicht. Wenn diese Befehle empfangen werden, leiten die gruppierten MID-Server die ECC-Warteschlange nicht zu einem anderen MID-Server um. Die Datensätze der ECC-Warteschlange bleiben in der ECC-Warteschlange, ohne verarbeitet zu werden.

Konfigurieren Sie einen Failover-MID-Server mit mindestens denselben Funktionen wie der zu entlastende MID-Server.

Hinweis:
Wenn ein MID-Server ausfällt, während das Shazzam-Probe ausgeführt wird und die automatische Auswahl konfiguriert ist, ist kein Failover verfügbar. Die Shazzam-Erkennung stoppt. Discovery wählt nicht automatisch einen anderen MID-Server aus.

Cluster-Event des MID-Servers

Das folgende Event wird ausgelöst, wenn die Plattform keinen MID-Server mit den entsprechenden Funktionen zum Ersetzen eines MID-Servers in einem Failover-Cluster

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

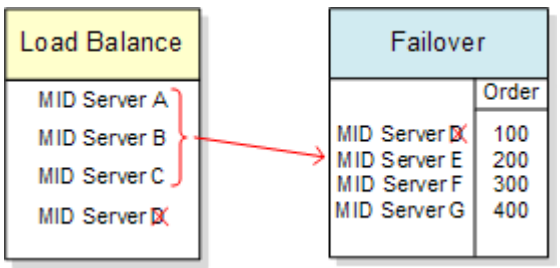
findet. Verwenden Sie dieses Event, um eine E-Mail zu erstellen, um die entsprechenden Benutzer über den Ausfall des Clusters zu informieren.

Cluster-Event des MID-Servers

Ereignis	Tabelle	Beschreibung	Business-Regel
mid_server.cluster.down	MID-Server-Cluster [ecc_agent_cluster]	Ein MID-Server-Cluster ist fehlgeschlagen	Cluster-Management des MID-Servers

Cluster kombinieren

Ein MID-Server kann zu beiden Cluster-Typen gleichzeitig hinzugefügt werden. Dieses Diagramm zeigt ein Szenario, in dem ein MID-Server aus einem Lastenausgleichs-Cluster (MID-Server D) auch in einem Failover-Cluster vorhanden ist. Wenn der MID-Server D ausfällt, steht der MID-Server E im Failover-Cluster dem Lastenausgleichs-Cluster zur Verfügung, um die zuvor dem MID-Server D zugewiesenen Aufgaben auszuführen.



Ein bestimmtes MID-Server-Cluster angeben

Sie können ein bestimmtes MID-Server-Cluster für einen Discovery-Zeitplan angeben. Der Erkennungsprozess verwendet nur dieses Cluster. Sie können keine Cluster verketten oder keinen einzelnen MID-Server angeben, der zu mehreren Clustern gehört.

Verteilte MID Server-Cluster für Operational Intelligence

MID Server-Cluster vom Typ *verteilt* werden ausschließlich für Operational Intelligence verwendet, eine Anwendung, die Event Management-Ereignisse analysiert und Warnungen bei Anomalien generiert. Diese MID Server kommunizieren untereinander, um die Arbeitsauslastung zu verteilen und auszugleichen. Einzelheiten hierzu finden Sie unter Verteilte MID-Server-Cluster für Operational Intelligence

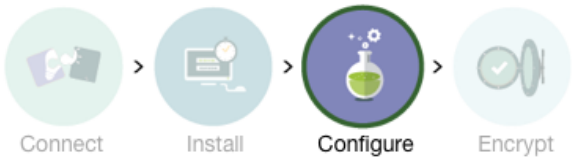
Verwendung des MID Server-Threads festlegen

Ändern Sie die Anzahl der vom MID-Server verwendeten Threads entsprechend den Leistungsanforderungen. MID-Server, die mit anderen Programmen um die CPU-Zeit konkurrieren, können weniger Threads verwenden als standardmäßig. MID-Server, die mehr Geschwindigkeit benötigen und über einen ausreichend leistungsstarken Host-Computer verfügen, können mehr Threads verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die drei Parameter definieren die maximale Anzahl von Worker-Threads, die gleichzeitig in jedem Pool ausgeführt werden können: *threads.interactive.max*, *threads.expedited.max*und *threads.max*. Das Ändern der Thread-Parameter kann die Leistung des MID-Servers beeinträchtigen.

Der interaktive Thread-Pool ist für die Ausführung interaktiver Nachrichten einschließlich Systembefehlen und Heartbeats vorgesehen. Sie sind in der Regel leichtgewichtig, sodass der Standardwert normalerweise nicht geändert werden muss. Der beschleunigte Thread-Pool ist für die Ausführung von Nachrichten vorgesehen, die eine höhere Priorität als die Standardnachrichten, aber eine geringere Priorität als interaktive Nachrichten haben. Sofern Sie keine Anwendungen haben, die viele beschleunigte Nachrichten erzeugen, muss der Standardwert für *threads.expedited.max*nicht geändert werden.

Der Standard-Thread-Pool ist der Pool mit den meisten Einträgen. Die meisten Probes verwenden ihn und können viele Systemressourcen wie CPU, Arbeitsspeicher usw. beanspruchen. Sie können den MID-Server so einstellen, dass bis zu fünf Threads ohne Probleme verwendet werden. Um die Geschwindigkeit des MID-Servers zu erhöhen, wenn der Host leistungsstark oder leicht mit anderen Programmen ausgelastet ist, können Sie die Thread-Einstellung erhöhen.

Die Einstellung für Threads hängt von den Einschränkungen der CPU-Geschwindigkeit, des Arbeitsspeichers und des Betriebssystems des Hostcomputers ab. Möglicherweise müssen Sie experimentieren, um die optimale Anzahl der Threads zu ermitteln, die bei ausgelastetem MID-Server am besten funktioniert, damit die Hardwarebeschränkungen des Hostcomputers nicht ausgeschöpft werden. Dies bedeutet, dass Sie möglicherweise die Anzahl der Threads verfeinern müssen, um Ihre Situation am besten zu erfüllen. Die folgenden allgemeinen Bemerkungen können nützlich sein:

- PowerShell ist ressourcenintensiv, und Threads werden möglicherweise nicht linear skaliert.
- Die meisten MID Server-Aufgaben erfordern Dateihandles, um ihre Arbeit zu erledigen.
  - Windows: Auf dem Windows-Betriebssystem sind Dateihandles in einer festen Menge verfügbar. Wenn Sie zu viele MID Server-Threads auf einem Windows-Host konfigurieren, kann der MID-Server alle Dateihandles verbrauchen, bevor er sich der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

maximalen CPU-Auslastung nähert. Diese Situation wird als Fehler *Keine Dateihandles mehr vorhanden* im MID-Server-Protokoll angezeigt und gibt an, dass der MID-Server versucht, zu viele Threads zu verwenden.

  - UNIX und Linux: UNIX und Linux Hosts haben ein anderes Schema für die Zuordnung von Dateihandles. Im Allgemeinen können Sie die Verwendung des MID Server-Threads auf diesen Betriebssystemen erhöhen, bis die CPU des Hosts überlastet ist. Informationen zur Überwachung der CPU-Auslastung finden Sie in der Dokumentation zum Betriebssystem.

- Jeder Thread auf dem MID-Server benötigt etwas Speicher. Wie viel Speicher genau von Aufgabe zu Aufgabe variiert, hängt von der erkannten Ausrüstung ab. Möglicherweise müssen Sie die Anzahl der Threads erhöhen, indem Sie den Speicherplatz erhöhen, den Java benötigt. Wenn Sie nicht genügend Arbeitsspeicher konfigurieren, wird der Fehler *Platz im Hauptspeicher reicht nicht aus* im MID-Server-Protokoll angezeigt.
- Sie können „Threads.max“ auf 200 festlegen. Diese Einstellung muss jedoch je nach Betriebssystem möglicherweise geändert werden. Beispielsweise wird bei Windows-basierten MID Servern, auf denen Discovery ausgeführt wird, Powershell verwendet, was ressourcenintensiv ist. In diesem Fall könnten Sie die CPU-Leistung des Hostcomputers mit nur 50 Threads ausschöpfen.

Befolgen Sie die nachstehenden Schritte, um die Datei config.XML zu ändern. Alternativ können Sie auch die Verbindungsparameter threads.max verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter MID-Server-Verbindungsparameter.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Datei **\agent\config.xml** mit einem beliebigen Texteditor.
2. Suchen Sie die folgenden Zeilen:

```
<!-- MID Server Threads --><parameter name="threads.max" value="25"/>
```

3. Bearbeiten Sie den Wert.
   Beachten Sie die oben beschriebenen Vorsichtsmaßnahmen.
4. Speichern Sie den Datensatz.
5. Starten Sie den MID Server-Dienst neu.

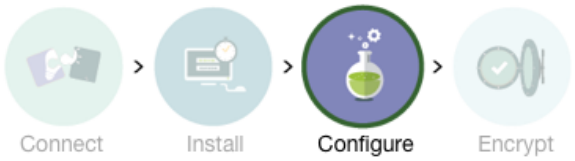
Nmap auf einem MID Server installieren und deinstallieren

Wenn Sie in Ihrem Netzwerk Discovery ohne Anmeldeinformationen verwenden möchten, müssen Sie Nmap auf jedem Windows MID Server installieren, den Sie für diesen Zweck verwenden möchten. Selbst gehostete Kunden, deren Netzwerksicherheit keine Downloads von install.service-now.com zulassen, müssen einen bestimmten manuellen Prozess verwenden, um Nmap zu installieren und zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

- Weisen Sie allen bereitgestellten MID-Servern die IP-Bereiche des MID-Servers zu. Am schnellsten und zuverlässigsten geht dies mit der Funktion Automatische Zuweisung des IP-Bereichs für MID-Server im Discovery-Schnellstartassistenten. Diese Methode stellt sicher, dass der Satz von MID-Servern, die für den Zugriff auf einen IP-Adressbereich konfiguriert sind, umfassend ist.
- Identifizieren Sie die IP-Bereiche, die Sie mit Discovery ohne Anmeldeinformationen durchsuchen möchten. Stellen Sie sicher, dass auf diese Bereiche nur von MID-Servern mit installierter Nmap zugegriffen werden kann, die auf unterstützten Windows-Hosts ausgeführt werden.
- Verwenden Sie die Option **Alles** zur Auswahl von IP-Bereichen und beachten Sie diese Anforderungen:
  - Beschränken Sie die Verwendung dieser Funktion nur auf Windows-MID-Server.
  - Stellen Sie sicher, dass Nmap auf jedem dieser MID-Server installiert ist.
  - Stellen Sie sicher, dass die MID-Server auf das gesamte Kundennetzwerk zugreifen können.
- Beachten Sie beim Erstellen eines Discovery-Zeitplans mit aktivierter Nmap die folgenden Voraussetzungen für die Auswahloptionen des MID-Servers:
  - **Spezifisches MID-Cluster**: Stellen Sie sicher, dass Nmap auf allen MID-Servern im Cluster installiert ist, auf denen jeder MID-Server im Cluster für den Zugriff auf dieselben IP-Adressbereiche konfiguriert ist.
  - **MID-Server automatisch auswählen**: Wenn Sie die Erkennung mit Discovery horizontal ausführen, stellen Sie sicher, dass Nmap auf mindestens einem der MID-Server installiert ist, der auf die konfigurierten MID-Server-IP-Bereiche des Discovery-Zeitplans zugreifen kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Spezifischer MID-Server**: Stellen Sie sicher, dass Nmap auf jedem MID-Server installiert ist, der auf die konfigurierten MID-Server-IP-Bereiche des Zeitplans zugreifen kann.

  Hinweis:
  Installieren Sie Nmap auf allen MID-Servern, die auf die konfigurierten MID-Server-IP-Bereiche des Discovery-Zeitplans zugreifen können, um die Erkennung ohne Anmeldeinformationen für Service Mapping zu verwenden.

Erforderliche Rolle: agent_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Plugin „Discovery – IP Based“ [com.snc.discovery.ip_based] stellt eine Verbindung zum Installationsprogramm für Nmap und zu den Programmierelementen bereit, mit denen ein Windows-MID-Server genehmigte Skripts auf Ziel-CIs für die Discovery ohne Anmeldeinformationen ausführen kann. MID-Server, auf denen Nmap installiert ist, können einen Nmap-Befehl ausführen, der für die umgekehrte DNS-Namensauflösung konfiguriert ist, MAC-Adressen ermittelt oder Betriebssysteminformationen zu Ziel-CIs ohne Verwendung von Anmeldeinformationen erfasst. Das Plugin „Discovery – IP Based“ wird automatisch aktiviert, wenn die Plugins Discovery [com.snc.discovery] oder Event Management und Service Mapping Core [com.snc.service-watch] aktiviert werden.

Service Mapping und Nmap

Die Dienstzuordnung prüft nicht das Vorhandensein von **Nmap** und wählt den MID-Server nur auf der Grundlage der IP-Adresse aus. Um sicherzustellen, dass von Service Mapping kein MID Server ohne **Nmap**-Funktion ausgewählt wird, installieren Sie Nmap auf allen MID Servern, die den IP-Adressbereichen zugewiesen sind, für die Discovery ohne Anmeldeinformationen verfügbar sein soll. Wenn von Service Mapping ein MID Server für die Discovery ohne Anmeldeinformationen ausgewählt wird, für den keine Nmap-Funktionen vorhanden sind, wird diese Fehlermeldung in der Zuordnung am Standort des erkannten CIs angezeigt: `Nmap ist nicht auf dem MID Server installiert. Stellen Sie sicher, dass alle MIDs, die für die Verarbeitung der ausgewählten IP-Adresse konfiguriert sind, über eine Nmap-Fähigkeit verfügen. Nmap-Stammverzeichnispfad ist nicht vorhanden:<path>`

Amazon Web Service – AWS

Die Ausführung von Nmap-Scans zu oder von einer beliebigen Ressource innerhalb der Amazon Web Service AWS-Umgebung ist streng reguliert und erfordert die Erlaubnis von AWS über das Formular AWS-Schwachstellen-/Penetrationstestanforderung . AWS erlaubt nur das Testen von EC2- und RDS-Instanzen, die Sie besitzen. Tests mit anderen AWS-Diensten oder AWS-eigenen Ressourcen sind nicht zulässig. Darüber hinaus muss ein Nmap-Scan einer zulässigen Instanz innerhalb eines genehmigten Zeitfensters durchgeführt werden. Aus diesen Gründen ist die Discovery ohne Berechtigungsnachweise in einer AWS-Umgebung nicht angemessen. Wenn ein Verstoß gegen die entsprechenden Richtlinien auftritt, kann dies zum Ausschluss des Dienstes führen.

Unterstützte Betriebssysteme

Nmap wird in allen Editionen dieser Betriebssysteme unterstützt, einschließlich virtueller Maschinen und 64-Bit-Systeme:

- Windows 2012
- Windows 2016

MID Server-Anforderungen

Nmap kann auf MID Servern installiert werden, die diese Anforderungen erfüllen:

- Status ist **In Betrieb**.
- MID-Server wird überprüft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der MID-Server hat noch nicht die Funktion **Nmap**MID Server-Funktionen.
- Der MID-Server muss als lokaler Administrator angemeldet sein, wenn Nmap noch nicht installiert ist. Administratorrechte sind nur für den Installationsvorgang erforderlich. Sobald Nmap installiert ist, können Nicht-Administratoren die Discovery ohne Anmeldeinformationen verwenden und ausführen.

Hinweis:
Wenn mehrere MID-Server auf demselben Hostcomputer installiert sind und auf einem von ihnen Nmap bereits mit einem Administratorbenutzer installiert wurde, können die anderen MID-Server die Discovery ohne Anmeldeinformationen mit einem Nicht-Administrator aktivieren.

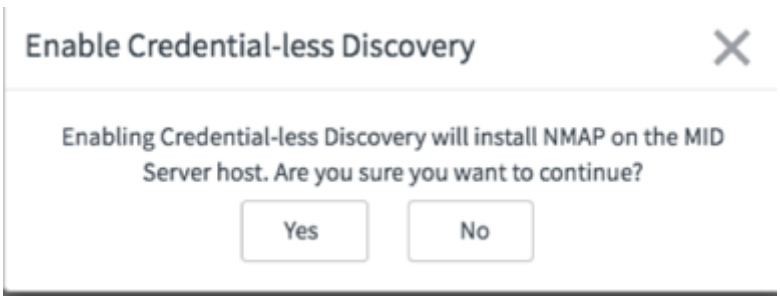
Warnung:
Der MID Server-Installationspfad darf nicht die folgenden Zeichen enthalten:

- **()**
- **{}**
- **[ ]**

Das Nmap-Installationsprogramm ersetzt diese Zeichen durch Leerzeichen. Dadurch wird verhindert, dass das Installationsprogramm den richtigen Pfad ermitteln kann, und die Installation schlägt fehl. Ein Beispiel für einen Pfad, der fehlschlagen wird, lautet C:\MIDServers\MID(1).

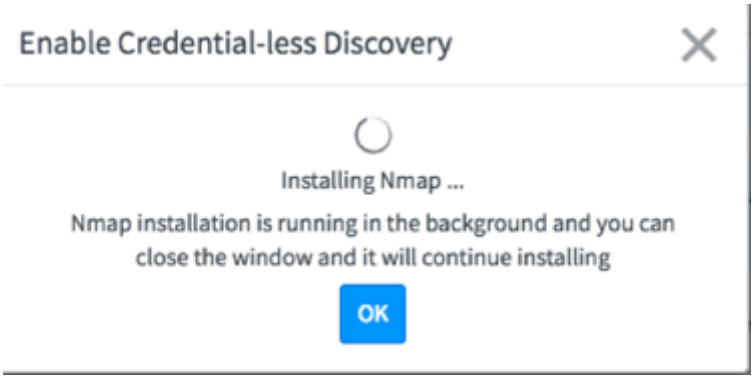
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Server**an.
2. Öffnen Sie den gewünschten MID Server-Datensatz.
3. Wählen Sie unter **Verwandte Links Discovery ohne Anmeldeinformationen aktivieren**.
   Ein Bestätigungsdialogfeld wird angezeigt.



4. Klicken Sie auf **Ja**, um mit der Installation fortzufahren.
   Die Instanz führt das Nmap-Installationsprogramm von https://install.service-now.com, eine Website in einem ServiceNow-Rechenzentrum, von der aus Installationsprogramme für die Plattform abrufbar sind. Diese Benachrichtigung wird während der Installation angezeigt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



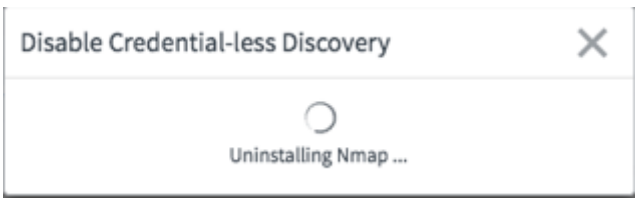
Die Tabelle **Protokolle** im MID-Server-Datensatz zeigt die Nachricht: Ausführen des Systembefehls: installNmap an.

5. Klicken Sie auf **OK**, wenn Sie das Dialogfeld ausblenden möchten, während das Installationsprogramm weiterhin im Hintergrund ausgeführt wird.
   Durch die Installation von Nmap wird auch Npcap auf dem Host installiert, sofern es noch nicht installiert ist. Npcap ist die Paketerfassungsbibliothek von Nmap für Windows, mit der Nmap Port-Scans schnell durchführen und die Familie des Betriebssystems identifizieren kann, das auf dem Ziel ausgeführt wird. Npcap wird einmal auf dem Host installiert und kann von jeder anderen Anwendung verwendet werden, die dies erfordert, wie z. B. Wireshark.

   Hinweis:
   Wenn auf dem Windows-MID-Server-Host bereits eine neuere Version von Npcap installiert ist, wird Nmap ohne Npcap installiert. Wenn eine ältere Version von Npcap auf dem Host installiert ist, wird sie vom Nmap-Installationsprogramm auf die neuere Version aktualisiert.

   Der Installationsprozess hat eines der folgenden Ergebnisse:
   - **Erfolg**: Diese Bedingungen weisen auf eine erfolgreiche Installation hin:
     - Die Version von Nmap wird im Feld **Nmap-Version** im MID-Server-Datensatz installiert
     - Der **Verwandte Link** ändert sich zu **Discovery ohne Anmeldeinformationen deaktivieren**.
     - Die Funktion **Nmap** wird dem MID-Server zugewiesen und wird auf der Registerkarte **Funktionen** des MID-Server-Datensatzes angezeigt.
   - **Fehler**: Wenn die Installation fehlschlägt, wird eine Fehlermeldung in der Tabelle MID-Serverproblem [ecc_agent_issue] protokolliert. Wenn Sie das Installationsprogramm erneut erfolgreich ausführen, wird das Problem mit **Gelöst** gekennzeichnet.

6. Um Nmap für einen ausgewählten MID-Server zu deinstallieren, wählen Sie **Discovery ohne Anmeldeinformationen deaktivieren** unter **Verwandte Links** im MID-Server-Datensatz
   Dieses Dialogfeld wird während des Deinstallationsvorgangs angezeigt:



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Registerkarte **Protokolle** im MID-Server-Datensatz zeigt die Nachricht: Ausführen des Systembefehls: uninstallNmap an.

Wichtig:
Da Npcap von anderen Anwendungen verwendet werden kann, wird Npcap bei der Deinstallation von Nmap nicht automatisch deinstalliert. Sie müssen Npcap manuell deinstallieren, nachdem Sie sich davon überzeugt haben, dass keine weiteren Abhängigkeiten vorhanden sind.

Zugehörige Informationen

Discovery ohne Anmeldeinformationen

Nmap auf einem selbst gehosteten System installieren

Verwenden Sie dieses Verfahren, um Nmap auf MID-Server-Host-Computern in einer selbst gehosteten Umgebung zu installieren, in der der Netzwerkzugriff auf die Website ServiceNow® install.service-now.com nicht möglich ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, maint

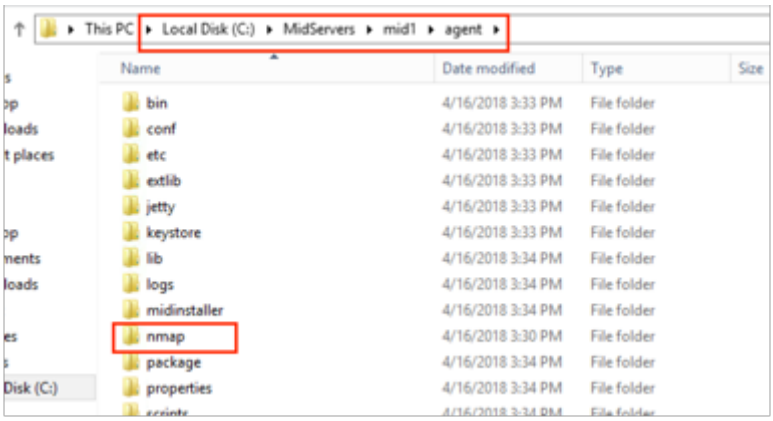
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie müssen Nmap manuell auf jedem MID-Server-Host installieren und dann die Instanz so konfigurieren, dass Discovery ohne Anmeldeinformationen ausgeführt wird.

Hinweis:
Dieses Verfahren gilt nicht für selbst gehostete Kunden, deren MID Server-Hosts innerhalb ihres Netzwerks auf install.service-now.com zugreifen können.

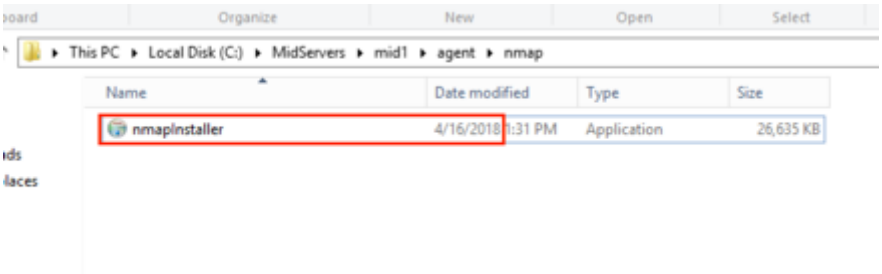
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Eigenschaften** (MID-Server-Eigenschaftstabelle [ecc_agent_property]), und öffnen Sie den Datensatz für die Eigenschaft *`mid.nmap.version`*. Diese Eigenschaft enthält die Version von Nmap, die Sie installieren müssen. Notieren Sie die Versionsnummer.
2. Laden Sie die korrekte Installationsdatei von einer der folgenden URLs herunter:
   - https://nmap.org/dist/ : Wenn die Nmap-Version in der Eigenschaft 7.92 lautet, lautet die ausführbare Datei, die Sie benötigen, https://nmap.org/dist/nmap-7.92-setup.exe.
   - https://install.service-now.com/glide/distribution/builds/package/thirdparty/nmap/nmap-setup-xxx-windows.exe. Wenn die Nmap-Version in der Eigenschaft 7.92 ist, lautet die ausführbare Datei, die Sie benötigen, https://install.service-now.com/glide/distribution/builds/package/thirdparty/nmap/nmap-setup-7.92-windows.exe
3. Erstellen Sie einen Ordner mit dem Namen nmap im Ordner MID-Server-Agent jedes MID-Servers, den Sie für die Discovery ohne Anmeldeinformationen verwenden möchten.

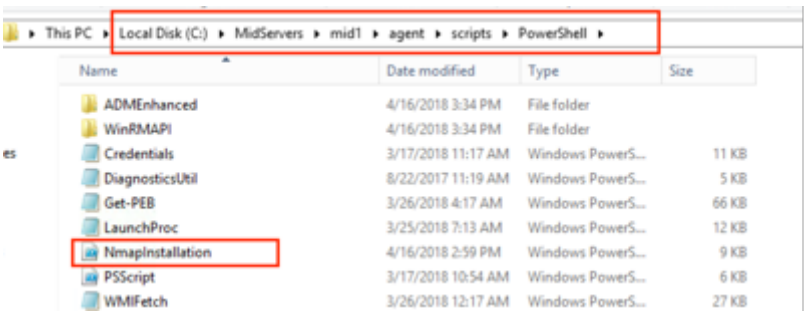
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Kopieren Sie die heruntergeladene Nmap-Installationsdatei in den Ordner nmap und benennen Sie sie in nmapInstaller.exe um.



5. Führen Sie das Skript agent\scripts\PowerShell\NmapInstallation.ps1 aus und übergeben Sie die folgenden Parameter in der Reihenfolge, in der sie angezeigt werden.
Dieses Skript führt die Datei nmapInstaller.exe aus.



   a. *$operation*: Aufgabe, die NmapInstallations.ps1 verarbeiten wird. Um Nmap zu installieren, ist die Aufgabe **Installieren**.

   b. *$nmap_root_path*: Vollständiger Pfad für den Ordner nmap, den Sie in Schritt 4 erstellen.

   c. *$nmap_self_installer*: Vollständiger Pfad für die Datei nmapInstaller.exe, die Sie in Schritt 5 kopiert haben.

   d. *$nmap_command*: Vollständiger Pfad für den Nmap-Installationsbefehl. Das Skript NmapInstallations.ps1 installiert Nmap im Ordner nmap, der in Schritt 4 erstellt wurde. Dieser Parameter lautet *$nmap_root_path\nmap.exe*.

   e. *$nmap_uninstall_command*: Vollständiger Pfad für den Nmap-Deinstallationsbefehl. Dieser Befehl lautet *$nmap_root_path\Uninstall.exe*.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. *$nmap_npcap_version*: Die mit Nmap installierte Npcap-Version. Dieser Wert muss mit dem Wert der Eigenschaft *mid.nmap.npcap.version* in der Tabelle „MID Server-Eigenschaft“ [ecc_agent_property] übereinstimmen.

g. *$nmap_safe_scripts*: Liste der sicheren Skripts, die Nmap verwendet. Sie können diese Liste aus der Eigenschaft *mid.nmap.safe.scripts* in der Tabelle „MID Server-Eigenschaft“ [ecc_agent_property] abrufen.

6. Richten Sie die Parameter im Skript NmapInstallation.ps1 in dieser Reihenfolge ein:
./NmapInstallations.ps1 $operation $nmap_root_path $nmap_self_installer $nmap_command $nmap_uninstall_command $nmap_npcap_version $nmap_safe_scripts

Das Skript könnte beispielsweise so aussehen:

```
PS C:\MidServers\mid1\agent\scripts\PowerShell> .\NmapInstallation.ps1 "install"
"C:\MidServers\mid1\agent\nmap" "C:\MidServers\mid1\agent\nmap\nmapInstaller.exe"
"C:\MidServers\mid1\agent\nmap\nmap.exe"
"C:\MidServers\mid1\agent\nmap\Uninstall.exe" "0.91"
"allseeingeye-info.nse,amqp-info.nse,db2-das-info.nse,drda-info.nse,freelancer-info.nse,
ike-version.nse,mcafee-epo-agent.nse,mqtt-subscribe.nse,openlookup-info.nse,oracle-tns-ve
rsion.nse,
quake1-info.nse,quake3-info.nse,rfc868-time.nse,rpcinfo.nse,snmp-info.nse,ventrilo-info.nse,
weblogic-t3-info.nse,xmpp-info.nse"
```

7. Fügen Sie nach der abgeschlossenen Installation die Funktion **Nmap** zu jedem MID-Server hinzu, den Sie für die Discovery ohne Anmeldeinformationen verwenden möchten.

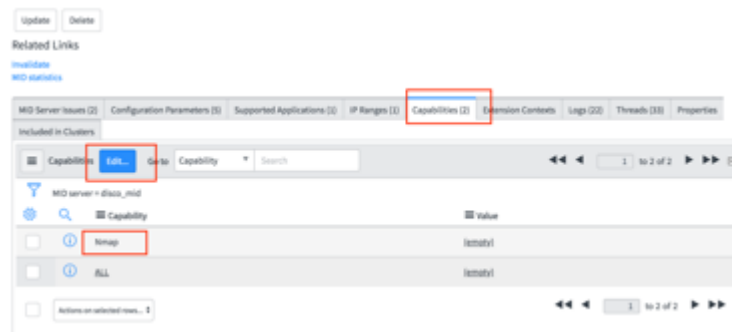
Wichtig:
Nur ein Benutzer des Typs **Wart** kann die Funktion **Nmap** zu einem MID-Server hinzufügen. Wenden Sie sich an Kundenservice und Support, um einen temporären **Wartungszugriff** auf Ihre Instanz anzufordern.

a. Öffnen Sie in der Instanz den MID Server-Datensatz.

b. Wählen Sie die zugehörige Liste **Funktionen** aus.

c. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.

d. Wählen Sie **Nmap** aus der Liste der verfügbaren Funktionen und klicken Sie auf **Speichern**.



Nmap auf einem selbst gehosteten System deinstallieren

Verwenden Sie dieses Verfahren, um Nmap in einer selbst gehosteten Umgebung zu deinstallieren, die keinen Netzwerkzugriff auf die Website von ServiceNow install.service-now.com zulässt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, maint

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nmap muss manuell von jedem MID Server-Hostcomputer deinstalliert und anschließend in der ServiceNow-Instanz deaktiviert werden.

Prozedur
1. Führen Sie die Datei *Uninstall.exe* im Ordner nmap auf jedem MID Server-Host aus, der für Discovery ohne Anmeldeinformationen konfiguriert ist.
2. Löschen Sie nach Abschluss der Deinstallation den Ordner nmap im Ordner Agent.
3. Entfernen Sie die **Nmap**-Funktion von jedem MID-Server-Datensatz.

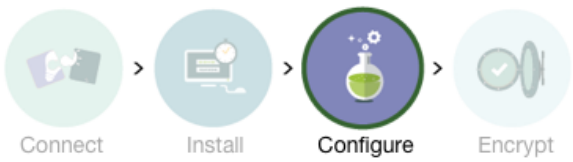
> **⚠ Achtung:**
> Nur ein Benutzer des Typs **maint** kann die Funktion **Nmap** von einem MID-Server entfernen. Wenden Sie sich an Kundenservice und Support, um einen temporären **Wartungszugriff** auf Ihre Instanz anzufordern.

   a. Öffnen Sie in der Instanz den MID Server-Datensatz.
   b. Wählen Sie die zugehörige Liste **Funktionen** aus.
   c. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
   d. Löschen Sie **Nmap** aus der Liste der aktiven Funktionen und klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren Sie den MID-Server als vertrauenswürdiger WinRM-Host

In Umgebungen mit Windows Remote Management (WinRM) Discovery oder Service-Mapping können Server mithilfe des WinRM-Protokolls ermittelt werden. Fügen Sie -Server, die Teil von WinRM sind, als vertrauenswürdige Hosts auf allen MID Servers hinzu, die von Discovery oder Service-Mapping für die Discovery verwendet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: mid_admin



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

MID-Server können nicht auf Server mit dem WinRM-Protokoll zugreifen, wenn diese Server nicht als vertrauenswürdige Hosts für MID-Server konfiguriert sind.

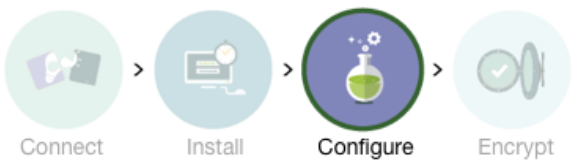
Führen Sie diese Prozedur auf jedem aus MID-Server aus, welches von Service-Mapping oder Discovery verwendet wird.

Prozedur

1. Öffnen Sie auf MID-Server die Befehlszeilen-Shell.
2. Führen Sie den folgenden Befehl aus, um alle Server zu den TrustedHosts-Listen hinzuzufügen:
   `Winrm s Winrm/config/client '@{TrustedHosts="*"}'`
3. Um bestimmte Server zur TrustedHosts-Liste hinzuzufügen, führen Sie den Befehl mit den durch Kommas getrennten Hosts anstelle des Sternchens (*) aus. Beispiel:
   `Winrm s Winrm/config/client '@{TrustedHosts="serverA,serverB,serverC"}'`

MID Server-Domänentrennung

Verwenden Sie die MID-Server-Anwenderrolle, um MID-Server für den Zugriff auf separate Domänen zu konfigurieren. Die Anmeldeinformationen in der Datei „config. xml“ eines MID Servers bestimmen, auf welche Domänen er zugreifen kann. Bestimmte MID-Server-Richtliniendatensätze können nur durch MID-Server aus derselben Domäne eingeschränkt werden.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Die Datensätze, die von einem MID-Server gelesen, aktualisiert oder erstellt werden können, werden von den Anmeldeinformationen bestimmt, die für diesen MID-Server in der Datei config.xml im konfiguriert sind. Dies sind die Benutzeranmeldeinformationen, mit denen ein MID-Server auf die Instanz zugreift, und angibt, auf welche Datensätze der Domäne der MID-Server zugreifen kann.

Sie können Versionen dieser spezifischen MID Server-Richtlinieneinträge erstellen, die nur ein MID Server aus derselben Domäne verwenden kann. Diese Prozesstrennung wird für Datensätze in Tabellen unterstützt, die die MID Server-synchronisierten Dateien [ecc_agent_sync_file] erweitern:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- MID Server-MIB-Datei [ecc_agent_mib]
- MID Server-JAR-Datei [ecc_agent_jar]
- MID Server-Skriptdatei [ecc_agent_script_files]

Hinweis:
Anlagen in MIB- oder JAR-Dateisätzen werden möglicherweise nicht wie in einer Umgebung angezeigt, in der die Domäne nicht getrennt ist. Die Anhänge werden nicht angezeigt, weil die Tabelle **Anhänge** [sys_attachment] durch Daten getrennt ist. Wenn Daten zwischen Domänen aufgeteilt werden, kann ein Datensatz in einer untergeordneten Domäne nicht auf Datensätze in einer übergeordneten Domäne zugreifen.

Domänentrennung für MID Server einrichten

Richten Sie die Domänentrennung über die MID-Server-Benutzerrolle und die MID-Server-Konfigurationsdatei ein.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, agent_admin

Prozedur

1. Konfigurieren Sie einen MID-Server-Benutzer in einer angegebenen Domäne mit der richtigen Rolle `mid_server`.
2. Geben Sie diesen Benutzer in der Datei **config.xml** des MID-Servers an.
   Wenn Sie die Anmeldeinformationen der MID-Server-Anwender in der Datei config.xml festlegen, vergewissern Sie sich, dass sie sich in der richtigen Domäne befinden.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie die MID-Server-Domäne ändern müssen:

1. Stoppen Sie den MID-Server und löschen Sie den Datensatz ecc_agent.
2. Aktualisieren Sie den MID-Server config.xml mit dem neuen Benutzer in der neuen Domäne und starten Sie den MID-Serverdienst neu.

Wenn Sie Versionen bestimmter MID-Server-Dateien erstellen müssen, die nur MID-Server in Ihrer Domäne verwenden können:

1. Öffnen oder erstellen Sie einen Datensatz in einem dieser MID Server-Module:
   - **SNMP-MIBs**
   - **JAR-Dateien**
   - **Skript-Dateien**
2. Aktualisieren Sie eine vorhandene Domänenrichtlinie, oder senden Sie einen neuen Datensatz.

Hinweis:
Anlagen in MIB- oder JAR-Dateisätzen werden möglicherweise nicht wie in einer Umgebung angezeigt, in der die Domäne nicht getrennt ist. Die Anhänge werden nicht angezeigt, weil die Tabelle **Anhänge** [sys_attachment] durch Daten getrennt ist. Wenn Daten zwischen Domänen aufgeteilt werden, kann ein Datensatz in einer untergeordneten Domäne nicht auf Datensätze in einer übergeordneten Domäne zugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einen MID Server mit mehreren Domänen konfigurieren

Sie können einen MID-Server in der globalen Domäne erstellen, der Ziele in anderen Domänen untersuchen kann.

Vorbereitungen

Vor dem Konfigurieren eines MID-Servers mit mehreren Domänen:

- Aktivieren Sie das Plugin „Domain Support – Domain Extensions Installer“ [com.glide.domain.msp_extensions.installer].
- Stellen Sie sicher, dass Ihre Instanz domänengetrennt ist.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Typ **sys_properties.list** im Navigationsfilter und **Enter** drücken.
2. Suchen Sie die Eigenschaft **glide.ecc.enable_multidomain_mid**.
3. Legen Sie den Wert der Eigenschaft auf **true** fest.

   Hinweis:
   Die Aktivierung dieser Eigenschaft hat keine Auswirkungen auf vorhandene MID-Server. MID-Server in einer Domäne bleiben vor dem Festlegen dieser Eigenschaft in dieser Domäne.

4. Erstellen Sie einen MID-Server in der globalen Domäne.
   Ein MID-Server, der in der globalen Domäne erstellt wurde, nachdem diese Eigenschaft auf **true** festgelegt wurde, kann jede Domäne durchsuchen, für die Anmeldeinformationen vorliegen. Dieser MID-Server ist jedoch darauf beschränkt, nur die Anmeldeinformationen für die Zieldomänen zu verwenden, die von den ECC-Warteschlangen-Eingaben angefordert werden.

   Warnung:
   Wenn Sie die Eigenschaft **glide.ecc.enable_multidomain_mid** auf **false** setzen, nachdem der MID-Server mit mehreren Domänen in der globalen Domäne erstellt wurde, schreibt dieser alle Daten, die er erhält, in die globale Domäne und nicht in die korrekten Domänen.

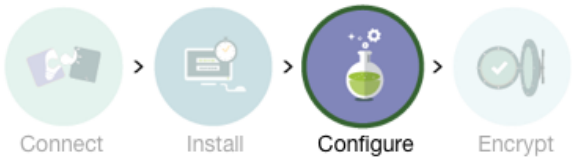
Eine JAR-Datei mit den MID Servern synchronisieren

Sie können eine JAR-Datei in eine Instanz hochladen und mit allen MID-Servern synchronisieren oder benutzerdefinierte Probes schreiben, die die synchronisierte JAR-Datei verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, agent_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Die Tabelle „JAR-Datei für MID-Server“ [ecc_agent_jar] ist nach Domänen getrennt. Sie können Versionen dieser Richtlinien erstellen, die nur ein MID-Server aus derselben Domäne verwenden kann. Anweisungen dazu finden Sie unter Domänentrennung für MID Server einrichten.

Warnung:
Durch das Synchronisieren einer JAR-Datei mit diesem Verfahren werden alle mit der Instanz verbundenen MID Server automatisch neu gestartet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **JAR-Dateien**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die folgenden Felder aus:
   - **Name:**Ein eindeutiger und beschreibender Name zum Identifizieren der Datei in der Instanz.
   - **Version:** Eine Versionsnummer für die Datei, falls eine verfügbar ist.
   - **Quelle:** Speicherort der JAR-Datei zu Referenzzwecken. Quellinformationen werden vom System nicht verwendet.
   - **Beschreibung:** Kurze Beschreibung der JAR-Datei und ihres Zwecks in der Instanz.
4. Klicken Sie auf das Büroklammersymbol im Banner.

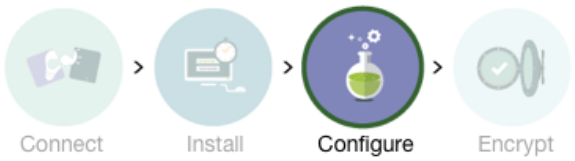
5. Klicken Sie im Dialogfeld „Anhänge“ auf **Durchsuchen**, und wählen Sie die Datei aus, die Sie anhängen möchten.

   Die Plattform hängt die JAR-Datei an den Datensatz an und startet die MID-Server neu, um die Datei zu synchronisieren. Es ist nicht erforderlich, den Datensatz zu aktualisieren, um die Datei anzuhängen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vCenter-Ereignissammler

Der vCenter-Ereignissammler ist eine MID Server-Erweiterung, die vCenter-bezogene Ereignisse überwacht und die CMDB entsprechend aktualisiert.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Mit dem Ereignissammler kann die CMDB zusätzlich zu den von Discovery erkannten Aktualisierungen mit Änderungen an virtuellen Maschinen (VMs) aktualisiert werden. Eine Änderung an einer VM wird vom vCenter-Server als Ereignis an den vCenter-Ereignissammler gesendet. Wenn ein Ereignis empfangen wird, wird die CMDB entsprechend aktualisiert. Full vCenter Discovery muss nicht erneut ausgeführt werden. Bei einigen Ereignissen, z. B. eingeschalteten und ausgeschalteten Ereignissen, muss Discovery nicht erneut ausgeführt werden. Bei den meisten Ereignissen wird Discovery nur auf der erforderlichen vCenter-Ressource ausgeführt.

Wenn beispielsweise eine VM deaktiviert ist, sendet der vCenter-Server das Ereignis `VmPoweredOffEvent`. Der vCenter-Ereignissammler empfängt und verarbeitet das Ereignis, und die CMDB wird aktualisiert, um widerzuspiegeln, dass der Status der entsprechenden VM auf „ **off**“ festgelegt ist.

Wichtig:

Mit dieser Erweiterung kann Discovery nur den Status einer VM ändern, die in der CMDB vorhanden ist. Wenn ein Ereignis mit „CreatedEvent“ im Namen auftritt, z. B. VmCreatedEvent, scannt Discovery diese VM und erstellt dann das CI anhand der gesammelten Daten. Wenn ein neues Ereignis auftritt, das dieses CI betrifft, kann Discovery den vorhandenen Datensatz aktualisieren, ohne einen weiteren Scan zu starten.

Der vCenter-Ereignissammler unterstützt die Domänentrennung durch Übernahme der Domäne des angegebenen MID-Servers im Kontext des Ereignissammlers. Es unterstützt jedoch keine MID-Server-Konfiguration mit mehreren Domänen.

Unterstützte Versionen von vCenter finden Sie unter Discovery für VMware vCenter.

Wie vCenter-Ereignisse verarbeitet werden

Der MID-Server lauscht für die im Formular „vCenter-Ereignissammlung“ konfigurierten vCenter-Ereignisse. Wenn eines dieser Ereignisse von vCenter zurückgegeben wird, analysiert die Instanz die Nutzlast mit einer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

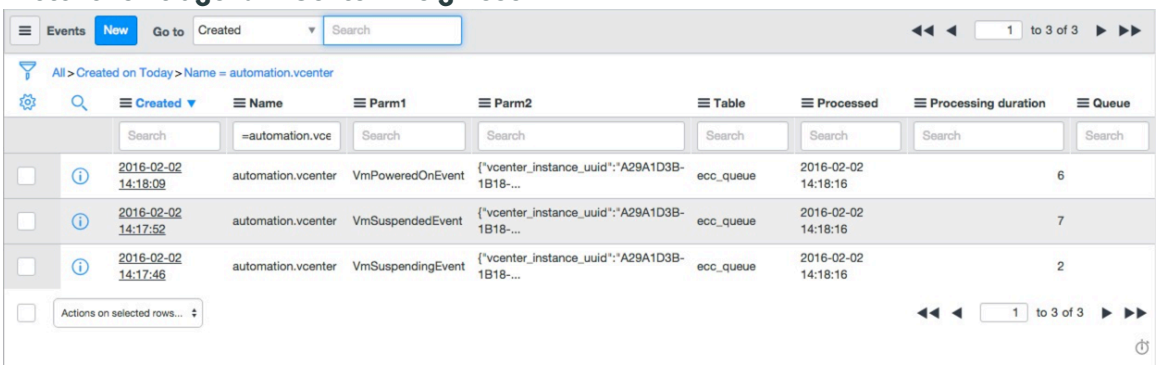
Geschäftsregel, die das vCenter-Ereignis in ein Systemereignis (sysevent) konvertiert. Die Instanz von verwendet dieses Systemereignis dann, um Aufgaben auszuführen, z. B. E-Mail-Benachrichtigungen.

Hinweis:
Wenn der MID-Server bei Auftreten eines vCenter-Ereignisses angehalten wird, verarbeitet der MID-Server das Ereignis trotzdem. In diesem Fall kann der Ereignissammler den Status **Gestartet**anzeigen.

Die resultierenden Systemereignisse enthalten diese Werte:

- **Name**: Name des Systemereignisses, das aus dem vCenter-Ereignis erstellt wurde. Dieser Wert ist immer `automation.vcenter`.
- **Parm1**: zurückgegebenes vCenter-Ereignis. Dieses Ereignis muss einem Ereignissammlerdatensatz zugeordnet sein.
- **Parm2**: Von vCenter bereitgestellte Ereignisdaten im JSON-Format.

Protokolleinträge für vCenter-Ereignisse



Unterstützte vCenter-Ereignisse

Die folgenden Ereignisse sind die einzigen vCenter-Ereignisse, die vom Basissystem verarbeitet werden, wenn Discovery aktiviert ist. Wenn Sie Ihre Instanz von einer früheren Version aktualisiert haben, werden Ihnen die in späteren Releases hinzugefügten Standardereignisse möglicherweise nicht mehr hinzugefügt. Um die fehlenden Ereignisse zu verwenden, fügen Sie sie manuell hinzu.

vCenter-Ereignisse

Ereignisname	Beschreibung	Startet die Probe
VM-Ereignisse		
VmPoweredOnEvent	Die VM wurde aus dem Status „Ausgeschaltet“ eingeschaltet oder aus dem Angehalten-Status fortgesetzt. Dieses Ereignis wird gesendet, wenn die VM eingeschaltet wird. Berücksichtigt nicht die Zeit, die zum Starten des Host-Betriebssystems benötigt wird.	Keine
DrsVmPoweredOnEvent	Die VM wurde von einem verteilten Ressourcenzeitplan (Distributed Resource Schedule, DRS) eingeschaltet, der die Arbeitsauslastung zwischen	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vCenter-Ereignisse (Fortsetzung)

Ereignisname	Beschreibung	Startet die Probe
	den verfügbaren Ressourcen ausgleicht.	
VmRestartedOnAlternativeHostEvent	Die VM wurde auf einem anderen Host neu gestartet, da der ursprüngliche Host fehlgeschlagen ist.	Keine
VmPoweredOffEvent	Die VM wurde ausgeschaltet. Wenn das Host-BS heruntergefahren ist, wird dieses Ereignis gesendet, nachdem das Host-BS heruntergefahren wurde und die VM in den ausgeschalteten Zustand versetzt wird.	Keine
VmPowerOffOnIsolationEvent	Die VM wurde auf einem isolierten Host in einem HA-Cluster ausgeschaltet.	Keine
VmSutdownOnIsolationEreignis	Die VM wurde auf einem isolierten Host in einem HA-Cluster heruntergefahren.	Keine
VMAusgesetztesEreignis	Die VM wird angehalten. Dieses Ereignis wird gesendet, nachdem die VM-Unterbrechung abgeschlossen ist.	Keine
VMRelocatedEvent	Die VM wurde offline verschoben (entweder angehalten oder ausgeschaltet). Eine VM-Migration der VM zu einem anderen Host oder die Migration eines von der VM verwendeten Speichers löst das -Ereignis aus. Verschiebt Beziehungen.	Keine
VmMigratedEvent	Eines oder beide der folgenden Fälle treten auf: • Die VM wurde mit vMotion im laufenden Betrieb zu einem anderen ESX-Server migriert. • Der Speicher für die VM wurde im laufenden Betrieb migriert. Aktualisiert nur Beziehungen und Deep Discovery.	Keine
DrsVmMigratedEvent	Von einem DRS empfohlene Migration einer VM. Verschiebt Beziehungen.	Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vCenter-Ereignisse (Fortsetzung)

Ereignisname	Beschreibung	Startet die Probe
VmRemovedEvent	Die VM-Instanz wurde aus vCenter gelöscht.	Keine
VmClonedEvent	Die VM wurde erfolgreich geklont. Erstellt neue Datensätze und führt eine Schnell-Discovery durch.	VMWare – vCenter-VMs
VmCreatedEvent	Die VM wurde erfolgreich erstellt. Erstellt neue Datensätze und führt eine Schnell-Discovery durch.	VMWare – vCenter-VMs
VmBereitgestelltesEreignis	Die VM wurde erfolgreich bereitgestellt. Erstellt neue Datensätze und führt eine Schnell-Discovery durch.	VMWare – vCenter-VMs
VMErkanntesEreignis	vCenter erkennt die VM erfolgreich. Erstellt neue Datensätze und führt eine Schnell-Discovery durch.	VMWare – vCenter-VMs
VMRegistriertesEreignis	Die VM wurde erfolgreich registriert. Erstellt neue Datensätze und führt eine Schnell-Discovery durch.	VMWare – vCenter-VMs
VMReconfiguredEvent	Die VM wurde neu konfiguriert. Erstellt neue Datensätze und führt eine Schnell-Discovery durch.	VMWare – vCenter-VMs
VMInstanceUuidZugewiesenesEreignis	Der VM wurde eine neue Instanz-UUID zugewiesen. Aktualisiert die VM-Instanz-UUID.	Keine
VMUmbenanntesEreignis	Die VM wurde erfolgreich umbenannt. Ändert den Namen.	Keine
VmUuidZugewiesenesEreignis	Der VM wurde eine neue BIOS-UUID zugewiesen. Fügt die UUID der VM hinzu.	Keine
VMMacZugewiesenesEreignis	Der VM wurde eine neue MAC-Adresse zugewiesen. Weist die MAC-Adresse dem Ereignis zu	VMware – vCenter-VM-NICs

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vCenter-Ereignisse (Fortsetzung)

Ereignisname	Beschreibung	Startet die Probe
	und löst den VMware-VM-NIC-Probe aus.	
VmMacChangedEvent	Die MAC-Adresse einer VM wurde geändert. Weist die MAC-Adresse dem Ereignis zu und löst den VMware-VM-NIC-Probe aus.	VMware – vCenter-VM-NICs
VMGast-Abschaltereignis*	Beim Herunterfahren der Gast-VM.	Keine
VMStoppEreignis	Die VM wurde angehalten.	Keine
VMResettingEreignis	Die VM wurde zurückgesetzt.	Keine
Cluster-Ereignisse		
ClusterCreatedEvent	Ein Cluster wurde erstellt.	VMware – vCenter-Cluster
ClusterReconfiguredEvent	Ein Cluster wurde neu konfiguriert.	VMware – vCenter-Cluster
ClusterDestoriesEvent	Ein Cluster wurde zerstört.	Keine
Datenspeicher-Ereignisse		
DatenspeicherUmbenanntesEreignis	Ein Datenspeicher wurde umbenannt.	Keine
VMFSDatastoreCreatedEvent	Ein VM File System-Datenspeicher (VMFS) wurde erstellt.	VMware – vCenter-Datenspeicher
DatenspeicherErkanntesEreignis	Ein Host wurde VirtualCenter hinzugefügt, und Datenspeicher wurden erkannt.	VMware – vCenter-Datenspeicher
NASDatastoreCreatedEvent	Ein NAS-Datenspeicher (Network Attached Storage) wurde erstellt.	VMware – vCenter-Datenspeicher
LokalerDatenspeicherErstelltEreignis	Ein lokaler Datenspeicher wurde erstellt.	VMware – vCenter-Datenspeicher
VMFSDatastoreExpandedEvent	Ein Datenspeicher wurde erweitert.	VMware – vCenter-Datenspeicher
Datenspeicher – ZerstörtesEreignis	Ein Datenspeicher wurde aus VirtualCenter entfernt.	Keine
Netzwerkereignisse		
DVPortgroupCreatedEvent	Eine Portgruppe wurde erstellt.	VMware – vCenter-Netzwerke
DVPortgroupRenamedEvent	Eine Portgruppe wurde umbenannt.	Keine
DVPortgroupDestRoyedEvent	Eine Portgruppe wurde gelöscht.	Keine
Ressourcenpool-Ereignisse		
ResourcePoolDestrovedEvent	Ein Ressourcenpool wurde gelöscht.	Keine
ResourcePoolCreatedEvent	Ein Ressourcenpool wurde erstellt.	VMware – vCenter-Cluster

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vCenter-Ereignisse (Fortsetzung)

Ereignisname	Beschreibung	Startet die Probe
ResourcePoolMovedEvent	Ein Ressourcenpool wurde verschoben.	VMware – vCenter-Cluster
ResourcePoolReconfiguredEvent	Ein Ressourcenpool wurde neu konfiguriert.	VMware – vCenter-Cluster
DVS-Ereignisse		
DvsCreatedEvent	Ein verteilter virtueller Switch wurde erstellt.	VMware – vCenter-Netzwerke
DvsRenamedEvent	Ein verteilter virtueller Switch wurde umbenannt.	Keine
DvsDestRoyedEvent	Ein verteilter virtueller Switch wurde zerstört.	Keine
Rechenzentrums-Ereignisse		
RechenzentrumErstelltEreignis	Ein Rechenzentrum wurde erstellt.	VMware – vCenter-Rechenzentren
RechenzentrumUmbenanntesEreignis	Ein Rechenzentrum wurde umbenannt.	Keine

Konfigurieren Sie die Erweiterung „vCenter-Ereignis-Sammlungsprogramm“, und führen Sie sie aus

Konfigurieren Sie die Erweiterung „vCenter-Ereignissammler“ im Modul „MID-Server“, und fügen Sie dann unterstützte Ereignisse hinzu, oder entfernen Sie sie.

Vorbereitungen

Führen Sie vor der Konfiguration von Ereignis-Sammlungen die folgenden Aufgaben aus:

- Stellen Sie einen MID Server bereit und starten Sie ihn.
- Vergewissern Sie sich, dass der MID-Server Zugriff auf vCenter hat.
- Führen Sie eine Discovery im vCenter aus.

Erforderliche Rolle: agent_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mehrere MID Servers können dieselbe vCenter-Instanz abhören, und Sie können einem einzelnen MID-Servermehrere Ereignissammler für verschiedene vCenter hinzufügen. Stellen Sie sicher, dass Sie die Ereignisse im Ereignis-Sammlungsdatensatz konfigurieren, die das richtige MID-Serverangeben.

Hinweis:
Sie können dem vCenter-Ereignissammler Ereignisse hinzufügen. Allerdings wird nicht jedes Ereignis von den Ereignishandlern des Basissystems unterstützt. Wenn Sie andere als die im Discovery-Basissystem unterstützten Ereignisse verarbeiten möchten, müssen Sie eine Skriptaktion erstellen, um die Ereignisse zu verarbeiten. Anweisungen hierzu finden Sie unter Skriptaktionen . Als Referenz verarbeitet die Instanz die vCenter-Ereignisse im Basissystem mit einer Skriptaktion namens `Discovery: Process vCenter events`. Bearbeiten oder löschen Sie diese Skriptaktion nicht.

So konfigurieren Sie die Erweiterung „vCenter-Ereignisprozessor“:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Erweiterungen** > **vCenter-Ereignissammlung**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder öffnen Sie eine vorhandene Erweiterung.
3. Füllen Sie die Felder entsprechend aus der Tabelle aus.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Kopfzeile, und klicken Sie im Kontextmenü auf **Speichern**. Die zugehörige Liste „ **vCenter-Ereignis** “ mit den Standardereignissen, für deren Verarbeitung das System konfiguriert ist, wird angezeigt.
5. Um ein anderes vCenter-Ereignis auszuwählen, klicken Sie in der zugehörigen Liste „ **vCenter** -Ereignis“ auf **Bearbeiten**, und suchen Sie nach dem Ereignis.

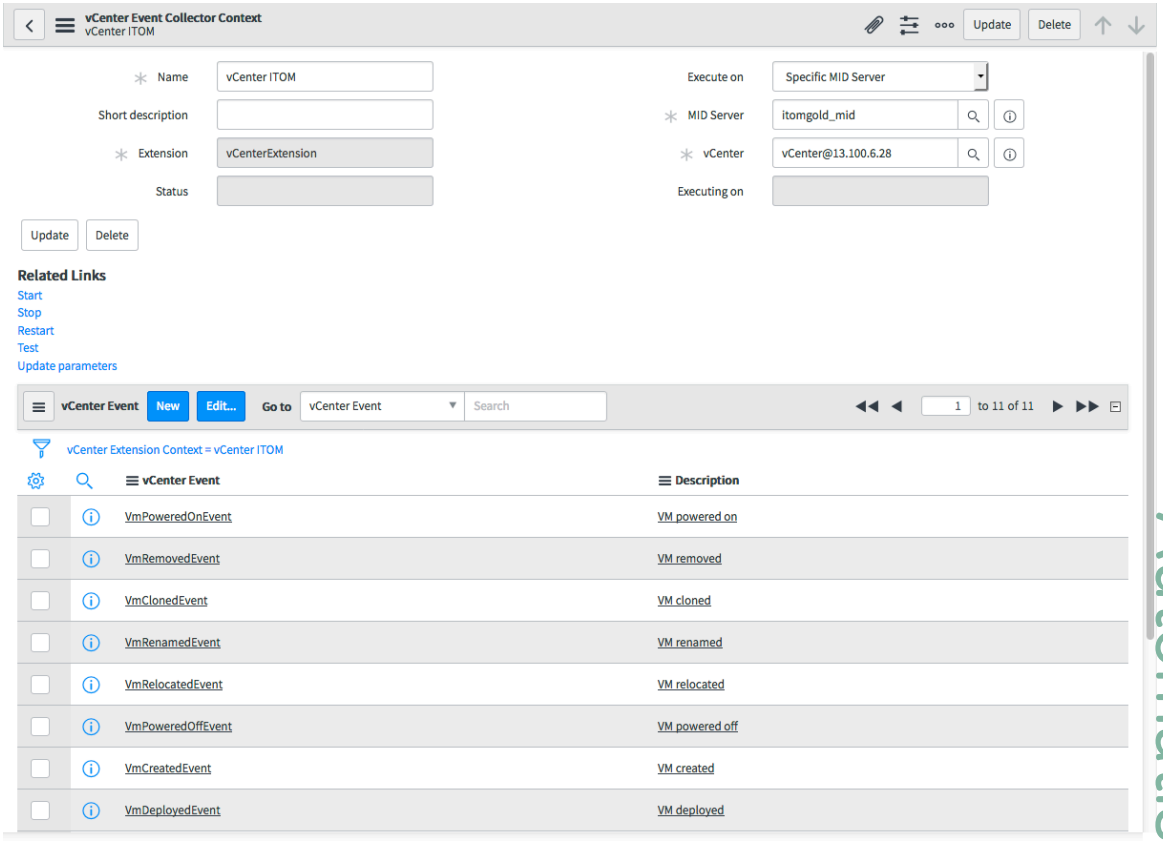
   Der Slushbucket zeigt nicht alle verfügbaren Ereignisse in der Eröffnungsliste an. Verwenden Sie den Filter, um nach nicht angezeigten Ereignissen zu suchen.

6. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Starten**, um die Ereignisse in dieser Sammlung zu speichern und den Sammler zu starten.
   Die zugehörigen Links in diesem Formular funktionieren wie folgt:

In der vCenter-Ereignisprozessorerweiterung verfügbare Befehle

Zugehöriger Link	Beschreibung
Start	Startet den Collector, falls er nicht läuft. Von der Erweiterung wird eine Verbindung zum angegebenen vCenter-Server hergestellt, indem die VMware-Anmeldeinformationen im Anmeldeinformationssatz aufgelistet werden, bis eine Verbindung hergestellt werden kann. Als Nächstes weist die Erweiterung den vCenter Server an, die im Collector Context angegebenen Ereignisse anzugeben.
Stoppen	Stoppt den laufenden Collector auf dem konfigurierten MID Server. Wenn die Erweiterung nicht läuft, wird keine Aktion ausgeführt.
Neu starten	Stoppt und startet den Collector auf dem konfigurierten MID Server.
Test	Testet die Parameter auf Gültigkeit. Wenn die IP-Adresse, der Hostname und die Gruppe von Ereignissen gültig sind, gibt der Test einen erfolgreichen Status zurück. Wenn einer der Parameter falsch ist, wird ein Fehler angezeigt. Die Ausführung eines Tests hat keine Auswirkungen auf derzeit laufende Erweiterungen.
Parameter aktualisieren	Sendet aktualisierte Parameter an den Collector. Alle Änderungen, die Sie am Kollektor vornehmen, während der MID Server ausgeführt wird, werden beim Speichern nicht sofort wirksam. Wenn Sie auf dieses Steuerelement klicken, während der Collector nicht ausgeführt wird, wird keine Aktualisierung vorgenommen. Bei der vCenter-Erweiterung prüft der Collector zunächst die Parameter auf Gültigkeit. Wenn die Parameter gültig sind, trennt sich die Erweiterung vom vCenter-Server und stellt die Verbindung mit den neuen Parametern wieder her.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Name für diese Erweiterung der vCenter-Ereignissammlung zur einfachen Identifizierung.
Kurzbeschreibung	Eine Beschreibung dieses Sammlers.
Erweiterung	[Schreibgeschützt] Der Sammlertyp wird automatisch auf **vCenterExtension festgelegt**.
Status	Dieses Feld wird automatisch mit dem Status des Sammlers ausgefüllt. Dieses Feld ist leer, bis der Sammler gestartet wird. Nachdem Sie einen Befehl an den Sammler ausgegeben haben, wird einer der folgenden Werte angezeigt: ○ **Gestartet**: Der Sammler läuft. ○ **Angehalten**: Der Sammler läuft nicht. ○ **Offline**: Der MID Server ist nicht erreichbar. ○ **Fehler**: Der Sammler ist mit einem Fehler fehlgeschlagen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Der MID-Server verarbeitet weiterhin vCenter-Ereignisse, auch wenn er angehalten ist. Der Status des Ereignissammlers kann als **Gestartet**angezeigt werden.
Fehlermeldung	Nachricht, die Fehler beschreibt, die dazu führen, dass Befehle wie **Starten** oder **Stoppen** fehlschlagen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der Wert im Feld **Status Error** lautet.
Ausführen auf	Speicherort für die Ausführung dieser Sammlung. Die möglichen Optionen sind **Spezifischer MID-Server** oder **Spezifischer MID-Server-Cluster**.
MID-Server	Der Name des festgelegten MID-Servers, wenn Sie **Spezifischer MID-Server** im Feld **Ausführen auf** ausgewählt haben. Der Name des festgelegten MID-Server-Clusters, wenn Sie **Spezifischer MID-Server-Cluster**ausgewählt haben. Wenn Sie die Option MID-Server-Cluster ausgewählt haben, bestimmt ein Algorithmus, welcher Server im Cluster den Sammler ausführt.
vCenter	Die IP-Adresse oder der Hostname des vCenter-Servers.
Ausführung auf	[Schreibgeschützt] Der Name des MID-Servers, auf dem der Sammler ausgeführt wird. Dieses Feld zeigt den Namen des MID Servers an, auch wenn der MID Server nicht erreichbar ist. Wenn der Sammler vom Benutzer angehalten wird, ist dieses Feld leer.

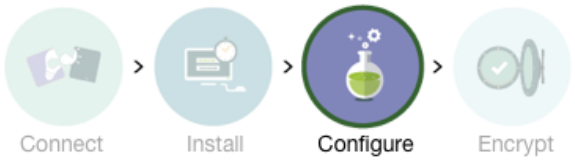
Zugehörige Informationen

VMware-Erkennung

Erweiterung des SNMP-Trap-Sammlers

Der SNMP-Trapsammler ist eine MID-Servererweiterung, die auf SNMP-Traps von den Geräten in Ihrem Netzwerk lauscht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Nach dem Empfang einer Falle sendet der MID Server die Falle zur weiteren Verarbeitung durch Ereignismanagement an die Instanz. Wenn Event Management nicht aktiv ist, werden Traps nicht verarbeitet und von der Instanz verworfen.

Damit die Erweiterung „SNMP-Trap-Sammlung“ Traps von Netzwerkgeräten empfängt, muss jedes Gerät den MID-Server festlegen, der die Erweiterung „SNMP-Trap-Sammlung“ als Empfänger der Falle ausführt. Informationen zur entsprechenden Hardwarekonfiguration finden Sie in der Dokumentation des Netzwerkgeräts. Im Allgemeinen sollte die SNMP-Trap-Sammlungserweiterung nur auf einem MID-Server pro VLAN ausgeführt werden. Mehrere MID-Server-Empfänger im selben VLAN verursachen doppelte Daten in der CMDB. Wenn Netzwerkgeräte durch VLANs getrennt sind, können für mehrere MID Server Trap-Sammlungen installiert sein.

Um mehrere SNMP-Trap-Sammlungserweiterungen zu konfigurieren, konfigurieren Sie jede in einem separaten Datensatz mit einem eindeutigen Namen und einem festgelegten MID-Server.

Konfigurieren Sie die Erweiterung „SNMP Trap Collector“.

Damit die Erweiterung „SNMP-Trap-Sammlung“ Traps von Netzwerkgeräten empfängt, muss jedes Gerät den MID-Server festlegen, der die Erweiterung „SNMP-Trap-Sammlung“ als Empfänger der Falle ausführt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Erweiterungen** > **MID-SNMP-Trap-Listener**
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder öffnen Sie eine vorhandene Erweiterung.
3. Füllen Sie die Felder aus der Tabelle entsprechend aus.
4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldname	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Name für diese SNMP-Trap-Sammlungserweiterung zur einfachen Identifizierung.
Kurzbeschreibung	Eine Beschreibung der MID-Servererweiterung, wenn eine weitere Beschreibung als der **Name** erforderlich ist.
Erweiterung	[Schreibgeschützt] Der Erweiterungstyp wird automatisch auf **TrapExtension festgelegt**.
UDP-Port	Die Nummer des Ports, den Ihre Netzwerkhardware beim Senden eines Traps an den festgelegten MID-Server verwendet. Portnummern 1024 und höher werden empfohlen. 1023 und niedrigere Portnummern sind möglicherweise vom System reserviert und können zu Zugriffsverstößen für MID-Server führen, die nicht mit administrativen Anmeldeinformationen ausgeführt werden.
Status	[Schreibgeschützt] Der Status der Erweiterung des Trap Collectors. Dieses Feld ist leer, bis die Erweiterung ausgeführt wird. Nach der Ausführung kann der Wert wie folgt lauten: ○ **Gestartet:** Die Erweiterung wird ausgeführt. ○ **Beendet:** Die Erweiterung wird nicht ausgeführt. ○ **Offline**: Der MID Server ist nicht erreichbar. ○ **Fehler:** Die Erweiterung ist mit einem Fehler fehlgeschlagen.
Ausführen auf	Der Speicherort für die Ausführung dieser Erweiterung: ein **bestimmter MID-Server** oder ein **bestimmter MID-Server-Cluster**. Die empfohlene Einstellung ist **Spezifischer MID Server**. Netzwerkhardware muss normalerweise für das Senden an eine bestimmte IP-Adresse konfiguriert werden. Wenn der Listener zu einem anderen MID-Server im Cluster verschoben wird, wird die Trap nicht empfangen.
MID-Server	Der Name des festgelegten MID-Servers, wenn Sie **Spezifischer MID-Server** im Feld **Ausführen auf** ausgewählt haben. Der Name des festgelegten MID-Server-Clusters, wenn Sie **Spezifischer MID-Server-Cluster** im Feld **Ausführen auf** ausgewählt haben. Wenn Sie **Spezifischer MID-Server-Cluster**ausgewählt haben,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldname	Beschreibung
	bestimmt ein ServiceNow-Algorithmus, welcher Server im Cluster die Erweiterung ausführt.
Ausführung auf	[Schreibgeschützt] Der Name des MID Servers, auf dem die Erweiterung ausgeführt wird. Dieses Feld zeigt den Namen des MID Servers an, auch wenn der MID Server nicht erreichbar ist. Wenn die Erweiterung vom Benutzer gestoppt wird, ist dieses Feld leer.

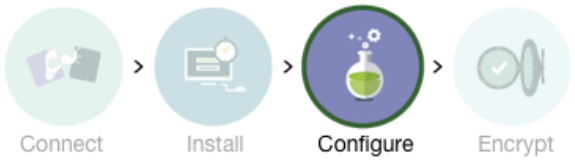
5. Führen Sie unter **Zugehörige Links** eine der folgenden Aktionen für die Erweiterung SNMP-Trap-Sammlungsprogramm aus:

Zugehöriger Link	Beschreibung
Start	Startet die Erweiterung, wenn sie derzeit nicht ausgeführt wird. Die Erweiterung wird auf dem konfigurierten MID-Server und der konfigurierten Portnummer gestartet.
Stoppen	Stoppt die laufende Erweiterung auf dem konfigurierten MID Server. Wenn die Erweiterung nicht läuft, wird keine Aktion ausgeführt.
Neu starten	Beendet die Erweiterung auf dem konfigurierten MID-Server und startet sie dann wieder.
Test	Überprüft, ob der konfigurierte MID-Server die Erweiterung „SNMP Trap Collector“ auf dem angegebenen Port ausführen kann. Die Ausführung eines Tests hat keine Auswirkungen auf derzeit laufende Erweiterungen.
Parameter aktualisieren	Wenn Sie Änderungen an der Erweiterungskonfiguration vornehmen, verwenden Sie diese Option, um die Parameter der aktuell ausgeführten Erweiterung zu aktualisieren. Zunächst werden die Parameter auf Gültigkeit getestet. Wenn die Parameter gültig sind, wird die Verbindung der Erweiterung getrennt und die Verbindung mit den neuen Parametern erneut hergestellt.

MID-Server Ressourcenreservierung

Mit dieser Funktion können Ressourcen reserviert werden, bevor eine Aufgabe einem Thread zugewiesen wird. Wenn die für die Aufgabe erforderlichen Ressourcen nicht verfügbar sind, befindet sich die Aufgabe in der Arbeitswarteschlange MID-Server, während dem Thread andere Aufgaben zugewiesen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Für Discoverysind die MID-Server -Aufgaben die Probes oder Muster, die ausgeführt werden. Während Probes auf die Ausführung in MID-Serverwarten, stellen sie Ressourcenanforderungen (CPU, Arbeitsspeicher usw.) bereit. Wenn diese Anforderungen nicht erfüllt werden können, wartet das Probe in der Arbeitswarteschlange, bis die Ressourcen verfügbar sind.

Hinweis:
MID-Server Die Ressourcenreservierung verzögert die Probe-Ausführung, bis Ressourcen verfügbar sind. Diese beruht auf äußerst flexiblen Kriterien. Die Funktion „Ressourcenreservierung MID-Server “ ist für fortgeschrittene Benutzer vorgesehen und sollte erst konfiguriert werden, wenn ein Problem erkannt wurde. Diese Konfiguration hängt vollständig von den Problemdetails ab.

Die Verwendung der Ressourcenreservierung MID-Server ermöglicht eine bessere Verwendung von Threads, da den Threads keine Aufgabe zugewiesen ist, die sie nicht abschließen können.

Features:

- Ressourcenreservierungen gelten nur für MID-Server
- Ressourcen können von System- oder MID-Server -Eigenschaften abhängen
- Ressourcen können von Probe-Parametern abhängen, sodass Sie die Anzahl der aktiven Probes und Muster für eine bestimmte IP begrenzen können
- Meldet die Ressourcennutzung
- Erweiterbar (der Kunde definiert seine eigenen Ressourcen)
- Skriptfähig

Vorteile:

- Verhindert, dass PowerShell-Proben die Ausführung anderer Probes beeinträchtigen
- Kann verwendet werden, um die Auswirkungen von Discovery auf ein Zielsystem zu begrenzen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Kann verwendet werden, um die Anzahl der „großen“ Probes zu begrenzen, die von einem MID-Server gleichzeitig ausgeführt werden
- Kann verwendet werden, um Discovery zu drosseln (um die Auswirkungen auf die Instanz zu minimieren)

Verwenden Sie die Ressourcenreservierung MID-Server .

Eine Ressource ist nur ein Name und eine Anzahl. Definieren Sie den Namen der Ressource, welche Probes sie verwenden und wie viele Ressourcen diese Probes verwenden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

- Stellen Sie sicher, dass die Eigenschaft MID-Server „ **mid.probe.wait.resources** “ auf „true“ festgelegt ist, um die Ressourcenreservierung MID-Server zu aktivieren. Das Ändern dieser Eigenschaft erfordert einen Neustart von MID-Server.
- Wählen Sie einen Ressourcennamen. Alles in {} im Namen wird durch den Probe-Parameter mit diesem Namen ersetzt. Dieser Name wird in der Regel für Ressourcen pro Host verwendet. Beispielsweise bedeutet „ssh{source}“, dass auf jedem erkannten Host eine separate Ressource mit dem Namen „ssh“ verfügbar ist. („source“ ist der Name des Probe-Parameters, der die geprüfte IP-Adresse enthält.)
- Entscheiden Sie, wie die Nummer der von Probes oder Mustern verwendeten Ressource angegeben werden soll.
  - Jede Probe verwendet eine konstante Anzahl der Ressource: Erstellen Sie eine Ressource mit einem einfachen Wert.
  - Die Anzahl der verwendeten Ressourcen hängt von einer Systemeigenschaft ab: Erstellen Sie eine „erweiternde“ Ressource.
  - Die Anzahl hängt von mehreren Faktoren ab: Erstellen Sie eine „geskriptete“ Ressource.
  - Erweiterung: Alles in { } wird durch die Systemeigenschaft oder MID-Server -Eigenschaft mit diesem Namen ersetzt. Logische Operatoren sind zulässig, z. B. „{mid.windows.management_protocol}“.toLowerCase() == „winrm“ ? 1:0
  - Geskriptet: Das Skript wird ausgewertet. Der Rückgabewert wird erweitert.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine neue Ressource.
   a. Navigieren Sie zu **Discovery-Definition** > **Begrenzte Ressourcen**> **Einfacher Wert**, und klicken Sie auf **Neu**.
   b. Geben Sie einen Ressourcennamen ein.
   c. Geben Sie die Anzahl der verwendeten Ressourcen ein, und klicken Sie auf **Speichern**.
2. Definieren Sie, welche Probes die Ressource verwenden.
3. Navigieren Sie zur gewünschten Registerkarte, und treffen Sie eine Auswahl in der Liste.
   - Registerkarte „**Verwendet von Thema** “: Enthält alle Probes mit diesem Thema. Klicken Sie auf **Thema umkehren**, um alle Proben ohne dieses Thema einzubeziehen. Beispiel: SSHCommand mit Invert Topic (Thema umkehren) bedeutet alle Probes außer SSH. Heartbeat- und Warteschlangennachrichten sind immer ausgeschlossen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Registerkarte**Von Proben verwendet** : Enthält eine Liste von Proben. Klicken Sie auf **Probes-Liste umkehren**, um alle Probes ohne diese Probe einzubeziehen. Horizontale Discovery-Probemittelwerte, die auf alle Muster angewendet werden.
- Registerkarte „**Verwendet von Mustern** “: Enthält eine Liste von Mustern. Sie können auch auf Musterliste umkehren klicken.

4. Definieren Sie die Verfügbarkeit für MID-Server.
5. Navigieren Sie zu **Discovery-Definition** > **Begrenzte Ressourcen** > **MID-Ressourcen**.
   - Ressource: Dies ist der Verweis auf die Ressource.
   - Verfügbar: Anzahl der verfügbaren. Alles in Klammern wird durch die Eigenschaft „System“ oder MID-Server „[]“ ersetzt.
   - MID-Server: MID-Server, auf den dies angewendet werden soll. (Leer) bedeutet alle.
6. Legen Sie die Ressourcenreihenfolge fest.
   a. Klicken Sie in das Feld **Reihenfolge** jeder Ressource.
   b. Geben Sie die Nummer ein.
   c. Klicken Sie auf das Häkchen, um zu Speichern.

Hinweis:
Weniger wertvolle Ressourcen sollten eine niedrigere Reihenfolge haben – diese Ressourcen werden reserviert und aufbewahrt, bis Ressourcen höherer Ordnung abgerufen werden können. Beispielsweise sind sowohl die Gesamtzahl der PowerShell-Sitzungen (Ressource ist „PowerShell“) als auch die Anzahl der gleichzeitigen Sitzungen auf einem beliebigen Host (Ressource ist „PowerShell{host}“) begrenzt. Daher sollte die PowerShell-Ressource{host} eine niedrigere Reihenfolge aufweisen. Wenn Sie zuerst PowerShell beziehen, wirkt sich dies auf alle anderen PowerShell-Proben aus. Wenn Sie zuerst „PowerShell{host}“ abrufen, wirkt sich dies nur auf andere PowerShell-Proben für diesen Host aus.

7. Überprüfen Sie den von Ihnen eingerichteten Ressourcenstatus.
   a. Führen Sie eine Discovery aus.
   b. Ressourcenstatus beobachten.
   c. Klicken Sie auf der Seite MID-Server oder einer Ansicht in einer ECC-Eingabenutzlast auf **Ressourcenstatus** abrufen.

   Ergebnis von „Ressourcenstatus abrufen“:

   - PowerShell{source} hat zusätzliche Einträge für jede {source} mit einer aktuellen Zuteilung.
   - „Reserviert von“ kann mehrere Ressourcen anzeigen, wenn die Probe mehr als eine Ressource erfordert.

   Ergebnis der ECC-Eingabenutzlast:

   - Das Attribut resource_wait ist nur vorhanden, wenn die Probe auf eine Ressource warten musste.
   - Die angezeigte Zeit wird in Millisekunden angegeben.
   - Die Probe hat möglicherweise auf mehrere Ressourcen mit jeweils unterschiedlicher Wartezeit gewartet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionsweise der Ressourcenreservierung MID-Server .

Zusätzlich zur Arbeitswarteschlange enthält der MID Server eine Warteschlange. Wenn eine Aufgabe zur Ausführung ausgewählt wird, wird die Warteschlange immer zuerst überprüft. Wenn keine Aufgabe in der Warteschlange ausgeführt werden kann, wird die Arbeitswarteschlange versucht. Probes und Muster in der Warteschlange reservieren alle erforderlichen Ressourcen, bis sie ausgeführt werden können.

Der ersten Probe oder dem ersten Muster in der Warteschlange werden verfügbare Ressourcen angeboten. Verwendet eine der Ressourcen mit der niedrigsten Ordnungszahl, die verfügbar sind. Nachdem die erforderliche Anzahl von Ressourcen mit der niedrigsten Ordnungszahl erreicht wurde, geht die Probe oder das Muster an die Ressourcen mit der nächstniedrigsten Ordnungszahl usw. Über die Reihenfolge kann der Benutzer konfigurieren, welche Ressourcen mehr oder weniger wichtig sind. Ressourcen mit niedriger Reihenfolge werden zuerst gesammelt, da das Halten dieser Ressourcen weniger Auswirkungen auf die Ausführung anderer Probes und Muster hat.

Tabellen

mid_limited_resource

- Definiert die von einer Probe oder einem Muster verwendeten Ressourcen.
- Erweitert um „mid_limited_resource_value“, „mid_limited_resource_expanded“ und „mid_limited_resource_script“, die jeweils ein einzelnes zusätzliches Feld enthalten.
  - mid_limited_resource_value fügt der Basistabelle ein einzelnes Feld mit dem Namen „value“ hinzu.
  - mid_limited_resource_expanding fügt ein Feld mit dem Namen „expanding“ hinzu.
  - mid_limited_resource_script fügt ein Feld mit dem Namen „script“ hinzu.

mid_resource

- Legt die für ein MID-Serververfügbaren Ressourcen fest.
- Werte aus dieser Tabelle werden in „ecc_agent_property“ kopiert.
- Eine Geschäftsregel in dieser Tabelle erstellt die entsprechenden MID-Server -Eigenschaften.
- Sie enthält einen Verweis auf eine Ressource und die verfügbare Anzahl. Wenn die verfügbare Zahl innerhalb { } liegt, dann ist dies der Name einer Systemeigenschaft, einer MID-Server -Konfiguration oder einer MID-Server -Eigenschaft (alle drei Stellen sind markiert). {mid.powershell_api.session_pool.max_size} ist also der Wert der Konfiguration MID-Server, die die Größe des PowerShell-Sitzungspools festlegt.

Basis: Tabelle „mid_limited_resource“.

Bezeichnung	Spalte	Typ	Größe	Informationen
Ressourcenname	Name	Zeichenfolge	100	Nicht erweiterter Name der Ressource
Aktiv	aktiv	Boolean		Ermöglicht eine vorübergehende Deaktivierung
Thema umkehren	invert_topic	Boolean		

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Basis: Tabelle „mid_limited_resource“. (Fortsetzung)

Bezeichnung	Spalte	Typ	Größe	Informationen
Probenliste umkehren	invert_probe_list	Boolean		
Musterliste umkehren	invert_pattern_list	Boolean		

Hinweis:
Es gibt m2m-Tabellen, die einen mid_limited_resource-Datensatz mit Themen, Probes und Mustern verknüpfen. Die Felder „invert_“ ändern die Liste von „Einschluss“ in „Ausschluss“.

Erweiterungen: Tabellen „mid_limited_resource_value“, „mid_limited_resource_expanding“ und „mid_limited_resource_script“.

Bezeichnung	Spalte	Typ	Größe	Informationen
Wert	Wert	Ganzzahl		
Erweiterung	erweitern	Zeichenfolge	1000	Eine leicht erweiterte Version der Verfügbarkeitsnummer, da logische und ternäre Vorgänge akzeptiert werden. Beispiel: "{mid.windows.management_protocol} == "WinRM" ? 1 : 0. Wenn das Verwaltungsprotokoll WinRM ist, ergibt dies 1, andernfalls 0.
Skript	script	Zeichenfolge	4000	Das Skript wird ausgewertet. Wenn das Ergebnis eine Zeichenfolge ist, wird sie erweitert

mid_resource-Tabelle

Bezeichnung	Spalte	Typ	Größe	Informationen
Aktiv	aktiv	Boolean		Ermöglicht eine vorübergehende Deaktivierung
Verfügbar	Verfügbar	Zeichenfolge	255	Nummer dieser Ressource, die verfügbar ist unter MID-Server
MID-Server	ecc_agent	Referenz		Verweis auf MID-Server oder leer für alle

Automatische Übersetzung

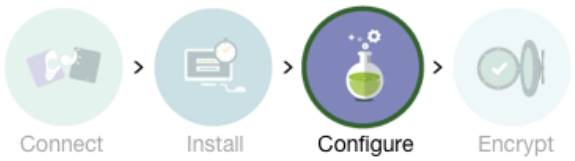
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

mid_resource-Tabelle (Fortsetzung)

Bezeichnung	Spalte	Typ	Größe	Informationen
Bestellung	Bestellen	Ganzzahl		Reihenfolge, in der Ressourcen zugewiesen werden
Ressource	resource	Referenz		Verweis auf die Ressource

Containerisierter MID Server

Der containerisierte MID-Server verwendet ein Docker-Image des MID-Servers, mit dem Sie MID-Server schnell und bedarfsgerecht bereitstellen können. MID-Server werden mit Orchestration-Tools wie OpenShift oder Kubernetes bereitgestellt. Orchestration-Tools können ihre Bereitstellung und Wartung automatisieren und bei Bedarf neue Container hinzufügen oder fehlerhafte Container automatisch ersetzen.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Zur Verwendung von containerisierten MID-Servern können Sie Docker-Rezepte für Linux von der MID-Server-Downloadseite herunterladen. Verwenden Sie die -Rezepte, um die Docker-Images für das aktuelle Release zu erstellen. Die Rezepte sind gezippt und signiert. Einige Funktionen sind ab dem Familienrelease Washington DC veraltet. Weitere Informationen finden Sie unter [KB1559617] Veraltete containerisierte MID-Server-Funktionen in Washington DC .

Systemanforderungen für den containerisierten MID Server:

- ComLinux wird unterstützt.
- Die Rezepte können nicht zum Erstellen von Images für frühere MID-Server-Versionen verwendet werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Discovery von NMAP und CyberArk wird nicht unterstützt.

- Andere Anwendungen wie Orchestration und Integration Hub sind nicht zertifiziert.

Sobald die Docker-Images verfügbar sind, können Sie neue MID-Server-Container erstellen und mit Konfigurationsparametern konfigurieren, die über Umgebungsvariablen oder geheime Dateien übergeben werden. Docker-, OpenShift- und Kubernetes-Geheimnisse werden unterstützt. Die MID-Server-Anwendung im Container wird von einem Benutzer ohne Administratorrechte als Prozess ausgeführt.

Wenn ein MID-Server-Datensatz in Containern zum ersten Mal in der Instanz erstellt wird, wird eine zufällige UUID erstellt und auf die Spalte „ **container_id** “ festgelegt. Während der Startsequenz wird dieser Wert durch die tatsächliche Container-ID ersetzt. Die Container-ID kann verwendet werden, um zwischen containerisierten und regulären MID Servern zu unterscheiden. Die Container-ID von nicht containerisierten MID-Servern hat einen NULL-Wert oder einen leeren Wert.

Zur automatischen Bereinigung der ausgefallenen MID-Server in der Instanz wird die tägliche Ausführung der geplanten Aufgabe „Verwaiste MID-Server in Containern bereinigen“ geplant. Dieser Auftrag entfernt verwaiste MID-Server in Containern, wenn sie länger als der durch die Eigenschaft **„max_retention_days“** festgelegte Wert ausgefallen sind. Die Aufgabe erstellt auch jeden Tag vor dem Tag der Entfernung ein warnendes MID-Server-Problem, wenn gleich oder kleiner als der Wert von **warn_days** verbleiben. Die Standardwerte für **„max_retention_days“** und **„warn_days“** sind 30 bzw. 7.

Automatisches Upgrade

Das automatische Upgrade funktioniert für MID-Server in Containern genauso wie für normale MID-Server. Es wird jedoch empfohlen, das automatische Upgrade für MID-Server in Containern zu deaktivieren. Wenn Sie ein neues Image benötigen, erstellen Sie ein neues Image, und stellen Sie es bereit, indem Sie die YAML-Bereitstellungsdatei aktualisieren und anschließend erneut anwenden.

Das automatische Upgrade des containerisierten MID-Servers wird durch den **Konfigurationsparameter „mid.container.autoupgrade.enabled“** gesteuert und ist standardmäßig auf „wahr“ festgelegt. Der Konfigurationsparameter ist schreibgeschützt und kann daher nicht von der Instanz synchronisiert werden.

Fügen Sie den Konfigurationsparameter einem MID-Server-Profil hinzu, und verwenden Sie ihn für neue Bereitstellungsanforderungen. Die Einstellungen werden dann in die YAML-Bereitstellungsdatei aufgenommen, wenn die Bereitstellungsanforderung exportiert oder wenn sie manuell einer vorhandenen YAML-Bereitstellungsdatei hinzugefügt und erneut angewendet wird.

Integritätsprüfung

Eine HEALTHCHECK-Regel wird implementiert, um den MID-Server-Integritätsstatus basierend auf dem Takt alle 5 Minuten zu überprüfen. Wenn in den letzten 30 Minuten keine Heartbeat-Aktivität stattgefunden hat, gilt dies als Fehler. Nach 3 aufeinanderfolgenden Fehlern wird der Zustand in der Ausgabe des Docker-PS-Befehls fehlerhaft.

Führen Sie den folgenden Docker -Inspektionsbefehl aus, um weitere Integritätsprüfungsdetails anzuzeigen: `Docker-Inspektion --format='{{json .State.Health}}' <container-id>`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Grundlegende Containervorgänge

Grundlegende Vorgänge werden auf Containerseite unterstützt. Sie können beispielsweise einen laufenden Container mit Docker-Befehlen anhalten, starten oder neu starten.

Docker-Stopp<container_id>

Dieser Befehl fährt den containerisierten MID Server herunter.

Docker-Start<container_id>

Dieser Befehl startet einen MID-Server in Containern, wenn er angehalten wird.

Docker-Neustart<container_id>

Dieser Befehl fährt einen MID Server herunter und startet ihn neu.

Erstellen Sie das MID-Server-Docker-Image

Erstellen Sie ein MID-Server-Docker-Image mit den bereitgestellten Rezepten zur Bereitstellung eines containerisierten MID-Servers. Der containerisierte MID-Server verwendet ein Docker-Image des MID-Servers, mit dem Sie MID-Server schnell und bedarfsgerecht bereitstellen können.

Bereitstellung und automatische Konfiguration des containerisierten MID Servers

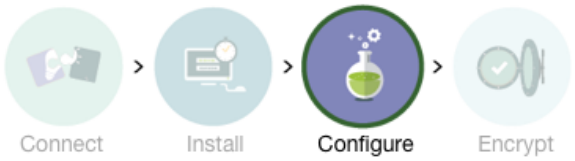
Mit der Funktion für Bereitstellung und automatische Konfiguration kann ein Agent-Administrator alle erforderlichen MID-Server-Einstellungen in einem MID-Server-Profil in der Instanz eingeben und dann eine Bereitstellungsanforderung an den K8s-Cluster senden. Nach Verarbeitung der Anforderung werden die neuen MID-Server automatisch erstellt und konfiguriert. Sie sind in wenigen Sekunden einsatzbereit. Wenn das MID-Server-Profil geändert wird, können die zugehörigen MID-Server in Containern bei Bedarf aktualisiert werden.

Erstellen Sie ein MID-Server-Docker-Image für Linux

Stellen Sie containerisierte MID-Server unter Linux bereit, indem Sie ein Docker-Image mit den bereitgestellten Rezepten erstellen. Der containerisierte MID-Server verwendet ein Docker-Image des MID-Servers, mit dem Sie MID-Server schnell und bedarfsgerecht bereitstellen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Voraussetzungen:

Der Host muss Docker-Engine und Befehlszeilenschnittstelle (CLI) 20.10.4 oder höher verwenden .

Aktualisieren Sie die Bibliothek auf die neueste verfügbare Version oder mindestens die höchste Version mit einem Sicherheitsfix. Wenn die identifizierten Probleme Teil einer vorübergehenden Abhängigkeit sind, suchen Sie eine Version der abhängigen Bibliothek, die eine neuere Übergangsversion enthält. Wenn die vorübergehende Abhängigkeit nicht durch ein Upgrade der abhängigen Bibliothek aktualisiert werden kann, ziehen Sie in Betracht, die Abhängigkeit auszuschließen und direkt eine sichere Version einzubeziehen.

Hinweis:
Überprüfen Sie die Docker-Verfügbarkeit, indem Sie den Docker-Versionsbefehl als Administrator ausführen. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zum Befehl für die Docker-Version .

Prozedur

1. Laden Sie die ZIP-Datei mit dem Linux-Docker-Rezept von der MID-Server-Downloadseite herunter, und überprüfen Sie ihre Signatur.
   Weitere Informationen zur Downloadseite des MID-Servers und zur Signaturverifizierung finden Sie unter MID- Server-Dateien herunterladen.
2. Extrahieren Sie die ZIP-Datei in einen Ordner.
3. **Wahlweise:** Sie können das aktuelle Verzeichnis in den neuen Ordner ändern.
4. Um ein Image zu erstellen, führen Sie den folgenden Build-Befehl aus: > Docker Build<path-to-docker-recipe> [--tag<docker-tag>]

   Weitere Informationen zum Befehl finden Sie in der Dokumentation zum Docker-Build-Befehl . Der Pfad zur Docker-Datei kann ein relativer Pfad oder das aktuelle Verzeichnis sein, wenn sich die Datei im Docker-Rezeptverzeichnis befindet.

   Das Standard-Image-Tag wird standardmäßig in der ENV-Datei mit dem Parameter **DOCKER_TAG bereitgestellt**. Sie können diesen Parameter exportieren, bevor Sie einen Docker-Befehl ausführen, indem Sie den folgenden Befehl ausführen: > export $(grep

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Docker_TAG .env). Sie können ersetzen<docker-tag> mit dem Wert DOCKER_TAG in allen folgenden Befehlen.

Der Befehl build akzeptiert die folgenden Build-Argumente:

Eigenschaft	Beschreibung
MID_INSTALLATION_URL	Der Link zum Herunterladen der Installationsdatei MID-Server. Standardmäßig ist dies auf den Download-Link für die ZIP-Datei der Linux-64-Bit-Installation festgelegt, die auf der Download-Seite MID-Server bereitgestellt wird.
MID_INSTALLATION_DATEI	Der Name einer lokalen Installationsdatei MID-Server. Der Standardwert ist leer. Wenn dieser Parameter nicht leer ist, verwendet das Rezept die lokale Datei, anstatt sie vom Installationsserver herunterzuladen. Dieser Parameter verwendet nur den Dateinamen, nicht den vollständigen Pfad. Vor dem Build muss die lokale Datei in den Unterordner „ asset “ des Rezeptverzeichnisses kopiert werden. MID-Server Releases vor Rome werden nicht unterstützt. Beispiel: > Docker-Build<path-to-dockerfile> --build-arg MID_INSTALLATION_FILE=<mid.installation.file.name>) --tag<docker-tag>
MID_SIGNATUR_VERIFICATION	Die Signatur der Installationsdatei MID-Server muss verifiziert werden. Der Standardwert ist WAHR. Bei Festlegung auf WAHR überprüft der Build-Prozess immer die digitale Signatur der Installationsdatei MID-Server, unabhängig davon, ob sie vom Remote-Server oder aus einer lokalen Datei heruntergeladen wird. Andernfalls wird die Signaturverifizierung übersprungen. Beispiel: > Docker-Build<path-to-dockerfile> --build-arg MID_SIGNATURE_VERIFICATION=false --tag<docker-tag>
USER_ID und GROUP_ID	Wenn nicht angegeben, erstellt Docker standardmäßig einen -Anwender MID-Server mit Anwender-ID = 1001 und Gruppen-ID = 1001. Sie können eine anwenderdefinierte Anwender-ID und Gruppen-ID mithilfe der Build-Argumente USER_ID und GROUP_ID an den Container übergeben. Docker erstellt einen Anwender für MID-Server mit der angegebenen Anwender-ID und Gruppen-ID. Im Containerimage befinden sich alle Dateien im Installationsordner MID-Server im Besitz

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	dieses Anwenders und der Stammgruppe (ID = 0). Wenn das Image auf der Kubernetes-Plattform bereitgestellt wird, wird der -Benutzer MID-Server zum Container-Benutzer, der den MID-Server ausführt. Wenn das Image auf einer OpenShift-Plattform bereitgestellt wird, kann OpenShift eine beliebige Benutzer-ID ohne Administratorrechte als Container-Anwender zuweisen, der MID-Serverausführt. Dieser Benutzer gehört jedoch immer zur Stammgruppe. In beiden Fällen hat der Containerbenutzer vollständigen Zugriff auf die Dateien MID-Server. Auf diese Weise kann dasselbe Image sowohl in Kubernetes als auch in OpenShift bereitgestellt werden.

5. **Wahlweise:** Nachdem das Image erfolgreich erstellt wurde, können Sie das mit dem folgenden Befehl erstellte Image auflisten: > Docker Image ls

Nächste Maßnahme

Um Speicherplatz zu sparen und nicht verwendete Images oder Zwischenimages vorhanden sind, führen Sie die folgenden Befehle aus, um diese hängenden Images zu entfernen:

```
$ docker rmi $(docker images --filter "dangling=true" -q --no-trunc)
```

Vor dem Entfernen von Baumeln (baumelnden Images) zeigt der Befehl „ `docker image ls` “ möglicherweise Folgendes an:

```
REPOSITORY                  TAG                                   IMAGE ID      CREATED
  SIZE
mid                         trackdiscocopper-10-09-2020_10-14-2021_2200   4542b6ab34af
 21 seconds ago      1.01GB
<none>                        <none>                                1cdae087a970   About a minute
 ago   1.38GB
```

Nach dem Entfernen der hängenden Bilder zeigt der Befehl `Docker Bild ls` Folgendes an:

```
REPOSITORY                  TAG                                   IMAGE ID      CREATED
  SIZE
mid                         trackdiscocopper-10-09-2020_10-14-2021_2200   4542b6ab34af
 About a minute ago   1.01GB
```

Starten Sie den containerisierten MID Server

Der containerisierte MID-Server verwendet ein Docker-Image des MID-Servers, mit dem Sie MID-Server schnell und bedarfsgerecht bereitstellen können. MID-Server werden mit Orchestration-Tools wie Docker Swarm bereitgestellt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Voraussetzungen:

- Linux-Hosts müssen die 64-Bit-Architektur derAlmaLinux-Distribution verwenden; empfohlen wird dieAlmaLinux-Distribution.

- Der Host muss Docker-Engine und Befehlszeilenschnittstelle (CLI) 20.10.4 oder höher verwenden .

Hinweis:
Überprüfen Sie die Docker-Verfügbarkeit, indem Sie den Docker-Versionsbefehl als Administrator ausführen. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zum Befehl für die Docker-Version .

Prozedur

1. Sobald das Image verfügbar ist, starten Sie den neuen MID-Server mit dem Befehl „docker run“, und geben Sie eine env-Datei oder env-Variablenoptionen an: Docker-Ausführung --env-file<env_file_name_here><docker_tag or image_id>

Hinweis:
Übergeben Sie keine vertraulichen Daten mit diesem Befehl, da dies zu Sicherheitsschwachstellen führen kann. Um vertrauliche Daten zu übergeben, verwenden Sie die Verfahren Übergeben Sie vertrauliche Daten an einen MID-Server in Containern mit Docker-Geheimnissen und Übergeben Sie vertrauliche Daten an einen MID-Server in Containern mit Kubernetes-Geheimnissen.

Weitere Informationen finden Sie auf den Docker-Dokumentationsseiten unter dem Befehl „ ls“ des Docker-Images , dem Befehl „docker run “ und den Optionen zum Angeben einer env-Datei oder env-Variablen . Die ENV-Datei ist eine einfache Textdatei im Format „Name=Wert“. Wenn eine Variable sowohl in der env-Datei als auch in der Option --env angegeben ist, hat die in der Befehlszeile definierte Variable Vorrang.

Obwohl Bereitstellungsanforderungen die empfohlene Methode zum Starten von MID-Servern in Containern sind, können sie alternativ mit Umgebungsvariablen konfiguriert werden. Beim ersten Start des Containers verwendet das Initialisierungsskript die Umgebungsvariablen und konfiguriert die MID-Server-Anwendung anhand der folgenden Umgebungsvariablen:

MID_INSTANZ_URL

Diese Variable legt den Konfigurationsparameter „url“ fest.

MID_INSTANZ_ANWENDERNAME

Diese Variable legt den Konfigurationsparameter „mid.instance.username“ fest.

MID_INSTANZ_PASSWORT

Diese Variable legt den Konfigurationsparameter „mid.instance.password“ fest.

MID_SERVER_NAME

Diese Variable legt den Konfigurationsparameter „name“ fest.

MID_PROXY_HOST

Diese Variable legt den Konfigurationsparameter „mid.proxy.host“ fest. Diese Variable ist nicht obligatorisch und nur erforderlich, wenn ein Proxy eingerichtet ist.

MID_PROXY_PORT

Diese Variable legt den Konfigurationsparameter „mid.proxy.port“ fest.

MID_PROXY_ANWENDERNAME

Diese Variable legt den Konfigurationsparameter „mid.proxy.username“ fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MID_PROXY_PASSWORD

Diese Variable legt den Konfigurationsparameter „mid.proxy.password“ fest.

MID_SECRETS_FILE

Diese Variable gibt den vollständigen Namen der geheimen Datei an, die vertrauliche Daten wie Passwörter oder Zertifikate enthält.

MID_MUTUAL_Auth_PEM_FILE

Diese Variable gibt den vollständigen Dateinamen der Client-Zertifikatdatei an, die für das Setup der automatischen Validierung verwendet wird.

2. **Wahlweise:** Um eine Liste der Container anzuzeigen, führen Sie den Befehl Docker Container ls aus: Docker Container ls [-a]

Übergeben Sie vertrauliche Daten an einen MID-Server in Containern mit Docker-Geheimnissen

Sie können MID-Server in Containern mit Konfigurationsparametern konfigurieren, die über Umgebungsvariablen oder geheime Dateien übergeben werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Docker Swarm-Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können vertrauliche Daten wie Passwörter oder Zertifikate mithilfe des Docker-Geheimnisses an einen MID-Server in Containern übergeben. Richten Sie Docker Swarm ein, und starten Sie es, bevor Sie dieses Verfahren verwenden.

Stellen Sie beim Erstellen von Bereitstellungen sicher, dass Replikate auf 1 festgelegt werden.

Prozedur

1. Platzieren Sie die vertraulichen Daten in mid-secrets.properties
2. Erstellen Sie ein Docker-Geheimnis mit dem Befehl Docker-Geheimnis erstellen: Docker-Geheimnis erstellen mid-secrets mid-secrets.properties

   Die ersten „ mid-secrets “ stellen das Geheimnis im Docker-Swarm dar, während der zweite Parameter „mid-secrets.properties“ den Dateipfad zum Lesen des Geheimnisses im Dateisystem des Hostcomputers darstellt. Sie können alle erstellten Geheimnisse auflisten, indem Sie den Befehl Docker-Geheimnis ls ausführen.

   Weitere Informationen zum geheimen Docker-Befehl finden Sie in der geheimen Docker-Dokumentation .
3. Aktualisieren Sie die Umgebungsvariable **MID_SECRETS_FILE** mit dem Pfad zur geheimen Datei im Container.
   Der Standardpfad für Docker-Swarm-Geheimnisse unter Linux lautet /run/secrets/mid-secrets.properties.
4. Stellen Sie den MID-Server-Image-Container mit dem Befehl „docker service create“ im Swarm bereit: Docker-Service erstellen --name mid-service --secret mid-secrets.properties --env-file mid.env<docker-tag or image-id>

   Stellen Sie sicher, dass die Kennzeichnung „--secret“ für den Containerservice zur Zuordnung zu den angegebenen Geheimnissen angegeben ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übergeben Sie vertrauliche Daten an einen gegenseitig authentifizierten containerisierten MID-Server mit Docker-Geheimnissen

Sie können MID-Server in Containern mit Konfigurationsparametern konfigurieren, die über Umgebungsvariablen oder geheime Dateien übergeben werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Erforderliche Rolle: Docker Swarm-Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die zertifikatbasierte Authentifizierung für die Instanz aktiviert ist, kann der MID-Server so konfiguriert werden, dass er automatisch mithilfe eines Client-Zertifikats für gegenseitige Authentifizierung (PEM-Datei) validiert. Dies kann erfolgen, indem der vollständige Pfad zur PEM-Zertifikatdatei im Container mit der Umgebungsvariablen *MID_MUTUAL_Auth_PEM_FILE festgelegt* wird. Sie können beispielsweise die Variable in der Datei mid.env auf *MID_MUTUAL_Auth_PEM_FILE= /run/secrets/certificate.pem* aktualisieren.

Sie können die PEM-Zertifikatdatei mit dem Docker-Geheimnis oder dem Kubernetes-Geheimnis an einen Container übergeben. Im Folgenden finden Sie einen Beispielbefehl zum Übergeben der PEM-Zertifikatdatei an einen Container: docker service create --name mid-service --secret mid-secrets.properties --secret<certificate-secret-name> --env-Datei mid.env<docker-tag or image-id>

Das gegenseitige PEM-Zertifikat wird während der Initialisierung auf dem MID-Server installiert. Der MID Server stellt dann eine Verbindung zur Instanz her und führt eine automatische Validierung durch. Wenn der MID-Server bei erfolgreich aktivierter gegenseitiger Authentifizierung eine Verbindung zur Instanz herstellt, können Sie mmöglicherweise einige der folgenden Einträge im MID-Agent-Protokoll beobachten:

- Anwenderdefiniertes Zertifikat im MID-Schlüsselspeicher installiert
- MID für die Verwendung der gegenseitigen Authentifizierung konfiguriert

Prozedur

1. Bereiten Sie das PEM-Paket für die gegenseitige Authentifizierung vor.
2. Erstellen Sie ein Docker-Geheimnis mit dem Befehl Docker-Geheimnis erstellen: Docker-Geheimnis erstellen Mutual-Auth-Secret<mutual-auth-pem-file-on-local-filesystem> .

   Sie können alle erstellten Geheimnisse auflisten, indem Sie den Befehl Docker-Geheimnis ls ausführen.
3. Aktualisieren Sie die Umgebungsvariable **MID_MUTUAL_Auth_PEM_FILE** mit dem Pfad zur geheimen Datei im Container.

   Der Standardpfad für Docker Swarm-Geheimnisse unter Linux ist /run/secrets/<mutual-auth-pem-file-name> .
4. Stellen Sie den MID-Server-Image-Container mit dem Befehl„docker service create“ im Swarm bereit: Docker-Service erstellen --name mid-service --secret Mutual-auth-secret --env-file mid.env<docker-tag or image-id>

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stellen Sie sicher, dass die Kennzeichnung „--secret“ für den Containerservice zur Zuordnung zu den angegebenen Geheimnissen angegeben ist.

5. Stellen Sie den containerisierten MID-Server im Pod mit „ **deployment.yml** “ bereit, und führen Sie den folgenden Befehl aus: kubectl create -f deployment.yml

Übergeben Sie vertrauliche Daten an einen MID-Server in Containern mit Kubernetes-Geheimnissen

Sie können MID-Server in Containern mit Konfigurationsparametern konfigurieren, die über Umgebungsvariablen oder geheime Dateien übergeben werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Kubernetes admin

Richten Sie den Kubernertes-Cluster ein, und starten Sie ihn, bevor Sie dieses Verfahren verwenden. Weitere Informationen zu Kubernetes-Geheimnissen finden Sie in der Dokumentation zu Kubernetes-Geheimnissen.

Hinweis:
Kubernetes funktioniert nicht direkt mit einem lokalen Image. Laden Sie das MID-Server-Image in eine öffentliche Registry hoch, oder richten Sie eine lokale Registry ein. Lesen Sie die offiziellen Docker-Anweisungen zum Erstellen einer Docker-Registrierung.

Stellen Sie beim Erstellen von Bereitstellungen sicher, dass Replikate auf 1 festgelegt werden.

Prozedur

1. Platzieren Sie die vertraulichen Daten entsprechend in mid-secrets.properties.
2. Erstellen Sie ein Kubernetes-Geheimnis mit dem folgenden Befehl: kubectl create geheimes generisches mid-secret --from-file=mid-secrets.properties
3. **Wahlweise:** Sie können alle erstellten Geheimnisse auflisten, indem Sie den folgenden Befehl ausführen: kubectl getsecrets
4. Aktualisieren Sie die Umgebungsvariable **MID_SECRETS_FILE** mit dem Pfad zur geheimen Datei im Container.
   Der Pfad wird im Datenfeld definiert, wenn eine Konfigurationsdatei für ein Geheimnis erstellt wird .
5. Erstellen Sie eine Bereitstellung mit dem folgenden YML-Beispielinhalt:

```
apiVersion: apps/v1
kind: Deployment
metadata:
 name: basic-example
spec:
 selector:
  matchLabels:
   app: MIDServerManagement
   provider: ServiceNow
 replicas: 1
 template:
  metadata:
   labels:
    app: MIDServerManagement
    provider: ServiceNow
  spec:
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
containers:
  - name: basic-example-container
    imagePullPolicy: IfNotPresent
    image: "mid:imageTag"
    env:
      - name: MID_INSTANCE_URL
        value: " https://exampleinstance.service-now.com/"
      - name: MID_INSTANCE_USERNAME
        value: "mid_server_user_name”
      - name: MID_SECRETS_FILE
        value: "/opt/snc_mid_server/secrets/mid-secrets.properties“
      - name: MID_SERVER_NAME
        value: "Basic-Example-MID"
    volumeMounts:
      - mountPath: "/opt/snc_mid_server/secrets"
        name: "mid-mount-secret"
        readOnly: true
volumes:
- name: "mid-mount-secret"
  secret:
    secretName: "mid-secret"
```

Hinweis:
Es gibt viele Möglichkeiten, eine Bereitstellung oder einen Pod zu erstellen.Weitere Informationen finden Sie in den Anweisungen zur Kubernetes-Bereitstellung .

6. Stellen Sie den containerisierten MID-Server im Pod mit „deployment.yml“ bereit, und führen Sie den folgenden Befehl aus: kubectl create -f deployment.yml

Übergeben Sie vertrauliche Daten an einen gegenseitig authentifizierten containerisierten MID-Server mit Kubernetes-Geheimnissen

Sie können MID-Server in Containern mit Konfigurationsparametern konfigurieren, die über Umgebungsvariablen oder geheime Dateien übergeben werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Kubernetes admin

Voraussetzungen:

Wenn die zertifikatbasierte Authentifizierung für die Instanzaktiviert ist, kann der MID-Server so konfiguriert werden, dass er automatisch mithilfe eines Client-Zertifikats für gegenseitige Authentifizierung (PEM-Datei) validiert. Dies kann erfolgen, indem der vollständige Pfad zur PEM-Zertifikatdatei im Container mit der Umgebungsvariablen *`MID_MUTUAL_Auth_PEM_FILE festgelegt`* wird. Sie können die PEM-Zertifikatdatei mit dem Kubernetes-Geheimnis an einen Container übergeben.

Das gegenseitige PEM-Zertifikat wird während der Initialisierung auf dem MID-Server installiert. Der MID Server stellt dann eine Verbindung zur Instanz her und führt eine automatische Validierung durch. Wenn der MID-Server bei erfolgreich aktivierter gegenseitiger Authentifizierung eine Verbindung zur Instanz herstellt, können Sie mmöglicherweise einige der folgenden Einträge im MID-Agent-Protokoll beobachten:

- Anwenderdefiniertes Zertifikat im MID-Schlüsselspeicher installiert
- MID für die Verwendung der gegenseitigen Authentifizierung konfiguriert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Bereiten Sie das PEM-Paket für die gegenseitige Authentifizierung vor.
2. Erstellen Sie ein Kubernetes-Geheimnis mit dem folgenden Befehl: `kubectl create geheimes generisches gegenseitiges Auth-Geheimnis --von-Datei=`<mutual-auth-pem-file>
3. **Wahlweise:** Sie können alle erstellten Geheimnisse überprüfen, indem Sie den folgenden Befehl ausführen: `kubectl getsecrets`
4. Aktualisieren Sie die Umgebungsvariable **MID_MUTUAL_Auth_PEM_FILE** mit dem Pfad zur geheimen Datei im Container.
5. Erstellen Sie eine Bereitstellung mit dem folgenden YML-Beispielinhalt:

```
6. apiVersion: apps/v1
7. kind: Deployment
8. metadata:
9.   name: mutual-auth-example
10. spec:
11.   selector:
12.     matchLabels:
13.       app: MIDServerManagement
14.       provider: ServiceNow
15.   replicas: 1
16.   template:
17.     metadata:
18.       labels:
19.         app: MIDServerManagement
20.         provider: ServiceNow
21.     spec:
22.       containers:
23.         - name: mutual-auth -container
24.           imagePullPolicy: IfNotPresent
25.           image: "mid:imageTag”
26.           env:
27.             - name: MID_INSTANCE_URL
28.               value: "https://exampleinstance.service-now.com/"
29.             - name: MID_INSTANCE_USERNAME
30.               value: "mid_server_user_name”
31.             - name: MID_SERVER_NAME
32.               value: "Mutual-Auth-Deployment-MID"
33.             - name: MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE
34.               value: "/opt/snc_mid_server/mutual-auth/yourpemfile.pem"
35.           volumeMounts:
36.             - mountPath: "/opt/snc_mid_server/mutual-auth"
37.               name: "mid-mount-mutual-auth"
38.               readOnly: true
39.       volumes:
40.       - name: "mid-mount-mutual-auth"
41.         secret:
42.           secretName: "mid-mutual-auth-secret"
```

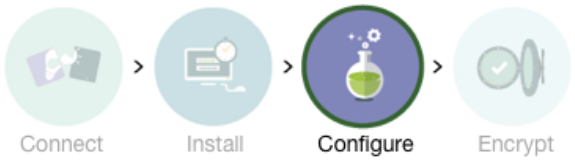
6. Stellen Sie den containerisierten MID-Server im Pod mit „ **deployment.yml** “ bereit, und führen Sie den folgenden Befehl aus: `kubectl create -f deployment.yml`

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bereitstellung und automatische Konfiguration des containerisierten MID Servers

Ein Agent-Administrator kann ein MID Server-Profil eingeben und eine Bereitstellungsanforderung in der Instanz erstellen. Anschließend kann er die Bereitstellungsanforderung in eine YAML-Datei exportieren und zur Bereitstellung von MID-Servern in einem Kubernetes- oder OpenShift-Cluster verwenden.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Containerisierte MID-Server verwenden ein Docker-Image des MID-Servers, mit dem Sie MID-Server schnell bereitstellen können. Die -Dokumentation für Erstellen Sie ein MID-Server-Docker-Image für Linux enthält Schritte für die manuelle Vorbereitung und Bereitstellung. Die folgende automatische Konfiguration des containerisierten MID-Servers vereinfacht den Prozess und macht ihn skalierbar.

MID-Server-Profil

Ein MID-Server-Profil enthält alle Einstellungen, die zum Konfigurieren eines neuen MID-Servers erforderlich sind, mit Ausnahme vertraulicher Daten wie Passwörter und Zertifikate. Sensible Daten sollten über Geheimnisse übergeben werden, die im K8s-Cluster erstellt wurden. Der Benutzer gibt in der Bereitstellungsanforderung nur geheime Namen und Speicherorte ein. Zum Erstellen oder Ändern von Profilen ist die Rolle **agent_admin** erforderlich. MID-Server-Profile werden in den folgenden Tabellen gespeichert:

- mid_server_profile
- mid_profile_config
- mid_profile_wrapper_config
- mid_profile_property
- mid_profile_application_m2m
- mid_profile_capability_m2m
- mid_profile_ip_range_m2m
- mid_profile_cluster_m2m

Während der Bereitstellung werden die Parameter „ **mid_profile_config“** und **„mid_profile_wrapper_config“** an den K8s-Cluster gesendet. Diese Parameter füllen die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dateien „config.xml“ und „ wrapper-override.conf “ des neuen MID Servers aus. Die anderen Parameter werden von der automatischen Konfiguration in der Instanz verwendet. Der Benutzer kann über das Modul **„MID-Server-Profile“** in der Instanz auf das MID-Server-Profil zugreifen.

Der Name des MID-Servers ist in einem Profil nicht erforderlich, da mit einem Profil mehrere MID-Server bereitgestellt werden können. Stattdessen wird der Benutzer aufgefordert, MID-Server-Namen als Teil einer neuen Bereitstellungsanforderung einzugeben. Für **„mid_profile_wrapper_config“**kann der Benutzer alle Parameter eingeben, die in „ wrapper-override.conf“ angezeigt werden sollen. Beispiel:

Name	Wert
Wrapper.java.maxmemory	2048
Wrapper.Java.Zusätzliche.3	-Djavax.net.debug=ssl:handshake

Andere Profileinstellungen können auf die gleiche Weise wie bei einem MID-Server-Datensatz eingegeben werden.

Anforderung zur MID-Server-Bereitstellung

Nach dem Erstellen eines MID-Serverprofils kann der Benutzer eine neue Bereitstellungsanforderung erstellen, um den Bereitstellungsprozess vorzubereiten. Eine Bereitstellungsanforderung kann für verschiedene Containerorchestratoren unterschiedlich sein. Weitere Informationen finden Sie unter Anforderung zur MID-Server-Bereitstellung.

Exportieren Sie die MID-Bereitstellungsanforderung für die manuelle Bereitstellung

Der Benutzer kann sie in eine YAML-Datei für die K8s-Bereitstellung exportieren. Mit dem folgenden Befehl können Benutzer die YAML-Datei in das K8s-Cluster herunterladen und neue MID-Server bereitstellen: kubectl anwenden –f<yaml_file>

Vorbereitung des Docker-Images

Zur Vorbereitung eines Docker-Image erstellen Sie zuerst ein MID-Server-Image in einem K8s-Cluster (siehe MID-Server-Docker-Imageerstellen). Laden Sie das erstellte Image in eine Image-Registrierung hoch, und rufen Sie das Image mit dem folgenden Befehl in ein lokales Image ab: Docker Pull Registry/MID:<tag> . Informationen zu Einschränkungen beim Abrufen eines Images direkt aus einer Remote-Registrierung finden Sie unter Setup der Docker-Registrierung für MID Server in Containern II: Automatische Konfiguration [KB1001380] .

Kubernetes-Vorbereitung

Siehe auch Erstellen und Bereitstellen von containerisierten MID-Servern in Kubernetes mithilfe von StatefulSets [KB1325173] .

Einrichtung des Kubernetes-Servicekontos

Stellen Sie sicher, dass für das Servicekonto das richtige RBAC zum Erstellen, Löschen und Auflisten von Berechtigungen für Ressourcen eingerichtet ist. Die folgende YAML-Beispieldatei verwendet den Standardserviceaccount:

```
apiVersion: rbac.authorization.k8s.io/v1
 kind: ClusterRoleBinding
 metadata:
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  name: default-service-acccount-as-cluster-admin
subjects:

 - kind: ServiceAccount
   # Reference to upper's `metadata.name`
   name: default
   # Reference to upper's `metadata.namespace`
   namespace: default
roleRef:
   kind: ClusterRole
   name: cluster-admin
   apiGroup: rbac.authorization.k8s.io
```

Sie können einen anwenderdefinierten Serviceaccount auswählen und diesem Serviceaccount und Namespace eine **Clusterrolle** zuweisen. Der Standardnamensraum ist **default**. Die folgende YAML-Beispieldatei verwendet einen anwenderdefinierten Namespace, **mynamespace**.

```
apiVersion: rbac.authorization.k8s.io/v1
 kind: ClusterRoleBinding
 metadata:
   name: custom-serviceacccount-as-cluster-admin
 subjects:

 - kind: ServiceAccount
   # Reference to upper's `metadata.name`
   name: mycustomserviceaccount
   # Reference to upper's `metadata.namespace`
   namespace: mynamespace
 roleRef:
   kind: ClusterRole
   name: cluster-admin
   apiGroup: rbac.authorization.k8s.io
```

Setup des Kubernetes-Geheimnisses

Geheimnisse werden für **mid-secrets.properties** oder PEM-Dateien für die gegenseitige Authentifizierung erstellt. Weitere Informationen zum Erstellen eines Geheimnisses finden Sie im Abschnitt in Containerisierter MID Server.

Neue MID-Server in Containern automatisch konfigurieren

Wenn ein MID-Server zum ersten Mal mit der -Instanz verbunden wird, wird ein MID-Server-Datensatz erstellt. Der MID-Server-Datensatz wird mit der Container-ID, der Profil-ID und dem Bereitstellungsnamen ausgefüllt. Die Geschäftsregel „ **MID automatisch aus Profilen konfigurieren“** wird ausgelöst, wenn der neue MID-Server-Datensatz mit einer Profil-ID im Feld **„profile_id“** aktualisiert wird. Die Geschäftsregel sucht die Profileinstellungen, die dieser Profil-ID zugeordnet sind, und konfiguriert den neuen MID-Server entsprechend.

Synchronisieren Sie das MID-Server-Profil mit vorhandenen MID-Servern

Das MID-Server-Profil kann nicht mehr mit den Einstellungen vorhandener MID-Server übereinstimmen, wenn der Benutzer das Profil lange nach der automatischen Konfiguration der zugehörigen MID-Server aktualisiert. Der Benutzer kann die Profileinstellungen mit dem vorhandenen MID-Server synchronisieren, indem er in der Instanz „Mit **MID-Servern** synchronisieren“ auswählt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderung zur MID-Server-Bereitstellung

Nach dem Erstellen eines MID-Serverprofils kann der Benutzer eine neue Bereitstellungsanforderung erstellen, um den Bereitstellungsprozess vorzubereiten. Eine Bereitstellungsanforderung kann für verschiedene Containerorchestratoren unterschiedlich sein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_admin

1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer können über das App-Modul **„MID**-Bereitstellungsanforderungen“ auf die MID-Server-Bereitstellungsanforderung zugreifen

Derzeit wird nur die K8s-Bereitstellung unterstützt. Die K8s-Bereitstellungsanforderung enthält einen Verweis auf ein MID-Server-Profil, Informationen zu einem MID-Server-Docker-Image, geheime K8s-Schlüssel, K8s-Bereitstellungsbezeichnungen und eine Liste von MID-Server-Namen, die den neuen MID-Servern zugewiesen werden sollen.

Prozedur

1. Geben Sie Informationen zum Containerimage ein.

   In diesem Abschnitt geben Sie an, welches Bild mit dieser Bereitstellungsanforderung verwendet wird und woher es abgerufen werden kann.

   Image-Registrierungspfad und -Repository

   Geben Sie eine Registrierungsadresse und einen Port sowie einen Repository-Namen ein, in dem das Image gespeichert ist. Die Syntax lautet `my.registry.address:port/repositoryname`.

   Image-Tag

   Geben Sie ein Tag ein, das das Containerimage identifiziert.

2. Geben Sie die Namen des MID-Servers an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Es kann eine Bereitstellungsanforderung zum Erstellen mehrerer MID Server gestellt werden. Sie können die MID-Server-Namen manuell eingeben, andernfalls werden sie vom System automatisch generiert. Wenn Sie die Namen manuell eingeben, muss jeder MID-Server-Name eindeutig sein.

3. Geben Sie die Kubernetes-Clusterinformationen ein.

K8s-Namespace

Geben Sie einen K8s-Namespace ein, in dem sich die neuen MID-Server befinden. Der Standardwert ist **default**.

K8s-Servicekonto

Geben Sie den Namen eines K8s-Servicekontos ein, das diese Bereitstellungsanforderung verarbeitet. Der Standardwert ist **default**.

Name des MID-Geheimnisses

Geben Sie den Namen eines geheimen K8s-Objekts ein, das MID-Server-Geheimnisse enthält.

Pfad zu Datei mit MID-Geheimnissen

Geben Sie den absoluten Pfad der geheimen MID-Server-Datei im Container ein.

Gegenseitige MID-Authentifizierung für PEM-Geheimnisname

Geben Sie den Namen eines geheimen K8s-Objekts ein, das das PEM-Zertifikat zur gegenseitigen MID-Authentifizierung enthält.

Pfad zur PEM-Datei zur gegenseitigen MID-Authentifizierung

Geben Sie den absoluten Pfad der PEM-Datei zur gegenseitigen MID-Authentifizierung im Container ein.

K8s-Bereitstellungsbezeichnung

Geben Sie eine Bereitstellungsbezeichnung ein, die eine Liste von Schlüssel-Wert-Paaren ist. Die Bezeichnung wird an die K8s-Bereitstellung angehängt. Eine gültige Bezeichnung darf maximal 63 Zeichen lang sein und kann leer sein. Sofern die Bezeichnung nicht leer ist, muss sie mit einem alphanumerischen Zeichen beginnen und enden und darf nur Bindestriche, Unterstriche, Punkte und alphanumerische Zeichen enthalten.

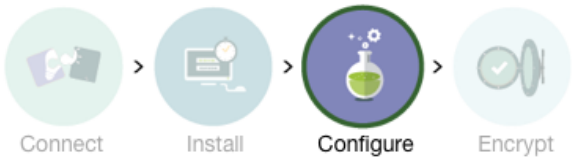
Nächste Maßnahme

Wenn eine Anforderung bereit ist, kann der Benutzer In YAML-Datei exportieren wählen, um eine **YAML-Datei** für die K8s-Bereitstellung zu generieren und an denselben Datensatz anzuhängen. Sobald eine Anforderung verarbeitet wurde, wird der gesamte Datensatz als schreibgeschützt festgelegt. Es ist eine regelmäßige Aufgabe vorhanden, die Bereitstellungsanforderungen entfernt, die älter als 365 Tage sind.

Automatische Skalierung des containerisierten MID-Servers

MID-Server können über StatefulSet mit einer beliebigen Anzahl von Replikaten bereitgestellt werden. Sie können automatisch skalieren, indem Sie Kubernetes Horizontal Pod Autoscaler (HPA) nutzen. Die horizontale Pod-Autoskalierung aktualisiert automatisch eine Arbeitsauslastungsressource (z. B. eine Bereitstellung oder ein StatefulSet), um sie an den Bedarf anzupassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Kubernetes kann eine beliebige Anzahl von zustandsbehafteten MID-Server-Replikaten hinzufügen oder entfernen, je nach Arbeitsauslastung erforderlich. HPA unterstützt nur CPU- und Arbeitsspeichermetriken. MID-Server können als statusbehaftete Anwendungen bereitgestellt werden, indem Sie im Abschnitt „StatefulSet“ des Formulars für die Bereitstellungsanforderung die folgenden Informationen angeben:

- Name
- Name des Headless-Service
- Anspruch auf persistentes Volume (PVC)
- Parameter wie Speicherklasse, Zugriffsmodi und Speicheranforderung
- Ressourcenanforderung/-limit

Die Folie deklariert das gewünschte persistente Volume, auf dem der MID Server die XML-Konfigurationsdatei, Metadatendateien und einige seiner Unterordner speichert.

Bei Fluktuationen der Arbeitsauslastung kann ein Pod mit einem laufenden MID-Server-Container entfernt und durch einen neuen ersetzt werden. StatefulSet stellt sicher, dass das gleiche persistente Volume an den neuen Pod angehängt wird, wodurch der MID Server seinen Status fortsetzen kann.

Die einzigen Unterordner, die auf dem persistenten Volume bereitgestellt werden können, sind diejenigen, die bei einer Neuinstallation von MID Server anfänglich leer sind. Die Datei **„config**. xml“ und andere Metadatendateien müssen gesichert werden, wenn der Pod heruntergefahren und beim Starten wiederhergestellt wird.

Als YAML-Dateien exportierte Bereitstellungsanforderungen können zum Erstellen einer StatefulSet-Arbeitsauslastung und neuer MID-Server-Pods im Kubernetes-Cluster verwendet werden.

Wenn Sie Änderungen an der YAML-Bereitstellungsdatei vornehmen und erneut anwenden, werden die vorhandenen Pods der Bereitstellung neu erstellt. Bei der StatefulSet-Bereitstellung werden die Konfigurationsdateien aus dem Sicherungsordner wiederhergestellt. Das Init-Skript muss die Änderungen an der Bereitstellungsumgebung erkennen und auf die Konfigurationsdateien anwenden, bevor der MID-Server gestartet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivierung der automatischen HPA-Skalierung

Die automatische HPA-Skalierung kann für jede vorhandene StatefulSet-Arbeitsauslastung aktiviert werden, indem Sie einen HPA-Controller erstellen.

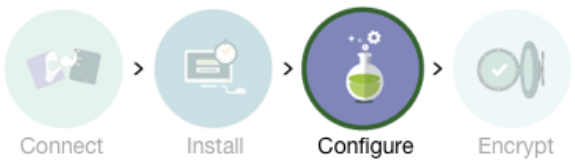
Wenn Sie eine Bereitstellungsanforderung erstellen, können Sie entweder HPA-Version 1 oder Version 2 auswählen.

Wenn Sie eine Bereitstellungsanforderung auf der Instanz mit einer HPA-Konfiguration erstellen, wenden Sie die exportierte YAML-Datei an, und die automatische HPA-Skalierung beginnt sofort.

Konfigurieren Sie einen MID-Server für IPv6

Ein für IPv6 konfigurierter MID-Server kann eine Verbindung zu ServiceNow herstellen und Discovery über IPv6 für bestimmte -Adressen verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Für IPv6 muss kein reines IPv6 MID-Server konfiguriert werden. Standardmäßig wird eine Verbindung mit IPv6 hergestellt, und der **Datensatz „ecc_agent“** für den MID Server wird automatisch mit IPv6 gefüllt. Wenden Sie sich an den Support, um sicherzustellen, dass Ihre Instanz IPv6-fähig ist.

Auf einem Dual-Stack-Host verwendet MID-Server standardmäßig IPv4. Mit dem folgenden Verfahren wird ein Dualstapel MID-Server für die Verwendung von IPv6 konfiguriert. Die folgenden Tabellen werden während des Upgrades auf Tokyo automatisch aktualisiert, um IPv4 und IPv6 zu unterstützen:

- **ecc_agent**
- **ecc_agent_router**
- **ecc_agent_ip_address**
- **ecc_agent_command_audit_log**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bei Verwendung von Discovery über IPv6 gelten die folgenden Anforderungen:

Windows-Discovery

Ab Release Xanadu wird nur WinRM unterstützt. Die Anforderungen für WinRM über IPv6 entsprechen denen für IPv4. WinRM muss sowohl auf dem Host MID-Server als auch auf dem Ziel ausgeführt werden, und das Ziel muss auf diesem MID-Serverals vertrauenswürdiger Host konfiguriert sein.

Unix-Discovery

Ab Release Xanadu wird nur SNC SSH unterstützt. Für die Verwendung von SNC SSH über IPv6 ist keine zusätzliche Konfiguration erforderlich. J2SSH und Maverick werden nicht unterstützt, aber wenn ihre Protokolle anstelle von IPv6 verwendet werden, wird der Befehl ohne Garantie der richtigen Ergebnisse ausgeführt. In diesem Fall wird die folgende Fehlermeldung in den Protokollen des MID-Servers angezeigt: `IPv6 wird derzeit für MID-Server mit Maverick (J2SSH) nicht unterstützt, der Befehl wird jedoch ausgeführt.`

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Java VM-Konfigurations-Wrapper in `agent/conf/wrapper.override.conf`.
2. Öffnen Sie die Datei, heben Sie das Kommentarfeld auf, und ändern Sie die folgende Codezeile in „true“:

   ```
   #wrapper.java.additional.109=-Djava.net.preferIPv6Addresses=false
   ```

   Ändern Sie die vorherige Zeile wie folgt:

   ```
   wrapper.java.additional.109=-Djava.net.preferIPv6Addresses=true
   ```

3. Starten Sie MID-Serverneu.
   MID-Server ist jetzt für die Verbindung mit der -Instanz über IPv6 konfiguriert.

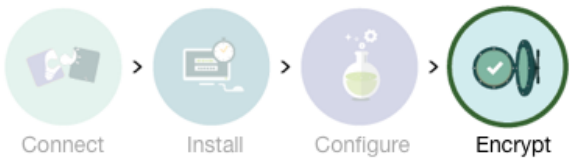
   Hinweis:
   Beim Dualstapel MID Servershat das Ändern des Wrappers keine Auswirkungen auf die Daten im **Datensatz ecc_agent** (standardmäßig IPv4).

4. Um den **ecc_agent** -Datensatz so zu aktualisieren, dass IPv6 gegenüber IPv4 bevorzugt wird, geben Sie den folgenden Konfigurationsparameter MID-Server an, und legen Sie ihn auf „true“ fest: **mid.prefer_ipv6_addresses**.
5. Starten Sie MID-Serverneu.
   Der Dualstapel MID-Server füllt die relevanten Felder im Datensatz „ **ecc_agent“** mit IPv6-Adressen aus. Die Tabellen **ecc_agent_router** und **ecc_agent_ip_address** werden auf einem Dual-Stack-Host mit IPv4- und IPv6-Einträgen gefüllt.

Sichern und Verschlüsseln von MID-Serverdaten

Nach der Konfiguration Ihres MID-Servers können Sie Sicherheit hinzufügen, indem Sie MID-Server-Parameterwerte in der Datei „config. xml“ verschlüsseln. Die Verschlüsselung schützt Daten, die der MID-Server an die ECC-Warteschlange zurückgibt. Andere verfügbare Sicherheitsoptionen umfassen die Autorisierung von SOAP-Anforderungen, das Einschränken des Zugriffs auf die Konfigurationsdatei des MID-Servers und das Herstellen von SSL-Verbindungen (Secure Socket Layer).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Funktionsweise der Passwortverschlüsselung für den MID-Server

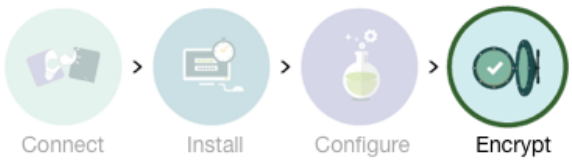
username und *password* sind anfänglich in der Datei config.xml auf dem MID-Server festgelegt. Wenn der MID-Server die Anmeldeinformationen abruft, ersetzt er das Klartextpasswort automatisch durch ein verschlüsseltes Passwort, indem er einen AES256-Verschlüsselungsalgorithmus verwendet. Im Rahmen des kontinuierlichen Bemühens, die Sicherheit des MID-Servers zu verbessern, wurde der Verschlüsselungsalgorithmus verbessert. Der MID-Server verwaltet auch einen Verschlüsselungsschlüssel, der bei jedem Start generiert wird und im Arbeitsspeicher und nicht auf der Festplatte verbleibt. Wenn Anmeldeinformationen von der Instanz an den MID Server gesendet werden müssen, wird der folgende Prozess ausgeführt:

1. Die Instanz ruft das verschlüsselte *password* und den unverschlüsselten *username*n aus der Tabelle „Instanzdatenbank“ ab.
2. Die -Instanz entschlüsselt den verschlüsselten -Datensatz *password*und verschlüsselt ihn dann mit dem MID-Server-Verschlüsselungsschlüssel erneut.
3. Der *username* und das erneut verschlüsselte *password* werden an den MID Server gesendet, und die verschlüsselte TLS-Sitzung wurde bereits zwischen dem MID Server und der Instanz eingerichtet.
4. Der MID-Server empfängt die Anmeldeinformationen und entschlüsselt den *password* im Arbeitsspeicher, bevor er die Anmeldeinformationen für Remotevorgänge verwendet. Das Anmeldepasswort wird zu keinem Zeitpunkt unverschlüsselt auf der Festplatte gespeichert.

Richtlinien zur Zertifikatprüfung für MID-Server

Der MID-Server verwendet drei Arten von Sicherheitsprüfungen, um den externen Datenverkehr zu sichern. Die Sicherheitsprüfungen verwenden die Validierung des TLS/SSL-Zertifikats, des Hostnamens und der OCSP-Validierung, um die Sicherheit zu verbessern. Steuern Sie diese Sicherheitsprüfungen mit der Tabelle mit den Richtlinien für Zertifikatprüfungen des MID-Servers.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Validierung des TLS/SSL-Zertifikats

Die TLS/SSL-Verschlüsselungssicherheit verwendet asymmetrische Verschlüsselung, auch als Verschlüsselung mit öffentlichem Schlüssel bezeichnet. Diese Verschlüsselung verwendet zwei kryptografische Schlüssel: den öffentlichen Schlüssel und den privaten Schlüssel. Der öffentliche Schlüssel wird zur Verschlüsselung von Daten verwendet und ist öffentlich sichtbar. Der private Schlüssel wird zur Entschlüsselung von Daten verwendet, und seine Sicherheit ist für die Überprüfung der Authentizität von entscheidender Bedeutung. Weitere Informationen zum Vorbereiten des Netzwerks finden Sie unter MID-Server TLS/SSL-Zertifikatprüfungsrichtlinie Quebec-Upgradeinformationen [KB0867397] an.

Bei der TLS/SSL-Zertifikatvalidierung versucht der MID-Server, eine Verbindung zu einem Webserver herzustellen, der mit einem TLS- oder SSL-Zertifikat gesichert ist. Der Webserver sendet eine Kopie seines TLS/SSL-Zertifikats an den MID Server. Der MID Server überprüft die Authentizität des Zertifikats und sendet eine Nachricht an den Webserver. Der Webserver antwortet mit einer digital signierten Einwilligung zur Initiierung einer TLS/SSL-verschlüsselten Sitzung. Danach kann der MID-Server die verschlüsselte Kommunikation mit dem Webserver beginnen.

Hostnamenvalidierung

Die Verifizierung des Hostnamens ist ein Teil von HTTPS, der eine Überprüfung der Serveridentität umfasst, um sicherzustellen, dass der Client mit dem richtigen Server kommuniziert. Diese Prüfung verhindert, dass Informationen an einen Server gesendet werden, nachdem sie von einem Man-in-the-Mate-Angriff umgeleitet wurden.

Bei der Prüfung wird überprüft, ob der `dnsName` des vom Server gesendeten Zertifikats mit der URL übereinstimmt, die zum Stellen der Anforderung verwendet wurde. Gemäß RFC 6125 muss die Verifizierung des Hostnamens anhand des dNSName-Felds des Zertifikats „subjectAlternativeName“ erfolgen. In einigen Legacy-Implementierungen erfolgt die Prüfung anhand des Felds commonName des Zertifikats. Wenn die Namen nicht übereinstimmen, wird die Verbindung beendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Bei der Hostnamenvalidierung wird der Hostname von dem vom Server vorgelegten validierten Zertifikat abgeleitet. Daher ist die Validierung des TLS-Zertifikats eine Voraussetzung für die Validierung des Hostnamens.

Online Certificate Status Protocol (OCSP)

OCSP beinhaltet die Kontaktaufnahme mit dem Remote-Zertifizierungsstellenserver und die Überprüfung des Zertifikats, bevor der MID-Server weiter mit dem Zielserver kommuniziert. Gefährdete Zertifikate können eine Sicherheitsschwachstelle darstellen, insbesondere wenn diese Zertifikate andere Zertifikate signieren können. Wenn Zertifikate beschädigt oder gefälscht wurden, kann eine Zertifizierungsstelle einen Client informieren, welche Zertifikate ungültig sind und nicht verwendet werden sollten.

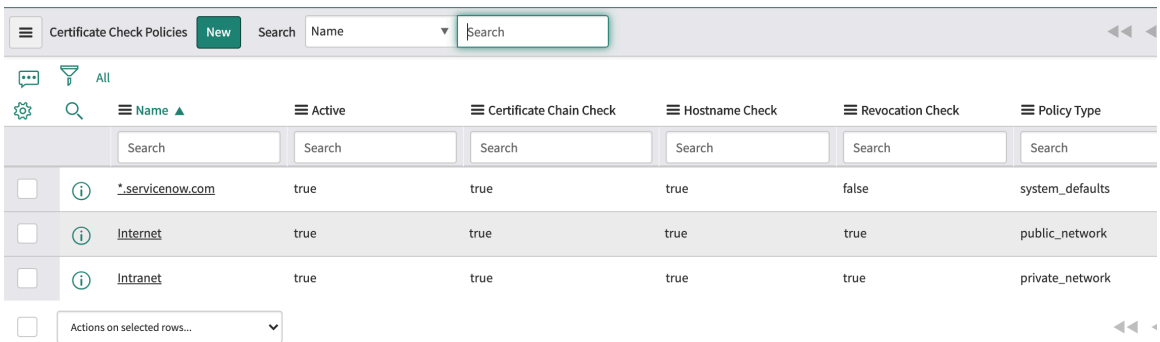
Ein OCSP-Responder (ein Server, der normalerweise vom Zertifikataussteller ausgeführt wird) gibt eine signierte Antwort zurück, dass das Zertifikat „gut“, „widerrufen“ oder „unbekannt“ ist. Wenn die Anforderung nicht verarbeitet werden kann, wird möglicherweise ein Fehlercode zurückgegeben.

Der Aussteller des Zertifikats kann eine andere Behörde als OCSP-Responder delegieren. Dies führt zu einer Kette von Zertifikaten, die verifiziert werden müssen. Das Zertifikat des Beantworters muss vom Aussteller des betreffenden Zertifikats ausgestellt werden. Das Zertifikat des Beantworters muss eine bestimmte Erweiterung enthalten, die ihn als OCSP-Signaturstelle kennzeichnet.

Hinweis:
OCSP-Prüfungen sind sekundäre HTTP-Aufrufe an einen OCSP-Responder. Der primäre Anruf kann die Verbindung basierend auf der Antwort des OCSP-Beantworters trennen.

Sicherheitsrichtlinie für den MID-Server

Die Sicherheitsrichtlinien für MID-Server steuern den gesamten HTTPS-Datenverkehr, der vom MID-Server stammt. Dies umfasst HTTPS-Verbindungen vom MID Server zu einem Internetendpunkt, ServiceNow-URLs, Intranetendpunkte sowie Cloud-Endpunkte.



Diese Verbindungen können weiter in 4 Sicherheitsrichtlinien unterteilt werden:

ServiceNow-Endpunktrichtlinie

Diese Richtlinie ist der Systemstandard ausschließlich für ServiceNow-URLs. In der config.xml-Datei fürden MID-Server sind Bootstrap-Eigenschaften vorhanden, die nur zum Herstellen der ersten Verbindung zur Instanz verwendet werden und mit der Richtlinie „system_default“ aktualisiert werden.

Internetrichtlinie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Richtlinien gelten für alle HTTPS-Verbindungen, die vom MID-Server zu einem beliebigen Endpunkt im Internet initiiert werden.

Intranet-Richtlinie

Diese Richtlinien gelten für die reservierten IP-Subnetze, z. B. für selbstgehostete Netzwerke.

Überschriebene Richtlinie

Sie können bestimmte Endpunkte oder URLs mit dieser Richtliniendefinition überschreiben. Überschriebene Richtlinien haben während des Betriebs die höchste Priorität.

Beide Tabellen können bearbeitet werden, um IP-Bereiche ein- oder auszuschließen und zu steuern, welche Art von Zertifikatvalidierungsprüfungen durchgeführt werden müssen. Aktivieren Sie alle Prüfungen der Zertifikatvalidierung, um die Sicherheit zu maximieren. In der Quebec-Version sind alle Richtlinien und Prüfungen für Neuinstallationen standardmäßig aktiviert.

Für das Upgrade von Kunden sind gemäß Intranetrichtlinie die Zertifikatvalidierungsprüfungen standardmäßig deaktiviert. Um die Sicherheit zu verbessern, konfigurieren und aktivieren Sie die Richtlinie für Endpunkte innerhalb des internen Netzwerks.

Hinweis:
Interne Endpunkte oder URLs müssen für eine erfolgreiche Verbindung ein gültiges CA-signiertes Zertifikat besitzen.

Importieren Sie für Endpunkte, die ein selbstsigniertes Zertifikat hosten, entweder das Zertifikat in den MID-Server-Truststore, oder deaktivieren Sie die Richtlinienprüfungen, die diesen Host validieren. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Zertifikaten finden Sie unter SSL-Zertifikate für den MID Server hinzufügen.

Wechseln Sie nach dem Upgrade auf Quebec zur Tabelle mit den Zertifikatprüfungsrichtlinien, und nehmen Sie bei Bedarf Änderungen an der Richtlinienkonfiguration vor. Sobald der MID-Server gestartet wird und eine Verbindung zur Instanz hergestellt wird, wenden alle nachfolgenden HTTPS-Verbindungen, die vom MID-Server stammen, diese Zertifikatprüfungen zur Laufzeit an. Unsichere Verbindungen werden mit entsprechenden Fehlermeldungen unterbrochen.

Verwenden Sie die Instanzsicherheitsrichtlinie

Der MID-Server-Konfigurationsparameter **mid.ssl.use.instance.security.policy** steuert, ob der MID-Server seine Bootstrap-Parameter anstelle der Sicherheitsrichtlinie von der Instanz verwendet. Standardmäßig ist **„mid.ssl.use.instance.security.policy“** in **„config.xml** “ auf „falsch“ festgelegt, damit die Bootstrap-Richtlinien nicht von denen der Instanz überschrieben werden.

Diese Standardeinstellung kann einige Probleme während der Einrichtung des MID-Servers verhindern. Wenn der Host beispielsweise den OCSP-Responder nicht erreichen kann, wird eine Neuinstallation eines MID-Servers nicht durch die Richtlinie einer Instanz, die eine OCSP-Verbindung erfordert, unterbrochen.

Der Konfigurationsparameter **„mid.ssl.use.instance.security.policy“** kann für jeden MID-Server festgelegt werden. Bei Festlegung auf „wahr“ synchronisiert der MID-Server alle Richtlinien mit der Instanz, und die Bootstrap-Konfigurationsparameter werden von der **Richtlinie *.servicenow.com** in der Tabelle „mid_cert_check_policy“ der Instanz **überschrieben**. Die endgültigen Richtlinien aktualisieren die Richtlinienzuordnung im MID-Server-Speicher sowie die **config.xml**.

Die Standardparameter in der **config.xml** sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- <parameter name="mid.ssl.bootstrap.default.check_cert_hostname" value="true"/>
- <parameter name="mid.ssl.bootstrap.default.check_cert_chain" value="true"/>
- <parameter name="mid.ssl.bootstrap.default.check_cert_revocation" value="false"/>
- <parameter name="mid.ssl.use.instance.security.policy" value="false"/>

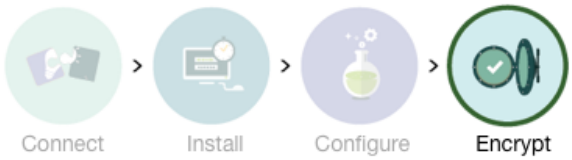
Selbst gehostete Instanzen oder lokale Instanzen müssen den folgenden Parameter für die **config.xml hinzufügen** :<parameter name="mid.ssl.bootstrap.default.target_endpoint" value="FQDN_OF_THE_INSTANCE"/>

Werte der MID-Server-Konfigurationsdatei verschlüsseln oder entschlüsseln

Der Wert eines beliebigen MID-Server-Parameters in der Datei config.xml kann verschlüsselt werden. Die Attribute für alle verschlüsselten Werte werden innerhalb der Konfigurationsdatei verwaltet, einschließlich des Sicherheitsattributs des Anmeldepassworts.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Verzeichnis Agent, das bei der Installation des MID-Servers erstellt wurde, und öffnen Sie die Datei config.xml mit einem Texteditor wie WordPad.
2. Suchen Sie den Parameter, den Sie verschlüsseln möchten, oder fügen Sie ihn hinzu.
   Sie können beispielsweise die Passwörter Ihres Proxy-Servers schützen, indem Sie den folgenden Parameter konfigurieren:

   ```
   <parameter name="mid.proxy.password" value="securepassw0rd"/>
   ```

3. Fügen Sie das Verschlüsselungsattribut **Secure="true" hinzu**.

   ```
   <parameter name="mid.proxy.password" secure="true" value="securepassw0rd"/>
   ```

4. Starten Sie den MID Server neu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Öffnen Sie die Datei config.xml.
   Das verschlüsselte Passwort wird wie folgt angezeigt:

```
<parameter name="mid.proxy.password" secure="true"
 value="encrypted:rhrfUNYRzZAI8/BkTtZmNA==">
```

   an.

6. So entschlüsseln Sie diesen oder einen anderen Wert in der Datei „config. xml“ und zeigen den Wert in Klartext an:

   a. Halten Sie den MID-Server an.

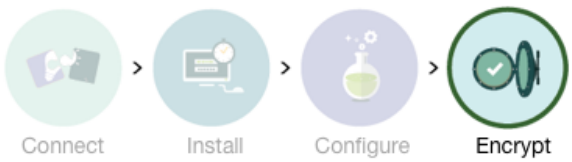
   b. Legen Sie das Attribut **Secure="true"** auf den **Wert false fest**.

   c. Ersetzen Sie den verschlüsselten Wert durch den Klartextwert.

   d. Starten Sie den MID Server neu.

Dateisicherheit der MID Server-Konfiguration

Vertrauliche MID Server-Konfigurationsdaten können durch verschiedene Schemata geschützt werden, einschließlich interner und externer Datenverschlüsselung und externer Datenspeicherung.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Der MID-Server bietet die folgenden integrierten Sicherheitsoptionen für Inhalte in der Datei **config.xml**:

- **Standard-Sicherheitsanbieter**: Sichert die Daten in der Datei **config.xml** durch Verschlüsselung. Bei einem Neustart des MID-Servers werden alle unverschlüsselten Daten verschlüsselt und in die Datei **config.xml** geschrieben. Der Standardsicherheitsanbieter bietet die folgenden Verschlüsselungsoptionen:
  - **Standardverschlüsselung**: Standardprozess zum Verschlüsseln von Daten in der MID-Server-Datei **config.xml**. Unter Werte der MID-Server-Konfigurationsdatei verschlüsseln oder entschlüsseln finden Sie weitere Details.
  - **Windows-Datenschutz-API (DPAPI)**: Das Betriebssystem führt die Datenverschlüsselung anstelle des MID-Servers durch. Die DPAPI-Verschlüsselung basiert auf dem Konto des angemeldeten Benutzers.

Automatische Übersetzung

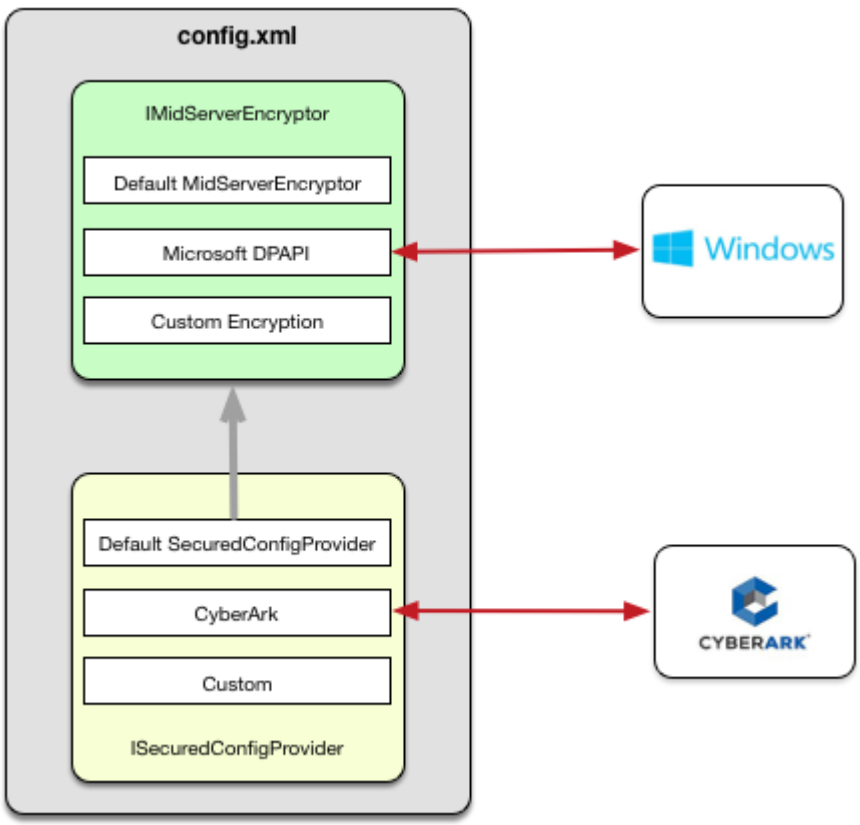
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn dieses Schema verwendet wird, können die Daten nur von demselben Benutzerkonto entschlüsselt werden. Wenn sich das Konto ändert, müssen die Daten erneut verschlüsselt werden.

- **Benutzerdefinierte Verschlüsselung**: Implementieren der IMidServerEncrypter-Schnittstelle, um Ihr eigenes benutzerdefiniertes Verschlüsselungsschema zur Verwaltung vertraulicher **config.xml**-Daten zu erstellen.

- **CyberArk**: Datensicherheit wird durch die CyberArk-Integrationskonfiguration bereitgestellt, die vertrauliche Daten aus der Datei **config.xml** in einen sicheren CyberArk-Tresor verschiebt. Diese Lösung verschlüsselt die Daten nicht.
- **Kundenspezifischer externer Speicher**: Implementieren der ISecuredConfigProvider-Schnittstelle, um Ihr eigenes benutzerdefiniertes externes Speichersystem zur Verwaltung sensibler **config.xml**-Daten zu erstellen.

Gesicherte Inhalte und Verschlüsselungsschemata



MID Server-Konfigurationsdaten mit DPAPI verschlüsseln

Die Windows Data Protection API (DPAPI) verschlüsselt vertrauliche Daten aus der Datei **config.xml**, basierend auf dem MID Server-Benutzerkonto.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die DPAPI-Verschlüsselung bietet eine weitere Sicherheitsstufe für Daten wie Anmeldeinformationen, IP-Adressen und URLs in der MID-Server-Datei **config.xml**. Das Betriebssystem führt die Datenverschlüsselung anstelle des MID-Servers durch. Die DPAPI-Verschlüsselung basiert auf dem Konto des angemeldeten Benutzers. Wenn dieses Schema verwendet wird, können die Daten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

nur von demselben Benutzerkonto entschlüsselt werden. Wenn sich das Konto ändert, müssen die Daten erneut verschlüsselt werden.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Datei **config.xml** in einem Texteditor.
   Diese Datei befindet sich im Ordner **/agent** in Ihrem MID-Server-Installationspfad.
2. Aktivieren Sie diesen Parameter und diesen Wert:
   `<parameter name="mid.secure_encrypter"`
   `value="com.service_now.mid.services.config.WindowsDPAPIEncrypter"/>`
3. Speichern Sie die Konfigurationsdatei.
4. Starten Sie den MID-Server neu.
   Beliebige Werte in Klartext in der Datei **config.xml** werden vom Betriebssystem verschlüsselt.
5. Befolgen Sie diese Schritte, wenn Sie das zur Verschlüsselung verwendete MID-Server-Benutzerkonto ändern müssen.
   a. Stoppen Sie den MID-Serverdienst.
   b. Öffnen Sie die Datei **config.xml** in einem Texteditor.
      Diese Datei befindet sich im Ordner **/agent** in Ihrem MID-Server-Installationspfad.
   c. Geben Sie alle verschlüsselten Werte erneut in Klartext ein.
   d. Nehmen Sie die Änderungen am MID-Server-Benutzerkonto in der ServiceNow®-Instanz vor.
   e. Starten Sie den MID Server-Dienst neu.
      Die Daten werden vom Betriebssystem basierend auf dem neuen MID Server-Benutzer-Account erneut verschlüsselt.

CyberArk als sicheren Konfigurationsanbieter nutzen

Sie können einen CyberArk-Tresor verwenden, um vertrauliche Daten aus der MID-Server-Datei **config.xml** zu sichern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Bevor Sie CyberArk als gesicherten Konfigurationsanbieter konfigurieren, stellen Sie sicher, dass **JavaPasswordSDK.jar** in verfügbar ist<mid_installation_folder> Ordner „/agent/extlib “.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

CyberArk wird normalerweise verwendet, um Anmeldeinformationen in seinem externen Tresor zu sichern. Ein MID-Server-Parameter in der **config.xml**-Datei ermöglicht jedoch das Speichern anderer Datentypen in CyberArk.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Datei **config.xml** in einem Texteditor.
   Diese Datei befindet sich im Ordner **/agent** in Ihrem MID-Server-Installationspfad.
2. Aktivieren Sie diesen Parameter und diesen Wert:
   `<parameter name="mid.secure_config.provider"`
   `value="com.service_now.mid.services.config.CyberArkSecuredConfigProvider"/>`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Konfigurieren Sie bestimmte Daten, die im CyberArk-Vault gesichert werden sollen.
   Verwenden Sie das folgende Beispiel als Leitfaden.

   a. Schützen Sie die MID-Server-Anmeldeinformationen, indem Sie diesen Parameter so festlegen, dass er mit der **ID** und dem **Typ** für diese Daten in Ihrer CyberArk-Integrationskonfiguration übereinstimmt .

   ```
   <parameter name="mid.instance.username" secure="true" value="cyberark:
    id=<CyberArk ID>, type=<CyberArk type>"/>
   <parameter name="mid.instance.password" secure="true" value="cyberark: id=<CyberArk
    ID>, type=<CyberArk type>"/>
   ```

   b. Sichern Sie die URL der Instanz, indem Sie diesen Parameter so anpassen, dass er zur **ID** und zum **Typ** für diese Daten in Ihrer CyberArk-Konfiguration passt.
   `<parameter name="url" secure="true" value="cyberark: id=<CyberArk ID>, type=<CyberArk type>"/>`

4. Speichern Sie die Konfigurationsdatei.
5. Starten Sie den MID Server neu.

Sicherheitsschemata der MID Server-Konfigurationsdatei ändern

Der MID-Server bietet verschiedene Schemata zum Schutz vertraulicher Daten in der Datei **config.xml** und ermöglicht es Ihnen, zwischen diesen Optionen zu wechseln, um Ihre Sicherheitsanforderungen zu erfüllen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Stoppen Sie den MID Server-Dienst.
2. Öffnen Sie die Datei **config.xml** in einem Texteditor.
   Diese Datei befindet sich im Ordner **/agent** in Ihrem MID-Server-Installationspfad.
3. Geben Sie alle verschlüsselten Werte erneut in Klartext ein.
4. Deaktivieren Sie das vorherige Sicherheitsschema und konfigurieren Sie den MID-Server für die Verwendung des neuen Providers.
5. Starten Sie den MID Server-Dienst neu.
   Die Daten werden basierend auf dem von Ihnen ausgewählten Sicherheitsschema erneut gesichert oder verschlüsselt.

MID Server-ISecuredConfigProvider-Schnittstelle

Verwenden Sie die Methoden in dieser Schnittstelle, um benutzerdefinierte Anbieter zu erstellen, die gesicherte Parameterwerte in der MID-Server-Datei **config.xml** verwalten.

Hinweis:
Diese Methoden sind in der Datei **snc-automation-api.jar** enthalten, die sich im Installationsordner des MID-Servers befindet.

initialize

Diese Methode initialisiert den Provider mit zusätzlichen Konfigurationsparametern und gibt keinen Wert zurück.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel

```
void intialize(java.util.Properties properties,
        IMidServerEncrypter encrypter)
    throws java.lang.Exception
```

Parameter

Parameter	Beschreibung
Eigenschaften	Initialisierungseigenschaften.
encrypter	Zu verwendender Verschlüsselungscode, wenn der Anbieter auf Verschlüsselung basiert.

Ausnahme

java.lang.Exception

isParameterValueSecured

Diese Methode prüft, ob der Parameterwert gesichert wurde oder nicht. Diese Methode gibt einen Wert des Typs **boolean** zurück.

Beispiel

```
boolean isParameterValueSecured(java.lang.String paramValue)
```

Parameter

Parameter	Beschreibung
paramValue	Der Parameterwert.

Ergebnisse

Der Parameter gibt **true** zurück, wenn der Parameterwert gesichert ist.

secureParameterValue

Diese Methode sichert den Parameterwert, wenn er nicht gesichert wurde. Diese Methode gibt einen Wert des Typs **Zeichenfolge** zurück.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel

```
java.lang.String secureParameterValue(java.lang.String unsecuredParameterValue)
                                throws java.lang.Exception
```

Parameter

Parameter	Beschreibung
unsecuredParameterValue	Der ungesicherte Parameterwert.

Ausgabe

Diese Methode gibt den nicht verwendeten Parameterwert zurück.

Ausnahme

java.lang.Exception

unsecuredParameterValue

Diese Methode gibt den ungesicherten Wert des Parameters zurück. Diese Methode gibt einen Wert des Typs **Zeichenfolge** zurück.

Beispiel

```
java.lang.String unsecuredParameterValue(java.lang.String parameterName)
                                throws java.lang.Exception
```

Parameter

Parameter	Beschreibung
parameterName	Der Parametername.

Ausgabe

Dieser Parameter gibt den ungesicherten Wert zurück.

Ausnahme

java.lang.Exception

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MID Server-IMidServerEncrypter-Schnittstelle

Verwenden Sie die Methoden in dieser Schnittstelle, um einen benutzerdefinierten externen Verschlüsseler für die MID-Server-Datei **config.xml** zu erstellen.

Hinweis:
Diese Methoden sind in der Datei **snc-automation-api.jar** enthalten, die sich im Installationsordner des MID-Servers befindet.

initialize

Diese Methode initialisiert den Verschlüsseler mit zusätzlichen Konfigurationsparametern und gibt keinen Wert zurück.

Beispiel

```
void intialize(java.util.Properties properties)
    throws java.lang.Exception
```

Parameter

Parameter	Beschreibung
Eigenschaften	Initialisierungseigenschaften.

Ausnahme

java.lang.Exception

encrypt

Diese Methode verschlüsselt die unverschlüsselten Daten und gibt einen Wert des Typs **Byte[]** zurück.

Beispiel

```
byte[] encrypt(byte[] unencryptedData)
    throws java.lang.Exception
```

Parameter

Parameter	Beschreibung
unencryptedData	Die Daten unverschlüsselt.

Ausgabe

Verschlüsselte Daten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausnahme

java.lang.Exception

decrypt

Diese Methode entschlüsselt verschlüsselte Daten und gibt einen Wert des Typs **Byte[]** zurück.

Beispiel

```
byte[] decrypt(byte[] encryptedData)
    throws java.lang.Exception
```

Parameter

Parameter	Beschreibung
encryptedData	Die Daten wurden entschlüsselt.

Ausgabe

Entschlüsselte Daten

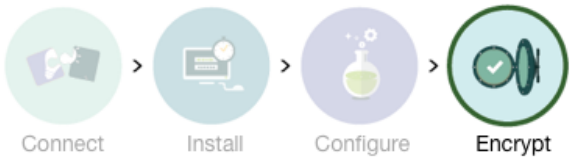
Ausnahme

java.lang.Exception

Anmeldeinformationen für die MID-Server-Authentifizierung und SOAP-Anforderungen

Legen Sie die Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung fest, um die Aufrufdaten des Webservice zu aktualisieren. Für zusätzliche Sicherheit können Sie die Standard-Authentifizierung für jede eingehende SOAP-Anforderung an den MID-Server erzwingen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Standardauthentifizierungsnachweise und SOAP-Anforderungen

Sie können die Standardauthentifizierung für jede Anforderung durchsetzen. Der MID-Server kann nicht über einen Proxyserver kommunizieren, wenn der Proxyserver nur die NTLM-Authentifizierung unterstützt. Sie können die Standardauthentifizierung mit einem Proxyserver verwenden oder eine Ausnahme für den MID-Server-Host erstellen.

Die Bereitstellung grundlegender Authentifizierungsinformationen, unabhängig davon, ob dies erforderlich ist, bietet einen zusätzlichen Vorteil. Der Webservice-Aufruf erstellt oder aktualisiert Daten mit den angegebenen Anmeldeinformationen. Wenn Sie beispielsweise einen Incident-Datensatz erstellen, haben die Journalfelder die Benutzer-ID des authentifizierten Basisbenutzers anstelle des Standardbenutzers. Mit diesem Verhalten können Sie Daten identifizieren, die von einem bestimmten MID-Server hinzugefügt wurden.

Sie können grundlegende Authentifizierungsinformationen für SOAP-Anforderungen festlegen. Jede SOAP-Anforderung enthält einen Autorisierungsheader, wie im Standard-Authentifizierungsprotokoll angegeben.

Die Einstellung zum Erzwingen einer strengen Sicherheit steuert, wie die Instanz, die von Ihnen für den MID-Server angegebenen Anmeldeinformationen verwendet. Wenn die Einstellung aktiviert ist, müssen Sie eine Benutzer-ID mit Zugriff auf die Tabellen angeben, auf die der MID-Server zugreifen möchte. Wenn die Einstellung deaktiviert ist, kann der MID Server mit jeder gültigen Benutzer-ID auf alle Tabellen zugreifen.

Weitere Informationen zu Eigenschaften, die sich auf die Verarbeitung von SOAP-Anforderungen auswirken, finden Sie unter Standardauthentifizierung: SOAP-Anforderungen in Härtungseinstellungen für Instanzsicherheit.

Standard-Autorisierung für eingehende SOAP-Anforderungen anfordern

Erzwingt die Standardauthentifizierung für jede eingehende SOAP-Anforderung für den MID-Server.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Webservices**an.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Standard-Autorisierung für eingehende SOAP-Anforderungen anfordern**.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Um Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung für einen MID Server bereitzustellen, navigieren Sie zu C:\Program Files\ServiceNow\<MID Server-Name>\agent, und bearbeiten Sie die Datei config.xml wie folgt:

   a. Suchen Sie nach dem Element `<parameter name="mid.instance.username" value=""/>`, und geben Sie den Benutzernamen des Instanzadministrators als Wert ein.

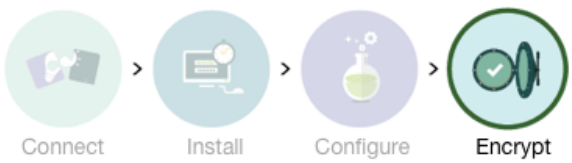
   Example
   Zum Beispiel könnten Sie `<parameter name="mid.instance.username" value="admin"/>.` eingeben.

   b. Suchen Sie nach dem Element `<parameter name="mid.instance.password" value=""/>`, und geben Sie das konfigurierte Passwort für diese Instanz als Wert ein.

   Example
   Zum Beispiel könnten Sie `<parameter name="mid.instance.password" value="abc123"/>.` eingeben.

Einheitlicher Schlüsselspeicher des MID-Servers

Mit dem einheitlichen Schlüsselspeicher des MID-Servers können alle Produkte auf dem MID-Server gemeinsame Zertifikate und Schlüsselpaare verwenden. Mit dieser Funktion können Anwendungen denselben sicheren Kommunikationskanal zum MID-Server verwenden, den der MID-Server für die Verbindung mit der Instanz verwendet.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Beim Starten des MID-Servers wird der allgemeine Name (CN) des Zertifikats überprüft, um festzustellen, ob ein anwenderdefiniertes Zertifikat installiert wurde. Wenn ein anwenderdefiniertes Zertifikat erkannt wird, wird die Erstellung des Zertifikats/

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schlüsselpaars übersprungen, und für den Datensatz „ecc_agent“ wird ein Attribut festgelegt, das die Verwendung eines anwenderdefinierten Zertifikats angibt.

Wenn ein anwenderdefiniertes Zertifikat verwendet wird, wird die UI-Aktion „ **Schlüssel erneut** eingeben“ in der Instanz für den MID-Server deaktiviert. Mit der neuen UI-Aktion **Anwenderdefiniertes Schlüsselpaar entfernen können Sie** zurück zur Verwendung eines selbstsignierten Zertifikats wechseln. Diese Aktion führt dazu, dass der MID-Server das anwenderdefinierte Zertifikat entfernt und ein neues selbstsigniertes Zertifikat generiert, ähnlich wie bei der Option zur erneuten Schlüsselerstellung.

Wenn ein MID aktualisiert wird, werden alle installierten anwenderdefinierten Zertifikate beibehalten.

Unterstützung für PEM-Pakete

Der einheitliche Schlüsselspeicher des MID-Servers unterstützt PEM-Paketzertifikate und -Schlüsselpaare.

Beispiel für ein PEM-Paket

```
-----BEGIN PRIVATE KEY-----

MIIEvQIBADANBgkqhkiG9w0BAQEFAASCBKcwggSjAgEAAoIBAQC0pj5O8QKFpHy9

...

oPdU+h0grs9SJp6rFx0PzDY=

-----END PRIVATE KEY-----

Bag Attributes

    friendlyName: <myCustomCert>

    localKeyID: 54 69 6D 65 20 31 35 39 35 33 35 34 32 30 38 30 35 31

subject=/C=US/ST=CA/L=Santa Clara/CN=epic1016883

issuer=/C=US/ST=CA/L=Santa Clara/CN=epic1016883

-----BEGIN CERTIFICATE-----

MIIDKzCCAhOgAwIBAgIEPqMQqDANBgkqhkiG9w0BAQsFADBGMQswCQYDVQQGEwJV

...

4g53RN+LqtJVeeQkZvIbZOfuSqypdVfudkS8dqxQALb8IuHUV7JOcBvOT79mSTs=

-----END CERTIFICATE-----
```

Installieren Sie anwenderdefinierte Zertifikate im einheitlichen Schlüsselspeicher des MID-Servers

Installieren Sie anwenderdefinierte Zertifikate, um die Sicherheitskanäle für verschiedene Anwendungen zu vereinheitlichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bei der Installation des Zertifikats auf einem unter Linux gehosteten MID-Server reagiert „install-certificate.sh“ möglicherweise nicht, wenn die Anzahl der Linux-Entropiepools weniger als einige Hundert beträgt. Überprüfen Sie die Entropieanzahl des Linux-Pseudozufallszahlengenerators (PRNG) mit dem folgenden Befehl:

```
cat /proc/sys/kernel/random/entropy_avail
```

Wenn die Entropieanzahl zu niedrig ist, können Sie einen Entropiegenerator wie RNGD oder Hatged installieren. Weitere Informationen zur Installation von Haben Sie für CentOS und Ubuntu finden Sie unter Setup Zusätzlicher Entropie für Cloud-Server mit Haben Sie eingerichtet .

Prozedur

1. Wenn der MID-Server ausgeführt wird, halten Sie ihn an.

   Hinweis:

   Wenn der Eintrag für den Alias **„DefaultSecurityKeyPairHandle** “ geändert wird, müssen Sie den MID-Server vor dem Anhalten für ungültig erklären.

2. Erstellen Sie ein PEM-Paketzertifikat und -schlüsselpaar, indem Sie einen der folgenden Befehle im Installationsordner des MID-Servers ausführen.
   - Generieren Sie mit dem folgenden Befehl selbstsignierte Zertifikate für Nicht-MTLS-Anwendungsfälle:

     ```
     openssl req -newkey rsa:2048 -nodes -keyout key.pem -x509 -days 365 -out certificate.pem
     ```

   - Exportieren Sie den Schlüsselspeicher mit dem folgenden Befehl in ein PEM-Paket:

     ```
     openssl pkcs12 -in <myCustomCert>.p12 -nodes -out <myCustomCert>.pem
     ```

   - Rufen Sie mit dem folgenden Befehl nur Zertifikate im PEM-Format ab:

     ```
     openssl pkcs12 -in <myCustomCert>.p12 -out <myCustomCert>.pem -clcerts -nokeys
     ```

   - Rufen Sie mit dem folgenden Befehl nur Schlüssel im PKCS#8-Format ab:

     ```
     openssl pkcs12 -in <myCustomKey>.p12 -out <myPrivateKey>.key -nocerts -nodes
     ```

   - Installieren Sie das Zertifikat oder die Zertifikatkette und den privaten Schlüssel für Windows-Hosts mit dem folgenden Befehl:

     ```
     bin/scripts/manage-certificates.bat -a <alias> <file path to PEM bundle>
     ```

   - Installieren Sie das Zertifikat oder die Zertifikatkette und den privaten Schlüssel für Linux-Hosts mit dem folgenden Befehl:

     ```
     bin/scripts/manage-certificates.sh -a <alias> <file path to PEM bundle>
     ```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Header und Footer der PEM-Syntax müssen wie folgt lauten:

```
-----BEGIN CERTIFICATE-----
```

```
-----END CERTIFICATE-----
```

Die Kopf- und Fußzeile der PKCS#8-Syntax müssen wie folgt lauten:

```
-----BEGIN PRIVATE KEY-----
```

```
-----END PRIVATE KEY-----
```

3. Starten Sie den MID-Server.
4. Validiert den MID-Server mit der -Instanz.
5. **Wahlweise:** Um den MID-Server so zurückzusetzen, dass er ein selbst generiertes Zertifikat verwendet, wählen Sie den MID-Server in der Instanz aus, und führen Sie die UI-Aktion **Anwenderdefiniertes Zertifikat entfernen aus**.

Hinweis:

Der MID-Server kann auch mit der **UI** -Aktion „Ungültig machen“ rückgängig gemacht werden. Wenn Sie einen MID-Server für ungültig erklären, werden alle installierten anwenderdefinierten Zertifikate entfernt und ein neues selbstsigniertes Zertifikat für den MID-Server erstellt.

Nächste Maßnahme

`manage-certificates` hat die folgenden Funktionen, und die Skripts müssen im Agent-Ordner ausgeführt werden.

Gegenseitige Authentifizierung aktivieren

Verwenden Sie für Windows den folgenden Befehl: `bin/scripts/manage-certificates.bat -m`.

Verwenden Sie für Linux den folgenden Befehl: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -m`.

Gegenseitige Authentifizierung entfernen und Standardauthentifizierung wiederherstellen

Verwenden Sie für Windows den folgenden Befehl: `bin/scripts/manage-certificates.bat -b <myUserName myPassword>`.

Verwenden Sie für Linux den folgenden Befehl: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -b <myUserName myPassword>`.

Neue Zertifikate und Zertifikatketten mit einem angegebenen Alias hinzufügen

Verwenden Sie für Windows den folgenden Befehl: `bin/scripts/manage-certificates.bat -a <alias> <fileName>`.

Verwenden Sie für Linux den folgenden Befehl: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -a <alias> <fileName>`.

Der `Alias` ist ein eindeutiger Name für das zu importierende Zertifikat. Der MID Server erfordert ein benutzerdefiniertes Zertifikat für die gegenseitige Authentifizierung mit dem Standardaliasnamen `defaultsecuritykeypairhandle`. Um die MTLS-Kommunikation zwischen dem MID Server und der Instanz zu konfigurieren, muss der Zertifikateintrag dem Schlüsselspeicher mit dem Aliasnamen `defaultsecuritykeypairhandle` hinzugefügt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Dateiname ist ein Dateipfad, der ein PEM-Zertifikat oder eine Zertifikatkette und einen privaten PCKS#8-Schlüssel enthalten kann. Der Dateipfad zum PEM-Bundle kann mehrere Zertifikate und einen einzelnen privaten Schlüssel enthalten. Die Kopf- und Fußzeile jedes PEM-Zertifikats muss wie folgt lauten:

```
-----BEGIN CERTIFICATE-----
```

```
-----END CERTIFICATE-----
```

Die Kopf- und Fußzeile der PKCS#8-Syntax müssen wie folgt lauten:

```
-----BEGIN PRIVATE KEY-----
```

```
-----END PRIVATE KEY-----
```

Eine Ausnahme wird ausgelöst, wenn die Validierung der Zertifikatkette fehlschlägt. Wenn die Datei mehrere Zertifikate enthält, müssen diese entsprechend geordnet sein: untergeordnetes Zertifikat, Zwischenzertifikate, dann Stammzertifikate.

Zertifikatdetails für den angegebenen Alias anzeigen

Verwenden Sie für Windows den folgenden Befehl: `bin/scripts/manage-certificates.bat -g <alias>`.

Verwenden Sie für Linux den folgenden Befehl: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -g <alias>` .

Dieser Befehl zeigt Informationen wie den eindeutigen Antragstellernamen, den Ausstellernamen und das Ablaufdatum aus dem Zertifikat an.

Alle vorhandenen Aliasse auflisten

Verwenden Sie für Windows den folgenden Befehl: `bin/scripts/manage-certificates.bat -l`.

Verwenden Sie für Linux den folgenden Befehl: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -l`.

Dieser Befehl listet alle Aliasnamen auf, die in *`agent_keystore`* verfügbar sind.

Zertifikate mit einem Alias löschen

Verwenden Sie für Windows den folgenden Befehl: `bin/scripts/manage-certificates.bat -d <alias>`.

Verwenden Sie für Linux den folgenden Befehl: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -d <alias>`.

Dieser Befehl löscht den Alias und den Datensatz aus dem Schlüsselspeicher. Der Eintrag für Alias *`DefaultSecurityKeyPairHandle`* kann mit diesem Befehl gelöscht werden.

Alle Einträge aus dem Schlüsselspeicher entfernen

Verwenden Sie für Windows den folgenden Befehl: `bin/scripts/manage-certificates.bat -r`

Verwenden Sie für Linux den folgenden Befehl: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -r`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dieser Befehl löscht die vorhandenen Einträge aus dem Schlüsselspeicher, mit Ausnahme von Alias `DefaultSecurityKeyPairHandle`.

Zugehörige Informationen

Aktivieren Sie die gegenseitige Authentifizierung für den MID-Server

Stellen Sie den MID-Server-Schlüsselspeicher mit einer Sicherung wieder her

Wenn der Schlüsselspeicher beschädigt oder versehentlich gelöscht wird, können Sie eine Sicherung des MID-Server-Schlüsselspeichers wiederherstellen. Dies ist besonders nützlich für Schlüsselspeicher mit anwenderdefinierten Schlüsselpaaren, da andernfalls das Neuerstellen von anwenderdefinierten Schlüsselpaardaten schwierig und zeitaufwändig sein kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Agent admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ab dem Tokyo-Release erstellt der MID Server automatisch eine Sicherung der Datei **agent_keystore**, wenn sie geändert wird. Sicherungen werden in „ **security_backup** “ im Ordner „agent“ gespeichert. Sie werden außerhalb des Sicherheitsordners gespeichert, um zu verhindern, dass der Sicherheitsordner versehentlich gelöscht oder beschädigt wird.

Im Sicherungsordner gibt es eine eigene Sicherungsprotokolldatei: **keystore_backup_audit_trail.log**. Dieses Protokoll verfolgt Sicherungsdateien und Sicherungsaktivitäten. Jeder Sicherungsprotokolleintrag verfügt über einen Sicherungsdateinamen mit Zeitstempel, eine übereinstimmende **keypairs.mid_id**und eine Liste von Aliassen von Schlüsselpaaren in der Sicherung.

Hinweis:
Aus Sicherheitsgründen sollte der Sicherungsschlüsselspeicher dieselben Attribute wie der ursprüngliche Schlüsselspeicher aufweisen, z. B. Besitzer, Gruppe und Berechtigungen. Diese Attribute stellen sicher, dass der MID Server auf Dateisystemebene denselben Schutz hat.

Die Schlüsselspeichersicherungen können mit den MID-Server-Eigenschaften **mid.keystore.max_backups**, **mid.keystore.max_live_backups**und **mid.keystore.backup_overwrite_timespan geändert**werden. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server-Eigenschaften.

Prozedur

1. MID-Server stoppen.
2. Navigieren Sie zu **security_backup**, und zeigen Sie **keystore_backup_audit_trail.log** an, um auszuwählen, welche Sicherung wiederhergestellt werden soll.
3. Kopieren Sie diese Sicherung in die Datei **agent_keystore** im Sicherheitsordner.
   Überprüfen Sie die Dateiberechtigungen, um sicherzustellen, dass sie über denselben Besitzer und dieselben Berechtigungen wie das Original verfügt. Wenn **„agent_keystore“** an diesem Speicherort bereits vorhanden ist, überschreiben Sie ihn mit der Sicherung.
4. Überprüfen Sie die Datei **config.xml**, um sicherzustellen, dass die **Datei keypairs.mid_id** mit der Datei in der Audit-Protokolldatei übereinstimmt.
5. **Wahlweise:** Wenn **„keypairs.mid_id“** nicht übereinstimmen, aktualisieren Sie die Datei „config. **xml“** entsprechend.
6. Navigieren Sie zu der -Instanz, und machen Sie den MID-Server ungültig.
   Dadurch wird ein Systembefehl „ **delete_mid_keypair** “ in der **ecc_queue erstellt**.

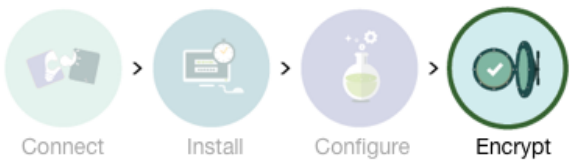
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Suchen Sie alle **„delete_mid_keypair“** -Ausgabenachrichten für den MID-Server, und markieren Sie sie als verarbeitet.
   Das Ziel besteht darin, den MID-Server als ungültig zu markieren, ohne das Löschen des Schlüsselpaars auszulösen. Sofern die Systembefehle nicht als verarbeitet markiert sind, löscht der MID-Server das Schlüsselpaar **defaultsecuritykeypairhandle** unabhängig davon, ob es anwenderdefiniert oder automatisch generiert wurde.
8. Starten Sie den MID-Server neu.
9. Navigieren Sie zur -Instanz und validieren Sie den MID Server.

Aktivieren Sie die gegenseitige Authentifizierung für den MID-Server

Konfigurieren Sie den MID-Server so, dass ein Client-Zertifikat für die Authentifizierung bei der Instanz verwendet wird. Dadurch müssen Sie keine Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung im Schlüsselspeicher für die Konfiguration des MID-Servers erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Bei der gegenseitigen Authentifizierung für den MID-Server werden Anwendername und Passwort des MID-Servers entfernt und ein Clientzertifikat für die Authentifizierung bereitgestellt. Immer wenn ein Server eine Authentifizierung anfordert, wird stattdessen dieses Zertifikat gesendet. Zur Verwendung der gegenseitigen Authentifizierung muss die zertifikatbasierte Authentifizierung aktiviert sein. Das Verfahren finden Sie unter Zertifikatbasierte Authentifizierung einrichten.

Wenn ein neuer MID-Server mit gegenseitiger Authentifizierung erstellt wird, werden Fähigkeiten nicht automatisch hinzugefügt. Ein Administrator muss seinem Datensatz in der Instanz Fähigkeiten hinzufügen. Vorhandene MID-Server, die die Standardauthentifizierung mit -Funktionen verwenden, bleiben jedoch beim Wechsel zur gegenseitigen Authentifizierung erhalten.

Ein MID-Server, der gegenseitige Authentifizierung verwendet, kann nicht als UI-Aktion in der Instanz neu eingegeben oder validiert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Selbstsignierte Zertifikate werden bei der gegenseitigen Authentifizierung nicht unterstützt. Intern signierte Zertifikate werden nur unterstützt, wenn sie von einer privaten Zertifizierungsstelle signiert wurden. Kommerziell signierte Zertifikate werden unterstützt, wenn sie von einer allgemein vertrauenswürdigen Zertifizierungsstelle signiert sind, z. B. von Browsern und Betriebssystemen, denen Sie vertrauen.

Im Quebec-Release kann ein MID-Server, der die Anwendung Health Log Analytics verwendet, nicht mit gegenseitiger Authentifizierung konfiguriert werden.

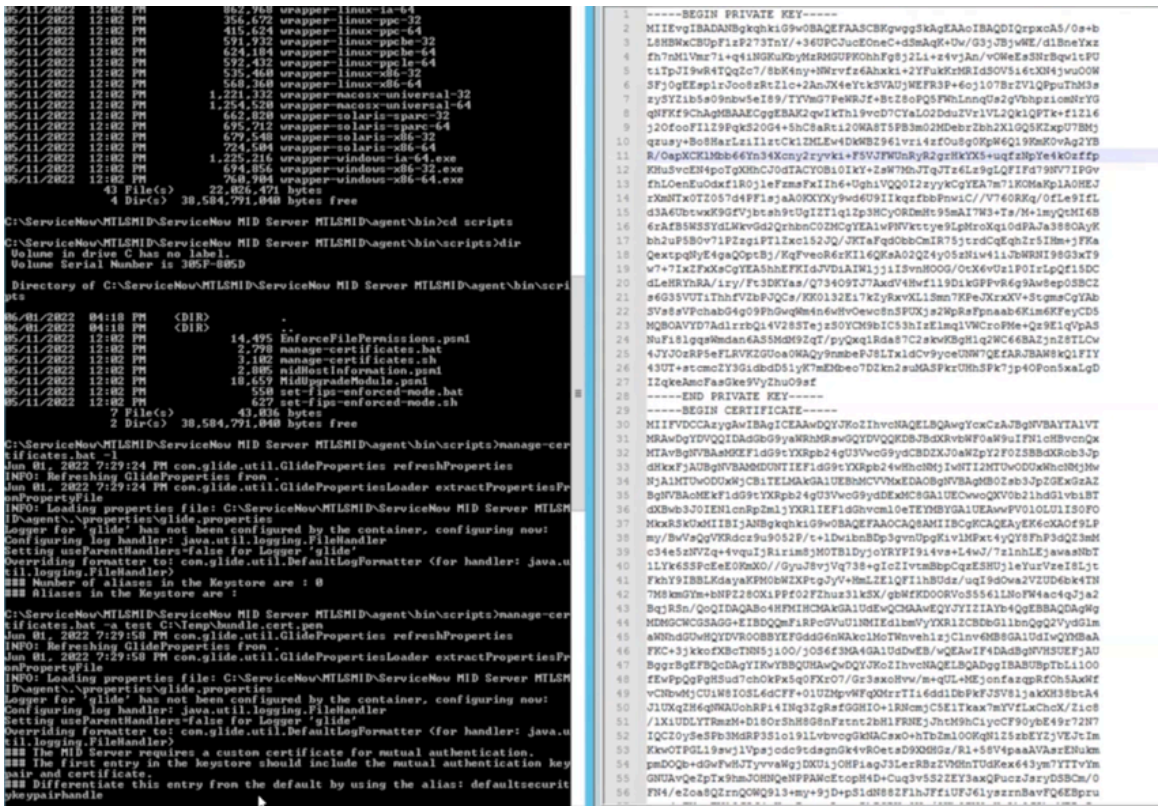
Prozedur

1. Wenden Sie sich an den Support von ServiceNow, um die gegenseitige Authentifizierung auf dem MID-Server anzufordern.
2. Zertifikat und privaten Schlüssel von einer angesehenen Zertifizierungsstelle beziehen.

   Die gegenseitige Authentifizierung für den MID-Server unterstützt nur das PEM-Paketformat und private Schlüssel im PCKS#8-Format. Das Paket muss sowohl den privaten Schlüssel als auch das Zertifikat enthalten. Öffnen Sie das Zertifikat mit einem Texteditor, und prüfen Sie, ob es im Textformat vorliegt. Der Header und Footer der PEM-Syntax lauten wie folgt:

   ```
   -----BEGIN CERTIFICATE-----
   ```

   ```
   -----END CERTIFICATE-----
   ```



   Sie können den Inhalt eines PEM-Zertifikats mit dem Befehl `openedsl` unter Linux oder Windows wie folgt lesen: `openedsl x509 -in cert.crt -text` . Der private Schlüssel muss im PKCS#8-Format vorliegen. Der Header und Footer der PKCS#8-Syntax lautet wie folgt:

   ```
   -----BEGIN PRIVATE KEY-----
   ```

   ```
   -----END PRIVATE KEY-----
   ```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

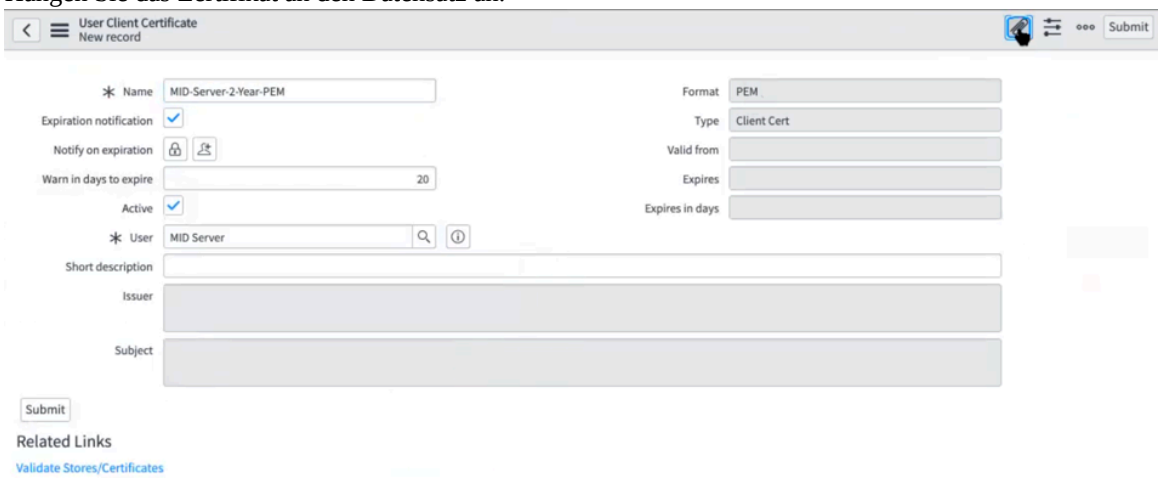
Sie können den Inhalt eines privaten Schlüssels mit dem Befehl `openedsl` unter Linux oder Windows wie folgt überprüfen: `openedsl rsa -in private.key -check`

Hinweis:
Wenn Ihr Zertifikat nicht im PKCS#8-Format vorliegt, erhalten Sie einen Fehler: `- main SCHWERWIEGEND *** FEHLER *** Gültiger privater Schlüssel konnte nicht gefunden werden`

3. Navigieren Sie in der -Instanz zu **sys_user_certificate.list**.
4. Erstellen Sie einen neuen Datensatz.

Hinweis:
Der -Datensatz muss den Namen des MID-Servers aufweisen, und die **Anwenderrolle** muss **MID-Server**lauten.

5. Hängen Sie das Zertifikat an den Datensatz an.



Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass die angehängte Datei nur das Zertifikat enthält.

6. **Wahlweise:** Wenn der MID-Server ausgeführt wird, halten Sie ihn an.
7. Führen Sie auf dem Hostcomputer des MID-Servers die folgenden Befehle aus, um das Zertifikat und den privaten Schlüssel zu installieren und zu verwalten.

Führen Sie das Skript aus dem Stammverzeichnis des Agent-Verzeichnisses aus, da es die JAR-Dateien im Klassenpfad erfordert. Das Sicherheitsverzeichnis wird dann im Stammordner des Agenten erstellt und vom MID-Server verwendet. Beispiel: `bin/scripts/manage-certificates.bat -m`.

`manage-certificates` hat die folgenden Funktionen, und die Skripts müssen im Agent-Ordner ausgeführt werden.

Gegenseitige Authentifizierung aktivieren

Verwenden Sie für Windows den folgenden Befehl: `bin/scripts/manage-certificates.bat -m`.

Verwenden Sie für Linux den folgenden Befehl: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -m`.

Gegenseitige Authentifizierung entfernen und Standardauthentifizierung wiederherstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie für Windows den folgenden Befehl: `bin/scripts/manage-certificates.bat -b <myUserName myPassword>`.

Verwenden Sie für Linux den folgenden Befehl: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -b <myUserName myPassword>`.

Neue Zertifikate und Zertifikatketten mit einem angegebenen Alias hinzufügen

Verwenden Sie für Windows den folgenden Befehl: `bin/scripts/manage-certificates.bat -a <alias> <fileName>`.

Verwenden Sie für Linux den folgenden Befehl: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -a <alias> <fileName>`.

Der `Alias` ist ein eindeutiger Name für das zu importierende Zertifikat. Der MID Server erfordert ein benutzerdefiniertes Zertifikat für die gegenseitige Authentifizierung mit dem Standardaliasnamen `defaultsecuritykeypairhandle`. Um die MTLS-Kommunikation zwischen dem MID Server und der Instanz zu konfigurieren, muss der Zertifikateintrag dem Schlüsselspeicher mit dem Aliasnamen `defaultsecuritykeypairhandle` hinzugefügt werden.

Der `Dateiname` ist ein Dateipfad, der ein PEM-Zertifikat oder eine Zertifikatkette und einen privaten PCKS#8-Schlüssel enthalten kann. Der Dateipfad zum PEM-Bundle kann mehrere Zertifikate und einen einzelnen privaten Schlüssel enthalten. Die Kopf- und Fußzeile jedes PEM-Zertifikats muss wie folgt lauten:

```
-----BEGIN CERTIFICATE-----
```

```
-----END CERTIFICATE-----
```

Die Kopf- und Fußzeile der PKCS#8-Syntax müssen wie folgt lauten:

```
-----BEGIN PRIVATE KEY-----
```

```
-----END PRIVATE KEY-----
```

Eine Ausnahme wird ausgelöst, wenn die Validierung der Zertifikatkette fehlschlägt. Wenn die Datei mehrere Zertifikate enthält, müssen diese entsprechend geordnet sein: untergeordnetes Zertifikat, Zwischenzertifikate, dann Stammzertifikate.

Zertifikatdetails für den angegebenen Alias anzeigen

Verwenden Sie für Windows den folgenden Befehl: `bin/scripts/manage-certificates.bat -g <alias>`.

Verwenden Sie für Linux den folgenden Befehl: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -g <alias>` .

Dieser Befehl zeigt Informationen wie den eindeutigen Antragstellernamen, den Ausstellernamen und das Ablaufdatum aus dem Zertifikat an.

Alle vorhandenen Aliasse auflisten

Verwenden Sie für Windows den folgenden Befehl: `bin/scripts/manage-certificates.bat -l`.

Verwenden Sie für Linux den folgenden Befehl: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -l`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dieser Befehl listet alle Aliasnamen auf, die in *agent_keystore* verfügbar sind.

Zertifikate mit einem Alias löschen

Verwenden Sie für Windows den folgenden Befehl: bin/scripts/manage-certificates.bat -d <alias>.

Verwenden Sie für Linux den folgenden Befehl: ./bin/scripts/manage-certificates.sh -d <alias>.

Dieser Befehl löscht den Alias und den Datensatz aus dem Schlüsselspeicher. Der Eintrag für Alias *DefaultSecurityKeyPairHandle* kann mit diesem Befehl gelöscht werden.

Alle Einträge aus dem Schlüsselspeicher entfernen

Verwenden Sie für Windows den folgenden Befehl: bin/scripts/manage-certificates.bat -r

Verwenden Sie für Linux den folgenden Befehl: ./bin/scripts/manage-certificates.sh -r.

Dieser Befehl löscht die vorhandenen Einträge aus dem Schlüsselspeicher, mit Ausnahme von Alias *DefaultSecurityKeyPairHandle*.

8. Starten Sie den MID-Server.

Zugehörige Informationen

Installieren Sie anwenderdefinierte Zertifikate im einheitlichen Schlüsselspeicher des MID-Servers

Einheitlicher Schlüsselspeicher des MID-Servers

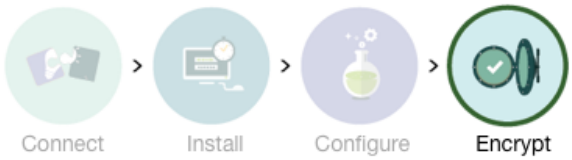
MID-Server-Integration mit Azure Key Vault

Die MID-Server-Integration mit Azure Key Vault ermöglicht die Ausführung von Orchestration, Discovery und Service-Mapping, ohne dass Anmeldeinformationen in der Instanz gespeichert werden.

Vorbereitungen

Um die erforderliche Anwendung in der Instanz zu installieren, navigieren Sie zu **Plugin-Manager** > **Externer Anmeldeinformationsspeicher und Verwaltung**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Erforderliche Rolle: Anwendungsbereich-ID für externen Anmeldeinformationsspeicher und Verwaltung ist erforderlich: com.sn_mid_extcredstrg

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Einrichten des Zugriffs auf den Azure Key Vault befindet sich der MID-Server entweder in der Azure-Umgebung oder auf einem externen virtuellen Computer. Dieses Verfahren umfasst das Einrichten von Azure Key Vault für einen MID Server in der Azure-Umgebung.

Weitere Informationen zu bestimmten Azure- und Azure Key Vault-Verfahren finden Sie in der Dokumentation zu Azure Key Vault .

Prozedur

1. Erstellen Sie in der Azure-Cloud-Umgebung einen virtuellen Computer.
2. Navigieren Sie zum Abschnitt Identität dieser VM.
3. Aktivieren Sie die vom System zugewiesene Identität.
   Sobald die Option aktiviert ist, können Sie dieser Identität eine Rolle zuweisen.
4. Navigieren Sie zum Menü **Rollenzuweisung** hinzufügen.
5. Legen Sie den Bereich für Ihr Abonnement fest.
6. Fügen Sie die Key Vault-Administratorrolle hinzu.
7. Legen Sie die Ressource auf den Schlüssel Tresor fest, den Sie mit dem MID-Server integrieren möchten.

Azure Key Vault-Integration für MID-Server mit externen virtuellen Computern

Die MID-Server-Integration mit Azure Key Vault ermöglicht die Ausführung von Orchestration, Discovery und Service-Mapping, ohne dass Anmeldeinformationen in der Instanz gespeichert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Die Anwendung „Externer Anmeldeinformationsspeicher und Verwaltung“ (Bereichs-ID:**com.sn_mid_extcredstrg**) ist erforderlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Einrichten des Zugriffs auf den Azure Key Vault befindet sich der MID-Server entweder in der Azure-Umgebung oder auf einem externen virtuellen Computer. Dieses Verfahren umfasst das Einrichten von Azure Key Vault für einen MID-Server auf einem externen virtuellen Computer.

Weitere Informationen zu bestimmten Azure- und Azure Key Vault-Verfahren finden Sie in der Dokumentation zu Azure Key Vault .

Prozedur

1. Navigieren Sie im Azure-Portal zu App-Registrierungen.
2. Erstellen Sie eine neue Anwendung für den MID Server.
3. Notieren Sie sich die **Mandanten-ID** und die **Client-ID**, da diese später verwendet werden.
4. Stellen Sie der Anwendung eine API-Berechtigung für Azure Key Vault bereit.
5. Navigieren Sie zu **Zertifikate und Geheimnisse** für die neue Anwendung.
6. Generieren Sie einen neuen Clientschlüssel, und notieren Sie diesen Clientschlüssel.
   Zu diesem Zeitpunkt sollten Sie **„client_id“**, **„tenant_id“**und **„secret_key“** für die Anwendungsregistrierung haben.
7. Fügen Sie der MID-Server **-Konfigurationsdatei** die folgenden Parameter anhand der aufgezeichneten Werte hinzu.

```
<parameter name="ext.cred.azure.vault_name" secure="false"
 value="<azure_key_vault_name>"/> (optional)
<parameter name="ext.cred.azure.tenant_id" secure="true" value="<tenant_id_value>"/>
<parameter name="ext.cred.azure.client_id" secure="true" value="<client_id_value>"/>
<parameter name="ext.cred.azure.secret_key" secure="true"
 value="<secret_key_value>"/>
```

Unterstützte Anmeldeinformationen für die Azure Key Vault-Integration

Der MID-Server unterstützt die angegebenen Anmeldeinformationen für die Integration mit dem Azure Key Vault.

Liste der Anmeldeinformationen

SNMPV3-Anmeldeinformationen

```
{
  "type": "snmpv3",
  "user": "<user_value>",
  "authentication_key": "<authentication_key_value>",
  "privacy_protocol": "<privacy_protocol_value>",
  "privacy_key": "<privacy_key_value>",
  "authentication_protocol": "<authentication_protocol_value>",
  "snmp_context": "<snmp_context_value>"
}
```

VMware-Anmeldeinformationen

```
{
  "type": "vmware",
  "password": "<password_value>",
  "user": "<user_value>"
}
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SSH-Anmeldeinformationen

```
{
  "type": "ssh",
  "password": "<password_value>",
  "user": "<user_value>"
}
```

Windows-Anmeldeinformationen

```
{
  "type": "windows",
  "password": "<password_value>",
  "user": "<user_value>",
  "domain": "<domain_value>" // If it is null or empty, user name will become
`.\user`
}
```

Anmeldeinformationen des Azure-Dienstprinzipals

```
{
  "type": "azure",
  "client_id": "<client_id_value>",
  "tenant_id": "<tenant_id_value>",
  "secret_key": "<secret_key_value>"
}
```

Privater SSH-Schlüssel-Anmeldeinformationen

```
{
  "type": "ssh_private_key",
  "password": "<password_value>", // optional
  "user": "<user_value>",
  "ssh_certificate": "<ssh_certificate_value>",
  "ssh_private_key": "<ssh_private_key_value>",
  "ssh_passphrase": "<ssh_passphrase_value>" // optional
}
```

AWS-Anmeldeinformationen

```
{
  "type": "aws",
  "access_key": "<access_key_value>",
  "secret_key": "<secret_key_value>"
}
```

API Key-Anmeldeinformationen

```
{
  "type": "api_key",
  "api_key": "<api_key_value>"
}
```

Applicative-Anmeldeinformationen

```
{
  "type": "<applcation_type>", // generated by JSON builder: TODO
  "password": "<password_value>",
  "user": "<user_value>"
}
```

Azure Enterprise Agreement-Anmeldeinformationen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
{
 "type": "ea_azure",
 "access_key": "<access_key_value>",
 "enrollment_number": "<enrollment_number>"
}
```

Azure SAS-Anmeldeinformationen

```
{
 "type": "azure_sas",
 "sas_key": "<sas_key_value>",
 "sas_key_name": "<sas_key_name_value>"
}
```

Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung

```
{
 "type": "basic_auth",
 "password": "<password_value>",
 "user": "<user_value>"
}
```

CIM-Anmeldeinformationen

```
{
 "type": "cim",
 "password": "<password_value>",
 "user": "<user_value>"
}
```

Cloud Foundry-Anmeldeinformationen

```
{
 "type": "sn_itom_pattern_pcf",
 "password": "<password_value>",
 "user": "<user_value>",
 "ssh_private_key": "<ssh_private_key_value>",
 "ssh_passphrase": "<ssh_passphrase_value>"
}
```

Google API-Anmeldeinformationen

```
{
 "type": "gcp",
 "email": "<email_value>",
 "secret_key": "<secret_key_value>"
}
```

Anmeldeinformationen für SSL-Schlüsselspeicher

```
{
 "type": "keystore",
 "keystore_password": "<keystore_password_value>",
 "keystore_path": "<keystore_path_value>",
 "key_password": "<key_password_value>"
}
```

JMS-Anmeldeinformationen

```
{
 "type": "jms",
 "password": "<password_value>",
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  "user": "<user_value>"
}
```

SNMP-Community-Anmeldeinformationen

```
{
  "type": "snmp",
  "password": "<password_value>"
}
```

SSL-Anmeldeinformationen

```
{
  "type": "keystore",
  "user": "<user_value>",
  "password": "<password_value>",
  "additional_properties": "<additional_properties_value>",
  "key_password": "<key_password_value>",
  "keystore": "<keystore_value>",
  "keystore_password": "<keystore_password_value>",
  "keystore_type": "<keystore_type_value>",
  "ssl_provider_name": "<ssl_provider_name_value>",
  "security_protocol": "<security_protocol_value>",
  "truststore": "<truststore_value>",
  "truststore_password": "<truststore_password_value>",
  "truststore_type": "<truststore_type_value>"
}
```

IBM Anmeldeinformationen

```
{
  "type": "ibm",
  "user": "<user_value>",
  "password": "<password_value>",
  "softlayer_user": "<softlayer_user_value>",
  "softlayer_key": "<softlayer_key_value>",
  "bluemix_key": "<bluemix_key_value>"
}
```

Gov Cloud-Support für Azure Key Vault-Integration

Möglicherweise müssen Sie die Authentifizierung und die Tresor-URL überschreiben, wenn Sie in Behörden-Cloud-Umgebungen arbeiten. Die folgenden Beispiele beziehen sich auf US-Regierungs-Clouds.

Auth-Endpunkt:

Für US-Regierungs-Clouds: https://login.microsoftonline.us/%s/oauth2/v2.0/token

Für Cloud-Support für US-Behörden: <paramter name="ext.cred.azure.vault_auth_endpoint" value="https://login.microsoftonline.us/%s/oauth2/v2.0/token"/>

Umfangsdefinition:

Für US-Regierungs-Clouds: https://vault.usgovcloudapi.net/.default

<paramter name="ext.cred.azure.endpoint_scope" value="https://vault.usgovcloudapi.net/.default"/>

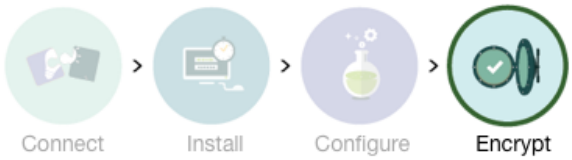
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Deutschlands Behörden-Clouds: https://vault.microsoftazure.de/.default

Für Behörden-Clouds in China: https://vault.azure.cn/.default

MID-Server Audit-Protokoll für Befehle

Das Audit-Protokoll für Befehle zeichnet die Befehle auf, die von der Anwendung MID-Server für die Anwendung Discovery ausgeführt werden. Überprüfen Sie die Befehle, um sie auf Anomalien oder Fehler zu überprüfen.



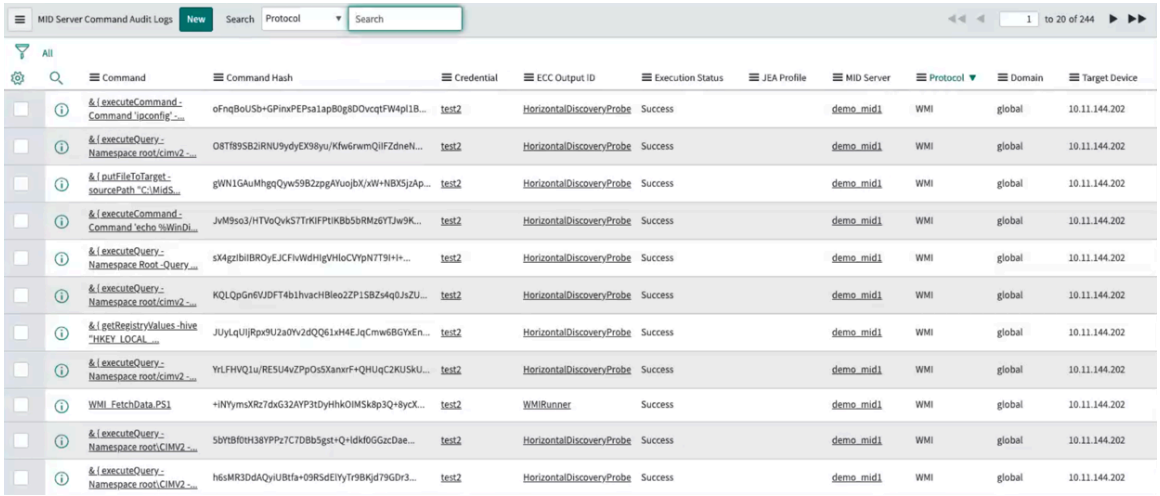
1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Das Audit-Protokoll für MID-Server-Befehle ist ein Datensatz der Befehle, die MID-Server während der Discovery ausführt. Beispielsweise können durch die Ausführung eines Musters viele separate Befehle ausgeführt werden. Das Audit-Protokoll für den MID-Server -Befehl unterstützt PowerShell-Befehle für WMI und WinRM. Bei SSH-Befehlen unterstützt das Audit-Protokoll SSNC, jedoch nicht J2SSH. In Quebec unterstützt das Audit-Protokoll für Befehle nur die Aufzeichnung der Befehle, die während der Discovery ausgeführt werden.

Aktivieren Sie das Audit-Protokoll für Befehle

Das Audit-Protokoll MID-Server wird mit der Eigenschaft *`mid.log.command_audit.enable`*MID-Server aktiviert , die standardmäßig auf „false“ festgelegt ist. Fügen Sie die Eigenschaft in der Tabelle „ **MID-Server-Eigenschaften** “ [ecc_agent_property_list.do] hinzu. Nach der Aktivierung erfolgt der Zugriff auf die Audit-Protokolle für den Befehl MID-Server in der Instanz durch Navigieren zu **MID-Server** > **Befehlsauditprotokolle** [ecc_agent_command_audit_log_list.do] Um diese Tabelle anzuzeigen oder zu ändern, muss der Anwender über die Rolle **agent_security_admin verfügen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Daten, die in den Audit-Protokollen für Befehle aufgezeichnet werden

Das Audit-Protokoll für den Befehl MID-Server zeichnet den Namen des Befehls und den Befehls-Hash auf. Wenn eine Probe beispielsweise während der Discovery keinen Befehl, aber stattdessen ein Skript ausführt, wird der Skriptname aufgezeichnet. Der Befehlshash wird unabhängig vom Namen basierend auf dem Inhalt des Skripts berechnet. Daher hat das Ändern des Namens keine Auswirkungen auf den Befehlshash.

Wenn eine Probe, z. B. ein WMIRunner, einen Befehl mit mehreren WMI-Feldern ausführt, erstellt WMI ein einziges Skript, um diese Felder abzufragen. Das Skript wird vorübergehend auf dem Host MID-Server im Ordner „temp“ erstellt. Nachdem das Skript ausgeführt wurde, wird es aus dem temporären Ordner entfernt. Das Skript erhält einen Namen basierend auf den Feldern und einer zufälligen Nummer. Der Hash-Schlüssel ist jedoch bei gleichem Inhalt immer derselbe.

Das Audit-Protokoll des Befehls meldet den Ausführungsstatus entweder als Erfolg oder Fehler. Der Datensatzeintrag ist ein Erfolg, wenn der Befehl ausgeführt wurde, oder ein Fehler, wenn er nicht ausgeführt werden konnte. Das Audit-Protokoll des Befehls berücksichtigt das Ergebnis der Ausführung des Befehls nicht. Beispielsweise wird ein Befehl, der ausgeführt wird, bei dem jedoch das Sammeln von Daten fehlschlägt, weiterhin im Ausführungsstatus als erfolgreich aufgeführt.

Discovery unterstützt JEA-Profile für WinRM. Das Audit-Protokoll für den Befehl MID-Server zeichnet das JEA-Profil des Discovery-Befehls auf, falls verfügbar. Weitere Informationen zu JEA-Profilen finden Sie unter Microsoft Just Enough Administration (JEA) für Discovery .

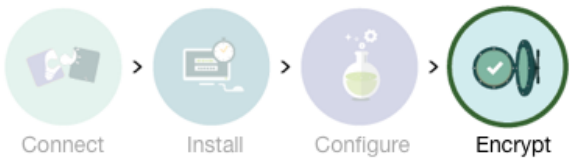
Standardmäßig wird die Tabelle alle sieben Tage rotiert. Weitere Informationen finden Sie unter Tabellenrotation .

Einen MID Server-Schlüssel neu erstellen

Geben Sie einen MID-Server neu ein, um einen neuen privaten Schlüssel zu generieren. Private Schlüssel werden zum Entschlüsseln von Automatisierungsanmeldeinformationen verwendet, damit MID-Server Informationen sicher übertragen können. Schlüsselpaare werden anfänglich generiert, wenn ein MID-Server validiert wird, und MID-Server sollten regelmäßig neu eingegeben werden, um die Sicherheitsanforderungen zu erfüllen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn der MID Server wieder online ist, überprüft das System den neuen Schlüssel automatisch und der MID Server nimmt die Verarbeitung von Automatisierungsaufgaben wieder auf.

Automatisierungsberechtigungen werden gesichert, indem sie vor der Übertragung in der Instanz mit dem vertrauenswürdigen öffentlichen Schlüssel des MID-Servers verschlüsselt werden. Beim Erstellen des MID-Servers wird ein Schlüsselpaar generiert, das aus einem öffentlichen und einem privaten Schlüssel besteht. Nach der Überprüfung des MID-Servers kann der private Schlüssel zum Entschlüsseln von Anmeldeinformationen für die Automatisierung verwendet werden. Sie sollten den MID-Server gelegentlich neu eintippen, um die Sicherheitsanforderungen Ihres Unternehmens zu erfüllen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Server**an.
2. Öffnen Sie den MID Server, dessen Schlüsselpaare Sie drehen möchten.
3. Klicken Sie unter **Verwandte Links** auf **Neuen Schlüssel erstellen**.

Zugehörige Informationen

MID-Server validieren

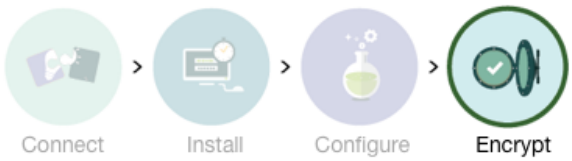
SSL-Zertifikate für den MID Server hinzufügen

Konfigurieren Sie den MID-Server für die Verbindung mit einer Quelle über SSL.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt zwei Möglichkeiten, dem MID-Server Zertifikate für die Kommunikation über SSL/TLS hinzuzufügen:

- Fügen Sie Zertifikate direkt der gebündelten JRE-TrustStore-Datei hinzu, indem Sie das folgende Verfahren verwenden.
- Geben Sie eine andere TrustStore-Datei an, die der MID-Server verwenden soll. Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie einen externen TrustStore für den MID-Server an.

Überprüfen Sie beide Methoden, um zu bewerten, welche Ihren Anforderungen am besten entspricht.

Während des MID-Upgrades wird der gebündelte TrustStore überschrieben. Der MID Server versucht, Zertifikate aus dem vorhandenen TrustStore zum eingehenden zu migrieren. Für die Migration müssen Zertifikate die folgenden Kriterien erfüllen:

Quebec (zurückportiert nach Orlando Patch 10 und Paris Patch 4)

- X.509 v3-Zertifikate
- Erweiterung „Basiseinschränkungen“ wird als „falsch“ ausgewertet (oder ist nicht vorhanden)

Rome (zurückportiert zu Paris Patch 7 und Quebec Patch 2)

- X.509-Zertifikate
- Jedes in der Quell-, aber nicht im Ziel-TrustStore vorhandene Zertifikat

Zertifikate, die die Kriterien nicht erfüllen, werden überschrieben. Alternativ können Sie eine externe TrustStore-Datei angeben, die von MID-Server-Upgrades nicht betroffen ist. Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie einen externen TrustStore für den MID-Server an

In Rome und später kann die während des Upgrades verwendete Migrationsstrategie über den MID-Server-Konfigurationsparameter *`mid.truststore.migration.strategy`*konfiguriert werden. Kann die folgenden Werte annehmen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **migrate_delta**: die Standardstrategie (oben für Rome beschrieben)
- **migrate_non_ca**: Eine Strategie, die der oben für die Quebec-Familie beschriebenen Strategie entspricht
- **do_not_migrate**: deaktiviert die TrustStore-Migration während des Upgrades, obwohl im Falle eines Überschreibens eine Sicherung des ursprünglichen TrustStore erstellt wird

Während dieses Migrationsprozesses wird eine Sicherung der ursprünglichen und des Upgrade-TrustStores erstellt und im Arbeitsverzeichnis des Service Desk-Mitarbeiters gespeichert: ⋯\agent\work\truststore_migration\<time epoch seconds>\. Der ursprüngliche TrustStore wird in cacerts_before und der Upgrade-TrustStore in cacerts_from_upgradeumbenannt.

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Eingabeaufforderung und navigieren Sie zu dem Ordner, der das JRE Keytool enthält. Dies ist der Speicherort der von Ihnen installierten JRE. Beispiel für einen möglichen Pfad: C:\Program Files\Java\jre1.8.0_161\bin
2. Importieren Sie mit dem folgenden Befehl ein Zertifikat in den cacerts-Schlüsselspeicher des MID Servers: `keytool -import -alias <Zertifikat-Alias> -file "<Pfad zum Zertifikat>" -keystore "<*Pfad zur JRE*>\lib\security\cacerts"`

   Zum Beispiel könnten Sie Folgendes eingeben: `keytool -import -alias MyCA -file "C:\myca.cer" -keystore "C:\Program Files\Java\jre1.8.0_161\lib\security\cacerts"`

   Hinweis:
   Das Keytool fordert Sie zur Eingabe eines Zertifikatpassworts auf. Wenn das Zertifikat für eine Zertifizierungsstelle gilt, werden Sie vom Keytool auch gefragt, ob Sie der Zertifizierungsstelle vertrauen möchten. Informationen zum Hinzufügen eines Zertifikats zu einer Instanz finden Sie unter Zertifikat zu einer Instanz hochladen .
3. **Wahlweise:** Zeigen Sie eine Liste der aktuellen Zertifikate an, indem Sie den folgenden Befehl ausführen: `keytool.exe -list -keystore "C:\Mid Server\agent\jre\lib\security\cacerts"`

Geben Sie einen externen TrustStore für den MID-Server an

Die MID-Server-JVM kann einen TrustStore außerhalb des MID-Installationsverzeichnisses verwenden, sodass dem TrustStore hinzugefügte Zertifikate während eines Upgrades nicht überschrieben werden. Es ist wichtig, dass sich diese TrustStore-Datei außerhalb des MID-Installationsverzeichnisses befindet. Der Truststore-Speicherort kann durch Hinzufügen zusätzlicher Parameter zur Wrapper-override.conf- Datei des MID-Servers angegeben werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie auf dem MID-Server-Host zur Datei Wrapper-Override.conf.
2. Geben Sie einen externen TrustStore an, indem Sie an das Ende der Datei Wrapper-override.conf Ihres MID einen anwenderdefinierten Parameter anhängen.
   Auf einem Windows-MID mit einem externen TrustStore unter C:\external_truststore\cacertswürde das Ende der Datei beispielsweise wie folgt aussehen:

```
# Add additional custom parameters below
```

Automatische Übersetzung

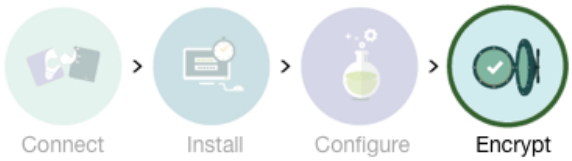
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
wrapper.java.additional.3=-Djavax.net.ssl.trustStore=C:\external_truststore\cacerts

wrapper.java.additional.4=-Djavax.net.ssl.trustStorePassword=<truststore's password>
```

Hinweis:
Wenn Sie in dieser Datei andere zusätzliche Parameter angegeben haben, kann der numerische Bezeichner, in diesem Fall 3 und 4, abweichen.

Kryptografische SSH-Algorithmen für MID-Server

Der MID Server verwendet SSH-Clients zum Ausführen zahlreicher Discovery-Aktionen. Während des SSH-Handshake bestimmen Client und Server zuerst, welche Algorithmen von beiden Parteien unterstützt werden. Dann wählt der Client den Algorithmus mit der höchsten Priorität aus. Für den Hostschlüsselalgorithmus wählt der Client einen von beiden Parteien unterstützten Algorithmus mit der höchsten Priorität aus, der dem Schlüsseltyp entspricht.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Standardmäßig unterstützte SSH-Algorithmen nach Priorität

Schlüsselaustausch-Algorithmus

1. ecdh-sha2-nisp256
2. ecdh-sha2-nisp384
3. ecdh-sha2-nisp521
4. difie-hellman-group-exchange-sha256
5. difie-hellman-group14-sha256
6. difie-hellman-group16-sha512
7. difie-hellman-group14-sha1
8. difie-hellman-group1-sha1
9. diffie-hellman-group-exchange-sha1

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hostschlüsselalgorithmus (verwendet für die Signatur des öffentlichen Schlüssels während der Authentifizierung)

1. ssh-ed25519-cert-v01@openssh.com
2. rsa-sha2-512-cert-v01@openssh.com
3. rsa-sha2-256-cert-v01@openssh.com
4. ssh-ed25519
5. ecdsa-sha2-nisp256
6. ecdsa-sha2-nisp384
7. ecdsa-sha2-nisp521
8. rsa-sha2-512
9. rsa-sha2-256
10. ssh-rsa-cert-v01@openssh.com
11. ssh-rsa
12. ssh-dss

Verschlüsselungsalgorithmus

1. aes128-ctr
2. aes192-ctr
3. aes256-ctr
4. aes128-cbc
5. aes192-cbc
6. aes256-cbc

MAC-Algorithmus

1. hmac-sha2-256
2. hmac-sha1
3. hmac-sha2-512
4. hmac-sha1-96
5. hmac-md5-96
6. hmac-md5

Passen Sie die Prioritätsliste der SSH-Algorithmen an

Die Prioritäten des MID-Server-SSH-Algorithmus können an die Sicherheitsanforderungen angepasst werden. Jeder Algorithmus wird von einer der folgenden MID-Server-Eigenschaften gesteuert.

Hinweis:
Der Glide-Import in der Instanz verwendet die Liste der Standardalgorithmen. Die vier MID-Server-Eigenschaften wirken sich nicht auf den Glide-Import aus, da er nicht auf dem MID-Server ausgeführt wird. SNCSSH wird für den Glide-Import in einer Instanz für SFTP und SCP verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Schlüsselaustauschalgorithmen: **mid.ssh.algorithms.kex**
- Hostschlüsselalgorithmen: **mid.ssh.algorithms.host_key**
- Verschlüsselungsalgorithmen: **mid.ssh.algorithms.cipher**
- MAC-Algorithmen: **mid.ssh.algorithms.mac**

Die Eigenschaften akzeptieren kommagetrennte Listen mit Operatoren. Der erste Name in der Liste hat die höchste Priorität, der Nachname in der Liste die niedrigste Priorität. Durch Hinzufügen einer kommagetrennten Liste ohne Operatoren wird die Liste der Standardalgorithmen ersetzt. Die folgenden Operatoren basieren auf der OpenSSH-Standardsyntax und ändern die Prioritätsliste des Algorithmus.

- Der Operator **+** hängt die kommagetrennte Liste der Algorithmen an die Liste der Standardalgorithmen an.
- Mit dem Operator „ **-** “ wird die kommagetrennte Liste der Algorithmen aus der Liste der Standardalgorithmen entfernt.
- Der Operator **^** platziert die kommagetrennte Liste der Algorithmen an den Anfang der Liste der Standardalgorithmen.

mid.ssh.algorithms.cipher	-aes128-ctr
mid.ssh.algorithms.host_key	+ssh-rsa
mid.ssh.algorithms.kex	diffie-hellman-group1-sha1, diffie-hellm...
mid.ssh.algorithms.mac	^hmac-md5

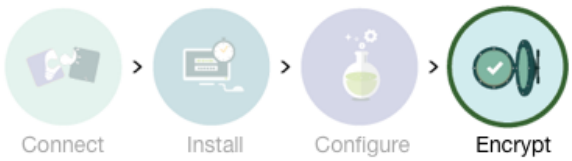
Fügen Sie eine Skriptdatei an einen mit einer Datei synchronisierten MID-Server an

Sie können eine Skriptdatei anhängen, um sie mit einem verbundenen MID-Server zu synchronisieren. Durch Windows Internet Explorer erweiterte Sicherheitsblöcke werden heruntergeladene Dateien blockiert, die potenziell gefährlich sind. Durch das Synchronisieren der Dateien kann dieses Sicherheitsproblem jedoch vermieden werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: **admin**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erhöhte Sicherheit in Windows-Browsern, wie z. B. Internet Explorer, blockieren heruntergeladene Dateien, die nach ihrer Einschätzung potentiell gefährlich sind. Dies würde Dateien blockieren, die zur Verwendung durch den MID-Server heruntergeladen wurden. Sie müssen jede Datei manuell über den Browser entsperren.

Um dieses Problem zu umgehen, verwenden Sie die Dateisynchronisierung. Bei der Dateisynchronisierung müssen Sie proaktiv Skriptdateien aus Ihrer Instanz entnehmen und auf dem MID-Server speichern. Die Dateien auf der Instanz und auf dem MID-Server bleiben synchronisiert. Der MID-Server muss jedoch nicht mehr die gesamte Datei herunterladen. Durch die Dateisynchronisierung wird auch verhindert, dass Aktualisierungen, die Sie in diesen Skriptdateien vornehmen, während des Upgrades einer Instanz überschrieben werden.

Sie können mehrere Dateien anhängen, die letzte angehängte Datei wird jedoch mit dem MID Server synchronisiert. Wenn Sie den Anhang löschen, wird die Skriptdatei inaktiv, und die synchronisierte Datei wird vom MID-Server gelöscht.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Skriptdateien**an.
2. Öffnen Sie die Datei, an die Sie die Skriptdatei anhängen möchten, oder klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Datei zu erstellen.
3. Wählen Sie **Anhang verwenden** und klicken Sie dann auf das Büroklammersymbol, um den Anhang hinzuzufügen.
   Wenn das Feld **Anhang verwenden** aktiviert ist, überschreibt eine angehängte Skriptdatei das in der Datei enthaltene Feld **Skript**. Wenn dieses Kontrollkästchen deaktiviert ist, wird das Skript im Feld **Skript** anstelle des Anhangs verwendet.

   Der Name des Anhangs der Skriptdatei muss mit dem Namen der MID-Server-Skriptdatei übereinstimmen, da der Datensatz andere Anhänge enthalten kann.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um den Synchronisierungsprozess zu initiieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stellen Sie sicher, dass der Dateiname mit dem Skriptnamen übereinstimmt. Wenn Sie die Fehlermeldung erhalten: Dateityp nicht zulässig oder Mime-Typ stimmt nicht mit dem Dateiinhalt überein fordern Sie an, dass Ihr Administrator die Überprüfung des MIME-Typs für Anhänge deaktiviert. Die Systemeigenschaft **glide.security.file.mime_type.validation** steuert diese Einstellung.

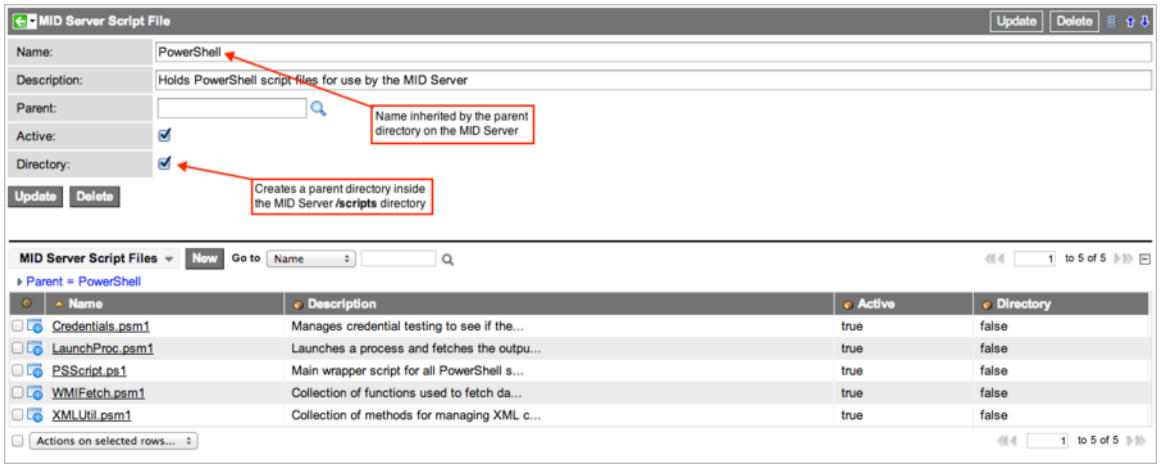
Skriptdateisynchronisation für erweiterte Sicherheit unter Windows aktivieren

Durch Windows Internet Explorer erweiterte Sicherheitsblöcke werden heruntergeladene Dateien blockiert, die potenziell gefährlich sind.

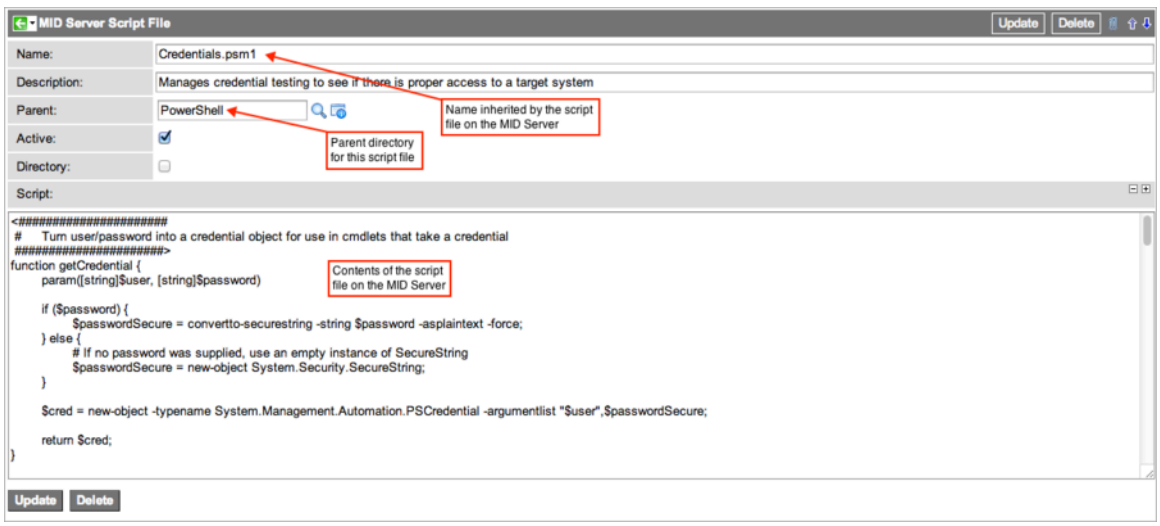
Mit dem MID-Server synchronisierte Skriptdateien werden in der -Instanz in der MID-Server -Skriptdateitabelle [ecc_agent_script_file] gespeichert, auf die Sie im zugreifen können **MID-Server** > **Skriptdateien** Modul.

Wenn der MID Server zum ersten Mal eine Verbindung zur Instanz herstellt, erstellt die Instanz ein Verzeichnis mit dem Namen \scripts im MID Server-Root. Die Instanz erstellt dann ein übergeordnetes Verzeichnis im Pfad \scripts\<übergeordneter Name> mithilfe von Definitionen aus der Tabelle ecc_agent_script_file. Schließlich erstellt die Instanz die Skriptdateien selbst im übergeordneten Verzeichnis unter Verwendung der Datensätze aus der Tabelle ecc_agent_script_file.

Der Datensatz für das übergeordnete Verzeichnis sieht folgendermaßen aus:



Die Instanz erstellt jede Skriptdatei im übergeordneten Verzeichnis auf dem MID-Server unter Verwendung des Datensatzes *Name* aus der Tabelle ecc_agent_script_file als Dateiname und als *Skript*-Feld-Payload als Dateiinhalt. Ein Skriptdateisatz sieht folgendermaßen aus:



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

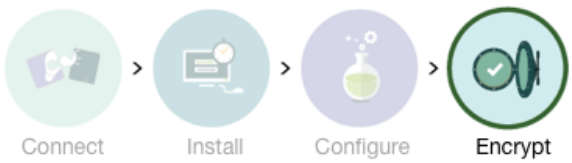
für Skriptdatei Die Synchronisierung der Skriptdatei funktioniert weiterhin, als ob das Skript manuell zum Formular hinzugefügt worden wäre.

Anweisungen dazu, wie eine Skriptdatei hinzugefügt wird, finden Sie unter Fügen Sie eine Skriptdatei an einen mit einer Datei synchronisierten MID-Server an.

Hinweis:
Die Tabelle „MID-Server-Skriptdatei“ [ecc_agent_script_file] ist nach Domänen getrennt. Sie können Versionen dieser Richtlinien erstellen, die nur ein MID-Server aus derselben Domäne verwenden kann. Anweisungen dazu finden Sie unter Domänentrennung für MID Server einrichten.

Erzwungener FIPS-Modus des MID-Servers

Der MID-Server unterstützt die National Security Cloud (NSC) IL-5-Umgebung, die erfordert, dass die gesamte verwendete Kryptografie FIPS-validiert ist. Der MID-Server kann im erzwungenen FIPS-Modus ausgeführt werden, in dem nur kryptografische Algorithmen verwendet werden, die von FIPS validiert wurden.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Die Federal Information Processing Standards sind eine Gruppe von Standards, die vom National Institute of Standards and Technology für die Verwendung in Computersystemen zusammengestellt wurden. Es gibt viele FIPS-Veröffentlichungen, aber im Rahmen dieser Diskussion beziehen wir uns speziell auf FIPS 140-2: Sicherheitsanforderungen für kryptografische Module. Kryptografische Algorithmen können einen vom NIST festgelegten Validierungsprozess durchlaufen. Für die Zwecke unserer neuen sicheren Cloud-Umgebung verwendet der MID-Server Algorithmen, die durch einen solchen Prozess validiert wurden.

Nur MID-Server der Rome-Releasefamilie oder höher mit einer JRE-Version von 11.0.9+11 oder höher können für die Ausführung im erzwungenen FIPS-Modus festgelegt werden.

Erzwungener FIPS-Modus

Die folgenden Algorithmen sind für die Verwendung in diesen SSH-Funktionen durch den MID-Server im erzwungenen FIPS-Modus nicht verfügbar.

Schlüsselaustausch:

diffie-hellman-group1-sha1

Mac:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- hmac-md5
- hmac-md5-96

Die folgenden Einschränkungen gelten jetzt für SNMP zur Verwendung durch den MID-Server im erzwungenen FIPS-Modus.

- SNMP v1 und v2 sind vollständig deaktiviert.
- Für SNMP v3 werden die folgenden Protokollverwendungen vom MID-Server im erzwungenen FIPS-Modus nicht zugelassen:
  - Auth-Protokoll: keines oder MD5
  - Datenschutzprotokoll: Keines oder DES

Andere Funktionen, die den MID-Server verwenden, können betroffen sein, wenn sie im erzwungenen FIPS-Modus ausgeführt werden. Weitere Informationen finden Sie in der spezifischen Dokumentation zu dieser Funktion.

Aktivieren Sie den erzwungenen FIPS-Modus für MID-Server

Der MID-Server kann im erzwungenen FIPS-Modus ausgeführt werden, in dem nur kryptografische Algorithmen verwendet werden, die von FIPS validiert wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Stellen Sie einen neuen MID-Server bereit, oder aktualisieren Sie vorhandene MID-Server auf das Rome-Familienrelease oder höher.
2. Fahren Sie den MID Server herunter.
3. Führen Sie das folgende bereitgestellte gebündelte Skript aus, um den MID für die Ausführung im erzwungenen FIPS-Modus zu konvertieren:
   - Für Windows-Hosts: ><MID install directory> \agent\bin\scripts\set-fips-enforced-mode.bat auf
   - Für Linux-Hosts: $ <MID install directory> /agent/bin/scripts/set-fips-enforced-mode.sh auf

   Der Erfolg wird in der Konsole protokolliert, einschließlich des Speicherorts der geänderten Dateien und aller während des Konvertierungsprozesses generierten Sicherungen. Bei programmgesteuertem Aufruf wird der Erfolg durch den Rückgabecode 0 angezeigt.
4. Starten Sie den MID-Server.

Nächste Maßnahme

Der Modus, in dem der MID ausgeführt wird, kann auf zwei Arten überprüft werden:

1. Überprüfen Sie die Agent-Protokolle nach dem Start, und suchen Sie nach der folgenden Protokollzeile: `Wird im erzwungenen FIPS-Modus ausgeführt`
2. Überprüfen Sie die Tabelle ecc_agent in der Instanz, und suchen Sie nach dem Wert der booleschen Spalte „ **FIPS erzwungen** “.

Konvertieren Sie den MID-Server manuell in den erzwungenen FIPS-Modus

Der MID-Server kann im erzwungenen FIPS-Modus ausgeführt werden, in dem nur kryptografische Algorithmen verwendet werden, die FIPS-validiert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um den MID-Server manuell in den erzwungenen FIPS-Modus zu konvertieren, während Sie eine externe JRE verwenden, müssen Sie die folgenden Schritte ausführen, während der MID-Server heruntergefahren wird:

- Konvertieren Sie den TrustStore der JRE in den Typ BCFKS.
- Legen Sie den Standard-KeyStore-Typ der JRE auf BCFKS fest.
- Legen Sie die Kennzeichnung „Erzwungener FIPS-Modus“ in der Konfigurationsdatei des MID-Servers fest.

Prozedur

1. Konvertieren Sie den Dateityp „cacerts“ der JRE in BCFKS, indem Sie das Java-Keytool mit einem ähnlichen Befehl wie dem folgenden verwenden:
   $ keytool -importkeystore -srckeystore <**source keystore path**> -srcstoretype <**source keystore type**> -srcstorepass changeit -destkeystore<destination keystore path> -deststoretype BCFKS -deststorepass changeit -provider org.boundcycastle.jcajce.provider.BouncyCastleFipsProvider -providerpath<BouncyCastle FIPS jar path>

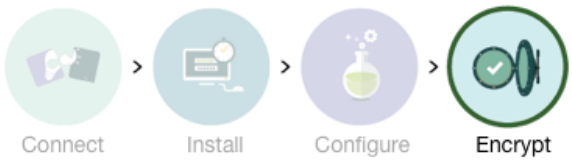
   Hinweis:
   Rome- und spätere MID-Installationen enthalten ein für diesen Zweck geeignetes BouncyCastle-Jar. Sie finden sie unter: ⋯/agent/lib/bc-fips.jar

2. Der KeyStore-Standardtyp der JRE kann in festgelegt werden<JRE installation directory> \conf\security \java.security
3. Suchen Sie in dieser Datei nach der Zeile keystore.type, und legen Sie ihren Wert wie folgt fest: keystore.type=bcfks
4. Heben Sie in der Datei ⋯/agent/conf/wrapper-override.conf des MID-Servers das Kommentarfeld für die FIPS-Zeile auf, und legen Sie den Wert auf „true“ fest.
   Die Zeile muss lauten: Wrapper.java.additional.106=-Dorg.boundcycastle.fips.approved_only=wahr

MID Server-Governance

Verbessern Sie die Sicherheit von MID-Server, indem Sie eine automatische Zeitüberschreitung festlegen, um inaktive MID Serversfür ungültig zu erklären und herunterzufahren. Sie können diese Funktion aktivieren und die Zeitüberschreitung bei Inaktivität global und für jedes MID-Serverfestlegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Einführung

MID-Server-Governance verhindert, dass vergessene MID-Server, die mit ServiceNow-Instanzen verbunden sind, verwendet werden, wenn die Instanz gefährdet ist. Governance für MID-Server zeichnet die letzte Statusänderung des Validierungs-/Invalidierungsprozesses des MID-Servers auf.

Diese Funktion ist standardmäßig nicht aktiviert und ist als Teil des MID Server-Plugins sofort einsatzbereit. Sobald die MID-Server-Authentifizierung aktiviert ist, läuft sie nach einem festgelegten Zeitraum der Inaktivität ab, sofern sie nicht explizit so konfiguriert ist, dass sie nie abläuft.

MID-Server-Governance aktivieren und konfigurieren

MID-Server-Governance wird für alle MID-Server durch Festlegen der folgenden true/false-Systemeigenschaft aktiviert: **mid.inactivity.timeout.enabled**. Diese Eigenschaft ist nicht standardmäßig definiert. Die globale Zeitüberschreitung bei Inaktivität wird durch Festlegen der folgenden Systemeigenschaft für Ganzzahlen angegeben: **mid.inactivity.timeout.days**. Die Eigenschaft akzeptiert eine Ganzzahl, die die Zeitüberschreitung in Tagen angibt. Wenn nicht angegeben, beträgt die standardmäßige Zeitüberschreitung 30 Tage.

Sie können die Zeitüberschreitung für einen bestimmten MID-Server überschreiben, indem **Sie mid.inactivity.timeout.days** als Konfigurationsparameter für diesen MID-Server angeben. Bei einem Zeitüberschreitungswert von 0 wird die MID-Server-Governance auf diesem MID-Server deaktiviert. Daher können Sie eine globale Zeitüberschreitung festlegen und Zeitüberschreitungen für bestimmte MID-Server ändern oder deaktivieren.

Sie müssen den MID-Server nicht neu starten, nachdem Sie die Governance-Konfiguration geändert haben. Governance funktioniert entweder mit Standardauthentifizierung oder gegenseitiger Authentifizierung.

Aktivitätsnachverfolgung

Der MID-Server analysiert die -Aktivität durch Nachverfolgen eingehender und ausgehender ECC-Warteschlangennachrichten. Einmal pro Stunde meldet der MID-Server die letzte Aktivität an die Instanz, die im Datensatz „ecc_agent“ gespeichert ist, und prüft,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ob die Zeitüberschreitung für Inaktivität erreicht wurde. Wenn das Timeout für Inaktivität erreicht wurde und der MID Server aktiv ist, wird der MID Server für ungültig erklärt und heruntergefahren. Wenn die Zeitüberschreitung bei einem Ausfall des MID-Servers erreicht wird, bestimmt ein Auftrag in der Instanz, ob sich der MID-Server im Leerlauf befindet, und macht ihn in der Instanz ungültig.

Wenn sich der MID-Server aufgrund von Inaktivität der Zeitüberschreitung für die automatische Ungültigerklärung nähert, wird auf der Seite „MID-Server“ eine Meldung angezeigt, die Folgendes anzeigt:

- Eine Infonachricht, wenn 3 bis 7 Tage vor dem Timeout für Inaktivität verbleiben.
- Eine Fehlermeldung, wenn weniger als 3 Tage vor dem Timeout für Inaktivität verbleiben.
- Nachdem ein MID automatisch für ungültig erklärt wurde, wird eine Fehlermeldung angezeigt, die das Datum angibt, an dem der MID automatisch für ungültig erklärt wurde.

Der automatisch für ungültig erklärte Status wird gelöscht

Nachdem ein MID-Server automatisch für ungültig erklärt wurde, muss der Status für die automatische Ungültigerklärung manuell gelöscht werden, um den MID-Server erfolgreich wiederherzustellen. Der MID-Server wird sofort heruntergefahren, wenn er neu gestartet wird, ohne diesen Status zu löschen. Darüber hinaus wird ein MID-Problem protokolliert, das auf dieses Vorkommnis hinweist.

Der Status eines MID-Servers, der automatisch für ungültig erklärt wurde, kann aufgehoben werden, indem auf der **Instanzseite** des MID-Servers die UI-Aktion Automatisch für ungültig erklärt löschen ausgewählt wird. Nach dem Aufrufen dieser UI-Aktion sollte der Anwender seinen MID-Server starten und mit dem üblichen Validierungsprozess fortfahren.

Feld „Zweck“

Der Zweck ist ein Textfeld, das der Kunde jederzeit aktualisieren kann, um die beabsichtigte Verwendung für den MID-Server anzugeben. Dieses Feld ist rein beschreibend und weist keine weiteren Interaktionen auf.

MID-Server-Referenz

Die MID-Server-Referenzinformationen umfassen Systemanforderungen und andere Informationen, die Sie benötigen, um einen MID-Server entsprechend Ihren spezifischen Anforderungen zu konfigurieren.

Systemanforderungen für den MID Server

Verwenden Sie diese Mindestsystemanforderungen, um Ressourcen für Computer, die MID Servershosten, zuzuweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

MID-Server unterstützte Systeme

Windows Server

Um Windows-basierte Server zu erkennen, Service-Mapping -Muster auszuführen oder Orchestration -Befehle auf Windows -Geräten auszuführen, muss MID-Server auf einem Windows -Server installiert sein. MID-Server unterstützt die folgenden Windows -Betriebssysteme, einschließlich virtueller Computer und 64-Bit-Systeme:

- Windows Server 2012
- Windows Server 2016
- Windows Server 2019
- Windows Server 2022

Linux

MID-Server wird von diesen Linux -Versionen für virtuelle Computer und 64-Bit-Systeme unterstützt:

- Linux Red Hat 6 und höher
- Ubuntu 1404 (Ubundu 14) und höher
- CentOS 7 und höher

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
ServiceNow unterstützt keine Neuinstallationen von 32-Bit-MID-Servern oder Upgrades auf Version Rome. Die Installation neuer MID-Server wird unter den folgenden Betriebssystemen durch RPM- und MSI-Installationsprogramme blockiert:

- CentOS 7
- Windows-Server 2008
- Windows Server 2008 R2
- Windows 8
- Windows 10

MID-Server können manuell in jedem Betriebssystem mit der ZIP-Datei installiert werden. Windows 10 wird jedoch nicht unterstützt. Wenn nicht unterstützte MID-Server automatisch auf Rome aktualisiert werden, wird ein Problemdatensatz in „MID-Server-Probleme“ (ecc_agent_issue) erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützte Plattformänderungen für MID-Server [KB0863694] .

Sicherheitsanforderungen

Um hohe Sicherheitsstandards zu erfüllen, führt der MID-Server beim Herstellen einer Verbindung mit dem ServiceNow®] eine x.509-Zertifikatvalidierung des HTTPS-Datenverkehrs durch. Wenn ein Netzwerkgerät oder ein Proxy zwischen MID-Server und der -Instanz vorhanden ist, muss dieses Gerät ein digitales Zertifikat vorlegen, das von einer vertrauenswürdigen Zertifizierungsstelle signiert wurde. Wenn Sie ein selbstsigniertes Zertifikat oder ein von einer internen Zertifizierungsstelle signiertes Zertifikat verwenden, importieren Sie das Zertifikat in den MID-Server Truststore . Weitere Informationen zum Hinzufügen von SSL-Zertifikaten finden Sie unter SSL-Zertifikate für den MID Server hinzufügen.

OCSP-Verbindungsanforderungen

Das Online Certificate Status Protocol (OCSP) ist das Protokoll, mit dem der Sperrstatus von SSL/TLS-Zertifikaten bestimmt wird. Wenn Zertifikate ausgetauscht und validiert werden, muss vom MID Server bestimmt werden, ob das Zertifikat gesperrt wurde und nicht vertrauenswürdig ist.

Bei OCSP wird ein Client, z. B. ein MID Server, dafür verwendet, ein Zertifikat von einer HTTP-Website zu erhalten. Vom Client wird eine Anforderung an einen OCSP-Responder gesendet: einen Server, der von der Zertifizierungsstelle (Certificate Authority, CA) betrieben wird, die das Zertifikat ausgestellt hat. In der Antwort des OCSP-Responders an den Client wird angegeben, ob das Zertifikat gültig ist oder gesperrt wurde.

Damit eine Verbindung hergestellt werden kann, benötigt der MID Server Zugriff auf Folgendes:

- *.service-now.com oder<instance_name> .service-now.com
- install.service-now.com
- ocsp.entrust.net (oder eine andere OCSP-CA)

SSL/TLS-Zertifikate werden zwar immer mit einem Ablaufdatum ausgestellt, doch unter bestimmten Umständen muss ein Zertifikat gesperrt werden, bevor es abläuft (z. B. wenn der zugehörige private Schlüssel kompromittiert wurde). Daher muss die aktuelle Gültigkeit des Zertifikats einer Website unabhängig vom Ablaufdatum des Zertifikats immer von Clients überprüft werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Von Clients kann keine Verbindung hergestellt werden, wenn sie den Sperrstatus eines Zertifikats nicht überprüfen können. Aufrufe an den OCSP Entrust-Server werden möglicherweise durch Firewalls und Proxy-Konfigurationen blockiert, wodurch der MID Server nicht funktioniert. Möglicherweise müssen Sie die Firewall-Berechtigungen ändern, damit der OCSP-Datenverkehr ordnungsgemäß verarbeitet wird. Weitere Informationen und Lösungen finden Sie im HI Knowledge Base-Artikel [KB1216223] .

PowerShell-Anforderungen

MID-Server erfordert mindestens PowerShell-Version 3.0 und unterstützt Versionen bis zu PowerShell 5.1. Weitere Informationen zu PowerShell-Anforderungen finden Sie in der Microsoft-Dokumentation. Um Ihre aktuelle PowerShell-Version mithilfe der -Instanz zu finden, wechseln Sie zu **ecc_agent_list.do**. Fügen Sie über das Zahnradsymbol **Update Personalize List** (Personalisierte Liste aktualisieren) der Spalte Ausgewählt die Option **Host PowerShell-Version** hinzu. Sortieren Sie dann die Liste der MID-Server nach ihrer PowerShell-Version, um veraltete MID Serverszu finden. Alternativ können Sie die PowerShell-Version auf dem Hostcomputer suchen, indem Sie in der PowerShell-Konsole des Hosts den Befehl **$Host.Version ausführen**. Die PowerShell-Version wird als PSVersion aufgeführt.

Java-Version-Unterstützung

Java 11.0.17 wird mit dem Installationspaket MID-Server gebündelt und für alle neuen MID Serversauf dem Host installiert. Das Installationsprogramm konfiguriert Java 11.0.17 automatisch für die Ausführung in Ihrer Umgebung. Es ist keine weitere Konfiguration erforderlich. Diese Version unterstützt sowohl 64-Bit-Versionen Windows MID Servers als auch 64-Bit-Versionen Linux MID Servers. MID-Server erfordert mindestens JRE-Version 11.0.8, empfohlen wird Version 11.0.17. Wenn Sie eine niedrigere Version als 11.0.8 verwenden, können Probleme mit der Verschlüsselung auftreten.

Tests haben gezeigt, dass MID-Server mit Oracle Java 11 Version 11.0.5 wie erwartet funktioniert. Wenn Sie die JRE auf eine andere Version aktualisieren müssen, stimmen Sie sich mit dem entsprechenden Kundenbetreuer ab, um Unterstützung zu erhalten.

Aktualisierte MID-Server verwenden je nach Betriebssystem möglicherweise unterschiedliche Java-Versionen.

- MID-Server, die von früheren Versionen aktualisiert wurden, verwenden das mit dem MID-Server-Installationsprogramm bereitgestellte OpenJDK. Diese Version von der OpenJDK wurde getestet und zertifiziert für die Verwendung mit diesen MID Servern.
- MID Servers die unter einer anderen Betriebssystemversion aktualisiert werden, aktualisieren auch automatisch die JRE auf die mit dem Installationspaket bereitgestellte Version.

Hinweis:
Linux MID Server erfordern glibC Version 2.17. Die Bibliothek muss für JRE 11 aktualisiert werden. Auf 64-Bit-Linux-Systemen muss die 32-Bit GNU C-Bibliothek (glibc) installiert werden. Der Installationsbefehl für CentOS lautet: `yum install glibc.i686`

MID-Server JRE-Downgrade-Unterstützung

Wenn die Instanz ServiceNow® von Quebecheruntergestuft wird, wird auch die Instanz MID-Server heruntergestuft. Die JRE kann jedoch nicht heruntergestuft werden, es sei denn, die Instanz wird auf einen der folgenden Patches heruntergestuft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- New York, Patch 12
- Orlando, Patch 9
- Paris-Patch 3

Wenn MID-Server von Quebec auf einen anderen als den angegebenen Patch heruntergestuft wird, befolgen Sie die Anweisungen unter Java 11 auf MID-Servern installieren [KB0752451] .

Java Service Wrapper

Das Installationsprogramm MID-Server enthält den Tanzu-Software-Java-Service-Wrapper, Version 3.5.40.

JVM-Speichergröße einstellen

MID-Server wird mit 1 GB JVM-Arbeitsspeicher installiert. Wenn die empfohlene Speichergröße für Ihr Produkt mehr als 1 GB beträgt, lesen Sie unter JVM-Speichergröße des MID Servers festlegen, wie Sie die Standardeinstellung überschreiben können.

Bereitstellungstypen

Die Systemanforderungen für Ihre Instanz werden durch die Anforderungen der einzelnen von Ihnen verwendeten Produkte bestimmt, die ein MID-Servererfordern. Für einige Anwendungen, z. B. Health Log Analytics , sind zusätzliche Systemanforderungen in der Dokumentation zu aufgeführt.

Standardbereitstellungen

Die folgenden -Produkte gelten als „Standard“, da ihre MID Servers dieselben Mindestanforderungen an Festplattenspeicher und Arbeitsspeicher erfüllen:

- Discovery
- Ereignismanagement
- Integrationen
- Orchestration
- Service-Mapping

Die Mindeststandardanforderungen beziehen sich sowohl auf die Bereitstellung eines einzelnen Produkts als auch auf eine kombinierte Produktbereitstellung. Sie können ein einzelnes MID-Server für mehrere Standardprodukte bereitstellen, ohne die Anforderungen an Datenträger oder Arbeitsspeicher erheblich zu erhöhen.

Bereitstellungen bei hoher Ressourcennutzung

Cloud Management-Plattform (CMP) und Operational Intelligence sind verarbeitungsintensiv und erfordern jeweils mehr Ressourcen für MID-Server als die Standardprodukte. Installieren Sie MID Servers für diese -Produkte auf dedizierten Hosts, die MID Servers für andere -Produkte nicht unterstützen.

Empfohlene MID-Server Mindestanforderungen

MID-Server Leistung und Systemanforderung hängen von mehreren Faktoren ab, unter anderem:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Größe der Kundeninfrastruktur und die spezifische Funktion (Fähigkeit) MID-Server sind für die Ausführung konfiguriert.
- Die Anzahl der auf dem Host installierten MID Servers.
- Die Anzahl der Threads pro MID-Server.
- Anzahl und Art anderer Anwendungen, die auf dem Host MID-Server ausgeführt werden.
- Architektur- und Designverbesserungen gegenüber ServiceNow -Releases. Beispielsweise können Sie PowerShell für Windows Discovery in Orlando verwenden oder die standardmäßige Java Garbage Collection-Richtlinie in Quebecändern.

Daher gibt es keine einheitliche Größenanforderung, die für alle MID-Server -Bereitstellungen geeignet ist. Die folgenden dokumentierten Größenanpassungsrichtlinien können ein Ausgangspunkt für Bereitstellungen sein. Kunden müssen jedoch die Leistung von MID-Server und die Ressourcenauslastung kontinuierlich überwachen und dann ihr MID Servers System nach Bedarf optimieren und hochskalieren.

MID-Server Mindestsystemanforderungen

Die minimale CPU-Konfiguration für MID-Server ist ein Quad-Core-Prozessor mit einer Geschwindigkeit von 2+ GHz für einen Windows Server 2012 R2-Host mit einem bereitgestellten MID-Server und einer Standardkonfiguration von 25 gleichzeitigen Threads.

MID-Server CPU-Auslastung

Die meisten MID-Server -Anwendungen, z. B. Discovery, sind auf Leistungsmaximierung ausgelegt, was zu einer Maximierung der Ressourcennutzung für MID-Serverführt. Daher kann es bei einigen Kunden zu Segmenten mit sehr hoher CPU-Auslastung im Bereich von 90–100 % kommen, während MID-ServerDiscovery -Zeitpläne oder ähnliche Anwendungen ausgeführt werden.

Die sehr hohe CPU-Auslastung in den Segmenten sollte kein Grund zur Besorgnis sein, da sie mit dem Architekturdesign zur Maximierung des Durchsatzes übereinstimmt und keine negativen Auswirkungen auf die Discovery-Leistung hat. Die Ressourcennutzung des Hosts MID-Server kehrt automatisch zum Normalzustand zurück, nachdem die Ausführung von Discovery erfolgreich beendet wurde.

Kunden, die häufige und lange Segmente mit sehr hoher CPU-Auslastung feststellen, sollten Folgendes vermeiden:

- Es wird mehr als ein MID-Server auf demselben Host ausgeführt, wenn von diesen MID Servers aktive Arbeitsauslastungen gleichzeitig verarbeitet werden sollen, z. B. wenn sich die Zeitpläne von Discovery überschneiden.
- Freigabe des Hosts MID-Server für andere Anwendungen.
- Leistungswarnungen, die ausschließlich auf der CPU-Auslastung basieren, werden auf dem Host MID-Server konfiguriert. Bei Bedarf müssen diese Warnungen in Verbindung mit anderen Leistungsüberwachungen verwendet werden.

Zusätzliche Leistungsüberwachung auf Host MID-Server konfigurieren

Die CPU-Auslastung für MID-Server ist zwar ein guter Indikator für die Auslastung des Hosts, bietet jedoch nur eingeschränkte Transparenz. Eine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

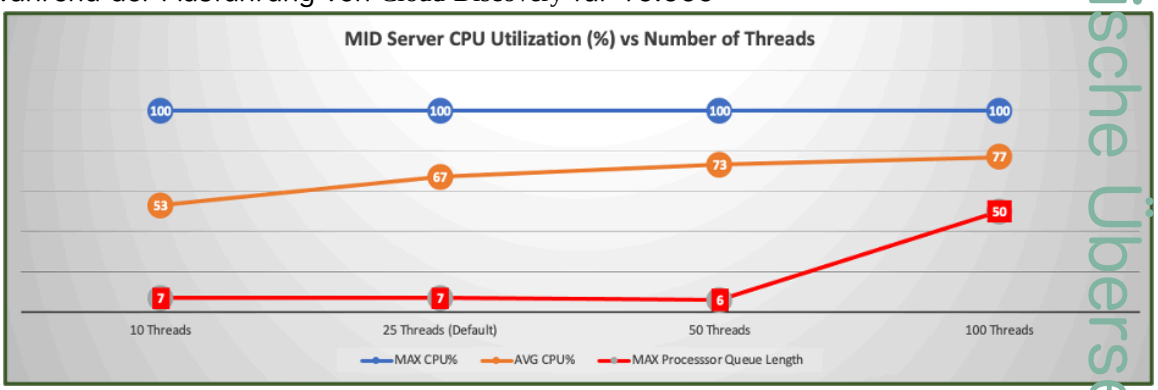
zusätzliche Überwachung mit Länge der Systemprozessorwarteschlange unter Windows Betriebssystemen und Lastdurchschnitte unter UNIX Betriebssystemen ist von entscheidender Bedeutung.

- **Länge der Prozessorwarteschlange (Windows-Betriebssystem):** Die Anzahl der Threads, die bereit sind, aber aufgrund eines anderen aktiven Threads derzeit nicht auf dem Prozessor ausgeführt werden können. Ein Engpass beim Prozessor kann auftreten, wenn die Anzahl der Threads in der Warteschlange über einen kontinuierlichen Zeitraum mehr als doppelt so hoch ist wie die Anzahl der Prozessorkerne.
- **Lastdurchschnitte (Unix-Betriebssystem):** Die durchschnittliche Systemlast auf einem Linux-Server für einen definierten Zeitraum. Dies ist der CPU-Bedarf auf einem Server, einschließlich der Summe der laufenden und der wartenden Threads. In der Regel geben der Befehl „top“ oder „uptime“ die durchschnittliche Last des Servers mit Ausgabe an.

MID-Server Fallbeispiele zur CPU-Leistung

Die Auswirkung der Änderung der Anzahl von MAX-Threads auf die CPU-Auslastung MID-Server .

Basierend auf internem Benchmarking finden Sie im Folgenden Beispieldaten für die CPU-Auslastung [MID-Server während der Ausführung von Cloud-Discovery für 10.000 Server.



In diesen Tests wurde beobachtet, dass die maximale CPU-Auslastung unabhängig von der Anzahl der Threads und dem Betriebssystem 100 % beträgt. Es wurde beobachtet, dass die durchschnittliche CPU-Auslastung proportional zur Anzahl der Threads ist. Eine höhere Anzahl von Threads führte nicht unbedingt zu einer sofortigen CPU-Belastung. Das Erhöhen der Anzahl der Threads von standardmäßig 25 auf 50 hat keine zusätzliche CPU-Belastung erzeugt, wie die maximale Länge der Prozessorwarteschlange zeigt. Das Erhöhen des Werts für max. Threads auf 100 verursachte jedoch einen erheblichen Anstieg der Länge der Prozessorwarteschlange, was auf eine CPU-Belastung hinweist.

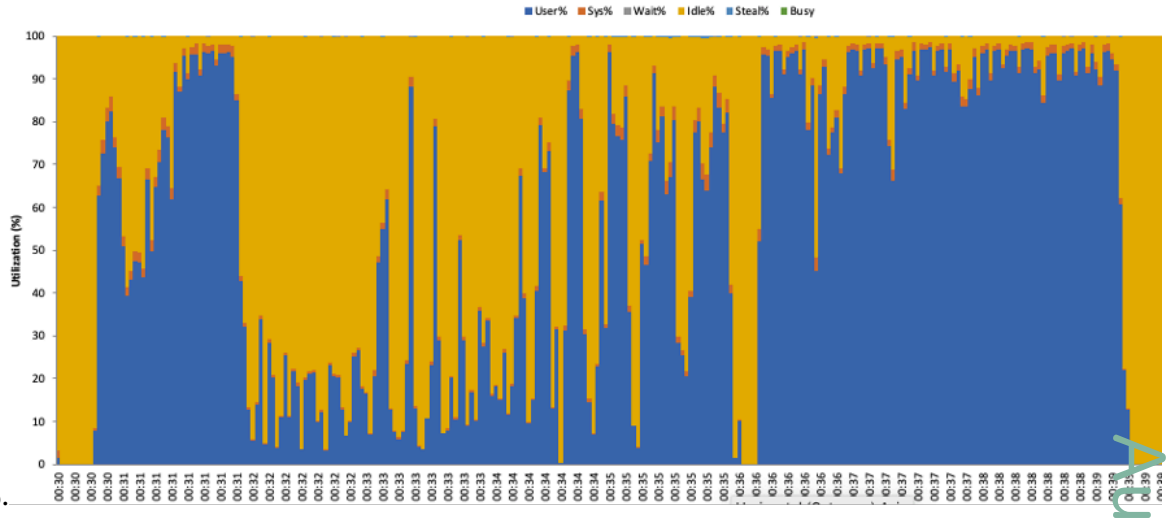
Auswirkungen der Freigabe von MID-Server mit anderen Anwendungen oder MID Servers auf die CPU-Auslastung

Das Ausführen von Discovery ist ein CPU-intensiver Vorgang für MID-Server. Die Bereitstellung anderer Anwendungen oder MID Servers auf demselben Host erhöht die CPU-Last auf dem Host. Dieser Druck wirkt sich negativ auf die Leistung von laufenden Anwendungen aus, einschließlich MID-Server. Die folgenden Beispiele sind Datenpunkte für die CPU-Auslastung für MID-Server mit unterschiedlichen Lastmustern:

Automatische Übersetzung

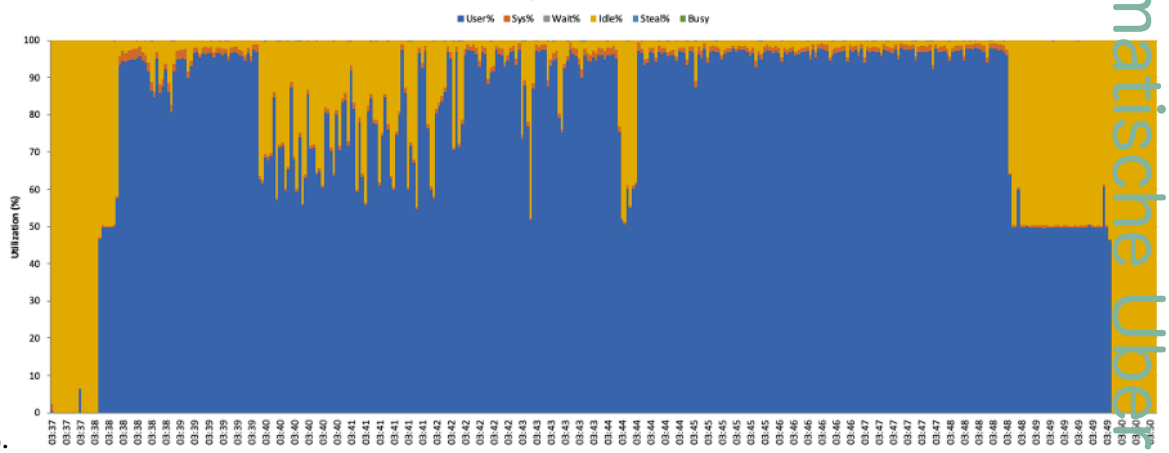
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dedizierter Host für einen einzelnen MID-Server:
Die durchschnittliche CPU-Auslastung beträgt



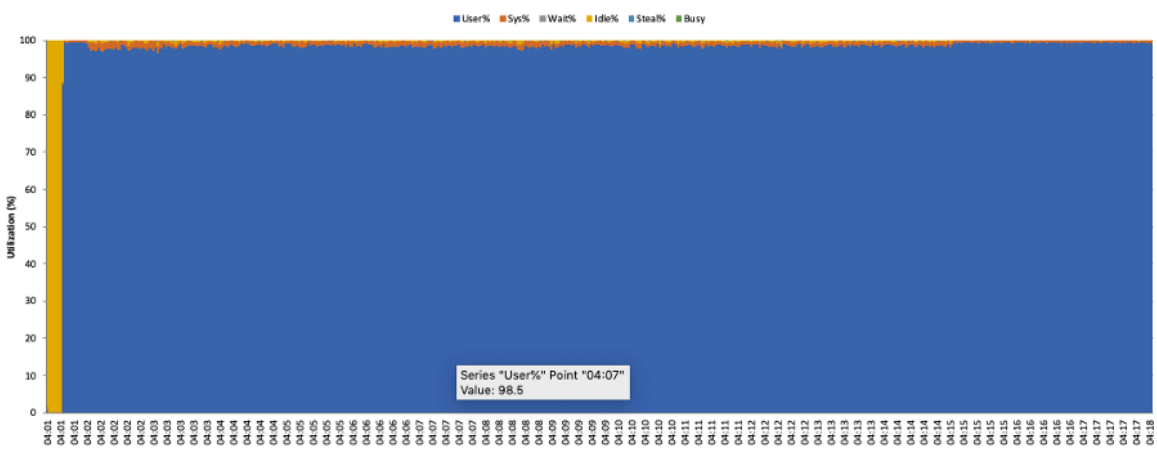
48 %.

Host, der von einem MID-Server und einer anderen Anwendung mit mäßiger Last gemeinsam genutzt wird: Die durchschnittliche CPU-Auslastung beträgt



77 %.

Host, der von einem MID-Server und einer anderen Anwendung mit hoher Last gemeinsam genutzt wird: Die durchschnittliche CPU-Auslastung beträgt 97 %.



Hochskalieren von MID-Server und ihre Auswirkungen auf die CPU-Ressourcenauslastung von MID-Server .

Wenn die CPU-Ressourcen von MID-Server stark eingeschränkt sind, können Sie den Host MID-Server durch Hinzufügen weiterer CPUs hochskalieren,

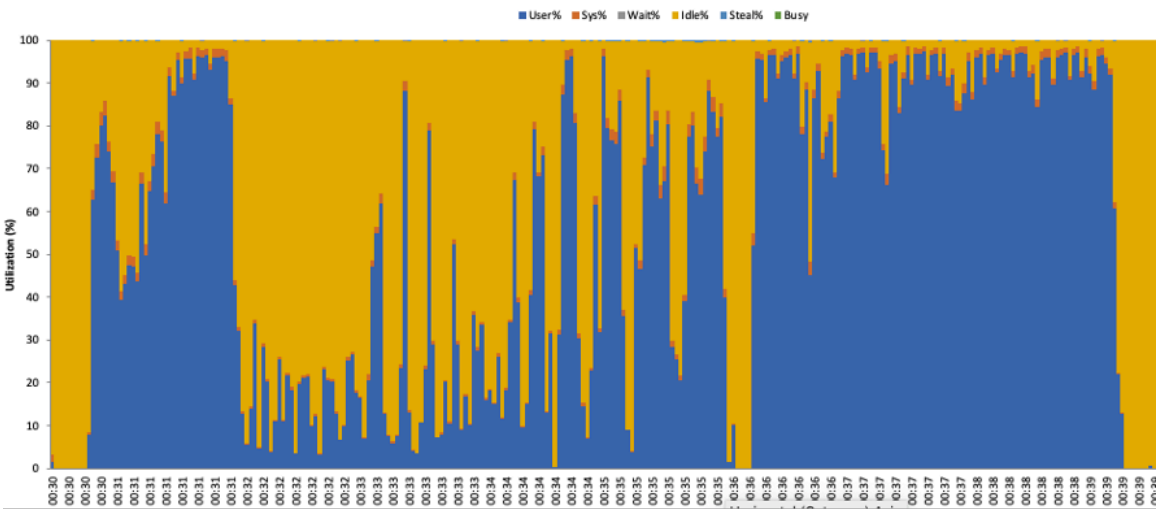
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

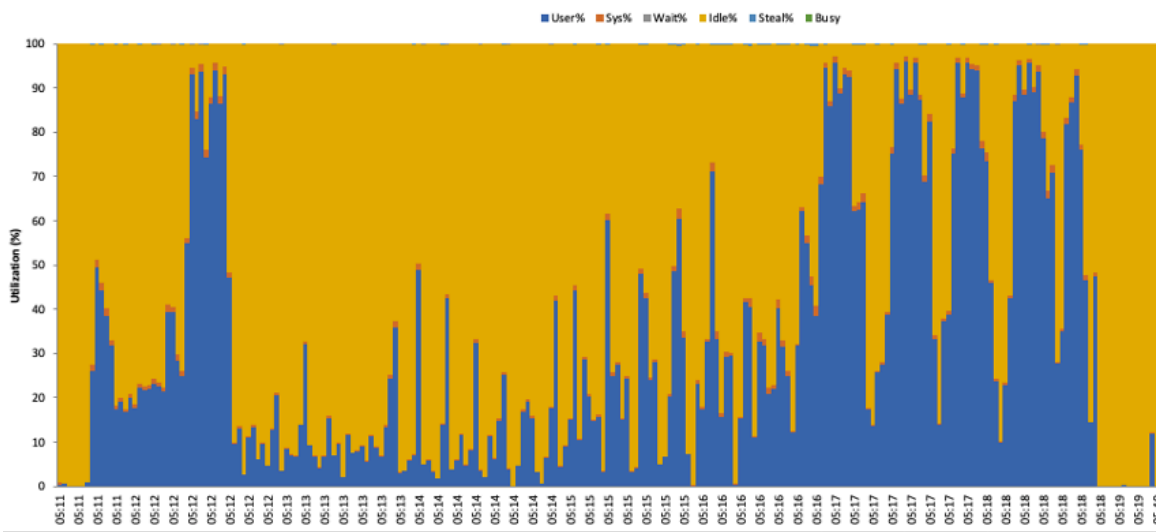
um den Ressourcendruck zu verringern. Dies muss jedoch nicht unbedingt die Segmente mit sehr hoher CPU-Auslastung beseitigen. MID-Server -Anwendungen wie Discovery, die auf Maximierung der Leistung ausgelegt sind, verwenden weiterhin zusätzliche verfügbare CPU-Ressourcen. Die folgenden Beispiele zeigen Datenpunkte für die CPU-Nutzung für einen Host mit 4 CPUs MID-Server und einen Host mit 8 CPUs MID-Server, auf dem dieselben Zeitpläne Discovery ausgeführt werden:

Parameter	4 CPUs	8 CPUs
Durchschnittliche CPU%	48 %	28 %
Max. CPU %	98%	98 %

CPU-Auslastung des MID-Servers bei Bereitstellung auf einem 4-CPU-Host:



CPU-Auslastung des MID-Servers bei Bereitstellung auf einem 8-CPU-Host:



Leistungsüberwachung

Um sicherzustellen, dass die Ressourcenzuteilungen MID-Server für Ihre Umgebung ausreichen, überwachen Sie die Leistung während Spitzenzeiten der Produktausführung im MID-Server-Dashboard.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MID-Server-Upgrades

Aktualisieren Sie MID-Server manuell oder automatisch über die -Instanz. Das automatische Upgrade des MID-Servers wird ausgelöst, wenn die Instanz aktualisiert wird und der MID-Server nicht mehr über dieselbe Version verfügt. Das neue MID-Server-Paket wird unter install.service-now.com heruntergeladen, ersetzt das alte und startet den MID-Server mit der neuen Version.

Warnung:
Der MID-Server kann auf einem Windows-Host nicht automatisch aktualisiert werden, wenn der Windows Application Experience-Service deaktiviert ist. Informationen zum angezeigten Fehler und Anweisungen zum Reaktivieren dieses Diensts finden Sie in KB0597552 .

MID-Server-Upgrade-Anforderungen

Zugriff auf die MID-Server-Download-Site

Der Hostcomputer des MID-Servers muss Zugriff auf die ServiceNow-Download-Website unter install.service-now.com haben, um das Upgrade automatisch durchzuführen. Wenn Sie über eine selbst gehostete ServiceNow-Umgebung verfügen, die den Zugriff auf die Download-Site blockiert, müssen Sie das MID-Server-Installationspaket manuell in Ihre MID-Server-Hosts importieren. Anweisungen hierzu finden Sie unter KB0760123 in der selbst gehosteten Knowledge Base.

MID-Serverzugriff auf OCSP blockiert

Aufrufe an den OCSP Entrust-Server werden möglicherweise durch Firewalls und Proxy-Konfigurationen blockiert, wodurch der MID Server nicht funktioniert. Möglicherweise müssen Sie die Firewall-Berechtigungen ändern, damit der OCSP-Datenverkehr ordnungsgemäß verarbeitet wird. Weitere Informationen und Lösungen finden Sie im HI Knowledge Base-Artikel [KB1216223] .

Kompatibilität mit MID-Server-Betriebssystemen

Ein Upgrade von Windows- oder Linux-MID-Servern mit 32-Bit-Betriebssystemen wird nicht unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter [KB0863694] .

Der MID-Server kann auf einem Windows-Host nicht aktualisiert werden, wenn der Windows Application Experience-Service deaktiviert ist. Informationen zum angezeigten Fehler und Anweisungen zum Reaktivieren dieses Diensts finden Sie in KB0597552 .

Das MID-Server-Upgrade wird von einigen Antivirenprogrammen blockiert, die auf Windows-Hosts ausgeführt werden. Informationen zu den Fehlern und eine Liste dieser Antivirenprogramme finden Sie unter KB0870329 .

Jedes Upgrade von Linux MID Server, dessen Service unter dem System in Madrid oder niedriger installiert ist, muss den Service nach dem Upgrade neu installieren. Wenn Sie den Service in vorherigen Upgrades nicht manuell neu installiert haben und Ihr MID-Server-Service noch auf Madrid-Versionen oder niedriger installiert ist, installiert der MID-Server den Service während des Upgrades automatisch neu. Zur erneuten Installation des Service muss MID-Server als Administratorbenutzer ausgeführt werden. Wenn Ihr MID-Server-Upgrade den Service neu installieren muss, stellen Sie sicher, dass der MID-Server-Anwender Administrator ist, oder installieren Sie den Service vor dem Upgrade manuell neu. Informationen zur manuellen Neuinstallation des Service finden Sie unter KB0821436 .

Wann muss der MID-Server aktualisiert werden?

Jeder MID Server mit einer Version, die sich von der Instanzversion unterscheidet, muss aktualisiert werden. Die folgenden beiden Systemeigenschaften steuern die Version aller MID Server:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **mid.buildstamp**: Identifiziert die MID-Server-Version mit einem auf dem Erstellungsdatum basierenden Identifier. Diese Eigenschaft verwendet das Format **mm-tt-jjjj-hhmm**. Der MID-Server sucht stündlich nach Versionsinformationen. Wenn keine Überschreibungsversion konfiguriert ist, prüft der MID-Server die Eigenschaft **mid.buildstamp** für die zu verwendende Version. Diese Eigenschaft setzt sich beim Neustart oder Upgrade der Instanz auf die Standardversion (die Version, die Ihrer Instanzversion entspricht) zurück, sodass alle Benutzeränderungen zu diesem Zeitpunkt verloren gehen. Das System hängt den Releasenamen und Patchinformationen an das Datums- und Uhrzeitformat an.

  ⚠ Warnung:
  Diese Eigenschaft ist standardmäßig nicht sichtbar und darf nicht konfiguriert werden.

- **mid.version.override**: Legt eine Überschreibungsbedingung für die aktuelle Version für alle MID-Server in Ihrer Umgebung fest. Diese Aktion pinnt die MID-Server an eine einzige Version an und deaktiviert das automatische Upgrade-Feature. Diese Eigenschaft ist im Basissystem nicht sichtbar und muss der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzugefügt werden, wenn sie festgelegt wird. Einzelheiten finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen .

Wenn die MID-Server stündlich die Version überprüfen, wird zuerst die Eigenschaft **mid.version.override** geprüft. Wenn diese Eigenschaft leer ist, beziehen die MID-Server ihre Versionsinformationen von der Eigenschaft **mid.buildstamp**. Wenn eine Überschreibungsversion konfiguriert ist, verwenden die MID-Server diesen Wert und ignorieren die Versionsinformationen in der Eigenschaft **mid.buildstamp**. Dieser Überschreibungswert bleibt beim Neustart der Instanz erhalten und wird an die MID-Server übergeben. Der Wert in der Eigenschaft **mid.version.override** wird während eines Upgrades gelöscht. Dadurch wird der MID-Server gezwungen, sich auf die in der Eigenschaft **mid.buildstamp** angegebene Version zurückzusetzen.

Zusätzlich zu **mid.version.override**kann die MID-Server-Version auch mit dem Konfigurationsparameter **mid.pinned.version** gesteuert werden, der den MID-Server an eine bestimmte Version anheftet. Um einen MID-Server anzuheften, legen Sie den Parameter **mid.pinned.version fest** mit dem Namen dieser Version in der Datei **config.xml** jedes MID Servers. Verwenden Sie das -Format<version> **-MM-TT-JJJJ**. Diese Einstellung überschreibt die Eigenschaftseinstellung für die angepinnte Version des MID Servers. Anweisungen hierzu finden Sie unter MID-Server-Parameter hinzufügen. Der in diesem Parameter festgelegte Wert wird von einem Upgrade nicht beeinflusst.

⚠ Warnung:
Die Verwendung **von mid.version.override** und **mid.pinned.version** wird nicht empfohlen. Die verschiedenen Versionen auf dem MID-Server und der Instanz können zu Ausfallproblemen auf dem MID-Server führen.

Upgrade-Methoden

Automatisch

Das automatische Upgrade kann von der Instanz oder vom MID Server selbst ausgelöst werden. Diese Funktionalität ist standardmäßig verfügbar. Das automatische Upgrade erfolgt in folgenden Situationen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn die Instanz aktualisiert wird und der MID-Server für diese Version sich von der aktuell auf dem MID-Server befindlichen Version unterscheidet. Die Instanz sendet den Systembefehl **autoUpgrade**an die verbundenen MID-Server.
- Der MID Server fragt stündlich bei der Instanz nach, ob eine andere Version für ein Upgrade verfügbar ist. Sie können diesen Zeitraum nicht ändern.

Manuell

Starten Sie das Upgrade manuell, indem Sie auf den zugehörigen Link im MID-Server-Datensatz klicken. Verwenden Sie diese Methode, wenn Sie nicht bis zur nächsten stündlichen automatischen Aktualisierung warten möchten oder wenn das Upgrade fehlgeschlagen ist und Sie ein Upgrade erzwingen möchten. Anweisungen finden Sie unter MID-Server manuell upgraden.

Upgrade-Prozess

1. **Prüfung vor dem Upgrade: Vor dem Start des tatsächlichen MID-Server-**Upgrade-Prozesses führt der MID-Server eine Reihe von Tests aus, um sicherzustellen, dass der Hostcomputer die Mindestanforderungen erfüllt. Bei diesem automatischen Test aufgetretene Fehler verhindern den Upgrade-Vorgang, bis die Probleme behoben sind. Der Test vor dem Upgrade ist standardmäßig aktiviert, kann jedoch durch Hinzufügen und Festlegen einer Systemeigenschaft deaktiviert werden. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server-Pre-Upgrade-Test.
2. **Pakete herunterladen:**Der MID-Server lädt Upgrade-Pakete von install.service-now.com herunter. Diese Pakete liegen im ZIP-Format vor und werden in den Ordner „agent“ im Ordner „ **package/incoming** “ heruntergeladen.
3. **Verifizierung der digitalen Signatur**

   Nach dem Herunterladen jedes Pakets überprüft der MID-Server die digitale Signatur des Pakets. Es löst eine Ausnahme aus, wenn die Verifizierung fehlschlägt. Der Fehler wird im Agent-Protokoll und in der MID-Server-Problemtabelle aufgezeichnet.

   Wenn die Pakete manuell heruntergeladen und ersetzt werden, können Sie die Signatur manuell überprüfen. Um die Signatur eines Installations- oder Upgrade-Pakets manuell zu überprüfen, verwenden Sie das Tool „jarsigner“, das kostenlos mit JDK verfügbar ist. Im Folgenden finden Sie den Befehl „jarsigner“ zum Initiieren der Verifizierung: „`Jarsigner -verify -verbose -certs -strict`“.<zip-file>

   Die Ausgabe sollte dem folgenden Beispiel ähneln:

```
- Signed by "CN=ServiceNow Inc., O=ServiceNow Inc., L=Santa Clara, ST=California, C=US"
Digest algorithm: SHA-256
Signature algorithm: SHA256withRSA, 2048-bit key
Timestamped by "CN=Symantec SHA256 TimeStamping Signer - G3, OU=Symantec Trust
 Network, O=Symantec Corporation, C=US" on Tue Nov 05 19:55:37 UTC 2019
Timestamp digest algorithm: SHA-256
Timestamp signature algorithm: SHA256withRSA, 2048-bit key

jar verified.

The signer certificate will expire on 2021-08-09.
The timestamp will expire on 2029-03-22.
```

4. ZIP-Dateien werden extrahiert**:**Nach dem Herunterladen aller erforderlichen Pakete extrahiert der MID-Server die ZIP-Dateien.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Vor Rome**: Die ZIP-Dateien werden in einen Ordner unter dem vom Betriebssystem definierten temporären Ordner extrahiert. Der Ordnername ist eine zufällig generierte Zahl. Der temporäre Ordner des Betriebssystems wird durch die Systemeigenschaft **java.io.tmpdir**angegeben. Auf einem UNIX-Host lautet der Wert für diese Eigenschaft normalerweise /tmp oder /var/tmp.
- **Ab Rome**: Der MID-Server vermeidet die Verwendung von vom Betriebssystem definierten temporären Ordnern während des MID-Server-Upgrades. Die ZIP-Dateien werden in einem Ordner im Ordner „ **work/upgrade_temp** “ unter dem Ordner „agent“ extrahiert. Das Format des Ordnernamens ist eine zufällig generierte Zahl. Wenn Sie zum vorherigen Verhalten wechseln und einen vom Betriebssystem definierten temporären Ordner verwenden möchten, können Sie „ **mid.upgrade.use_os_temp_folder**“ zur Datei „config.xml“ des MID-Servers **hinzufügen** und auf „wahr“ festlegen. Um das Verhalten für alle MID-Server zu ändern, können Sie sie der MID-Server-Eigenschaft [ecc_agent_property] hinzufügen, indem Sie das Feld „MID-Server“ leer lassen.

Hinweis:
Wenn Sie KB0747569 verwenden, um „ java.io.tmpdir“ zu ändern, und es für zukünftige Upgrades von Rome**beibehalten**möchten, legen **Sie „mid.upgrade.use_os_temp_folder“**nach dem Upgrade auf Rome auf „wahr“ fest. Wenn **„mid.upgrade.use_os_temp_folder“** nicht auf „wahr“ festgelegt ist, wird **„java.io.tmpdir“** während des MID-Server-Upgrades nicht angewendet, und der Ordner unter „ agent\work\upgrade_temp “ wird verwendet.

5. **Alte Pakete durch aktualisierte Pakete ersetzen:**Nach dem Herunterladen und Extrahieren der Upgradepakete ersetzt der MID-Server die alten Dateien durch die neuen Dateien und startet dann mit der neuen Version. Um die Pakete zu ersetzen, startet der MID Server einen Prozess namens **ServiceNow Platform Distribution Upgrade** und fährt fort. Das ServiceNow Platform Distribution Upgrade wartet, bis der MID Server ordnungsgemäß heruntergefahren wird, und ersetzt dann die erforderlichen Dateien wie folgt:
   - **Vor Rome:**Der Prozess löscht alle Dateien und Ordner in den Ordnern „bin“, „lib“ und „jre“ und kopiert die neuen Dateien in diese Ordner.
   - **Ab Rome:** Der Prozess ersetzt die Dateien in bin, lib und jre nur dann, wenn sich die neue Version der Datei von der alten Version unterscheidet. Beim Upgrade der**ServiceNow Platform Distribution** werden die Upgrade-Dateien nicht bereinigt, und die unveränderten Dateien werden beibehalten.

   Wenn die Neuinstallation des Services als Teil des MID-Server-Upgrades erforderlich war, installiert ServiceNow Platform Distribution Upgrade den Service neu, bevor der MID-Server gestartet wird. Weitere Informationen finden Sie unter KB0821436 .

Hinweis:

Wenn das Upgrade des MID-Servers in diesem Schritt fehlschlägt, bleibt der MID-Server ausgefallen. Einige Antivirenprogramme blockieren den Dateiaustausch in diesem Schritt. Weitere Informationen finden Sie unter KB0870329 .

6. **MID-Server starten:**Nachdem alle erforderlichen Dateien durch die neue Version ersetzt wurden, startet das Upgrade der ServiceNow-Plattformverteilung den MID-Server. Wenn der MID-Server mit der neuen Version hochgefahren wird, bereinigt er alle temporären Ordner, die zum Extrahieren der Upgradedateien verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Upgrade-Protokollnachrichten

Die Protokollnachrichten des MID-Servers sind in den folgenden Protokolldateien verfügbar:

- Protokollnachrichten zur Prüfung vor dem Upgrade sind in der Datei „agent.log“ im Ordner „agent/logs“ verfügbar. Die Meldung **Validierungstests vor dem Upgrade werden durchgeführt.** gibt an, dass die Prüfung vor dem Upgrade gestartet wurde. Wenn alle obligatorischen Tests bestanden wurden, wird die Meldung **Validierungstests vor dem Upgrade erfolgreich angezeigt. Upgradevorgang wird fortgesetzt.** gibt das Ende der Prüfung vor dem Upgrade an.

- Protokollnachrichten zum Herunterladen fehlender Dateien sind auch in agent.log verfügbar. Jeder Paketdownload beginnt mit der Meldung **Paket wird in PACKAGENAME.ZIP von https://install.service-now.com/ PACKAGEINFO heruntergeladen**. Der Download-Fortschritt und die Größe der heruntergeladenen Datei werden im Protokoll überwacht. Nach dem Herunterladen aller Pakete gibt **„Paket wurde erfolgreich von https://install.service-now.com/ heruntergeladen“ PACKAGEINFO** gibt den erfolgreichen Download an.

- Das Extrahieren der ZIP-Dateien ist der letzte im **agent.log**verfügbare Schritt. Die Meldung **MID-Server** wird aktualisiert zeigt den Beginn dieses Schritts an, und die Meldung **Paket PACKAGE.ZIP wird nach EXTRACT_TMP_Folder extrahiert** wird für jede Paketextraktion angezeigt. Wenn alle erforderlichen ZIP-Dateien erfolgreich extrahiert wurden, startet der MID-Server den Upgrade-Prozess der ServiceNow Platform Distribution und die Meldung **, MID-Server wird beendet, wird angezeigt. Das Bootstraping-Upgrade** zeigt das Ende dieses Schritts, bevor der MID-Server ausfällt.

Die Upgrade-Protokolle der ServiceNow Platform Distribution enthalten Protokollnachrichten für den Prozessstart und für das Ersetzen von Dateien während des MID-Server-Upgrades. Die Upgradeprotokollnachrichten werden zwischen den Nachrichten ************UPGRADE MAIN LOGIN START************ und ************UPGRADE MAIN LOGIN platziert ENDE***********. Protokollnachrichten für das Upgrade der ServiceNow-Plattformverteilung sind in den folgenden Protokolldateien zu finden:

- In der Datei **glide-dist-upgrade.log** im Ordner für temporäre Extrakte. Diese Datei ist im Ordner „upgrade-wrapper/logs“ im Ordner für temporäre Extrakte verfügbar. Diese Protokolldatei enthält Prozessprotokollnachrichten und Upgradeprotokollnachrichten.
- In der Datei **„dist-upgrade.log** “ im Ordner „ agent\logs “. Diese Datei enthält nur den Upgrade-Teil von Protokollnachrichten. Wenn beim Starten des Prozesses ein Problem aufgetreten ist, müssen Sie **glide-dist-upgrade.log überprüfen.**
- In **„wrapper.log“**im Ordner „ agent\logs “. Nach dem Ersetzen von Dateien fügt ServiceNow Platform Distribution Upgrade „ **glide-dist-upgrade.log“** an die Datei „wrapper.log“ an.

Aktualisieren Sie die Wrapper-Konfiguration mit upgrade-wrapper-override.conf

Die Wrapper-Konfiguration für „ glide-dist-upgrade “ kann mit der Datei „ upgrade-wrapper-override.conf “ aktualisiert werden. Erstellen Sie im Ordner „agent/conf “ eine Datei mit dem Namen upgrade-wrapper-override.conf. Alle Konfigurationen in upgrade-wrapper-override.conf werden während des Upgrade-Vorgangs verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durch Ändern der Konfiguration mit upgrade-wrapper-override.confkönnen Debug-Protokolle auf Ebene des Wrappers „ dist-upgrade “ aktiviert und Änderungen getestet werden.

Beispielsweise ist die standardmäßige Zeitüberschreitung für bestimmte Befehle auf JVM-Ebene möglicherweise nicht lang genug. Die Zeitüberschreitung kann mit upgrade-wrapper-override.conf für die Wrapper-Konfiguration „ dist-upgrade “ erhöht werden.

Status des MID-Servers

Wird aktualisiert…

Während das Upgrade ausgeführt wird, ändert sich der Status des MID Servers in „Wird aktualisiert“. Der Status „Upgrade wird durchgeführt“ ähnelt dem **Status „Angehalten“**. Dadurch wird verhindert, dass während des Upgrades eine Fehlkommunikation zwischen der neuen Version der Instanz und der vorherigen Version des MID-Servers auftritt. Im Zustand Wird aktualisiert können Sie den MID-Server nicht fortsetzen oder neu starten. Sie können jedoch dieselben Aktionen ausführen, die Sie ausführen können, wenn sich der MID-Server im Zustand Angehalten befindet.

Hinweis:
Wenn Sie eine Istanbul-Instanz verwenden, jedoch ein Upgrade eines Vor-Istanbul-MID-Servers zu Istanbul durchführen, sind diese Upgrade-Zustände nicht verfügbar. Sie sind nur für MID Server verfügbar, die sich bereits in Istanbul befinden.

Upgrade fehlgeschlagen

Wenn das Upgrade im Schritt „Prüfung vor dem Upgrade“ oder im Schritt „Pakete herunterladen/extrahieren“ fehlgeschlagen ist, werden fehlgeschlagene Upgrades je nach Version, die Sie aktualisieren, unterschiedlich behandelt.

- Upgrade auf einen anderen Hauptrelease durchführen (z. B. Istanbul auf das nächste vollständige Release): Der Status ändert sich in **Upgrade fehlgeschlagen**.
- Upgrade von einer Nebenversion innerhalb eines Release (z. B. „Jakarta“ Patch 1 auf Patch 2): Der MID Server verwendet weiterhin die aktuell ausgeführte Version. Es wird kein Upgrade durchgeführt, und der Status ändert sich schließlich zu **Aktiv**, vorausgesetzt der MID-Server funktionierte bereits ordnungsgemäß.
- Wenn das Upgrade im letzten Schritt fehlgeschlagen ist und die alte Version von Paketen durch die neue Version von Paketen ersetzt wird, bleibt der MID-Server **ausgefallen**.

Upgradeverlauf des MID-Servers

Verwenden Sie das Modul „MID-Server-Upgradeverlauf“ zur Behebung von Problemen bei MID-Server-Upgrades. Das Modul enthält einen Datensatz für jedes Instanz-Upgrade. Diese Datensätze enthalten Schritt-für-Schritt-Statusdetails für den Upgradeprozess jedes MID-Servers. Wenn ein Fehler auftritt, wird er im Schritt vermerkt, und es wird dynamisch eine Nachricht mit weiteren Details generiert. Die Tabellenbereinigungsaufgabe löscht automatisch Probleme, die 30 Tage lang nicht erkannt wurden, unabhängig von ihrem Status. Weitere Informationen finden Sie unter MID-Server-Upgradeverlauf.

JRE TrustStore-Zertifikatmigration während JRE-Updates

Für JRE-Updates nach dem Upgrade auf Quebec migriert der MID Server vorhandene selbstsignierte Zertifikate im JRE TrustStore in den TrustStore der neuen JRE-Version. Wenn diese Zertifikate migriert werden, wird ihren Aliassen die Zeichenfolge „snc_“ vorangestellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Damit ein Zertifikat migriert werden kann, muss es:

- ein X509-Zertifikat
- Zertifizierungsstandard v3
- Die grundlegende Einschränkungserweiterung ist auf „falsch“ festgelegt (d. h. nicht von CA ausgestellt).

Der MID Server erkennt, wann ein JRE-Upgrade bevorsteht, und beginnt den Migrationsprozess. Vor der Migration erstellt der MID-Server eine Sicherungskopie des ursprünglichen Truststore, um bei einem Ausfall zurückgreifen zu können. Bei einem Fehler kann der Sicherungs-TrustStore manuell wiederhergestellt werden.

MID Server-Pre-Upgrade-Test

Vor einem Upgrade führt der MID-Server Tests durch, um Probleme zu identifizieren, die dazu führen könnten, dass der Upgrade-Prozess fehlschlägt oder zu einem Ausfall des MID-Servers führen.

Jeder MID Server enthält einen AutoUpgrade-Monitor, der die MID Server-Version mit der der Instanz vergleicht, um festzustellen, ob der MID Server aktualisiert werden muss. Wenn der AutoUpgrade-Monitor feststellt, dass die Version des MID-Servers veraltet ist, führt er für diesen MID-Server Pre-Upgrade-Validierungstests durch. Wenn ein Problem entdeckt wird, wird eine Nachricht in der Tabelle MID-Server-Problem [ecc_agent_issue] protokolliert, und das Upgrade wird blockiert. Die AutoUpgrade-Überwachung wird weiterhin jede Stunde ausgeführt, bis alle Tests bestanden sind. Wenn keine Blockierungsprobleme vorliegen, lädt der MID-Server das entsprechende Upgrade-Paket herunter und beginnt mit dem Upgrade-Vorgang. Die Prüfung vor dem Upgrade des MID-Servers wird auch für die Upgrades ausgeführt, die von der Instanz ausgelöst wurden, als die Instanz aktualisiert wurde, sowie für manuelle Upgrades.

Pre-Upgrade-Tests

Vor dem Upgrade werden zwei Sätze von Tests ausgeführt: **obligatorische Tests**und **Warnungstests**. Alle obligatorischen Tests sind erforderlich, um das MID-Server-Upgrade zu starten. Wenn ein obligatorischer Test nicht bestanden wurde, wird der Test im Protokoll des Service Desk-Mitarbeiters aufgezeichnet, und in der Tabelle „MID-Server-Problem“ [ecc_agent_issue] wird ein aktives MID-Server-Problem erstellt. Diese Fehler werden vor dem eigentlichen MID-Server-Upgrade veröffentlicht und müssen behoben werden, bevor das Upgrade fortgesetzt werden kann. Der MID-Server stoppt den Upgrade-Prozess und ändert den Status basierend auf Status des MID-Servers. Wenn ein Warnungstest nicht bestanden wurde, wird im Agent-Protokoll und in der MID-Server-Problemtabelle eine Meldung hinzugefügt, die Prüfung vor dem Upgrade wird jedoch fortgesetzt, und das MID-Upgrade wird nicht angehalten.

Validierungstests vor dem Upgrade überprüfen die folgenden obligatorischen Tests:

- Mindestens 1 GB freier Speicherplatz
- Greifen Sie auf die Download-Website unter install.service-now.com zu
- Überprüft die digitale Signatur einer heruntergeladenen Beispieldatei
- Ausführungsberechtigung, die Folgendes umfasst:
  - Extrahieren Sie einen ZIP-Archiver in einen temporären Ordner
  - Kopieren Sie die Datei aus dem temporären Ordner in den Agent-Ordner

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Liest eine Textdatei und validiert den Inhalt
- Löschen Sie den Inhalt der Prüfung vor dem Upgrade

- Der MID-Server-Hostcomputer ist kein 32-Bit-System
- Auf Linux-MID-Servern ist die glibC-Version mindestens 2.17

Auf Windows-MID-Servern werden im Rahmen der Validierung vor dem Upgrade die folgenden Warnungstests ausgeführt:

- Alle MID-Server-Upgrade-Blockerservices werden auf dem Hostcomputer ausgeführt
- Status der Anwendungs-Experience auf dem Hostcomputer
- Der MID Server muss ohne Administratorrechte ausgeführt werden. Wenn „ **Anmelden als"-Benutzeraccount** für den MID-Server **„LocalSystem"** oder ein Benutzer ist, der Teil der Administratorgruppe ist, schlägt das Upgrade fehl und es wird ein Fehlerprotokoll generiert.

Fehler, die das Upgrade blockieren

Diese Nachrichten beschreiben das Fehlschlagen eines obligatorischen Tests und werden in der Tabelle „MID-Serverproblem" [ecc_agent_issue] veröffentlicht. Bei einem Ausfall bei einem dieser Tests wird das Upgrade blockiert.

Nicht genügend freier Speicherplatz. Die Systemberichte<n> Byte frei

Diese Meldung wird angezeigt, wenn auf dem MID-Serverhost weniger als 1 GB freier Speicherplatz erkannt wird. Dieser Fehler wird auch in das Agent-Protokoll des MID Servers geschrieben.

Updates können nicht vom Installationsserver heruntergeladen werden

Diese Meldung gibt an, dass entweder der MID-Server-Host nicht berechtigt ist, das Installationspaket von install.service-now.com herunterzuladen, oder Netzwerkprobleme verhindern die Verbindung. Dieser Fehler wird auch in das Agent-Protokoll des MID Servers geschrieben.

Signaturverifizierung fehlgeschlagen:<message>

Diese Meldung gibt an, dass eine Überprüfungsausnahme aufgetreten ist, wenn die Prüfung vor dem Upgrade versucht, die digitale Signatur der heruntergeladenen Prüfdatei zu überprüfen.

Digitale Signatur kann nicht verifiziert werden:<message>

Diese Nachricht gibt an, dass der Signaturprozess der Verifizierung durch eine Ausnahme unterbrochen wurde.

Der Inhalt der ZIP-Prüfung vor dem Upgrade kann nicht extrahiert werden

Diese Meldung gibt an, dass das Servicekonto auf dem MID-Serverhost nicht berechtigt ist, das ZIP-Archiv vor dem Upgrade in den temporären Ordner zu extrahieren.

Ordner kann nicht erstellt werden<upgrade check file path>

Diese Meldung gibt an, dass das MID-Server-Servicekonto nicht berechtigt ist, den Ordner „upgradeCheck" für die Prüfungsdateien vor dem Upgrade im Agent-/Paketpfad zu erstellen.

Dateiberechtigungen können nicht verifiziert werden:<message>

Diese Nachricht gibt an, dass beim Überprüfen von Dateiberechtigungen eine Ausnahme aufgetreten ist, z. B. eine nicht vorhandene Datei oder ein Zugriffsfehler.

Der Windows-Dienst für den MID-Server wird nicht als lokales System oder als lokaler Administrator ausgeführt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Meldung warnt davor, dass der Windows-Service nicht mit den gewünschten Berechtigungen ausgeführt wird.

Fehler beim Upgrade: Der Hostcomputer erfüllt nicht die Mindestsystemanforderungen für das Upgrade des MID-Servers.

MID-Upgrade wird auf 32-Bit-Hosts nicht unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter KB0863694 .

Upgradefehler: Der Host erfüllt nicht die Mindestsystemanforderungen für das Upgrade des MID-Servers. Weitere Informationen finden Sie in der MID-Server-Produktdokumentation in der GlibC-Bibliothek

Dieser Fehler kann nur für Linux-MID-Server auftreten. Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützung von Java-Versionen.

Nicht blockierende Warnungen

Diese Warnungen werden in der Tabelle „MID Server-Problem“ [ecc_agent_issue] angezeigt und verhindern nicht, dass ein Windows MID Server aktualisiert wird:

$logOnAsUser kann nicht analysiert werden

Diese Nachricht warnt davor, dass der Wert „Als Benutzer anmelden“ für den Windows-Service nicht in einem der erwarteten Formate vorliegt:

- user@domain.company.com
- Domäne\Benutzer

Gruppen des angemeldeten Anwenders können nicht gesucht werden

Wenn die Instanz versucht, die Gruppenmitgliedschaften des angemeldeten Benutzers zu suchen, führt sie den **Netzwerkbenutzer** aus<username> Befehl. Nach diesem Befehl erwartet die Instanz vom Windows-Dienst eine bestimmte Ausgabestruktur und gibt diese Warnung aus, wenn die erwartete Ausgabe nicht mit der tatsächlichen Ausgabe übereinstimmt.

Diese PowerShell-Warnungen werden nur in das Protokoll des MID-Server-Agents geschrieben. Da PowerShell keinen MID-Server verwenden muss, wird ein Upgrade eines Windows-MID-Servers durch diese Konfigurationsprobleme nicht verhindert. Diese Warnungen können jedoch auf Probleme in Ihrer Umgebung hinweisen, die Aufmerksamkeit erfordern.

PowerShell-Upgradeprüfungen werden übersprungen, da PowerShell nicht verwendbar ist

PowerShell 3.0 (mindestens) ist nicht installiert, oder „powershell.exe“ ist für den Benutzer des MID-Server-Services nicht verfügbar.

PowerShell-Test wird übersprungen: Zielordner wurde nicht initialisiert

PowerShell-Test wird übersprungen: Der Servicename konnte nicht erkannt werden

Der Service CiscoAMP, der auf dem MID-Server-Hostcomputer ausgeführt wird, wird als MID-Server-Upgrade-Blocker identifiziert

Weitere Informationen finden Sie unter KB0870329 .

Die Anwendungs-Experience ist auf dem MID-Server-Host deaktiviert, was dazu führen kann, dass der automatische Upgrade-Prozess fehlschlägt und der MID-Server ausfällt. Aktivieren Sie den Service auf dem Host, um ein erfolgreiches automatisches Upgrade sicherzustellen

Weitere Informationen finden Sie unter KB0597552 .

Upgrade wird fortgesetzt, aber bei upgradeCheck ist das folgende Problem aufgetreten:<exception message>

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Meldung gibt an, dass beim Ausführen des PowerShell-Teils der Tests vor dem Upgrade ein Problem aufgetreten ist.

Deaktivieren der Pre-Upgrade-Prüfung

Ein als **mid.upgrade.run_precheck** benannter MID-Server-Konfigurationsparameter wird standardmäßig auf **true** gesetzt, wodurch das Ausführen des automatischen Pre-Upgrade-Tests erlaubt wird. Um diese Tests für einen einzelnen MID-Server zu deaktivieren, fügen Sie diesen Parameter der Datei config.xml dieses MID-Servers hinzu, und legen Sie ihn auf **false**fest. Um diese Tests für alle MID-Server zu deaktivieren, fügen Sie der Tabelle „MID-Server-Eigenschaft“ [ecc_agent_property] einen neuen Datensatz hinzu, der **mid.upgrade.run_precheck** genannt ist. Setzen Sie den Wert dieser Eigenschaft auf **false**, und lassen Sie das Feld **MID-Server** leer.

MID-Server an eine bestimmte Version anheften

Sie können alle MID-Server in Ihrer Umgebung auf eine bestimmte Version *anpinnen*, indem Sie eine Systemeigenschaft festlegen, oder Sie können bestimmte Versionen für einzelne MID-Server konfigurieren.

Hinweis:
In den meisten Fällen sollten Sie den MID-Server nicht an eine bestimmte Version anheften. Wenn Sie den MID-Server anheften, kann dies dazu führen, dass er nicht mehr mit der Instanz synchronisiert wird und nicht mehr funktioniert. Lassen Sie stattdessen die Instanz bestimmen, welche MID-Server-Version verwendet werden soll.

Eigenschaften der Versionssteuerung

Diese Systemeigenschaften steuern die Version für alle MID-Server:

- **mid.buildstamp**: Identifiziert die MID-Server-Version mit einem auf dem Erstellungsdatum basierenden Identifier. Diese Eigenschaft verwendet das Format **mm-tt-jjjj-hhmm**. Der MID-Server sucht stündlich nach Versionsinformationen. Wenn keine Überschreibungsversion konfiguriert ist, prüft der MID-Server die Eigenschaft *mid.buildstamp* für die zu verwendende Version. Diese Eigenschaft setzt sich beim Neustart oder Upgrade der Instanz auf die Standardversion (die Version, die Ihrer Instanzversion entspricht) zurück, sodass alle Benutzeränderungen zu diesem Zeitpunkt verloren gehen. Das System hängt den Releasenamen und Patchinformationen an das Datums- und Uhrzeitformat an.

  Warnung:
  Diese Eigenschaft ist standardmäßig nicht sichtbar und darf nicht konfiguriert werden.

- **mid.version.override**: Legt eine Überschreibungsbedingung für die aktuelle Version für alle MID-Server in Ihrer Umgebung fest. Diese Aktion pinnt die MID-Server an eine einzige Version an und deaktiviert das automatische Upgrade-Feature. Diese Eigenschaft ist im Basissystem nicht sichtbar und muss der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzugefügt werden, wenn sie festgelegt wird. Einzelheiten finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen .

  Wenn die MID-Server stündlich die Version überprüfen, wird zuerst die Eigenschaft *mid.version.override* geprüft. Wenn diese Eigenschaft leer ist, beziehen die MID-Server ihre Versionsinformationen von der Eigenschaft *mid.buildstamp*. Wenn eine Überschreibungsversion konfiguriert ist, verwenden die MID-Server diesen Wert und ignorieren die Versionsinformationen in der Eigenschaft *mid.buildstamp*. Dieser

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überschreibungswert bleibt beim Neustart der Instanz erhalten und wird an die MID-Server übergeben.

Wichtig:
Der Wert in der Eigenschaft **mid.version.override** wird während eines Upgrades gelöscht. Dadurch wird der MID-Server gezwungen, sich auf die in der Eigenschaft *mid.buildstamp* angegebene Version zurückzusetzen.

Konfigurationsparameter für die Versionssteuerung

Um bestimmte MID-Server an eine gewünschte Version anzuheften, legen Sie den Parameter **„mid.pinned.version“** mit dem Namen dieser Version in der Datei **„config.xml** “ jedes MID-Servers fest. Verwenden Sie das -Format<version> **-MM-TT-JJJJ**. Diese Einstellung überschreibt die Eigenschaftseinstellung für die angepinnte Version des MID Servers. Die MID-Server-Version wird alle 20 Minuten oder bei jedem Neustart des MID-Servers überprüft. Dann wird die angeheftete Version angewendet. Anweisungen dazu finden Sie unter Fügen Sie einen MID Server-Parameter hinzu.

Hinweis:
Der in diesem Parameter festgelegte Wert wird von einem Upgrade nicht beeinflusst.

MID Server manuell aktualisieren

Sie können MID-Server jederzeit manuell aktualisieren, wenn Sie nicht auf das automatische Upgrade warten möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: mid_server oder admin

Damit das Upgrade ausgeführt werden kann, müssen sich MID-Server im Zustand **Aktiv** befinden und Validiert sein. Der MID -Server führt den Test vor dem Upgrade vor dem Upgrade automatisch aus. Alle während dieses Tests aufgetretenen Fehler müssen behoben werden, damit das Upgrade fortgesetzt werden kann.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der MID Server wird auf die Version aktualisiert, die durch den Buildstamp in der Instanz oder durch die von Ihnen definierte Upgrade-Eigenschaft bestimmt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Discovery** > **MID-Server** oder **Orchestration** > **MID-Serverkonfiguration** > **MID-Server**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz des MID Servers, den Sie aktualisieren möchten.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **MID aktualisieren**.
4. Bestätigen Sie, dass Sie das Upgrade durchführen möchten.

MID Server-Probleme lösen

Behandeln Sie Probleme mit dem MID-Server, um Lösungen zu finden. Überwachen Sie den MID-Server, um Warnungen zu Problemen zu erhalten, sobald sie auftreten. Es gibt Fehlerbehebungsverfahren zur Lösung bestimmter Probleme mit dem MID-Server. Die Knowledge Base zu Hi enthält mehrere Artikel, die Sie bei der Behandlung von Problemen mit MID-Server unterstützen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MID Server überwachen

Die Überwachung eines MID-Servers umfasst die Überprüfung von Einträgen in Protokolldateien, das Bestätigen der Netzwerkkonnektivität und das Überprüfen des MID-Server-Status.

- Wenn sich der MID-Server auf einem Windows-Host befindet, navigieren Sie zur Windows-Servicekonsole, und suchen Sie den Servicenamen, der dem Namen in der Datei „ wrapper-override.conf “ entspricht. Wenn der MID-Server-Prozess der einzige Java-Prozess ist, der auf dem Host ausgeführt wird, überwachen Sie den von java.exe verwendeten Speicher und warnen Sie bei weniger als dem konfigurierten maximalen Speicher, der in im Verzeichnis ~\agent\conf\wrapper-override.conf definiert ist.

- Stellen Sie sicher, dass die Datei agent0.log.0.lck im Verzeichnis ~\agent\logs erscheint, um sicherzugehen, dass der MID-Server ausgeführt wird und die Systemaktivität in der Datei agent0.log.0 protokolliert.

- Überprüfen Sie die folgenden Protokolle auf warnende, kritische und schwerwiegende Fehler: ~\agent\logs\agent0.log.0 ~\agent\logs\wrapper.txt UnterDen Inhalt der ECC-Warteschlange für einen MID Server verwalten erfahren Sie, wie Sie Protokolleinträge aus der Instanz öffnen.

- MID Server-Konnektivität testen um zu bestätigen, dass der MID-Server-Host mit der Instanz kommunizieren kann. Beheben Sie alle Probleme mit der Netzwerkkonnektivität, z. B. Konflikte mit Firewalls, Zugriffssteuerungslisten und Routing-Fehler.

- Navigieren Sie von der MID-Server-Instanz zur **MID-Server**-Seite und überprüfen Sie den Status des MID-Servers. Um weitere Informationen zu erhalten, klicken Sie auf einen **Namen**.

- Richten Sie E-Mail-, SMS- und Push-Benachrichtigungen ein, damit Sie gewarnt werden, wenn Probleme mit MID-Servern auftreten. Die Benachrichtigung **MID-Server Inaktiv** ist standardmäßig aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Benachrichtigungen .

Java-Flugschreiber

Java Fly Record (JFR) verwendet ein detailliertes Datenmodell, um die interne und anwendungsspezifische Speicherauslastung und Thread-bezogene Details der Java Virtual Machine (JVM) zu analysieren. Auf Hosts mit Java 14 oder höher ermöglicht Event Streaming die Analyse bestimmter JVM- oder Anwendungsereignisse.

Die JFR- **Dateiaktionen JFR-Aufzeichnung starten**, JFR-Aufzeichnung **stoppen**oder **JFR-Datei schreiben**werden in der Instanz über die zugehörigen Links des MID-Servers aufgerufen. Durch Starten und Stoppen der JFR-Aufzeichnung können Sie JFR-Daten bei Bedarf auf dem Datenträger sichern. Während die JFR-Aufzeichnung aktiviert ist, können Sie von der MID-Server-Instanzseite aus in die JFR-Datei schreiben.

Die JFR-Datei wird von einem Planer gelöscht, um die Daten nach 24 Stunden zu bereinigen. Dieses Standardverhalten kann überschrieben werden, indem die folgenden Konfigurationsparameter in der **Datei config.xml hinzugefügt werden** : <parameter name="mid.jfr.data.clean.interval" value="<time in milisec>"/>

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwenderdefinierte JFR-Ereignisse können in eine JFR-Datei geschrieben werden. Um das Schreiben von Ereignissen zu deaktivieren, fügen Sie der **Datei config.xml** den folgenden Konfigurationsparameter hinzu:

Problembehandlungsverfahren

Die folgenden Verfahren enthalten Informationen zum Beheben bestimmter Probleme mit dem MID-Server. Knowledge Base-Artikel decken auch eine breite Palette von Problemen ab. Wenn Probleme auftreten, die in diesen Verfahren nicht behandelt werden, durchsuchen Sie die Knowledge Base nach zugehörigen Artikeln. Wenn beispielsweise Symptome wie ein Ausfall des MID-Servers auftreten, wenn dieser nicht reagiert, oder wenn CIs während der Discovery dupliziert werden, finden Sie weitere Informationen und empfohlene Lösungen in KB0597571 .

Aktive MID-Server-Probleme

Die ServiceNow® Instanz verfügt über eine dedizierte Tabelle, in der aktive Probleme mit MID-Servern veröffentlicht werden und Administratoren benachrichtigt werden, wenn ein MID-Server in Gefahr ist, seine Ressourcen zu überschreiten.

Probleme mit der Berechtigung der aktiven MID Server nach dem Klonen

Das System bietet automatische Prozesse zur Erkennung und Benachrichtigung über mögliche MID-Server-Anmeldeinformationen nach dem Klonen von Instanzen.

Warnungen zu Schwellenwerten für MID Server-Ressourcen

Die Instanz zeigt Warnungen an, wenn ein MID-Server seine Ressourcenschwellenwerte für die CPU- und JVM-Arbeitsspeicherauslastung verletzt. Dadurch können Benutzer E-Mail-Benachrichtigungen oder benutzerdefinierte Skripts erstellen, wenn ein Verstoß auftritt.

MID Server-Benutzerkonnektivitätsprobleme

Die Instanz schreibt Probleme mit MID-Server-Benutzeranmeldungen und Netzwerkkonnektivität in die Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] und erstellt Events, die Sie in benutzerdefinierten Skripts oder zum Senden von E-Mail-Benachrichtigungen verwenden können.

Interpretation der MID Server-Benutzer-Debugging-Ausgabe

Die Debugging-Ausgabe aus dem Systemprotokoll ist entweder in einer Zusammenfassungs- oder Detailansicht für MID-Server-Benutzerprobleme verfügbar, muss jedoch manuell aktiviert werden.

MID-Server-Upgradeverlauf

Verwenden Sie dieses Modul, um Fehler zu beheben, die während des Upgrade-Prozesses für den MID-Server auftreten. Die Tabelle „Upgradeverläufe für MID-Server“ enthält einen Datensatz für jedes Instanz-Upgrade. Die Tabelle „Upgradephasen für MID-Server“ zeigt den Status jedes MID-Servers und seinen Upgrade-Fortschritt, einschließlich aufgetretener Fehler.

Aktive MID-Server-Probleme

Die ServiceNow® Instanz verfügt über eine dedizierte Tabelle, in der aktive Probleme mit MID-Servern veröffentlicht werden und Administratoren benachrichtigt werden, wenn ein MID-Server in Gefahr ist, seine Ressourcen zu überschreiten.

In der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] wird eine Anzahl häufiger Probleme angezeigt, die bei einem MID-Server auftreten können. Fehlerkontrollprozesse versuchen, die wahrscheinlichste Ursache des Problems zu ermitteln. Informative Fehlermeldungen benennen den betroffenen MID-Server und erklären die mögliche Ursache des Problems. Die Tabelle ecc_agent_issue speichert ihre Datensätze 30 Tage lang.

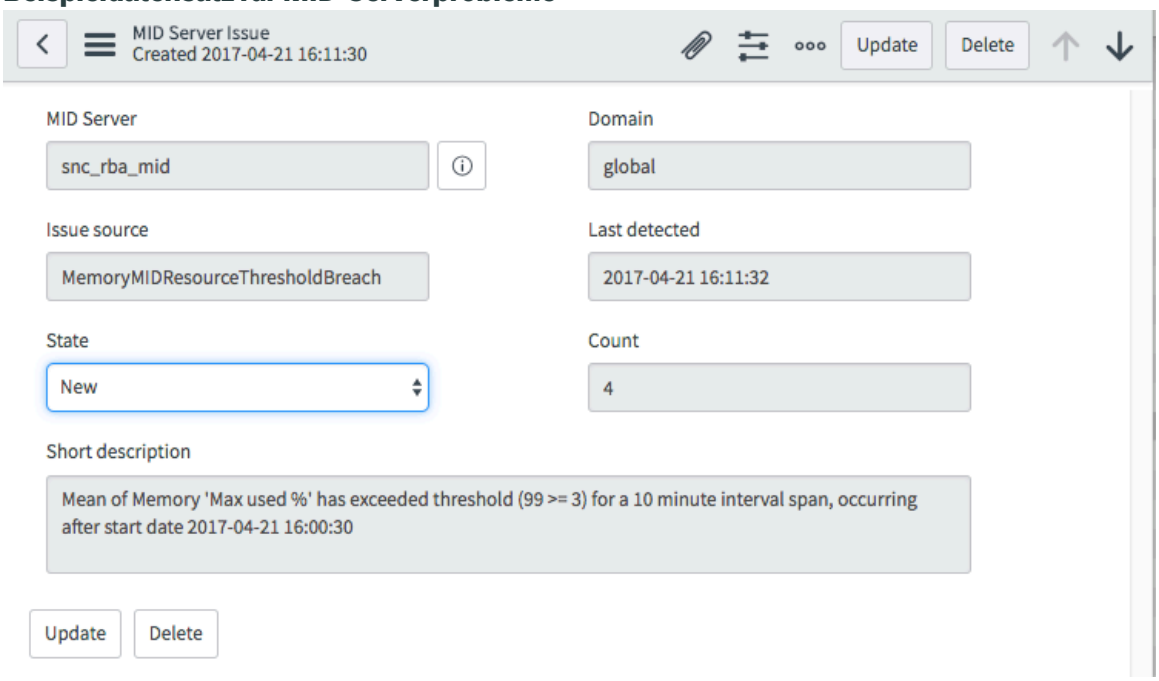
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um auf Datensätze in dieser Tabelle zuzugreifen, navigieren Sie zu **MID-Server** > **Serverprobleme**an.

Unterstützte aktive MID Server-Probleme:

- Ungültige Anwenderanmeldeinformationen nach dem Klonen der Instanz.
- Nicht unterstützte Java-Laufzeitumgebung (JRE) auf dem MID-Server-Host.
- Ressourcenschwellenwerte für CPU-Auslastung und JVM-Arbeitsspeicher rückt näher.
- Fehler während dem Testen vor dem Upgrade entdeckt.
- Fehler bei derAnwenderauthentifizierung und -autorisierung.
- Unterbrechungen der Netzwerkkonnektivität und Fehler bei der Rollenkonfiguration.

Beispieldatensatz für MID-Serverprobleme



MID-Server kann nicht gestartet werden

Wenn ein neu installierter MID Server nicht startet oder vorzeitig heruntergefahren wird, kann dies an einer falschen Konfiguration liegen.

Doppelte MID-Servernamen

Wenn der MID Server-Dienst gestartet wird, stellt er sicher, dass er der einzige aktive (nicht inaktivierte) MID Server mit diesem Namen ist. Wenn der MID Server einen anderen aktiven MID Server mit demselben Namen erkennt, wartet der startende MID Server 5 Minuten und sendet eine weitere Abfrage. Der MID-Server wiederholt diese Abfrage 12 Mal und protokolliert jeden Versuch im Agent-Protokoll. Wenn die IP-Adresse oder das Basisverzeichnis eines vorhandenen MID-Servers geändert wird, wird dieser MID-Server ungültig. Wenn der MID-Server nach diesem Zyklus immer noch ein Duplikat erkennt, erstellt er einen Datensatz in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] und fährt fort.

Hinweis:
Der Datensatz in der MID Server-Issue-Tabelle [ecc_agent_issue] kann von der Instanz nicht automatisch aufgelöst werden. Schließen Sie diesen Datensatz zu Abrechnungszwecken manuell. Markieren Sie entweder das Problem als **Gelöst** oder löschen Sie es.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktualisierte MID-Server, auf denen mehrere Services ausgeführt werden

Ab dem New York-Release stellt eine Batch-Datei im MID-Server-Installationspaket sicher, dass nur ein Windows-MID-Server-Service für einen ausführbaren Pfad (MID-Server-Installationsordner) konfiguriert ist. In früheren Versionen wurde diese Konfiguration nicht überprüft. Aktualisierte MID-Server, auf denen mehrere Services mit demselben ausführbaren Pfad ausgeführt werden, können nicht gestartet werden. Wenn dieses Problem auftritt, führen Sie die folgenden Schritte aus, um den MID-Server so zu konfigurieren, dass nur noch ein Service verwendet wird:

1. Löschen Sie den unerwünschten Windows-Service, indem Sie in der **Befehlszeile sc.exe delete <*service name*> ausführen**.
2. Öffnen Sie die Datei „ wrapper-override.conf “ im Installationsordner des MID-Servers.
3. Ändern Sie die Parameter „ **wrapper.name“** und **„wrapper.displayname“** in den Namen des Service, den Sie beibehalten möchten.
4. Starten Sie den MID Server neu.

Probleme mit der Berechtigung der aktiven MID Server nach dem Klonen

Das System bietet automatische Prozesse zur Erkennung und Benachrichtigung über mögliche MID-Server-Anmeldeinformationen nach dem Klonen von Instanzen.

Während des Klonens einer Instanz wird nicht die Tabelle „MID-Server“ [ecc_agent] aus der Quellinstanz kopiert, sondern die Tabelle „Benutzer“ [sys_user]. Infolgedessen stimmen die in die Zielinstanz kopierten Benutzeranmeldeinformationen des MID-Servers möglicherweise nicht mit denen überein, die von den vorhandenen MID-Servern des Ziels verwendet werden. Fehlerhafte Anmeldeinformationen können dazu führen, dass diese MID-Server für die Zielinstanz nicht verfügbar sind. Prozesse in der Instanz benachrichtigen Sie, wenn ein MID-Server nach einem Instanzklon aufgrund eines Verdachts auf fehlerhafte Anmeldeinformationen ausfällt.

Tabelle für Probleme mit Anmeldeinformationen nach dem Klonen

Die Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] speichert aktive MID-Serverprobleme nach dem Klonen einer Instanz. Die Datensätze in dieser Tabelle zeigen den aktuellen Status des MID-Servers, die Auswertungszeiten und der **Ursprung des Problems**. In Fällen, in denen ein MID-Server für eine geklonte Instanz wegen möglicher ungültiger Anmeldeinformationen inaktiv ist, der **Ursprung des Problems** ist **InstanceClone**. Daten aus der Tabelle „MID Server-Problem“ [ecc_agent_issue] werden in einer zugehörigen Liste in einem MID Server-Datensatz angezeigt. Datensätze in dieser Tabelle werden entfernt, wenn sie 30 Tage lang nicht erkannt wurden. Laufende Probleme werden wieder angezeigt, sobald sie auftreten.

Bereinigungsskript und regelmäßige Aufgaben nach dem Klonen

Ein Bereinigungsskript mit dem Namen *`Ungültige MID-Server-Anmeldeinformationen nach dem Klonen`* wird nach dem Klonen für die Zielinstanz aufgerufen und ruft eine Skripteinbindung mit dem Namen *`BadMIDCredentialAfterClone`* auf. Diese Skripteinbindung plant die Ausführung der folgenden Aufträge in der Tabelle „Zeitplanelement“ [sys_trigger]:

- *`BadMIDCredentialAfterClone-1`*: Wird 15 Minuten nach der Ausführung des Klons ausgeführt.
- *`BadMIDCredentialAfterClone-2`*: Wird 75 Minuten nach der Ausführung des Klons ausgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Aufträge protokollieren in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] alle MID-Server, die auf der Zielinstanz vor dem Klonen vorhanden waren und sich im Status **Ausgeschaltet** befinden. Diese MID-Server sind nicht für die normale Verarbeitung verfügbar und möglicherweise aufgrund ungültiger Anmeldeinformationen, die aus dem Klonvorgang resultieren inaktiv. Der Status der MID-Server, die der Zielinstanz nach dem Klon hinzugefügt wurden, wird nicht ausgewertet.

Hinweis:
Das MID-Serverprotokoll zeigt an, dass der mit der Zielinstanz verknüpfte MID-Server-Benutzer nicht authentifiziert werden konnte oder die richtige Rolle fehlte.

Business Rule, die auf fehlerhafte Anmeldeinformationen prüft

Die Business Rule **Auf fehlerhafte MID-Anmeldeinformationen prüfen** überwacht die Tabelle „MID-Server“ [ecc_agent] für MID-Server, die aus dem Status **Ausgeschaltet** in den Status **In Betrieb** wechseln. Wenn die Business Rule einen MID-Server findet, der diesen Übergang durchführt, versucht die Regel, einen passenden MID-Server in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] zu finden, für den eine Problemquelle **InstanceClone** und ein anderer Status als **Gelöst** vorliegt. Wenn eine Übereinstimmung gefunden wird, aktualisiert die Business Rule den Status des MID-Servers in der Tabelle [ecc_agent_issue] in **Gelöst**.

MID-Server-Probleme lösen

Die Fehlermeldung in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] benennt den betroffenen MID-Server-Benutzer. Diese Nachricht wird jedes Mal angezeigt, wenn die Geschäftsregel ausgeführt und ein MID Server gefunden wird, der aufgrund vermutlich fehlender Anmeldeinformationen fehlgeschlagen ist:Der MID Server ist nicht betriebsbereit (Status: Ausgeschaltet), möglicherweise aufgrund des letzten Klons. Überprüfen Sie die Anmeldeinformationen für den angemeldeten Benutzer „local-midserver“.

Versuchen Sie, das Problem zuerst zu beheben, indem Sie die Anmeldeinformationen des Benutzers mit den Anmeldeinformationen vergleichen, die der betroffene MID-Server erwartet. Wenn die Anmeldeinformationen nicht korrekt sind, beheben Sie das Problem und überprüfen Sie den Status des MID-Servers erneut. Wenn die Anmeldeinformationen korrekt sind, der MID Server jedoch nicht aktiv ist, prüfen Sie die Knowledge Base auf andere mögliche Ursachen.

Warnungen zu Schwellenwerten für MID Server-Ressourcen

Die Instanz zeigt Warnungen an, wenn ein MID-Server seine Ressourcenschwellenwerte für die CPU- und JVM-Arbeitsspeicherauslastung verletzt. Dadurch können Benutzer E-Mail-Benachrichtigungen oder benutzerdefinierte Skripts erstellen, wenn ein Verstoß auftritt.

Die Tabelle „MID-Server“ [ecc_agent_issue] warnt Benutzer, wenn ein MID-Server die konfigurierten Schwellenwerte der zugewiesenen CPU- und Speicherressourcen überschreitet. Diese Warnungen werden veröffentlicht, bevor der MID-Server eine Leistungsverschlechterung oder einen Fehler aufgrund von nicht genügendem Arbeitsspeicher aufweist. Dadurch kann der Administrator die Ressourcen erhöhen und Ausfallzeiten vermeiden. Administratoren können ein registriertes Event verwenden, um eine E-Mail-Benachrichtigung an ausgewählte Empfänger zu senden, sie über Schwellenwertverletzungen zu informieren oder ein benutzerdefiniertes Skript für andere Aufgaben zu erstellen. Die Instanz aktualisiert weiterhin die Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue], um die nicht gelösten Probleme aktuell zu halten.

Standardmäßig sind CPU- und Speicherschwellenalarme deaktiviert, und es werden keine Alarme in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] veröffentlicht. Um beide

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arten der Benachrichtigung zu aktivieren, fügen Sie diese Eigenschaften der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu, und setzen Sie deren Werte auf **true**:

- **mid.threshold.resource.breach.enable.cpu.alerts**
- **mid.threshold.resource.breach.enable.memory.alerts**

Weitere Informationen zum Hinzufügen von Systemeigenschaften zur Plattform finden Sie unter Eigenschaften mit sys_properties.list hinzufügen .

Auswertungsvorgang

Diese Verarbeitung erfolgt unabhängig davon, ob die Alarmierung aktiviert ist oder nicht:

1. Alle 10 Minuten übermittelt jeder MID-Server seine CPU- und Speicherverbrauchsmesswerte an die Instanz. Die Instanz fügt CPU-Metriken in das Feld **Mittlere CPU-Auslastung %** der Tabelle „ECC-Agent-Skalarmetriken“ [ecc_agent_scalar_metric] und Speichermetriken in das Feld **Max. verwendeter Speicher %** der Tabelle „ECC-Agent-Speichermetriken“ [ecc_agent_memory_metric] ein.
2. Nach dem erfolgreichen Einfügen werden für jede Tabelle die folgenden Business Rules ausgeführt, die eine Skripteinbindung aufrufen, die eine entsprechende Funktion aufruft. Für jede Funktion wird ein Durchschnitt der in die Tabellen eingefügten Metrik-Sets basierend auf den konfigurierten Samplingintervallen ermittelt.
   - **CPU-Mittelwert für den MID-Serverstatus aktualisieren**: Ruft die Skripteinbindung `MIDResourceThresholdBreach.checkCpuUsage()` auf.
   - **Maximalen Speicher des MID-Serverstatus aktualisieren**: Ruft die Skripteinbindung `MIDResourceThresholdBreach.checkMemoryUsage` auf.

   Für jede Funktion wird ein Durchschnitt der in die Tabellen eingefügten Metrik-Sets basierend auf den konfigurierten Schwellenwerten und Samplingintervallen ermittelt. Die Instanz sucht zunächst bei jedem MID-Server nach Konfigurationsparametern, die benutzerdefinierte Schwellenwerte oder Samplingintervalle für diesen MID-Server festlegen. Wenn keine Konfigurationsparameter für diese Attribute gefunden werden, sucht die Instanz in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] nach benutzerdefinierten Werten, die verwendet werden sollen. Wenn keine Eigenschaften gefunden werden, verwendet die Instanz den Standardschwellenwert und die Intervallwerte aus dem Code.

Hinweis:
Sowohl die Prozentsätze der Schwellenwerte als auch die Samplingintervalle sind konfigurierbar. Unter Schwellenwerte und Samplingintervalle konfigurieren finden Sie weitere Details.

Alarmierungsprozess

Wenn die Warnung für CPU- oder Speicherschwellenwerte aktiviert ist, findet folgende Verarbeitung statt:

1. Wenn der aggregierte durchschnittliche Metrikwert den konfigurierten prozentualen Schwellenwert erreicht oder überschreitet, löst die Instanz das Event `mid.threshold.resource.breach` aus. Administratoren können dieses Ereignis verwenden, um E-Mail-Benachrichtigungen für Warnungen über Schwellenwerte zu erstellen oder ein anwenderdefiniertes Skript zu erstellen.
2. Die Instanz fügt einen Datensatz des Verstoßes mit dem **Status Neu** und der **Anzahl** 1 in die Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] ein und veröffentlicht dann eine Nachricht mit allen relevanten Details des Verstoßes. Ein Beispiel für diese Nachricht

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ist Mittlere CPU-Auslastung % hat Schwellenwert (96>=91) für eine 40-Minuten-Intervall überschritten, der nach dem Startdatum 2017-01-11 14:25:19 auftritt. Diese Meldung erscheint im Feld **Kurzbeschreibung** des Formulars „MID-Serverproblem“ und im Event. Sie können einen beliebigen Teil der Nachricht in Ihre E-Mail-Benachrichtigungen kopieren.

MID-Serverproblemstatus

Wenn der Administrator zum ersten Mal ein Problem in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] überprüft, kann der Administrator den **Status** des Problems in **Bestätigt** ändern, um anzuzeigen, dass das Problem angegangen wird. Jedes Mal, wenn die Instanz einen Verstoß entdeckt, versucht sie, den Verstoß mit einem vorhandenen Problem abzugleichen. Wenn für einen MID-Server bereits ein Problemdatensatz für diese Verletzung mit dem **Status Neu** oder **Bestätigt** vorhanden ist, aktualisiert die Instanz das Feld **Zuletzt erkannt** mit dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit und erhöht das Feld **Anzahl** im vorhandenen Datensatz. Dadurch wird die Erstellung doppelter Datensätze in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] verhindert und die Anzahl der Wiederholungen des Incidents nach dem ersten Incident aufgezeichnet. Der Administrator kann die MID-Server-Ressourcen schrittweise erhöhen und die Auswirkungen auf das Feld **Anzahl** beobachten. Wenn der Zähler aufgehört hat, die Werte zu erhöhen, weiß der Administrator, dass der MID-Server über ausreichende Ressourcen verfügt. Wenn die MID-Server-Ressource entsprechend angepasst wurde, setzt der Administrator den **Status** auf **Gelöst**. Wenn eine neue Schwellenwertverletzung protokolliert wird, die zu einem MID-Serverproblem mit einem **Status** von **Gelöst** passt, erstellt die Instanz einen neuen Problemdatensatz.

Hinweis:
Jeder Datensatz in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue], der seit 30 Tagen nicht aktualisiert wurde, wird unabhängig von seinem Status gelöscht.

Empfehlungen zur Lösung von Ressourcenproblemen

Administratoren haben die Möglichkeit, Ressourcenprobleme mit einem MID-Server zu beheben, wenn sie über das Event benachrichtigt werden. Folgen Sie diesen Empfehlungen, um die Belastung der MID-Server-Ressourcen zu reduzieren:

- **JVM-Speicher**:
  - Weisen Sie dem MID-Server mehr maximalen Arbeitsspeicher zu. Weitere Informationen finden Sie unter JVM-Speichergröße des MID Servers festlegen.
  - Fügen Sie weitere MID-Server hinzu, um die Arbeitsauslastung gemeinsam zu nutzen. Weitere Informationen finden Sie unter MID-Server-Cluster.
  - Reduzieren Sie den Umfang der gleichzeitigen Verarbeitung für den MID-Server. Dies umfasst die Segmentierung von IP-Adressbereichen in kleinere Segmente für einen Discovery-Zeitplan oder das Laden kleinerer Datensegmente innerhalb eines Importauftrags.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **CPU**: Reduzieren Sie die Aktivität auf dem Host oder migrieren Sie den MID-Server auf einen neuen Host mit mehr verfügbaren Ressourcen.

Hinweis:
Der MID-Server kann während der Discovery eine Spitze bei der Ressourcennutzung erzeugen, insbesondere bei der Erkennung einer großen Anzahl von Zielen oder der Ausführung mehrerer Power Shell-Sitzungen gleichzeitig. Die Ressourcennutzung des MID-Server-Hosts wird automatisch wieder normalisiert, nachdem die Discovery-Ausführung erfolgreich beendet wurde. Hosten Sie den MID-Server auf einem dedizierten Computer, um die CPU-Auslastung zu verringern. Wenn Probleme mit der Ressourcennutzung auftreten, stellen Sie sicher, dass auf jedem dedizierten Hostcomputer nur ein MID-Server ausgeführt wird. Wenn der MID-Server in einer Public Cloud gehostet wird, fügen Sie mehr CPU-Ressourcen hinzu, und vermeiden Sie das Problem der lauten Nachbargeräte. Weitere Informationen finden Sie unter Hohe CPU-Auslastung auf Host mit MID-Servern [KB0597639] .

Tabellen, die für die Auswertung der Ressourcenschwellenwerte verwendet werden

Tabelle	Beschreibung
MID-Serverproblem [ecc_agent_issue]	Speichert Daten zu verschiedenen Arten von MID-Server-Problemen, einschließlich Verstößen gegen konfigurierte CPU- und Speicherschwellenwerte. Felder, die für Verletzungen gegen Ressourcenschwellenwerte verwendet werden, sind: • **count**: Häufigkeit, mit der ein zuvor gemeldeter Schwellenwertverstoß auftritt, wenn das Event nicht als **Gelöst** markiert ist. • **last_detected**: Aktuelles Datum und Uhrzeit, zu dem ein Schwellenwertverstoß erkannt wurde. Dieses Feld wird jedes Mal aktualisiert, wenn ein zuvor erkannter Verstoß gefunden wird, sofern er nicht als **Gelöst** markiert ist. • **message**: Beschreibende Nachricht, die die Bedingungen zusammenfasst, unter denen das Schwellenwertverletzungs-Event ausgelöst wurde. Diese Meldung enthält den tatsächlich berechneten Prozentsatz an CPU und Arbeitsspeicher sowie die konfigurierten Schwellenwerte, die verletzt wurden. • **mid_server**: Name des MID-Servers, bei dem die Verletzung des Ressourcenschwellenwerts auftritt. • **Quelle**: Die Problemquelle für den Verstoß. Dies sind die möglichen Ursachen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
	○ **CpuMIDResourceThresholdBreach**: Ursachen der CPU-Schwellenwertprobleme. ○ **MemoryMIDResourceThresholdBreach**: Ursachen für das Schwellenwertproblem des Arbeitsspeichers.
MID-Serverstatus [ecc_agent_status]	Speichert die für CPU- und Speicherressourcen verwendeten Prozentsätze, gemittelt über konfigurierbare Intervalle für jede Ressource. Die verwendeten Felder sind: • Mittlere CPU-Auslastung % • Max. genutzter Speicher %
ECC-Agent-Skalarmetrik [ecc_agent_scalar_metric]	Speichert die von jedem MID-Server eingefügten CPU-Auslastungsdaten alle 10 Minuten. Das Tabellenfeld, das für die Warnung des Ressourcenschwellenwerts verwendet wird, lautet **Mittelwert**.
ECC-Agent-Speichermetrik [ecc_agent_memory_metric]	Speichert die von jedem MID-Server eingefügten Speicherbelegungsdaten alle 10 Minuten. Das Tabellenfeld, das für die Warnung der Ressourcenschwellenwerte verwendet wird, lautet **max_used_pct**.

Business Rules, die auf Schwellenwertverletzungen prüfen

Business Rule	Beschreibung
Den CPU-Mittelwert für den MID-Serverstatus aktualisieren	Wird ausgeführt, nachdem der MID-Server einen Datensatz in die Tabelle „ECC-Agent-Skalarmetrik“ [ecc_agent_scalar_metric] eingefügt hat. Diese Business Rule löst die Skripteinbindungsfunktion `MIDResourceThresholdBreach` aus, die Schwellenwerteinstellungen auswertet, um festzustellen, ob der MID-Server seine konfigurierten CPU-Ressourcenschwellenwerte verletzt hat.
Aktualisieren Sie den maximalen Speicher des MID-Serverstatus	Wird ausgeführt, nachdem der MID-Server einen Datensatz in die Tabelle „ECC-Agent-Speichermetrik“ [ecc_agent_memory_metric] eingefügt hat. Diese Business Rule löst die Skripteinbindungsfunktion `MIDResourceThresholdBreach` aus, die Schwellenwerteinstellungen auswertet, um festzustellen, ob der MID-Server die konfigurierten Schwellenwerte für Speicherressourcen verletzt hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schwellenwerte und Samplingintervalle konfigurieren

Sie können die standardmäßigen Prozentsätze der Schwellenwerte und Samplingintervalle verwenden oder benutzerdefinierte Werte mit einer der folgenden Methoden konfigurieren:

- Fügen Sie der Instanz Systemeigenschaften hinzu, und ändern Sie die Standardwerte für alle MID Server.
- Konfigurationsparameter hinzufügen, um die Standardressourcenwerte für einzelne MID-Server zu ändern.

Die Systemeigenschaften und die Konfigurationsparameter verwenden dieselben Namen.

Eigenschafts-/Konfigurationsparameter	Beschreibung
mid.threshold.mean_cpu.aggregate_interval_span	Anzahl der 10-Minuten-Einheiten im Intervall für das Sampling von CPU-Auslastungsdaten. Das Standardintervall beträgt 30 Minuten (3 x 10 Minuten). **Standard**: 3
mid.threshold.mean_cpu.percent	Prozentsatz der Nutzung der gesamten CPU-Ressourcen, die eine Alarmmeldung zur Schwellenwertverletzung auslösen. **Standard**: 95
mid.threshold.mean_max_memory.aggregate_interval_span	Anzahl von 10-Minuten-Einheiten im Intervall für das Sampling von Speicherbelegungsdaten. Das Standardintervall beträgt 30 Minuten (3 x 10 Minuten). **Standard**: 3
mid.threshold.mean_max_memory.percent	Prozentsatz der Nutzung der gesamten Speicherressourcen, die eine Warnmeldung zur Schwellenwertverletzung auslösen. **Standard**: 95

MID Server-Ressourcenberichte

Das MID Server-Dashboard enthält zwei Berichte, die Ihnen Einblick in den Verbrauch von CPU- und JVM-Speicherressourcen geben. Diese Berichte zeigen die Nutzung der letzten 30 Tage an.

- **Durchschnittlicher Prozentsatz der verwendeten CPU**: Der tägliche Durchschnitt der CPU-Auslastung zeigt, wie viel CPU-Verarbeitung der MID-Server-Host verbraucht. Auf demselben Host bereitgestellte MID Server melden dieselbe CPU-Auslastung.
- **Durchschn. Prozentsatz des max. verwendeten Arbeitsspeichers**: Der maximal verwendete Prozentsatz (`max_used_pct`) ist eine nützliche Metrik, um zu bestimmen, ob der MID-Server über genügend Arbeitsspeicherressourcen verfügt. Diese Metrik ist ein Prozentsatz des maximal verwendeten Speichers im Verhältnis zum insgesamt verfügbaren Speicher. Wenn Sie dies im Laufe der Zeit ändern, wird visualisiert, wie viel Speicher der MID Server benötigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MID Server-Benutzerkonnektivitätsprobleme

Die Instanz schreibt Probleme mit MID-Server-Benutzeranmeldungen und Netzwerkkonnektivität in die Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] und erstellt Events, die Sie in benutzerdefinierten Skripts oder zum Senden von E-Mail-Benachrichtigungen verwenden können.

Datensätze in der Tabelle „MID Server-Problem“ [ecc_agent_issue] können Aufschluss darüber geben, warum sich Ihr MID Server-Benutzer nicht anmelden kann oder warum ein MID Server keine Verbindung zur Instanz herstellen kann. Das System zeigt in dieser Tabelle Datensätze für Verbindungsprobleme an, die aussagekräftige Fehlermeldungen enthalten, die auf mögliche Ursachen hinweisen. Standardmäßig wird eine regelmäßige Aufgabe namens MIDUserConnectivity alle vier Stunden ausgeführt und die MIDUserConnectivity-Skripteinbindung zur Bewertung der MID-Server-Verbindungsaktivität gestartet. Datensätze in der Tabelle „MID-Server“ [ecc_agent_issue] spiegeln den Status der MID-Server-Anmeldeversuche und der Konnektivität zum Zeitpunkt der Ausführung der regelmäßigen Aufgabe wider.

Aus Sicht der Instanz ist besitzt der MID-Server den Status **Ausgeschaltet**, wenn:

- die Benutzerauthentifizierung fehlschlägt
- die Benutzerautorisierung fehlschlägt
- Netzwerkprobleme verhindern, dass MID-Server eine TCP-/IP-Verbindung aufbauen

Hinweis:
Um einen Benutzer mit einem MID-Server zu verknüpfen, navigieren Sie zur Datei servicenow/<MID-Server-Name>/agent/config.xml. und geben Sie die Benutzeranmeldeinformationen in die Parameter **mid.instance.username** und **mid.instance.password** ein. Stellen Sie sicher, dass Sie den MID-Server neu starten, um Ihre Änderungen zu aktivieren.

So werden Probleme protokolliert

Fehler bei der Benutzerauthentifizierung und Autorisierungsprobleme werden automatisch in der Agent-Protokolldatei des MID-Servers protokolliert. Die Nachricht für beide ist dieselbe: **Benutzer kann nicht authentifiziert werden oder die richtigen Rollen fehlen.** Wenn das Problem mit der Autorisierung zusammenhängt, zeigt die Datei agent.log die Liste der fehlenden Rollen an.

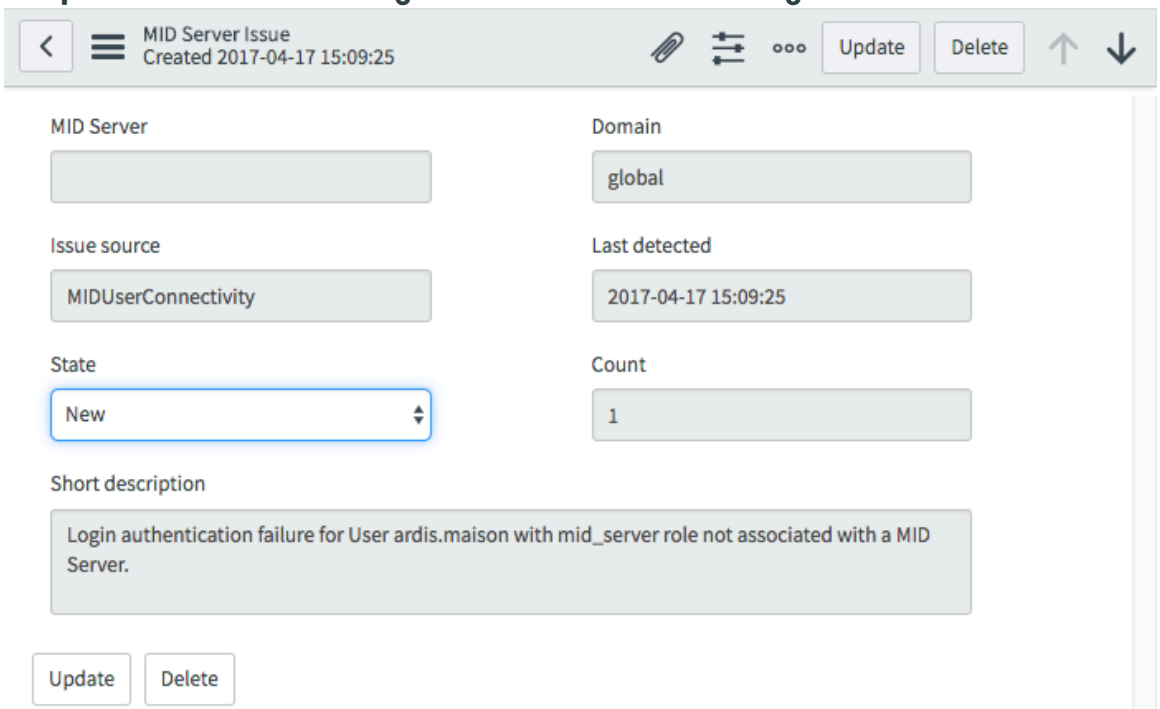
Wenn das Debugging aktiviert ist, werden Probleme mit dem MID-Server im Systemprotokoll (syslog) protokolliert und können als Zusammenfassung oder detailliert angezeigt werden. Sie können das Samplingintervall auch von den voreingestellten 4 Stunden in ein kürzeres Zeitintervall ändern, um Ihre Wiederherstellungsmaßnahmen zu verfolgen. Anweisungen zum Aktivieren und Konfigurieren des Debugging für MID-Server-Benutzerprobleme finden Sie unter Die Maßnahmen zur Fehlerbehebung bei Problemen mit der MID Server-Benutzerkonnektivität testen.

Bereitgestellte Daten

Wenn bei der Instanz Benutzerkonnektivitätsprobleme auftreten, wird ein Datensatz in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] geöffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für eine Fehlermeldung zur Benutzerauthentifizierung



Die Tabelle MID-Serverprobleme enthält folgende Felder:

„MID Server-Problem“-Felder

Feld	Beschreibung
Zuletzt erkannt	Datum und Uhrzeit, zu der das Problem zuletzt erkannt wurde.
Kurzbeschreibung	Inhalte der generierten Nachricht, die ein mögliches Problem mit dem benannten Benutzer oder dem MID-Server angibt.
MID-Server	Leer in der Jakarta-Version.
Ursprung des Problems	Der Prozess, der das Problem identifiziert hat. Bei allen Problemen mit der MID-Server-Benutzerkonnektivität lautet der Ursprung `MIDUserConnectivity`.
Status	Der aktuelle Status des Problems. Mögliche Status sind: • **Neu**: Anfangsstatus, bei der die Instanz das Problem erstellt. • **Bestätigt**: Status, wenn der Administrator das Problem zum ersten Mal untersucht. • **Gelöst**: Endstatus, festgelegt durch die Instanz; zeigt an, dass das Problem gelöst wurde. Wenn die regelmäßige Aufgabe bei der erneuten Ausführung nicht auf das Problem stößt, legt die Instanz diesen Wert automatisch fest.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

„MID Server-Problem“-Felder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Domäne	Domäne, die dem MID-Server-Benutzerkonto zugeordnet ist.
Anzahl	Anzahl der Fälle, in denen ein Problem erkannt wurde Jedes Mal, wenn die regelmäßige Aufgabe ausgeführt wird und dasselbe Problem auftritt, wird dieses Feld inkrementiert.

Benutzerauthentifizierungsfehler

Die Anmeldeinformationen, die die Instanz zur Authentifizierung eines MID-Server-Benutzers verwendet, werden in der Tabelle „Konfigurationsparameter des MID-Servers“ [ecc_agent_config] konfiguriert. Wenn der MID-Server-Benutzer versucht, sich mit ungültigen Anmeldeinformationen bei der Instanz anzumelden, lehnt die Instanz die Verbindung ab und schreibt das Event **login.failed** in die Events-Tabelle [sysevents] für den Benutzer. Administratoren können dieses Ereignis in einem anwenderdefinierten Skript oder in E-Mail-Benachrichtigungen bei Authentifizierungsfehlern verwenden.

Hinweis:
Wenn die Benutzerauthentifizierung fehlschlägt, wird keine Benutzerautorisierung versucht.

Benutzerkonten, die einem MID-Server zugeordnet sind

Eine der folgenden Meldungen in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] zeigt einen Authentifizierungsfehler für Benutzerkonten an, die einem MID-Server zugeordnet sind:

- **Fehler bei der Anmeldeauthentifizierung für Benutzer <*Benutzername*>, der 1 ausgeschalteten MID-Server zugeordnet ist. Überprüfen Sie das Passwort auf dem MID-Server.**
- **Fehler bei der Anmeldeauthentifizierung für Benutzer <*Benutzername*>, der <*n*> ausgeschalteten MID-Servern zugeordnet ist. Überprüfen Sie das Passwort auf den MID-Servern.**

Die notwendigen Bedingungen für das Anzeigen dieser Meldungen sind:

- Das Feld **Status** in der Tabelle „MID-Server“ [ecc_agent], das dem MID-Server zugeordnet ist, gibt an, dass der MID-Server den Status **Ausgeschaltet** hat.
- Der in der Tabelle „Konfigurationsparameter des MID-Servers“ [ecc_agent_config] angegebene Benutzer ist der Benutzer, für den ein oder mehrere MID-Server für die Authentifizierung und Autorisierung konfiguriert sind, wenn eine Verbindung zur Instanz hergestellt wird. Der Datensatz in der Tabelle [ecc_agent_config] muss die folgenden Werte aufweisen:
  - Das Feld „Parametername“ [param_name] wurde auf **mid.instance.username** gesetzt.
  - Das Feld „Wert“ [value] wurde auf den Benutzernamen gesetzt, der dem Feld „Benutzer-ID“ [user name] in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] entspricht.
- Die Events-Tabelle [sysevent] enthält Posts, die zeigen, dass der letzte mit dem Benutzer verbundene Anmeldeversuch während des geplanten Zeitraums fehlgeschlagen ist. Der in der Tabelle [sysevent] erstellte Datensatz enthält die folgenden Feldwerte:
  - Das Feld „Eventname“ [name] ist auf **login.failed** festgelegt.
  - Das Feld „Parm1“ [parm1] ist auf den Namen des Benutzers festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Das Feld „MID-Server“ [mid_server] in der Tabelle „MID-Serverprobleme“ [ecc_agent_issue] ist leer (= NULL).

Benutzerkonten mit der Rolle „mid_server“, die keinem MID-Server zugeordnet sind

Die folgende Meldung wird angezeigt, wenn sich ein Benutzer mit der Rolle „mid_server“, der keinem MID-Server zugeordnet ist, nicht authentifizieren kann: **Fehler bei der Anmeldeauthentifizierung für Benutzer <*Benutzername*> mit Rolle „mid_server“, der keinem MID-Server zugeordnet ist.**

Die notwendigen Bedingungen für das Anzeigen dieser Meldung sind:

- Die Tabelle „Benutzerrollen“ [sys_user_has_role] enthält einen Datensatz, der die sys_id, die dem in der Tabelle [sys_user] gespeicherten Benutzerdatensatz zugeordnet ist, mit der sys_id verknüpft, die dem in der Tabelle [sys_user_role] gespeicherten Datensatz der Rolle „mid_server“ zugeordnet ist.
- Der Benutzer wird in der Tabelle „Konfigurationsparameter des MID-Servers“ [ecc_agent_config] nicht als der Benutzer identifiziert, für den ein oder mehrere MID-Server zur Verwendung für die Authentifizierung und die Autorisierung bei der Verbindung mit der Instanz konfiguriert ist bzw. sind.
- Die Events-Tabelle [sysevent] enthält Posts, die zeigen, dass der letzte mit dem Benutzer verbundene Anmeldeversuch während des geplanten Zeitraums fehlgeschlagen ist.
  - Die Tabelle [sysevent] enthält einen Datensatz, in dem das Feld „Eventname“ [name] auf **login.failed** festgelegt ist.
  - Das Feld „Parm1“ [parm1] ist auf den Namen des Benutzers festgelegt, der dem Feld „Benutzer-ID“ [user name] in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] entspricht.

Hinweis:
Das Feld „MID-Server“ [mid_server] in der Tabelle „MID-Serverprobleme“ [ecc_agent_issue] ist leer (= NULL).

Fehler bei der Benutzerautorisierung

Die Benutzerautorisierungsprüfung findet statt, nachdem der MID-Server die Instanz erfolgreich authentifiziert hat. In diesem Schritt stellt das System sicher, dass das mit einem MID-Server verknüpfte Benutzerkonto die erforderlichen Mindestrollen erhält. Ein SOAP-Webdienst, `MIDServerCheck` genannt, führt die Rollenprüfung für die Instanz durch. Wenn der MID Server-Benutzer die richtigen Rollen besitzt, ist die Verbindung zulässig, und das Event `login` wird in die Events-Tabelle [sysevents] geschrieben. Wenn der Benutzer nicht die richtigen Rollen hat, schreibt die Instanz ein Event **login.authorization.failed** in die Events-Tabelle [sysevents]. Dieses Event enthält eine durch Kommas getrennte Liste der fehlenden Rollen des Benutzers. Administratoren können dieses Ereignis in anwenderdefinierten Skripts oder in E-Mail-Benachrichtigungen bei Autorisierungsfehlern verwenden.

Die Autorisierung kann fehlschlagen, wenn einem Benutzer die Rolle „mid_server“ oder eine der wichtigen SOAP-Rollen fehlt, wie in den folgenden Fällen:

- Wenn der Benutzer die Rolle soap_script besitzt, wird der SOAP-Webdienst `MIDServerCheck` ausgeführt, um nach den entsprechenden MID-Server-Rollen zu suchen. Wenn dem Benutzer die Rolle „mid_server“ oder eine der anderen SOAP-Rollen fehlt, schlägt die Autorisierung fehl, und das Event **login.authorization.failed** wird erstellt.
- Wenn dem Benutzer die Rolle soap_script fehlt, ist dieser Benutzer nicht berechtigt, den SOAP-Webdienst `MIDServerCheck` zu starten, der alle erforderlichen MID-Server-Rollen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

prüft. Die Autorisierung schlägt fehl, aber das Event **login.authorization.failed** wird nicht erstellt. In diesem Fall zeigt die Instanz diese Meldung an: **Konnektivität des MID-Server-Benutzers <Benutzername> kann von der Instanz nicht erkannt werden**.

Benutzer, die mit einem oder mehreren ausgefallenen MID-Servern verbunden sind

Eine der folgenden Meldungen in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] zeigt einen Berechtigungsfehler für Benutzerkonten an, die mit einem MID-Server mit dem Status **Ausgeschaltet** verbunden sind:

- **Fehler bei der Anmeldeautorisierung für Benutzer <*Benutzername*>, der 1 ausgeschalteten MID-Server zugeordnet ist. Rolle mid_server erneut zuweisen, um alle erforderlichen Rollen zu erteilen.**
- **Fehler bei der Anmeldeautorisierung für Benutzer <*Benutzername*>, der <*n*> ausgeschalteten MID-Servern zugeordnet ist. Rolle mid_server erneut zuweisen, um alle erforderlichen Rollen zu erteilen.**

Die Skripteinbindung **MIDUserConnectivity** identifiziert aktive Benutzer, die einem oder mehreren nicht aktiven MID-Servern zugeordnet sind, deren letzter Anmeldeversuch innerhalb des Berichtszeitraums die Benutzerautorisierung fehlgeschlagen ist. Diese Nachricht wird generiert, wenn Benutzerautorisierungsfehler erkannt und vom Skript erstellenden Webdienst MIDServerCheck gemeldet werden. Benutzerautorisierungsfehler werden jedoch nicht für Benutzer gemeldet, denen die Rolle soap_script nicht zugewiesen ist. In diesem Fall werden Probleme mit dem Benutzer von der Netzwerkkonnektivitätsmeldung gemeldet.

Diese Nachricht wird in folgenden Fällen der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] angezeigt:

- Der Benutzer verfügt über die Rolle „mid_server“ oder auch nicht.
- Der Benutzer ist in der Tabelle „Konfigurationsparameter des MID-Servers“ [ecc_agent_config] als Benutzer identifiziert, für den ein oder mehrere MID-Server zur Verwendung für die Authentifizierung und die Autorisierung bei der Verbindung mit der Instanz konfiguriert ist bzw. sind.
- Die Events-Tabelle [sysevent] enthält Posts, die zeigen, dass der letzte mit dem Benutzer verbundene Anmeldeversuch während des geplanten Zeitraums fehlgeschlagen ist. Die Tabelle [sysevent] enthält einen Datensatz mit diesen Einstellungen:
  - Das Feld „Eventname“ [name] ist auf **login.authorization.failed** festgelegt.
  - Das Feld „Parm1“ [parm1] ist auf den Namen des Benutzers festgelegt, der dem Feld „Benutzer-ID“ [user name] in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] entspricht.

Hinweis:
Das Feld „MID-Server“ [mid_server] in der Tabelle „MID-Serverprobleme“ [ecc_agent_issue] ist leer (= NULL).

Benutzer mit der richtigen Rolle, die keinem MID-Server zugeordnet sind

Die folgende Meldung wird angezeigt, wenn sich ein Benutzer mit der Rolle „mid_server“, der keinem MID-Server zugeordnet ist, nicht authentifizieren kann: **Fehler bei der Anmeldeauthentifizierung für Benutzer <*Benutzername*> mit Rolle „mid_server“, der keinem MID-Server zugeordnet ist.**

Diese Nachricht wird generiert, wenn Benutzerautorisierungsfehler erkannt werden, bei denen das Benutzerkonto mit der Rolle „mid_server“ nicht als konfigurierter MID-Server-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzer in der Tabelle [ecc_agent_config] identifiziert wird. Möglicherweise war das Benutzerkonto zum Zeitpunkt des Ausfalls einem MID-Server zugeordnet.

Diese Nachricht wird in folgenden Fällen der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] angezeigt:

- Dem Benutzer ist die Rolle „mid_server“ zugewiesen. Die Tabelle „Benutzerrollen“ [sys_user_has_role] enthält einen Datensatz, der die sys_id, die dem in der Tabelle [sys_user] gespeicherten Benutzerdatensatz zugeordnet ist, mit der sys_id verknüpft, die dem in der Tabelle [sys_user_role] gespeicherten Datensatz der Rolle „mid_server“ zugeordnet ist.
- Der Benutzer wird in der Tabelle „Konfigurationsparameter des MID-Servers“ [ecc_agent_config] nicht als der Benutzer identifiziert, für den ein oder mehrere MID-Server zur Verwendung für die Authentifizierung und die Autorisierung bei der Verbindung mit der Instanz konfiguriert ist bzw. sind.
- Die Events-Tabelle [sysevent] enthält Posts, die zeigen, dass der letzte mit dem Benutzer verbundene Anmeldeversuch während des geplanten Zeitraums fehlgeschlagen ist. Die Tabelle [sysevent] enthält einen Datensatz mit diesen Einstellungen:
  - Das Feld „Eventname“ [name] ist auf **login.authorization.failed** festgelegt.
  - Das Feld „Parm1“ [parm1] ist auf den Namen des Benutzers festgelegt, der dem Feld „Benutzer-ID“ [user name] in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] entspricht.

Hinweis:
Das Feld „MID-Server“ [mid_server] in der Tabelle „MID-Serverprobleme“ [ecc_agent_issue] ist leer (= NULL).

Netzwerkprobleme

Ein Netzwerkproblem kann verhindern, dass der MID-Server eine Verbindung zum TCP-/IP-Server der Instanz herstellt, um eine Sitzung zu beginnen. In diesem Fall kennzeichnet die Instanz den MID-Server als **Ausgeschaltet**, weil die Instanz den MID-Server-Takt nicht innerhalb des vorgeschriebenen Intervalls von 5 Minuten empfangen hat.

Benutzer, die mit den ausgefallenen MID-Servern verbunden sind, die nicht versucht haben, sich anzumelden

Eine der folgenden Meldungen in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] benennt Benutzer, die MID-Servern zugeordnet sind und während des Berichtszeitraums nicht versucht haben, sich anzumelden:

- **Benutzer <*Benutzername*> ist 1 ausgeschalteten MID-Server zugeordnet. Keine Anmeldeversuche im Berichtszeitraum.**
- **Benutzer <*Benutzername*> ist <*n*> ausgeschalteten MID-Servern zugeordnet. Keine Anmeldeversuche im Berichtszeitraum.**

Die MIDUserConnectivity-Skripteinbindung meldet aktive Benutzer, die mit ausgefallenen MID-Servern verknüpft sind, deren Netzwerkverbindung von der Instanz nicht erkannt werden kann.

Diese Nachricht wird in folgenden Fällen der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] angezeigt:

- Der Benutzer verfügt über die Rolle „mid_server“ oder auch nicht.
- Der Benutzer ist in der Tabelle „Konfigurationsparameter des MID-Servers“ [ecc_agent_config] als Benutzer identifiziert, für den ein oder mehrere

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MID-Server zur Verwendung für die Authentifizierung und die Autorisierung bei der Verbindung mit der Instanz konfiguriert ist bzw. sind.

- Es gibt keine Anmeldeversuche, weder fehlgeschlagene noch erfolgreiche, die im geplanten Berichtszeitraum in der Events-Tabelle [sysevent] für den Benutzer erfasst wurden.

Hinweis:
Das Feld „MID-Server“ [mid_server] in der Tabelle „MID-Serverprobleme“ [ecc_agent_issue] ist leer (= NULL).

Benutzer, die nicht mit den MID-Servern verbunden sind, die nicht versucht haben, sich anzumelden

Die folgende Meldung wird angezeigt, wenn sich ein Benutzer mit der Rolle „mid_server“, der keinem MID-Server zugeordnet ist, nicht innerhalb des konfigurierten Berichtsintervalls angemeldet hat: **Benutzer <*Benutzername*> mit Rolle „mid_server“ ist keinem MID-Server zugeordnet. Keine Anmeldeversuche im Berichtszeitraum.**

Die MIDUserConnectivity-Skripteinbindung meldet aktive Benutzer mit der Rolle „mid_server“, die nicht mit einem MID-Server verknüpft sind, deren Netzwerkkonnektivität von der Instanz nicht erkannt werden kann.

Diese Nachricht wird in folgenden Fällen der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] angezeigt:

- Dem Benutzer ist die Rolle „mid_server“ zugewiesen. Die Tabelle „Benutzerrollen“ [sys_user_has_role] enthält einen Datensatz, der die sys_id, die dem in der Tabelle [sys_user] gespeicherten Benutzerdatensatz zugeordnet ist, mit der sys_id verknüpft, die dem in der Tabelle [sys_user_role] gespeicherten Datensatz der Rolle „mid_server“ zugeordnet ist.
- Der Benutzer wird in der Tabelle „Konfigurationsparameter des MID-Servers“ [ecc_agent_config] nicht als der Benutzer identifiziert, für den ein oder mehrere MID-Server zur Verwendung für die Authentifizierung und die Autorisierung bei der Verbindung mit der Instanz konfiguriert ist bzw. sind.
- Es gibt keine Anmeldeversuche, weder fehlgeschlagene noch erfolgreiche, die im geplanten Berichtszeitraum in der Events-Tabelle [sysevent] für den Benutzer erfasst wurden.

Hinweis:
Das Feld „MID-Server“ [mid_server] in der Tabelle „MID-Serverprobleme“ [ecc_agent_issue] ist leer (= NULL).

Konfigurationsprobleme

Jede der folgenden Nachrichten, die oben beschrieben wurden, können auf ein Konfigurationsproblem hinweisen:

- **Fehler bei der Anmeldeautorisierung für Benutzer <*Benutzername*> mit Rolle „mid_server“, der keinem MID-Server zugeordnet ist.**
- **Fehler bei der Anmeldeautorisierung für Benutzer <*Benutzername*> mit Rolle „mid_server“, der keinem MID-Server zugeordnet ist.**
- **Benutzer <*Benutzername*> mit Rolle „mid_server“ ist keinem MID-Server zugeordnet. Keine Anmeldeversuche im Berichtszeitraum.**

Dies sind einige häufige Konfigurationsfehler:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ein Administrator hat es versäumt, den Benutzerdatensatz mit dem MID-Server-Datensatz zu verknüpfen, wie in der Tabelle „Konfigurationsparameter des MID-Servers“ [ecc_agent_config] angezeigt. Diese Tabelle ist schreibgeschützt und kann nicht direkt aktualisiert werden. Um einen Benutzer mit einem MID-Server zu verknüpfen, konfigurieren Sie den Benutzernamen und das Passwort in der MID-Server-Datei config.xml, und starten Sie den MID-Server neu.
- Während der Neukonfiguration eines MID-Servers für die Verwendung eines anderen Kontos für die TCP-/IP-Verbindung hat der Administrator die Rolle „mid_server“ noch nicht aus dem Konto entfernt oder das Konto gelöscht.
- Es wurde ein Mehrzweckbenutzerkonto erstellt und eine große Anzahl von Rollen einschließlich der Rolle mid_server erteilt, obwohl dieses Konto niemals als MID-Serverkonto verwendet werden sollte.

Benutzer, der erfolgreich authentifiziert und autorisiert wurde, die Rolle „mid_server“ jedoch nicht benötigt

Die folgende Meldung wird angezeigt, wenn sich ein Benutzer mit der Rolle „mid_server“, der keinem MID-Server zugeordnet ist, erfolgreich anmeldet: **Benutzer <*Benutzername*> mit Rolle „mid_server“ erfolgreich verbunden, jedoch keinem MID-Server zugeordnet. Die Rolle „mid_server“ sollte nur für die Verwendung mit dem MID-Server reserviert sein.**

Die MIDUserConnectivity-Skripteinbindung meldet aktive Benutzer mit der Rolle „mid_server“, die nicht als konfigurierter MID-Server-Benutzer identifiziert werden und deren letzter Anmeldeversuch während des geplanten Zeitraums erfolgreich war. Diese Nachricht legt nahe, dass die Anmeldeinformationen des Benutzers von einem Systemadministrator oder einem Prozess verwendet werden, der nicht auf einem MID-Server ausgeführt wird. Die Annahme hier ist, dass die Rolle „mid_server“ nur für Anwendungen verwendet werden sollte, die auf einem MID-Server bereitgestellt werden. Das Vorhandensein dieser Nachricht erinnert den Systemadministrator daran, überflüssige mid_server-Rollen aus Benutzerkonten zu entfernen, für die sie nicht erforderlich sind.

Diese Nachricht wird in folgenden Fällen der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] angezeigt:

- Dem Benutzer ist die Rolle „mid_server“ zugewiesen.
- Der Benutzer wird in der Tabelle „Konfigurationsparameter des MID-Servers“ [ecc_agent_config] nicht als der Benutzer identifiziert, für den ein oder mehrere MID-Server zur Verwendung für die Authentifizierung und die Autorisierung bei der Verbindung mit der Instanz konfiguriert ist bzw. sind.
- Die Event-Tabelle [sysevent] enthält Posts, die zeigen, dass der letzte mit dem Benutzer verbundene Anmeldeversuch während des geplanten Zeitraums erfolgreich war. Die Tabelle [sysevent] enthält einen Datensatz mit diesen Einstellungen:
  - Das Feld „Eventname“ [name] ist auf **login** festgelegt.
  - Das Feld „Parm1“ [parm1] ist auf den Namen des Benutzers festgelegt, der dem Feld „Benutzer-ID“ [user name] in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] entspricht.

Hinweis:
Das Feld „MID-Server“ [mid_server] in der Tabelle „MID-Serverprobleme“ [ecc_agent_issue] ist leer (= NULL).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Maßnahmen zur Fehlerbehebung bei Problemen mit der MID Server-Benutzerkonnektivität testen

Nachdem Sie versucht haben, ein in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] aufgetretenes Problem mit der Benutzerkonnektivität zu beheben, können Sie die Korrekturmaßnahmen testen, ohne bis zum nächsten geplanten Berichtszeitraum warten zu müssen, indem Sie das Samplingintervall verkürzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Konfigurieren Sie das Samplingintervall mit dieser Prozedur neu, und überprüfen Sie dann die Ergebnisse in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue]. Sie können eine beliebige Zeitspanne für das Beispiel festlegen. Sie sollten jedoch ein Fenster von mindestens 5 Minuten definieren, da dies das Standardintervall des MID Server-Takts ist, das seinen Status meldet. Die empfohlene Methode zum Konfigurieren eines kürzeren Samplingintervalls besteht darin, den Code aus der regelmäßigen MIDUserConnectivity-Aufgabe zu kopieren und zu ändern und ihn dann manuell im Hintergrundskript-Dienstprogramm auszuführen.

⚠ Warnung:
Bearbeiten Sie das Skript nicht im Zeitplandatensatz von MIDUserConnectivity. Wenn Sie an diesem Datensatz Änderungen vornehmen, wird er beim Upgrade der Instanz nicht aktualisiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Öffnen Sie die regelmäßige MIDUserConnectivity-Aufgabe.
3. Kopieren Sie diese Zeile aus dem Feld **Dieses Skript ausführen**:
   `MIDUserConnectivity(0).checkConnectivity(4 * (60 * 60 * 1000));`

   Dieser Code legt das 4-Stunden-Samplingintervall in Millisekunden fest und deaktiviert das Debugging mit dem Wert **MIDUserConnectivity(0)**.
4. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Skripts – Hintergrund**an.
5. Fügen Sie den Code aus der regelmäßigen Aufgabe in das Feld **Skript ausführen** ein.
6. Stellen Sie das Samplingintervall auf 5 Minuten ein, indem Sie die Zeitberechnung zu **(5 * 60 * 1000)** ändern.
   Der modifizierte Befehl sieht folgendermaßen aus: `MIDUserConnectivity(0).checkConnectivity (5 * 60 * 1000);`
7. Klicken Sie auf **Skript ausführen**.
8. Öffnen Sie den Datensatz des MID-Servers, auf dem das Problem aufgetreten ist, und wählen Sie die zugehörige Liste **MID-Serverprobleme** aus.
   Das Problem wird wie folgt aktualisiert:
   - Wenn das Problem weiterhin besteht, wird die Spalte **Anzahl** inkrementiert und die Spalte **Zuletzt erkannt** zeigt das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit an.
   - Wenn das Problem nicht mehr besteht, ändert das System den **Status** in **Gelöst**.
9. **Wahlweise:** Sie können das Debugging aktivieren, indem Sie eine Ebene auswählen und das Skript dann erneut ausführen, um die Aufgliederung für jede ausgewertete Bedingung anzuzeigen.
   Verwenden Sie diese Einstellungen, um eine Debugging-Ebene auszuwählen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Geben Sie für eine Zusammenfassungsansicht **MIDUserConnectivity(1)** ein.
- Für eine detaillierte Ansicht geben Sie **MIDUserConnectivity(2)** ein.

Einzelheiten zum Typ der bereitgestellten Debugging-Informationen finden Sie unter Interpretation der MID Server-Benutzer-Debugging-Ausgabe.

Interpretation der MID Server-Benutzer-Debugging-Ausgabe

Die Debugging-Ausgabe aus dem Systemprotokoll ist entweder in einer Zusammenfassungs- oder Detailansicht für MID-Server-Benutzerprobleme verfügbar, muss jedoch manuell aktiviert werden.

Um das Debugging zu aktivieren und alle Verbindungsprobleme in einem der verfügbaren Formate anzuzeigen, müssen Sie eine Methode manuell für Ihre Instanz ausführen. Anweisungen zum Aktivieren des Debugging finden Sie unter Die Maßnahmen zur Fehlerbehebung bei Problemen mit der MID Server-Benutzerkonnektivität testen. Informationen zu den einzelnen Fehlerbedingungen und zur Erstellung von Datensätzen in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] finden Sie unter MID Server-Benutzerkonnektivitätsprobleme.

Verfügbare Formate

Sie können die Instanz so konfigurieren, dass eine einfache Zusammenfassung des Problems oder eine detaillierte Ausgabe generiert wird, die Benutzer und MID-Server identifiziert. Zusammenfassungen bieten einen schnellen Überblick über die Problembedingungen nach Anzahl, während Sie in der Detailansicht Rollen, MID-Server-Zuordnungen und Anmeldeaktivitäten nach benannten Benutzern überprüfen können.

In diesem zusammenfassenden Beispiel eines Berechtigungsproblems wertet die Instanz jede Bedingung aus und gibt an, wie viele Benutzer diese Bedingung erfüllten. Sie sehen, dass ein MID-Server inaktiv ist und dass einer von zwei für einen MID-Server konfigurierten Benutzern die Autorisierung fehlgeschlagen ist. Da dies eine Zusammenfassung ist, werden weder der MID-Server noch die Benutzer benannt.

Beispiel Zusammenfassung der Debug-Ausgabe

```
[0:00:00.014] Script completed in scope global: script

*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: jobSchedulerDateTime
  Java Object: com.glide.glideobject.GlideDateTime = 2017-02-21 17:35:08
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: jobSchedulerDateTime (current users display format and timezone)
  Java Object: java.lang.String = 2017-02-21 09:35:08
*** Script: MIDUserConnectivity: found (1) user(s) with the mid_server role defined
*** Script: MIDUserConnectivity: found (1) down MID Servers with a configured 'mid.instance.username' parameter
*** Script: MIDUserConnectivity: found (2) configured MID Server UserIds
*** Script: MIDUserConnectivity: found (0) user(s) with the MID Server role NOT also associated with a configured MID Server user
*** Script: MIDUserConnectivity: found (0) user(s) whose most recent login attempt during the reporting period failed
*** Script: MIDUserConnectivity: found (1) user(s) whose most recent login attempt during the reporting period failed due to user authorization
*** Script: MIDUserConnectivity: found (0) user(s) whose most recent login attempt during the reporting period succeeded
*** Script: MIDUserConnectivity: found (0) configured MID Server users where connectivity to the MID by the instance can not be detected
*** Script: MIDUserConnectivity: found (1) new message(s) skipped by the auto-resolver
*** Script: MIDUserConnectivity: processing completed
```

Authentifizierungsfehler

Wenn ein MID Server-Benutzer sich nicht in der Instanz authentifizieren kann, zeigt das System diese Fehlernachrichten in der detaillierten Ausgabe an:

- **Fehler bei der Anmeldeauthentifizierung für Benutzer <*Benutzername*>, der 1 ausgeschalteten MID-Server zugeordnet ist. Überprüfen Sie das Passwort auf dem MID-Server.**
- **Fehler bei der Anmeldeauthentifizierung für Benutzer <*Benutzername*>, der <*n*> ausgeschalteten MID-Servern zugeordnet ist. Überprüfen Sie das Passwort auf den MID-Servern.**
- **Fehler bei der Anmeldeautorisierung für Benutzer <*Benutzername*> mit Rolle „mid_server“, der keinem MID-Server zugeordnet ist.**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In diesem Beispiel konnten drei Benutzer mit der Rolle „mid_server“, **midserver2**, **local-midserver** und **ardis.maison**, nicht authentifiziert werden. Zwei dieser Benutzer wurden für MID-Server konfiguriert, die den Status **Ausgeschaltet** besitzen und der andere Benutzer wurde für keinen MID-Server konfiguriert. Jeder dieser Benutzer hat einen Authentifizierungsfehler und wird in der entsprechenden Fehlermeldung benannt.

Ausführliches Debugging-Protokoll für Authentifizierungsfehler

MID-Server-ID-Zuordnung

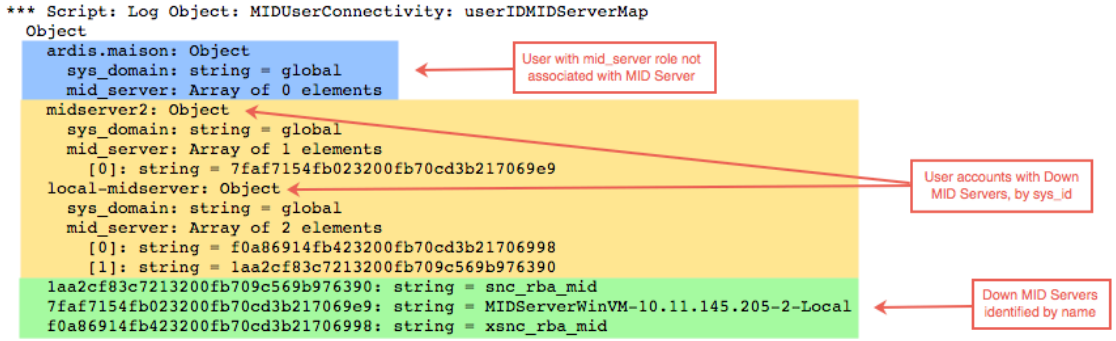
Die Debug-Ausgabe listet alle MID-Server auf, die als **Ausgeschaltet** gekennzeichnet sind und ordnet sie anhand der **sys_id** des MID-Servers ihren Benutzerkonten zu. Diese Zuordnung enthält alle Benutzerkonten mit der Rolle „mid_server“, unabhängig davon, ob sie einem MID-Server zugeordnet sind oder nicht. Wenn es keine MID-Server mit dem Status **Ausgeschaltet** gibt, wird die Zuordnung nicht in der Debugging-Ausgabe angezeigt.

Die Zuordnung wird in drei Abschnitten dargestellt:

- Benutzerkonten, die keinem MID-Server zugeordnet sind.
- Benutzerkonten mit MID-Servern, die den Status **Ausgeschaltet** besitzen, identifiziert durch ihre **sys_id**.
- Die **sys_id** von jedem MID-Server mit dem Status **Ausgeschaltet**, anhand des Namens identifiziert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MID-Server-ID-Zuordnung



Berechtigungsfehler

Wenn einem Benutzer eine der erforderlichen Rollen fehlt, generiert die Instanz die folgenden Berechtigungsfehlermeldungen:

- **Fehler bei der Anmeldeautorisierung für Benutzer <*Benutzername*>, der 1 ausgeschalteten MID-Server zugeordnet ist. Rolle mid_server erneut zuweisen, um alle erforderlichen Rollen zu erteilen.**
- **Fehler bei der Anmeldeautorisierung für Benutzer <*Benutzername*>, der <*n*> ausgeschalteten MID-Servern zugeordnet ist. Rolle mid_server erneut zuweisen, um alle erforderlichen Rollen zu erteilen.**
- **Fehler bei der Anmeldeautorisierung für Benutzer <*Benutzername*> mit Rolle „mid_server", der keinem MID-Server zugeordnet ist.**

In diesem Beispiel konnten drei Benutzer mit der Rolle „mid_server", **midserver2**, **local-midserver** und **ardis.maison**, nicht autorisiert werden. Ein Benutzer ist keinem MID-Server zugeordnet, die anderen beiden jedoch. Das System hat einen Berechtigungsfehler protokolliert. Dies zeigt an, dass dem Benutzer mindestens eine wichtige Rolle fehlt. Um herauszufinden, welche Rollen fehlen, sehen Sie sich die durch Kommas getrennte Liste im Feld **Parm2** im Event-Datensatz **login.authorization.failed** an. Dieser Datensatz ist der letzte Anmeldeversuch in der Event-Tabelle [sysevent] für das Benutzerkonto innerhalb des Berichtszeitraums.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausführliches Debugging-Protokoll für Authentifizierungsfehler

Netzwerkprobleme

Für diese Benutzer, die mit MID-Servern verbunden sind, aber während des Berichtszeitraums nicht versucht haben, sich anzumelden, gibt es möglicherweise Netzwerkprobleme:

- **Benutzer <*Benutzername*> ist 1 ausgeschalteten MID-Server zugeordnet. Keine Anmeldeversuche im Berichtszeitraum.**
- **Benutzer <*Benutzername*> ist <*n*> ausgeschalteten MID-Servern zugeordnet. Keine Anmeldeversuche im Berichtszeitraum.**

Für diese Benutzer OHNE Zuordnung zu einem MID-Server, die aber während des Berichtszeitraums nicht versucht haben, sich anzumelden, gibt es möglicherweise Netzwerkprobleme: **Benutzer <*Benutzername*> mit Rolle „mid_server“ ist keinem MID-Server zugeordnet. Keine Anmeldeversuche im Berichtszeitraum.**

In diesem Beispiel wurden keine Anmeldeversuche für **midserver2**, **local-midserver** und **ardis.maison** gefunden, die alle die Rolle „mid_server“ haben. Zwei dieser Benutzer sind den mit **Ausgeschaltet** markierten MID-Servern zugeordnet. Der andere Benutzer ist keinem MID-Server zugeordnet. Keiner dieser Benutzer hat versucht, sich innerhalb des konfigurierten Berichtsintervalls beim System anzumelden. Das System geht davon aus, dass diese Benutzer versuchen würden, sich anzumelden, es sei denn, Netzwerkprobleme hinderten sie daran.

Hinweis:
Der Abtastzeitraum beträgt standardmäßig 4 Stunden. Während des Debugging oder der Fehlerbehebung kann der Samplingzeitraum jedoch auf einen Wert zurückgesetzt werden, der dem Taktintervall des MID-Servers von 5 Minuten oder mehr entspricht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausführliches Debugging-Protokoll für Probleme mit der Netzwerkverbindung

```
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: activeUserIDsWithMIDServerRole
  Array of 3 elements
    [0]: string = ardis.maison
    [1]: string = midserver2
    [2]: string = local-midserver
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: downMIDServerConfiguredUserIDs
  Array of 2 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDMIDServerMap
  Object
    ardis.maison: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 0 elements
    midserver2: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 1 elements
        [0]: string = 7faf7154fb023200fb70cd3b217069e9
    local-midserver: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 2 elements
        [0]: string = f0a86914fb423200fb70cd3b21706998
        [1]: string = laa2cf83c7213200fb709c569b976390
    laa2cf83c7213200fb709c569b976390: string = snc_rba_mid
    7faf7154fb023200fb70cd3b217069e9: string = MIDServerWinVM-10.11.145.205-2-Local
    f0a86914fb423200fb70cd3b21706998: string = xsnc_rba_mid
*** Script: Log Object: configuredMIDServerUserIDs
  Array of 2 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: activeUserIDsWithMIDServerRoleNotAssociatedWithConfiguredMIDServer
  Array of 1 elements
    [0]: string = ardis.maison
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsWithIssues
  Array of 3 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver
    [2]: string = ardis.maison
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptFailed
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptAuthorizationFailed
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptSuccessful
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsWhereConnectivityToMidCanNotBeDetectedByInstance
  Array of 3 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver
    [2]: string = ardis.maison
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: doNotAutoResolveMessages
  Array of 3 elements
    [0]: string = User midserver2 associated with 1 down MID Server.  No login attempts within reporting period.
    [1]: string = User local-midserver associated with 2 down MID Servers.  No login attempts within reporting period.
    [2]: string = User ardis.maison with mid_server role not associated with a MID Server.  No login attempts within reporting period.
*** Script: MIDUserConnectivity: processing completed
```

Konfigurationsprobleme

Jede der folgenden Nachrichten kann auf ein Benutzerkonfigurationsproblem hinweisen:

- **Fehler bei der Anmeldeautorisierung für Benutzer <*Benutzername*> mit Rolle „mid_server“, der keinem MID-Server zugeordnet ist.**
- **Fehler bei der Anmeldeautorisierung für Benutzer <*Benutzername*> mit Rolle „mid_server“, der keinem MID-Server zugeordnet ist.**
- **Benutzer <*Benutzername*> mit Rolle „mid_server“ erfolgreich verbunden, jedoch keinem MID-Server zugeordnet. Die Rolle „mid_server“ sollte nur für die Verwendung mit dem MID-Server reserviert sein.**
- **Benutzer <*Benutzername*> mit Rolle „mid_server“ ist keinem MID-Server zugeordnet. Keine Anmeldeversuche im Berichtszeitraum.**

In diesem Beispiel hat sich ein Benutzer mit der Rolle „mid_server“ innerhalb des konfigurierten Samplingintervalls erfolgreich angemeldet. Dieser Benutzer ist jedoch nicht für einen MID-Server konfiguriert und besitzt möglicherweise eine fehlerhafte Rolle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Detailliertes Debugging-Protokoll für die Anmeldung des Benutzerkontos bei MID Server

MID-Server-Upgradeverlauf

Verwenden Sie dieses Modul, um Fehler zu beheben, die während des Upgrade-Prozesses für den MID-Server auftreten. Die Tabelle „Upgradeverläufe für MID-Server“ enthält einen Datensatz für jedes Instanz-Upgrade. Die Tabelle „Upgradephasen für MID-Server“ zeigt den Status jedes MID-Servers und seinen Upgrade-Fortschritt, einschließlich aufgetretener Fehler.

MID-Server-Upgradeverläufe

Anwender mit der Rolle „admin“ oder „agent-admin“ finden detaillierte Informationen zu allen Upgrades von MID-Servern im Modul „Upgradeverlauf“ für MID-Server. Jedes Mal, wenn eine Instanz aktualisiert wird, werden alle MID-Server im Status „In Betrieb“ automatisch aktualisiert. Das Modul „Upgrade-Verlauf“ verwendet die MID-Server-Upgradeverläufe-Tabelle [ecc_agent_upgrade_history]. Diese Tabelle enthält die folgenden Informationen:

- Die alte Instanzversion.
- Die neue Version.
- Die Anzahl der erfolgreich aktualisierten MID-Server.
- Die Anzahl der MID-Server mit ausstehenden Upgrades. Für MID-Server stehen Upgrades aus, wenn das Upgrade fehlgeschlagen ist oder gerade ausgeführt wird.

Phasen des MID-Server-Upgradeverlaufs

Wählen Sie einen Instanzdatensatz aus, um weitere Details zu den mit dieser Instanz aktualisierten MID-Servern anzuzeigen. Die zugehörigen Listen Ausstehende Upgrades und Vollständige Upgrade-Details verwenden die Tabelle „MID-Server-Upgradephasen“ [ecc_agent_upgrade_history_stage]. MID-Server, die an eine bestimmte Version angeheftet sind, generieren einen Eintrag mit einem leeren MID-Upgrade-Verlauf in der Tabelle der MID-Server-Upgradephasen [ecc_agent_upgrade_history_stage].

MID-Upgradeverlauf	Bezieht sich auf einen entsprechenden Datensatz in der Tabelle [ecc_agent_upgrade_history].
Stufe	Zeigt den Fortschritt des MID-Servers in den einzelnen Phasen des Upgrade-Prozesses an.
Status	Zeigt den Status jeder Phase an.
Nachricht	Zeigt dynamisch generierte Nachrichten zu den Upgrade-Phasen an, z. B. den Dateipfad zum

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	Herunterladen von Verzeichnissen oder zum Extrahieren von Ordnern. Außerdem werden Informationen zu aufgetretenen Fehlern angezeigt, selbst wenn diese Fehler das Upgrade nicht blockieren.

MID-Server-ECC-Warteschlange

Die ECC-Warteschlange (External Communication Channel) ist ein Verbindungspunkt zwischen einer Instanz und dem MID-Server. Aufträge, die der MID-Server ausführen muss, werden in dieser Warteschlange gespeichert, bis der MID-Server für die Verarbeitung bereit ist.

1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Asynchronous Message Bus

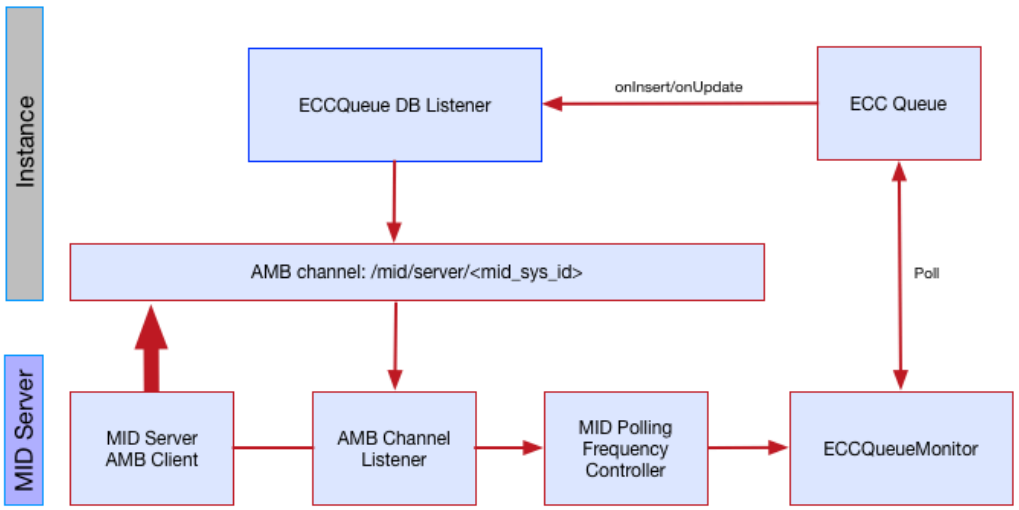
Der MID-Server abonniert die vom Asynchronous Message Bus (AMB) veröffentlichten Nachrichten und benachrichtigt den MID-Server dann, dass in der ECC-Warteschlange ausstehende Aufgabendatensätze vorhanden sind. Wenn in der ECC-Warteschlange für diesen MID Server eine Aufgabe vorhanden ist, legt der MID Server den Status auf „In Verarbeitung“ fest. Nach Beendigung der Arbeit an einem angeforderten Auftrag meldet sich der MID-Server mit den Ergebnissen an die ECC-Warteschlange zurück.

Der MID-Server stellt über den AMB-Client eine dauerhafte Verbindung zur Instanz her und lauscht am /mid/server/. <mid_sys_id> AMB-Kanal. Wenn ein Ausgabedatensatz in die Queue-Tabelle [ecc_queue] eingefügt wird, wird eine AMB-Nachricht an den Kanal des MID Servers gesendet. Der MID-Server empfängt diese Nachricht und fragt sofort die Tabelle „ecc_queue“ ab, es sei denn, der MID-Server ist ausgelastet, und die Nachrichtenpriorität ist nicht interaktiv.

Der MID-Server fragt die ECC-Warteschlange mit dem maximalen regulären Intervall ab, das im Konfigurationsparameter „ **mid.poll.time“** definiert ist (standardmäßig 40 Sekunden), unabhängig von der AMB-Nachrichtenaktivität. Wenn der MID ausgelastet ist und eine AMB-Nachricht mit einer anderen Prioritätsstufe als „Interaktiv“ empfängt, ändert sich die Abfragezeit der Warteschlange in **„mid.poll.time.standard“** (standardmäßig 5 Sekunden). Diese Abfrage der ECC-Warteschlange in regelmäßigen Abständen erfolgt für den Fall, dass die AMB-Verbindung unterbrochen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abfragen der ECC-Warteschlange durch den MID Server



Hinweis:
Der AMB-Client auf dem MID-Server funktioniert nicht in allen Umgebungen und muss unter Umständen deaktiviert werden, um Leistungsprobleme zu vermeiden. Um AMB in Ihrer Umgebung zu deaktivieren, stellen Sie den **mid.disable_amb**-Parameter auf **true** ein. Wenn Sie AMB deaktivieren, erhält der MID Server keine Benachrichtigungen mehr für jeden neuen Ausgabedatensatz der ECC-Warteschlange. Weitere Informationen finden Sie unter**mid.poll.time** in MID Server-Parameter.

ECC-Warteschlangeninformationen

Sie können auf die ECC-Warteschlange zugreifen, indem Sie einen der folgenden Pfade verwenden:

- **Discovery** > **Ausgabe und Artefakte** > **ECC-Warteschlange**
- **Discovery** > **Discovery Zeitpläne** > **{Zeitplanname}** > **{Discovery-Statusdatensatz}**
- **ECC** > **Warteschlange**
- **{Discovery-Statusdatensatz}** > **ECC-Warteschlange**

Eine ECC-Warteschlange enthält folgende Informationen:

Feld	Eingabewert
Agent	Der Name des externen Systems, von dem diese Nachrichten stammen, ist entweder von oder zu. Wenn die Nachricht von oder an einen MID-Server gesendet wird, lautet der Agent-Name im Formular `mid.server.xxx`, wobei xxx der Name eines bestimmten MID-Servers ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Eingabewert
Thema	Der Name des Probe, den der MID-Server ausgeführt hat. Wenn Sie ein Muster für die Discovery verwenden, wird die Probe für horizontale Muster und die Probe für horizontale Muster angezeigt.
Name	Der eigentliche Befehl, den der Probe ausgeführt hat. Wenn **Thema** zum Beispiel ein SSH-Befehl ist, dann enthält das Feld **Name** den tatsächlich auszuführenden Shell-Befehl. Wenn Sie ein Muster für die Erkennung verwenden, wird Folgendes angezeigt: **Muster-Startprogramm:** gefolgt vom Namen des Musters und der mehrseitigen Nummer.
Quelle	Die IP-Adresse, für die die Erkennung ausgeführt werden soll. Einige Probes werden mit mehreren IP-Adressen ausgeführt. In diesen Fällen enthält dieses Feld eine von Menschen lesbare Beschreibung.
Antwort an	Dieses optionale Feld enthält einen Verweis (sys_id) auf die Nachricht der ECC-Warteschlange, auf die diese Nachricht reagiert. Discovery verwendet dieses Feld umfassend, um die Hierarchie der Nachrichten zu verfolgen, die aus einer bestimmten geplanten Discovery resultieren. Klicken Sie auf das Datensatzsymbol für den Wert in diesem Feld, um den Datensatz der ECC-Warteschlange für die Aktivität zu öffnen, die den aktuellen Probe- oder Sensordatensatz erzeugt hat.
Warteschlange	Ein Indikator, ob diese Nachricht eine Eingabenachricht oder eine Ausgabenachricht war.
Status	Der Status des aktuellen Datensatzes der ECC-Warteschlange. Die Zustände werden automatisch aktualisiert.
Verarbeitet	Die Uhrzeit, zu der diese Nachricht erstellt wurde.
Erstellt	Die Uhrzeit, zu der diese Nachricht erstellt wurde.
Sequenz	Die eindeutige Sequenznummer für diese Nachricht. Dieser Wert wird automatisch generiert, wenn ein Datensatz der ECC-Warteschlange eingefügt wird. Ihre Verwendung ist veraltet.
Fehlerzeichenfolge	Eine Fehlermeldung, wenn während der Verarbeitung ein Fehler aufgetreten ist. Dieses Feld ist im Standardformular ausgeblendet, sofern kein Fehler aufgetreten ist.
Payload	Der Textkörper der Nachricht im XML-Format. Das zurückgegebene XML-Datei hat ein Root-Tag von <results>, welches ein oder mehrere Tags des Typs <result> enthält und ein einzelnes <parameterd>-Tag. Die Parameter sind einfach ein Echo der an den MID-Server im Probe gesendeten Parameter. Sie unterscheiden sich von Probe zu Probe, aber im Allgemeinen teilen sie den Probes die Details mit, was zu tun ist und wie sie sich verhalten sollen. Die Ergebnis-Tags sind die interessantesten: Sie enthalten die durch den Probe tatsächlich generierten Daten.

Steuerungen der ECC-Warteschlange

Das Formular der ECC-Warteschlange enthält folgende verwandte Links:

Verwandter Link	Beschreibung
Erneut ausführen	Führt den Probe erneut aus. Sie können Probes erneut ausführen, wenn Sie eine fehlgeschlagene Discovery oder andere unerwartete Ergebnisse feststellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwandter Link	Beschreibung
Zu CMDB-Element wechseln	Öffnen Sie den CI-Datensatz für das CI, das während der Ermittlung aktualisiert wurde.
Gehe zu Sensor	Öffnen Sie den Datensatz für den zugehörigen Sensor.

Wiederholungsrichtlinie für ECC-Warteschlangen

Das folgende Plugin muss aktiviert werden, um die Module „Richtlinie zur ECC-Warteschlangenwiederholung“ und „Aktivität zur Warteschlangenwiederholung“ anzeigen zu können:

- Plugin-Name: Wiederholungsrichtlinie für ECC-Warteschlangen
- ID: com.glideapp.ecc_retry_policy

Den Inhalt der ECC-Warteschlange für einen MID Server verwalten

Mit der ECC-Warteschlange können Sie Nachrichten der ECC-Warteschlange erstellen, auf Protokolleinträge des MID-Servers zugreifen und Statistiken von einem einzelnen MID-Server-Datensatz abrufen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, mid_server

Prozedur

1. Senden Sie Remote-Befehle über einen MID-Server direkt aus der ECC-Warteschlange an ein Hosting-Gerät, ohne dass Discovery ausgeführt wird.

   a. Navigieren Sie zur ECC-Warteschlange und klicken Sie auf **Neu**.

   b. Erstellen Sie eine Nachricht mit diesen Einstellungen:

   - **Agent**: Der Name des MID-Servers, der den Befehl ausführt.
   - **Thema**: Befehl
   - **Name**: Der eigentliche Befehl, den Sie verarbeiten möchten. Für Windows wird dies in einer DoS-Befehlszeilenstruktur ausgedrückt. Für Linux könnte die Struktur ein Bash-Befehlszeileneintrag sein.
   - **Warteschlange**: Ausgabe
   - **Nutzlast**: Mit den richtigen XML-Tags können Sie den Befehl hier anstelle im Feld **Name** eingeben. Der Vorteil dabei ist, dass der Befehl nicht durch die Länge des Feldes **Name** von 120 Zeichen eingeschränkt wird. Verwenden Sie das folgende XML-Format für den Befehl:

```
<parameters>
  <parameter name="name" value="ACTUAL_COMMAND_LINE"/>
</parameters>
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Greifen Sie auf Einträge in der ECC-Warteschlange zu, die die Protokolle **agent0.log.0** und **wrapper.log** für einen einzelnen MID-Server anzeigen.

   a. Öffnen Sie einen MID Server-Datensatz.

   b. Klicken Sie unter **Zugehörige Links**auf **MID-Protokolle, Dateien und Thread-Sicherung abrufen**.
   Die Datensätze der ECC-Warteschlange werden in der Liste mit dem folgenden Filter angezeigt:

   - [Topic] [is] [SystemCommand]
   - [Source] [is] [grabLog]
   - [Agent] [is] [*Ihr MID-Server*]

   Es werden nur die Einträge **agent0.log.0** und **wrapper.log** angezeigt. Auf diese Protokolle kann auch über den Dateipfad `~\agent\logs\` zugegriffen werden.

   c. Um einen Protokolleintrag zu öffnen, klicken Sie auf den Link unter der Spalte **Erstellt**.

3. Erhalten Sie Zugriff auf das Thema **queue.stats** für nützliche Informationen zu einzelnen MID-Servern, z. B. Speicher- und CPU-Nutzungsdaten.

   a. Öffnen Sie einen MID-Server-Datensatz.

   b. Klicken Sie unter **Verwandte Links** auf **MID-Statistiken**.
   Die Datensätze der ECC-Warteschlange werden in der Liste mit dem folgenden Filter angezeigt:

   - [Topic] [is] [queue.stats]
   - [Agent] [is] [*Ihr MID Server*]

MID-Server-Dashboard

Das MID Server-Dashboard ist ein zentraler Ort für MID Server-Benutzer, um den laufenden Betrieb zu überwachen. Das Dashboard besteht aus Berichten und Messgeräten, die Informationen aus der MID Server-Tabelle „Status“ anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

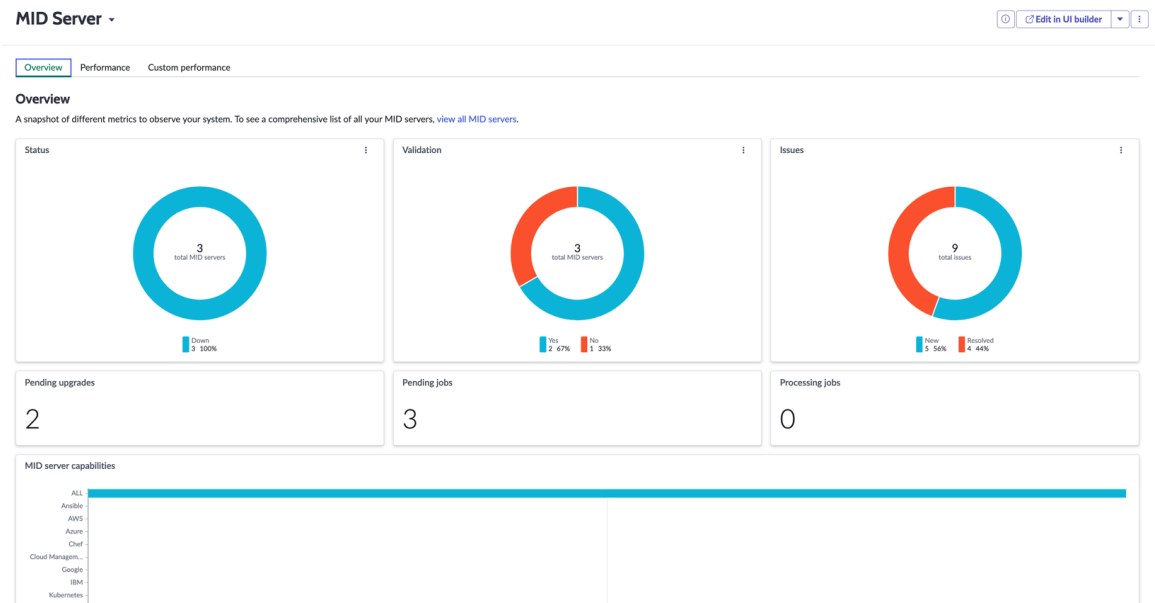
1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Das MID-Server-Dashboard ist über den verfügbar **MID-Server** > **Dashboard** Modul.

Nach dem Upgrade auf Discovery-Administratorarbeitsbereich Version 1.3.1 (Store-Release August 2024) können Sie zu navigieren **Arbeitsbereiche** > **Discovery-Administratorarbeitsbereich** > **Einblicke** und verwenden Sie das erweiterte Dashboard.

Registerkarte „MID-Server-Übersicht“.

Die Registerkarte „Übersicht“ enthält Diagramme zum Status von MID-Servern, einschließlich Validierungsproblemen oder ausstehenden Upgrades und Aufgaben. Auf der Registerkarte wird auch angezeigt, welche MID-Server nach Fähigkeit geordnet sind.



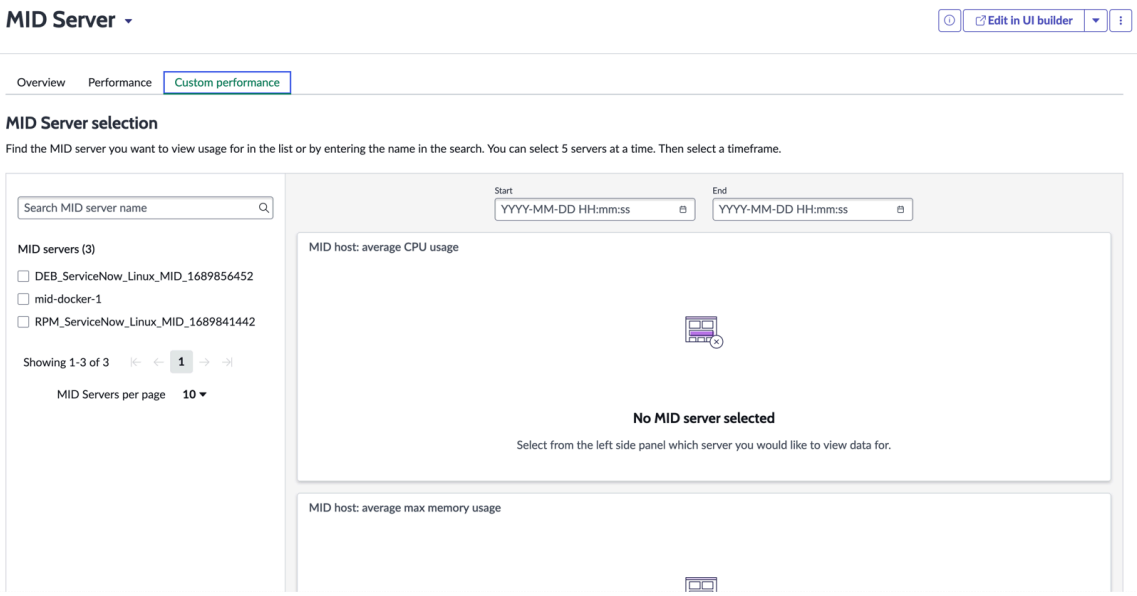
Registerkarte „MID-Serverleistung“.

Auf der Registerkarte „Leistung“ werden Informationen zur Auslastung der CPU und des Arbeitsspeichers des MID-Servers angezeigt, einschließlich des Lebenszyklus-Ereignisverlaufs.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Anwenderdefinierte Leistung“ des MID-Servers

Auf der Registerkarte „Anwenderdefinierte Leistung“ können Anwender anwenderdefinierte MID-Server-Auswahlkriterien festlegen, um bestimmte MID-Server in einem ausgewählten Zeitrahmen anzuzeigen.

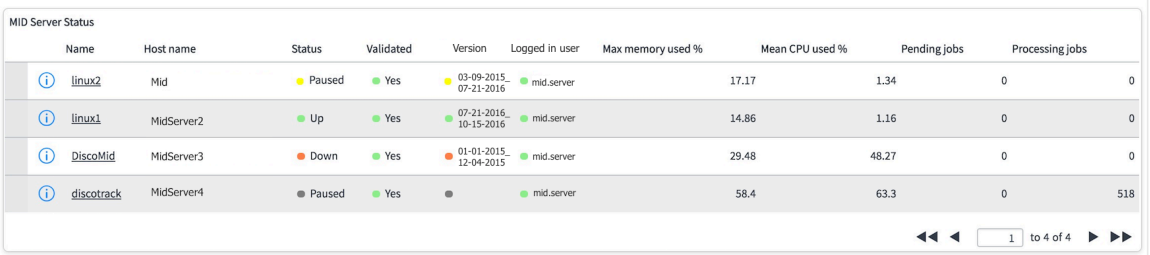


Statusanzeige für MID-Server

Die Statusanzeige des MID Servers im Dashboard zeigt grundlegende Informationen zu jedem MID Server an. Diese Informationen stammen aus der MID Server-Tabelle „Status“ [ecc_agent_status].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anzeige im MID-Server-Dashboard



Wenn die Version nicht kompatibel ist, wird der MID-Server-Status im MID-Server-Dashboard nicht in **Ausgeschaltet** geändert. Scheinbar werden also noch Befehle verarbeitet, obwohl dies tatsächlich nicht der Fall ist. Sie müssen die MID-Server- **Version** im Dashboard überprüfen.

Siehe KB0535181 , um weitere Informationen zur Fehlerbehebung für den MID-Server zu erhalten.

Die Symbole in der Spalte **Version** zeigen Folgendes an:

- **Rot**: Inkompatibel. Der MID-Server und die Instanz gehören nicht zum selben Release. Sie müssen den MID Server aktualisieren und sich vergewissern, dass er nicht durch die Eigenschaft mid.version.override an eine ältere Version angepinnt ist. Der MID-Server wird erst aktualisiert, wenn der Parameter gelöscht wird.
- **Gelb**: Kompatibel, aber ein Upgrade wird empfohlen. Dies zeigt an, dass die MID-Server-Version zur selben Familie gehört wie die Instanz, jedoch nicht zur selben Version.
- **Grün**: Kompatibel. Kein Upgrade erforderlich.
- **Grau**: Inkompatibel. Die Instanz kann die Version nicht erkennen.

Spalte	Beschreibung
Name	Der Name des MID Servers.
Host-Name	Der Name des Systems, das den MID Server hostet.
Status	Der Status des MID Servers.
Validiert	Gibt an, ob der MID Server validiert wurde.
Max. verwendeter Speicher %	Die höchste prozentuale Nutzung des Arbeitsspeichers auf dem System, auf dem sich der MID Server befindet, im konfigurierten Samplingintervall. Das Standardintervall beträgt 30 Minuten, dieser Wert kann jedoch vom Benutzer konfiguriert werden. Unter Warnungen zu Schwellenwerten für MID Server-Ressourcen finden Sie weitere Details.
Mittlere CPU-Auslastung %	Die durchschnittliche prozentuale CPU-Auslastung des Systems, auf dem sich der MID Server befindet, im konfigurierten Samplingintervall. Das Standardintervall beträgt 30 Minuten, dieser Wert kann jedoch vom Benutzer konfiguriert werden. Unter Warnungen zu Schwellenwerten für MID Server-Ressourcen finden Sie weitere Details.
Ausstehende Aufgaben	Anzahl ausstehender Aufgaben in der ECC-Warteschlange für diesen MID Server.
Aktive Aufgaben	Anzahl der Aufgaben der ECC-Warteschlange für diesen MID Server, die verarbeitet werden.
Version	Die Version des MID Servers. Ein Symbol zeigt die Gültigkeit des MID-Servers an:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spalte	Beschreibung
	• **Rot**: Inkompatibel. Der MID-Server und die Instanz gehören nicht zum selben Release. Sie müssen den MID Server aktualisieren und sich vergewissern, dass er nicht durch die Eigenschaft mid.version.override an eine ältere Version angepinnt ist. Der MID-Server wird erst aktualisiert, wenn der Parameter gelöscht wird. • **Gelb**: Kompatibel, aber ein Upgrade wird empfohlen. Dies zeigt an, dass die MID-Server-Version zur selben Familie gehört wie die Instanz, jedoch nicht zur selben Version. • **Grün**: Kompatibel. Kein Upgrade erforderlich. • **Grau**: Inkompatibel. Die Instanz kann die Version nicht erkennen.
Anwender	Der Anmeldename des Benutzers. Ein Symbol zeigt die Gültigkeit des Benutzers an: • **Rot**: Inkompatibel. Der Benutzer verfügt nicht über dieRolle „mid_server“, oder der Benutzer stimmt nicht mit dem Wert im Parameter „mid.instance.username“(in der Konfigurationsdatei „config. xml“) überein. Konfigurieren Sie den MID Server-Benutzer erneut, und Vergewissern Sie sich, dass es funktioniert. • **Grün**: Kompatibel. Der Benutzer hat die Rolle „mid_server“ und stimmt mit dem Benutzer in der Konfigurationsdatei überein. **Hinweis:** Der Benutzer kann auch eine der SOAP-Rollen haben, die an die Rolle „mid_server“ vererbt werden.

MID Server-Eigenschaften

Eigenschaften steuern das Verhalten aller MID-Server oder eines bestimmten MID-Servers.

1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Die MID-Server-Eigenschaften befinden sich in der Tabelle „MID-Server-Eigenschaften“ [ecc_agent_property] und können aufgerufen werden, indem Sie zu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

navigieren **MID-Server** > **Eigenschaften**an. Sie müssen diese Eigenschaften hinzufügen, wenn sie noch nicht vorhanden sind.

MID Server-Eigenschaften

alias_filtering_behavior

Legt das Verhalten der Discovery-Aliasse fest. Die Verhaltensweisen definieren, wie streng das System die Verwendung von Anmeldeinformationsaliassen in Discovery-Zeitplänen durchsetzt.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: loser

Für das Verhalten stehen folgende Auswahlmöglichkeiten:

- **strikt**: Für die Anmeldeinformationen definierte Aliasse müssen mit den für die Probe konfigurierten Aliassen übereinstimmen.
- **loser**: Die Anmeldeinformationen der Probe werden verwendet, wenn sie alle im Zeitplan angegebenen Aliasse enthalten.

com.glide.closure_max_rows_per_table

Legt die Höchstanzahl der in einer Tabelle zulässigen Zeilen fest. Diese Eigenschaft ist nicht standardmäßig sichtbar und muss hinzugefügt werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 200.000

concurrent.dist.download

Legt die Anzahl der gleichzeitigen automatischen Upgrades des MID-Servers fest, die von der Instanz zugelassen werden. Der Standardwert dieser Eigenschaft ist 2, sodass der MID Server 2 der 4 Semaphore verwenden kann, die in der Instanz für das Upgrade verfügbar sind. Wenn Ihre Instanz mehr als 4 INT-Semaphoren enthält, können Sie den Wert dieser Eigenschaft erhöhen, um weitere gleichzeitige Upgrades zuzulassen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 2

glide.stored_proc.data_type.validation

Beendet die Überprüfung von Datentypen in gespeicherten Prozedurparametern. Verwenden Sie diese Eigenschaft, wenn Sie mit Orchestration eine gespeicherte Prozedur in MySQL-, Oracle DB- und MS-SQL-Datenbanken ausführen und die Datentypüberprüfung vermeiden möchten. Starten Sie den MID-Server-Dienst neu, nachdem Sie den Wert dieser Eigenschaft geändert haben.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.discovery.max_ci_count_per_page

Definiert die maximale CI-Anzahl pro Seite.

- Typ: Ganzzahl (Bytes)
- Standardwert: 500

Sie können dies auch als einen Konfigurationsparameter auf einem einzelnen MID Server konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

mid.discovery.max_relation_count_per_page

Teilt die Nutzlast basierend auf der Anzahl der darin enthaltenen Beziehungen.

- Typ: Ganzzahl

mid.discovery.max_total_items_size_pro_page

Teilt die Nutzlast basierend auf der Größe der Elemente auf.

- Typ: Ganzzahl

mid.aws.sts.assume_role.disable_credential_caching

Legen Sie diese Eigenschaft auf „ **wahr** “ fest, um das Zwischenspeichern temporärer Anmeldeinformationen für Cloud-Discoveryzu verhindern. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriffseinrichtung für AWS-Servicekonten Zugriffs-Setup für AWS Servicekonten an.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false

mid.aws.sts.assume_role.credential_ttl_minutes

Legen Sie die Anzahl der Minuten fest, für die temporäre Anmeldeinformationen für Cloud-Discoveryim Cache gespeichert werden sollen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriffseinrichtung für AWS-Servicekonten Zugriffs-Setup für AWS Servicekonten an.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 60

mid.ca.certificate.api.request.retry.count

Gibt an, wie oft die Zertifikatimportabfrage wiederholt wird, nachdem die Quotengrenze erreicht wurde.

- Typ: Ganzzahl
- Standard: 3

mid.ca.certificate.api.request.retry.interval

Wird verwendet, um den Zertifikatimport von Zertifizierungsstellen zu verzögern, wenn die Quotengrenze erreicht ist.

- Typ: Ganzzahl
- Standard: 30000

mid.cloud.discovery.bypass.proxy

Dieser Konfigurationsparameter akzeptiert eine durch Kommas getrennte Liste von DNS/IP-Adressen von Proxy-Servern. Die aufgelisteten Proxy-Server werden während der Cloud-Discovery umgangen. Zur Umgehung von Proxys bei mehreren Cloud-Service Providern (z. B. AWS oder Azure) muss für jeden Anbieter ein separater MID Server eingerichtet werden. Andernfalls wird die MID-Server-Proxy-Konfiguration normal befolgt.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

mid.discovery.file_transfer_protocol

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wird verwendet, um die für Probes oder Muster verwendete Dateiübertragungsmethode zu bestimmen.

- Typ: Auswahl (SCP oder SFTP)
- Standard: SCP

mid.discovery.max_pattern_payload_size

Definiert die maximale Gesamt-Payload-Größe für den Payload von Ergebnissen, die aus Mustern stammen.

- Typ: Ganzzahl (Bytes)
- Standardwert: 50000000

Sie können dies auch als einen Konfigurationsparameter auf einem einzelnen MID Server konfigurieren.

mid.discovery.max_payload_size

Gibt die maximale Zeichenfolgenlänge der Discovery-Ergebnisse an, die der MID-Server an die Instanz sendet. Wenn die Discovery-Probe-Ergebnisse den Grenzwert überschreiten, werden sie vom MID-Server verworfen, und eine Warnmeldung wird zurückgegeben.

Unter Probes gilt dies nur für diejenigen Probes, bei denen das Feld *Wird von Discovery verwendet* auf *true* gesetzt ist. Für Muster gilt dies für die Probe für horizontale Muster .

Setzen Sie den Wert auf eine beliebige negative Zahl, um das Payload-Limit zu deaktivieren und das Senden von Payloads beliebiger Größe an die Instanz zuzulassen. Zum Beispiel -1.

- Typ: Ganzzahl (Bytes)
- Standardwert: 5000000

Sie können dies auch als einen Konfigurationsparameter auf einem einzelnen MID Server konfigurieren.

mid.discovery.multiprobe.skip_others_on_error

Verhindert, dass Proben in einer Mehrfachprobe die verfügbaren Anmeldeinformationen durchlaufen, wenn bei einer anderen Mitgliedsprobe bereits ein Fehler oder eine Zeitüberschreitung aufgetreten ist. Wenn diese Eigenschaft auf **false**festgelegt ist, versucht jede Probe in der Mehrfachprobe, mit denselben ungültigen Anmeldeinformationen eine Verbindung zum Ziel herzustellen. Diese Bedingung führt zu längeren Probe-Ausführungszeiten auf dem MID-Server.

Diese Eigenschaft ist standardmäßig nicht sichtbar und muss der Tabelle „sys_properties“ hinzugefügt werden, um den Wert zu ändern.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

mid.eccq.max_payload_size

Gibt die maximale Zeichenfolgenlänge eines Payloads an, den der MID-Server an die Instanz sendet. Der MID-Server überprüft die Größe des Payloads, bevor er an die Instanz gesendet wird. Wenn die Payload-Größe den Grenzwert überschreitet, verwirft der MID-Server diesen und gibt eine Fehlermeldung im Payload aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Ganzzahl (Bytes)
- Standardwert: 20000000

Sie können dies auch als einen Konfigurationsparameter auf einem einzelnen MID Server konfigurieren.

mid.install_server.base_uri

Das Ändern dieser Systemeigenschaft erfordert Wartungsberechtigungen. Der MID-Server verwendet den angegebenen Wert als Basis-URL, wenn Anforderungen für Aktualisierungsdateien gestellt werden.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: https://install.service-now.com

mid.jdbc.datastream.max.record.size

Gibt die maximale Datensatzgröße in KB an.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 64
- Höchstwert: 128

mid.jdbc.datastream.fail.when.attachement.limit.exceeded

Gibt an, ob Daten mit bis zu 4 GB (4 Anhänge mit je 1 GB) aus dem RDBMS abgerufen werden können. Standardmäßig schlägt ein Flow oder eine Aktion mit einem Fehler fehl, wenn Daten mit mehr als 4 GB abzurufen sind. Legen Sie den Wert auf „ falsch “ fest, um Daten mit einer Größe von 4 GB ohne Fehler abzurufen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: true

mid.keystore.max_backups

Gibt die maximale Anzahl von Sicherungen aus manuellen Schlüsselspeichervorgängen über das Skript **„manage_certificate“** an. Wenn er 0 oder negativ ist, wird keine Sicherung durchgeführt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 3

mid.keystore.max_live_backups

Gibt die maximale Anzahl von Live-Sicherungen vom laufenden MID-Server an. Wenn er 0 oder negativ ist, wird keine Sicherung durchgeführt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 2

mid.keystore.backup_overwrite_timespan

Gibt die Anzahl der Sekunden ab dem aktuellen Sicherungszeitpunkt an, um zu bestimmen, ob die neueste Sicherung in dieser Zeitspanne durch die neue ersetzt werden soll, anstatt eine neue Sicherung zu erstellen und damit die älteste Sicherung zu entfernen, falls die Anzahl der Sicherungen das Maximum überschreitet Grenzwert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 60

mid.log.command_audit.enable

Aktiviert das Audit-Protokoll für MID-Server-Befehle.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: falsch

mid.powershell.target_base_dir

Gibt den Speicherort des Zielbasisordners an, der für Discovery mit WMI verwendet wird. Wenn auf jedem Windows-Ziel eine andere Netzwerkfreigabe bereitgestellt ist, kann der Ordner durch Aktualisieren dieser Eigenschaft geändert werden.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: admin$\temp

mid.probe.collekt_debug_info

Eine optionale Eigenschaft zum Sammeln von Debug-Informationen. Wenn diese Eigenschaft auf truefestgelegt ist, sammelt die Probe bei der Ausführung Debug-Informationen zu Anmeldeinformationen und fügt diese Informationen in die Nutzlast der ECC-Eingabenachricht ein. Sie hat keine Auswirkungen auf die Funktionsweise von Discovery.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.probe.use_legacy_forward_dns

Aktiviert die Legacy-DNSNameResolver-Probe und deaktiviert die Standard-DNSNameResolver-Probe. Weitere Informationen finden Sie unter Probes used by Orchestration .

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.probe.use_legacy_reverse_dns

Aktiviert die Legacy-DNS-Probe und deaktiviert die Standard-DNS-Probe. Wenn Probleme mit den Funktionen der Standard-DNS-Probe auftreten, verwenden Sie diese Eigenschaft, um diese Funktionen zu deaktivieren. Zu den Funktionen der Standard-DNS-Probe gehören, dass sie durch die parallele Ausführung schlank und schneller ist, während die Legacy-Probe vom MID Server gedrosselt wird, da sie seriell ausgeführt wird. Die Standardprobe nutzt die DNS-Suche durch das MID-Server-Hostbetriebssystem, um den vom Betriebssystem verwalteten DNS-Cache zu verwenden, die Legacy-Probe hingegen nicht. Wenn eine DNS-Suche mit der Standardprobe in Windows-Systemen fehlschlägt, versucht das Betriebssystem daher auch, eine Suche anhand des NETBIOS-Namens durchzuführen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.process_flow.log_listener.max_size

Legt die maximale Speichergröße in Bytes fest, die für das Speichern von Protokollnachrichten für Workflow-Studio-Aktionen, die auf einem MID-Server ausgeführt werden, verfügbar

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ist. Der MID-Server speichert, bis der Speicher-Grenzwert erreicht ist, verwirft zusätzliche Protokollnachrichten und sendet die Nachrichten zusammen mit dem Ausführungsplan an die Instanz zurück.

- Typ: Ganzzahl (Bytes)
- Standardwert: 10485760

mid.property.jdbc_operations

Gibt dem JDBCOrchestrationProbe an, welche JDBC-Operationen ausgeführt werden dürfen. Bearbeiten Sie diesen Eigenschaftswert, damit JDBC-Orchestration-Aktivitäten weitere Operationen ausführen können. Alle Operationen werden durch Kommas getrennt. Wählen Sie einen MID-Server im Feld **MID-Server**, um bestimmte Operationen für diesen MID-Server zu definieren, oder lassen Sie das Feld leer, um die Liste der Operationen auf alle MID-Server anzuwenden. Diese Eigenschaft erfordert das Orchestration-Plugin.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: select,update,insert,delete,show,create,describe,begin,if,end,not,exists

mid.property.jms.command.allowed_factory_names

Kommagetrennte Liste der Java Messaging Service (JMS) Connection Factorys, die der MID-Server für eine benutzerdefinierte JMS-Aktivität oder -Aktion benötigt. Diese Eigenschaft erfordert das Orchestration-Plugin.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: connectionFactory, queueConnectionFactory, topicConnectionFactory

mid.property.ssh.use_snc

Aktiviert die Verwendung des SNCSSH-Clients für Discovery und Orchestration. Ändern Sie diese Eigenschaft zu **false**, um J2SSH zu verwenden. Diese Eigenschaft gilt für alle mit der Instanz verbundenen MID Server.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

mid.property.powershell.use_base64_password

Wenn die Anmeldeinformationen für bestimmte MID-Server spezifisch sind, kann die Eigenschaft auch für diese MID-Server festgelegt werden. Wenn Sie das Feld „MID-Server“ leer lassen, gilt dies für alle MID-Server.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.sa.prefer_powershell

Aktiviert MID-Server, um PowerShell-Remoting zu verwenden.

Hinweis:
Es wird nicht empfohlen, diese Eigenschaft zu ändern, da sie veraltet ist.

- Typ: True | Falsch
- Standardwert: wahr

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

mid.sa.ssh.use_sncssh

Schaltet SSH zwischen nicht interaktivem und interaktivem Modus um. „True“ entspricht dem nicht-interaktiven Modus und ermöglicht Probes Sitzungen mit dem Gerät zu öffnen, ohne auf eine Aufforderung zu warten. False entspricht dem interaktiven Modus, der interaktive Sitzungen mit dem Gerät für Netzwerkgeräte und Server erfordert.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: wahr

mid.servicewatch.max_concurrent_connections

Gibt die maximale Anzahl gleichzeitiger Aufgaben an, die von einem MID-Server an einen einzelnen Host gesendet werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 7

mid.shazzam.regulator.interval_ms

Legt das Intervall in Millisekunden fest, in dem Shazzam Pakete starten kann.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1

mid.shazzam.regulator.packets_per_interval

Legt die Anzahl der Pakete fest, die Shazzam in dem durch die Eigenschaft „mid.shazzam.regulator.interval_ms“ angegebenen Zeitintervall starten kann.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1

mid.shazzam.threads

Gibt die Anzahl der gleichzeitigen Threads an, die von Shazzam verwendet werden. Wenn Sie diesen oder den Parameter „mid.shazzam.max_scanners_per_thread“ auf 0 setzen, wird die Shazzam-Multithread-Optimierung deaktiviert.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 5

mid.shazzam.max_scanners_per_thread

Gibt die Anzahl der gleichzeitigen Scanner an, die von jedem Shazzam-Thread verarbeitet werden. Wenn Sie diesen oder den Parameter „mid.shazzam.threads“ auf 0 setzen, wird die Shazzam-Optimierung deaktiviert.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100

mid.sm.discolog.max_log_size

Begrenzt die Länge der Protokollanweisungen im horizontalen Discovery-Protokoll. Wenn die Ergebnisse gekürzt sind, wird in den **Befehlsergebnissen** gemeldet: „Ergebnis ist größer als [Wert] Zeichen und wurde von der Protokollierung gekürzt.“

- Typ: Ganzzahl (Zeichen)
- Standardwert: 1000

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

mid.sm.discolog.max_object_size

Begrenzt die Länge des Objekts im horizontalen Discovery-Protokoll. Objekte in der Protokollanweisung werden auf die durch den Wert dieser Eigenschaft festgelegte Anzahl von Zeichen gekürzt. Diese Eigenschaft wirkt sich nur auf die Objektzeichengröße im horizontalen Discovery-Protokoll aus. Die folgende Meldung wird angezeigt, wenn ein Objekt durch diese Eigenschaft eingeschränkt wird: Die maximale Objektgröße hat die Höchstgrenze von [Wert] erreicht. Verwenden Sie zum Anpassen die MID-Eigenschaft „mid.sm.discolog.max_object_size“.

- Typ: Ganzzahl (Zeichen)
- Standardwert: 5000

mid.snmp.use_getbulk

Gibt an, ob GETBULK zum Empfangen einer großen Datenmenge in Batches verwendet werden soll. Dies kann zur globalen Konfiguration aller MID-Server verwendet werden.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

GETBULK kann auch auf Probenebene oder für einen einzelnen MID-Server festgelegt werden. Einstellungen werden in ihrer Prioritätsfolge aufgelistet:

- Parameter für SNMP-Probes
- MID Server-Konfigurationsparameter
- MID Server-Eigenschaften

mid.ssh.algorithms.kex

Ändert die Prioritätsliste des Key Exchange SSH-Algorithmus. Die Eigenschaft akzeptiert eine kommagetrennte Liste mit Operatoren. Der erste Name in der Liste hat die höchste Priorität, der Nachname in der Liste die niedrigste Priorität. Durch Hinzufügen einer kommagetrennten Liste ohne Operatoren wird die Liste der Standardalgorithmen ersetzt. Weitere Informationen finden Sie unter Kryptografische SSH-Algorithmen für MID-Server.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: ecdh-sha2-nistp256,ecdh-sha2-nistp384,ecdh-sha2-nistp521,diffie-hellman-group-exchange-sha256,diffie-hellman-group14-sha256,diffie-hellman-group16-sha512,diffie-hellman -group14-sha1,diffie-hellman-group1-sha1,diffie-hellman-group-exchange-sha1

mid.ssh.algorithms.host_key

Ändert die Prioritätsliste des SSH-Algorithmus des Hostschlüssels. Die Eigenschaften akzeptieren kommagetrennte Listen mit Operatoren. Der erste Name in der Liste hat die höchste Priorität, der Nachname in der Liste die niedrigste Priorität. Durch Hinzufügen einer kommagetrennten Liste ohne Operatoren wird die Liste der Standardalgorithmen ersetzt. Weitere Informationen finden Sie unter Kryptografische SSH-Algorithmen für MID-Server.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: ecdsa-sha2-nistp256,ecdsa-sha2-nisp384,ecdsa-sha2-nisp521,rsa-sha2-256,rsa-sha2-512,ssh-rsa,ssh-dss

mid.ssh.algorithms.cipher

Ändert die Prioritätsliste des Verschlüsselungs-SSH-Algorithmus. Die Eigenschaften akzeptieren kommagetrennte Listen mit Operatoren. Der erste Name in der Liste hat die höchste Priorität, der Nachname in der Liste die niedrigste Priorität. Durch Hinzufügen einer kommagetrennten Liste

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ohne Operatoren wird die Liste der Standardalgorithmen ersetzt. Weitere Informationen finden Sie unter Kryptografische SSH-Algorithmen für MID-Server.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: aes128-ctr,aes192-ctr,aes256-ctr,3des-ctr,aes128-cbc,aes192-cbc,aes256-cbc,3des-cbc

mid.ssh.algorithms.mac

Ändert die Prioritätsliste des MAC-SSH-Algorithmus. Die Eigenschaften akzeptieren kommagetrennte Listen mit Operatoren. Der erste Name in der Liste hat die höchste Priorität, der Nachname in der Liste die niedrigste Priorität. Durch Hinzufügen einer kommagetrennten Liste ohne Operatoren wird die Liste der Standardalgorithmen ersetzt. Weitere Informationen finden Sie unter Kryptografische SSH-Algorithmen für MID-Server.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: hmac-sha2-256,hmac-sha1,hmac-sha2-512,hmac-sha1-96,mac-md5-96,hmac-md5

shazzam.chunk_size

Maximale Anzahl von IP-Adressen, die Shazzam parallel scannen kann. Diese Eigenschaft steuert hauptsächlich die Nutzung ausgehender Ports.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100

mid.use_net_tools

Aktiviert oder deaktiviert die Verwendung von Net-Tools-Befehlen während der Discovery von Geräten, die auf dem Betriebssystem Linux ausgeführt werden. Ab QuebecITOM-Transparenz] unterstützt die iproute2-Befehle für die Discovery. Standardmäßig verwenden die Muster ITOM-Transparenz und Discovery zuerst Net-Tools-Befehle und erst dann können sie als Fallback auf iproute2-Befehle zurückgreifen. Wenn alle Linux-basierten Geräte und Anwendungen in Ihrem IT-Netzwerk iproute2-Befehle verwenden, deaktivieren Sie die Net-Tools-Befehle, um den Discovery-Prozess effizienter zu gestalten.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

mid.servicewatch.use_full_linux_netstat_path

Steuert, ob der Befehl `netstat` mit seinem vollständigen Installationspfad ausgeführt wird. Dieser Befehl listet offene Ports auf Servern Linux während der Prozesserkennungsphase der Top Down-Discovery auf.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

mid.servicewatch.num_paths_linux_netstat_to_check

Definieren Sie die maximale Anzahl von Installationspfaden, die bei der Erkennung von Linux -Servern verwendet werden sollen. Diese Eigenschaft ist relevant, wenn Sie die Top Down-Discovery auf Servern Linux mit mehreren Netstat-Installationspfaden ausführen und die Eigenschaft `mid.servicewatch.use_full_linux_netstat_path` auf „true“ festgelegt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Top Down-Discovery versucht, den Befehl *netstat* in jedem dieser Installationspfade auszuführen. Das Ergebnis der ersten erfolgreichen Ausführung wird verwendet, um die Liste der offenen Ports zu bestimmen.

- Typ: true | Ganzzahl
- Standardwert: 5

mid.servicewatch.use_full_linux_ss_path

Steuert, ob der Befehl *ss* mit seinem vollständigen Installationspfad ausgeführt wird. Dieser Befehl listet offene Ports auf Servern Linux während der Prozesserkennungsphase der Top Down-Discovery auf.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.servicewatch.num_paths_linux_ss_to_check

Definieren Sie die maximale Anzahl von Installationspfaden, die bei der Erkennung von Linux -Servern verwendet werden sollen. Diese Eigenschaft ist relevant, wenn Sie die Top Down-Discovery auf Servern Linux mit mehreren ss-Installationspfaden ausführen und die Eigenschaft *mid.servicewatch.use_full_linux_netstat_path* auf „true“ festgelegt ist.

Die Top Down-Discovery versucht, den Befehl *ss* in jedem dieser Installationspfade auszuführen. Das Ergebnis der ersten erfolgreichen Ausführung wird verwendet, um die Liste der offenen Ports zu bestimmen.

- Typ: true | Ganzzahl
- Standardwert: 5

MID Server-Eigenschaften erstellen

Verwenden Sie eine MID-Server-Eigenschaft, um das Verhalten aller MID-Server oder eines bestimmten MID-Servers zu steuern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie legen die MID-Server-Eigenschaften fest, um die MID-Server-Parameter zu überschreiben. Konfigurieren Sie die MID-Server-Eigenschaften im MID-Server-Plugin. Konfigurieren Sie keine MID-Server-Eigenschaften in der Datei **glide.properties**, die sich im Eigenschaftenverzeichnis des Agenten befindet. Die Datei **glide.properties** wird während des Upgrade-Vorgangs überschrieben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Eigenschaften**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder entsprechend aus (siehe Tabelle).

Felder der MID-Server-Eigenschaften

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie den Namen der Eigenschaft ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Wert	Sie können den Wert eingeben, den die Eigenschaft haben soll. **Hinweis:** Wenn Sie JDBC-Vorgänge über die Eigenschaften „mid.property.jdbc_operations“ ändern, können Sie Verben wie BEGIN, END, IF oder allgemeine PL/SQL-Blockanweisungen eingeben. Dies hilft, CREATE- oder ALTER-Anweisungen ausführen zu können. Sie müssen möglicherweise den MID-Server neu starten, bevor Sie einige der Anweisungen ausführen.
MID-Server	Lassen Sie dieses Feld leer, um eine MID-Server-Eigenschaft festzulegen, die sich auf alle MID-Server auswirkt. Um eine MID-Server-Eigenschaft für einen bestimmten MID-Server festzulegen, wählen Sie den MID-Server aus.

4. Starten Sie nach dem Festlegen der Eigenschaften des MID Servers den MID Server neu, um sicherzustellen, dass die Eigenschaften mit der Instanz synchronisiert werden.

MID Server-Parameter

Parameter steuern das Verhalten eines bestimmten MID-Servers und haben eine niedrigere Priorität als die MID-Server-Eigenschaften.

1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Informationen zum Hinzufügen eines Parameters zu einem MID-Server finden Sie unter Fügen Sie einen MID Server-Parameter hinzu.

Wichtig:
Änderungen an Parametern werden nur wirksam, wenn der MID-Server gestartet (oder neu gestartet) wird.

Hinweis:
Der Wert eines beliebigen Parameters MID-Server in der Datei config.xml kann verschlüsselt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Werte der MID-Server-Konfigurationsdatei verschlüsseln oder entschlüsseln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Parameter

Hinweis:
Wenn Sie Sonderzeichen in einer XML-Konfigurationsdatei verwenden, müssen Sie diese kodieren.

URL

Gibt die URL zur zugeordneten Instanz an. Normalerweise ähnelt die URL „https://instance.service-now.com“, wobei Sie *instance* durch den Instanznamen ersetzen. Wenn Sie eine eigene Instanz hosten, verwenden Sie die von Ihrer Organisation festgelegte URL.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

mid_sys_id

Zeichnet den eindeutigen Identifier des MID-Server-Datensatzes auf. Dieser Parameter sollte leer sein, wenn Sie einen MID-Server zum ersten Mal konfigurieren. Ändern Sie den Wert nicht.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: automatisch eingestellt (GUID)

Name

Verwenden Sie diesen Parameter, um einen für Sie sinnvollen Namen anzugeben. Wenn Sie diesen Parameter nicht angeben, verwendet der MID-Server den Standardwert. Ein Satz von Business Rules synchronisiert den Namen in der Konfigurationsdatei mit dem Namen im MID-Server-Datensatz. Die Business Rules stellen sicher, dass das Ändern des Namens an einem Ort auch den Namen am anderen Ort ändert.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: HIER_IHREN_MID-SERVER-NAMEN_EINGEBEN

mid.instance.username oder glide.glidesoap.username

Wenn die Authentifizierung der ServiceNow-Instanz standardmäßig aktiviert ist, legen Sie diesen Parameter fest, um den Benutzernamen festzulegen, den der MID-Server zum Anmelden bei der Instanz verwenden soll. Dieser Benutzer sollte über die Rolle „mid_server“ in der ServiceNow-Instanz verfügen, um auf notwendige Tabellen und Felder zuzugreifen. Mit diesem Parameter können Sie Benutzernamen mit Sonderzeichen definieren.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

mid.instance.password oder glide.glidesoap.password

Wenn die Authentifizierung Ihrer ServiceNow-Instanz standardmäßig aktiviert ist, legen Sie diesen Parameter fest, um das Passwort festzulegen, das der MID-Server zum Anmelden bei der Instanz verwenden soll. Mit diesem Parameter können Sie Passwörter mit Sonderzeichen definieren.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

CIM-Parameter

mid.cim.batch.size

Gibt die maximale Anzahl von Nachrichten an, die gleichzeitig an einen CIM-Server gesendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1

mid.cim.request.interval

Gibt die Anzahl von Millisekunden an, die zwischen Anforderungen an denselben Common Information Model Object Manager (CIMOM) gewartet werden soll.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 0

mid.cim.host.connection.limit

Gibt die maximale Anzahl gleichzeitiger Verbindungen pro CMoM an. Ein Wert von Null deaktiviert gleichzeitige Verbindungen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 0

Verbindungsparameter

glide.mid.fast.responses

Weist den MID-Server an, zu versuchen, Nachrichten an die Instanz zu senden, sobald sie bereit sind. Normalerweise senden die MID-Server Nachrichten an die Instanz ServiceNow seriell (d. h. eine Nachricht nach der anderen). Da viele Probes parallel ausgeführt werden können, können mehrere Nachrichten gleichzeitig an die Instanz übertragen werden. Wenn Sie diesen Parameter auf **true** setzen, kann die Zeit zwischen der Beendigung eines Probes und der Ankunft seiner Antwort bei der Instanz verringert werden. Bei mehreren gleichzeitigen Nachrichten werden jedoch Ressourcen verbraucht, was die Reaktionsfähigkeit der Instanz insgesamt verringert. Wenn Kommunikationsprobleme auftreten, kann der Wert dieses Parameters auch einen Stau auf dem MID-Server verursachen, da Threads, die normalerweise zum Ausführen von Probes verwendet werden, unter Umständen zum Senden von Nachrichten verwendet werden. Lassen Sie diesen Parameter im Allgemeinen bei Ihrer Konfiguration aus. Ihn auf **true** zu setzen, ist nur unter ganz besonderen Umständen sinnvoll.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

glide.mid.max.sender.queue.size

Setzt eine Obergrenze für die Größe der Warteschlange. Der MID-Server beginnt mit dem Löschen von Nachrichten in der Warteschlange, wenn dieser Grenzwert überschritten wird. Wenn der MID-Server Nachrichten an die ServiceNow-Instanz schneller generiert, als er sie senden kann, werden sie vorübergehend im Dateisystem des MID-Server-Hosts in eine Warteschlange gestellt. Diese Warteschlange ist normalerweise ziemlich klein und wird vollständig geleert, sobald die Verarbeitung des MID-Servers für einen kurzen Zeitraum verlangsamt wird. Diese Warteschlange kann jedoch an Größe zunehmen, wenn Kommunikationsprobleme zwischen dem MID Server und der Instanz auftreten, insbesondere wenn auf dem MID Server eine Integration ausgeführt wird.

Der Parameter hat die Form {Nummer}{Multiplikator}, wobei {Nummer} eine beliebige positive Dezimalzahl einschließlich nicht ganzer Zahlen ist, und der optionale Multiplikator eine beliebige Schreibweise von Bytes, Kilobytes, Megabytes, Gigabytes oder Terabytes (nur das erste Zeichen wird geprüft, und es wird nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden). Der Standardmultiplikator ist Byte. Leerzeichen werden großzügig toleriert. Die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

folgenden Zeichenfolgen stellen alle gültige Parameter dar: „1000000000“, „0,5 m“, „5 GB“, „7,67 Gigas“, „145,69392 Meg“ und „1,1 Terra“.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: 0,5 GB

instance.date.format

Gibt das Format an, das die Instanz für Datum und Uhrzeit verwendet. Das Festlegen dieses Parameters hat vor allem zufolge, dass der MID-Server seine Start- und Stoppzeiten für den MID-Server-Datensatz in ServiceNow aktualisiert. Das Format dieser Datums-/Zeitzeichenfolge ist identisch mit dem von der Java-Klasse SimpleDateFormat verwendeten Format.

- Typ: Zeichenfolge (Datumsformat)
- Standardwert: jjjj-MM-tt HH:mm:ss

mid.disable_amb

Deaktiviert die AMB-Benachrichtigungen (Asynchronous Message Bus) für neue Ausgabenachrichten der ECC-Warteschlange. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Asynchronous Message Bus“ inAsynchronous Message Bus. Wenn AMB aktiviert ist, verwendet der MID-Server ein anderes Standardabfrageintervall, als wenn AMB deaktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie im Parameter **„mid.poll.time“**. Wenn Sie ein Abrufintervall mit dem Parameter **mid.poll.time** festlegen, verwendet der MID-Server diesen Wert unabhängig davon, ob der AMB-Client aktiviert ist oder nicht.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.https.truststore.password

Legt das trustStore-Kennwort fest, das für HTTPS-Verbindungen mit dem AMB-Client (Asynchronous Message Bus) erforderlich ist.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

Mid.HTTPS.trustStore.Path

Pfad zum trustStore, der vom MID Server für TLS-Transaktionen (Asynchronous Message Bus(AMB)-Client) zu verwenden ist. Fügen Sie diesen Parameter nur hinzu, wenn Sie den Standardpfad ändern möchten.

- Typ: Zeichenfolge
- Standard: Pfad zum JRE-trustStore, gebündelt mit dem MID Server

mid.instanz.überspringen_basic_auth

Ermöglicht dem MID-Server, eine Verbindung zu einer Instanz mithilfe von Cookies anstelle von Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung herzustellen. Bei Festlegung auf **true**werden zuerst Cookies verwendet. Wenn jedoch die Verbindung fehlschlägt, versucht der MID-Server erneut, eine Verbindung mit den Anmeldeinformationen der Standardauthentifizierung herzustellen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

mid.jmx.enabled

Aktiviert einen JMX-Server auf dem MID Server, der einige Verwaltungsinformationen für JMX-Konsolen verfügbar macht. Die Implementierung von JMX erfordert eine zusätzliche Konfiguration der Java-Laufzeitumgebung. Das Setzen dieses Parameters auf **true** ist nur für Personen mit detaillierten Kenntnissen der Java-Sicherheitsarchitektur und einem besonderen Bedarf an JMX zu empfehlen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.poll.time

Legt das standardmäßige MID-Server-Abfrageintervall (in Sekunden) fest. Das Abfrageintervall gibt an, wie lange der MID-Server wartet, bevor die ECC-Warteschlange auf Arbeit überprüft wird, wenn der MID-Server nicht ausgelastet ist. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Asynchronous Message Bus“ in.

Wenn **mid.disable.amb** auf „false“ festgelegt ist (Standardeinstellung), finden Sie im Abschnitt „Asynchronous Message Bus“ in Asynchronous Message Bus weitere Informationen zur Verwendung von **mid.poll.time**.

Wenn **„mid.disable.amb“** auf „wahr“ festgelegt ist, erfolgt die Abfrage in einem festen Intervall von „ **mid.poll.time** “. Die Abfrage wechselt jedoch zu **„mid.poll.time.standard“** (standardmäßig 5 Sekunden), wenn der MID-Server ausgelastet ist.

- Typ: Ganzzahl (Sekunden)
- Standardwert: 40, wenn **mid.disable.amb „** falsch“ ist, oder 5, wenn **mid.disable.amb „** wahr“ ist.

mid.probe.wait.resources

Gibt an, ob die Probe-Ausführung verzögert wird, bis Ressourcen verfügbar sind. Wird verwendet, um die Ressourcenreservierung für den MID-Serverzu aktivieren.

Hinweis:
Erfordert einen Neustart des MID-Servers.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

mid.property.long_runner

Gibt den Namen eines Script Include an, die lange ausgeführte Befehle verwaltet.

Hinweis:
Diese Eigenschaft gilt nur bis zur Version Rome. Wenn es sich bei Ihrer Instanz um eine spätere Version handelt, müssen Sie die Systemeigenschaft `glide.eccprobe.longrunner.class`konfigurieren.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: LongRunner

threads.interactive.max

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legt die maximale Anzahl interaktiver Worker-Threads fest, die gleichzeitig im interaktiven Thread-Pool ausgeführt werden können. Siehe Thread-Nutzung des MID Servers festlegen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 10

threads.expedited.max

Legt die maximale Anzahl von Expedited-Worker-Threads fest, die gleichzeitig im Expedited-Thread-Pool ausgeführt werden können. Siehe Thread-Nutzung des MID Servers festlegen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 20

threads.max

Legt die maximale Anzahl von Standard-Worker-Threads fest, die gleichzeitig im Standard-Thread-Pool ausgeführt werden können. Mit diesem Parameter können Sie direkt steuern, welche CPU-Ressourcen der MID-Server auf dem Computer verwendet, auf dem er gehostet wird. Siehe Thread-Nutzung des MID Servers festlegen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 25

Wichtig:
Sie können „Threads.max“ auf 200 festlegen. Diese Einstellung muss jedoch je nach Betriebssystem möglicherweise geändert werden. Beispielsweise wird bei Windows-basierten MID Servern, auf denen Discovery ausgeführt wird, Powershell verwendet, was ressourcenintensiv ist. In diesem Fall könnten Sie die CPU-Leistung des Hostcomputers mit nur 50 Threads ausschöpfen.

Parameter für Anmeldeinformationen

mid.aws.instance_profile_name

Name der in der EC2-Instanz konfigurierten AWS IAM-Rolle. Bei entsprechender Konfiguration verwendet der MID-Server die temporären Anmeldeinformationen, die dieser Rolle vom AWS-Instanzprofil zur Erkennung von Cloud-Ressourcen gewährt werden.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Keine (Anwender muss einen nicht leeren Wert angeben)

mid.credentials.provider

Gibt den Java-Klassennamen des Anmeldeinformationsanbieters an.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: com.service_now.mid.creds.standard.StandardCredentialsProvider

mid.secure_credentials.key_pairs.provider

Klasse, die der MID Server zum Generieren von sicheren Key-Paaren verwendet.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: com.service_now.mid.keypairs.provider.standard.StandardKeyPairsProvider

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Debug-Parameter

debug.logging

[Veraltet] Gibt an, ob die Protokollierung von MID-Server-Ereignissen und -Nachrichten (sowohl gesendete als auch empfangene) aktiviert werden soll. Normalerweise wird dieser Parameter nur von Entwicklern verwendet, er ist jedoch gelegentlich bei der Problembehandlung hilfreich. Beachten Sie, dass das Einstellen dieses Parameters auf **true** zu intensiver Protokollierung auf dem MID-Server führt und möglicherweise erheblichen Speicherplatz belegt.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

Dieser Parameter wurde durch den Parameter *mid.log.level* ersetzt.

debuggen

[Veraltet] Gibt an, ob die Debug-Protokollierung auf dem MID-Server aktiviert werden soll. Normalerweise wird dieser Parameter nur von Entwicklern verwendet, er ist jedoch gelegentlich bei der Problembehandlung hilfreich. Beachten Sie, dass das Einstellen dieses Parameters auf **true** zu intensiver Protokollierung auf dem MID-Server führt und möglicherweise erheblichen Speicherplatz belegt.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

Dieser Parameter wurde durch den Parameter *mid.log.level* ersetzt.

file.probe.template.debug

Gibt an, ob Vorlagen für Datei-Probes debuggt werden sollen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false

mid.cim.debug

Gibt an, ob die Debug-Protokollierung für CIM, WBEM, SLP oder SMI-S aktiviert werden soll.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.ssh.debug

Aktiviert SSH-Debug-Informationen in der Protokolldatei. Die Parameterverwendung hängt davon ab, ob der ServiceNow-SSH-Client aktiviert ist.

Wenn der ServiceNow-SSH-Client aktiviert ist, funktioniert der Parameter wie folgt:

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: falsch

Die folgenden Zeichenfolgenwerte sind für den ServiceNow-SSH-Client gültig:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- true: Aktiviert SSH-Debug-Informationen in der Protokolldatei.
- false: Deaktiviert SSH-Debug-Informationen in der Protokolldatei.
- <IP-Adressen>: Geben Sie an, für welche IP-Bereiche SSH-Debug-Informationen in der Protokolldatei aktiviert werden sollen. Sie können IP-Adressen in den folgenden Formaten eingeben:
  - Ein IP-Bereich, der durch einen Schrägstrich und die Anzahl der Bits im Subnetz definiert ist. Beispielsweise durchsucht der String 10.10.10.0/24 24-Bit-IP-Adressen von 10.10.10.0 bis 10.10.10.254.
  - Ein IP-Bereich, der durch einen Bindestrich definiert wird. Der String 10.10.11.0-10.10.11.165 durchsucht beispielsweise die IP-Adressen von 10.10.11.0 bis 10.10.11.165.
  - Eine durch Kommas getrennte Liste bestimmter IP-Adressen. Zum Beispiel durchsucht die Zeichenfolge 10.10.11.200,10.10.11.235 die IP-Adressen 10.10.11.200 und 10.10.11.235.
- verzögert: Protokolliert SSH-Debug-Informationen im Speicher, sofern keine Fehler oder Warnungen auftreten. Wenn ein Fehler oder eine Warnung auftritt, veröffentlicht die Plattform die Debug-Informationen in der Protokolldatei. Dadurch wird sichergestellt, dass nur der Teil der Protokolldatei aufgezeichnet wird, der sich auf den Fehler oder die Warnung bezieht. Wenn kein Fehler oder keine Warnung erkannt wird, löscht die Plattform die nicht verwendeten Protokolldaten aus dem Speicher, sobald die Sitzung geschlossen wird. In jeder Sitzung werden bis zu 1000 Protokollnachrichten gespeichert. Wenn die Sitzung 1000 Protokollnachrichten überschreitet, verwirft das verzögerte Protokoll die älteste Protokollnachricht, um Platz für die neueste Protokollnachricht zu schaffen.

Wenn der ServiceNow-SSH-Client deaktiviert ist, aktiviert bzw. deaktiviert der Parameter SSH-Debug-Informationen in der Protokolldatei:

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

Hinweis:
Der MID-Server-Parameter **„mid.ssh.debug“** wirkt sich nur auf SNCSSH und J2SSH aus. Um die Debug-Protokollierung für den Maverick-Client zu aktivieren, legen Sie den MID-Server-Konfigurationsparameter **mid.log.level** auf `debug, com.maverick=debug` fest.

mid.log.level

Gibt die Protokollierungsebene für den MID-Server an. Mögliche Werte sind:

- debuggen
- info
- warn
- error

Hinweis:
Die Groß- und Kleinschreibung hat keinen Einfluss auf die Werte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: info

mid.http.idle_connection_monitor.debug

Aktiviert die Debug-Protokollierung für den Idle Connection Monitor.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

DNS-Parameter

mid.dns_scan.regulator.interval_ms

Gibt das Intervall zwischen DNS-Scans in Millisekunden an.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 10

mid.dns_scan.regulator.packets_per_interval

Gibt die Anzahl der Reglerpakete pro DNS-Scan an.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1

mid.dns_scan.default_name_servers

Gibt die Host-Namen oder IP-Adressen der Standardnamenserver an.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

mid.dns_scan.default_name_servers

Gibt die Host-Namen oder IP-Adressen der Standardnamenserver an.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

mid.dns_scan.additional_name_servers

Gibt die Host-Namen oder IP-Adressen von zusätzlichen Nameservern an.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

mid.dns_scan.load_balancing_enable

Gibt an, ob das Load Balancing von Namenservern aktiviert werden soll.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.probe.use_legacy_forward_dns

Aktiviert die Legacy-DNSNameResolver-Probe und deaktiviert die Standard-DNSNameResolver-Probe. Weitere Informationen finden Sie unter Probes used by Orchestration .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.probe.use_legacy_reverse_dns

Aktiviert die Legacy-DNS-Probe und deaktiviert die Standard-DNS-Probe. Wenn Probleme mit den Funktionen der Standard-DNS-Probe auftreten, können Sie diese Funktionen mit diesem Parameter deaktivieren. Zu den Funktionen der Standard-DNS-Probe gehören, dass sie durch die parallele Ausführung schlank und schneller ist, während die Legacy-Probe vom MID Server gedrosselt wird, da sie seriell ausgeführt wird. Die Standardprobe nutzt die DNS-Suche durch das MID-Server-Hostbetriebssystem, um den vom Betriebssystem verwalteten DNS-Cache zu verwenden, die Legacy-Probe hingegen nicht. Wenn eine DNS-Suche mit der Standardprobe in Windows-Systemen fehlschlägt, versucht das Betriebssystem daher auch, eine Suche anhand des NETBIOS-Namens durchzuführen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

Event Management-Parameter

mid.probe.event.bulk_size

Gibt die maximale Größe einer Event-Payload in MB an.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 120

mid.probe.event.wait_time

Wartezeit in einer leeren Warteschlange zum Senden von Events.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1000

mid.probe.event.send.enabled

Aktiviert oder deaktiviert das Senden von Events.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

mid.probe.event.queue.max_size

Gibt die maximal zulässige Größe für die Event-Warteschlange an, bevor eingehende Events abgelehnt werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100.000

mid.probe.event.max.retry_time

Die maximale Anzahl von Sekunden, in denen MID das Senden von Ereignissen wiederholt.

- Typ: Ganzzahl
- Standard: 1800

mid.probe.event.queue.use_bulk

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gibt an, ob Events einzeln oder in einem Massenvorgang an den Server gesendet werden. Wenn dieser Parameter als „ **wahr** “ ausgewertet wird, werden Ereignisse massenweise an den Server gesendet.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

mid.probe.event.suppress.whitespaces

Ermöglicht Zeilenumbrüche in Beschreibungsfeldern für mehrzeilige Events. Wenden Sie diesen Parameter auf jeden MID Server an, der mit Event Connector-Instanzen verwendet wird. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt:

alle

Mit dieser Einstellung werden alle Leerzeichen entfernt.

leave_as_is

Diese Einstellung behält alle Leerzeichen bei.

keep_newline

Diese Einstellung behält nur „new_line“ bei und entfernt alle anderen Leerzeichen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standard: alle

mid.em.metric.metric_to_ci_map_limit

Gibt die maximale Anzahl aktiver Metriken an, die pro CI-Map zulässig sind.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 200.000

mid.em.metric_binding_timeout_seconds

Gibt die Anzahl Sekunden an, die gewartet werden muss, bevor nicht behandelte Events erneut gesendet werden

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 300

mid.em.metric_binding_timeout_max_seconds

Gibt die maximale Anzahl Sekunden an, die gewartet werden muss, bevor nicht bearbeitete Events erneut gesendet werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 10800

mid.em.metric_max_elapsed_time_before_refresh

Gibt die maximale Anzahl an Sekunden an, bevor der Metrik-Quelltyp-Cache im Speicher aktualisiert wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 60

mid.em.matric_max_sql_string_length_for_types

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gibt die maximale Länge der Zeichenfolge (bestehend aus Typen) an, die für einen SQL-Befehl verwendet wird

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 30000

mid.em.statistics_report_perioon_sec

Gibt den Zeitraum in Sekunden zwischen Statistikberichten an die Instanz an. Verwenden Sie **0**, um die Berichterstellung zu deaktivieren. Dieser Parameter erfordert einen Neustart.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 60

mid.em.metric_connector_max_run_time_seconds

Gibt die maximale Anzahl von Sekunden an, um Metriken in jedem Zyklus zu erfassen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 300

mid.em.metric_connector_history_min

Gibt die Anzahl der Minuten an, die zum Abrufen von Metriken im Verlauf zurückgegangen werden soll.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 180

mid.em.metric_event_logging

Gibt die Stufe der Metrik- und Event-Protokollierung an. Die Auswahlmöglichkeiten sind:

- Keine
- alle
- events
- metrics
- metrics:<Filter>
- events:<Filter>

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

mid.em.metric_connector_late_arrivals_delay

Gibt die Anzahl der Sekunden an, die beim Erfassen von Metriken verzögert werden soll.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 30

FTP-Verbindungsparameter

mid.ftp.max_pool_size

Gibt die maximale Größe des FTP-Verbindungspools in Megabyte an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 25

mid.ftp.max_per_target

Gibt die maximale Anzahl der FTP-Verbindungen pro Ziel an.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 5

mid.ftp.max_conn_idle_time

Gibt die maximale Zeit in Millisekunden an, die eine FTP-Verbindung im Pool inaktiv bleiben kann.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 300000

mid.filesystem.max.ls

Gibt die maximale Anzahl von Dateien an, die mit dem Befehl „filesystem list directory“ zurückgegeben werden können.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 10.000

Protokollierungsparameter

disable_monitors

Gibt an, ob die aktive Suche nach Monitoren in der Instanz durch den MID-Server deaktiviert werden soll.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

mid.show.queries

Legt fest, ob der MID-Server Details zu jeder Abfrage an die ServiceNow-Instanz protokollieren soll. Normalerweise wird dieser Parameter nur von Entwicklern verwendet, er ist jedoch gelegentlich bei der Problembehandlung hilfreich. Beachten Sie, dass das Einstellen dieses Parameters auf **true** zu intensiver Protokollierung auf dem MID-Server führt und möglicherweise erheblichen Speicherplatz belegt.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

disable.remote.logging

Verhindert, dass der MID-Server Informationen in dem MID-Serverprotokoll in der Instanz protokolliert. In der Instanz werden ohnedies relativ wenige Informationen protokolliert. Durch das Einstellen dieses Parameters auf **true** wird jedoch die gesamte Protokollierung in der Instanz ausgeschlossen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

disable.status

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verhindert, dass der MID-Server alle 10 Minuten einen Statusbericht an die Instanz sendet.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.file_cleaner.disabled

Dateien und leere Ordner in den folgenden Ordnern können von dieser MID-Dateibereinigung gelöscht werden. Dateien, auf die zuletzt vor mehr als 30 Tagen zugegriffen wurde, werden gelöscht. Sie wird beim Start und danach alle 24 Stunden ausgeführt. Sie können die Ausführung der Dateibereinigung durch einen Neustart des MID-Server-Service erzwingen.

Bereinigte Ordner/Dateien:

- `\agent\import`
- `\agent\export`: Wird von der Exportsatz-Funktion verwendet.
- `\agent\work\monitors\ECCSender\output_error` : Wird für ECC-Eingabenutzlasten verwendet, die aus irgendeinem Grund nicht eingefügt werden können
- `\agent\work\monitors\ECCSender\output_oversize` : Wird zum Speichern von Kopien von Nutzlasten verwendet, die nicht an die Instanz gesendet werden, da sie größer als der von **mid.eccq.max_payload_size**festgelegte Grenzwert sind, der standardmäßig 20000000 Byte beträgt
- `\agent\logs`: Speziell JFR-Dumps

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mTLS-Protokollparameter

Fügen Sie diese Parameter der Datei `config.xml` im Verzeichnis `/agent` im Installationsverzeichnis MID-Server hinzu.

mid.httpclient.protocol.myprotocol.path

Gibt den Pfad zum Schlüsselspeicher an. Der Pfad kann absolut oder relativ sein. Ersetzen Sie im Parameternamen „ **myprotocol“** durch den Namen Ihres Protokolls.

Typ: Zeichenfolge

mid.httpclient.protocol.myprotocol.port

Gibt die Portnummer für das Protokoll an. Ersetzen Sie im Parameternamen „ **myprotocol“** durch den Namen Ihres Protokolls.

Typ: Zeichenfolge

mid.httpclient.protocol.myprotocol.password

Gibt das Passwort für die mTLS-Anmeldeinformationen an. Ersetzen Sie im Parameternamen „ **myprotocol“** durch den Namen Ihres Protokolls. Fügen Sie das Verschlüsselungsattribut *`secure="true"`* hinzu, um das Passwort mit der Standardverschlüsselung MID-Server zu verschlüsseln.

Typ: Zeichenfolge

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Musterparameter

mid.parsing.max_field_size

Legt die maximale Zeichenlänge von Zeichenfolgen fest, die während der Ausführung von Mustern als temporäre Variablen gespeichert werden. Zeichenfolgen, die länger als der Wert dieses Parameters sind, werden gekürzt, um dem Wert zu entsprechen. Verwenden Sie den Parameter, um den Grenzwert beim Analysieren längerer Zeichenfolgen zu erhöhen.

> ⚠ **Warnung:**
> Das Überschreiten der maximalen Feldgröße der SQL-Datenbankimplementierung führt zu Fehlern.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1024

mid.sa.discovery.pattern_string_attributes.deduplizieren

Reduziert den Arbeitsspeicherverbrauch für Musterausführungskontextattribute durch die Beseitigung doppelter Zeichenfolgen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

Proxy-Server-Parameter

mid.instance.use_proxy oder mid.proxy.use_proxy

Wenn Ihr MID-Server für den Zugriff auf die Instanz ServiceNow einen Webproxy verwenden muss, legen Sie diesen Parameter auf „ **wahr** “ fest, um den MID-Server zur Verwendung des Proxys anzuweisen. Sie müssen auch den Host und den Port des Proxy-Servers sowie möglicherweise den Benutzernamen und das Passwort festlegen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.proxy.host

Wenn Ihr MID-Server einen Web-Proxy für den Zugriff auf die ServiceNow-Instanz durchlaufen muss, stellen Sie diesen Parameter ein, um den Host des Proxys festzulegen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

mid.proxy.password

Wenn Ihr MID-Server einen Web-Proxy durchlaufen muss, um auf die ServiceNow-Instanz zuzugreifen, und Ihr Proxy ein Passwort erfordert, legen Sie diesen Parameter fest, um dieses Passwort zu definieren.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

mid.proxy.port

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Ihr MID-Server einen Web-Proxy für den Zugriff auf die ServiceNow-Instanz durchlaufen muss, stellen Sie diesen Parameter ein, um den Port des Proxys festzulegen.

- Typ: Ganzzahl (0-65535)
- Standardwert: 80

mid.proxy.username

Wenn der MID-Server einen Web-Proxy durchlaufen muss, um auf die ServiceNow-Instanz zuzugreifen, und der Proxy einen Benutzernamen erfordert, legen Sie diesen Parameter fest, um diesen Benutzernamen zu definieren.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

Überschreibungsparameter für Zeitüberschreitung für Anforderungen

mid.sa.cloud.request_timeout

Legt die Zeitüberschreitung für Cloud-Anforderungen in Millisekunden fest. Dieser Parameter überschreibt die **Systemeigenschaft glide.http.timeout**, die die maximale Anzahl von Millisekunden angibt, die gewartet werden soll, bevor bei einer ausgehenden REST-Transaktion eine Zeitüberschreitung auftritt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 30000

mid.http_classy.request_timeout

Legt die Zeitüberschreitung in Millisekunden für HTTP-Klassifizierungsanforderungen mit der Probe „HTTP – Klassifizieren“ fest. Dieser Parameter überschreibt die **Systemeigenschaft glide.http.timeout**, die die maximale Anzahl von Millisekunden angibt, die gewartet werden soll, bevor bei einer ausgehenden Transaktion eine Zeitüberschreitung auftritt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 30000

Sicherheitsparameter

mid.windows_host.file_permissions.allow_list

Legt eine Aufnahmeliste für die Erzwingung von Windows-Dateiberechtigungen fest, um die Sicherheit zu verbessern. Der Parameter akzeptiert eine Zeichenfolge von kommagetrennten Gruppennamen, Anwendernamen und SIDs. Gruppen- und Anwendernamen müssen den Benennungsanforderungen für SAM-Accounts entsprechen. Domänen-Accounts können mithilfe der SID angegeben werden.

- Typ: Zeichenfolge (kommagetrennte Gruppen- und Anwendernamen)
- Standardwert: keiner

mid.windows_host.file_permissions.enforce

Ermöglicht dem MID-Server die Verwendung der Erzwingung von Windows-Dateiberechtigungen, um die Sicherheit zu verbessern. Wenn Sie diesen Parameter auf „ **falsch** “ setzen, kann der MID-Server die Liste der Dateiberechtigungen nicht aktualisieren, die Dateiberechtigungen werden jedoch nicht rückgängig gemacht.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Shazzam-Parameter

mid.shazzam.regulator.interval_ms

Legt das Intervall in Millisekunden fest, in dem Shazzam Pakete starten kann. Dieser Parameter arbeitet mit dem Parameter *mid.shazzam.regulator.packets_per_interval*, um die Anzahl der in diesem Intervall zulässigen Pakete festzulegen. Standardmäßig startet Shazzam pro Millisekunde ein Paket.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1

mid.shazzam.regulator.packets_per_interval

Legt die Anzahl der Pakete fest, die Shazzam im konfigurierten Zeitintervall starten kann. Dieser Parameter arbeitet mit dem Parameter *mid.shazzam.regulator.interval_ms*, der dieses Intervall festlegt. Standardmäßig startet Shazzam pro Millisekunde ein Paket.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1

mid.shazzam.chunk_size

Gibt die maximale Anzahl von IP-Adressen an, die Shazzam parallel durchsucht. Dieser Parameter steuert hauptsächlich die ausgehende Port-Nutzung.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100

mid.shazzam.threads

Gibt die Anzahl der gleichzeitigen Threads an, die von Shazzam verwendet werden. Wenn Sie diesen oder den Parameter „mid.shazzam.max_scanners_per_thread“ auf 0 setzen, wird die Shazzam-Multithread-Optimierung deaktiviert.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 5

mid.shazzam.max_scanners_per_thread

Gibt die Anzahl der gleichzeitigen Scanner an, die von jedem Shazzam-Thread verarbeitet werden. Wenn Sie diesen oder den Parameter „mid.shazzam.threads“ auf 0 setzen, wird die Shazzam-Multithread-Optimierung deaktiviert.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 500

SNMP-Konfigurationsparameter

mid.snmp.enable_auto_public

Gibt an, ob die öffentliche SNMP-Community-Zeichenfolge automatisch verwendet werden soll, wenn keine anderen SNMP-Anmeldeinformationen erfolgreich waren.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

mid.snmp.request.timeout

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gibt den Wert für den Timeout der ersten OID-Anforderung in Millisekunden an. Für nachfolgende Anforderungen (z. B. Tabellen-OIDs) wird der Parameter *mid.snmp.session.timeout configuration* (siehe unten) wirksam.

Hinweis:
Sie können diesen Parameter mit dem SNMP-Probe-Parameter *timeout* überschreiben.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1500

mid.snmp.session.timeout

Gibt den Timeout-Wert für die nachfolgende OID-Anforderung in Millisekunden an. Die SNMP-Kommunikation hat keinen Status und keine Sitzung oder Verbindung im normalen Sinne. Das System betrachtet eine positive Antwort von der ersten OID-Anforderung als ein Zeichen, dass auf nachfolgende Anfragen sofortige Antworten erwarten werden sollen. Der Standardwert ist kurz, es kann jedoch nützlich sein, diesen Parameterwert auf den gleichen Wert wie für *mid.snmp.request.timeout* zu erhöhen.

Hinweis:
Sie können diesen Parameter mit dem SNMP-Probe-Parameter *establish_session_timeout* überschreiben.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 500

mid.snmp.use_getbulk

Gibt an, ob GETBULK zum Empfangen einer großen Datenmenge in Batches verwendet werden soll. Dies kann zum Konfigurieren eines einzelnen MID Servers verwendet werden.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: True

GETBULK kann auch auf Probenebene oder global für alle MID-Server festgelegt werden. Einstellungen werden in ihrer Prioritätsfolge aufgelistet:

- Parameter für SNMP-Probes
- MID Server-Konfigurationsparameter
- MID Server-Eigenschaften

mid.snmp.use_snmp4j

Snmp4j-Bibliothek für die SNMP-Kommunikation verwenden. Dies ist eine strikte Anforderung für SNMPv3. Dieser Parameter sollte nur basierend auf dem Rat von Kundenservice und Supportauf „ **false** “ festgelegt werden.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

mid.snmp.use_snmp_v1_v2c

Snmp4j-Bibliothek für die SNMP-Kommunikation verwenden. Dies ist eine strikte Anforderung für SNMPv3. Dieser Parameter sollte nur basierend auf dem Rat von Kundenservice und Supportauf „ **false** “ festgelegt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

mid.snmp.use_snmp_v3

Versucht die Kommunikation mit der SNMPv3-Protokollversion. Erfordert die Konfiguration von SNMPv3-Anmeldeinformationen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

SSH-Discovery-Parameter

Standardmäßig ist der MID-Server für die Suche nach SSH-Befehlen in den folgenden Pfaden und den Standardpfaden des angemeldeten Benutzers konfiguriert:

- /usr/sbin
- /usr/bin
- /bin
- /sbin

mid.connection_cache

Gibt an, ob Verbindungen zwischengespeichert werden sollen. Setzen Sie den Parameter auf **false**, um Verbindungs-Caching deaktivieren. Dieser Parameter gilt nur für SSH-Verbindungen.

- Typ: true | false
- Standardwert: wahr

mid.ssh.set_path

Gibt an, ob die Umgebungsvariable PATH für SSH-Befehle festgelegt werden soll.

- Typ: true | false
- Standardwert: wahr

mid.ssh.local

Gibt an, ob Befehle für den MID-Server-Host-Computer (localhost) über SSH und nicht über eine Konsole ausgeführt werden sollen. Dadurch können lang laufende Befehle ordnungsgemäß ausgeführt werden. Dieser Parameter gilt nur für den älteren SSH-Client.

- Typ: true | false
- Standardwert: falsch

mid.ssh_connections_per_host

Steuert die Anzahl der gleichzeitigen Probes, die der MID-Server auf einem bestimmten Host ausführen kann. Das Verringern der Anzahl gleichzeitiger Verbindungen kann Discovery verlangsamen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert:

  7 für den ServiceNow-Client

  3 für den Legacy-SSH-Client.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

mid.ssh.sudo_preserve_environment

Gibt an, ob Sudo verwendet werden soll, um die Umwelt für SSH zu erhalten.

- Typ: true | false
- Standardwert: falsch

mid.ssh.terminal.width

Steuert die maximalen Zeichen pro Zeile bei der Verarbeitung von sudo -l im Terminal. Wenn der Wert zu niedrig ist, kann die Ausgabe in mehrere Zeilen aufgeteilt werden, was sich auf den Parser auswirkt. Legen Sie den Wert auf eine ausreichende Größe fest, um Ausgaben nach Bedarf zu verarbeiten.

- Typ: int
- Standardwert: 255

mid.ssh.path_override

Überschreibt die Standardpfade, die vor der Ausführung eines Befehls festgelegt wurden. Geben Sie einen oder mehrere Überschreibungspfade durch einen Doppelpunkt (:) getrennt ein. Der Standardpfad ist /usr/sbin: /usr/bin:/bin:/sbin.

- Typ: Zeichenfolge (eine durch Doppelpunkte getrennte Liste von Verzeichnissen)
- Standardwert: keiner

Der ServiceNow-SSH-Client akzeptiert die folgenden Präfixe vor dem Wert path_overide.

- *append*: Hängt den Überschreibungspfad an das Ende des Hostpfads an. Dies ist das Standardverhalten.
- *replace*: Ersetzt den Hostpfad durch den Wert path_overide.
- *prepend*: Stellt den Überschreibungspfad dem Hostpfad voran.

mid.ssh.use_snc

Aktiviert den ServiceNow-SSH-Client (SNCSSH) auf einzelnen MID-Servern. SNCSSH ist eine ServiceNow-Implementierung eines SSH-Clients und standardmäßig für alle MID-Server auf neuen Instanzen über eine MID-Server-Eigenschaft aktiv. Das Aktivieren des ServiceNow-SSH-Clients deaktiviert den älteren J2SSH-Client.

Wichtig:
Das Mischen von SSH-Client-Typen für MID-Server, die mit derselben Instanz verbunden sind, ist nicht empfehlenswert.

- Typ: true | false
- Standardwert: falsch

mid.ssh.max_retries

Gibt an, wie oft eine SSH-Operation nach einem Timeout maximal wiederholt werden darf. Zwischen den einzelnen Verbindungsversuchen geht das System für jeweils zwei Sekunden in den Ruhezustand. Standardmäßig wiederholt der MID-Server den Versuch nur einmal. Setzen Sie den Parameter auf *0*, um Wiederholungen zu deaktivieren.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

mid.ssh.alt_rm

Legt einen anderen Befehl zum Entfernen der SSH-Datei fest.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

mid.ssh.initial_delay_ms

Verzögert das Senden von SSH-Probe-Befehlebefehlen an einen Server, nachdem die Verbindung zum Ziel für die angegebene Zeit (in Millisekunden) hergestellt wurde. Dieser Parameter gilt nur für den älteren SSH-Client.

- Typ: Ganzzahl (Millisekunden)
- Standardwert: 0

mid.ssh.suppress_history

Unterdrückt die Generierung der SSH-Verlaufsdatei. Dieser Parameter gilt nur für den älteren SSH-Client.

- Typ: true | false
- Standardwert: falsch

mid.ssh.socket_timeout

Gibt den Timeout-Wert für den SSH-Socket an, um Probleme zu vermeiden, die durch ein Socket-Timeout verursacht werden. Einige Geräte, z. B. Systeme mit eingebetteten Controllern wie USVs und PDUs, für die SSH aktiviert ist, benötigen mehr Zeit, um auf eine Authentifizierungsanforderung zu antworten. Der Standardwert von 2 Minuten stellt sicher, dass bei solchen Anforderungen kein vorzeitiges Timeout auftritt.

- Typ: Ganzzahl (Millisekunden)
- Standardwert: 120000 (2 Minuten)

mid.ssh.channel_timeout

Gibt die Zeit an, die der MID-Server auf Aktivität auf dem SSH-Socket wartet, bevor die Verbindung geschlossen wird. Wenn auf dem SSH-Socket keine Aktivität für den angegebenen Timeout-Wert erfolgt ist, schließt der MID-Server die Verbindung. Einige Geräte, z. B. Systeme mit eingebetteten Controllern wie USVs und PDUs, für die SSH aktiviert ist, benötigen möglicherweise mehr Zeit, um auf eine Authentifizierungsanforderung zu antworten.

- Typ: Ganzzahl (Millisekunden)
- Standardwert: 120000 (2 Minuten)

mid.ssh.session_timeout

Gibt an, wie lange eine zwischengespeicherte Sitzung nach der letzten Verwendung im Speicher verbleibt. Zu kleine Werte können die Leistung beeinträchtigen. Dieser Parameter gilt nur für den ServiceNow-SSH-Client.

- Typ: Ganzzahl (Millisekunden)
- Standardwert: 300000 (5 Minuten)

mid.ssh.command_timeout_ms

Die Timeout-Dauer in Millisekunden für die Ausführung eines SSH-Befehls.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Ganzzahl (Millisekunden)
- Standardwert: 300000 (5 Minuten)

mid.ssh.use_keyboard_interactive

Verwendet den interaktiven Tastatur-Authentifizierungsmodus in SSH-Daemons, auf denen er aktiviert ist.

- Typ: true | false
- Standardwert: falsch

> **Warnung:**
> In Mac OS X Sierra (und höher) tritt ein Problem mit der Authentifizierungsreihenfolge des **Passwort-** und des **tastaturinteraktiven**Modus auf, das zum Fehlschlagen von Discovery führen kann. Einzelheiten zu diesem Problem und zur erforderlichen Konfiguration für die ordnungsgemäße SSH-Authentifizierung finden Sie unter KB0623600 .

mid.ssh.dh_group_length_min

Gibt die minimale Gruppenlänge in Bits an, die zum Generieren eines „gemeinsamen geheimen“ Schlüssels im Diffie-Hillman-Schlüsselaustausch verwendet wird. Je größer der Schlüssel, desto sicherer ist die SSH-Verbindung, jedoch auf Kosten der Leistung.

- Typ: Ganzzahl (Bits)
- Standardwert: 1024

mid.ssh.dh_group_length_max

Gibt die maximale Gruppenlänge in Bits an, die zum Generieren eines „gemeinsamen geheimen“ Schlüssels im Diffie-Hillman-Schlüsselaustausch verwendet wird. Je größer der Schlüssel, desto sicherer ist die SSH-Verbindung, jedoch auf Kosten der Leistung.

- Typ: Ganzzahl (Bits)
- Standardwert: 8192

mid.ssh.shells_supported

Definiert die vom MID-Server unterstützten Bourne-kompatiblen Shells. Dieser Wert ist eine durch Kommas getrennte Liste unterstützter Shells, z. B. **ksh**, **dsh**, **bash** und **sh**.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: ksh, bash, sh

mid.ssh.discard_lrc_error

Fehlerausgabe für lang laufende Befehle verwerfen und das Verhalten von älteren Versionen emulieren.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: j2ssh - true, sncssh - false

mid.ssh.pool_thread_ratio

Verhältnis der Kapazität des SSH-Sitzungspools zur konfigurierten MID-Server-Thread-Anzahl (max. Threads), ausgedrückt in Prozent. Die Anzahl der zulässigen Poolkapazitätssitzungen wird in diesem Parameter festgelegt. Unabhängig von dem in diesem Parameter eingestellten Wert lässt das System niemals zu, dass die Poolkapazität 25 Sitzungen unterschreitet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 150

mid.ssh.disable_privilege_check

Dieser Parameter hat keine Auswirkungen, wenn das Ziel einen anderen privilegierten Befehl als „sudo“ verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Privilegierte Befehle für MID Server.

Der Rest der Informationen in diesem Abschnitt gilt nur für Ziele, bei denen „sudo“ ausgeführt wird. Wenn dieser Parameter auf „ **true**“ festgelegt ist, geht der MID-Server davon aus, dass der in den Anmeldeinformationen konfigurierte Anwender berechtigt ist, den angegebenen Befehl mit sudo auszuführen. Der MID Server geht davon aus, dass der Zielbenutzer alle nach „sudo“ folgenden Befehlszeichenfolgen für das Ziel ausführen kann. Wenn dieser Parameter auf „ **false**“ festgelegt ist, führt der MID-Server „sudo -l“ auf dem Ziel aus, um zu überprüfen, ob der auf sudo folgende Befehl zur Ausführung auf dem Ziel berechtigt ist. Unabhängig vom Wert dieses Parameters validiert der MID-Server immer, dass „sudo“ für sich selbst auf dem Ziel ausgeführt werden kann.

Bei manchen Releases wird dieser Parameter nicht in der Dropdown-Liste der MID-Konfigurationsparameter angezeigt. In diesem Fall können Sie diesen Parameter optional in den MID-Eigenschaften hinzufügen.

- Typ: true | false
- Standardwert: falsch

Aktualisierungsparameter

mid.pinned.version

Name der Version, an die dieser MID-Server angeheftet ist.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: MID-Buildstamp

Hinweis:
Um den MID-Buildstamp für Ihre Instanz anzuzeigen, geben Sie **stats.do** in den Navigationsfilter ein. Ein Beispiel für das Format buildstamp ist **london-06-27-2018__patch3-10-24-2018_11-11-2018_0542**.

mid.upgrade.use_proxy

Wenn Ihr MID-Server einen Web-Proxy für den Zugriff auf die Upgrade-URL durchlaufen muss, setzen Sie diesen Parameter auf **true**, um den MID-Server anzuweisen, den Proxy zu verwenden. Sie müssen auch den Host und den Port des Proxyservers einstellen. Wenn der Benutzername und das Passwort des Instanz-Proxys festgelegt sind, werden sie auch für den Upgrade-Proxy verwendet.

Hinweis:
Dieser Parameter ist nicht zur Steuerung von Proxy-Details vorgesehen, die mit den Parametern **„glide.mid.autoupgrade.proxy*“** konfiguriert sind.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

glide.mid.autoupgrade.proxy_host oder glide.glidesoap.proxy_host

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Ihr MID-Server einen Web-Proxy durchlaufen muss, um auf die Upgrade-URL zuzugreifen, definieren Sie hier den Host des Proxys.

- Typ: Zeichenfolge (URL)
- Standardwert: keiner

glide.mid.autoupgrade.proxy_port oder glide.glidesoap.proxy_port

Wenn Ihr MID-Server einen Web-Proxy für den Zugriff auf die Upgrade-URL durchlaufen muss, definieren Sie hier den Port des Proxys.

- Typ: Ganzzahl (0-65535)
- Standardwert: 80

glide.mid.autoupgrade.proxy_user

Wenn Ihr MID-Server einen Web-Proxy für den Zugriff auf die Upgrade-URL durchlaufen muss, definieren Sie hier den Benutzernamen des Proxys.

- Typ: Zeichenfolge (URL)
- Standardwert: keiner

glide.mid.autoupgrade.proxy_password

Wenn Ihr MID-Server einen Web-Proxy durchlaufen muss, um auf die Upgrade-URL zuzugreifen, definieren Sie hier das Passwort des Proxys.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

Windows Discovery-Parameter

mid.powershell_api.session_pool.max_size

Gibt die maximale Anzahl von Sitzungen an, die im Sitzungspool zulässig sind.

Hinweis:
Das Einstellen oder Ändern dieses Parameters erfordert einen Neustart des MID Servers.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 25

mid.powershell_api.session_pool.target.max_size

Gibt die maximale Anzahl von Sitzungen an, die im Pool pro Zielhost zulässig sind.

Hinweis:
Das Einstellen oder Ändern dieses Parameters erfordert einen Neustart des MID Servers.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 2

mid.sa.prefer_powershell

Aktiviert MID-Server, um PowerShell-Remoting zu verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.powershell_api.winrm.use_ssl

Erfordert die Verwendung von SSL-Zertifikaten für HTTPS-Verbindungen mit WinRM.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.powershell_api.winrm.additional_pssesion_options

Steuert die erweiterten Optionen für eine PSSession. Weitere Informationen zu erweiterten Optionen für eine PSSession finden Sie unter https://docs.microsoft.com/en-us/powershell/module/microsoft.powershell.core/new-pssessionoption?view=powershell-6 .

mid.powershell_api.winrm.remote_https_port

Konfiguriert den Port für das Verbinden zu Windows-Servern mit PowerShell über HTTPS.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 5986

mid.powershell_api.winrm.remote_port

Konfiguriert den Port für das Verbinden zu Windows-Servern mit PowerShell über HTTP.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 5985

mid.powershell_api.winrm.skip_ssl_cert_check

Überspringt die Prüfung für das SSL-Zertifikat, wenn WinRM für HTTPS-Verbindungen verwendet wird.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.powershell_api.winrm.skip_ssl_cert_check_options

Überspringt spezifische Prüfungen für SSL-Zertifikate, wenn WinRM für HTTPS-Verbindungen verwendet wird. Konfigurieren Sie MID-Server, um Prüfungen für Zertfifikate aus einer Certification Authority (CA) zu überspringen, aus dem Common Name (CN), der den mit dem Zertifikat verknüpften Host festlegt, und für widerrufene Zertifikate.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: -SkipCACheck -SkipCNCheck -SkipRevocationCheck

mid.powershell.use_credentials

Legt die Anmeldeinformationen fest, die Discovery mit PowerShell verwendet werden sollen. Die Einstellung **wahr** lässt MID-Server Proben ausführen mit den Windows Anmeldeinformationen aus der entsprechenden Tabelle. Um Proben mit den Anmeldeinformationen des Benutzers für den Service MID-Server auszuführen, stellen Sie diesen Parameter auf **falsch** ein.

- Typ: true | false
- Standardwert: true

mid.powershell.path

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ermöglicht es einem Administrator, auf eine bestimmte PowerShell auf einem MID-Server zu verweisen, wenn mehr als eine PowerShell installiert ist. Geben Sie den Pfad zum Ordner an, das die ausführbare PowerShell-Datei enthält, zum Beispiel C:\mypowershell oder C:\mypowershell \. ServiceNow hängt automatisch die Zeichenfolge „powershell.exe“ an den Pfad an. Konfigurieren Sie diesen Parameter, wenn sowohl 32-Bit- als auch 64-Bit-PowerShells auf demselben MID-Server aktiv sind und die richtige PowerShell für den Kontext gestartet werden muss. 64-Bit Windows verwendet die Dateisystemumleitung und der MID-Server wird als 32-Bit-Anwendung ausgeführt. Wenn ein Pfad in %WinDir%\System32 festgelegt werden soll, leitet Windows automatisch auf %WinDir%\SysWOW64 um. Geben Sie den Pfad als %WinDir%\Sysnative an, um eine Umleitung zu vermeiden. Legen Sie statt C:\WINDOWS\system32\WindowsPowerShell\v1.0\ zum Beispiel C:\WINDOWS\sysnative\WindowsPowerShell\v1.0\ fest.

Hinweis:
Bei einer 64-Bit-Version von Windows XP kann ein Microsoft-Hotfix erforderlich sein, um diese Funktion zu aktivieren.

Um Anwendungen zu finden, die auf einem 64-Bit-Windows-Computer ausgeführt werden, muss MID-Server auf einem 64-Bit-Windows-Host-Computer ausgeführt werden.

- Typ: Zeichenfolge (Pfad)
- Standardwert: keiner

mid.powershell.enforce_utf8

Aktivieren Sie diesen Parameter, um Befehle auf einem Windows-Zielsystem zu zwingen, die UTF-8-codierte Ausgabe zurückzugeben. Bei Deaktivierung kann das Zielsystem seine Standardcodierung verwenden. Dieser Parameter ist nur gültig, wenn PowerShell aktiviert ist.

Das Festlegen dieses Werts auf **„falsch“** führt möglicherweise zu falschen Werten in der CMDB, wenn Nicht-ASCII-Zeichen von einer Probe zurückgegeben werden.

- Typ: true | false
- Standardwert: true

mid.powershell.local_mid_service_credential_fallback

Aktiviert das automatische Zurückgreifen auf die Service-Anmeldeinformationen MID-Server, wenn alle anderen Anmeldeinformationen fehlschlagen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

mid.powershell_api.idle_session_timeout

Gibt den Wert für den Timeout von PowerShell-Sitzungen im Leerlauf in Sekunden an.

Hinweis:
Das Einstellen oder Ändern dieses Parameters erfordert einen Neustart des MID-Server.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 60

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

mid.powershell.command.parameter_passing

Aktivieren Sie diesen Parameter, um die Übergabe von PowerShell-Parametern von der Befehlszeile aus zuzulassen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.powershell.command.script.parameter_passing

Aktivieren Sie diesen Parameter, um die Übergabe von PowerShell-Skripts von der Befehlszeile aus zuzulassen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

mid.windows.management_protocol

Ermöglicht Administratoren die Auswahl des für die Geräte- und Prozessklassifizierung verwendeten Windows-Verwaltungsprotokolls. Optionen sind: WMI und WinRM.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: WMI

mid.windows.probe_timeout

Legt das Timeout-Intervall für alle Windows-Probes auf einem bestimmten MID Server fest. Dieser Wert wird von den Werten überschrieben, die für einzelne Probes mit dem Probe-Parameter „wmi_timeout“ konfiguriert wurden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 300

mid.powershell.jea.append_username

Gibt an, ob der Anwendername des aktuellen Anwenders an den JEA-Endpunkt angehängt wird.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: False

mid.powershell.jea.endpunkt

JEA-Konfigurationsname (Endpunkt) auf Remoteservern, mit denen der MID-Server eine Verbindung herstellt. Auf JEA_DISCO_BASIC festlegen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: „“

Fügen Sie einen MID Server-Parameter hinzu

Verwenden Sie einen MID-Server-Parameter, um das Verhalten eines bestimmten MID-Servers zu steuern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

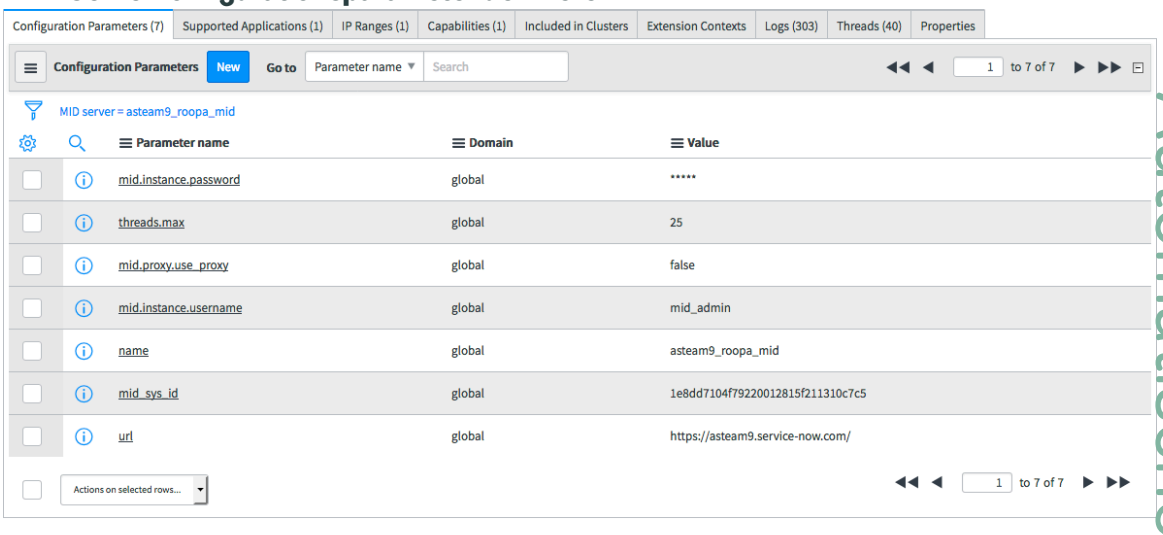
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Server**an.
2. Wählen Sie aus der Liste der MID Server einen zu konfigurierenden MID Server aus.
3. Wählen Sie die zugehörige Liste **Konfigurationsparameter** aus.

   Hier werden alle Parameter angezeigt, die derzeit in der Konfigurationsdatei des MID-Servers enthalten sind. Wenn Passwörter vorhanden sind, werden diese aus Sicherheitsgründen in Sternchen angezeigt. Eine Liste der verfügbaren Parameter finden Sie unter MID Server-Parameter.

MID-Serverkonfigurationsparameter definieren



4. Klicken Sie zum Hinzufügen von Parametern auf **Neu** und füllen Sie dann das Formular aus.
   Nachdem das Formular gesendet wurde, wird die Konfigurationsdatei für diesen MID-Server geändert, um den neuen Parameter aufzunehmen. Änderungen an vorhandenen Parametern werden auch in der MID-Server-Konfigurationsdatei angezeigt. Änderungen an der MID-Server-Konfigurationsdatei werden nicht sofort ausgeführt, sondern beim nächsten Neustart des MID-Servers. Das MID-Server-Formular enthält einen Link zum Neustarten des MID-Servers.

   Hinweis:
   ServiceNow verhindert, dass Sie Änderungen speichern, z. B. das Ändern oder Löschen von Parametern, durch die der MID-Server die Kommunikation mit der Instanz verliert. Beispielsweise können Sie den URL-Parameter nicht ändern. Alle Änderungen an diesen geschützten Parametern müssen direkt in der Datei „config. xml“ für diesen MID-Server vorgenommen werden.

5. **Wahlweise:** Legen Sie Parameter in der Datei config. xml fest.
   Die Konfiguration des MID-Servers wird durch eine XML-Datei mit dem Namen config.xml gesteuert. Diese Datei befindet sich im Verzeichnis „ /agent “ im Installationsverzeichnis des MID-Servers. Sie können diese Datei direkt bearbeiten, um Konfigurationsänderungen an geschützten Parametern vorzunehmen. Viele Konfigurationsänderungen, z. B. solche, die die Kommunikation zwischen dem MID-Server und der Instanz ServiceNow nicht beeinträchtigen können auch aus der Instanz gemacht werden.

   Die Struktur der Datei config.xml ist einfach ein äußeres Parameter-Tag und eine Reihe innerer Parameter-Tags. Jedes Parameter-Tag hat den Namen und die Value-Attribute.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um den Wert eines Parameters zu ändern, bearbeiten Sie das Value-Attribut.
- Um einen Parameter hinzuzufügen, fügen Sie ein weiteres Parametertag mit seinem Namen und Wert hinzu.
- Um einen Parameter zu löschen, löschen Sie den gesamten Parameter-Tag.

Die Reihenfolge der Parameter innerhalb der Datei ist nicht wichtig. Beachten Sie die grünen Kommentarbereiche im Beispiel. Verwenden Sie diese Elemente, um der Konfigurationsdatei nützliche Kommentare hinzuzufügen.

Hinweis:
Wenn Sie den MID-Server für die Verwendung mit einem Proxyserver konfigurieren, müssen Sie die Kommentartags um die von Ihnen konfigurierten Proxy-Abschnitte entfernen.

config.xml-Datei des MID Servers

```
- <parameters>
    <!-- MID Server Configuration -->
    <parameter name="url" value="https://example.service-now.com"/>
    <parameter name="refresh_rate" value="65"/>
    <parameter name="name" value="Super Duper MID Server #1"/>
    <parameter name="mid_sys_id" value=""/>
    <!-- MID Server Threads -->
    <parameter name="threads.max" value="25"/>
    <!-- MID Server proxy configuration -->
    <parameter name="mid.proxy.host" value=""/>
    <parameter name="mid.proxy.port" value=""/>
    <parameter name="mid.proxy.username" value=""/>
    <parameter name="mid.proxy.password" value=""/>
  - <!--

            MID Server to instance configuration options

              mid.instance.use_proxy
                  - when talking to instance, should we use the proxy config?

              mid.instance.username
              mid.instance.password
                  - supply username and password if instance has basic authentication enabled

    -->
    <parameter name="mid.instance.use_proxy" value="true"/>
    <parameter name="mid.instance.username" value=""/>
    <parameter name="mid.instance.password" value=""/>
  - <!--

            MID Server upgrade options

              mid.upgrade.use_proxy
                 - when talking to upgrade server, should we use the proxy config?

              mid.upgrade.branch
                 - define a branch our MID Server is pinned to

    -->
    <parameter name="mid.upgrade.use_proxy" value="true"/>
    <parameter name="mid.upgrade.branch" value=""/>
  </parameters>
```

Hinweis:
Die Beispieldatei hier stammt aus einem Firefox-Browser. Herkömmliche Texteditoren wie Notepad, WordPad oder TextEdit zeigen keine Farben und variablen Schriftarten an.

Einstellungen und Priorität der MID-Server-Konfigurationsparameter

Die Einstellungen des MID-Servers befinden sich in mehreren Tabellen, und der MID-Server priorisiert sie in einer festgelegten Reihenfolge. MIDConfigParameter muss mit den richtigen Typ-Stil-Buildern definiert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Priorität von MID-Server-Einstellungen

MID-Server-Einstellungen können sowohl in der Konfigurationsparameter-Tabelle als auch in den Eigenschaftstabellen gespeichert werden. MID-Server priorisieren die Einstellungen in der folgenden Reihenfolge:

1. MID-Konfigurationsparameter
2. MID-Eigenschaft (spezifischer MID)
3. MID-Eigenschaft (global)

Verhinderung ungültiger Datensätze

Vermeiden Sie das Erstellen von doppelten Datensätzen in der MID-Eigenschaftstabelle, da diese Datensätze ungültig machen können. Doppelte Eigenschaften haben denselben Namen und sind demselben MID-Server zugewiesen.

Vermeiden Sie es auch, globale Konfigurationsparameter zu erstellen, da sie nicht unterstützt werden. Globale Konfigurationsparameter sind Konfigurationsparameter ohne zugewiesenen MID-Server. Wenn eine Einstellung auf alle MID-Server angewendet werden soll, verwenden Sie eine globale MID-Eigenschaft.

MID Server-Dateibereinigung

Im MID-Server wird ein Überwachungsthread ausgeführt, um alte Dateien zu bereinigen, die Größe und Menge der Dateien im Installationsordner überschaubar zu halten und Leistungsprobleme mit den MID-Servern zu vermeiden.

Dateien und leere Ordner in den folgenden Ordnern können von dieser MID-Dateibereinigung gelöscht werden. Dateien, auf die zuletzt vor mehr als 30 Tagen zugegriffen wurde, werden gelöscht.

Sie wird beim Start und danach alle 24 Stunden ausgeführt. Sie können die Ausführung der Dateibereinigung durch einen Neustart des MID-Server-Service erzwingen.

Bereinigte Ordner/Dateien:

- \agent\import
- \agent\export: Wird von der Exportsatz-Funktion verwendet.
- \agent\work\monitors\ECCSender\output_error: Wird seit San Diego für ECC-Eingabenutzlasten verwendet, die aus irgendeinem Grund nicht eingefügt werden können (siehe PRB1521761/KB0995569).
- \agent\work\monitors\ECCSender\output_oversize: Wird seit Eureka/Fuji zum Speichern von Kopien von Nutzlasten verwendet, die nicht an die Instanz gesendet werden, da sie größer als der von mid.eccq.max_payload_size festgelegte Grenzwert sind, der standardmäßig 20000000 Byte beträgt (siehe PRB598334)
- \agent\logs: Speziell JFR Dumps (Release Utah)

Protokollierung

Das MID-Server-Agent-Protokoll zeigt, wie dieser Monitor mit dem MID-Server gestartet und heruntergefahren wird.

```
2022-10-21T13:08:58.330+0200 INFO (MIDServer) [Main:265] Initializing MID Server
2022-10-21T13:10:36.527+0200 INFO (StartupSequencer) [Monitors:307] Enabling monitor:
 FileCleanerMonitor
...
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
2022-10-24T09:29:35.193+0200 INFO (MIDServer) [MIDServerState:160] MID Server stopping
2022-10-24T09:29:38.591+0200 INFO (MIDServer) [Instance:928] interrupting thread
 FileCleanerMonitor.21600
```

Um genau zu sehen, wann er ausgeführt wird, aktivieren Sie Debuggen mit dem Parameter mid.log.level=debug

```
2022-11-17T02:49:13.201-0800 DEBUG (FileCleanerMonitor.21600) [AFileCleaner:103]
 Scanning directory to delete files: C:\...\agent\import
2022-11-17T02:49:13.201-0800 DEBUG (FileCleanerMonitor.21600) [AFileCleaner:103]
 Scanning directory to delete files: C:\...\agent\export
2022-11-17T02:49:13.201-0800 DEBUG (FileCleanerMonitor.21600) [AFileCleaner:103]
 Scanning directory to delete files: C:\...\agent\work\monitors\ECCSender\output_error
2022-11-17T02:49:13.201-0800 DEBUG (FileCleanerMonitor.21600) [AFileCleaner:103]
 Scanning directory to delete files: C:\...\agent\work\monitors\ECCSender\output_oversize
2022-11-17T02:49:13.201-0800 DEBUG (FileCleanerMonitor.21600) [AFileCleaner:103]
 Scanning directory to delete files: C:\...\agent\logs
```

Es gibt keine Protokollierung für das Löschen einzelner Dateien/Ordner.

MID-Dateibereinigung wird deaktiviert

Exportsätze schreiben Dateien in die Ordner „agent\export“ des MID-Servers. Die Idee ist dann, dass eine anwenderdefinierte Implementierung auf Kundenseite diese Dateien übernimmt und an einen anderen Ort verschiebt, sodass diese Dateien nur für kurze Zeit im Installationsverzeichnis der MID Server-Anwendung verbleiben müssen.

Die MID-Dateibereinigung kann für alle Ordner vollständig deaktiviert werden, indem der MID-Server-Konfigurationsparameter **mid.file_cleaner.disabled=true hinzugefügt wird**. Wenn der Parameter nicht vorhanden ist, was dem Standardstatus entspricht, wird standardmäßig „false“ festgelegt, und die Dateibereinigung wird ausgeführt.

Klicken Sie im Formular „MID-Server“ in der zugehörigen Liste „Konfigurationsparameter“ auf Neu, wählen Sie mid.file_cleaner.disabled aus, und geben Sie den Wert „wahr“ ein.

Dies kann auch manuell der Datei config.xml hinzugefügt werden:<parameter name="mid.file_cleaner.disabled" value="true"/> . Weitere Informationen finden Sie unter MID Server-Parameter.

Geschützte MID-Server-Datensätze und reservierte Zeichen

Einige MID-Server-Datensätze können nicht geändert werden. Bestimmte Sonderzeichen sind in XML vordefiniert und können nicht in Passwörtern verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

MID-Server-Datensätze, die nicht geändert werden können

Diese Datensätze können nicht geändert oder gelöscht werden.

Tabelle	Datensatz
Öffentliche Seite [sys_public]	InstanceInfo
Geskripteter Webservice [sys_web_service]	• InstanceInfo • GetMIDInfo • MIDAssignedPackages • MIDFieldForFileProvider • MIDFileSyncSnapshot • MIDServerCheck • MIDServerFileProvider

Sonderzeichen in einer XML-Datei verwenden

Die XML-Spezifikation definiert fünf vordefinierte Entitäten, die Sonderzeichen darstellen, und setzt voraus, dass alle XML-Prozessoren diese berücksichtigen. Wenn diese Zeichen in einem Passwort verwendet werden, treten unerwartete Ergebnisse auf.

Die folgenden Zeichen stehen für die fünf vordefinierten Entitäten:

- "
- &
- '
- <
- >

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie die vordefinierten Entitätszeichen in einer XML-Datei verwenden, z. B. in der MID-Server-Konfigurationsdatei, müssen Sie diese kodieren. So kodieren Sie vordefinierte Entitäten in ein XML-Dokument:

- **"** wird durch **"** ersetzt.
- **&** wird durch **&** ersetzt.
- **'** wird durch **'** ersetzt.
- **<** wird durch **<** ersetzt.
- **>** wird durch **>** ersetzt.

So geben Sie z. B. das Passwort `test&` in der MID-Server-Datei „config.xml“ an:

```
<parameter encrypt="true" name="mid.instance.password" value="test&"/>
```

Privilegierte Befehle für MID Server

Um bestimmte Informationen auf einem Host-Server zu ermitteln, muss der MID-Server SSH-Befehle mit höheren Berechtigungen ausführen. Die Plattform bietet standardisierte privilegierte Befehle, die der MID-Server verwenden kann, und die Möglichkeit, zusätzliche Befehle im System hinzuzufügen.

1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Ein Beispiel für Informationen, für die erhöhte Berechtigungen erforderlich sind, sind Informationen zu Speicherfestplatten auf einem Host-Server, die mit dem Befehl *`fdisk -l`* abgerufen werden. Wenn Ihr System Sudo-Befehle nicht verwenden kann, müssen Sie die Hosts in Ihrem Netzwerk so konfigurieren, dass sie einen der anderen privilegierten Befehle verwenden. Sie können verschiedene privilegierte Befehle für verschiedene Hosts konfigurieren. Discovery unterstützt jedoch nur einen privilegierten Befehl pro Host.

Wichtig:
Sie können unterstützte privilegierte Befehle bearbeiten, jedoch nicht löschen.

Eine Liste möglicher SSH-Befehle, die Root-Rechte erfordern, finden Sie unter SSH-Anmeldeinformationen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderungen an privilegierte SSH-Eskalationsbefehle

Befehl	Beschreibung
Sudo	• Der Gastgeber muss den Befehl *sudo -S -p <Passwort>* unterstützen und die korrekte Liste der zulässigen SSH-Befehle zurückgeben. • Für Discovery bereitgestellte Anmeldeinformationen müssen den Befehl *sudo -S -p <Passwort> <Befehle>* ausführen können.
pbrun	• Der Gastgeber muss den Befehl *pbrun -v* unterstützen und die korrekte Version von PowerBroker zurückgeben. • Für Discovery bereitgestellte Anmeldeinformationen müssen *pbrun <Befehle>* ausführen können. • Discovery unterstützt keine anderen Optionen für **pbrun -**, z. B. eine Passwortaufforderung. • Die Instanz muss den Ziel-Host über SSH erreichen können.
pfexec	• Der Gastgeber muss den Befehl *pfexec id -a* unterstützen und die richtige ID zurückgeben. • Für Discovery bereitgestellte Anmeldeinformationen müssen *pfexec <Befehle>* ausführen können. • Discovery unterstützt keine anderen Optionen für **pfexec -**, z. B. eine Passwortaufforderung.
dzdo	• Der Gastgeber muss den Befehl *command –v dzdo* unterstützen und den Pfad an dzdo in der Standardausgabe zurückgeben. • Anmeldeinformationen, die für Discovery zur Verfügung gestellt werden, müssen in der Lage sein, „dzdo <Befehle>“ auszuführen. • Discovery unterstützt keine anderen Optionen für *dzdo -*, aber Discovery unterstützt die Passwortauthentifizierung für dzdo.

Langfristige Befehle mit Sudo

Konfigurieren Sie J2SSH und ServiceNow SSH, um zu verhindern, dass lange laufende Befehle mit sudo fehlschlagen, wenn der MID-Server die Verbindung trennt.

ServiceNow Mit SSH können Probes sudo für einzelne Befehle oder ein ganzes, lang laufendes Skript ausführen. Dies wird auch für die privilegierten Befehle *pbrun* und *pfexec* unterstützt.

Sudo für individuelle Befehle

Sie können Sudo für einzelne Befehle innerhalb eines Probes ausführen, jedoch nur, wenn alle folgenden Sudoer-Konfigurationen auf dem Ziel ausgeführt werden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Option `!requiretty` ist erforderlich.
- Erlauben Sie dem Benutzer, dass einzelne Befehle in den angegebenen Anmeldeinformationen mit der Konfiguration `NOPASSWD` konfiguriert werden.
- Das Ziel gibt einen einzelnen Sudo-Aufruf im Befehl oder die referenzierten Skripts an. Setzen Sie beispielsweise eher Sudo „`sudo fdisk -l`“ oder „`${sudo:fdisk -l}`“ als „`must_sudo`“ für das gesamte Skript ein.

Hinweis:
Das Ausführen von Sudo gegen einzelne Befehle mit ServiceNow SSH erstellt detaillierte und nützliche Einträge in den Sudo-Protokollen auf dem Zielcomputer.

Sudo für ein gesamtes Skript ausführen

Wenn eine der erforderlichen Sudoer-Konfigurationsanforderungen für einzelne Befehle nicht erfüllt ist, wendet Discovery Sudo auf die anfänglichen und vollständigen Probes an und führt Sudoer nicht remote innerhalb des Befehls aus. Diese Bedingung kann durch die Einstellung von **must_sudo** im Probe erzwungen werden. Dadurch werden alle Sudo-Befehle im Probe eliminiert.

Dieser Ansatz verhindert, dass Befehle mit langer Laufzeit fehlschlagen, wenn der Probe die Verbindung trennt, sie können jedoch keine einzelnen Befehle in der Sudoers-Konfiguration angeben.

Protokollierung

Die Protokolle aus ServiceNow SSH-Sudo-Aktivität, die für ein gesamtes Skript ausgeführt werden, zeigen kryptische Einträge wie z. B. `/tmp/.run.aef13123fe124123`, die verhindern, dass Administratoren zulässige Befehle steuern und den genauen Befehl kennen, der ausgeführt wurde. Wenn sudo gegen einzelne Befehle ausgeführt wird, werden detailliertere Protokolleinträge erstellt, z. B. `/sbin/fdisk –l`.

Einen neuen privilegierten Befehl zur Verwendung durch den MID Server hinzufügen

Fügen Sie der Tabelle „Privilegierter Befehl“ [privileged_command] einen neuen privilegierten Befehl hinzu, der für Ihre MID-Server verfügbar ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig:
Löschen Sie keinen der unterstützten Befehle.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Privilegierter Befehl** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie diese Felder aus:
   - **Befehl**: Der Name des privilegierten Befehls.
   - **Passwortabfrage**: Die Passwortaufforderung, die dem Benutzer für diesen privilegierten Befehl angezeigt wird, oder ein regulärer Ausdruck, der dieser Passwortaufforderung entspricht. Wenn dieses Feld leer ist, ist für diesen privilegierten Befehl kein Passwort erforderlich, und es wird keine Eingabeaufforderung angezeigt. SUDO-Befehle erfordern keine Passwortaufforderung.
3. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MID Server für die Verwendung bestimmter privilegierter Befehle konfigurieren

Sie können den MID-Server so konfigurieren, dass er bestimmte Befehle in einer definierten Reihenfolge verwendet.

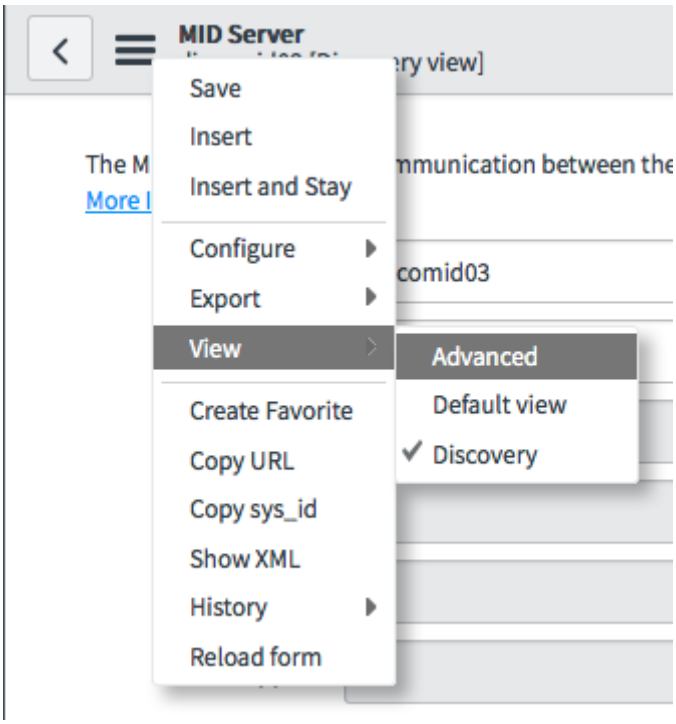
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie mit einem der folgenden Pfade zur Liste der MID Server:
   - **MID-Server** > **Server**
   - **Discovery** > **MID-Server**
   - **Orchestration** > **MID-Server**
2. Wählen Sie den MID Server aus, den Sie konfigurieren möchten.
3. Klicken Sie auf das Menüsymbol in der Kopfzeile, und wählen Sie **Ansicht** > **Erweitert** aus dem Kontextmenü.

Auswählen von „Erweiterte Ansicht“



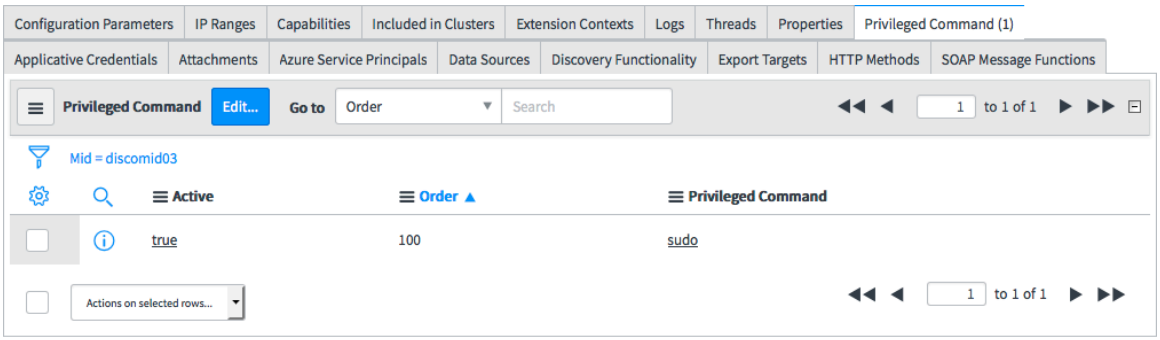
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Privilegierter Befehl** auf **Bearbeiten**.
5. Wählen Sie den Befehl aus, den dieser MID-Server verwenden soll, und klicken Sie auf **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Standardreihenfolge der privilegierten Befehle ist 100. Sie können die Reihenfolge jedoch nach Bedarf ändern. Der privilegierte Befehl mit der kleinsten Nummer wird zuerst versucht.

Liste der privilegierten Befehle, die für einen MID-Server verwendet werden sollen



Einen privilegierten Befehl für das pbrun-Profil erstellen

Sie können eine spezielle Konfiguration für den privilegierten Befehl `pbrun` erstellen, die die Ausführung als Profil ermöglicht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: discovery_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Von allen privilegierten Befehlen kann nur der Befehl `pbrun` so konfiguriert werden, dass er als Profil ausgeführt wird, und nur eine dieser speziellen `pbrun`-Konfigurationen kann auf einem MID Server funktionieren.

Wichtig:
Bearbeiten Sie den vorhandenen `pbrun`-Datensatz zu diesem Zweck. Das System ignoriert zusätzliche Befehle, die Sie für `pbrun` erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Privilegierter Befehl**an.
2. Wählen Sie **pbrun** aus der Liste.
3. Bearbeiten Sie im Datensatz „Privilegierter Befehl“ den Wert im Feld **Befehl**, um das Format `pbrun -u <profile>`zu verwenden.
   Zum Beispiel können Sie `pbrun -u admin` als Befehl zum Ausführen mit einem Administratorprofil festlegen.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Zurück zu MID-Server konfigurieren.

MIDSystem-Methoden

MIDSystemvariablen (auf die sich der Variablenname ms bezieht) bieten verschiedene Methoden zum Abrufen von Informationen zum MID-Server.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Methodenübersicht	Beschreibung
log(String message)	Protokolliert die angegebene Nachricht mit einem Standardpräfix, um anzuzeigen, dass die Nachricht von JavaScript generiert wurde.
getConfigParameter(String parameter name)	Gibt den Wert des genannten Konfigurationsparameters zurück.
include(String script include)	Fügen Sie die MID-Server-Skripteinbindung mit dem angegebenen Namen in den aktuellen Kontext ein.
getName()	Gibt den Namen des MID-Servers zurück.
getSysID()	Gibt die sys_id des MID-Servers zurück.
toJavaScript(Object)	Konvertiert das angegebene Java-Objekt in das entsprechende JavaScript-Objekt.

In diesem Beispiel wird eine Nachricht in das Protokoll geschrieben:

```
ms.log('Attempting to log in with user: ' + this.getParameter('user'));
```

Sie können einen MID Server manuell starten, anhalten und neu starten

Wenn Sie MID-Server am Ende des Installationsverfahrens nicht gestartet haben, können Sie den MID-Server manuell starten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: MID-Server-Service-Account-Benutzer oder Windows-Administratorkonto

Dieses Verfahren gilt nur für Benutzer, die den MID-Server mit der ZIP-Datei installieren. Das Installationsprogramm für Windows MID Server schließt die Installation automatisch ab.

Prozedur

1. Öffnen Sie das -Agent-Verzeichnis in dem Verzeichnis, das Sie für die Installationsdateien MID-Server erstellt haben.
   Zum Beispiel könnte der Pfad C:\ServiceNow\MID Server1\Agent lauten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Starten Sie den MID-Server, indem Sie die Datei start.bat ausführen.
3. Um den MID-Server anzuhalten, führen Sie die Datei stop.bat aus.
4. So starten Sie einen angehaltenen MID-Server neu:
   - Wenn der MID Server angehalten ist, führen Sie die Datei start.bat aus.
   - Wenn der MID-Server ausgeführt wird, führen Sie die Datei „restart.bat “ aus.

MID Server-Takt

Die Instanz überprüft den MID-Server mithilfe eines Überwachungssystems für Synthetic-Transaktionen alle 5 Minuten auf eine Antwort.

---

1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Auf Takt prüfen

ServiceNow-Instanzen senden alle 5 Minuten eine synthetische Transaktion über den Takt-Probe an jeden MID-Server. Der Takt-Probe funktioniert genauso wie ein normaler Probe und wird durch das Schreiben eines Ausgabedatensatzes in die ECC-Warteschlange gesendet. Ein MID-Server ruft den Datensatz ab, sobald er die ECC-Warteschlange nach Arbeit abfragt. Der MID-Server verarbeitet den Probe wie alle anderen Probes und sendet eine Antwort an die Instanz. Wenn die Instanz keine Antwort von einem MID-Server erkennt, markiert die Instanz diesen MID-Server als **Ausgefallen**. Wenn der MID-Server antwortet, geht die Instanz davon aus, dass der MID-Server funktioniert und ordnungsgemäß mit der Instanz kommuniziert.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Ihr MID-Server auf **port 443** kommunizieren kann. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server-Netzwerkverbindung konfigurieren und Systemanforderungen für den MID Server.

Systemereignisse

Wenn ein MID-Server von einem Status in einen anderen übergeht, wird eines der folgenden Events ausgelöst:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

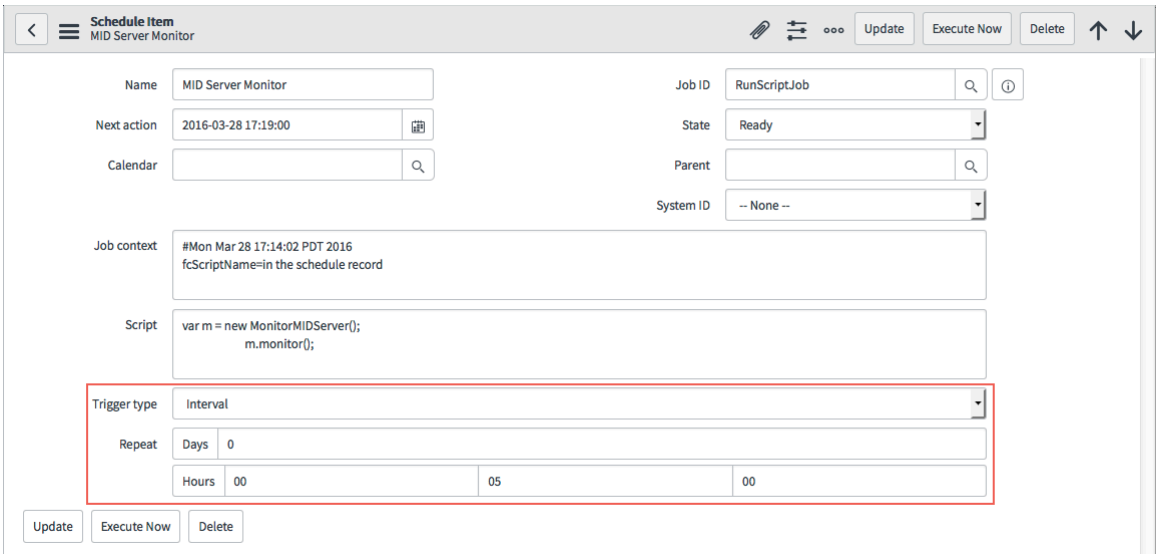
- *mid_server.up*: Der MID-Server geht vom Status **Ausgeschaltet**, **Angehalten** oder **Update läuft** in den Status *In Betrieb* über.
- *mid_server.down*: Der MID-Server geht vom Status *In Betrieb* in den Status *Ausgeschaltet* über.
- *mid_server.paused*: Der MID-Server wird angehalten.
- *mid_server.upgrading*: Der MID-Server wird automatisch aktualisiert, da die Instanz gerade aktualisiert wird.

Mit diesen Events können Sie Benachrichtigungen senden oder Aktionen auslösen, die Sie in Skripts angeben.

Geplante Aufgabe

Um das Auslöserintervall für die Heartbeat-Probe zu ändern, navigieren Sie zu **Systemzeitplaner** > **Geplante Jobs** > **Geplante Aufgaben**an. Öffnen Sie den Datensatz **MID-Server-Monitor** und bearbeiten Sie das Intervall.

MID-Server-Takt-Auslöserintervall



JVM-Speichergröße des MID Servers festlegen

Der MID-Server startet mit einer JVM-Standardspeicherzuordnung. Sie können diese Einstellung jedoch in der Konfigurationsdatei ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Basissystem ServiceNow ist der JVM-Speicher des MID-Servers auf 1024 MB festgelegt, was in der Datei \agent\conf\wrapper-override.conf im Installationsverzeichnis des MID-Servers konfiguriert wird. Diese Einstellung ist möglicherweise nicht für die Verwendung des MID-Servers in Ihrer Organisation geeignet. Wenn der MID-Server mehr belastet werden soll, weisen Sie ihm mehr Ressourcen zu. Wenn sich der MID-Server in einer kleinen Zweigstelle befindet und in einer Umgebung ausgeführt wird, in der die Speicherzuordnung von einem Druckserver, einem Mail-Server oder einem Web-Proxy-Server gemeinsam genutzt wird, muss möglicherweise die Zuordnung reduziert werden.

Hinweis:
Eine vollständige Liste der Mindestanforderungen für den MID-Server finden Sie unter Systemanforderungen für den MID Server.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Datei \ServiceNow\<MID-Server-Name>\agent\conf\wrapper-override.conf in einem Texteditor.
   Weitere Informationen zu dieser Datei finden Sie unter Mehrere MID-Server auf einem einzigen System installieren.
2. Suchen Sie die folgenden Zeilen in der Datei:

```
# OPTIONAL: Maximum Java Heap Size (in MB)
wrapper.java.maxmemory=1024
```

3. Bearbeiten Sie die Speicherzuordnung.
4. Entfernen Sie das Kommentar-Tag (#) aus dem Speicherzuordnungsparameter.
5. Speichern Sie die Datei.
6. Starten Sie den MID Server-Dienst neu.

MID Server anhalten

Halten Sie den MID-Server an, um zu verhindern, dass er die zu bearbeitende ECC-Warteschlange vorübergehend abfragt oder Discovery-Ergebnisse an die Instanz zurücksendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_admin

1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können nur validierte MID-Server anhalten. Möglicherweise möchten Sie den MID-Server anhalten, wenn Ihre Netzwerkinfrastruktur geändert wird. Dadurch wird verhindert, dass Anwendungen wie Discovery während eines bestimmten Wartungsfensters Fehler auslösen.

Ein angehaltener MID-Server verarbeitet weiterhin Befehle, die bereits abgerufen wurden, bevor er angehalten wurde. Wenn Sie den MID-Server fortsetzen, ruft der MID-Server neue Befehle zur Verarbeitung auf.

Hinweis:
Discovery weist weiterhin Jobs zu den MID-Servern zu, die den Status **Angehalten** besitzen. MID-Servern, die den Status **Ausgefallen** haben, sind keine Jobs zugewiesen.

Prozedur

1. Öffnen Sie den MID-Server-Datensatz.
2. Wählen Sie einen laufenden MID Server aus, der validiert wurde.
3. Wählen Sie im MID-Server-Formular die Option aus **MID anhalten** unter **Verwandte Links**.
   Der Status des MID-Servers ändert sich zu **Angehalten**.

Ein angehaltener MID Server

Name	Version	Host name	Status	Validated
MidServer1	Version	MidServer1hostname.com	Paused	Yes

4. Um die MID-Server-Verarbeitung fortzusetzen, wählen Sie **MID fortsetzen** unter **Links zu verwandten Themen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MID Server-Pause

Der MID-Server kann in einen Status **Angehalten** gesetzt werden, um vorübergehend zu verhindern, dass die zu bearbeitende ECC-Warteschlange abgerufen wird oder Discovery-Ergebnisse an die Instanz zurückgesendet werden.

Im Gegensatz zum Stoppen des MID Servers aus der Windows- oder Linux-Serverbefehlszeile auf dem MID Server-Computer ist das Anhalten des MID Servers etwas, das Sie von der Instanz ausführen können. Die Anhaltefunktion des MID-Servers ist ab der Istanbul-Version verfügbar.

Hinweis:
Sie können nur validierte MID-Server anhalten.

Sie können diese Aktionen weiterhin ausführen, wenn der MID-Server angehalten ist:

- Greifen Sie auf die MID Server-Protokolle zu und löschen Sie Protokolleinträge.
- Anzeigen der MID-Serverstatistiken. Während sich der MID-Server im Status **Angehalten** befindet, wird keine Statistik mehr erstellt. Sie können jedoch immer noch die erstellten Statistiken anzeigen, bevor Sie den MID-Server pausiert haben.
- Rufen Sie den MID-Server-Thread-Dump ab.
- Machen und speichern Sie Konfigurationsänderungen und Eigenschaftsänderungen auf dem Server. Die Änderungen werden wirksam, nachdem der MID-Server wieder aufgenommen wurde.
- Löschen Sie die ECC-Warteschlange.

Der MID-Server-Takt funktioniert weiterhin, solange sich der MID-Server im Status **Angehalten** befindet. Wenn der MID-Server aktualisiert wird, während er sich im Status **Angehalten** befindet, ändert sich der Status des MID-Servers nach dem erfolgreichem Upgrade automatisch in **In Betrieb**. Er kehrt nicht in den Status **Angehalten** zurück.

Während der MID-Server-Auswahlkönnen angehaltene MID-Server weiterhin ausgewählt werden, werden jedoch unter nicht angehaltenen MID-Servern priorisiert.

Events, die während der MID Server-Pause auftreten

Die Ereignissammler **vCenter** und **SNMP** werden weiterhin ausgeführt und Events werden weiter verarbeitet, wenn Sie den MID-Server anhalten. Diese Events sind nicht Teil der normalen synchronen Kommunikation des MID-Servers mit der Instanz, die Sie in der ECC-Warteschlange sehen. Events werden weiterhin an die Instanz weitergeleitet und können sogar Aktionen für Datensätze in der Instanz auslösen, z. B. eine CI-Aktualisierung. Wenn vCenter beispielsweise feststellt, dass eine virtuelle Maschine ausfällt oder gelöscht wird, ändert ein vCenter-Events den Status des entsprechenden CI-Datensatzes für diese virtuelle Maschine.

Beenden Sie die Ausführung der Erweiterungen, um zu verhindern, dass diese Events verarbeitet werden. Weitere Informationen finden Sie unter:

- Konfigurieren Sie die Erweiterung „vCenter-Ereignis-Sammlungsprogramm“, und führen Sie sie aus
- Konfigurieren Sie die Erweiterung „SNMP Trap Collector“.

Remotetabellen

Verbinden Sie den Now Platform mit Drittanbieterquellen oder einer anderen Instanz, um externe Daten abzurufen und optional im Arbeitsspeicher zwischenzuspeichern. Sie können externe Daten in Listen oder

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularen anzeigen und mit Standard-Glide-Skripts verarbeiten. Sie können die Daten auch wie bei internen Standardtabellen gruppieren, sortieren, aggregieren und filtern.

Remotetabellenkomponenten

Verwenden Sie die folgenden Komponenten, um ein externes Daten-Framework zu erstellen:

Remotetabellen

Sie erstellen Remotetabellen, um das Schema für die Daten zu beschreiben, die Sie aus einer externen Quelle abrufen möchten.

Die Tabellendefinition befindet sich in Now Platform, ihre Zeilen bzw. externen Datensätze befinden sich jedoch im Arbeitsspeicher. Sie erstellen eine Remotetabelle auf die gleiche Weise wie eine standardmäßige interne Tabelle. Sie definieren Spalten und Steuerelemente und bestimmen den Anwendungszugriff dafür wie für eine interne Tabelle. Im Gegensatz zu einer internen Tabelle ruft eine Remotetabelle ihre Datensätze nicht aus der Datenbank Now Platform ab. Die Datensätze werden durch die Ausführung eines zugewiesenen Skripts für eine externe Datenquelle abgerufen.

Weitere Informationen zum Erstellen von Remote-Tabellen finden Sie unter Erstellen Sie eine Remotetabelle.

Skriptdefinitionen

Sie erstellen eine Skriptdefinition und ordnen sie einer Remotetabelle zu. Die externen Daten, die Sie mit dem Skript abgerufen haben, können im Arbeitsspeicher zwischengespeichert werden. Sie können auch festlegen, wie diese Daten zwischengespeichert werden und wie lange die Daten im Arbeitsspeicher zwischengespeichert werden. Jedes Mal, wenn Sie eine Liste aktualisieren, die die externen Daten aus einer Remotetabelle enthält, wird das zugehörige Skript erneut ausgeführt.

Weitere Informationen zu Skriptdefinitionen und ihrer Zuordnung zu einer Remotetabelle finden Sie unter Erstellen Sie eine Skriptdefinition für eine Remotetabelle.

Funktionsweise von Remotetabellen

Mithilfe einer Remotetabelle können Sie die Daten aus externen Quellen oder aus einer anderen Instanz mit REST- oder SOAP-Services abrufen. Die externen Daten befinden sich im schreibgeschützten Modus im Arbeitsspeicher, wodurch die Daten innerhalb von Now Platformvorübergehend oder flüchtig sind. Anschließend können Sie die externen Daten anzeigen und bearbeiten, ohne sie zu importieren oder zu speichern.

Externe Daten in Listen oder Formularen werden auf die gleiche Weise angezeigt wie intern gespeicherte Daten. Sie können diese Daten mithilfe von standardmäßigen Glide-Datensätzen, Geschäftsregeln, Remote-APIs, Skripting, Tabellenreferenzfeldern, Services und Entwicklungstools in Now Platformbearbeiten .

Wichtig:
Wenn die aus der externen Quelle abgerufenen Daten klein sind, verwenden Sie den Standardgrenzwert von 1000 Zeilen in einer Remotetabelle, um die Abfragezeiten zu minimieren. Sie können die Funktion „Erweiterte Kapazität“ verwenden, wenn die abgerufenen Daten groß und weniger leistungsfähig sind.

Externer Datenlebenszyklus innerhalb von Now Platform

Die Daten, die Sie aus einer externen Quelle abrufen, haben eine begrenzte Dauer bzw. einen Lebenszyklus innerhalb von Now Platform.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie ein Skript ausführen, das einer Remotetabelle zugeordnet ist, verbleiben die abgerufenen Daten im Arbeitsspeicher, solange die Liste oder das Formular angezeigt wird. Nachdem Sie die Liste oder das Formular geschlossen haben, werden diese externen Daten aus dem Speicher gelöscht. Wenn Sie die externen Daten in dieser Remotetabelle das nächste Mal verwenden oder anzeigen, wird der Arbeitsspeicher aus dem externen System neu gefüllt.
- Wenn Sie jedoch Caching-Parameter für das Skript definiert haben, bleiben die externen Daten für die angegebene Caching-Dauer im Arbeitsspeicher zwischengespeichert.

  Wenn Sie beispielsweise festlegen, dass die externen Daten 300 Sekunden lang im Cache zwischengespeichert werden sollen, bleiben sie 5 Minuten lang im Arbeitsspeicher. Nach Ablauf dieser Zeit werden die zwischengespeicherten Daten aus dem Arbeitsspeicher gelöscht. Wenn Sie die externen Daten in dieser Remotetabelle das nächste Mal verwenden oder anzeigen, wird der Cache vom externen System aktualisiert.

Praktische Anwendungen für Remotetabellen

Richten Sie Remotetabellen in Ihrem Unternehmen ein, und verwenden Sie sie, wenn:

- Sie möchten externe Daten zur vorübergehenden Verwendung abrufen, ohne sie in Now Platformzu speichern. Sie können beispielsweise eine Remotetabelle erstellen, die wetterbezogene Daten abruft, die auf einer Homepage angezeigt werden, wenn sich ein Benutzer anmeldet. Anschließend erstellen Sie eine zugehörige Skriptdefinition, die diese Daten basierend auf dem Standort des Benutzers von einer Wetterquelle einer Drittpartei abruft.
- Sie möchten Kundendetails abrufen, die in einer externen CRM-Anwendung (Customer Relationship Management) gespeichert sind, um sie in Kundenservice-Management -Funktionen wie Mitarbeiterbereichanzuzeigen .

  Hinweis:
  Weitere Informationen zum Datenabruf für Kundenservice-Managementfinden Sie unter Integration von Daten von Drittparteien für CSM .

- Sie möchten Personaldaten aus Human-Capital-Management-Anwendungen (HCM) wie Workday oder SAP SuccessFactors zur Verwendung in 'HR-Servicebereitstellung -Funktionen abrufen und anzeigen.

Nachfiltern und -sortieren

Wenn Sie ein Remote-Tabellenskript ausführen, wendet es Abfragebedingungen für die Nachfilterung und Sortierung an, nachdem einer Tabelle Zeilen hinzugefügt wurden. Diese angewendeten Bedingungen unterstützen alle anderen erforderlichen Abfragen, die das Skript nicht verarbeitet. Wenn Sie die Nachfilterung und -sortierung anwenden, funktionieren die Remote-Tabellenabfragen wie standardmäßige interne Tabellenabfragen.

Wenn Sie Remotetabellenskripts erstellen, bearbeiten Sie im Allgemeinen die häufigsten und umfangreichsten Abfragen im Skript. Das Nachfiltern von Abfragen und das Sortieren können lange dauern und sich nachteilig auf die Leistung Ihrer Instanz auswirken. Verwenden Sie stattdessen einen kleinen Datensatz, damit das Nachfiltern und Sortieren nicht viel Zeit in Anspruch nimmt.

Bestimmen Sie basierend auf Ihren Anwendungsfällen, ob Sie im externen Aufruf eine schmalere Abfrage oder eine umfangreichere Abfrage verwenden sollten. Da die Ausführung der internen Filterung und Sortierung bei großen Ergebnismengen kostspielig sein kann, verwenden Sie eine eingeschränktere Abfrage, wenn die Daten keine zusätzliche

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filterung erfordern. Verwenden Sie eine umfangreichere Abfrage, wenn eine allgemeinere Abfrage einen kleinen Ergebnissatz zurückgibt und zusätzliche Filterung und Sortierung erfordert.

Unterschiede zwischen Remotetabellen und IntegrationHub

Wählen Sie aus, ob eine Remotetabelle oder IntegrationHub für die Verarbeitung externer Daten verwendet werden soll.

- Wenn Sie externe Daten vorübergehend zwischenspeichern möchten, verwenden Sie Remotetabellen.
- Wenn Sie erweiterte Import- und Transformationsoptionen wünschen, einschließlich Workflow-Studio, oder wenn Sie anwenderdefinierte Integrationen entwickeln möchten, verwenden Sie IntegrationHub.

Hinweis:
Wenn Sie eine Remotetabelle erstellen, die die Daten aus einer externen Quelle außerhalb von Now Platformverwendet, müssen Sie über eine Abonnementberechtigung IntegrationHub verfügen. Weitere Informationen zu IntegrationHubfinden Sie unter Integration Hub .

Aktivieren Sie das Remote-Tabellen-Plugin

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „Remote Tables“ (com.glide.script.vtable) aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Remote Tables aktiviert diese zugehörigen Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für Remotetabellen

Plugin	Beschreibung
Remotetabellen [com.glide.script.vtable]	Unterstützt Remotetabellen und zugehörige Skriptdefinitionen, die zum Abrufen und optional Zwischenspeichern von Daten aus externen Quellen verwendet werden können.
Transformationsservice [com.glide.transform]	Unterstützt die Verwendung von Transformations-APIs, die den Remotetabellen zugeordnet sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Xanadu)

Erstellen Sie eine Remotetabelle

Erstellen Sie eine Remotetabelle, damit Sie die Daten anzeigen können, die Sie aus einer externen Quelle abgerufen haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie eine Tabelle als Remotetabelle festlegen, beachten Sie die folgenden Punkte:

- Sie können eine Remotetabelle mit diesem Formular oder mit dem Standardformular „Tabellen erstellen“ erstellen, auf das Sie zugreifen über **Systemdefinition** > **Tabellen**an.

  Hinweis:
  Weitere Informationen zum Erstellen von Tabellen in einer Instanz finden Sie unter Eine Tabelle erstellen .

- Bevor Sie eine Remotetabelle erstellen, müssen Sie sich mit externen Datenquellen auskennen.

  Wenn Sie beispielsweise CRM-Daten zur Verwendung in Kundenservice-Managementabrufen möchten, müssen Sie wissen, wie die Daten in der externen CRM-Quelle strukturiert sind.

- Im Gegensatz zu standardmäßigen internen Tabellen können Sie eine Remotetabelle nicht aus einer anderen Tabelle erweitern.
- Eine Remotetabelle benötigt einen externen Primärschlüssel, um ihre temporären Daten mit den in der externen Quelle gespeicherten Daten zu verknüpfen. Wenn Sie eine Tabelle als Remotetabelle festlegen, wird nur ein sys_id-Feld automatisch generiert und im Abschnitt „Spalten“ angezeigt, das als Primärschlüssel für die Verwendung in Glide-Datensätzen verwendet wird. Alle Primärschlüsselwerte der externen Tabelle werden in Zeichenfolgenwerte konvertiert. CRUD-Felder (Create, Read, Update, Delete) werden nicht für eine Remotetabelle generiert, sondern für interne Standardtabellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Remotetabellen** > **Tabellen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Hinweis:
   Eine Remotetabelle erstellen Sie auf die gleiche Weise wie eine normale Tabelle, legen Sie sie jedoch als Remotetabelle fest. Die folgenden Steuerelemente unterscheiden sich in ihrer Funktionsweise und in den Angaben, die Sie beim Erstellen einer Remotetabelle eingeben:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kontrolldiagramm	Beschreibung
Name	Tabellenname, der basierend auf der Tabellenbezeichnung und einem Präfix wie folgt automatisch ausgefüllt wird: ○ Bei einer Remotetabelle in einer bereichsbezogenen Anwendung werden dem Namen ein Namespace-Bezeichner und die Zeichenfolge `st_ vorangestellt`, um anzuzeigen, dass es sich um eine Remotetabelle und Teil einer Anwendung handelt. ○ Bei einer Remotetabelle in der globalen Anwendung wird dem Namen die Zeichenfolge `u_st_`vorangestellt. Sie können das Präfix nicht ändern. Sie können jedoch den Rest des Tabellennamens ändern. Der Name darf nur Kleinbuchstaben, alphanumerische ASCII-Zeichen und Unterstriche (_) enthalten.
Erweitert Tabelle	Option, die nicht verfügbar ist, wenn Sie die Option Remotetabelle auswählen, um **festzulegen**, dass diese Tabelle Remote ist. Sie wird nicht mehr angezeigt, da Sie Remotetabellen nicht aus anderen Tabellen erweitern können.
Remotetabelle	Option zum Festlegen dieser Tabelle als Remotetabelle. Eine Remotetabelle ist eine Tabelle, der Sie eine Skriptdefinition zum Abrufen von Daten aus einer externen Datenquelle zuordnen können. Im Gegensatz zu einer standardmäßigen internen Tabelle stammen die Daten nicht aus Datensätzen in der aktuellen Instanz. Weitere Informationen zu Remotetabellen finden Sie unter Remotetabellen.

4. Verwenden Sie im Abschnitt „Spalten“ die eingebettete Liste „Tabellenspalten“, um der **Remotetabelle Spalten** hinzuzufügen, wie Sie es tun, wenn Sie Spalten für eine interne Standardtabelle erstellen.
5. Definieren Sie im Abschnitt „Steuerungen“ zusätzliche Remotetabellenoptionen, wie Sie es tun, wenn Sie zusätzliche Tabellenoptionen für eine normale Tabelle definieren.
6. Definieren Sie im Abschnitt „Anwendungszugriff“ den Bereichsschutz für die Remotetabelle, wie Sie es tun, wenn Sie zusätzliche Tabellenoptionen für eine normale Tabelle definieren.
   Weitere Informationen finden Sie unter Einstellungen für den Anwendungszugriff .
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
In der -Instanz wird eine Remotetabelle erstellt.

Erstellen Sie eine Skriptdefinition für eine Remotetabelle

Definieren Sie ein Skript und ordnen Sie es einer Remotetabelle zu, um damit Daten aus einer externen Quelle abrufen zu können. Der Now Platform ruft die Daten für die Remotetabelle ab, und speichert sie im Cache, indem das Skript für eine externe Datenquelle ausgeführt wird, sodass Sie sie anzeigen oder ändern können. Sie können auch festlegen, wie diese externen Daten zwischengespeichert werden und wie lange die Daten im Arbeitsspeicher zwischengespeichert werden, bis das Skript erneut ausgeführt werden muss.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Skriptdefinitionen werden für Remotetabellen wie für andere Skripts erstellt. Weitere Informationen zum Eingeben, Ändern und Debuggen von Skripts finden Sie unter JavaScript-Syntax-Editor .

Prozedur

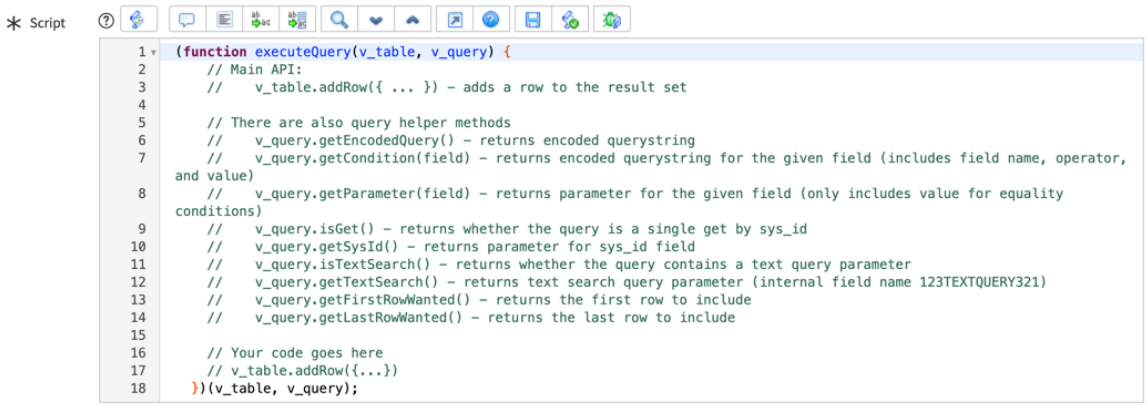
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Remotetabellen** > **Definition**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Kontrolldiagramm	Beschreibung
Name	Name des Skripts, das Sie erstellen, um es der ausgewählten Remotetabelle zuzuordnen.
Tabelle	Name der Remotetabelle, die Sie dem von Ihnen erstellten Skript zuordnen möchten. ○ Bei einer Remotetabelle in einer bereichsbezogenen Anwendung werden dem Namen ein Namespace-Bezeichner und die Zeichenfolge `st_ vorangestellt`, um anzuzeigen, dass es sich um eine Remotetabelle und Teil einer Anwendung handelt. ○ Bei einer Remotetabelle in der globalen Anwendung wird dem Namen die Zeichenfolge `u_st_`vorangestellt.
Anwendung	Anwendung, die dieser Remotetabelle zugeordnet ist. Wenn Sie an einer Anwendung arbeiten oder eine Remotetabelle aus einem Anwendungsdatensatz erstellen, wird im Feld standardmäßig diese Anwendung verwendet. Andernfalls wird für das Feld standardmäßig **Global**verwendet. Alle Datensätze, die aus dem Tabellendatensatz erstellt werden, z. B. Module und Sicherheitsregeln, werden standardmäßig dieser Anwendung zugewiesen.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Skripts, das Sie der Remotetabelle zuordnen. Sie können mehrere inaktive Skriptdefinitionen für eine Remotetabelle haben, aber nur eine aktive Skriptdefinition.
Erweitert	Option für den Zugriff auf den Abschnitt „Caching“, um festzulegen, wie die Zwischenspeicherung des Arbeitsspeichers in Now Platform für diese Remotetabelle funktionieren soll. **Hinweis:** Nur erfahrene Benutzer sollten Caching-Parameter für eine Remotetabelle festlegen.

4. Fügen Sie im Abschnitt „Skript“ der Gerüstvorlage die JavaScript-Syntax hinzu:

Hinweis: Der Abschnitt „Skript“ wird nur angezeigt, wenn das Feld „Flow“ leer ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Weitere Informationen zum Eingeben, Ändern und Debuggen von Skripts finden Sie unter JavaScript-Syntax-Editor .

5. Geben Sie im Abschnitt „Caching“ an, wie diese Daten zwischengespeichert werden und wie lange sie im Arbeitsspeicher von Now Platformzwischengespeichert werden:

Feld	Beschreibung
Cache-Gültigkeitsdauer	Cache-Lebensdauer (in Sekunden), für die externe Daten im Arbeitsspeicher für diese Remote-Tabellenskriptdefinition zwischengespeichert werden. Geben Sie beispielsweise 300 ein, um die Daten 5 Minuten lang im Arbeitsspeicher zwischenzuspeichern. Sie können maximal einen Wert von 60 Minuten (3600 Sekunden) eingeben.
Erweiterte Kapazität	Option zur Auswahl der erweiterten Kapazität zur Unterstützung von mehr als 1000 Zeilen in einer Remotetabelle. **Hinweis:** Wenn die aus der externen Quelle abgerufenen Daten klein sind, verwenden Sie den Standardgrenzwert von 1000 Zeilen in einer Remotetabelle, um die Abfragezeiten zu minimieren. Sie können die Funktion „Erweiterte Kapazität“ verwenden, wenn die abgerufenen Daten groß und weniger leistungsfähig sind.

Hinweis:
Standardmäßig werden die externen Daten vom Benutzer im Arbeitsspeicher zwischengespeichert.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Wenn Sie eine Skriptdefinition aktivieren, ordnen Sie sie der Remotetabelle zu, um die externen Daten abzurufen und zwischenzuspeichern.

Zugehörige Informationen

v_query: Bereichsbezogen, global

v_table: Bereichsbezogen, global

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel 1: Abrufen aller Incident-Datensätze aus einer externen Quelle

Dies sind Beispiele für Skriptdefinitionen, die Sie zum Abrufen und Zwischenspeichern von Daten aus Quellen außerhalb Ihrer aktuellen Instanz erstellen können. Im ersten Beispiel erstellen wir ein Skript zum Laden aller Incident-Datensätze aus einer externen Quelle.

Informationen zur Remotetabellen-API finden Sie unter:

- v_Tabelle ()
- v_Abfrage ()

```
/**
 * Using `v_query`, add the rows to `v_table`
 */
(function executeQuery(v_table, v_query) {
 fetchAllIncidents(v_table, v_query);
 /**
  * fetch all incidents records from the remote instance
  */
 function fetchAllIncidents(v_table, v_query) {
  // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function 'All Incidents'
  // Create a RestMessage first which calls an external REST service
  try {
   var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'All Incidents');
   var response = restMessage.execute();
   var responseBody = response.getBody();

   // if REST call ends up in an error, set the last error message which shows up
   // at the bottom of the list view
   if (response.haveError()) {
    v_query.setLastErrorMessage(response.getErrorMessage());
    // can use gs.error() or gs.addErrorMessage() while debugging
    // gs.debug() messages visible in session debugger
    // gs.debug(response.getErrorMessage());
    return;
   }
  } catch (ex) {
   v_query.setLastErrorMessage(ex.message);
   // gs.debug(ex.message);
   return;
  }
  var transformerDefinition = getTransformerDefinition();
  var transformer = new sn_tfrm.Transformer(transformerDefinition, responseBody);
  // transformer parses the responseBody and extracts rows
  while (transformer.transform()) {
   // row is field-value map e.g. { active:"true", number: "INC0000001"}
   var row = transformer.getRow();
   // you may do any additional transformations to the row like GlideDuration, GlideDataTime
 etc. For example,
   // row.duration = new GlideDuration(row.duration);
   // finally add the row to the remote table
   v_table.addRow(row);
  }
 }
 /**
  * returns a sn_tfrm.TransformerDefinition, which defines the mapping of the table fields and
 elements in the response body
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
 */
 function getTransformerDefinition() {
  // create a rule list to map a field to its element path
  var ruleList = new sn_tfrm.TransformerRuleList()
   .fromJSON() // the response body is a JSON
   // 'active' field maps to path '$.active'
   .addRule("active", "$.active")
   .addRule("caller_id", "$.caller_id.value")
   .addRule("number", "$.number")
   .addRule("short_description", "$.short_description")
   .addRule("sys_id", "$.sys_id")
   .addRule("updates", "$.sys_mod_count");
  var recordPath = "$.result";
  return new sn_tfrm.TransformerDefinition(ruleList, recordPath);
 }

})(v_table, v_query);
```

Die folgenden Code-Fragmente sind in diesem Skript zu beachten:

```
function fetchAllIncidents(v_table, v_query) {
 // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function 'All Incidents'
 // Create a RestMessage first which calls an external REST service
 try {
  var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'All Incidents');
  var response = restMessage.execute();
  var responseBody = response.getBody();

  // if REST call ends up in an error, set the last error message which shows up
  // at the bottom of the list view
  if (response.haveError()) {
   v_query.setLastErrorMessage(response.getErrorMessage());
   // can use gs.error() or gs.addErrorMessage() while debugging
   // gs.debug() messages visible in session debugger
   // gs.debug(response.getErrorMessage());
   return;
  }
 } catch (ex) {
  v_query.setLastErrorMessage(ex.message);
  // gs.debug(ex.message);
  return;
 }
```

Sie können eine RESTMessage erstellen und direkt im Skript verwenden. In diesem Beispiel werden eine RESTMessageV2-API mit dem Namen `Remote Instance Incidents`und die Funktion `Alle Incidents`verwendet, die alle Incident-Daten abruft. Sobald eine Antwort vom Server zurückgegeben wurde, wird eine Fehlermeldung angezeigt, wenn beim Datenabruf Probleme auftreten.

Hinweis:
Weitere Informationen zur Verwendung von RESTMessage V2 und zum Definieren einer Direktnachricht finden Sie unter RESTMessage V2 – Beispiel für bereichsbezogene, globale und direkte RESTMessage V2.

Wenn beim Datenabruf keine Probleme auftreten, wird der Datentext für die Datensätze abgerufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
 var transformerDefinition = getTransformerDefinition();
 var transformer = new sn_tfrm.Transformer(transformerDefinition, responseBody);
 // transformer parses the responseBody and extracts rows
 while (transformer.transform()) {
  // row is field-value map e.g. { active:"true", number: "INC0000001"}
  var row = transformer.getRow();
  // you may do any additional transformations to the row like GlideDuration, GlideDataTime
etc. For example,
  // row.duration = new GlideDuration(row.duration);
  // finally add the row to the remote table
  v_table.addRow(row);
```

Anschließend verwendet es die Transformator-API, um die erforderlichen Datentransformationen durchzuführen, extrahiert Zeilen und fügt dann der Remotetabelle eine Zeile für jeden Datensatz hinzu.

```
/**
 * returns a sn_tfrm.TransformerDefinition, which defines the mapping of the table fields and
elements in the response body
 */
function getTransformerDefinition() {
 // create a rule list to map a field to its element path
 var ruleList = new sn_tfrm.TransformerRuleList()
  .fromJSON() // the response body is a JSON
  // 'active' field maps to path '$.active'
  .addRule("active", "$.active")
  .addRule("caller_id", "$.caller_id.value")
  .addRule("number", "$.number")
  .addRule("short_description", "$.short_description")
  .addRule("sys_id", "$.sys_id")
  .addRule("updates", "$.sys_mod_count");
 var recordPath = "$.result";
 return new sn_tfrm.TransformerDefinition(ruleList, recordPath);
}

})(v_table, v_query);
```

`getTransformerDefinition` definiert das Schema des Datensatzes im externen API-Antworttext. Ordnet jedes der Felder im Tabellenskript einem Element im externen Datensatz zu. Externe Datenelemente außerhalb dieser Zuordnung werden nicht unterstützt oder abgerufen.

Hinweis:

Sie müssen eine sys_id in der Transformatordefinition einem Element in den externen Daten zuordnen. In diesem Fall wird die sys_id der externen Incident-sys_id zugeordnet. Die maximale Länge der sys_id beträgt 32 Zeichen. Diese sys_id-Zuordnung führen Sie durch, damit Formulare, die externe Daten verwenden, ordnungsgemäß funktionieren.

Zugehörige Informationen

- Remotetabellen-Skriptdefinitionen debuggen
- Transformatordefinitions-API: bereichsbezogen, global
- Transformatorregelliste-API: Bereichsbezogen, global
- Transformatorskript-API: bereichsbezogen, global

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel 2: Abrufen bestimmter Datensätze aus einer Drittanbieterquelle

In diesem Beispiel erstellen wir ein Skript zum Abrufen bestimmter Arten von Incident-Datensätzen aus einer Drittanbieterquelle.

Informationen zur Remotetabellen-API finden Sie unter:

- v_Tabelle ()
- v_Abfrage ()

```
/**
 * Using `v_query`, add the rows to `v_table`
 */
(function executeQuery(v_table, v_query) {
 if (v_query.isGet()) {
  bySysId(v_table, v_query, v_query.getSysId());
 }
 else if (v_query.getParameter("caller_id")) {
  byCallerId(v_table, v_query, v_query.getParameter("caller_id"));
 }
 else {
  fetchAllIncidents(v_table, v_query);
 }
 /**
  * fetch all incidents records from the remote instance
  */
 function fetchAllIncidents(v_table, v_query) {
  // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function 'All Incidents'
  // Create a RestMessage first which calls an external REST service
  var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'All Incidents');
  loadData(v_table, v_query, restMessage);
 }
 /**
  * fetches a specific record from the remote instance with Sys Id being `sys_id`
  */
 function bySysId(v_table, v_query, sys_id) {
  // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function 'By SysId'
  var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'By SysId');
  // sets variable 'sys_id'
  restMessage.setStringParameterNoEscape("sys_id", sys_id);
  loadData(v_table, v_query, restMessage);
 }
 /**
  * fetches records from the remote instance with Caller (caller_id) being `caller_id`
  */
 function byCallerId(v_table, v_query, caller_id) {
  var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'By CallerId');
  restMessage.setStringParameterNoEscape("caller_id", caller_id);
  loadData(v_table, v_query, restMessage);
 }
 /**
  * Adds rows to `v_table` using `restMessage`
  */
 function loadData(v_table, v_query, restMessage) {
  try {
   var response = restMessage.execute();
   var responseBody = response.getBody();
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  // if REST call ends up in an error, set the last error message which shows up
  // at the bottom of the list view
  if (response.haveError()) {
   v_query.setLastErrorMessage(response.getErrorMessage());
   // can use gs.error() or gs.addErrorMessage() while debugging
   // gs.debug() messages visible in session debugger
   // gs.debug(response.getErrorMessage());
   return;
  }
 } catch (ex) {
  v_query.setLastErrorMessage(ex.message);
  // gs.debug(ex.message);
  return;
 }
 var transformerDefinition = getTransformerDefinition();
 var transformer = new sn_tfrm.Transformer(transformerDefinition, responseBody);
 // transformer parses the responseBody and extracts rows
 while (transformer.transform()) {
  // row is field-value map e.g. { active:"true", number: "INC0000001"}
  var row = transformer.getRow();
  // you may do any additional transformations to the row like GlideDuration, GlideDataTime
etc. For example,
  // row.duration = new GlideDuration(row.duration);
  // finally add the row to the remote table
  v_table.addRow(row);
 }
}
/**
 * returns a sn_tfrm.TransformerDefinition, which defines the mapping of the table fields and
elements in the response body
 */
function getTransformerDefinition() {
 // create a rule list to map a field to its element path
 var ruleList = new sn_tfrm.TransformerRuleList()
  .fromJSON() // the response body is a JSON
  // 'active' field maps to path '$.active'
  .addRule("active", "$.active")
  .addRule("caller_id", "$.caller_id.value")
  .addRule("number", "$.number")
  .addRule("short_description", "$.short_description")
  .addRule("sys_id", "$.sys_id")
  .addRule("updates", "$.sys_mod_count");
 var recordPath = "$.result";
 return new sn_tfrm.TransformerDefinition(ruleList, recordPath);
}
})(v_table, v_query);
```

Die folgenden Code-Fragmente sind in diesem Skript zu beachten:

```
function fetchAllIncidents(v_table, v_query) {
 // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function 'All Incidents'
 // Create a RestMessage first which calls an external REST service
 var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'All Incidents');
 loadData(v_table, v_query, restMessage);
}
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können eine RESTMessage erstellen und direkt im Skript verwenden. In diesem Beispiel werden eine RESTMessageV2-API mit dem Namen Remote Instance Incidentsund die Funktion Alle Incidentsverwendet, die alle Incident-Daten abruft. Sobald eine Antwort vom Server zurückgegeben wurde, wird eine Fehlermeldung angezeigt, wenn beim Datenabruf Probleme auftreten.

```
function bySysId(v_table, v_query, sys_id) {
 // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function 'By SysId'
 var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'By SysId');
 // sets variable 'sys_id'
 restMessage.setStringParameterNoEscape("sys_id", sys_id);
 loadData(v_table, v_query, restMessage);
}
```

Wenn Sie einen bestimmten Datensatz mit GlideRecord.get(“abfragen<sys_id> “) , dann ist v_query.isGet()`gleich „wahr“. Ruft den spezifischen Datensatz aus dem externen Service ab.

```
function byCallerId(v_table, v_query, caller_id) {
 var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'By CallerId');
 restMessage.setStringParameterNoEscape("caller_id", caller_id);
 loadData(v_table, v_query, restMessage);
}
```

Sie können auch andere spezifische Abfragebedingungen im Skript behandeln, z. B. die Verwendung von caller_id im vorhergehenden Codefragment. Der Rest des Skripts funktioniert ähnlich wie Beispiel 1.

```
function getTransformerDefinition() {
 // create a rule list to map a field to its element path
 var ruleList = new sn_tfrm.TransformerRuleList()
  .fromJSON() // the response body is a JSON
  // 'active' field maps to path '$.active'
  .addRule("active", "$.active")
  .addRule("caller_id", "$.caller_id.value")
  .addRule("number", "$.number")
  .addRule("short_description", "$.short_description")
  .addRule("sys_id", "$.sys_id")
  .addRule("updates", "$.sys_mod_count");
 var recordPath = "$.result";
 return new sn_tfrm.TransformerDefinition(ruleList, recordPath);
}
})(v_table, v_query);
```

Wenn beim Datenabruf keine Probleme auftreten, wird der Datentext für die Datensätze abgerufen. Anschließend verwendet es die Transformator-API, um die erforderlichen Datentransformationen durchzuführen, extrahiert Zeilen und fügt dann der Remotetabelle eine Zeile für jeden Datensatz hinzu.

getTransformerDefinition definiert das Schema des Datensatzes im externen API-Antworttext. Ordnet jedes der Felder im Tabellenskript einem Element im externen Datensatz zu. Externe Datenelemente außerhalb dieser Zuordnung sind in der Remotetabelle nicht verfügbar.

Erstellen Sie eine Flow-Definition für eine Remotetabelle

Erstellen Sie einen Flow für eine Remotetabelle, um damit Daten aus einer externen Quelle abrufen zu können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Remotetabellen** > **Definition**an.
   Eine Liste aller Remotetabellendefinitionen wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Flow-Definition zu erstellen.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Kontrolldiagramm	Beschreibung
Name	Name des Skripts, das Sie erstellen, um es der ausgewählten Remotetabelle zuzuordnen.
Tabelle	Name der Remotetabelle, die Sie dem von Ihnen erstellten Skript zuordnen möchten. ○ Bei einer Remotetabelle in einer bereichsbezogenen Anwendung werden dem Namen ein Namespace-Bezeichner und die Zeichenfolge `st_ vorangestellt`, um anzuzeigen, dass es sich um eine Remotetabelle und Teil einer Anwendung handelt. ○ Bei einer Remotetabelle in der globalen Anwendung wird dem Namen die Zeichenfolge `u_st_`vorangestellt.
Flow	Option zum Erstellen und Definieren eines eigenen Flows durch Nutzung der vorhandenen Funktionen. Konfigurieren Sie die Zuordnung des Flows, und binden Sie ihn an die erforderliche Remote-Tabelle. Wenn die Remotetabelle abgefragt wird, wird der Flow ausgelöst und die Daten werden abgerufen. Weitere Informationen finden Sie unter Flow definieren. **Hinweis:** Der Abschnitt „Skript“ wird nicht angezeigt, wenn das Feld „ **Flow** “ einen Eintrag enthält.
Anwendung	Anwendung, die dieser Remotetabelle zugeordnet ist. Wenn Sie an einer Anwendung arbeiten oder eine Remotetabelle aus einem Anwendungsdatensatz erstellen, wird im Feld standardmäßig diese Anwendung verwendet. Andernfalls wird für das Feld standardmäßig **Global**verwendet. Alle Datensätze, die aus dem Tabellendatensatz erstellt werden, z. B. Module und Sicherheitsregeln, werden standardmäßig dieser Anwendung zugewiesen.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Skripts, das Sie der Remotetabelle zuordnen. Sie können mehrere inaktive Skriptdefinitionen für eine Remotetabelle haben, aber nur eine aktive Skriptdefinition.
Erweitert	Option für den Zugriff auf den Abschnitt „Caching“, um festzulegen, wie die Zwischenspeicherung des Arbeitsspeichers in Now Platform für diese Remotetabelle funktionieren soll. **Hinweis:** Nur erfahrene Benutzer sollten Caching-Parameter für eine Remotetabelle festlegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Geben Sie im Abschnitt „Caching“ an, wie diese Daten zwischengespeichert werden und wie lange sie im Arbeitsspeicher von Now Platformzwischengespeichert werden:

Feld	Beschreibung
Cache-Gültigkeitsdauer	Cache-Lebensdauer (in Sekunden), für die externe Daten im Arbeitsspeicher für diese Remote-Tabellenskriptdefinition zwischengespeichert werden. Geben Sie beispielsweise 300 ein, um die Daten 5 Minuten lang im Arbeitsspeicher zwischenzuspeichern. Sie können maximal einen Wert von 60 Minuten (3600 Sekunden) eingeben.
Erweiterte Kapazität	Option zur Auswahl der erweiterten Kapazität zur Unterstützung von mehr als 1000 Zeilen in einer Remotetabelle. **Hinweis:** Wenn die aus der externen Quelle abgerufenen Daten klein sind, verwenden Sie den Standardgrenzwert von 1000 Zeilen in einer Remotetabelle, um die Abfragezeiten zu minimieren. Sie können die Funktion „Erweiterte Kapazität“ verwenden, wenn die abgerufenen Daten groß und weniger leistungsfähig sind.

Hinweis:
Standardmäßig werden die externen Daten vom Benutzer im Arbeitsspeicher zwischengespeichert.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Definieren Sie eine Flow-Logik

Legen Sie die Auslöser und Aktionen fest, um eine Remotetabellen-Flow-Logik zu definieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Wählen Sie im Formular „ **Flow** -Definitionen“ das Feld Flow aus.
   Das Dialogfeld Flow-Eigenschaften wird angezeigt.
2. Legen Sie den **Auslöser fest**, und verknüpfen Sie die erforderliche Remotetabelle.
   Für den festgelegten Auslöser werden die Flow-Pillen in der rechten Navigation erstellt.
3. Legen Sie die Aktionselemente im Abschnitt Remote-Tabellendatensatz erstellen fest.

   a. Legen Sie die Aktion auf Remote-Tabellendatensatz erstellen fest.

   b. Ziehen Sie die Abfrage-ID per Drag-and-Drop aus dem rechten Navigationsbereich.

   Hinweis:
   Die Abfrage-ID ist die ID der Abfrage, die die Ausführung des Flows ausgelöst hat. Es ist ein obligatorischer Schritt, die Abfrage-ID an die Aktion Remote-Tabellendatensatz erstellen zu übergeben, um den Auslöser der Aktion zuzuordnen.

   c. Wählen Sie **Fertig**, um die Aktion zu speichern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. **Wahlweise:** Fügen Sie der Flow-Logik Bedingungen hinzu, wenn Sie einen anderen Flow-Pfad erstellen möchten.

   a. Füllen Sie das Feld Bedingungsbezeichnung aus.

   b. Legen Sie die Bedingung fest, indem Sie die Abfrageparameter-Pille aus dem rechten Navigationsbereich ziehen.

   c. Wählen Sie das Symbol „Funktion hinzufügen“ neben der Pille „Abfrageparameter“, um Einzelheiten hinzuzufügen.
   Das Dialogfeld „Transformationsfunktionen durchsuchen“ wird angezeigt.

   d. Wechseln Sie zu **Dienstprogramme**, und wählen Sie die nächste Funktion je nach Abfrageparametertyp aus.
   Wenn beispielsweise die Bedingung für die Suche nach einem Namen festgelegt ist, können Sie zu wechseln **Dienstprogramme** > **Element aus Name/Werte abrufen**an. Füllen Sie die **Schlüsseldetails** aus, und wählen **Sie Übernehmen**aus. Im Feld **Schlüssel** muss der gesuchte Parameter angegeben werden.

   Hinweis:
   Stellen Sie sicher, dass der **Schlüssel** mit dem Spaltennamen und nicht mit dem Bezeichnungsnamen identisch ist.

5. **Wahlweise:** Fügen Sie der Flow-Logik ein Protokoll hinzu.

   a. Wählen Sie Protokoll als **Aktion** und anschließend eine **Ebene**aus.

   b. Legen Sie das Feld Nachricht fest, indem Sie die Abfrageparameter-Pille aus dem rechten Navigationsbereich ziehen.

   c. Wählen Sie **Fertig**, um Protokolle für die festgelegte Bedingung zu erstellen.

Remotetabellen-Skriptdefinitionen debuggen

Sie können das Sitzungs-Debugging für Remote-Tabellenskriptdefinitionen aktivieren. Um die Protokollierung der Skriptdefinition in einem Sitzungs-Debug-Protokoll zu aktivieren, legen Sie die Eigenschaft *`glide.script.vtable.log.debug`* auf **true**fest.

Wenn Sie Remotetabellenskriptdefinitionen erstellen, können Sie mit dem Befehl `gs.debug()` Debug-Protokolle hinzufügen, die im Sitzungs-Debugger sichtbar sind. Der Sitzungs-Debugger enthält auch Debug-Protokolle mit Tags [RemoteTable], jeweils mit den folgenden Informationen:

- Abfragedefinition
- Anzahl der in der Remotetabelle geladenen Zeilen
- Anzahl der Zusammenfassungszeilen (bei GlideAggregate)

Eine längere Verwendung der Eigenschaft *`glide.script.vtable.log.debug`* kann die Leistung beeinträchtigen. Setzen Sie den Wert daher am besten auf „ **false** “, wenn Sie eine Debug-Sitzung beenden.

Hinweis:
Wenn Sie sich nicht in dem Anwendungsknoten befinden, der das Remote-Tabellenskript verarbeitet hat, werden die resultierenden Protokollanweisungen möglicherweise nicht angezeigt. Wenden Sie sich in diesem Fall an den technischen Support.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie die API `v_query.setLastErrorMessage(message)`, um die letzte Fehlermeldung festzulegen, die unten in der Listenansicht angezeigt wird. Im Skript können Sie diese Nachricht mit der API `„glideRecord.getLastErrorMessage()“ abrufen`. Weitere Informationen zu diesen APIs finden Sie unter Text-zu-Anzeige .

Zugehörige Informationen

Verfügbare Systemeigenschaften

Script Debugger und Sitzungsprotokollierung

Domain Separation und Remotetabellen

Domänentrennung wird in Remotetabellen nicht unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Kein Support

- Das Feld „Domäne“ kann in Datentabellen vorhanden sein, es ist jedoch keine Geschäftslogik zum Verwalten der Daten vorhanden.
- Diese Ebene wird nicht als domänengetrennt betrachtet.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Die Domänentrennung ermöglicht eine vollständige Datentrennung für domänenspezifische Benutzer.

So funktioniert Domain Separation mit Remotetabellen

Wenn Sie interne Standardtabellen erstellen, können Sie ein Feld „sys_domain“ hinzufügen, was zu einer Domänentrennung der in der Tabelle gespeicherten Daten führt. Diese Funktionalität wird nicht unterstützt, wenn Sie Remotetabellen nativ erstellen. Dies führt zu einem Mangel an Domänentrennung für Zeilen, die einer Remotetabelle hinzugefügt werden.

Skriptdefinitionen, die Sie erstellen und einer Remotetabelle zuordnen, können jedoch domänengetrennt (Daten) sein. Wenn Sie das Skript erstellen, können Sie DomainSupport-APIs einbeziehen, die Unterstützung für Domain Separation bieten. Wenn die Skriptdefinition domänengetrennt ist, können nur Benutzer, die zu der angegebenen Domäne gehören, die Daten in der Remotetabelle anzeigen.

Zugehörige Informationen

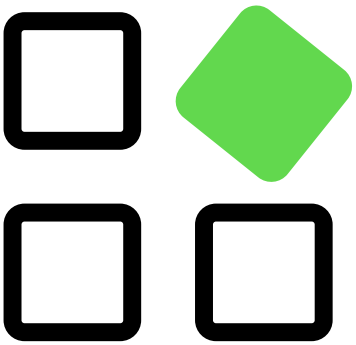
Erstellen Sie eine Skriptdefinition für eine Remotetabelle

Domänentrennung

Verwalten Sie Inhaltsfähigkeiten

Verwalten Sie alle erforderlichen Aspekte der Dokumenten- und Knowledge Base-Verwaltung für Ihr Unternehmen mit mehreren ServiceNow -Produkten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dokumentenservices	Wissensmanagement	Antwortvorlagen
		
Erstellen, verwalten und aktualisieren Sie Ihre Dokumente mit dieser Suite von Produkten, die für Ihre Instanz verfügbar sind.	Erstellen und teilen Sie Wissensartikel, und stellen Sie Informationen zur Selbsthilfe und Problembehandlung für Benutzer bereit.	Verwenden Sie wiederverwendbaren Text, um anfordernden Personen im Mitarbeiterchat Standard-Chatantwortnachrichten anzuzeigen.

Dokumentenservices

Pflegen Sie Ihre gesamte Dokumentation über ServiceNow® Dokumentenservices. Sichern Sie sich mit DokumentverwaltungSpeicherplatz und Nachverfolgung für große Mengen von Dokumenten. Untersuchen Sie mit Dokument-ViewerDateien bis zu 50 MB ohne Herunterladen. Der Zugriff auf elektronische Dokumente wird einfach über verwaltete Dokumente mit anpassbaren Anwenderparametern gesteuert. Integrieren Sie Drittanbieter für die Dokumentverarbeitung, einschließlich Microsoft OneDrive, Microsoft Azure ADund mehr.

Wissensmanagement

Halten Sie Ihre Benutzer mit Knowledge Bases, die speziell auf Ihre Instanz von ServiceNow zugeschnitten sind, auf dem neuesten Stand. Das Plugin Wissensmanagement ermöglicht die gemeinsame Nutzung von Artikeln zu Aufgabenlösung, Selbsthilfe, Problembehandlung und anderen Informationen, die für Ihr Unternehmen relevant sind. Erstellen und pflegen Sie Artikel, steuern Sie den Zugriff für Lesen, Beiträge und Feedback, und delegieren Sie Administratorrollen nach Bedarf für mehrere Gruppen und separate Workflows.

Antwortvorlagen

Lösen Sie Fälle oder Supportprobleme schneller und effizienter mit Antwortvorlagen, bei denen es sich um wiederverwendbare Textausschnitte handelt. Verwenden Sie Antwortvorlagen in Sitzungen Mitarbeiterchat, um Ihren Anwendern schnelle und einheitliche Nachrichten bereitzustellen.

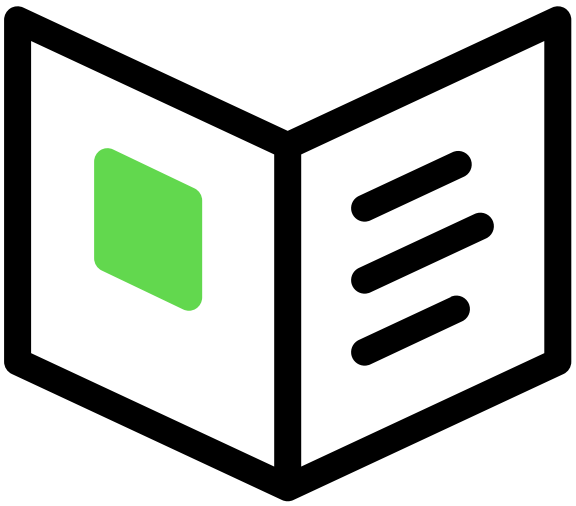
Dokumentenservices

Dokumentenservices bietet eine breite Palette von Services im Zusammenhang mit Dokumentverwaltung, -erstellung, -wartung und -konvertierung und der Integration mit Drittanbietern wie Microsoft SharePoint.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dokumentenmanagement



Verwalten Sie effizient eine große Anzahl von Dokumenten

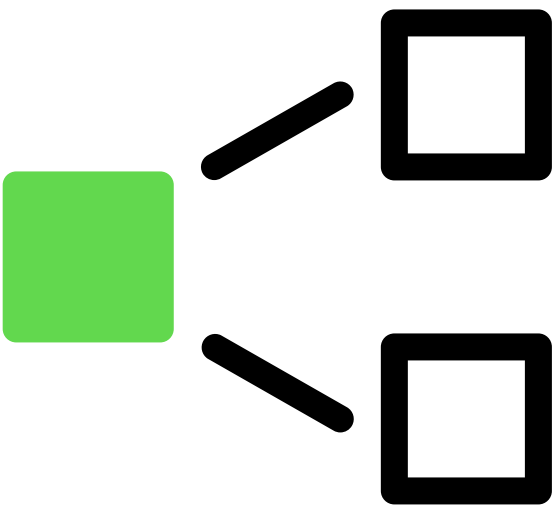
Dokument-Viewer

Zeigen Sie Dokumente direkt in an Now Platform®

Managed Documents

Steuerungsdokumente in Ihrer -Instanz

Dokumentenservices-Framework für mehrere Anbieter



Integrieren Sie -Anbieter mit Ihrer -Instanz ServiceNow .

Automatische Übersetzung

Dokumentenmanagement

Verwalten Sie eine große Anzahl von Dokumenten effizient. Dokumentverwaltung bietet Speicherplatz und ein Nachverfolgungssystem zum einfachen Hochladen, Abrufen und Löschen von Dokumenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dokument-Viewer

Zeigen Sie Dokumente direkt in Now Platform® an, anstatt sie herunterladen zu müssen. Dokument-Viewer unterstützt die Anzeige verschiedener Dateitypen in der Plattform. Die maximale Dokumentdateigröße beträgt 50 MB. Aktivieren Sie Dokument-Viewer und die Tabellen, die Sie damit auf der Instanzebene verwenden möchten.

Verwaltete Dokumente

Kontrollieren Sie elektronische Dokumente in Ihrer Instanz. Dokumente können den verwalteten Dokumentzyklus durchlaufen, nachdem die Parameter vom Administrator festgelegt und das Plugin „Wissensdokument“ installiert wurde.

Dokumentenservices-Framework für mehrere Anbieter

Integrieren Sie Anbieter mit Ihrer ServiceNow-Instanz, um Dateien zu speichern und hochzuladen, Versionen hinzuzufügen und Informationen von Dokumentanbietern herunterzuladen.

- Führen Sie ein Upgrade auf durch Xanadu
- Entwicklerschulungen
- Domänentrennung und Dokumentverwaltung

Apps zur Dokumenterstellung

- PDFGenerationAPI-API
- Dokument-API
- DocumentListService-API
- DocumentService-API

Problembehandlung und Hilfe

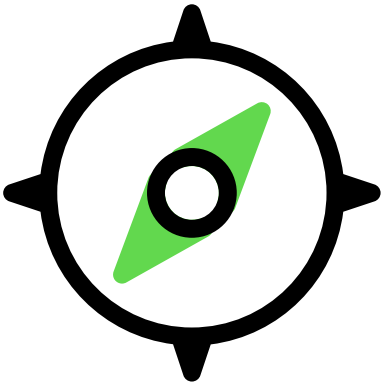
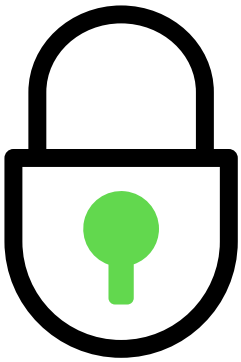
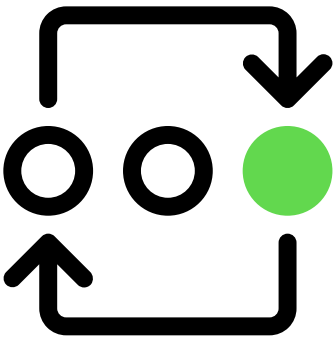
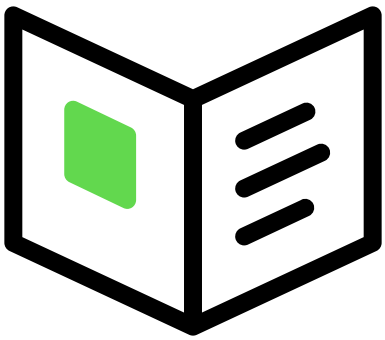
- Fragen in der Plattform -Community stellen oder beantworten
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Dokumentenmanagement

Die Dokumentverwaltung -Anwendungen ermöglichen die effiziente Verwaltung einer großen Anzahl von Dokumenten. Mit der Anwendung „Dokumentmanagement“ können Sie Dokumente während des gesamten Lebenszyklus des Workflows erstellen, freigeben, hochladen, nachverfolgen und verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Untersuchen  Dokumentverwaltung erkunden	Aktivieren Dokumentverwaltung aktivieren	Zugriff  Zugriff Dokumentverwaltung
Verwenden  Dokumentverwaltung verwenden	Referenz  Referenz Dokumentverwaltung	

Problembehandlung und Hilfe

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Dokumentenmanagement erkunden

Mit der Anwendung ServiceNow® Dokumentverwaltung können Sie eine große Anzahl von Dokumenten effizient verwalten. Einfaches Hochladen, Abrufen, Freigeben und Löschen von Dokumenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dokumentverwaltung – Übersicht

Mit der Anwendung Dokumentverwaltung können Sie Dokumente während des gesamten Lebenszyklus des Workflows erstellen, hochladen, nachverfolgen und verwalten.

Verwenden Sie das Dokumenten-Repository zum einfachen Hochladen, Abrufen, Freigeben, Löschen und Signieren von Dokumenten. Dokumente können auch mit anderen Datensätzen im System verknüpft werden.

Dokumentverwaltung – Vorteile

Vorteil	Funktion
Klassifiziert Dokumente für eine Organisation. Geben Sie Dokumente für die Zusammenarbeit mit internen und externen Anwendern frei.	Dokumenten-Repository
Schützen Sie Ihre Dokumente, indem Sie einschränken, wer darauf zugreifen kann. Geben Sie Dokumente für ausgewählte Benutzer und Benutzergruppen frei, die über die Berechtigungen „Leser“, „Autor“ und „Besitzer“ verfügen.	Dokumentsicherheit und -zugriff
Verwalten Sie Versionen von Dokumenten. Versionen können eine Datei oder eine URL sein.	Dokumentversionen
Verknüpfen Sie einen Dokumentdatensatz mit anderen Datensätzen, bei denen es sich um eine andere Tabelle oder einen anderen Datensatz auf der Plattform handeln kann.	Dokumentreferenzen
Verknüpfen Sie Dokumente mit anderen Datensätzen auf der Plattform.	Dokumente werden mit einem übergeordneten Datensatz verknüpft
Erstellen Sie Dokumentlisten, und fügen Sie mehrere Dokumente zu einer einzigen Liste hinzu.	Dokumentverwaltung-Listen
Fügen Sie Dokumente in Aktivitätenströmen ein, um Aktualisierungen für angehängte Dokumente in jeden Datensatz aufzunehmen und nachzuverfolgen.	Dokumentanhänge in einem Aktivitätenstrom
Senden Sie Dokumente vor der Veröffentlichung zur Überprüfung und Genehmigung.	Dokumentgenehmigung und Veröffentlichungsprozess
Signieren Sie PDF-Dokumente digital mit Ihrer PIV-Karte (Personal Identity Verification) oder CAC-Karte (Common Access Card).	Digitale Signatur für PDF-Dokumente mit CAC- oder PIV-Smartcards
Integrieren Sie Dokumentverwaltung mit externen Cloud-Anbietern, um Dokumente zu bearbeiten, freizugeben und zusammenzuarbeiten.	Integration von Document Management mit externen Inhaltsanbietern
Schwärzen Sie vertrauliche Daten in Dokumenten.	Schwärzen Sie vertrauliche Daten in Dokumenten

Plugin Dokumentverwaltung

Mit dem Plugin ServiceNow® Dokumentverwaltung (**com.snc.platform_document_management**) können Sie Dokumente erstellen, eine große Anzahl von Dokumenten effizient verwalten und jede Version nachverfolgen. Das Plugin ist unabhängig, ohne Abhängigkeiten von vorhandenen Plugins, und wurde auf dem vorhandenen **sys_attachment-** Framework erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht

Es gibt Dokumentverwaltung Rollen, die der Systemadministrator zuweisen kann, um den Lebenszyklus von Dokumenten aufrechtzuerhalten. Der Systemadministrator installiert das Plugin und weist dann Benutzern eine oder mehrere dieser Rollen zu.

Der Systemadministrator installiert das Plugin Dokumentverwaltung (**com.snc.platform_document_management**).

Die Anwendung enthält vier Module:

- Dokumente
- Referenzen
- Listen
- Listeneinträge

Aktivieren Sie Dokumentverwaltung

Aktivieren Sie das Dokumentverwaltung-Plugin.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden Elemente werden mit Dokumentverwaltung installiert:

- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sieunter Mit Dokumentenmanagement installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin Dokumentverwaltung (com.snc.platform_document_management) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Dokumentsicherheit und -zugriff

Dokumentzugriffsberechtigungen für Benutzer und Gruppen bieten Ihnen Sicherheit für Ihre Dokumente.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besitzerzugriff auf Dokumente

Standardmäßig verfügt der Dokumentbesitzer über alle Berechtigungen für das Dokument und kann:

- Aktualisieren Sie die Dokumentparameter
- Laden Sie die Dokumentversionen hoch
- Erstellen Sie Dokumentreferenzen
- Geben Sie ein Dokument für andere Benutzer frei
- Löschen Sie ein Dokument

Hinweis:

Wenn der Dokumentbesitzer geändert wird, erhält der neue Besitzer alle Rechte an dem Dokument, und der vorherige Besitzer verliert den Zugriff. Wenn der vorherige Besitzer den Zugriff auf das Dokument behalten möchte, sollte das Dokument freigegeben werden, anstatt den Besitzerzugriff zu übertragen.

Einstellungen für den Dokumentzugriff

Sie können über drei verschiedene Einstellungen auf Dokumente zugreifen.

Einstellungen für den Dokumentzugriff

Zugriff	Beschreibung
Nach referenzierten Datensätzen	Wenn ein Dokument auf einen übergeordneten Datensatz verwiesen wird, hat jeder Benutzer, der Zugriff auf den übergeordneten Datensatz hat, Zugriff auf das Dokument.
Administratorzugriff	Alle Dokumentanwender mit Administratorrechten können auf das Dokument zugreifen.
Freigegebene Berechtigungen	Ermöglicht die Freigabe eines Dokuments für andere Anwender als Leser, Autor oder Besitzer auf verschiedenen Berechtigungsebenen, z. B.: • Anwenderberechtigungen • Gruppenberechtigungen • Rollenberechtigungen • Berechtigungen für Anwenderkriterien

Freigabeberechtigungen und -rollen

Benutzer können anderen Benutzern basierend auf ihrem eigenen Zugriff auf das Dokument Berechtigungen erteilen. Die Berechtigungsebenen sind:

- Besitzer
- Autor
- Leser

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um Dokumente für andere Benutzer und Gruppen freizugeben, benötigen Sie Schreibzugriff auf den Dokumentdatensatz und Rollen, die auf verschiedenen Ebenen freigegeben werden können.

Freigabeberechtigungen und -rollen

Freigabeberechtigungen	Anwenderberechtigungen erforderlich	Erforderliche Rolle
Benutzerberechtigungen	Alle Anwender, auch wenn ihnen keine Rolle zugewiesen ist	Keine Rolle erforderlich. Alle Anwender können Dokumente für andere Anwender freigeben
Gruppenberechtigungen	Autoren und Besitzer können Zugriffsrechte basierend auf ihren Zugriffsberechtigungen zuweisen	dm_user_group_read
Rollenberechtigungen	Autoren und Besitzer können Zugriffsrechte basierend auf ihren Zugriffsberechtigungen zuweisen	dm_user_role_read
Berechtigungen für Anwenderkriterien	Autoren und Besitzer können Zugriffsrechte basierend auf ihren Zugriffsberechtigungen zuweisen	dm_user_criteria_read

Geben Sie Dokumente für Benutzer frei

Weisen Sie Anwendern Lese-, Schreib- oder Besitzerberechtigungen zu, damit sie Dokumente lesen, herunterladen, aktualisieren oder löschen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Benutzerberechtigung wird allen Anwendern zugewiesen, auch wenn ihnen keine Rolle zugewiesen ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Dokumente** > **Dokumente**an.
2. Öffnen Sie den Dokumentdatensatz.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Freigabeberechtigungen**.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Anwenderberechtigungen**.
5. Wählen Sie **Neu** und anschließend die Berechtigungsstufe aus der Dropdown-Liste aus.
6. Wählen Sie den Datensatz für den Anwender aus, dem Sie eine Berechtigung zuweisen möchten.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Geben Sie Dokumente für Gruppen frei

Weisen Sie als Autor oder Besitzer Anwendergruppen basierend auf Ihren Zugriffsberechtigungen Zugriff zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: dm_user_group_read

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Dokumente** > **Dokumente**an.
2. Öffnen Sie den Dokumentdatensatz.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Freigabeberechtigungen**.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Gruppenberechtigungen**.
5. Wählen Sie **Neu** und anschließend die Berechtigungsstufe aus der Dropdown-Liste aus.
6. Wählen Sie die Anwendergruppe aus, der Sie eine Berechtigung zuweisen möchten.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Geben Sie Dokumente für Rollen frei

Weisen Sie als Autor oder Besitzer Zugriffsrechte und Berechtigungen basierend auf Anwenderrollen zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: dm_user_role_read

Prozedur

1. Navigieren zu **Dokumente** > **Dokumente**an.
2. Öffnen Sie den erforderlichen Dokumentdatensatz.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Freigabeberechtigungen**.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Rollenberechtigungen**.
5. Wählen Sie **Neu** und anschließend die Berechtigungsstufe aus der Dropdown-Liste aus.
6. Wählen Sie die Anwenderrolle aus, der Sie eine Berechtigung zuweisen möchten.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Geben Sie Dokumente für Benutzerkriterien frei

Gewähren Sie als Autor oder Besitzer Zugriff auf ein Dokument basierend auf den Berechtigungen der Anwenderkriterien.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: dm_user_criteria_read

Prozedur

1. Navigieren zu **Dokumente** > **Dokumente**an.
2. Öffnen Sie den Dokumentdatensatz.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Freigabeberechtigungen**.
4. Wählen Sie die Registerkarte Berechtigungen für **Anwenderkriterien aus**.
5. Wählen Sie **Neu** und anschließend die Berechtigungsstufe aus der Dropdown-Liste aus.
6. Wählen Sie die Anwenderkriterien aus, denen Sie eine Berechtigung zuweisen möchten.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden von Dokumentenmanagement

Verwenden Sie Dokumentverwaltung, um Dokumente einfach hochzuladen, abzurufen, freizugeben, zu veröffentlichen und zu löschen.

Dokumenten-Repository

In der Anwendung Dokumentverwaltung können Sie Dokumente im Dokumenten-Repository erstellen, anzeigen, aktualisieren und freigeben. Wenn neue Dokumente erstellt werden, werden sie in einem Datensatz mit Metadaten wie Name, Beschreibung, Typ usw. platziert. Der Datensatz enthält alle Versionen des Dokuments, sodass Sie die Dokumente nachverfolgen und aktualisieren können.

Sie können auf das Dokument zugreifen, indem Sie eine seiner Versionen öffnen. Ein Dokument kann zahlreiche Versionen enthalten. Der Dokumentdatensatz enthält Verweise auf die Dokumente und keine tatsächlichen Dokumentdateien.

Wenn Sie einem Datensatz ein Dokument hinzufügen möchten, laden Sie es als Anhang hoch. Jedes Mal, wenn Sie das Dokument aktualisieren, können Sie eine neue Version erstellen. Alternativ können Sie den Link zu einem Dokument im URL-Feld angeben. Sie können den Überprüfungs- und Genehmigungs-Workflow einschließen, bevor Sie ein Dokument veröffentlichen.

Sie können den Dokumentlink generieren und für autorisierte Benutzer zur Zusammenarbeit freigeben oder den Link auf einer beliebigen Seite einfügen. Die Standardversion des freigegebenen Dokuments ist öffentlich zugänglich und kann von allen innerhalb und außerhalb der Organisation aufgerufen werden.

Erstellen Sie einen Dokumentdatensatz

Erstellen Sie Dokumentdatensätze, und schließen Sie Standardversionen für die Dokumente ein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Dokumente**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Neue Dokumentdatensatzfelder

Feld	Beschreibung
Name	Name des Dokuments
Besitzer	Name des Dokumentbesitzers.
Überprüfer	Name der Überprüfer, falls vorhanden.
Vorlage	Option, um zu bestimmen, ob das Dokument eine Vorlage ist.
Abteilung	Name der Abteilung, die das Dokument erstellt hat.
Typ	Der Typ des Dokuments basierend auf dem Inhalt: Leitlinie, Richtlinie, Verfahren oder Vertrag.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Klassifizierung	Klassifizierung des Dokuments: öffentlich, eingeschränkt oder vertraulich.
Zielgruppe	Zielgruppe des Dokuments, entweder intern oder extern. **Hinweis:** Das Feld „ **Zielgruppe** “ wird in der Standardansicht ausgeblendet.
Status	Der Status, in dem sich das Dokument befindet: Entwurf, Absenden, Überprüfen oder Abgeschlossen.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung des Dokuments.
Standardversion	Die Dokumentversion, die für den Download des Dokuments verwendet wird. Standardmäßig ist die neueste Version die Standardversion.

4. Wählen Sie die Zugriffseinstellung aus.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Dokumentversionen

In der Anwendung ServiceNow® Dokumentverwaltung werden Dokumente als Versionen im -Datensatz angezeigt. Sie zeigen diese Versionen als zugehörige Liste im Dokumentdatensatz an. Ein Dokument kann viele Versionen haben.

Der Begriff „Dokument“ bezieht sich auf den Containerdatensatz, der Dokumentinformationen wie Name, Beschreibung, Typ und andere Metadaten enthält. Der Dokumentdatensatz enthält zwar nicht die eigentliche Dokumentdatei, dafür aber Versionen im Datensatz, die Sie öffnen, aktualisieren und nachverfolgen können.

Verwenden Sie das Anhangsymbol (📎), um einem Datensatz Dokumente hinzuzufügen.

Alternativ können Sie den Link zu einem Dokument im URL-Feld angeben. Sie greifen dann auf die tatsächlichen Dokumente zu, indem Sie die Versionen in der zugehörigen Liste auswählen.

Überprüfung und Genehmigung der Dokumentversion

Alle Benutzer mit der Rolle „Genehmiger“ und „Überprüfer“ haben Lesezugriff auf die von ihnen genehmigten Dokumente.

Ein Dokument kann einen Überprüfer oder mehrere Überprüfer und keine Genehmiger haben und umgekehrt. Benutzer mit den Rollen „admin“ und „platform_document_management_admin“ haben die Möglichkeit, Genehmigungs- und Überprüfungsregeln zu erstellen.

Dokumentbesitzer können:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Initiieren Sie den Genehmigungs- und Überprüfungs-Workflow für eine Dokumentversion.
- Veröffentlichen Sie die genehmigte Version.
- Sehen Sie sich den Aktivitätenstrom des Genehmigungs- und Überprüfungs-Workflows an.
- Verfolgen Sie den **Versionsstatus**des Dokuments.

Bei mehreren Dokumentversionen wird die letzte überprüfte und genehmigte Version veröffentlicht und die vorherigen Versionen werden außer Kraft gesetzt.

Erstellen Sie eine Dokumentversion

Erstellen Sie eine Dokumentversion für jedes Dokument.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Dokumente** und klicken Sie auf den Dokumentdatensatz.
2. Scrollen Sie nach unten zur Registerkarte **Versionen**.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Wählen Sie den Dateityp aus, den Sie hochladen möchten, und fügen Sie unter **Notizen**Informationen im Zusammenhang mit der Datei hinzu.
   - Um eine Datei hochzuladen, wählen Sie **Anhang**, wählen Sie das Dateisymbol, und wählen Sie die Datei aus.
   - Um einen Link zu einem Dokument zu erstellen, wählen Sie **URL** aus, und geben Sie den Link an.
5. Wählen Sie **Absenden**.
6. Um die Version zur Überprüfung und Genehmigung einzureichen, gehen Sie zurück, wählen Sie die Version aus, und wählen Sie **Version**übermitteln aus.

Laden Sie ein Dokument herunter

Laden Sie eine angehängte Dokumentversion basierend auf der ausgewählten Standardversion herunter.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Zum Herunterladen eines Dokuments, muss der Versionsdateityp ein Anhang und keine URL sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Dokumente**an.
2. Wählen Sie den Datensatz aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Dokumente**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie die Dokumente aus, die Sie herunterladen möchten.
5. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Aktionen für ausgewählte Zeilen** die **Option Dokument herunterladen**aus.

Geben Sie einen Dokumentlink frei

Erstellen Sie einen freigegebenen Link mit öffentlichem Zugriff, um ein Dokument für die Zusammenarbeit freizugeben und herunterzuladen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Besitzer oder Autor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Schaltfläche **Dokument** freigeben ist nur sichtbar, wenn das Dokument eine gültige Standardversion hat.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Dokumente**an.
2. Wählen Sie den Datensatz aus, für den Sie den Dokumentlink freigeben möchten.
3. Wählen Sie im **-Datensatz Dokument freigeben**aus.
4. Wählen Sie unter Linkgültigkeit die Option **Dauerhaft** aus, um den Link dauerhaft zu behalten, oder wählen Sie **Link ablaufen lassen am**und anschließend das Ablaufdatum des Links.
5. Wählen Sie das Symbol „Link kopieren“ (Symbol „), um den Dokumentlink zum Herunterladen des Dokuments zu kopieren und freizugeben.
6. Wählen Sie **Fertig**.

Ändern Sie den Zugriff auf einen freigegebenen Link

Ändern Sie den Zugriff auf den freigegebenen Link des Dokuments, um den Link zu deaktivieren, oder ändern Sie das Ablaufdatum.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass die Tabelle „Permalinks“ in der zugehörigen Liste hinzugefügt wird.

Erforderliche Rolle: Besitzer oder Autor

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Dokumente**an.
2. Scrollen Sie nach unten zur Registerkarte **Dokumente Permalinks**.
3. Für das Dokument:
   - Um den Link zu deaktivieren, wählen Sie in der Spalte Aktiv die Option **false**aus.
   - Um das Ablaufdatum hinzuzufügen oder zu ändern, wählen Sie in der Spalte Ablauf das Datum aus.

Löschen Sie einen Dokumentlink

Löschen Sie einen freigegebenen Link, um den vorhandenen Benutzerzugriff auf das Dokument zu entfernen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Besitzer oder Autor

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Dokumente**an.
2. Wählen Sie den Datensatz aus, für den Sie den Link freigeben möchten.
3. Wählen Sie im **-Datensatz Dokument freigeben**aus.
4. Wählen Sie das Löschsymbol ( ), um den freigegebenen Link zu löschen.
5. Wählen Sie im Dialogfeld zum Bestätigen **Löschen**.

Löschen Sie Dokumente

Löschen Sie Dokumente im Dokumenten-Repository.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin mit Administratorzugriff

oder

Zugriffsberechtigung: Besitzer

oder

Anwender: Besitzer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Dokumente**an.
2. Löschen Sie entweder ein einzelnes Dokument oder mehrere Dokumente.
   - Um ein einzelnes Dokument zu löschen, öffnen Sie den Dokumentdatensatz, und wählen Sie **Löschen**aus.
   - Um mehrere Dokumente zu löschen, wählen Sie die Dokumentdatensatzeinträge aus, und wählen Sie im Dropdown-Menü Aktionen für ausgewählte Zeilen die Option **Löschen**aus.

Dokumentgenehmigung und Veröffentlichungsprozess

Ein Überprüfer genehmigt das Dokument oder lehnt es ab. Ein Dokument kann mehrere Überprüfer haben. Während des Genehmigungsprozesses wird das Dokument vom Genehmiger genehmigt oder abgelehnt. Ein Dokument durchläuft den Genehmigungsprozess nach dem Überprüfungsprozess. Ein Dokument wird nach dem Überprüfungs- und Genehmigungsprozess veröffentlicht.

Ein Dokument kann einen Überprüfer oder mehrere Überprüfer und keine Genehmiger haben und umgekehrt. Sie müssen über die Rolle „platform_document_management_admin“ oder „admin“ verfügen, um Genehmigungs- und Überprüfungsregeln zu erstellen.

Benutzer, die Dokumente erstellen können, haben folgende Möglichkeiten:

- Fügen Sie einem Dokument Genehmiger und Überprüfer hinzu.
- Initiieren Sie den Genehmigungs- und Überprüfungs-Workflow für eine Dokumentversion.
- Veröffentlichen Sie die genehmigte Version.
- Sehen Sie sich den Aktivitätenstrom des Genehmigungs- und Überprüfungs-Workflows an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alle Genehmiger und Überprüfer haben Lesezugriff auf die Dokumente, die sie genehmigen.

Revisionsregel für Dokumentgenehmigungen

Die Dokumentgenehmigungs- und -überarbeitungsregel wird basierend auf den im Bedingungsgenerator definierten Bedingungen erstellt, um zu bestimmen, welche Dokumente die Genehmigungsregel verwenden. Nachdem die Genehmigungsregel gespeichert wurde, werden Überprüfer und Genehmiger hinzugefügt, wenn die Bedingungen im Feld Bedingung erfüllt sind.

Hinweis:
Ein Dokumentüberprüfer und ein Genehmiger, die direkt aus dem Dokumentdatensatz hinzugefügt wurden, werden der Dokumentgenehmigungs- und Überarbeitungsregel nicht hinzugefügt.

Dokumentüberprüfung

Wenn der Überprüfer das Dokument ablehnt, werden der Autor und der Besitzer benachrichtigt, und die Überprüfung wird abgebrochen. Autor, Besitzer und Überprüfer sollten besprechen, welche Änderungen am Dokument vorgenommen werden müssen. Wenn der Überprüfer das Dokument genehmigt, werden der Autor und der Besitzer benachrichtigt, dass die Überprüfung erfolgreich war, und das Dokument kann in die Genehmigungsphase verschoben werden. Wenn einem Dokument mehrere Überprüfer zugewiesen sind, bestimmt der zuerst handelnde Überprüfer, was mit dem Dokument geschieht. Beispiel: Es gibt zwei Überprüfer, A und B.

Wenn Überprüfer A zuerst handelt und das Dokument ablehnt, wird der Überprüfungsprozess beendet, und der Überarbeitungsstatus wird auf Abgebrochen gesetzt. Überprüfer B erhält eine E-Mail-Benachrichtigung, dass die Überprüfung abgelehnt wurde und der Status in Nicht mehr erforderlich geändert wird. Wenn Überprüfer A zuerst handelt und das Dokument genehmigt, wird der Überprüfungsprozess angehalten, und das Dokument kann in die Genehmigungsphase übergehen. Der Status von Überprüfer B wird in „Nicht mehr erforderlich“ geändert.

Dokumentgenehmigung

Nachdem das Dokument überprüft wurde, senden Sie es zur Genehmigung. Wenn das Dokument keinen Genehmiger hat, wird der Genehmigungsprozess ausgelassen.

Wenn der endgültige Genehmiger das Dokument genehmigt, werden der Autor und der Besitzer benachrichtigt. Nach erfolgreicher endgültiger Genehmigung ändert sich die Dokumentphase in der Liste der Dokumentversionen in Bereit zur Veröffentlichung.

Wenn mehrere Genehmiger vorhanden sind, wird der Genehmigungsprozess der Reihe nach ausgeführt, und mehrere Genehmiger können einer einzigen Sequenz zugewiesen werden. Beispiel:

- Sequenz 1: Die Genehmiger A und B
- Sequenz 2: Die Genehmiger C und D
- Sequenz 3: Genehmiger E

Die Sequenzen finden in aufsteigender chronologischer Reihenfolge statt, wobei die Genehmiger A und B die Genehmigungsanforderung zuerst erhalten (die Genehmiger C, D und E sind noch nicht Teil des Prozesses). Ähnlich wie beim Überprüfungsprozess bestimmt der erste Genehmiger, der innerhalb einer Sequenz handelt, was mit dem Dokument geschieht. Wenn Genehmiger A zuerst handelt und das Dokument ablehnt, wird der Genehmigungsprozess beendet, und der Status wird auf Abgebrochen gesetzt. Der Status von Genehmiger B wird in „Nicht mehr erforderlich“ geändert. Wenn Genehmiger A zuerst

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

handelt und das Dokument genehmigt, wird der Prozess angehalten, und der Status von Genehmiger B wird in „Nicht mehr erforderlich“ geändert. Das Dokument wechselt dann zu Genehmigungssequenz 2. Nachdem mindestens ein Genehmiger in jeder Sequenz das Dokument genehmigt hat, werden der Autor und der Besitzer benachrichtigt, dass das Dokument genehmigt wurde.

Veröffentlichen Sie ein Dokument

Nachdem ein Dokument erstellt und bearbeitet wurde, kann die Überarbeitung zur Entwurfsüberprüfung und endgültigen Genehmigung übermittelt werden. Nach der endgültigen Genehmigung kann das Dokument veröffentlicht werden.

Wenn der Genehmigungs- und Veröffentlichungsprozess wiederholt wird, wird die veröffentlichte Überarbeitung beim Veröffentlichen der neuen Überarbeitung deaktiviert. Alle Workflows, die für frühere Überarbeitungen ausgeführt wurden, werden bei der Veröffentlichung des Dokuments abgebrochen.

Erstellen Sie eine Revisionsregel für die Dokumentgenehmigung

Erstellen Sie eine Revisionsregel für die Dokumentgenehmigung für den Dokumentüberprüfungs- und -genehmigungsprozess.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Platform_document_management_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Genehmigungs- und Revisionsregeln**an.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Überarbeitungsregel für Genehmigung“.

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Identifier für die Genehmigungsregel.
Beschreibung	Eine Kurzbeschreibung der Genehmigungsregel.
Dokumentbedingungen	Ein Condition Builder, der bestimmt, welche Dokumente diese Genehmigungsregel verwenden.
Aktiv	Aktiviert die Regel.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Fügen Sie einen Überprüfer hinzu

Fügen Sie der Dokumentgenehmigungs- und Überprüfungsregel einen einzelnen oder mehrere Überprüfer für die Dokumentüberprüfung hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Platform_document_management_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das in dieser Aufgabe beschriebene Verfahren gilt für neu erstellte Datensätze. Wechseln Sie für vorhandene Datensätze zum Dokumentdatensatz, wählen Sie das Symbol für), und wählen Sie Genehmiger und Prüfer neu laden, um die Regeln **abzugleichen und Überprüfer** hinzuzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Dokumentüberprüfer können direkt über den Dokumentdatensatz hinzugefügt werden, werden jedoch nicht der Regel für Dokumentgenehmigung und -überarbeitung hinzugefügt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Genehmigungs- und Revisionsregeln**an.
2. Wechseln Sie zu der Regel, der Sie einen Überprüfer oder Genehmiger hinzufügen möchten.
3. **Wählen** Sie die Registerkarte Überprüfer.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. **Geben Sie** im Feld Prüfer den Namen des Prüfers ein.
6. Wählen Sie **Absenden**.
7. Wiederholen Sie die Schritte 3–6, um mehrere Überprüfer hinzuzufügen.

Fügen Sie einen Genehmiger hinzu

Fügen Sie der Dokumentgenehmigung und der Überprüfungsregel für die Dokumentgenehmigung einen oder mehrere Genehmiger hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Platform_document_management_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das in dieser Aufgabe beschriebene Verfahren gilt für neu erstellte Datensätze. Wechseln Sie für vorhandene Datensätze zum Dokumentdatensatz, wählen Sie das Symbol für), und wählen Sie Genehmiger und Prüfer neu laden, um die Regeln **abzugleichen und** Genehmiger hinzuzufügen.

Hinweis:
Der Dokumentüberprüfer und -genehmiger können direkt über den Dokumentdatensatz hinzugefügt werden, werden jedoch nicht der Regel für Dokumentgenehmigung und -überarbeitung hinzugefügt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Genehmigungs- und Revisionsregeln**an.
2. Wechseln Sie zu der Regel, der Sie einen Überprüfer oder Genehmiger hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Genehmiger aus**.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. **Geben Sie** im Feld Genehmiger den Namen des Überprüfers ein.
6. **Geben** Sie im Feld Sequenz die Sequenz für den Genehmiger ein.

Hinweis:
Das Dokument wird basierend auf der eingegebenen Sequenznummer in aufsteigender Reihenfolge an die Genehmiger gesendet. Wenn zwei Genehmiger dieselbe Sequenznummer haben, ist nur die Genehmigung eines Genehmigers erforderlich, um zum nächsten Genehmiger in der Sequenz überzugehen oder das Dokument zu veröffentlichen, wenn kein Genehmiger in der Sequenz vorhanden ist.

7. Wählen Sie **Absenden**.
8. Wiederholen Sie die Schritte 3–7, um mehrere Genehmiger hinzuzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Senden Sie eine Dokumentversion zur Überprüfung und Genehmigung

Senden Sie eine Dokumentversion zur Überprüfung und Genehmigung, bevor Sie das Dokument veröffentlichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Dokumente**an.
2. Wählen Sie den Dokumentdatensatz aus.
3. Wählen Sie die Version und **dann Version übermitteln**aus.

Genehmigen Sie eine Dokumentversion, oder lehnen Sie sie ab

Genehmigen Sie eine Dokumentversion, oder lehnen Sie sie ab, nachdem der Überprüfungsprozess abgeschlossen ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: approver_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Meine Genehmigungen**an.
2. Wählen Sie das angeforderte Dokument zur Genehmigung aus.
3. **Wählen Sie Genehmigen**, um die Dokumentversion zu genehmigen, oder wählen Sie **Ablehnen**, um die Dokumentversion abzulehnen.

Genehmigen Sie eine Dokumentversion per E-Mail, oder lehnen Sie sie ab

Genehmigen oder lehnen Sie eine Dokumentversionsanforderung direkt per E-Mail ab.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: approver_user

Prozedur

1. Öffnen Sie die Genehmigungsanforderungs-E-Mail.
2. Wählen **Sie Zum Genehmigen hier klicken, um die Dokumentversion zu genehmigen**, oder wählen **Sie Zum Ablehnen hier klicken,** um die Dokumentversion abzulehnen.

Veröffentlichen Sie ein Dokument

Veröffentlichen Sie eine genehmigte Dokumentüberarbeitung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem ein Dokument erstellt und bearbeitet wurde, kann eine Version zur Entwurfsüberprüfung und endgültigen Genehmigung übermittelt werden. Nach der endgültigen Genehmigung kann das Dokument veröffentlicht werden. Die veröffentlichte Version wird zur Standardversion des Dokuments.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Dokumente**an.
2. Wählen Sie den Dokumentdatensatz aus.
3. Scrollen Sie nach unten zur Registerkarte **Versionen**.
4. Wählen Sie die genehmigte Dokumentversion aus.
5. Wählen **Sie Version veröffentlichen aus**.

Digitale Signatur für PDF-Dokumente mit CAC- oder PIV-Smartcards

Verwenden Sie digitale Signaturen, um die Dokumentunterzeichnung nahtlos zu gestalten und manuelle Eingriffe zu vermeiden, indem Sie Ihre Smartcard für die Personal Identity Verification (PIV) oder Common Access Card (CAC) verwenden.

CAC- oder PIV-Karten

Common Access Card (CAC) und Personal Identification Verification (PIV) sind Smart Cards, die zur allgemeinen Identifizierung und Authentifizierung des Anwenderzugriffs verwendet werden. CAC und PIV verfügen über ein eindeutiges digitales Zertifikat und Anwenderinformationen wie Foto, persönliche Identifikationsnummer (PIN) und Signatur, um jeden Anwender zu identifizieren.

Signieren Sie PDF-Dokumente

ServiceNow ermöglicht Ihnen die Integration mit Adobesowie die Konfiguration und Verwendung von PIV- oder CAC-Smartcards als Authentifikator für die digitale Signatur von PDF-Dokumenten. Diese Integration bietet die Flexibilität, PIV- oder CAC-Karten zum Schutz kritischer und wertvoller Assets zu verwenden.

Mit der Desktopanwendung Adobe Acrobat Reader können Sie PDF-Dateien mit CAC- oder PIV-Smartcards digital signieren.

Hinweis:
Um eine PDF-Datei mit CAC- oder PIV-Smartcards digital zu signieren, gehen Sie wie folgt vor:

- Installieren Sie Adobe Acrobat Reader auf Ihrem Desktop.
- Konfigurieren Sie den Browser Google Chrome oder Mozilla Firefox so, dass heruntergeladene PDFs in Adobe Acrobat Readergeöffnet werden.

Dokumentvorlage für digitale Signatur

Die digitale Signatur für Dokumente wird mit einer Dokumentvorlage konfiguriert. Sie müssen Dokumentvorlagen und Signatur-Workflows für die digitale Signatur mithilfe von Smartcards definieren, um automatisch ausgefüllte Dokumente zu generieren und zu senden, die von verschiedenen Teilnehmern signiert werden sollen.

Um die digitale Signatur für CAC- oder PIV-Smartcards zu konfigurieren, müssen Sie wie folgt vorgehen:

- Verwenden Sie Document Templates, um ein PDF-Dokument zu erstellen und hochzuladen
- Richten Sie Zertifikate in der Tabelle „sys_ca_certificate“ ein
- Richten Sie ein Zuordnungszertifikat in der Tabelle „sys_user_certificate“ ein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Überprüfen Sie die Eigenschaft `com.snc.pdfsigning.validation.method`.
- Signieren und überprüfen Sie das PDF-Dokument

Installieren Sie die Integration von Dokumentvorlagen mit digitalen Signaturen mithilfe einer Smartcard

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie die Anwendung „ Document Template integration“ (Dokumentvorlagenintegration) mit digitalen Signaturen mithilfe von Smart Cards (com.sn.dt-digital-signature-mart-card-integration) installieren.

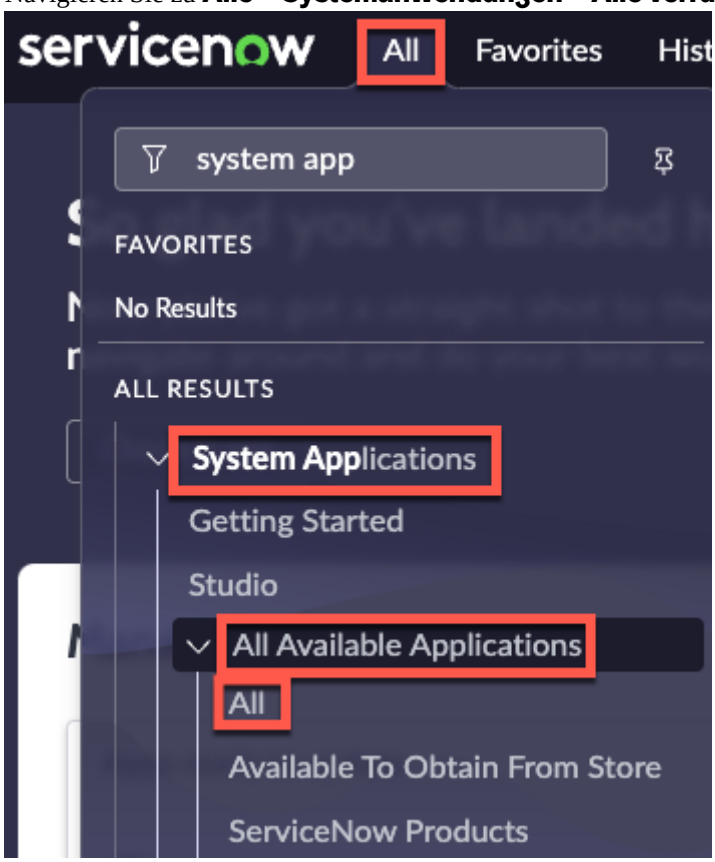
Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung „ Dokumentvorlage – Integration mit digitalen Signaturen mithilfe von Smart Cards “ (com.sn.dt-Digital-Signature-Smart-Card-Integration).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Richten Sie eine Dokumentvorlage zum Signieren von Dokumenten mit einer CAC- oder PIV-Smartcard ein

Richten Sie eine PDF-Dokumentvorlage mit einer Common Access Card (CAC) oder einer PIV-Karte (Personal Identification Verification) ein. Richten Sie Zertifikate ein, um den Prozess des Online-Ausfüllens, Überprüfens und Signierens eines Dokuments zu automatisieren und zu vereinfachen.

Vorbereitungen

Adobe Acrobat Reader muss auf Ihrem Desktop installiert sein.

Die Anwendung Dokumentvorlagen muss installiert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Setting up Document Templates .

Erforderliche Rolle: sn_doc.admin, sn_doc.reader oder admin

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Dokumentvorlage.

   a. PDF-Dokumentvorlagen konfigurieren an.

   Hinweis:
   Das **Feld** Signaturtyp muss Smartcards für **digitale Signaturen**lauten.

   b. Ordnen Sie Felder für die PDF-Dokumentvorlage zu

   c. Wählen Sie „ **Dokumentvorschau bearbeiten** “, um die Bezeichnung und die Platzierung der Schaltfläche zum Senden der Signatur zu definieren.

   d. Erstellen Sie Teilnehmer für die PDF-Dokumentvorlage an.

   e. Um Teilnehmern Vorlagen zuzuordnen, wechseln Sie zur Registerkarte **Vorlagenzuordnung**, wählen Sie den Feldnamen aus, und fügen Sie den Teilnehmernamen hinzu. Um Felder zuzuordnen, wählen Sie das Feld im Dropdown-Menü **Zuordnungsfeld aus**.

   Hinweis:
   Den Textfeldern können vorab ausgefüllte Werte zugeordnet werden, und die Feldtypen für digitale Signaturen sollten den Teilnehmern zugeordnet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. Wählen Sie **Aktualisieren**.

g. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

2. Set up Certificate-based authentication .

3. Konfigurieren Sie Ihre Browsereinstellungen so, dass die heruntergeladenen PDF-Dokumente automatisch in Adobe Acrobat Readergeöffnet werden.

   Informationen Google Chromezu finden Sie unter PDF-Download-Einstellung für Google Chrome an.

   Informationen zu Mozilla Firefox und Apple Safarifinden Sie unter Browser zur Verwendung des Adobe PDF-Plugins zum Öffnen von Online-PDF-Dateien konfigurieren .

4. Konfigurieren Sie Adobe Acrobat Reader, um Ihren Download-Speicherort als privilegierten Speicherort hinzuzufügen.

   a. Wechseln Sie in Adobe Acrobat Readerzu **Einstellungen** > **Sicherheit (erweitert)**an.

   b. Wählen **Sie Ordnerpfad** hinzufügen, und fügen Sie Ihren Download-Speicherort als privilegierten Speicherort hinzu.

   c. Wählen Sie **OK**.

Nächste Maßnahme

Signieren Sie Dokumentvorlagen für PDF-Dokumente mit der CAC- oder PIV-Smartcard

Eigenschaftswert für digitale Signatur mit CAC- oder PIV-Smartcards

Geben Sie die Methode zum Identifizieren und Validieren des Anwenders an, der die PDF-Datei mit der Eigenschaft `com.snc.pdfsigning.validation.method` signiert hat.

Der Eigenschaftswert `com.snc.pdfsigning.validation.method` wird verwendet, um den Benutzer zu identifizieren und zu validieren, der die PDF-Datei signiert hat. Die Identifizierung des Anwenders ist erforderlich, um zu validieren, ob der richtige Anwender die PDF-Datei signiert hat. Das IT-Team eines Kunden kann abhängig von seinen Richtlinien und ausgestellten Zertifikaten definieren, wie eine PDF-Datei validiert wird.

Eigenschaftswert und -aktion

Wert	Aktion
common_name	Verwendet das Feld Common Name (CN) im Betreff des Zertifikats, um zu überprüfen, ob in der Tabelle „sys_user_certificate“ ein Zertifikat vorhanden ist, das einem Benutzer zugeordnet ist.
E-Mail	Verwendet die E-Mail-IDs im Zertifikat, um in ServiceNow einen Anwender mit einer übereinstimmenden E-Mail-ID zu finden.
Beliebig (Standardwert)	Verwendet beide oben genannten Validierungsmethoden, um einen Anwender aufzulösen.
Ignorieren	Für die Signaturfelder wird keine Anwendervalidierung durchgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Signieren Sie Dokumentvorlagen für PDF-Dokumente mit der CAC- oder PIV-Smartcard

Verwenden Sie die PDF-Dokumentvorlage, um das digitale Signieren zu initiieren, zu überprüfen und ein ausgefülltes PDF-Dokument mit einer Common Access Card (CAC) oder einer PIV-Karte (Personal Identification Verification) zu generieren.

Vorbereitungen

Adobe Acrobat Reader muss auf Ihrem Desktop installiert sein.

Zum Signieren von Dokumenten muss eine Dokumentvorlage eingerichtet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie eine Dokumentvorlage zum Signieren von Dokumenten mit einer CAC- oder PIV-Smartcard ein.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Initiieren Sie den Signierprozess für PDF-Dokumente mit einer anwenderdefinierten Implementierung mithilfe eines Skripts.
   Weitere Informationen finden Sie unter Using Document Templates: Generic use case .

   Hinweis:
   HR-Fälle können diesen Schritt überspringen, da die anwenderdefinierte Implementierung mit Skripts für Fälle vorgesehen ist, die sich auf Nicht-HR-Anwendungen beziehen.

2. Signieren Sie das PDF-Dokument im Serviceportal.
   - Um durch das Mitarbeiter-Center zu navigieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
   - Um durch Meine Dokumentaufgaben zu navigieren, navigieren Sie zu**Self-Service** > **Meine Dokumentaufgaben**an.
3. Wählen Sie die Dokumentaufgabe aus, die Ihnen zugewiesen ist.
4. Überprüfen Sie das PDF-Dokument, und wählen Sie Dokument signieren, um das **Dokument** zu signieren, oder **Ablehnen**, um das Dokument abzulehnen.
   Das signierte Dokument wird als PDF-Dokument in Adobe Acrobat Readergeöffnet.
5. Wechseln Sie zum Signierspeicherort, klicken Sie auf das zugeordnete Zertifikat oder die Datei mit der digitalen ID, und wählen Sie es aus.
6. Geben Sie das Passwort für die digitale ID-Datei ein, wählen Sie **Signieren**aus, und speichern Sie die signierte Kopie.
7. Wählen Sie im PDF-Dokument Senden aus, um das signierte PDF-Dokument zu senden.
   Das signierte Dokument wird zur Verifizierung in die Dokumentaufgabe hochgeladen.
8. Wechseln Sie zu „ **Meine Dokumentaufgaben** “, wählen Sie das Dokument aus, überprüfen Sie es, und wählen Sie „Dokument validieren“, um das **Dokument** zu validieren, oder wählen Sie **„Ablehnen** “, um das Dokument abzulehnen.
   Die Signatur wurde nach der Dokumentvalidierung erfolgreich erfasst und authentifiziert.

Überprüfen Sie das digital signierte Dokument

Überprüfen Sie das digital signierte PDF-Dokument, um es zu genehmigen oder abzulehnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihren Dokumentaufgaben entweder über das Mitarbeiter-Center oder über Meine Dokumentaufgaben.
   - Um durch das Mitarbeiter-Center zu navigieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
   - Um durch Meine Dokumentaufgaben zu navigieren, navigieren Sie zu**Self-Service** > **Meine Dokumentaufgaben**an.
2. Wählen Sie die Ihnen zugewiesene Dokumentvorlagenaufgabe aus, und überprüfen Sie das Dokument.
3. Um das Dokument zu genehmigen oder abzulehnen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus.
   - Um das Dokument zu genehmigen, wählen **Sie Genehmigen**aus.
   - Um das Dokument abzulehnen, wählen Sie **Ablehnen**, und geben Sie einen Grund für die Ablehnung an.

Dokumentreferenzen

Referenzen werden zum Verknüpfen eines Dokumentdatensatzes mit anderen Datensätzen verwendet, bei denen es sich um eine andere Tabelle oder ein anderer Datensatz auf der Plattform handeln kann.

Eine Referenz ist ein Link oder eine Zuordnung zwischen einem Dokument und einem Zieldatensatz oder einem übergeordneten Datensatz.

Sie können Referenzen direkt hinzufügen und alle Dokumentreferenzen in anderen Datensätzen auf der gesamten Plattform anzeigen, indem Sie zu navigieren **Dokumente** > **Referenzen**an.

Sie können Dokumentreferenzen direkt aus Referenzen oder aus dem Dokumentdatensatz erstellen und verknüpfen.

Erstellen Sie Dokumentreferenzen aus dem Dokumentdatensatz

Verknüpfen Sie den Dokumentdatensatz mit anderen Datensätzen in einer anderen Tabelle oder einem anderen Datensatz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Dokumente** > **Dokumente**an.
2. Wählen Sie das Dokument aus.
3. **Wählen Sie auf der Registerkarte „Dokumentreferenzen** “ **Neu**.
   Im Dialogfeld spiegelt das Feld **Dokument** das ausgewählte Dokument wider.
4. **Wählen** Sie im Feld Zieldatensatz das Symbol “ suchen.
5. Wählen Sie im Dialogfeld „Dokument auswählen“ für das Feld Tabellenname die **Tabelle** für den Datensatz aus, mit dem das Dokument verknüpft werden soll.
6. Wählen Sie im Feld **Dokument** das Symbol „ “), und wählen Sie den Datensatz aus, mit dem Sie das Dokument verknüpfen.
7. Wählen Sie **OK**.
8. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine Dokumentreferenz aus Referenzen

Verknüpfen Sie Dokumentreferenzen direkt aus der Referenzliste mit einem beliebigen Datensatz. Sie können problemlos alle Dokumente anzeigen, die mit Tabellen und Zieldatensätzen verknüpft sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Dokumente** > **Dokumente** > **Referenzen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie das Dokument aus.
4. **Wählen** Sie im Feld Zieldatensatz das Symbol " suchen.
5. Wählen Sie im Dialogfeld „Dokument auswählen“ für das Feld Tabellenname die **Tabelle** für den Datensatz aus, mit dem das Dokument verknüpft werden soll.
6. Wählen Sie im Feld **Dokument** das Symbol „ "), und wählen Sie den Datensatz aus, mit dem Sie das Dokument verknüpfen.
7. Wählen Sie **OK**.
8. Wählen Sie **Absenden**.

Löscht eine Dokumentreferenz aus dem Dokumentdatensatz

Entfernen Sie eine Dokumentreferenz aus einem Dokumentdatensatz, und heben Sie die Verknüpfung auf.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin mit Administratorzugriff

oder

Zugriffsberechtigung: Besitzer

oder

Anwender: Besitzer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Diese Aktion hebt die Verknüpfung des Dokuments auf, löscht das Dokument jedoch nicht.

Prozedur

1. Navigieren zu **Dokumente** > **Dokumente**an.
2. Wählen Sie das Dokument aus.
3. **Wählen** Sie auf der Registerkarte „Dokumentreferenzen“ die Dokumente aus, deren Verknüpfung Sie aufheben möchten.
4. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Aktionen für ausgewählte Zeilen** die Option **Entfernen**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dokumente werden mit einem übergeordneten Datensatz verknüpft

Dokumente können mit Datensätzen verknüpft werden, die als „übergeordnete Datensätze“ bezeichnet werden. Sie können eine Dokumentversion erstellen und über einen übergeordneten Datensatz darauf verweisen. Sie können Dokumentreferenzen auch im übergeordneten Datensatz anzeigen, bearbeiten, herunterladen oder löschen.

Hinweis:

Die Begriffe „anderer Datensatz“ und „übergeordneter Datensatz“ werden austauschbar verwendet und beziehen sich auf alle Datensätze, mit denen Dokumente verknüpft sind.

Sie können Referenzen verwenden, um einen Dokumentdatensatz mit einer anderen Tabelle oder einem anderen Datensatz auf der Plattform zu verknüpfen.

Aktivieren Sie die Anzeige zugehöriger Dokumente in einem übergeordneten Datensatz

Fügen Sie dem Datensatz die zugehörige Liste „Dokumente“ hinzu, um Dokumente im Zusammenhang mit dem Datensatz verknüpfen und anzeigen zu können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Datensatz (z. B. Incident, Interaktion usw.).
2. Wählen Sie das Symbol „ “) und wählen Sie **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen** .
3. Verschieben Sie **Dokumente** aus der Liste „Verfügbar“ in die Liste „Ausgewählt“.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Die zugehörige Liste „Dokumente“ wird den zugehörigen Listen hinzugefügt, die im Datensatz verfügbar sind.

Erstellen Sie einen Dokumentdatensatz in einem übergeordneten Datensatz

Fügen Sie einem übergeordneten Datensatz Dokumente hinzu, damit sie direkt aus dem Datensatz heruntergeladen, freigegeben oder angezeigt werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem Datensatz (z. B. Incident).
2. Wählen Sie die Registerkarte **Dokumente**.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Neue Dokumentdatensatzfelder

Feld	Beschreibung
Name	Name des Dokuments
Besitzer	Name des Dokumentbesitzers.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Überprüfer	Namen der Überprüfer.
Vorlage	Option, um zu bestimmen, ob das Dokument eine Vorlage ist.
Abteilung	Name der Abteilung.
Typ	Der Typ des Dokuments basierend auf dem Inhalt, z. B. Leitlinie, Richtlinie, Verfahren oder Vertrag.
Klassifizierung	Klassifizierung des Dokuments, z. B. öffentlich, eingeschränkt oder vertraulich.
Zielgruppe	Zielgruppe des Dokuments, entweder intern oder extern.
Status	Der Status, in dem sich das Dokument befindet: Entwurf, Absenden, Überprüfen oder Abgeschlossen.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung des Dokuments.
Standardversion	Die für den Download des Dokuments verwendete Dokumentversion Standardmäßig ist die neueste Version die Standardversion.

5. Wählen Sie die Zugriffseinstellungen aus.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Laden Sie eine Dokumentversion in einen übergeordneten Datensatz hoch

Laden Sie für jedes Dokument im übergeordneten Datensatz eine Dokumentversion hoch.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem Datensatz (z. B. Incident).
2. Wählen Sie die Registerkarte **Dokumente**.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Dokumentnamen.
4. Wählen Sie **Version hochladen aus**.
5. Wählen Sie den Dateityp aus, den Sie hochladen möchten, und fügen Sie unter **Notizen**Informationen im Zusammenhang mit der Datei hinzu.
   - Um eine Datei hochzuladen, wählen Sie **Anhang**, wählen Sie das Dateisymbol, und wählen Sie die Datei aus.
   - Um einen Link zu einem Dokument zu erstellen, wählen Sie **URL** aus, und geben Sie den Link an.
6. Wählen Sie **OK**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Dokumentversion

Laden Sie ein Dokument aus dem übergeordneten Datensatz herunter

Laden Sie Dokumente, die sich auf einen übergeordneten Datensatz beziehen, direkt aus dem Datensatz herunter.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis:
Zum Herunterladen eines Dokuments muss der Versionsdateityp ein Anhang und keine URL sein.

Prozedur
1. Navigieren Sie zum gewünschten Datensatz (z. B. Incident).
2. Wählen Sie die Registerkarte **Dokumente**.
3. Wählen Sie die Dokumente aus, die Sie herunterladen möchten.
4. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Aktionen für ausgewählte Zeilen** die **Option Dokument herunterladen**aus.

Verknüpfen Sie vorhandene Dokumente mit einem übergeordneten Datensatz

Verknüpfen Sie Dokumente, die sich in Ihrem Repository befinden, mit einem übergeordneten Datensatz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Sie müssen über ausreichende Berechtigungen für den Zugriff auf das Dokument verfügen.

Prozedur
1. Navigieren Sie zum gewünschten Datensatz (z. B. Incident).
2. Wählen Sie die Registerkarte **Dokumente**.
3. Wählen Sie **Bearbeiten**.
4. Wählen Sie die Dokumente aus, die Sie verknüpfen möchten.
5. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Aktionen für ausgewählte Zeilen** die **Option Dokumente verknüpfen**aus.

Heben Sie die Verknüpfung von Dokumenten mit einem übergeordneten Datensatz auf

Entfernen Sie Dokumente aus einem übergeordneten Datensatz, und heben Sie ihre Verknüpfung auf, wenn sie nicht mehr relevant sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis:
Diese Aktion hebt die Verknüpfung des Dokuments mit dem übergeordneten Datensatz auf, löscht es jedoch nicht aus dem Repository.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem Datensatz (z. B. Incident).
2. Wählen Sie die Registerkarte **Dokumente**.
3. Wählen Sie die Dokumente aus, deren Verknüpfung Sie aufheben möchten.
4. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Aktionen für ausgewählte Zeilen** die Option **Entfernen**aus.

Löschen Sie ein Dokument aus einem übergeordneten Datensatz

Löschen Sie Dokumente direkt aus einem übergeordneten Datensatz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin mit Administratorzugriff

oder

Zugriffsberechtigung: Besitzer

oder

Anwender: Besitzer

Prozedur

1. Navigieren Sie zum gewünschten Datensatz (z. B. Incident).
2. Wählen Sie die Registerkarte **Dokumente**.
3. Wählen und öffnen Sie die Dokumente, die Sie löschen möchten.
4. Wählen Sie **Löschen**.

Dokumentverwaltung-Listen

Listen sind eine Sammlung von Vorlagendokumenten, mit denen Sie Dokumente erstellen können, die mit anderen Zieldatensätzen verknüpft sind. Nur Benutzer mit der Administratorrolle können auf Listen zugreifen.

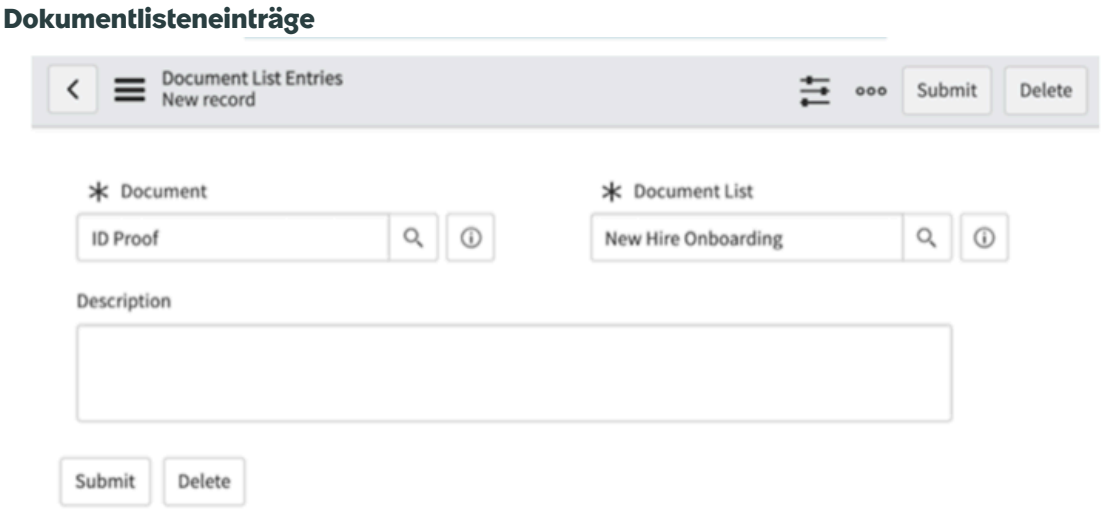
Dokumentlisten

Ein Benutzer mit der Administratorrolle kann Dokumentlisten erstellen und mehrere Dokumente zu einer einzigen Liste hinzufügen. Nur Benutzer mit der Administratorrolle können auf Listen zugreifen.

Example: Einarbeitung neuer Mitarbeiter

Während des Onboardings neuer Mitarbeiter müssen Mitarbeiter mehrere Dokumente wie Ausweise, Schulungszertifikate usw. hochladen. Ihre Organisation kann Dokumente als Vorlagen erstellen und in einer Liste gruppieren. Wenn Sie dann diese Liste auf einen Zieldatensatz verweisen, werden alle Vorlagendokumente in der Liste erstellt und mit dem Zieldatensatz verknüpft.

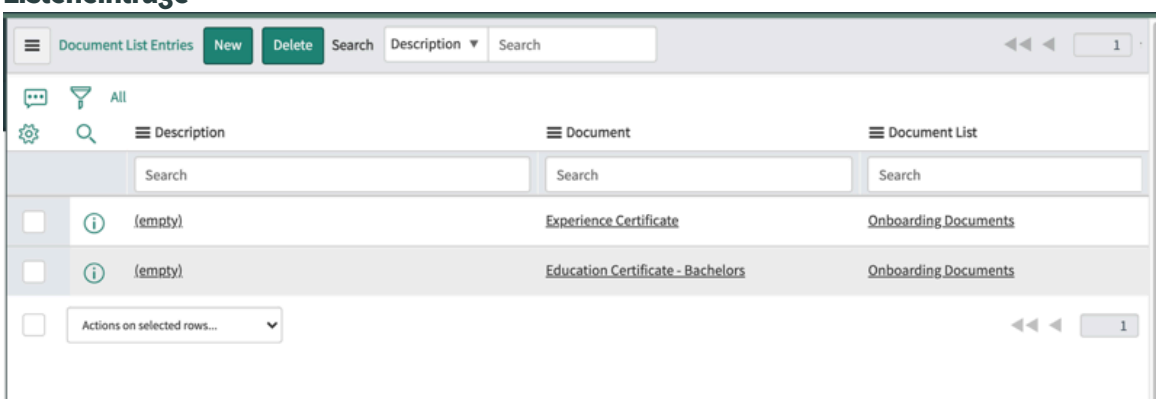
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Listeneinträge

Listeneinträge stellen eine Zuordnung eines Vorlagendokuments zu einer Dokumentliste dar. Nur Vorlagendokumente können mit einer Liste verknüpft werden, z. B. wenn für Dokumente im Dokumentdatensatz die Option **Vorlage** ausgewählt ist. In der zugehörigen Liste „Dokumentlisteneinträge“ werden die Listeneinträge angezeigt.

Hinweis:
Benutzer können nur Dokumente verknüpfen, auf die sie Zugriff haben.



Zugehörige Informationen

Gruppieren Sie Dokumentvorlagen in einer Liste, um Dokumente zu erstellen und mit einem Zieldatensatz zu verknüpfen

Fügen Sie einer Dokumentliste eine Dokumentvorlage hinzu

Gruppieren Sie Dokumentvorlagen in einer Liste, um Dokumente zu erstellen und mit einem Zieldatensatz zu verknüpfen

Gruppieren Sie Dokumentvorlagen in einer Liste, um zu ermöglichen, dass alle Vorlagendokumente in der Liste automatisch erstellt und mit dem Zieldatensatz verknüpft werden, wenn auf die Liste verwiesen wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Platform_document_management_admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Dokumente** > **Dokumente** > **Listen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für die Liste an.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Dokumentvorlagen erstellen

Zugehörige Informationen

Fügen Sie einer Dokumentliste eine Dokumentvorlage hinzu

Fügen Sie einer Dokumentliste eine Dokumentvorlage hinzu

Fügen Sie ein Vorlagendokument einer Dokumentliste hinzu, die Dokumentvorlagen zum Erstellen von und Verknüpfen mit einem übergeordneten Datensatz gruppiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Platform_document_management_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Nur Dokumentvorlagen können mit einer Liste verknüpft werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Dokumente** > **Dokumente** > **Listeneinträge**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Listeneintragsfelder

Feld	Beschreibung
Dokument	Name der Dokumentvorlage
Dokumentliste	Name der Liste.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung des Dokumentlisteneintrags.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie Dokumente mithilfe von Dokumentlisten für einen Zieltabellendatensatz

Sie können Dokumente in einem Zieltabellendatensatz über die `DocumentListService` -API erstellen und referenzieren.

Vorbereitungen

Weitere Informationen finden Sie im Thema DocumentListService-API

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können keine Dokumente über Dokumentlisten mit der Anwenderoberfläche (UI) erstellen. Dies muss mit APIs erfolgen.

Dokumentanhänge in einem Aktivitätenstrom

Fügen Sie Dokumente in Aktivitätenströmen ein, um Aktualisierungen für angehängte Dokumente in jeden Datensatz aufzunehmen und nachzuverfolgen.

Sie können angehängte Dokumente in Journalfelder des Aktivitätenstroms wie Arbeitsnotizen oder Kommentare, die Aufgabendatensätze anzeigen, aufnehmen und nachverfolgen.

Um dem Aktivitätenstrom eines Datensatzes Dokumente hinzuzufügen und an ihn anzuhängen, müssen Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Aktivieren Sie Dokumentaktionen im Aktivitätenstrom
- Aktivieren Sie Dokumente im Datensatz
- Fügen Sie dem Datensatz Dokumente hinzu

Fügen Sie Dokumentaktionen in einen Aktivitätenstrom ein

Fügen Sie Dokumentaktionen in einen Aktivitätenstrom ein, um Aktualisierungen für angehängte Dokumente in einem Datensatz anzuzeigen und nachzuverfolgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um dem Aktivitätenstrom eines Datensatzes Dokumente hinzuzufügen und an ihn anzuhängen, müssen Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Aktivieren Sie Dokumentaktionen im Aktivitätenstrom
- Aktivieren Sie Dokumente im Datensatz
- Fügen Sie dem Datensatz Dokumente hinzu

Prozedur

1. Eingeben von `sys_properties.list` im Navigationsfilter.
2. Wählen Sie die Eigenschaft **glide.documents.journal.enabled aus**.
3. Legen Sie im Formular das Feld **Wert** auf **true**fest.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
5. Wählen **Sie glide.documents.attach.fields aus**.
6. Fügen Sie im Formular im Feld **Wert** den Feldnamen hinzu, den der Datensatz widerspiegeln soll. Geben Sie beispielsweise work_notes für das Feld **Arbeitsnotizen** ein.

   Verwenden Sie ein Komma, um mehrere Feldnamen hinzuzufügen.

   Hinweis:
   Dokumentaktualisierungen werden nur übertragen, wenn die Feldnamen vorhanden sind.

7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schwärzen Sie vertrauliche Daten in Dokumenten

Maskieren Sie vertrauliche Inhalte oder Daten manuell in Ihren PDF-Dokumenten. Die Datenschwärzung ist in konfigurierbaren Arbeitsbereichen verfügbar.

Datenschwärzung

Nur Dokumente im Status „Veröffentlicht“ oder „Entwurf“ können Daten geschwärzt werden.

Vertrauliche Daten können geschwärzt werden, indem Sie nach einem Stichwort suchen oder indem Sie einen beliebigen Bereich in der PDF-Datei auswählen und zeichnen, der maskiert werden muss. Die Option zum Suchen und Schwärzen gilt nur für Text und nicht für Bilder.

Hinweis:

- Absätze oder Stichwörter, die in mehrere aufeinanderfolgende Zeilen aufgeteilt sind, können nicht zusammen geschwärzt werden, während Sie die Such- und Schwärzungsoption für ein Stichwort oder einen Ausdruck verwenden.
- In einigen Fällen werden beim Suchen und Schwärzen Sonderzeichen, denen der Text vorangestellt oder angehängt ist, nicht ausgeblendet, z. B. „manuell:“ oder „.PDF“.
- In einigen Fällen können sich die Text- oder Schwärzungsmarkierungen während der manuellen Schwärzung mit anderen Abschnitten der PDF-Datei überschneiden. Diese Überlappung kann dazu führen, dass der ursprüngliche Text entfernt und durch Leerzeichen ersetzt wird.
- Die Datenschwärzung ist nicht möglich, wenn die PDF-Datei nicht parsbare Bilder enthält, z. B. im JBIG2-Format.

Schwärzen Sie Daten in Dokumenten

Schwärzen Sie vertrauliche Daten in PDF-Dokumenten, indem Sie entweder nach Stichwörtern suchen oder Text auswählen.

Vorbereitungen
Für den Arbeitsbereich sollte eine zugehörige Liste mit Dokumenten konfiguriert sein.

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zum gewünschten Datensatz (z. B. Incident).
2. Wählen Sie die Registerkarte **Dokumente**.
3. Wählen Sie das Dokument und die Version aus.
4. Wählen und öffnen Sie das angehängte PDF-Dokument.
5. Wählen Sie das Symbol zum Schwärzen des , um die Datenschwärzung zu aktivieren.
6. Geben Sie unter Zu schwärzendes Stichwort **suchen ein Stichwort ein,** und wählen Sie das Suchsymbol aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Das manuelle Suchen und Schwärzen von Daten gilt nur für Text und nicht für Text in Bildern oder anderen Strichzeichnungen.

Wenn die Schwärzung nicht erfolgreich ist, überprüfen Sie, ob ein Problem mit dem PDF-Format vorliegt, und schwärzen Sie den Text manuell, indem Sie den Text markieren.

7. Um einen Bereich auszuwählen und zu zeichnen, um Daten zu schwärzen, wählen Sie **Zeichnen und schwärzen**.
8. Um dies rückgängig zu machen, wählen Sie das Rückgängig- .
9. Wählen **Sie Schwärzung anwenden aus**.
10. Wählen Sie **Änderungen speichern**.
11. Zum Verwerfen wählen Sie das Schließen- im Bereich Dokument schwärzen.

Integration von Document Management mit externen Inhaltsanbietern

Integrieren Sie Dokumentverwaltung mit externen Cloud-Anbietern, um Dokumente für Core-UIzu bearbeiten, freizugeben und zusammenzuarbeiten.

Integration mit externer Cloud

Bearbeiten, Freigeben und Zusammenarbeit an Dokumenten in:

- Microsoft OneDrive
- Microsoft SharePoint
- Google Drive

Fügen Sie ein Dokument von einem externen Anbieter an

Dokumente aus einer externen Cloud wie Microsoft OneDrive, Microsoft SharePointoder Google Drive an Dokumentverwaltunganhängen .

Vorbereitungen

Aktivieren Sie das Multi-Provider-Framework Dokumentenservices.

Für Microsoft OneDrive:

- Microsoft OneDrive für Dokumentenserviceseinrichten
- Microsoft OneDrive als OAuth-Anbieter für Dokumentenservicesregistrieren

Für Google Drive, Dokumentenservices -Framework für Google Driveeinrichten.

Konfigurieren Sie Berechtigungen für Rollen oder Gruppen durch Auswahl von **mp_document_admin** in der Dokumentliste.

Erforderliche Rolle: mp_document_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Dokumente**an.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Datensatz aus, oder einen Dokumentdatensatz erstellenan.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Mit externem Anbieter verbinden**.
4. Wählen Sie **Vom Anbieter anhängen aus**.
5. Wählen Sie den Externer Anbieter aus.
   - Geben Sie für Microsoft OneDriveden Ordnerpfad und den Dateinamen ein.

     Um den Ordnerpfad abzurufen, wechseln Sie zur Datei in Microsoft OneDrive, und überprüfen Sie den Ordnerpfad.
   - Geben Sie für Google Driveden Dateinamen und die Datei-URL ein.

     Um den Dateinamen abzurufen, wechseln Sie zu der Datei in Google Drive, klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie **Freigeben** > **Freigeben** > **Link kopieren**an.
6. **Wahlweise:** Wenn Sie nur die URL verknüpfen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur URL der externen Datei mit dem Dokument** verknüpfen.
7. Wählen Sie **Anfügen aus**.

   Hinweis:
   Nur die aktuelle Version des Anbieters ist angefügt.

   Eine neue Version wird erstellt. Wählen Sie die Registerkarte **Versionen**, um die Versionen und das angehängte Dokument anzuzeigen.
8. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen für externen Anbieter** aus, um die Anbieterdetails und die URL der externen Datei anzuzeigen.
9. Wählen Sie oben **Cloud-URL** öffnen aus, um das Dokument in der externen Cloud zu öffnen.

Zu einem externen Anbieter hochladen

Laden Sie Dokumente von Dokumentverwaltung in eine externe Cloud wie Microsoft OneDrive, Microsoft SharePointoder Google Drivehoch .

Vorbereitungen

Aktivieren Sie das Multi-Provider-Framework Dokumentenservices.

Für Microsoft OneDrive:

- Microsoft OneDrive für Dokumentenserviceseinrichten
- Microsoft OneDrive als OAuth-Anbieter für Dokumentenservicesregistrieren

Für Google Drive, Dokumentenservices -Framework für Google Driveeinrichten.

Konfigurieren Sie Berechtigungen für Rollen oder Gruppen durch Auswahl von **mp_document_admin** in der Dokumentliste.

Erforderliche Rolle: mp_document_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Dokumente**an.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Datensatz aus, oder einen Dokumentdatensatz erstellenan.
3. Für einen neu erstellten Datensatz, Eine Dokumentversion erstellenan.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Mit externem Anbieter verbinden**.
5. Wählen Sie **Zum Anbieter hochladen aus**.
6. Wählen Sie den externen Anbieter aus, und geben Sie den Ordnerpfad ein.
7. Wählen Sie **Hochladen** aus.

Hinweis:
Nur die aktuelle Version wird hochgeladen.

8. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen für externen Anbieter** aus, um die Anbieterdetails und die URL der externen Datei anzuzeigen.
9. Wählen Sie oben **Cloud-URL** öffnen aus, um das Dokument in der externen Cloud zu öffnen.

Versionen synchronisieren

Synchronisieren Sie Dokumentversionen von einem externen Anbieter mit Dokumentverwaltung und umgekehrt.

Vorbereitungen

Versionen können mehrmals synchronisiert werden, aber eine neue Version unter Dokumentverwaltung kann nicht zu einem externen Anbieter hochgeladen werden.

Konfigurieren Sie Berechtigungen für Rollen oder Gruppen durch Auswahl von **mp_document_admin** in der Dokumentliste.

Erforderliche Rolle: mp_document_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Dokumente**an.
2. Um die Dokumente zu synchronisieren, wählen Sie die Registerkarte **Versionen** und **dann Von Anbieter**synchronisieren aus.
3. Wählen Sie **Jetzt synchronisieren aus**.
   Wenn das externe Cloud-Dokument aktualisiert wurde, wird auf der Registerkarte „ **Versionen** “ eine neue Version erstellt.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen für externen Anbieter** aus, um die Anbieterdetails und die URL der externen Datei anzuzeigen.
5. Wählen Sie oben **Cloud-URL** öffnen aus, um das Dokument in der externen Cloud zu öffnen.

Referenzen

In den folgenden Abschnitten werden die installierten Komponenten und Rollen für Dokumentverwaltungsowie Informationen zu Domänentrennung und unterstützten Browsern beschrieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Dokumentverwaltung installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Dokumentverwaltung-Plugins werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Administrator	Gewährt Zugriff zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen des Dokuments und seiners zugehörigen Tabellen. Administratoren haben Zugriff auf die Module „Liste“ und „Listeneinträge“.	Platform_document_management_admin

Rollen für die Freigabeberechtigung

Rollenname	Beschreibung
dm_sharing_levels_user	Diese Rolle enthält die folgenden Rollen: • dm_user_role_read • dm_user_group_read • dm_user_criteria_read Bietet die Möglichkeit, Dokumente auf allen Ebenen (Gruppe, Rolle und Benutzerkriterien) freizugeben.
dm_user_role_read	Bietet Lesezugriff auf die Anwenderrollentabelle und die Möglichkeit, Dokumente basierend auf Anwenderrollen freizugeben.
dm_user_group_read	Bietet Lesezugriff auf die Benutzergruppentabelle und die Möglichkeit, Dokumente basierend auf Benutzergruppen freizugeben.
dm_user_criteria_read	Bietet Lesezugriff auf die Tabelle „Benutzerkriterien“ und die Möglichkeit, Dokumente basierend auf Benutzerkriterien freizugeben.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
ds_document	Speichert Dokumentdatensätze, die Dokumentmetadaten enthalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
ds_document_version	Speichert Dokumentversionen, die die tatsächliche Dokumentdatei oder die URL der Datei enthalten.
ds_document_references	Speichert Referenzen zwischen Dokumentdatensätzen und anderen Datensätzen. **Hinweis:** Die Datensätze können aus jeder anderen Tabelle und jedem anderen Datensatz auf der Plattform stammen Unterstützt eine Viele-zu-Viele-Beziehung zwischen Dokumenten und Zieldatensätzen.
ds_document_lists	Speichert Dokumentlisten, bei denen es sich um eine Sammlung von Vorlagendokumenten handelt, die zum Erstellen und Verknüpfen von Dokumenten mit anderen Datensätzen verwendet werden.
ds_document_list_entry	Speichert Zuordnungen zwischen Vorlagendokumenten und Dokumentlisten.
ds_document_user_can_access_mtom	Speichert Berechtigungen, die Anwendern gewährt wurden, um als Leser, Autor oder Besitzer auf Dokumente zuzugreifen.
ds_document_ug_can_access_mtom	Speichert Berechtigungen, die Anwendergruppen für den Zugriff auf Dokumente als Leser, Autor oder Besitzer zugewiesen wurden.
ds_document_ur_can_access_mtom	Speichert Berechtigungen, die Anwenderrollen zugewiesen wurden, um als Leser, Autor oder Besitzer auf Dokumente zuzugreifen.
ds_document_uc_can_access_mtom	Speichert Berechtigungen, die für Anwenderkriterien für den Zugriff auf Dokumente als Leser, Autor oder Besitzer bereitgestellt wurden.
ds_document_permalink	Speichert den Permalink und das Ablaufdatum für das Dokument.

Hinweis:
Die Tabellen „Dokumente“ [ds_document] und „Versionen“ [ds_document_version] können erweitert werden.

Dokumentverwaltung Rollen

Dokumentverwaltung wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management , und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

-Administrator [Platform_document_management_admin]

Gewährt Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen von Zugriffsrechten auf das Dokument. Administratorbenutzer haben Zugriff auf die Module „Liste“ und „Listeneinträge“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- dm_sharing_levels_user
- dm_user_role_read
- dm_user_group_read
- dm_user_criteria_read

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Domänentrennung und Dokumentverwaltung

Domänentrennung wird für Dokumentverwaltung unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Standard

- Umfasst die **Basis**-Support-Stufe.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Dokumentverwaltung bietet einen Ansatz auf Zugriffsebene, um den Dokumentzugriff zu steuern und den Benutzern Sicherheit zu bieten.

So funktioniert Domain Separation in Dokumentverwaltung

Wenn in DokumentverwaltungDomänen getrennt sind, können Benutzer nur in ihrer eigenen Domäne (Mandanten) Dokumente anzeigen und verwalten und Zugriffsrechte erteilen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein Benutzer in der übergeordneten Domäne hat Zugriff auf Dokumente in der untergeordneten Domäne.

Wenn ein Benutzer ein Dokument, eine Dokumentliste oder Dokumenteinträge erstellt, entspricht seine Domäne der Domäne des Benutzers.

Wenn der Besitzer des Dokuments wechselt, werden die zugehörigen Versionen, Referenzen, und die Domäne des Berechtigungsdatensatzes mit der Domäne des übergeordneten Dokuments aktualisiert.

Anwendungsfälle

- **Dokumente**

  Dokumente können nur innerhalb ihrer Domäne bearbeitet oder darauf zugegriffen werden. Der Zugriff auf ein Dokument kann ungültig werden, wenn ein Benutzer zu einer anderen Domäne als der Domäne des Dokuments gehört.

  - Benutzer in der globalen Domäne können auf Dokumente in allen Domänen zugreifen, wenn ihnen Lesezugriff gewährt wird.
  - Benutzer in einer nicht globalen Domäne können nur in derselben Domäne und in der globalen Domäne auf Dokumente zugreifen, wenn ihnen der Dokumentzugriff gewährt wird.

- **Tabelle mit Versionen, Referenzen und Berechtigungen**
  - Benutzer können nur dann auf die Datensätze der Versions-, Referenz- und Berechtigungstabelle zugreifen, wenn sie Zugriff auf das übergeordnete Dokument haben.
  - Wenn ein Benutzer in der Referenztabelle Zugriff auf den Zieldatensatz hat, wird der Zugriff auf das übergeordnete Dokument nur gewährt, wenn der geerbte Zugriff für das Dokument aktiviert ist und sich der Benutzer in derselben Domäne wie das übergeordnete Dokument befindet.

- **Liste und Listeneinträge**

  Listen und Listeneinträge weisen eine Domäne auf, die auf die aktuelle Benutzerdomäne verweist, und können von Benutzern mit Dokumentadministratorrechten aufgerufen werden.

Bekannte Probleme

Wenn ein Dokument Referenzen enthält und der Besitzer des Dokuments geändert wird und keinen Zugriff auf den Zieldatensatz einer der Referenzen hat, ist der Referenzdatensatz für den neuen Besitzer möglicherweise nicht sichtbar.

Wenn beispielsweise der Dokumentbesitzer, Benutzer A (Domäne: D1) in Benutzer B (Domäne: D2) geändert wird und Benutzer B keinen Zugriff auf den Zieldatensatz der Referenztabellehat, ist Benutzer B möglicherweise nicht in der Lage ist, den Referenzdatensatz anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Dokument-Viewer

MitDokument-Viewer können Sie Dokumente direkt in Now Platform anzeigen, anstatt sie herunterladen zu müssen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dokument-Viewer unterstützt die Anzeige verschiedener Dateitypen in der Plattform, einschließlich einer UTF-8-Zeichen codierten PDF-Datei. Die maximale Dokumentdateigröße beträgt 50 MB. Um Dokument-Viewerzu verwenden, aktivieren Sie es auf Instanzebene und für die Tabellen, für die Sie es verwenden möchten.

Hinweis:
Dokument-Viewer unterstützt auch FedRAMP-Instanzen.

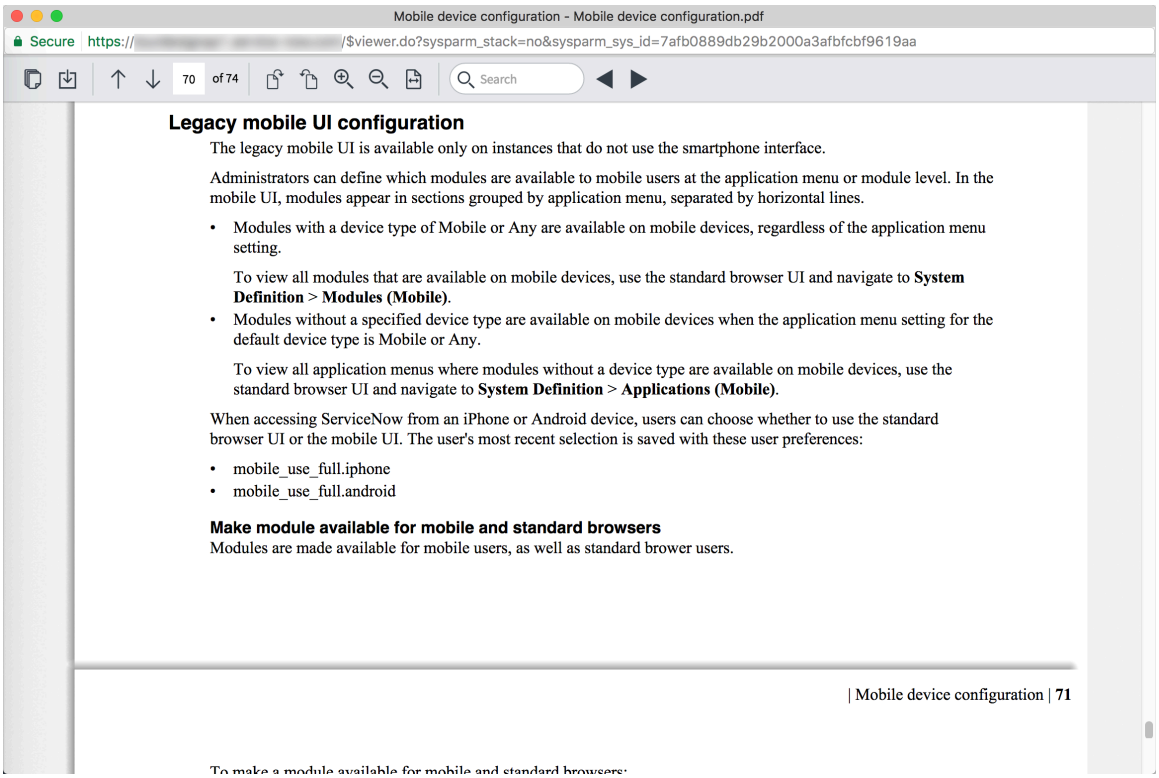
Sie können die folgenden Dateitypen anzeigen:

- MS Word (.doc) und (.docx)
- MS PowerPoint (.ppt) und (pptx)
- MS Excel (.xls) und (.xlsx)
- PDF
- PNG
- JPEG

Hinweis:
Die Rotationsoption funktioniert nicht für Bilder.

Andere Dokumenttypen, z. B. ZIP- oder EXE-Dateien, werden automatisch heruntergeladen, ohne dass Dokument-Viewererforderlich ist.

PDF-Ansicht in Dokument-Viewer



Hinweis:

Sie können PDF-Anhänge nur mit im Dokument herunterladen.

In der folgenden Tabelle werden die im Dokument-Viewer verwendeten Symbole beschrieben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Symbole im Dokument-Viewer

Symbol	Beschreibung
	Blenden Sie die Sidebar ein, um eine Vorschau aller Seiten im Dokument anzuzeigen.
	Laden Sie den Anhang herunter.
	Mit den Pfeiltasten nach oben oder unten blättern. Sie können auch scrollen oder die Pfeiltasten Ihrer Tastatur verwenden.
	Rotieren Sie die Seite nach rechts.
	Seite nach links drehen.
	Vergrößern oder verkleinern Sie das Dokument.
	Vergrößern Sie die Seite auf die volle Breite des Dokument-Viewers.
	Suchen Sie nach Stichwörtern im Dokument. Verwenden Sie die Pfeiltasten, um zum nächsten Suchergebnis zu wechseln.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie Anhänge mit dem Dokument-Viewer an

Aktivieren Dokument-Viewer

Aktivieren Dokument-Viewer

Aktivieren Sie den Dokument-Viewer, um Dokumente direkt anzuzeigen, anstatt sie herunterzuladen und in den nativen Anwendungen anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Dokument-Viewer ist standardmäßig aktiviert. Aktivieren Sie es auf Instanzebene und dann auf Tabellenebene für die Tabellen, in denen Sie es verwenden möchten. Stellen Sie sicher, dass die Systemeigenschaft **com.snc.documentviewer.enable_document_viewer** auf „true“ festgelegt ist, oder erstellen Sie sie, wenn sie noch nicht vorhanden ist.
Um den Dokument-Viewer zu deaktivieren, erstellen Sie die Systemeigenschaft **com.snc.documentviewer.enable_document_viewer** manuell, und legen Sie sie auf „falsch“ fest.

Prozedur

1. Aktivieren Sie Dokument-Viewer auf Instanzebene
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
   b. Geben Sie im Suchfeld ServiceNow Document Viewer oder com.snc.documentviewer ein.
   c. Wählen Sie **Installieren** aus.
2. Aktivieren Sie Dokument-Viewer für die Tabellen, in denen Sie sie verwenden möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Lexikon**an.

b. Suchen Sie nach der Tabelle, und öffnen Sie den Datensatz mit dem Typfeld **Sammlung**.

c. Geben Sie im Feld **Attribut** die Option Dokument -View verwenden ein.

d. Geben Sie true in das Feld **Wert** ein.
Der Dokument-Viewer wird auf Tabellenebene aktiviert. Wiederholen Sie diesen Vorgang für jede Tabelle, für die Sie Dokument-Vieweraktivieren möchten.

Zugehörige Informationen

Dokument-Viewer deaktivieren

Dokument-Viewer-Plugins

Mit Dokument-Viewerkönnen Sie Dokumente direkt in der ServiceNow -Plattform anzeigen, anstatt sie herunterladen zu müssen. Zwei neue Plugins verbessern die Experience und bieten mehr Optionen für die Anzeige von Dokumenten. Sie können direkt in einer Instanz ServiceNow mit anderen Personen zusammenarbeiten, kopieren, löschen, wiederherstellen und den Versionsverlauf anzeigen.

Übersicht

In früheren Versionen von ServiceNow konnten nicht alle Dokumente geteilt und für die Teamzusammenarbeit verwendet werden. Mit den neuen Plugins für die Plattform Dokument-Viewerkönnen Sie jetzt:

- Arbeiten Sie mit Microsoft OneDrive zusammen (bearbeiten, freigeben) und kopieren Sie Dokumente in Ihre Instanz ServiceNow.
- Laden Sie ein in Ihrer Instanz [ServiceNow erstelltes Richtliniendokument als Microsoft 365 -Dokument in Microsoft 365 SharePoint hoch.
- Fügen Sie einem Datensatz freigegebene Links hinzu. Durch Klicken auf den Link wird das Dokument in Microsoft 365 SharePoint geöffnet.
- ○ Der Link kann für einen Kollegen freigegeben werden, der das Dokument in Echtzeit anzeigen und bearbeiten kann.
  ○ Die aktuelle Version kann auch in der Instanz ServiceNow angezeigt werden.
- Verwenden Sie Tools für die Zusammenarbeit wie z. B. Microsoft 365 für die Überprüfung und gemeinsame Erstellung von Dokumenten.

Plugins

Um diese Funktion zu verwenden, installieren Sie die folgenden Plugins:

- Microsoft OneDrive Spoke
- Microsoft OneDrive Dokumentservice-Spoke
- Microsoft Azure AD-Spoke für IntegrationHub
- Dokumentenservice-Framework für mehrere Anbieter

Eine vollständige Liste der ServiceNow -Plugins finden Sie unter Liste der Plugins (Rome) .

Nach der Installation können Sie die Subflows des Basissystems verwenden oder anpassen. Konfigurieren Sie die Subflows in der Tabelle „Dokumentaktionen“. Nach der Konfiguration

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

können sie als UI-Aktionen in Listenansichten oder über Script Include-APIs aufgerufen werden.

Microsoft OneDrive Integrations-Plugin

Arbeiten Sie in Microsoft OneDrive zusammen, und führen Sie Kopier-, Lösch-, Wiederherstellungs- und Versionsaktionen für Dokumente direkt in einer ServiceNow -Instanz durch. Diese Integration ist bidirektional (wird in beide Richtungen ausgeführt): Changes werden sowohl in Microsoft OneDrive als auch in der -Instanz berücksichtigt.

Microsoft Azure AD -Spoke für IntegrationHub

Die Microsoft Azure AD-Spoke für IntegrationHub bietet Aktionen, die ein Prozessanalyst beim Entwerfen von Flows verwenden kann. Mit den Aktionen können sie die Verwaltung von Anwendern, Sicherheitsgruppen und Bürogruppen automatisieren. Die Benutzerverwaltung umfasst das Anwenden von Lizenzen, die zu einer Benutzerbereitstellung in Office 365 führen.

Multi Provider Document Service Framework-Plugin (Glide-Plugin)

Das Plugin enthält das Datenmodell, das für die Integration mit externen Dokumentserviceanbietern erforderlich ist.

Hinweis:
So aktivieren Sie ein Plugin:

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Plugin**an.
2. Geben Sie den Plugin-Namen in das Suchfeld ein.
3. Wählen Sie **Installieren** aus.

Tabellen

mp_provider_details

- Anbieterdetails – Name
- Providername
- Attribute

mp_document_version

- Version☒
- Dokument
- Version geändert von☒
- Zuletzt geänderte Version☒

mp_document_activity

- Dokumentname
- sys_id des Dokuments
- sys_id der Dokumentversion
- Dokumentaktion
- Anbieterdetails
- Notizen

mp_documents

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Dokumentname
- Provider-Details
- Anhang
- URL
- Beschreibung

mp_document_action

- document_action_name
- provider_detail
- Subflow
- provider_permission

mp_permission_configuration

- Entitätstyp
- Entitäts-ID
- Attribute
- provider_group_id
- Provider_Group_Name
- Berechtigung

mp_provider_permission

- Berechtigung
- Anbieter
- Attribute
- Beschreibung

mp_collaborator

- collaborator_attributes
- collaborator_email
- collaborator_id
- collaborator_name
- Provider_detail
- Anwender

Zugehörige Informationen

Dokument-Viewer

Aktivieren Sie die Barrierefreiheitsfunktionen für die Konvertierung von DOCX in PDF

Aktivieren Sie die Systemeigenschaft *`com.snc.document.conversion.accessibility_enabled`*, um die Eingabehilfefunktionen für die Konvertierung von DOCX in PDF zu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
2. Öffnen Sie die Systemeigenschaft *`com.snc.document.conversion.accessibility_enabled`*.
3. Aktualisieren Sie den Wert im Feld „Wert“ in `true`.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Zeigen Sie Anhänge mit dem Dokument-Viewer an

Zeigen Sie Dokumente innerhalb der Plattform mit Dokument-Viewer an, anstatt sie in Ihr eigenes Dateisystem herunterladen zu müssen.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass Dokument-Viewer für die Tabelle aktiviert ist, die den Datensatz enthält. Weitere Informationen finden Sie unter Dokument-Viewer aktivieren.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dokument-Viewer unterstützt die Inline-Anzeige bestimmter Dokumenttypen innerhalb der Plattform.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Datensatz (Incident, Formular, Liste usw.) mit einem Anhang.
2. Klicken Sie neben dem Namen des Dateianhangs auf Anzeigen.

   Dokument-Viewer zeigt das Dokument an.

   Wenn das Dokument nicht angezeigt wird, unterstützt Dokument-Viewer in Ihrer Situation keine Inline-Anzeige, und Sie werden in einer Meldung aufgefordert, das Dokument herunterzuladen. Mögliche Gründe:

   - Das hochgeladene Dokument ist plattform- oder randverschlüsselt.
   - Die Dateigröße überschreitet den maximal zulässigen Wert von 50 MB.
   - Das Dokument ist passwortgeschützt, aber keine PDF-Datei.

   Klicken Sie auf **Dokument herunterladen**, um das Dokument in der entsprechenden externen Anwendung anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

Aktivieren Dokument-Viewer

Dokument-Viewer deaktivieren

Deaktivieren Sie Dokument-Viewer auf Instanzebene, um sie zu deaktivieren, oder auf Tabellenebene, um sie für bestimmte Tabellen innerhalb der Instanz zu deaktivieren.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass die Systemeigenschaft „Add a“ (com.snc.documentviewer.enable_document_viewer) in Ihrer Instanz vorhanden ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

Deaktivieren Sie Dokument-Viewer auf Instanzebene oder für bestimmte Tabellen.

Zugehörige Informationen

Aktivieren Dokument-Viewer

Managed Documents

Verwenden Sie die ServiceNow®-Applikation „Managed Documents“ zur Steuerung elektronischer Dokumente in Ihrer Instanz.

Nachdem der Administrator Parameter festgelegt und das Knowledge Document-Plugin installiert hat, können Dokumente den Zyklus verwalteter Dokumente durchlaufen.

Managed Documents – Funktionen

Managed Documents ist eine einfache, ITIL-basierte Lösung zum Erstellen und Verwalten elektronischer Dokumente in Ihrer Instanz.

Diese Applikation fügt jedem Dokument eine Steuerungsebene hinzu, indem Optionen für Workflow, Speicher, Sicherheit und Kategorisierung bereitgestellt werden. Sie kann für eine Vielzahl interner Dokumente verwendet werden, z. B. Richtlinien und Verfahren, Compliance-Dokumentation und Wissensartikel. Durch die Integration in die Instanz bietet Managed Documents eine nahtlose Alternative zu Systemen von Drittanbietern.

Features

Feature	Beschreibung
Einchecken/ Auschecken	Verfolgung von Überarbeitungen, Genehmigungsverlauf und automatisierte Benachrichtigungen für Genehmiger und Überprüfer. Nützlich für Compliance- und Risikoautoren, Richtlinien- und Verfahrensersteller sowie Vertragsadministratoren.
Kategorisierung	Klassifizierung von Dokumenten für Organisation und Suche.
Zugriffssteuerung	Freigabe von Dokumenten für ausgewählte Benutzer.
Überarbeitungskontrolle	Verfolgung von Änderungen an Dokumenten.
Digitale Signatur zur Genehmigung	Integration in das Plugin „Approval with E-Signature“.
Workflow	Unterstützung der konsistenten Inhaltsüberprüfung und -genehmigung.
Sicherheit	Verwendung strenger Sicherheitseinstellungen.

Managed Documents – Konzepte

Die folgenden Konzepte erläutern Managed Documents: verwaltetes Dokument, Dokumentsammlung, Dokumentüberarbeitungen und Dokumentparameter.

Konzepte

Konzept	Beschreibung
Verwaltetes Dokument	Die Tabelle **„Dokument“ [dms_document]** enthält die Dokumente, die durch den Prozess für verwaltete Dokumente gesteuert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konzepte (Fortsetzung)

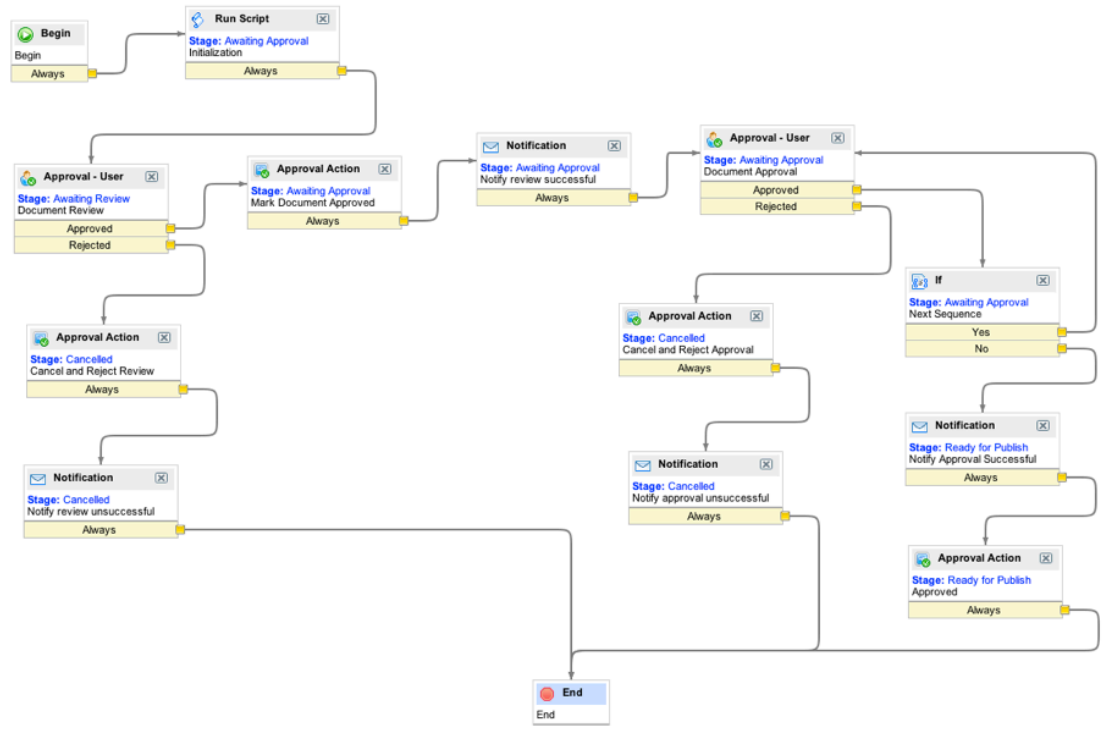
Konzept	Beschreibung
Dokumentsammlung	Die Tabelle **„Dokumentsammlung“ [dms_collection]** ermöglicht das Gruppieren zusammengehöriger Dokumente.
Dokumentüberarbeitungen	Da für verwaltete Dokumente eindeutige Datensätze für einzelne Versionen eines Dokuments erforderlich sind, werden Überarbeitungen (einschließlich der Datei) über eine zugehörige Liste an den primären Dokumentdatensatz angehängt. Dokumentüberarbeitungen werden gesteuert, um ein Standardbenennungsschema und konsistente Versionsnummern beizubehalten. Sobald eine Dokumentüberarbeitung fertig ist, kann sie zur Überprüfung eingereicht werden.
Dokumentparameter	**Wichtig:** Parameter steuern nicht die Anwendungs- oder Dokumentsicherheit. Parameter organisieren Dokumente lediglich, sie beeinflussen nicht, wer auf Dokumente zugreifen kann. Um Zugriff auf die Applikation „Managed Documents“ zu gewähren, können Sie eine Rolle zuweisen. Legen Sie Benutzer- und Gruppenberechtigungen fest, um Zugriff auf ein bestimmtes Dokument zu gewähren. Jedes Dokument kann mit vordefinierten Parametern verknüpft werden. Die Parameter können beim Gruppieren von Dokumenten helfen. • Typ: Definiert den Typ des Dokuments, das gesteuert wird. Dokumente desselben Typs verwenden die gleichen Steuerelemente. • Klassifizierung: Definiert die Beschränkungsebene des Dokuments, z. B. öffentlich, beschränkt oder vertraulich. • Zielgruppe: Definiert die Gruppen mit Zugriff auf das Dokument, z. B. intern oder extern. • Namensformate: Definieren das Format von Dokumentnamen und stellen sicher, dass Dokumente desselben Typs das gleiche Namensschema haben, das aus Namenskomponenten zusammengestellt ist. • Namenskomponenten: Definieren die in den Namensformaten verwendeten Dokumentwerte. • Genehmigungsregeln: Definieren die Genehmigungen, die das Dokument haben muss, bevor es veröffentlicht werden kann.

Definieren von Dokumenten-Workflows

Im Basissystem verwenden alle verwalteten Dokumente den **Managed Documents**-Workflow, nachdem das Kontrollkästchen **Aktiv** aktiviert wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dokumenten-Workflow



Die im Workflow definierten Dokumentparameter werden häufig als Bedingungen verwendet, um spezifischere Workflows auszulösen, z. B. typspezifische oder klassifikationsspezifische Workflows. Wenn verschiedene Arten von Dokumenten unterschiedlichen Workflows folgen sollten, erstellen Sie neue Workflows mit dem grafischen Workflow-Editor.

Dokumentparameter definieren

Vor der Verwendung der Applikation „Managed Documents“ muss der Benutzer mit der Rolle document_management_admin die Parameter festlegen, die die Art der Dokumente definieren, die mit der Applikation verwaltet werden sollen. Managed Documents bietet sowohl grundlegende als auch benutzerdefinierte Parameteroptionen.

Dokumentparameter definieren

Die folgenden Dokumentparameter sollten definiert werden:

- **Typ:** Gibt den Zweck des Dokuments an. Der Typ bestimmt auch das standardmäßige Dokument- und Namensformat.
- **Klassifizierung:** Gibt die dem Dokument zugewiesene Sicherheitsstufe an und legt fest, wer das Dokument anzeigen oder bearbeiten darf.
- **Zielgruppe:** Gibt die vorgesehenen Leser des Dokuments an.
- **Namensformat:** Gibt das Namensformat an, das beim Hinzufügen einer Dokumentüberarbeitung verwendet werden soll.
- **Namenskomponenten:** Sind individuelle Bezeichner, die innerhalb eines Namensformats verwendet werden. Namenskomponenten definieren einen Referenzpfad (häufig durch Dot-Walking), der den für das Dokument spezifischen Wert enthält.
- **Genehmigungsregeln:** Legen fest, welche Genehmiger Dokumenten hinzugefügt werden (zusätzlich zu den im Dokumentdatensatz angegebenen **Überprüfern**).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Typen definieren

Um einen neuen Typ zu definieren, navigieren Sie zu **Managed Documents** > **Administration** > **Typ** und klicken Sie auf **Neu**.

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Name für den Typ.
Code	Ein Kurzcode für den Typ. Wird als Namenskomponente für das Namensformat referenziert.
Bezeichnung	Eine Bezeichnung zur Anzeige in der Auswahlliste **Typ**.
Namensformat	Das Namensformat, das Dokumente dieses Typs verwenden sollen.
Reihenfolge	Eine Zahl, die die Sequenz des Typs in der Auswahlliste angibt.

Die folgenden Typen sind im Basissystem verfügbar.

Name	Code	Bezeichnung	Namensformat	Reihenfolge
--Keine--	NULL	--Keine--	NULL	1
policy	POL	Richtlinie	Standardrichtlinie	2
guideline	GUI	Leitlinie	Standard	3
procedure	PROC	Prozedur	Standard	4
contract	CON	Vertrag	Standard	5

Hinweis:
Für Dokumente mit dem **Typ Vertrag** wird eine zugehörige Liste **Verträge** im Dokumentdatensatz angezeigt; sie enthält alle Verträge, denen das Dokument zugeordnet ist.

Definieren von Genehmigungsregeln

Um eine neue Genehmigungsregel zu definieren, navigieren Sie zu **Managed Documents** > **Administration** > **Freigaberegeln** und klicken Sie auf **Neu**.

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Identifier für die Genehmigungsregel.
Aktiv	Ein Kontrollkästchen, das anzeigt, ob diese Genehmigungsregel verwendet wird.
Bedingung	Ein Condition Builder, der bestimmt, welche Dokumente diese Genehmigungsregel verwenden.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung der Genehmigungsregel.

Nachdem die Genehmigungsregel gespeichert wurde, definiert die zugehörige Liste **Genehmiger**, welche Genehmiger hinzugefügt werden, wenn die Bedingungen im Feld **Bedingung** erfüllt sind.

Die folgenden Genehmigungsregeln sind im Basissystem verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Bedingung
Interne Richtlinie	Typ=Richtlinie ^ Zielgruppe=Intern
Entwicklungsrichtlinie	Typ=Richtlinie ^ Abteilung=Entwicklung

Zugehörige Informationen

Dokumentparameter definieren

Zielgruppen definieren

Um eine neue Zielgruppe zu definieren, navigieren Sie zu **Managed Documents** > **Administration** > **Zielgruppe** und klicken Sie auf **Neu**.

Feld	Beschreibung
Zielgruppe	Ein eindeutiger Name für die Zielgruppe.
Zielgruppencode	Ein kurzer Code für die Zielgruppe. Wird als Namenskomponente für das Namensformat referenziert.
Bezeichnung	Eine Bezeichnung zur Anzeige in der Auswahlliste **Zielgruppe**.
Reihenfolge	Eine Zahl, die die Sequenz der Zielgruppe in der Auswahlliste angibt.

Die folgenden Zielgruppen sind im Basissystem verfügbar.

Zielgruppe	Zielgruppencode	Bezeichnung	Reihenfolge
internal	INT	Intern	1
external	EXT	Extern	2

Zugehörige Informationen

Dokumentparameter definieren

Klassifizierungen definieren

Zum Definieren einer neuen Klassifizierung steht das Klassifizierungsformular zur Verfügung.

Navigieren zu **Managed Documents** > **Administration** > **Klassifizierung** und klicken Sie auf **Neu**.

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Name für die Klassifizierung.
Code	Ein kurzer Code für die Klassifizierung. Wird als Namenskomponente für das Namensformat referenziert.
Bezeichnung	Eine Bezeichnung zur Anzeige in der Auswahlliste **Klassifizierung**.
Reihenfolge	Eine Zahl, die die Sequenz dieser Klassifizierung in der Auswahlliste angibt.

Die folgenden Klassifizierungen sind im Basissystem verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Code	Bezeichnung	Reihenfolge
public	P	Öffentlich	1
restricted	R	Beschränkt	2
confidential	C	Vertraulich	3

Namenskomponenten definieren

Namenskomponenten definieren die im Namensformat verwendeten Dokumentwerte.

Die Namenskomponente `document.audience.code` führt beispielsweise einen Dot-Walk vom Dokumentdatensatz zum **Code** der Zielgruppe durch.

Um eine neue Namenskomponente zu definieren, navigieren Sie zu **Managed Documents** > **Administration** > **Komponenten** und klicken Sie auf **Neu**.

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Identifier für die Namenskomponente.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Namenskomponentenwerts.
Wert	Der Pfad zu dem Feld, das den für das Namensformat verwendeten Wert enthält. Wird relativ zu einem aktuellen Überarbeitungsdatensatz definiert. Beispiel: • Geben Sie `revision` ein, um das Feld **Nummer** der Überarbeitung im Überarbeitungsdatensatz zu verwenden. • Geben Sie `document.name` ein, um das Feld **Name** im referenzierten Dokument der Überarbeitung zu verwenden. • Geben Sie `document.audience.code` ein, um das Feld **Code** für die vom Dokument referenzierte Zielgruppe zu verwenden. Dieser Dot-Walking-Ansatz ermöglicht es, jeden zur Überarbeitung gehörigen Wert in das Namensformat aufzunehmen.

Hinweis:
Die Komponente **revision** ist eine spezielle Komponente, die durch die entsprechende Überarbeitungsnummer ersetzt wird (anstatt einen Wert abzurufen, der zum aktuellen Datensatz gehört). Die Überarbeitung wird entweder automatisch inkrementiert oder verwendet die letzte Überarbeitungsnummer, abhängig von der Einstellung im Dokumentformular.

Die folgenden Komponenten sind im Basissystem definiert.

Name	Kurzbeschreibung	Wert
Zielgruppencode	Zeigt den Code an, der der Dokumentzielgruppe zugewiesen ist.	document.audience.code
Klassifizierungscode	Zeigt den Klassifizierungscode an.	document.classification.code
Dokumentname	Zeigt den Dokumentnamen an.	document.name
Überarbeitung	Zeigt die Dokumentüberarbeitung an.	revision

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Kurzbeschreibung	Wert
Typcode	Zeigt den Code an, der dem Dokumenttyp zugewiesen ist.	document.type.code

Namensformate definieren

Das Namensformat generiert automatisch einen Namen für eine Dokumentüberarbeitung, indem die Namenskomponenten in einem Standardcode so angeordnet werden, dass sie den Benennungskonventionen entsprechen.

Ein Namensformat mit den Namenskomponenten **Typcode**, **Dokumentname** und **Überarbeitungsnummer** sowie dem Trennzeichen **-** wird beispielsweise wie folgt formatiert:

`TYPCODE-Name-ÜberarbNummer.Dateiformat`

In diesem Beispiel hat eine Richtlinie (Code POL) namens `IT-Off-Boarding-Richtlinie` mit der Überarbeitungsnummer **1.0**, die als DOCX-Datei hochgeladen wird, den folgenden Namen:

`POL-IT-Off-Boarding-Richtlinie-1.0.docx`

Um ein neues Namensformat zu definieren, navigieren Sie zu **Managed Documents** > **Administration** > **Namensformate** und klicken Sie auf **Neu**.

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Name für das Namensformat.
Trennzeichen	Ein Trennzeichen, das zwischen den einzelnen Komponenten eingefügt wird. Bindestriche (-) und Unterstriche (_) werden häufig verwendet. Die Verwendung alphanumerischer Zeichen kann zu einem verwirrenden Namensformat führen.
Beschreibung	Eine Beschreibung des Namensformats.

Verwenden Sie die zugehörige Liste, um Namenskomponenten hinzuzufügen. Verwenden Sie das Feld **Reihenfolge**, um die Reihenfolge festzulegen, in der Namenskomponenten verwendet werden.

Die folgenden Namensformate sind im Basissystem definiert.

Name	Trennzeichen	Beschreibung
Standard	_	Das Standardformat. Dokumentname und Überarbeitung getrennt durch einen Unterstrich.
Standardrichtlinie	_	Das Format für den Richtliniendokumenttyp.
Entwicklungsdokumentation	(kein Trennzeichen)	Das Format für den Softwaredokumentationstyp.
Entwicklungsquellen	(kein Trennzeichen)	Das Format für den Entwicklungs- und Codequellentyp.
Intranet-Verbesserung	(kein Trennzeichen)	Das Format für Dokumente, die die Verwendung des Intranets beschreiben.

Domain Separation und Managed Documents

Domänentrennung wird in verwalteten Dokumenten nicht unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Kein Support

- Das Feld „Domäne“ kann in Datentabellen vorhanden sein, es ist jedoch keine Geschäftslogik zum Verwalten der Daten vorhanden.
- Diese Ebene wird nicht als domänengetrennt betrachtet.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Managed Documents-Plugin

Diese Seite beschreibt die Applikationen und Module, die Struktur von Datenbanktabellen sowie Skripts und Rollen.

Struktur von Datenbanktabellen

Die folgenden Tabellen werden hinzugefügt:

Tabellen

Anzeigename [Tabellenname]	Beschreibung
Dokument [dms_document]	Die Dokumentdetails.
Überarbeitung [dms_revision]	Die Dokumentüberarbeitungen.
Zielgruppe [dms_audience]	Die vorgesehenen Dokumentleser.
Klassifikationen [Klassifikation]	Die Dokumentbeschränkungsebene, z. B. öffentlich oder vertraulich. (Definiert nicht den Zugriff auf das Dokument. Dokumentsicherheit wird in Benutzer- und Gruppenberechtigungen festgelegt.)
Typ [dms_type]	Der Dokumentzweck.
Komponente [dms_component]	Die Komponenten der Namensformate. Das Wertefeld ist ein Dot-Walking-Ausdruck, der ausgewertet wird. Für die Überarbeitung wird eine Ausnahme gemacht, da sie nicht vorhanden ist, wenn der Überarbeitungsname generiert wird.
Namensformat [dms_name_format]	Die Zusammensetzung der Komponenten zum Generieren von Überarbeitungsnamen.
Genehmigungssequenz [approval_sequence]	Die Genehmigungsreihenfolgen, die Anwender befolgen müssen.
Genehmigungsregel [dms_approval_rule]	Die Kriterien, mit denen die Datensätze der Tabelle „dms_document“ übereinstimmen müssen. Dient zum automatischen Hinzufügen von Genehmigern zu einem Dokument.
Sammlung [dms_collection]	Die vom Benutzer erstellten Dokumentgruppen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skripts

Zu „sys_script“ hinzugefügte Business Rules

Regel	Beschreibung
Dokument aktualisieren	Ändert den Status eines Dokuments in Abhängigkeit von seinen Überarbeitungen.
Genehmiger hinzufügen	Füllt die Liste der Genehmigenden im Dokument.

Zu „sys_script_include“ hinzugefügte Skripteinbindungen

Skripteinbindung	Beschreibung
DocumentManagement	Enthält die Hauptlogik für das Managed Documents-Plugin.
DocumentManagementDB	Enthält Methoden zum Ausführen von CRUD-Vorgängen in der Datenbank.
DocumentManagementSecurity	Hilft beim Verwalten der Sicherheit des Managed Documents-Systems.
DocumentManagementAjax	Aktualisiert die Details der temporären Überarbeitung, die beim Öffnen des Formulars zum Hochladen/Einchecken einer Überarbeitung erstellt wird.
DocumentAttachmentAjax	Benennt die Anlagendatei um.
DocumentRevisionWorkflowHelper	Ermöglicht die Durchführung grundlegender Workflow-Vorgänge für eine Revision.
DocumentManagementApprovalMatcher	Hilft beim Abrufen der Benutzer- und Gruppengenehmiger für ein Dokument, das den Genehmigungsregeln entspricht.
DocumentApproverHelper	Enthält Logik zur Handhabung von Dokumentgenehmigern.
DocumentManagementUtils	Nützliche Methoden.
DocumentReferenceQualifiers	Statische Methoden, die Referenzqualifizierer zurückgeben.

Zu „sys_script_client“ hinzugefügtes Client-Skript

Regel	Beschreibung
Dokumenttypänderung	Aktualisiert das Namensformatfeld im Abschnitt mit Überarbeitungseinstellungen des Dokuments. Jeder Typ hat ein Standardnamensformat.

Rollen

Dieses Plugin führt zwei neue Rollen ein:

Rollen

Rolle	Beschreibung
document_management_user	Mit dieser Rolle kann ein Benutzer auf das Managed Documents-Plugin zugreifen, Dokumente erstellen und nach Dokumenten suchen. Dokumentüberprüfer und -genehmiger benötigen die Rolle „document_management_user“, um auf das Managed Documents-Plugin zugreifen zu können. (Beachten Sie, dass Überprüfer und Genehmiger

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung
	auch aus einem Genehmigungsdatensatz auf eine Dokumentüberarbeitung zugreifen können.)
document_management_admin	Mit dieser Rolle kann ein Benutzer die Administrationseinstellungen für das Managed Documents-Plugin ändern.

Hinweis:
Jedes Dokument verfügt über individuelle Berechtigungen. Selbst wenn ein Benutzer die Rolle „document_management_user“ erhält und über Berechtigungen für die Applikation verfügt, kann er nur Dokumente anzeigen, auf die er Zugriff hat.

Managed Documents-Plugin installieren

Das Managed Documents-Plugin kann von Benutzern mit der Administratorrolle aktiviert werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendung** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin „Verwaltete Dokumente“ (com.snc.document_management), und wählen Sie **Aktivieren/Upgrade**aus.

   Wenn das Plugin von anderen Plugins abhängig ist, werden diese Plugins und deren Aktivierungsstatus aufgelistet.
3. **Wahlweise:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.

   (Optional) Einige Plugins enthalten Demo-Datensätze, die Plugin-Features für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen sollen. Das Laden von Demodaten ist eine gute Vorgehensweise, wenn Sie das Plugin zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz aktivieren. Sie können Demodaten laden, nachdem das Plugin aktiviert wurde, indem Sie diesen Prozess wiederholen und das Kontrollkästchen aktivieren.
4. Wählen Sie **Aktivieren**.

Knowledge Document-Plugin

Das Plugin „Knowledge Document“ erweitert das Plugin „Managed Documents“ durch die Funktionalität zur Veröffentlichung verwalteter Dokumente in der Knowledge Base.

Wird mit dem Plugin „Wissensdokument“ installiert

Diese Elemente werden mit dem Plugin „Knowledge Document“ installiert.

Abhängigkeiten

Das Knowledge Document-Plugin hängt vom Managed Documents-Plugin ab. Durch die Aktivierung von Knowledge Document wird auch Managed Documents aktiviert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen

Tabellen

Anzeigename [Tabellenname]	Beschreibung
Knowledge-Datensätze [m2m_document_knowledge]	Eine Many-to-Many-Tabelle, in der die Beziehung zwischen einem Dokument und einem Wissensartikel gespeichert wird.

UI-Aktionen

UI-Aktionen

UI Action	Beschreibung
Link zu Knowledge-Bereich	Erstellt oder aktualisiert einen Wissensartikel, der sich auf das aktuelle Dokument bezieht, abhängig davon, ob bereits ein Wissensartikel vorhanden ist.

Skripts

Skripteinbindungen

Skripteinbindung	Beschreibung
KnowledgeDocument	Enthält die Hauptlogik für das Knowledge Document-Plugin.
KnowledgeDocumentDB	Klasse, die Daten für das Knowledge Document-Plugin abruft, einfügt und aktualisiert.

Verknüpfen Sie Dokumente mit Wissensartikeln

Verwalten Sie ein Dokument, und greifen Sie aus einem Artikel auf die aktuelle Version des Dokuments zu, indem Sie das Dokument mit einem Wissensartikel verknüpfen.

Vorbereitungen

Ihr Administrator muss die folgenden Plugins aktiviert haben:

- Plugin „Wissensdokument“ (com.snc.knowledge_document)
- Erweitertes Plugin „Wissensmanagement“ (com.snc.knowledge_advanced)

Das Dokument wurde bereits hochgeladen und veröffentlicht. Weitere Informationen finden Sie unter Ein Dokument hochladen und Genehmigte Überarbeitungen veröffentlichen.

Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der der mit dem Dokument verknüpfte Artikel gespeichert ist.

Wenn bereits ein Wissensartikel mit dem Dokument verknüpft ist, müssen Sie über Mitwirkzugriff auf den Artikel verfügen.

Erforderliche Rolle: document_management_user und Wissen

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die ursprüngliche oder überarbeitete Version eines Dokuments mit einem Wissensartikel verknüpfen. Das Dokument wird als Anhang zum verknüpften Artikel angezeigt. Durch das Überarbeiten eines Dokuments wird das Dokument, das an den verknüpften Wissensartikel angehängt ist, nicht automatisch aktualisiert. Daher müssen Sie jedes Mal, wenn Sie ein Dokument überarbeiten, das überarbeitete Dokument erneut mit dem Wissensartikel verknüpfen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Als Besitzer eines Dokuments oder als Administrator können Sie das Dokument mit einem veröffentlichten Artikel verknüpfen. Wenn der Artikel von einem anderen Anwender ausgecheckt ist, können Sie das Dokument nicht mit dem zugehörigen Artikel verknüpfen, es sei denn, der Artikel wird veröffentlicht.

Ein verwaltetes Dokument kann nur mit einem Artikel verknüpft werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Managed Documents** > **Dokumente** > **Alle**an.
2. Klicken Sie auf das Dokument.
3. Füllen Sie die Felder in der zugehörigen Liste „Wissenseinstellungen“ aus.

Knowledge-Einstellungen

Feld	Beschreibung
Verhalten	Prozess, der ausgeführt wird, wenn **auf den zugehörigen Link „Mit Wissen** verknüpfen“ geklickt wird. Ein Verhalten weist einen der folgenden Typen auf: ○ **Datensatz immer erstellen**: Ein neuer Wissensartikel wird erstellt und mit der neuesten veröffentlichten Überarbeitung des Dokuments als Anhang verknüpft. ○ **Bestehenden Datensatz**aktualisieren: Der verknüpfte Wissensartikel wird mit der neuesten veröffentlichten Überarbeitung des Dokuments als Anhang aktualisiert. Wenn für das Dokument keine Wissensartikel vorhanden sind, wird ein neuer Wissensartikel erstellt. **Hinweis:** Sobald Sie eine Verhaltenseinstellung für ein Dokument ausgewählt haben, können Sie sie später bei der Überarbeitung des Dokuments nicht mehr ändern.
Wissensdatenbank	Knowledge Base, in der der Wissensartikel gespeichert ist. Ein Wissensartikel kann nur einer Knowledge Base zugeordnet werden. Wenn Sie eine Artikelvorlage verwenden, können Sie diesen Wert nur ändern, wenn die Vorlage in der anderen Knowledge Base verfügbar ist.
Typ	Artikelvorlage zum Erstellen eines Wissensartikels mit definierten Feldern und Werten. **Hinweis:** Wenn ein Wissensartikel erstellt wird, wird das Feld **Typ** schreibgeschützt.
Gültig bis	Datum, an dem der Artikel abläuft Fügt dem gleichen Feld im Wissensartikel Informationen zum gültigen Bis-Datum hinzu.
Kurzbeschreibung	Einige Wörter oder ein kurzer Satz, die den Wissensartikel beschreiben. Fügt die Kurzbeschreibung dem gleichen Feld im Wissensartikel hinzu.

4. Klicken Sie **auf den zugehörigen Link Mit Wissen** verknüpfen.
5. **Wahlweise:** Klicken Sie in der angezeigten Informationsnachricht auf den Nachrichtenlink, um den Wissensartikel anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Das hochgeladene Dokument wird als Anhang zu einem Wissensartikel hinzugefügt. Abhängig vom **Feldwert Verhalten**, der in der zugehörigen Liste „Wissenseinstellungen“ angegeben ist, wird der Wissensartikel mit dem Dokument erstellt oder aktualisiert.

Dokument erstellen

Nachdem die Managed Documents-Parameter vom Administrator festgelegt wurden, können Dokumente erstellt, angefordert, ausgecheckt, bearbeitet, eingecheckt, kopiert und gegebenenfalls auf eine frühere Version zurückgesetzt werden.

Sobald Dokumente der Applikation „Managed Documents“ hinzugefügt wurden, können sie in Dokumentsammlungen gruppiert werden.

Dokumentgenehmigung

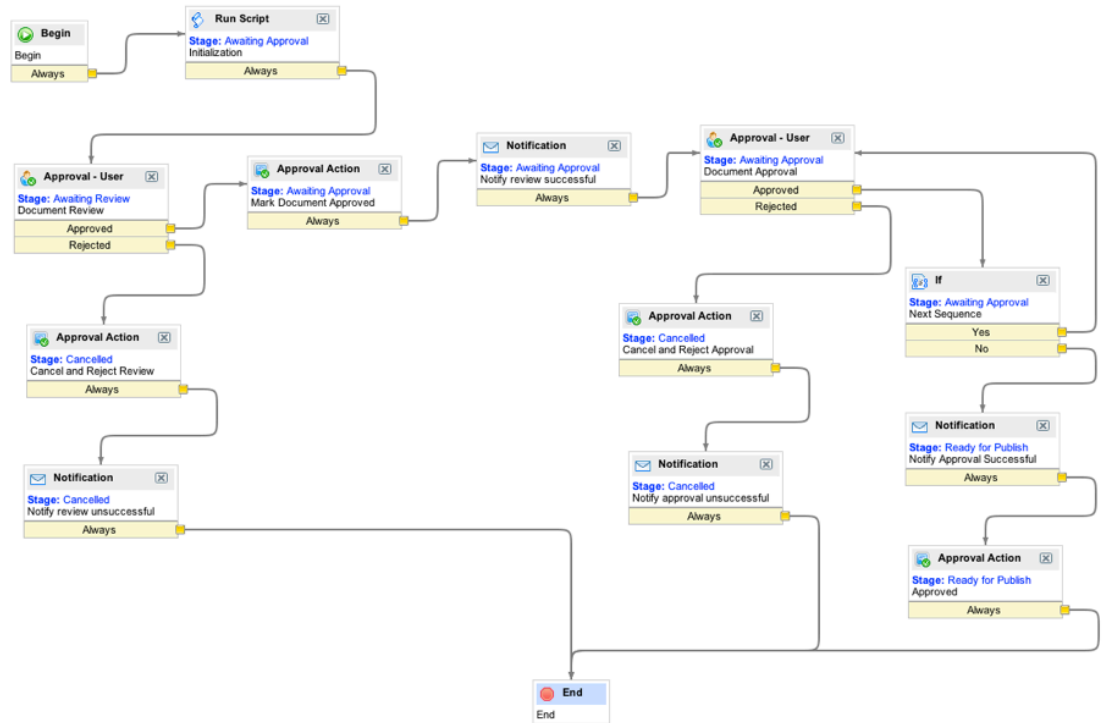
Während des Genehmigungsprozesses wird das Dokument vom Genehmiger genehmigt oder abgelehnt. Ein Dokument durchläuft den Genehmigungsprozess nach dem Überprüfungsprozess.

Freigabeworkflow

Nachdem das Dokument überprüft wurde, senden Sie es zur Genehmigung. Wenn das Dokument keinen Genehmiger hat, entfällt der Genehmigungsprozess.

Wenn das Dokument *Aktiv* ist, wird der Workflow *Standard-Dokumentenmanagement* zum Verwalten von Genehmigungen verwendet:

Workflow „Standard-Dokumentenmanagement“



Wenn der Genehmiger das Dokument ablehnt, werden der Autor und der Besitzer benachrichtigt, und die Überprüfung des Dokuments wird abgebrochen. Der Autor, der Besitzer und der Genehmiger sollten besprechen, welche Änderungen an dem Dokument vorgenommen werden müssen. Wenn das Dokument fertig ist, kann eine neue Überprüfung eingeleitet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn der endgültige Genehmiger das Dokument genehmigt, werden der Autor und der Besitzer benachrichtigt. Sobald die endgültige Genehmigung erfolgreich ist, ändert sich die Dokumentphase in der Liste der Dokumentüberarbeitungen in *Bereit für die Veröffentlichung*:

Ergebnis des Workflows „Standard-Dokumentenmanagement“

Prozessänderung für mehrere Genehmiger

Wenn es mehrere Genehmiger gibt, läuft der Genehmigungsprozess nacheinander ab, und mehrere Genehmiger können einer einzelnen Sequenz zugewiesen werden. Beispiel:

- Sequenz 1: Genehmiger A und B
- Sequenz 2: Genehmiger C und D
- Sequenz 3: Genehmiger E

Da die Sequenzen in aufsteigender chronologischer Reihenfolge stattfinden, erhalten die Genehmiger A und B die Genehmigungsanforderung zuerst (die Genehmiger C, D und E sind noch nicht Teil des Prozesses). Ähnlich wie beim Überprüfungsprozess bestimmt der erste Genehmiger, der innerhalb einer Sequenz handelt, was mit dem Dokument geschieht. Wenn Genehmiger A zuerst handelt und das Dokument ablehnt, wird der Genehmigungsprozess angehalten, und der Status wird auf „Abgebrochen“ gesetzt. Der Status von Genehmiger B wird in „Nicht mehr erforderlich“ geändert. Wenn Genehmiger A zuerst handelt und das Dokument genehmigt, wird der Prozess angehalten, und der Status von Genehmiger B wird in „Nicht mehr erforderlich“ geändert. Anschließend wird das Dokument in die Genehmigungssequenz 2 verschoben. Nachdem mindestens ein Genehmiger in jeder Sequenz das Dokument genehmigt hat, werden der Autor und der Besitzer benachrichtigt, dass das Dokument genehmigt wurde.

Überprüfungsprozess

Während des Überprüfungsprozesses wird das Dokument vom Überprüfer genehmigt oder abgelehnt. Manchmal hat ein Dokument mehrere Überprüfer.

Wenn der Überprüfer das Dokument ablehnt, werden der Autor und der Besitzer benachrichtigt, und die Überprüfung wird abgebrochen. Der Autor, der Besitzer und der Überprüfer sollten besprechen, welche Änderungen an dem Dokument vorgenommen werden müssen. Wenn der Überprüfer das Dokument genehmigt, werden der Autor und der Besitzer darüber informiert, dass die Überprüfung erfolgreich war und das Dokument in die Genehmigungsphase übergehen kann.

Wenn einem Dokument mehrere Überprüfer zugewiesen sind, bestimmt der zuerst handelnde Überprüfer, was mit dem Dokument geschieht. Angenommen, es gibt zwei Überprüfer, A und B. Wenn Überprüfer A zuerst handelt und das Dokument ablehnt, wird der Überprüfungsprozess angehalten, und der Überarbeitungsstatus wird auf „Abgebrochen“ gesetzt. Überprüfer B erhält eine Benachrichtigungs-E-Mail mit der Information, dass die Überprüfung abgelehnt wurde und sich sein Status in „Nicht mehr erforderlich“ ändert. Wenn Überprüfer A zuerst handelt und das Dokument genehmigt, wird der Überprüfungsprozess angehalten, und das Dokument kann in die Genehmigungsphase übergehen. Der Status von Überprüfer B wird in „Nicht mehr erforderlich“ geändert.

Elektronische Signaturen für die Genehmigung aktivieren

Elektronische Signaturen für Genehmigung aktivieren. Elektronische Signaturen sind hilfreich, wenn Sie eine digitale Signatur für Compliance- oder Auditierungszwecke benötigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

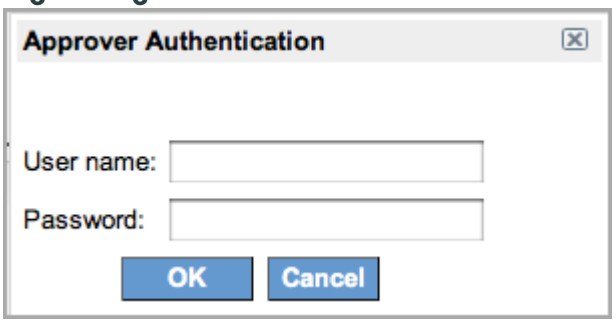
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können das Plugin „Genehmigung mit E-Signatur “ aktivieren, um festzulegen, dass Anwender beim Überprüfen und Genehmigen von Dokumenten einen Anwendernamen und ein Passwort eingeben müssen.

Die digitale Signatur wird nicht verfolgt oder im Dokumentdatensatz gespeichert. Benutzer müssen einfach einen Benutzernamen und ein Passwort eingeben, nachdem sie auf die Schaltfläche **Genehmigen** oder **Ablehnen** geklickt haben.

Digitale Signatur

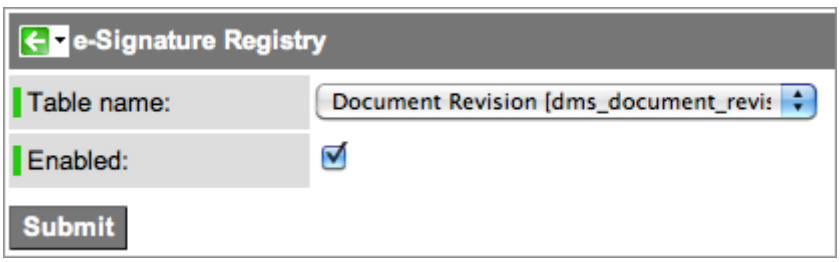


Stellen Sie nach dem Aktivieren des Plugins „Approval with E-Signature“ sicher, dass in der Registrierungstabelle für die E-Signatur eine Zeile für die Tabelle „dms_document_revision“ erstellt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **e-Signature-Registry**an.
2. Prüfen Sie, ob *dms_document_revision* bereits aufgeführt und **Aktiviert** auf *wahr* festgelegt ist.
3. Wenn die Tabelle nicht in der Liste enthalten ist, klicken Sie auf **Neu**.
4. Wählen Sie im Feld **Tabellenname** den Eintrag *Dokumentüberarbeitung* aus.
5. Wählen Sie *Aktiviert* aus.

Example



6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Genehmigte Überarbeitungen veröffentlichen

Veröffentlichen Sie eine genehmigte Dokumentüberarbeitung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: document_management_admin

oder

Erforderliche Rolle: document_management_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem ein Dokument erstellt und bearbeitet wurde, kann eine bestimmte Überarbeitung zur Entwurfsüberprüfung und endgültigen Genehmigung gesendet werden. Nach der endgültigen Genehmigung kann das Dokument veröffentlicht werden.

Veröffentlichen Sie die genehmigte Version über die Liste der Dokumentüberarbeitungen.

Hinweis:
Zum Veröffentlichen von Dokumenten in der Knowledge Base ist das Knowledge Document-Plugin erforderlich.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Dokumentdatensatz.
2. Klicken Sie in der Liste der Dokumentüberarbeitungen auf die Überarbeitung mit der Kennzeichnung **Bereit für die Veröffentlichung**.
3. Klicken Sie auf **Überarbeitung veröffentlichen**, um das Dialogfeld **Veröffentlichen** anzuzeigen.

   Die Überarbeitungsnummer stimmt mit der neuesten Überarbeitungsnummer überein. Wenn die Überarbeitungsnummer bei der Veröffentlichung des Dokuments standardmäßig geändert werden soll, z. B. durch Erhöhen der Versionsnummer auf 1.1 oder 1.0.1, kann die Änderung in diesem Dialogfeld manuell vorgenommen werden.
4. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

   Die veröffentlichte Überarbeitung wird grün hervorgehoben, und der Status der vorherigen Versionen wird automatisch in *Deaktiviert* geändert:

Hinweis:
Wenn der Genehmigungs- und Veröffentlichungsprozess wiederholt wird, wird die veröffentlichte Überarbeitung beim Veröffentlichen der neuen Überarbeitung deaktiviert. Alle Workflows, die für frühere Überarbeitungen ausgeführt wurden, werden bei der Veröffentlichung des Dokuments abgebrochen.

Überarbeitungen zur Entwurfsüberprüfung senden

Senden Sie einen Dokumententwurf zur Überprüfung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: document_management_admin

oder

Erforderliche Rolle: document_management_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem ein Dokument erstellt und bearbeitet wurde, kann eine bestimmte Überarbeitung zur Entwurfsüberprüfung und endgültigen Genehmigung gesendet werden. Nach der endgültigen Genehmigung kann das Dokument veröffentlicht werden.

Wenn ein Entwurf des Dokuments fertig ist, senden Sie ihn zur Überprüfung. Wenn für das Dokument keine Überprüfer im Feld „Überprüfer“ des Dokumentdatensatzes angegeben wurden, wird der Überprüfungsprozess ausgelassen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Dokumentdatensatz.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die entsprechende Überarbeitung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie **Überarbeitung absenden** aus.

   Die Überarbeitungsphase wird auf *Überprüfung ausstehend* festgelegt.

   Der Name und die Parameter des Dokuments werden schreibgeschützt. Der Dokumentstatus wird auf *Aktiv* festgelegt.

Neue Dokumente erstellen oder anfordern

Nachdem ein Administrator Parameter für die Applikation „Managed Documents“ festgelegt hat, können Sie neue Dokumente erstellen oder anfordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: document_management_admin

oder

Erforderliche Rolle: document_management_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Managed Documents** > **Neu erstellen:**an.
2. Füllen Sie die folgenden Felder aus:

Neues Dokument – Felder

Feld	Eingabewert
Nummer	Eine Identifikationsnummer für das Dokument. Wird mithilfe der Nummernverwaltung automatisch generiert.
Name	Ein Name für das Dokument. Beachten Sie, dass der Name des Dokuments mit anderen Namenskomponenten (wie vom Namensformat definiert) kombiniert wird, um die Namen der einzelnen Dokumentüberarbeitungen zu erstellen.
Angefordert von	Die Person, die darum bittet, dass das Dokument erstellt oder aktualisiert wird.
Besitzer	Der Genehmiger der Dokumentanforderung. Dieser ist auch für das Festlegen des Abschlussdatums bei Antragstellern und Autoren verantwortlich.
Überprüfer	Der oder die Benutzer, die das Dokument überprüfen und den Besitzern und Autoren Feedback geben.
Abteilung	Die für das Dokument zuständige Abteilung.
Typ	Der Dokumentzweck. Dies ist eine Auswahlliste, die von den Typparametern abgeleitet wird.
Klassifizierung	Die Klassifizierung des Dokuments basierend auf Sicherheit, Zielgruppe und Vertraulichkeit. Dies ist eine Auswahlliste, die von den Klassifizierungsparametern abgeleitet wird. **Hinweis:** Dies hat keine Auswirkungen auf die Funktionalität.
Zielgruppe	Die Dokumentleser, z. B. extern oder intern. Dies ist eine Auswahlliste, die von den Zielgruppenparametern abgeleitet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Eingabewert
	Hinweis: Dies hat keine Auswirkungen auf die Funktionalität.
Status	Der aktuelle Status des Dokuments im Bearbeitungs- und Veröffentlichungsprozess.
Ausgecheckt von	Der Benutzer, der das Dokument zurzeit ausgecheckt hat.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung des Dokuments.
Überarbeitungseinstellungen	
Namensformat	Das Format für den Namen jeder einzelnen Überarbeitung des Dokuments. Weitere Informationen finden Sie unter Namensformat.
Überarbeitungsformat	Sie haben die Wahl zwischen dem zweistelligen (0.x) oder dem dreistelligen (0.0.x) Überarbeitungsformat.
Überarbeitungsnummer automatisch erhöhen	Bei Auswahl dieser Option wird die Überarbeitungsnummer bei jeder Überarbeitung des Dokuments automatisch erhöht.

Die zugehörige Liste *Benutzerberechtigungen* bestimmt, welche Benutzer über die Rechte verfügen, das Dokument anzuzeigen und daran mitzuwirken:

Benutzerberechtigungen

Feld	Eingabewert
Anwender	Ein Verweis auf einen Anwender, der berechtigt ist, zu lesen, aber nicht an einem Dokument mitzuwirken.
Typ	Eine Auswahlliste, die beschreibt, wie der Benutzer mit dem Dokument interagieren kann. Die Optionen sind: ○ Leser – Der Benutzer kann die Dokumentversionen lesen. ○ Editor – Der Benutzer kann neue Versionen hochladen. ○ Besitzer – Der Benutzer kann das Dokument bearbeiten.

Die zugehörige Liste *Gruppenberechtigungen* bestimmt, welche Gruppen über die Rechte verfügen, das Dokument anzuzeigen und daran mitzuwirken:

Gruppenberechtigungen

Feld	Eingabewert
Gruppe	Ein Verweis auf eine Gruppe von Benutzern, die berechtigt sind, das Dokument zu lesen und daran mitzuwirken.
Typ	Eine Auswahlliste, die beschreibt, wie Gruppenmitglieder mit dem Dokument interagieren können. Die Optionen sind: ○ Leser – Gruppenmitglieder können die Dokumentversionen lesen. ○ Editor – Gruppenmitglieder können neue Versionen hochladen. ○ Besitzer – Gruppenmitglieder können das Dokument bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Genehmiger angeben

Sie können Genehmiger für einen Dokumentdatensatz angeben, nachdem Sie diesen gespeichert haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: document_management_admin

oder

Erforderliche Rolle: document_management_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen oder mehrere Genehmiger angeben. Legen Sie beispielsweise mehrere Genehmiger fest, um von einer Person eine Qualitätsprüfung des Dokuments und von einer anderen Person die endgültige Genehmigung durchführen zu lassen. Genehmigern wird eine Nummer zugewiesen. Der Genehmiger mit der niedrigsten Nummer (in der Regel Nummer eins) kommt immer zuerst, dann folgen alle anderen Genehmiger in aufsteigender chronologischer Reihenfolge. Mehrere Genehmiger können dieselbe Sequenznummer haben. Zum Beispiel können zwei Genehmiger eine Qualitätsprüfung durchführen und die Sequenznummer 1 erhalten. Dann können zwei Personen endgültige Genehmiger sein und die Folgenummer 2 erhalten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Dokumentdatensatz.
2. Wählen Sie das Symbol für und **anschließend Genehmiger hinzufügen**.
3. Fügen Sie einen Benutzernamen hinzu.
4. Wählen Sie eine Sequenznummer aus der Dropdown-Liste aus.
   Niedrigere Zahlen genehmigen vor höheren Zahlen. Beispiel: Genehmiger Nummer eins genehmigt vor Nummer zwei.
5. Klicken Sie auf **Benutzer hinzufügen**.
6. Wiederholen Sie die Schritte 2 bis 5, um weitere Genehmiger hinzuzufügen.

Dokumente einchecken

Checken Sie das Dokument ein, nachdem Sie es überarbeitet haben, damit andere Benutzer das Dokument auschecken können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: document_management_admin

oder

Erforderliche Rolle: document_management_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Dokumentdatensatz.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Überarbeitung hochladen/einchecken**.
3. Klicken Sie auf **Durchsuchen**, und navigieren Sie zu der überarbeiteten Datei.
4. Klicken Sie auf **Öffnen**.
5. Überprüfen Sie den Namen und die Überarbeitungsnummer.
6. Klicken Sie auf **OK**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dokumente kopieren

Ein Dokument kann jederzeit dupliziert werden. Dies ist nützlich, wenn Sie ein vorhandenes Dokument als Basis für ein neues Dokument verwenden möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: document_management_admin

oder

Erforderliche Rolle: document_management_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Dokumentdatensatz.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Dokument kopieren** aus.

   Eine Informationsmeldung mit einem Link zum neuen Dokument wird angezeigt:
3. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebnisse

Das neue Dokument wird umbenannt und enthält das Wort „Kopie“.

Hinweis:
Nur die neuste Überarbeitung wird kopiert.

Dokumente deaktivieren

Um den Dokumentstatus in *Inaktiv* zu ändern, deaktivieren Sie das Dokument. Dies ist nützlich, wenn Änderungen an einem Dokument in den Wartestatus gesetzt wurden. Ein inaktives Dokument kann jederzeit wieder geöffnet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: document_management_admin

oder

Erforderliche Rolle: document_management_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Dokumentdatensatz.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Dokument deaktivieren** aus.

Hinweis:
Um ein Dokument zu aktivieren, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und **wählen Sie Dokument erneut öffnen aus**.

Deaktivierte Dokumente erneut öffnen

Ein Dokument, das deaktiviert wurde, kann erneut geöffnet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: document_management_admin

oder

Erforderliche Rolle: document_management_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Dokumentdatensatz.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Dokument erneut öffnen** aus.

Dokumente zurücksetzen

Ein Dokument kann jederzeit mit einem Rollback auf eine frühere Überarbeitung zurückgesetzt werden. Stellen Sie vor dem Zurücksetzen auf eine frühere Überarbeitung sicher, dass das Dokument nicht ausgecheckt ist und dass Sie über Editor- oder Besitzerberechtigungen für das Dokument verfügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: document_management_admin

oder

Erforderliche Rolle: document_management_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Dokumentdatensatz.
2. Klicken Sie in der Liste „Dokumentüberarbeitungen“ auf die Überarbeitung, zu der Sie das Rollback durchführen möchten.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Rollback** aus.
   Das Dialogfeld „Rollback zur Überarbeitung“ wird angezeigt. Der Name und die Überarbeitungsnummer sind neu. Die Notiz gibt die Überarbeitung an, auf die das Dokument zurückgesetzt wird.
4. Ändern Sie ggf. die Informationen im Dialogfeld „Rollback zur Überarbeitung“.
5. Klicken Sie auf **OK**.
   Die aktuelle Überarbeitung ist jetzt die Überarbeitung, die Sie für das Rollback ausgewählt haben.

Dokumente abbrechen

Ändern Sie den Dokumentstatus in *Abgebrochen*, wenn keine weiteren Änderungen am Dokument vorgenommen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: document_management_admin

oder

Erforderliche Rolle: document_management_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie ein Dokument abbrechen, wird keine Bestätigungsmeldung angezeigt. Stellen Sie daher sicher, dass Sie das Dokument wirklich abbrechen möchten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Dokumentdatensatz.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Dokument abbrechen** aus.

   Eine Informationsnachricht bestätigt den Abbruch:

   Der **Status** wird auf **Abgebrochen**festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dokumente auschecken

Dokumente in der Applikation „Managed Documents“ können jeweils nur von einem Benutzer überarbeitet werden. Checken Sie das Dokument aus, um es zu überarbeiten.

Vorbereitungen

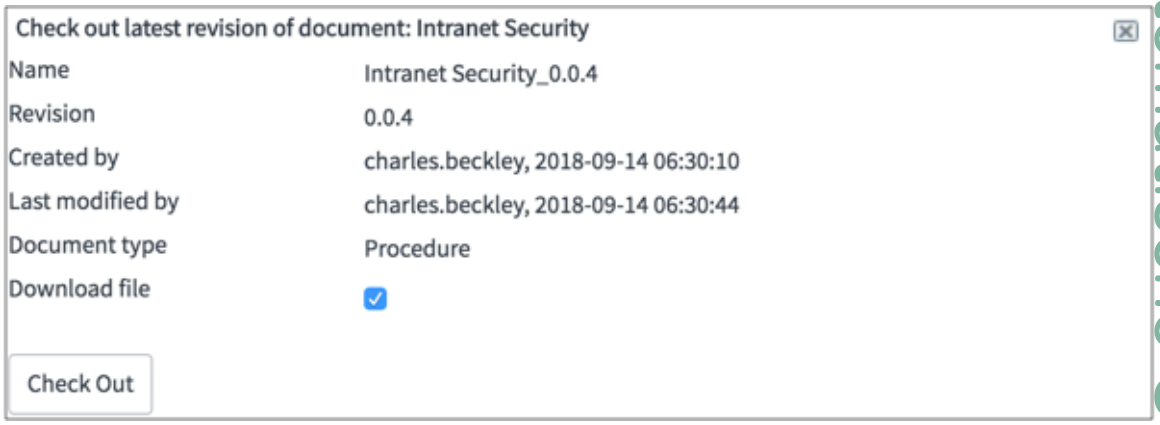
Erforderliche Rolle: document_management_admin

oder

Erforderliche Rolle: document_management_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Dokumentdatensatz.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Dokument auschecken**.
3. Wählen **Datei herunterladen** aus, um die aktuelle Version des Dokuments herunterzuladen, wenn es ausgecheckt ist.



4. Klicken Sie auf **Auschecken**.

   Nach dem Auschecken eines Dokuments können Sie das Dokument bearbeiten und die erforderlichen Änderungen vornehmen.

Dokumentsammlungen erstellen

Eine Dokumentsammlung ist eine Gruppe einzelner Dokumente. Nachdem Dokumente in Managed Documents hochgeladen wurden, organisieren Sie die Dokumente, indem Sie sie in Sammlungen zusammenfassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: document_management_admin

oder

Erforderliche Rolle: document_management_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Managed Documents** > **Dokument** > **Meine Sammlungen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie einen *Namen* ein.
4. **Wahlweise:** Geben Sie eine *Beschreibung*ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Klicken Sie auf den Namen der von Ihnen erstellten Sammlung.
7. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
8. Doppelklicken Sie links auf ein verfügbares Dokument, oder wählen Sie ein Dokument aus, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.
9. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die Seite „Dokumentsammlung“ wird angezeigt, und die einzelnen Dokumente in der Sammlung werden aufgelistet.

Ein Dokument hochladen

Laden Sie ein Dokument in einen gespeicherten Datensatz hoch. Sie können Textdateien, Tabellenkalkulationen, Präsentationen, PDF-Dateien und mehr hochladen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: document_management_admin

oder

Erforderliche Rolle: document_management_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Dokumentdatensatz.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Überarbeitung hochladen/einchecken**.
3. Klicken Sie auf **Datei wählen**, und navigieren Sie zu der Datei.
4. Klicken Sie auf **Öffnen**.
5. Überprüfen Sie den Namen und die Überarbeitungsnummer.
6. Klicken Sie auf **OK**.

Nachdem das ursprüngliche Dokument hochgeladen wurde, können nachfolgende Überarbeitungen erstellt werden, indem das Dokument ausgecheckt wird.

Neue Managed Document-Datensätze erstellen

Konfigurieren Sie die Eigenschaften und Richtlinien für ein verwaltetes Dokument.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: document_management_admin

oder

Erforderliche Rolle: document_management_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Managed Documents** > **Neu erstellen:**an.
2. Geben Sie im Feld **Name** den Text Richtlinie ein.
3. Fügen Sie im Feld **Angefordert von** Ihren Namen hinzu.
4. Fügen Sie im Feld **Besitzer** Ihren Namen hinzu.
5. Fügen Sie im Feld **Überprüfer** Ihren Namen hinzu.
6. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option **Richtlinie** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wählen Sie im Feld **Klassifizierung** die Option **Vertraulich** aus.
8. Wählen Sie im Feld **Zielgruppe** die Option **Intern** aus.
9. Aktivieren Sie unter **Überarbeitungseinstellungen** die Option **Überarbeitungsnummer automatisch erhöhen**.

Example

10. Klicken Sie auf **Absenden**.

Dokumente nach Vornahme von Änderungen einchecken

Nachdem Sie Änderungen an einem Dokument vorgenommen haben, checken Sie das überarbeitete Dokument in Managed Documents ein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: document_management_admin

oder

Erforderliche Rolle: document_management_user

Prozedur

1. Öffnen Sie den Dokumentdatensatz.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Überarbeitung hochladen/einchecken**.
3. Klicken Sie auf **Datei wählen**, wählen Sie die überarbeitete Datei aus, und klicken Sie auf **Öffnen**.
4. Überprüfen Sie, ob die Felder **Name** und **Überarbeitungsnummer** die aktualisierte Nummer enthalten.
5. Stellen Sie sicher, dass die Option **Einchecken** ausgewählt ist.
6. Klicken Sie auf **OK**.
   Die Liste der Dokumentüberarbeitungen wird aktualisiert und enthält nun die neueste Überarbeitung.

Dokumente zum Vornehmen von Änderungen auschecken

Nachdem ein Dokument einem verwalteten Dokumentdatensatz hinzugefügt wurde, checken Sie die Datei aus, um Änderungen vorzunehmen. Beim Ein- und Auschecken von Dokumenten werden Dokumentänderungen aufgezeichnet und sichergestellt, dass nur jeweils eine Person das Dokument bearbeitet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: document_management_admin

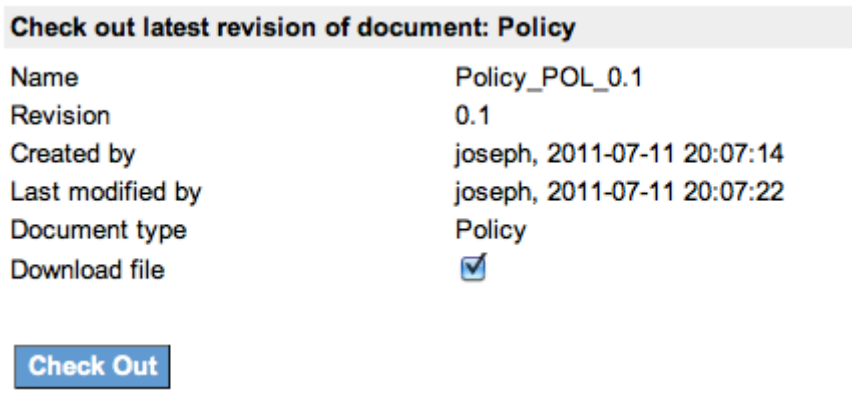
oder

Erforderliche Rolle: document_management_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Dokumentdatensatz.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Dokument auschecken**.



3. Wählen Sie **Datei herunterladen** aus.
4. Klicken Sie auf **Auschecken**.
5. Öffnen Sie die Datei, und nehmen Sie eine kleine Änderung vor.
6. Speichern Sie das Dokument mit demselben Namen, aber einer neuen Überarbeitungsnummer.
   Beispiel: Richtlinie_POL_02.txt .

Dokumente in Managed Documents veröffentlichen

Nachdem das Dokument überprüft und genehmigt wurde, veröffentlichen Sie es in Managed Documents.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: document_management_admin

oder

Erforderliche Rolle: document_management_user

Prozedur

1. Öffnen Sie den Dokumentdatensatz.
2. Klicken Sie in der Liste der Dokumentüberarbeitungen auf den Namen der Überarbeitung, die genehmigt wurde und in der Phase „Bereit für die Veröffentlichung“ aufgeführt wird.
3. Klicken Sie in der Kopfzeile auf **Überarbeitung veröffentlichen**.
4. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Überarbeitung veröffentlichen“, ob der Name und die Überarbeitungsnummer korrekt sind, und klicken Sie auf **Veröffentlichen**.
   In der Liste der Dokumentüberarbeitungen befindet sich die gerade veröffentlichte Überarbeitung jetzt in der Phase „Veröffentlicht“.

Dokumente zur Überprüfung und Genehmigung senden

Wenn ein Dokument fertig ist, versenden Sie es zur Überprüfung und Genehmigung. Wenn im Dokumentdatensatz kein Überprüfer oder Genehmiger angegeben ist, wird das Dokument direkt in die Veröffentlichungsphase verschoben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: document_management_admin

oder

Erforderliche Rolle: document_management_user

Prozedur

1. Klicken Sie in der Liste der Dokumentüberarbeitungen mit der rechten Maustaste auf das überarbeitete Dokument, und wählen Sie **Überarbeitung absenden** aus.
   Da Sie sich selbst als Überprüfer angegeben haben, erhalten Sie eine E-Mail-Nachricht mit einer Genehmigungsanforderung.
2. Klicken Sie in der E-Mail-Nachricht auf den Link neben **Klicken Sie hier, um Genehmigungsanforderung anzuzeigen**.
3. **Wahlweise:** Zeigen Sie das Dokument an, indem Sie unter **Dokumentüberarbeitung**auf den Namen des Anhangs klicken.
4. Klicken Sie auf **Genehmigen**.
   Die Seite „Genehmigungen“ wird mit dem soeben genehmigten Dokument angezeigt.
5. Öffnen Sie den Dokumentdatensatz.
6. In der Liste der Dokumentüberarbeitungen befindet sich die genehmigte Überarbeitung jetzt in der Phase „Bereit für die Veröffentlichung“.

Dokumente als Anhang hochladen

Fügen Sie nach dem Erstellen eines Dokumentdatensatzes das Dokument als Anlage zum Datensatz hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: document_management_admin

oder

Erforderliche Rolle: document_management_user

Prozedur

1. Öffnen Sie den Dokumentdatensatz.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Überarbeitung hochladen/einchecken**.
3. Klicken Sie auf **Datei wählen**.
4. Wählen Sie ein einfaches Dokument aus, z. B. eine Textdatei, und klicken Sie auf **Öffnen**.
5. Überprüfen Sie, ob der Name Richtlinie_POL_0.1 lautet.
6. Klicken Sie auf **OK**.

Das Dokument wird unter den Dokumentüberarbeitungen aufgeführt.

Multi-Provider-Framework Dokumentenservices.

Ermöglichen Sie Ihrem Team die Zusammenarbeit in Echtzeit und das Hinzufügen von Versionen sowie das Speichern, Kopieren, Löschen, Wiederherstellen und Hochladen von Dokumenten, indem Sie Dokumentanbieter in Ihre Instanz ServiceNow integrieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie das Multi-Provider-Framework Dokumentenservices.

] Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „ Multi Provider Document Services Framework “ (com.snc.multiprovider_documents) für Dokumentenservices aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit dem Multi Provider Document Services Frameworkinstalliert:

- Plugin
- Rollen
- Tabellen

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin „ Multi Provider Document Services Framework “ (com.snc.multiprovider_documents) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Wird mit dem Multi Provider Document Services Frameworkinstalliert

Bei der Aktivierung des Plugins „Framework für Multi-Provider-Dokumentservices“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Installierte Rollen

Mit dem Multi-Provider-Framework installierte Rollen

Rolle	Beschreibung
Administrator mp_document_admin	Konfiguriert mehrere Anbieter, Remotedokumentaktionen und entsprechende Subflows.
Dokumentanwender mp_document_user	Erstellt, aktualisiert und löscht für Anbieter verwaltete Dokumente

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen

Mit dem Multi-Provider-Framework installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Multi-Provider-Dokument mp_document	Die mit dem Drittanbieter verbundenen Dokumente.
Multi-Provider-Dokumentversion mp_document_version	Die auf Dokumente bezogenen Versionen.
Multi-Provider-Dokumentaktivität mp_document_activity	Protokolliert die Aktivität für die Dokument- und Dokumentversionstabelle und kann zur Problembehandlung der für Dokumente und Versionen ausgeführten Aktionen verwendet werden.
Mitarbeitende bei mehreren Anbietern mp_collaborators	Drittpartei-Anwender, die an der Instanz ServiceNow zusammenarbeiten
Multi-Provider-Detail mp_provider_detail	Details der konfigurierten Dreißigpartei-Anbieter.
Multi-Provider-Dokumentaktion mp_document_action	Die Aktionen, die den einzelnen Subflows zugeordnet sind.
Multi-Provider-Berechtigung mp_provider_permission	Vom Anbieter zugelassene Berechtigungen.
Konfiguration der Mehrfachanbieter-Berechtigung mp_permission_configuration	Rollen-/Gruppenzuordnung zu Berechtigungen, die von der Tabelle „mp_permission“ für jeden Anbieter bereitgestellt werden.

Multi Provider Document Services Framework Framework-Rollen

DasMulti Provider Document Services Framework -Framework wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management , und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

Administrator [mp_document_admin]

Konfigurieren Sie mehrere Anbieter, Remote-Dokumentaktionen und entsprechende Subflows.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Benutzer [mp_document_user]

Für Anbieter verwaltete Dokumente erstellen, aktualisieren und löschen

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Integration von Dokumentenservices in Microsoft OneDrive

Verwenden Sie [], um Dokumente direkt in Ihrer Instanz ServiceNowMicrosoft OneDrive zu kopieren, zu löschen und wiederherzustellen und Versionsaktionen für Dokumente abzurufen.

Vorteile der Microsoft OneDrive -Integration

Verbessern Sie die Zusammenarbeit, indem Sie Microsoft OneDrive in Ihre Instanz ServiceNow integrieren.

Mit der Microsoft OneDrive -Integration können Sie:

- Bearbeiten, geben Sie Dokumente frei, und kopieren Sie sie aus Microsoft OneDrive in Ihre Instanz ServiceNow.
- Bearbeiten, Freigeben und Kopieren von Dokumenten aus einer ServiceNow -Instanz nach Microsoft OneDrive.
- Übertragen Sie ein in Ihrer Instanz [ServiceNow erstelltes Dokument an Microsoft SharePoint.
- Hängen Sie einen freigegebenen Link an einen Datensatz an.
- Teilen Sie Links, um zusammenzuarbeiten und Dokumente in Echtzeit zu bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Rufen Sie die aktuelle Version des Dokuments ab.
- Arbeiten Sie mit Microsoft 365 zusammen, um Dokumente zu überprüfen, zu genehmigen oder gemeinsam zu erstellen.
- Migrieren Sie Dokumente von Microsoft SharePoint zu Ihrer Instanz ServiceNow.

Aktivierungsinformationen

Zur Integration von Microsoft OneDrive mit Dokumentenservicesinstallieren Sie das Plugin „Multi Provider Document Services Framework“ (com.snc.multiprovider_documents). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Multi-Provider-Framework Dokumentenservices..

Sie müssen auch das Dokumentenservices Framework für Microsoft OneDriveinstallieren.

Dokumentenservices Framework für Microsoft OneDrive

Integrieren Sie das Dokumentenservices Framework mit Microsoft OneDrive.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

IntegrationHub-Abonnement

Diese Spoke erfordert ein Integration Hub-Abonnement. Weitere Informationen finden Sie unter Gesetzliche Zeitpläne # IntegrationHub # Übersicht .

Spoke-Version

Microsoft OneDrive-Spoke für Dokumentenservices-Framework-Spoke v 1.2.2 ist die aktuelle Version.

Unterstützte Versionen

Diese Spoke wurde für Microsoft OneDrive Spoke for Dokumentenservices Framework V1.1 erstellt, ist jedoch möglicherweise mit späteren Versionen kompatibel.

Schlüsselfunktionen

Microsoft OneDrive Mit der Spoke for Dokumentenservices Framework kann ein Flow Designer:

- Laden Sie Dokumente in hoch Microsoft OneDrive
- Collaborate
- Verwalten Sie Versionen
- Laden Sie Dokumente herunter

Spoke-Abhängigkeiten

Wenn Sie Probleme beim Installieren der App haben, stellen Sie sicher, dass die folgenden abhängigen Plugins installiert sind:

- Komplexes Objekt (com.glide.cobject)
- IHUB Spoke Util Pack (com.snc.ihub_spoke_util_pack)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Multi-Provider-Framework Dokumentenservices (com.snc.multiprovider_documents)
- Remote-Verzeichnissynchronisierung (com.snc.remote_directory_sync)
- ServiceNow Flow Designer – Dynamische Eingaben (com.glide.hub.dynamic_inputs)
- ServiceNow IntegrationHub Action Step - REST (com.glide.hub.action_step.rest)
- ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Hinweis:
Einige dieser Plugins sind lizenzierbare Funktionen und erfordern entsprechende Lizenzen, wenn sie außerhalb der Spoke-Implementierung verwendet werden.

Spoke-Unterabläufe

Die Microsoft OneDrive -Spoke für das Dokumentenservices -Framework bietet Beispiel-Subflows, um die Automatisierung von Dokumentenservices -Aufgaben zu demonstrieren. Um einen Beispiel-Unterablauf anzupassen, kopieren Sie ihn in einen neuen Anwendungsbereich. In den folgenden Tabellen sind die verfügbaren Beispiel-Subflows für V1 und V2 aufgeführt.

Hinweis:
Nur V2-Subflows unterstützen die Site Microsoft SharePoint.

V1-Subflows

Subflow	Beschreibung
Mitarbeitenden zu Gruppe hinzufügen	Fügt die angegebene CollaboratorID als durch den Typ angegebenes Mitglied oder Besitzer hinzu.
Zusammenarbeitsdokument	Ordnet ein Dokument einer Gruppe oder einem Anwender unter Microsoft OneDrivezu.
Zusammenarbeitsdokument mit Empfängertyp	Ordnet ein Dokument einem angegebenen Empfängertyp zu
Verbinden Sie das Dokument über den Pfad auf OneDrive	Verbindet das Dokument Microsoft OneDrive.
Kopieren Sie die OneDrive-Dokumentversion	Kopiert das Dokument mit der angegebenen Version aus Microsoft OneDrive in einen Anhang in der Instanz ServiceNow.
Dokument erstellen	Kopiert das Dokument nach Microsoft OneDrive, erstellt einen Datensatz in der Tabelle „Multi-Provider-Dokument“ [mp_document] und fügt eine Version in der Tabelle „Multi-Provider-Dokumentversion“ [mp_document_version] hinzu.
Gruppe erstellen	Erstellt eine Gruppe wie in Microsoft OneDrive angegeben und aktualisiert die Tabelle „Konfiguration der Mehrfachanbieter-Berechtigung“ [mp_permission_configuration].
Dokument löschen	Löscht das Dokument in Microsoft OneDrive und entfernt die entsprechenden Datensätze in den Tabellen der Multi-Provider-Dokumentversion [mp_document_version].
Dokumentversion löschen	Löscht die angegebene Version des Dokuments in Microsoft OneDrive und der Instanz ServiceNow und löscht einen Datensatz in der Tabelle „Multi-Provider-Dokumentversion“ [mp_document_version].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

V1-Subflows (Fortsetzung)

Subflow	Beschreibung
Ruft die gesamte Dokumentversion ab	Ruft alle Dokumentversionen von Microsoft OneDrive ab und erstellt und aktualisiert Datensätze in der Tabelle „Multi-Provider-Dokumentversion“ [mp_document_version].
Ruft das Dokument aus OneDrive ab	Kopiert das Dokument aus Microsoft OneDrive in den angegebenen Dokumentnamen. Außerdem wird ein Datensatz in der Tabelle „Multi-Provider-Dokument“ [mp_document] und in allen Dokumentversionen in der Tabelle „Multi-Provider-Dokumentversion“ [mp_document_version] erstellt.
Dokumentversion wiederherstellen	Stellen Sie das Dokument auf die Version in Microsoft OneDrivewieder her.
Synchronisieren Sie Mitarbeitende	Synchronisiert alle Microsoft Azure Anwender mit der Tabelle „Mitarbeitende bei mehreren Anbietern“ [mp_collaborators]. Wenn der Anwender gelöscht oder aktualisiert wird, wird der Datensatz des Anwenders in der Tabelle „Mitarbeitende bei mehreren Anbietern“ [mp_collaborators] überprüft. Wenn er vorhanden ist, wird der Datensatz gelöscht oder aktualisiert. Wenn der Benutzer neu hinzugefügt wird, wird ein Eintrag in der Tabelle „Mitarbeitende bei mehreren Anbietern“ [mp_collaborators] unter „Dokumente bei mehreren Anbietern“ erstellt. **Hinweis:** Die geplante Aufgabe mit dem Namen „ **Mitarbeitende** synchronisieren“ löst den Subflow für „Mitarbeitende synchronisieren“ aus. Sie können aus den verfügbaren Optionen zum Ausführen eines Skripts auswählen. Die Standardoption ist **Bei Bedarf**. Die Aufgabe wird basierend auf dem festgelegten Zeitplan ausgeführt, und die Mitarbeitenden werden entsprechend synchronisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Automatically run a script of your choosing .
Mitarbeiterdatensatz löschen	Löscht den angegebenen Mitarbeiterdatensatz aus der Tabelle „Mitarbeiter bei mehreren Anbietern“ [mp_collaborators].
Dokumentinhalt aktualisieren	Aktualisiert das angegebene Dokument mit dem angegebenen Anhang in Microsoft OneDrive, der der Dokument-ID entspricht. Der Anhangname muss mit dem Namen des Dokuments in Microsoft OneDriveübereinstimmen.
Große Datei hochladen	Lädt einen Anhang in Microsoft OneDrivehoch. Die maximale Größe der Datei darf 60 MB nicht überschreiten.
Ruft die aktuelle URL ab	Ruft die neueste URL zu einem Dokument im Microsoft OneDriveab.
Verbinden Sie das Dokument erneut mit dem Microsoft OneDrive	Stellt die Verbindung zu einem Dokument in Microsoft OneDrivewieder her. **Hinweis:** Stellen Sie vor der Verwendung des Subflows sicher, dass die entsprechenden Microsoft OneDrive -Verbindungs- und -Anmeldeinformationen erstellt wurden und das Autorisierungstoken Microsoft OneDrive verfügbar ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

V2-Subflows

Subflow	Beschreibung
Aktuelle Dokument-URL abrufen V2	Ruft die neueste URL von Microsoft OneDrive für die referenzierte Dokument-ID ab.
Dokumentinhalt aktualisieren V2	Aktualisiert das angegebene Dokument mit dem bereitgestellten Anhanginhalt in Microsoft OneDrive, der der Dokument-ID aus der Tabelle „sys_id des Multi-Provider-Dokuments“ entspricht. Der Anhangsname muss mit dem Namen des Dokuments in Microsoft OneDriveübereinstimmen.
Zusammenarbeitsdokument V2	Ordnet ein Dokument einem angegebenen Empfängertyp zu.
Dokument aus OneDrive über Pfad verbinden V2	Verbindet das Dokument Microsoft OneDrive, das auch unter Multi-Provider-Dokumente nachverfolgt werden kann.
Kopieren Sie das OneDrive-Dokument Version V2	Kopiert das Dokument mit der angegebenen Version aus Microsoft OneDrive in einen Anhang in der Instanz ServiceNow.
Dokument erstellen V2	Kopiert das Dokument nach Microsoft OneDrive und erstellt einen Datensatz in der Tabelle „Multi-Provider-Dokument“ [mp_document] und in der Tabelle „Multi-Provider-Dokumentversion“ [mp_document_version] für Multi-Provider-Dokumente.
Dokument löschen V2	Löscht das Dokument in Microsoft OneDrive und entfernt die entsprechenden Datensätze in den Tabellen „Multi-Provider-Dokument“ [mp_document] und „Multi-Provider-Dokumentversion“ [mp_document_version].
Löschen Sie die Dokumentversion V2	Löscht die jeweilige Version des Dokuments inMicrosoft OneDrive und löscht einen Datensatz in der Tabelle „Multi-Provider-Dokumentversion“ [mp_document_version] unter „Multi-Provider-Dokumente“.
Alle Dokumentversionen abrufen V2	Ruft alle Dokumentversionen von Microsoft OneDrive ab und erstellt oder aktualisiert Datensätze in der Tabelle „Multi-Provider-Dokumentversion“ [mp_document_version] unter „Multi-Provider-Dokumente“. Dieser Subflow unterstützt Dokumente aus verschiedenen Quellen, die von Microsoft OneDriveunterstützt werden.
Dokument aus OneDrive V2 abrufen	Kopiert das Dokument aus Microsoft OneDrive in den angegebenen Dokumentnamen. Außerdem erstellt es einen Datensatz in der Tabelle „Multi-Provider-Dokument“ [mp_document] und alle zugehörigen Versionen in der Tabelle „Multi-Provider-Dokumentversion“ [mp_document_version] unter „Multi-Provider-Dokumente“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

V2-Subflows (Fortsetzung)

Subflow	Beschreibung
Dokument von Microsoft OneDrive V2 erneut verbinden	Stellt die Verbindung zu einem Dokument im Microsoft OneDrivewieder her. **Hinweis:** Stellen Sie vor der Verwendung des Subflows sicher, dass die entsprechenden Microsoft OneDrive -Verbindungs- und -Anmeldeinformationen erstellt wurden und das Autorisierungstoken Microsoft OneDrive verfügbar ist.
Stellen Sie die Dokumentversion V2 wieder her	Setzt das Dokument auf die in Microsoft OneDriveangegebene Version zurück.
Mitarbeitende synchronisieren V2	Synchronisiert alle Microsoft Azure Anwender mit der Tabelle „Mitarbeitende“ [mp_collaborators] unter „Multi-Provider-Dokumente“.
Große Datei hochladen V2	Lädt einen Anhang in Microsoft OneDrivehoch. Die maximale Größe der Datei darf 60 MB nicht überschreiten.
Dokumentzusammenarbeit entfernen	Entfernt die Zusammenarbeit an einem Dokument Microsoft OneDrive.
Dokumentzusammenarbeit aktualisieren	Aktualisiert die Zusammenarbeit an einem Microsoft OneDrive -Dokument.

Hinweis:
Die V2-Subflows funktionieren nur für Dokumente, die mit den Subflows „Dokument erstellen“ V2 oder „Dokument verbinden V2“ an die Plattform angehängt sind.

an.

Spoke-Aktionen

Die Microsoft OneDrive -Spoke für das Dokumentenservices -Framework bietet Beispielaktionen zum Automatisieren von Dokumentenservices -Aufgaben, wenn Ereignisse in ServiceNoweintreten. In der folgenden Tabelle sind die verfügbaren Beispielaktionen aufgeführt.

Aktion	Beschreibung
Mitarbeiterdatensatz löschen	Löscht den angegebenen Mitarbeiterdatensatz aus der Tabelle „Mitarbeiter bei mehreren Anbietern“ [mp_collaborators].
Dokument löschen	Löscht den Dokumentdatensatz aus der Tabelle „Multi-Provider-Dokument“ [mp_document].
Dokument und Versionen löschen	Löscht das angegebene Dokument und alle zugehörigen Versionen aus der Tabelle „Multi-Provider-Dokumentversion“ [mp_document_version].
Dokumentversion löschen	Löscht die angegebenen Versionen eines Dokuments aus der Tabelle „Multi-Provider-Dokumentversion“ [mp_document_version].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Beschreibung
Versionen des Dokuments löschen	Löscht alle Versionen eines angegebenen Dokuments.
Sucht nach der Existenz des Zieldatensatzes	Überprüft das Vorhandensein eines Zieldatensatzes in der angegebenen Zieltabelle.
Dateien und Ordner suchen	Ruft die Liste der Dateien und Ordner unter der angegebenen Ordner-ID für die ausgewählte Quelle und Quell-ID ab. Wenn keine Quelle ausgewählt ist, wird standardmäßig der Inhalt des Stammordners aufgelistet.
Nach Websites basierend auf Abfragezeichenfolge-Stream suchen	Listet alle Websites auf, die die angegebene Abfragezeichenfolge erfüllen.
Delta-Token aktualisieren	Aktualisiert die Systemeigenschaft `deltaToken` mit dem angegebenen Delta-Token.

Alias-Anforderungen für Verbindungen und Anmeldeinformationen

IntegrationHub verwendet Aliasse, um Verbindungs- und Anmeldeinformationen zu verwalten. Wenn Sie ein Alias verwenden, müssen Sie nicht mehrere Anmeldeinformations- und Verbindungsinformationsprofile konfigurieren, wenn Sie mehrere Umgebungen verwenden. Wenn sich die Verbindungs- oder Anmeldeinformationen ändern, müssen Sie die Aktionen, die die Verbindung verwenden, nicht aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Connections and Credentials .

Informationen zum Einrichten der Spoke finden Sie unter .

Microsoft OneDrive für Dokumentenserviceseinrichten

Integrieren Sie die Instanz [ServiceNow und Microsoft OneDrive für Dokumentenservices, indem Sie in [] eine anwenderdefinierte OAuth-Anwendung erstellen, um Anforderungen von ServiceNowDokumentenservices zu authentifizieren.

Vorbereitungen

- Fordern Sie ein IntegrationHub -Abonnement an.
- Richten Sie die Microsoft Azure AD -Spoke ein, siehe Set up Microsoft Entra ID spoke und .

Microsoft OneDrive Anforderungen:

- Microsoft OneDrive Account
- Microsoft Azure- Konto
- Microsoft OneDrive Anmeldeinformationen des Mandantenadministrators

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Führen Sie diese Schritte von Ihrem Azure- Entwicklerkonto aus. Anweisungen zum Erstellen und Konfigurieren von anwenderdefinierten Anwendungen finden Sie in der Azure- Produktdokumentation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Melden Sie sich mit den Anmeldeinformationen Ihrer Organisation beim -Registrierungsportal Microsoft Azure an.
   Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation Microsoft im Microsoft Azure-App-Registrierungsportal .
2. Registrieren Sie eine neue anwenderdefinierte Anwendung.
   a. Geben Sie den Anwendungsnamen und den unterstützten Kontotyp an.
   b. Wählen Sie **Registrieren** aus.
   c. Geben Sie die Umleitungs-URL im folgenden Format ein: https://<instance> .service-now.com/oauth_redirect.do
   Eine Übersicht über die grundlegenden Informationen der Anwendung wird angezeigt.
3. Kopieren Sie die Anwendungs-ID in eine Textdatei.
   Sie verwenden diese ID und den im nächsten Schritt generierten geheimen Clientschlüssel, um die App als OAuth-Drittanbieter in Ihrer Instanz ServiceNow zu registrieren. Die Anwendungs-ID entspricht der Client-ID, wenn Sie die Anwendung mit der Instanz ServiceNow verbinden.
4. Fügen Sie einen geheimen Clientschlüssel hinzu.
   a. Navigieren Sie in Microsoft Azure zu **Verwalten** > **Zertifikate und Geheimnisse**an.
   b. Geben Sie eine Beschreibung und ein Ablaufdatum an.
   c. Wählen Sie **Hinzufügen**.
5. Aktivieren Sie die Berechtigungen, die die Anwendung unterstützen soll.
   Weitere Informationen finden Sie in der Referenzdokumentation zu Microsoft Graph-Berechtigungen .
   a. Navigieren Sie in Microsoft Azure zu **Verwalten** > **API-Berechtigungen**an.
   b. Klicken Sie auf die Microsoft Graph-Kachel.
   c. Wählen Sie die delegierten Berechtigungen oder Anwendungsberechtigungen aus, die von der Anwendung unterstützt werden.

      Delegierte Berechtigungen ermöglichen der Anwendung den Zugriff auf die API als angemeldeter Benutzer.

      Mit Anwendungsberechtigungen kann die Anwendung als Hintergrundservice oder -dämon ohne angemeldeten Benutzer ausgeführt werden.

      Sie müssen diese API-Berechtigungen auf der Registerkarte **OAuth-Entitätsumfänge angeben**, während Sie die Anwendungsregistrierungkonfigurieren.
   d. Stellen Sie sicher, dass die erforderlichen API-Berechtigungen für Ihre anwenderdefinierte App bereitgestellt sind.

Name	OAuth-Anwendungsbereich
Dateien.Lesen	Dateien.Lesen
Dateien.Lesen.Alle	Dateien.Lesen.Alle
offline_access	offline_access
Dateien.LesenSchreiben	Dateien.LesenSchreiben

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	OAuth-Anwendungsbereich
Dateien.LesenSchreiben.Alle	Dateien.LesenSchreiben.Alle
Audit-Protokoll.Lesen.Alle	Audit-Protokoll.Lesen.Alle
Verzeichnis.ZugriffAlAnwender.Alle	Verzeichnis.ZugriffAlAnwender.Alle
Verzeichnis.Lesen.Alle	Verzeichnis.Lesen.Alle
Anwender.Lesen	Anwender.Lesen

e. Wählen Sie **Berechtigungen hinzufügen**.

Nächste Maßnahme

Microsoft OneDrive als OAuth-Anbieter für Dokumentenservicesregistrieren

Microsoft OneDrive als OAuth-Anbieter für Dokumentenservicesregistrieren

Verwenden Sie die Informationen, die während der Konfiguration des Accounts für [Microsoft OneDrive generiert wurden, um Microsoft OneDrive als OAuth-Anbieter zu registrieren und der Instanz die Anforderung von OAuth 2.0-Token zu gestatten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie im Bildschirm mit **der Bezeichnung Welche Art von OAuth-Anwendung**die Option Mit **Drittpartei-OAuth-Provider verbinden aus**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Anwendungsregistrierungen-Formular

Feld	Wert erforderlich
Name	Name zur eindeutigen Identifizierung des Datensatzes.
Client-ID	Anwendungs-ID der OneDrive-Anwendung, die Sie in Microsoft Azureerstellt haben.
Geheimer Clientschlüssel	Der Clientschlüssel, den Sie beim Erstellen der Anwendung in Microsoft Azuregeneriert haben.
Standardgewährungstyp	Dieser Wert muss **Autorisierungscode**sein.
Autorisierungs-URL	`https://login.microsoftonline.com/common/oauth2/v2.0/authorize` Beachten Sie, dass Sie dieses Feld entsperren und dann erneut sperren müssen.
Token-URL	`https://login.microsoftonline.com/common/oauth2/v2.0/token`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert erforderlich
	Beachten Sie, dass Sie dieses Feld entsperren und dann erneut sperren müssen.
Umleitungs-URL	`https://<instance> .service-now.com/oauth_redirect.do` Beachten Sie, dass Sie dieses Feld entsperren und dann erneut sperren müssen.

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
Ein OAuth-Entitätsprofil-Datensatz wird erstellt.
6. Fügen Sie in der zugehörigen Liste OAuth-Entitätsbereiche Bereiche hinzu, die den Berechtigungen entsprechen, die Sie bei der Konfiguration der Anwendung Microsoft OneDrive definiert haben.
   a. Wählen Sie **Neue Zeile einfügen aus**.
   b. Geben Sie den Namen und den OAuth-Bereich der Berechtigung ein, die für diese Dokumentenservices Bereiche für beide Werte identisch sind.
      - Dateien.Lesen
      - Dateien.Lesen.Alle
      - offline_access
      - Dateien.LesenSchreiben
      - Dateien.LesenSchreiben.Alle
7. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Das System validiert die OAuth-Anmeldeinformationen.

Integration von Dokumentenservices in Google Drive

Verwenden Sie Google Drive, um Ihre Dokumente zu verwalten und zu synchronisieren und Versionsaktionen für Dokumente direkt in Ihrer Instanz von ServiceNow abzurufen. Sie können auch an Dokumenten zusammenarbeiten und Anhänge verwalten, die in Google Drivegehostet werden.

Vorteile der Google Drive -Integration

Verbessern Sie die Zusammenarbeit, indem Sie Google Drive in Ihre Instanz ServiceNow integrieren.

Mit der Google Drive -Integration können Sie:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Bearbeiten, teilen, kopieren und löschen Sie Dokumente aus Google Drive in Ihrer Instanz ServiceNow.
- Bearbeiten, Freigeben, Kopieren und Löschen von Dokumenten aus einer Instanz [ServiceNow in Google Drive.
- Rufen Sie die aktuelle Version des Dokuments ab.
- Nutzen Sie die Zusammenarbeit, um Dokumente zu überprüfen, zu genehmigen oder gemeinsam zu erstellen.
- Integrieren Sie mit Google Drive, um Dokumente innerhalb der Plattform zu erstellen, zu aktualisieren und zusammenzuarbeiten

Aktivierungsinformationen

Zur Integration von Google Drive mit Dokumentenservicesinstallieren Sie das Plugin „Multi Provider Document Services Framework“ (com.snc.multiprovider_documents). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Multi-Provider-Framework Dokumentenservices..

Dokumentenservices Framework für Google Drive

Integrieren Sie Dokumentenservices mit Google Drive.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

IntegrationHub-Abonnement

Diese Spoke erfordert ein Integration Hub-Abonnement. Weitere Informationen finden Sie unter Gesetzliche Zeitpläne # IntegrationHub # Übersicht .

Unterstützte Versionen

Diese Spoke wurde für das Dokumentenservices Framework V1.0 erstellt, ist jedoch möglicherweise mit Utah und späteren Versionen kompatibel.

Schlüsselfunktionen

Dokumentenservices Das Framework für Google Drive ermöglicht Flow Designern Folgendes:

- -Dokument in Google Drivehochladen
- Collaborate
- Verwalten Sie Versionen
- Laden Sie Dokumente herunter

Spoke-Anforderungen

- Google Drive Spoke
- Google Directory Spoke
- Google Docs Spoke

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spoke-Abhängigkeiten

Wenn Sie Probleme beim Installieren der App haben, überprüfen Sie,], ob die folgenden abhängigen Plugins installiert sind:

- IHUB Spoke Util Pack (com.snc.ihub_spoke_util_pack)
- Multi-Provider-Framework Dokumentenservices (com.snc.multiprovider_documents)
- Remote-Verzeichnissynchronisierung (com.snc.remote_directory_sync)
- ServiceNow Flow Designer – Dynamische Eingaben (com.glide.hub.dynamic_inputs)
- ServiceNow IntegrationHub Action Step - REST (com.glide.hub.action_step.rest)
- ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Hinweis:
Einige dieser Plugins sind lizenzierbare Funktionen und erfordern entsprechende Lizenzen, wenn sie außerhalb der Spoke-Implementierung verwendet werden.

Spoke-Unterabläufe

Das Dokumentenservices Framework für Google Drive stellt Beispiel-Subflows bereit, um die Automatisierung von Google Drive -Aufgaben zu demonstrieren. Um einen Beispiel-Unterablauf anzupassen, kopieren Sie ihn in einen neuen Anwendungsbereich. Verfügbare Beispiel-Unterabläufe umfassen Folgendes:

Subflow	Beschreibung
Dokument erstellen	Kopiert das Dokument nach Google Drive und erstellt einen Datensatz in der Dokumenttabelle mit der Ordner-ID und der erstellten Version in der Versionstabelle unter „Multi-Provider-Dokumente“.
Dokument erstellen V1	Kopiert das Dokument nach Google Drive und erstellt einen Datensatz in der Dokumenttabelle mit der URL des freigebbaren Ordners und der erstellten Version in der Versionstabelle unter Multi Provider Document Services Framework, Dokumenten.
Gruppe erstellen	Google Drive Erstellt eine Gruppe wie in der Tabelle „ Berechtigungskonfigurationen“ unter „ Multi-Provider-Dokumente“ angegeben.
Mitarbeitenden zu Gruppe hinzufügen	Bei einer Gruppen-ID von Google Drivefügt dieser Subflow den angegebenen Mitarbeitenden gemäß den Angaben in der Rolle hinzu.
Zusammenarbeitsdokument	Fügt einem bestimmten Anwender, einer Gruppe oder einer Domäne oder jedem beliebigen Benutzer eine Berechtigung für eine Datei hinzu. Diese Berechtigung basiert auf einem Berechtigungstyp und einer Rolle und gibt an, wie die Zusammenarbeit in Google Drivekonfiguriert wird. Wenn **Anwender** oder **Gruppe** ausgewählt ist, ist die E-Mail-Adresse für diese Anwender und Gruppen erforderlich. Wenn **Domäne** ausgewählt ist, ist der Domänenname erforderlich, für den die Berechtigung erstellt werden soll. Wenn **Jeder** ausgewählt ist, hat jeder die Berechtigung für die Datei oder den Ordner.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Subflow	Beschreibung
Dokument aus Google Drive mit ID verbinden	Verbindet das Dokument Google Drive anhand der ID, dass und unter Multi Provider Document Services Framework „ Dokumente []“ nachverfolgt werden können
Dokument verbinden ab Google Drive V1	Connectstellt das Dokument Google Drive] bereit, indem die gemeinsam genutzte URL für das Dokument verwendet wird. und können unter den Dokumenten Multi Provider Document Services Framework] nachverfolgt werden.
Kopieren Sie Google Drive Dokumentversion	Kopiert das Dokument mit der angegebenen Version von Google Drive nach und einen -Anhang in ServiceNow.
Dokument löschen	Löscht das Dokument in Google Drive und entfernt die entsprechenden Datensätze in den Tabellen „Dokumente“ und „Versionen“.
Dokumentversion löschen	Löscht das Dokument in Google Drive und entfernt die entsprechenden Datensätze in Dokumenten und Versionstabellen.
Ruft alle Dokumentversionen ab	Ruft alle Dokumentversionen von Google Drive ab und erstellt oder aktualisiert Datensätze in, der Versionstabelle unter Multi-Provider-Dokumente.
Dokument abrufen von Google Drive	Kopiert das Dokument aus Google Drive in den Dokumentnamen, auf den verwiesen wird, indem ein Datensatz in der Dokumenttabelle und alle zugehörigen Versionen in der Versionstabelle unter „Multi-Provider-Dokumente“ erstellt werden.
Ruft die aktuelle URL des Dokuments ab	Erstellt die Webansichts-URL und die Webbearbeitungs-URL für die Datei, ohne zu überprüfen, ob die Datei tatsächlich in Google Drivevorhanden ist. Verbrauchende APIs sind erforderlich, um zu überprüfen, ob die Datei vorhanden ist oder nicht.
Ruft die älteste Dokumentversion ab	Gibt die älteste Version des Dokuments zurück.
Verbinden Sie das Dokument erneut mit dem Google Drive	Verbindet das Dokument Google Drive erneut, das unter Multi-Provider-Dokumente nachverfolgt werden kann.
Mitarbeitenden synchronisieren	Synchronisiert alle Google Drive -Anwender in einer Domäne mit der Tabelle „Mitarbeitende“ unter „Multi-Provider-Dokumente“.
Dokumentinhalt aktualisieren	Aktualisiert das Dokument mit dem angehängten Inhalt in Google Drive, der der Dokument-ID aus der sys_id der Tabelle „Multi-Provider-Dokumente“ entspricht.

Spoke-Aktionen

Das Dokumentenservices -Framework für Google Drive bietet Aktionen zum Automatisieren von Dokumentenservices -Aufgaben, wenn in Ihrer ServiceNow -Instanz Ereignisse auftreten. Folgende Aktionen sind verfügbar:

Aktion	Beschreibung
Dokument und Versionen löschen	Löscht das angegebene Dokument zusammen mit Versionen aus dem Multi-Provider-Dokument und der Versionstabelle.
Nach inkrementellen Dateien und Ordnern suchen	Gibt eine Liste von Google Drive Dateien und Ordnern unter der angegebenen Ordner-ID zurück.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Beschreibung
Stream mit Dateien und Ordnern suchen	Ruft die Liste der Dateien und Ordner im angegebenen Ordner ab.
Dateiüberarbeitung als Anhang kopieren	Kopiert die angegebene Überarbeitungs-ID für eine Datei-ID in einen beliebigen Datensatz in ServiceNow.
Dokumentversion löschen	Löscht die angegebenen Versionen eines Dokuments aus der Multi-Provider-Dokumentversionstabelle.
Existenz des Zieldatensatzes suchen	Überprüft das Vorhandensein des Zieldatensatzes in der angegebenen Zieltabelle.
Dok-Datei in Anhang kopieren	Kopiert die Dokumentdatei GoogleServiceNow als Anhang nach [].
Dokumentüberarbeitung als Anhang kopieren	Kopiert die angegebene Überarbeitungs-ID für eine Google Dokumentdatei-ID in einen beliebigen Datensatz in ServiceNow.
Ruft Dateitypinformationen ab	Gibt den Dateityp und Informationen für den eingegebenen MIME-Typ zurück.

Alias-Anforderungen für Verbindungen und Anmeldeinformationen

IntegrationHub verwendet Aliasse, um Verbindungs- und Anmeldeinformationen sowie OAuth-Anmeldeinformationen zu verwalten. Wenn Sie ein Alias verwenden, müssen Sie nicht mehrere Anmeldeinformations- und Verbindungsinformationsprofile konfigurieren, wenn Sie mehrere Umgebungen verwenden. Wenn sich die Verbindungs- oder Anmeldeinformationen ändern, müssen Sie die Aktionen, die die Verbindung verwenden, nicht aktualisieren.

Informationen zum Einrichten der Spoke finden Sie unter Dokumentenservices -Framework für Google Driveeinrichten.

Dokumentenservices -Framework für Google Driveeinrichten

Integrieren Sie eine ServiceNow -Instanz und Google Drive-Spoke für Google Drive, indem Sie ServiceNowGoogle Drive -Anmeldeinformationen verwenden, um []-Anforderungen zu authentifizieren.

Vorbereitungen

Fordern Sie ein IntegrationHub -Abonnement an. Weitere Informationen finden Sie unter Gesetzliche Zeitpläne # IntegrationHub # Übersicht .

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Richten Sie die Google Drive -Spoke ein, und verbinden Sie sie.
   Weitere Informationen finden Sie unter Set up Google Drive spoke .
2. Richten Sie die Verzeichnis-Spoke Google ein, und verbinden Sie sie.
   Weitere Informationen finden Sie unter Google Directory Spoke .
3. Richten Sie den Google Doc-Spoke ein, und verbinden Sie ihn.
   Weitere Informationen finden Sie unter Google Docs Spoke .
4. Aktivieren Sie Dokumentenservices für die Google Drive -Spoke.
   Weitere Informationen finden Sie unter Dokumentenservices Framework für Google Drive.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie Anbieterdetails

Erstellen Sie Anbieterdetails für Dokumente mit mehreren Anbietern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Multi-Provider-Dokument** > **Administrator** > **Berechtigungskonfigurationen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Feld Attribute Name und Wert ein.
4. Geben Sie im Namensfeld Anbieterdetails den Namen ein.
5. Wählen Sie den Anbieternamen aus der Dropdown-Liste aus.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Hinweis:
Nachdem die Anbieterdetails erstellt wurden, werden automatisch die Dokumentaktionen und Anbieterberechtigungen erstellt.

Erstellen Sie Dokumentaktionen

Erstellen Sie Dokumentaktionen für Dokumente mit mehreren Anbietern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Multi-Provider-Dokument** > **Administrator** > **Dokumentaktionen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie den Namen der Dokumentaktion ein.
4. Wählen Sie Anbieterberechtigung, Subflow und Anbieterdetails aus.
5. Geben Sie im Feld Beschreibung die Beschreibung ein.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie Provider-Berechtigungen

Erstellen Sie Provider-Berechtigungen für Multi-Provider-Dokumente.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Multi-Provider-Dokument** > **Administrator** > **Berechtigungskonfigurationen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Neue Anbieterberechtigungsfelder

Feld	Beschreibung
Berechtigungen	Name des Dokuments
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung der Anbieterberechtigung.
Provider-Details	Wählen Sie die Anbieterdetails aus.
Attribute	Name und Wert des Attributs.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie Berechtigungen

Konfigurieren Sie Berechtigungen für Rollen und Gruppen für Dokumente mit mehreren Anbietern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Multi-Provider-Dokument** > **Administrator** > **Berechtigungskonfigurationen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie den Entitätstyp aus.
4. Wählen Sie die Entitäts-ID aus, indem Sie das Suchsymbol wählen.
5. Wechseln Sie zum Feld Dokumente, und wählen Sie die Rolle aus der Dokumentliste aus.
6. Wählen Sie **OK**.
7. Geben Sie Name und Wert für die Anbietergruppenattribute ein.
8. Wählen Sie im Feld Berechtigungen die Berechtigungen aus, die Sie gewähren möchten.
9. Wählen Sie **Absenden**.

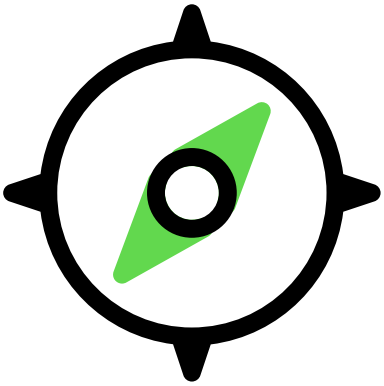
Wissensmanagement

Die Applikation ServiceNow® Wissensmanagement (KM) ermöglicht das Freigeben von Informationen in Knowledge Bases. Diese Knowledge Bases enthalten Artikel, die Benutzer mit Informationen zu beispielsweise Selbsthilfe, Fehlerbehebung und Aufgabenlösung versorgen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

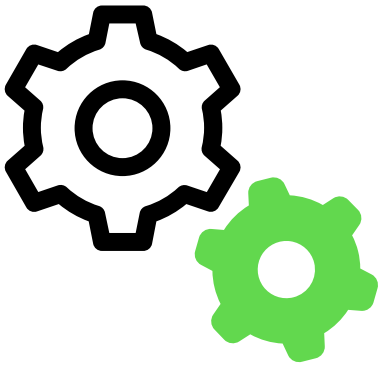
Erste Schritte

Untersuchen



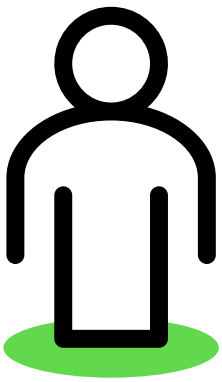
Wissensmanagement erkunden

Konfigurieren



Planen und konfigurieren Sie Ihre Wissensmanagement -Implementierung

Wissensmanagement verwenden



Suchen und finden Sie Informationen zu Selbsthilfe, Problembehandlung und Aufgabenlösung

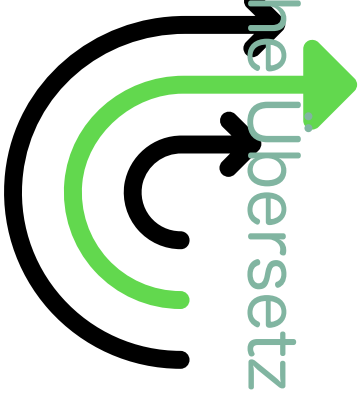
Artikel erstellen und verwalten

Erstellt und verwaltet Artikel in der Knowledge Base

Wissensmanagement-Referenz

Zusätzliche Informationen zum Konfigurieren und Verwalten von Wissensmanagement

Analytics- und Reporting-Lösungen



Platform Analytics-Lösungen und Demand Insights-Dashboards zur Verbesserung Ihrer Geschäftsprozesse und -praktiken

Problembehandlung und Hilfe

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wissensmanagement erkunden

Erfahren Sie anhand eines Beispiel-Workflows mehr über Wissensmanagement, und überprüfen Sie die Vorteile, die die Anwendung für verschiedene Anwender in Ihrer Organisation bieten kann.

Wissensmanagement – Übersicht

Wissensmanagement unterstützt Prozesse zum Erstellen, Kategorisieren, Überprüfen und Genehmigen von Artikeln. Benutzer können Artikel durchsuchen und Feedback geben.

Zur Unterstützung mehrerer Gruppen können Knowledge Bases einzelnen Managern zugewiesen werden. Für das Veröffentlichen und Zurückziehen von Artikeln können separate Workflows verwendet werden, und für das Steuern von Lesezugriff und Beiträgen können separate Zugriffssteuerungen verwendet werden.

Wissensmanagement – Workflow

Diese Infografik zeigt einen End-to-End-Workflow, der zeigt, wie verschiedene Benutzer in einer Organisation zusammenarbeiten, um Artikel zu erstellen, freizugeben, zu verwenden und zu verwalten.

Wissensmanagement

In diesem Workflow:

1. Der Wissensbenutzer benötigt einen neuen oder aktualisierten Wissensartikel und fordert ihn an.
2. Der Wissensbeitragende erstellt oder aktualisiert einen Artikel und übermittelt ihn dann zur Überprüfung.
3. Der Knowledge Manager überprüft den Artikel und veröffentlicht ihn oder sendet ihn zur Überarbeitung an den Beitragenden des Knowledge zurück.
4. Der Wissensbenutzer liest und gibt den Artikel frei. Parallel dazu überprüft ein Knowledge Manager kontinuierlich Artikel, um ihre Relevanz zu bestimmen.
5. Der Knowledge Manager markiert Artikel, die nicht mehr benötigt werden, um sie zu löschen.
6. Ein Knowledge Manager überprüft und genehmigt den Artikelrückzug oder lehnt ihn ab.

Wissensmanagement – Vorteile

Neue Tabelle

Vorteil	Funktion	Anwender
Erstellen Sie eine konsistente Struktur für Wissensartikel	Wissensartikel-Vorlagen	Knowledge Manager
Erstellen Sie mehrere Knowledge Bases für verschiedene Gruppen in Ihrer Organisation	Knowledge Bases	Knowledge-Administrator und -Manager
Erstellen Sie für jede Knowledge Base eine Kategoriestruktur mit einer beliebigen Anzahl von Ebenen	Wissensartikelkategorien	Knowledge Manager

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Neue Tabelle (Fortsetzung)

Vorteil	Funktion	Anwender
Berechtigungen pro Knowledge Base definieren	Anwenderkriterien, Bereichsbezogene Knowledge Bases	Knowledge-Administrator und -Manager
Integration in und Suche in externen Wissensquellen	Funktion zur Integration externer Inhalte und Indexing and searching external content in AI Search	Administrator
Erstellen Sie Wissensartikel mit generativer KI	Now Assist in Wissensmanagement	Beitragender in Knowledge Base
Importieren Sie Word-Dokumente in Wissensartikel und/oder verfassen Sie Wissen in Word	Wissensmanagement: Add-in für Microsoft Word, Import von Word-Dokumenten	Beitragender in Knowledge Base
Abonnieren Sie relevante Artikel	Wissensabonnements	Knowledge-Benutzer
Geben Sie Feedback ab und bewerten Sie Artikel	Feedback und Bewertungen	Knowledge-Benutzer
Stellen Sie eine hohe Qualität der Inhalte sicher, und ermöglichen Sie eine kontinuierliche Verbesserung	Artikelqualitätsindex (AQI)	Wissensadministrator (erstellt AQI), Wissenscoach oder Domänenexperte (führt AQI-Prüfungen durch)
Identifizieren Sie Wissenslücken, und verbessern Sie den Inhalt Ihrer Knowledge Base	Wissensbedarfeinblicke	Knowledge-Manager oder Domänenexperte
Bestimmen Sie die Verwendung von Wissensinhalten, und vergewissern Sie sich, dass für die Erstellung von Inhalten die richtigen Prozesse und Verfahren eingehalten werden	Wissensmanagement Platform Analytics-Lösungen	Knowledge Manager

Sitemap-Generator für das Wissen -Portal

Mit der Anwendung ServiceNow® Sitemap-Generator können Sie XML-Sitemaps effizient definieren und automatisch generieren.

Sitemap-Generator Konfigurationsanforderungen für das Wissen Portal

Die Sitemap wird aus einem Skript oder statischem XML generiert. Das Validieren von Sitemaps erfolgt nicht automatisch. Stellen Sie daher beim Erstellen einer Sitemap sicher, dass der Inhalt die folgenden Anforderungen erfüllt:

- Enthält nur die Knowledge Base, die für das Wissen -Portal konfiguriert ist
- Enthält nur Wissen Portalseiten mit nicht authentifiziertem Benutzerzugriff
- Schließt Wissen Portal-URLs aus, die nicht öffentlich zugänglich sind
- Schließt Seiten aus, die mit einer 301-Umleitung antworten
- Ausgeschlossene stillgelegte und abgelaufene Knowledge Base-Artikel

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zu Sitemap-Anforderungen für die Suchmaschinenoptimierung (SEO) finden Sie unter Sitemap erstellen und übermitteln in der Dokumentation Google.

I18N – Knowledge-Internationalisierung

Mit den optionalen Funktionen zur Internationalisierung von Wissen können Wissensbenutzer Artikel in mehreren Sprachen anzeigen.

Ab dem San Diego-Release wird das Plugin „I18N: Knowledge Management Internationalization v2“ (com.glideapp.knowledge.i18n2) installiert, wenn ein Sprachpaket aktiviert wird. In Versionen vor San Diego wurde dieses Plugin zusammen mit dem Plugin Internationalization (com.glide.i18n) installiert.

Die Internationalisierung von Wissen ermöglicht es dem Knowledge Management-Team, sprachspezifische Wissensartikel zu erstellen und Übersetzungen desselben Artikels miteinander in Beziehung zu setzen, sodass sie einfach zu verwalten sind. Benutzer können in ihrer eigenen Sprache anzeigen und suchen, Artikel können jedoch bei Bedarf auch in anderen Sprachen angezeigt werden.

Legen Sie eine anwenderdefinierte Sprache für den Artikel fest

Ab dem Release San Diego können Benutzer mit erweiterten Rechten eine anwenderdefinierte Sprache hinzufügen, indem sie Spracheinträge in der Tabelle „Auswahl“ [sys_choice] hinzufügen, um den ausgewählten Artikel in mehreren Sprachen anzuzeigen. Auf der Artikelseite werden in der Liste **Sprache** alle Sprachen angezeigt, für die die Übersetzung der Artikelsprache verfügbar ist.

Legen Sie die Suchsprache für Artikel fest

Sie können die Standardsprache für die Suche nach Artikeln auf eine andere Sprache als die angemeldete Sprache festlegen, indem Sie die Sprache als Wert der Systemeigenschaft `glide.knowman.search.default_language` angeben. Wenn beispielsweise Französisch die angemeldete Sprache ist und Sie Englisch als Standardsprache für gesuchte Artikel festlegen möchten, geben Sie Englisch in der Systemeigenschaft an. Sie können in der Anwenderoberfläche auch zu Französisch wechseln, um die Französisch-Artikel anzuzeigen. Wenn die Systemeigenschaft nicht festgelegt ist, wird die angemeldete Sprache des Anwenders als Standardartikelsprache festgelegt. Weitere Informationen finden Sie unter Andere Knowledge-Eigenschaften.

Um die gleichzeitige Suche nach verschiedenen Sprachen zu aktivieren, navigieren Sie zu **Knowledge-Administration** > **Wissenssuche** > **Eigenschaften** > **Mehrsprachige Suche aktivieren** und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ja**. Informationen zur gleichzeitigen Suche in allen verfügbaren Sprachen finden Sie unter Suche mit Wissensmanagement v3 durchführen.

Hinweis:
Wenn die Systemeigenschaft `glide.knowman.search.default_language` inaktiv ist, können Sie jeweils eine Sprache suchen. Wenn die Eigenschaft aktiviert ist, können Sie gleichzeitig für mehrere Sprachen suchen.

Bereichsbezogene Knowledge Bases

Um Knowledge Bases mit vertraulichen Artikeln zu schützen, verwenden Sie eine bereichsbezogene Knowledge Base. Selbst Systemadministratoren und Knowledge-Administratoren können bereichsbezogene Knowledge Bases nur verwalten, wenn dies ausdrücklich durch Benutzerkriterien genehmigt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Angenommen, Sie haben einen Wissensartikel mit vertraulichen Gehaltsabrechnungsinformationen, der nur von der Gehaltsabrechnungsabteilung und nicht von einem Systemadministrator oder Wissensadministrator gelesen werden sollte. Sie können einen Wissensartikel mit den vertraulichen Informationen in einer bereichsbezogenen Knowledge Base in der Anwendung Human Resources: Core erstellen.

Nur Benutzer mit der Administratorrolle einer Anwendung und der Rolle „knowledge_admin“ können eine bereichsbezogene Knowledge Base verwalten. Sie steuern den Zugriff auf Knowledge Bases einer Anwendung mit aktivierter Anwendungsverwaltung (z. B. HR) über die ACLs der Wissenstabellen in der Anwendung anstatt über globale ACLs. Um den Zugriff auf eine bereichsbezogene Knowledge Base zu definieren, geben Sie entsprechende Anwenderkriterien für Anwender an, einschließlich Systemadministratoren und Wissensadministratoren.

Hinweis:
Damit Bereichshaupttabellen den Bereich ableiten und bereichsbezogene ACLs ausführen können, müssen Sie die Systemeigenschaft `glide.enforce_security_scope.<scope_name>` auf „true“ festlegen.

Der Umfang vorhandener Knowledge Bases kann nicht geändert werden. Sie verbleiben im globalen Bereich. Sie können jedoch eine bereichsbezogene Knowledge Base erstellen, um vertrauliche Wissensartikel zu schützen.

Um eine bereichsbezogene Knowledge Base für eine Anwendung zu erstellen, benötigen Sie zusätzlich zur Rolle „knowledge_admin“ oder „admin“ Zugriff zum Anzeigen und Auswählen dieser Anwendung in der Anwendungsauswahl (siehe Anwendungsauswahl). Beispiel: Bevor Sie eine Knowledge Base in der Anwendung Human Resources: Core erstellen, müssen Sie in der Anwendungsauswahl die Anwendung Human Resources: Core auswählen und dann die Knowledge Base erstellen. Wenn Sie dann eine Knowledge Base erstellen, wird im Formular „Knowledge Base“ der Anwendungsbereich der Knowledge Base im Feld **Anwendung** festgelegt.

Zugehörige Informationen

Eine Knowledge Base erstellen

Anwendungen aus der Anwendungsauswahl auswählen

Anwendungsverwaltung

Steuern Sie den Zugriff auf Knowledge Base-Ebene über Anwenderkriterien

Lösungen für maschinelles Lernen für Wissensmanagement

Maschinelles Lernen in Wissensmanagement trägt zur Verbesserung der Knowledge Governance und der Qualität Ihrer Knowledge Base bei.

Maschinelles Lernen bietet in Wissensmanagement folgende Vorteile:

- Verbessert die Qualität ihrer Knowledge Base durch Vermeidung doppelter Artikel, sodass sie besser geeignet ist für Knowledge-Centred Service (KCS)
- Schlägt zugehörige Artikel vor, mit denen Sie ein Problem oder eine Frage lösen können
- Identifiziert Wissenslücken und verbessert den Inhalt ihrer Knowledge Base mithilfe der Funktion für Wissensbedarfeinblicke.

Predictive Intelligence for Knowledge Management

Die Funktion Predictive Intelligence for Wissensmanagement nutzt Algorithmen des maschinellen Lernens, um verschiedene Wissensmanagement-Fähigkeiten bereitzustellen, z. B. ähnliche Artikel und Wissensbedarfeinblicke.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lösungsdefinitionen für Predictive Intelligence für Wissensmanagement

Die Lösungsdefinitionen für die Funktion Predictive Intelligence for Wissensmanagement sind im Plugin „Predictive Intelligence for Knowledge Management“ (com.snc.knowledge_ml) verfügbar. Weitere Informationen zum Plugin finden Sie unter Zusätzliche Plugins für das Wissensmanagement.

Lösungsdefinition und Lösungstyp

Lösungsdefinition	Lösungstyp	Beschreibung
Ähnliche Wissensartikel **Hinweis:** Diese Lösungsdefinition ist als Vorlage für Instanzen verfügbar, in denen die beiden Plugins „Predictive Intelligence for Contextual Search“ (com.snc.contextual_search_ml) und „Predictive Intelligence for Knowledge Management“ (com.snc.knowledge_ml) aktiviert sind.	Ähnlichkeit	Schlägt zugehörige Artikel auf Grundlage ihrer Kurzbeschreibung vor. Sie können die Ergebnisse an folgenden Stellen anzeigen: • Im Abschnitt „Wissensergebnisse“ des Wissensformulars beim Erstellen eines Artikels im Wissensmanagement Serviceportal. Wenn der Abschnitt „Wissensergebnisse“ nicht im Wissensformular angezeigt wird, müssen Sie das Formular möglicherweise konfigurieren, um das Feld „ **Ergebnisse der Kontextsuche** “ hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Formularlayout konfigurieren . • Abschnitt „Zugehörige Artikel“ auf der Ansichtsseite für Wissensartikel im Serviceportal für Wissensmanagement und in den Anwendungen Now Mobile • In Agent Assist im Mitarbeiterbereich, wenn die Option **Ähnliche Artikel (ML)** ausgewählt ist.
Bedarfseinblicke: Wissen in Fallclustern erforderlich	Clustering	Füllt Sammlungen geschlossener und gelöster Kundenservicefälle im Dashboard „Einblicke für Fälle anfordern“.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lösungsdefinition und Lösungstyp (Fortsetzung)

Lösungsdefinition	Lösungstyp	Beschreibung
Bedarfseinblicke: Incident-Clustern erforderlich	Clustering	Füllt Sammlungen geschlossener und gelöster Incidents im Dashboard „Einblicke für Incidents anfordern“.
Bedarfseinblicke: Ähnliche Fälle und Wissen	Ähnlichkeit	Vergleicht die Ähnlichkeit von Incidents mit Knowledge Bases und identifiziert ähnliche geschlossene und gelöste Kundenservicefälle als mögliche Wissenslücken.
Bedarfseinblicke: Ähnliche Incidents und Wissen	Ähnlichkeit	Vergleicht die Ähnlichkeit von Incidents mit Knowledge Bases und identifiziert ähnliche geschlossene und gelöste Incidents als mögliche Wissenslücken.

Zugehörige Informationen

Ähnlichkeitslösung für Knowledge Management trainieren, um zugehörige Artikel zu finden

Erstellen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Wissensbedarfeinblicke

Dashboard „Einblicke für Fälle anfordern“

Wissensartikel-Vorlagen

Artikelvorlagen haben vordefinierte Felder, die in einer bestimmten Reihenfolge strukturiert sind. Diese Vorlagen helfen beim Erstellen einer konsistenten Struktur für Wissensartikel.

Mit dem Vorlagen-Feature für Wissensartikel können Sie als Wissensadministrator (Benutzer mit der Rolle knowledge_admin) Artikelvorlagen erstellen, Felder in einer Vorlage hinzufügen oder anpassen und eine Vorlage aktivieren oder deaktivieren.

Als Sicherheitsadministrator (Benutzer mit der Rolle security_admin) können Sie die Sicherheit auf Feldebene in jeder Vorlage so konfigurieren, dass sie für bestimmte Benutzer sichtbar ist.

Als Autor können Sie Artikel mit vordefinierten oder neu erstellten Artikelvorlagen erstellen.

Vordefinierte Vorlagen für Wissensartikel

Verwenden Sie entweder die Standardvorlage oder eine der vordefinierten Anleitungen, Was-ist-Vorlagen, FAQs oder KCS-Artikelvorlagen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Wenn Sie ein Upgrade von Wissensmanagement auf Kingston oder höher durchführen, verwenden alle vorhandenen Artikel aus der früheren Version automatisch die Standardvorlage der aktualisierten Version. Wenn Sie beispielsweise Wissensmanagement von Jakarta auf Kingston aktualisieren, verwenden alle vorhandenen Artikel die in der Kingston-Version verfügbare Standardvorlage.

Alle vordefinierten Vorlagen sind standardmäßig inaktiv. Wenn Sie keine Vorlage aktivieren, verwenden die Artikel automatisch die Standardvorlage. Als Wissensadministrator können Sie eine Vorlage aktivieren, indem Sie zu navigieren **Wissen** > **Administration** > **Artikelvorlagen**an. Legen Sie dann in der Artikelvorlagenliste das Feld **Aktiv** für eine oder mehrere Vorlagen, die Sie aktivieren möchten, auf „true“ fest.

In der folgenden Tabelle sind die in jeder Vorlage verfügbaren Felder und der Name der Vorlagentabelle aufgeführt.

Vordefinierte Vorlagen für Wissensartikel

Name der Vorlage	Vorlagenfelder	Ordnet auf Tabelle zu.	SEO-Beschreibungs-Tag
FAQ	• Frage • Antwort	FAQ [kb_template_faq]	Frage
Anleitung	• Einführung • Anweisungen	Anleitung [kb_template_how_to]	Einführung
Was ist	• Einführung • Erklärung	Was ist [kb_template_what_is]	Einführung
KCS-Artikel	• Problem • Umgebung • Grund • Lösung	KCS-Artikel [kb_template_kcs_article]	Problem
Standard	Text	kb_knowledge	Text

Wissensartikelvorlagen aktivieren

Das Feature für Wissensartikelvorlagen wird mit dem Plugin Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced) aktiviert. Details finden Sie unter Aktivieren Sie das Plugin Wissensmanagement Advanced.

Wissensartikelvorlagen werden deaktiviert

Sie können eine Artikelvorlage nicht löschen, da Artikelvorlagen eine untergeordnete Tabelle zugeordnet ist. Das Löschen einer Vorlage erfordert auch das Löschen der untergeordneten Tabelle. Aufgrund der Einschränkungen beim Löschen von Tabellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

werden Artikelvorlagen und Vorlagenspalten explizit als nicht löschbar festgelegt. Stattdessen können Sie die Funktion „Wissensartikelvorlagen“ deaktivieren, indem Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** im Formular „Artikelvorlage“ deaktivieren.

Hinweis:
Die Standardvorlage ist standardmäßig verfügbar und kann nicht deaktiviert werden.

Wissensblöcke

Vereinfachen Sie das Verfassen von Wissen für Autoren und die Aufnahme von Wissen für Leser mithilfe von Wissensblöcken. Wissensblöcke sind wiederverwendbare Inhaltselemente, die durch Benutzerkriterien gesichert sind, die Sie Wissensartikeln in einer Knowledge Base hinzufügen können. Das Benutzerkriterium steuert, welche Benutzer Blockinhalte in einem Artikel oder der Suche lesen dürfen, wodurch Benutzer einfacher für sie relevante Inhalte lesen können.

Wissensblöcke sind nur zur Verwendung in Now Platform verfügbar.

Wissensblöcke verwenden

Um Wissensblöcke zu verwenden, muss ein Wissensadministrator oder Manager die Funktion Wissensblöcke für jede Wissensdatenbank, in der die Blöcke genutzt werden, aktivieren.

Wissensblöcke für jede Knowledge Base aktivieren

Wissensmitarbeiter können Wissensblöcke erstellen und in Artikel in einer Wissensdatenbank einfügen:

Hinweis:
Wissensblöcke werden in Artikeln vom Typ Wiki nicht unterstützt. Standardmäßig werden an den Wissensblock keine angehängten Dateien angezeigt. Sie können jedoch sehen, dass Bilder und Text in KBs sichtbar sind, die aus Blockdateien erstellt wurden.

- Wissensblock erstellen
- Wissensblöcke zu einem Wissensartikel hinzufügen
- Zeigen Sie eine Vorschau eines Wissensartikels mit Wissensblöcken nach Anwender oder Datum an

Inhalte von Wissensblöcken können in einem Artikel oder in einer Suche gelesen oder nicht gelesen werden, basierend auf den in der Wissensdatenbank und auf der Wissensblockebene festgelegten Benutzerkriterien. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderkriterien für Wissensblock auswählen.

Example: Feiertagskalender mit standortspezifischem Inhalt des Wissensblocks

Sie sind Teil einer unternehmensweiten HR-Organisation, die eine Wissensdatenbank des Unternehmens pflegt. Sie möchten einen Feiertagskalender erstellen, damit Ihre Mitarbeiter wissen, an welchen Tagen das Unternehmen geschlossen ist. Da das Unternehmen über mehrere Standorte verfügt und Feiertagsdaten je nach Standort des Mitarbeiters variieren, gibt es verschiedene Arten, wie Sie den Wissensartikel erstellen können.

Eine Möglichkeit ist, einen Wissensartikel für jeden Standort zu erstellen, mit einem Artikel für Standort A, einem für Standort B usw.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Vorteile: vereinfachte Nutzung. Mitarbeiter haben einen einzigen Artikel zum Suchen und Lesen.
- Nachteile: mehr Arbeit für HR. Die Personalabteilung hat mehrere Artikel zum Verwalten und Aktualisieren für jeden Standort, an dem das Unternehmen Mitarbeiter hat.

Eine andere Möglichkeit ist, einen einzelnen Wissensartikel zu erstellen, der Abschnitte für jeden Standort enthält.

- Pros: vereinfachtes Authoring. HR hat einen einzigen Artikel zum Verwalten und Aktualisieren.
- Nachteile: mehr Arbeit für die Mitarbeiter. Der Mitarbeiter muss einen fremden Inhalt durchblättern und ignorieren, um den Abschnitt im Artikel zu finden, der ihn betrifft.

Mit Wissensblöcken können Sie einen einzelnen Wissensartikel mit ortsspezifischem Blockinhalt erstellen, der durch Benutzerkriterien abgesichert ist. Dieser Ansatz trägt dazu bei, die Arbeitsauslastung für Personal und Mitarbeiter zu reduzieren. Als HR-Mitarbeiter müssen Sie nur einen einzigen Artikel verwalten und aktualisieren. Die Mitarbeiter haben einen einzigen Artikel zum Suchen und Lesen. Die Benutzerkriterien stellen sicher, dass nur der für sie relevante Inhalt angezeigt wird.

Wenn Sie einen benutzerdefinierten Such- oder Wissensartikel-Viewer verwenden

Wenn Sie einen benutzerdefinierten Such- oder Wissensartikel-Viewer für Ihre Anwendung verwenden, sollten Sie ihn mit der entsprechenden Wissens- oder Wissensblock-API integrieren. (Integration ist nur erforderlich, wenn Sie einen benutzerdefinierten Such- oder Wissensartikel-Viewer verwenden.)

Integration einer benutzerdefinierten Such- oder Wissensartikel-Anzeige mit Wissensblöcken

Aktivierungsinformationen

Um in Ihrer Anwendung Wissensblöcke verwenden zu können, müssen Sie Wissensblöcke aktivieren. Informationen dazu, welche Komponenten mit dieser Funktion installiert werden, finden Sie unter Mit Wissensblöcken installierte Komponenten.

Hinweis:
Durch die Aktivierung von Wissensblöcken wird „Knowledge Management Advanced“ automatisch aktiviert, wodurch erweiterte Funktionen wie Artikelversionsverwaltung möglich sind. Wissensblöcke können mit oder ohne Artikelversionsverwaltungsfunktion verwendet werden. Informationen zum Deaktivieren dieser Funktion finden Sie unter Funktion zur Artikelversionsverwaltungdeaktivieren .

Wissensabonnements

Abonnieren Sie Knowledge Bases und Wissensartikel, um E-Mail-Benachrichtigungen über neue Artikel und Artikelüberarbeitungen oder Kommentare zu erhalten.

- Knowledge Base abonniert:
  - Inhaber von Knowledge Bases abonnieren automatisch alle Artikel in der Knowledge Base, die sie besitzen. Sie erhalten E-Mail-Benachrichtigungen, wenn in der Knowledge Base neue Artikel erstellt oder überarbeitet (veröffentlicht) werden.
  - Benutzer, die eine Knowledge Base abonnieren, erhalten E-Mail-Benachrichtigungen, wenn neue Artikel in der Knowledge Base erstellt oder die vorhandenen Artikel überarbeitet (veröffentlicht) werden.
- Wissensartikel abonniert:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Knowledge-Autoren abonnieren automatisch die von ihnen erstellten Artikel. Sie erhalten E-Mail-Benachrichtigungen, wenn die von ihnen erstellten Artikel von anderen Autoren ausgecheckt oder überarbeitet (veröffentlicht) werden und wenn die Artikel Benutzerkommentare erhalten.
- Benutzer, die einen Artikel abonnieren, erhalten E-Mail-Benachrichtigungen, wenn der Artikel überarbeitet (veröffentlicht) wird.

Benutzer können ihre Einstellungen für Knowledge-Benachrichtigen in den **Systemeinstellungen** festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigungen in verwalten Wissensmanagement und Einstellungen für Knowledge-Benachrichtigungen einrichten.

Das Knowledge-Abonnement-Feature ist sowohl für die Knowledge Management v3-Benutzerschnittstelle als auch für das Knowledge Management Service Portal verfügbar.

Wenn die Artikelversionsverwaltungsfunktion aktiviert ist, werden auch die folgenden Benachrichtigungen gesendet:

- Ein Artikel wurde ausgecheckt
- Ein Artikel wird überarbeitet
- Eine neue Version eines Artikels wurde veröffentlicht

Aktivierungsinformationen

Für die Funktion „Wissensabonnements“ ist das Plugin „Knowledge Management Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced) erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensabonnements konfigurieren.

Zugehörige Informationen

Versionsnummern von Wissensartikeln

Artikelversionsverwaltung

Wissensbedarfeinblicke

Identifizieren Sie Wissenslücken, und verbessern Sie den Inhalt Ihrer Knowledge Base mit der Funktion „Knowledge Demand Insights“.

Die Funktion „Knowledge Demand Insights“ automatisiert die Erkennung von Wissenslücken in Ihren Knowledge Bases. Wissenslücken sind Themen, zu denen in Knowledge Bases keine Wissensartikel vorhanden sind.

Das Schließen von Wissenslücken bietet folgende Vorteile:

- Effektivität von Selfservice verbessern: Selfservice-Benutzer erhalten relevantere Informationen für Recherchen, Problembehandlung und Abfragen.
- Fall- oder Incident-Lösungen erhöhen: Wenn Sie relevante Informationen verfügbar haben, können Sie zukünftige Fälle abwehren.
- Verbesserte Falllösung: Service Desk-Mitarbeiter können relevantere Wissensartikel finden, um Fälle, Incidents, Probleme usw. zu lösen.

Aktivierungsinformationen

Für die Funktion „Knowledge Demand Insights“ ist das Plugin „Predictive Intelligence für Wissensmanagement“ (com.snc.knowledge_ml) erforderlich. Weitere Informationen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

finden Sie unter Predictive Intelligence for Knowledge Management und Zusätzliche Plugins für das Wissensmanagement.

Dashboards für Bedarfseinblicke

Sie können ein Dashboard für Bedarfseinblicke für Ihre Aufgaben verwenden, um Wissenslücken bei Kandidaten zu analysieren und Feedback-Aufgaben für Wissenslücken zu erstellen. Standardmäßig enthält die Funktion „Wissensbedarfseinblicke“ die Dashboards „ **Bedarfseinblicke für Incidents“**, **„Bedarfseinblicke für Fälle“**und **„Bedarfseinblicke: Ähnliche HR-Fälle** “ für Incidents, Kundenservicefälle bzw. HR-Fälle. Für andere Aufgaben können Sie ein Dashboard erstellen. Für den Zugriff auf ein Dashboard für Bedarfseinblicke benötigen Sie Lesezugriff auf die Aufgaben und die Rolle sn_km_ml.knowledge_curation_user. Weitere Informationen finden Sie unter Analysieren Sie Wissenslücken aus einem Dashboard für Bedarfseinblicke, und erstellen Sie Feedback-Aufgaben für Wissenslücken.

Zugehörige Informationen

Dashboard „Einblicke für Fälle anfordern“

Dashboard „Einblicke für Incidents anfordern“

Dashboard „Einblicke für HR-Fälle“ anfordern

Self-Serviceanalytik

Mit dem -Framework Self-Serviceanalytik können Sie Informationen über Benutzeraktivitäten und Abwendungsergebnisse im Zusammenhang mit diesen Aktivitäten sammeln.

Zeigen Sie die Effektivität von Selfservicekanälen mithilfe von Berichten und Dashboards basierend auf den vom Framework Self-Serviceanalytik generierten Daten an. Diese Self-Serviceanalytik Daten werden vom Dashboard für Selfservice-Analysen für den Kundenservice verwendet. Sie können das Framework Self-Serviceanalytik auch in Dashboards anderer Anwendungen verwenden, die das Abonnements- und Aktivitäts-Feed-Framework verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Selfservice-Analysen-Dashboard für den Kundenservice .

Die Analyse von Selfservice-Abwendungsmetriken bietet folgende Vorteile:

- Messen Sie die Effektivität von Selfservice anhand von Selfservice-KPIs.
- Quantifizieren Sie erfolgreiche Selfservice-Interaktionen, um Korrekturmaßnahmen zu ergreifen.
- Definieren Sie anwenderdefinierte Selfservice-KPIs, die auf Ihre Organisation zugeschnitten sind.

Aktivierungsinformationen

Das Framework Self-Serviceanalytik erfordert das Plugin „Self-Service Analytics Core“ (com.snc.self_service_analytics_core). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Selfservice-Analysen.

Hinweis:
Die Daten für die Kanäle „Communities“ und „Virtual Agent“ werden generiert, wenn das Plugin „Communities“ (com.sn_communities) bzw. das Plugin „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot) aktiviert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Selfservice-Analytics-Konzepte

Platform Analytics-Lösungen für Selfservice-Analysen für Customer Service

Selfservice-Analytics-Konzepte

Sie können Ihre Self-Service-Effektivität quantifizieren, indem Sie die Fallabwendungen messen.

Mit dem Framework Self-Serviceanalytik können Sie die Fallabwendung messen, indem Sie Benutzeraktivitätsmuster für ein Abwendungsergebnis definieren. Eine Fallabwendung liegt vor, wenn Sie in der Lage sind, einem Benutzer, der beabsichtigte, einen Fall zu erstellen, eine Lösung über einen der Selfservicekanäle wie Wissen, Communities, Katalog und Virtual Agent zur Verfügung stellt, für den jedoch kein Fall angezeigt wird erstellt.

Standardmäßig wird das Framework Self-Serviceanalytik vom Selfservice-Analysen-Dashboard für den Kundenservice verwendet. Das -Framework kann auch in Dashboards anderer Anwendungen verwendet werden, die das Abonnement- und Aktivitäts-Feed-Framework verwenden.

Das System enthält vordefinierte Konfigurationen für die Komponenten des Frameworks Self-Serviceanalytik, die Verbrauchern und Kundenkontakten zugeordnet sind. Sie können diese Komponenten auch für andere Benutzerentitäten konfigurieren.

Selfservice-Analysen: Komponenten

Selfservice-Analysen basieren auf dem Aktivitätsmuster, das einem Abwendungsergebnis zugeordnet ist. Sie besteht aus den folgenden Hauptkomponenten:

- Aktivitätsmuster (siehe Aktivitätsmusterkomponenten)
- Abwendungsergebnis (siehe Abwendungsergebniskomponenten)

Aktivitätsmusterkomponenten

Aktivitätsmuster

Eine Kombination aus Musterelement und/oder Musterelementgruppe für eine Anwenderentität wie Verbraucher oder Kundenkontakte, die mit einem Ergebnis verknüpft ist. Jedes Musterelement oder jede Musterelementgruppe wird als reguläre Ausdrücke implementiert.

Beispiel: Das Aktivitätsmuster Kontakte: Fall: Bestätigte Abwendung ist eine Kombination aus den Musterelementgruppen Selfservice: Hilfreich und Selfservice-Aktionen: Optional viele.

Abwendungsergebnis

Ein Aktivitätsmuster kann zu einem Abwendungsergebnis führen. Weitere Informationen finden Sie unter Abwendungsergebniskomponenten.

Primäre Aktivität

Die abschließende Aktivität, die das mit einem Aktivitätsmuster verknüpfte Ergebnis basierend darauf bestimmt, ob es stattfindet oder nicht.

Beispiel: Wenn das System für die primäre Aktivität „Kunde hat einen Fall erstellt“ keine Übereinstimmung findet (Fall wurde nicht erstellt), wird das Ergebnis „Bestätigte Abwendung“ dem Aktivitätsmuster Kontakte: Fall: Bestätigte Abwendung zugeordnet.

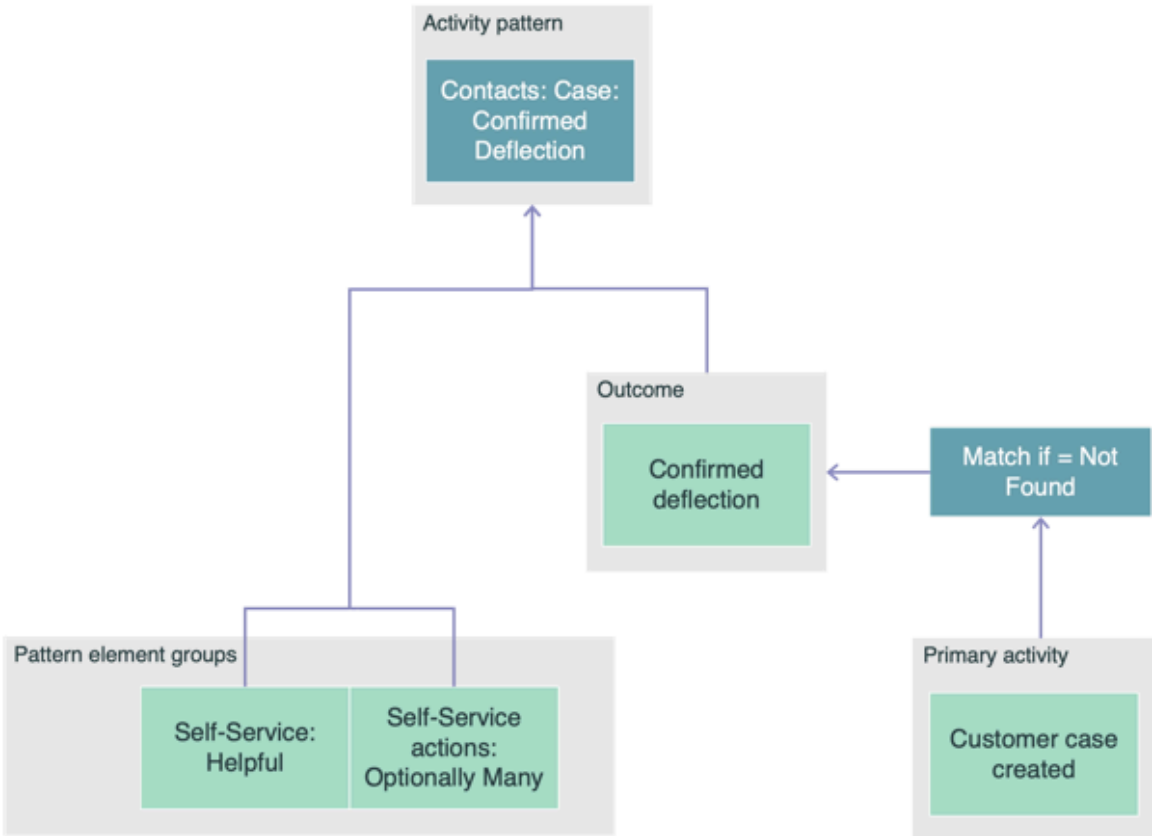
Musterelementgruppe

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine logische Kombination aus zwei Musterelementen, einer Musterelementgruppe oder beiden und wie oft die Kombination auftritt. Weitere Informationen finden Sie unter Komponenten der Musterelementgruppe.

Die folgende Abbildung veranschaulicht die Komponenten des Aktivitätsmusters Kontakte: Fall: Bestätigte Abwendung.



Komponenten der Musterelementgruppe

Musterelementgruppe

Eine logische Kombination aus zwei Musterelementen, einer Musterelementgruppe oder beiden und wie oft die Kombination auftritt. Jede Musterelementgruppe wird als reguläre Ausdrücke implementiert.

Das Ergebnis der logischen Kombination kommt in einem der folgenden Typen vor:

- Einmal
- Optional einmal
- Optional viele
- Mindestens einmal
- Bereich

Beispiel 1: In der folgenden Tabelle ist die Musterelementgruppe „Wissensinteraktionen einmal“ „true“, wenn sie nur einmal vorkommt und entweder „Artikel einmal angezeigt“ auf „wahr“ oder „Artikel mit positivem Feedback markiert“ einmal auf „wahr“ gesetzt ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für eine Musterelementgruppe 1

Musterelementgruppe	Erstes Element	Zweites Element	Operator	Vorkommen
Wissensinteraktionen einmal	Artikel einmal angezeigt	Artikel wurde einmal mit positivem Feedback markiert	Oder	Einmal

Beispiel 2: In der folgenden Tabelle ist die Mustergruppe Selfservice-Interaktionen optional viele auf „true“ festgelegt, wenn Interaktionen entweder nicht oder mehrmals aufgetreten sind und entweder die Knowledge- oder Kataloginteraktionen einmal auf „true“ oder die Communities oder Virtual Agent-Interaktionen einmal auf „true“ festgelegt sind .

Beispiel für Musterelementgruppe 2

Musterelementgruppe	Erstes Element	Zweites Element	Operator	Vorkommen
Wissen oder Kataloginteraktionen einmal	Wissensinteraktionen einmal	Kataloginteraktionen einmal	Oder	Einmal
Communities oder Virtual Agent-Interaktionen einmal	Communities einmal	Virtual Agent-Interaktionen einmal	Oder	Einmal
Selfservice-Interaktionen optional viele	Wissen oder Kataloginteraktionen einmal	Communities oder Virtual Agent-Interaktionen einmal	Oder	Optional viele

Musterelement

Gibt einen einzelnen Aktivitätstyp an und an, wie oft er auftritt. Jedes Musterelement wird als regulärer Ausdruck implementiert.

Beispiel: Das Musterelement Artikel einmal angezeigt gibt an, dass die Aktivität Wissensartikel angezeigt einmal vorkommen muss.

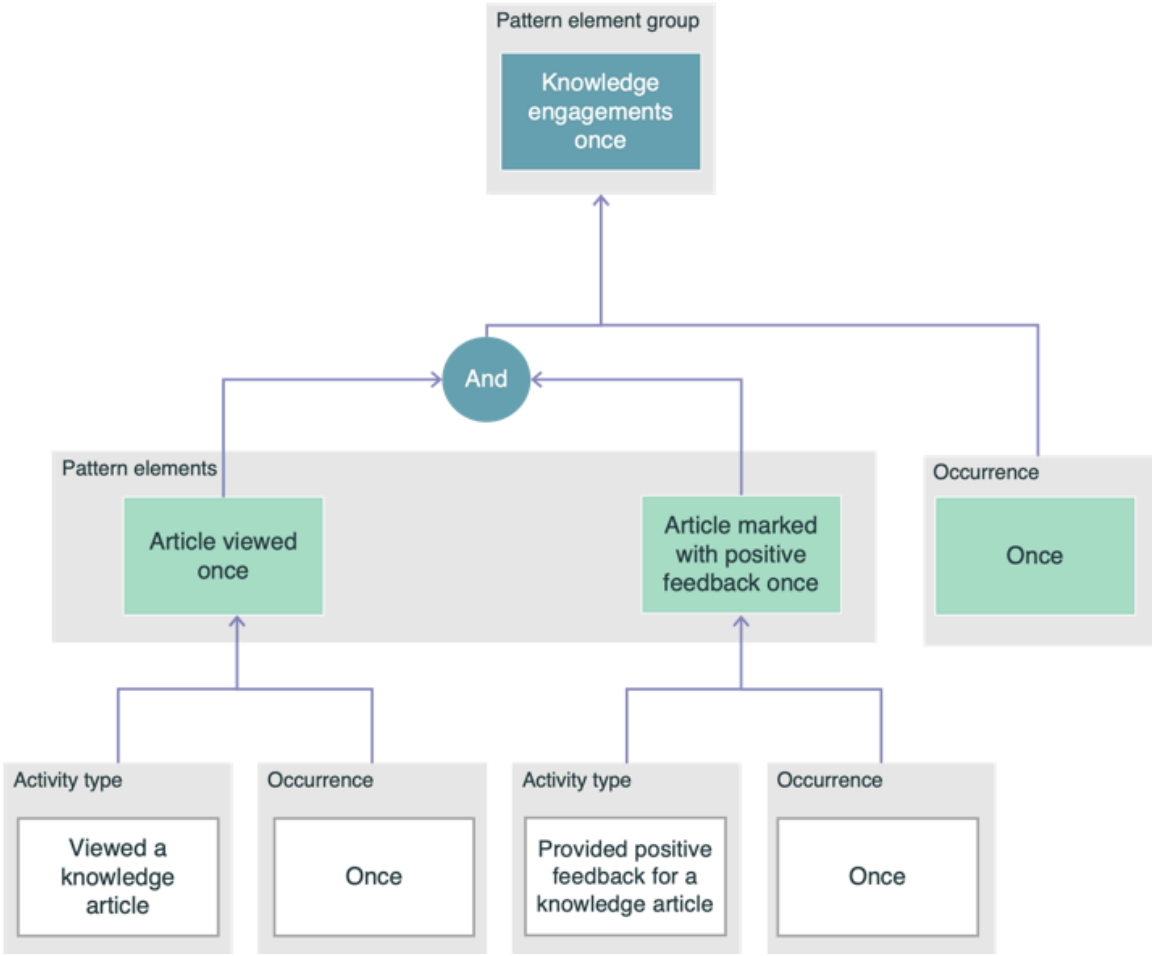
Aktivitätstyp

Eine Aktion, die ein Benutzer (Verbraucher oder Kundenkontakt) ausführt

Beispiel: Der Aktivitätstyp „Wissensartikel angezeigt“ tritt auf, wenn ein Benutzer einen Wissensartikel anzeigt.

Die folgende Abbildung veranschaulicht die Komponenten der Musterelementgruppe Wissensinteraktionen einmal.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Aktivitätskontextkomponenten

Aktivitätskontext

Eine Sammlung von Aktivitätsgruppen, die ein Anwender ausführen kann, z. B. Katalog, Wissen, Fall, Communities und Virtual Agent.

Beispiel: Der Aktivitätskontext Kontakt ist eine Sammlung von Aktivitätsgruppen wie Katalog, Wissen, Fall, Communities und Virtual Agent, die dem Kundenkontakt zugeordnet sind.

Aktivitätsgruppe

Eine logische Gruppierung von Aktivitätstypen, die für denselben Objekttyp ausgeführt werden, z. B. ein Wissensartikel, eine Community-Antwort oder ein Kundenservicefall.

Beispiel: Die Aktivitätsgruppe „Wissen“ ist eine logische Gruppierung der Aktivitäten „Wissensartikel angezeigt“ und „Artikel hilfreich markiert“, die für einen Wissensartikel ausgeführt werden.

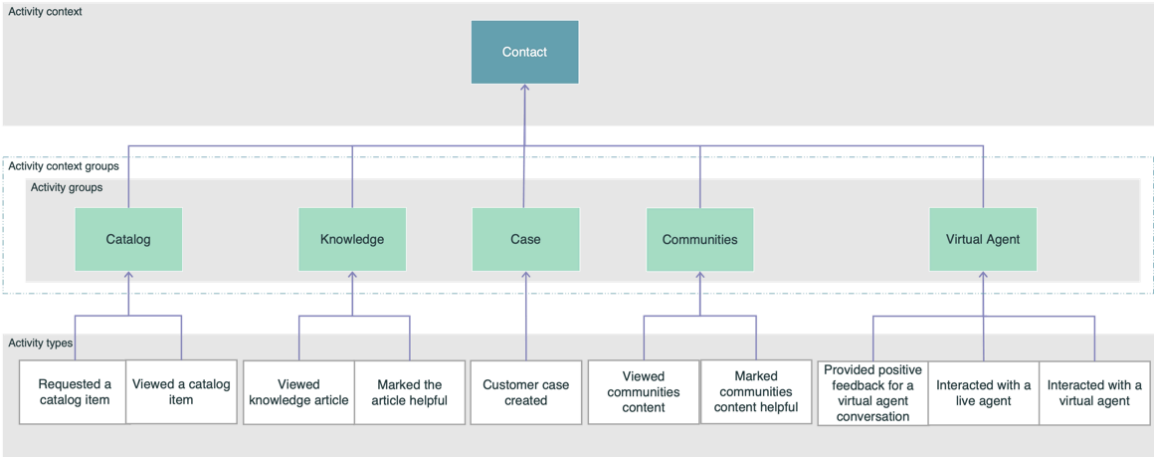
Aktivitätskontextgruppe

Eine Aktivitätsgruppe, die einem Kontext hinzugefügt wurde.

Die folgende Abbildung veranschaulicht die Komponenten des Aktivitätskontext Kontakt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Abwendungsergebniskomponenten

Abwendungsergebnis

Im Kontext der Abwendung kann ein Aktivitätsmuster zu einem der folgenden drei Ergebnisse führen:

Bestätigte Abwendung

Der Selfservice-Inhalt hat definitiv verhindert, dass ein Fall erstellt wurde.

Potenzielle Abwendung

Der Selfservice-Inhalt wurde angezeigt, und es wurde kein Fall erstellt. Es ist jedoch unklar, ob der Inhalt der Faktor ist, der die Erstellung des Falls verhindert hat.

Keine Abwendung

Ein Fall wurde erstellt, nachdem der Selfservice-Inhalt angezeigt wurde.

Abwendungskonfiguration

Ordnet ein Fenster (Dauer) einem Aktivitätskontext zu. Das Fenster definiert, wie lange ein System wartet, bis ein Fall erstellt wird, der einem Abwendungsmuster entspricht.

Beispiel: Um die Fallerstellungsaktivität für einen Verbraucher innerhalb eines Tages nachzuverfolgen, legen Sie das Fenster auf 1 Tag fest.

- Wenn der Verbraucher innerhalb dieses Fensters einen Fall erstellt hat, stimmt das Abwendungsmuster mit dem Wert Keine Abwendung überein.
- Wenn der Verbraucher in diesem Fenster keinen Fall erstellt hat, ist das abgeglichene Abwendungsmuster eine potenzielle Abwendung.
- Wenn der Verbraucher keinen Fall erstellt hat und bei der letzten Aktivität positives Feedback für einen beliebigen Selfservice-Kanalinhalt innerhalb dieses Fensters übermittelt wurde, ist das abgeglichene Abwendungsmuster eine bestätigte Abwendung.

Abwendungsmetriken

Eine Transaktionstabelle, in der das Ergebnis abgeglichener Muster gespeichert wird. Standardmäßig erfasst die geplante Aufgabe für Selfservice-Analysen Daten und speichert die generierten Daten in der Tabelle „Abwendungsmetriken“ [ssa_deflection_metric].

Abwendungsmuster

Ordnet die Abwendungskonfiguration einem Aktivitätsmuster zu. Ein Abwendungsmuster wird als Tabelle implementiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie Selfservice-Analysen

Übersetzungsmanagement

Wissensartikel werden in vielen Sprachen verfasst und veröffentlicht. Um diese Artikel in andere Sprachen als die Sprache zu übersetzen, in der sie verfasst wurden, müssen Übersetzungsaufgaben erstellt werden. Mit dem Übersetzungsmanagement können Sie diese Übersetzungsaufgaben verwalten.

Die Übersetzungsverwaltungsfunktion ermöglicht folgende Übersetzungsaktivitäten:

- Übersetzen Sie veröffentlichte Wissensartikel, für die Übersetzungen fehlen, manuell, oder verwenden Sie die Option für maschinelle Übersetzung, um sie automatisch zu übersetzen.
- Erstellt automatisch Übersetzungsaufgaben für angegebene Sprachen.
- Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln und weisen Sie einem Übersetzer oder einer Gruppe von Übersetzern automatisch Aufgaben für eine Sprache, eine Knowledge Base oder eine Kategorie zu.

Informationen zur Aktivierung der Übersetzungsverwaltung finden Sie unter Übersetzungsmanagement aktivieren.

Durch Aktivieren der Eigenschaft `glide.knowman.translation.enable_translation_task` werden dem Untermenü „Übersetzungsverwaltung“ im Menü „Wissen“ die folgenden Menüoptionen hinzugefügt:

- **Alle offenen Aufgaben**
- **Meine zugewiesenen Aufgaben**
- **Übersetzerzuordnung**

Sie können eine Standardsprache auswählen, wenn Sie sich bei einer Instanz anmelden. Die verfügbaren Sprachen basieren auf den von Ihnen installierten Plugins für die Internationalisierungssprache.

Zugehörige Informationen

Übersetzen Sie einen Wissensartikel aus einer Übersetzungsaufgabe

I18N – Knowledge-Internationalisierung

Das Plugin „Knowledge Management Internationalization“ aktivieren

Knowledge-Centered Service-Konfiguration

Der Knowledge-Centered Service (KCS) ist eine Methode zur Erstellung und kontinuierlichen Verbesserung von Wissen, basierend auf der Erfahrung von Service Desk-Mitarbeitern und den durch die Wiederverwendung von Wissen beobachteten Mustern.

ServiceNow Wissensmanagement ist ein KCS (V6)-zertifiziertes Produkt. Wissensmanagement ist ein für KCS (V6) zertifiziertes Produkt und bietet Funktionen zur Verbesserung des Wissens, z. B. Überprüfung der Artikelqualität, kontextbezogene Wissenserfassung und Feedback-Verwaltung.

Auf der folgenden Seite ServiceNow Community finden Sie Informationen zu den ersten Schritten mit Wissensmanagement und KCS: Wissensmanagement – Erste Schritte .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Artikelqualitätsindex für das Knowledge Management

Bewerten Sie die Qualität von Wissensartikeln anhand des Artikelqualitätsindex (AQI). Der AQI hilft dabei, eine gleichbleibende Qualität der Wissensartikel aufrechtzuerhalten, die einer Knowledge Base zugeordnet sind, in der Artikel von verschiedenen Autoren verfasst werden.

Bei Verwendung des AQI-Features erstellt ein Wissensadministrator (ein Benutzer mit der Rolle Knowledge_admin) eine Prüfliste und fügt der Prüfliste einen Satz von wahr-oder-falsch-Fragen hinzu, um die Qualität der Wissensartikel zu bewerten. Für jede Frage weist der Knowledge_administrator der Qualitätsmessung eine Gewichtung zu und ordnet die Prüfliste dann einer Knowledge Base zu.

Ein Knowledge Reviewer (ein Benutzer mit der Rolle knowledge_coach und knowledge_domain_expert) führt eine AQI-Überprüfung für Wissensartikel durch, die der Knowledge Base angefügt sind, indem er die wahr-oder-falsch-Fragen in der Prüfliste beantworten. Die Artikelqualität wird dann basierend auf dem kumulativen Gewicht aller Antworten bewertet, die in der Prüfliste mit wahr beantwortet wurden.

Die durchschnittliche AQI-Bewertung wird auf der Registerkarte „Inhaltsqualität“ des Dashboards Wissensmanagement angezeigt (siehe Dashboard für Wissensmanagement).

Artikelqualitäts-Index aktivieren

Das Feature für den Artikelqualitätsindex wird mit dem Plugin Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced) aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Plugin Wissensmanagement Advanced.

Artikelversionsverwaltung

Verwenden Sie die Knowledge Management-Artikelversionsverwaltungsfunktion, um mehrere Versionen eines Knowledge Base-Artikels zu erstellen und zu verwalten.

Knowledge Base-Mitwirkende können eine neue Version eines Knowledge Base-Artikels aus einer vorhandenen veröffentlichten Version erstellen. Diese vorhandene Version kann entweder die letzte veröffentlichte Version oder eine ältere veraltete Version sein. Alle Änderungen werden in der neuen Version des Artikels gespeichert und die Informationen im vorhandenen Artikel bleiben gleich.

Wenn Sie veröffentlichte Knowledge Base-Artikel aus einer ServiceNow Instanz importieren, die die Artikelversionsverwaltung nicht unterstützt, müssen Sie das Reparaturskript `Versionen zu Artikeln initialisieren` korrigieren, um das Auschecken und Bearbeiten von Artikeln zu aktivieren.

Mit der Artikelversionsverwaltungsfunktion können Knowledge-Benutzer:

- Checken Sie einen veröffentlichten Artikel aus, und erstellen Sie eine weitere Version.

  Hinweis:
  Nur ein Autor (der einen Artikel zur Überarbeitung auscheckt), Knowledge Base-Besitzer und Anwender mit der Rolle „knowledge_admin“ kann einen Artikel im Entwurfsstatus bearbeiten.

- Wählen Sie eine zuvor veröffentlichte (veraltete) Version eines Artikels aus und aktualisieren Sie diese.
- Rufen Sie einen Artikel zurück, der überprüft wird oder dessen Veröffentlichung geplant ist.
- Legen Sie die letzte veröffentlichte Version eines Artikels still.

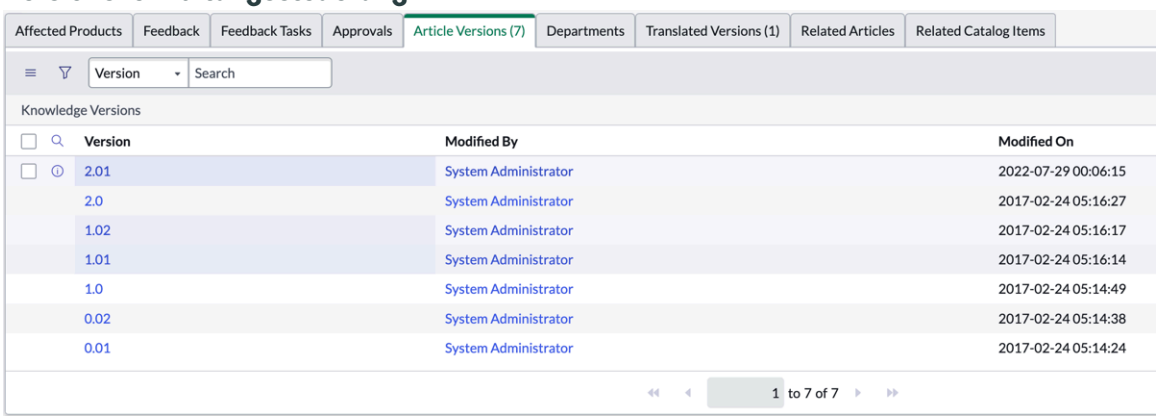
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Nur ein Autor (der einen Artikel zur Überarbeitung auscheckt), Knowledge Base-Besitzer und Anwender mit der Rolle „knowledge_admin“ kann einen Artikel im Entwurfsstatus bearbeiten.

Es gibt zwei Arten von Artikelrevisionen: Haupt- und Nebenrevisionen. Nebenrevisionen enthalten Aktualisierungen eines Artikels, der noch nicht veröffentlicht wurde. Hauptrevisionen enthalten Aktualisierungen eines Artikels, der veröffentlicht wurde und Kunden zur Verfügung steht. Um die verschiedenen Revisionen nachverfolgen zu können, führt die Artikelversionsverwaltungsfunktion des Artikels die Versionsnummerierung ein.

Bei der Artikelversionsverwaltung enthält die Wissensartikelnummer auch die Versionsnummer. Alle Verweise auf Wissensartikel verwenden dieses Zahlenformat. Beispiel: KB0010003 v2.0. Um auf alle Versionen des Wissensartikels zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel** > **Alle** und öffnen Sie den Artikel mit mehreren Versionen. In der zugehörigen Liste können Sie auf alle Versionen zugreifen.

Versionsverwaltungssteuerung



Aktivierungsinformationen

Für die Funktion zur Artikelversionsverwaltung muss das Plugin „Knowledge Management Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced) aktiviert werden, und die Eigenschaft `glide.knowman.versioning.enabled` muss auf „true“ (Standardwert) festgelegt sein. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Plugin Wissensmanagement Advanced und Artikelversionsverwaltungseigenschaften.

Zugehörige Informationen

Häufig gestellte Fragen zum Wissensmanagement

Besitzgruppen

Konfigurieren Sie Besitzgruppen, und ordnen Sie diese Wissensartikeln zu, um die Artikelqualität aufrechtzuerhalten, Genehmigungen zu verwalten und Feedback rechtzeitig zu berücksichtigen.

Um die Wartung von Wissensartikeln zu erleichtern, können Sie einem Wissensartikel eine Besitzgruppe zuweisen und den Besitz eines Artikels von einer einzelnen Person zu einer Gruppe übertragen. Eine Besitzgruppe besteht aus einer Gruppe von Mitgliedern und einem Manager, die für Wissensartikel verantwortlich sind. Zu den Aufgaben gehören: Genehmigung von Wissensartikeln, Durchführung von AQI-Prüfungen zur Sicherstellung der Artikelqualität und Verwaltung von Feedback-Aufgaben für Wissensartikel.

Wenn ein Wissensartikel einer Besitzgruppe zugewiesen wird:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Nur Mitglieder der Besitzgruppe haben Mitwirkzugriff auf den Artikel, auch wenn sie keinen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base des Artikels haben. Sie können den Wissensartikel, dem sie zugeordnet sind, bearbeiten, genehmigen, veröffentlichen und stilllegen.
- Anwender, die kein Mitglied der Besitzgruppe und kein Autor oder Editor sind, können nicht zum Artikel beitragen, selbst wenn sie **Mitwirkzugriff** auf die Knowledge Base des Artikels haben.

Wann Erstellen Sie einen Wissensartikel aus einem Incident in ITSM Mitarbeiterbereich oder einen Wissensartikel bearbeiten, müssen Sie möglicherweise das Wissensformular konfigurieren, um das Feld **„Besitzgruppe“** hinzuzufügen.

Aktivierungsinformationen

Um die Verwendung von Besitzgruppen zu aktivieren, aktivieren Sie die Eigenschaft `glide.knowman.ownership_group.enabled`. Diese Eigenschaft ist verfügbar, wenn das Plugin „Knowledge Management Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced) aktiviert ist. Standardmäßig ist diese Eigenschaft deaktiviert.

Hinweis:
Wenn Sie Besitzgruppen verwenden, versuchen Sie nicht, die Eigenschaft `glide.knowman.ownership_group.enabled` später zu deaktivieren. Wenn Sie die Eigenschaft später deaktivieren müssen, stellen Sie sicher, dass Sie alle Wissensartikel, die einer Besitzgruppe zugeordnet sind, manuell neu zuweisen, alle Artikelgenehmigungen schließen, die an Besitzgruppen gesendet werden, und alle offenen Feedbackaufgaben lösen, die Besitzgruppen zugewiesen sind.

Beitragender Zugriff auf veröffentlichte Artikel

Wenn eine Besitzgruppe mit einem Wissensartikel verknüpft ist, kann der Autor oder Überarbeiter des Artikels nicht zum Artikel beitragen, nachdem der Artikel veröffentlicht wurde. Sie können dieses Verhalten überschreiben, indem Sie die Eigenschaft `glide.knowman.ownership_group.override` aktivieren. Wenn die Eigenschaft auf truefestgelegt ist, behalten die Autoren oder Überprüfer von Wissensartikeln, die Besitzgruppen zugeordnet sind, Mitwirkzugriff auf ihre veröffentlichten Artikel. Standardmäßig ist diese Eigenschaft auf „false“ festgelegt.

Genehmigung von selbst verfassten Artikeln für Besitzgruppenmitglieder

Mit einer Besitzgruppe, die einem Wissensartikel zugeordnet ist, können Besitzgruppenmitglieder selbst verfasste Artikel zur Veröffentlichung genehmigen. Sie können dieses Verhalten überschreiben, indem Sie die Eigenschaft `glide.knowman.ownership_group.allow_self_approval` deaktivieren. Standardmäßig ist diese Eigenschaft auf „true“ festgelegt. Wenn die Eigenschaft auf festgelegt ist, können Besitzgruppenmitgliederkeine selbst verfassten Wissensartikel genehmigen.

Zugehörige Informationen

Wissensmanagement -Eigenschaften

Automatisierung des Feedback-Managements zur Verbesserung der Inhalte

Verwalten Sie große Mengen an Artikel-Feedback, indem Sie die Generierung von Aufgaben für negatives Feedback aktivieren. Wenn ein Artikel als schlecht bewertet oder als nicht hilfreich eingestuft wird, wird eine Feedback-Aufgabe generiert.

Wenn eine Besitzgruppe dem Artikel zugewiesen ist, wird die Feedback-Aufgabe dem Manager der Besitzgruppe zugewiesen. Manger von Besitzgruppen können Aufgaben einem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

anderen Gruppenmitglied neu zuweisen, und Gruppenmitglieder können sich selbst eine Feedback-Aufgabe zuweisen.

Wenn dem Artikel keine Besitzgruppe zugewiesen ist, wird die Feedback-Aufgabe dem Autor oder Prüfer des Artikels zugewiesen.

Der Aufgabenverantwortliche kann den Artikel aktualisieren, einen neuen Artikel erstellen, zusätzliches Feedback anfordern oder die Aufgabe erneut zuweisen und eine Benachrichtigung erhalten, nachdem das Feedback aktualisiert oder aufgelöst wurde.

Hinweis:
Die Funktion für umsetzbares Feedback ist im Serviceportal für Wissensmanagement und in Mitarbeiterbereichverfügbar. Um die Funktion für umsetzbares Feedback in anderen Serviceportalen zu verwenden, können Sie die Routenzuordnung der Seite „ **Wissensartikelansicht** “ aktivieren.

Ab New York ist die **Routenzuordnung** der Seite „Wissensartikelansicht“ standardmäßig aktiviert. Bestandskunden mit Release-Versionen vor New York können die **Routenzuordnung** der Seite „Wissensartikelansicht“ aktivieren. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Wissensartikelansicht beim Upgrade aktivieren .

Wissensmanagement konfigurieren

Planen und konfigurieren Sie Ihre Wissensmanagement-Implementierung.

Konfiguration – Übersicht

Informationen zur Einrichtung von [] finden Sie auf der folgenden Seite ServiceNow CommunityWissensmanagement: Erste Schritte für Wissensmanagement .

Sie können auch Wissensmanagement -Fähigkeiten innerhalb einer mit Adobe Experience Manager (AEM) erstellten Website verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Adobe Experience Manager .

Geführtes Setup zur Implementierung von Wissensmanagement verwenden

Das geführte Setup stellt eine Reihe von Aufgaben bereit, mit denen Sie Wissensmanagement in der Instanz konfigurieren können. Um das geführte Setup für Wissensmanagementzu öffnen, navigieren Sie zu **Wissen** > **Administration** > **Geführtes Setup**an. Weitere Informationen finden Sie unter Geführtes Setup verwenden .

Aktivieren Sie das Plugin Wissensmanagement Advanced

Aktivieren Sie das Plugin Wissensmanagement Advanced (com.snc.knowledge_advanced), um erweiterte Funktionen für Wissensmanagementzu aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Wissensmanagement Advanced-Plugin enthält Funktionscode und Demo-Daten.

Das Wissensmanagement Advanced Installer-Plugin (com.snc.knowledge_advanced.installer) wird für die Aktivierung des Wissensmanagement Advanced-Plugins verwendet.

Ab Release [Xanadu wird das Plugin Wissensmanagement Advanced für Neukunden automatisch aktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Das Plugin Wissensmanagement Advanced wird nicht automatisch mit der Anwendung Wissensmanagement v3 aktiviert.

Das Plugin Wissensmanagement Advanced Installer führt vor der Aktivierung zwei Validierungsschritte aus.

- Bestimmt, ob Wissensmanagement v2 Knowledge Bases aktiv sind.
- Bestimmt, ob im Feld „ **Nummer** “ ein eindeutiger Datenbankindex vorhanden ist. Wenn dem Feld **Nummer** eine eindeutige Einschränkung hinzugefügt wurde, schlägt die Aktivierung des Plug-Ins fehl. Folgen Sie den Anweisungen, die in KB0634959 aufgeführt sind, um Korrekturmaßnahmen zur Behebung des Problems durchführen.

  Sie benötigen Zugriff auf HI , um KB-Artikel ansehen zu können.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Das Wissensmanagement Advanced-Plugin aktiviert die folgenden Funktionen:

- Artikelversionsverwaltung: Ermöglicht die Verwaltung mehrerer Versionen eines Wissensartikels. Weitere Informationen finden Sie unter Artikelversionsverwaltung.

  Hinweis:
  Migrieren Sie vollständig zu Wissensmanagement v3, um Artikelversionsverwaltung zu verwenden.

- Artikelabonnements: Ermöglicht die Verwaltung einer Knowledge Base und von Abonnements für Wissensartikel. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensabonnements.

  Hinweis:
  Das Wissensmanagement Advanced-Plugin aktiviert die Abonnements und das Aktivitäts-Feed-Framework-Plugin (com.snc.activity_subscriptions).

- Artikelqualitätsindex: Ermöglicht die Aufrechterhaltung einer konsistenten Qualität von Wissensartikeln in einer Knowledge Base, in der Artikel von verschiedenen Autoren geschrieben werden. Weitere Informationen finden Sie unter Artikelqualitätsindex für das Knowledge Management.
- Artikelvorlagen: Ermöglicht die Erstellung von Artikelvorlagen für eine konsistente Struktur von Wissensartikeln. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensartikel-Vorlagen.
- Besitzgruppe: Ermöglicht die Erstellung von Besitzgruppen für Wissensartikel. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzgruppen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erstellung von Artikeln im Kontext: Ermöglicht das Erstellen eines Wissensartikels aus einem Kundenservicefall. Weitere Informationen finden Sie unter Das Erstellen eines Artikels aus einem Kundenservicefall aktivieren.
- Übersetzungsverwaltung: Ermöglicht die Verwaltung von Übersetzungsaufgaben, die für veröffentlichte Wissensartikel erstellt wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungsmanagement.

Demo-Daten sind Teil des Knowledge Management Advanced-Plug-Ins. Wenn der vom Knowledge Management Advanced Installer-Plugin durchgeführte Validierungsschritt erfolgreich abgeschlossen wurde, wird das Knowledge Management Advanced-Plugin automatisch aktiviert. Die Demodaten sind jedoch nicht in dieser Aktivierung enthalten. Um die Demodaten zu laden, wechseln Sie zur Plugin-Seite „Knowledge Management Advanced“, wählen Sie den zugehörigen Link **Nur Demodaten** laden und anschließend **OK**.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Setup-Anleitung zum Knowledge Management für Administratoren

Bevor Benutzer in Ihrer Organisation mit der Erstellung von Knowledge Bases und Wissensartikeln beginnen können, müssen Sie Wissensmanagement einrichten. Arbeiten Sie mit den Entscheidungsträgern zusammen, um Anforderungen für das effektive Einrichten von Wissensmanagement zu definieren, um die Anforderungen der Benutzer zu erfüllen.

Anforderungen

Erforderliche Rolle: admin.

Bevor Sie beginnen

Treffen mit Stakeholdern

Entscheidungsträger	Verantwortlichkeiten
Knowledge Manager	Definiert und überwacht die Knowledge Management-Prozesse für alltägliche Vorgänge im Zusammenhang mit der Veröffentlichung und Verwendung von Inhalten
Wissensadministrator	Konfiguriert erweiterte Einstellungen für bestimmte Knowledge Management-Funktionen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Entscheidungsträger	Verantwortlichkeiten
Wissenscoach	Ermöglicht Benutzern die Einhaltung von Inhaltsstandards
Wissensdomänenexperte	Bietet Domänen-Know-how
Autor der Version	Mitwirkende an einer bestimmten Version eines Artikels.
Ersteller und Prüfer von Inhalten	Erstellen, prüfen und aktualisieren Sie Artikel in den Knowledge Bases.
Community-Manager	Konzentrieren Sie sich auf die Erstellung und Kuratierung sozialer Inhalte.
Linienmanager	Verwalten von Teams, die Wissensartikel erstellen und verwenden

Bestimmen Sie mit Stakeholdern die folgenden Anforderungen

- Wer sind die Nutzer von Inhalten in den Knowledge Bases?
- Wer sind die Autoren, Editoren und Manager für die Artikel der Knowledge Base?
- Was sind die erforderlichen Workflows zum Veröffentlichen und Ausscheiden von Artikeln?
- Was sind die einzigartigen Verhaltensweisen, die für die Implementierung Ihres Wissensmanagements erforderlich sind? Sollten Anhänge beispielsweise in den Suchergebnissen angezeigt werden?
- Möchten Sie Wissensartikel in andere Sprachen übersetzen?

Beschreibung

Weisen Sie Benutzern und Gruppen Wissensrollen zu

Bestimmen Sie, welche Wissensmanagement Rollen für jeden Anwender geeignet sind, und weisen Sie diese Rollen dann zu.

Benutzerdefinierte Knowledge-Workflows erstellen

Wenn die Standard- Wissens-Workflows zum Veröffentlichen und Löschen von Wissensartikeln für Ihre Knowledge Bases nicht geeignet sind, erstellen Sie anwenderdefinierte Workflows für diese Knowledge Bases.

Knowledge-Eigenschaften konfigurieren

Wenn die Standard-Wissenseigenschaften nicht die Anforderungen der Benutzer erfüllen, konfigurieren Sie die Eigenschaften nach Bedarf neu.

Aktivieren Sie die Unterstützung für andere Sprachen außer Englisch

Wenn andere Sprachen als Englisch unterstützt werden müssen, aktivieren Sie die Plug-Ins für die Knowledge Management-Internationalisierung.

Koordinieren Sie sich mit Wissensmanagern für die Einrichtung der Knowledge Base

Informieren Sie Wissensmanager und Administratoren, dass sie mit der Konfiguration ihrer Knowledge Base beginnen können. Weitere Informationen finden Sie unter Anleitung zur Einrichtung der Knowledge Base für Wissensadministratoren und -manager.

Nächste Schritte

Abhängig von anderen Anforderungen für die Knowledge Bases werden Sie möglicherweise um Hilfe bei zusätzlichen Aufgaben gebeten, z. B. bei der Konfiguration von Wissenszielseiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geführtes Setup zur Implementierung von Wissensmanagement verwenden

Das Guided Setup für Knowledge Management stellt eine Reihe von Aufgaben bereit, die Sie bei der Konfiguration von Wissensmanagement für Ihre Instanz unterstützen. Um das geführte Setup für Wissensmanagement zu öffnen, navigieren Sie zu **Wissen** > **Administration** > **Geführtes Setup**an.

Mehr Informationen zur Nutzung der Anwenderoberfläche des geführten Setups finden Sie unter Geführtes Setup verwenden .

Anleitung zur Einrichtung der Knowledge Base für Wissensadministratoren und -manager

Nach dem abgeschlossenen Setup von Wissensmanagement können Sie eine Knowledge Base einrichten, in der Benutzer Wissensartikel erstellen und veröffentlichen können.

Erstellen Sie mehrere Knowledge Bases für verschiedene Gruppen in Ihrer Organisation, um Informationen innerhalb und zwischen diesen Gruppen freizugeben. Erstellen Sie bereichsbezogene Knowledge Bases, damit nur Anwendungsadministratoren die Knowledge Bases verwalten und den nicht autorisierten Zugriff auf anwendungsspezifische Daten einschränken können.

Administratoren erstellen Knowledge Base und weisen sie einzelnen Managern zu, die für die Steuerung des Verhaltens und des Organisationsschemas jeder Knowledge Base verantwortlich sind.

Jede Knowledge Base enthält Wissensartikel, die Informationen für Benutzer enthalten, z. B. Richtlinien, Versionshinweise oder Anweisungen für eine Aufgabe. Jede Knowledge Base kann auch einen separaten Workflow zum Veröffentlichen und Ausscheiden von Artikeln verwenden.

Anforderungen

Erforderliche Rolle: knowledge_administrator, knowledge_manager oder admin.

Bevor Sie beginnen

Bestimmen Sie die folgenden Anforderungen für jede Knowledge Base, die Sie einrichten möchten:

- Ob eine bereichsbezogene Knowledge Base erstellt werden soll? Weitere Informationen finden Sie unter Bereichsbezogene Knowledge Bases.
- Wer sind die Knowledge Base-Manager, die für die Genehmigung von Artikeln verantwortlich sind?
- Wer sind die Benutzer und Mitwirkenden dieser Knowledge Base? Der Zugriff für diese Benutzer wird durch Benutzerkriterien definiert.
- Welche Kategorien werden zur Klassifizierung von Artikeln verwendet? Können Benutzer Kategorien erstellen?
- Werden Benutzer der Knowledge Base neue Inhalte erstellen können?

Beschreibung

Knowledge Base einrichten

1. Knowledge Base erstellen
2. Legen Sie fest, durch welche Benutzer Wissensartikel gelesen, erstellt oder bearbeitet werden können, indem Sie Benutzerkriterien für die Knowledge Base auswählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Definieren Sie den Genehmigungsprozess für Artikel, die Workflows enthalten.
4. Definieren Sie die Wissenskategorien, die für die Organisation von Artikeln in der Knowledge Base benötigt werden.
5. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Knowledge-Homepage wünschen, bitten Sie Ihren ServiceNow Administrator, diese zu erstellen.

Nächste Schritte

Teilen Sie den Benutzern in Ihrer Organisation mit, dass sie mit dem Erstellen und Durchsuchen von Artikeln in der Knowledge Base beginnen können. Weitere Informationen finden Sie unter Knowledge Management-Handbuch für Benutzer.

Wenn Sie über die Knowledge_manager-Rolle verfügen, können Sie viele weitere Aufgaben ausführen, um die Wissensbasis zu verwalten. Sie können Artikel anheften, um sie in den Suchergebnissen und auf Zielseiten gut hervorzuheben. Sie können auch andere Benutzer als Manager einer Knowledge Base zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationsaufgaben für Knowledge Manager.

Aktivieren Sie die Sitemap-Konfigurations- und Definitionsdatensätze für das Wissen -Portal

Fügen Sie Ihrer Sitemap Wissensartikel hinzu, indem Sie die Sitemap-Konfigurations- und Definitionsdatensätze aktivieren.

Vorbereitungen

- Sitemap-Generator aktivieren
- Verifiziert, dass ein nicht authentifizierter Benutzer auf den Knowledge Base-Artikel zugreifen kann, indem er als Gastbenutzer darauf zugreift.
- Vergewissern Sie sich, dass im Formular Wissen Artikelansicht die Option Öffentlich ausgewählt ist.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ab Release Sitemap-GeneratorXanadu ist die Konfiguration [] mit dem Basissystem verfügbar und standardmäßig inaktiv.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Sitemap-Generator** > **Sitemap-Konfiguration**an.
2. Wählen Sie in der Tabelle „UX-Sitemap-Konfigurationen“ [sys_ux_seo_sitemap_config] den Datensatz „sitemap_config_KB“ aus.
3. Aktivieren Sie die Generierung von Sitemaps.
   a. Aktivieren Sie im Formular das Kontrollkästchen **Aktiv**.
   b. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste „Sitemap-Konfigurationsdefinition“ auf das Feld **Typ**, und wählen Sie in der Liste die Option **true** aus.
   c. Wählen Sie das Speichern-Symbol ( ).
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Alle aktiven Sitemaps werden einmal pro Tag neu generiert und enthalten Inhalte aus einer ihrer aktiven Sitemap-Definitionen.

Das Plugin „Knowledge Management Internationalization“ aktivieren

Um die Übersetzung von Knowledge Base-Artikel zu ermöglichen, müssen Sie mehrere Plug-Ins aktivieren.

- Plugin „I18N: Knowledge Management Internationalization v2“ (com.glideapp.knowledge.i18n2). Weitere Informationen finden Sie unter Plugins aktivieren .
- Internationalisierungs-Plugins für jede entsprechende Sprache. Weitere Informationen finden Sie unter Sprache aktivieren .

Hinweis:

- Durch die Aktivierung von Internationalisierungs-Plugins für die verfügbaren Sprachen wird automatisch das Plugin „I18N: Internationalization“ (com.glide.i18n) aktiviert. Stattdessen wird das Plugin „I18N: Knowledge Management Internationalization v2“ (com.glideapp.knowledge.i18n2) aktiviert.
- Ab dem Release San Diego können Sie Mitarbeiter von ServiceNow anfordern, die Tabelle „Sprachen“ [sys_language] anzupassen. Sie können Übersetzungen von Wissensartikeln in eine beliebige Kombination aus Sprache und Region erstellen, die in der Tabelle konfiguriert ist. Diese Kombinationen müssen dem Standard BCP-47 der Internet Engineering Task Force (IETF) entsprechen. Weitere Informationen finden Sie unter Das Subtag für Regionen .

Installierte Komponenten

Mit dem Plugin „I18N:Knowledge Management Internationalization v2“ (com.glideapp.knowledge.i18n2) werden die folgenden Komponenten installiert:

- Eine Beziehung namens *Übersetzte Versionen*, die im Knowledge-Formular eine verwandte Liste erstellt, die andere Artikel mit demselben übergeordneten Artikel anzeigt.
- Eine Geschäftsregel mit dem Namen *Knowledge-Anfrage*, die das Knowledge-Portal automatisch filtert und die Suchergebnisse basierend auf der vom Benutzer ausgewählten Sprache automatisch filtert.
- Ein UI-Makro mit dem Namen *KB-Sprachen*.
- Zwei Felder mit den Bezeichnungen „ *Sprache* “ und „ *Übergeordnet*“ in der Wissenstabelle [kb_knowledge] und im Wissensformular.

Knowledge-Formular ändert sich

Das Plugin „I18N:Knowledge Management Internationalization v2“ (com.glideapp.knowledge.i18n2) fügt dem Wissensformular die folgenden Felder hinzu:

- **Sprache**: Sprache, in der Sie den Wissensartikel erstellen. Die Liste wird basierend auf den für die ausgewählte Knowledge Base aktivierten Sprachen gefüllt.
- **Übergeordnetes Element**: Die Artikelnummer, die den Basissprachartikel darstellt. Diese Einstellung hält Übersetzungen desselben Artikels in Bezug zueinander. Erwägen Sie die einheitliche Sprache für den übergeordneten Artikel.

Hinweis:
Das Feld „ **Übergeordnet** “ verfolgt die Übersetzungen von Artikeln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusätzlich wird die damit verbundene Liste Übersetzte Versionen automatisch zum Knowledge-Formular hinzugefügt, nachdem Sie einen Artikel gespeichert haben.

Wissensblöcke aktivieren

Sie können Wissensblöcke [com.snc.knowledge_blocks] aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle haben. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wissensblöcke aktivieren zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für Wissensblöcke

Plugin	Beschreibung
Knowledge Management – Fortgeschritten [com.snc.knowledge_advanced]	Aktiviert erweiterte Funktionen für Knowledge Management, z. B. Artikelversionsverwaltung. Eine vollständige Liste der Funktionen finden Sie unter Plugin „Knowledge Management Advanced“ aktivieren. **Hinweis:** Wissensblöcke können mit oder ohne Artikelversionsverwaltungsfunktion verwendet werden. Informationen zum Deaktivieren des Features finden Sie unter Artikelversionsverwaltungsfunktion deaktivieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Wissensblöcke für jede Knowledge Base aktivieren

Aktivieren Sie das Wissensblock-Feature für jede Knowledge Base, in der Sie die Blöcke verwenden möchten. Nach der Aktivierung können Sie Wissensblöcke erstellen, um Wissensartikel in einer Knowledge Base hinzuzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

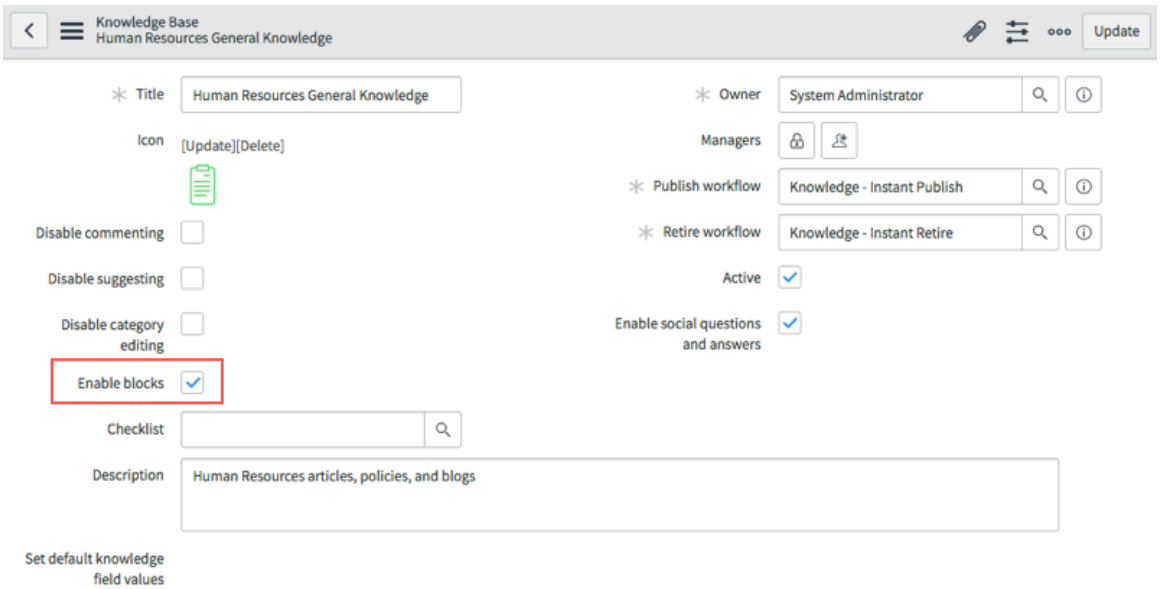
Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Wissensblöcke“ [com.snc.knowledge_blocks] aktiviert ist.

Erforderliche Rolle: knowledge_admin oder knowledge_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Knowledge Bases**an.
2. Öffnen Sie den Knowledge Base-Datensatz.
3. Wählen Sie im Knowledge Base-Formular die Checkbox **Blöcke aktivieren** aus.

Hinweis:
Wenn das Kontrollkästchen **Blöcke** aktivieren nicht sichtbar ist, können Sie das Feld dem Formular hinzufügen, indem Sie mit der rechten Maustaste auf den Formular-Header klicken und zu navigieren **Konfigurieren** > **Formularlayout**an.



4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Hinweis:
Wenn Sie die Wissensblöcke-Funktion später deaktivieren möchten, müssen alle Wissensblöcke in der Knowledge Base gelöscht werden, bevor Sie das Kontrollkästchen deaktivieren können.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie Wissensblöcke für die Verwendung in der aktivierten Knowledge Base.

Übersetzungsmanagement konfigurieren

Konfigurieren Sie die Übersetzungsverwaltung, um Übersetzungsaufgaben zu erstellen.

Übersetzungsmanagement aktivieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Plugins „Knowledge Management Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced) und „I18N:Knowledge Management Internationalization Plugin v2“ (com.glideapp.knowledge.i18n2) für das Übersetzungsmanagement aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Übersetzungsverwaltung erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie das Übersetzungsmanagement installieren.

  Benötigte ServiceNow-Plugins

  Plugin „Knowledge Management Advanced “ [com.snc.knowledge_advanced]

  I18N: Wissensmanagement Internationalisierungs-Plugin v2 [com.glideapp.knowledge.i18n2]

  Das Internationalisierungs-Plugin für die Sprachen, die Sie verfügbar machen möchten. wird automatisch aktiviert, sobald eines der Sprach-Plugins aktiviert wird.

Für die Übersetzungsverwaltung muss außerdem die Eigenschaft `glide.knowman.translation.enable_translation_task` aktiviert werden, um dem Untermenü „Übersetzungsverwaltung“ im Menü „Wissen“ Optionen für Übersetzungsaufgaben hinzuzufügen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Fügen Sie eine anwenderdefinierte Einstellung Lokalisierungs-Framework hinzu, um Massenübersetzungen zu aktivieren

Fügen Sie eine anwenderdefinierte Einstellung Lokalisierungs-Framework hinzu, um mehrere Wissensartikel manuell zu übersetzen.

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie das Plugin Wissensmanagement Advanced.
- Aktivieren Sie das Lokalisierungs-Framework .
- Aktivieren Sie eine Sprache .
- Massenübersetzung ist mit dem Basisrelease Xanadu verfügbar. Wenn Sie ein Upgrade von einem früheren Release durchführen, müssen Sie die folgenden Einstellungen konfigurieren:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aktivieren Sie Lokalisierungs-Framework, indem Sie die Systemeigenschaft `glide.knowman.translation.enable_lf_article_translation` auf „wahr“ setzen.
- Legen Sie die Systemeigenschaft `glide.knowman.translation.enable_translation_task` auf „false“ fest.
- Legen Sie die Systemeigenschaft `glide.knowman.translation.enable_localization_framework` auf „true“ fest.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lokalisierungs-Framework** > **Einstellungen**an.
2. Wählen Sie in der Einstellungsliste **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen für die Einstellung ein.
4. Wählen Sie in der **ArtefaktlisteWissen** aus.
5. Wählen Sie die Sprachen aus, in die die Artikel übersetzt werden sollen.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Workflow-Einstellungen**.
7. Wählen Sie in der **Workflow-** Liste **Übersetzung -> Veröffentlichen** aus.
8. Wählen Sie die Registerkarte **Projekteinstellungen**.
9. Ermöglicht die Erstellung von Lokalisierungsprojekten für Massenübersetzungen.
   - Um die manuelle Erstellung zu aktivieren, wählen Sie **Projekte**aktivieren aus. Weitere Informationen finden Sie unter Create translation projects .
   - Um die automatische Erstellung von Lokalisierungsprojekten zu aktivieren, wählen Sie **Projekte** aktivieren und **autom. Erstellung**aktivieren aus.

     Wenn die automatische Erstellung aktiviert ist, werden ausgewählte angeforderte Lokalisierungselemente (LRITMs) automatisch in einem einzigen Lokalisierungsprojekt gebündelt.
10. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Massenübersetzungen für mehrere Wissensartikel anfordern.

Fügen Sie eine anwenderdefinierte Einstellung Lokalisierungs-Framework hinzu, um die maschinelle Übersetzung zu aktivieren

Fügen Sie eine anwenderdefinierte Einstellung Lokalisierungs-Framework hinzu, um die maschinelle Übersetzung für Massenübersetzungen von Wissensartikeln zu aktivieren.

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie das Plugin Wissensmanagement Advanced.
- Aktivieren Sie das Lokalisierungs-Framework .
- Aktivieren Sie eine Sprache .
- Massenübersetzung ist mit dem Basisrelease Xanadu verfügbar. Wenn Sie ein Upgrade von einem früheren Release durchführen, müssen Sie die folgenden Einstellungen konfigurieren:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aktivieren Sie Lokalisierungs-Framework, indem Sie die Systemeigenschaft `glide.knowman.translation.enable_lf_article_translation` auf „wahr“ setzen.
- Legen Sie die Systemeigenschaft `glide.knowman.translation.enable_translation_task` auf „false“ fest.
- Legen Sie die Systemeigenschaft `glide.knowman.translation.enable_localization_framework` auf „true“ fest.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lokalisierungs-Framework** > **Einstellungen**an.
2. Wählen Sie in der Einstellungsliste **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen für die Einstellung ein.
4. Wählen Sie in der **ArtefaktlisteWissen** aus.
5. Wählen Sie die Sprachen aus, in die die Artikel übersetzt werden sollen.
6. Aktivieren Sie auf der Registerkarte **Übersetzungseinstellungen** das Kontrollkästchen Maschinelle Übersetzung aktivieren, um die **maschinelle** Übersetzung für Wissensartikel zu aktivieren.
7. Wählen Sie im Feld **Übersetzer** den gewünschten Übersetzer aus.
8. Wählen Sie die Registerkarte **Workflow-Einstellungen**.
9. Auswahlvorgang **Automatische Übersetzung** > **Automatisch veröffentlichen** aus der Workflow-Liste.
10. Wählen Sie die Registerkarte **Projekteinstellungen**.
11. Ermöglicht die Erstellung von Lokalisierungsprojekten für Massenübersetzungen.
    - Um die manuelle Erstellung zu aktivieren, wählen Sie **Projekte**aktivieren aus. Weitere Informationen finden Sie unter Create translation projects .
    - Um die automatische Erstellung von Lokalisierungsprojekten zu aktivieren, wählen Sie **Projekte** aktivieren und **autom. Erstellung**aktivieren aus.

      Wenn die automatische Erstellung aktiviert ist, werden ausgewählte angeforderte Lokalisierungselemente (LRITMs) automatisch in einem einzigen Lokalisierungsprojekt gebündelt.
12. Wählen Sie die Gruppe aus, die die Rolle „localization_manager“ im Feld **Lokalisierungsmanager-Gruppe** enthält.
    Das Feld **Lokalisierungsmanager-Gruppe** wird nur angezeigt, wenn die Optionen **Projekte aktivieren** und **Automatische Erstellung** aktivieren ausgewählt sind.
13. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Übersetzen Sie Wissensartikel mit Dynamische Übersetzung

KCS-Fähigkeiten für Wissensmanagement aktivieren

Sie können das Plugin „Knowledge Management KCS Capabilities“ (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) aktivieren, um die Verwendung bestimmter KCS-Rollen und KCS-Artikelstatus zu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Aktivieren Sie Sprachen für eine Knowledge Base

Wählen Sie die Sprachen aus, die auf Knowledge Base-Ebene aktiviert werden sollen. Benutzer können dann Artikel nur für ausgewählte Sprachen erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: knowledge_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Knowledge Bases**an.
2. Wählen Sie eine vorhandene Knowledge Base aus.
3. Klicken Sie auf das Schlosssymbol, um das Feld **Sprachen** im Formular „Knowledge Base“ zu entsperren.

   Hinweis:
   Möglicherweise müssen Sie das Knowledge Base-Formular so konfigurieren, dass das Feld „ **Sprachen** “ enthalten ist. Klicken Sie auf das Symbol für das Kontextmenü des Formulars ( ), und navigieren Sie zu **Konfigurieren** > **Formularlayout**an. Verwenden Sie Slushbucket, um das Feld Sprachen hinzuzufügen.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Knowledge Management Service Portal konfigurieren

Mit dem Knowledge Management Service Portal können Benutzer dieselben Vorgänge ausführen, die im Knowledge Management V3-Plugin verfügbar sind. Über das Portal können Benutzer Wissensdatenbanken und Artikel anzeigen, nach Informationen suchen, Suchergebnisse sortieren und filtern sowie Feedback geben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Für neue Kunden mit der Version Madrid und höher ist das Knowledge Management Service Portal-Plugin (com.snc.knowledge_serviceportal) standardmäßig aktiviert.
- Bestandskunden mit früheren Versionen als Madrid müssen das Plugin bei Bedarf aktivieren.
- Konfigurieren Sie die Eigenschaften des Serviceportals für Wissensmanagement, einschließlich der Eigenschaft, die Benutzer auf die Homepage Wissensmanagement im Wissensmanagement Serviceportalleitet.

- Navigieren zu **Service Portal** > **Portale** und klicken Sie auf **Wissensportal** (Wissensmanagement-Serviceportal wird als Wissensportal bezeichnet). Weitere Informationen zum Erstellen einer benutzerdefinierten Schnittstelle finden Sie im Service Portal .
- Systemadministratoren können Portalseiten und Widgets zum Suchen, Sortieren und Filtern von Knowledge Base-Informationen konfigurieren. Informationen zum Konfigurieren der Optionen für Widget-Instanzen sowie der Such-, Sortier- und Filterfunktionen finden Sie unter Widgets für das Serviceportal für Wissensmanagement
- Führen Sie die folgenden Schritte aus, um dem Knowledge-Serviceportal Knowledge Bases hinzuzufügen.
  1. Navigieren zu **Service Portal** > **Portale**und klicken Sie auf **Serviceportal**.
  2. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Knowledge Bases**.
  3. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um dem Portal eine oder mehrere Knowledge Bases zuzuordnen.

     Hinweis:
     Wenn keine Knowledge Bases hinzugefügt werden, sind alle Knowledge Bases im Portal verfügbar.

     Wenn Knowledge Bases zugeordnet sind, sind nur diese Knowledge Bases im Portal verfügbar. Alle Suchergebnisse und alle Widgets zeigen nur Ergebnisse aus den zugeordneten Knowledge Bases an.

Funktionen für Compliance mit Abschnitt 508

Benutzer können die Artikelansichtsseite Wissensmanagement in Wissensmanagement Serviceportal mithilfe der Compliance-Funktionen von Abschnitt 508 anzeigen und mit ihr interagieren. Weitere Informationen finden Sie unter Barrierefreiheitsfunktionen aktivieren .

Zugehörige Informationen

Häufig gestellte Fragen zum Wissensmanagement

Ermöglichen Sie externen oder öffentlichen Anwendern, Wissensartikel aus dem Wissensmanagement-Serviceportal anzuzeigen

Aktivieren Sie die Option, dass Wissensartikel im Knowledge Management Service Portal für externe oder öffentliche Benutzer sichtbar sind.

Vorbereitungen

Das Plugin für das Knowledge Management Service Portal (com.snc.knowledge_serviceportal) muss aktiviert sein.
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie das Wissensmanagement in der Anwendung Kundenservice-Management (CSM) verwenden, können Sie Wissensartikel automatisch veröffentlichen, indem Sie das Korrekturskript KM-Serviceportal `-Seiten` veröffentlichen aktivieren und ausführen, nachdem Sie das Plugin „Customer Service Management“ (com.sn_customerservice) installiert haben.

Wenn Sie Knowledge Management als eigenständige Anwendung verwenden, führen Sie die Schritte in diesem Verfahren aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Seiten**an.
2. Suchen Sie in der Liste Seiten nach **kb_home**, und wählen Sie den Eintrag aus.

   Hinweis:
   Wenn der Anwendungsbereich nicht auf „Wissensmanagement – Serviceportal“ festgelegt ist, können Sie das Formular nicht bearbeiten, und es wird eine Warnmeldung angezeigt. Um das Formular bearbeitbar zu machen, klicken Sie am Ende der Nachricht auf das Wort **hier**.

3. Ermöglichen Sie öffentlichen oder externen Anwendern, Wissensartikel aus dem Wissensmanagement-Serviceportal anzuzeigen.

Aktion	Beschreibung
Seiten des Knowledge Service Portals für öffentliche Benutzer sichtbar machen	**a.** Aktivieren Sie im Seitenformular das Kontrollkästchen **Öffentlich**. **b.** Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
Knowledge Service Portal-Seiten für externe Benutzer sichtbar machen	**a.** Klicken Sie im Seitenformular im Feld **Rollen** auf das Symbol zum Bearbeiten von Anwenderrollen Symbol zum Bearbeiten von . **b.** Verschieben Sie im Formular „Rollen “ **snc_external** aus den verfügbaren Rollen in der Spalte **Verfügbar** in die Spalte **Ausgewählt**. **c.** Klicken Sie im Formular „Rollen“ auf **Fertig**. **d.** Klicken Sie im Seitenformular auf **Aktualisieren**.

4. Wiederholen Sie die Schritte 2 und 3 für die Seiten **kb_article_view** und **kb_search**.
5. Verwalten Sie den Zugriff auf die Artikel für die Seiten des Wissensmanagement-Serviceportals.

Aktion	Beschreibung
Aktivieren Sie den Zugriff auf die Knowledge Base für die Öffentlichkeit.	Nachdem Sie die Seite wie in Schritt 3 beschrieben auf öffentlich festgelegt haben, stellen Sie sicher, dass die Anwenderkriterien Kann nicht lesen und Kann lesen nicht festgelegt sind und dass die Eigenschaft `glide.knowman.block_access_with_no_user_criteria`

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Beschreibung
	für die Knowledge Bases, denen Sie Zugriff für öffentliche Benutzer gewähren möchten, auf „falsch“ festgelegt ist.
Ermöglichen Sie externen Anwendern den Zugriff auf die Knowledge Base.	Nachdem Sie der Seite die Rolle snc_external wie in Schritt 3 beschrieben hinzugefügt haben, stellen Sie sicher, dass externe Benutzer Lesezugriff auf die Knowledge Bases haben, denen Sie Zugriff gewähren möchten.

Weitere Informationen zum Bereitstellen des Zugriffs auf Knowledge Bases finden Sie unter Verwalten des Zugriffs auf Knowledge Bases und Wissensartikel.

Knowledge Management Service Portal-Widgets

Das Serviceportal für Wissensmanagement verwendet eine Reihe von Widgets, um Suchen zu ermöglichen, Suchergebnisse anzuzeigen und Artikel, zugehörige Artikel und zugehörige Elemente anzuzeigen.

In Wissensmanagement Serviceportalberücksichtigen die Homepage Wissensmanagement], die Suchergebnisseite und die Artikelansichtsseite die Systemeigenschaften von Wissensmanagement V3. Wenn konfiguriert, können Widget-Instanzoptionen die Systemeigenschaften überschreiben.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Benutzer mit der Rolle knowledge_admin oder Admin können die Widgetinstanzoptionen konfigurieren, die auf den Knowledge Management Service Portal-Seiten verwendet werden. Verwenden Menü, das sich über Strg + Rechtsklick öffnet, um auf die Optionen der Widget-Instanz zuzugreifen und zum Konfigurieren einer Widget-Instanz. Weitere Informationen finden Sie unter Widget-Instanzoptionen konfigurieren .

Hinweis:

Wechseln Sie vor dem Konfigurieren der Widget-Instanzoptionen in den Bereich Knowledge Management – Service Portal.

Homepage-Widgets:

- Knowledge Homepage – Suche

  Passt die Suchfunktionen für die Homepage an.

- Knowledge Base durchsuchen

  Zeigt Knowledge Base-Kacheln auf der Homepage an.

- Empfohlene Wissensartikel

  Zeigt eine Liste von empfohlenen Artikeln auf der Homepage an.

- Nützlichste Wissensartikel

  Zeigt eine Liste der hilfreichsten Artikel auf der Homepage an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Meistgesehene Wissensartikel

  Zeigt eine Liste der am häufigsten aufgerufenen Artikel auf der Homepage an.

Suchergebnisseiten-Widgets:

- Wissens-Breadcrumbs

  Zeigt den Navigationspfad zur aktuellen Seite und ein Suchfeld an, mit dem Anwender die Knowledge Base durchsuchen können.

- Wissenssuche
- Header des Wissensaspekts

  Zeigt den Titel für die Filteraspekte an.

- Wissen – Feldaspekt

  Zeigt die Suchergebnisse gefiltert nach Knowledge Base, Wissenskategorie und Autor an.

- Wissen – Tag-Aspekt

  Zeigt die Suchergebnisse gefiltert nach Artikel-Tags an.

- Wissensressourcenaspekt

  Zeigt die Suchergebnisse gefiltert nach Artikelressource an.

- Wissen – Abfrageaspekt

  Zeigt die Suchergebnisse gefiltert nach Artikelbewertung, Anzahl der Artikelaufrufe und letztem Änderungszeitpunkt an.

- Wissensergebnis sortieren

  Zeigt die Suchergebnisse gefiltert nach Sortieroptionen für die zurückgegebenen Ergebnisse an.

- Ausgewählter Wissensfilter

  Zeigt die ausgewählten Aspektfilter an und ermöglicht es Ihnen, die Auswahl zu löschen.

- Wissensergebnis

  Zeigt die Suchergebnisse gefiltert nach zurückgegebenen Ergebnissen an.

Artikelansichtsseiten-Widgets:

- Wissens-Breadcrumbs

  Zeigt den Navigationspfad zur aktuellen Seite an.

- Wissensartikelinhalt

  Passt an, welche Informationen Benutzer anzeigen können und welche Aktionen sie auf der Ansichtsseite des Artikels ausführen können.

- Wissensartikel – Hilfreich

  Ermöglicht es Benutzern, den Artikel als hilfreich zu markieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Kommentare zu Wissensartikeln

  Ermöglicht Benutzern das Hinzufügen von Kommentaren für den Artikel.

- Wissensanhänge

  Zeigt Artikelanhänge an, wenn das Feld Anhang **anzeigen** für den Artikel aktiviert ist.

  Hinweis:
  Sie müssen das Widget „Wissensanhänge“ einer beliebigen Seite zusätzlich zum Widget „Wissensartikelinhalt“ hinzufügen. Wenn dieses Widget nach dem Upgrade nicht automatisch hinzugefügt wird, müssen Sie es manuell hinzufügen.

- Zugehöriges Katalogelement

  Zeigt eine Liste von Katalogelementen an, die dem Artikel zugeordnet sind. Das Widget wird nur angezeigt, wenn die zugehörigen Katalogelemente für den ausgewählten Artikel verfügbar sind.

- Zugehörige Wissensartikel

  Zeigt eine Liste zugehöriger Artikel mit ähnlichen Informationen wie der ausgewählte Artikel an. Die zugehörigen Artikel werden manuell zugeordnet und/oder automatisch vorhergesagt. Die manuell zugeordneten Artikel werden zuerst im Widget angezeigt. Das Widget wird nur angezeigt, wenn die zugehörigen Artikel für den ausgewählten Artikel verfügbar sind.

- Betroffene Produkte

  Zeigt die Produkte an, die sich auf die Wissensartikel beziehen, die in der zugehörigen Liste „ **Betroffene Produkte** “ für den Artikel verfügbar sind. Das Widget wird nur angezeigt, wenn die betroffenen Produkte für den ausgewählten Artikel verfügbar sind.

- Letzte Aufgaben

  Zeigt die Aufgaben an, die an die Artikel angehängt sind, die in der zugehörigen Liste **Angehängte Aufgaben** für diesen Artikel verfügbar sind. Das Widget wird nur angezeigt, wenn die zugehörigen Aufgaben für den ausgewählten Artikel verfügbar sind.

- Am nützlichsten

  Zeigt eine Liste der Wissensartikel an, die für die Anwender am nützlichsten waren.

Service Portal-Plugin „Knowledge Management“ aktivieren

Das Knowledge Management Service Portal-Plugin (com.snc.knowledge_serviceportal) ist für Kunden mit der Version Madrid und höher standardmäßig aktiviert. Bestandskunden mit früheren Versionen als Madrid können das Plugin bei Bedarf aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Plugin erfordert die folgenden Plug-Ins:

- Knowledge Management V3 (com.snc.knowledge3)
- Service Portal für Enterprise Service Management (com.glide.service-portal.esm)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Optionen der Such-Widget-Instanz

Konfigurieren Sie die Widget-Instanzoptionen für die Such-Widgets auf der Homepage des Knowledge Management Service Portals und auf der Suchergebnisseite.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Homepage verwendet das Widget „Knowledge-Homepage“ und die Suchergebnisseite das Widget „Knowledge-Suche“. Verwenden Sie die Widget-Instanzoptionen, um die Suchfunktion für diese Seiten anzupassen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Homepage des Knowledge Management Service Portals oder zur Suchergebnisseite.
2. Strg + Rechtsklick auf die Suchleiste.
3. Klicken Sie auf **Instanzoptionen**.
4. Konfigurieren Sie die Einstellungen für Such-Widgets.

Instanzoption	Seite(n)	Beschreibung
Titel	Knowledge Management Service Portal-Homepage	Der Titel des Such-Widgets. Die Standardeinstellung für die Homepage lautet Willkommen bei Knowledge.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Seite(n)	Beschreibung
Platzhalter suchen	Knowledge Management Service Portal-Homepage	Standardtext, der in der Suchleiste angezeigt wird.
Bootstrap-Farbe	Suchergebnisseite	Die Farbe des Such-Widgets.
Bootstrapgröße	Suchergebnisseite	Die Größe des Such-Widgets.
Leere Suche zulassen	Suchergebnisseite	Leere Suchen in Knowledge Base zulassen Die Standardeinstellung für die Homepage verwendet die Systemeigenschaft. Die Standardeinstellung für die Suchergebnisseite ist Ja.
Sofortige Suche bei Tastendruck zulassen	Suchergebnisseite	Aktiviert sofortige Suchergebnisse, wenn Sie einen Suchbegriff eingeben. Die Standardeinstellung für die Suchergebnisseite verwendet die Systemeigenschaft.
Wartezeit (ms) zwischen den Suchvorgängen, wenn die Direktsuche aktiviert ist	Suchergebnisseite	Die Zeit in Millisekunden, die zwischen Suchvorgängen gewartet werden soll, wenn die Sofort-Suchfunktion aktiviert ist. Die Standardwartezeit ist 500 ms.
Alternative URL-Parameter für die Suche	Suchergebnisseite	Alternative Parameter, die in der URL der Suchergebnisse angezeigt werden. Standardmäßig enthalten diese Parameter Schlüsselwort und Abfrage.
Alternative URL-Parameter für Sprache	Suchergebnisseite	Alternative Parameter, die in der URL angezeigt werden und die ausgewählte Sprache angeben.
Mindestanzahl von Zeichen für die Suche	Beides	Die Mindestanzahl an Zeichen, die zum Generieren einer Suche erforderlich ist.
Glyphe	Beides	Ein Symbol, das in der Suchleiste angezeigt wird.
CSS	Beides	Anwenderdefinierte Konfigurationen, die das Erscheinungsbild der Elemente im Widget bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceportal-SCSS-Primer .

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Optionen der Widget-Instanz für das Knowledge Base-Kachel-Widget konfigurieren

Konfigurieren Sie Widget-Instanzoptionen für die Knowledge Base-Kachel-Widgets auf der Knowledge Management Service Portal-Homepage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Homepage verwendet das Widget „Wissensdatenbank durchsuchen“, um Wissensdatenbank-Kacheln anzuzeigen.

Prozedur
1. Navigieren Sie zur Homepage des Knowledge Management Service Portals.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Knowledge Base-Kachel.
3. Klicken Sie auf **Instanzoptionen**.
4. Konfigurieren Sie die gewünschten Einstellungen für die Knowledge Base-Kachel-Widgets.

Instanzoption	Beschreibung
Titel	Der Titel, der über den Knowledge Base-Kacheln angezeigt wird. Standardmäßig ist **Ihre Knowledge Bases erkunden** eingestellt.
Bootstrap-Farbe	Die Farbe des Widgets.
CSS	Anwenderdefinierte Konfigurationen, die das Erscheinungsbild der Elemente im Widget bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceportal-SCSS-Primer.
Sortieren nach	Die Reihenfolge, in der die Knowledge Base-Kachel auf der Homepage angezeigt werden. Verwenden Sie ein beliebiges Feld in der Knowledge-Tabelle. Wenn dieses Feld leer ist, werden die Kacheln in alphabetischer Reihenfolge angezeigt. Andere verfügbare Optionen umfassen article_count.
Umgekehrte Reihenfolge	Aktivieren Sie diese Checkbox, um Knowledge Base-Kacheln in umgekehrter Reihenfolge anzuzeigen.
Bezeichnung für „Frage veröffentlichen“	Die Bezeichnung der Schaltfläche, über die eine Frage veröffentlicht wurde. Die Standardeinstellung ist **Frage stellen**.
Bezeichnung für „Artikel erstellen“	Die Bezeichnung der Schaltfläche, über die ein Artikel erstellt wurde. Die Standardeinstellung ist **Artikel erstellen**.
URL für „Frage erstellen“	Die Parameter, die beim Senden einer Frage in der URL angezeigt werden.
URL für „Artikel erstellen“	Die Parameter, die beim Erstellen eines Artikels in der URL angezeigt werden.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Homepage-Widget-Instanzoptionen konfigurieren
Konfigurieren Sie Widget-Instanzoptionen für die Widgets, die zum Anzeigen von beliebten Artikeln auf der Homepage des Knowledge Management Service Portals verwendet werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Auf der Homepage werden Links zu den empfohlenen, am häufigsten gelesenen und hilfreichsten Artikeln mit verschiedenen Widgets angezeigt. Die empfohlenen Artikel werden basierend auf den Stichwörtern angezeigt, die den Artikeln zugeordnet sind. Informationen zum Anzeigen von Artikeln im Abschnitt „Besondere Inhalte“ finden Sie unter Einen Knowledge Base-Artikel anheften. Die am häufigsten gelesenen und hilfreichsten Artikel werden basierend auf der höchsten Ansichts- und Verwendungsanzahl der Artikel angezeigt.

Prozedur
1. Navigieren Sie zur Homepage des Knowledge Management Service Portals.
2. Drücken Sie die Strg-Taste, und klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eines der Widgets.
3. Klicken Sie auf **Instanzoptionen**.
4. Konfigurieren Sie die gewünschten Einstellungen für das Widget.

Instanzoption	Beschreibung
Titel	Der Titel des Widgets.
Bootstrap-Farbe	Die Farbe des Widgets.
Glyphe	Ein Symbol, das im Widget angezeigt wird.
CSS	Anwenderdefinierte Konfigurationen, die das Erscheinungsbild der Elemente im Widget bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceportal-SCSS-Primer.
Tabelle	Die Tabelle, die das **Quellfeld** enthält, das verwendet wird, um die Widget-Optionen für empfohlene, am häufigsten angezeigte und nützlichste Artikel bereitzustellen. Die Standardtabelle ist Knowledge (kb_knowledge).
Feld anzeigen	Der Titel, der für jeden Artikel in der Liste angezeigt wird. Standardmäßig ist dies die Kurzbeschreibung des Artikels.
Sekundäre Felder	Zusätzliche Informationen werden für jeden Artikel in der Liste unter dem Titel angezeigt. Diese Informationen enthalten standardmäßig den Autor, die Anzahl der Ansichten, das Datum, an dem der Artikel zuletzt geändert wurde, und die Artikelbewertung.
Maximale Anzahl der anzuzeigenden Datensätze	Die maximale Anzahl von Artikeln, die in die Liste aufgenommen werden sollen.
Anzeigen, auch wenn leer	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um das Widget anzeigen, selbst wenn es keine Artikel in der Liste gibt.
Bezeichnung für sekundäre Felder anzeigen	Aktivieren Sie diese Checkbox, um die Feldbezeichnungen für die zusätzlichen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
	Informationen anzuzeigen, die für jeden Artikel angezeigt werden.
Knowledge Base	Um die Artikel, die in dieser Liste angezeigt werden, auf eine bestimmte Knowledge Base zu beschränken, wählen Sie die Knowledge Base aus der Wissensdatenbankliste aus.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Optionen für die Sortier-Widget-Instanz konfigurieren

Konfigurieren Sie die Widget-Instanzoptionen für das Knowledge-Sortier-Widget auf der Suchergebnisseite des Knowledge Management Service Portals.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Seite der Suchergebnisse verwendet das Widget zum Sortieren von Wissensergebnissen, um Sortierungsoptionen für Suchergebnisse bereitzustellen. Verwenden Sie die Widget-Instanzoptionen, um die Sortieroptionen anzupassen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Seite der Suchergebnisse des Knowledge Management Service Portals.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Sortieroptionen oben in der Ergebnisliste.
3. Klicken Sie auf **Instanzoptionen**.
4. Konfigurieren Sie die gewünschten Einstellungen für das Sortier-Widget.

Instanzoption	Beschreibung
Bootstrap-Farbe	Die Farbe des Such-Widgets.
CSS	Anwenderdefinierte Konfigurationen, die das Erscheinungsbild der Elemente im Widget bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceportal-SCSS-Primer.
Relevanz ausblenden	Entfernt die Relevanzsortierungsoption.
Tabelle	Die Tabelle mit den Feldern zum Sortieren der Liste der Wissenselemente. Die Standardtabelle ist **Wissen**.
Sortierfelder	Die Felder zum Sortieren der Liste der Wissenselemente.
Sortierfeldbezeichnungen	Die Bezeichnungen für die Felder, die in den Sortieroptionen angezeigt werden. Der Standardwert ist **Aufrufe: desc, Neueste: desc, Alphabetisch**. Die Sortierreihenfolge für die Sortierfeldbeschriftungen ist aufsteigend.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
	Um eine absteigende Reihenfolge zu verwenden, geben Sie **:desc** an.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Widget-Instanzoptionen für Artikellisten konfigurieren

Konfigurieren Sie Widget-Instanzoptionen für die Artikellisten auf der Homepage des Knowledge Management Service Portals.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Homepage verwendet das Artikellisten-Widget, um verschiedene Artikellisten anzuzeigen, darunter „Hervorgehoben“, „Nützlich“ und „Meistgesehen“.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Homepage des Knowledge Management Service Portals.
2. Strg + Rechtsklick auf eine Kopfzeile in der Artikelliste.
3. Klicken Sie auf **Instanzoptionen**.
4. Konfigurieren Sie die gewünschten Einstellungen für das Artikellisten-Widget.

Instanzoption	Beschreibung
Titel	Titel der Artikelliste.
Bootstrap-Farbe	Die Farbe des Widgets.
Glyphe	Ein Symbol, das im Widget angezeigt wird.
CSS	Anwenderdefinierte Konfigurationen, die das Erscheinungsbild der Elemente im Widget bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceportal-SCSS-Primer .
Tabelle	Die Tabelle, in der die Listenartikel gespeichert werden.
Feld anzeigen	Der Titel, der für jeden Artikel in der Liste angezeigt wird. Standardmäßig ist dies die Kurzbeschreibung des Artikels.
Sekundäre Felder	Zusätzliche Informationen werden für jeden Artikel in der Liste unter dem Titel angezeigt. Diese Informationen enthalten standardmäßig den Autor, die Anzahl der Ansichten, das Datum, an dem der Artikel zuletzt geändert wurde, und die Artikelbewertung.
Maximale Anzahl der anzuzeigenden Datensätze	Die maximale Anzahl von Artikeln, die in die Liste aufgenommen werden sollen.
Anzeigen, auch wenn leer	Aktivieren Sie diese Checkbox, um die Artikelliste anzuzeigen, auch wenn sie keine Artikel enthält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
Bezeichnung für sekundäre Felder anzeigen	Aktivieren Sie diese Checkbox, um die Feldbezeichnungen für die zusätzlichen Informationen anzuzeigen, die für jeden Artikel angezeigt werden.
Knowledge Base	Um die Artikel, die in dieser Liste angezeigt werden, auf eine bestimmte Knowledge Base zu beschränken, wählen Sie die Knowledge Base aus der Wissensdatenbankliste aus.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Widget-Instanzoptionen für Suchergebnisliste konfigurieren

Konfigurieren Sie die Widget-Instanzoptionen für das Ergebnislisten-Widget auf der Suchergebnisseite des Knowledge Management Service Portals.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Seite der Suchergebnisse verwendet das Widget für Wissensergebnisse, um Sortierungsoptionen für Suchergebnisse anzuzeigen. Verwenden Sie die Widget-Instanzoptionen, um die Anzeigeoptionen anzupassen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Seite der Suchergebnisse des Knowledge Management Service Portals.
2. Drücken Sie Strg und klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Liste der zurückgegebenen Suchergebnisse.
3. Klicken Sie auf **Instanzoptionen**.
4. Konfigurieren Sie die gewünschten Einstellungen für das Widget für die Ergebnisliste.

Instanzoption	Beschreibung
Glyphe	Ein Symbol, das in der Suchleiste angezeigt wird.
CSS	Anwenderdefinierte Konfigurationen, die das Erscheinungsbild der Elemente im Widget bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceportal-SCSS-Primer.
Relevanzpunktzahl anzeigen	Zeigt an, mit welcher Relevanz jedes Suchergebnis auf dem Suchbegriff basiert. Die Standardeinstellung verwendet die Systemeigenschaft.
Breadcrumb: Kategorien ausblenden	Blendet die Kategorie im Breadcrumb aus, das unter der Kurzbeschreibung des Artikels in der Ergebnisliste angezeigt wird. Die Standardeinstellung verwendet die Systemeigenschaft.
Breadcrumb: Knowledge Base-Trennzeichen	Das Zeichen, das als Trennzeichen zwischen der Knowledge Base und der Kategorie im Breadcrumb verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
Breadcrumb: Kategorie-Trennzeichen	Das Zeichen, das als Trennzeichen zwischen Kategorien im Breadcrumb verwendet wird.
Standard-Sortierreihenfolge	Die Standard-Sortierreihenfolge für die Liste der zurückgegebenen Ergebnisse. Die Standard-Sortierreihenfolge lautet **sys_view_count: desc**, wodurch die Ergebnisse nach der Anzahl der Ansichten in absteigender Reihenfolge sortiert werden.
Anlagen in Suchergebnissen aus Knowledge Base anzeigen	Wie Anhänge in der Liste der zurückgegebenen Ergebnisse angezeigt werden. Die Standardeinstellung verwendet die Systemeigenschaft.
Bezeichnung für den Link „Angehängte Artikel anzeigen“	Der Text, der für den Link für angehängte Artikel verwendet wird.
Tabelle	Die Tabelle, in der die in den Suchergebnissen zurückgegebenen Informationen gespeichert werden.
Sekundäre Knowledge-Felder	Felder, die zusätzliche Informationen für jeden Artikel in den Suchergebnissen anzeigen.
Bezeichnung für sekundäre Felder anzeigen	Aktivieren Sie diese Checkbox, um die Feldbezeichnungen für die zusätzlichen Informationen anzuzeigen, die für jedes Ergebnis angezeigt werden.
Paginierungstyp	Steuert, wie zusätzliche Suchergebnisse für Wissensartikel angezeigt werden. ○ **Standard-Paginierung:** zeigt die Suchergebnisse auf mehreren Seiten an. ○ **Endlos Scrollen:** Zeigt die Suchergebnisse beim Scrollen an. Der als Standard-Paginierungstyp ist **Endlos Scrollen** festgelegt.
Maximale Anzahl von Artikeln, die bei Standard-Paginierung pro Seite angezeigt werden	Die maximale Anzahl von Elementen, die auf einer Seite enthalten sind, wenn die Liste der Suchergebnisse mit Standard-Paginierung angezeigt wird.
Maximale Anzahl von Artikeln, die nach dem ersten Abruf beim endlosen Scrollen angezeigt werden	Die maximale Anzahl von Elementen, die bei der ersten Anzeige der Suchergebnisliste mit endlosem Scrollen enthalten sind.
Maximale Anzahl von Artikeln, die bei nachfolgenden Abrufen während der Funktion des endlosen Scrollens angezeigt werden	Die maximale Anzahl der Elemente, die bei der Aktualisierung der Suchergebnisliste enthalten sind, wenn der Benutzer nach unten scrollt.
Anzahl der Links in der Seitenleiste	Die Anzahl der Links, die in der Seitenleiste angezeigt werden.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoptionen für Filteraspekt-Widget konfigurieren

Konfigurieren Sie Widget-Instanzoptionen für die Filteraspekt-Widgets auf der Suchergebnisseite des Wissensmanagement Service Portals.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Homepage verwendet mehrere Widgets, um die Elemente in der Suchergebnisliste zu filtern. Es gibt zwei Arten von Aspekt-Widgets:

- Einfache Feldaspekte, die auf den Wissenstabellenfeldern basieren
- Erweiterte Abfrageaspekte auf Grundlage benutzerdefinierter Abfragen der Wissenstabelle

Verwenden Sie die Widget-Instanzoptionen, um diese Aspekt-Widgets zu konfigurieren:

- Wissensfeldaspekt (zum Filtern nach Knowledge Base, Wissenskategorie und Autor)
- Wissens-Tag-Aspekt (zum Filtern nach Tags)
- Wissensressourcenaspekt (zum Filtern nach Ressource, z. B. Artikel)
- Wissensabfrageaspekt (zum Filtern nach Bewertung, letzter Änderung und Anzahl der Aufrufe)

Hinweis:
Abfrageaspekte werden angezeigt, wenn der Seite mindestens ein Wissensfeldaspekt hinzugefügt wird.

Verwenden Sie das standardmäßige Widget „Wissenssprache“, um Sprachfilter in die Suchergebnisseite des Wissens aufzunehmen. Um ein anwenderdefiniertes Sprach-Widget hinzuzufügen, müssen Sie das Widget „Wissenssprache“ auf der Seite „Wissenssuchergebnis“ deaktivieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Seite der Suchergebnisse des Knowledge Management Service Portals.
2. Drücken Sie strg und klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein Filteraspekt-Widget.
3. Klicken Sie auf **Instanzoptionen**.
4. Konfigurieren Sie die gewünschten Einstellungen für den ausgewählten Aspekt-Widget-Typ.

Instanzoption	Beschreibung
Titel	Titel des Filteraspekt-Widgets.
Glyphe	Symbol, das links vom Titel angezeigt wird.
Bestellung	Reihenfolge, in der die Filteraspekt-Widgets auf der linken Seite der Suchergebnisseite angezeigt werden. Wenn leer, werden die Filteraspekt-Widgets alphabetisch sortiert.
Bootstrap-Farbe	Farbe des Headers des Filteraspekt-Widgets.
CSS	Anwenderdefinierte Konfigurationen, die das Erscheinungsbild der Elemente im Widget bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceportal-SCSS-Primer .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
Quelltabelle	Tabelle, die das **Quellfeld** enthält, das zum Bereitstellen der Optionen des Filteraspekt-Widgets verwendet wird. Die Standardtabelle ist Knowledge (kb_knowledge).
Quellfeld	Feld in der **Quelltabelle**, das die Optionen für das Filteraspekt-Widget bereitstellt. Zu den Feldtypen, die als Quellfeld verwendet werden können, gehören Zeichenfolge, Glide-Liste, Ganzzahl, Referenz und boolescher Wert.
Aspekt-Identifier	Eindeutiger Name für den benutzerdefinierten Abfrageaspekt, der im Skriptcode verwendet werden kann.
Aspektvorlage	Vorlage, die den Typ der Aspektinteraktion bestimmt. Vorlagen für Aspekt-Widget für Wissensfelder: ○ **Einzelauswahl**: Benutzer können nur einen Filter aus diesem Widget auswählen. ○ **Mehrfachauswahl**: Benutzer können mehr als einen Filter aus diesem Widget auswählen. ○ **Dropdown-Auswahl**: Anwender können mehr als einen Filter aus einem Dropdown-Menü auswählen. Vorlagen für Abfrageaspekt-Widget für Knowledge ○ **Einfache Abfrage**: zeigt eine Bezeichnung für jeden Aspektwert. ○ **Bewertung**: zeigt Bewertungssterne.
Benutzerdefinierte Vorlage	Eine benutzerdefinierte Vorlage, die die Aspektinteraktion und die Werteauswahl bestimmt.
Aspektoptionen	Benutzerdefinierte Abfrage im JSON-Format für Beschriftung, ID, Reihenfolge und Abfrage für jeden Aspektwert. Enthält die Tabelle, den Wert (kodierte Abfrage) und den Anzeigewert (kodierte Abfrage).
Anordnen nach	Reihenfolge der Filteroptionen innerhalb des Aspekt-Widgets. Die Standardreihenfolge ist **Bezeichnung**, bei der die Optionen in alphabetischer Reihenfolge sortiert werden. Für Referenzfelder können Sie auch einen Auftrag aus der Referenzfeldtabelle angeben.
Minimale Anzahl von Ergebnissen für die Anzeige der Filtersuchleiste	Mindestanzahl von Ergebnissen, die erforderlich ist, um eine Suchleiste oben im Filteraspekt-Widget anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
Minimale Anzahl von Ergebnissen für die Anzeige des Scrollbalkens	Mindestanzahl von Ergebnissen, die erforderlich ist, um einen Scrollbalken oben im Filteraspekt-Widget anzuzeigen.
Maximale Länge für das Feld Zeichenfolge	Maximale Feldlänge. Nur Felder, deren maximale Länge kleiner als dieser Wert ist, dürfen als Filteraspekt hinzugefügt werden.
Alternative URL-Parameter	Namen der URL-Parameter, die zum Initialisieren dieser Filterfacette verwendet werden, sofern sie in der URL als Suchparameter verwendet werden.
Höchstwerte abrufen	Option zum Abrufen von Filterwerten aus allen Wissensartikeln in den Suchergebnissen. Die Auswahl der Option „ **Höchstwerte abrufen** “ kann sich auf die Ladezeit für Suchergebnisse auswirken. Wenn diese Option deaktiviert ist, verbessert sich die Ladezeit basierend auf dem Eigenschaftswert *`glide.knowman.search.facet_depth`*. Wenn die Eigenschaft *`glide.knowman.search.apply_acls`* auf „true“ festgelegt ist, kann ein Filterwert in einem Filteraspekt angezeigt werden, auch wenn für diesen Filterwert keine Suchergebnisse vorhanden sind. Beispielsweise kann eine Knowledge Base ohne Artikel als Wert im Knowledge Base-Filteraspekt angezeigt werden.
Leeren Wert anzeigen	Wenn dies aktiviert ist, wird eine leere Filteraspektoption angezeigt, die Benutzer zum Filtern nach Artikeln auswählen können, für die dieses Feld nicht festgelegt ist. Wenn einem Artikel beispielsweise keine Kategorie zugeordnet ist, werden durch Klicken auf die leere Option alle Artikel aufgelistet, denen keine Kategorie zugewiesen ist.
Nur übereinstimmende Ergebnisse der Aspektwerte anzeigen	Erstellt ein dynamisches Filteraspekt-Widget, das nur die Filterwerte anzeigt, die mit den Suchergebnissen übereinstimmen, und nicht alle Werte. Wenn Sie diese Instanzoption deaktivieren, wird die Ladezeit der Filteraspekt-Daten reduziert.
Kategoriehierarchie anzeigen (nur gültig für kb_category)	Wenn diese Option aktiviert ist, werden Kategorien mit ihrer Hierarchieliste bis zur vierten Ebene angezeigt. Wenn Sie diese Option aktivieren, können Sie jeweils nur eine Kategorie auswählen. Alle Artikel, die in den Unterkategorien jenseits

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
	der vierten Ebene enthalten sind, werden auch in der vierten Ebene der Kategorie angezeigt. Die Suchergebnisse, die nach einer ausgewählten übergeordneten Kategorie gefiltert werden, umfassen Artikel innerhalb dieser Kategorie und alle zugehörigen untergeordneten Kategorien. **Hinweis:** ○ Wenn die Anzahl der in Suchergebnissen zurückgegebenen Wissensartikel größer ist als die Suchfacettentiefe, werden alle Kategorien in dieser Facette angezeigt. Daher sind einige in diesem Aspekt angezeigte Kategorien möglicherweise nicht mit Wissensartikeln in den Suchergebnissen verknüpft. Standardmäßig ist die Aspekttiefe auf 300 festgelegt und wird von einem Administrator in der Eigenschaft `glide.knowman.search.facet_depth` konfiguriert. ○ Um die Seiten-Widgets der Wissenssuche durch Hinzufügen weiterer Filter zu konfigurieren. Insbesondere wenn Filter auf die Sprache angewendet werden müssen, sollte das OOB Knowledge Language Widget verwendet werden. Das Feldaspekt-Widget kann mit dem Sprachfeld in Instanzoptionen für ein ähnliches Verhalten konfiguriert werden. In diesem Fall sollte die Instanz des OOB-Wissens-Sprachwidgets jedoch auf der Seite mit den Wissenssuchergebnissen deaktiviert werden.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Wissensmanagement -Eigenschaften

Benutzeraktion für die Seite der Artikelansicht konfigurieren

Konfigurieren Sie eine Anwenderaktion für die -Artikelansichtsseite Wissensmanagement in Wissensmanagement Serviceportal.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Seite der Artikelansicht verwendet das Widget für Knowledge-Artikelinhalte, um Benutzeraktionen bereitzustellen. Verwenden Sie die Widget-Instanzoptionen, um diese Aktionen anzupassen.

Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf der Now Platform auf Serviceportal für Wissensmanagement festgelegt ist.

Für die Seite der Artikelansicht verfügbare Benutzeraktionen werden in einem Menü angezeigt, wenn Sie auf das Überlaufsymbol (⋯) in der Kopfzeile des Artikels klicken. Mit diesen Aktionen können Benutzer einen Artikel markieren, einen Artikel bearbeiten oder einen Incident für einen Artikel erstellen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Seite der Artikelansicht des Knowledge Management Service Portals.
2. Strg + Rechtsklick auf die Kopfzeile des Artikels.
3. Klicken Sie auf **Instanzoptionen**.
4. Konfigurieren Sie die gewünschten Einstellungen für das Widget für Knowledge-Artikelinhalte.

Instanzoption	Beschreibung
Bootstrap-Farbe	Die Farbe der Kopfzeile des Widgets.
CSS	Anwenderdefinierte Konfigurationen, die das Erscheinungsbild der Elemente im Widget bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceportal-SCSS-Primer .
Alle Aktionen ausblenden	Blendet die Benutzeraktionen in der Kopfzeile des Artikels aus, einschließlich der Schaltfläche **Abonnieren/Abmelden** und des Überlaufsymbols.
Versionsinformationen anzeigen	Zeigt Versionsinformationen für den ausgewählten Artikel an. Erfordert das Knowledge Management Advanced-Plugin (com.snc.knowledge_advanced).
Aktion „Incident erstellen“ anzeigen	Zeigt die Benutzeraktion **Incident erstellen** an, wenn ein Benutzer auf das Überlaufsymbol in der Kopfzeile des Artikels klickt.
Bezeichnung für Aktion „Incident erstellen“	Die Bezeichnung für die Benutzeraktion, die im Menü des Überlaufsymbols angezeigt wird. Die Standardeinstellung ist **Incident erstellen**.
URL für Aktion „Incident erstellen“	Die Ziel-URL für die Benutzeraktion **Incident erstellen**. Wenn keine URL angegeben ist, verwendet das System die URL in der Systemeigenschaft *glide.knowman.create_incident_link*.
Zum neuesten Artikel umleiten	Leitet die Artikelansichtsseite zur neuesten verfügbaren Version des Artikels um, falls verfügbar. Deaktivieren Sie die Option **Versionsinformationen** anzeigen, um die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
	Versionsinformationen auf der Artikelansichtsseite auszublenden, da jeder Versionslink nur zur aktuellen Version weiterleitet.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

„Hilfreich“-Widget-Instanzoptionen für Artikel konfigurieren

Konfigurieren Sie die Optionen der Widget-Instanz „Hilfreich“ für die Artikelansichtsseite Wissensmanagement im Wissensmanagement Serviceportal.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Auf der Artikelansichtsseite wird das Widget „Wissensartikel – Hilfreich“ verwendet, damit Benutzer Feedback zur Nützlichkeit des Artikels geben, eine Bestätigungsnachricht nach der Bereitstellung von Feedback anzeigen und den Prozentsatz der Benutzer anzeigen können, die den Artikel hilfreich fanden. Verwenden Sie die Widget-Instanzoptionen, um diese Aktionen anzupassen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur -Artikelansichtsseite Wissensmanagement in Wissensmanagement Serviceportal.
2. Strg + Rechtsklick – **Hilfreich?**
3. Klicken Sie auf **Instanzoptionen**.
4. Konfigurieren Sie die gewünschten Einstellungen für das Widget „Wissensartikel – Hilfreich“.

Instanzoption	Beschreibung
Bootstrap-Farbe	Die Farbe der Kopfzeile des Widgets.
CSS	Anwenderdefinierte Konfigurationen, die das Erscheinungsbild der Elemente im Widget bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceportal-SCSS-Primer.
Informationen zum Prozentsatz der Bewertung als hilfreich anzeigen	Das Kontrollkästchen zum Aktivieren der Anzeige des Prozentsatzes der Benutzer, die diesen Artikel hilfreich fanden.
Aktionsbezeichnung „Hilfreich“	Bezeichnung, mit der der betreffende Artikel als hilfreich oder nicht hilfreich bezeichnet wird.
Feedback-Nachricht	Text, der angezeigt wird, wenn der Benutzer den Artikel als hilfreich oder nicht hilfreich markiert.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren Sie Instanzoptionen für Artikelkommentare

Konfigurieren Sie die Optionen der Widget-Instanz „Kommentare zu Wissensartikeln“ für die Artikelansichtsseite Wissensmanagement im Wissensmanagement Serviceportal.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Auf der Artikelansichtsseite wird das Widget „Kommentare zu Wissensartikeln“ verwendet, damit Benutzer einen Artikel bewerten, einen Kommentar hinzufügen oder vorhandene Kommentare für den Artikel anzeigen können. Verwenden Sie die Widget-Instanzoptionen, um diese Aktionen anzupassen.

Prozedur
1. Navigieren Sie zur -Artikelansichtsseite Wissensmanagement in Wissensmanagement Serviceportal.
2. Drücken Sie die Strg-Taste, und klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Abschnitt „Kommentare“.
3. Klicken Sie auf **Instanzoptionen**.
4. Konfigurieren Sie die gewünschten Einstellungen für das Widget „Kommentare zu Wissensartikeln“.

Instanzoption	Beschreibung
Bootstrap-Farbe	Die Farbe der Kopfzeile des Widgets.
CSS	Anwenderdefinierte Konfigurationen, die das Erscheinungsbild der Elemente im Widget bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceportal-SCSS-Primer.
Weitere Optionen	
Benutzerkommentare anzeigen	Zeigt das Feld an, in dem Benutzer Kommentare eingeben können. Verfügbare Optionen: ○ Ja – zeigt das Feld an, das es Benutzern ermöglicht, Kommentare für den Artikel einzugeben. ○ Nein – blendet das Feld aus, das es Benutzern ermöglicht, Kommentare für den Artikel einzugeben. ○ Systemeigenschaft verwenden – das Kommentarfeld mit den Artikel-Anzeigeeigenschaften anzeigen oder ausblenden.
Bezeichnung „Kommentar hinzufügen“	Bezeichnung für das Feld zum Hinzufügen von Kommentaren.
Maximale Anzahl der Anhänge, die an einen Kommentar angehängt werden können	Maximale Anzahl der Anhänge, die an einen Kommentar für einen Wissensartikel angehängt werden können.
Maximale Anhangdateigröße in MB, die an einen Kommentar angehängt werden kann	Maximale Anhangdateigröße in MB, die an einen Kommentar angehängt werden kann, der für einen Wissensartikel enthalten ist.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie Optionen für Widget-Instanzen zugehöriger Katalogelemente

Konfigurieren Sie die Optionen der Widget-Instanz „Zugehöriges Katalogelement“ für die Artikelansichtsseite Wissensmanagement in Wissensmanagement Serviceportal. Diese Optionen beziehen sich auf die Liste der Katalogelemente, die einem Artikel zugeordnet sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Auf der Ansichtsseite des Wissensartikels wird der Abschnitt „Zugehörige Elemente“ angezeigt, wenn ein Artikel zugehörige Katalogelemente enthält. Verwenden Sie die Optionen der Widget-Instanz, um den Abschnitt „Zugehörige Elemente“ auf der Artikelansichtsseite anzupassen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Homepage Wissensmanagement in Wissensmanagement Serviceportal, indem Sie am Ende Ihrer Instanz-URL „ `/kb` “ hinzufügen.

   Hinweis:
   Ihr Administrator hat diese Standardnavigation möglicherweise geändert.

2. Suchen Sie nach dem Artikel, für den Sie die Instanzoptionen für das Widget „Zugehöriges Katalogelement“ ändern möchten, und klicken Sie darauf.
3. Drücken Sie die Strg-Taste, und klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Abschnitt „Zugehörige Elemente“.
4. Klicken Sie auf **Instanzoptionen**.
5. Konfigurieren Sie die Einstellungen für das Widget „Zugehöriges Katalogelement“.

Instanzoption	Beschreibung
Quelltabelle	Quelltabelle mit zugehörigen Katalogelementen. Die im Basissystem angegebene Quelltabelle ist „Zugehörige Katalogelemente“ (kb_2_sc).
Quellspalte	Feld in der Quelltabelle, das sich auf den Quelldatensatz bezieht. Die im Basissystem angegebene Quellspalte ist der Wissensartikel (kb_knowledge).
Titel	Titel, der im Widget-Header angezeigt wird. Der Standardtitel lautet Zugehörige Elemente.
Max. Anzahl	Maximale Anzahl von Katalogelementen, die im Abschnitt „Zugehörige Elemente“ auf der Artikelansichtsseite enthalten sein sollen. Die maximale Anzahl, die im Basissystem angegeben ist, beträgt 5.
Verwenden Sie die volle Breite	Option zum Anzeigen des Widgets in einem 12-Spalten-Raster mit 100 % der verfügbaren Breite. Wenn Sie das Kontrollkästchen deaktivieren, wird das Widget mit 75 % der verfügbaren Breite angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
Zielspalte	Feld in der Quelltabelle, das auf den Zieldatensatz verweist. Die im Basissystem angegebene Zielspalte ist das Katalogelement (sc_cat_item).
Quell-ID	URL-Parameter, der den eindeutigen Datensatzbezeichner (sys_id) des Quelldatensatzes enthält. Für die Artikelansichtsseite lautet der URL-Parameter, der die Quell-ID enthält, sys_kb_id.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Ordnen Sie Katalogelemente zu, die sich auf einen Artikel beziehen

Konfigurieren Sie die Optionen der Widget-Instanz für zugehörige Wissensartikel

Konfigurieren Sie die Optionen der Widget-Instanz „Zugehörige Wissensartikel“ für die Artikelansichtsseite Wissensmanagement in Wissensmanagement Serviceportal. Diese Optionen beziehen sich auf die Liste der zugehörigen Artikel, die einem Artikel zugeordnet sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Auf der Ansichtsseite für Wissensartikel wird der Abschnitt „Zugehörige Artikel“ angezeigt, wenn ein Artikel über zugehörige Artikel verfügt. Verwenden Sie die Optionen der Widget-Instanz, um den Abschnitt „Zugehörige Artikel“ auf der Artikelansichtsseite anzupassen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Homepage Wissensmanagement in Wissensmanagement Serviceportal, indem Sie am Ende der URL für Ihre Instanz `/kb` hinzufügen.

   Hinweis:
   Sie können die Standardnavigation ändern, indem Sie die Eigenschaft *`sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal.portal_url`*konfigurieren.

2. Klicken Sie, um den Artikel zu öffnen, für den Sie die Instanzoptionen für das Widget „Wissensartikel“ ändern möchten.
3. Drücken Sie auf der Artikelseite Strg+Rechtsklick, und wählen Sie **Seite in Designer aus**.
4. Klicken Sie auf der Seite „Serviceportal-Designer“ im Widget „ **Wissensartikel** “ auf das Bearbeitungssymbol ( ), um die zugehörigen Artikel hinzuzufügen.

   Hinweis:
   Sie können das Widget „ **Wissensbezogene Artikel** “ auch über das Suchfeld **Widgets** hinzufügen und das Widget per Drag-and-Drop in das leere Feld ziehen.

5. Konfigurieren Sie die Einstellungen für das Widget „Wissensbezogene Artikel“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
Titel	Titel, der im Widget-Header angezeigt wird. Der Standardtitel lautet „Zugehörige Artikel“.
Bootstrap-Farbe	Farbschema des Widget-Headers. Wählen Sie aus einer Liste gängiger Bootstrap-Farben eine Farbe für Ihr Widget aus.
Glyphe	Symbol, das neben jedem im Widget angezeigten Listenelement angezeigt wird. Um dieses Feld zu überspringen, wählen Sie die leere Glyphe aus.
CSS	Anwenderdefinierte Konfigurationen, die das Erscheinungsbild der Elemente im Widget bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceportal-SCSS-Primer .
Verwenden Sie die volle Breite	Option zum Anzeigen des Widgets in einem 12-Spalten-Raster mit 100 % der verfügbaren Breite. Wenn Sie das Kontrollkästchen deaktivieren, wird das Widget mit 75 % der verfügbaren Breite angezeigt.
Tabelle	Die Tabelle mit den Wissensartikeln, die den **Anzeigefeldern** und **sekundären Feldern**zugeordnet sind. Standardmäßig ist dies die Tabelle „Wissen“ (kb_knowledge).
Feld anzeigen	Der Titel, der für jeden Artikel in der Liste der zugehörigen Artikel angezeigt wird. Das im Basissystem angegebene Anzeigefeld ist die Kurzbeschreibung des Artikels.
Sekundäre Felder	Zusätzliche Informationen werden für jeden Artikel in der Liste unter dem Titel angezeigt. Die im Basissystem angegebenen sekundären Felder sind Autor, Anzahl der Aufrufe, Datum der letzten Änderung des Artikels und Artikelbewertung.
Maximale Anzahl der anzuzeigenden Datensätze	Die maximale Anzahl von Artikeln, die im Abschnitt „Zugehörige Artikel“ auf der Artikelansichtsseite enthalten sein sollen. Die maximale Anzahl, die im Basissystem angegeben ist, beträgt 5.
Anzeigen, auch wenn leer	Option zum Anzeigen des Widgets, auch wenn sich keine Artikel in der Liste befinden.
Bezeichnung für sekundäre Felder anzeigen	Optionen zum Anzeigen der Feldbezeichnungen für die zusätzlichen Informationen, die für jeden Artikel angezeigt werden.
Wissensdatenbank	Um die Artikel, die in dieser Liste angezeigt werden, auf eine bestimmte Knowledge Base zu beschränken, wählen Sie die Knowledge Base aus der Knowledge Base-Liste aus.
Quelltabelle	Quelltabelle mit zugehörigen Artikeln. Die im Basissystem angegebene Quelltabelle ist Knowledge (kb_2_kb).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
Quellspalte	Feld in der Quelltabelle, das sich auf den Quelldatensatz bezieht. Die im Basissystem angegebene Quellspalte ist der Wissensartikel (kb_knowledge).
Zielspalte	Feld in der Quelltabelle, das auf den Zieldatensatz verweist. Die im Basissystem angegebene Zielspalte ist der Wissensartikel (kb_knowledge).
Quell-ID	URL-Parameter, der den eindeutigen Datensatzbezeichner (sys_id) des Quelldatensatzes enthält. Für die Artikelansichtsseite lautet der URL-Parameter, der die Quell-ID enthält, sys_kb_id.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Zugehörige Artikel zuordnen

Eigenschaften des Knowledge Management Service Portals

Suche mit dem Knowledge Management Service Portal

Geben Sie ein Wort oder mehrere Wörter in die Suchleiste auf der Wissensmanagement Service Portal-Homepage ein, um alle Suchergebnisse anzuzeigen.

Die Suchergebnisse enthalten Elemente, in denen die Kurzbeschreibung, der Inhalt oder angehängte Dateien den Suchbegriff enthalten. Zu den Ergebnissen der Wissenssuche gehören standardmäßig Artikel, angehängte Artikel und soziale Fragen und Antworten.

Sie können die Suchergebnisse auch filtern.

Mehrsprachige Suche aktivieren

Der Aspekt für die mehrsprachige Suche ist verfügbar, wenn mehrere unterstützte Sprachen aktiviert sind. Alle verfügbaren Sprachen werden in dem Aspekt angezeigt, und Sie können auswählen, in welchen Sprachen die Suchergebnisse angezeigt werden sollen. Ihre Auswahl wird pro Sitzung, nicht jedoch über Anmeldungen hinweg beibehalten.

1. Um verschiedene Sprachen zu aktivieren, aktivieren Sie das I18N: Wissensmanagement Internationalization-Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2), oder aktivieren Sie eines der Internationalisierungs-Plugins für die erforderliche Sprache.

   Hinweis:
   Durch die Aktivierung von Internationalisierungs-Plugins für eine der verfügbaren Sprachen wird automatisch das I18N: Wissensmanagement Internationalization-Plugin v2 aktiviert.

2. Navigieren zu **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften der Wissenssuche** > **Mehrsprachige Suche aktivieren**an.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ja**, um die Funktion zu aktivieren.

   Hinweis:
   Wenn diese Eigenschaft nicht aktiviert ist, können Sie jeweils nur in einer einzigen Sprache suchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Korrektur für Suche

Das Suchtool auf der Homepage des Wissensmanagement Service Portals enthält auch eine Funktion zur automatischen Korrektur. Wenn diese Option aktiviert ist, können Benutzer einen Tippfehler in einem Suchbegriff automatisch korrigieren, indem sie auf einen der Vorschläge klicken.

Wenn ein Suchbegriff einen Rechtschreibfehler enthält, zeigt das Suchtool die Suchergebnisseite an und enthält einen oder mehrere vorgeschlagene Begriffe oben auf der Seite unter der Überschrift **Meinten Sie**. Wenn Sie auf einen dieser Vorschläge klicken, werden alle Suchergebnisse angezeigt, die dem ausgewählten Begriff entsprechen.

Benutzer mit der Systemadministratorrolle können diese Funktion aktivieren.

1. Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **Textsuche**an.
2. Legen Sie die folgenden Eigenschaften auf **true** fest:
   - Alternative Schreibweisen für Knowledge-Suche oder globale Suche vorschlagen (glide.ts.dym.enable_spell_correct).
   - Verwandte Suchthemen für Knowledge-Suche und globale Suche vorschlagen (glide.ts.dym.enable_chain_suggest).
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Integration der Funktionen von Wissensmanagement mit Serviceportal

Um eine konsistente Anwender-Experience für Wissensmanagementzu schaffen, integrieren Sie Wissensmanagement Serviceportal in das auf Endanwender ausgerichtete Serviceportal.

Wissensmanagement Serviceportal enthält die folgenden -Funktionen:

- Mehrere Knowledge Bases
- Eine Artikelansichtsseite Wissensmanagement mit Feedback-Optionen
- Eine Suchergebnisseite Wissensmanagement mit Optionen zum Filtern und Sortieren von Suchergebnissen
- Eine Reihe von Widgets zum Aktivieren von Suchen, Anzeigen von Suchergebnissen, Anzeigen von Wissensartikeln usw

Standardmäßig werden alle Wissensartikel in [] mithilfe der **Routenzuordnung** der Wissensartikel-Ansichtsseite zur Artikelansichtsseite WissensmanagementServiceportal umgeleitet. Beim Upgrade von einem früheren Release kann ein Systemadministrator die Routenzuordnung der Seite „ **Wissensartikelansicht** “ aktivieren, um die Funktionen der Artikelansichtsseite Wissensmanagement zu nutzen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Wissensartikelansicht beim Upgrade aktivieren .

Hinweis:
Wissensmanagement Serviceportal unterstützt nur die Zing-Suche und nicht die KI-Suche.

Um die Funktionen von Wissensmanagement Serviceportal mit Serviceportalzu integrieren, führen Systemadministratoren die folgenden Aufgaben aus:

- Integrieren Sie die Wissensmanagement Homepage mit Serviceportal Homepagean.
- Integrieren Sie die Wissensmanagement Suchergebnisseite mit Serviceportal Suchergebnisseitean.
- Fügen Sie die Systemeigenschaft Wissensmanagement Serviceportal Widgets für den schnellen Zugriff auf Wissensartikel aus dem Serviceportal Homepage (Optional)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Diese Konfigurationen gelten nur für die Basissystemseiten innerhalb von Serviceportal.

Zugehörige Informationen

Serviceportal-Seiten

Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals

Mithilfe der Suche im Wissensmanagement-Serviceportal

Funktionen der Artikelansichtsseite des Wissensmanagement-Serviceportals

Integrieren Sie die Homepage Wissensmanagement mit der Homepage Serviceportal

Verwenden Sie eine Seiten-Weiterleitungszuordnung, um von der Homepage Wissensmanagement aus auf die erweiterte Homepage Serviceportal zuzugreifen.

Vorbereitungen

Das Plugin „Wissensmanagement – Serviceportal“ (com.snc.knowledge_serviceportal) ist aktiviert.

Hinweis:
Dieses Plugin ist standardmäßig für Kunden mit Madrid-Version und späteren Releases aktiviert. Bestandskunden mit Release-Versionen vor Madrid müssen das Plugin aktivieren, um diese Konfigurationsaufgabe auszuführen. Weitere Informationen finden Sie unter Service Portal-Plugin „Knowledge Management“ aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Auf der Homepage Wissensmanagement werden nach Knowledge Base und Kategorie geordnete Wissensartikel, empfohlene Inhalte und beliebte Artikel angezeigt. Sie verwenden eine Seiten-Weiterleitungszuordnung, um von der Homepage Wissensmanagement aus auf die Homepage Serviceportal zuzugreifen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Weiterleitungen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Seiten-Weiterleitungszuordnung“ aus.

Formular „Seiten-Weiterleitungszuordnung“.

Feld	Wert
Serviceportal(e)	Service Portal
Route von	kb_view2
Route nach	kb_home
Aktiv	Ausgewählt

Hinweis:
Im Formular „Seiten-Weiterleitungszuordnung“ können Sie die Felder **Kurzbeschreibung** und **Reihenfolge** entsprechend ausfüllen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Sie können jetzt die Homepage ServiceportalWissensmanagement] von der Homepage aus öffnen, indem Sie auf den Link für das Knowledge- oder das Knowledge Base-Symbol klicken.

Integrieren Sie die Suchergebnisseite [Wissensmanagement in die Suchergebnisseite Serviceportal .

Verwenden Sie ein anwenderdefiniertes Widget für die Wissenssuche, um über die Suchergebnisseite [] auf die erweiterte Suchergebnisseite WissensmanagementServiceportal zuzugreifen .

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Suchergebnisseite Wissensmanagement in Wissensmanagement Serviceportal enthält Optionen zum Filtern und Sortieren von Suchergebnissen sowie eine Reihe von Widgets, um Suchen zu aktivieren, Suchergebnisse anzuzeigen, Artikel anzuzeigen usw. In diesem Verfahren erstellen Sie, um von der Suchergebnisseite Serviceportal aus auf die Suchergebnisseite Wissensmanagement zuzugreifen, ein anwenderdefiniertes Widget für die Wissenssuche mit dem Namen Suchen in und fügen es der Suchergebnisseite Serviceportal hinzu.

Prozedur

1. Erstellen Sie ein anwenderdefiniertes Widget für die Wissenssuche mit dem Namen „Suche in“.

a. Navigieren zu **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**an.

b. Klicken Sie auf der Seite „Serviceportal“ auf **Widget-Editor**.

c. Klicken Sie auf **Erstellen eines neuen Widgets**.

d. Geben Sie im Dialogfeld „Add a Widget“ (Widget hinzufügen) im Feld **Widget-Name**Suchen inein. Das Feld **Widget-ID** wird automatisch basierend auf dem Widget-Namen ausgefüllt.

e. Klicken Sie auf **Absenden**.

Die Widget-HTML-Vorlage, das Clientskript und das Serverskript werden im Widget-Editor angezeigt.

f. Geben Sie im Widget-Editor die folgenden Feldwerte ein, um vorhandenen Text zu ersetzen.

- Geben Sie im Feld **HTML-Vorlage** den folgenden Code ein, um der Suchergebnisseite Wissensmanagement im Widget „Suche in“ von Serviceportaleinen Link hinzuzufügen.

```
<div role="list" class="list-group">
  <span class="list-group-item active">${Search Within}</span>
  <a role="link" class="list-group-item" ng-href="{{data.url}}">${Knowledge}</a>
</div>
```

- Geben Sie im Feld **Serverskript** den folgenden Code ein, um die URL-Parameter für die Suchergebnisseite Wissensmanagement festzulegen:

```
(function(){
 var q = encodeURIComponent($sp.getParameter('q'));
 var kb = $sp.getValue('kb_knowledge_base') || "";
 data.url = '/sp?id=kb_search';
 if(q)
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
 data.url += "&keyword="+q;
 if(kb)
  data.url += "&kb_knowledge_base="+kb;
})();
```

Hinweis:
Weitere Informationen zu diesen Feldern finden Sie im Widget-Entwicklerhandbuch .

g. Klicken Sie auf **Speichern**.

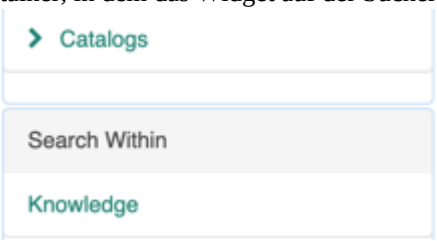
2. Fügen Sie das anwenderdefinierte Wissenssuche-Widget der Suchergebnisseite Serviceportal hinzu.

a. Navigieren zu **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**an.

b. Klicken Sie auf **Designer**.

c. Geben Sie im Feld Nach **Titel oder** ID filtern sp_search, die ID für die Suchergebnisseite Serviceportal ein, und wählen Sie **Suchen**aus.

d. Suchen Sie im Feld **Filter-Widget** nach dem Widget Suchen in, und ziehen Sie es in den Container, in dem das Widget auf der Suchergebnisseite Serviceportal angezeigt werden soll.



Tipp:
Um die Position und Darstellung des neu hinzugefügten Widgets „Suche in“ auf der Suchergebnisseite Serviceportal zu überprüfen, klicken Sie auf die Registerkarte **Vorschau**.

Das Wissenssuch-Widget „Innerhalb von suchen“ wird der Suchergebnisseite Serviceportal hinzugefügt. Wenn Sie im Widget auf **Wissen** klicken und nach einem Stichwort suchen, werden Sie zur Seite mit den Suchergebnissen Wissensmanagement in Wissensmanagement Serviceportalweitergeleitet.

Fügen Sie Widgets hinzu, um von der Homepage Serviceportal aus auf Wissensartikel zuzugreifen

Fügen Sie der Homepage ServiceportalWissensmanagement Serviceportal die Widgets Empfohlene Artikel, Hilfreichste Artikel und Am häufigsten bewertete Artikel hinzu, um schnell auf Wissensartikel zuzugreifen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weitere Informationen zu Wissensmanagement Serviceportal -Widgets finden Sie unter Knowledge Management Service Portal-Widgets.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**an.
2. Klicken Sie auf **Designer**.
3. Wählen Sie die Homepage Serviceportal aus.
4. **Geben Sie im Feld Nach Titel oder** ID filtern den Indexund die ID für die Homepage Serviceportal ein, und wählen Sie dann **Serviceportal**aus.
5. Suchen Sie im Feld **Filter-Widget** nach den folgenden Wissensmanagement Serviceportal -Widgets, und ziehen Sie sie dann in den Container, wo sie auf der Homepage Serviceportal angezeigt werden sollen.

Tipp:
Um die Position und Darstellung der hinzugefügten Widgets unter Serviceportalzu überprüfen, klicken Sie auf die Registerkarte **Vorschau**.

Ergebnisse
Durch Klicken auf einen Wissensartikellink in einem der hinzugefügten Widgets auf der Homepage Wissensmanagement wird die Artikelansichtsseite [] in Wissensmanagement ServiceportalServiceportal geöffnet.

Konfigurieren Sie anwenderdefinierte SEO-Tags für kanonische URLs und lokalisierte Wissensartikel

Entdecken Sie relevante Wissensartikel über Suchmaschinen, indem Sie anwenderdefinierte SEO-Tags für kanonische URLs und *`hreflang`* -Tags auf der Ansichtsseite des Wissensartikels hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Aktualisieren Sie die *`Skripteinbindung SPSEOHeaderTagsArticleView`*, um der Ansichtsseite für Wissensartikel kanonische URLs und Tags *`hreflang`* hinzuzufügen. Sie können der Ansichtsseite des Wissensartikels auch anwenderdefinierte Header-Tags hinzufügen, indem Sie die FunktiongenerateCustomTagsForSEO *`implementieren`*.

Hinweis:
Die Metatags werden der Wissensartikelansicht [kb_article_view] nur hinzugefügt, wenn sie von den in der Systemeigenschaft *`glide.knowman.serviceportal.seo_user_agent`* genannten Benutzeragenten angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Seiten unter Verwendung des Service Portal-Designers erstellen und bearbeiten .

Informationen zum Standardverhalten von kanonischen URLs und *`hreflang`* -Tags für die Ansichtsseite für Wissensartikel finden Sie unter SEO für kanonische URLs und lokalisierte Versionen von Wissensartikeln.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinitionen** > **Skripteinbindungen**an.
2. Suchen Sie nach SPSEOHeaderTagsArticleView.
3. Klicken Sie in der Spalte **Name** auf den Link **SPSEOHeaderTagsArticleView**.
4. Ändern Sie im Formular „Skripteinbindung“ die Funktionen für Wissensartikel.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionalität	Implementierung
Geben Sie eine kanonische URL für einen Wissensartikel zurück	Ändern Sie die Funktion „ `generateCanonicalURL` “, um die vollständig qualifizierte kanonische URL eines Wissensartikels als Zeichenfolge zurückzugeben. Verwenden Sie beispielsweise das folgende URL-Format für einen Wissensartikel im Kundenserviceportal: "https://<article number><instance name> .servicenow-com/csp?id=kb_article_view&sysparm_article=“
Geben Sie ein `hreflang` -Tag für übersetzte Versionen eines Wissensartikels zurück	Ändern Sie die Funktion „ `generateHrefLangArray` “, um ein `hreflang` -Array für die aktuelle Sprache und die verfügbaren Übersetzungen für einen Wissensartikel zurückzugeben. Verwenden Sie beispielsweise das folgende Format für einen ins Französisch übersetzten Wissensartikel im Kundenserviceportal: [{locale:'fr', href: 'https://<article number><instance name> .servicenow-com/csp?id=kb_article_view&sysparm_article=' }]
Geben Sie einen anwenderdefinierten Header für einen Wissensartikel zurück	Ändern Sie die Funktion „ `generateCustomTagsForSEO` “, um anwenderdefinierte Header-Tags als Array von Zeichenfolgen zurückzugeben, die für die Ansichtsseite des Wissensartikels verwendet werden. Verwenden Sie beispielsweise das folgende Format für ein anwenderdefiniertes Tag für einen Wissensartikel: ['<meta custom-tag="" property="og:title" content="Service Portal">']
Geben Sie einen SEO-optimierten HTML-Inhalt für SEO-Bots zurück	Ändern Sie die Funktion „ `generateSEOTags` “, um den SEO-optimierten HTML-Inhalt in `„items.customSEOTML“ zurückzugeben`.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Skripteinbindungen finden Sie unter Skripteinbindungen .

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

KI-Suche für Wissensmanagement Serviceportalaktivieren und konfigurieren

Aktivieren und definieren Sie die Experience [KI-Suche in Wissensmanagement Serviceportal.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

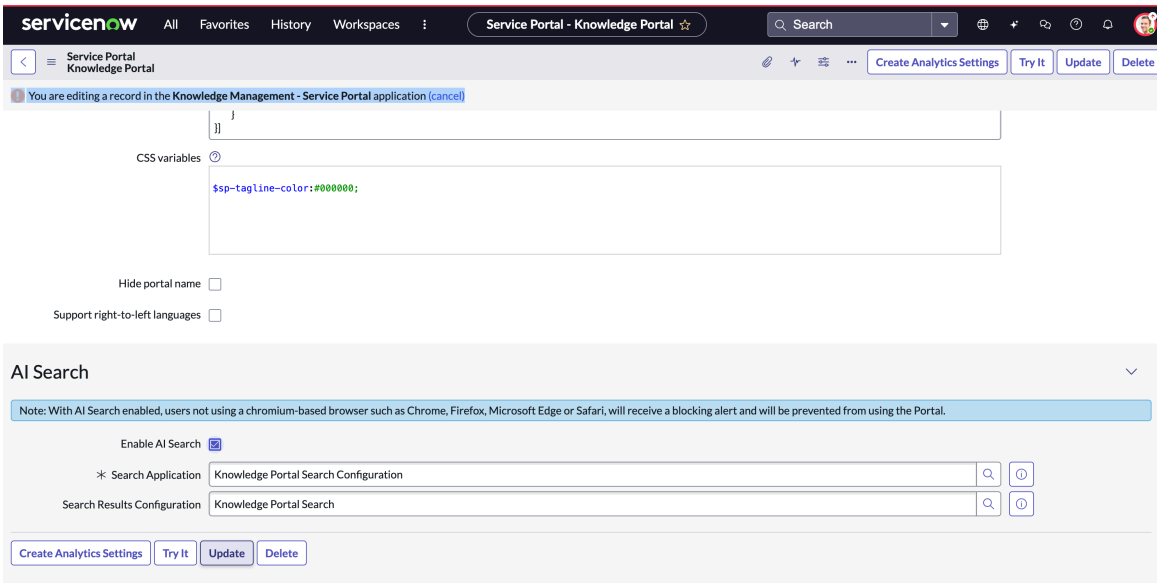
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Alle neuen und bestehenden Kunden müssen KI-Suche im Wissen -Portal manuell aktivieren. Wenn Sie KI-Suche deaktiviert lassen, verwendet das Portal standardmäßig die Zing-Suche.

Prozedur

1. Navigieren zu **Service Portal** > **Portale** und öffnen Sie den **Wissensportal** -Datensatz.
2. Wählen Sie im Formular die **Option KI-Suche aktivieren**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Wählen Sie im Feld **Anwendung** durchsuchen die Suchkonfiguration für das Wissensportal aus, die für das Portal verwendet werden soll.
   Eine Suchanwendungskonfiguration definiert Einstellungen für die Sucherfahrung, z. B. Suchmaschine, Grenzwert für Suchergebnisse und Grenzwert für Vorschläge.
4. Wählen Sie im Feld **Suchergebniskonfiguration** die Option Suche im Wissensportal aus, um sie für das Portal zu aktivieren.
   Eine Suchergebniskonfiguration legt fest, wie die Suchergebnisse angezeigt werden.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Wichtig:

a. KI-Suche unterstützt keine Wissensblöcke.

b. Die in der**Zing** -Suche verfügbaren Aspekte „Ansichtsanzahl“ und „ **Bewertung** “ sind für KI-Suchenicht verfügbar.

c. Wenn Sie anhand des Suchbegriffs Knowledge Basesuchen, zeigt der Suchbegriff im Suchergebnis drei Sternchen an, da ein Suchbegriff KI-Suchesein muss.

Ergebnisse

KI-Suche ist im gesamten Wissensportal aktiviert. Kunden können KI-Suche in der Suchleiste im Portal verwenden.

Eine Knowledge Base erstellen

Erstellen Sie eine Knowledge Base, um Benutzern eine Self-Service-Plattform zum Speichern, Freigeben und Verwalten von Inhalten bereitzustellen. Konfigurieren Sie Knowledge Bases in Produkt- oder Servicekategorien und verwalten Sie den Benutzerzugriff auf der Grundlage von Berechtigungen. Passen Sie Workflows für das Veröffentlichen und Ausscheiden von Artikeln in der Knowledge Base an.

Vorbereitungen

Verstehen Sie die Anforderungen zum Aufbau einer Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: knowledge_admin oder admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Knowledge Bases**an.
2. Klicken Sie in der Liste Knowledge Bases auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular „Knowledge Base“ je nach Bedarf die folgenden Felder aus:

Knowledge Base-Formular

Feld	Beschreibung
Titel	Eindeutiger Name für die Knowledge Base.
Artikelgültigkeit	Anzahl der Standardtage, für die Artikel nach dem Erstellungsdatum gültig sind. **Hinweis:** Das Feld **Artikelgültigkeit** ist so konfiguriert, dass das **Gültig bis** -Datum für einen Artikel festgelegt wird. Das Datum „ **Gültig bis** “ ist das Datum, an dem dieser Wissensartikel abläuft. Wenn Sie einen Artikel in einer Knowledge Base erstellen, wird der Datumswert im Feld **Gültig bis** des Artikels wie folgt berechnet: Erstellt (sys_created_on) + Artikelgültigkeit (in Tagen). Ein Artikelautor oder -editor kann auswählen, ob das Datum **für Gültig bis** beibehalten oder geändert werden soll (siehe Wissensartikel erstellen). Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** leer ist, wird das Datum im Feld **Gültig bis** auf den 1. Januar 2100 festgelegt.
Symbol	Ein Bild, das eine visuelle Referenz zur Beschreibung der Knowledge Base bietet. Dieses Bild wird neben allen Artikeln aus dieser Knowledge Base auf der Artikelsuchergebnisseite angezeigt.
Kommentar deaktivieren	Option zum Deaktivieren des Kommentars. Bei Auswahl können Benutzer keine Artikel in der Knowledge Base kommentieren.
Vorschlag deaktivieren	Option zum Deaktivieren von Bearbeitungsvorschlägen. Wenn diese Option ausgewählt ist, können Benutzer keine Änderungen an Artikeln in der Knowledge Base vorschlagen.
Kategoriebearbeitungen deaktivieren	Option zum Deaktivieren der Bearbeitung von Wissenskategorien. Wenn ausgewählt, können nur Knowledge Manager Knowledge Base-Kategorien für die Knowledge Base hinzufügen oder bearbeiten.
Bewertung deaktivieren	Option zum Deaktivieren der Bewertung für Wissensartikel. Wenn diese Option ausgewählt ist, können Anwender den Artikel in der Knowledge Base nicht bewerten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
„Als hilfreich markieren“ deaktivieren	Option zum Deaktivieren der Markierung als hilfreich. Wenn diese Option ausgewählt ist, kann der Anwender keinen Artikel in der Knowledge Base als hilfreich markieren.
Blöcke aktivieren	Option zum Aktivieren der Funktion „Wissensblöcke“. Wenn diese Option ausgewählt ist, können Sie Wissensblöcke erstellen und sie zu Wissensartikeln in einer Knowledge Base hinzufügen.
Prüfliste	Prüfliste zur Bewertung der Qualität von Artikeln in der Knowledge Base.
Anwendung	Anwendungsbereich der Knowledge Base. **Hinweis:** Dieses Feld wird automatisch auf die in der Anwendungsauswahl ausgewählte Anwendung festgelegt. Informationen zu einer bereichsbezogenen Knowledge Base finden Sie unter Bereichsbezogene Knowledge Bases.
Besitzer	Der für die Knowledge Base verantwortlicher Benutzer. Ein Eigentümer der Knowledge Base kann andere Rollen zur Knowledge Base zuweisen.
Manager	Benutzer, die Verwaltungsfunktionen in der Knowledge Base ausführen.
Workflow veröffentlichen	Der Workflow zum Veröffentlichen der Artikel in der Knowledge Base. ○ **Knowledge - Instant Publish:** veröffentlicht Artikel in der Knowledge Base ohne Genehmigung. ○ **Knowledge - Approval Publish:** fordert die Genehmigung des Managers der Knowledge Base an, bevor die Artikel in den veröffentlichten Zustand versetzt werden.
Workflow deaktivieren	Der Workflow zur Archivierung der Artikel in der Knowledge Base. ○ **Knowledge - Instant Retire:** archiviert Artikel in der Knowledge Base ohne Genehmigung. ○ **Knowledge - Approval Retire:** fordert die Genehmigung des Managers der Knowledge Base an, bevor die Artikel in den archivierten Zustand versetzt werden.
Aktiv	Option zum Angeben, dass die Knowledge Base aktiv ist. Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, können nur Benutzer mit der Rolle „admin“ oder

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wissensadministratoren die Artikel erstellen, suchen oder anzeigen.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung zur Beschreibung der Knowledge Base.
Standardmäßige Knowledge-Feldwerte einstellen	Standardkonfigurationseinstellungen für die Knowledge Base.
Zugehörige Produkte	Liste der Produkte, die sich auf den Inhalt der Knowledge Base beziehen.
Übersetzungsaufgaben automatisch erstellen	Option, um die automatische Erstellung von Übersetzungsaufgaben zu aktivieren, nachdem ein Artikel veröffentlicht wurde. Wenn diese Option ausgewählt ist und ein Wissensartikel in dieser Knowledge Base veröffentlicht wird, werden automatisch Übersetzungsaufgaben für die konfigurierten Sprachen erstellt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Übersetzungsverwaltungsfunktion und die Eigenschaft *glide.knowman.translation.enable_translation_tas* aktiviert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungsmanagement und Wissensmanagement -Eigenschaften.
Sprachen	Sprachen, die für die Wissensartikel in dieser Knowledge Base aktiviert sind. Wenn Ihr System über mehrere Sprachen verfügt, verwenden Sie diese Option, um nur die Sprachen auszuwählen, in die Sie Wissensartikel in dieser Knowledge Base übersetzen möchten. Sie können später weitere Sprachen hinzufügen. Sie können Sprachen jedoch nur entfernen, wenn in dieser Sprache keine Wissensartikel vorhanden sind. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Übersetzungsverwaltungsfunktion und die Eigenschaft *glide.knowman.translation.enable_translation_tas* aktiviert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungsmanagement und Wissensmanagement -Eigenschaften.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
5. Zeigen Sie im Abschnitt mit der Themenliste die folgenden Elemente an, die sich auf die Knowledge Base beziehen, oder konfigurieren Sie sie:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
Wissen	Liste der in dieser Knowledge Base gespeicherten Artikel.
Kann lesen	Liste der Anwenderkriterien, die Lesezugriff gewähren und es Anwendern, die die Kriterien erfüllen, ermöglichen, Artikel in einer Knowledge Base zu lesen. **Hinweis:** Es wird empfohlen, entsprechende Anwenderkriterien zuzuweisen, um den Lesezugriff zu sichern. Siehe Anwenderkriterien für eine Knowledge Base auswählen.
Kann mitwirken	Liste der Anwenderkriterien, die Mitwirkzugriff gewähren und es Anwendern, die die Kriterien erfüllen, ermöglichen, Artikel in einer Knowledge Base zu erstellen und zu modifizieren. **Hinweis:** Es wird empfohlen, entsprechende Anwenderkriterien zuzuweisen, um den Mitwirkzugriff zu sichern. Siehe Anwenderkriterien für eine Knowledge Base auswählen.
Artikelvorlagen	Wenn Sie das Plugin „Knowledge Management Advanced“ (**com.snc.knowledge_advanced**) aktiviert haben, wird die zugehörige Liste „Artikelvorlagen“ angezeigt. Wenn in der zugehörigen Liste Artikelvorlagen vorhanden sind, können Artikel in dieser Knowledge Base nur mit einer der aufgeführten Artikelvorlagen erstellt werden. Wenn die zugehörige Liste „ **Artikelvorlagen** “ leer ist, können Artikel mit einer beliebigen Artikelvorlage erstellt werden. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um der Knowledge Base Artikelvorlagen zuzuordnen. **Hinweis:** Administratoren, Knowledge-Administratoren und Knowledge Manager können die Artikelvorlagen für die Knowledge Base bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
Empfohlene Inhalte	Liste der Wissensartikel, die auf der Homepage im Abschnitt „ **Vorgestellte Inhalte** “ basierend auf dem entsprechenden Stichwortsuchsatz für jeden Artikel angezeigt werden.
Knowledge Base-Kategorien	Liste der mit dieser Knowledge Base verknüpften Wissenskategorien. **Hinweis:** Wenn die Kategorie als inaktiv markiert ist, können Sie ihr keine Artikel zuordnen. Sie hat jedoch keine Auswirkungen auf die vorhandenen Artikel dieser Kategorie.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Steuern Sie den Zugriff auf Knowledge Base-Ebene über Anwenderkriterien

Explizite Rollen

Knowledge Base-Workflows

Wissensmanagement -Eigenschaften

Eine benutzerdefinierte Knowledge-Homepage erstellen

I18N – Knowledge-Internationalisierung

Knowledge Bases für ein Portal konfigurieren

Wählen Sie aus, welche Knowledge Bases in einem Portal angezeigt werden, um die zugehörigen Wissensartikel anzuzeigen. Wenn keine Knowledge Bases konfiguriert sind, können Benutzer Artikel aus allen Knowledge Bases im Portal anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Portale**an.
2. Wählen Sie das Portal aus, für das Sie die Suche nach den gewünschten Knowledge Bases aktivieren möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Knowledge Bases auf **Bearbeiten**.
4. Verschieben Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ die gewünschten Knowledge Bases aus den verfügbaren Elementen in der Spalte **Sammlung** in die Spalte **Knowledge Bases-Liste**.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Eine Knowledge Base erstellen

Wissensabonnements konfigurieren

Konfigurieren Sie Wissensabonnements, indem Sie das Knowledge Management Advanced-Plugin aktivieren und die Abonnementeigenschaften festlegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass das Knowledge Management Advanced-Plugin (com.snc.knowledge_advanced) aktiviert ist.

Hinweis:
Das Knowledge Management Advanced-Plugin aktiviert die Abonnements und das Aktivitäts-Feed-Framework-Plugin (com.snc.activity_subscriptions).

Erforderliche Rolle: knowledge_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**an.
2. Konfigurieren Sie im Bereich **KM-Abonnementeigenschaften** die folgenden Eigenschaften.

Eigenschaft	Beschreibung
Abonnementfunktion für KM aktivieren [glide.knowman.enable_km_subscription]	Aktiviert oder deaktiviert das Wissensabonnement-Feature des Knowledge Managements.
Liste von Rollen (kommagetrennt), die über ein Abonnementfeature verfügen können: [glide.knowman.enable_km_subscription.roles]	Eine durch Kommas getrennte Liste der Rollen, die das Wissensabonnementfeature verwenden und Knowledge Bases und Artikel abonnieren können.
Liste von Workflow-Status (durch Komma getrennt), die über eine Abonnementfunktion verfügen können. [glide.knowman.enable_km_subscription.workflow_state]	Eine durch Kommas getrennte Liste der Artikelstatus, für die das Wissensabonnementfeature verfügbar ist. Die Standardstatus umfassen **Entwurf**, **Überprüfung** und **Veröffentlicht**.

3. Wählen Sie **Speichern**.

Konfigurationsaufgaben für Knowledge Manager

Durch die Verwendung mehrerer Knowledge Bases kann ein Unternehmen die Verwaltungsaufgaben auf mehrere Benutzer verteilen, die als Knowledge Manager bezeichnet werden.

Als Knowledge Manager können Sie andere Manager zuweisen, Kategoriestrukturen definieren, konfigurieren, welche Benutzer Artikel lesen und beitragen, Artikel verschieben und anfügen können und die meisten Felder im Knowledge Base-Formular ändern können. Sie können auch das Veröffentlichen oder Archivieren von Knowledge Base-Artikeln in diesen Knowledge Bases genehmigen.

Der primäre Manager einer Knowledge Base ist der Inhaber dieser Knowledge Base. Jede Knowledge Base muss einen Besitzer haben. Es können beliebig viele zusätzliche Manager für jede Knowledge Base vorhanden sein. Der Besitzer und alle Manager einer Knowledge Base erhalten automatisch die Rolle „knowledge_manager“. Wenn die Knowledge Base später deaktiviert wird, wird die Rolle „knowledge_manager“ für diese Anwender nicht automatisch entfernt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einen Wissensartikel zu besonderen Inhalten hinzufügen

Fügen Sie einen Wissensartikel hinzu, der im Bereich „Besondere Inhalte“ auf der Knowledge-Homepage und oben auf der Seite mit den Knowledge-Suchergebnissen angezeigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge_manager, knowledge_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Hinzufügen eines Artikels zu empfohlenen Inhalten erfordert das Zuordnen eines Artikels zu bestimmten Stichwörtern. Sie können nach einem Schlüsselwort im Knowledge Service Portal oder auf der Suchergebnisseite suchen, um Artikel im Bereich „Besondere Inhalte“ oder oben in der Ergebnisliste der Knowledge-Suche anzuzeigen.

Hinweis:
Die dem Abschnitt „Vorgestellte Inhalte“ hinzugefügten Artikel werden nicht in den Ergebnissen der globalen Suche und in Virtual Agent-Konversationen angezeigt.

- Um Artikel im Bereich "Ausgewählte Inhalte" anzuzeigen, fügen Sie ein Standard-Schlüsselwort in der Eigenschaft **glide.knowman.default_keyword Wert-**feld und fügen Sie allen Artikeln, die Sie in diesem Abschnitt anzeigen möchten, dasselbe Schlüsselwort hinzu.
- Um Artikel oben in der Ergebnisliste der Wissenssuche anzuzeigen, fügen Sie jedem Artikel, der oben in der Liste angezeigt werden soll, eine Liste von Stichwörtern hinzu (gilt nicht für die KI-Suche).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Knowledge Bases**an.
2. Wählen Sie eine Knowledge Base.
3. Klicken Sie im Wissensformular auf die zugehörige Liste Empfohlene Inhalte.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Suchen Sie im Formular „Wissensstichwort“ im Feld Wissen nach dem Artikel, und wählen Sie ihn aus.
6. Klicken Sie im Feld Stichwörter auf das Symbol zum Entsperren von Stichwörtern ( ).
7. Wählen Sie das Suchsymbol ( ), um die Liste der **Wissensstichwörter** zu öffnen.
8. Wählen Sie das Schlüsselwort aus, das Sie für diesen Artikel hinzufügen möchten.

   Hinweis:
   Wenn Sie ein neues Stichwort erstellen, muss es ein einzelnes Wort sein und darf keine Leerzeichen enthalten.

9. Wählen Sie das Symbol zum Entsperren von Stichwörtern ( ), um dem Artikel die Stichwörter hinzuzufügen.
10. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Der empfohlene Inhalt im Knowledge-Serviceportal zeigt den Artikel an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Kategorie für die Wissensartikel definieren

Jede Knowledge Base verfügt über eine Hierarchie von Kategorien, in denen die Artikel organisiert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge_admin, knowledge_manager, **CanContribute-** Zugriff auf die Knowledge Base

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Definieren Sie eine Hierarchie für Kategorien, indem Sie Beziehungen mit über- und untergeordneten Elementen erstellen. Jede Hierarchie besteht aus einer Kategorie der obersten Ebene und einer Struktur von Unterkategorien, die auch als untergeordnete Kategorien bezeichnet werden. Die Kategoriehierarchie wird im Feld **Vollständige Kategorie** in der Tabelle „Wissenskategorie“ [kb_category] gespeichert.

Sie können Kategorien für jede Knowledge Base separat erstellen und bearbeiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Knowledge Bases**an.
2. Wählen Sie eine Knowledge Base aus, die Sie verwalten.
3. Erstellen Sie eine Top-Level-Kategorie.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Wissenskategorien“ auf **Neu**.
   b. Füllen Sie die Felder im Formular „Wissenskategorie“ aus.

Formular „Wissenskategorie“.

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Bezeichnung für die Kategorie. Die Bezeichnung wird als Name der Kategorie angezeigt.
Wert	Wert für die Kategorie, die Sie verwenden, wenn Sie in Skripts auf die Kategorie verweisen.
Übergeordnete ID	Komponente der obersten Ebene, die der Kategorie zugeordnet ist. Dieses Feld wird automatisch auf die ID der Komponente der obersten Ebene festgelegt.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Kategorie.

   c. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. **Wahlweise:** Erstellen Sie eine untergeordnete Kategorie.
   a. Erweitern Sie eine vorhandene Kategorie und klicken Sie innerhalb des erweiterten Abschnitts auf **Neu**.
   b. Füllen Sie das Formular Wissenskategorie aus.
   c. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Neben der Verwendung von Kategorien, die von einem Knowledge-Manager definiert wurden, können Knowledge Base-Mitwirkende beim Bearbeiten eines Artikels Kategorien hinzufügen und bearbeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Wählen Sie eine Artikelkategorie in der Knowledge Base aus

Einen Knowledge Base-Manager zuweisen

Sie können Benutzer als Manager einer Knowledge Base zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Knowledge Bases**an.
2. Wählen Sie eine Knowledge Base aus, die Sie verwalten.
3. Klicken Sie im Feld **Manager** auf das Symbol zum Entsperren.
4. Fügen Sie einen oder mehrere Benutzer hinzu.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Nachdem Sie den Knowledge Base-Datensatz gespeichert haben, erhalten die als Manager ausgewählten Benutzer automatisch die Rolle "knowledge_manager", wenn sie noch nicht vorhanden ist.

Nächste Maßnahme

Sie können einen Knowledge Base-Manager entfernen, indem Sie diesen Benutzer aus dem Feld **Manager** entfernen. Wenn der Benutzer kein Manager einer anderen Knowledge Base ist, wird die Rolle knowledge_manager von diesem Benutzer entfernt.

Konfigurieren Sie Selfservice-Analysen

Konfigurieren Sie das -Framework Self-Serviceanalytik, um die generierten Metriken in einem -Dashboard zu verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um die vom -Framework Self-Serviceanalytik generierten Metriken in einem Dashboard einer -Anwendung zu verwenden:

Prozedur

1. Aktivieren Sie Selfservice-Analysen.
2. Konfigurieren Sie Aktivitätskontexte für Selfservice-Analysen.
3. Konfigurieren Sie Musterelemente für Selfservice-Analysen.
4. Konfigurieren Sie Musterelementgruppen für Selfservice-Analysen.
5. Aktivitätsmuster für Selfservice-Analysen konfigurieren.
6. Richten Sie die Abwendungskonfiguration für Selfservice-Analysen ein.
7. Geplante Aufgaben für Selfservice-Analysen konfigurieren.

Zugehörige Informationen

Dashboard „Selfservice-Analysen“ für Customer Service

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie Selfservice-Analysen

Aktivieren Sie das Plugin „Self-Service Analytics Core“ (com.snc.self_service_analytics_core), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Dieses Plugin aktiviert zugehörige Plugins, wenn diese noch nicht aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Plugin „Self-Service Analytics Core“ bietet das Framework Self-Serviceanalytik zum Konfigurieren von Abwendungskontexten und Aktivitätsmustern, um die Metriken zur Fallreduzierung (Abwendung) zu erfassen. Die Metriken werden im Dashboard für Selfservice-Analysen verwendet.

Das Plugin „Self-Service Analytics Core“ aktiviert diese zugehörigen Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für Selfservice Analytics Core

Plugin	Beschreibung
Abonnements und Aktivitäts-Feed-Framework [com.snc.activity_subscriptions]	Stellt einen generischen Satz von Artefakten zur Behandlung von Abonnements für ein definiertes abonnierbares Objekt bereit. Jede Entität kann als abonnierbares Objekt definiert werden, und eine Gruppe von Abonnenten kann die Objekte abonnieren. Wenn ein Ereignis im Zusammenhang mit dem abonnierbaren Objekt auftritt, können Aktivitäten nachverfolgt und Abonnenten benachrichtigt werden.

Hinweis:
Das Plugin „Self-Service Analytics Core“ wird auch installiert, wenn Sie Platform Analytics-Lösung für Selfservice-Analysen für Customer Service aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Platform Analytics-Lösung für Selfservice-Analysen für Customer Service an.

Prozedur
1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Konfigurieren Sie Aktivitätskontexte für Selfservice-Analysen

Definieren Sie die Art der Aktivitäten, die Sie als Self-Serviceanalytik -Daten für eine Benutzerentität wie Verbraucher und Kundenkontakte sammeln möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ssa_core.self_service_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Aktivitätstypen, die Sie einem Aktivitätskontext hinzufügen, sind bereits für die Verwendung in Anwendungen vordefiniert, die das Framework für Abonnements und Aktivitäts-Feed verwenden. Dieses Framework ist verfügbar, wenn Sie das Plugin „Subscriptions and Activity Feed Framework“ (com.snc.activity_subscriptions) installieren. Das Plugin wird aktiviert, wenn Sie das Plugin „Self-Service Analytics Core“ (com.snc.self_service_analytics_core) aktivieren.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice-Analytics** > **Konfiguration** > **Aktivitätskontext**an.
2. Suchen Sie in der Liste Aktivitätskontexte nach dem Aktivitätskontext für Ihre Benutzerentität, und wählen Sie ihn aus.
   - Für Verbraucher wählen Sie **Verbraucher**aus.
   - Für Kundenkontakte wählen Sie **Kontakt**.
   - Klicken Sie für andere Benutzerentitäten als Verbraucher und Kundenkontakte auf **Neu**, um einen anderen Aktivitätskontext zu erstellen.

   Hinweis:
   Um die Aktivitätskontexte Verbraucher und Kontakt standardmäßig abzurufen, müssen Sie das Plugin Self-Service Analytics for Customer Service (com.snc.pa.self_service_analytics_csm) installieren.
3. Überprüfen Sie im Formular „Aktivitätskontext“ die Standardfeldwerte für Verbraucher und Kundenkontakte, oder füllen Sie die Werte für eine anwenderdefinierte Konfiguration aus.

Formular „Aktivitätskontext“.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für Ihren Aktivitätskontext.
Kontexttabelle	Tabelle mit der Anwenderentität, deren Aktionen nachverfolgt und im Dashboard Self-Serviceanalytik angezeigt werden müssen. Wenn Sie beispielsweise alle Aktionen für einen Kundenkontakt nachverfolgen möchten, wählen Sie die Kontakttabelle [customer_contact] aus. Wenn Sie alle Aktionen für einen Verbraucher nachverfolgen möchten, wählen Sie entsprechend die Tabelle „Verbraucher“ [csm_consumer] aus.☒
Modul	Modul, das der Anwendung zugeordnet ist und die Aktivitätsdaten speichert.
Anwendung	Umfang der Anwendung. Dieses Feld wird automatisch basierend auf dem in der Anwendungsauswahl ausgewählten Anwendungsbereich festgelegt.
Domäne	Domäne, in der die Aktivitätsdatensätze vorhanden sind.

4. Wenn Sie einen neuen Aktivitätskontext erstellen, klicken Sie auf **Absenden**, und wählen Sie dann den neu erstellten Aktivitätskontext-Link aus der Liste Aktivitätskontexte aus.
5. Ordnen Sie in der zugehörigen Liste „Aktivitätskontextgruppen“ einen Aktivitätskontext mit Aktivitätsgruppen zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Überprüfen Sie für Verbraucher und Kundenkontakte die Standardfeldwerte für eine vorhandene Konfiguration.
- Klicken Sie für andere Benutzerentitäten als Verbraucher und Kundenkontakte auf **Neu**, um eine weitere Aktivitätsgruppe zu erstellen oder eine Zuordnung zu einer vorhandenen Aktivitätsgruppe vorzunehmen.

Füllen Sie für eine neue Aktivitätsgruppenzuordnung im Formular „Aktivitätsgruppe“ die Felder aus, und klicken Sie auf **Absenden**. In der zugehörigen Liste „Aktivitätskontextgruppen“ müssen Sie dann die neu erstellte Aktivitätsgruppe auswählen und ihr verfügbare Aktivitätstypen hinzufügen.

Formular „Aktivitätsgruppe“.

Feld	Beschreibung
Aktivitätskontext	Aktivitätskontext, der der Aktivitätsgruppe zugeordnet ist.
Aktivitätsgruppe	Option zum Suchen und Auswählen einer Aktivitätsgruppe.
Anwendung	Definiert den Umfang der Anwendung. Dieses Feld wird automatisch basierend auf dem Anwendungsbereich ausgefüllt.
Domäne	Domäne, in der die Aktivitätsdatensätze vorhanden sind.

6. Ordnen Sie in der zugehörigen Liste „Aktivitätskontexttypen“ einen Aktivitätskontext einem Aktivitätstyp zu.
   - Überprüfen Sie für Verbraucher und Kundenkontakte die Standardfeldwerte für eine vorhandene Konfiguration.
   - Klicken Sie für andere Benutzerentitäten als Verbraucher und Kundenkontakte auf **Neu**, um eine weitere Zuordnung zu erstellen oder eine vorhandene Konfiguration zu verwenden.

Füllen Sie für eine neue Aktivitätstypzuordnung im Formular „Aktivitätsquellen-Kontextzuordnung“ die Felder aus, und klicken Sie auf **Absenden**.

Formular „Kontextzuordnung für Aktivitätsquelle“.

Feld	Beschreibung
Aktivitätskontext	Aktivitätskontext, der der Aktivitätsquelle zugeordnet ist.
Kontexttabelle	Tabelle mit der Benutzerentität, deren Aktionen nachverfolgt und im Selfservice-Analysen-Dashboard angezeigt werden müssen. Dieses Feld wird basierend auf dem ausgewählten Aktivitätskontext automatisch ausgefüllt.
Aktivitätstyp	Aktivitätstyp, den Sie dem Aktivitätskontext zuordnen möchten.
Quelltabelle	Tabelle, aus der die Daten für den Aktivitätskontext ausgefüllt werden.
Filterkriterien	Auf die Quelltabelle angewendete Filterbedingungen.
Erweiterte Zuordnung	Option zum Aktivieren der erweiterten Zuordnung von Aktivitätsquelle und Aktivitätskontext Im Feld Skript für **erweiterte Zuordnung** geben Sie ein Skript ein.
Skript für erweiterte Zuordnung	Zu verwendendes Skript, wenn die Quell- und Kontextzuordnung nicht ausreichend ist. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Option **Erweiterte Zuordnung** ausgewählt ist.
Modul	Modul, das der Anwendung zugeordnet ist und die Aktivitätsdaten speichert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anwendung	Umfang der Anwendung, die die Benutzerentität enthält. Dieses Feld wird automatisch basierend auf dem in der Anwendungsauswahl ausgewählten Anwendungsbereich festgelegt.
Domäne	Domäne, in der die Aktivitätsdatensätze vorhanden sind.
Aus Aktivitäten abrufen	Option zum Aktivieren einer Geschäftsregel, die für einen Aktivitätstyp definiert ist.

7. Klicken Sie im Formular „Aktivitätskontext“ auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie Musterelemente für Selfservice-Analysen.

Konfigurieren Sie Musterelemente für Selfservice-Analysen

Konfigurieren Sie ein Musterelement, um einen einzelnen Aktivitätstyp und die Häufigkeit seines Auftretens anzugeben. Jedes Musterelement wird als regulärer Ausdruck implementiert.

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie Aktivitätskontexte für Selfservice-Analysen.

Erforderliche Rolle: sn_ssa_core.self_service_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig enthält das System Musterelemente zum Analysieren von Aktivitätsmustern in den Selfservice-Kanälen „Knowledge“, „Katalog“, „Communities“ oder „Virtual Agent“. Diese Musterelemente sind mit dem Plugin „Self-Service Analytics for Customer Service“ [com.snc.pa.self_service_analytics_csm] verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice-Analytics** > **Konfiguration** > **Musterelement**an.
2. Ändern Sie in der Liste Musterelemente ein vorhandenes Musterelement, oder klicken Sie auf **Neu**, um ein weiteres Musterelement zu erstellen.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Musterelement“ aus.

Formular „Musterelement“.

Feld	Beschreibung
Name	Name zur Identifizierung des Musterelements.
Aktivitätstyp	Aktivitätstyp, den Sie dem Musterelement zuordnen möchten.
Anwendung	Umfang der Anwendung, die die Benutzerentität enthält. Dieses Feld wird automatisch basierend auf dem in der Anwendungsauswahl ausgewählten Anwendungsbereich festgelegt.
Vorkommen	Häufigkeit, mit der eine Aktivität auftreten soll. Ein Aktivitätsvorkommen weist einen der folgenden Typen auf: ○ **Einmal**: Eine Aktivität darf nur einmal aufgetreten sein. Beispielsweise wurde ein Artikel nur einmal mit positivem Feedback markiert. ○ **Optional einmal**: Eine Aktivität ist möglicherweise nicht aufgetreten, aber wenn doch, dann ist sie nur einmal aufgetreten. Beispiel: Es wurde entweder keine Kataloganforderung erstellt oder es wurde nur eine erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Optional viele**: Eine Aktivität ist möglicherweise nicht aufgetreten, aber wenn doch, ist sie mehrmals aufgetreten. Beispielsweise wurde entweder keine Kataloganforderung erstellt oder es wurden mehrere Anforderungen erstellt. ○ **Mindestens**einmal: Eine Aktivität ist mindestens einmal aufgetreten. Beispiel: Ein Community-Blog wurde mindestens einmal angezeigt. ○ **Bereich**: Eine Aktivität ist so oft aufgetreten, wie in einem Bereich angegeben ist. Sie geben einen Bereich mithilfe der Felder **Minimum** und **Maximum** an. Wenn Sie beispielsweise einen Bereich von 2 bis 4 Virtual Agent Interaktionen angeben, können nur 2, 3 oder 4 Interaktionen aufgetreten sein.
Minimum	Mindestvorkommen einer Aktivität. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn in der Liste Vorkommen ein Bereich **ausgewählt** wird.
Maximum	Maximales Vorkommen einer Aktivität. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn in der Liste Vorkommen ein Bereich **ausgewählt** wird.

4. Senden oder aktualisieren Sie das Musterelement.
   - Klicken Sie auf **Senden**, wenn Sie ein neues Musterelement erstellt haben.
   - Klicken Sie auf **Aktualisieren**, wenn Sie ein vorhandenes Musterelement geändert haben.

Nächste Maßnahme
Konfigurieren Sie Musterelementgruppen für Selfservice-Analysen.

Konfigurieren Sie Musterelementgruppen für Selfservice-Analysen

Definieren Sie eine logische Kombination aus zwei Musterelementen, einer Musterelementgruppe oder von beiden und wie oft die Kombination auftritt. Jede Musterelementgruppe wird als reguläre Ausdrücke implementiert.

Vorbereitungen
Konfigurieren Sie Musterelemente für Selfservice-Analysen.

Erforderliche Rolle: sn_ssa_core.self_service_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig enthält das System Musterelementgruppen für die Analyse von Aktivitätsmustern in den Selfservicekanälen „Wissen“, „Katalog“, „Communities“ und „Virtual Agent“. Diese Musterelemente sind mit dem Plugin „Self-Service Analytics for Customer Service“ [com.snc.pa.self_service_analytics_csm] verfügbar.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice-Analytics** > **Konfiguration** > **Musterelementgruppe**an.
2. Konfigurieren Sie entweder eine vorhandene Gruppe, oder erstellen Sie eine neue Gruppe.
   - Wählen Sie eine vorhandene Gruppe in der Liste der Musterelementgruppen aus.
   - Erstellen Sie eine neue Gruppe, indem Sie auf **Neu**klicken.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Musterelementgruppe“ aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Musterelementgruppe“

Feld	Beschreibung
Name	Name zur Identifizierung der Musterelementgruppe.
Erstes Element	Bedingter regulärer Ausdruck, der aus einem Musterelement oder einer Musterelementgruppe besteht.
Zweites Element	Ein weiterer bedingter regulärer Ausdruck, der aus einem Musterelement oder einer Musterelementgruppe besteht.
Anwendung	Umfang der Anwendung, die die Benutzerentität enthält. Dieses Feld wird automatisch basierend auf dem in der Anwendungsauswahl ausgewählten Anwendungsbereich festgelegt.
Operator	Logischer Operator, der das Ergebnis der Kombination des ersten und des zweiten Elements zurückgibt. Gültige Werte sind: ○ **Und**: Sowohl das erste als auch das zweite Element sind „wahr“. ○ **Oder**: Entweder das erste oder das zweite Element ist „wahr“.
Vorkommen	Häufigkeit, mit der ein Musterelement oder eine Musterelementgruppe auftreten muss. Ein Vorkommen weist einen der folgenden Typen auf: ○ **Einmal**: Darf nur einmal vorkommen. ○ **Optional Einmal**: Ist möglicherweise nicht aufgetreten, aber wenn doch, dann ist es nur einmal aufgetreten. ○ **Optional viele**: Ist möglicherweise nicht aufgetreten, aber wenn doch, ist es mehrmals aufgetreten. ○ **Mindestens**einmal: Ist mindestens einmal aufgetreten. ○ Bereich: Ist innerhalb eines**Bereichs**aufgetreten. Sie geben einen Bereich mithilfe der Felder **Minimum** und **Maximum** an.
Minimum	Mindestvorkommen des Ergebnisses der logischen Kombination des ersten und zweiten Elements. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Vorkommen auf **Bereich**festgelegt ist.
Maximum	Maximales Vorkommen des Ergebnisses der logischen Kombination des ersten und zweiten Elements. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Vorkommen auf **Bereich**festgelegt ist.

4. Speichern Sie die Einstellungen der Musterelementgruppe.
   - Speichern Sie eine neue Musterelementgruppe, indem Sie auf **Absenden**klicken.
   - Speichern Sie die Änderungen an einer vorhandenen Musterelementgruppe, indem Sie auf **Aktualisieren**klicken.

Nächste Maßnahme

Aktivitätsmuster für Selfservice-Analysen konfigurieren.

Aktivitätsmuster für Selfservice-Analysen konfigurieren

Konfigurieren Sie ein Aktivitätsmuster, um das Musterelement und/oder eine Musterelementgruppe für eine Anwenderentität zu kombinieren und mit einem Ergebnis zu verknüpfen.

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie Musterelementgruppen für Selfservice-Analysen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: sn_ssa_core.self_service_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig enthält das System Aktivitätsmuster für die Aktivitäten Verbraucher hat Fall erstellt und Kunde hat Fall erstellt. Diese Musterelemente sind mit dem Plugin „Self-Service Analytics for Customer Service“ [com.snc.pa.self_service_analytics_csm] verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice-Analytics** > **Konfiguration** > **Aktivitätsmuster**an.
2. Konfigurieren Sie entweder ein vorhandenes Aktivitätsmuster für Ihre Benutzerentität, oder erstellen Sie ein neues.
   - Wählen Sie in der Liste „Aktivitätsmuster“ ein vorhandenes Aktivitätsmuster aus.
   - Erstellen Sie ein neues Aktivitätsmuster, indem Sie auf **Neu**klicken.
3. Überprüfen Sie im Formular „Aktivitätsmuster“ die Standardfeldwerte für ein vorhandenes Aktivitätsmuster, oder füllen Sie die Werte für eine anwenderdefinierte Konfiguration aus.

Formular „Aktivitätsmuster“.

Feld	Beschreibung
Name	Name zur Identifizierung des Aktivitätsmusters.
Beschreibung	Zusammenfassung des Aktivitätsmusters.
Primäre Aktivität	Aktivität, die in der Aktivitätssequenz nachverfolgt werden soll, nachdem ein Muster mithilfe der Mustererkennung mit einem Ergebnis übereinstimmt. Eine Aktivitätssequenz ist ein Stream von Aktivitäten, die ein Benutzer ausführt.
Ergebnis	Ergebnis eines Aktivitätsmusters.
Anwendung	Umfang der Anwendung, die die Benutzerentität enthält. Dieses Feld wird automatisch basierend auf dem in der Anwendungsauswahl ausgewählten Anwendungsbereich festgelegt.
Abgleichen, wenn	Mustererkennung mit der Funktion „Übereinstimmen, wenn“, um das Muster einem Ergebnis zuzuordnen. Sie können beispielsweise angeben, dass die Aktivität „Verbraucher hat einen Fall erstellt“ mit dem Ergebnis „Bestätigte Abwendung“ abgeglichen wird, wenn sie nicht gefunden wird.
Domäne	Domäne, in der die Aktivitätsdatensätze vorhanden sind.

4. Klicken Sie auf **Absenden**, und wählen Sie dann den Link für das neu erstellte Aktivitätsmuster in der Liste „Aktivitätsmuster“ aus.
5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Elemente“ Elemente aus, die der primären Aktivität zugeordnet werden sollen, und verwenden Sie die Spalte **Reihenfolge**, um die Reihenfolge jeder Elementzuordnung festzulegen.
   - Um ein vorhandenes Element zu verwenden, wählen Sie ein Element aus, ändern Sie die Felder, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   - Um ein weiteres Musterelement oder eine weitere Musterelementgruppe zu erstellen, klicken Sie auf **Neu**, wählen Sie den Elementtyp aus, füllen Sie die Felder im Formular aus, und klicken Sie dann auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein Element kann ein Musterelement oder eine Musterelementgruppe sein. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Musterelemente für Selfservice-Analysen und Konfigurieren Sie Musterelementgruppen für Selfservice-Analysen.

In der Spalte **Reihenfolge** gelten die folgenden Bedingungen:

- Wenn nur eine übereinstimmende Tabellenzuordnung vorhanden ist, verwendet das System diese Zuordnung.
- Wenn mehrere übereinstimmende Tabellenzuordnungen mit derselben Reihenfolge vorhanden sind, verwendet das System die Zuordnung mit dem älteren Erstellungsdatum.
- Wenn mehrere übereinstimmende Tabellenzuordnungen mit unterschiedlichen Reihenfolgenummern vorhanden sind, verwendet das System die Zuordnung mit der höchsten Reihenfolge.

6. Klicken Sie im Formular „Aktivitätsmuster“ auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Richten Sie die Abwendungskonfiguration für Selfservice-Analysen ein.

Richten Sie die Abwendungskonfiguration für Selfservice-Analysen ein

Ordnen Sie einen Zeitraum einem Aktivitätskontext zu, der definiert, wie lange ein System wartet, bis ein Fall erstellt wird, der einem Abwendungsmuster entspricht.

Vorbereitungen

Aktivitätsmuster für Selfservice-Analysen konfigurieren.

Erforderliche Rolle: sn_ssa_core.self_service_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice-Analytics** > **Konfiguration** > **Abwehrkonfiguration**an.
2. Suchen Sie in der Liste Abwendungskonfigurationen nach der Abwendungskonfiguration für Ihren Aktivitätskontext, und wählen Sie sie aus.
   - Für Kundenkontakte wählen Sie **Kontaktfall-Abwendungskonfiguration**aus.
   - Für Verbraucher wählen Sie Konfiguration der **Fallabwendung**für Verbraucherfälle aus.
   - Klicken Sie für andere Benutzerentitäten als Verbraucher und Kundenkontakte auf **Neu**, um eine weitere Abwendungskonfiguration zu erstellen oder eine vorhandene Konfiguration zu ändern.
3. Überprüfen Sie im Formular „Abwendungskonfiguration“ die Standardfeldwerte für eine vorhandene Konfiguration, oder füllen Sie die Werte für eine anwenderdefinierte Konfiguration aus.

Formular „Abwendungskonfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Name für Ihre Abwendungskonfiguration.
Aktivitätskontext	Typ der Aktivitäten, für die Sie Daten sammeln möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Aktivitätskontexte für Selfservice-Analysen.
Beschreibung	Zusammenfassung der Konfiguration.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anwendung	Umfang der Anwendung, die die Benutzerentität enthält. Dieses Feld wird automatisch basierend auf dem in der Anwendungsauswahl ausgewählten Anwendungsbereich festgelegt.
Fenster	Aktivitätskontextfenster (Dauer) zur Nachverfolgung von Aktivitäten, die einem Abwendungsmuster entsprechen. Beispiel: Um die Fallerstellungsaktivität für einen Verbraucher innerhalb eines Tages nachzuverfolgen, legen Sie das Fenster auf 1 Tag fest. ○ Wenn der Verbraucher innerhalb dieses Fensters einen Fall erstellt hat, ist das abgeglichene Abwendungsmuster keine Abwendung. ○ Wenn der Verbraucher innerhalb dieses Fensters keinen Fall erstellt hat, ist das abgeglichene Abwendungsmuster eine potenzielle Abwendung. ○ Wenn der Verbraucher keinen Fall erstellt hat und bei der letzten Aktivität positives Feedback für einen beliebigen Selfservice-Kanalinhalt innerhalb dieses Fensters übermittelt wurde, ist das abgeglichene Abwendungsmuster eine bestätigte Abwendung.

4. Fügen Sie in der zugehörigen Liste Abwendungsmuster Abwendungsmuster hinzu, oder ändern Sie vorhandene Abwendungsmuster, um sie der Abwendungskonfiguration zuzuordnen, oder fügen Sie ein neues Muster hinzu.
   Diese zugehörige Liste wird nur angezeigt, wenn eine Abwendungskonfiguration vorhanden ist.
5. Fügen Sie in der zugehörigen Liste „Abwendungsmetriken“ eine vorhandene Abwendungsmetriktabelle hinzu, oder ändern Sie sie, welche die Abwendungsdaten für ein Aktivitätsmuster speichert, das einem Abwendungstyp zugeordnet ist.
   Diese zugehörige Liste wird nur angezeigt, wenn eine Abwendungskonfiguration vorhanden ist. Alternativ können Sie auch eine Abwendungsmetriktabelle konfigurieren, indem Sie zu navigieren **Selfservice-Analytics** > **Abwehrmetrik**an.
6. Klicken Sie im Formular „Abwendungskonfiguration“ auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Geplante Aufgaben für Selfservice-Analysen konfigurieren.

Geplante Aufgaben für Selfservice-Analysen konfigurieren

Planen Sie, wann die Abwendungskonfiguration ausgeführt werden soll, um die Aktivitäten zu generieren, die einem Aktivitätsmuster innerhalb eines Aktivitätsfensters entsprechen.

Vorbereitungen

Richten Sie die Abwendungskonfiguration für Selfservice-Analysen ein.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie konfigurieren die Dauer der Verarbeitung der Abwendungskonfiguration für eine Benutzerentität. Diese Konfiguration ist für Verbraucher und Kundenkontakte optional. Die geplante Aufgabe erfasst Daten für Self-Serviceanalytik und speichert die generierten Daten in der Tabelle „Abwendungsmetrik“ [ssa_deflection_metric].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Konfigurieren Sie das geplante Skript, das für eine Anwenderentität in einer regelmäßigen Aufgabe verarbeitet wird.
   - Wählen Sie **für Verbraucher Abwendungsanalysen für Verbraucher aus**.
   - Wählen Sie für Kundenkontakte **Abwendungsanalysen für Kontakte aus**.
   - Klicken Sie für andere Benutzerentitäten als Verbraucher und Kundenkontakte auf **Neu**, und wählen Sie **Automatisch ein Skript Ihrer Wahl ausführen**, um eine weitere geplante Aufgabe zu erstellen oder eine vorhandene geplante Aufgabe zu ändern.
3. Überprüfen Sie im Formular „Geplante Skriptausführung“ die Standardfeldwerte für Verbraucher und Kundenkontakte, oder füllen Sie die Werte für eine anwenderdefinierte Konfiguration aus.

Formular „Geplante Skript-Ausführung“

Feld	Beschreibung
Name	Name zur Identifizierung der geplanten Skriptausführung.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Skripts am geplanten Datum und zur geplanten Uhrzeit. Die Aufgabe ist standardmäßig inaktiv.
Ausführen	Typ des Zeitplans, für den das Skript ausgeführt werden soll. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ Täglich ○ Wöchentlich ○ Monatlich ○ In regelmäßigen Abständen ○ Einmal
Tag	○ Wenn Sie **Wöchentlich** als **Ausführungswert** auswählen, der Wochentag. ○ Wenn Sie **Monatlich** als **Ausführungswert** auswählen, der Tag des Monats.
Wiederholungsintervall	Wenn Sie **Regelmäßig** als Wert für **Ausführen** auswählen, die Dauer zwischen den einzelnen Skriptausführungen. **Hinweis:** Bei dieser Einstellung werden keine Änderungen hinsichtlich der Sommerzeit berücksichtigt. Wenn Sie beispielsweise einen Zeitraum von einem Tag auswählen, werden der Startzeit des Auftrags 24 Stunden hinzugefügt. Wenn die Startzeit während eines Zeitraums mit Sommerzeit konfiguriert wurde, wird die Aufgabe an Tagen, an denen sich diese Zeitzone nicht auf die Sommerzeit bezieht, mit einem Versatz von einer Stunde ausgeführt.
Zeit	Wenn Sie **Täglich**, **Wöchentlich**oder **Monatlich** als **Ausführungswert** auswählen, die Tageszeit basierend auf einer 24-Stunden-Uhr.
Wird gestartet	Datum und Uhrzeit der ersten geplanten Skriptausführung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anwendung	Anwendung, die das Skript enthält.
Bedingt	Option zum Ausführen einer regelmäßigen Aufgabe, wenn bestimmte Bedingungen im zugehörigen Skript erfüllt sind.
Bedingung	Bedingtes Skript, das bestimmt, ob eine geplante Aufgabe ausgeführt werden muss. Der letzte Ausdruck des Skripts sollte einen booleschen Wert (wahr oder falsch) ergeben. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Bedingung** aktiviert ist.
Dieses Skript ausführen	Skript, das zum geplanten Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit) ausgeführt werden soll. Kopieren Sie für ein neues geplantes Skript das Skript aus dem vorhandenen Skript („Abwendungsanalysen für Verbraucher“ oder „Abwendungsanalysen für Kontakte“), und ändern Sie den Feldwert `deflectionAnalyticsService.captureDeflectionAnalytics('sys_ID')` so, dass er die sys_id Ihres Abwendungskonfigurationsdatensatzes enthält. Informationen zum Identifizieren der sys_id finden Sie unter Der eindeutige Datensatzbezeichner (sys_id) .

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren** für Verbraucher und Kundenkontakte oder **Absenden**, um eine anwenderdefinierte Konfiguration zu speichern.

Verwalten des Zugriffs auf Knowledge Bases und Wissensartikel

Bestimmen Sie, ob bestimmte Anwender oder Kategorien von Anwendern auf Knowledge Bases und Wissensartikel zugreifen können, indem Sie den Mitwirk- und Lesezugriff steuern.

Als Knowledge-Administrator, Manager einer Knowledge Base oder Besitzer einer Knowledge Base können Sie Anwenderkriterien zuweisen, um den Mitwirk- und Lesezugriff auf Knowledge Base-Ebene zu steuern. Dabei:

- Der Lesezugriff bestimmt die Möglichkeit, Wissensartikel in einer Knowledge Base anzuzeigen.
- Der Mitwirkzugriff bestimmt die Möglichkeit, Wissensartikel in einer Knowledge Base zu erstellen, zu ändern und zu löschen.

Als Wissensadministrator, Manager einer Knowledge Base oder Besitzer einer Knowledge Base können Sie Benutzerkriterien und/oder Rollen zuweisen, um den Lesezugriff auf Wissensartikelebene zu steuern.

Versuchen Sie, nur Anwenderkriterien zu verwenden, die in Wissensmanagement v3 eingeführt wurden, um den Zugriff auf Wissensartikel zu steuern. In Wissensmanagement v2 wurden zu diesem Zweck Rollen verwendet. Wenn für eine Knowledge Base keine Anwenderkriterien ausgewählt sind, können alle Benutzer lesen und alle Benutzer mit Rollen können zu dieser Knowledge Base beitragen.

Hinweis:
Wenn für eine Knowledge Base kein Mitwirkzugriff gewährt wird, muss ein Anwender standardmäßig sowohl Rollen als auch Anwenderkriterien für den Lesezugriff erfüllen. Sie können jedoch nur durch Setzen der Systemeigenschaft `glide.knowman.search.apply_role_based_security` auf `false`die für einen Wissensartikel festgelegten Rollen überschreiben und über Benutzerkriterien Zugriff gewähren. Da diese Eigenschaft standardmäßig nicht verfügbar ist, müssen Sie sie hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwenderkriterien für den Wissenszugriff

Als Wissensadministrator, Manager einer Knowledge Base oder Besitzer einer Knowledge Base steuern Sie den Zugriff auf Knowledge Bases oder Wissensartikel für einen Benutzer über Anwenderkriterien, die in der folgenden Tabelle beschrieben werden.

Definitionen der Anwenderkriterien

Anwenderkriterien	Ergebnis
Kann nicht mitwirken	Kann keine Wissensartikel in einer Knowledge Base beitragen (d. h. kann nicht erstellt, geändert oder stillgelegt werden). Das Anwenderkriterium „Kann nicht mitwirken“ ist nur für Knowledge Bases verfügbar.
Kann mitwirken	Kann Wissensartikel in einer Knowledge Base beitragen (d. h. anzeigen, erstellen, ändern oder stilllegen). Das Benutzerkriterium „Kann mitwirken“ ist nur für Knowledge Bases verfügbar.
Lesen nicht möglich	Auf Knowledge-Base-Ebene kann in einer Knowledge-Base keine Wissensartikel angezeigt werden. Auf Ebene des Wissensartikels kann kein Wissensartikel angezeigt werden.
Kann lesen	Auf Knowledge Base-Ebene können Wissensartikel in einer Knowledge Base angezeigt werden. Auf Ebene des Wissensartikels kann ein Wissensartikel angezeigt werden.

Der Zugriff auf die Knowledge Base und ihre Artikel wird basierend auf dem Anwenderkriterienstatus für einen Anwender definiert (siehe folgende Tabelle).

Kombination von Anwenderkriterien für Knowledge Base und Wissensartikel

Status	Zugriff
Der Anwender stimmt auf Knowledge Base-Ebene mit „Kann beitragen“ und „Kann nicht mitwirken“ überein	Dem Anwender wird der Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base und ihre Artikel verweigert.
Der Benutzer entspricht „Kann lesen“ und „Kann nicht lesen“ auf Knowledge Base-Ebene	Dem Benutzer wird der Lesezugriff auf die Knowledge Base und ihre Artikel verweigert.
Der Benutzer gleicht „Kann lesen“ auf Knowledge Base-Ebene mit „Kann lesen“ auf Wissensartikelebene ab	Dem Benutzer wird der Lesezugriff auf den Wissensartikel verweigert.
Der Benutzer gleicht Kann nicht lesen und Kann lesen auf Wissensartikelebene ab	Dem Benutzer wird der Lesezugriff auf den Wissensartikel verweigert.

Benutzer mit speziellen Wissensberechtigungen

Anwender mit speziellen Wissensberechtigungen werden nicht anhand von Anwenderkriterien bewertet und haben Zugriff auf Knowledge Bases und Wissensartikel, wie in der folgenden Tabelle beschrieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugriff von Benutzern mit besonderen Berechtigungen auf Knowledge Bases und Wissensartikel

Anwender	Zugriff
Knowledge-Administrator	• Tragen Sie zu bei und lesen Sie alle Knowledge Bases und ihre Artikel. • Ändern Sie die Definition aller Knowledge Bases, und weisen Sie ihnen Anwenderkriterien zu. **Hinweis:** Dieser Zugriff gilt nicht für bereichsbezogene Knowledge Bases. Weitere Informationen finden Sie unter Bereichsbezogene Knowledge Bases.
Besitzer einer Knowledge Base	• Sie können zu dieser Knowledge Base beitragen und sie lesen. • Ändern Sie die Definition dieser Knowledge Base, und weisen Sie ihr Benutzerkriterien zu.
Manager einer Knowledge Base	• Sie können zu dieser Knowledge Base beitragen und sie lesen. • Ändern Sie die Definition dieser Knowledge Base, und weisen Sie ihr Benutzerkriterien zu. **Hinweis:** Wenn die Artikelversionsverwaltungsfunktion aktiviert ist, kann der Manager einer Knowledge Base keine Wissensartikel anderer Autoren ändern, die sich im Status **Entwurf** befinden. Weitere Informationen finden Sie unter Artikelversionsverwaltung.
Mitglieder einer Besitzgruppe, die einem Wissensartikel zugeordnet ist	Sie können diesen Wissensartikel lesen, ändern, genehmigen und zurückziehen (siehe Besitzgruppen).

Explizite Rollen und Anwenderkriterien

Explizite Rollen (snc_external und snc_internal) werden Ihrer Instanz hinzugefügt, wenn Ihr Administrator ein Plugin installiert, z. B. das Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice), das auch das Plugin „Explizite Rollen“ (com.glide.explicit_roles) aktiviert. Wenn Sie eine Knowledge Base mit aktiviertem Plugin Explicit Roles (com.glide.explicit_roles) erstellen, fügt die Anwendung automatisch die folgenden vordefinierten Anwenderkriterien auf Knowledge Base-Ebene hinzu:

- **Anwender mit der Rolle „snc_internal“** : Dem Anwenderkriterium „Kann lesen“ hinzugefügt, sodass nur Anwender mit der Rolle „snc_internal“ Lesezugriff auf die Knowledge Base haben.
- **Anwender mit „snc_internal“ und einer anderen Rolle** : Dem Anwenderkriterium „Kann mitwirken“ hinzugefügt, sodass nur Anwender mit der Rolle „snc_internal“ und mindestens einer zusätzlichen Rolle Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben.

Wenn Sie ein Upgrade auf Produktversionen (ab Rome) durchführen, die das Plugin „Explicit Roles“ (com.glide.explicit_roles) bieten, werden die vordefinierten Anwenderkriterien

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

„Anwender mit der Rolle „snc_internal““ und **„Anwender mit der Rolle „snc_internal“ und einer anderen Rolle“** nicht automatisch hinzugefügt zu allen vorhandenen Knowledge Bases, die vor der Aktivierung des Plugins „Explicit Roles“ erstellt wurden. Um diese vordefinierten Anwenderkriterien einer vorhandenen Knowledge Base hinzuzufügen, führen Sie das Korrekturskript `Ungesicherte Knowledge Bases` beheben aus. Weitere Informationen zu expliziten Rollen und Korrekturskripts finden Sie unter Explizite Rollen und Korrekturskripts .

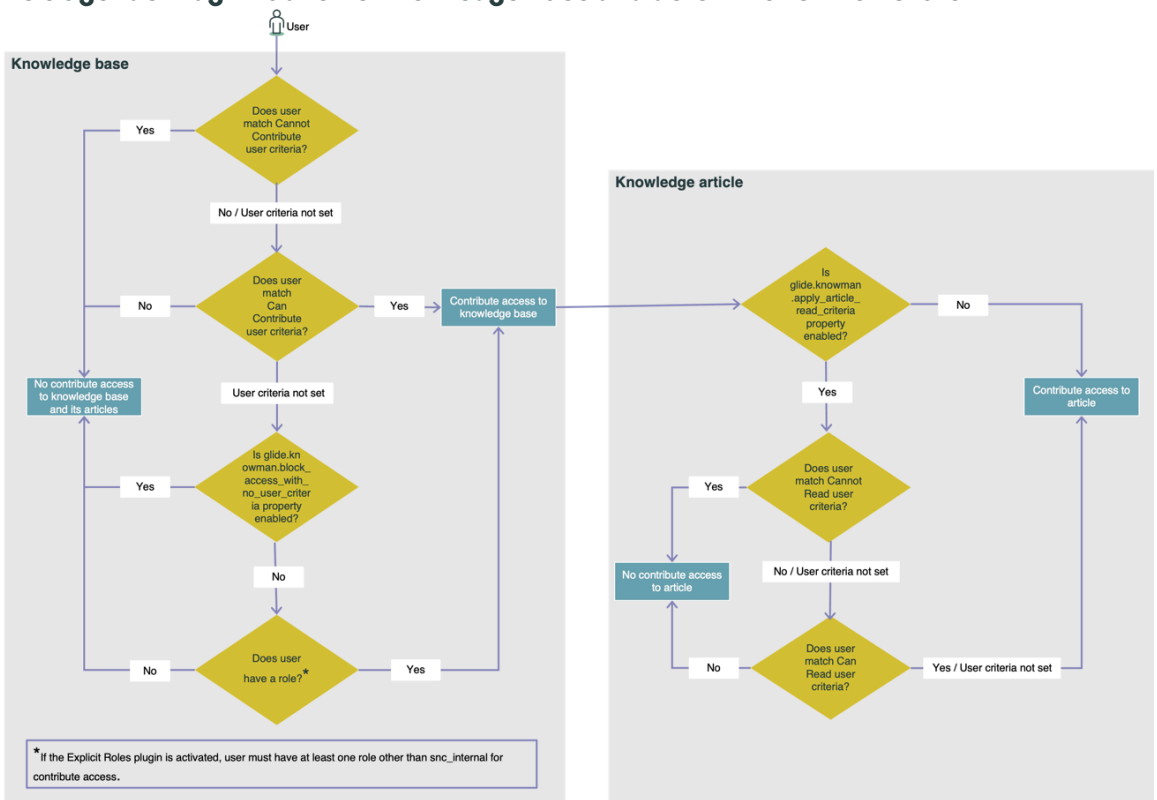
Mitwirkender Zugriff auf eine Knowledge Base und ihre Artikel anhand von Anwenderkriterien bestimmen

Das Flussdiagramm in diesem Abschnitt veranschaulicht die Anwenderkriterienprüfungen, die den Mitwirkzugriff auf Knowledge Base- und Artikelebene bestimmen.

Hinweis:

Damit ein nicht authentifizierter Benutzer Wissensartikel in der Knowledge Base anzeigen kann, stellen Sie sicher, dass die Zielgruppe für die Seiten des Wissensmanagement-Serviceportals auf öffentlich festgelegt ist. Das heißt, auf die Seite kann ohne Authentifizierung zugegriffen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Seiten unter Verwendung des Service Portal-Designers erstellen und bearbeiten .

Beitragender Zugriff auf eine Knowledge Base und deren Artikel-Flowchart



Wenn entweder „Kann nicht mitwirken“ nicht festgelegt ist oder ein Anwender nicht mit „Kann nicht mitwirken“ übereinstimmt und außerdem „Kann mitwirken“ nicht festgelegt ist, wird der Eigenschaftswert `glide.knowman.block_access_with_no_user_criteria` weiter ausgewertet, um den Mitwirkzugriff zu bestimmen, wie in der folgenden Tabelle erläutert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beitragenden Zugriff auf eine Knowledge Base, wenn keine Anwenderkriterien für eine Knowledge Base festgelegt sind

Eigenschaftswert	Ergebnis
wahr	Kein Anwender hat Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base, außer Anwender mit speziellen Wissensberechtigungen.
falsch	Alle Anwender (auch nicht authentifizierte Anwender) mit mindestens einer Rolle können zur Knowledge Base beitragen. Wenn das Plugin „Explicit Roles“ (com.glide.explicit_roles) aktiviert ist, können Benutzer, die mindestens eine andere Rolle als „snc_internal“ haben, zur Knowledge Base beitragen. Um für nicht authentifizierte Benutzer zugängliche Knowledge Bases zu überprüfen, verwenden Sie die Funktion Anwenderkriteriendiagnose. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf Knowledge Bases für nicht authentifizierte Anwender konfigurieren.

Wenn ein Benutzer Mitwirkzugriff auf eine Knowledge Base hat, wird die Eigenschaft `glide.knowman.apply_article_read_criteria` ausgewertet, um den Mitwirkzugriff auf einen Artikel in der Knowledge Base zu bestimmen, wie in der folgenden Tabelle erläutert.

Beitragenden Zugriff auf einen Artikel, wenn ein Anwender Mitwirkenden Zugriff auf eine Knowledge Base hat

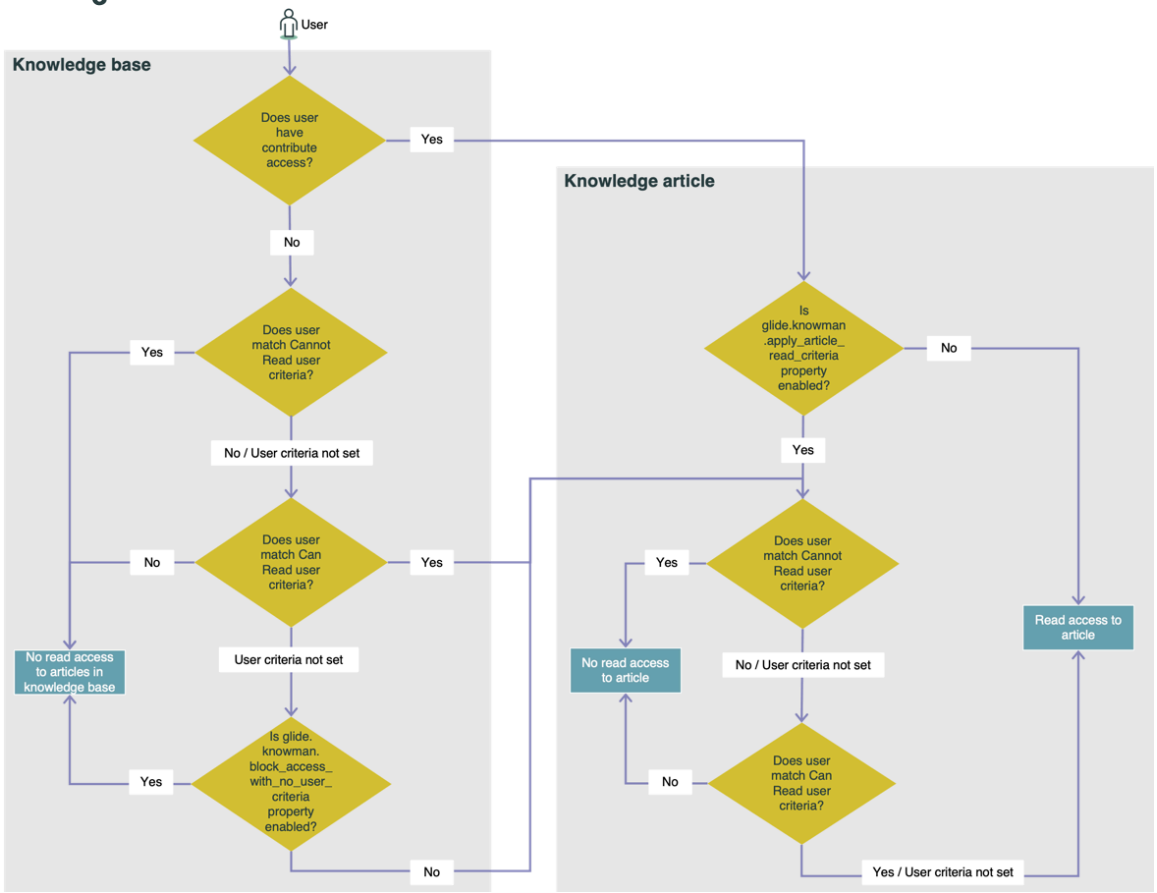
Eigenschaftswert	Ergebnis
wahr	Der Lesezugriff auf Artikelebene überschreibt die standardmäßige Mitwirkberechtigung, die durch den Mitwirkzugriff auf Knowledge Base-Ebene gewährt wird.
falsch	Der Mitwirkzugriff auf Knowledge Base-Ebene hat Vorrang vor Anwenderkriterien auf Artikelebene, und der Anwender hat Mitwirkzugriff auf jeden Artikel in der Knowledge Base.

Lesezugriff auf Artikel in einer Knowledge Base anhand von Benutzerkriterien bestimmen

Das folgende Flowchart veranschaulicht die Anwenderkriterienprüfungen, die den Lesezugriff auf einen Wissensartikel bestimmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lesezugriff auf ein Flowchart für Wissensartikel



Wenn entweder „Kann nicht lesen“ nicht festgelegt ist oder ein Anwender nicht mit „Kann nicht lesen“ übereinstimmt und außerdem „Kann lesen“ nicht festgelegt ist, wird der Eigenschaftswert `glide.knowman.block_access_with_no_user_criteria` weiter ausgewertet, um den Lesezugriff zu bestimmen, wie in der folgenden Tabelle erläutert.

Lesezugriff, wenn keine Anwenderkriterien für eine Knowledge Base festgelegt sind

Eigenschaftswert	Ergebnis
wahr	Kein Anwender hat Lesezugriff, außer Anwender mit speziellen Wissensberechtigungen und Anwender, die Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben.
falsch	Alle Anwender, auch nicht authentifizierte Anwender, haben Lesezugriff auf die Knowledge Base, und die Anwenderkriterien auf Artikelebene werden weiter ausgewertet. Um für nicht authentifizierte Benutzer zugängliche Knowledge Bases zu überprüfen, verwenden Sie die Funktion Anwenderkriteriendiagnose. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf Knowledge Bases für nicht authentifizierte Anwender konfigurieren.

Wenn ein Benutzer Mitwirkzugriff auf eine Knowledge Base hat, wird die Eigenschaft `glide.knowman.apply_article_read_criteria` ausgewertet, um den Lesezugriff auf einen Artikel in der Knowledge Base zu bestimmen, wie in der folgenden Tabelle erläutert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lesezugriff auf einen Artikel, wenn ein Anwender Mitwirkzugriff auf eine Knowledge Base hat

Eigenschaftswert	Ergebnis
wahr	Der Lesezugriff auf Artikelebene überschreibt die standardmäßige Leseberechtigung, die durch Mitwirkzugriff auf Knowledge Base-Ebene gewährt wird.
falsch	Der Mitwirkzugriff auf Knowledge Base-Ebene hat Vorrang vor Anwenderkriterien auf Artikelebene, und der Benutzer hat Lesezugriff auf jeden Artikel in der Knowledge Base.

Wichtig:
Nachdem Sie Anwenderkriterien hinzugefügt haben, können Sie mit der Anwenderkriterien-Diagnose den Zugriff überprüfen, den Benutzer auf eine Knowledge Base oder einen Wissensartikel haben. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderkriteriendiagnose für Wissensmanagement.

Zugehörige Informationen

Wissensmanagement -Eigenschaften

Konfigurationsaufgaben für Knowledge Manager

Häufig gestellte Fragen zum Wissensmanagement

Erstellen Sie Anwenderkriterien zur Steuerung des Zugriffs auf Knowledge Bases und Artikel

Steuern Sie den Zugriff auf Knowledge Bases und Artikel durch die Erstellung von Anwenderkriterien.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: user_criteria_admin

Hinweis:
Um einen Benutzerkriteriendatensatz aus dem Knowledge-Modul zu erstellen, müssen Sie zusätzlich zur Knowledge-Rolle über die Rolle user_criteria_admin verfügen. Weitere Informationen zum Zugriff finden Sie unter Verwalten des Zugriffs auf Knowledge Bases und Wissensartikel.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Anwenderkriterien**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars „Anwenderkriterien“ aus.

Formular „Anwenderkriterien“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name der Anwenderkriterien.
Benutzer	Benutzer, die den Anwenderkriterien entsprechen müssen.
Gruppen	Gruppen, die den Anwenderkriterien entsprechen müssen.
Rollen	Rollen, die den Anwenderkriterien entsprechen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ◦ Da die Auswertung einer Rolle in der Sitzung zwischengespeichert wird, müssen Sie sich bei jeder Änderung der Rolle erneut anmelden. ◦ Anwenderkriterien gelten nicht für Rollen mit erweiterten Berechtigungen.
Erweitert	Option zum Ein- oder Ausblenden der erweiterten Option, die das Feld **Skript** im Formular „Anwenderkriterien“ enthält.
Skript	Ein Skript zum Definieren zusätzlicher Anwenderkriterien, das „true“ oder „false“ zurückgibt. Dieses Feld ist verfügbar, wenn im Formular „Anwenderkriterien“ die Option **Erweitert** ausgewählt ist. **Hinweis:** ◦ Ein Skript wird in dem Umfang ausgewertet, in dem die Anwenderkriterien erstellt werden. ◦ Die Bewertung eines Skripts wird in der Sitzung zwischengespeichert, sodass Sie sich bei jeder Änderung der Bewertung erneut anmelden müssen. Wenn ein geskriptetes Anwenderkriterium für eine Wissensdatenbank definiert sind, wird der Benutzerzugriff auf Knowledge Bases einmal pro Sitzung ausgewertet. Wenn das Skript zu Änderungen führt, nachdem ein Sitzungscache erstellt wurde, wird das Ergebnis in der nächsten Sitzung wirksam. ◦ Verwenden Sie nicht `gs.getUser()` oder andere Sitzungs-APIs, da sie bei der Verwendung in Diagnosetools Konflikte verursachen. Verwenden Sie die im Skript verfügbare vordefinierte Variable `user_id`, um die Anwender-ID des Benutzers abzurufen, der zum Auswerten des Skripts verwendet wird. ◦ Skripts werden dynamisch ausgewertet. Daher kann sich das Einbinden von Skripts in ein Anwenderkriterium auf die Leistung auswirken.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Anwenderkriterien.
Unternehmen	Unternehmen, denen der Benutzerdatensatz entsprechen muss.
Standorte	Standorte, denen der Benutzerdatensatz entsprechen muss.
Abteilungen	Abteilungen, denen der Benutzerdatensatz entsprechen muss.
Alle abgleichen	Eine Option, mit der bestimmt wird, ob alle Elemente aus jedem gefüllten Anwenderkriterienfeld übereinstimmen müssen. Ist diese Option aktiviert, erhalten nur Benutzer Zugriff, die allen Anwenderkriterien entsprechen. Wenn diese Option deaktiviert ist, muss der Benutzer eines oder mehrere der festgelegten Anwenderkriterien erfüllen, um Zugriff zu erhalten. Standardmäßig ist dieses Kontrollkästchen deaktiviert, sodass alle erfüllten Bedingungen eine Übereinstimmung ergeben. Betrachten Sie beispielsweise einen Anwenderkriteriendatensatz für Folgendes:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Standorte A oder B ○ Unternehmen C oder D Wenn **Alle abgleichen** ausgewählt ist, ergeben nur solche Benutzer eine Übereinstimmung, die alle diese Bedingungen erfüllen. Zum Beispiel ein Benutzer mit einem Standort A und einem Unternehmen C. Wenn **Alle abgleichen** deaktiviert ist, ergeben alle Benutzer, die eine dieser Bedingungen erfüllen, eine Übereinstimmung. Zum Beispiel ein Benutzer mit einem Standort B. **Hinweis:** Wenn Sie **Alle abgleichen** auswählen, stellen Sie sicher, dass keine widersprüchlichen Bedingungen erstellt werden, die niemals erfüllt werden können. Wenn beispielsweise alle Benutzer an Standort A für Unternehmen G arbeiten, können die Bedingungen in diesem Beispiel nicht erfüllt werden.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Steuern Sie den Zugriff auf Knowledge Base-Ebene über Anwenderkriterien

Steuern Sie den Zugriff auf Wissensartikelebene über Anwenderkriterien

Steuern Sie den Zugriff auf Knowledge Base-Ebene über Anwenderkriterien

Sie geben Anwenderkriterien für eine Knowledge Base an, um zu steuern, welche Benutzer Zugriff erhalten, um Wissensartikel zu lesen und Beiträge zu dieser Knowledge Base zu schreiben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge_manager, knowledge_admin oder admin

Hinweis:
Um eine bereichsbezogene Knowledge Base zu verwalten, benötigen Sie zusätzlich zur Rolle „knowledge_admin“ oder „admin“ die anwendungsspezifische Administratorrolle. Weitere Informationen finden Sie unter Bereichsbezogene Knowledge Bases.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Anwenderkriterien zuweisen, um den Lese- oder Mitwirkzugriff zu steuern. Beispielsweise können Sie allen Benutzern in Ihrer Supportabteilung Mitwirkzugriff auf eine Knowledge Base gewähren, indem Sie einen Benutzerkriteriendatensatz erstellen, bei dem die erforderliche Abteilung auf „Support“ festgelegt ist, und dann den Benutzerkriteriendatensatz in die Benutzerkriterien von „Kann mitwirken“ aufnehmen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten des Zugriffs auf Knowledge Bases und Wissensartikel. Versuchen Sie, nur Anwenderkriterien zu verwenden, die in Wissensmanagement v3 eingeführt wurden, um den Zugriff auf Knowledge Bases zu steuern. In Wissensmanagement v2 wurden zu diesem Zweck Rollen verwendet.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Knowledge Bases**an.
2. Klicken Sie auf den Link zur Knowledge Base, die Sie verwalten.
3. Fügen Sie der Knowledge Base Anwenderkriterien hinzu.

   a. Wählen Sie je nach Anwenderkriterien, die Sie festlegen möchten, eine oder mehrere der relevanten zugehörigen Listen aus.

Zugehörige Liste	Beschreibung
Kann lesen	Benutzer können Wissensartikel in der Knowledge Base lesen.
Lesen nicht möglich	Anwender können keine Wissensartikel in der Knowledge Base lesen.
Kann mitwirken	Benutzer können Wissensartikel in einer Knowledge Base erstellen, ändern und stilllegen. Der Mitwirkzugriff auf eine Knowledge Base bietet auch Lesezugriff auf alle Artikel in der Knowledge Base.
Kann nicht mitwirken	Anwender können in der Knowledge Base keine Wissensartikel erstellen, ändern, stilllegen oder lesen.

Hinweis:
Wenn die zugehörigen Listen nicht sichtbar sind, konfigurieren Sie das Wissensformular so, dass sie angezeigt werden. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Einem Formular eine zugehörige Liste hinzufügen .

   b. Fügen Sie in der ausgewählten zugehörigen Liste die erforderlichen Anwenderkriterien hinzu.

   - Um als Benutzer mit der Administratorrolle einen neuen Benutzerkriteriendatensatz hinzuzufügen, klicken Sie auf **Neu**, geben Sie die erforderlichen Felder ein, und klicken Sie dann auf **Absenden**.
   - Als Benutzer mit der Rolle „knowledge_manager“, „knowledge_admin“ oder „admin“ klicken Sie auf **Bearbeiten**, verschieben Sie die erforderlichen Anwenderkriterien aus der Spalte **Sammlung** in die Spalte **Wissen**, und klicken Sie dann auf **Speichern**, um einen vorhandenen Benutzerkriteriendatensatz hinzuzufügen.

4. Klicken Sie im Formular „Knowledge Base“ auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie Anwenderkriterien hinzugefügt haben, können Sie mit der Anwenderkriterien-Diagnose den Zugriff überprüfen, den Benutzer auf eine Knowledge Base oder einen Wissensartikel haben. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderkriteriendiagnose für Wissensmanagement.

Wichtig:
Nachdem Sie Anwenderkriterien hinzugefügt oder geändert haben, müssen Sie sich möglicherweise abmelden und erneut anmelden, um die vorherige Konfiguration zu löschen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Eine Knowledge Base erstellen

Erstellen Sie Anwenderkriterien zur Steuerung des Zugriffs auf Knowledge Bases und Artikel

Steuern Sie den Zugriff auf Wissensartikelebene über Anwenderkriterien

Steuern Sie den Zugriff auf Wissensartikelebene über Anwenderkriterien

Sie geben Anwenderkriterien für einen Wissensartikel an, um zu steuern, welchen Benutzern Lesezugriff auf den Wissensartikel gewährt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Benutzer mit Mitwirkzugriff auf den Wissensartikel

Hinweis:
Unter Umständen müssen Sie das Formular so konfigurieren, dass die Felder „ **Kann lesen“** und **„Kann nicht lesen** “ hinzugefügt werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Versuchen Sie, nur Anwenderkriterien zu verwenden, die in Wissensmanagement v3 eingeführt wurden, um den Zugriff auf Wissensartikel zu steuern. In Wissensmanagement v2 wurden zu diesem Zweck Rollen verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten des Zugriffs auf Knowledge Bases und Wissensartikel.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Wenn Sie als Besitzer der Knowledge Base oder als Manager die Eigenschaft `glide.knowman.apply_article_read_criteria` aktiviert haben und die Benutzerkriterien auf Artikelebene nicht erfüllen, wird der Artikel in der Portalsuche nicht angezeigt. Um den Artikel in der Portalsuche anzeigen zu können, müssen Sie Anwenderkriterien auf Artikelebene entsprechend konfigurieren.

Wenn Sie Teil der Besitzgruppe sind, die dem Artikel zugeordnet ist, können Sie den Artikel unabhängig von den Benutzerkriterien auf Artikelebene in der Portalsuche anzeigen.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Wissensartikel.

Hinweis:
Sie können nur die aktuelle Version des Wissensartikels aktualisieren.

2. Zugriff auf Grundlage von Anwenderkriterien zuweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn die Felder **„Kann lesen“** und **„Lesen nicht möglich“** nicht sichtbar sind, konfigurieren Sie das Wissensformular so, dass sie angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Formularlayout konfigurieren .

3. Klicken Sie im Wissensformular auf **Aktualisieren**und dann auf **Veröffentlichen**, um die Änderungen anzuwenden.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie Anwenderkriterien hinzugefügt haben, können Sie die Anwenderkriterien-Diagnosefunktion verwenden, um den Zugriff zu überprüfen, den Benutzer auf eine Knowledge Base oder einen Wissensartikel haben. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderkriteriendiagnose für Wissensmanagement.

Wichtig:
Nachdem Sie Anwenderkriterien hinzugefügt oder geändert haben, müssen Sie sich möglicherweise abmelden und erneut anmelden, um die vorherige Konfiguration zu löschen.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie Anwenderkriterien zur Steuerung des Zugriffs auf Knowledge Bases und Artikel

Steuern Sie den Zugriff auf Knowledge Base-Ebene über Anwenderkriterien

Konfigurieren Sie das Wissensmanagement-Add-in für Microsoft Word

Konfigurieren Sie das Wissensmanagement-Add-in für Microsoft Word, um Wissensartikel in Microsoft Word zu erstellen und darauf zuzugreifen.

Vorbereitungen

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um das Wissensmanagement-Add-in für Microsoft Word zu verwenden.

Prozedur

1. Aktivieren Sie das Add-in „Wissensmanagement“ für Microsoft Word.
2. Wissensmanagement bereitstellen – Add-in für Microsoft Word.
3. Konfigurieren Sie die Sicherheit für das Wissensmanagement-Add-in für Microsoft Word.
4. **Wahlweise:** Aktivieren Sie den Download des Word-Quelldokuments Microsoft für einen Wissensartikel.

Zugehörige Informationen

Erstellen eines Wissensartikels in Microsoft Word

Aktivieren Sie das Add-in „Wissensmanagement“ für Microsoft Word

Aktivieren Sie das Plugin „Wissensmanagement – Add-in für Microsoft Word“ (com.snc.knowledge.ms_word), wenn Sie die Administratorrolle haben. Dieses Plugin aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Wissensmanagement bereitstellen – Add-in für Microsoft Word

Stellen Sie das Wissensmanagement-Add-in für Microsoft Word bereit, um Wissensartikel aus Microsoft Word zu erstellen.

Vorbereitungen

Sie müssen eine der folgenden Rollen in der Instanz ServiceNow haben und Office365-Administrator sein, um das Wissensmanagement-Add-in für Microsoft Word bereitzustellen.

Erforderliche Rolle: admin, sn_outlook_addin.outlook_addin_setup

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow-Add-ins für Office** > **Office-Add-in-Manifeste**an.
2. Klicken Sie in der Spalte Name des Add-ins auf **Wissensmanagement**.
3. Klicken Sie auf **Manifest** herunterladen, um die Manifestdatei des Add-ins auf Ihren Desktop herunterzuladen.

Hinweis:
Für Releases vor dem Paris-Patch-3-Release meldet das heruntergeladene Manifest Validierungsfehler in Office 365. Weitere Informationen zur Behebung solcher Fehler finden Sie im Artikel Knowledge Word Office-Manifest schlägt Validierung fehl [KB0860916] in der HI Knowledge Base.

4. Stellen Sie das Wissensmanagement-Add-in für Microsoft Word bereit.
Weitere Informationen finden Sie unter Add-Ins im Admin Center bereitstellen .

Konfigurieren Sie die Sicherheit für das Wissensmanagement-Add-in für Microsoft Word

Verwenden Sie die Eigenschaft *sn_km_word.glide.knowman.word.xframe*, um alle übergeordneten Domänen in der Anwendung Microsoft Word Online anzugeben, in der das Wissensmanagement-Add-in für Microsoft Word eingebettet ist.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Knowledge Management – Add-in for Microsoft Word“ aktiviert ist und der Anwendungsbereich auf Knowledge Management – Add-in for Microsoft Word festgelegt ist.
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Domänen, die Sie für die Word-Anwendung *sn_km_word.glide.knowman.word.xframe*Microsoft in der Eigenschaft [] angeben, werden zum Festlegen der Header „ x-frame-options “ und „content-security-policy“ verwendet. Mit diesen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungen wird das Add-in „Wissensmanagement“ für Microsoft Word in der Onlineversion von Microsoft Word-Dokumenten sicher angezeigt.

Hinweis:
Wenn Sie *sn_km_word.glide.knowman.word.xframe* nicht richtig festlegen, kann das Wissensmanagement-Add-in für Microsoft Word nicht in das Word-Dokument geladen werden. Weitere Informationen zur Behebung solcher Fehler finden Sie im Artikel Knowledge Word Office-Manifest schlägt Validierung fehl [KB0860916] in der HI Knowledge Base.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.
2. Suchen Sie nach der Eigenschaft *sn_km_word.glide.knowman.word.xframe*.
3. Geben Sie im Feld **Wert** eine Domäne ein.
   Trennen Sie bei mehreren Einträgen die Domänen durch Kommas.

   Um beispielsweise die Domänen Microsoft SharePoint und Microsoft OneDrive einzugeben, gehen Sie wie folgt vor: https://*Sitename*.sharepoint.com,https://*Sitename*-my.sharepoint.com,https://word-edit.officeapps.live.com
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Aktivieren Sie den Download des Word-Quelldokuments Microsoft für einen Wissensartikel

Legen Sie die Eigenschaft *sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download* fest, damit Benutzer das Word-Quelldokument Microsoft eines Wissensartikels von der Ansichtsseite des Wissensartikels in einem Portal oder Arbeitsbereich herunterladen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Wissensartikel mit Microsoft Word erstellt wird, können Benutzer, die in einem Portal oder Arbeitsbereich auf die Ansichtsseite des Wissensartikels in einem Portal oder Arbeitsbereich zugreifen, das Word-Quelldokument herunterladen, wenn die Eigenschaft Microsoft*sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download* auf „wahr“ festgelegt ist.

Hinweis:
Nachdem Sie die Eigenschaft Microsoft aktiviert haben, kann das Wortquelldokument *sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download*] eines Wissensartikels auch in Suchergebnissen als Anhang des Artikels angezeigt werden. Daher kann sich das Aktivieren dieser Eigenschaft auf die Suchrelevanz eines Wissensartikels auswirken.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.
2. Suchen Sie nach der Eigenschaft *sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download*.
3. Im Feld **Wert** geben Sie wahr ein.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Anwenderkriteriendiagnose für Wissensmanagement

Verwalten Sie den Benutzerzugriff auf eine Knowledge Base oder einen Artikel mithilfe der Diagnose der Benutzerkriterien. Verstehen, welchen Zugriff Benutzer auf eine Knowledge

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Base oder einen Artikel haben, und bestimmen Sie, welche Benutzerkriterien diese Berechtigungen definieren.

Der Benutzerzugriff auf eine Knowledge Base oder einen Artikel kann eingeschränkt sein, basierend auf:

- Domänentrennung
- Regeln der Zugriffssteuerungsliste
- Knowledge Base-Workflows
- Benutzerkriterien für eine Knowledge Base oder einen Artikel

Diese Funktion berücksichtigt Domänentrennung und Anwenderkriterien, um den Anwenderzugriff auf Knowledge Bases und Artikel zu bestimmen.

Aktivierungsinformationen

Die Diagnosefunktion für Anwenderkriterien wird mit dem Plugin „Knowledge Management v3“ (com.snc.knowledge3) aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Plugins aktivieren .

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Benutzerzugriff auf eine Knowledge Base diagnostizieren

Ermitteln Sie, welche Benutzer Zugriff auf eine Knowledge Base haben und was diesen Zugriff ermöglicht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge_manager, knowledge_admin oder admin

Prozedur

1. Greifen Sie auf die Landing Page **Benutzerkriterium-Diagnose** mit einer der folgenden Optionen zu:

Zugreifen	Navigieren zu
Mit dem Anwendungsnavigator	**Wissen** > **Administration** > **Anwenderkriteriendiagnose**
Aus einer Knowledge Base	**a.** **Wissen** > **Administration** > **Knowledge Bases**an. **b.** Wählen Sie die Knowledge Bases aus, um den Benutzerzugriff zu diagnostizieren. **c.** Klicken Sie im Abschnitt **Verwandte Links** auf **Benutzerkriterien-Diagnose ausführen**. Die Landing Page **Benutzerkriterium-Diagnose** wird mit dem im Vorhinein ausgefüllten Feld **Knowledge Base auswählen** angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. So diagnostizieren Sie den Benutzerzugriff:

   a. Wählen Sie im Feld **Benutzer auswählen** einen Benutzer aus.

   b. Wählen Sie aus der Liste **Datensatztyp auswählen**, **Knowledge Base** aus.

   c. Wählen Sie im Feld **Knowledge Base wählen** eine Knowledge Base aus.
   Jedes Mal, wenn Sie einen anderen Benutzer, einen anderen Datensatztyp oder eine andere Knowledge Base auswählen, wird die Seite aktualisiert und zeigt Daten für den ausgewählten Benutzer an.

   d. Klicken Sie auf **Diagnostizieren**.
   Die Seite zeigt diese Details an:

   - Ob der Benutzer auf der Grundlage seiner Domäne Zugriff auf die Knowledge Base hat. Nur Systemadministratoren können Domäneninformationen anzeigen und die Domäne ändern, um einem Benutzer Zugriff zu gewähren.
   - Welche Benutzerkriterien bieten Lese- und Lesezugriffe für die Benutzer der Knowledge Base und welche Art von Definition der Benutzerkriterien diesen Zugriff ermöglicht.
   - Ob eine Rolle, die der Benutzer hat (knowledge _ manager, knowledge _ admin oder owner der Knowledge Base) ermöglicht diesen Zugriff.
   - Welche Benutzerkriterien können für einen Benutzer ohne Zugriff auf diese Knowledge Base geändert werden, um den Zugriff zu gewähren.

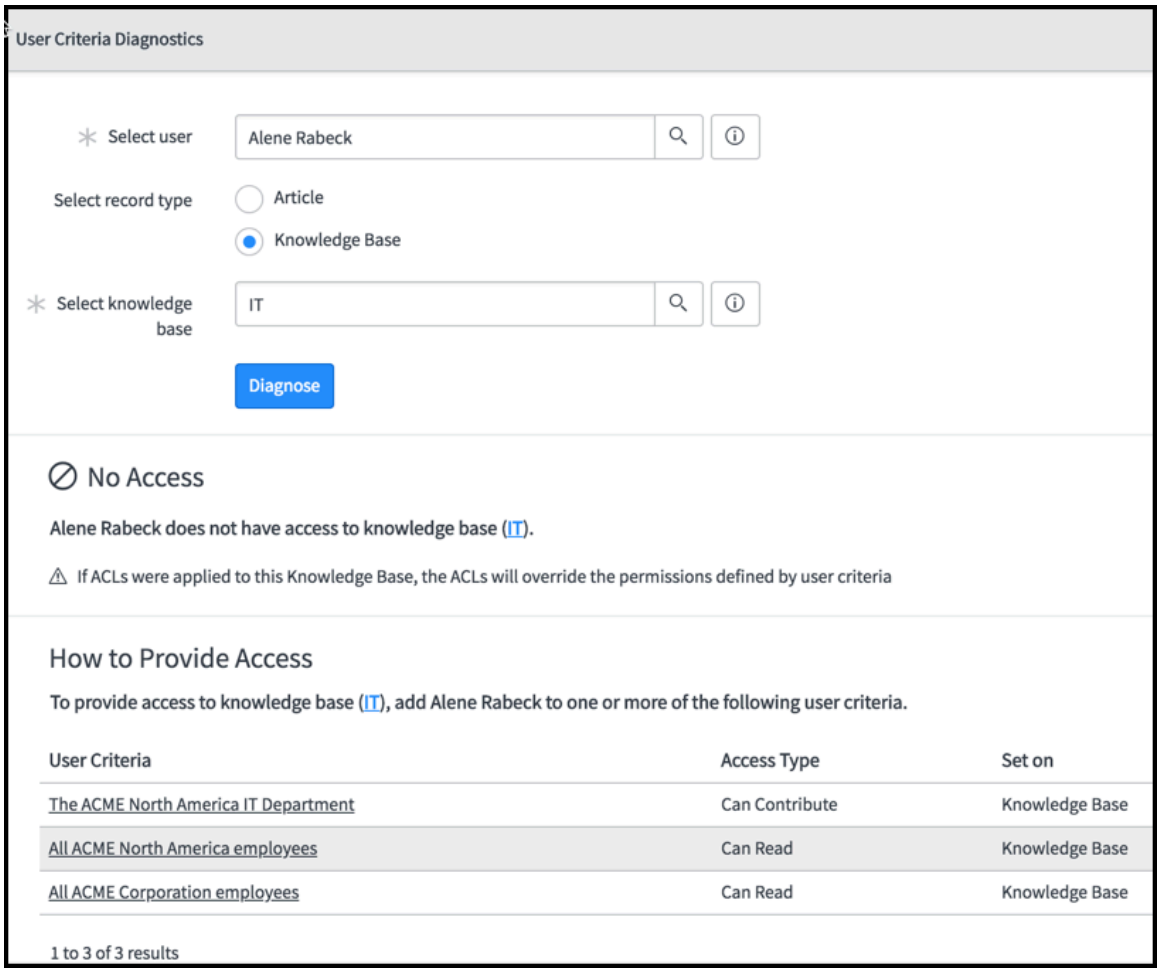
Example:
Das folgende Bild zeigt ein Beispiel für eine Diagnose, bei der der Benutzer Alene Reback keinen Zugriff auf die IT-Knowledge Base hat.

Alena kann auf die Knowledge Base zugreifen, wenn:

- Alena wird zu einem der in der Knowledge Base vorhandenen Benutzerkriterien hinzugefügt.
- Alena wird zu neuen Benutzerkriterien hinzugefügt, die definiert und zur Knowledge Base hinzugefügt werden.

Klicken Sie auf den Link zur IT-Knowledge Base, und gewähren Sie den Zugriff, indem Sie Alena einem Benutzerkriterium für diese Knowledge Base hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Benutzerzugriff auf einen Artikel diagnostizieren

Ermitteln Sie, welche Benutzer Zugriff auf einen Artikel haben und was diesen Zugriff ermöglicht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge_manager, knowledge_admin oder admin

Prozedur

1. Greifen Sie auf die Landing Page **Benutzerkriterium-Diagnose** mit einer der folgenden Optionen zu:

Zugreifen	Navigieren zu
Mit dem Anwendungsnavigator	**Wissen** > **Administration** > **Anwenderkriteriendiagnose**an.
Aus einem Artikel	**a.** **Wissen** > **Administration** > **Knowledge Bases**an. **b.** Wählen Sie die Knowledge Base aus, die den Artikel enthält, der für den Benutzerzugriff diagnostiziert werden soll. **c.** Wählen Sie in der mit **Knowledge** verbundenen Liste, den Artikel aus. **d.** Klicken Sie im Abschnitt **Verwandte Links** auf **Benutzerkriterien-Diagnose ausführen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugreifen	Navigieren zu
	Die Landing Page **Benutzerkriterium-Diagnose** wird mit dem im Vorhinein ausgefüllten Feld **Artikel auswählen** angezeigt.

2. So diagnostizieren Sie den Benutzerzugriff:

a. Wählen Sie im Feld **Benutzer auswählen** einen Benutzer aus.

b. Wählen Sie aus der Liste **Datensatztyp auswählen**, **Artikel** aus.

c. Wählen Sie im Feld **Artikel auswählen**, einen Artikel aus.
Jedes Mal, wenn Sie einen anderen Benutzer, einen anderen Datensatztyp oder eine andere Knowledge Base auswählen, wird die Seite aktualisiert und zeigt Daten für den ausgewählten Benutzer an.

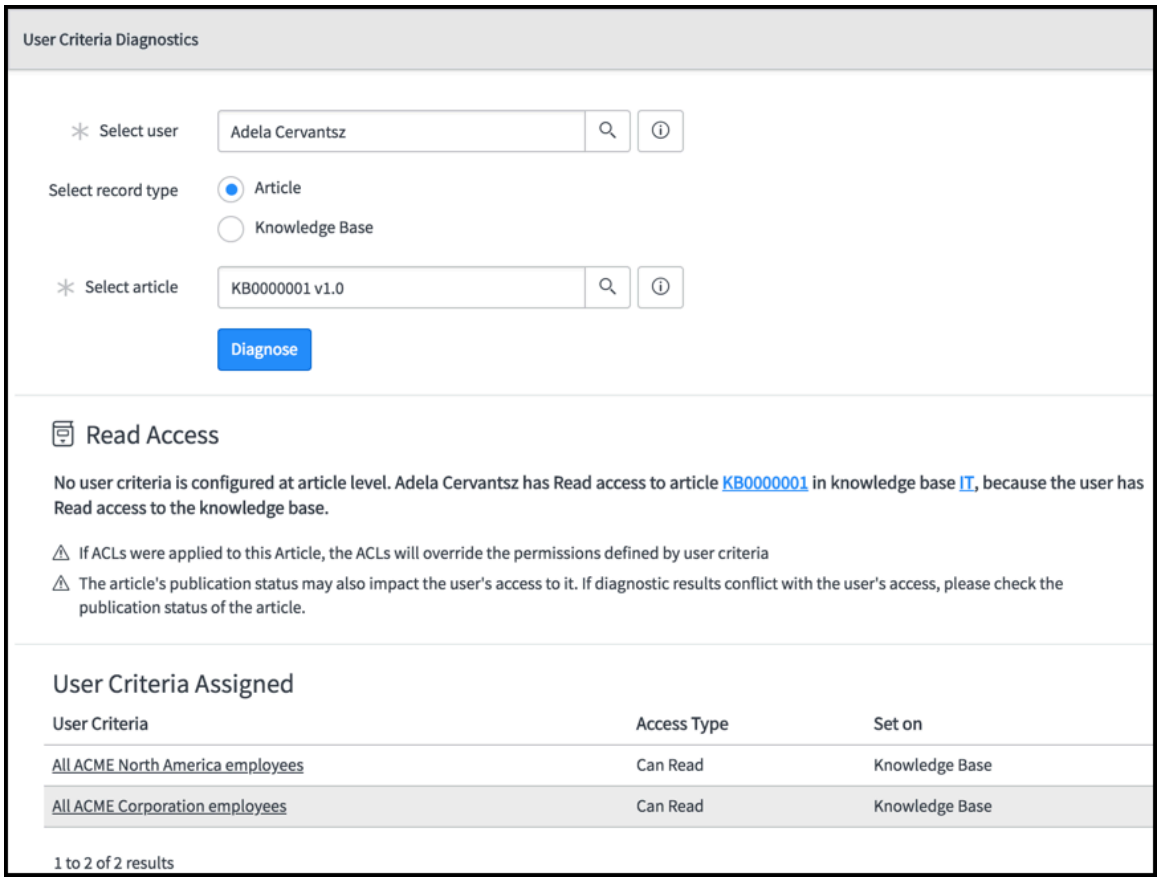
d. Klicken Sie auf **Diagnostizieren**.
Die Seite zeigt diese Details an:

- Ob der Benutzer auf der Grundlage seiner Domäne Zugriff auf den Wissensartikel hat. Nur Systemadministratoren können Domäneninformationen anzeigen und die Domäne ändern, um einem Benutzer Zugriff zu gewähren.
- Welche Benutzerkriterien bieten Lese- oder Lesezugriff für diesen Benutzer und welchen Typ dazu Definition der Benutzerkriterien ermöglicht diesen Zugriff.
- Ob eine Rolle, die der Benutzer hat (knowledge _ manager, knowledge _ admin oder owner der Knowledge Base) ermöglicht diesen Zugriff.
- Welche Benutzerkriterien für einen Benutzer ohne Zugriff auf diesen Artikel geändert werden können, um den Zugriff zu gewähren.

Hinweis:
Mitglieder einer Besitzgruppe erhalten automatisch den Zugriff „ **Kann beitragen** “ zu Wissensartikeln, denen ihre Besitzgruppe zugeordnet ist.

Example:
Das folgende Bild zeigt ein Beispiel für eine Diagnose, bei der der Benutzer Adela Cervantsz in der IT-Knowledge Base auf den KB-Artikel KB0000001 v5.0 hat, da Adela zu einem der Benutzerkriterium **Leseberechtigung** gehört, welches in der Knowledge Base definiert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zugriff auf Knowledge Bases für nicht authentifizierte Anwender konfigurieren

Identifizieren Sie Knowledge Bases, die für nicht authentifizierte Benutzer zugänglich sind, basierend auf den Benutzerkriterien und den Systemeigenschafteneinstellungen.

Vorbereitungen

Sie müssen das Plugin „Wissensmanagement v3“ (com.snc.knowledge3) aktivieren.

Erforderliche Rolle: knowledge_manager, knowledge_admin oder admin

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Anwenderkriteriendiagnose**an.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Knowledge Bases anzeigen, die für nicht authentifizierte Benutzer zugänglich sind**.
3. Überprüfen Sie Knowledge Bases, die für nicht authentifizierte Anwender zugänglich sind.
4. **Wahlweise:** Beschränken Sie den Zugriff nicht authentifizierter Anwender auf eine Knowledge Base, indem Sie die Knowledge Base auswählen und ihre Zugriffseinstellungen konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verwenden Sie Anwenderkriterien, um den Zugriff auf die Knowledge Base für nicht authentifizierte Anwender zu bestimmen.

  (Optional) Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten des Zugriffs auf Knowledge Bases und Wissensartikel.

- Wenn für die Knowledge Base keine Anwenderkriterien angegeben sind, können Sie als Administrator den Wert der Systemeigenschaft `glide.knowman.block_access_with_no_user_criteria` auf **true**festlegen.

  Weitere Informationen finden Sie unter Wissensmanagement -Eigenschaften.

Erfassen Sie Metriken zur Wissensnutzung

Erfassen Sie Metriken wie Artikelansichten, Seitenansichten und Portalsuchen, um die Nutzung des zusammengefassten Wissens durch Anwender nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Legen Sie die Dauer, über die die Metriken aggregiert werden, mit der Eigenschaft `glide.knowman.usage_metrics_duration` fest. Weitere Informationen finden Sie unter Andere Knowledge-Eigenschaften. Standardmäßig ist der Eigenschaftswert auf 60 Minuten festgelegt.

Sie müssen das Plugin „Wissensmanagement v3“ (com.snc.knowledge3) aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Überwachen Sie die Metriken zur Wissensnutzung, um die Gesamteffektivität der Wissensnutzung in den Portalen zu verbessern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Suchen und öffnen Sie die geplante Aufgabe **„Wissensnutzungsmetriken“**.
3. Aktivieren Sie im Formular „ **Wissensnutzungsmetriken** “ die Checkbox **Aktiv**, um die geplante Aufgabe zu aktivieren.
   Die geplante Aufgabe ist standardmäßig inaktiv.
4. Wählen Sie im Feld **Ausführen** die Option **Regelmäßig** als Häufigkeit der geplanten Aufgabe aus.
   Weitere Häufigkeitsoptionen finden Sie im Thema „Geplante Aufgaben “.
5. **Geben Sie** im Feld Wiederholungsintervall das wiederholte Zeitintervall ein, in dem die geplante Aufgabe ausgeführt werden soll.
   Standardmäßig ist die Dauer auf 60 Minuten festgelegt.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Ändern Sie die Richtlinie zur Datenspeicherung für Metriken zur Wissensnutzung um unerwünschte und ältere Daten aus der Tabelle mit den Wissensnutzungsmetriken [kb_usage_metrics] zu entfernen.

Ändern Sie die Richtlinie zur Datenspeicherung für Metriken zur Wissensnutzung

Entfernen Sie mithilfe der Richtlinie zur Datenspeicherung unerwünschte und ältere Daten aus der Tabelle mit den Wissensnutzungsmetriken [kb_usage_metrics].

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: maint und admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch die Aktivierung der Richtlinie zur Datenspeicherung für die Tabelle „kb_usage_metrics“ werden nicht mehr benötigte Datensätze gelöscht.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemwartung** > **Tabellenbereinigung**an.
2. Suchen Sie in der Spalte Tabellenname nach kb_usage_metrics**,** und klicken Sie auf den Link **kb_usage_metrics**.
3. Aktivieren Sie im Formular „Automatisches Leeren“ die Bereinigungsaufgabe „kb_usage_metrics“, indem Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** aktivieren.
4. **Wahlweise:** Passen Sie die Dauer an, die das System wartet, bevor die Datensätze gelöscht werden, indem Sie den Wert im Feld **Alter in Sekunden** ändern.
   Standardmäßig ist der Feldwert **Alter in Sekunden** auf 2.592.000 Sekunden (entspricht 30 Tagen) festgelegt. Weitere Informationen finden Sie unter Formular automatisch entleeren .
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie Vorlagen für Wissensartikel

Konfigurieren Sie Wissensartikelvorlagen, um Inhalte gemäß Ihren Anforderungen anzupassen und anzuzeigen.

Erstellen Sie eine Artikelvorlage, und verwenden Sie sie, um einen Wissensartikel zu erstellen

Erstellen Sie neue Artikelvorlagen zusätzlich zu den vordefinierten Vorlagen. Fügen Sie auf Grundlage dessen, wie Sie Ihre Inhalte anpassen und darstellen möchten, neue Felder hinzu.

Vorbereitungen

Sie müssen die folgenden Plugins aktivieren:

- Wissensmanagement – Vertiefung (com.snc.knowledge_advanced)
- Knowledge Management Advanced Installer (com.snc.knowledge_advanced.installer)

Erforderliche Rolle: knowledge_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für jede neue Artikelvorlage wird eine untergeordnete Tabelle der Knowledge-Tabelle [kb_knowledge] erstellt. Wenn Sie der Vorlage ein neues Feld hinzufügen, wird der für die Vorlage erstellten Tabelle eine neue Spalte hinzugefügt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Artikelvorlagen**und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie im Formular „Artikelvorlage“ die Felder aus.

Formular „Artikelvorlage“.

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Artikelvorlage. Der Name darf nur Kleinbuchstaben, alphanumerische ASCII-Zeichen und Unterstriche (_) enthalten.
Beschreibung	Beschreibung der Artikelvorlage

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Checkbox **Aktiv** ist standardmäßig aktiviert, sodass die Vorlage zur Verwendung verfügbar ist.

3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.
4. Fügen Sie in der zugehörigen Liste Artikelvorlagenfeld Felder zur Vorlage hinzu.
   a. Klicken Sie auf **Neu**.
   b. Füllen Sie die Felder im Formular „Artikelvorlagenfeld“ aus.

Formular „Artikelvorlagenfeld“.

Name	Beschreibung
Feldname	Titel, der auf dem Vorlagenformular angezeigt werden soll.
Feldtyp	Verfügbare Feldtypen: ▪ HTML ▪ Zeichenfolge ▪ Ganzzahl ▪ Datum ▪ Datum und Uhrzeit
Reihenfolge	Position des Feldes in der Artikelseitenansicht und in der Artikelbearbeitungsansicht.
Artikelvorlage	(Schreibgeschützt) Name der Artikelvorlage, die diesem Feld zugeordnet ist.
Vorlagentabelle	(Schreibgeschützt) Name der Tabelle für diese Vorlage.
Vorlagenfeld	(Schreibgeschützt) Name der Vorlagenspalte, die diesem Feld zugeordnet ist.
Obligatorisch	Option, dieses Feld als Pflichtfeld festzulegen. Wenn diese Option ausgewählt ist, muss dieses Feld ausgefüllt werden.
Erweitern/Reduzieren	Definiert, ob das Vorlagenfeld standardmäßig reduziert oder erweitert angezeigt wird.
Aktiv	Option zum Anzeigen des Felds in der Vorlage.
Überschriftenstil	Auf den Vorlagenheader angewendete CSS-Formate. Beispiel: Um den Hintergrund des Vorlagenheaders in Rot mit einer Schriftgröße von 24 px, der Schriftfamilie „Arial“ und der Textfarbe weiß anzuzeigen, geben Sie den folgenden Code ein: `background-color:red; Schriftgröße: 24 px; Schriftartfamilie:Arial; Farbe: weiß;`
Feldstil	Auf die Vorlagenfelder angewendete CSS-Formate. Jedes auf Feldebene angewendete CSS-Format wird automatisch auf den Header angewendet,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
	wenn es nicht bereits im Feld **Überschriftenstil** angegeben ist. Um beispielsweise eine Seitenbreite von 300 px, einen durchgehenden grünen Rahmen von 25 px, einen Abstand von 25 px und einen Seitenrand von 25 px anzuzeigen, geben Sie den folgenden Code ein: `breite:300px; Rahmen: 25 px durchgehend grün; Abstand: 25 px; Rand: 25 px;`
Vorschautext	Vorschau des Texts, der in der Artikelvorlagenauswahl angezeigt wird. Ein leerer Wert zeigt zufälligen Text an.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

Das Feld wird der Vorlage hinzugefügt.

5. **Wahlweise:** Suchen Sie im Feld **SEO-Beschreibungs-Tag** nach dem Namen des Artikelvorlagenfelds, und fügen Sie ihn hinzu.
Der Inhalt in diesem Feld wird als Meta-Beschreibungs-Tag verwendet, um nach Artikeln zu suchen, die mit dieser Artikelvorlage erstellt wurden.
6. Konfigurieren Sie das Wissensformular so, dass die Felder angezeigt werden, die Sie der Vorlage hinzugefügt haben.
   a. Navigieren zu **Wissen** > **Artikel** > **Neu erstellen:**an.
   b. Wählen Sie eine Knowledge Base und dann die neu hinzugefügte Artikelvorlage aus.
   c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Formularlayout**an.
   d. Wählen Sie die Felder, die Sie der Artikelvorlage hinzugefügt haben, und verschieben Sie sie aus der Spalte **Verfügbar** in die Spalte **Ausgewählt**.
   e. Klicken Sie auf das Aufwärts- oder Abwärtssymbol, um die Felder in der Reihenfolge anzuordnen, in der sie im Wissensformular angezeigt werden sollen.
   f. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hinweis:
Autoren, die eine Sitzung gestartet haben, bevor eine Vorlage erstellt oder aktiviert wurde, sehen die neu hinzugefügte Vorlage bei ihrem nächsten Login.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie beim Erstellen eines Artikels aus einer neuen Vorlage nach doppelten Artikeln suchen möchten, müssen Sie die Artikelvorlagentabelle für die Kontextsuche konfigurieren. Im Formular „Tabellenkonfiguration“ muss das Feld **Suchkontext** auf **ML-Wissenssuche**festgelegt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Tabelle für eine Kontextsuche konfigurieren .

Konfigurieren Sie die Vorschautexteinstellung für eine Standardartikelvorlage

Konfigurieren Sie die Vorschautexteinstellung, um den Standardvorschautext für eine Standardartikelvorlage anzupassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**an.
2. Geben Sie auf der Seite „Skripteinbindungen “ im Feld **Name**ArtikelVorlageDienstprogrammSNC ein.
3. Öffnen Sie den Datensatz ItemTemplateUtilSNC.
4. Kopieren Sie auf der Seite ItemTemplateUtilSNC im Feld **Skript** den Code.

```
setPreviewTextForStandardArticle: function(){
        return null;
    },
```

5. Geben Sie auf der Seite „Skripteinbindungen“ im Feld **Name** den Text ItemTemplateUtilein.
6. Öffnen Sie den ItemTemplateUtil-Datensatz.
7. Ändern Sie auf der Seite ItemTemplateUtil im Feld **Skript** den Code wie dargestellt.

```
var ArticleTemplateUtil = Class.create();
            ArticleTemplateUtil.prototype = Object.extendsObject(ArticleTemplateUtilSNC,{
            type: 'ArticleTemplateUtil',
    setPreviewTextForStandardArticle: function(){
                return null;
            },
            });
```

8. Entfernen Sie im Feld **Skript** den Wert NULL, und geben Sie einen Vorschautext ein.
9. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Der geänderte Vorschautext, der in der Vorlagenauswahl für Standardartikel angezeigt wird.

Example:

Der folgende Code wird geändert, um anwenderdefinierten Vorschautext anzuzeigen. Sie können auch HTML-Tags einfügen, um die Darstellung des Vorschautexts zu ändern.

```
var ArticleTemplateUtil = Class.create();
            ArticleTemplateUtil.prototype = Object.extendsObject(ArticleTemplateUtilSNC,{
            type: 'ArticleTemplateUtil',
    setPreviewTextForStandardArticle: function(){
                return 'Demo for standard article';
            },
            });
```

Zugriff auf Felder in einer Artikelvorlage beschränken

Verwenden Sie Verschlüsselungsmodule, um die Sicherheit auf Feldebene in Artikelvorlagen festzulegen und die Felder basierend auf Rollenberechtigungen anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: security_admin

Hinweis:
Verwenden Sie Wissensblöcke, um den Inhalt innerhalb desselben Felds einzuschränken. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensblöcke.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Erstellen Sie ein Verschlüsselungsmodul für das zu verschlüsselnde Artikelvorlagenfeld.
   Weitere Informationen finden Sie unter Kryptografisches Modul erstellen .
2. Ordnen Sie das Artikelvorlagenfeld dem Verschlüsselungsmodul zu.
   Weitere Informationen finden Sie unter Felder und Anhänge verschlüsseln .

   a. Navigieren zu **Systemsicherheit** > **Feldverschlüsselung** > **Konfigurationen des Verschlüsselungsfelds** und klicken Sie auf **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Konfiguration verschlüsselter Felder“.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, die den Artikelvorlagenfeldern zugeordnet ist. Wählen Sie beispielsweise für die Felder **Anleitungsartikelvorlage Anleitungen [kb_template_how_to] aus**.
Spalte	Zu verschlüsselndes Artikelvorlagenfeld. Nur Zeichenfolgen-, Datums-, Datums-/Uhrzeit- und URL-Felder werden unterstützt. ▪ **Zeichenfolgen- und URL-Felder**: Sie können eine neue Verschlüsselungskonfiguration entweder einer übergeordneten oder einer untergeordneten Tabelle hinzufügen. ▪ **Felder für Datum und Datum/Uhrzeit**: Sie können Verschlüsselungsfeld-Konfigurationen zum Verschlüsseln der vorhandenen Datums- und Datums-/Uhrzeitfelder erstellen. Sie können eine neue Verschlüsselungskonfiguration nur einer übergeordneten Tabelle hinzufügen. Sie können eine neue Verschlüsselungskonfiguration nicht einer untergeordneten Tabelle hinzufügen. **Hinweis:** Je nach Anzahl der Datensätze, die von den Datum- und Datum/Uhrzeit-Feldern, die Sie verschlüsseln, betroffen sind, kann es einige Minuten dauern, die Verschlüsselungskonfiguration zu erstellen. Stellen Sie sicher, dass Sie die Verschlüsselungskonfiguration für die Felder vom Typ Datum und Datum/Uhrzeit erstellen, wenn das Transaktionsvolumen in der Instanz gering ist.
Verschlüsselungsmodul	Verschlüsselungsmodul, das Sie für das Artikelvorlagenfeld erstellt haben.
Methode	▪ **Einzelnes Verschlüsselungsmodul**: Ermöglicht die Verschlüsselung von Daten mit nur einem einzigen Verschlüsselungsmodul. Das Feld wird mit dem Verschlüsselungsmodul verschlüsselt, das im Feld **Verschlüsselungsmodul** definiert ist. Benutzer, die nicht über das Verschlüsselungsmodul verfügen, können Feldwerte nicht anzeigen oder aktualisieren. ▪ **Mehrere Verschlüsselungsmodule**: Ermöglicht die Verschlüsselung von Daten mit mehr als einem Verschlüsselungsmodul. Das Feld wird durch den Verschlüsselungskontext des ersten Benutzers verschlüsselt, der Daten eingibt. Wenn der Benutzer über mehrere

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Verschlüsselungsmodule verfügt, wird der in der Verschlüsselungsmodulauswahl definierte Kontext verwendet. Da das Verschlüsselungsmodul pro Datensatz festgelegt wird, können Felder in einer Liste unterschiedliche Verschlüsselungsmodule aufweisen. Innerhalb eines Datensatzes kann das Feld jedoch nur von einem Modul verschlüsselt werden. **Hinweis:** Massenverschlüsselung ist bei Verwendung der **Modulmethode** „Mehrfachverschlüsselung“ nicht verfügbar. Nachdem eine Konfiguration mit der Einzelverschlüsselungsmodulmethode erstellt wurde, können Sie den Datensatz so aktualisieren, dass mehrere Verschlüsselungsmodule verwendet werden. Sie können ein Feld, das mehrere Verschlüsselungsmodule verwendet, jedoch nicht ändern, um ein einzelnes Verschlüsselungsmodul zu verwenden.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

3. Definieren Sie Rollenberechtigungen für das verschlüsselte Feld.

a. Navigieren zu **Anwenderadministration** > **Rollen**an.

b. Klicken Sie in der Spalte **Name** auf den Link zu der Rolle, die das Feld anzeigen soll.

c. Suchen Sie im Feld Verschlüsselter **Kontext** nach dem Namen des Verschlüsselungskontexts für das Artikelvorlagenfeld, der für die ausgewählte Rolle gelten soll, und wählen Sie ihn aus.

Hinweis:
Möglicherweise müssen Sie das Rollenformular konfigurieren, um das Feld **Verschlüsselter Kontext** hinzuzufügen.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Abhängig von ihren für das verschlüsselte Feld definierten Rollenberechtigungen können Benutzer das Feld in der Artikelvorlage anzeigen.

Zugehörige Informationen

Verschlüsselungsunterstützung

SEO-Informationen für Artikel mithilfe von Artikelvorlagen generieren

Verbessern Sie die Suchbarkeit von Wissensartikeln, indem Sie den Inhalt in einem Artikelvorlagenfeld verwenden, um SEO-Tags für Artikel zu erstellen, die mit dieser Vorlage erstellt wurden. Search Engine Optimization (SEO) optimiert Suchen in öffentlichen Suchmodulen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: knowledge_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Wenn Sie die Artikelvorlage **Standard** verwenden, wird der Inhalt des Textfelds verwendet, um die Tags zu generieren.

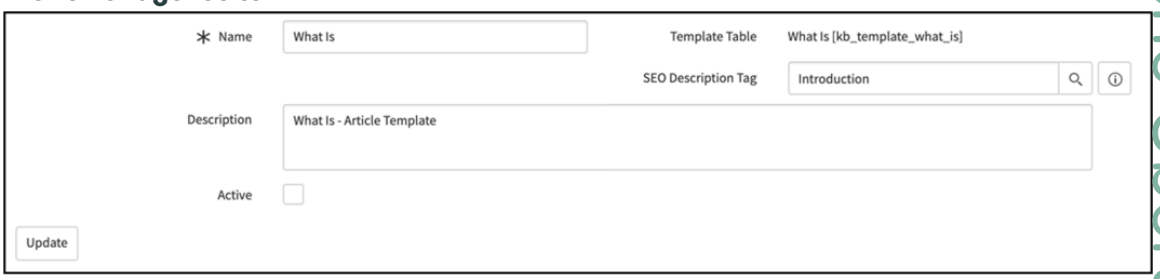
Sie können die Anzahl der Zeichen definieren, die als Tags in der Systemeigenschaft `glide.knowman.seo.pages.meta_description.length` verwendet werden sollen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Artikelvorlagen**an.
2. Wählen Sie eine Artikelvorlage.
3. Suchen Sie im Feld **SEO-Beschreibungs-Tag** nach einem Artikelvorlagenfeld, und wählen Sie es aus. Das Beschreibungsmeta-Tag stellt Namens- und Beschreibungsattribute einer Seite bereit, die in Suchergebnissen angezeigt werden können.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Hinweis:
Sie können das Artikelvorlagenfeld, das zum Generieren von SEO verwendet wird, ändern. Änderungen werden nur auf Wissensartikel angewendet, die nach der Änderung erstellt oder aktualisiert wurden. Um das Update auf alle vorhandenen veröffentlichten Artikel anzuwenden, die mit dieser Vorlage erstellt wurden, führen Sie das Korrekturskript `Meta-Beschreibung in KB-Artikeln auffüllen` aus.

Artikelvorlagenseite



Integration mit externen Knowledge-Quellen

Verwenden sie das Feature zur Integration externer Inhalte, um Inhalte aus verschiedenen externen Quellen zu integrieren und einheitliche Suchergebnisse in der Knowledge Base zu ermöglichen.

Benutzer speichern und verwalten das Wissen mithilfe verschiedener externer Quellen und durchsuchen jede Quelle getrennt nach relevanten Ergebnissen. Durch die Integration externer Inhalte können alle WebDAV-kompatiblen Quellinhalte von einem einzigen Ort aus erfasst und durchsucht werden. Dadurch erhalten Benutzer ein nahtloses Sucherlebnis über mehrere Wissensquellen hinweg und steigern die Nutzung der Plattform.

Mit dieser Funktion können Wissensadministratoren den externen Inhalt definieren, der in eine Knowledge Base importiert werden soll, und regelmäßig einen Job ausführen, um den Inhalt zu importieren. Wissensbenutzer erleben beim Suchen nach relevanten Inhalten aus verschiedenen Wissensquellen eine nahtlose Benutzererfahrung.

Plugin für die Integration externer Inhalte aktivieren

Die Funktion „Integration externer Inhalte“ wird mit dem Plugin „Knowledge Management – Integration externer Inhalte“ (com.snc.knowledge.external_integration) aktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Das Plugin Knowledge Management – Integration externer Inhalte ist standardmäßig nicht aktiv.

Die folgenden Plug-Ins werden automatisch aktiviert, wenn das Plugin Knowledge Management – Integration externer Inhalte aktiviert wird:

- Zentralisiertes Plugin für Verbindung und Anmeldeinformationen (com.snc.core.automation.connection_credential)
- Knowledge Management V3 Plugin (com.snc.knowledge3)
- Plugin für Knowledge Management Advanced Installer (com.snc.knowledge_advanced.installer)

Die zugehörigen Listen namens **Wissen** > **Administration** Das Modul zeigt die Untermodule „ **Externe Wissensquellen** “ und „ **Externe Wissensaufträge** “ an, wenn das Plugin „Wissensmanagement - Integration externer Inhalte“ aktiviert ist.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Externe Knowledge-Quelle definieren

Bevor Sie Inhalte importieren, erstellen und konfigurieren Sie die Verbindung zwischen einer mit Web Distributed Authoring and Versioning (WebDAV) - konformen externen Wissensquelle und der Knowledge Base ServiceNow, in die Sie Inhalte importieren möchten. Definieren Sie Importparameter für die externe Wissensquelle.

Vorbereitungen

Definieren Sie Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung und Erste Schritte mit Verbindungen zur externen Quelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorsicht:
Diese Funktion erwartet, dass der Endpunkt der externen Quelle ein öffentlich zugänglicher Endpunkt ist. Eine MID-Serverkonfiguration wird nicht unterstützt.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für die Funktion zur Integration externer Inhalte wird nur die Standardauthentifizierung unterstützt.

Prozedur

1. Definieren Sie die Verbindung der externen Quelle und der Ziel-Knowledge Base.
   a. Navigieren zu **Wissen** > **Administration** > **Externe Knowledge-Quellen**an.
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Füllen Sie folgende Felder aus:

Feld	Anweisung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für die externe Quelle ein.
Ziel-Knowledge Base	Wählen Sie die Knowledge Base aus, in der Sie Artikel für den externen Inhalt erstellen möchten.
Verbindungsalias	Wählen Sie den Verbindungsalias für die Verbindung zur externen Quelle.

   d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.
2. Legen Sie Importparameter für den externen Inhalt fest.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Parameter** auf **Neu**.
   b. Wählen Sie im Feld **Name** den Namen des Parameters aus der Dropdown-Liste aus.
   c. Geben Sie im Feld **Wert** den gewünschten Wert für den Parameter ein.
   In der folgenden Tabelle sind die Parameter und die entsprechenden Werte aufgeführt, die für die externe Quelle festgelegt werden können.

Parametername	Anweisungen
Maximal zulässige Größe (in MB) für diese Quelle	Legen Sie die maximal zulässige Inhaltsgröße für diese Quelle fest. Sobald dieser Grenzwert erreicht ist, wird kein weiterer Content verarbeitet. Der Standardwert beträgt 400 MB.
Maximal zulässige Größe (in KB) pro Datei/Inhalt in dieser Quelle	Legen Sie die maximal zulässige Größe für jede Datei dieser externen Quelle fest. Wenn eine Datei diese Grenze überschreitet, wird diese Datei nicht verarbeitet. Der Standardwert ist 4000 KB.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parametername	Anweisungen
Suchergebnisse im ursprünglichen Quellsystem öffnen	Setzen Sie den Wert auf **wahr**, um Suchergebnisse im externen Quellsystem zu öffnen. Setzen Sie den Wert auf **falsch**, um Suchergebnisse in der Ziel-Knowledge Base zu öffnen. Der Standardwert ist **false**.
Ordner mit Namen einschließen, die diesen Mustern für reguläre Ausdrücke entsprechen	Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste regulärer Ausdrücke für die Ordnernamen ein, die in diese externe Quelle eingeschlossen werden müssen.
Ordner mit Namen ausschließen, die diesen Mustern für reguläre Ausdrücke entsprechen	Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste regulärer Ausdrücke für die Ordnernamen ein, die von dieser externen Quelle ausgeschlossen werden müssen.
Artikel erstellen, wenn Dateinamen diesen Mustern für reguläre Ausdrücke entsprechen	Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste regulärer Ausdrücke für Dateinamen ein, die zum Erstellen von Artikeln hinzugefügt werden müssen.
Keine Artikel erstellen, wenn Dateinamen diesen Mustern für reguläre Ausdrücke entsprechen	Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste regulärer Ausdrücke für Dateinamen ein, die zum Erstellen von Artikeln ausgeschlossen werden müssen.
Maximales Wiederholungslimit	Maximale Anzahl von Wiederholungsversuchen zum Senden einer Anforderung an die externe Quelle.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

Inhalte aus einer externen Wissensquelle importieren

Führen Sie einen Importauftrag manuell aus oder erstellen Sie einen Zeitplan, um den integrierten externen Inhalt zu verarbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder knowledge_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jeder externen Quelle sind zwei Handler zugeordnet: der **Erfassungs-Handler** und der **Prozess-Handler**, um den Importauftrag auszuführen. Der Erfassungs-Handler verwendet einen WebDAV-Client, um externen Inhalt zum Erstellen von Artikeln zu erhalten. Sie können den Prozess-Handler anpassen, um Artikeln Kategorien zuzuweisen oder zusätzliche Metadaten für die Wissensartikel auszufüllen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Externe Knowledge-Quellen**an.
2. Wählen Sie die externe Wissensquelle aus, von der Sie Inhalte importieren möchten.
3. Legen Sie auf der Registerkarte **Handler**einen Zeitplan für die Ausführung der Handler zum Abrufen und Verarbeiten fest.
4. Klicken Sie im Abschnitt „zugehörige Links“ auf **Regelmäßige Aufgabe ausführen**.
5. Um alle Aufgaben anzuzeigen, deren Ausführung zum Importieren von Inhalten für die externe Quelle geplant ist, klicken Sie auf **Ausgaben**.
   Sie können den neuesten Auftrag öffnen, um den Status zu überwachen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Für jede Datei in der externen Inhaltsquelle wird ein leerer Wissensartikel erstellt, und die externe Datei wird dem Artikel als Anhang hinzugefügt. Die Kurzbeschreibung des Artikels wird vom Dateinamen der externen Inhaltsquelle abgeleitet.

Hinweis:

Wenn der extern importierte Inhalt infiziert ist, wird eine Benachrichtigung über jede infizierte Datei an die Benutzer mit der Rolle „knowledge_admin“ und die Besitzer von Knowledge Base gesendet. Die benachrichtigten Benutzer können dann die erforderlichen Aktionen für die infizierten Dateien ausführen.

Wissens-Suchergebnisse im Quellsystem öffnen

Während Suchergebnisse innerhalb Ihrer Instanz aggregiert werden, können Ihre Benutzer auch Funktionen verwenden, die im Quellsystem verfügbar sind (z. B. Bearbeitung in Microsoft SharePoint). Um Suchergebnisse in einem Hostsystem zu öffnen, konfigurieren Sie die URL zum externen Quellsystem, um Artikel aus Suchergebnissen direkt im Quellsystem zu öffnen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Importparameter **Suchergebnisse im ursprünglichen Quellsystem öffnen** für die externe Wissensquelle auf **wahr** festgelegt ist.

Sie können dieses Verfahren beispielsweise verwenden, wenn Sie eine Datei als Wissensartikel in Microsoft SharePoint haben.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**an.
2. Öffnen Sie *KBWebDAVContentHandler*.
3. Überschreiben Sie im **Skriptfenster** die Funktion *getFileURL* mit dem unten gezeigten Skript. Die Funktion *getFileURL* wird unten gezeigt.

```
//fileObj.getName() - Returns name of the file
    //fileObj.getPath() - Returns path to the file from root folder
    //fileObj.getAbsolutePath() - Returns Absolute WebDAV URL of the file
    //fileObj.getCreationDate() - Returns creation date of the file as GlideDateTime object
    //fileObj.getModifiedDate() - Returns last modified date of the file as GlideDateTime
object
    //fileObj.getContentType() - Returns content type of the file as GlideDateTime object
    //fileObj.getSize() - Returns size of the file
```

```
getFileURL: function(fileObj) {
    //write your logic here
},
```

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Beispielkonfiguration zur Integration von externen Wissensinhalten

Sie können Inhalte aus mehreren externen Quellen integrieren, sodass Ihre Benutzer Wissen von einem einzigen Ort aus abrufen und suchen können. Verwenden Sie diese Beispielkonfiguration, um eine Verbindung zu Ihrem externen Account herzustellen, externe Wissensquellen zu konfigurieren und Inhalt zu importieren, um Suchergebnisse für einheitlichen Inhalt zu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Voraussetzungen für die Integration externer Inhalte

Stellen Sie sicher, dass das Plugin Knowledge Management – Integration externer Inhalte (com.snc.knowledge.external_integration) aktiviert ist und Ihre externe Quelle WebDAV-kompatibel ist.

Integrieren Sie externe Wissensquellen in die Knowledge Management-Anwendung

Erstellen Sie Authentifizierungsnachweise und einen Verbindungsalias, um Ihre externe Wissensquelle mit der ServiceNow Knowledge Management-Anwendung zu verbinden. Definieren Sie Importparameter für Ihre externe Quelle, um integrierte Inhalte zu importieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Aktivieren Sie die Standardauthentifizierung für Ihren externen Account.

   Hinweis:
   Ihr externes Account-Kennwort ist nicht betroffen, wenn Sie die Standardauthentifizierung aktivieren.

2. Erstellen Sie die Verbindung zu Ihrem externen Account mit den Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung.

   a. Navigieren zu **Verbindung und Anmeldeinformationen** > **Akadem. Grade**an.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Klicken Sie auf **Basisanmeldedaten**.
   Füllen Sie folgende Felder aus:

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Anmeldeinformation Zum Beispiel Demo_Auth.
Benutzername	Der Benutzername des externen Accounts, der für die Standardauthentifizierung erstellt wurde.
Passwort	Das externe Account-Kennwort für den Benutzernamen.

   d. Klicken Sie auf **Absenden**.

3. Erstellen Sie eine HTTP-Verbindung zu Ihrem externen Account.

   a. Navigieren zu **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**an.

   b. Wählen Sie **Neu**.

   c. Geben Sie im Feld **Name** den Namen des Verbindungsalias ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example
Zum Beispiel `Demo_Account`.

d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.

e. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Verbindungen** auf **Neu**.
Füllen Sie folgende Felder aus:

Feld	Beschreibung
Name	Name für die HTTP-Verbindung Zum Beispiel, `Demo_Connection` .
Berechtigung	Zur Verbindung mit dem externen Account erstellte Anmeldeinformationen. Zum Beispiel `Demo_Auth`.
Verbindungs-URL	WebDAV-URL zu Ihrem externen Account. Dies ist der WebDAV-Endpunkt Ihres externen Accounts. **Hinweis:** Sie können auch Inhalte aus einem bestimmten Ordner importieren, indem Sie den Ordnerpfad an die URL anhängen. Beispiel: https://<web link to your extermal_account>/KnowledgeIT.

f. Klicken Sie auf **Absenden**.

4. Konfigurieren Sie die externe Wissensquelle für das Importieren von Inhalten.

a. Navigieren zu **Wissen** > **Administration** > **Externe Knowledge-Quellen**an.

b. Klicken Sie auf **Neu** und füllen Sie die folgenden Felder aus.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die externe Quelle. Zum Beispiel `Demo_knowledge`.
Ziel-Knowledge Base	Die Knowledge Base, in der Sie Artikel für den externen Inhalt erstellen möchten. `IT` zum Beispiel.
Verbindungsalias	Verbindungsalias zum Verbinden mit der externen Quelle. Zum Beispiel `Demo_Account`.

c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.

d. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Parameter“ auf **Neu**.

e. Wählen Sie im Parameterformular den Namen des Importparameters aus, den Sie für Ihre externe Quelle konfigurieren möchten, und legen Sie den Wert für den Parameter fest.
In der folgenden Tabelle sind die Parameter und die entsprechenden Werte aufgeführt, die für die externe Quelle festgelegt werden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parametername	Wert
Maximal zulässige Größe (in MB) für diese Quelle	Maximal zulässige Inhaltsgröße für den Import aus Ihrer externen Quelle. Zum Beispiel `250 MB`.
Maximal zulässige Größe (in KB) pro Datei/Inhalt in dieser Quelle	Maximal zulässige Größe für jeden Artikel, einschließlich Anhänge, die Sie aus dieser externen Quelle importieren können. Zum Beispiel `2000 KB`.
Suchergebnisse im ursprünglichen Quellsystem öffnen	Öffnet Suchergebnisse im externen Quellsystem, wenn dieser Wert auf **wahr** festgelegt ist.
Ordner mit Namen einschließen, die diesen Mustern für reguläre Ausdrücke entsprechen	Kommagetrennte Liste regulärer Ausdrücke für Ordnernamen, die aus dieser externen Quelle eingefügt werden sollen. Um beispielsweise alle Ordnernamen einzuschließen, die mit den Buchstaben a und b beginnen, geben Sie `a.*,b.*` ein.
Ordner mit Namen ausschließen, die diesen Mustern für reguläre Ausdrücke entsprechen	Kommagetrennte Liste regulärer Ausdrücke für Ordnernamen, die aus dieser externen Quelle ausgeschlossen werden sollen. Um beispielsweise alle Ordnernamen auszuschließen, die mit den Buchstaben a und b beginnen, geben Sie `a.*,b.*` ein.
Artikel erstellen, wenn Dateinamen diesen Mustern für reguläre Ausdrücke entsprechen	Durch Kommas getrennte Liste regulärer Ausdrücke für Dateinamen, die beim Erstellen von Artikeln berücksichtigt werden sollen. Um zum Beispiel alle Dateinamen mit den Endungen `.docx` und `.pdf` einzuschließen, geben Sie `.*\.docx,.*\.pdf` ein.
Keine Artikel erstellen, wenn Dateinamen diesen Mustern für reguläre Ausdrücke entsprechen	Durch Kommas getrennte Liste regulärer Ausdrücke für Dateinamen, die beim Erstellen von Artikeln ausgeschlossen werden sollen. Um zum Beispiel alle Dateinamen mit den Endungen `.docx` und `.pdf` auszuschließen, geben Sie `.*\.docx,.*\.pdf` ein.
Maximales Wiederholungslimit	Maximale Grenze für die Anzahl, wie oft eine Verbindungsanforderung an die externe Quelle gesendet werden kann. Zum Beispiel `5`.

Nächste Maßnahme

Inhalte aus einer externen Wissensquelle importieren

Zugehörige Informationen

Wissens-Suchergebnisse im Quellsystem öffnen

Knowledge Management Service Portal – Suchergebnisseite

Doppelte Wissensartikelnummern

Durch den Import von Wissensartikeln in eine Instanz können Artikel mit doppelten Nummern erstellt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Feld Wissensartikel-**Nummer** wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie einen neuen Artikel in einer Instanz erstellen. Der Anfangswert für das Feld **Nummer** ist 10.000. So passen Sie diese Nummer an:

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Nummernverwaltung**an.
2. Suchen Sie in der Spalte **Tabelle** nach **Wissen**, und wählen Sie den Eintrag aus.
3. Geben Sie in der zugehörigen Liste „Steuerungen“ im Feld **Nummer** eine neue Nummer ein.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Durch den Import von Wissensartikeln aus einer anderen Instanz oder als Teil der Demo-Daten für eine andere Anwendung wird möglicherweise ein Artikel mit einer bereits verwendeten Nummer eingeführt. Weil das Feld Knowledge-**Nummer** nicht eindeutig indiziert ist, wird der Import ohne Fehler abgeschlossen.

Bei doppelt vorhandenen Wissensartikelnummern können Links zu Seiten mit Artikelansicht, die die Knowledge-Nummer verwenden, inkonsistent sein. Wenn beispielsweise zwei Artikel mit derselben Knowledge-Nummer KB0000033 vorhanden sind, kann der folgende Link einen der beiden Artikel zufällig öffnen: *`kb_view.do?sysparm_article=KB0000033`*. Dies kann in Suchergebnissen der Knowledge Base vorkommen, bei denen durch Klicken auf ein Ergebnis ein anderer Artikel geöffnet wird, statt des in den Suchergebnissen angezeigten Artikels.

Doppelte Nummern von Wissensartikeln vermeiden

So vermeiden Sie das Einfügen von Wissenartikeln mit doppelten Nummern in eine Produktionsumgebung:

- Importieren Sie keine Demo-Datenartikel in der Produktionsumgebung.
- Überprüfen Sie die Anzahl der Artikel, die eingefügt werden sollen, um sicherzustellen, dass sie nicht bereits verwendet werden.
- Erstellen Sie eine Geschäftsregel vor dem Einfügen in der Knowledge-Tabelle (kb_knowledge), um sicherzustellen, dass die neue Nummer nicht bereits verwendet wird.

Sie können auch den Anfangswert für das Feld Knowledge-**Nummer** aktualisieren, damit neu erstellte Artikel nicht mit bestehenden Artikeln in Konflikt stehen.

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Nummernverwaltung**an.
2. Suchen Sie in der Spalte **Tabelle** nach **Wissen**, und wählen Sie den Eintrag aus.
3. Aktualisieren Sie in der zugehörigen Liste „Steuerungen“ im Feld **Anzahl** die Anzahl auf eine Zahl, die größer als der größte bereits im System vorhandene Wert ist.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Eine benutzerdefinierte Knowledge-Homepage erstellen

Als Systemadministrator können Sie ein Modul erstellen, mit dem Benutzer eine Knowledge-Homepage für eine bestimmte Knowledge Base oder Kategorie öffnen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
In diesem Thema wird eine Legacy v3-Wissenshomepage erstellt. Sie können eine Portal-Homepage erstellen und konfigurieren, um ein neues Erscheinungsbild zu erhalten. Informationen hierzu finden Sie unter Knowledge Management Service Portal konfigurieren.

Prozedur

1. Zeigen Sie im Anwendungsnavigator auf den Anwendungsnamen, und klicken Sie auf das Symbol zum Bearbeiten der Anwendung (Symbol zum der Anwendung).
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Module** auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Titel** für das Modul ein.
4. Wählen Sie im Feld **Verbindungstyp URL aus (aus Argumenten)**.
5. Fügen Sie im Feld **Argumente** einen oder mehrere der folgenden Werte an `$knowledge.do#/search?`.

Option	Bezeichnung
sysparm_kb = <Wissensbasis sys_id>	Geben Sie in der Knowledge Base sys_id ein, um standardmäßig Knowledge Base-Artikel aus dieser Knowledge Base anzuzeigen. Wenn die angegebene Knowledge Base nicht vorhanden ist, wird beim Zugriff auf das benutzerdefinierte Homepage-Modul die Standard-Knowledge-Homepage angezeigt.
sysparm_category = <Wissenskategorie sys_id>	Geben Sie die sys_id einer Knowledge-Kategorie ein, um standardmäßig Knowledge Base-Artikel aus dieser Kategorie anzuzeigen. Wenn die angegebene Kategorie nicht vorhanden ist, wird beim Zugriff auf das benutzerdefinierte Homepage-Modul die Standard-Kategorie für die ausgewählte Knowledge Base angezeigt. **Hinweis:** Die in diesem Parameter übergebene Kategorie muss zu der im Parameter *sysparm_kb* übergebenen Knowledge Base gehören.
sysparm_order=<view_count, last_modified oder relevancy>	Geben Sie die Standardsortierreihenfolge für Artikel ein, in der Artikel erscheinen sollen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example:

Zugehörige Informationen

Wissensmanagement konfigurieren

I18N – Knowledge-Internationalisierung

Zeigen Sie Knowledge-Protokolle an

Wissensprotokolle zeigen an, welche Benutzer Wissensartikel angezeigt haben, was sie gesucht haben und wo.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge_admin, knowledge_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wissensprotokolle erfassen Informationen aus allen verfügbaren Quellen, über die Anwender auf Wissensartikel zugreifen können, z. B. Kundenservice Portal, Wissensmanagement Serviceportal, Now Mobile, Mitarbeiterbereichund Wissensmanagement v3.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Suchprotokoll** oder **Protokoll anzeigen**.
2. Zeigen Sie die Such- oder Ansichtsprotokolle an.

Knowledge-Protokolle

Protokoll	Beschreibung
Suchprotokoll	Zeigen Sie Datensätze der Suchquelle, Suchbegriffe, des höchsten Klickrangs und der Anzahl der Ergebnisse von Wissenssuchen aus allen verfügbaren Quellen an, in denen Anwender auf Wissensartikel zugreifen können. Das Suchprotokoll zeigt Daten aus der Tabelle „Wissenssuchen“ [ts_query_kb] an. Weitere Informationen zur Suchquelle finden Sie unter Zeigen Sie die Quelle einer Suche nach einem Wissensartikel an.
Protokoll anzeigen	Zeigen Sie Datensätze an, die zeigen, wer welche Wissensartikel angezeigt hat und wer wann einen Wissensartikel an eine Aufgabe angehängt hat, und identifizieren Sie

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Protokoll	Beschreibung
	endgültige Suchbegriffe, wenn die Funktion für Typeahead-Suchvorschläge aktiviert ist. Im Anzeigeprotokoll werden Daten aus der Tabelle „Wissensnutzung“ [kb_use] angezeigt. **Hinweis:** ○ Ein Administrator kann die Bereinigungsaufgabe für die Tabelle „kb_use“ aktivieren, um ältere Datensätze aus der Tabelle „Wissensverwendung“ [kb_use] zu löschen und die Tabellenleistung zu verbessern. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern Sie die Richtlinie zur Datenspeicherung für Protokolle anzeigen. ○ Im Protokolldatensatz „Ansicht“ werden keine Informationen für einen Wissensartikel angezeigt, auf den in den Ergebnissen der globalen Suche zugegriffen und der angezeigt wird.

Suchprotokollfelder und Beschreibung

Das Wissenssuchprotokoll speichert den Verlauf aller von den Benutzern durchgeführten Wissenssuchen.

Im Suchprotokoll werden Informationen aus allen verfügbaren Quellen gespeichert, in denen Anwender auf Wissensartikel zugreifen können. Zeigt Daten aus der Tabelle „Wissenssuchen“ [ts_query_kb] an.

Hinweis:
Das Protokoll der Wissenssuche erfasst nur Daten aus Zing-Suchen. Funktioniert nicht mit KI-Suche.

Als Administrator und Knowledge Manager können Sie auf das Suchprotokoll zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Suchprotokoll**an.

In der folgenden Tabelle werden einige der Felder im Suchprotokoll beschrieben.

Suchprotokollfeld	Beschreibung
Suchbegriff	Suchbegriff, der für die Suche verwendet wird.
Ergebnisse	Anzahl der übereinstimmenden Wissensartikel, die von der Suche zurückgegeben wurden.
Anwender	Anwender-ID des Anwenders, der die Suche durchgeführt hat.
Sortierreihenfolge	Sortierreihenfolge (Relevanz, Ansichten, neueste oder alphabetisch) während der Suche.
Endgültiger Suchbegriff	Bei Festlegung auf *true*ist der Wert in **Suchbegriff** der letzte erfolgreiche Suchbegriff, der in der Suchsitzung verwendet wurde.
Am häufigsten angeklickter Rang	Der Rang des ersten Suchergebnisses, auf das der Anwender geklickt hat, um die relevanten Suchergebnisse zu erhalten. Eine niedrigere Suchanzahl zeigt an, dass der Suchvorgang effizient ist.
Sitzungs-ID	Eindeutiger Bezeichner für die Anwendersitzung.

Informationen zum Finden der Quelle für die Suche nach einem Wissensartikel finden Sie unter Zeigen Sie die Quelle einer Suche nach einem Wissensartikel an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Protokollfelder und Beschreibung anzeigen

Das Wissensansichtsprotokoll speichert den Verlauf der Ansichten von Wissensartikeln und deren Verwendung.

Im Ansichtsprotokoll wird angezeigt, wer welche Wissensartikel angezeigt hat und wer zu welcher Zeit einen Wissensartikel an eine Aufgabe angehängt hat. Es identifiziert endgültige Suchbegriffe, wenn die Typeahead-Suchvorschlagsfunktion aktiviert ist. Im Anzeigeprotokoll werden Daten aus der Tabelle „Wissensnutzung“ [kb_use] angezeigt.

Als Administrator und Knowledge Manager können Sie auf das Ansichtsprotokoll zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Protokoll anzeigen**an.

In der folgenden Tabelle werden einige der Felder im Ansichtsprotokoll beschrieben.

Protokollfeld anzeigen	Beschreibung
Erstellt	Datum und Uhrzeit, zu der der Artikel vom Anwender angezeigt oder verwendet wurde.
Artikel	Artikel, der vom Anwender angezeigt oder verwendet wurde.
Anwender	Anwender, der den Artikel angezeigt oder verwendet hat
Verwendet	Bei Festlegung auf „wahr“ wurde der Artikel an eine Aufgabe angehängt (Fall, Incident usw.).
Angesehen	„Wahr“ gibt an, dass der Artikel angezeigt wurde.
Such-ID	Referenz-ID des Suchprotokolls (ts_query_kb) Dadurch wird die von einem Anwender durchgeführte Suche mit dem Artikel verknüpft, der in den Suchergebnissen angezeigt wird.
Sitzungs-ID	Eindeutiger Bezeichner für die Anwendersitzung.
Ansichtszeiten	Wie oft der Artikel angezeigt wurde.

Zeigen Sie die Quelle einer Suche nach einem Wissensartikel an

Analysieren Sie Wissenssuchen, indem Sie die Quelle finden, die für die Suche nach einem Wissensartikel verwendet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge_admin, knowledge_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Suchprotokoll**an.
2. Zeigen Sie die folgenden Daten für einen Suchdatensatz in der entsprechenden Spalte des Suchprotokolls an.

Details der Suchquelle

Spalte	Datensatzdaten durchsuchen
Quelldokument	Quelldatensatz in der Quelltabelle. Beispiel: Problem: `problem_number`, Fall: `case_number`, Incident: `incident_number`, Serviceportal: `Kundensupport`
Quelltabelle	Bezeichnung und Name der Quelltabelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spalte	Datensatzdaten durchsuchen
	Beispiel: Wissen [kb_knowledge], Serviceportal [sp_portal], Fall [sn_customerservice_case], Incident [incident], Problem [problem], KCS-Artikel [kb_template_kcs_article]
Quelltyp	Anwendung, in der die Suche nach Wissensartikeln durchgeführt wurde. Die Spalte **Quelltyp** wird auf einen der folgenden Werte festgelegt: ○ **Portal**: Serviceportal-Anwendung ○ **Klassisch**: Anwendung Now Platform . ○ **Arbeitsbereich**: Agent Assist in Arbeitsbereich ○ **Knowledge Classic**: Wissensmanagement v3 oder v2 ○ **Sonstiges**: Nicht identifizierbare Quelle
Quell-URL	URL der gesuchten Textabfrage.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie Knowledge-Protokolle an

Ändern Sie die Richtlinie zur Datenspeicherung für Protokolle anzeigen

Entfernen Sie unerwünschte und ältere Daten über die Richtlinie zur Datenspeicherung aus der Tabelle „Wissensnutzung“ [kb_use].

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Im Anzeigeprotokoll werden Daten aus der Tabelle „Wissensnutzung“ [kb_use] angezeigt. Standardmäßig werden alle Datensätze in der Tabelle „Wissensnutzung“ [kb_use] beibehalten. Durch die Aktivierung der Richtlinie zur Datenspeicherung für die Tabelle „kb_use“ werden nicht mehr benötigte Datensätze gelöscht. Die gelöschten Daten sind in Berichten, die in Dashboards wie Selfserviceanalysen für den Kundenservice und Wissensmanagement-Dashboards verwendet werden, nicht sichtbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Instanz-Scan** > **Tabellenbereinigung**an.
2. Suchen Sie in der Spalte Tabellenname nach kb_use**,** und klicken Sie auf den Link **kb_use**.
3. Aktivieren Sie im Formular „Automatisches Leeren“ die Bereinigungsaufgabe für die Tabelle „kb_user“, indem Sie das Kontrollkästchen „ **Aktiv** “ aktivieren.
4. **Wahlweise:** Passen Sie die Zeit an, die das System wartet, bevor die Datensätze gelöscht werden, indem Sie den Wert im Feld **Alter in Sekunden** ändern.
   Standardmäßig ist der Feldwert **Alter in Sekunden** auf 31.536.000 Sekunden festgelegt (entspricht 365 Tagen). Weitere Informationen finden Sie unter Formular automatisch entleeren .

   Wenn die Eigenschaft *glide.knowman.view_age.days*, die die Anzahl der Tage beim Summieren von Artikelansichten festlegt, aktiv ist, muss der **Feldwert Alter in Sekunden** größer als der Wert dieser Eigenschaft sein. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensmanagement -Eigenschaften

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

an.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Erweiterungspunkte für das Knowledge Management verwenden

Verwenden Sie UI-Erweiterungspunkte, um Wissensartikeln Wissensartikel-Kopf- und -Fußzeilen hinzuzufügen und um die E-Mail-Vorlage für Benachrichtigungen anzupassen, wenn ein Wissensartikel kommentiert wird. Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte zum Anpassen des in der E-Mail-Vorlage für Benachrichtigungen verwendeten Feedback-Objekts, wenn ein Wissensartikel kommentiert wird.

Vorbereitungen

Das Wissensmanagement Advanced-Plugin (com.snc.knowledge_advanced) muss aktiviert sein, um den UI-Erweiterungspunkt KMFeedbackNotification und den geskripteten Erweiterungspunkt KMFeedbackObject anzuzeigen. Diese Benachrichtigungen sind Teil der Abonnementfunktion, die mit diesem Plugin aktiviert wird.

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Verwendung von Erweiterungspunkten vereinfacht die Integration von Anpassungen, ohne dass der Basiscode geändert werden muss. Sie können die Basis-Standardfunktionen mithilfe von benutzerdefinierten Skripts erweitern.

Um UI-Erweiterungspunkte in Wissensmanagement zu verwenden, erstellen Sie eine Implementierung, und ändern Sie die Daten nach Bedarf. Sie können mehrere Implementierungen pro Erweiterungspunkt erstellen, aber für diese Szenarien ist die Nutzung auf nur eine Implementierung beschränkt. Beispielcode wird im Erweiterungspunkt verfügbar gemacht, der je nach Bedarf bearbeitet werden kann.

Eine Implementierung wird im Basissystem für geskriptete Erweiterungspunkte bereitgestellt. Sie können je nach Erfordernis die Daten ändern und zusätzliche Felder hinzufügen.

Prozedur

1. So verwenden Sie UI-Erweiterungspunkte zum Anpassen der Kopf- und Fußzeilen in Wissensartikeln und der E-Mail-Benachrichtigung, die gesendet wird, wenn ein Wissensartikel kommentiert wird:

   a. Navigieren zu **Systemerweiterungspunkte** > **UI-Erweiterungspunkte**an.

   b. Klicken Sie auf den UI-Erweiterungspunkt, den Sie verwenden möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Verwenden Sie die UI-Erweiterungspunkte KMArticleViewFooter und KMArticleViewHeader, um den Wissensartikel-Ansichtsseiten (kb_view.do) in Wissensmanagement v3 Header und Fußzeilen von Wissensartikeln hinzuzufügen.
- Verwenden Sie den UI-Erweiterungspunkt KMFeedbackNotification, um die E-Mail-Vorlage für Benachrichtigungen anzupassen, wenn ein Wissensartikel kommentiert wird.

c. Klicken **Sie auf Implementierung erstellen**.

d. Ändern Sie die Daten nach Bedarf.

e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

2. So verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte zum Aktualisieren des in der E-Mail-Vorlage für Benachrichtigungen verwendeten Feedback-Objekts, wenn ein Wissensartikel kommentiert wird.

a. Navigieren zu **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**an.

Hinweis:
Verwenden Sie den geskripteten Erweiterungspunkt KMFeedbackObject zum Anpassen des in der E-Mail-Vorlage für Benachrichtigungen verwendeten Feedback-Objekts, wenn ein Wissensartikel kommentiert wird.

b. Klicken Sie in der Spalte **API-Name** auf `global.KMFeedbackObject`.

c. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „ **Implementierungen** “ auf die Klasse `KMFeedbackObjectBaseImpl`.

d. Sie können je nach Erfordernis die Daten ändern und zusätzliche Felder hinzufügen.

e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern

Geskriptete Erweiterungspunkte in serverseitigen Skripten verwenden

UI-Erweiterungspunkte in serverseitigen UI-Makros verwenden

Client-Erweiterungspunkte beim clientseitigen UI-Skripting verwenden

Ähnlichkeitslösung für Knowledge Management trainieren, um zugehörige Artikel zu finden

Trainieren Sie die Lösungsdefinition „Ähnliche Wissensartikel“, die in Predictive Intelligence für Wissensmanagement enthalten ist, um beim Erstellen oder Anzeigen eines Wissensartikels zugehörige Wissensartikel zu finden.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Predictive Intelligence für Kontextsuche“ (com.snc.contextual_search_ml) und das Plugin „Predictive Intelligence für Wissensmanagement“ (com.snc.knowledge_ml) aktiviert sind.
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Diese Lösung gilt nur für OOB-Ähnlichkeitslösungen (Out of Box) und nicht für manuell erstellte Wissensartikel.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungsdefinitionen**an.
2. Suchen Sie in der Liste der Ähnlichkeitsdefinitionen nach der Lösungsdefinition „Ähnliche Wissensartikel“ (ml_sn_global_knowledge_similar_articles), und wählen Sie sie aus.
3. Überprüfen Sie im Formular Ähnlichkeitsdefinition die Standardfeldwerte für Wissensartikel.

   Weitere Informationen zu den Feldern des Formulars „Ähnlichkeitsdefinition“ finden Sie unter Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren .

   Hinweis:
   Wenn der Anwendungsbereich nicht auf „Wissensmanagement – Maschinelles Lernen“ festgelegt ist, können Sie das Formular nicht bearbeiten, und es wird eine Warnmeldung angezeigt. Um das Formular bearbeitbar zu machen, klicken Sie am Ende der Nachricht auf das Wort **hier**.

4. Klicken Sie auf **Update & Retrain (Aktualisieren und neu trainieren)**.
5. Öffnen Sie das Formular „Ähnlichkeitsdefinition“ für die Lösungsdefinition „Ähnliche Wissensartikel“ (ml_sn_global_knowledge_similar_articles).
6. Zeigen Sie in der zugehörigen Liste „ML-Lösungen“ den **Fortschritt** der Trainings-Lösung in der Spalte „Fortschritt“ an.
   Wenn der **Fortschritt** 100 % beträgt, können Sie in der zugehörigen Liste „ML-Lösungen“ weitere nützliche zugehörige Artikel aufnehmen, indem Sie die Ähnlichkeitsbeispiele basierend auf der Ähnlichkeitspunktzahl überprüfen und den Schwellenwert für die Ähnlichkeitspunktzahl aktualisieren.
7. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie den Schwellenwert für die Ähnlichkeitspunktzahl.

   a. Klicken Sie in der Spalte **Aktiv** auf den Link für die Lösung.

   b. Überprüfen Sie die Ähnlichkeitsbeispiele, indem Sie auf den zugehörigen Link **Ähnlichkeitsbeispiele** auf dem ML-Lösungsformular klicken.
   Weitere Informationen finden Sie unter Lösungsähnlichkeitsbeispiele überprüfen .

   c. Geben Sie in der zugehörigen Liste „Lösungsstatistiken“ auf dem ML-Lösungsformular den erforderlichen Wert im Feld **Schwellenwert für Ähnlichkeitspunktzahl** ein, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das ML-Lösungsformular, und klicken Sie dann auf **Speichern**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Schwellenwert für Ähnlichkeitspunktzahl aktualisieren .

Ergebnisse

Wenn die Lösung vollständig ist, werden die zugehörigen Wissensartikel im Abschnitt „Wissensergebnisse“ des Wissensformulars in Now Platform, im Abschnitt „Zugehörige Artikel“ auf der Ansichtsseite des Wissensartikels in Wissensmanagement Serviceportalund in Agent Assist angezeigt , wenn die **Ähnliche Artikel (ML)** ist ausgewählt.

Zugehörige Informationen

Predictive Intelligence for Knowledge Management

Funktionen der Artikelansichtsseite des Wissensmanagement-Serviceportals

Einen Knowledge Base-Artikel erstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Now Mobile für Wissensmanagement verwenden

Verwertbares Wissens-Feedback aktivieren

Die Funktion für umsetzbares Wissensfeedback ist verfügbar, wenn das Plugin „Wissensmanagement-Serviceportal“ (com.snc.knowledge_serviceportal) aktiviert ist und die Eigenschaften für umsetzbares Wissensfeedback aktiviert sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Funktion für umsetzbares Feedback ist in Wissensmanagement Serviceportal und Mitarbeiterbereichverfügbar. Um die Funktion für umsetzbares Feedback in anderen Serviceportalen zu verwenden, können Sie die Routenzuordnung der Seite „Wissensartikelansicht“ aktivieren. Für Neukunden ist standardmäßig die Seitenzuordnung „Wissensartikelansicht“ aktiviert.

Hinweis:
Das umsetzbare Wissensfeedback wird in Wissensmanagement v3 nicht unterstützt.

Eine Feedbackaufgabe wird für einen Artikel erstellt, wenn der Artikel gekennzeichnet wird. Um Feedbackaufgaben zu generieren, wenn ein Artikel als nicht hilfreich markiert oder unter einem festgelegten Wert bewertet wird, müssen Sie die folgenden zugehörigen Eigenschaften festlegen.

Hinweis:
Wenn Sie im Artikelformular **Nein** auswählen, wird ein Popup-Fenster mit umsetzbarem Feedback angezeigt. Wählen Sie im Formular „Umsetzbares Feedback“ einen der Gründe für das Feedback aus. Wenn Sie „ **Andere** “ als Grund auswählen, erwägen Sie die Angabe von Feedback-Details.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**an.
2. Konfigurieren Sie im Abschnitt **Umsetzbare Feedback-Eigenschaften** die folgenden Eigenschaften:

Eigenschaft	Einstellung
Erstellen Sie eine umsetzbare Feedbackaufgabe, wenn ein Artikel gekennzeichnet wird	Standardmäßig ist die Eigenschaft auf **Ja** festgelegt, und Feedbackaufgaben werden erstellt, wenn der Artikel gekennzeichnet wird.
Erstellen Sie eine umsetzbare Feedbackaufgabe, wenn ein Artikel als nicht hilfreich markiert wird	Wählen Sie **Ja**.
Erstellen Sie eine umsetzbare Feedbackaufgabe, wenn ein Artikel mit diesem Wert oder darunter bewertet wird. 0 oder kein Wert gibt an, dass umsetzbare Feedbackaufgaben	Geben Sie einen Wert von 1 bis 5 ein, um die Bewertungsgrenzwert für das Generieren einer Feedback-Aufgabe anzugeben. Zum Beispiel: Wenn Sie diesen Wert auf 3 setzen, wird eine Feedback-Aufgabe generiert, wenn ein Benutzer drei oder weniger Sterne zur Bewertung eines Artikels auswählt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Einstellung
für Bewertungstyp-Feedback nicht aktiviert sind	**Hinweis:** Wenn Sie '0' eingeben, generiert ein negatives Artikel-Feedback keine Feedback-Aufgabe.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Umsetzbare Feedbackeigenschaften

Feldzuordnung aus einem HR-Fall zu einem Wissensartikel erstellen

Kopieren Sie Informationen aus einem HR-Fall in einen Wissensartikel, indem Sie eine benutzerdefinierte Zuordnung zwischen der HR-Fall-Tabelle und der KCS-Artikel-Tabelle erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

- Stellen Sie sicher, dass das Knowledge Advanced-Plugin (com.snc.knowledge_advanced) aktiviert ist.
- Stellen Sie sicher, dass die Entwickleranwendung auf **Human Resources: Core**festgelegt ist.
- Stellen Sie sicher, dass die KCS-Artikelvorlage aktiv ist.
  1. Navigieren zu **Wissen** > **Administration** > **Artikelvorlagen**an.
  2. Legen Sie das Feld **Aktiv** für die KCS-Artikelvorlage auf „ **true** “ fest.

Prozedur

1. Geben Sie im Filter-Navigator `csm_table_map.list` ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. **Geben Sie** im Feld Zuordnungsname `HR-Fall-KCS-Artikel`ein.
4. Geben Sie im Feld **Quelltabelle**`HR-Fall`ein.
5. Geben Sie im Feld **Zieltabelle**`KCS-Artikel`ein.
6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formular-Header, und **wählen Sie Speichern**aus.
7. Klicken Sie in der entsprechenden Liste **Grundlegende Feldzuordnungen** auf **Neu**.
8. Erstellen Sie Zuordnungen für die folgenden Felder.

Quellfeld	Zielfeld
Sys-ID	Quellaufgabe
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung
Abschlussnotizen	Lösung
Beschreibung	Ursache

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können nach Bedarf Feldzuordnungen für weitere Felder erstellen.

- Wählen Sie im Feld **Quelle** das Feld in der HR-Quellfalltabelle aus, das die Informationen enthält, die in das Feld in der Zieltabelle der Artikelvorlage kopiert werden sollen.
- Wählen Sie im Feld **Ziel** das Feld in der Zieltabelle der Artikelvorlage aus, in das Informationen aus dem Feld in der Incident-Quelltabelle kopiert werden müssen.

9. Um anzupassen, wann und wie das Kontrollkästchen **Wissen** angezeigt wird, klicken Sie auf die Registerkarte **Bedingung**.
10. Um Felder mithilfe erweiterter Skripts zuzuordnen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Erweiterte Feldzuordnung**.
11. Fügen Sie auf der Registerkarte **Erweiterte Feldzuordnung** den folgenden Code ein.

```
(function (source) {
  // Get the first comments from HR case and use it as Issue description for article
  target.short_description=source.short_description+“”;
  target.kb_resolution=source.close_notes+“”;
  target.kb_cause=source.description+“”;
 var notes = source.comments.getJournalEntry(-1);
 var entries = notes.split(“\n\n”);
 var comment = “”;
 if(entries[entries.length-2]){
    comment = entries[entries.length-2];
    var part = comment.toString().indexOf(“)”);
    if(part != -1){
comment = comment.toString().substring(part+2).replaceAll(“\r\n”,“<br/>“);
 }
 }if(comment)
    target.kb_issue = comment;

  //Only if selected article type is active
  var tem =  new GlideRecord("kb_article_template");
  tem.addQuery("child_table","kb_template_kcs_article");
  tem.addActiveQuery();
  tem.query();
  if(!tem.hasNext())
     return false;

  //Do not allow to create the knowledge again
  var now_GR = new GlideRecord("kb_knowledge");
  gr.addQuery("source",source.sys_id);
  gr.query();
  if(gr.next())
     return false;

  return true;
})(source);
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der erste Kommentar zu einem HR-Fall wird dem Feld **Problembeschreibung** im Wissensartikel zugeordnet.

Hinweis:
Wenn dasselbe Quell- oder Zielfeld sowohl in der Basiszuordnung als auch in der erweiterten Feldzuordnung konfiguriert ist, überschreibt die erweiterte Feldzuordnung die grundlegende Feldzuordnung.

Wenn die in der Basisfeldzuordnung und der erweiterten Feldzuordnung konfigurierten Felder unterschiedlich sind, werden die Feldkonfigurationen in der erweiterten Feldzuordnung an die Feldkonfigurationen in der Basisfeldzuordnung angehängt.

Eigenschaft zum Aktivieren der Erstellung von Wissensartikeln aus HR-Fällen hinzufügen

Fügen Sie eine Eigenschaft hinzu, die erforderlich ist, damit Benutzer einen Wissensartikel aus einem HR-Fall erstellen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin
Stellen Sie sicher, dass die Entwickleranwendung auf **Human Resources: Core**festgelegt ist.

Prozedur

1. Geben Sie im Filternavigator `sys_properties.list` ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie folgende Felder aus.

Systemeigenschaftenformular

Feld	Beschreibung
Name	enable_kcs_hr
Beschreibung	Aktivieren Sie Knowledge Centered Services (KCS) für HR Service Delivery.
Typ	Wahr|Falsch
Wert	Wahr

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

UI-Aktion zum Aktivieren der Erstellung von Wissensartikeln aus HR-Fällen erstellen

Erstellen Sie eine UI-Aktion, um dem HR-Fall-Formular das Kontrollkästchen „Wissen“ hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin
Stellen Sie sicher, dass die Entwickleranwendung auf **Human Resources: Core**festgelegt ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **UI-Aktionen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie folgende Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UI-Aktionen-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Informationen erstellen
Tabelle	HR-Fall
Aktionsname	create_knowledge

4. Aktivieren Sie die **Checkbox Client**.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Mit v3-Liste kompatibel**.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Formularschaltfläche**.
7. Geben Sie im Feld Beim Klicken den **Wert createKnowledgeClient**()ein.
8. Geben Sie im Feld **Bedingung** den Wert gs.getProperty("sn_hr_core.enable_kcs_hr") == 'wahr' && new global.CSMTableMapUtil (current).findMapByName("sn_hr_core.hr_case_kcs_article") && new global.KBKnowledge().canCreate() ein.
9. Geben Sie in das Feld **Skript** den folgenden Code ein.

```
function createKnowledgeClient() {
   if (g_form.modified) {
      alert(new GwtMessage().getMessage('You have unsaved changes. Please save them to
 continue.'));
   }else{
      //Call the UI Action again but skip the 'onclick' function
      gsftSubmit(null, g_form.getFormElement(), 'create_knowledge');
//MUST call the 'Action name' set in this UI Action
   }
}

//Code that runs without 'onclick'
//Ensure call to server-side function with no browser errors
if (typeof window == 'undefined')
   CreateKnowledgeServer();

   function CreateKnowledgeServer(){
   current.update();

   var map = new global.CSMTableMapUtil (current);
   map.findMapByName("sn_hr_core.hr_case_kcs_article");
   var targetURL = map.getTargetURL();
   var referenceLink =
"&sysparm_collection=sn_hr_core_case&sysparm_collectionID="+current.sys_id+"&sysparm
_collection_key=task&sysparm_link_collection=m2m_kb_task&sysparm_collection_related_fi
eld=kb_knowledge&sysparm_referring_url=sn_hr_core_case.do%3fsys_id%3d"+current.sys_
id;
   if(targetURL)
      action.setRedirectURL(targetURL[0]+referenceLink);
}
```

10. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Erstellen eines Artikels aus einem Kundenservicefall aktivieren

Ermöglichen Sie Autoren durch Kopieren der Falldetails in eine Artikelvorlage, Informationen in einem Fall erneut zu verwenden. Verwenden Sie die vordefinierte Tabelle "Kundendienstquellfall" für die Konfiguration der Artikelvorlagezieltabelle, oder erstellen Sie benutzerdefinierte Konfigurationen zwischen den zwei Tabellen, um Informationen von einem Fall in einen Artikel zu kopieren.

Vorbereitungen

- Das erweiterte Knowledge Management-Plugin muss aktiv sein.
- Die zugehörigen Listen namens Mit installierte Eigenschaften Kundenservice-Management muss aktiviert sein
- Die vordefinierte KCS-Artikelvorlage oder eine neu erstellte Artikelvorlage muss aktiv sein.

  Hinweis:
  Sie können einen der folgenden Schritte ausführen, um einen Artikel aus einem Fall zu erstellen:

  - Verwenden Sie das vordefinierte Mapping **Fall KCS-Artikel** so wie es ist oder ändern Sie die Feldzuordnungen zwischen der Fallquellentabelle und der Zielvorlagetabelle der Artikelvorlage.
  - Erstellen Sie eine neue Zieltabelle für Artikelvorlagen, ordnen Sie sie der Fallquellentabelle zu und passen Sie die Feldzuordnungen zwischen ihnen an. Informationen zum Erstellen von Artikelvorlagen finden Sie unter Eine Artikelvorlage erstellen.
- Benutzer der Knowledge Base können über die Schaltfläche **Knowledge erstellen** in einem Fallformular verwenden, um aus Fällen Artikel zu erstellen, wenn sie über die Berechtigung „Kann mitwirken“ für mindestens eine aktive Knowledge Base verfügen. Informationen zu Benutzerberechtigungen finden Sie unter Rollen des Knowledge Managements.

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das vordefinierte Mapping **Fall KCS-Artikel** wird in der Tabelle CSM Table Map [csm_table_map] gespeichert. In dieser Konfiguration ist die Quellfalltabelle sn_customerservice_case für die Zielartikeltabelle kb_template_kcs_article konfiguriert, wobei die vier Feldzuordnungen zwischen den Tabellen vorkonfiguriert sind. Sie können die vorhandenen Feldzuordnungen anpassen oder zusätzliche Felder zwischen den Tabellen zuordnen.

Prozedur

1. Geben Sie im Anwendungsfilter-Navigator `csm_table_map.list` ein.
2. Klicken Sie auf **Fall KCS-Artikel**.
3. Verwenden Sie aus der Liste **Zieltabelle** die vordefinierte KCS-Artikelvorlagentabelle, oder wählen Sie die neu erstellte Artikelvorlagentabelle aus.
4. Ordnen Sie jedes Kundendienstfall-Feld zu, das zum Erstellen von Knowledge Base-Artikeln verwendet werden muss.

   a. Klicken Sie in der entsprechenden Liste **Grundlegende Feldzuordnungen** auf **Neu**.
   Füllen Sie folgende Felder aus, um Felder zu zuordnen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuordnung von Kundendienstfalltabellen zu Artikelvorlagetabellen

Feld	Anweisungen
Quellfeld	Wählen Sie das Feld in der Quellfalltabelle aus, das die Informationen enthält, die in das Feld in der Zieltabelle der Artikelvorlage kopiert werden sollen.
Zielfeld	Wählen Sie das Feld in der Artikelvorlagenzieltabelle aus, das die Informationen enthält, die in das Feld in der Quellfalltabelle der Artikelvorlage kopiert werden sollen.

b. Klicken Sie auf **Absenden**.

c. Wählen Sie zum Zuordnen von Feldern mit erweiterten Skripts die Option **Erweiterte Feldzuordnung** und ordnen Sie dann die Felder zwischen der Quell- und der Zieltabelle mithilfe der Skripte der Registerkarte **Erweiterte Feldzuordnung**.

Hinweis:

Wenn dasselbe Quell- oder Zielfeld sowohl in der Basiszuordnung als auch in der erweiterten Feldzuordnung konfiguriert ist, überschreibt die erweiterte Feldzuordnung die grundlegende Feldzuordnung.

Wenn die in der Grundfeldzuordnung und der erweiterten Feldzuordnung konfigurierten Felder unterschiedlich sind, werden die Feldkonfigurationen in der erweiterten Feldzuordnung an die Feldkonfigurationen in der Grundfeldzuordnung angehängt.

d. Passen Sie an, wann und wie die Schaltfläche **Knowledge erstellen** angezeigt wird, verwenden Sie den Condition Builder in der Registerkarte **Bedingung** oder aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Erweiterte Bedingung verwenden** und konfigurieren Sie es mithilfe erweiterter Skripts.

Hinweis:
Wenn Sie die Zieltabelle im Mapping **Fall KCS-Artikel** ändern, aktualisieren Sie auch die Skripts mit den Konfigurationsänderungen für die Anzeige dieser Schaltfläche.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfigurationsaufgaben für Einblicke in Wissensbedarf

Überprüfen Sie die folgenden Konfigurationsaufgaben für Einblicke in Wissensbedarf.

Konfigurieren Sie Einblicke in Wissensbedarf

Konfigurieren Sie die Funktion „Einblicke in Wissensbedarf“, um zu identifizieren, in welchen Themen Wissensartikel fehlen, und um umsetzbare Wissenslücken für fehlende Themen zu erstellen.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie das Plugin „Predictive Intelligence für Wissensmanagement“ (com.snc.knowledge_ml). Weitere Informationen finden Sie unter Predictive Intelligence for Knowledge Management und Zusätzliche Plugins für das Wissensmanagement.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie das geführte Setup Wissensmanagement, um die Funktion „Wissensbedarf-Einblicke“ zu konfigurieren. Das geführte Setup führt Sie durch den gesamten Einrichtungs- und Konfigurationsprozess.

Diese Aufgabe enthält allgemeine Schritte zum Konfigurieren der Funktion „Knowledge Demand Insights“. Weitere Informationen zur Funktion finden Sie unter Wissensbedarfeinblicke.

Prozedur

1. Konfigurieren Sie Definitionen für Ähnlichkeits- und Clustering-Lösungen, um den Vergleich von Knowledge Bases mit einem Aufgabentyp zu ermöglichen.
2. Konfigurieren Sie die Kombination aus Aufgabentabelle und Definitionen von Ähnlichkeits- und Clustering-Lösungen, die in einer geplanten Aufgabe für einen Aufgabentyp verarbeitet werden.
3. Regelmäßige Aufgaben für jede Aufgabe konfigurieren
4. Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln, um Feedbackaufgaben vom Typ Wissenslücke automatisch zuzuweisen.

Hinweis:
Wenn keine Zuweisungsregeln konfiguriert sind, kann ein Knowledge-Administrator oder Knowledge-Manager später die Funktion „Feedback-Management“ im Knowledge-Modul verwenden, um manuell eine Feedback-Aufgabe zuzuweisen.

Zugehörige Informationen

Analysieren Sie Wissenslücken aus einem Dashboard für Bedarfseinblicke, und erstellen Sie Feedback-Aufgaben für Wissenslücken

Lösungsdefinitionen konfigurieren, um Wissensdatenbanklücken zu finden

Die Funktion „Knowledge Demand Insights“ findet Wissenslücken, indem Knowledge Bases mit vorhandenen Aufgaben verglichen werden. Um den Vergleich von Knowledge Bases mit einem Aufgabentyp zu ermöglichen, müssen Sie zuerst Definitionen für Ähnlichkeits- und Clusterlösungen konfigurieren.

Vorbereitungen

Diese Aufgabe beschreibt den Prozess zum Konfigurieren einer Lösungsdefinition.
Anstatt die Konfiguration über dieses Verfahren durchzuführen, sollten Sie ein geführtes Setup verwenden. Navigieren zu **Wissen** > **Administration** > **Geführtes Setup**, klicken Sie auf **Erste Schritte**, und scrollen Sie dann zum Abschnitt „Einblicke in Wissensbedarf“.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie einen Ähnlichkeitstyp und eine Lösungsdefinitionen für den Clustering-Typ für jeden Aufgabentyp: Incidents, Kundenservicefälle oder andere Aufgaben. Eine Definition einer Ähnlichkeitslösung erfasst und vergleicht Ihre vorhandenen Datensätze mit neuen ähnlichen Datensätzen. Eine Clustering-Lösungsdefinition gruppiert ähnliche Datensätze in Clustern, damit Sie sie gemeinsam bearbeiten oder Muster identifizieren können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Einblicke in Wissensbedarf** > **Lösungsdefinitionen**an.
2. Suchen Sie in der Liste Lösungsdefinitionen (ML-Ansicht) nach der Definition der Ähnlichkeitslösung für den Aufgabentyp, und wählen Sie sie aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie für Kundenservicefälle **Einblicke einfordern: Ähnliche Fälle und Wissen (ml_sn_global_similar_cases_and_kbs) aus**.
- Wählen Sie für **Incidents Einblicke verlangen: Ähnliche Incidents und Wissen (ml_sn_global_similar_incidents_and_kbs) aus**.
- Wählen Sie für HR-Fälle **Einblicke einfordern: Ähnliche HR-Fälle und Wissen (ml_x_sn_hr_core_global_demand_insights_similar_hr_cases_and_knowledge) aus**.
- Klicken Sie für andere Aufgaben als Kundenservicefälle, Incidents und HR-Fälle auf **Neu**, um eine weitere Definition der Ähnlichkeitslösung zu erstellen.

3. Überprüfen Sie im Formular „Ähnlichkeitsdefinition“ die Standardfeldwerte für Kundenservicefälle oder Incidents, oder füllen Sie die Werte für eine anwenderdefinierte Konfiguration aus.

Hinweis:
Wenn der Anwendungsbereich nicht auf „Wissensmanagement – Maschinelles Lernen“ festgelegt ist, können Sie das Formular nicht bearbeiten, und es wird eine Warnmeldung angezeigt. Um das Formular bearbeitbar zu machen, klicken Sie am Ende der Nachricht auf das Wort **hier**.

Formular „Ähnlichkeitsdefinition“

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Eindeutiger Name für die Ähnlichkeitslösung
Wortkorpus	Definiert, welche Wissensartikel und Aufgaben für die Wissenslückenanalyse ausgewählt werden. Wenn Sie keinen relevanten Wortkorpus haben, folgen Sie den Schritten unter Wortkorpus erstellen.
Tabelle	Tabelle, die die Datensätze der Wissensartikel enthält. Legen Sie den Wert auf „Wissen“ [kb_knowledge] fest, es sei denn, Sie verwenden eine andere Tabelle zum Speichern von Wissensartikeln. Nachdem Sie einen Tabellenwert zugewiesen haben, wird die Anzahl der Datensätze, die den Filterbedingungen entsprechen, als Link angezeigt.
Felder	Felder aus der Wissenstabelle, die für die Wissenslückenanalyse ausgewählt wurden.
Filter	Filterbedingungen, die auf die Wissenstabelle angewendet werden, um Wissensartikeldatensätze für die Wissenslückenanalyse zu filtern.
Testtabelle	Tabelle mit den Aufgabendatensätzen, die Sie mit den Datensätzen von Wissensartikeln vergleichen möchten.
Testfelder	Felder aus der Aufgabentabelle, die für die Wissenslückenanalyse ausgewählt wurden.
Verarbeitungssprache	Die dominante Sprache des Datensatzes, den Sie anhand der Lösungsdefinition trainieren. Standardmäßig werden alle Datensätze in Englisch verarbeitet. Wenn Sie beispielsweise Italienisch auswählen, verarbeitet das System die Daten sowohl in Englisch als auch in Italienisch.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Der Begriff Verarbeitung beinhaltet einige der sprachspezifischen Schritte, die im Rahmen des Trainings einer Lösung verwendet werden. Diese Schritte können dabei das Tokenisieren von Wörtern, das Entfernen von Stoppwörtern und die Wortstammerkennung umfassen.
Stoppwörter	Allgemeine Begriffe in der Verarbeitungssprache, die von der Suche ausgeschlossen werden, z. B. Präpositionen. Nachdem Sie die Verarbeitungssprache ausgewählt haben, fügt das System automatisch eine Stoppwortliste in derselben Sprache hinzu. Wenn Ihre Verarbeitungssprache beispielsweise Italienisch ist, wird die Liste für **standardmäßige italienische Stoppwörter** angezeigt. Die Liste für **standardmäßige englische Stoppwörter** wird in Ihrer Auswahl auch angezeigt.
Schulungshäufigkeit	Häufigkeit, mit der das Modell für die Definition der Ähnlichkeitslösung neu trainiert werden muss.
Aktualisierungshäufigkeit	Häufigkeit, mit der neue Datensätze in das Modell für die Definition der Ähnlichkeitslösung aufgenommen werden sollen

4. Übermitteln und trainieren Sie die Lösungsdefinition.
   - Klicken Sie bei einem neuen Lösungsdefinitionsdatensatz auf **Absenden und trainieren**.
   - Klicken Sie bei einem vorhandenen Lösungsdefinitionsdatensatz auf **Aktualisieren und erneut trainieren**.
5. **Wahlweise:** Fügen Sie weitere nützliche zugehörige Artikel hinzu, indem Sie die Ähnlichkeitsbeispiele basierend auf der Ähnlichkeitspunktzahl überprüfen und den Schwellenwert für die Ähnlichkeitspunktzahl aktualisieren.
   Weitere Informationen finden Sie unter Lösungsähnlichkeitsbeispiele überprüfen und Ihren Schwellenwert für die Ähnlichkeitspunktzahl aktualisieren.
6. Suchen Sie in der Liste Lösungsdefinitionen (ML-Ansicht) nach der Definition der Clusterlösung für den Aufgabentyp, und wählen Sie sie aus.
   - Wählen Sie für Kundenservicefälle **Einblicke anfordern: Fall-Cluster benötigen Wissen (ml_sn_global_cases_need_knowledge_cluster) aus**.
   - Wählen Sie für **Incidents Einblicke einfordern: Incident-Cluster benötigen Wissen (ml_sn_global_incidents_need_knowledge_cluster) aus**.
   - Wählen Sie für HR-Fälle **Einblicke einfordern: HR-Fallcluster benötigen Wissen (ml_x_sn_hr_core_global_demand_insights_hr_case_clusters_need_knowledge)**.
   - Klicken Sie für andere Aufgaben als Kundenservicefälle und Incidents auf **Neu**, um eine weitere Definition der Clusterlösung zu erstellen.
7. Überprüfen Sie im Formular „Clustering-Definition“ die Standardfeldwerte für Kundenservicefälle oder Incidents, oder füllen Sie die Werte für eine anwenderdefinierte Konfiguration aus.

   Hinweis:
   Wenn der Anwendungsbereich nicht auf „Wissensmanagement – Maschinelles Lernen“ festgelegt ist, können Sie das Formular nicht bearbeiten, und es wird eine Warnmeldung angezeigt. Um das Formular bearbeitbar zu machen, klicken Sie am Ende der Nachricht auf das Wort **hier**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Clustering-Definition“.

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Eindeutiger Name für Ihre Clusterlösung.
Wortkorpus	Welche Aufgaben für Sammlungen ausgewählt werden.
Tabelle	Tabelle, die die gefilterten Aufgaben enthält, für die Wissensartikel erforderlich sind. Legen Sie den Wert auf Aufgaben-Wissensabdeckung [kb_task_knowledge_coverage] fest, es sei denn, Sie verwenden eine andere Tabelle zum Speichern gefilterter Aufgaben. Nachdem Sie einen Tabellenwert zugewiesen haben, wird die Anzahl der Datensätze, die den Filterbedingungen entsprechen, als Link angezeigt.
Felder	Felder aus der Tabelle „Aufgaben-Wissensabdeckung“ für Wissenslückenanalyse ausgewählt.
Filter	Filterbedingungen, die auf die Tabelle „Aufgaben-Wissensabdeckung“ angewendet werden, um Wissensartikeldatensätze für die Wissenslückenanalyse zu filtern.
Verarbeitungssprache	Die dominante Sprache des Datensatzes, den Sie anhand der Lösungsdefinition trainieren. Standardmäßig werden alle Datensätze in Englisch verarbeitet. Wenn Sie beispielsweise Italienisch auswählen, verarbeitet das System die Daten sowohl in Englisch als auch in Italienisch. **Hinweis:** Der Begriff Verarbeitung beinhaltet einige der sprachspezifischen Schritte, die im Rahmen des Trainings einer Lösung verwendet werden. Diese Schritte können dabei das Tokenisieren von Wörtern, das Entfernen von Stoppwörtern und die Wortstammerkennung umfassen.
Stoppwörter	Allgemeine Begriffe in der Verarbeitungssprache, die von der Suche ausgeschlossen werden, z. B. Präpositionen. Nachdem Sie die Verarbeitungssprache ausgewählt haben, fügt das System automatisch eine Stoppwortliste in derselben Sprache hinzu. Wenn Ihre Verarbeitungssprache beispielsweise Italienisch ist, wird die Liste für **standardmäßige italienische Stoppwörter** angezeigt. Die Liste für **standardmäßige englische Stoppwörter** wird in Ihrer Auswahl auch angezeigt.
Aktualisierungshäufigkeit	Häufigkeit, mit der neue und aktualisierte Datensätze in das Modell für die Definition der Clustering-Lösung aufgenommen werden sollen.
Schulungshäufigkeit	Häufigkeit, mit der das Modell für die Definition der Clusterlösung neu trainiert werden muss.

8. Übermitteln und trainieren Sie die Lösungsdefinition.
   - Klicken Sie bei einem neuen Lösungsdefinitionsdatensatz auf **Absenden und trainieren**.
   - Klicken Sie bei einem vorhandenen Lösungsdefinitionsdatensatz auf **Aktualisieren und erneut trainieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Füllen Sie das Konfigurationsformular für die KB-Kuration aus, um die geplanten Aufgaben für Bedarfseinblicke zu definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Zuordnung von Lösungsdefinitionen zu Aufgabentabellen.

Zugehörige Informationen

Predictive Intelligence for Knowledge Management

Eine Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren

Clustering-Lösung erstellen und trainieren

Analysieren Sie Wissenslücken aus einem Dashboard für Bedarfseinblicke, und erstellen Sie Feedback-Aufgaben für Wissenslücken

Konfigurieren Sie die Zuordnung von Lösungsdefinitionen zu Aufgabentabellen

Konfigurieren Sie die Kombination aus Aufgabentabelle und Definitionen von Ähnlichkeits- und Clusterlösungen, die in einer geplanten Aufgabe für einen Aufgabentyp verarbeitet werden. Sie können eine weitere Konfiguration für Bedarfseinblicke erstellen oder eine vorhandene Konfiguration ändern, um eine regelmäßige Aufgabe für Bedarfseinblicke zu definieren.

Vorbereitungen

Diese Aufgabe beschreibt den Prozess zum Konfigurieren einer geplanten Aufgabe.

Anstatt die Konfiguration über dieses Verfahren durchzuführen, sollten Sie ein geführtes Setup verwenden. Navigieren zu **Wissen** > **Administration** > **Geführtes Setup**, klicken Sie auf **Erste Schritte**, und scrollen Sie dann zum Abschnitt „Einblicke in Wissensbedarf“.

Stellen Sie sicher, dass Sie einen Ähnlichkeitstyp und Lösungsdefinitionen für Clustering-Typen für einen Aufgabentyp konfiguriert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Lösungsdefinitionen konfigurieren, um Wissensdatenbanklücken zu finden.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine geplante Aufgabe für jeden Aufgabentyp führt die Geschäftsregeln aus und führt dann die Definitionen der Ähnlichkeits- und Clusterlösungen aus. Im Modul „Konfiguration von Demand-Einblicken“ konfigurieren Sie die Kombination aus der Aufgabentabelle und den Definitionen der Ähnlichkeits- und Clusterlösung, die in einer geplanten Aufgabe für einen Aufgabentyp verarbeitet werden. Diese Konfiguration ist für Kundenservicefälle und Incidents optional.

Hinweis:

Für andere Aufgabentypen als Kundenservicefälle und Incidents muss ein Benutzer mit der Administratorrolle auch die folgenden Aufgaben ausführen:

- Weisen Sie den Anwendern, die die Wissenslückenanalyse durchführen, die Rolle sn_km_ml.knowledge_curation_user und die entsprechenden Rollen für den Aufgabentyp zu. Führen Sie zum Zuweisen von Rollen die Aufgabe Wissenskuratorrollen zuweisen aus, die im Abschnitt „Einblicke in Wissensbedarf“ des geführten Setups Wissensmanagement verfügbar sind.
- Erstellen Sie ein Dashboard für Bedarfseinblicke für den Aufgabentyp. Informationen zum Erstellen eines Dashboards finden Sie unter Reaktionsfähiges Dashboard erstellen oder konfigurieren .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Einblicke in Wissensbedarf** > **Konfiguration der Bedarfseinblicke**an.
2. Konfigurieren Sie die Kombination aus Aufgabentabelle und Definitionen von Ähnlichkeits- und Clusterlösungen, die in einer geplanten Aufgabe verarbeitet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie für Kundenservicefälle **sn_customerservice_case aus**.
- Wählen Sie für Incidents **incident**aus.
- Wählen Sie für HR-Fälle **sn_hr_core_case aus**.
- Klicken Sie für andere Aufgaben als Kundenservicefälle, Incidents und HR-Fälle auf **Neu**, um eine andere Kombination zu erstellen.

3. Überprüfen Sie im Formular „KB-Kurationskonfiguration“ die Standardfeldwerte für Kundenservicefälle oder Incidents, oder füllen Sie die Werte für eine anwenderdefinierte Konfiguration aus.

Formular für die Konfiguration der KB-Kuration

Feld	Beschreibung
Kurationstabelle	Name der Tabelle, aus der die Daten Informationen abrufen sollen. Wählen Sie beispielsweise für Kundenservicefälle Fall [sn_customerservice_case] und für Incidents Incident [incident] aus.
Felder	Felder in der Kurationstabelle, die die ID von Wissensartikeln enthalten, z. B. die Wissensartikel-ID KB07276660 im Feld „Lösungshinweise“.
Abfragebedingung	Bedingungen zum Filtern der Anzahl der Aufgaben aus der Kurationstabelle. Sie können Bedingungen mit dem Bedingungsgenerator erstellen (siehe Bedingungsgenerator).
Definition der Ähnlichkeitslösung	Definition der Ähnlichkeitslösung für Ihren Aufgabentyp. Wählen Sie beispielsweise für Kundenservicefälle **Einblicke anfordern: Ähnliche Fälle und Wissen**aus.
Definition der Clusterlösung	Definition der Clusterlösung für Ihren Aufgabentyp. Wählen Sie beispielsweise für Kundenservicefälle **Einblicke anfordern: Fall-Cluster benötigen Wissen**.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren** für Incidents oder Kundenservicefälle oder **Absenden**, um eine anwenderdefinierte Konfiguration zu speichern.

Nächste Maßnahme

Legen Sie die Häufigkeit der geplanten Aufgabe für Ihre Aufgabe fest. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie die Häufigkeit der Wissenslückenanalyse fest.

Zugehörige Informationen

Lösungsdefinitionen konfigurieren, um Wissensdatenbanklücken zu finden

Legen Sie die Häufigkeit der Wissenslückenanalyse fest

Legen Sie die Häufigkeit der geplanten Aufgabe für Ihre Aufgabe fest, um automatisch eine Wissenslückenanalyse auszuführen.

Vorbereitungen

Diese Aufgabe beschreibt den Prozess zum Festlegen der Häufigkeit der Wissenslückenanalyse.
Anstatt die Konfiguration über dieses Verfahren durchzuführen, sollten Sie ein geführtes Setup verwenden. Navigieren zu **Wissen** > **Administration** > **Geführtes Setup**, klicken Sie auf **Erste Schritte**, und scrollen Sie dann zum Abschnitt „Einblicke in Wissensbedarf“.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Einblicke in Wissensbedarf** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Wählen Sie in der Liste Geplante Aufgaben in der Spalte **Name** die geplante Aufgabe für Ihre Aufgaben aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie für Kundenservicefälle **[Wissenskuration]: Fallcluster generieren**aus.
- Wählen Sie für **Incidents [Wissenskuration]: Incident-Cluster generieren**aus.
- Wählen Sie für HR-Fälle **[Wissenskuration]: HR-Fallcluster generieren**aus.
- Erstellen Sie für andere Aufgaben als Kundenservicefälle, Incidents und HR-Fälle eine weitere geplante Aufgabe. Weitere Informationen finden Sie unter Geplante Aufgaben erstellen .

3. Akzeptieren Sie im Formular „Geplante Skriptausführung“ entweder den Standardwert der Ausführung der Analyse einmal im Quartal (alle 90 Tage), oder ändern Sie die Häufigkeit.

Hinweis:
Um optimale Leistungsergebnisse zu erzielen, versuchen Sie, die Wissenslückenanalyse nicht häufiger als einmal im Monat durchzuführen.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Hinweis:
Wenn der Anwendungsbereich nicht auf „Wissensmanagement – maschinelles Lernen“ festgelegt ist, wird eine Warnmeldung angezeigt, und die Schaltfläche „ **Aktualisieren** “ ist nicht verfügbar. Klicken Sie **hier** auf das Wort am Ende der Nachricht, um den Umfang zu ändern, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.

5. **Wahlweise:** Um den Auftrag sofort auszuführen, klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.

Ergebnisse
Die Wissenslückenanalyse wird wiederholt mit der in der geplanten Aufgabe konfigurierten Dauer ausgeführt.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie Zuweisungsregeln, um Feedbackaufgaben zu Wissenslücken zuzuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie Inhaltsautoren Feedback-Aufgaben für Wissenslücken zu.

Zugehörige Informationen
Analysieren Sie Wissenslücken aus einem Dashboard für Bedarfseinblicke, und erstellen Sie Feedback-Aufgaben für Wissenslücken

Weisen Sie Inhaltsautoren Feedback-Aufgaben für Wissenslücken zu

Erstellen Sie Zuweisungsregeln, um Autoren oder Gruppen von Inhaltserstellern Feedback-Aufgaben für Wissenslücken zuzuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder assignment_rule_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Feedbackaufgaben zu Wissenslücken, die über die Funktion „Knowledge Demand Insights“ erstellt wurden, erstellen Feedbackaufgaben vom Typ **Wissenslücke**.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Einblicke in Wissensbedarf** > **Zuweisung von Wissenslücken**an.
2. Klicken Sie in der Liste „Zuweisungsregeln“ auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Zuweisungsregel“ aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Zuweisungsregel“.

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibender Name für die Zuweisungsregel.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Zuweisungsregel. Nur aktive Zuweisungsregeln werden wirksam.
Gilt für Registerkarte	
Tabelle	Tabelle zum Speichern der Feedback-Aufgaben zu Wissensartikeln. Dieses Feld wird automatisch auf **Wissensfeedback-Aufgabe [kb_feedback_task] festgelegt**.
Bedingungen	Bedingungen für die Zuweisung von Feedback-Aufgaben vom Typ „Wissenslücke“. Dieses Feld wird automatisch auf **[Feedbackaufgabentyp] [ist] [Wissenslücke]**festgelegt. Sie können gegebenenfalls weitere Bedingungen hinzufügen.
Registerkarte „Zuweisen an“.	
Anwender	Anwender, dem der Feedbackaufgabentyp der Wissenslücke zugewiesen wurde.
Gruppe	Der Besitzgruppe wurde der Feedbackaufgabentyp der Wissenslücke zugewiesen.
Registerkarte „Skript“.	
Skript	Skript, mit dem Sie mithilfe dynamischer Variablen und Schleifen komplexere Bedingungen für Zuweisungsregeln angeben können.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Eine Zuweisungsregel erstellen

Analysieren Sie Wissenslücken aus einem Dashboard für Bedarfseinblicke, und erstellen Sie Feedback-Aufgaben für Wissenslücken

Analysieren Sie Wissenslücken aus einem Dashboard für Bedarfseinblicke, und erstellen Sie Feedback-Aufgaben für Wissenslücken

Verwenden Sie das Dashboard „Bedarfseinblicke“ für Ihre Aufgaben, um Wissenslücken bei Kandidaten zu analysieren und Feedback-Aufgaben für Wissenslücken zu erstellen.

Vorbereitungen

Sie müssen über Lesezugriff auf die Aufgaben verfügen, die Sie analysieren möchten, sowie auf die Rolle sn_km_ml.knowledge_curation_user.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Dashboard für Bedarfseinblicke zeigt Aufgaben als Themen an, für die Ihre Knowledge Bases nicht über eine ausreichende Wissensabdeckung verfügen. Sie können Feedback-Aufgaben für Wissenslücken für ein Thema erstellen und zuweisen, damit Ihre Knowledge Bases besser zur Lösung und Abwehr von in einer Aufgabe beschriebenen Problemen genutzt werden können. Aufgaben stellen Kundenservicefälle, Incidents, Probleme usw. dar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Wissen Bedarf Einblicke** und wählen Sie das Dashboard für Bedarfseinblicke für Ihre Aufgaben aus, oder navigieren Sie zu **Alle** > **Self-Service** > **Dashboards**an.
   - Wählen Sie für Kundenservicefälle **Einblicke für Fälle anfordern aus**.
   - Wählen Sie **für Incidents Einblicke für Incidents anfordern aus**.
   - Wählen Sie **für HR-Fälle Einblicke für HR-Fälle anfordern aus**.

   Hinweis:
   Für andere Aufgaben als Kundenservicefälle, Incidents und HR-Fälle können Sie ein anderes Dashboard erstellen oder ein vorhandenes Dashboard aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboards erstellen und verwenden .

2. Um ähnliche Aufgaben gruppiert anzuzeigen, klicken Sie auf einen Balken im Pareto-Diagramm.
   Jeder Balken stellt eine Sammlung ähnlicher Aufgaben dar, die gruppiert sind, da sie sich wahrscheinlich auf dasselbe Thema beziehen. Die Balken, die die größte Anzahl von Aufgaben abdecken, beginnen von links in absteigender Reihenfolge. Die blaue Linie zeigt an, wie viele Balken Sie analysieren müssen, um 80 % aller Aufgaben abzudecken, die keine gute Wissensabdeckung aufweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Pareto-Diagramm für Einblicke in Wissensbedarf.
3. **Wahlweise:** Um ein repräsentatives Beispiel zu generieren und eine kleinere Liste anzuzeigen, klicken Sie in der Liste „Wissenskurationsaufgaben“ auf **Repräsentatives Beispiel generieren**.
   Wenn die Liste der Wissenskurationsaufgaben groß ist, können Sie eine repräsentative Beispiel-Teilmenge einer Liste mit Wissenskurationsaufgaben generieren. Diese kleinere Liste soll die Merkmale der in der Hauptliste enthaltenen Aufgaben genau wiedergeben.
4. Analysieren Sie das Muster, um eine Feedback-Aufgabe für eine Wissenslücke zu erstellen, oder ignorieren Sie die Aufgaben in einer Sammlung.

Ergebnisse

Wenn Aufgaben innerhalb einer Sammlung als Wissenslücken gemeldet werden, wird eine allgemeine Feedback-Aufgabe für alle ausgewählten Aufgaben erstellt und in der Anwendung Wissensmanagement angezeigt. Sie können die Zuweisungsregeln verwenden, um einer Besitzgruppe oder einem Autor eine Feedbackaufgabe zuzuweisen. In der Liste „Wissenskurationsaufgaben“ wird der Spaltenwert **Ist Wissenslücke erstellt** für die ausgewählten Aufgaben auf **wahr**festgelegt.

Wenn Sie im Dashboard für Bedarfseinblicke eine ignorierte Sammlung auswählen, können Sie Aufgaben innerhalb der Sammlung nicht mehr als Wissenslücken melden.

Zugehörige Informationen

Dashboard „Einblicke für Fälle anfordern“

Dashboard „Einblicke für Incidents anfordern“

Wissensmanagement verwenden

Verwenden Sie Wissensmanagement, um Informationen zu Selbsthilfe, Problembehandlung und Aufgabenlösung in Knowledge Bases zu suchen.

Knowledge Management-Handbuch für Benutzer

Nach dem Einrichten der Wissensdatenbank können Sie mit der Suche und Erstellung von Artikeln beginnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderungen

Erforderliche Rolle: Alle Benutzer können Wissensartikel lesen. Benutzer mit der Rolle „knowledge“ oder einer anderen Erfüllerrolle (z. B. sn_customerservice_agent) können Wissensartikel in einer Knowledge Base erstellen und bearbeiten, es sei denn, der Knowledge Manager hat den Zugriff auf die Knowledge Base oder die Wissensartikel eingeschränkt.

Wenn Sie diese Berechtigungen benötigen, wenden Sie sich an den Knowledge Manager oder Wissensadministrator für die Knowledge Base.

Beschreibung

Wissensartikel erstellen

Wenn Sie über die erforderlichen Berechtigungen für eine Knowledge Base verfügen, können Sie Artikel dafür erstellen. Sie können Erstellen Sie einen Wissensartikel aus einem Incident in Service Operations-Arbeitsbereich oder durch den Import von Word-Dokumenten.

Sie können auch Wissensartikel aus Incidents und Problemen erstellen.

Wissensartikel suchen und anzeigen

Sie können auf der Wissens-Homepage eine Wissensdatenbank zum Suchen nach Artikeln und Antworten auswählen. Sie können nur die Wissensdatenbanken anzeigen, auf die Sie Zugriff haben.

Der Zugriff auf Wissen über Ihr mobiles Gerät wird unterstützt.

Nächste Schritte

Nachdem Artikel erstellt wurden, können Sie die folgenden Aufgaben ausführen, um sicherzustellen, dass Artikel in den richtigen Wissensdatenbanken organisiert sind und gegebenenfalls deaktiviert werden. Wenn vorhandene Wissensdatenbanken nicht Ihren Anforderungen entsprechen, können Sie eine neue Wissensdatenbank anfordern.

- Einen Knowledge Base-Artikel verschieben
- Einen Wissensartikel archivieren
- Eine Knowledge Base anfordern

Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals

Auf der Homepage des Wissensmanagement Serviceportals werden Wissensartikel, die nach Knowledge Base und Kategorie geordnet sind, sowie empfohlene Inhalte und beliebte Artikel angezeigt. Erfahren Sie, wie Sie auf der Homepage navigieren, um nützliche und relevante Informationen schnell zu suchen und zu ermitteln.

Um das Knowledge Management Service Portal zu verwenden, muss das Knowledge Management – Service Portal-Plugin (com.snc.knowledge_serviceportal) aktiviert sein.

Hinweis:
Sie ist standardmäßig für Kunden mit Madrid-Version und späteren Releases aktiv. Bestands- oder Upgradekunden müssen das Plugin aktivieren und die Eigenschaft `glide.knowman.serviceportal.enable_redirect` aktivieren.

Um die Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals anzuzeigen, fügen Sie /kb am Ende der URL für Ihre Instanz hinzu. Sie können die Standardnavigation ändern, indem Sie die Systemeigenschaft `sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal.portal_url`konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ihre Organisation kann die Homepage so anpassen, dass sie anders aussieht als das folgende Bild. Sie müssen angemeldet sein, um die Knowledge-Homepage anzeigen zu können.

Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals

UI-Komponente	Beschreibung
Knowledge-Profil-Menü	Klicken Sie auf Ihr Profilfoto, um Ihr Knowledge-Profil anzuzeigen oder um sich abzumelden.
Suchen	Geben Sie einen Suchbegriff ein, um Knowledge Bases zu durchsuchen.
Zähler	Zeigt die Anzahl der verfügbaren Knowledge Bases und die Gesamtanzahl der Wissensartikel an.
Frage stellen	Diese Aktion ist für angemeldete Benutzer mit der Wissensrolle verfügbar. Klicken Sie auf **Frage stellen**, wodurch eine Frageseite geöffnet wird. Füllen Sie die Felder **Frage** und **Details zur Frage** aus und klicken Sie auf **Frage veröffentlichen**, um die Frage zu veröffentlichen.
Überlaufsymbol (•••)	Klicken Sie auf das Überlauf-Symbol, und wählen **Sie Artikel** erstellen, um einen Wissensartikel zu erstellen.
Knowledge Bases durchsuchen	Klicken Sie auf eine Knowledge Base, um darin gespeicherte Wissensartikel und Fragen anzuzeigen. Zeigen Sie Zähler an, die angeben, wie viele Artikel und Fragen in der Knowledge Base gespeichert sind. Klicken Sie auf **Alle** anzeigen, um bis zu acht verfügbare Knowledge Bases anzuzeigen.
Abonnieren	Klicken Sie auf **Abonnieren**, um diese Knowledge Base zu abonnieren. Beenden Sie das Abonnement, indem Sie auf **Abmelden** klicken.
Featured	Listet alle Wissensartikel auf, die angeheftet wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Einen Wissensartikel zu besonderen Inhalten hinzufügen.
Am nützlichsten	Listet die fünf am besten bewerteten Artikel auf, die als hilfreich markiert wurden.
Am häufigsten angezeigt	Listet die fünf Artikel auf, die am häufigsten angezeigt wurden.

Hinweis:
Die Homepage des Knowledge Management Service Portals kann mobil verwendet werden.

Mithilfe der Suche im Wissensmanagement-Serviceportal

Zeigen Sie eine Liste der Suchergebnisse sowie Optionen zum Sortieren und Filtern der Elemente in der Liste an. Sie können die Knowledge-Suche auch in anderen Service-Portalen verwenden.

Hinweis:
Wenn Sie eine neue Suche durchführen, werden die zuvor auf der Suchergebnisseite des Wissensmanagements ausgewählten Filter nicht gespeichert. Darüber hinaus unterstützt diese Suchfunktion nur die Zing-Suche und nicht die KI-Suche. Sie müssen die Filter, die Sie für jede Suche anwenden möchten, erneut auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Knowledge Management Service Portal – Suchergebnisseite

UI-Komponente	Beschreibung
Suchleiste	Verwenden Sie die Suchleiste oben auf der Seite, um nach zusätzlichen Informationen zu suchen.
Sortieren	Sortieren Sie die Elemente in einer Knowledge Base oder in einer Suchergebnisliste mit der Option Sortiere nach oben in der Liste. • Ansichten: Sortiert nach Anzahl der Artikelansichten. • Neueste: Sortiert nach dem Erstellungs- oder Aktualisierungsdatum. • Alphabetisch: Sortiert alphabetisch nach dem Artikelfeld Kurzbeschreibung. • Relevanz: Sortiert nach Relevanz für den Suchbegriff. Im Header wird die Anzahl der Suchergebnisse angezeigt, die aktualisiert werden, wenn der Benutzer Filter auswählt und die Auswahl rückgängig macht. Wenn Sie von der Suchergebnisseite weg navigieren und zurückkehren, wird die letzte Sortieroption beibehalten.
Suchergebnisliste	Zeigen Sie Wissensartikel und angeheftete Artikel an. Bei Wissensartikeln enthalten die Suchergebnisse Artikel, in denen die Kurzbeschreibung, der Textinhalt oder der angefügte Dateiinhalt den Suchbegriff enthält. Zeigen Sie die Kurzbeschreibung des Wissensartikels, die Knowledge Base, in der der Artikel gespeichert ist, den Namen des Autors, die Anzahl der Aufrufe und Bewertungsinformationen an.
Filteraspekt-Widget „Sprache“	Sprache: Listet die Sprachen auf, die aktiviert wurden. Wählen Sie mindestens eine Sprache aus, in der die Suchergebnisse angezeigt werden sollen. Ihre Auswahl wird anmeldungsübergreifend beibehalten. Wenn die mehrsprachige Suche aktiviert ist, können Sie gleichzeitig für mehrere Sprachen suchen.
Filteraspekt-Widget „Knowledge Base“	Knowledge Base: listet die verfügbaren Knowledge Bases auf
Filteraspekt-Widget „Kategorie“	Kategorie: Listet die verfügbaren Wissenskategorien auf. **Hinweis:** Zeigt eine Hierarchie von Kategorien an, wenn der Administrator die Instanzoption Kategoriehierarchie anzeigen (nur gültig für kb_category) für das Aspekt-Widget konfiguriert hat.
Sonstige Filteraspekt-Widgets	Verwenden Sie Filteraspekte, um die Suchergebnisse zu verfeinern. Die von Ihnen getroffenen Auswahlen filtern die in der Suchergebnisliste angezeigten Elemente. Die Liste der Suchergebnisse wird aktualisiert und zeigt nur die Elemente an, die Ihrer Auswahl entsprechen. Durch Löschen einer Auswahl aus dem Filteraspekt oder Breadcrumb wird die Filterung in der Liste umgekehrt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Knowledge Management Service Portal – Suchergebnisseite (Fortsetzung)

UI-Komponente	Beschreibung
	Löschen Sie die ausgewählten Filteroptionen durch: • Löschen einer einzelnen Option aus der Kopfzeile der Suchergebnisliste. • Klicken auf Alle löschen in der Kopfzeile der Suchergebnisliste. • Klicken auf Löschen in der Kopfzeile des Filteraspekt-Widgets. • Autor: listet die Namen der Autoren für die in der Suchergebnisliste enthaltenen Wissensartikel auf • Tags: listet die verfügbaren Knowledge-Tags auf • Ressource: Listet die Arten der verfügbaren Elemente auf, z. B. Wissensartikel • Bewertung: listet Artikelbewertungen von 0 bis 5 Sternen auf (durch Klicken auf eine Bewertung werden Artikel mit der ausgewählten Bewertung und höher angezeigt) • Letzte Änderung: listet Auswahlmöglichkeiten basierend auf dem Zeitpunkt der Änderung von Wissensobjekten auf, z. B. letzter Monat oder vergangene Woche • Anzahl der Ansichten: listet die Anzahl der Wissenselement-Ansichten auf, z. B. mehr als 50 oder weniger als 10. Legen Sie die Anzahl der Tage fest, die bei der Berechnung der Anzahl der Ansichten berücksichtigt werden sollen, indem Sie die Eigenschaft `glide.knowman.view_age.days` verwenden. Weitere Informationen zu dieser Eigenschaft finden Sie unter Knowledge-Portal-Eigenschaften.
Zusätzliche Suchergebnisse anzeigen	Zeigen Sie je nach Systemeinrichtung zusätzliche Suchergebnisse mit einer der folgenden Optionen an: • Standard-Paginierung: zeigt die Suchergebnisse auf mehreren Seiten an. • Endlos Scrollen: Zeigt die Suchergebnisse beim Scrollen an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn ein anwenderdefiniertes Widget auf der Seite mit den Wissenssuchergebnissen den Winkelservice `KnowledgeSearchService` verwendet, müssen Sie die Abhängigkeit `sn.knowledgeApplication` hinzufügen, um die Funktionalität des anwenderdefinierten Widgets zu aktivieren.

1. Navigieren zu **Service Portal** > **Abhängigkeiten**an.
2. Suchen Sie im Feld **Name** nach der Abhängigkeit `sn.knowledgeApplication`.
3. Wenn eine Nachricht angezeigt wird, klicken Sie zum Bearbeiten auf **Hier**.

   Sie müssen sich in der Anwendung „ **Wissensmanagement – Serviceportal“** befinden, um bearbeiten zu können.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Die Suchfunktion auf Seiten Wissensmanagement Serviceportal verwendet den Suchkontext der **Knowledge Base** -Suche, um Ergebnisse abzurufen. Als Administrator dürfen Sie die Definition dieses Suchkontexts nicht aktualisieren, da dies das Suchverhalten beeinträchtigen könnte. Weitere Informationen zur Kontextsuche finden Sie unter Kontextsuche – Konzepte .

Funktionen der Artikelansichtsseite des Wissensmanagement-Serviceportals

Auf der Ansichtsseite für Wissensartikel im Wissensmanagement-Serviceportal werden die Details des Wissensartikels angezeigt, einschließlich Artikelnummer, Kurzbeschreibung und Artikelinhalt. Sie können auch Feedback geben oder einen Artikel kommentieren.

Ansichtsseite für Wissensartikel im Wissensmanagement-Serviceportal

UI-Komponente	Beschreibung
Breadcrumb	Zeigen Sie an, in welcher Knowledge Base sich der Wissensartikel befindet.
Header	Zeigen Sie die Wissensartikelnummer an.
Abonniert	Klicken Sie auf **Abonnieren**, um den Wissensartikel zu abonnieren. Beenden Sie das Abonnement, indem Sie auf **Abmelden** klicken.
Aktionen ...	Bearbeiten Sie den Wissensartikel, oder kennzeichnen Sie einen Artikel, der falsche oder unangemessene Inhalte enthält. Um den Artikel bearbeiten zu können, müssen Sie Mitwirkzugriff auf den Wissensartikel haben. **Hinweis:** Der gekennzeichnete Kommentar wird im Kommentarbereich angezeigt, ohne dass die Seite neu geladen werden muss. Wenn der Artikel mit Microsoft Word erstellt wurde, laden Sie den Artikel als Word-Dokument Microsoft auf Ihren Computer herunter, indem Sie auf **Als Word herunterladen**klicken. Diese Option wird nur angezeigt, wenn der Artikel ursprünglich mit Microsoft Word erstellt wurde und der Systemadministrator die Eigenschaft `sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download` aktiviert hat.
Titel des Artikels	Zeigen Sie die Kurzbeschreibung des Artikels als Titel des Artikels an.
Sprachenliste	Wählen Sie eine Sprache für den ausgewählten Artikel aus. Dieses Feld wird angezeigt, wenn die Übersetzungen des Wissensartikels in andere Sprachen verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ansichtsseite für Wissensartikel im Wissensmanagement-Serviceportal (Fortsetzung)

UI-Komponente	Beschreibung
Wissensartikelinhalt	Zeigen Sie den Text und die Bilder des Wissensartikels an. Zeigen Sie an, wer den Artikel geschrieben hat, wann der Artikel geschrieben wurde und wie häufig der Artikel aufgerufen wurde.
Permalink kopieren	Klicken Sie auf **Permalink** kopieren, um die URL der aktuellen Artikelversion in die Zwischenablage zu kopieren. **Hinweis:** Die Version des Artikels, die für den Benutzer geladen wird, der den Permalink verwendet, hängt von seiner Zugriffsebene auf den Artikel ab. Anwender mit Ansichtszugriff sehen die neueste veröffentlichte Version. Anwender mit Mitwirkzugriff sehen die neueste Version des Artikels, auch wenn es sich um einen Entwurf handelt.
Hilfreich?	Liefern Sie Feedback zu einem Artikel, indem Sie ihn als (nicht) hilfreich markieren. Zeigen Sie mit einem Prozentwert an, wie viele andere Benutzer den Artikel hilfreich fanden.
Diesen Artikel bewerten	Bewerten Sie einen Wissensartikel.
Klicken Sie hier, um diesen Artikel zu kommentieren	Fügen Sie einem Artikel einen Kommentar hinzu
Anhänge	Zeigt eine Liste von Artikelanhängen an, wenn das Feld „Anhang **anzeigen** “ für den Artikel aktiviert ist.
Zugehörige Elemente	Zeigen Sie eine Liste der Katalogelemente an, die dem Artikel zugeordnet sind. Der Abschnitt wird nur angezeigt, wenn die zugehörigen Katalogelemente für den ausgewählten Artikel verfügbar sind.
Zugehörige Artikel	Zeigen Sie eine Liste zugehöriger Artikel an, die ähnliche Informationen wie der ausgewählte Artikel enthalten. Die zugehörigen Artikel werden manuell zugeordnet und/oder automatisch vorhergesagt. Die manuell zugeordneten Artikel werden zuerst im Abschnitt angezeigt. Der Abschnitt wird nur angezeigt, wenn die zugehörigen Artikel für den ausgewählten Artikel verfügbar sind.
Betroffene Produkte	Zeigen Sie eine Liste der betroffenen Produkte an.
Neueste Aufgaben	Zeigen Sie eine Liste der Aufgaben an, z. B. Incidents, Fälle, Probleme usw., die dem Artikel kürzlich zugeordnet wurden.
Am nützlichsten	Zeigen Sie eine Liste der Wissensartikel an, die Benutzer am hilfreichsten fanden.
Suchleiste	Verwenden Sie die Suchleiste, um eine neue Suche zu starten. Die Suche wird im aktuellen Portal ausgeführt, in dem Sie den Artikel anzeigen.

Hinweis:

- Wenn aktiviert, können Benutzer Artikel abonnieren, Artikelversionen anzeigen und Feedback für Artikel erstellen, die als nicht hilfreich eingestuft wurden.
- Die dynamischen Titel gelten nicht für die Ansichtsseite für Wissensartikel im Wissensmanagement-Serviceportal.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

URL-Parameter des Wissensartikels

Sie können einer Artikel-URL Parameter hinzufügen, um die aktuelle Version und eine vorhandene Übersetzung anzuzeigen.

URL-Struktur des Wissensartikels

Die URL des Wissensartikels wird in den folgenden Strukturen angezeigt:

- Zugriff über **Serviceportal**: https://<article number><instance-name> .service-now.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=&sysparm_language=<language code>

  Beispielsweise gibt die URL https://ihrunternehmen.service-now.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0010053&sysparm_language=EN den Artikel mit der neuesten Version in der ausgewählten Sprache zurück, wenn die Übersetzung für die ausgewählte Sprache vorhanden ist.

  Hinweis:
  Wenn Sie einen Artikel mit den Parametern „sysparm_article“ und „sys_kb_id“ öffnen, die zu verschiedenen Artikeln gehören, wird der Artikel basierend auf einem „sysparm_article“ geladen.

- Zugriff über **UI-Seite der Knowledge Base-Ansicht (kb_view)**: kb_view.do?sysparm_article=<article number>&sysparm_language=<language code> „“

  Beispielsweise gibt die URL https://yourbusiness.service-now.com/kb_view.do?sysparm_article=KB0010044&sysparm_language=enden Artikel mit der neuesten Version in der ausgewählten Sprache zurück, sofern die Übersetzung für die ausgewählte Sprache vorhanden ist.

Hinweis:
Die aufgelisteten Parameter können die sys_id im URL-Parameter enthalten.

Parameter

Die folgenden Parameter sind für URLs von Wissensartikeln verfügbar.

Parameter	Mögliche Werte
sysparm_article	Gibt die neueste Artikelversion zurück. Beispiel: https://yourbusiness.service-now.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0010053.
sysparm_language	Gibt die neueste Artikelversion in der Eingabesprache zurück, wenn eine Übersetzung vorhanden ist. Beispiel: https://yourbusiness.service-now.com/kb?id=kb_article_view&sys_id=3b07857187032100deddb882a2e3ec

E-Mail-Benachrichtigungen in verwalten Wissensmanagement

Erinnerungen ermöglichen relevanten Anwendern, Wissensartikel zu lesen und die mit ihnen verknüpften Aufgaben abzuschließen.

Standardmäßig enthält die Anwendung Wissensmanagement die folgenden Arten von E-Mail-Benachrichtigungen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- E-Mail-Benachrichtigungen für Feedback-Aufgaben zu Wissensartikeln.
- E-Mail-Benachrichtigungen für Wissensabonnements.
- E-Mail-Benachrichtigungen für den Veröffentlichungs-Workflow zur Genehmigung von Wissensartikeln.
- E-Mail-Benachrichtigungen für Übersetzungsaufgaben.
- E-Mail-Benachrichtigungen für ablaufende Wissensartikel.
- E-Mail-Benachrichtigungen für Artikelqualitätsindex-Prüfungen (AQI)..

Sie können entscheiden, ob Sie Wissensbenachrichtigungen erhalten möchten, indem Sie Benachrichtigungseinstellungen festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Einstellungen für Knowledge-Benachrichtigungen einrichten.

E-Mail-Benachrichtigungen für Feedback-Aufgaben zu Wissensartikeln

Die E-Mail-Benachrichtigungen für Feedback-Aufgaben zu Wissensartikeln sind verfügbar, wenn Ihr Administrator das Plugin „Knowledge Management Core“ (com.glideapp.knowledge) aktiviert.

Die folgende Tabelle beschreibt die Empfängerliste von Benachrichtigungen für Feedbackaufgaben zu Wissensartikeln und die zugehörigen Bedingungen beim Senden einer Benachrichtigung.

Empfängerliste der E-Mail-Benachrichtigung für Feedback-Aufgaben zu Wissensartikeln

Benachrichtigung	Bedingung	Empfänger
KM-Feedbackaufgabe: Kommentiert	Einer Anwenderfeedbackaufgabe wurde ein Kommentar hinzugefügt.	Benutzer, dem die Feedbackaufgabe zugewiesen wurde
KM-Feedbackaufgabe: Erstellt	Eine Anwenderfeedbackaufgabe wurde erstellt.	Benutzer, dem die Feedbackaufgabe zugewiesen wurde
KM-Feedbackaufgabe: Informationen vom Einreicher	Weitere Informationen wurden vom Einreicher einer Anwenderfeedbackaufgabe angefordert.	Anwender, der die Feedbackaufgabe übermittelt hat
KM-Feedbackaufgabe: neu zugewiesen	Eine Anwenderfeedbackaufgabe wurde neu zugewiesen.	Anwender, dem die Feedbackaufgabe neu zugewiesen wurde
KM-Feedbackaufgabe: Lösung akzeptiert	Eine in einer Anwenderfeedbackaufgabe beschriebene Lösung wurde akzeptiert.	Benutzer, dem die Feedbackaufgabe zugewiesen wurde
KM-Feedbackaufgabe: Lösung abgelehnt	Eine in einer Benutzerfeedbackaufgabe beschriebene Lösung wurde abgelehnt.	Benutzer, dem die Feedbackaufgabe zugewiesen wurde
KM-Feedbackaufgabe: Gelöst	Eine Anwenderfeedbackaufgabe wurde als gelöst festgelegt.	Anwender, der die Feedbackaufgabe übermittelt hat

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

E-Mail-Benachrichtigungen für Wissensabonnements

Die E-Mail-Benachrichtigungen für Wissensabonnements sind verfügbar, wenn Ihr Administrator das Plugin „Knowledge Management Core“ (com.glideapp.knowledge) aktiviert. Für Benachrichtigungen, die Besitzgruppen zugeordnet sind, muss Ihr Administrator auch das Plugin „Knowledge Management Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced) aktivieren.

In der folgenden Tabelle werden die Empfängerliste von Benachrichtigungen für Wissensabonnements und die zugehörigen Bedingungen beim Senden einer Benachrichtigung beschrieben.

Empfängerliste der E-Mail-Benachrichtigung für Wissensabonnements

Benachrichtigung	Bedingung	Empfänger
KM-Abonnementgruppe: Artikel-Checkout	Ein abonnierter Wissensartikel wurde ausgecheckt	• Autor (wenn dem Artikel keine Besitzgruppe zugeordnet ist) • Manager und Mitglieder der Besitzgruppe (wenn dem Artikel eine Besitzgruppe zugeordnet ist) • Überprüfer **Hinweis:** Der Anwender, der den Artikel ausgecheckt hat, erhält die Benachrichtigung nicht.
KM-Abonnementgruppe: Artikel kommentiert	Einem abonnierten Wissensartikel wurde ein Kommentar hinzugefügt	• Autor (wenn dem Artikel keine Besitzgruppe zugeordnet ist) • Manager und Mitglieder der Besitzgruppe (wenn dem Artikel eine Besitzgruppe zugeordnet ist) • Überprüfer
KM-Abonnement: Artikel veröffentlicht	In einer abonnierten Knowledge Base wurde ein Wissensartikel erstellt	• Knowledge Base-Besitzer • Knowledge Base-Abonnenten
KM-Abonnement: Artikel überarbeitet	Ein abonnierter Wissensartikel wurde bearbeitet	• Besitzer der Knowledge Base • Abonnenten von Wissensartikeln • Autor • Überprüfer
KM-Abonnement: Artikel in abonnierter KB überarbeitet	Ein Wissensartikel in einer abonnierten Knowledge Base wurde bearbeitet.	• Besitzer der Knowledge Base • Abonnenten von Wissensartikeln • Autor

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfängerliste der E-Mail-Benachrichtigung für Wissensabonnements (Fortsetzung)

Benachrichtigung	Bedingung	Empfänger
		• Überprüfer • Knowledge Base-Abonnent

Hinweis:
Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an den Überprüfer eines Wissensartikels gesendet, wenn die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist.

E-Mail-Benachrichtigungen für den Veröffentlichungs-Workflow zur Genehmigung von Wissensartikeln

Die E-Mail-Benachrichtigungen für den Workflow zur Genehmigung von Wissensartikeln sind verfügbar, wenn Ihr Administrator das Plugin „Knowledge Management Core“ (com.glideapp.knowledge) aktiviert.

Die folgende Tabelle beschreibt die Empfängerliste von Benachrichtigungen für den Workflow zur Genehmigung von Wissensartikeln zur Veröffentlichung und die zugehörigen Bedingungen beim Senden einer Benachrichtigung.

Empfängerliste der E-Mail-Benachrichtigung für den Genehmigungsveröffentlichungs-Workflow für Wissensartikel

Benachrichtigung	Bedingung	Empfänger
KM: Artikel zur Veröffentlichung genehmigen	Ein Wissensartikel wurde zur Veröffentlichung mit deaktivierter Besitzgruppenfunktion genehmigt.	Besitzer und Manager der Knowledge Base
	Ein Wissensartikel wurde zur Veröffentlichung mit aktivierter Besitzgruppenfunktion genehmigt.	Besitzgruppenmanager und Mitglieder
KM: Artikel zur Veröffentlichung genehmigt	Ein Wissensartikel wurde zur Veröffentlichung genehmigt.	Anwender (Autor oder Überarbeiter), der den Artikel zur Genehmigung übermittelt hat
KM: Artikel zur Veröffentlichung abgelehnt	Die Veröffentlichung eines Wissensartikels wurde abgelehnt.	Anwender (Autor oder Überarbeiter), der den Artikel zur Genehmigung übermittelt hat

Hinweis:
Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an den Überprüfer eines Wissensartikels gesendet, wenn die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist.

E-Mail-Benachrichtigungen für Übersetzungsaufgaben

Die E-Mail-Benachrichtigungen für Übersetzungsaufgaben sind verfügbar, wenn Ihr Administrator das Plugin „Knowledge Management Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced) und das Plugin „I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2“ (com.glideapp.knowledge.i18n2) aktiviert. Das Plugin „18N: Internationalization“ (com.glide.i18n) aktiviert das Plugin I18N: Knowledge Management Internationalization v2.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgende Tabelle beschreibt die Empfängerliste von Benachrichtigungen für Übersetzungsaufgaben zu Wissensartikeln und die zugehörigen Bedingungen beim Senden einer Benachrichtigung.

Empfängerliste der E-Mail-Benachrichtigung für Übersetzungsaufgaben

Benachrichtigung	Bedingung	Empfänger
KM-Übersetzungsaufgabe: Mir zugewiesen	Eine Übersetzungsaufgabe wurde zugewiesen.	Benutzer, dem die Übersetzungsaufgabe zugewiesen wurde
KM-Übersetzungsaufgabe: Geschlossen	Eine Übersetzungsaufgabe wurde geschlossen, nachdem die übersetzte Version des Wissensartikels veröffentlicht wurde.	• Benutzer, dem die Übersetzungsaufgabe zugewiesen wurde • Benutzer, der die Übersetzungsaufgabe übermittelt hat

E-Mail-Benachrichtigungen für ablaufende Wissensartikel

Die E-Mail-Benachrichtigungen für ablaufende Wissensartikel sind verfügbar, wenn Ihr Administrator das Plugin „Knowledge Management Core“ (com.glideapp.knowledge) aktiviert und den Wert der Eigenschaft `glide.knowman.enable_article_expiry_notification` auf truefestlegt. Standardmäßig ist der Eigenschaftswert auf „false“ festgelegt.

Für Wissensartikel wird ein Ablaufdatum festgelegt, das beim Erstellen des Artikels über das Feld **Gültig bis** festgelegt wird. Artikel erscheinen nicht in Suchergebnissen nach dem Gültig bis-Datum.

Am ersten Tag jedes Monats sendet die Anwendung eine E-Mail-Benachrichtigung an eine Liste autorisierter Empfänger, um sie an Artikel zu erinnern, die im nächsten Monat ablaufen sollen. Der Benutzer kann dann bestimmen, ob das Datum **Gültig bis** verlängert werden soll, um weiterhin Zugriff auf den Artikel zu gewähren.

Der Inhalt der E-Mail-Benachrichtigung wird durch die Anzahl der Artikel bestimmt, die im kommenden Monat ablaufen.

- Bis zu 10 – Die E-Mail-Benachrichtigung enthält eine Liste von Artikellinks, die in einem Tabellenformat angezeigt und in aufsteigender Reihenfolge nach dem Gültig bis-Datum angeordnet sind. Durch Klicken auf einen Link wird der Artikel in Now Platformgeöffnet.
- Mehr als 10 – Die E-Mail-Benachrichtigung enthält **den Link Liste der ablaufenden Artikel** anzeigen, der beim Zugriff eine Liste in Now Platform mit allen Artikeln öffnet, die im nächsten Monat ablaufen.

Die folgende Tabelle beschreibt die Empfängerliste von Benachrichtigungen für ablaufende Wissensartikel und die zugehörigen Bedingungen, wenn eine Benachrichtigung gesendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfängerliste der E-Mail-Benachrichtigung für ablaufende Wissensartikel

Benachrichtigung	Bedingung	Empfänger
KM: Warnung vor Artikelablauf	Ein Artikel soll im nächsten Monat ablaufen, wenn die Besitzgruppenfunktion deaktiviert ist.	• Autor • Besitzer und Manager der Knowledge Base • Überprüfer für die aktualisierten und ausgecheckten Versionen
	Ein Artikel soll im nächsten Monat ablaufen, wenn die Besitzgruppenfunktion aktiviert ist.	• Autor • Besitzer und Manager der Knowledge Base • Überprüfer für die aktualisierten und ausgecheckten Versionen • Besitzgruppenmanager und Mitglieder

Hinweis:
Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an den Überprüfer eines Wissensartikels gesendet, wenn die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist.

E-Mail-Benachrichtigungen für Artikelqualitätsindex-Prüfungen (AQI).

Die E-Mail-Benachrichtigungen für eine Artikelqualitätsindexüberprüfung von Wissensartikeln sind verfügbar, wenn Ihr Administrator das erweiterte Wissensmanagement-Plugin (com.snc.knowledge_advanced) aktiviert.

Die folgende Tabelle beschreibt die Empfängerliste von Benachrichtigungen für eine AQI-Überprüfung von Wissensartikeln und die zugehörigen Bedingungen, wenn eine Benachrichtigung gesendet wird.

Empfängerliste der E-Mail-Benachrichtigung für AQI-Reviews

Benachrichtigung	Bedingung	Empfänger
KM: AQI für Artikel	Es wurde eine AQI für einen Wissensartikel mit deaktivierter Besitzgruppenfunktion durchgeführt und übermittelt.	Anwender (Autor oder Überarbeiter), der den Artikel zuletzt aktualisiert hat
KM: AQI für Besitzgruppenartikel	Es wurde eine AQI für einen Wissensartikel mit aktivierter Besitzgruppenfunktion durchgeführt und übermittelt.	• Anwender (Autor oder Überarbeiter), der den Artikel zuletzt aktualisiert hat • Besitzgruppe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an den Überprüfer eines Wissensartikels gesendet, wenn die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist.

Zugehörige Informationen

Aktivieren Sie das Plugin Wissensmanagement Advanced

Zusätzliche Plugins für das Wissensmanagement

Besitzgruppen

Gültigkeit eines Wissensartikels

Wissensabonnements

Einstellungen für Knowledge-Benachrichtigungen einrichten

Legen Sie Einstellungen für Benachrichtigung zu Knowledge Bases und Wissensartikeln fest.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer können Benachrichtigungseinstellungen über das Knowledge-Menü oder über das Knowledge Management Service Portal festlegen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Seite Benachrichtigungseinstellungen.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte Benachrichtigungseinstellungen.
3. Klicken Sie auf **Knowledge Base**und aktivieren oder deaktivieren Sie die Benachrichtigungsoptionen der Knowledge Base.
4. Klicken Sie auf **Wissensartikel**und aktivieren oder deaktivieren Sie die Benachrichtigungsoptionen der Wissensartikel.

Über die Homepage von Wissensmanagement v3

Auf der Homepage von Wissensmanagement v3 werden Wissensartikel, die nach Knowledge Base und Kategorie geordnet sind, sowie empfohlene Inhalte und beliebte Artikel angezeigt.

Um die standardmäßige Knowledge-Homepage anzuzeigen, navigieren Sie zu **Self-Service** > **Wissen**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Die Knowledge-Homepage ist nicht mit Internet Explorer 9 oder einer früheren Version kompatibel. Wenn Sie einen dieser Browser verwenden, werden Sie zum alten Knowledge-Portal weitergeleitet.
- Die Startseite von Knowledge v3 kann nicht angepasst werden. Verwenden Sie das Knowledge Management Service Portal für eine einfach konfigurierbare Benutzererfahrung.
- Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Wenn Sie über eine Service Management-Anwendung auf Knowledge zugreifen, wird die Knowledge-Homepage für die zugehörige Anwendung geöffnet.

Auf der Homepage werden nur veröffentlichte und noch nicht abgelaufene Wissensartikel (d. h. das gültige Do-Datum wurde noch nicht erreicht) angezeigt.

Von der Homepage aus können Sie ein Word-Dokument in eine Knowledge Base importieren, indem Sie auf **Artikel**importieren klicken.

Hinweis:
Aus Madrid können Sie ein Word-Dokument aus dem Modul „Artikel importieren“ importieren, das im Anwendungsnavigator verfügbar ist. Diese Funktion ist für Kunden mit der Version Madrid und höher standardmäßig aktiviert. Bestandskunden mit Release-Versionen vor Madrid verwenden die Word-Importfunktion auf der Knowledge V3-Homepage. Upgrade-Kunden verwenden standardmäßig die Word-Importfunktion auf der Knowledge V3-Homepage. Fügen Sie dem Anwendungsnavigator bei Bedarf das Modul „Artikel importieren“ hinzu. Wenn Sie das Modul hinzufügen, wird die Schaltfläche „ **Artikel** importieren“ nicht auf der Homepage von Knowledge v3 angezeigt.

Sie können auch einen neuen Artikel **erstellen**, indem Sie auf die Schaltfläche Artikel erstellen klicken.

- Ein Word-Dokument importieren
- Erstellen Sie einen Wissensartikel aus einem Incident in Service Operations-Arbeitsbereich

Hinweis:
Sie müssen Mitwirkzugriff auf mindestens eine aktive Knowledge Base haben, andernfalls werden diese Schaltflächen nicht angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationsaufgaben für Knowledge Manager.

Sie können eine Knowledge Base auswählen, um Artikel darin zu durchsuchen. Sie können nur Knowledge Bases anzeigen, auf die Sie zugreifen können.

Artikel werden nach Kategorie oder Tag organisiert. Kategorien werden alphabetisch aufgelistet. Sie können den Inhalt nach der neuesten Aktualisierung oder nach Anzahl der Ansichten sortieren.

Sie können einen Artikel kommentieren. Auf der Knowledge V3-Homepage ist keine HTML-Formatierung für Kommentare verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bestandskunden, die Release-Versionen vor New York verwenden, können Feedback-Kommentare zu Wissensartikeln auf folgende Weise anzeigen.

- Auf der Knowledge v3-Homepage.
- Wenn das Plugin „Wissensmanagement – Serviceportal“ (com.snc.knowledge_serviceportal) installiert ist, im Wissensserviceportal.
- Wenn die Eigenschaft Live-Feed für Wissensfeedback verwenden im Live-Feed aktiv ist.

Für Neukunden, die New York und spätere Releases nutzen, können Kommentare nur im Knowledge Service Portal angezeigt werden.

Ein Administrator kann die Knowledge-Homepage so konfigurieren, dass die Anzahl der Artikel in jeder Kategorie angezeigt wird. Diese Anzahl enthält Artikel aus Unterkategorien. Um die Artikelanzahl anzuzeigen, legen Sie die Eigenschaft `glide.knowman.show_number_on_categories` auf truefest.

Zugehörige Informationen

Eine Kategorie für die Wissensartikel definieren

Ein Word-Dokument mit Knowledge Management v3 in eine Knowledge Base importieren

Ein Word-Dokument in eine Knowledge Base importieren

Suche mit Wissensmanagement v3 durchführen

Suchen Sie auf der Knowledge-Homepage mithilfe der Suchleiste auf der Homepage von Wissensmanagement v3 nach Wissensartikeln.

Die Suchergebnisse enthalten nur Artikel und Fragen für diese eine Leseberechtigung besitzen. Bei der Anzahl der Suchergebnisse bleiben Sicherheitsregeln unberücksichtigt, die für die Artikel festgelegt sind. Die Anzahl der Artikel, auf die Sie zugreifen können, ist möglicherweise niedriger als die Anzahl, die auf der Suchergebnisseite angezeigt wird. Dokumente, die an Artikel angehängt sind, werden auch in den Suchergebnissen aufgeführt.

Hinweis:
Um zu ändern, wie die Anhänge in den Suchergebnissen angezeigt werden, legen Sie die Eigenschaft Art der **Anzeige von Anhängen in Suchergebnissen** `glide.knowman.search.attachment` fest. Anhänge können mit einem Fragment, nur mit einem Link oder überhaupt nicht angezeigt werden.

Um Platzhalter in Ihrer Suche zu verwenden, navigieren Sie zu **Kontextsuche** > **Suchkontexte** > **Knowledge Base-Suche** und wählen Sie **Platzhaltersuchen aktivieren**aus.

Sortieren Sie Wissensinhalte nach Relevanz, nach der neuesten Aktualisierung oder nach Anzahl der Aufrufe.

Filtern Sie die Ergebnisse mithilfe der angezeigten Kontrollkästchen. Filteroptionen werden abhängig vom Suchtext angezeigt.Knowledge-Homepage; browsen und nach Artikeln suchen; Artikel ansehen, Feedback geben; Fragen stellen; Artikel importieren/erstellen

Filteroptionen

Feld	Beschreibung
Knowledge Bases	Wählen Sie eine Knowledge Base für die Suche. Sie können nur Knowledge Bases auswählen, auf die Sie zugreifen können. Wenn Sie keine bestimmte Knowledge Base auswählen, enthalten die Suchergebnisse Artikel und Fragen aus allen Knowledge Bases, auf die Sie zugreifen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filteroptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	können. Sie können auch eine Knowledge Base aus der Auswahlliste in der Suchleiste auswählen. Bei gepinnten Artikeln werden nur die Artikel in der ausgewählten Knowledge Base in der entsprechenden Sprache angezeigt.
Kategorien	Wählen Sie eine oder mehrere Knowledge-Kategorien aus. Kategorien werden alphabetisch aufgelistet.
Autoren	Wählen Sie einen oder mehrere Autoren aus.
Sprache	Die mehrsprachige Suchfunktion ist verfügbar, wenn mehrere unterstützte Sprachen aktiviert sind. 1. Um mehrere Sprachen zu aktivieren, aktivieren Sie das I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2), oder aktivieren Sie eines der Internationalization-Plugins für die erforderliche Sprache. **Hinweis:** Durch die Aktivierung von Internationalization-Plugins für eine der verfügbaren Sprachen wird automatisch das I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 aktiviert. 2. Um die Suchergebnisse gleichzeitig in allen verfügbaren Sprachen anzuzeigen, aktivieren Sie die Eigenschaft *glide.knowman.enable_multi_language_search*. a. Navigieren zu **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften** > **Eigenschaften der Wissenssuche** > **Mehrsprachige Suche aktivieren** und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ja**. b. Geben Sie im Filternavigator sys_properties.listein, suchen Sie nach der zu konfigurierenden Eigenschaft, und geben Sie im Feld Wert den **Wert**trueein. **Hinweis:** Standardmäßig ist die Eigenschaft *glide.knowman.enable_multi_language_search* nicht aktiviert. Die Suchergebnisse werden auf Grundlage der Sprache angezeigt, die Sie auf der Suchseite im Sprachfilter auswählen.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Zugehörige Informationen

Wissensmanagement -Eigenschaften

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein Word-Dokument mit Knowledge Management v3 in eine Knowledge Base importieren

Importieren Sie ein Microsoft Word-Dokument auf der Homepage von Wissensmanagement v3, um einen Wissensartikel zu erstellen.

Vorbereitungen

Sie müssen über Mitwirkzugriff für mindestens eine aktive Knowledge Base verfügen.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Die Schaltfläche **Artikel** importieren wird unter den folgenden Bedingungen nicht angezeigt:

- Das Modul Artikel importieren ist im Anwendungsnavigator verfügbar.

  Hinweis:

  Ab Madrid ist die Funktion zum Importieren eines Word-Dokuments standardmäßig aktiviert, und das Modul Artikel importieren wird im Anwendungsnavigator angezeigt. Die Funktion „Word-Dokument importieren“ wird für bestehende Kunden nicht automatisch aktiviert. Sie können weiterhin die Option „ **Artikel** importieren“ auf der Seite „Wissensmanagement v3“ verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Ein Word-Dokument in eine Knowledge Base importieren.

- Sie können zu keiner Knowledge Base beitragen.

  Hinweis:

  Ein Administrator kann die Sichtbarkeit der Schaltfläche „ **Artikel** importieren“ steuern, indem er die andere Wissenseigenschaft **Funktionalität „Import“ ausblenden (Schaltfläche und Drag-n-Drop) für alle Anwender** (`glide.knowman.import.hide_import_functionality`) auf „wahr“ setzt.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Microsoft Word-Dokumente in den Dateiformaten DOC und DOCX importieren.

Hinweis:

Die Dateierweiterung muss in Kleinbuchstaben geschrieben sein.

Wenn Sie ein Dokument importieren, wird der Inhalt des Dokuments zum Erstellen des Knowledge Base-Artikels verwendet. Die Artikel unterstützen alle Bearbeitungsfunktionen, die vom TinyMCE-Editor unterstützt werden . Der gesamte von TinyMCE unterstützte HTML-Code wie Tabellen, Listen und Links sowie Stile wie Fett und Kursivschrift werden beibehalten. Bilder aus dem Dokument werden als Anhänge zum Knowledge Base-Artikel hinzugefügt und in den Artikeltext eingebettet.

Hinweis:

Sie können mehrere Dateien gleichzeitig importieren. Wenn Sie den Browser schließen oder zu einer anderen Seite navigieren, werden alle laufenden Uploads abgebrochen, jedoch keine Artikel gelöscht, die aus abgeschlossenen Importen erstellt wurden.

Sie können Dokumente nicht von mobilen Geräten in die Knowledge Base importieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgenden Stile und Elemente bleiben beim Importieren einer DOC- oder DOCX-Datei in eine Knowledge Base erhalten. Formatierungen und Elemente, die nicht in dieser Liste enthalten sind, werden beim Importieren eines Dokuments möglicherweise nicht beibehalten.

- Titel
- Überschriften

Hinweis:
Es werden nur Standardeinstellungen für Überschriften unterstützt. Für Überschriften und Unterüberschriften mit Nummern werden die Nummern nicht importiert.

- Bilder

Hinweis:
Bilder werden möglicherweise nicht exakt wie im Word-Dokument ausgerichtet, das Sie importieren.

- Links

Hinweis:
Links werden nur für Dokumente im DOCX-Format beibehalten.

- Fettgedruckter Text
- Kursiver Text
- Unterstrichener Text
- Bestellte und nicht bestellte Listen

Hinweis:
Nach dem Import werden die Aufzählungszeichen in einer ungeordneten Liste durch Punkte ersetzt.

- Tabellen

Hinweis:
Es werden nur Standardeinstellungen für Überschriften unterstützt. Benutzerdefinierte Überschriftenformate werden mit den Standardeinstellungen für diese Formate importiert. Tabellenformat und Rahmen werden nicht unterstützt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Wissen**an.
2. Wählen Sie eine oder mehrere Dokumentdateien aus, und ziehen Sie sie auf die Knowledge-Homepage.
3. Wählen Sie **Knowledge Base**, um den neuen Artikel hinzuzufügen.
   Sie können nur Knowledge Bases auswählen, zu denen Sie beitragen können.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie eine **Kategorie** aus dieser Knowledge Base heraus.

   Hinweis:
   Verwenden Sie die Kategorieauswahl, um eine Kategorie hinzuzufügen. Die Auswahl unterscheidet nicht zwischen verschiedenen Kategorienebenen. Sie können eine Kategorie oder Unterkategorie auswählen und dem Feld **Kategorie** hinzufügen.

5. **Wahlweise:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Veröffentlichen**, um den Workflow für die Veröffentlichung für jeden importierten Artikel unmittelbar nach dem Import zu starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dieses Kontrollkästchen gilt nur für den Import in Knowledge Bases der Version 3 und nur, wenn die Eigenschaft **Kontrollkästchen für Veröffentlichung im Popup für den Knowledge-Import anzeigen** im Knowledge Management-Eigenschaftsformular auf **Ja** gesetzt ist. Sie können Artikel, die in Knowledge Bases der Version 2 importiert wurden, nicht automatisch veröffentlichen.

Artikel der Knowledge Base-Version 2 wechseln in den Zustand **Entwurf**. Artikel der Knowledge Base Version 3 wechseln in den Status **Überprüfung** oder **Veröffentlicht**, in Abhängigkeit von dem Workflow, der der Knowledge Base zugeordnet ist ("Approval Publish" oder "Instant Publish").

6. Wählen Sie **Importieren**.

Ein neuer Artikel wird in der ausgewählten Knowledge Base und Kategorie mit dem Inhalt des hochgeladenen Dokuments erstellt. Wenn Sie mehrere Dokumente hochgeladen haben, wird für jedes ein Artikel erstellt. Wenn Sie die Internationalisierung von Knowledge Base-Artikeln aktiviert haben, wird die Sprache des neuen Artikels auf die aktuell ausgewählte Systemsprache eingestellt.

Nach dem Hochladen wird ein Popup-Fenster mit der Nummer und der Kurzbeschreibung der neu erstellten Artikel angezeigt. Klicken Sie auf den Artikel, um den vollständigen Datensatz anzuzeigen.

Wenn beim Hochladen Fehler auftreten, wird ein Popup-Fenster angezeigt, in dem der Fehler angezeigt wird.

Zugehörige Informationen

Ein Word-Dokument in eine Knowledge Base importieren

Eine Knowledge Base anfordern

Wenn vorhandene Knowledge Base nicht Ihren Anforderungen entsprechen, können Sie über den Servicekatalog eine neue Knowledge Base anfordern. Wenn die Anforderung genehmigt wird, werden Sie als Eigentümer der neuen Knowledge Base hinzugefügt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn keine Knowledge Base vorhanden ist, die ihren Anforderungen entspricht, können alle Benutzer eine neue Knowledge Base anfordern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Servicekatalog**an.
2. Wählen Sie **Können wir Ihnen helfen?**
3. Wählen Sie das Katalogelement **Knowledge Base anfordern** aus.
4. Geben Sie den Grund und einen Namen für die Knowledge Base ein.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Sie werden benachrichtigt, wenn die Anfrage genehmigt oder abgelehnt wird. Wenn die Anforderung genehmigt wird, werden Sie als Eigentümer der neuen Knowledge Base hinzugefügt. Sie können dann Manager zuweisen und Artikel in der neuen Knowledge Base verwalten.

Mit diesem Anforderungsprozess erstellte Wissensdatenbanken sind standardmäßig inaktiv. Sie müssen die Wissensdatenbank aktivieren, um sie für Benutzer verfügbar zu machen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Einen Knowledge Base-Manager zuweisen

Einen Wissensartikel zu besonderen Inhalten hinzufügen

Einen Knowledge Base-Artikel erstellen

Ein Word-Dokument in eine Knowledge Base importieren

Importieren Sie ein Word-Dokument, um einen Wissensartikel zu erstellen.

Vorbereitungen

Sie müssen über den Zugriff „ **Kann mitwirken** “ für mindestens eine aktive Knowledge Base verfügen.

Erforderliche Rolle: knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ab Madrid ist die Funktion zum Importieren eines Word-Dokuments standardmäßig aktiviert, und das Modul Artikel importieren wird im Anwendungsnavigator angezeigt. Alle Bestandskunden können die Option „ **Artikel** importieren“ auf der Homepage von Wissensmanagement v3 verwenden. Für Kunden mit einer Version vor Madrid kann die Funktion zum Importieren eines Word-Dokuments aktiviert werden. Ein Administrator muss zuerst die Option „ **Artikel** importieren“ auf der Homepage von Wissensmanagement v3 deaktivieren, indem er die Eigenschaft `glide.knowman.import.hide_import_functionality` auf „wahr“ setzt und der Anwendung das Modul „Artikel importieren“ hinzufügt -Navigator

Die folgenden Stile und Elemente bleiben beim Importieren einer DOC- oder DOCX-Datei in eine Knowledge Base erhalten. Formatierungen und Elemente, die nicht in dieser Liste enthalten sind, werden beim Importieren eines Dokuments möglicherweise nicht beibehalten.

- Titel
- Überschriften

  Hinweis:
  Es werden nur Standardeinstellungen für Überschriften unterstützt. Für Überschriften und Unterüberschriften mit Nummern werden die Nummern nicht importiert.

- Bilder

  Hinweis:
  Bilder werden möglicherweise nicht exakt wie im Word-Dokument ausgerichtet, das Sie importieren.

- Links
- Fettschrift
- Kursiver Text
- Unterstrichener Text
- Bestellte und nicht bestellte Listen

  Hinweis:
  Nach dem Import werden die Aufzählungszeichen in einer ungeordneten Liste durch Punkte ersetzt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Tabellen

Hinweis:
Es werden nur Standardeinstellungen für Überschriften unterstützt. Benutzerdefinierte Überschriftenformate werden mit den Standardeinstellungen für diese Formate importiert. Tabellenformat und Rahmen werden nicht unterstützt.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel** > **Artikel importieren**an.
2. Geben Sie die Knowledge Base ein, der der Artikel hinzugefügt werden soll.
3. **Wahlweise:** Wählen Sie eine **Kategorie** aus der Knowledge Base aus.

   Hinweis:
   Verwenden Sie die Kategorieauswahl, um eine Kategorie hinzuzufügen. Die Auswahl unterscheidet nicht zwischen verschiedenen Kategorienebenen. Sie können eine Kategorie oder Unterkategorie auswählen und dem Feld **Kategorie** hinzufügen.

4. **Wahlweise:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Veröffentlichen**, um den Workflow für die Veröffentlichung für jeden importierten Artikel unmittelbar nach dem Import zu starten.

   Hinweis:
   Das **Kontrollkästchen Veröffentlichen** wird nur angezeigt, wenn das **Kontrollkästchen Veröffentlichen anzeigen für die Popup-Eigenschaft „Wissensimport** “ aktiviert ist. Um die Eigenschaft zu aktivieren, navigieren Sie zu **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften** und aktivieren Sie das Kontrollkästchen für die **Checkbox „Veröffentlichung anzeigen“ für die Eigenschaft „Popup für Wissensimport** “.

5. Wählen Sie mindestens eine Word-Datei zum Importieren aus.
6. Klicken Sie auf **Importieren**.
   Ein Artikel wird in der ausgewählten Knowledge Base und Kategorie mit dem Inhalt des hochgeladenen Dokuments erstellt.
   - Wenn Sie mehrere Dokumente hochgeladen haben, wird für jedes ein Artikel erstellt.
   - Wenn Sie die Internationalisierung von Knowledge Base-Artikeln aktiviert haben, wird die Sprache des Artikels auf die aktuell ausgewählte Systemsprache eingestellt.
   - Nach dem Hochladen wird ein Pop-up-Fenster mit der Nummer und der Kurzbeschreibung der Artikel angezeigt. Klicken Sie auf den Artikel, um den vollständigen Datensatz anzuzeigen.
   - Wenn beim Hochladen Fehler auftreten, wird ein Pop-up-Fenster angezeigt, in dem der Fehler angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn das Kontrollkästchen **Veröffentlichen** aktiviert ist, werden Wissensartikel in den Status „ **Überprüfen** “ oder „ **Veröffentlicht** “ versetzt, je nachdem, welcher Workflow an die Knowledge Base angehängt ist.
- Wenn das Kontrollkästchen **Veröffentlichen** nicht aktiviert ist, gehen die Wissensartikel in den Status **Entwurf** über und werden dann vor der Veröffentlichung überprüft.

Zugehörige Informationen

Importieren Sie ein Word-Dokument mit Wissensmanagement V3 in eine Knowledge Base

Wissen auf mobilen Geräten nutzen

Alle Benutzer können über Mobilgeräte auf Knowledge zugreifen, um Wissensartikel zu suchen und anzuzeigen.

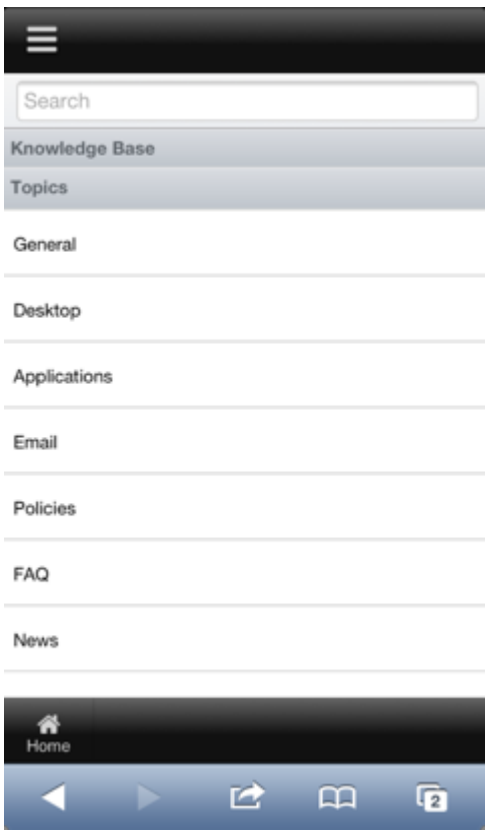
Sie können auch kürzlich angezeigte und die beliebtesten Artikel anzeigen, nach Artikeln suchen, Artikel nach Kategorie durchsuchen und Feedback zu Wissensartikeln von Now Mobilegeben. Informationen hierzu finden Sie unter Now Mobile für Wissensmanagement verwenden.

Nach Wissen auf mobilen Geräten suchen

Sie können Knowledge Bases mit einem mobilen Gerät durchsuchen.

Navigieren zu **SELF-SERVICE** > **Wissensdatenbank**an.

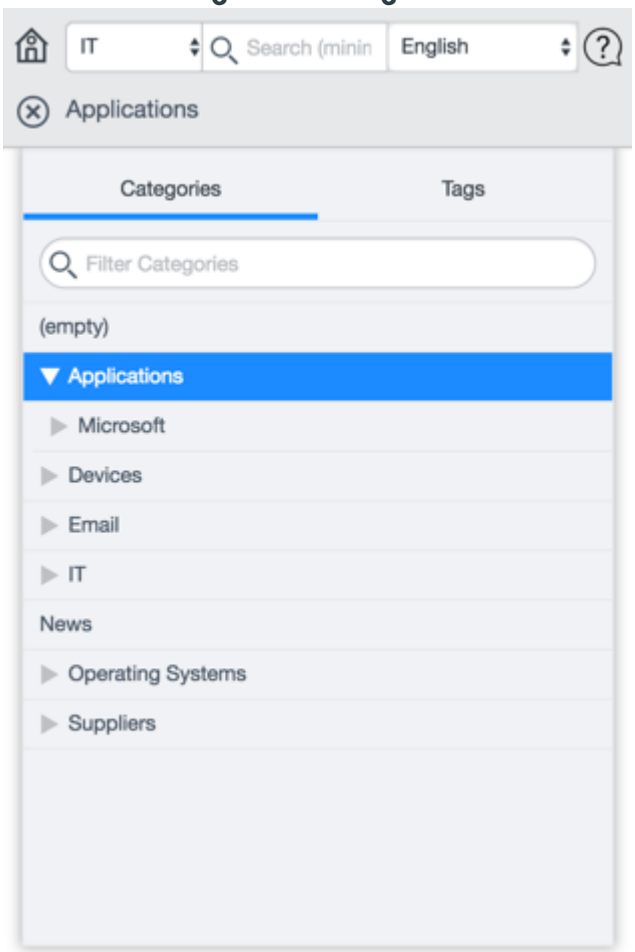
Mobile Wissensansicht



Durchsuchen Sie das Wissen, indem Sie auf eine Kategorie tippen und Artikel oder Unterkategorien durchsuchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mobile Knowledge Base-Kategorien



Hinweis:

Wählen Sie die gewünschte Kategorie aus und klicken Sie auf das Schließen-Symbol ( ) für die ausgewählte Kategorie, um sie in den Suchergebnissen anzuzeigen.

Zeigen Sie Wissensartikel auf Mobilgeräten an

Sie können Inhalte aus Knowledge Base-Artikeln mit einem mobilen Gerät lesen.

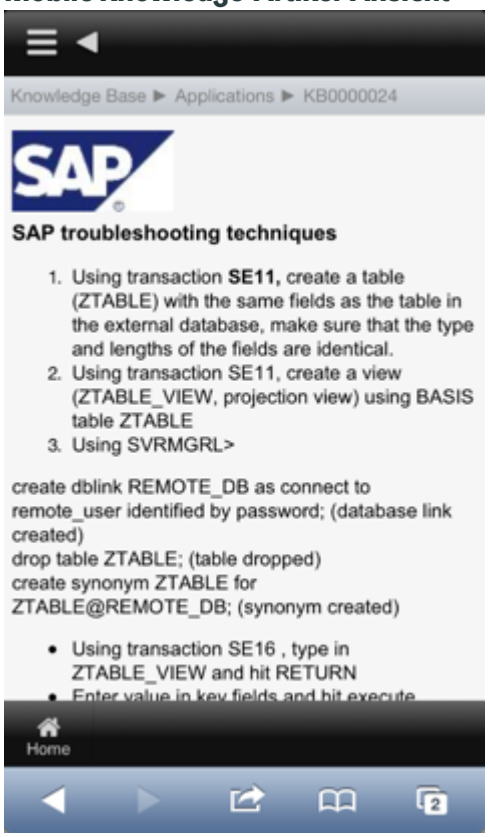
Tippen Sie auf einen Titel, um den Artikel anzuzeigen.

Hinweis:

In der mobilen Benutzeroberfläche können Sie keine Kommentare zu Knowledge Base-Artikeln bearbeiten oder hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

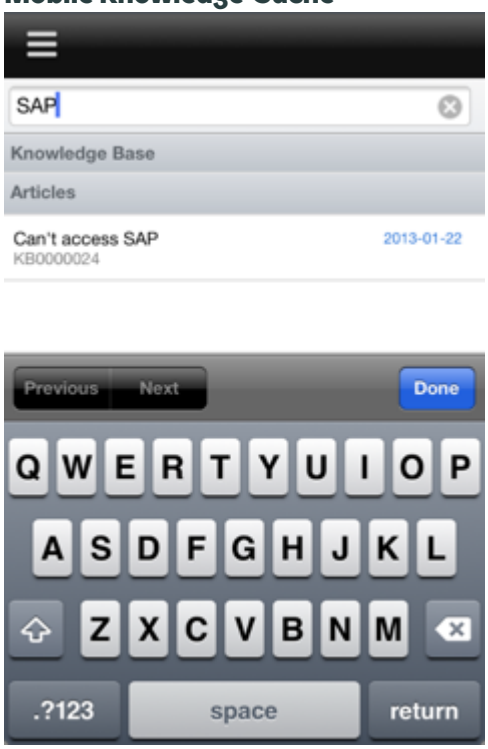
Mobile Knowledge-Artikel-Ansicht



Nach Wissen auf mobilen Geräten suchen

Suchen Sie nach einem bestimmten Artikel, indem Sie nach einem bestimmten Begriff suchen.

Mobile Knowledge-Suche



Automatische Übersetzung

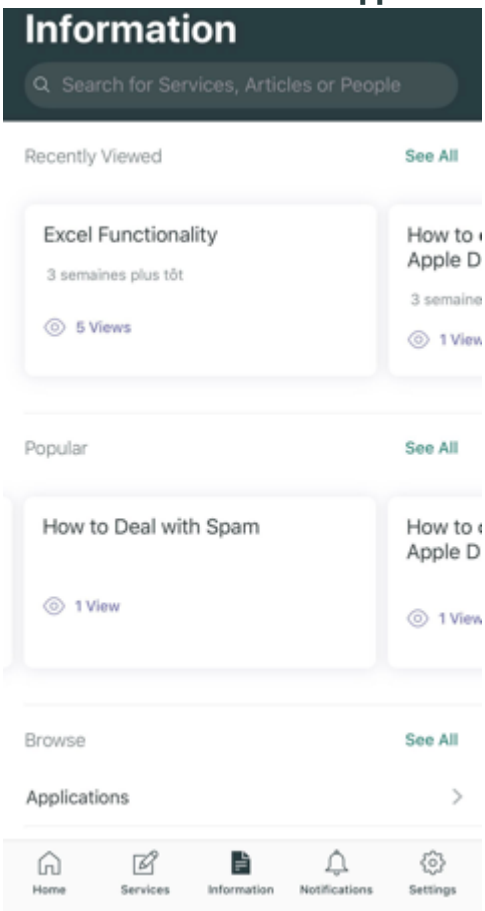
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Mobile für Wissensmanagement verwenden

Greifen Sie mit dem Informations-Applet in der App Now Mobile von überall auf Wissensartikel zu. Sie können die zuletzt angezeigten und die beliebtesten Artikel anzeigen, nach Artikeln suchen, Artikel nach Kategorie durchsuchen und Feedback zu Artikeln hinterlassen.

Um auf Artikel aus dem Informations-Applet in der App Now Mobile zuzugreifen, müssen Sie zuerst die mobile Anwendung ServiceNow auf einer iOS-Plattform aus dem Apple App Store oder auf einer Android-Plattform aus dem Google Play Store herunterladen.

Now Mobile Informations-Applet



Stellen Sie sicher, dass Ihr Administrator die App Now Mobile aktiviert hat. Weitere Informationen finden Sie in der App Now Mobile .

Nachdem Sie auf einen Artikel zugegriffen haben, können Sie den Autor, das Veröffentlichungsdatum, die Anzahl der Aufrufe und die Gesamtbewertungsdetails des Artikels anzeigen. Darüber hinaus können Sie auf Artikel antworten und diese bewerten sowie zugehörige Elemente, zugehörige Artikel und Anhänge anzeigen.

Mit der App Now Mobile können auch externe Benutzer auf die Wissensartikel zugreifen und Feedback dazu geben. Weitere Informationen zu den Funktionalitäten und Fähigkeiten von externen Anwendern finden Sie unter Mobile externe Anwender .

Aktivierungsinformationen

Das Informations-Applet ist in der App Now Mobile verfügbar. Das Plugin „ServiceNow Mobile Request – Wissensmanagement-Bildschirme und Applet-Startprogramm“ (com.glideapp.knowledge.mobile_requestor) aktiviert das Informations-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Applet. Das Informations-Applet ist für Neukunden und Upgradekunden standardmäßig aktiviert.

Zugehörige Informationen

Knowledge Bases konfigurieren

Now Mobile-App

Zeigen Sie die beliebtesten oder zuletzt angezeigten Artikel im Informations-Applet Now Mobile an

Zeigen Sie einen Artikel im Informations-Applet Now Mobile an

Geben Sie im Informations-Applet Now Mobile Feedback zu einem Wissensartikel ab

Zeigen Sie die beliebtesten oder zuletzt angezeigten Artikel im Informations-Applet Now Mobile an

Mit dem Informations-Applet in der App Now Mobile können Sie von einem Mobilgerät aus auf Wissensartikel zugreifen.

Vorbereitungen

Sie können Anwenderkriterien für Artikel angeben, um zu steuern, welche Anwender den jeweiligen Artikel lesen können. Wenn für einen Artikel keine Anwenderkriterien definiert sind, können alle Benutzer den Artikel lesen.

Prozedur

1. Greifen Sie mit der mobilen -Anwendung auf Ihre -Instanz zu.
2. Tippen Sie in der App Now Mobile auf **Informationen**.
3. Greifen Sie auf Ihre zuletzt angezeigten oder die beliebtesten Wissensartikel zu

Artikelansichten des Informations-Applets

Abschnitt	Beschreibung
Zuletzt angezeigt	Bis zu fünf Artikel, die Sie in den letzten 30 Tagen aufgerufen haben.
Beliebt	Bis zu fünf der beliebtesten Wissensartikel. Die Homepage der App Now Mobile enthält einen ähnlichen Abschnitt, in dem bis zu drei der beliebtesten Artikel angezeigt werden.

Hinweis:
Tippen Sie auf **Alle** anzeigen, um die vollständige Liste der Artikel im ausgewählten Abschnitt anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

Durchsuchen Sie die Artikel im Informations-Applet Now Mobile

Suchen Sie im Informations-Applet Now Mobile nach einem Artikel

Steuern Sie den Zugriff auf Wissensartikelebene über Anwenderkriterien

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durchsuchen Sie die Artikel im Informations-Applet Now Mobile

Sie können Artikel innerhalb einer Kategorie im Informations-Applet Now Mobile durchsuchen, um Artikel anzuzeigen, die sich auf ein bestimmtes Thema oder eine bestimmte Gruppierung beziehen.

Vorbereitungen

Sie können Anwenderkriterien für Artikel angeben, um zu steuern, welche Anwender den jeweiligen Artikel lesen können. Wenn für einen Artikel keine Anwenderkriterien definiert sind, können alle Benutzer den Artikel lesen.

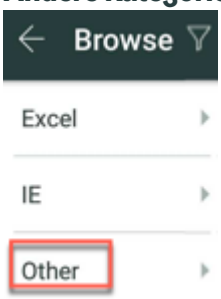
Prozedur

1. Greifen Sie mit der mobilen -Anwendung auf Ihre -Instanz zu.
2. Tippen Sie in der App Now Mobile auf **Informationen**.
3. Tippen Sie im Abschnitt Durchsuchen auf eine Kategorie in der Liste der Kategorien, um Artikel und untergeordnete Kategorien anzuzeigen, die der ausgewählten Kategorie zugeordnet sind.

   Hinweis:
   Tippen Sie auf **Alle** anzeigen, um die vollständige Kategorienliste anzuzeigen.

4. Tippen Sie auf weitere Kategorien, bis Sie die Liste der Artikel sehen, die der gewünschten Kategorie zugeordnet sind.
   Die Artikel, die einer übergeordneten Kategorie zugeordnet sind, werden unter einer untergeordneten Dummy-Kategorie gruppiert, die als **Sonstige**bezeichnet wird.

   Andere Kategorie

5. Tippen Sie auf den Artikel in der Artikelliste, um einen Artikel anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie einen Artikel im Informations-Applet Now Mobile an

Steuern Sie den Zugriff auf Wissensartikelebene über Anwenderkriterien

Suchen Sie im Informations-Applet Now Mobile nach einem Artikel

Sie können im Informations-Applet Now Mobile nach einem Artikel suchen.

Vorbereitungen

Sie können Anwenderkriterien für Artikel angeben, um zu steuern, welche Anwender den jeweiligen Artikel lesen können. Wenn für einen Artikel keine Anwenderkriterien definiert sind, können alle Benutzer den Artikel lesen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Tippen Sie in der App Now Mobile auf **Informationen**.
2. Tippen **Sie auf Nach Services, Artikeln oder Personen**suchen und geben Sie einen Suchbegriff im Zusammenhang mit dem Artikel ein.
3. Tippen Sie auf das Suchsymbol auf Ihrer App-Tastatur.
   Die App zeigt Suchergebnisse an.
4. Tippen Sie auf **Artikel**, um nur Artikel in den Suchergebnissen anzuzeigen.
5. Tippen Sie auf einen Artikel in den Suchergebnissen, um den Artikelinhalt anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie einen Artikel im Informations-Applet Now Mobile an

Steuern Sie den Zugriff auf Wissensartikelebene über Anwenderkriterien

Zeigen Sie einen Artikel im Informations-Applet Now Mobile an

Im Informations-Applet Now Mobile können Sie den Autor, das Veröffentlichungsdatum, die Anzahl der Aufrufe und die Gesamtbewertung des Artikels anzeigen. Darüber hinaus können Sie auf Artikel antworten und diese bewerten sowie zugehörige Elemente und zugehörige Artikel anzeigen.

Vorbereitungen

Sie können Anwenderkriterien für Artikel angeben, um zu steuern, welche Anwender den jeweiligen Artikel lesen können. Wenn für einen Artikel keine Anwenderkriterien definiert sind, können alle Benutzer den Artikel lesen.

Prozedur

1. Tippen Sie in der App Now Mobile auf **Informationen**.
2. Suchen Sie nach dem gewünschten Artikel, oder wählen Sie ihn aus den Abschnitten aus, die im Informations-Applet verfügbar sind.
   Die Artikelseite zeigt den Inhalt und zugehörige Informationen für den ausgewählten Artikel an, z. B. Autor, Veröffentlichungsdatum, Anzahl der Aufrufe und die Gesamtbewertung. Auf der Seite werden auch die folgenden Abschnitte angezeigt:

UI-Komponente	Beschreibung
Zugehörige Artikel	Bis zu fünf zugehörige Artikel, die manuell zugeordnet und/oder automatisch vorhergesagt werden. Die manuell zugeordneten Artikel werden zuerst im Abschnitt „Zugehörige Artikel“ angezeigt. Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn zugehörige Artikel für den ausgewählten Artikel verfügbar sind.
Zugehörige Elemente	Bis zu fünf zugehörige Elemente, die manuell zugeordnet werden. Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn zugehörige Elemente für den ausgewählten Artikel verfügbar sind.
Anhänge	Dateien, die an einen Artikel angehängt sind. Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn die Anhänge für den ausgewählten Artikel verfügbar sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UI-Komponente	Beschreibung
	Tippen Sie auf den Dateinamen, um eine Datei anzuzeigen. Wenn ein Artikel mehr als zwei Anhänge enthält, tippen Sie auf den Indikator für die Anzahl der Anhänge und dann auf den Dateinamen.

Hinweis:
Tippen Sie auf **Alle** anzeigen, um die vollständige Liste der Artikel im Abschnitt „Zugehörige Artikel“ oder „Zugehörige Elemente“ anzuzeigen.

3. **Wahlweise:** Antworten Sie auf den Artikel, und bewerten Sie ihn.

Zugehörige Informationen

Geben Sie im Informations-Applet Now Mobile Feedback zu einem Wissensartikel ab

Steuern Sie den Zugriff auf Wissensartikelebene über Anwenderkriterien

Geben Sie im Informations-Applet Now Mobile Feedback zu einem Wissensartikel ab

Sie können zum Feedback zu Wissensartikeln beitragen, indem Sie einen Artikel bewerten, einen Artikel als hilfreich oder nicht hilfreich markieren und Kommentare für einen Artikel im Informations-Applet Now Mobile veröffentlichen und darauf antworten.

Vorbereitungen

Sie können Anwenderkriterien für Artikel angeben, um zu steuern, welche Anwender den jeweiligen Artikel lesen können. Wenn für einen Artikel keine Anwenderkriterien definiert sind, können alle Benutzer den Artikel lesen.

Prozedur

1. Tippen Sie in der App Now Mobile auf **Informationen**.
2. Wählen Sie den gewünschten Artikel aus.
3. Tragen Sie zum Feedback des Artikels bei, indem Sie ihn bewerten, als hilfreich oder nicht hilfreich markieren oder einen Kommentar hinterlassen.

Aktion	Beschreibung
Bewerten Sie den Artikel	Tippen Sie auf die Sternsymbole am Artikel, um seine Effektivität auf einer Skala von 1 bis 5 anzuzeigen. Bei Bewertungen zwischen 1 und 3 Sternen wird automatisch eine Feedback-Aufgabe für den Artikel erstellt und je nach Konfiguration dem Autor oder der Besitzgruppe zugewiesen.
Markieren Sie einen Artikel als hilfreich oder nicht hilfreich	Tippen Sie auf das Hilfreich-Symbol ( ) oder das Nicht-hilfreich-Symbol ( ).
Geben Sie Ihren Kommentar ein	Geben Sie einen Kommentar in das Feld **Kommentar hier** eingeben ein, und tippen Sie auf **Absenden**.
Zeigen Sie alle Kommentare und Antworten an, die	Scrollen Sie nach unten zum Abschnitt Kommentare.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Beschreibung
für den Artikel veröffentlicht wurden	
Wie ein Kommentar zum Artikel	Tippen Sie unter einem Kommentar auf das Like-Symbol ( ).
Antworten Sie auf einen Kommentar zum Artikel	Tippen Sie unter einem Kommentar auf das Antwortsymbol ( ), geben Sie Ihren Kommentar in das Textfeld ein, das angezeigt wird, und tippen Sie dann auf **Absenden**.
Löschen Sie alle vorherigen Kommentare oder Antworten, die Sie zuvor veröffentlicht haben	Wechseln Sie zu einem Kommentar oder einer Antwort, und tippen Sie dann auf das Löschsymbol ( ). Tippen Sie auf **OK**, wenn eine Meldung angezeigt wird. Nur Anwender, die den Kommentar bereits veröffentlicht haben, Wissensadministratoren und Wissensbesitzer können einen Kommentar löschen.
Zeigen Sie einen Anhang zu einem Kommentar an	Zeigen Sie Dateien an, falls verfügbar, die an einen Kommentar angehängt sind. Tippen Sie auf den Dateinamen, um eine Datei anzuzeigen. Wenn ein Kommentar mehr als zwei Anhänge enthält, tippen Sie auf den Indikator für die Anzahl der Anhänge und dann auf den Dateinamen.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie einen Artikel im Informations-Applet Now Mobile an

Steuern Sie den Zugriff auf Wissensartikelebene über Anwenderkriterien

Besitzgruppen verwalten

Erstellen Sie Besitzgruppen, und ordnen Sie diese Wissensartikeln zu. Knowledge-Gruppenmanager oder Knowledge-Administratoren können Besitzgruppen bearbeiten.

Vorbereitungen

Das Wissensmanagement Advanced-Plugin (com.snc.knowledge_advanced) muss aktiviert sein.

Erforderliche Rolle: Benutzer mit den Rollen knowledge_domain_expert oder knowledge_admin können Besitzgruppen erstellen.

Benutzer mit den Rollen knowledge_group_manager oder knowledge_admin können Besitzgruppen bearbeiten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie eine Besitzgruppe, indem Sie Mitglieder und einen Manager hinzufügen. Knowledge-Administratoren genehmigen Besitzgruppen.
Bei der Erstellung von Wissensartikeln können diesen Besitzgruppen zugeordnet werden. Besitzgruppen verwalten Artikelgenehmigungen und Feedback und können Wissensartikel, denen sie zugeordnet sind, bearbeiten und aussondern.

Knowledge-Gruppenmanager können Besitzgruppen bearbeiten, die von ihnen verwaltet werden, indem sie Mitglieder hinzufügen oder entfernen, ohne eine Genehmigung dafür einholen zu müssen. Sie können den in ihren Gruppen zugewiesenen Manager nicht ändern. Nur Knowledge-Administratoren können Manager neu zuweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Besitzgruppen** > **Gruppe verwalten**an.
2. Um eine Besitzgruppe zu erstellen, wählen **Sie in der Liste Anforderungstyp die Option Besitzgruppe erstellen**aus.

   Hinweis:
   Um eine vorhandene Besitzgruppe zu bearbeiten, wählen Sie in der Liste Anforderungstyp die Option **Besitzgruppe**bearbeiten aus.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Formular „Wissensbesitzgruppe verwalten“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Besitzgruppe.
Gruppen-E-Mail	Eine E-Mail-Adresse für die Besitzgruppe. In diesen Fällen werden E-Mails an die Gruppenmitglieder gesendet. ○ Aktivitäten für Artikel, denen sie zugeordnet sind, z. B. Kommentare. ○ Artikelqualitätsprüfungen (Article Quality Checks, AQI), die für Artikel durchgeführt werden, denen sie zugeordnet sind. Wenn keine Gruppen-E-Mail-Adresse definiert ist, werden die E-Mails an die E-Mail-Adressen der einzelnen Gruppenmitglieder gesendet.
Beschreibung	Beschreibung, mit der die Besitzgruppe definiert wird.
Manager	Manager für die Besitzgruppe.
Gruppenmitglieder	Mitglieder der Besitzgruppe.

4. Klicken Sie auf **Jetzt bestellen**.
   Die Besitzgruppe wird zur Genehmigung an den Knowledge-Administrator gesendet. Nach der Genehmigung kann die Besitzgruppe verwendet und einem Wissensartikel zugeordnet werden.

   Hinweis:
   Sie können auch eine Besitzgruppe aus einer vorhandenen Gruppe erstellen.

   a. Navigieren zu **Systemsicherheit** > **Anwender und Gruppen** > **Gruppen**an.
   b. Klicken Sie auf eine Gruppe.
   c. Geben Sie im Feld **Typ**Knowledgeein.

      Hinweis:
      Wenn das Feld **Typ** nicht im Formular angezeigt wird, konfigurieren Sie das Formularlayout, um es hinzuzufügen.

   d. Geben Sie im Feld **Manager** einen Manager ein, und fügen Sie die Rolle „knowledge_group_manager“ hinzu.
   e. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Rollen“ auf **Bearbeiten**, und fügen Sie der Gruppe die Rolle „knowledge_group_member“ hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie die Artikelversionsverwaltung

Verwenden Sie die Artikelversionsverwaltung, um mehrere Versionen eines Wissensartikels zu erstellen und zu verwalten.

Benutzerdefinierte Dateien manuell aktualisieren

Wenn Sie Dateien angepasst haben, die als Teil des Plug-Ins für Knowledge Management Advanced Installer aktualisiert wurden, werden diese Dateien während der Plugin-Aktivierung übersprungen und müssen manuell aktualisiert werden.

Aktualisieren Sie Ihre Anpassung manuell, um die Änderungen der Artikelversionsverwaltung zu berücksichtigen.

- Fügen Sie das Feld **Version** zum Layout des Knowledge-Formulars und zur Ansicht der Knowledge-Liste hinzu, falls dieses noch nicht vorhanden ist.
- Fügen Sie die Auswahl **veraltet** zur Auswahlliste **Workflow** dem Knowledge-Formular hinzu, falls es noch nicht vorhanden ist. Behalten Sie den Wert aufgrund von Abhängigkeiten, die Artikelversionierungsfunktionen zu dieser Auswahl aufweisen, als **veraltet** bei.
- Aktualisieren Sie die **Wissen** > **Meine gekennzeichneten Elemente** und **Self-Service** > **Meine Knowledge Base-Artikel** -Module, um die folgende Bedingung in das Feld **Filter** aufzunehmen, wenn diese Module diese Änderung noch nicht widerspiegeln: **Überarbeitet von ist (dynamisch) ich**.

Wenn Sie Dashboard-Berichte zur Knowledge Management-Übersicht angepasst haben, werden diese Dateien während der Plugin-Aktivierung übersprungen und müssen manuell aktualisiert werden.

Veröffentlichte Artikel auschecken und neue Versionen erstellen

Erstellen Sie eine neue Version eines Wissensartikels, indem Sie die neueste veröffentlichte Version auschecken.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Wissensbesitzer, Wissensmanager oder Wissensadministrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen veröffentlichten Artikel nur auschecken, wenn bereits eine Version ausgecheckt ist. Wenn eine Version ausgecheckt wurde, wird die Schaltfläche „ **Zur Kasse** “ im Header des Wissensformulars nicht angezeigt, und Sie können den Wissensartikel nicht bearbeiten. Um Änderungen vorzunehmen, müssen Sie den Wissensartikel zuerst veröffentlichen.

Wenn Sie einen Artikel **auschecken**, wird der Standardwert des Felds **Gültig bis** des Artikels vom Feld Artikelgültigkeit abgeleitet, das für die Knowledge Base konfiguriert wurde (siehe Eine Knowledge Base erstellen). Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** leer ist, wird das Datum im Feld **Gültig bis** auf den 1. Januar 2100 festgelegt. Ein Artikelautor oder -editor kann auswählen, ob das Standarddatum für **Gültig bis** beibehalten oder geändert werden soll.

Wenn Sie einen Artikel auschecken, werden Anlagen aus der Basisversion des Artikels in die neue Artikelversion kopiert, und die relativen Pfade zu diesen Anlagen werden ebenfalls aktualisiert.

Hinweis:

Bei Artikelversionen, die in früheren Releases erstellt wurden, werden die relativen Pfade zu den Anlagen möglicherweise nicht aktualisiert. Aktivieren Sie zum Aktualisieren das Korrekturskript `Anhang-Links in Artikelversionen korrigieren`, und führen Sie es aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel** > **Veröffentlicht**an.
2. Wählen Sie den gewünschten Artikel aus der Liste aus.
3. Klicken Sie in der Kopfzeile des Knowledge-Formulars auf **Auschecken**.
   Das System erstellt eine neue Version des Wissensartikels und zeigt dem Benutzer eine Nachricht an. Die Artikelnummer der neuen Version bleibt gleich, die Versionsnummer wird um 0.01 erhöht und der Status ändert sich zu **Entwurf**.
4. Nehmen Sie die Änderungen vor, und klicken Sie auf **Veröffentlichen**.
   Die neue Version des Artikels wird der Wissensliste und der zugehörigen Liste**Artikelversionen** auf dem Wissensformular hinzugefügt.

Veraltete Artikel in den aktuellen Status zurücksetzen

Verwenden Sie eine veraltete Version eines Artikels, um eine neue Version zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rollen: Besitzer der Knowledge Base, Knowledge_manager, Knowledge_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Aktion ist für frühere veröffentlichte Versionen verfügbar, die den Status **Veraltet** haben und nur wenn es keine ausgecheckte Version gibt. Wenn eine Version ausgecheckt wurde, wird die Schaltfläche **Als Aktuelle festlegen** nicht in der Kopfzeile des Knowledge-Formulars angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Wissen** > **Artikel** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie einen Artikel mit dem Status **Veraltet**.
3. Klicken Sie auf **Als Aktuelle festlegen** in der Kopfzeile des Knowledge-Formulars.
   Das System zeigt das Wissensformular an. Die Versionsnummer wird auf die neueste Versionsnummer plus 0.01 erhöht und der Status ändert sich zu **Entwurf**. Wenn beispielsweise die letzte veröffentlichte Version eines Artikels 3.0 ist und Sie die veraltete Version 1.0 als aktuelle Version auswählen, erhöht sich die Versionsnummer auf 3.01.

Alle Versionen eines Artikels anzeigen

Zeigen Sie eine Liste aller verfügbaren Versionen für einen ausgewählten Wissensartikel an und zeigen Sie dann die ausgewählte Version auf einer neuen Registerkarte an.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Liste aller verfügbaren Versionen für einen ausgewählten Wissensartikel wird in der zugehörigen Liste **Artikelversionen** auf dem Wissensformular angezeigt. Benutzer mit Lesezugriff können Hauptversionen sehen. Benutzer mit Mitwirkzugriff können Haupt- und Nebenversionen sehen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Wissen** > **Artikel** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie den gewünschten Artikel.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Artikelversionen**, um die zugehörige Liste anzuzeigen.
4. Klicken Sie auf **Version**, um die gewünschte Artikelversion auf einer neuen Registerkarte anzuzeigen.
5. Falls gewünscht, klicken Sie auf den zugehörigen Link **Version anzeigen**, um die Seite der Artikelansicht anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zwei Versionen eines Artikels vergleichen

Wählen Sie zwei Versionen eines Wissensartikels aus, und vergleichen Sie sie.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Knowledge_manager, Knowledge_admin

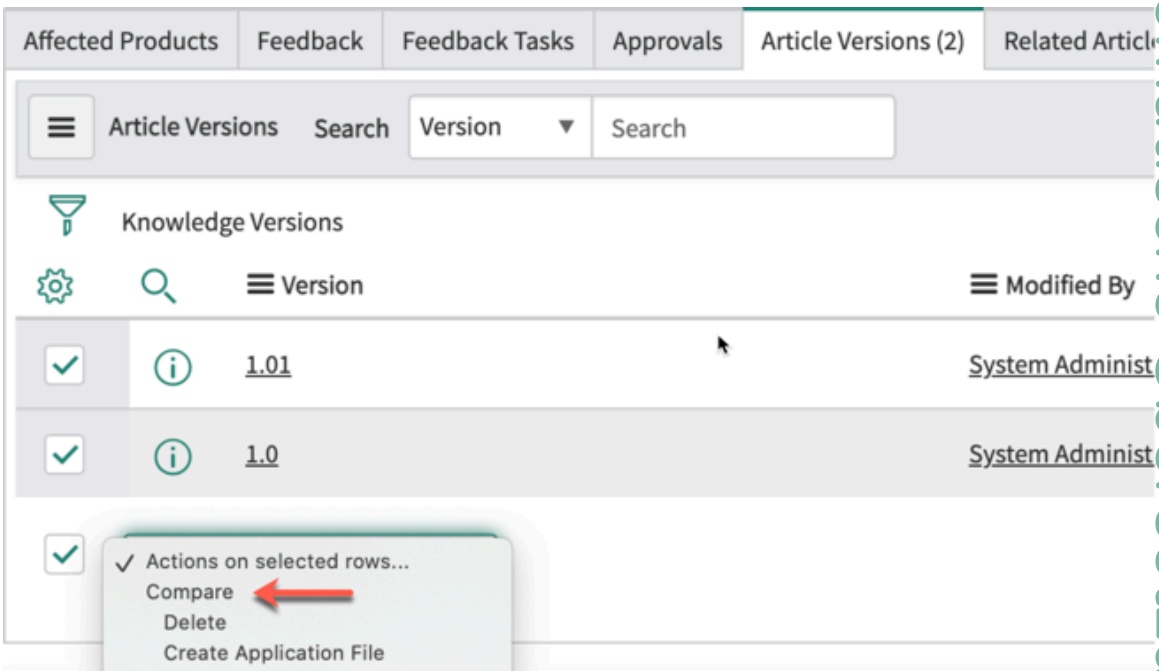
Hinweis:

Informationen zum besseren Vergleichen der Versionen von Wissensartikeln finden Sie unter Vergleichen Sie die Versionen von Wissensartikeln in Mitarbeiterbereich.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem **Wissen** > **Artikel** > **Alle**an.
2. Klicken Sie auf einen Wissensartikel mit mehreren Versionen.
3. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste Artikelversionen die Kontrollkästchen für die beiden zu vergleichenden Versionen des Artikels.

Artikelversionen

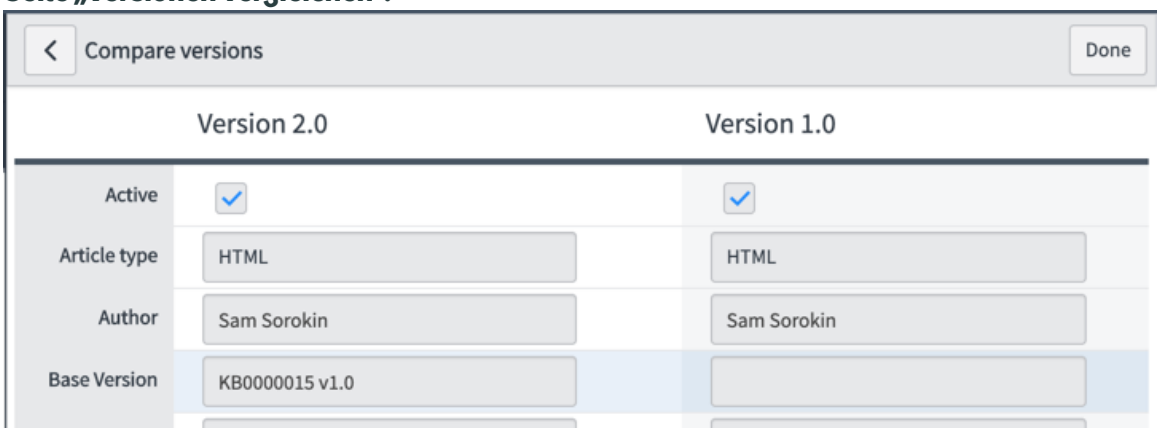


4. Wählen Sie in der Liste Aktionen für ausgewählte Zeilen die Option **Vergleichen** aus.
   Die Seite „Versionen vergleichen“ wird geöffnet, und listet die Felder für die ausgewählten Artikelversionen nebeneinander auf. Unterschiede zwischen den beiden Artikelversionen werden hervorgehoben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Seite „Versionen vergleichen“.



5. Klicken Sie auf **Fertig**, um zum Wissensformular zurückzukehren.

Versionierte Artikel stilllegen

Sie können die letzte veröffentlichte Version eines Wissensartikels stilllegen. Durch das Stilllegen eines Wissensartikels wird keine Version erstellt. Der Artikel wird einfach als **Deaktiviert** gekennzeichnet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Knowledge-Administrator, Knowledge-Manager und letzter Herausgeber des versionierten Wissensartikels (nicht verfügbar für kcs_candidate oder kcs_contributor)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können nur einen Artikel stilllegen, der keine ausgecheckte Version hat. Wenn eine Version **ausgecheckt** wurde, wird die Schaltfläche Stilllegen nicht im Header des Knowledge-Formulars angezeigt.

Hinweis:
Für den Workflow „Knowledge - Approval Retire“ geschieht dies nur, wenn die Stilllegungsanforderung genehmigt wird.

Sie können weiterhin auf veraltete Artikel zugreifen, die an Incidents angehängt wurden, indem Sie mit der sys_id des Artikels zur Artikelansichtsseite navigieren. Veraltete Artikel enthalten eine Meldung, dass ein aktualisierter Artikel verfügbar ist.

Wenn die Versionierung deaktiviert ist, wird nur die neueste Version des Artikels in den Suchergebnissen und Listenansichten angezeigt.

Stillgelegte Wissensartikel können nicht von externen Anwendern oder Kunden durchsucht werden. Um einen stillgelegten Artikel wiederzuverwenden, erstellen Sie einen Artikel mit demselben Inhalt, der nach der Genehmigung veröffentlicht wird.

Ab Release Utah können Sie einen Ersatzartikel angeben, während Sie einen Wissensartikel stilllegen. Wenn auf den deaktivierten Artikel zugegriffen wird, werden Sie automatisch mit einer Anzeigenachricht zum Ersatzartikel weitergeleitet. Der Artikel KBxxx ist deaktiviert und wurde durch den Wissensartikel KBxxx ersetzt. Wenn kein Ersatzartikel verfügbar ist, zeigt die Seite die Meldung „ Wissensdatensatz nicht gefunden“ an.

- Artikel mit Ersatz gibt einen 301-Code zurück.
- Artikel ohne Ersatz geben einen 404-Code zurück.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Standardmäßig ist die Systemeigenschaft `glide.knowman.enable_article_replacement_on_retire` auf „true“ festgelegt, um einen Ersatzartikel für einen stillgelegten Artikel bereitzustellen. Das Setup für die Weiterleitung eines Artikels an einen Ersatzartikel ist standardmäßig festgelegt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel** > **Veröffentlicht**an.
2. Wählen Sie einen Artikel.
3. Klicken Sie auf **Deaktiviert** in der Kopfzeile des Knowledge-Formulars.
   Das System kehrt zur Wissensliste zurück. Der Status des Artikels ändert sich zu **Ausstehende Außerbetriebnahme** und der Status der zuvor veröffentlichten Versionen ändert sich zu **Veraltet**.

Hinweis:
Sie können einen stillgelegten Artikel nicht auschecken oder bearbeiten.

Ergebnisse
Der ausgewählte Artikel ist deaktiviert und kann über aufgerufen werden **Wissen** > **Artikel** > **Stillgelegt**

Artikelversionsverwaltungsfunktion deaktivieren

Benutzer mit der Systemadministratorrolle können die Artikelversionsverwaltungsfunktion durch Festlegen einer Eigenschaft deaktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die **Eigenschaft**Artikelversionsverwaltungsfunktion aktivieren (glide.knowman.versioning.enabled) steuert die Artikelversionsverwaltungsfunktion. Durch das Festlegen dieser Eigenschaft auf **false** wird das Artikelversionierungsfeature deaktiviert. Wenn es einmal deaktiviert wurde:

- Wird das Feld **Version** aus dem Wissensformular entfernt. Bleibt die Spalte **Version** in der Wissensliste erhalten und kann manuell entfernt werden.
- Wird die zugehörige Liste **Artikelversionen** aus dem Wissensformular entfernt.
- Die Schaltflächen **Deaktivieren**, **Auschecken** und **Zur Aktuellen machen** werden aus dem Wissensformular entfernt.
- Veraltete Artikel werden aus den Ansichten der Wissensliste entfernt.
- Der Versionsverlauf wird nicht auf der Seite für die Artikelansicht angezeigt.

Artikel werden weiterhin im Hintergrund versioniert. Nebenversionen werden erhöht, bis ein Artikel veröffentlicht wird. Anschließend wird die Versionsnummer auf die nächste Hauptversion erhöht.

Benutzer können weiterhin auf veraltete Artikel zugreifen, die an Incidents angehängt wurden. Veraltete Artikel enthalten eine Meldung, dass ein aktualisierter Artikel verfügbar ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**an.
2. Suchen Sie die Eigenschaft **Artikelversionierungsfeature aktivieren** im Abschnitt Artikelversionierungseigenschaften.
3. Klicken Sie auf die Checkbox, um die Eigenschaft zu deaktivieren.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Mithilfe von Wissensblöcken

Verwenden Sie Wissensblöcke, um die Erstellung von Wissen für Autoren und den Verbrauch von Wissen für Leser zu erleichtern.

Wissensblock erstellen

Erstellen oder ändern Sie einen Wissensblock, um ein wiederverwendbares Inhaltselement zu definieren, das in Wissensartikel in einer Knowledge Base eingefügt werden kann. Der Wissensblock ist durch Benutzerkriterien gesichert, die festlegen, welche Informationen eines Artikels oder einer Suche Benutzer, Gruppen, Rollen, Unternehmen, Standorte oder Abteilungen lesen oder nicht lesen können, sodass es den Benutzern ermöglicht wird, für sie relevante Inhalte einfacher anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Der Benutzer muss über einen Mitarbeiterzugang zur Wissensdatenbank verfügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Wissensblöcke** > **Neu erstellen:**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Wissensblock-Formular

Feld	Beschreibung
Nummer	Dieses Feld wird automatisch auf eine Wissensblocknummer gesetzt.
Wissensdatenbank	Name der Wissensdatenbank. Die Wissensblockfunktion muss für jede Wissensdatenbank aktiviert werden, für die Sie Blöcke erstellen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensblöcke für jede Knowledge Base aktivieren.
Kategorie	Name der Wissenskategorie oder Unterkategorie.
Besitzgruppe	Besitzgruppe für den Wissensblock. Dieses Feld wird angezeigt, wenn die Besitzgruppen-Funktion aktiviert ist. Wissensblöcke können mit oder ohne die Besitzgruppen-Funktion verwendet werden. Weitere Informationen zu Besitzgruppen, z. B. zur Vorgehensweise zum Aktivieren der Funktion, finden Sie unter Besitzgruppen.
Kann lesen	Benutzerkriterien, um Lesezugriff auf Wissensblockebene zu beantragen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Auf der Wissensbasis- und Wissensblockebene festgelegte Benutzerkriterien steuern, welche Benutzer Blockinhalte innerhalb eines Artikels lesen oder nicht lesen können. Weitere Informationen zum Auswählen von Benutzerkriterien für einen Wissensblock finden Sie unter Benutzerkriterien für einen Wissensblock auswählen.
Kann nicht gelesen werden	Zu verwendende Benutzerkriterien bei „Kann nicht gelesen werden“Zugriff auf Wissensblockebene. Auf der Wissensbasis- und Wissensblockebene festgelegte Benutzerkriterien steuern, welche Benutzer Blockinhalte innerhalb eines Artikels lesen oder nicht lesen können. Weitere Informationen zum Auswählen von Benutzerkriterien für einen Wissensblock finden Sie unter Benutzerkriterien für einen Wissensblock auswählen.
Gültig bis	Datum, an dem der Wissensblock abläuft Nach dem bis heute gültigen Datum: ○ Der Wissensartikel-Artikel-Viewer zeigt abgelaufene Wissensblock-Inhalte nicht mehr im zugehörigen Wissensartikel an. ○ Die Suche gibt keine Wissensartikel mehr zurück, wenn die Schlüsselwörter in den abgelaufenen Blöcken enthalten sind.
Kurzbeschreibung	Beschreibung des Wissensblocks.
Text	Text des Wissensblocks.
Version	Dieses Feld wird automatisch auf eine Versionsnummer gesetzt, wenn die Artikelversionierungsfunktion aktiviert ist. Wissensblöcke können mit oder ohne Artikelversionsverwaltungsfunktion verwendet werden. Weitere Informationen zur Artikelversionsverwaltung sowie zum Deaktivieren der Funktion finden Sie unter Artikelversionsverwaltung.
Artikeltyp	Dieses Feld wird automatisch auf HTML gesetzt. **Hinweis:** Wissensblöcke werden nur bei HTML-Wissensartikeln unterstützt.
Workflow	Dieses Feld wird automatisch auf den Veröffentlichungsstatus des Blocks gesetzt, z. B. Entwurf, Veröffentlicht oder Zurückgezogen.
Quellaufgabe	Nicht zutreffend.

4. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Aktualisieren**, um den Block zu erstellen oder zu aktualisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um den Block zu veröffentlichen.

Hinweis:
Alle zusätzlichen Schritte, die zum Veröffentlichen des Wissensblocks erforderlich sind, beispielsweise Genehmigungen, hängen vom Veröffentlichungs-Workflow für die Knowledge Base ab. Weitere Informationen finden Sie unter Knowledge Base-Workflows.

Nächste Maßnahme
Nachdem der Wissensblock veröffentlicht wurde, können Sie den Block einem Artikel in der Knowledge Base hinzufügen.

Benutzerkriterien für einen Wissensblock auswählen

Steuern Sie, welche Benutzer Wissensblock-Inhalte innerhalb eines Artikels in einer Knowledge Base lesen oder nicht lesen können, indem Sie auf Knowledge Base- und Wissensblock-Ebene Benutzerkriterien festlegen. Als Wissensmitarbeiter können Sie Benutzerkriterien auf Wissensblockebene anwenden.

Vorbereitungen
Wissensblöcke aktivieren

Erforderliche Rolle: knowledge_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Wissen** > **Wissensblöcke** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie einen Wissensblock.
3. Übernehmen Sie die gewünschten Benutzerkriterien für die Felder **Kann lesen** und **Kann nicht lesen**.

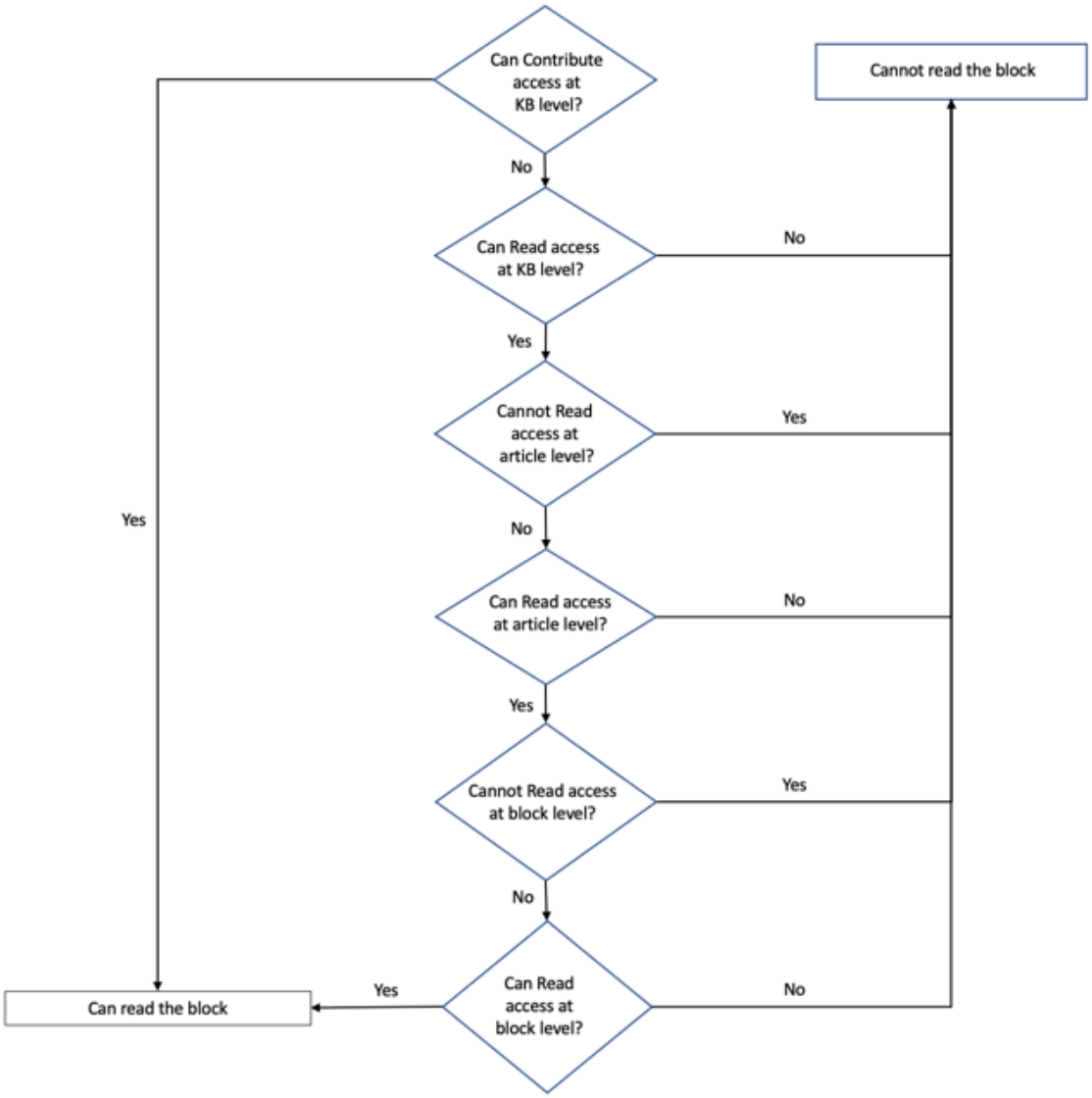
Name	Beschreibung
Kann lesen	Benutzerkriterien, um Lesezugriff auf Wissensblockebene zu beantragen.
Lesen nicht möglich	Zu verwendende Benutzerkriterien bei „Kann nicht gelesen werden“-Zugriff auf Wissensblockebene.

Hinweis:

- Sie können vorhandene Benutzerkriterien-Datensätze verwenden oder neue erstellen. Informationen zum Erstellen eines neuen Datensatzes finden Sie unter Benutzerkriteriendatensatz in Wissensmanagement erstellen.
- Wenn ein Benutzer ein **Kann beitragen**-Kriterium auf der Knowledge Base-Ebene erfüllt, kann er alle Inhalte des Wissensblocks lesen, unabhängig davon, welche Kriterien für **Kann lesen** und **Kann nicht lesen** auf der Wissensblockebene festgelegt sind.
- Wenn ein Benutzer ein **Kann nicht lesen**-Kriterium auf der Wissensblockebene erfüllt, kann er die Inhalte des Wissensblocks nicht lesen, unabhängig davon, welche Kriterien für **Kann lesen** auf der Wissensblockebene festgelegt sind.
- Wenn ein Anwender Zugriff auf einen Wissensartikel hat und nicht auf einen oder mehrere Blöcke darin, kann er den Inhalt zwar lesen, jedoch ohne den Blockinhalt anzugeben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

- Informationen zum Beenden und Veröffentlichen des Blocks finden Sie unter Wissensblock erstellen.
- Informationen zum Hinzufügen des Blocks zu einem Artikel sowie zur Vorschau des Artikels durch Identitätswechsel verschiedener Benutzer finden Sie unter Wissensblöcke zu einem Wissensartikel hinzufügen.

Wissensblock stilllegen

Sie können einen veröffentlichten Wissensblock stilllegen, sodass er von Anwendern nicht mehr angezeigt oder durchsucht werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Der Benutzer muss über einen Mitarbeiterzugang zur Wissensdatenbank verfügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Wissensblöcke** > **Veröffentlicht**an.
2. Öffnen Sie den anwendbaren Datensatz.
3. Wählen Sie **Stilllegen**, um den Wissensblock stillzulegen.

Hinweis:

- Ab Release Xanadu können Sie den an einen Artikel angehängten Wissensblock stilllegen, indem Sie die Systemeigenschaft (`glide.knowman.allow_retire_block`) auf true setzen.
- Alle zusätzlichen Schritte, die erforderlich sind, um den Wissensblock zu entfernen, z. B. Genehmigungen, hängen vom Workflow für die Knowledge Base ab. Weitere Informationen finden Sie unter Wissens-Workflows.
- Ein Wissensblock kann nur gelöscht werden, wenn er in keinem Wissensartikel verwendet wird, einschließlich eines stillgelegten Artikels oder einer vorherigen Version eines Artikels.

Ergebnisse

Der stillgelegte Wissensblock ist im Artikel nicht mehr sichtbar.

Wissensblöcke zu einem Wissensartikel hinzufügen

Sie können einen oder mehrere Wissensblöcke in einen Wissensartikel innerhalb einer Knowledge Base einfügen. Jeder Wissensblock wird durch Benutzerkriterien gesichert, die steuern, wer den Inhalt in einem Artikel lesen oder nicht lesen kann.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie das Plugin Wissensmanagement Advanced

Erforderliche Rolle: Der Benutzer muss über einen Mitarbeiterzugang zur Wissensdatenbank verfügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Meine Knowledge Base-Artikel**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
   Wenn Sie auf **Neu**klicken, erhalten Sie Optionen zur Auswahl einer Artikelvorlage. Die Artikelvorlagen werden angezeigt, wenn Sie sie im aktivieren **Wissen** > **Artikelvorlagen**an.
3. Wählen Sie eine Artikelvorlage.

Hinweis:
Sie können Wissensblöcke in mehr als einem HTML-Feld jeder Artikelvorlage, einschließlich benutzerdefinierter Vorlagen, hinzufügen oder entfernen.

4. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zum Erstellen von Wissensartikeln finden Sie unter Erstellen Sie einen Wissensartikel aus einem Incident in ITSM Mitarbeiterbereichan.

Hinweis:
Wissensblöcke werden nur bei HTML-Wissensartikeln unterstützt. Stellen Sie sicher, dass das Feld **Artikeltyp** auf **HTML**festgelegt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

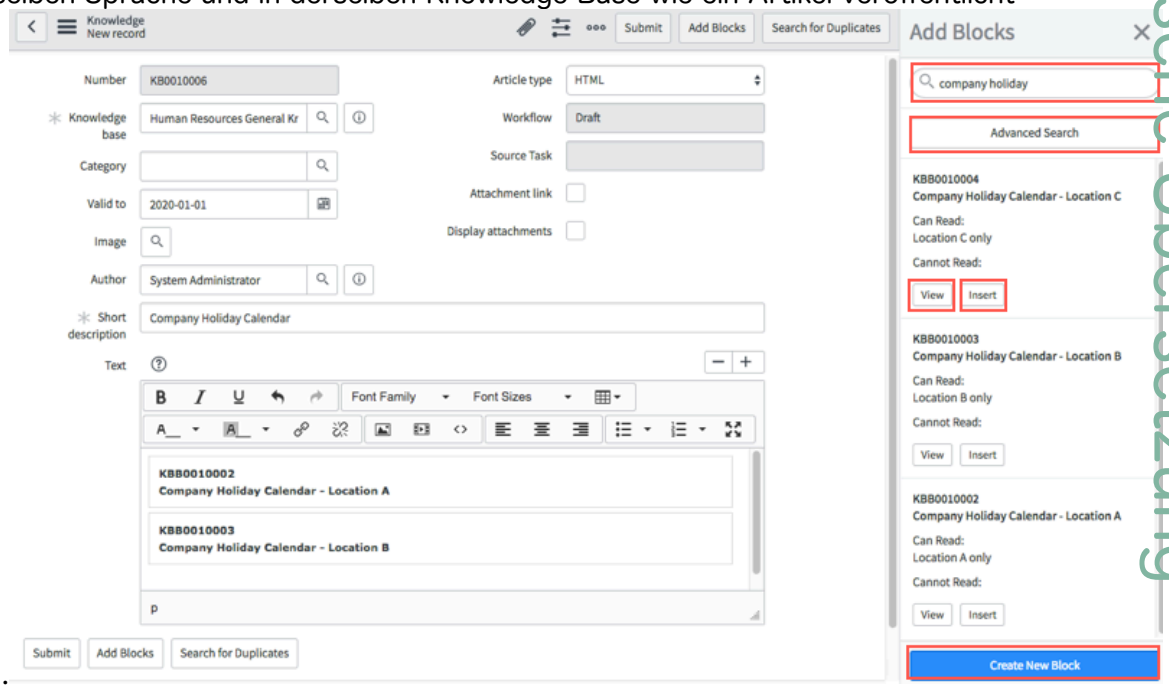
5. Klicken Sie im Artikelhauptteil auf die Stelle, an der ein Block eingefügt werden muss, und klicken Sie dann auf **Blöcke hinzufügen**.

   Wenn die Schaltfläche **Blöcke hinzufügen** nicht sichtbar ist, stellen Sie sicher, dass die Wissensblockfunktion für die Wissensdatenbank aktiviert ist, in der sich der Artikel befindet. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensblöcke für jede Knowledge Base aktivieren.

   Hinweis:
   Blöcke können nur dem Textfeld hinzugefügt werden.

   Im Seitenbereich „ **Blöcke** hinzufügen“ können Sie suchen, eine erweiterte Suche durchführen, Wissensblöcke anzeigen und in den Artikel einfügen. Informationen zur Verwendung des Bedingungsgenerators mit der erweiterten Suche finden Sie unter Bedingungsgenerator . Sie können Blöcke auch direkt über die Seitenleiste erstellen.

   - Mit der Eigenschaft `glide.knowman.add_blocks.search_results` können Sie die Anzahl der im Seitenbereich „ **Blöcke hinzufügen** “ angezeigten Suchergebnisse konfigurieren. Standardmäßig werden mindestens 6 Suchergebnisse und maximal 25 Suchergebnisse angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Knowledge-Eigenschaften.
   - Wenn Sie Wissensblöcke nicht finden können, stellen Sie sicher, dass die Blöcke in derselben Sprache und in derselben Knowledge Base wie ein Artikel veröffentlicht sind.



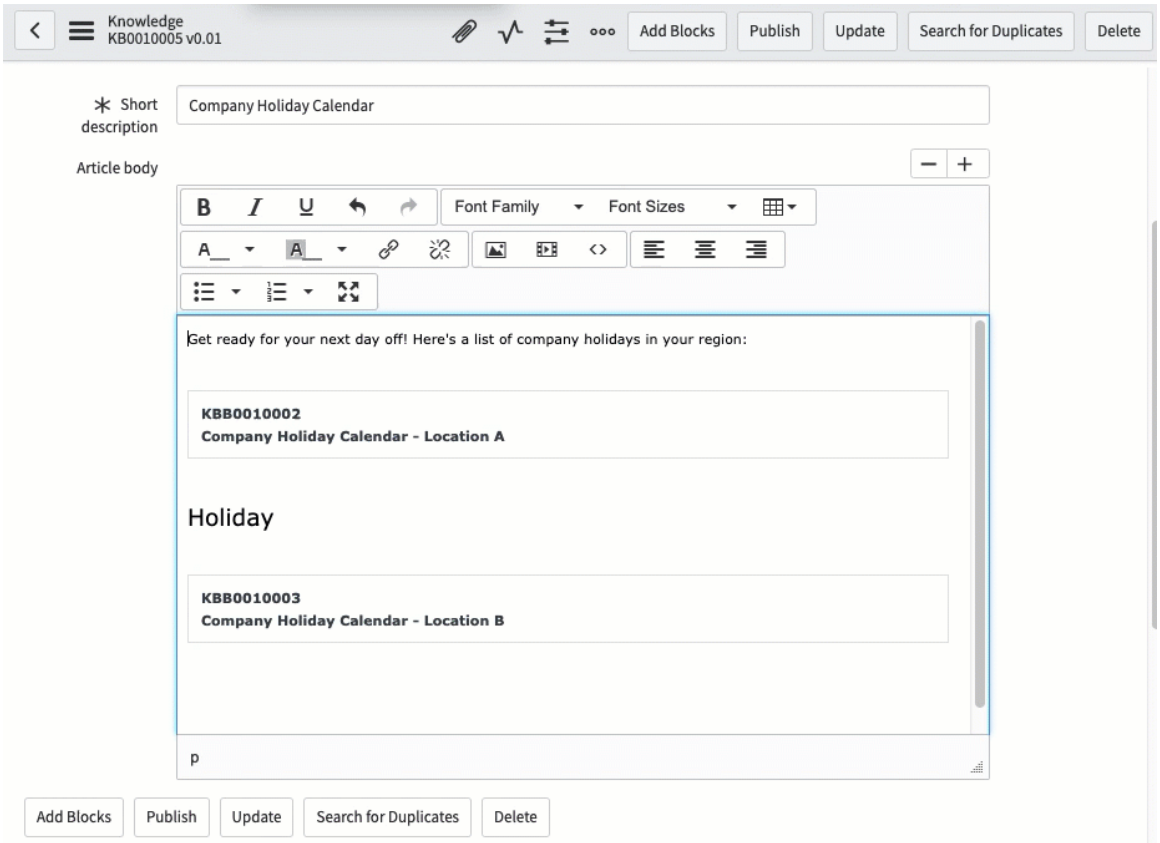
6. **Wahlweise:** Ordnen Sie den Wissensblock im Artikelhauptteil neu an.

   Example

   (Optional) Das folgende GIF zeigt einen Anwender, der einen Wissensblock innerhalb eines Artikels mithilfe einer Tastatur verschiebt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Aktualisieren**, um den Artikel zu erstellen oder zu aktualisieren.

Hinweis:
Sie können den Artikel mit den Blöcken nach Benutzer oder, falls veröffentlicht, nach Datum in einer Vorschau anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Vorschau eines Wissensartikels mit Wissensblöcken anzeigen.

8. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um den Artikel zu veröffentlichen.

Hinweis:
Alle zum Veröffentlichen des Wissensartikels erforderlichen zusätzlichen Schritte, beispielsweise Genehmigungen, hängen vom Veröffentlichungs-Workflow für die Knowledge Base ab. Weitere Informationen finden Sie unter Knowledge Base-Workflows.

Vorschau eines Wissensartikels mit Wissensblöcken anzeigen

Zeigen Sie einen Wissensartikel mit Wissensblöcken nach Benutzer oder, falls veröffentlicht, nach Datum in einer Vorschau an. Im Fall unveröffentlichter Artikel können Sie eine Vorschau des Artikels nach Benutzer anzeigen, indem Sie die Identität verschiedener Benutzer annehmen, um zu sehen, wie die Wissensblockinhalte des Artikels (basierend auf den auf Knowledge Base- und Wissensblock-Ebene festgelegten Benutzerkriterien) angezeigt oder ausgeblendet werden. Im Fall veröffentlichter Artikel können Sie eine Vorschau des Artikels nach Benutzer und nach Datum anzeigen, um zu sehen, wie der Artikel in früheren Versionen für verschiedene Benutzer angezeigt wird.

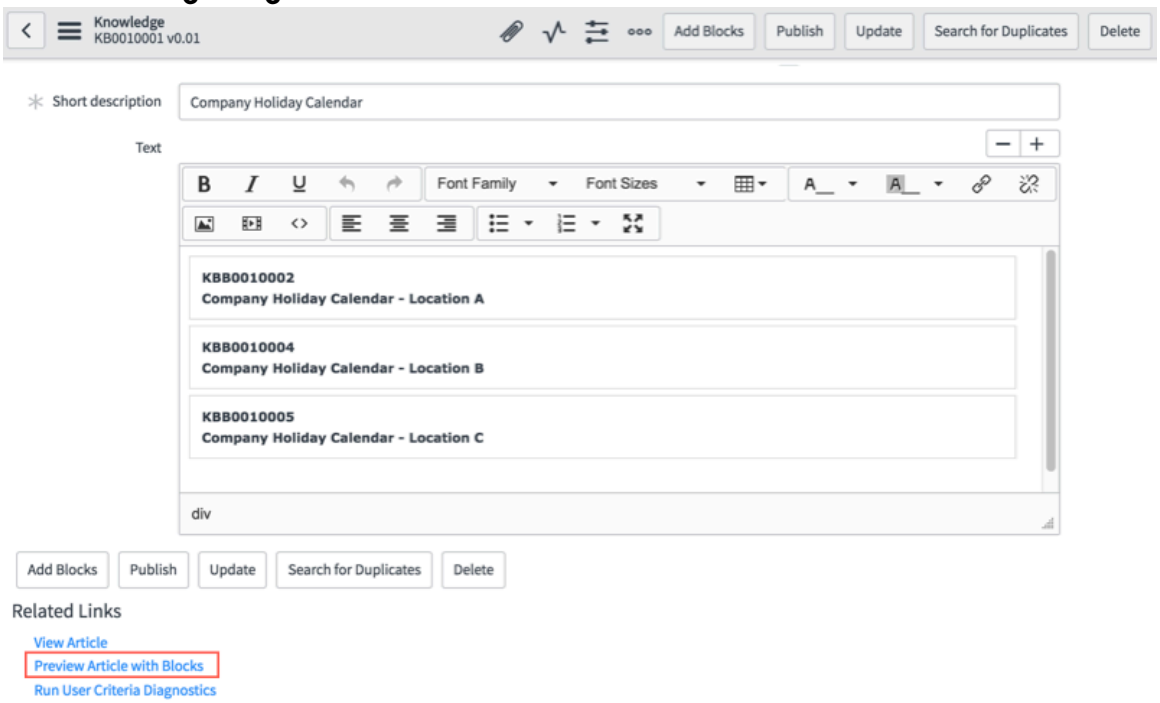
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Der Benutzer muss über einen Mitarbeiterzugang zur Wissensdatenbank verfügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel**, und öffnen Sie eines der Module, z. B. **Nicht** veröffentlicht oder **Veröffentlicht**.
2. Öffnen Sie den Wissensartikel mit Wissensblöcken.
3. Im Abschnitt **Zugehörige Links** klicken Sie auf **Vorschau des Artikels mit Blöcken**.



4. Zeigen Sie eine Vorschau des Artikels in einer der folgenden Varianten an.

Erstellung von Wissensblöcken in Mitarbeiterbereich

Verwenden Sie Inhalte wieder, indem Sie Wissensblöcke in Mitarbeiterbereicherstellen, bearbeiten und veröffentlichen.

Sie können die folgenden Aufgaben im Zusammenhang mit Wissensblöcken in Mitarbeiterbereichausführen:

- Erstellen Sie einen Wissensblock für eine Knowledge Base.
- Verwalten Sie alle unveröffentlichten und veröffentlichten Wissensblöcke, die von Ihnen verfasst wurden.
- Fügen Sie einem Wissensartikel Wissensblöcke hinzu.

  Wenn Sie einen Wissensblock zu einem Wissensartikel hinzufügen, können Sie Wissensblöcke auch zu beliebigen Feldern hinzufügen, die einer Artikelvorlage zugeordnet sind, sofern sie für einen Artikel verwendet werden.

- Einen Wissensblock, der in keinem Wissensartikel verwendet wurde, stilllegen.

Zeigen Sie einen Wissensblock in an Mitarbeiterbereich

Zeigen Sie einen Wissensblock in Mitarbeiterbereicheinschließlich Blocknummer, Kurzbeschreibung und Blockinhalt an.

Vorbereitungen

Sie müssen über Lesezugriff auf die Knowledge Base verfügen, in der der Wissensblock gespeichert ist, den Sie anzeigen möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user und Wissen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Agent Workspace** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Zeigen Sie von Ihnen oder anderen Personen verfasste Wissensblöcke an.
   - Zeigen Sie alle Blöcke an, indem Sie zu navigieren **Listen** > **Wissensblöcke** > **Alle**an.
   - Zeigen Sie von Ihnen erstellte Blöcke an, indem Sie zu entweder navigieren **Listen** > **Wissensblöcke** > **Veröffentlicht** oder **Listen** > **Wissensblöcke** > **Nicht veröffentlicht**an.
3. Klicken Sie auf den Link zu dem Wissensblock, den Sie anzeigen möchten.
4. **Wahlweise:** Zeigen Sie eine andere Version des Wissensblocks an, indem Sie die Version in der Liste Version auswählen.

> **Hinweis:**
> Die Versionsliste wird nur angezeigt, wenn die Artikelversionsverwaltungsfunktion aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Artikelversionsverwaltung.

Ergebnisse

Die ausgewählte Version des Wissensblocks wird in Mitarbeiterbereichgeöffnet. Jede frühere Version des Wissensblocks wird als veraltet angezeigt. Klicken Sie bei der Anzeige einer früheren Version auf die Versionsnummer des Wissensblocks, um eine Liste aller Versionen anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

In angezeigte Wissensblockdetails Mitarbeiterbereich

Erstellen Sie einen Wissensblock in Mitarbeiterbereich

Bearbeiten Sie einen Wissensblock in Mitarbeiterbereich

Veröffentlichen Sie einen Wissensblock in Mitarbeiterbereich

In angezeigte Wissensblockdetails Mitarbeiterbereich

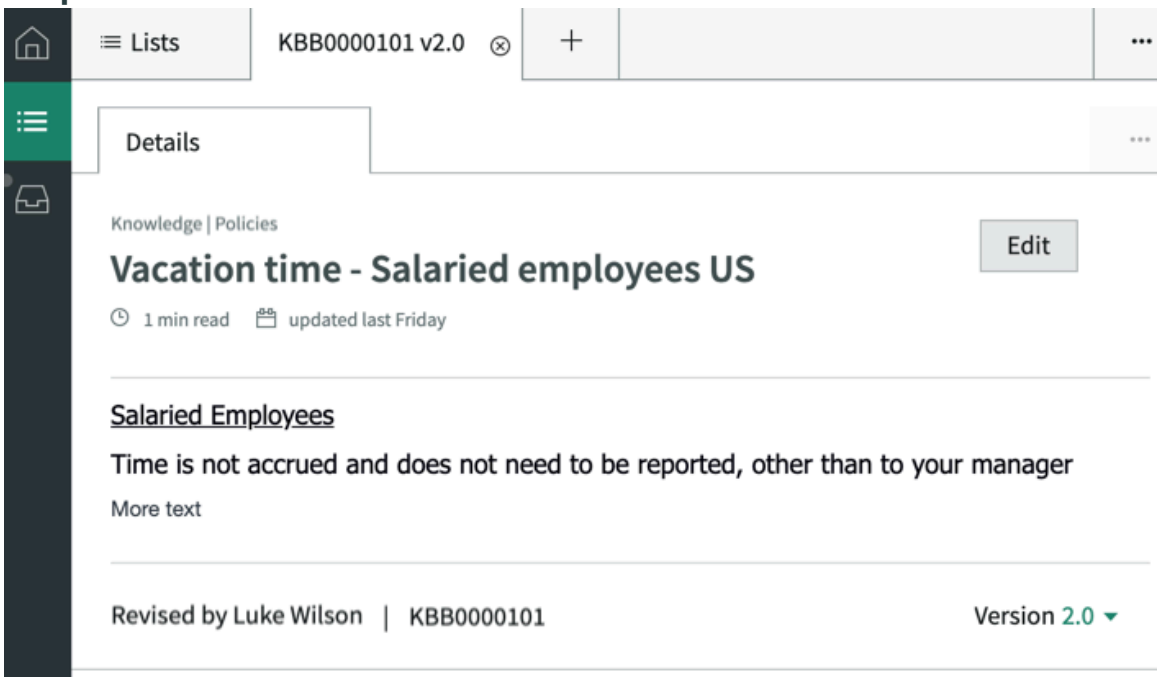
Zeigen Sie die Details eines Wissensblocks in Mitarbeiterbereichan.

Die Ansichtsseite für den Wissensblock in Mitarbeiterbereich enthält verschiedene Details zu einem angezeigten Block.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für eine Wissensblockansichtsseite in Mitarbeiterbereich



Artikelinformationen, die auf der Wissensblockansichtsseite in angezeigt werden Mitarbeiterbereich

Details	Beschreibung
Knowledge Base	Knowledge Base, in der der Wissensartikel und die Artikelkategorie gespeichert werden. In der Abbildung stellt Knowledge die Knowledge Base und Richtlinien die Wissensblockkategorie dar.
Lesezeit	Durchschnittliche Zeit zum Lesen des Wissensblocks. Dies kann Ihnen helfen zu entscheiden, ob Sie Zeit haben, den Block zu lesen. Die Lesezeit wird basierend auf einer durchschnittlichen Lesegeschwindigkeit von 200 Wörtern pro Minute berechnet. Für Blöcke in Sprachen wie Chinesisch, Japanisch und Koreanisch wird die Lesezeit basierend auf einer Durchschnittsgeschwindigkeit von 500 Zeichen pro Minute berechnet. Wenn in einem Artikel Bilder vorhanden sind, wird die Lesezeit anhand der folgenden Regeln berechnet: • Für das erste Bild fügen Sie 12 Sekunden hinzu, für das zweite Bild 11 Sekunden usw. • Wenn mehr als 10 Bilder vorhanden sind, fügen Sie nach dem zehnten Bild 3 Sekunden für jedes Bild hinzu.
Uhrzeit der letzten Aktualisierung	Zeitpunkt der letzten Aktualisierung des Wissensblocks als Anzahl der Tage für die aktuelle Woche, Anzahl der Wochen oder Anzahl der Jahre.
Inhalt des Wissensblocks	Text und Bilder im Wissensblock.
Erstellt von	Autor des Wissensblocks. Dieses Feld wird nur in der ersten Version eines Wissensblocks angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Artikelinformationen, die auf der Wissensblockansichtsseite in angezeigt werden Mitarbeiterbereich (Fortsetzung)

Details	Beschreibung
Überarbeitet von	Anwender, der den Wissensblock überarbeitet hat. Dieses Feld wird angezeigt, wenn ein Wissensblock nachträglich bearbeitet wurde.
Wissensblocknummer	Eindeutige Nummer, die dem Wissensblock automatisch zugewiesen wird. In der Abbildung ist KBB0000101 die Blocknummer.
Version	Ausgewählte Version des Wissensblocks. Dieses Feld wird angezeigt, wenn die Artikelversionsverwaltungsfunktion aktiviert ist. In der Abbildung ist 2.0 die ausgewählte Version des Wissensblocks.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie einen Wissensblock in an Mitarbeiterbereich

Erstellen Sie einen Wissensblock in Mitarbeiterbereich

Bearbeiten Sie einen Wissensblock in Mitarbeiterbereich

Veröffentlichen Sie einen Wissensblock in Mitarbeiterbereich

Erstellen Sie einen Wissensblock in Mitarbeiterbereich

Erstellen Sie einen Wissensblock für eine Knowledge Base in Mitarbeiterbereich, um einen Inhalt in Wissensartikeln in dieser Knowledge Base wiederzuverwenden.

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie die Funktion „Wissensblöcke“ für die Knowledge Base, in der Sie Blöcke erstellen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensblöcke für jede Knowledge Base aktivieren.
- Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der Sie den Wissensblock erstellen möchten.

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user und Wissen

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können auch Blöcke erstellen, wenn Sie auf einen Artikelbereich zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einem Wissensartikel in einen Wissensblock hinzu Mitarbeiterbereich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Agent Workspace** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. **Wahlweise:** Überprüfen Sie, ob bereits ein Wissensblock zu diesem Thema verfügbar ist.
   a. Navigieren zu **Listen** > **Wissensblöcke** > **Alle**an.
   b. Legen Sie einen Filter fest, um nach möglichen übereinstimmenden Wissensblöcken zu suchen.
      - Klicken Sie auf eine Spaltenüberschrift. Wählen Sie basierend auf dem in der Spalte enthaltenen Datentyp im Abschnitt Filter die Filteroptionen aus, oder geben Sie die Filterbedingungen ein, die Sie anwenden möchten. Für die Spalte „Workflow“ können Sie beispielsweise die folgenden Status auswählen:
        - Entwurf
        - Prüfen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Geplant für Veröffentlichung
- Veröffentlicht
- Ausstehende Außerbetriebnahme
- Stillgelegt
- Veraltet

- Klicken Sie auf das Symbol zum Anzeigen des Filterbereichs (zum Anzeigen des Filterbereichs) und anschließend auf **Erweiterte Ansicht**. Geben Sie im Dialogfeld Erweiterte Ansicht Bedingungen im Feld **Diese Bedingungen müssen erfüllt** sein, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.

3. Klicken Sie in einer Wissensblockliste auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Wissensblock“ aus.

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige Nummer zur Identifizierung des Wissensblocks. Dieses Feld wird automatisch gefüllt.
Knowledge Base	Name der Knowledge Base, der Sie den Wissensblock hinzufügen.
Kategorie	Name der Wissenskategorie oder Unterkategorie, die der Knowledge Base zugeordnet ist.
Besitzgruppe	Besitzgruppe für den Wissensblock. Dieses Feld wird angezeigt, wenn die Funktion für Besitzgruppen aktiviert ist (siehe Besitzgruppen). **Hinweis:** Wissensblöcke können ohne die Besitzgruppenfunktion verwendet werden.
Kann lesen	Benutzerkriterien, um Lesezugriff auf Wissensblockebene zu beantragen. **Hinweis:** Anwenderkriterien, die auf Knowledge Base- und Wissensblockebene festgelegt werden, steuern, welche Anwender Blockinhalte in einem Artikel lesen können. (Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerkriterien für einen Wissensblock auswählen.)
Lesen nicht möglich	Zu verwendende Benutzerkriterien bei „Kann nicht gelesen werden“Zugriff auf Wissensblockebene. **Hinweis:** Anwenderkriterien, die auf Ebene der Knowledge Base und des Wissensblocks festgelegt werden, steuern, welche Anwender Blockinhalte in einem Artikel lesen können. (Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerkriterien für einen Wissensblock auswählen.)
Gültig bis	Datum, an dem der Wissensblock abläuft Sobald das „Gültig bis“-Datum verstrichen ist:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Auf der Ansichtsseite für Wissensartikel werden im zugehörigen Wissensartikel keine abgelaufenen Wissensblöcke mehr angezeigt. ○ Suchen nach Wissensartikeln gibt keine Wissensartikel mehr zurück, wenn die Stichwörter nur in den abgelaufenen Blöcken enthalten sind.
Kurzbeschreibung	Beschreibung des Wissensblocks.
Artikeltext	Inhalt des Wissensblocks.
Version	Versionsnummer des Wissensblocks. Dieses Feld wird automatisch auf eine Versionsnummer gesetzt, wenn die Artikelversionierungsfunktion aktiviert ist. **Hinweis:** Wissensblöcke können ohne die Artikelversionsverwaltungsfunktion verwendet werden. Weitere Informationen zur Artikelversionsverwaltung sowie zum Deaktivieren der Funktion finden Sie unter Artikelversionsverwaltung.
Artikeltyp	Markup-Sprache, die zum Formatieren des Blocks verwendet wird. Dieses Feld wird automatisch auf HTML festgelegt, weil **Hinweis:** -Wissensblöcke werden nur für HTML-Wissensartikel unterstützt.
Workflow	Veröffentlichungsstatus des Blocks. Dieses Feld wird automatisch auf den Veröffentlichungsstatus des Blocks gesetzt, z. B. Entwurf, Veröffentlicht oder Zurückgezogen.

Hinweis:
Sie können das Feld **Quellaufgabe** ignorieren, das nicht verwendet wird.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Der Wissensblock wird gespeichert und in der Liste Nicht veröffentlicht von Wissensblöcken in Mitarbeiterbereich angezeigt. Außerdem werden zusätzliche Funktionen im Formular verfügbar gemacht.
6. **Wahlweise:** Veröffentlichen Sie den Block, indem Sie auf **Veröffentlichen klicken**.

   (Optional) Ein Wissensblock wird abhängig von der Workflow-Einstellung seiner Knowledge Base veröffentlicht.

   - **Wissen – Sofort veröffentlichen**: Der Wissensblock wird sofort veröffentlicht.
   - **Wissen – Genehmigungsveröffentlichung**: Der Wissensblock wird nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht.

   Nach der Veröffentlichung wird Ihr Wissensblock in den Listen Veröffentlicht und Alle unter Wissensblöcke in Mitarbeiterbereichangezeigt. Wenn die Artikelversionsverwaltungsfunktion aktiviert ist, wird die Versionsnummer des Wissensblocks erhöht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Bearbeiten Sie einen Wissensblock in Mitarbeiterbereich

Bearbeiten Sie einen Wissensblock in Mitarbeiterbereich

Bearbeiten Sie Wissensblöcke in einer Knowledge Base in Mitarbeiterbereich, um den wiederverwendeten Inhalt in allen Artikeln der Knowledge Base zu aktualisieren.

Vorbereitungen

Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, die den zu bearbeitenden Wissensblock speichert. Standardmäßig werden im Wissensblock keine angehängten Dateien, sondern nur als Link angezeigt.
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user und Wissen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Agent Workspace** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Gehe zu **Listen** > **Wissensblöcke** > **Alle**an.
3. Klicken Sie auf den Link eines Wissensblocks.
4. Ändern Sie die Felder im Formular „Wissensblock“.
   - Bei einem nicht veröffentlichten Wissensblock wird das Wissensblock-Formular geöffnet, wenn Sie den Artikel auswählen.
   - Klicken Sie bei einem veröffentlichten Wissensblock auf **Bearbeiten**, um auf das Wissensblockformular zuzugreifen.

     Hinweis:
     Wenn die Artikelversionsverwaltungsfunktion aktiviert ist, können Sie nur die aktuelle Version eines Wissensblocks bearbeiten. Klicken Sie auf Zur **Kasse**, nachdem Sie auf **Bearbeiten geklickt**haben.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Der Wissensblock wird gespeichert und in der Liste Nicht veröffentlicht unter Wissensblöcke angezeigt. Wenn die Artikelversionsverwaltungsfunktion aktiviert ist, wird die Version des Wissensblocks um 0,01 erhöht.
6. **Wahlweise:** Veröffentlichen Sie den Wissensblock, indem Sie auf **Veröffentlichen klicken**.
   Der Wissensblock wird abhängig von der Workflow-Einstellung seiner Knowledge Base veröffentlicht.
   - **Wissen – Sofort veröffentlichen**: Der Wissensblock wird sofort veröffentlicht.
   - **Wissen – Genehmigungsveröffentlichung**: Der Wissensblock wird nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht.

   Nach der Veröffentlichung wird Ihr Wissensblock in den Listen Veröffentlicht und Alle unter Wissensblöcke in Mitarbeiterbereichangezeigt. Wenn die Artikelversionsverwaltungsfunktion aktiviert ist, wird die Versionsnummer des Wissensblocks auf die nächste ganze Zahl aktualisiert (z. B. von 2.02 auf 3.0).

Veröffentlichen Sie einen Wissensblock in Mitarbeiterbereich

Veröffentlichen Sie einen Wissensblock, um ihn zum Hinzufügen zu Wissensartikeln verfügbar zu machen.

Vorbereitungen

Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, die den Wissensblock speichert, den Sie veröffentlichen möchten.
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user und Wissen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Agent Workspace** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Gehe zu **Listen** > **Wissensblöcke** > **Nicht veröffentlicht**an.
3. Klicken Sie auf den Link eines Wissensblocks.
4. Klicken Sie im Formular „Wissensblock“ auf **Veröffentlichen**.

Ergebnisse

Ein Wissensblock wird abhängig von der Workflow-Einstellung seiner Knowledge Base veröffentlicht.

- **Wissen – Sofort veröffentlichen**: Der Wissensblock wird sofort veröffentlicht.
- **Wissen – Genehmigungsveröffentlichung**: Der Wissensblock wird nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht.

Nach der Veröffentlichung wird Ihr Wissensblock in den Listen Veröffentlicht und Alle unter Wissensblöcke in Mitarbeiterbereichangezeigt. Wenn die Artikelversionsverwaltungsfunktion aktiviert ist, wird die Version des Blocks hochgezählt.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie einen Wissensblock in an Mitarbeiterbereich

Genehmigen Sie einen Wissensblock in Mitarbeiterbereich

Genehmigen Sie einen Wissensblock, der in Mitarbeiterbereichauf Ihre Überprüfung wartet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user und Wissen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Agent Workspace** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Gehe zu **Listen** > **Wissensblöcke** > **Nicht veröffentlicht**an.
3. Klicken Sie auf einen Wissensblocklink, der sich im Workflow-Status **Überprüfung** befindet.
4. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Genehmigungen in der Spalte **Status auf Angefordert.**
   Das Genehmigungsformular wird auf einer anderen Registerkarte in Mitarbeiterbereichgeöffnet.
6. Wählen Sie in der Liste Status die **Option Genehmigt**aus.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Der genehmigte Wissensblock wird sofort veröffentlicht. Wenn die Artikelversionsverwaltungsfunktion aktiviert ist, wird die Versionsnummer des Wissensblocks zur nächsten ganzen Zahl erhöht (z. B. von 2.02 bis 3.0). Im Formular „Wissensblock“ ändert sich der Workflow-Status in **Veröffentlicht**. Die neue veröffentlichte Version des Wissensblocks wird der zugehörigen Liste „Blockversionen“ im Wissensblockformular hinzugefügt. Die Version ist auch in der Liste Alle unter Wissensblöcke in Mitarbeiterbereichverfügbar, wechseln Sie zu **Wissensblöcke** > **Alle**an.

Fügen Sie einem Wissensartikel in einen Wissensblock hinzu Mitarbeiterbereich

Fügen Sie einem Wissensartikel in Mitarbeiterbereicheinen Wissensblock hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Sowohl der Wissensartikel als auch der Wissensblock müssen sich in derselben Knowledge Base befinden.
- Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben.
- Stellen Sie sicher, dass die Funktion „Wissensblöcke“ für die Knowledge Base aktiviert ist, in der sich der Artikel befindet. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensblöcke für jede Knowledge Base aktivieren.

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user und Wissen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Agent Workspace** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Gehe zu **Listen** > **Wissensartikel** > **Alle**an.
3. Klicken Sie auf einen vorhandenen Artikellink.
   Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich.

   Hinweis:
   - Wissensblöcke werden nur bei HTML-Wissensartikeln unterstützt. Stellen Sie sicher, dass das Feld **Artikeltyp** auf **HTML**festgelegt ist.
   - Wenn ein Wissensartikel eine Artikelvorlage verwendet, können Sie allen Feldern, die der Artikelvorlage zugeordnet sind, Wissensblöcke hinzufügen.
4. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Symbol zum Hinzufügen von Blöcken (Symbol zum von Blöcken).
5. Suchen Sie nach dem Artikel, dem Sie den Wissensblock hinzufügen möchten.
   Informationen zur Verwendung des Bedingungsgenerators mit der erweiterten Suche finden Sie unter Bedingungsgenerator .
6. Klicken Sie auf **Einfügen**, um dem Artikel den Wissensblock hinzuzufügen.
   Wenn keine Wissensblöcke vorhanden sind, klicken Sie auf **Neuen Block erstellen** und befolgen das Verfahren zum Erstellen eines weiteren Blocks. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Wissensblock in Mitarbeiterbereich.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Änderungen zu speichern.

   Hinweis:
   Sie können eine Vorschau des Artikels mit den Blöcken anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie eine Vorschau eines Wissensartikels mit Wissensblöcken in an Mitarbeiterbereich.
8. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um den Artikel zu veröffentlichen.

   Der Wissensartikel wird abhängig von der Workflow-Einstellung seiner Knowledge Base veröffentlicht. Weitere Informationen finden Sie unter Veröffentlichen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich.

Zeigen Sie eine Vorschau eines Wissensartikels mit Wissensblöcken in an Mitarbeiterbereich

Zeigen Sie eine Vorschau eines Wissensartikels mit Wissensblöcken in Mitarbeiterbereichan.

Vorbereitungen

Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der der Wissensartikel gespeichert ist.
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user und Wissen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Agent Workspace** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Gehe zu **Listen** > **Wissensartikel** > **Alle**an.
3. Wählen Sie den Artikel aus, in dem Sie die Vorschau eines Wissensblocks anzeigen möchten, und klicken Sie auf **Bearbeiten**.
4. Klicken Sie **auf Vorschau mit Blöcken**.
   Die Artikelbearbeitungsseite wird aktualisiert und zeigt Optionen für die Vorschau eines Wissensblocks an.
5. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Blöcke anzeigen**, um die dem Artikel hinzugefügten Wissensblöcke hervorzuheben.
6. Klicken Sie auf **OK**.

Einen Wissensblock in stilllegen Mitarbeiterbereich

Löschen Sie einen veröffentlichten Wissensblock, wenn er nicht mehr für Anwender zum Anzeigen oder Suchen verfügbar sein soll.

Vorbereitungen

Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, die den Wissensblock speichert, den Sie stilllegen möchten.
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user und Wissen

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Wissensblöcke nur stilllegen, wenn sie nicht in Wissensartikeln verwendet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Agent Workspace** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Gehe zu **Listen** > **Wissensartikel** > **Veröffentlicht**an.
3. Wählen Sie den Wissensblock aus, den Sie stilllegen möchten.
4. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
5. Klicken Sie **auf Stilllegen**.

Ergebnisse

Der Wissensblock wird je nach Workflow-Einstellung seiner Knowledge Base deaktiviert.

- **Wissen – Sofort stilllegen**: Der Wissensblock wird sofort stillgelegt.
- **Wissen – Genehmigung stilllegen**: Der Wissensblock wird nach Abschluss der Genehmigung stillgelegt.

Nach der Stilllegung wird Ihr Wissensblock nicht mehr in der Liste Veröffentlicht unter Wissensblöcke in Mitarbeiterbereichangezeigt.

Integration einer benutzerdefinierten Such- oder Wissensartikel-Anzeige mit Wissensblöcken

Wenn Sie in Ihrer Anwendung eine benutzerdefinierte Such- oder Wissensartikel-Anzeige verwenden, können Sie diese benutzerdefinierte Suche oder Anzeige mit der entsprechenden Wissens- oder Wissensblock-API integrieren.

Hinweis:
Die Integration ist nur erforderlich, wenn Sie eine benutzerdefinierte Such- oder Wissensartikel-Anzeige verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KBPortalServiceImpl – Global

Die API KBPortalServiceImpl ist in Knowledge Management V3 [com.snc.knowledge3] als Skripteinbindung enthalten. Sie bietet Methoden zur Verwendung mit Wissen, z. B. die Integration mit einer benutzerdefinierten Suche.

KBPortalServiceImpl – KBPortalServiceImpl()

Instantiiert ein KBPortalServiceImpl-Objekt in einer globalen Anwendung.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
Keine		

KBPortalServiceImpl – getResultData(Objektanforderung)

Gibt Suchergebnisse zurück, die auf Stichwörtern des Wissensartikels und auf relevanten Wissensblockinhalten basieren, auf die der Benutzer zugreifen kann.

Wenn Sie das Wissensblock-Feature aktiviert haben und in Ihrer Anwendung eine benutzerdefinierte Suche nach Wissen verwenden, gibt Ihre Suche möglicherweise keine relevanten Artikel zurück, wenn Stichwörter in den Blöcken enthalten sind. Um Suchergebnisse basierend auf Stichwörtern aus dem Artikel und aus relevantem Blockinhalt zurückzugeben, auf die der Benutzer Lesezugriff hat, müssen Sie die Methode getResultData() in Ihrer benutzerdefinierten Suche aufrufen.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
Anforderung	Objekt	JSON-Objekt, um die Suche zu verfeinern.

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
Objekt	Array von Suchergebnissen im JSON-Format basierend auf Stichwörtern aus dem Wissensartikel und aus relevantem Wissensblockinhalt, auf den der Benutzer Lesezugriff hat.

Example: Benutzerdefinierte Suche mit Wissensblöcken integrieren

```
function doKeywordSearch(queryText, count, queryLocation) {
 var results = [];

 // To set up the request.
 var request = {
  keyword: queryText,
  language: "",

  // To pass data to filter on different metadata.
  variables: {
   kb_knowledge_base: ['Knowledge'],
   kb_category: '',
   author: ['']
  },

  // Provide the following.
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  context: gs.getProperty('glide.knowman.sp.search_context', 'Knowledge Search'),
  resource: 'Knowledge',
  order: "relevancy,true",

  // Provide the pagination variables.
  start: queryLocation,
  end: queryLocation+count,

  attachment: false,

  // Provide any additional metadata you want to include in your results.
  knowledge_fields: [
    "number",
    "sys_id",
    "published"
  ]
};

// To execute the search.
var response = new KBPortalServiceImpl();
response.getResultData(request);

// To send the search results back to the UI or to store results in your object.
for (var i = 0; i < response.results.length; i++) {
  result = response.results[i];
  var article = {};
  article.sys_id = result.meta.sys_id.display_value;
  article.number = result.meta.number.display_value;
  article.short_description = article.short_description;
  article.title = result.title;
  article.published = result.meta.published.display_value;
  article.publishedUTC = result.meta.published.display_value;
  article.text = article.text;
  article.score = result.meta.score;
  article.label = article.short_description;
  article.shortDescription = article.short_description;
  results.push(article);
}

return results;
}
```

Automatische Übersetzung

KBBlock – Global

Die API KBBlock ist in den Wissensblöcken [com.snc.knowledge_blocks] als Skripteinbindung enthalten. Sie bietet Methoden zur Verwendung mit dem Wissensblock-Feature, z. B. die Integration mit einer benutzerdefinierten Wissensartikel-Ansicht.

KBBlock – KBBlock()

Instantiiert ein KBBlock-Objekt in einer globalen Anwendung.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
Keine		

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KBBlock – getArticleContent(GlideRecord knowledgeRecord)

Ruft Wissensartikel mit relevantem Wissensblockinhalt ab, auf den ein Benutzer Lesezugriff hat.

Wenn Sie die Wissensblockfunktion aktiviert haben und eine benutzerdefinierte Wissensartikel-Anzeige für Ihre Anwendung verwenden, zeigt Ihre Anzeige möglicherweise keine Artikel an, die den relevanten Blockinhalt erweitern. Um den Blockinhalt zu erweitern, auf den ein Benutzer zugreifen kann, müssen Sie die Methode getArticleContent() in Ihrer benutzerdefinierten Ansicht aufrufen.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
KnowledgeRecord	GlideRecord	GlideRecord des anzuzeigenden Wissensartikels.

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
Zeichenfolge	Wissensartikel mit relevantem Wissensblockinhalt, auf den ein Benutzer Lesezugriff hat.

Example: Benutzerdefinierte Wissensartikel-Anzeige mit Wissensblöcken integrieren

```
// This function returns the article text with expanded block content.
function getArticleText(kbSysId) {
  var knowledgeRecord = new GlideRecord('kb_knowledge');
  var kbText='';
  if(knowledgeRecord.get(kbSysId)) {
    if(new GlidePluginManager().isActive('com.snc.knowledge_blocks')) {
      kbText = new KBBlock();
      kbText.getArticleContent(knowledgeRecord);
    }
    else
      kbText = knowledgeRecord.getValue('text');
    }
  return kbText;
}

// This is an example of how to call the function defined above.
var kbText = getArticleText('01a1ca5b6710130038876c3b5685efd3');
```

Verwenden Sie Wissensabonnements

Verwenden Sie Wissensabonnements, um E-Mail-Benachrichtigungen über neue Artikel und Artikelüberarbeitungen oder Kommentare zu erhalten.

Knowledge Base abonnieren

Abonnieren Sie eine Knowledge Base und erhalten Sie Benachrichtigungen, wenn dieser Knowledge Base Artikel hinzugefügt werden.

Vorbereitungen

Sie müssen das Plugin „Knowledge Management Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced) aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensabonnements konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer können eine Knowledge Base entweder über die Knowledge Management v3-Benutzeroberfläche oder über das Knowledge Management Service Portal abonnieren.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Homepage**an.
2. Klicken Sie auf den Link **Abonnieren** auf der Knowledge Base-Kachel.
   Der Link ändert sich zu **Abonniert** und enthält ein Häkchen.

Knowledge Base-Abonnement beenden

Knowledge Base-Abonnement beenden

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer können sich von einer Knowledge Base über die Knowledge Management v3-Benutzerschnittstelle oder das Knowledge Management Service Portal abmelden.

Hinweis:

Wenn Sie einen Artikel abonnieren und dann die Knowledge Base abonnieren, werden Sie durch das Abbestellen der Knowledge Base auch von diesem Artikel abgemeldet.

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Homepage**an.
2. Klicken Sie auf den Link **Abonniert** auf der Knowledge Base-Kachel, der auf**Abmelden** umgestellt wird.
   Nach dem Abmelden von der Knowledge Base wird der Link auf **Abonnieren** umgestellt.

Einen Wissensartikel abonnieren

Abonnieren Sie einen Wissensartikel in einer Knowledge Base, um E-Mail-Benachrichtigungen über neue Artikel und Artikelüberarbeitungen oder Kommentare zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Wenden Sie sich an Ihren Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer können einen Wissensartikel entweder über die V3-Benutzeroberfläche Wissensmanagement oder das Wissensmanagement-Serviceportal abonnieren.

Hinweis:

- Benutzer, die bereits eine Knowledge Base abonniert haben, abonnieren auch die Artikel innerhalb dieser Knowledge Base.
- Um Artikel aus dem Basisserviceportal (https://) zu abonnieren<instance name> /sp?), müssen Sie zu den Seiten des Knowledge Management-Serviceportals navigieren (z. B. https:// /sp?id=kb_home) aus dem Basisserviceportal.
- Informationen zum Verwalten des Wissensabonnements für die Knowledge Base und den Wissensartikel finden Sie unter Wissensabonnements verwalten.
- Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Homepage**an.
2. Klicken Sie auf **Abonnieren** am Anfang des Wissensartikels.
   Es wird eine Informationsnachricht zum Artikelabonnement angezeigt, und die Schaltfläche wechselt zu **Abonniert**. Wenn die E-Mail-Benachrichtigung einen Artikellink enthält, verweist der Link auf Wissensmanagement Serviceportal. Die E-Mail-Benachrichtigung für einen abonnierten Artikel enthält die ID des Wissensartikels, eine Kurzbeschreibung und den Link zum Artikel.

Abonnement eines Wissensartikels beenden

Abonnement eines Wissensartikels beenden

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer können einen Wissensartikel über die Knowledge Management v3-Benutzerschnittstelle oder das Knowledge Management Service Portal abbestellen.

Hinweis:

Wenn Sie eine Knowledge Base abonniert haben und sich von einem Artikel in dieser Knowledge Base abmelden, müssen Sie auch die übergeordnete Knowledge Base abbestellen.

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Homepage**an.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Abonniert**, die auf **Abmelden** umgestellt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie den Wissensartikel abonniert haben, führt diese Aktion zu einer Informationsnachricht darüber, dass das Artikelabonnement entfernt wurde. Wenn Sie auch die übergeordnete Knowledge Base abonniert haben, fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort.

3. Wenn Sie die übergeordnete Wissensdatenbank abonniert haben, klicken Sie auf **Ja** im Popup-Fenster „Abmelden“.
   Diese Aktion führt zu einer Informationsnachricht darüber, dass das Knowledge Base-Abonnement entfernt wurde.

Wissensabonnements verwalten

Verwalten Sie Abonnements von Knowledge Bases und Wissensartikeln auf der Seite Benachrichtigungseinstellungen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Benutzer können Wissensabonnements über die Knowledge-Anwendung oder über das Knowledge Management Service Portal verwalten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Seite Benachrichtigungseinstellungen.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte Abonnements.
3. Klicken Sie auf **Knowledge Base** oder **Wissensartikel**, um eine Liste der aktuellen Abonnements anzuzeigen.
4. Klicken Sie auf **Abonniert**, um sich von einer Knowledge Base oder einem Wissensartikel abzumelden. Der Link wird auf **Abgemeldet** umgestellt.

Übersetzungsverwaltung verwenden

Verwenden Sie das Übersetzungsmanagement, um Übersetzungsaufgaben zu erstellen und zu verwalten.

Erstellen Sie Übersetzungszuweisungen für Wissensartikel

Weisen Sie Sprachexperten Wissensartikel zu, um genaue Übersetzungen sicherzustellen. Identifizieren Sie die Sprachexperten, und erstellen Sie Zuweisungsregeln, damit Übersetzungsaufgaben automatisch Sprachexperten und -gruppen zugewiesen werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: knowledge_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Übersetzungsaufgaben werden automatisch zugewiesen, sobald die Zuweisungsregeln erstellt wurden. Zuweisungsregeln werden nur angewendet, wenn eine Aufgabe nicht bereits einem anderen Benutzer oder einer anderen Gruppe zugewiesen ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Übersetzungsmanagement** > **Übersetzerzuordnung**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Zuweisungsregel zu erstellen.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Zuweisungsregel ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie **auf** der Registerkarte Betrifft den Aufgabentyp aus, den Sie zuweisen möchten, indem Sie eine Bedingung festlegen.

   a. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Tabelle die **Tabelle„Wissensübersetzungsaufgabe“ [kb_translation_task]** aus.

   b. Legen Sie im Feld **Bedingungen** eine Bedingung für die Zuweisung von Aufgaben fest. Um beispielsweise Aufgaben für die Übersetzung ins Englische zuzuweisen, legen Sie die Bedingung auf**[Übersetzte Sprache] [ist] [Englisch] fest.**

5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Zuweisen an** den Benutzer oder die Gruppe aus, dem bzw. der Sie die Aufgabe zuweisen möchten.
6. **Wahlweise:** Klicken Sie auf die Registerkarte **Skript**, um ein Skript einzugeben und die Zuweisungsregel weiter anzupassen.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

An den Benutzer oder die Gruppe, dem bzw. der die Aufgabe zugewiesen wurde, wird eine E-Mail-Benachrichtigung mit einem Link zur Übersetzungsaufgabe und zum Quellartikel gesendet.

Übersetzungsaufgaben automatisch erstellen

Erstellen Sie Übersetzungsaufgaben in bestimmten Sprachen automatisch, um zu vermeiden, dass Sie manuell Übersetzungsaufgaben erstellen müssen, nachdem ein Artikel veröffentlicht wurde. Die verfügbaren Sprachen hängen von den Sprach-Plugins ab, die in Ihrer Instanz installiert wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Knowledge Bases**an.
2. Wählen Sie eine vorhandene Knowledge Base aus.
3. Zeigen Sie die installierten Sprachen an, indem Sie auf das Schlosssymbol klicken, um das Feld **Sprachen** zu entsperren.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste die Sprachen aus, für die Sie Aufgaben erstellen möchten.
5. Wählen Sie **Übersetzungsaufgaben automatisch erstellen aus**.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Öffnen Sie einen Wissensartikel, und greifen Sie auf die zugehörige Liste „Wissensübersetzungsaufgaben“ zu, um die zugehörigen Übersetzungsaufgaben anzuzeigen.

Massenübersetzung für Wissensartikel

Führen Sie mit der Anwendung Lokalisierungs-Framework Massenübersetzungen von Wissensartikeln in mehrere Sprachen durch.

Die Funktion „Massenübersetzungen“ erweitert den Lokalisierungsservice in Wissensmanagement, um Kunden in allen geografischen Regionen zu unterstützen, indem Wissensartikel in der von ihnen gesprochenen Sprache lokalisiert werden. Mit der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendung ServiceNow® Lokalisierungs-Framework können Sie mehrere Wissensartikel auswählen und in andere Sprachen übersetzen. Sobald der Übersetzungsprozess abgeschlossen ist, können Sie über die Wissenstabelle [kb_knowledge] auf den übersetzten Artikel zugreifen. Sie können Übersetzungen für bis zu 200 Artikel gleichzeitig anfordern.

Übersetzungs-Workflow

Sie können einen Workflow definieren, um die zum Abschließen einer Übersetzung erforderlichen Aktionen zu bestimmen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Workflows im Lokalisierungs-Framework .

Konfiguration der Einstellungen

Definieren Sie in den Einstellungen die Übersetzungen, den Workflow und die Projekteinstellungen, um die Übersetzung für aktivierte Sprachen anzufordern. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Lokalisierungs-Framework-Einstellungen konfigurieren .

Artefaktkonfiguration

Das Artefakt „Wissen“ ist in der Tabelle „Artefaktkonfigurationen“ [sn_lf_config] enthalten und standardmäßig aktiv. Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework-Support für Knowledge Base .

Übersetzungsvalidierungen

Mit der Übersetzungsvalidierung können Sie die Übersetzungsanforderung überprüfen und verwalten, bevor Sie Wissensartikel zur Übersetzung einreichen. Die auszuführenden Validierungen sind:

- Die angeforderte Sprache ist in der Knowledge Base zulässig.
- Für die im Artikel verwendeten Blöcke sind Übersetzungen in der Zielsprache vorhanden.
- Quellartikel befinden sich nicht im Status „Stillgelegt“ oder „Veraltet“.
- Die Quellsprache des Artikels unterscheidet sich von der angeforderten Sprache.
- Der Quellartikel darf kein übersetzter Artikel sein.
- Die Gesamtzahl der ausgewählten Artikel beträgt weniger als 200.

Verwenden Sie Massenübersetzung für die manuelle Übersetzung

Übersetzen Sie Wissensartikel mithilfe von Massenübersetzungen in andere Sprachen.

Bei der Massenübersetzung wird die Anwendung ServiceNow® Lokalisierungs-Framework verwendet, die den Übersetzungsprozess von Wissensartefakten durch konfigurierbare Workflows verbessert. Sie können mehrere Wissensartikel und die bevorzugte Sprache auswählen, in die Sie Ihre Inhalte lokalisieren möchten.

Massenübersetzungen für mehrere Wissensartikel anfordern

Übersetzungen für mehrere Wissensartikel über Massenübersetzungen anfordern, um sie in eine oder mehrere Sprachen zu lokalisieren.

Vorbereitungen

Fügen Sie eine anwenderdefinierte Einstellung Lokalisierungs-Framework hinzu, um Massenübersetzungen zu aktivieren.

Erforderliche Rolle: Anfordernde Person für Lokalisierung, um Übersetzungen anzufordern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel**an.
2. Wählen Sie die Artikel aus, die Sie übersetzen möchten.
3. Wählen Sie **Übersetzungen anfordern aus**.

> **Hinweis:**
> an. Überprüfen Sie die Validierungsliste, um sicherzustellen, dass alle zu übersetzenden Artikel validiert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Massenübersetzung für Wissensartikel.

4. Wählen Sie im Dialogfeld „ **Übersetzungen anfordern** “ die Sprachen aus, in die Sie die Artikel übersetzen möchten.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Lokalisierungsaufgaben werden für die ausgewählten Elemente in allen ausgewählten Sprachen erstellt. Eine Erfolgsmeldung mit einem Link zur Liste der angeforderten Elemente wird angezeigt. Wählen Sie den Link, um die Liste der angeforderten Elemente anzuzeigen.

Übersetzen Sie mehrere Wissensartikel in verschiedene Sprachen

Übersetzen Sie mehrere Wissensartikel, um Ihre Inhalte für verschiedene Gebietsschemata zu lokalisieren.

Vorbereitungen

- Fügen Sie eine anwenderdefinierte Einstellung Lokalisierungs-Framework hinzu, um Massenübersetzungen zu aktivieren.
- Massenübersetzungen für mehrere Wissensartikel anfordern.

Erforderliche Rolle: Lokalisierungserfüller zur Erfüllung der Übersetzungsanforderung

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Wissensübersetzungen** > **Meine Übersetzungsanforderung**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „Lokalisierungsanforderungselemente“ das Zahnradsymbol ( ), um die **Lokalisierungsaufgabe** Ihrer Aufgabenliste hinzuzufügen.
3. Öffnen Sie eine beliebige Lokalisierungsaufgabe.
4. Wählen Sie auf der Seite „Lokalisierungsaufgabe“ im Formularheader die Option **Übersetzen** aus.
   Auf einer zweispaltigen UI-Vergleichsseite wird auf der linken Seite eine Spalte „ **Quellsprache** “ **und** auf der rechten Seite eine Spalte „Zielsprache“ angezeigt. Sie können die Anzeige wie folgt festlegen:
   - Wählen Sie **Alle** erweitern aus, um alle Gruppen in der Vergleichs-UI zu erweitern.
   - Wählen Sie **Alle reduzieren** aus, um alle Gruppen in der Vergleichs-UI zu reduzieren.
   - Wählen Sie **Gruppen mit fehlenden Übersetzungen anzeigen aus**, um nur die Gruppen mit fehlenden Übersetzungen anzuzeigen, wenn der Inhalt übersetzt wird.
5. Kopieren Sie auf der UI-Vergleichsseite den Inhalt aus der Spalte „ **Quellsprache** “, und fügen Sie ihn in die Spalte „ **Zielsprache** “ ein.
6. Wiederholen Sie den Vorgang „Kopieren und Einfügen“ für jeden aufgelisteten Artikel.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wählen **Sie Übersetzung veröffentlichen aus**.
8. Wählen Sie im Dialogfeld „ **Übersetzungen veröffentlichen** “ die **Option Übersetzungen veröffentlichen**aus.

Ergebnisse
Die ausgewählten Artikel werden in die ausgewählten Sprachen übersetzt und als Version 0.01 markiert. Auf die Artikel kann über die Wissenstabelle [kb_knowledge] zugegriffen werden.

Verwenden Sie Massenübersetzung für Dynamische Übersetzung

Übersetzen Sie Wissensartikel mithilfe von maschinellen Übersetzungen in andere Sprachen.

Dynamische Übersetzung für Massenübersetzung übersetzt den Inhalt von Wissensartikeln in Echtzeit und bietet Ihrem Kunden eine nahtlose Lokalisierungs-Experience. Mithilfe des Sprachübersetzers erkennt die dynamische Übersetzung automatisch die Sprache der vom Benutzer eingegebenen Texte und zeigt den übersetzten Text auf der UI-Vergleichsseite an.

Übersetzen Sie Wissensartikel mit Dynamische Übersetzung

Verwenden Sie maschinelle Übersetzung, um Wissensartikel automatisch in andere Sprachen zu übersetzen.

Vorbereitungen
Fügen Sie eine anwenderdefinierte Einstellung Lokalisierungs-Framework hinzu, um die maschinelle Übersetzung zu aktivieren.

Erforderliche Rolle: Anfordernde Person für Lokalisierung, um Übersetzungen anzufordern

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dynamische Übersetzung verwendet ServiceNow® Lokalisierungs-Framework, um Wissensartikel ohne manuelles Eingreifen in verschiedene Gebietsschemata zu übersetzen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel**an.
2. Wählen Sie die Artikel aus, die übersetzt werden sollen.
3. Wählen Sie **Übersetzungen anfordern aus**.

   Hinweis:
   .Überprüfen Sie die Validierungsliste, um sicherzustellen, dass alle zu übersetzenden Artikel validiert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Massenübersetzung für Wissensartikel.

4. Wählen Sie im Dialogfeld „ **Übersetzungen anfordern** “ die Sprachen aus, in die die Artikel übersetzt werden sollen.
5. Wählen Sie **Absenden**.
   Dynamische Übersetzung initiiert automatisch einen Übersetzungsprozess und erstellt einen übersetzten Artikel.

Ergebnisse
Die ausgewählten Artikel werden in ausgewählte Sprachen übersetzt und als Version 0.01 markiert. Auf den Artikel kann über die Wissenstabelle [kb_knowledge] zugegriffen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersetzen Sie einen Wissensartikel aus einer Übersetzungsaufgabe

Beginnen Sie mit der Übersetzung von Artikeln, sobald sie veröffentlicht und Ihnen zur Übersetzung zugewiesen wurden.

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie das Plugin „Dynamische Übersetzung“ (com.glide.dynamic_translation).
- Aktivieren Sie die Eigenschaft `glide.knowman.translation.enable_translation_task`. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungsverwaltung.

Erforderliche Rolle: admin, knowledge_admin oder knowledge

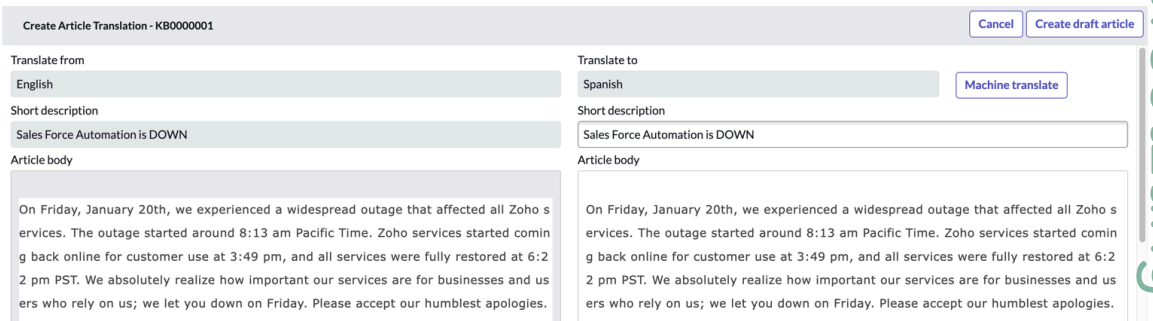
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Dieses Verfahren wurde durch Lokalisierungs-Frameworkersetzt. Weitere Informationen finden Sie unter Localization Framework support for Knowledge Base. Diese Informationen werden für den Legacy-Kontext bereitgestellt.

Informationen dazu, wie Administratoren die Übersetzungs-API konfigurieren, finden Sie unter DynamicTranslation API.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Übersetzungsmanagement** > **Meine zugewiesenen Aufgaben**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „Wissensübersetzungsaufgaben“ eine der aufgelisteten Übersetzungsaufgaben aus, die Ihnen zugewiesen sind.
3. Wählen Sie **Übersetzen**.
   Die **Bereiche Übersetzen aus** und **Übersetzen in** sind nebeneinander angeordnet, um einen einfachen Vergleich zu ermöglichen (siehe folgende Abbildung).



4. Wählen Sie **Maschinell übersetzen**, um automatisch in die Zielsprachen zu übersetzen.
5. Wählen **Sie Artikelentwurf** erstellen aus, um eine Entwurfsversion des übersetzten Artikels zu erstellen. Wenn für diese Sprache bereits ein übersetzter Artikel vorhanden ist, wird der vorhandene übersetzte Inhalt durch eine neue Entwurfsversion überschrieben.
6. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

Hinweis:
Standardmäßig wird die übersetzte Version immer als v1.0 erstellt, sodass die übergeordnete Version für alle übersetzten Versionen dieselbe bleibt. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzte KB-Artikel zeigen immer die übergeordnete Version 1.0 an, unabhängig von der für die Übersetzung verwendeten Version.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Der neu erstellte Entwurf wird auf der Registerkarte **Übersetzte Versionen** aufgeführt.

Übersetzen Sie Wissensblöcke in einem Artikel

Wenn ein ausgewählter Artikel anzeigt, dass für einen Wissensblock eine Übersetzung fehlt, müssen Sie den Wissensblock übersetzen, bevor Sie den Artikel übersetzen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Übersetzer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Übersetzungsmanagement** > **Meine zugewiesenen Aufgaben**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „Wissensübersetzungsaufgabe“ eine Übersetzungsaufgabe aus, und klicken Sie auf **Übersetzen**.
   Es wird eine Meldung angezeigt, dass der Wissensartikel mindestens einen Wissensblock mit fehlenden Übersetzungen enthält.
3. Klicken Sie auf den Link in der Nachricht, um die Liste der zu übersetzenden Blöcke anzuzeigen.
4. Klicken Sie auf den Block, der übersetzt werden soll, und klicken Sie auf **Übersetzen**.
   Die neu übersetzten Blöcke werden in der zugehörigen Liste **Übersetzte Blockversionen** angezeigt.

Zugehörige Informationen

Wissensblöcke zu einem Wissensartikel hinzufügen

Fehlende Übersetzungen für verfügbare Sprachen anfordern

Erstellen Sie manuell Übersetzungsaufgaben, wenn für einen Artikel keine Übersetzungsaufgaben für alle von Ihnen konfigurierten Sprachen erstellt wurden.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: keine
- Vergewissern Sie sich, dass die Eigenschaft `glide.knowman.translation.enable_translation_task` auf „true“ festgelegt ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel** > **Veröffentlicht**an.
2. Wählen Sie einen Artikel aus der Liste der veröffentlichten Artikel aus.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Übersetzungen anfordern**.
4. Wählen Sie die Sprachen aus der Liste aus, die nicht ausgewählt sind. Dies zeigt an, dass ihnen keine Übersetzungsaufgaben zugeordnet sind.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Die Übersetzungsaufgaben für die Sprachen werden erstellt und auf der Registerkarte „Wissensübersetzungsaufgaben“ aufgeführt.

An einer Feedback-Aufgabe arbeiten

Sie können den Status einer Aufgabe ändern und Aufgaben, die durch ein Artikel-Feedback generiert wurden, auflösen oder neu zuweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Wenn dem Artikel keine Besitzgruppe zugewiesen ist, ist die Feedback-Aufgabe für Sie als Autor oder Prüfer des Artikels verfügbar.
- Wenn eine Besitzgruppe dem Artikel zugewiesen ist, wird eine Feedback-Aufgabe Ihnen als dem Manager der Besitzgruppe zugewiesen. Als Manager können Sie die Aufgabe einem anderen Gruppenmitglied neu zuweisen. Alle Gruppenmitglieder sehen die Feedback-Aufgabe unter **Alle offenen Aufgaben**. Als Gruppenmitglied können Sie sich die Aufgabe neu zuweisen, damit sie in **Meine zugewiesenen Aufgaben angezeigt**wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Feedback-Management** > **Meine zugewiesenen Aufgaben**an.
2. Wählen Sie eine Feedback-Aufgabe aus.
3. Überprüfen Sie das Feedback der einreichenden Person.
   Wenn eine Feedback-Aufgabe generiert wird, wird die Informationen im Artikel-Feedbackformular wie folgt in das Feedback-Aufgabenformular kopiert:

Formularfeld „Feedback-Aufgabe“	Informationen aus dem Artikel-Feedbackformular
Grund	Der ausgewählte Grund für das Feedback.
Beschreibung **Hinweis:** Wenn das Feedback negativ ist und das Feld **Details** leer ist, gibt dieses Feld an, ob der Artikel nicht hilfreich oder schlecht bewertet wurde.	Text im Feld **Details**.

4. Arbeiten Sie an der Feedback-Aufgabe.

Fortschritt einer Feedback-Aufgabe nachverfolgen

Überwachen Sie offene und geschlossene Feedback-Aufgaben und verfolgen Sie die Zeitdauer nach, über die eine Feedback-Aufgabe in jedem Status verbleibt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rollen: Besitzer der Knowledge Base, Knowledge_manager, Knowledge_admin oder Admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu den offenen oder geschlossenen Aufgaben, die Sie nachverfolgen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie im Bereich der zugehörigen Liste **Wissensfeedback-Aufgabenmetriken** Feedback-Aufgabenmetrik aus, um die Start- und Endzeit sowie die Dauer der Feedback-Aufgabe anzuzeigen.

Hinweis:

- Wenn Sie ein Wissensadministrator sind, können Sie die Feedback-Aufgaben und Aufgabenmetriken von Artikeln in den Knowledge Bases anzeigen. Wenn Sie ein Wissensinhaber oder Wissensmanager sind, können Sie Feedback-Aufgaben und Aufgabenmetriken aller Artikel in den Knowledge Bases anzeigen, die Sie besitzen oder verwalten.
- Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um **Metriken für Wissensfeedback-Aufgaben** im zugehörigen Listenabschnitt hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Einem Formular eine zugehörige Liste hinzufügen .
- Der Status der Feedbackaufgabe ist von Änderungen am Artikelstatus nicht betroffen. Wenn der Artikel stillgelegt wird, muss der Feedback-Besitzer oder die Gruppe, die der Feedback-Aufgabe zugewiesen ist, die Feedback-Aufgabe schließen oder lösen.

Artikelqualitätsindex verwenden

Verwenden Sie den Artikelqualitätsindex (AQI), um die Qualität von Wissensartikeln zu bewerten.

AQI-Prüfliste erstellen

Erstellen Sie eine Prüfliste mi Fragen, anhand derer Korrekturleser die Qualität von Wissensartikeln bewerten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikelqualitätsindex** > **AQI-Prüflisten**und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie folgende Felder aus:

Feld	Beschreibung
Prüfliste	Name der Prüfliste
Beschreibung	Beschreibung der Checkliste

3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.
4. Fügen Sie in der zugehörigen Liste **Checklistenfragen** Fragen zur Checkliste hinzu.
   Fügen Sie Fragen hinzu und passen Sie die Gewichtung der Fragen an, bis die Gesamtgewichtung aller Fragen 100 entspricht. Die Gewichtung definiert die Punktzahl, die der Gesamtpunktzahl der AQI-Review des Artikels hinzugefügt wird, wenn die Antwort auf diese Frage **wahr** ist. Die maximale Punktzahl, die auf einen Artikel in einer AQI-Review angewendet werden kann, beträgt 100.

Hinweis:
Der Standard-AQI-Punktzahl für das Bestehen beträgt 70. Sie können die Punktzahl für das Bestehen in den Eigenschaften des Artikelqualitätsindex ändern.

So fügen Sie eine Frage hinzu:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie auf **Neu**.

b. Füllen Sie folgende Felder aus:

Formular für Prüflistenfrage

Feld	Beschreibung
Frage	Text für die Frage zur Bewertung von Artikeln.
Beschreibung	Kurzbeschreibung der Frage
Reihenfolge	Wert für die Anzeigereihenfolge der Fragen in der Checkliste. Je niedriger der Wert im Feld **Reihenfolge** ist, umso früher wird die Frage in der Checkliste angezeigt. **Hinweis:** Bevor Sie einen Wert für die Anzeigereihenfolge vergeben, überlegen Sie, wie viele Fragen Sie für die Checkliste erstellen werden. Wenn Sie beispielsweise fünf Fragen in einer Prüfliste haben, können Sie den Wert in Schritten von 20 zuweisen. Dadurch wird sichergestellt, dass Sie genügend Werte zum Zuordnen haben, wenn Sie der Prüfliste später Fragen hinzufügen.
Gewichtung	Ein Wert für die Frage, um die Artikelqualität zu bewerten. Dieser Wert wird zur AQI-Punktzahl addiert, wenn die Antwort auf die Frage **wahr** ist. **Hinweis:** ▪ Die Gesamtgewichtung aller Fragen darf 100 nicht überschreiten. ▪ Die Summe der Gewichtungen aller Fragen in einer Checkliste muss 100 betragen, um einer Knowledge Base zugeordnet zu werden.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

5. Nachdem Sie der Checkliste Fragen hinzugefügt haben, klicken Sie auf **Aktualisieren** auf dem Formular der AQI-Checkliste.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie eine Checkliste erstellt haben, weisen Sie sie einer Knowledge Base zu.

Einer Knowledge Base eine AQI-Prüfliste zuweisen

Bevor ein Wissensprüfer mit der AQI-Überprüfung beginnen kann, müssen Sie einer Knowledge Base eine AQI-Prüfliste zuweisen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Sie können einer Knowledge Base nur eine Prüfliste zuweisen, wenn die Gewichtung aller Fragen in der Prüfliste 100 beträgt. Jede Knowledge Base kann eine zugeordnete Prüfliste haben. Eine Prüfliste kann jedoch mehreren Knowledge Bases zugeordnet werden.

Erforderliche Rolle: knowledge_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Knowledge Bases**an.
2. Klicken Sie auf eine Knowledge Base, der Sie eine Prüfliste zuweisen möchten.
3. Klicken Sie im Knowledge Base-Formular auf das Suchsymbol im Feld **Checkliste**, und wählen Sie die AQI-Checkliste aus, die Sie anwenden möchten.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie einer Knowledge Base einer AQI-Checkliste zugewiesen haben, können Sie mit der Durchführung von AQI-Prüfungen beginnen.

AQI-Prüfliste aus einer Knowledge Base entfernen

Bevor Sie eine Prüfliste, die einer Knowledge Base zugeordnet ist, bearbeiten können, müssen Sie sie aus der Knowledge Base entfernen.

Vorbereitungen

Eine Prüfliste mit ausstehenden AQI-Reviews kann erst dann aus der Knowledge Base entfernt werden, wenn alle mit der Prüfliste verknüpften AQI-Reviews abgeschlossen sind.

Erforderliche Rolle: knowledge_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Knowledge Bases**an.
2. Klicken Sie auf eine Knowledge Base, aus der Sie eine Prüfliste entfernen möchten.
3. Löschen Sie im Knowledge Base-Formular den Namen der AQI-Checkliste aus dem Feld **Checkliste**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Fragen aus einer AQI-Prüfliste löschen

Durch das Löschen einer Frage in einer Prüfliste wird der Text in der Frage zuvor durchgeführter AQI-Reviews gelöscht, die die Prüfliste verwenden. Das Löschen einer AQI-Frage aus einer Prüfliste hat keinen Einfluss auf die Punktzahl der zuvor durchgeführten AQI-Reviews. Der Text der Frage wird jedoch nicht in der Prüfliste angezeigt.

Vorbereitungen

Sie können Fragen aus einer Prüfliste löschen, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Die Prüfliste ist nicht an eine Knowledge Base gebunden. Weitere Informationen finden Sie unter AQI-Prüfliste aus einer Knowledge Base entfernen.
- Derzeit werden keine AQI-Prüfungen mithilfe dieser Prüfliste durchgeführt.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikelqualitätsindex** > **AQI-Prüflisten**an.
2. Klicken Sie auf die AQI-Prüfliste, aus der Sie eine oder mehrere Fragen löschen möchten.
3. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste der Checklistenfragen die Checkbox neben den Fragen, die Sie löschen möchten.
4. Wählen Sie in der Auswahlliste **Aktionen für ausgewählte Zeilen Löschen**.
5. Klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **Löschen**.

Führt die Überprüfung des Artikelqualitätsindex durch

Führen Sie die Überprüfung des Artikelqualitätsindex (AQI) durch, um die Qualität des Artikels zu bewerten.

Vorbereitungen

Der Knowledge Base muss eine AQI-Prüfliste zugeordnet sein.
Erforderliche Rolle: knowledge_domain_expert, knowledge_coach, knowledge_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie die Eigenschaft `glide.knowman.aqi.article_workflow_states`, um die Workflow-Status des Artikels festzulegen, bei denen Sie eine AQI-Prüfung durchführen können. Sie können mehrere AQI-Prüfungen für einen Artikel durchführen. Wenn Sie mehrere AQI-Reviews für dieselbe Version des Artikels durchführen, wird die neueste AQI-Punktzahl im Feld **Letzter AQI** im Artikel angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel** und klicken Sie auf **Veröffentlicht**.
2. Klicken Sie auf einen Artikellink.

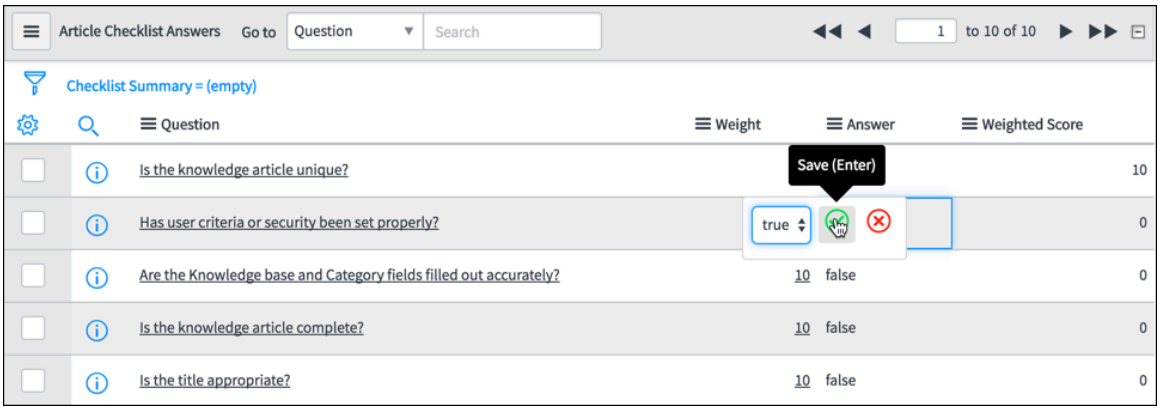
   Hinweis:
   Um den Artikel zu lesen und gleichzeitig die AQI-Überprüfung durchzuführen, öffnen Sie den Artikel in zwei separaten Registerkarten oder einem separaten Fenster in Ihrem Browser. Sie können dann den Artikel auf einer Registerkarte oder einem anderen Fenster lesen und die AQI-Analyse auf einer anderen Registerkarte oder einem anderen Fenster durchführen.

3. Führen Sie die AQI-Prüfung durch.
4. Lesen Sie die Fragen in der zugehörigen Liste **Antworten Artikelprüfliste**, und bewerten Sie, welche zutreffend sind.

   Doppelklicken Sie auf die Zelle **Antwort** für jede Frage, die wahr ist, wählen Sie **true** aus, und klicken Sie auf das grüne Häkchen.

   Hinweis:
   Die zugehörige **Gewichtete Wertung** wird auf die AQI-Bewertung angewendet, wenn die Antwort auf **true** gesetzt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:

- Wenn Sie mehrere AQI-Reviews für dieselbe Version durchführen, wird der neueste AQI-Score im Feld **Neuste AQI** des Artikels angezeigt.
- Wenn Sie Wissensmanagement in der Kundenservice-Management-Anwendung verwenden, können Sie Wissen automatisch veröffentlichen, indem Sie nach der Installation des Plugins „Kundenservice-Management“ (com.sn_customerservice) das Korrekturskript `KM Serviceportal-Seiten veröffentlichen` ausführen.

Standardpaginierung: zeigt die Suchergebnisse auf mehreren Seiten an.

Endlos-Scrollen: zeigt die Suchergebnisse beim Scrollen an.

5. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Nächste Maßnahme

Um alle von Ihnen abgeschlossenen AQI-Reviews anzuzeigen, navigieren Sie zu **Wissen** > **Meine abgeschlossenen AQI-Prüflisten**an.

Alle ausstehenden und abgeschlossenen AQI-Prüfungen anzeigen

Zeigen Sie Prüflisten aller Benutzer an, um die ausstehenden und abgeschlossenen Reviews zu überwachen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikelqualitätsindex**
2. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um alle abgeschlossenen AQI-Checklisten anzuzeigen, wählen Sie **Alle abgeschlossenen AQI-Checklisten**.
   - Um alle ausstehenden AQI-Prüflisten anzuzeigen, wählen Sie **Alle** ausstehenden AQI-Prüflisten aus.

Löschen Sie AQI-Prüfungen

Löschen Sie einen AQI-Review, der versehentlich erstellt wurde oder nicht mehr benötigt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen:

- So löschen Sie eine AQI im Status „Übermittelt“: Administrator oder Wissensadministrator
- So löschen Sie eine AQI, die sich nicht im Status „Eingereicht“ befindet: Knowledge-Administrator oder der Prüfer, der die AQI initiiert hat

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel** > **Meine ausstehenden AQI-Prüflisten**an.
2. Wählen Sie alle Prüflistenüberprüfungen aus, die Sie löschen möchten.
3. Klicken Sie auf **Löschen**.

KCS-Artikelstatus verwalten

Verwalten Sie die Bereitschaft von KCS-Artikeln und halten Sie sich an die Vorschriften mithilfe von KCS-Artikelstatus.

Informationen zu den KCS-Artikelstatus finden Sie unter KCS v6 Practices Guide .

Informationen zu allen KCS-Rollen finden Sie unter Wissensmanagement Rollen.

Aktivierungsinformationen

Aktivieren Sie das Plugin „Knowledge Management KCS Capabilities“ (com.snc.knowledge_kcs_capabilities), um die Verwendung von KCS-Rollen (kcs_contributor, kcs_publisher und kcs_candidate) und Metadatenfeldern für den KCS-Artikelstatus (Governance und Vertrauen) zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter KCS-Fähigkeiten für Wissensmanagement aktivieren.

Hinweis:
Wenn Sie kein Administrator sind und entweder über die Rollen „kcs_contributor“ oder „kcs_candidate“ verfügen, können Sie einen Artikel nicht stilllegen.

Artikelkonfidenz

Der Konfidenzstatus eines Artikels gibt an, wo sich der Artikel in seinem Lebenszyklus befindet. Nur Benutzer mit der Rolle „knowledge_coach“, „knowledge_admin“, „kcs_contributor“ oder „kcs_publisher“ können den Wert des Felds **Konfidenz** ändern.

Für Artikel, die vor der Aktivierung des Plugins „Knowledge Management KCS Capabilities“ (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) vorhanden waren, wird das Feld **Konfidenz** automatisch auf **Keine**festgelegt.

Wenn ein Artikel erstellt wird, nachdem das Plugin „Knowledge Management KCS Capabilities“ (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) aktiviert wurde, wird das Feld **Vertrauen** automatisch basierend auf dem Workflow-Status des Artikels festgelegt.

Artikel-Workflow-Status und Konfidenzwerte

Workflow-Status	Wert des Konfidenzfelds
Entwurf, Überprüfung oder Geplant für Veröffentlichung	In Arbeit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Artikel-Workflow-Status und Konfidenzwerte (Fortsetzung)

Workflow-Status	Wert des Konfidenzfelds
Veröffentlicht	• Validiert: Für Artikel, die von Anwendern mit der Rolle „knowledge_coach“, „kcs_contributor“ oder „kcs_publisher“ veröffentlicht wurden. • Nicht validiert: Für Artikel, die von Anwendern mit einer anderen Rolle als „knowledge_coach“, „kcs_contributor“ oder „kcs_publisher“ veröffentlicht wurden.
Ausstehende Stilllegung oder Veraltet	Identisch mit dem Workflow-Status Veröffentlicht.
Stillgelegt	Archiviert

Artikel-Governance

Der Governance-Status eines Artikels gibt an, welche Benutzer Artikel verwalten können, die für eine regulatorische Anforderung spezifisch sind, entweder erfahrungsbasiert oder Compliance-basiert. Benutzer mit Mitwirkzugriff auf einen Wissensartikel können den Wert des Felds **Governance** ändern.

Zugehörige Informationen

Wissensartikel aus einem Incident in ITSM Mitarbeiterbereich erstellen

Erstellen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Erstellung eines Wissensartikels aus einem Incident

Ermöglichen Sie Benutzern, schnell und einfach Informationen aus einen Incident in einem Wissensartikel wiederzuverwenden.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Erstellung von Wissensartikeln aus einem Incident zu aktivieren. Mit der Vorlage „Incident-KCS-Artikel“ können Sie einen Wissensartikel aus einem Incident erstellen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Mithilfe einer Artikelvorlage aus einem Incident einen Wissensartikel erstellen .

Feldzuordnung aus einem Incident zu einem Wissensartikel erstellen

Kopieren Sie Informationen aus einem Incident in einen Wissensartikel, indem Sie eine benutzerdefinierte Zuordnung zwischen der Incident-Tabelle und der KCS-Artikel-Tabelle erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

- Sie müssen das Plugin „Knowledge Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced) aktivieren.
- Sie müssen die KCS-Artikelvorlage aktivieren.

1. Navigieren zu **Wissen** > **Administration** > **Artikelvorlagen**an.
2. Legen Sie das Feld **Aktiv** für die KCS-Artikelvorlage auf „ **true** “ fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Geben Sie im Filter-Navigator csm_table_map.list ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. **Geben Sie** im Feld Zuordnungsname Incident-KCS-Artikelein.
4. Geben Sie im Feld **Quelltabelle**Incidentein.
5. Geben Sie im Feld **Zieltabelle**KCS-Artikelein.
6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formular-Header, und **wählen Sie Speichern**aus.
7. Klicken Sie in der entsprechenden Liste **Grundlegende Feldzuordnungen** auf **Neu**.
8. Erstellen Sie Zuordnungen für die folgenden Felder.

Quellfeld	Zielfeld
Sys-ID	Quellaufgabe
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung
Lösungsnotizen	Lösung

Hinweis:
Sie können nach Bedarf Feldzuordnungen für weitere Felder erstellen.

- Wählen Sie im Feld **Quelle** das Feld in der Incident-Quelltabelle aus, das die Informationen enthält, die in das Feld in der Zieltabelle der Artikelvorlage kopiert werden sollen.
- Wählen Sie im Feld **Ziel** das Feld in der Zieltabelle der Artikelvorlage aus, in das Informationen aus dem Feld in der Incident-Quelltabelle kopiert werden müssen.

9. Um anzupassen, wann und wie das Kontrollkästchen **Wissen** angezeigt wird, klicken Sie auf die Registerkarte **Bedingung**.
10. Um Felder mithilfe erweiterter Skripts zuzuordnen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Erweiterte Feldzuordnung**.
11. Fügen Sie auf der Registerkarte **Erweiterte Feldzuordnung** den folgenden Code ein.

```
(function (source,target) {
   // Get the first comments from incident and use it as Issue description for article
   var notes = source.comments.getJournalEntry(-1);
   var entries = notes.split("\n\n");
   var comment = "";
   if(entries[entries.length-2]){
      comment = entries[entries.length-2];
      var part = comment.toString().indexOf(")");
      if(part != -1){
comment = comment.toString().substring(part+2).replaceAll("\r\n","<br/>");
   }
   }if(comment)
      target.kb_issue = comment;
})(source,target);
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der erste Kommentar zu einem Incident wird dem Feld **Problembeschreibung** im Wissensartikel zugeordnet.

Hinweis:
Wenn dasselbe Quell- oder Zielfeld sowohl in der Basiszuordnung als auch in der erweiterten Feldzuordnung konfiguriert ist, überschreibt die erweiterte Feldzuordnung die grundlegende Feldzuordnung.

Wenn die in der Basisfeldzuordnung und der erweiterten Feldzuordnung konfigurierten Felder unterschiedlich sind, werden die Feldkonfigurationen in der erweiterten Feldzuordnung an die Feldkonfigurationen in der Basisfeldzuordnung angehängt.

Eigenschaft zum Aktivieren der Erstellung von Wissensartikeln aus Incidents hinzufügen

Fügen Sie eine Eigenschaft hinzu, die erforderlich ist, damit Benutzer einen Wissensartikel aus einem Incident erstellen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Filternavigator `sys_properties.list` ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie folgende Felder aus.

Systemeigenschaftenformular

Feld	Beschreibung
Name	enable_kcs_incident
Beschreibung	Aktivieren Sie Knowledge Centered Services (KCS) für das Incident Management.
Typ	Wahr|Falsch
Wert	Wahr

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

UI-Aktion zum Aktivieren der Erstellung von Wissensartikeln aus Incidents erstellen

Erstellen Sie eine UI-Aktion, um dem Incident-Formular das Kontrollkästchen „Wissen“ hinzuzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **System-UI** > **UI-Aktionen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie folgende Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UI-Aktionen-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Informationen erstellen
Tabelle	Incident
Aktionsname	create_knowledge

4. Aktivieren Sie die **Checkbox Client**.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Mit v3-Liste kompatibel**.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Formularschaltfläche**.
7. Geben Sie im Feld Beim Klicken den **Wert createKnowledgeClient**()ein.
8. Geben Sie im Feld **Bedingung** den Wert gs.getProperty("enable_kcs_incident") == 'wahr' && new global.CSMTableMapUtil (current).findMapByName("incident_kcs_article") && new global.KBKnowledge().canCreate() ein.
9. Geben Sie in das Feld **Skript** den folgenden Code ein.

```
function createKnowledgeClient() {
   if (g_form.modified) {
      alert(new GwtMessage().getMessage('You have unsaved changes. Please save them to
 continue.'));
   }else{
      //Call the UI Action again but skip the 'onclick' function
      gsftSubmit(null, g_form.getFormElement(), 'create_knowledge');
//MUST call the 'Action name' set in this UI Action
   }
}

//Code that runs without 'onclick'
//Ensure call to server-side function with no browser errors
if (typeof window == 'undefined')
   CreateKnowledgeServer();

function CreateKnowledgeServer(){
   current.update();

   var map = new global.CSMTableMapUtil (current);
   map.findMapByName("incident_kcs_article");
   var targetURL = map.getTargetURL();
      if(targetURL)
      action.setRedirectURL(targetURL[0]);
}
```

Er erstellt und verwaltet Artikel

Teilen Sie Ihre Ideen und Erfahrungen, indem Sie einen Wissensartikel erstellen. Überprüfen und geben Sie Feedback zu Wissensartikeln, und lösen Sie Probleme selbst, anstatt sich an den Kundenservice oder einen internen Help Desk zu wenden.

Einen Knowledge Base-Artikel erstellen

An der Knowledge Base-Mitwirkende können Artikel in einer Knowledge Base erstellen und bearbeiten, um Informationen innerhalb Ihres Unternehmens auszutauschen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Um eine Artikelvorlage anzuzeigen, müssen Sie die Artikelvorlagenfunktion aktivieren und die gewünschten Vorlagen aktivieren.

Erforderliche Rolle: Knowledge, Knowledge_Manager, Knowledge_Administrator, Knowledge_Coach, Knowledge_domain_expert, Knowledge_group_member, admin. Sie müssen Mitwirkzugriff auf mindestens eine aktive Knowledge Base haben.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer mit mindestens einer Rolle können Wissensartikel erstellen und bearbeiten. Diese Benutzer werden als Knowledge Base-Mitwirkende bezeichnet. Anwender ohne Rolle können Artikel lesen und Feedback senden, aber keine Artikel erstellen oder bearbeiten.

Bei einigen Knowledge Bases können möglicherweise nur bestimmte Benutzer mitwirken. Ein Mitglied der IT-Abteilung kann beispielsweise Wissensartikel in der IT-Knowledge Base erstellen, beispielsweise Informationen zur Desktop-Unterstützung oder Artikel, die die IT-Prozesse des Unternehmens beschreiben.

Prozedur

1. Es gibt drei Möglichkeiten, Wissensartikel zu erstellen.
   - Navigieren zu **Self-Service** > **Wissen** und wählen Sie das Symbol Artikel erstellen.
   - Navigieren zu **Wissen** > **Artikel** > **Neu erstellen:**an.
   - Wählen Sie auf der Homepage des Wissensmanagements das Mehr-Symbol (···) und dann **Artikel erstellen**.
2. Wählen Sie auf der Seite Neuen Artikel erstellen eine Knowledge Base aus.
   Die Liste der Artikelvorlagen, die im nächsten Schritt ausgewählt werden sollen, wird nach den Artikelvorlagen gefiltert, die für die ausgewählte Knowledge Base verfügbar sind.

   Hinweis:

   Auf der Seite „Neuen Artikel erstellen“ können Sie „ **Zu älterer Version dieser Seite** wechseln“ oder „ **Zu aktualisierter Version dieser Seite wechseln“ (empfohlen)**auswählen.

3. Wählen Sie eine Artikelvorlage.
4. Wählen Sie **Weiter**.
   Das Wissensformular wird basierend auf der ausgewählten Artikelvorlage angezeigt.
5. Füllen Sie die Felder des Wissensformulars aus.

Wissensformular

Feld	Beschreibung
Nummer	Nummer des Artikels. Dieses Feld wird automatisch auf eine Zahl festgelegt. Weitere Informationen finden Sie unter Doppelte Wissensartikelnummern.
Wissensdatenbank	Die für diesen Artikel ausgewählte Knowledge Base.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Ein Artikel kann nur einer Knowledge Base zugeordnet werden. Sie können die Knowledge Base ändern, aber nur, wenn die ausgewählte Artikelvorlage in der Knowledge Base verfügbar ist.
Kategorie	Die Kategorie für diesen Artikel. Wählen Sie zuerst eine **Knowledge Base**, bevor Sie eine Kategorie auswählen können. Artikel ohne Kategorie werden auf der Knowledge-Homepage in der (leeren) Kategorie angezeigt.
Besitzgruppe	Die Besitzgruppe für diesen Wissensartikel. Eine Besitzgruppe ist eine Gruppe von Mitgliedern und ein Manager, die für Genehmigungen, die Sicherstellung der Artikelqualität und Feedbackaufgaben verantwortlich sind. Besitzgruppen können Wissensartikel, denen sie zugeordnet sind, veröffentlichen, bearbeiten und zurückziehen. **Hinweis:** Wenn keine Besitzgruppe zugeordnet ist, wird der Artikel automatisch an den Knowledge-Administrator und den Knowledge Manager zur Genehmigung weitergegeben.
Sprache	Sprache, in der Sie den Artikel erstellen. Die Liste wird basierend auf den für die ausgewählte Knowledge Base aktivierten Sprachen gefüllt.
Veröffentlichungsdatum des Zeitplans	Datum in der Zukunft, an dem der Artikel automatisch veröffentlicht wird. Wenn Genehmigungen aktiviert sind, muss der Genehmigungsprozess vor diesem Datum abgeschlossen werden.
Gültig bis	Das Datum, an dem dieser Knowledge Base-Artikel abläuft. Artikel erscheinen nicht in den Suchergebnissen nach dem **Gültig-bis**-Datum oder wenn das **Gültig-Bis**-Datum leer ist. Der Standardwert des Felds **Gültig bis** wird vom Feld **Artikelgültigkeit** abgeleitet, das für die Knowledge Base konfiguriert wurde (siehe Eine Knowledge Base erstellen). Das Datum **Gültig bis** wird ab dem Datum gezählt, an dem der Artikel erstellt wurde, zu dem die im Feld **Artikelgültigkeit** angegebene Anzahl von Tagen addiert wird. Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** leer ist, wird das Standarddatum im Feld **Gültig bis** für den Wissensartikel auf den 1. Januar 2100 festgelegt. Ein Artikelautor oder -editor kann auswählen, ob das Standarddatum für **Gültig bis** beibehalten oder geändert werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter Gültigkeit eines Wissensartikels. Am ersten Tag jedes Monats sendet die Anwendung eine E-Mail-Benachrichtigung an eine Liste autorisierter Empfänger, um sie an Artikel zu erinnern, die im nächsten Monat ablaufen. Der Empfänger kann dann das Datum **Gültig bis** verlängern, um den Artikel weiterhin zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigungen in verwalten Wissensmanagement.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn das Systemdatumsformat oder die Anwendereinstellungen auf die Verwendung des Jahresformats jj eingestellt sind, können Probleme auftreten, wenn das Datum **Gültig bis** auf das Standarddatum festgelegt ist. Wenden Sie sich an Ihren Administrator, oder ändern Sie die Anwendereinstellungen, um ein Datumsformat im Jahresformat jjjj zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Globales Format für Datums- und Uhrzeitfelder und Systemdatumsformat personalisieren.
Vertrauen	Reifegrad eines Artikels basierend auf seiner Vollständigkeit und Wiederverwendbarkeit.
Version	Version des Artikels. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Artikelversionsverwaltungsfunktion aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Artikelversionsverwaltung.
Übergeordnet	Nummer des Artikels, der den Basissprachartikel darstellt. Diese Einstellung hält Übersetzungen desselben Artikels in Bezug zueinander. Erwägen Sie die einheitliche Sprache für den übergeordneten Artikel. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Plugin „I18N: Wissensmanagement Internationalisierung v2“ (com.glideapp.knowledge.i18n2) aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter I18N – Knowledge-Internationalisierung. **Hinweis:** Das Feld „ **Übergeordnet** “ enthält nur die erste Version des übergeordneten Artikels. Dieses Feld wird von der Übersetzungsverwaltungsfunktion verwendet, um die Beziehung zwischen dem Quellartikel und seinen Übersetzungen zu verwalten.
Artikeltyp	Die Art des Artikels, entweder HTML oder Wiki. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der Standardvorlage sichtbar.
Workflow	[Schreibgeschützt] Der Veröffentlichungsstatus des Artikels, z. B. **Entwurf**, **In Überprüfung**oder **Veröffentlicht**. Beim Einfügen eines neuen Artikels aus einem vorhandenen Artikel wird der Status des neuen Artikels auf **Entwurf** zurückgesetzt.
Quelle	Die Aufgabe, für die dieser Knowledge Base-Artikel erstellt wurde, als Reaktion darauf, falls vorhanden. Dieses Feld wird automatisch festgelegt, wenn Sie den Knowledge Base-Artikel aus einem Aufgabendatensatz erstellen.
Link zu Anhang	Option zum automatischen Herunterladen einer angehängten Datei, wenn ein Benutzer auf den Artikel zugreift, anstatt die Artikelansicht zu öffnen. Fügen Sie dem Artikel einen oder mehrere Anhänge hinzu, um diese Option zu verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Sie können mehrere Dateien anhängen, aber die meisten Webbrowser erlauben Benutzern, nur die erste herunterzuladen. Um sicherzustellen, dass alle Dateien heruntergeladen werden, bündeln Sie sie in einem Archiv, z. B. mit WinZip, und hängen Sie das Archiv an. Die Linkoption „Anhang“ gilt nur für Artikel, auf die über Suchlinks zugegriffen wird. Artikel, auf die über Links in anderen Wissensartikeln zugegriffen wird, replizieren dieses Verhalten nicht.
Anhänge anzeigen	Option zum Anzeigen von Anhängen für Anwender, die sich diesen Wissensartikel ansehen Anhänge werden unter dem Artikeltext angezeigt. Fügen Sie dem Artikel einen oder mehrere Anhänge hinzu, um diese Option zu verwenden.
Governance	Ein Attribut eines Artikels, mit dem Sie vertrauliche, kritische oder regulierte Informationen steuern können. Nicht alle Artikel haben die gleiche Anforderung für Compliance-Überprüfungen. Einige Artikel bauen auf der kollektiven Erfahrung der Personen auf, die den jeweiligen Artikel verwenden (erfahrungsbasiert). Andere Artikel enthalten Richtlinien oder rechtliche Informationen, die eine strikte Kontrolle erfordern (Compliance-basiert).
Kurzbeschreibung	Der Titel des Artikels. Dieser Titel wird angezeigt, wenn Sie nach einem Wissensartikel suchen, und oben im Artikel. Sie können bis zu 100 Zeichen in dieses Feld eingeben. **Hinweis:** Wenn die Kontextsuche aktiviert ist, werden die Wissensartikel, die dem eingegebenen Kurzbeschreibungstext ähneln, im Abschnitt „Wissensergebnisse“ angezeigt.
Artikeltext	Inhalt für den Artikel. Beim Durchsuchen und Suchen nach einem Wissensartikel wird eine Vorschau des Inhalts angezeigt. Verwenden Sie die Bearbeitungsfunktionen im HTML-Editor, um Inhalte zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeitungsfunktionen für Wissensartikel im HTML-Editor.
Meta	Tags zur Optimierung der Suche in externen Suchmaschinen. Trennen Sie mehrere Einträge durch Kommas. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Formularlayout konfigurieren . **Hinweis:** Wenn KI-Suche für das Wissensmanagement-Serviceportal aktiviert ist, werden die Tags, die Sie dem **Meta** -Feld hinzufügen, nicht indiziert. Zur Feinabstimmung der KI-Suche -Ergebnisse kann Ihr Administrator Ergebnisverbesserungsregeln konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter KI-Suche im Serviceportal .

Hinweis:
Die Felder **Vertrauen** und **Governance** werden angezeigt, wenn das Plugin „Knowledge Management KCS Capabilities“ (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter KCS-Artikelstatus verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. **Wahlweise:** Um nach ähnlichen Artikeln zu suchen, geben Sie den Text in das Feld **Verwandte Suche** ein, oder fahren Sie mit dem Standardtext im Abschnitt Wissensergebnisse fort.
   Wenn der Abschnitt „Wissensergebnisse“ nicht im Wissensformular angezeigt wird, kann ein Administrator das Formularlayout so konfigurieren, dass dem Formular das Feld „ **Ergebnisse der Kontextsuche** “ hinzugefügt wird.
   - Um Wissensartikel zu finden, die eine hohe Textähnlichkeit mit dem eingegebenen Suchtext aufweisen, wählen Sie **Ähnliche Artikel (ML)**.

     Hinweis:
     Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Funktion Predictive Intelligence aktiviert ist und Ihr Administrator die Ähnlichkeitslösung für Wissensmanagement trainiert hat. Weitere Informationen finden Sie unter Ähnlichkeitslösung für Knowledge Management trainieren, um zugehörige Artikel zu finden.

   - Um Wissensartikel zu finden, die dem eingegebenen Suchtext entsprechen, wählen Sie **Artikel**durchsuchen.
7. **Wahlweise:** Um den gesamten Artikel in einem Popup-Fenster anzuzeigen, wählen Sie den Link zum Artikeltitel.
8. Wählen Sie **Absenden** aus, um den Artikel zu erstellen.
9. **Wahlweise:** Wählen Sie **Nach Duplikaten suchen für** redundanten Inhalt in vorhandenen Artikeln aus.
10. **Wahlweise:** Wenn die Nachricht **SEO-Vorschläge zu diesem Artikel finden Sie hier** verfügbar ist, wählen Sie den Link , um Vorschläge zur Verbesserung Ihres Artikels zu überprüfen.
    Es werden Vorschläge gemacht, mit denen Sie Ihren Artikel im Sinne der Suchmaschinenoptimierung und Barrierefreiheit verbessern können, z. B. das Entfernen mehrerer **Überschriften 1-** oder `<H1>`-Tags.
    Vorschläge werden für die Tags „Überschrift 1 `<h1>`“, „Anker `<a>`“ und „Bild `<img>`“ bereitgestellt.
11. **Wahlweise:** Fügen Sie den Artikeldetails hinzu, ändern Sie sie, oder veröffentlichen Sie den Artikel.
    - Fügen Sie den Artikeldetails hinzu, oder ändern Sie sie.

      (Optional) Weitere Informationen finden Sie unter Einen Wissensartikel bearbeiten.

    - Veröffentlichen Sie den Artikel, indem Sie **Veröffentlichen auswählen**.

      Ein Wissensartikel wird abhängig von den Workflow-Einstellungen seiner Knowledge Base veröffentlicht:

      - **Wissen – Sofort veröffentlichen**: Der Wissensartikel wird sofort veröffentlicht, es sei denn, seine Veröffentlichung ist zu einem späteren Zeitpunkt geplant.
      - **Wissen – Genehmigungsveröffentlichung**: Der Wissensartikel wird nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht, sofern seine Veröffentlichung nicht zu einem späteren Zeitpunkt geplant ist.

        Hinweis:
        Mit einer Besitzgruppe, die einem Wissensartikel zugeordnet ist, können Besitzgruppenmitglieder selbst verfasste Artikel zur Veröffentlichung genehmigen.
        Ein Administrator kann dieses Verhalten überschreiben, indem er die Eigenschaft `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval` deaktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzgruppen.

      Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie die Veröffentlichung eines Wissensartikels.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn ein Artikel für einen Gastbenutzer sichtbar ist, wird eine Meldung mit der Meldung angezeigt. Dieser Artikel ist nach der Veröffentlichung möglicherweise für nicht authentifizierte Benutzer sichtbar. Möchten Sie trotzdem fortfahren?

Nach der Veröffentlichung wird der Wissensartikel in den Listen Veröffentlicht und Alle angezeigt. Um die Liste Veröffentlicht anzuzeigen, navigieren Sie zu **Wissen** > **Artikel** > **Veröffentlicht**an. Um die Liste Alle anzuzeigen, navigieren Sie zu **Wissen** > **Artikel** > **Alle**an.

Wenn die Artikelversionsverwaltungsfunktion aktiviert ist, wird die Versionsnummer des Wissensartikels zur nächsten ganzen Zahl erhöht (z. B. von 2.02 bis 3.0). Weitere Informationen finden Sie unter Versionsnummern von Wissensartikeln.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie den Artikeldatensatz gespeichert haben, können Sie Tags hinzufügen, um den Artikel zu organisieren.

Nachdem Sie einen Wissensartikel erstellt und veröffentlicht haben, können Sie die folgenden zugehörigen Aktionen ausführen:

- Übersetzungen für den Wissensartikel anfordern. Weitere Informationen finden Sie unter Fehlende Übersetzungen für verfügbare Sprachen anfordern.
- Den Wissensartikel stilllegen. **Wählen** Sie Stilllegen aus, um den Workflow für die Stilllegung zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Einen Wissensartikel archivieren.
- Übersetzen Sie den Wissensartikel direkt aus dem Wissensartikel. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzen Sie einen Wissensartikel aus einer Übersetzungsaufgabe.
- Löschen Sie den veröffentlichten Wissensartikel. Wählen Sie **Löschen**. Wenn die Schaltfläche **Löschen** nicht angezeigt wird, wählen Sie das Symbol „ ••• “) und dann **Löschen**.

Hinweis:
Nur Benutzer mit der Administratorrolle können einen veröffentlichten Wissensartikel löschen.

Zugehörige Informationen

Zugehörige Artikel zuordnen

Predictive Intelligence for Knowledge Management

Einen Wissensartikel bearbeiten

Bearbeiten Sie Wissensartikel in einer Knowledge Base, um Informationen zu aktualisieren, die in Ihrer Organisation geteilt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer mit mindestens einer Rolle können Wissensartikel bearbeiten. Diese Benutzer werden als Knowledge Base-Mitwirkende bezeichnet. Benutzer ohne Rolle können Artikel lesen und Feedback abgeben, aber keine Artikel bearbeiten.

Knowledge Manager können jedoch Benutzerkriterien konfigurieren, um den Zugriff auf bestimmte Knowledge Bases einzuschränken. Beispielsweise können nur Mitglieder der IT-Abteilung in der IT-Knowledge Base Wissensartikel erstellen oder bearbeiten, z. B. Desktop-Supportinformationen oder Artikel, die IT-Prozesse des Unternehmens beschreiben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Wenn die Artikelversionsverwaltungsfunktion aktiviert ist, kann der Autor den Artikel nicht bearbeiten, wenn er bereits vom Beitragenden ausgecheckt wurde. Wenn die Funktion deaktiviert ist, können alle Anwender mit Mitwirkzugriff auf einen Artikel die Entwurfsversion des Artikels bearbeiten. Ein Administrator kann die Artikelversionsverwaltungsfunktion deaktivieren, indem er die Eigenschaft `glide.knowman.versioning.enabled` (in der Tabelle „ **Systemeigenschaft** “ [sys_properties]) auf **false**festlegt.
- Wenn eine Besitzgruppe mit einem Wissensartikel verknüpft ist, kann der Autor oder Überarbeiter des Artikels nicht zum Artikel beitragen, nachdem der Artikel veröffentlicht wurde. Ein Administrator kann dieses Verhalten überschreiben, indem er die Eigenschaft `glide.knowman.ownership_group.override` aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzgruppen.
- Wenn die Eigenschaft `glide.knowman.translation.enable_translation_task` aktiviert ist, können Sie die Knowledge Base bereits vorhandener Artikel nicht ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel**an.
2. Wählen Sie einen Artikel aus der Kategorie **Veröffentlicht** oder **Nicht** veröffentlicht aus.
3. Klicken Sie im Wissensformular auf **Bearbeiten**.

   Hinweis:
   Wenn der Wissensartikel mit Microsoft Word erstellt wurde, können Sie den Artikel nur in Microsoft Word bearbeiten. Wählen Sie in diesem Fall **In Word öffnen**, um den Artikel in Word Online zu öffnen. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Microsoft Word.

   Wenn Sie den Artikel mit dem HTML-Editor bearbeiten möchten, können Sie die Verknüpfung des Artikels mit Word aufheben. Weitere Informationen finden Sie unter Heben Sie die Verknüpfung von Wissensartikeln mit verknüpften Microsoft Word-Dokumenten auf.

4. Wenn die Artikelversionsverwaltungsfunktion aktiviert ist, klicken Sie für einen veröffentlichten Wissensartikel auf Zur **Kasse**.
   Sie können nur die aktuelle Version eines Wissensartikels bearbeiten.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Wenn Sie einen Wissensartikel bearbeiten, wird im Feld **Gültig bis** ein Standardwert angezeigt. Sie können auswählen, ob das Standarddatum **für „Gültig bis** “ beibehalten oder geändert werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn die Funktion der Artikelversionsverwaltung aktiviert ist, wird der Standardwert für das Datum **Gültig bis** in der aktualisierten Artikelversion basierend auf den folgenden Kriterien automatisch festgelegt:

- Wenn in der Knowledge Base, die dem Artikel zugeordnet ist, das Feld **Artikelgültigkeit** leer ist, wird der Wert des Datums **Gültig bis** aus der früheren Version des Artikels beibehalten.
- Wenn in der Knowledge Base, die mit dem Artikel verknüpft ist, das Feld **Artikelgültigkeit** nicht leer ist, wird das Datum für **Gültig bis** automatisch so aktualisiert, dass das Datum der Aktualisierung des Artikels als Ausgangspunkt gewählt wird und dann die Anzahl der Tage im Feld **Artikelgültigkeit** hinzuaddiert werden (Artikelaktualisierungsdatum + Artikelgültigkeit).

Wenn Sie einen Wissensartikel in eine andere Knowledge Base verschieben, wird der Standardwert für das Datum **Gültig bis** in der aktualisierten Artikelversion automatisch anhand der folgenden Kriterien festgelegt:

- Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** in der ausgewählten Knowledge Base leer ist, wird der frühere Datumswert **Gültig bis** für den Wissensartikel beibehalten.
- Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** in der ausgewählten Knowledge Base nicht leer ist, wird das Datum für **Gültig bis** automatisch so aktualisiert, dass das Datum der Aktualisierung des Artikels als Ausgangspunkt gewählt wird und dann die Anzahl der Tage im Feld **Artikelgültigkeit** hinzuaddiert werden (Artikelaktualisierungsdatum + Artikelgültigkeit).

Wenn der Wörterbuchwert des Felds **Gültig bis** geändert wird, überschreibt dieser Wörterbuchwert den Standardwert des Felds **Gültig bis**, der gemäß dem Feld **Artikelgültigkeit** berechnet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Gültigkeit eines Wissensartikels.

Der Artikel wird gespeichert. Wenn die Artikelversionsverwaltungsfunktion aktiviert ist, wird die Version des Wissensartikels um 0,01 erhöht. Weitere Informationen finden Sie unter Versionsnummern von Wissensartikeln

6. **Wahlweise:** Wenn die Nachricht **SEO-Vorschläge zu diesem Artikel finden Sie hier** verfügbar ist, wählen Sie den Link , um Vorschläge zur Verbesserung Ihres Artikels zu überprüfen.
   Es werden Vorschläge gemacht, mit denen Sie Ihren Artikel im Sinne der Suchmaschinenoptimierung und Barrierefreiheit verbessern können, z. B. das Entfernen mehrerer **Überschriften 1-** oder <H1>-Tags. Vorschläge werden für die Tags „Überschrift 1 <h1>“, „Anker <a>“ und „Bild <img>“ bereitgestellt.
7. **Wahlweise:** Veröffentlichen Sie den Artikel, indem Sie auf **Veröffentlichen klicken**.
   Der Wissensartikel wird abhängig von der Workflow-Einstellung seiner Knowledge Base veröffentlicht:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Wissen – Sofortige Veröffentlichung**: Der Wissensartikel wird sofort veröffentlicht, es sei denn, seine Veröffentlichung ist zu einem späteren Zeitpunkt geplant.
- **Wissen – Genehmigungsveröffentlichung**: Der Wissensartikel wird nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht, sofern seine Veröffentlichung nicht zu einem späteren Zeitpunkt geplant ist.

Hinweis:

- Mit einer Besitzgruppe, die einem Wissensartikel zugeordnet ist, können Besitzgruppenmitglieder selbst verfasste Artikel zur Veröffentlichung genehmigen. Ein Administrator kann dieses Verhalten überschreiben, indem er die Eigenschaft `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval` deaktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzgruppen
- Wenn ein Artikel für einen Gastbenutzer sichtbar ist, wird eine Meldung mit der Meldung angezeigt. Dieser Artikel ist nach der Veröffentlichung möglicherweise für nicht authentifizierte Benutzer sichtbar. Möchten Sie trotzdem fortfahren?

Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie die Veröffentlichung eines Wissensartikels.

Nach der Veröffentlichung wird der Wissensartikel in den Listen Veröffentlicht und Alle angezeigt. Um die Liste Veröffentlicht anzuzeigen, navigieren Sie zu **Wissen** > **Artikel** > **Veröffentlicht**an. Um die Liste Alle anzuzeigen, navigieren Sie zu **Wissen** > **Artikel** > **Alle**an.

Wenn die Artikelversionsverwaltungsfunktion aktiviert ist, wird die Versionsnummer des Wissensartikels zur nächsten ganzen Zahl erhöht (z. B. von 2.02 bis 3.0). Weitere Informationen finden Sie unter Versionsnummern von Wissensartikeln.

Zugehörige Informationen

Änderungen an der Artikelversionsverwaltung

Bearbeitungsfunktionen für Wissensartikel im HTML-Editor

Verbessern Sie die Lesbarkeit und Nützlichkeit von Wissensartikeln, indem Sie den Artikeltext mit dem HTML-Editor formatieren.

Der in Wissensartikeln verfügbare HTML-Editor verwendet den integrierten TinyMCE-Editor. Die Textformatierung wird beibehalten, wenn der Inhalt in einem Portal angezeigt wird.

Die HTML-Symbolleiste im HTML-Editor enthält eine Reihe von Symbolen, mit denen Sie den Textkörper des Wissensartikels bearbeiten und formatieren können. Sie können auch den HTML-Editor verwenden, um dem Wissensartikel Bilder, Links, Audio- und Videoinhalte hinzuzufügen.

Hinweis:
Ihr Administrator kann die HTML-Symbolleiste im HTML-Editor konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter TinyMCE-Attribute anpassen .

Mit dem HTML-Editor können Sie die folgenden Funktionen ausführen:

- Rechtschreibprüfung während der Eingabe im Abschnitt „Artikelhauptteil“ eines Wissensartikels.

  Der HTML-Editor prüft während der Eingabe automatisch die Rechtschreibung und hebt Rechtschreib- und Grammatikfehler rot hervor.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zeigen Sie den auf den ausgewählten Text angewendeten Stil und die Wortanzahl im unteren Bereich des HTML-Editors an.
- Wenden Sie die Formatierung an.
- Ohne Formatierung einfügen.
- Fügen Sie Tabellen ein, und ändern Sie Zellen, Zeilen und Spalten einer Tabelle.
- HTML-Inhalt einschließen.
- Fügen Sie ein Code-Fragment ein, oder bearbeiten Sie es.
- Fügen Sie ein einfaches Inhaltsverzeichnis an der aktuellen Position des Cursors ein.
- Suchen und ersetzen Sie Text.
- Machen Sie Änderungen rückgängig, die Sie während der aktuellen Sitzung der Inhaltsbearbeitung vorgenommen haben.

HTML-Inhalte in Wissensartikeln verwalten

Sie können HTML-Inhalte in Wissensartikeln mit dem HTML-Editor verwalten.

Sie können die folgenden Funktionen für HTML-Inhalte in Wissensartikeln ausführen:

- Fügen Sie einen Hyperlink über das Symbol zum Einfügen/Bearbeiten von Links (Symbol zum von Links) in der HTML-Symbolleiste ein. Weitere Informationen finden Sie unter Link zu einer Website in HTML-Feldern .
- Fügen Sie ein Bild ein, indem Sie auf das Symbol zum Einfügen/Bearbeiten von Bildern (Symbol zum) in der HTML-Symbolleiste klicken. Weitere Informationen finden Sie unter Bilder in HTML-Felder einbetten .
- Sie können Videos aus der Videobibliothek, einem Anhang oder einer URL mithilfe des Symbols zum Einfügen/Bearbeiten von Videos (Symbol zum) in der HTML-Symbolleiste einbetten. Sie können der Videobibliothek auch Videos hinzufügen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Videos in HTML-Felder einbetten .
- Kopieren Sie Inhalte aus externen Quellen, und fügen Sie sie als einfachen Text in den Editor ein. Weitere Informationen finden Sie unter Inhalte in den HTML-Editor einfügen .
- Sie können den HTML-Quellcode mithilfe des Quellcodesymbols (<>) in der HTML-Symbolleiste anzeigen und bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterte Funktionen .

  Hinweis:
  Informationen zum Einfügen oder Bearbeiten eines Code-Fragments finden Sie unter Formatieren Sie Code-Fragmente in Wissensartikeln automatisch.

- Erweitern Sie das HTML-Feld, um zur einfacheren Bearbeitung die vollständige Formularansicht zu verwenden, indem Sie das Vollbildsymbol ( ) verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterte Funktionen .

Formatierungsoptionen für Wissensartikel

Sie können mit dem HTML-Editor Formatierungen für Wissensartikel anwenden.

Sie können die Symbole in der HTML-Symbolleiste verwenden, um die folgenden Formatierungen im Text des Wissensartikels anzuwenden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ändern Sie die Schriftart oder Schriftgröße von Wissensartikeln.
- Text fett, kursiv, unterstrichen oder durchgestrichen formatieren.
- Ändern Sie die Textfarbe und die Texthintergrundfarbe.
- Erstellen Sie Listen mit Aufzählungszeichen und nummerierte Listen.
- Ändern Sie den Absatzeinzug.
- Stile auf Text anwenden.
- Formatieren Sie aus MS Word kopierte Inhalte automatisch so, dass sie dem Format des Artikels entsprechen.
- Erstellen Sie reduzierbare Abschnitte in einem Artikel, um den Inhalt ein- oder auszublenden.
- Fügen Sie Lesezeichen in den Artikelinhalt ein, die mit einer ID auf bestimmte Teile des Texts verweisen können.

Weitere Informationen finden Sie unter Formatierungssymbole für HTML-Felder .

Fügen Sie Inhalte ohne Formatierung in den Wissensartikel ein

Fügen Sie Inhalte in den Textkörper eines Wissensartikels ein, ohne die Inhaltsformatierung zu kopieren.

Vorbereitungen

Öffnen Sie den Wissensartikel, in dem Sie den HTML-Editor verwenden möchten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können den HTML-Editor auch verwenden, wenn Sie einen Wissensartikel mit der Wissensmanagement-Anwendung in der Now Platform-Schnittstelle oder in Mitarbeiterbereich erstellen oder bearbeiten. Informationen zum Erstellen oder Bearbeiten eines Wissensartikels in der Now Platform-Schnittstelle finden Sie unter Einen Knowledge Base-Artikel erstellen oder Einen Wissensartikel bearbeiten. Informationen zum Erstellen oder Bearbeiten eines Wissensartikels in Mitarbeiterbereich finden Sie unter Erstellen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich oder Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich.

Prozedur

1. Kopieren Sie Ihren Text aus einer Inhaltsquelle.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Als Text einfügen“ (Symbol „ einfügen“) in der HTML-Symbolleiste.
3. Platzieren Sie im Abschnitt „Artikeltext“ den Cursor an der Stelle, an der Sie den Inhalt einfügen möchten, klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie **Einfügen** aus dem Kontextmenü.

Hinzufügen von Tabellen zu Wissensartikeln

Sie können Tabellen einfügen und die Zellen, Zeilen und Spalten einer Tabelle in einem Wissensartikel ändern.

Sie können Ihren Wissensartikeln Tabellen hinzufügen, indem Sie in der HTML-Symbolleiste auf das Tabellensymbol ( ) klicken und die gewünschten Tabellenoptionen auswählen. Sie können beispielsweise die Höhe und Breite von Zeilen und Spalten, den Abstand zwischen Zellentext und Zellenrahmen anpassen und die Farben der Zellen ändern.

Weitere Informationen finden Sie unter Dem HTML-Feld eine Tabelle hinzufügen .

Fügen Sie ein Bild in einen Wissensartikel ein

Fügen Sie mit dem HTML-Editor ein Bild in einen Wissensartikel ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Anwender mit Mitwirkzugriff

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel** > **Alle**an.
2. Wählen Sie einen Wissensartikel aus.
3. Platzieren Sie im Formular „Wissensartikel“ im Feld **Artikelhauptteil** den Cursor an der Stelle, an der Sie ein Bild einfügen möchten.
4. Wählen Sie in der Symbolleiste des HTML-Editors das Symbol zum Einfügen/Bearbeiten von Bildern (Symbol zum).
5. Wählen Sie im Dialogfeld „Bild einfügen/bearbeiten“ das Upload-Symbol ( ).
6. Wählen Sie ein Bild aus.
7. Wählen Sie **Öffnen**.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse
Das Bild ist im Wissensartikel enthalten.

Formatieren Sie Code-Fragmente in Wissensartikeln automatisch

Fügen Sie einem Code-Fragment in Wissensartikeln mit dem HTML-Editor eine Syntax-Hervorhebung hinzu.

Vorbereitungen
Öffnen Sie den Wissensartikel, in dem Sie den HTML-Editor verwenden möchten.

Erforderliche Rolle: knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können den HTML-Editor auch verwenden, wenn Sie einen Wissensartikel mit der Wissensmanagement-Anwendung in der Now Platform-Schnittstelle oder in Mitarbeiterbereich erstellen oder bearbeiten. Informationen zum Erstellen oder Bearbeiten eines Wissensartikels in der Now Platform-Schnittstelle finden Sie unter Einen Knowledge Base-Artikel erstellen oder Einen Wissensartikel bearbeiten. Informationen zum Erstellen oder Bearbeiten eines Wissensartikels in Mitarbeiterbereich finden Sie unter Erstellen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich oder Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich.

Prozedur

1. Platzieren Sie im Abschnitt Artikelhauptteil den Cursor an der Stelle, an der Sie das Codefragment einfügen möchten.
2. Klicken Sie auf das Symbol zum Einfügen/Bearbeiten des Codebeispiels (Symbol zum Einfügen/Bearbeiten des) in der HTML-Symbolleiste.
3. Wählen Sie im Dialogfeld „Codebeispiel einfügen/bearbeiten“ eine Markup- oder Programmiersprache aus der Liste Sprache aus.
4. Geben Sie im Textfeld neben der Liste Sprache Ihren Code ein.
   Alternativ können Sie den Code aus einer externen Quelle kopieren und einfügen.
5. Klicken Sie auf **OK**.
6. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie den Code, indem Sie auf das Code-Fragment klicken und dann auf das Symbol Codebeispiel einfügen/bearbeiten (Symbol einfügen/bearbeiten) klicken.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie ein Inhaltsverzeichnis in Wissensartikel ein

Fügen Sie ein hierarchisches Inhaltsverzeichnis (TOC) basierend auf den Überschriften in Ihrem Wissensartikel ein.

Vorbereitungen

Öffnen Sie den Wissensartikel, in dem Sie den HTML-Editor verwenden möchten.

Erforderliche Rolle: keine

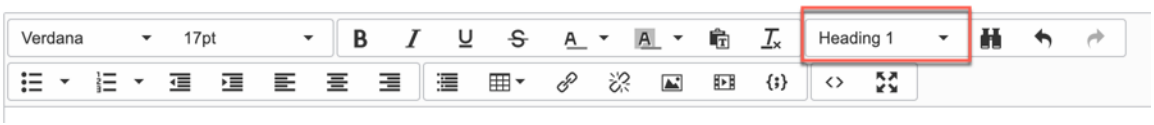
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können den HTML-Editor auch verwenden, wenn Sie einen Wissensartikel mit der Wissensmanagement-Anwendung in der Now Platform-Schnittstelle oder in Mitarbeiterbereich erstellen oder bearbeiten. Informationen zum Erstellen oder Bearbeiten eines Wissensartikels in der Now Platform-Schnittstelle finden Sie unter Einen Knowledge Base-Artikel erstellen oder Einen Wissensartikel bearbeiten. Informationen zum Erstellen oder Bearbeiten eines Wissensartikels in Mitarbeiterbereich finden Sie unter Erstellen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich oder Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich.

Sie können nur dann ein Inhaltsverzeichnis generieren, wenn Ihr Artikel Überschriftenebenen von Überschrift 1 bis Überschrift 3 verwendet und es sich um einen Standardartikel handelt.

Hinweis:

Verwenden Sie die Formatauswahl, um Überschriftenebenen im Artikel festzulegen.
Sie können die HTML-Symbolleiste auch mit TinyMCE-Attributen konfigurieren.
Weitere Informationen finden Sie unter TinyMCE-Attribute anpassen .



Prozedur

1. Platzieren Sie im Abschnitt Artikelhauptteil den Cursor an der Stelle, an der Sie das Inhaltsverzeichnis einfügen möchten.
2. Klicken Sie in der HTML-Symbolleiste auf das Symbol für das Inhaltsverzeichnis ( ).
   Wenn das Symbol für das Inhaltsverzeichnis nicht in der Symbolleiste angezeigt wird, fügen Sie es anhand der unter TinyMCE-Attribute anpassen verfügbaren Schritte hinzu.
3. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie ein vorhandenes Inhaltsverzeichnis, indem Sie es auswählen und dann in der HTML-Symbolleiste auf das Aktualisierungssymbol ( ) klicken.

Ergebnisse

Der HTML-Editor sucht nach den Überschriften in Ihren Inhalten, einschließlich ihrer Ebenen (z. B. Überschrift 2 oder Überschrift 3). Anschließend wird automatisch ein Inhaltsverzeichnis generiert, das nur Links zu den Überschriftenebenen von Überschrift 1 bis Überschrift 3 enthält. Die Links zu Überschriftenebenen sind eingerückt, um die Überschriftenhierarchie anzuzeigen.

Suchen und ersetzen Sie Text in Wissensartikeln

Nehmen Sie globale Änderungen am Inhalt eines Wissensartikels vor, indem Sie mit dem HTML-Editor bestimmten Text suchen und ersetzen.

Vorbereitungen

Öffnen Sie den Wissensartikel, in dem Sie den HTML-Editor verwenden möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können den HTML-Editor auch verwenden, wenn Sie einen Wissensartikel mit der Wissensmanagement-Anwendung in der Now Platform-Schnittstelle oder in Mitarbeiterbereich erstellen oder bearbeiten. Informationen zum Erstellen oder Bearbeiten eines Wissensartikels in der Now Platform-Schnittstelle finden Sie unter Einen Knowledge Base-Artikel erstellen oder Einen Wissensartikel bearbeiten. Informationen zum Erstellen oder Bearbeiten eines Wissensartikels in Mitarbeiterbereich finden Sie unter Erstellen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich oder Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich.

Prozedur

1. Platzieren Sie den Cursor im Abschnitt Artikelhauptteil an einer beliebigen Stelle.
2. Klicken Sie in der HTML-Symbolleiste auf das Symbol „ “).
3. Geben Sie im Dialogfeld **Suchen** und Ersetzen im Feld Suchen den Suchbegriff ein, den Sie suchen möchten.
4. Geben Sie den Ersatztext für den Suchbegriff im Feld **Ersetzen durch** ein.
   Wenn Sie wiederholte Vorkommen des Suchtexts löschen möchten, lassen Sie das Feld **Ersetzen durch** leer.
5. **Wahlweise:** Schränken Sie den Umfang der Suche ein.
   - Um die Suche auf Text zu beschränken, der genau der Groß-/Kleinschreibung des Suchbegriffs entspricht, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Groß-** /Kleinschreibung anpassen.
   - Um die Suche auf Text zu beschränken, der nur einem oder mehreren vollständigen Wörtern entspricht, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ganze Wörter**.
6. Suchen oder ersetzen Sie den Suchbegriff.

Ergebnisse

Wenn der Begriff nicht mehr gefunden wird oder der Suchbegriff überhaupt nicht im Inhalt gefunden wird, wird eine Meldung angezeigt, dass die angegebene Zeichenfolge nicht gefunden wurde.

Machen Sie Eingabe- oder Formatierungsaktionen beim Erstellen von Wissensartikeln rückgängig oder wiederholen Sie sie

Machen Sie Eingabeaktionen oder Formatierungen, die Sie während der aktuellen Sitzung zur Bearbeitung eines Wissensartikels mit dem HTML-Editor vorgenommen haben, schnell rückgängig.

Vorbereitungen

Öffnen Sie den Wissensartikel, in dem Sie den HTML-Editor verwenden möchten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können den HTML-Editor auch verwenden, wenn Sie einen Wissensartikel mit der Wissensmanagement-Anwendung in der Now Platform-Schnittstelle oder in Mitarbeiterbereich erstellen oder bearbeiten. Informationen zum Erstellen oder Bearbeiten eines Wissensartikels in der Now Platform-Schnittstelle finden Sie unter Einen Knowledge Base-Artikel erstellen oder Einen Wissensartikel bearbeiten. Informationen zum Erstellen oder Bearbeiten eines Wissensartikels in Mitarbeiterbereich finden Sie unter Erstellen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich oder Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich.

Prozedur

1. Platzieren Sie den Cursor im Abschnitt Artikelhauptteil.
2. Machen Sie eine Eingabeaktion oder Formatänderung rückgängig oder wiederholen Sie sie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um die vorherige Änderung rückgängig zu machen, klicken Sie auf das Rückgängig-Symbol ( ).
- Um eine rückgängig gemachte Änderung zu wiederholen, klicken Sie auf das Wiederholungssymbol ( ).

Hinweis:

Die Symbole „Rückgängig machen“ (“) und „Wiederholen“ („Wiederholen“) sind basierend auf der Anzahl der Aktionen verfügbar, die zum Rückgängigmachen gespeichert sind, oder abhängig von bestimmten Aktionen, die nicht rückgängig gemacht werden können.

Zugehörige Artikel zuordnen

Erkennen Sie ähnliche Informationen in Artikeln zu einem Thema, während Sie einen Artikel anzeigen. Sie können zugehörige Artikel manuell zuordnen oder die Anwendung automatisch zugehörige Artikel mithilfe von ML-Algorithmen (maschinelles Lernen) präsentieren lassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge

Um den Artikel bearbeiten zu können, benötigen Sie Zugriff als beitragender Wissensartikel für das zugehörige Knowledge Base.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie zugehörige Artikel bei der Bearbeitung eines Artikels manuell zugeordnet haben, werden diese Artikel im Abschnitt „Zugehörige Artikel“ auf der Ansichtsseite des Wissensartikels vor den zugehörigen Artikeln aufgelistet, die durch die Ähnlichkeitslösung Wissensmanagement vorhergesagt werden.

Hinweis:

Ein Administrator kann die Lösungsdefinition für Wissensmanagement innerhalb der Funktion Predictive Intelligence trainieren, um zugehörige Artikel zu finden. Weitere Informationen finden Sie unter Ähnlichkeitslösung für Knowledge Management trainieren, um zugehörige Artikel zu finden.

Diese Aufgabe enthält Schritte zum manuellen Zuordnen zugehöriger Artikel beim Bearbeiten eines Artikels.

Prozedur

1. Öffnen Sie unter Now Platformden Wissensartikel, dem Sie zugehörige Artikel zuordnen möchten.
2. Klicken Sie im Wissensformular auf die zugehörige Liste Zugehörige Artikel.
3. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
4. Verschieben Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ die gewünschten Artikel aus den verfügbaren Artikeln in der Spalte **Sammlung** in die Spalte **Liste zugehöriger Artikel**.
5. Klicken Sie auf das Nach-oben- oder Nach-unten-Symbol, um die Artikel in der Reihenfolge anzuordnen, in der sie im Abschnitt „Zugehörige Artikel“ auf der Artikelansichtsseite angezeigt werden sollen, und klicken Sie dann auf **Speichern**.

Hinweis:

Knowledge-Administratoren können die Anzahl der Artikel konfigurieren, die im Abschnitt „Zugehörige Artikel“ mithilfe der Instanzoptionen angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Einen Wissensartikel bearbeiten

Ähnlichkeitslösung für Knowledge Management trainieren, um zugehörige Artikel zu finden

Konfigurieren Sie die Optionen der Widget-Instanz für zugehörige Wissensartikel

Ordnen Sie Katalogelemente zu, die sich auf einen Artikel beziehen

Ordnen Sie Katalogelemente im Zusammenhang mit einem Wissensartikel manuell zu, damit Mitarbeiter das zugehörige Produkt oder den zugehörigen Service anfordern können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge

Um den Artikel bearbeiten zu können, benötigen Sie Zugriff als beitragender Wissensartikel für das zugehörige Knowledge Base.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie den Wissensartikel, für den Sie zugehörige Katalogelemente zuordnen möchten.
3. Klicken Sie im Wissensformular auf die zugehörige Liste Zugehörige Katalogelemente.
4. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
5. Verschieben Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ die gewünschten Katalogelemente aus den verfügbaren Katalogelementen in der Spalte **Sammlung** in die Spalte **Liste zugehöriger Katalogelemente**.
6. Klicken Sie auf das Nach-oben- oder Nach-unten-Symbol, um die Artikel in der Reihenfolge anzuordnen, in der sie im Abschnitt „Zugehörige Elemente“ auf der Artikelansichtsseite angezeigt werden sollen, und klicken Sie dann auf **Speichern**.

> **Hinweis:**
> Knowledge-Administratoren können die Anzahl der Katalogelemente konfigurieren, die im Abschnitt „Zugehörige Elemente“ mithilfe der Instanzoptionen angezeigt werden.

Zugehörige Informationen

Einen Wissensartikel bearbeiten

Servicekatalogelemente

Konfigurieren Sie Optionen für Widget-Instanzen zugehöriger Katalogelemente

Planen Sie die Veröffentlichung eines Wissensartikels

Legen Sie eine bestimmte Uhrzeit und einen bestimmten Tag für die automatische Veröffentlichung eines Wissensartikels fest.

Vorbereitungen

Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der der Wissensartikel gespeichert ist, dessen Veröffentlichung Sie planen möchten.

Stellen Sie sicher, dass der Systemadministrator die folgenden Einstellungen überprüft:

- Das Plugin „Knowledge Management Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced) ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Plugin „Knowledge Management Advanced“ aktivieren.
- Die Funktion zur Artikelversionsverwaltung ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Artikelversionsverwaltung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: knowledge

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel** und klicken Sie auf **Nicht veröffentlicht**.
2. Wählen Sie einen Artikellink aus.
3. Klicken Sie im Feld **Geplantes Veröffentlichungsdatum** auf das Symbol für die Datums-/Uhrzeitauswahl Symbol für die .

   Hinweis:
   Unter Umständen müssen Sie das Wissensblockformular so konfigurieren, dass das Feld **Geplantes Veröffentlichungsdatum aufgenommen** wird. Klicken Sie auf das Symbol für das Kontextmenü des Formulars ( ), und navigieren Sie zu **Konfigurieren** > **Formularlayout**an. Verwenden Sie Slushbucket, um das Feld Geplantes Veröffentlichungsdatum hinzuzufügen.

4. Wählen Sie ein beliebiges Datum in der Zukunft aus dem Kalender aus.
5. Geben Sie im Feld **Zeit** eine Uhrzeit im Format hh:mm:ss ein.
6. Wählen Sie das Speichern-Symbol (Eingabetaste) .
7. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus, um den Veröffentlichungs-Workflow zu aktivieren.
   Der Artikel ist in der Liste Alle verfügbar. Gehe zu **Wissen** > **Artikel** > **Alle**an.

   Tipp:
   Wenn Sie die geplante Veröffentlichung eines Artikels abbrechen und den Artikel zurück in den Entwurfsstatus verschieben möchten, klicken Sie auf **Zurückrufen**.

Ergebnisse

Der Wissensartikel wird abhängig von den folgenden Workflow-Einstellungen seiner Knowledge Base am geplanten Veröffentlichungsdatum veröffentlicht:

- Wenn der Knowledge Base-Workflow auf **Wissen – Sofortige Veröffentlichung**festgelegt ist, wird der Wissensartikel automatisch am geplanten Veröffentlichungsdatum veröffentlicht. Das Feld **Workflow** im Wissensformular des Artikels wird auf **Geplant zur Veröffentlichung**aktualisiert.
- Wenn der Knowledge Base-Workflow auf **Wissen – Genehmigung veröffentlichen**festgelegt ist, wird der Wissensartikel nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht. Das Feld **Workflow** im Wissensformular des Artikels wird auf **Überprüfen**aktualisiert.

  Der Abschluss der Genehmigung wirkt sich wie folgt auf die geplante Veröffentlichung aus:

  - Wenn die Genehmigungen vor dem geplanten Veröffentlichungsdatum abgeschlossen werden, wird das Feld **Workflow** im Wissensformular des Artikels auf **Geplant für Veröffentlichung** aktualisiert, und der Artikel wird am geplanten Veröffentlichungsdatum veröffentlicht.
  - Wenn die Genehmigungen nach dem geplanten Veröffentlichungsdatum abgeschlossen werden, wird der Artikel sofort nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht.

Zugehörige Informationen

Einen Wissensartikel bearbeiten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Artikel zurückrufen, der gerade überprüft wird

Rufen Sie einen Artikel, der gerade überprüft wird, zurück, um weitere Änderungen vorzunehmen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Besitzgruppen nicht aktiviert sind, können nur der Autor des Artikels, Knowledge-Administratoren oder Systemadministratoren den Artikel zurückrufen.

Wenn Besitzgruppen aktiviert sind, können der Autor des Artikels, der Besitzgruppen-Manager, Mitglieder von Besitzgruppen, Knowledge-Administratoren oder Systemadministratoren einen Artikel zurückrufen.

Das Zurückrufen eines Artikels im Status **Prüfung** führt zu einem Nebenversionsinkrement.

Wenn sich ein überarbeiteter Artikel im **Überprüfungsstatus** befindet, können nur die entsprechenden Überprüfer der Version den Artikel zurückrufen, um zusätzliche Änderungen vorzunehmen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Wissen** > **Artikel** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie einen Artikel im Status **Prüfung**.
3. Klicken Sie auf **Zurückrufen** in der Kopfzeile des Knowledge-Formulars.
   Das System setzt den Status des Artikels auf **Entwurf** zurück, erhöht die Versionsnummer um 0.01 und zeigt dem Benutzer eine Nachricht an.

Artikel genehmigen, der gerade überprüft wird

Genehmigen Sie einen Artikel, der gerade geprüft wird, und erstellen Sie eine neue veröffentlichte Version.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Besitzer und Wissensmanager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Artikel in der **Rezension** Status, nur die Benutzer, die in der **Zulassungen** verwandte Liste kann den Artikel ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel** > **Nicht veröffentlicht**an.
2. Öffnen Sie einen Artikel im Status **Prüfung** und überprüfen Sie den Text.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Freigaben** auf **Angefordert** in der Spalte **Status**, um das Genehmigungsformular für den Artikel anzuzeigen.
4. Klicken Sie auf **Genehmigen**.

Ergebnisse

Das System zeigt das Wissensformular an. Die Versionsnummer des Artikels erhöht sich auf die nächste ganze Zahl (z. B. von 2.02 auf 3.0) und der Status ändert sich zu **Veröffentlicht**. Die neue veröffentlichte Version des Artikels wird der Wissensliste und der zugehörigen Liste **Artikelversionen** auf dem Wissensformular hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einen Wissensartikel archivieren

Initiieren Sie den Workflow zum Löschen eines Wissensartikels. Besitzer und Manager einer Knowledge Base können Artikel anzeigen, nachdem sie stillgelegt wurden, können jedoch nicht auf der Knowledge-Homepage und im Portal nach stillgelegten Artikeln suchen.

Einem Knowledge Base-Artikel ist ein ähnlicher Archivierungs-Workflow wie der Veröffentlichungs-Workflow zugeordnet. Auf diese Weise können Administratoren diese Workflows konfigurieren und gegebenenfalls einen Genehmigungs- und Überprüfungsprozess für das Zurückziehen von Knowledge Base-Artikeln definieren.

Klicken Sie beim Bearbeiten eines Artikels auf **Archivieren**, um den mit diesem Artikel verknüpften Archivierungs-Workflow zu starten. Nur der Wissensadministrator, Wissensmanager und der letzte Herausgeber des versionierten Wissensartikels (nicht verfügbar für kcs_candidate oder kcs_contributor) können einen Wissensartikel stilllegen. Weitere Informationen finden Sie unter Versionierte Artikel stilllegen. Wenn für den Artikel vor der Stilllegung eine Genehmigung erforderlich ist, wird der Artikel in den Status „Genehmigung ausstehend“ versetzt, und der Workflow wird entweder nach der Genehmigung beendet oder bei Ablehnung durch den erforderlichen Genehmiger abgebrochen. Die dem stillgelegten Artikel zugeordnete Artikelnummer kann nicht wiederverwendet werden.

Hinweis:

- Nur -Administratoren und Wissensadministratoren können die stillgelegten Wissensartikel anzeigen. Um einen stillgelegten Artikel wiederzuverwenden, können Administratoren und Wissensadministratoren den Artikel erneut veröffentlichen. Weitere Informationen finden Sie unter Veröffentlichen Sie einen stillgelegten Artikel erneut.
- Ein Artikel und seine Übersetzungen haben eine Übergeordnet/Untergeordnet-Beziehung. Durch das Deaktivieren eines übergeordneten Artikels werden nicht automatisch alle übersetzten untergeordneten Artikel deaktiviert.

Ab Release San Diego können Sie einen Ersatzartikel bereitstellen, während Sie einen Wissensartikel stilllegen. Wenn auf den deaktivierten Artikel zugegriffen wird, wird der Benutzer automatisch mit einer Anzeigenachricht zum Ersatzartikel weitergeleitet. Der Artikel KBxxx ist deaktiviert und wurde durch den Wissensartikel KBxxx ersetzt. Wenn kein Ersatzartikel verfügbar ist, zeigt die Seite die Meldung „ Wissensdatensatz nicht gefunden“ an. Die Funktion „Stilllegen durch Ersatz“ wird im klassischen Arbeitsbereich nicht unterstützt.

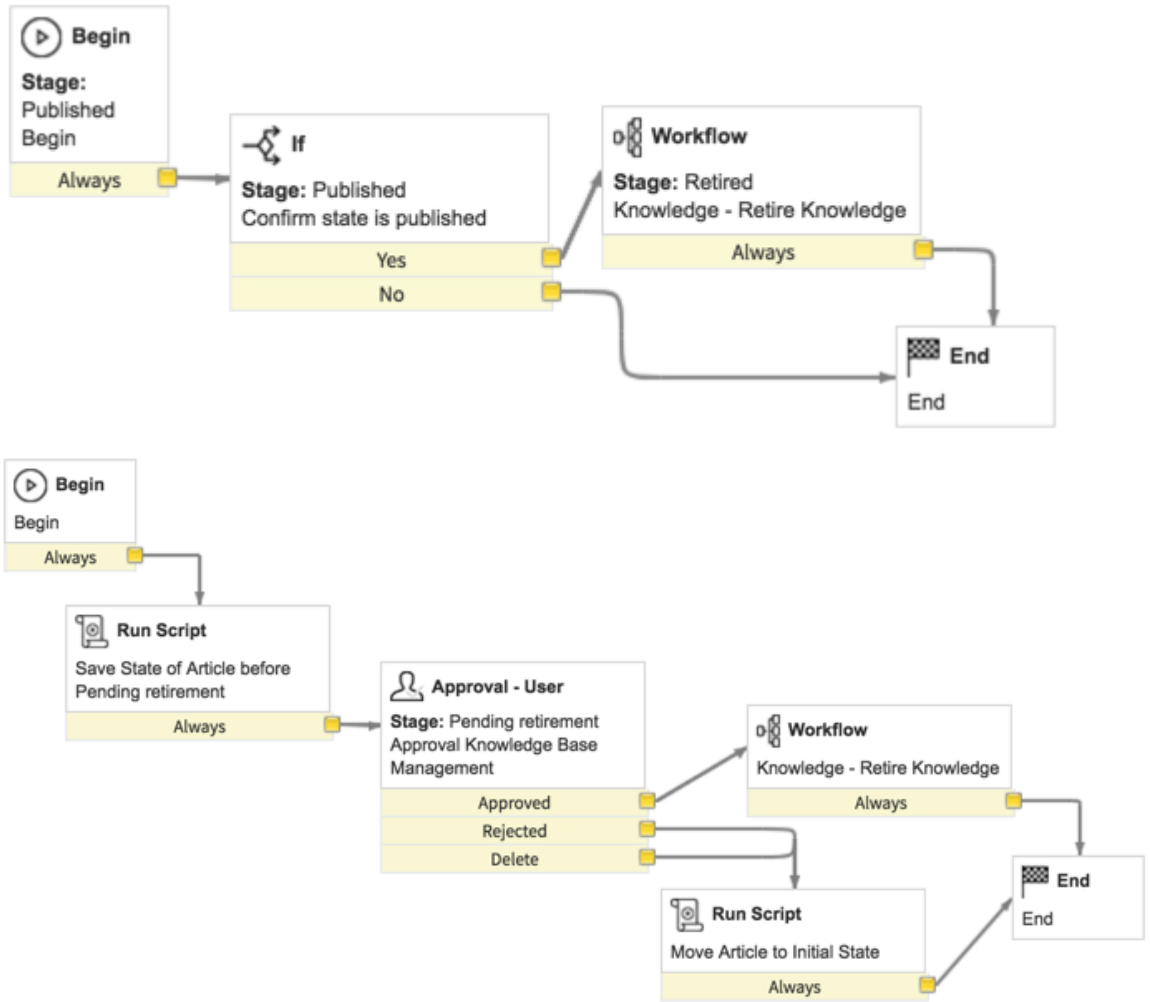
Hinweis:

- Artikel mit Ersatz gibt einen 301-Code zurück.
- Artikel ohne Ersatz geben einen 404-Code zurück.
- Standardmäßig ist die Systemeigenschaft *glide.knowman.enable_article_replacement_on_retire* auf „ true “ festgelegt, um einen Ersatzartikel für einen stillgelegten Artikel bereitzustellen.
- Die Aktion zum Stilllegen im klassischen Arbeitsbereich zieht den Artikel einfach zurück und stellt keinen Ersatz bereit, unabhängig von der Einstellung von *glide.knowman.enable_article_replacement_on_retire*.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflows zum sofortigen Stilllegen und zum Stilllegen nach Genehmigung

Workflow zum



sofortigen Stilllegen von Wissensartikeln

Veröffentlichen Sie einen stillgelegten Artikel erneut

Veröffentlichen Sie einen stillgelegten Artikel sofort erneut.

Vorbereitungen

Sie müssen das Plugin „Knowledge Management Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced) aktivieren.

Erforderliche Rolle: Administrator oder Wissensadministrator

Hinweis:
Sie benötigen eine bereichsbezogene Administratorrolle, um einen stillgelegten Artikel in Bereichsbezogene Knowledge Baseserneut zu veröffentlichen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es kann Fälle geben, in denen Sie einen stillgelegten Artikel erneut veröffentlichen müssen. Beispielsweise kann ein Administrator einen Artikel vorübergehend stilllegen, wenn seine Informationen derzeit nicht zutreffen, zu einem späteren Zeitpunkt jedoch verfügbar sein werden. Ein Administrator oder Wissensadministrator, der stillgelegte Artikel anzeigen kann, kann diese sofort erneut veröffentlichen, ohne einen Genehmigungsworkflow durchlaufen zu müssen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel** > **Stillgelegt**an.
2. Wählen Sie einen stillgelegten Artikel aus, und klicken Sie auf **Erneut**veröffentlichen.

Ergebnisse

Der Artikel wird sofort als vorherige zuletzt veröffentlichte Version veröffentlicht.

Einen Knowledge Base-Artikel verschieben

Sie können Artikel zwischen Knowledge Bases verschieben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Der Anwender muss Zugriff als Beitragender auf die Knowledge Base haben.

Hinweis:

- Wenn die Versionsverwaltung aktiviert ist und Sie einen Artikel aus einer Knowledge Base in eine andere verschieben, wird die aktuelle Version eines Artikels in die neue Knowledge Base verschoben. Die vorherigen Versionen des Artikels verbleiben jedoch in der alten Knowledge Base. Es wird empfohlen, den Artikel aus der alten Knowledge Base zu löschen. Weitere Informationen finden Sie unter Einen Wissensartikel archivieren.
- Obwohl Sie einen Artikel von einer Knowledge Base in eine andere verschieben können, erwägen Sie das Erstellen eines Artikels in einer neuen Knowledge Base.

Prozedur

1. Bearbeiten Sie einen Wissensartikel.
2. Ändern Sie den Feldwert **Knowledge Base**.
   Nach dem Verschieben eines Artikels werden Sie im Dialogfeld "Standardwerte übernehmen" aufgefordert, bestimmte Felder des Artikels mit Standardwerten aus der neuen Knowledge Base zu füllen. Wenn die neue Knowledge Base keine Standardwerte enthält, wird das Dialogfeld nicht angezeigt.
3. Klicken Sie auf **OK**, um Felder mit den Standardwerten zu überschreiben, oder auf **Stornieren**, um alle Felder unverändert zu lassen.

   Ein Knowledge-Manager kann Standardwerte für Artikel in Knowledge Bases definieren, die Sie mit dem Feld **Standardwerte für die Knowledge Base-Feldwerte festlegen** im Knowledge Base-Formular verwalten.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Kommentieren Sie einen Wissensartikel

Kommentieren Sie einen Wissensartikel, oder antworten Sie auf einen Kommentar.

Vorbereitungen

Sie müssen das Plugin „Knowledge Management V3“ (com.snc.knowledge3) aktivieren.

Erforderliche Rolle: Anwender mit Zugriff „Kann lesen“. Nicht authentifizierte Anwender und Anwender, die nur über die Rolle „snc_external“ verfügen, können keine Anhänge für Kommentare hinzufügen oder anzeigen.

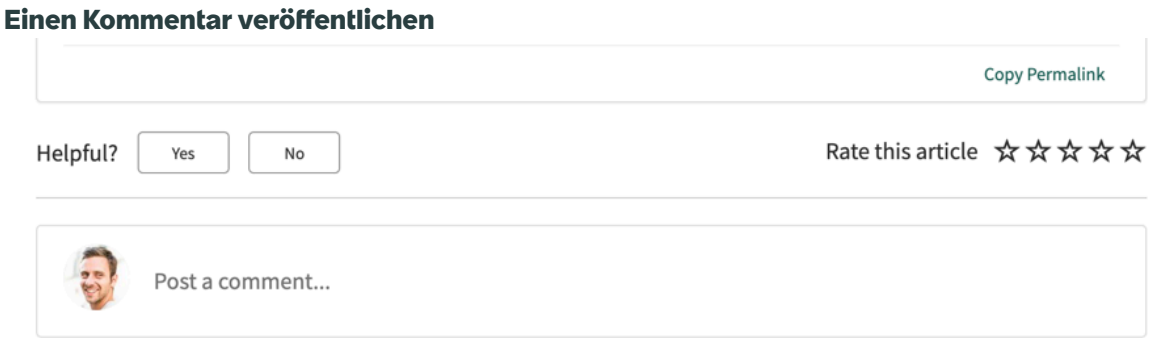
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Wissensmanagement Serviceportal.
2. Klicken Sie auf den Artikel, den Sie kommentieren oder auf einen Kommentar antworten möchten.
3. Wählen Sie **Kommentar veröffentlichen aus**.
   Wenn Sie auf einen vorhandenen Kommentar **antworten**möchten, wählen Sie Antworten



4. Geben Sie Ihren Kommentar oder Ihre Antwort ein, und fügen Sie nach Bedarf Links, Bilder und Anhänge hinzu.

Hinweis:

Anhänge zu Kommentaren, die im Serviceportal für Wissensmanagement veröffentlicht werden, werden im Live-Feed nicht angezeigt. Wenn Anhänge zu Kommentaren im Live-Feed veröffentlicht werden, werden sie im Wissensmanagement-Serviceportal angezeigt.

Wenn der Antivirenschutz aktiviert ist, werden alle Anhänge automatisch auf Viren überprüft, sobald der Kommentar veröffentlicht wird. Anhänge werden nur angezeigt, wenn der Scan abgeschlossen und erfolgreich ist.

Wenn Sie der Autor des Kommentars sind, können Sie ihn löschen. Alle Kommentare und Antworten darunter werden automatisch gelöscht.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis:

Wenn die Eigenschaft Live-Feed für Wissensfeedback verwenden aktiviert ist, können Sie Kommentare nur im Live-Feed anzeigen. Standardmäßig ist die Option auf inaktiv festgelegt.

Kommentare, die vor dem Upgrade auf die Releaseversion New York im Live-Feed veröffentlicht wurden, werden im Serviceportal für Wissensmanagement nicht hierarchisch angezeigt. Kommentare, die nach dem Upgrade auf die Releaseversion New York im Live-Feed veröffentlicht werden, werden im Knowledge-Serviceportal hierarchisch angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgende Tabelle zeigt, wie Kommentare und Antworten auf Kommentare angezeigt werden, je nachdem, wo Sie sie anzeigen.

Anzeige von Kommentaren und Antworten auf Kommentare

Anzeigen aus	HTML-Formatierung	Hierarchie	Anhänge
Service Portal für Knowledge Management	Ja	Ja	Ja
Live-Feed	Nein	Ja	Ja
Knowledge Management v3	Nein	Nein	Nein

Erstellen Sie Wissen aus einem Incident oder Problem

Erstellen Sie einen Wissensartikel, damit die Lösung beim nächsten Auftreten des Problems leicht zu finden ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Informationen zum Erstellen eines Wissensartikels aus einem Incident finden Sie unter Wissensartikel aus einem Incident erstellen.

Informationen zum Erstellen eines Wissensartikels aus einem Problem finden Sie unter Known Error-Artikel erstellen.

Abhängig vom Wert der Eigenschaft `glide.knowman.submission.workflow` kann ein Knowledge Base-Artikel, der aufgrund eines Incidents oder eines Problems erstellt wurde, möglicherweise eine zusätzliche Genehmigung erfordern. Wenn diese Eigenschaft „true“ ist, wird ein Übermittlungsdatensatz anstelle eines Wissensartikels erstellt. Ein Benutzer mit der Knowledge-Rolle muss die Übermittlung genehmigen, um einen Knowledge Base-Artikel erstellen zu können.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen gelösten Incident oder ein gelöstes Problem.
2. Aktivieren Sie im Formular die Checkbox **Wissen**.
   Unter Umständen müssen Sie das Formular so konfigurieren, dass das Feld „ **Sprachen** “ enthalten ist.

   Klicken Sie auf das Kontextmenüsymbol ( ) des Formulars, und navigieren Sie zu **Konfigurieren** > **Formularlayout**an. Verwenden Sie Slushbucket, um das Feld Sprachen hinzuzufügen.
3. Schließen Sie den Incident oder das Problem.
   Ein neuer Entwurf für einen Wissensartikel wird erstellt.
4. Wenn eine zusätzliche Genehmigung erforderlich ist, navigieren Sie zu **Wissen** > **Artikel** > **Offene eingereichte Artikel**an.
5. Wählen Sie einen Übermittlungsdatensatz aus.
6. Überprüfen Sie die Einreichung, um sicherzustellen, dass Inhalt und Einstellungen korrekt sind.
7. Klicken Sie auf **Artikel erstellen**.
   Ein neuer Entwurf für einen Wissensartikel wird erstellt. Auf diese Weise erstellte Artikel werden der in der Eigenschaft `glide.knowman.task_kb` angegebenen Knowledge Base hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine Artikelversion durch Importieren eines Word-Dokuments

Importieren Sie ein Word-Dokument in einen Wissensartikel, um eine neue Version zu erstellen.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Knowledge Management Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced) installiert ist.
- Sie können neue Versionen nur in Artikel hochladen, die sich im Status **Entwurf** oder **Veröffentlicht** befinden.
- Sie können keine neuen Versionen von Artikeln hochladen, die mit einer Artikelvorlage erstellt wurden oder deren Artikeltyp **Wiki**ist.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel**an.
2. Klicken Sie auf einen Artikel.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Neue Version** hochladen.

   Hinweis:
   Jeder in TinyMCE geschriebene Text wird überschrieben, sobald die Datei importiert wird.

4. Fügen Sie die Datei hinzu, die Sie importieren möchten.
5. **Wahlweise:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Anhänge** kopieren, um alle Anhänge des Wissensartikels zu kopieren.

   Hinweis:
   Wenn der Artikel veröffentlicht wird, werden die Anhänge einer neuen Artikelversion hinzugefügt. Wenn sich der Artikel im Entwurfsstatus befindet, werden die Anhänge dem vorhandenen Wissensartikel hinzugefügt. Der Artikelentwurf wird erst in der Knowledge Base (KB, Wissensdatenbank) für Benutzer angezeigt, wenn er überprüft und veröffentlicht wurde.

6. Klicken Sie auf **Importieren**.
   Eine Entwurfsversion wird erstellt und zum Genehmigen oder Ablehnen an Genehmiger gesendet. Nachdem der Artikel genehmigt wurde, wird er in der zugehörigen Liste **Artikelversionen** angezeigt.

Es werden visuell lesbare URLs für die Artikelseite Wissen verwendet

Für Menschen lesbare URLs enthalten lesbarere Schlüsselwörter für die URL-Struktur.

Für Menschen lesbare URLs sind kurze und einfache Webadressen, die relevante, leichter verständliche Stichwörter aus der Wissensartikelseite verwenden. Benutzer haben eine bessere Vorstellung davon, was sie finden, wenn sie auf den Link zugreifen.

Die Vorteile der Verwendung von visuell lesbaren URLs anstelle von technischen URLs umfassen:

- Verbessert die Lesbarkeit der URL, um sie für Menschen verständlich zu machen
- Verbessert die Platzierungen bei der Suchmaschinenoptimierung (Search Engine Optimization, SEO) und die Klickrate

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktiviert visuell lesbare URLs für die Seite Wissen Artikelansicht

Aktualisieren Sie eine visuell lesbare URL-Struktur auf der Seite Wissen Artikelansicht, um die Suchrangfolge und die Klickraten zu verbessern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie von einem Release vor dem Xanadu -Release upgraden, müssen Sie die Funktion für visuell lesbare URLs für die Seite Wissen „ Artikelansicht aktivieren. Ab Release Xanadu ist dieses Feature standardmäßig aktiviert.

Hinweis:
Um die Funktion „Von Menschen lesbare URLs“ zu deaktivieren, ändern Sie den Wert der Systemeigenschaft `glide.service_portal.enable_human_readable_urls` in false.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Seiten**an.
2. Suchen Sie im Formular Seiten nach der ID `kb_article_view`, und wählen Sie sie aus.
3. Wählen Sie in der Informationsnachricht im Seitenformular, die Sie hinweist, dass Sie die aktuelle Anwendung ändern müssen, um den Datensatz zu bearbeiten, das Wort **hier aus**.
4. Geben Sie im Formular „Wissensartikelansicht“ im Feld Für **Menschen lesbare URL-Struktur** die Variable `%short_descr` ein.

   Hinweis:
   Sie können auch eine Variable erstellen, um Informationen aus verschiedenen Datenquellen hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Von Menschen lesbare Schlüsselwörter zu Seiten-URLs hinzufügen .
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Die Variable `%short_descr` wird der URL-Struktur hinzugefügt und ermöglicht einfachere, nicht technische Wörter in der URL.

Example: Wissensartikelansichtsseite mit visuell lesbaren Stichwörtern in der URL

Die folgende Beispiel-URL zeigt die Stichwörter aus dem Wissen -Artikel KB0000007. Die URL berücksichtigt *en* als bevorzugte Sprache und zeigt den Inhalt des Artikels Wissen in englischer Sprache an.

```
https://<instance>.com/kb/en/faq/what-is-a-cookie?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0000007
```

Diese Artikel-URL enthält die Feldvariablen und Stichwörter in der folgenden Tabelle.

Feldvariablen in der URL-Struktur

Feld	Variable	Stichwörter
Kategorie	Kategorie %	faq

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldvariablen in der URL-Struktur (Fortsetzung)

Feld	Variable	Stichwörter
Kurzbeschreibung	%shortdesc	Was ist ein Cookie?

Wählen Sie eine Artikelkategorie in der Knowledge Base aus

Knowledge Base-Artikel in einer Knowledge Base werden nach Kategorien gruppiert. Diese Gruppen können Sie bei der Definition der Knowledge Base-Taxonomie unterstützen und Benutzern dabei helfen, Artikel in dieser Knowledge Base zu finden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle:

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Knowledge Base-Mitwirkender können Sie beim Bearbeiten eines Wissensartikels Kategorien mithilfe der Kategorieauswahl auswählen und Kategorien hinzufügen oder bearbeiten, wenn sie für die Knowledge Base aktiviert sind.

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Referenzsymbol neben dem Feld **Kategorie**.
2. Wählen Sie eine vorhandene Kategorie aus oder klicken Sie auf das Symbol zum Hinzufügen der Kategorie (+), um eine neue Kategorie hinzuzufügen.
   Nachdem Sie eine Kategorie ausgewählt haben, können Sie auf das Stift-Symbol klicken, um diese Kategorie umzubenennen. Drücken Sie die Eingabetaste oder klicken Sie außerhalb der ausgewählten Kategorie, um die Änderung zu speichern.

   Hinweis:
   Klicken Sie auf **Stornieren** Wenn Sie eine Kategorie auswählen, wird die Auswahl einer neuen Kategorie abgebrochen. Die Änderungen, die Sie an den Kategorien vornehmen, werden jedoch nicht rückgängig gemacht, z. B. das Umbenennen oder Hinzufügen neuer Kategorien.

3. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie eine Unterkategorie oder fügen Sie eine hinzu.
5. Klicken Sie auf **OK**.

Ordnen Sie einen Wissensartikel einer Taxonomiekategorie zu

Ordnen Sie einen Wissensartikel einem Taxonomiethema zu, um eine einheitliche Klassifizierungsstruktur für verschiedene Arten von Inhalten zu erstellen.

Vorbereitungen
Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, die den Wissensartikel enthält.

Erforderliche Rolle: knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit der Taxonomiefunktion können Sie einen Artikel mit einem oder mehreren Themen aus mehreren Taxonomien verknüpfen. Es hilft Ihnen, eine einheitliche Inhaltskategorisierung für alle Inhaltstypen wie Katalogelemente, Wissensartikel und Community-Posts aufrechtzuerhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Einheitliche Taxonomie für Mitarbeiter-Center

Hinweis:
Sie können nur Artikel im Status Entwurf, Überprüfung oder Veröffentlicht zuordnen.

Automatische Übersetzung

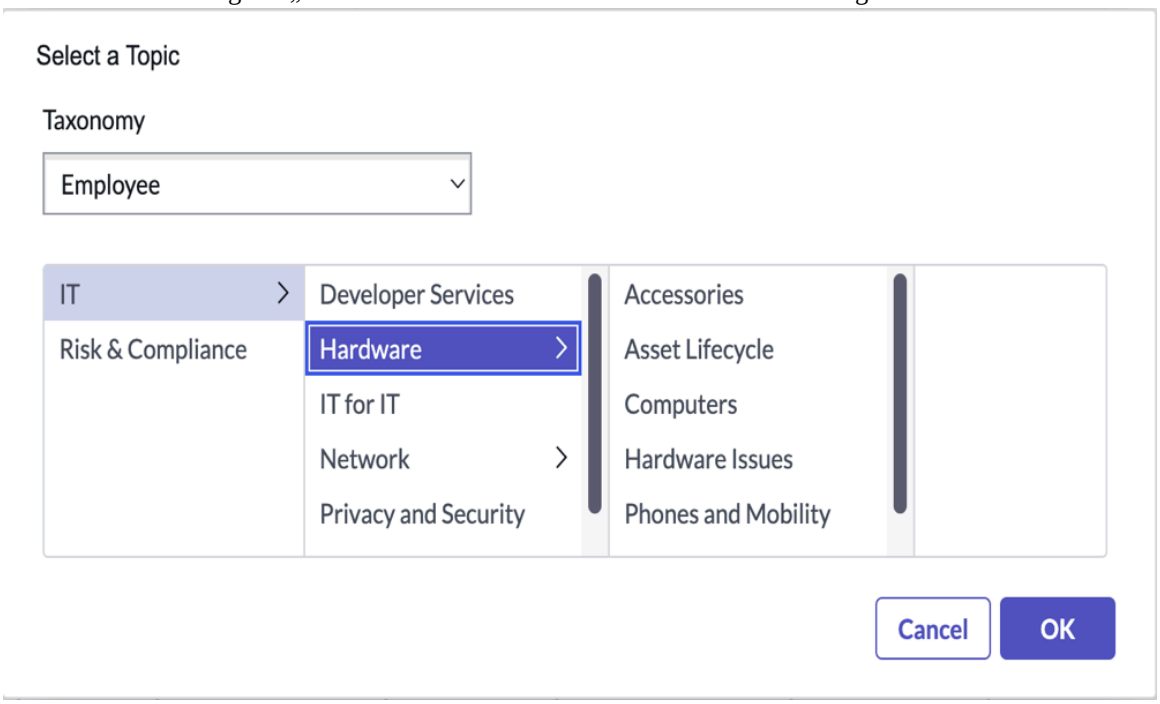
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel**an.
2. Klicken Sie auf der Artikelseite auf den Artikel, den Sie einem Taxonomiethema zuordnen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Zugewiesene Themen auf **Hinzufügen**.

Hinweis:
Als Administrator müssen Sie das Formular möglicherweise so konfigurieren, dass Verbundener Inhalt # Wissen in die zugehörige Liste aufgenommen wird. Klicken Sie auf das Kontextmenüsymbol des Formulars und navigieren Sie zu **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen**an. Fügen Sie mithilfe des Slushbucket Verbundene Inhalte # Wissen hinzu.

4. Wählen Sie im Dialogfeld „Themenauswahl“ aus der Liste eine Taxonomiekategorie aus.



5. Wählen Sie ein Thema aus einer Themenauswahlliste aus, und klicken Sie auf **OK**.

Ergebnisse
Der ausgewählte Artikel ist einer Taxonomiekategorie zugeordnet, um das Durchsuchen von Inhalten zu erleichtern.

Erstellen eines Wissensartikels in Arbeitsbereich

Erledigen Sie Ihre Aufgabe effizient, indem Sie Wissensartikel in Mitarbeiterbereicherstellen, bearbeiten und veröffentlichen.

Wissensmanagement -Funktionen, die für Service Desk-Mitarbeiter und Autoren spezifisch sind, sind in Arbeitsbereichverfügbar. Führen Sie alle Aufgaben im Zusammenhang mit der Wissensverwaltung über die Schnittstelle Now Platform aus, z. B. das Erstellen einer Knowledge Base, das Verwalten des Zugriffs auf Wissensartikel, das Aktivieren einer Artikelvorlage usw.

Sie können die folgenden wissensbezogenen Aufgaben in Arbeitsbereichausführen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erstellen Sie einen Wissensartikel mit einer standardmäßigen oder anwenderdefinierten Artikelvorlage.
- Verwalten Sie alle unveröffentlichten und veröffentlichten Wissensartikel, die von Ihnen verfasst wurden.
- Adress-Feedback-Aufgaben, die Ihnen zugewiesen sind.
- Vergleichen Sie zwei Wissensartikelversionen.
- Fordern Sie Übersetzungen für veröffentlichte, nicht übersetzte Wissensartikel an.
- Führen Sie Ihnen zugewiesene Übersetzungsaufgaben aus.
- Ordnen Sie zugehörige Artikel und zugehörige Katalogelemente einem Wissensartikel zu.
- Fügen Sie betroffene Produkte einem Wissensartikel hinzu.
- Verwenden Sie Agent Assist, um die Erstellung von Wissensartikeln mit doppelten Inhalten zu vermeiden.

Die Experience beim Erstellen von Wissensartikeln in Arbeitsbereich ähnelt der in Now Platform, mit den folgenden Ausnahmen:

- Wissensblöcke können nicht erstellt oder mit Wissensartikeln verknüpft werden. Sie können jedoch Artikel anzeigen, die Wissensblöcke enthalten.
- Wissensartikel vom Typ Wiki werden nicht unterstützt.☒
- Wissensartikelkategorien können nicht erstellt werden.

Aktivierungsinformationen

Die Wissensliste in Arbeitsbereich ist mit der Aktivierung des Plugins „Mitarbeiterbereich“ (com.glide.core-ui-components) verfügbar. Wenn Sie das Plugin „Mitarbeiterbereich“ installieren und aktivieren, wird auch das Plugin „sn-component-workspace-knowledge“ zur Verwendung von Wissensmanagement in Arbeitsbereich installiert und aktiviert.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie einen Wissensartikel in an Mitarbeiterbereich

Erstellen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Planen Sie einen Wissensartikel zur Veröffentlichung in Mitarbeiterbereich

Bearbeiten Sie eine Feedback-Aufgabe in Mitarbeiterbereich

Vergleichen Sie die Versionen von Wissensartikeln in Mitarbeiterbereich

Übersetzungen für fehlende Sprachen in anfordern Mitarbeiterbereich

Zeigen Sie einen Wissensartikel in an Mitarbeiterbereich

Zeigen Sie in Mitarbeiterbereicheinen Wissensartikel mit Artikelnummer, Kurzbeschreibung und Artikelinhalt an.

Vorbereitungen

Sie müssen Lesezugriff auf den Wissensartikel haben.
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Agent Workspace** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Zeigen Sie von Ihnen oder anderen Personen verfasste Wissensartikel an.
   - Zeigen Sie alle Artikel an, indem Sie zu navigieren **Listen** > **Wissen** > **Alle Artikel**an.
   - Zeigen Sie von Ihnen verfasste Artikel an, indem Sie zu entweder navigieren **Listen** > **Wissen** > **Meine Artikel – veröffentlicht** oder **Listen** > **Wissen** > **Meine Artikel – nicht veröffentlicht**an.
3. Klicken Sie auf den Link zu dem Wissensartikel, den Sie anzeigen möchten.
4. **Wahlweise:** Zeigen Sie den Wissensartikel in einer anderen Sprache an, indem Sie in der Liste Sprache eine Sprache auswählen.

   Hinweis:
   Die Liste Sprache wird basierend auf den verfügbaren übersetzten Versionen des Artikels gefüllt.

5. **Wahlweise:** Kopieren Sie den Link zum Wissensartikel in die Zwischenablage, indem Sie auf das Symbol „ ••• “) und dann auf **Link kopieren**klicken.
6. **Wahlweise:** Laden Sie den Artikel als Microsoft Word-Dokument auf Ihren Computer herunter, indem Sie das Symbol für weitere Aktionen (•••) und dann **Als Word herunterladen** wählen.

   Hinweis:
   Diese Option wird nur angezeigt, wenn der Artikel ursprünglich mit Microsoft Word erstellt wurde und der Administrator die Eigenschaft `sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download` aktiviert hat.

7. **Wahlweise:** Zeigen Sie eine andere Version des Wissensartikels an, indem Sie die Version des Wissensartikels in der Versionsliste auswählen.

   Hinweis:
   Die Versionsliste wird nur angezeigt, wenn die Artikelversionsverwaltungsfunktion aktiviert ist.

Ergebnisse

Die ausgewählte Version des Artikels wird auf einer Ansichtsseite für Wissensartikel geöffnet, die auf einer anderen Registerkarte in Mitarbeiterbereichangezeigt wird. Der Registerkartenname enthält die Wissensartikelnummer und die Versionsnummer.

Zugehörige Informationen

Details zu Wissensartikeln in anzeigen Mitarbeiterbereich

Verwalten des Zugriffs auf Knowledge Bases und Wissensartikel

Geben Sie Feedback für einen Wissensartikel in ab Mitarbeiterbereich

Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich

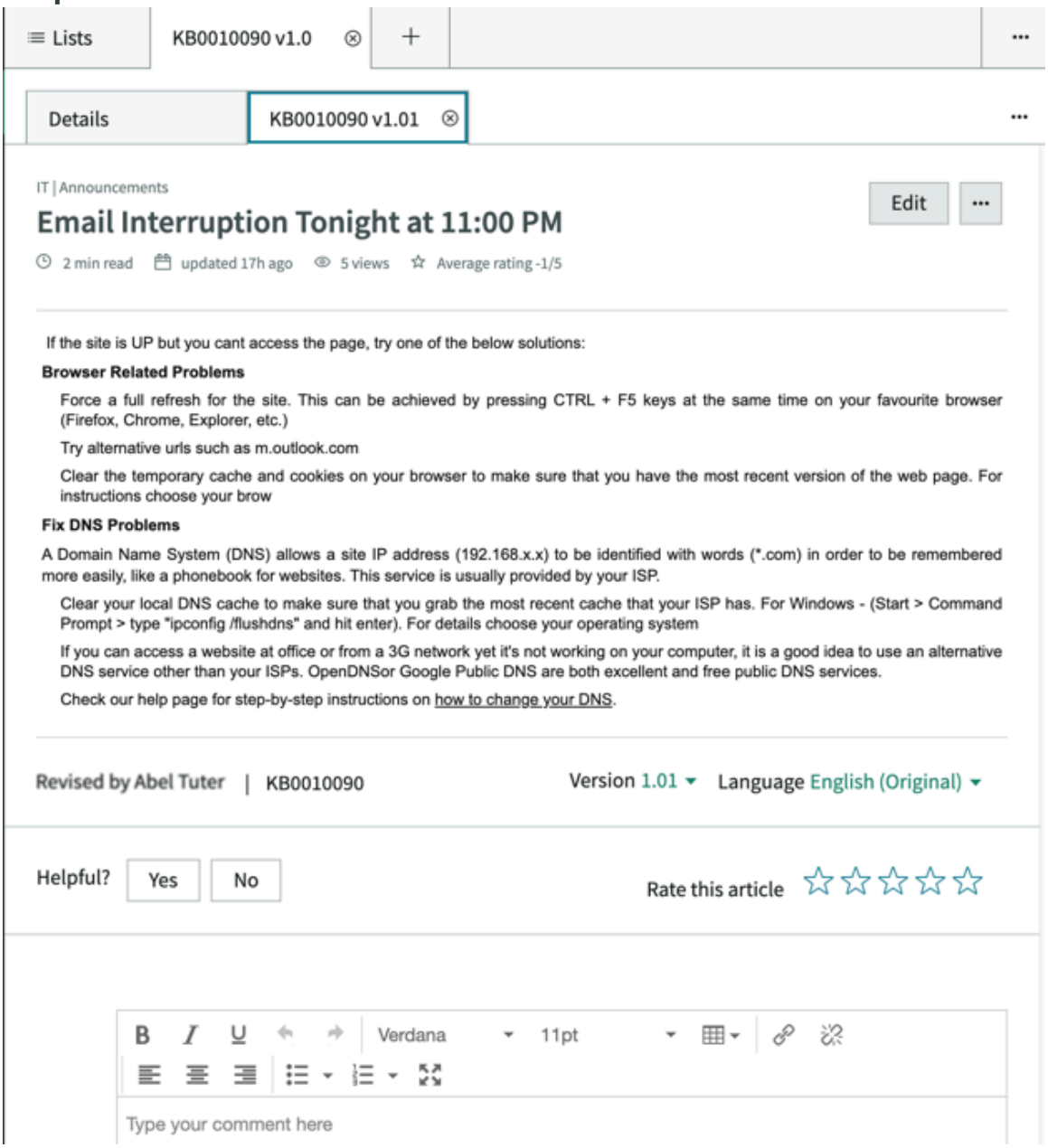
Details zu Wissensartikeln in anzeigen Mitarbeiterbereich

Zeigen Sie die Details eines Wissensartikels in Mitarbeiterbereichan.

Die Ansichtsseite für Wissensartikel in Mitarbeiterbereich bietet verschiedene Details zu einem angezeigten Artikel.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für eine Ansichtsseite für einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich



Artikelinformationen, die auf der Ansichtsseite des Wissensartikels in angezeigt werden Mitarbeiterbereich

Details	Beschreibung
Knowledge Base	Knowledge Base, in der der Wissensartikel und die Artikelkategorie gespeichert werden. In der Abbildung bezeichnet IT die Knowledge Base und Ankündigungen die Kategorie der Wissensartikel.
Lesezeit	Durchschnittliche Zeit zum Lesen des Wissensartikels. Dadurch können Sie entscheiden, ob Sie Zeit zum Lesen des Artikels haben. Die Lesezeit wird basierend auf einer durchschnittlichen Lesegeschwindigkeit von 200 Wörtern pro Minute berechnet. Für Artikel in Sprachen wie Chinesisch, Japanisch und Koreanisch wird die Lesezeit basierend auf einer Durchschnittsgeschwindigkeit von 500

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Artikelinformationen, die auf der Ansichtsseite des Wissensartikels in angezeigt werden Mitarbeiterbereich (Fortsetzung)

Details	Beschreibung
	Zeichen pro Minute berechnet. Wenn in einem Artikel Bilder vorhanden sind, wird die Lesezeit anhand der folgenden Regeln berechnet: • Für das erste Bild fügen Sie 12 Sekunden hinzu, für das zweite Bild 11 Sekunden usw. • Wenn mehr als 10 Bilder vorhanden sind, fügen Sie nach dem zehnten Bild 3 Sekunden für jedes Bild hinzu.
Uhrzeit der letzten Aktualisierung	Zeitpunkt der letzten Aktualisierung des Wissensartikels angegeben als Anzahl der Tage für die aktuelle Woche, Anzahl der Wochen oder Anzahl der Jahre.
Anzahl der Aufrufe	Anzahl der Aufrufe des Wissensartikels in der letzten Anzahl von Tagen, die von Ihrem Systemadministrator in der Eigenschaft `glide.knowman.view_age.days` festgelegt wurde. Weitere Informationen zu dieser Eigenschaft finden Sie unter Knowledge-Portal-Eigenschaften.
Durchschnittliche Bewertung	Ergebnis der gewichteten durchschnittlichen Bewertung des Wissensartikels basierend auf den numerischen Bewertungen von 1 bis 5. Die durchschnittliche Bewertung wird für die nächste Version des Artikels übernommen.
Wissensartikelinhalt	Text und Bilder des Wissensartikels.
Erstellt von	Autor des Wissensartikels. Dieses Feld wird nur in der ersten Version eines Wissensartikels angezeigt.
Überarbeitet von	Anwender, der den Artikel überarbeitet hat. Dieses Feld wird angezeigt, wenn ein Wissensartikel später bearbeitet wurde.
Artikelnummer	Eindeutige Nummer, die dem Wissensartikel automatisch zugewiesen wird. In der Abbildung ist KB0010090 die Artikelnummer.
Version	Ausgewählte Version des Wissensartikels. Dieses Feld wird angezeigt, wenn die Artikelversionsverwaltungsfunktion aktiviert ist. In der Abbildung ist 1.01 die ausgewählte Version des Artikels.
Sprache	Sprache des ausgewählten Artikels. Dieses Feld wird angezeigt, wenn die Übersetzungen des Wissensartikels in andere Sprachen verfügbar sind.
Anhänge	Liste der Artikelanhänge. Dieses Feld wird angezeigt, wenn der Wissensadministrator die Anzeige auf der Ansichtsseite des Wissensartikels aktiviert hat.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie einen Wissensartikel in an Mitarbeiterbereich

Erstellen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Veröffentlichen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Geben Sie Feedback für einen Wissensartikel in ab Mitarbeiterbereich

Geben Sie Feedback zu einem Wissensartikel ab, indem Sie den Artikel bewerten, ihn als hilfreich oder nicht hilfreich markieren und Kommentare für den Artikel in Mitarbeiterbereichveröffentlichen und darauf antworten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Sie müssen Lesezugriff auf den Wissensartikel haben.

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Agent Workspace** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Gehe zu **Listen** > **Wissen** > **Alle Artikel**an.
3. Klicken Sie auf den Link zu dem Wissensartikel, den Sie anzeigen möchten.
4. Geben Sie Feedback zum Artikel ab.

Zugehörige Informationen
Zeigen Sie einen Wissensartikel in an Mitarbeiterbereich

Bearbeiten Sie eine Feedback-Aufgabe in Mitarbeiterbereich

Erstellen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich
Erstellen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich, um Informationen in Ihrer Organisation freizugeben.

Vorbereitungen
Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der Sie den Wissensartikel erstellen möchten.
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können auch einen Wissensartikel erstellen, wenn Sie einen Wissensblock hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einem Wissensartikel in einen Wissensblock hinzu Mitarbeiterbereich.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Agent Workspace** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. **Wahlweise:** Überprüfen Sie, ob bereits ein Wissensartikel zu diesem Thema verfügbar ist, indem Sie zu wechseln **Listen** > **Wissen** > **Alle Artikel** und Festlegen eines Filters für die Suche nach möglichen übereinstimmenden Artikeln.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Erstellen Sie den Wissensartikel, indem Sie entweder eine Artikelvorlage auswählen oder die Standardvorlage verwenden.

Option	Bezeichnung
Ausgewählte Artikelvorlage	Wählen Sie eine Artikelvorlage aus, um mithilfe definierter Felder und Werte einen Wissensartikel zu erstellen. Im Dialogfeld „Artikel erstellen“: **a.** Wählen Sie eine Knowledge Base aus der Liste „Knowledge Base“ aus. **b.** Wählen Sie in der Liste „Artikelvorlage“ die gewünschte Artikelvorlage aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	Hinweis: Die Liste „Artikelvorlage“ wird basierend auf den für die ausgewählte Knowledge Base konfigurierten Artikelvorlagen gefüllt. **c.** Wählen Sie **Artikel erstellen**. Das Dialogfeld „Artikel erstellen“ ist verfügbar, wenn die Funktionen Artikelversionsverwaltung und Wissensartikelvorlagen aktiviert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Artikelversionsverwaltung und Wissensartikel-Vorlagen.
Standardvorlage	Erstellen Sie einen Wissensartikel mit der Standardvorlage.

5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Hinweis:
Wenn Sie eine Artikelvorlage verwenden, variieren die verfügbaren Felder.

Wissensformular

Feld	Beschreibung
Knowledge Base	Knowledge Base, in der der Wissensartikel gespeichert ist. Ein Artikel kann nur einer Knowledge Base zugeordnet werden. Wenn Sie eine Artikelvorlage verwenden, können Sie diesen Wert nur ändern, wenn die Vorlage in der anderen Knowledge Base verfügbar ist.
Kategorie	Die Kategorie des Wissensartikels. Dieser Wert hilft Benutzern, den Artikel in einer ausgewählten Kategorie zu finden. Sie können nur Kategorien auswählen, die innerhalb der ausgewählten Knowledge Base verfügbar sind. Artikel ohne Kategorie werden in der (leeren) Kategorie angezeigt.
Besitzgruppe	Besitzgruppe für den Wissensartikel. Eine Besitzgruppe besteht aus einer Gruppe von Mitgliedern und einem Manager, die für Genehmigungen und Feedbackaufgaben verantwortlich sind. Besitzgruppen können Wissensartikel, denen sie zugeordnet sind, veröffentlichen, bearbeiten und zurückziehen. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Eigenschaft `glide.knowman.ownership_group.enabled` aktiviert ist. Wenn keine Besitzgruppe zugewiesen ist und Genehmigungen erforderlich sind, um einen Wissensartikel zu veröffentlichen, wird er zur Genehmigung automatisch an den Wissensadministrator und Wissensmanager übermittelt. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzgruppen.
Version	Automatisch generierte Artikelversionsnummer. Diese Zahl wird erhöht, wenn Änderungen an einem veröffentlichten Artikel vorgenommen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Funktion der Artikelversionsverwaltung aktiviert wurde.
Workflow	Veröffentlichung des Workflow-Status des Wissensartikels, z. B. **Entwurf**, **Wird überprüft** oder **Veröffentlicht**. Für einen neuen Artikel wird der Workflow-Status auf **Entwurf** gesetzt.
Sprache	Die Sprache, in der Sie den Wissensartikel erstellen. Die Liste wird basierend auf den für die ausgewählte Knowledge Base aktivierten Sprachen gefüllt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Plugin „I18N: Wissensmanagement Internationalisierung v2“ (com.glideapp.knowledge.i18n2) aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter I18N – Knowledge-Internationalisierung.
Kurzbeschreibung	Titel des Wissensartikels. Dieser Titel erscheint bei der Suche nach Wissensartikeln und oben im Artikel. Sie können bis zu 100 Zeichen in dieses Feld eingeben. **Hinweis:** Wissensartikel, die dem Kurzbeschreibungstext ähneln, werden in Agent Assist angezeigt.
Artikeltext	Inhalt für den Wissensartikel. Verwenden Sie die Bearbeitungsfunktionen im HTML-Editor, um Inhalte zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeitungsfunktionen für Wissensartikel im HTML-Editor.
Quellaufgabe	Aufgabe, aus der dieser Wissensartikel erstellt wurde. Dieses Feld wird automatisch festgelegt, wenn Sie den Wissensartikel aus einer Aufgabe wie einem Incident oder einem Kundenservicefall oder aus einem Übermittlungsdatensatz erstellen.
Geplantes Veröffentlichungsdatum	Datum in der Zukunft, an dem der Wissensartikel automatisch veröffentlicht wird. Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie einen Wissensartikel zur Veröffentlichung in Mitarbeiterbereich.
Gültig bis	Das Datum, an dem dieser Knowledge Base-Artikel abläuft. Artikel erscheinen nicht in den Suchergebnissen nach dem **Gültig-bis**-Datum oder wenn das **Gültig-Bis**-Datum leer ist. Der Standardwert des Felds **Gültig bis** wird vom Feld **Artikelgültigkeit** abgeleitet, das für die Knowledge Base konfiguriert wurde (siehe Eine Knowledge Base erstellen). Das Datum **Gültig bis** wird ab dem Datum gezählt, an dem der Artikel erstellt wurde, zu dem die im Feld **Artikelgültigkeit** angegebene Anzahl von Tagen addiert wird. Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** leer ist, wird das Standarddatum im Feld **Gültig bis** für den Wissensartikel auf den 1. Januar 2100 festgelegt. Ein Artikelautor oder -editor kann auswählen, ob das Standarddatum für **Gültig bis** beibehalten oder geändert werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter Gültigkeit eines Wissensartikels.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Am ersten Tag jedes Monats sendet die Anwendung eine E-Mail-Benachrichtigung an eine Liste autorisierter Empfänger, um sie an Artikel zu erinnern, die im nächsten Monat ablaufen. Der Empfänger kann dann das Datum **Gültig bis** verlängern, um den Artikel weiterhin zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigungen in verwalten Wissensmanagement. **Hinweis:** Wenn das Systemdatumsformat oder die Anwendereinstellungen auf die Verwendung des Jahresformats jj eingestellt sind, können Probleme auftreten, wenn das Datum **Gültig bis** auf das Standarddatum festgelegt ist. Wenden Sie sich an Ihren Administrator, oder ändern Sie die Anwendereinstellungen, um ein Datumsformat im Jahresformat jjjj zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Globales Format für Datums- und Uhrzeitfelder und Systemdatumsformat personalisieren.
Vertrauen	Reifegrad eines Artikels basierend auf seiner Vollständigkeit und Wiederverwendbarkeit.
Artikeltyp	Typ des Artikels, wird automatisch auf HTML festgelegt. Dieses Feld ist nur in der Standardvorlage verfügbar. **Hinweis:** Der Wiki-Artikeltyp wird in Mitarbeiterbereich nicht unterstützt.
Anhänge anzeigen	Option zum Anzeigen von Anhängen im Wissensartikel. Wenn der Artikel Anhänge hat, werden diese unter dem Text eines Wissensartikels auf der Ansichtsseite des Wissensartikels aufgelistet.
Link zu Anhang	Option, um angehängte Artikel beim Zugriff des Benutzers automatisch herunterzuladen, anstatt den Artikel zu öffnen. Die Linkoption „Anhang“ gilt nur für Artikel, auf die über Suchlinks zugegriffen wird. **Hinweis:** Sie können zwar mehrere Dateien anhängen, die meisten Webbrowser erlauben jedoch nur das Herunterladen der ersten Anlage. Um sicherzustellen, dass alle Dateien heruntergeladen werden, bündeln Sie sie in einem Archiv, und hängen Sie das Archiv an. Artikel, auf die über Links in anderen Wissensartikeln zugegriffen wird, replizieren dieses Verhalten nicht.
Governance	Ein Attribut eines Artikels, mit dem Sie vertrauliche, kritische oder regulierte Informationen steuern können. Nicht alle Artikel haben die gleiche Anforderung für Compliance-Überprüfungen. Einige Artikel bauen auf der kollektiven Erfahrung der Personen auf, die den jeweiligen Artikel verwenden (erfahrungsbasiert). Andere Artikel enthalten Richtlinien oder rechtliche Informationen, die eine strikte Kontrolle erfordern (Compliance-basiert).
Problem	Kurze Beschreibung eines Problems. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der KCS-Artikelvorlage verfügbar.
Umgebung	Details der Umgebung, die beim Auftreten des Problems vorhanden war.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld ist nur in der KCS-Artikelvorlage verfügbar.
Ursache	Die Ursache des Problems. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der KCS-Artikelvorlage verfügbar.
Lösung	Zur Lösung des Problems verwendete Methode. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der KCS-Artikelvorlage verfügbar.
Frage	Text, der als Frage angezeigt werden soll. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der FAQ-Vorlage verfügbar.
Antwort	Text, der als Antwort auf eine enthaltene Frage angezeigt werden soll. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der FAQ-Vorlage verfügbar.
Einführung	Einführung in das Thema. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in Anleitungs- und Was-ist-Vorlagen verfügbar.
Anweisungen	Anweisungen für ein Gewusst-wie-Thema. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der Gewusst-wie-Vorlage verfügbar.
Erklärung	Erklärung zu einem Was-ist-Thema. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der Was-ist-Vorlage verfügbar.

Hinweis:
Die Felder **Vertrauen** und **Governance** werden angezeigt, wenn das Plugin „Wissensmanagement – KCS-Fähigkeiten“ (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter KCS-Artikelstatus verwalten.

6. **Wahlweise:** Recherchieren Sie Inhalte im Zusammenhang mit dem Wissensartikel, den Sie mit Agent Assist erstellen.

   a. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Agent Assist ( ).
   Die Suchergebnisse in Agent Assist zeigen Standardinhalte basierend auf der textbasierten Suche an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Klicken Sie auf ein Symbol für die Suchressource ( ), und wählen Sie dann eine Suchressource aus. Um beispielsweise Wissensartikel anzuzeigen, wählen Sie **Wissensartikel**.

c. **Wahlweise:** In den Suchergebnissen können Sie auf ein Ressourcenelement klicken, z. B. einen Wissensartikel, um dessen Inhalt in Agent Assist anzuzeigen.

Tipp:
Zur besseren Lesbarkeit können Sie die Größe des kontextbezogenen Seitenbereichs von Agent Assist ändern. Um eine vollständige Ansicht des Inhalts des ausgewählten Ressourcenelements zu erhalten, wählen Sie **Vollständige Ansicht**. Der Inhalt des Ressourcenelements wird auf einer anderen Registerkarte in Mitarbeiterbereich geöffnet.

7. **Wahlweise:** Überprüfen Sie, ob Ihre Inhalte mit den Inhalten in einem vorhandenen Artikel übereinstimmen.

a. Geben Sie Ihren Suchtext in das Textfeld in Agent Assist ein, oder behalten Sie den Standardtext bei, der die Kurzbeschreibung des Wissensartikels ist.

b. Wählen Sie das Nachschlage-Symbol ( ).

c. Wählen Sie eine Suchressource aus, indem Sie auf das Symbol für die Suchressource ( ) klicken.

- Um Wissensartikel zu finden, die eine hohe Textähnlichkeit mit dem eingegebenen Suchtext aufweisen, wählen Sie **Ähnliche Artikel (ML)**.

  Hinweis:
  Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Funktion Predictive Intelligence aktiviert ist und Ihr Administrator die Ähnlichkeitslösung für Wissensmanagement trainiert hat. Weitere Informationen finden Sie unter Ähnlichkeitslösung für Knowledge Management trainieren, um zugehörige Artikel zu finden.

- Um Wissensartikel zu finden, die dem eingegebenen Suchtext entsprechen, wählen Sie **Wissensartikel**.

8. **Wahlweise:** Fügen Sie eine Datei mit ergänzenden Informationen hinzu, indem Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Anhangsymbol ( ) klicken und die Datei auswählen.
9. **Wahlweise:** Fügen Sie einen Wissensblock hinzu.
   Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einem Wissensartikel in einen Wissensblock hinzu Mitarbeiterbereich.
10. Klicken Sie auf **Speichern**.
    Der Artikel wird gespeichert und in der Liste Meine Artikel – Nicht veröffentlicht angezeigt. Außerdem werden zusätzliche Funktionen im Formular verfügbar gemacht.
11. **Wahlweise:** Fügen Sie den Artikeldetails hinzu, ändern Sie sie, oder veröffentlichen Sie den Artikel.
    - Fügen Sie den Artikeldetails hinzu, oder ändern Sie sie.

      (Optional) Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich.

    - Veröffentlichen Sie den Artikel, indem Sie auf **Veröffentlichen klicken**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein Wissensartikel wird abhängig von den Workflow-Einstellungen seiner Knowledge Base veröffentlicht:

- **Wissen – Sofortige Veröffentlichung**: Der Wissensartikel wird sofort veröffentlicht, es sei denn, seine Veröffentlichung ist zu einem späteren Zeitpunkt geplant.
- **Wissen – Genehmigungsveröffentlichung**: Der Wissensartikel wird nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht, sofern seine Veröffentlichung nicht zu einem späteren Zeitpunkt geplant ist.

Hinweis:
Mit einer Besitzgruppe, die einem Wissensartikel zugeordnet ist, können Besitzgruppenmitglieder selbst verfasste Artikel zur Veröffentlichung genehmigen. Ein Administrator kann dieses Verhalten überschreiben, indem er die Eigenschaft `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval` deaktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzgruppen.

Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie einen Wissensartikel zur Veröffentlichung in Mitarbeiterbereich.

Nach der Veröffentlichung wird Ihr Wissensartikel in den Listen Meine Artikel – Veröffentlicht und Alle Artikel angezeigt. Wenn die Artikelversionsverwaltungsfunktion aktiviert ist, wird die Versionsnummer des Wissensartikels aktualisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Versionsnummern von Wissensartikeln.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie einen Wissensartikel erstellt und veröffentlicht haben, können Sie die folgenden zugehörigen Aktionen ausführen:

- Übersetzungen für den Wissensartikel anfordern. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungen für fehlende Sprachen in anfordern Mitarbeiterbereich.
- Den Wissensartikel stilllegen. **Klicken** Sie auf Stilllegen, um den Workflow für die Stilllegung zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Einen Wissensartikel archivieren.
- Übersetzen Sie den Wissensartikel direkt aus dem Wissensartikel. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich.
- Löschen Sie den veröffentlichten Wissensartikel. Klicken Sie auf **Löschen**. Wenn die Schaltfläche **Löschen** nicht angezeigt wird, klicken Sie auf das Symbol „ ••• “), und klicken Sie dann auf **Löschen**.

Hinweis:
Nur Benutzer mit der Administratorrolle können einen veröffentlichten Wissensartikel löschen.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie einen Wissensartikel in an Mitarbeiterbereich

Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Bearbeiten Sie eine Feedback-Aufgabe in Mitarbeiterbereich

Geben Sie Feedback für einen Wissensartikel in ab Mitarbeiterbereich

Verwalten des Zugriffs auf Knowledge Bases und Wissensartikel

Knowledge Base-Workflows

Wissensartikel-Vorlagen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden von Agent Assist in Mitarbeiterbereich

Erstellen Sie Wissen aus einem Incident oder Problem

Veröffentlichen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Veröffentlichen Sie einen Wissensartikel, um ihn Anwendern zur Verfügung zu stellen.

Vorbereitungen

Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der der Wissensartikel gespeichert ist, den Sie veröffentlichen möchten.
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Agent Workspace** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Gehe zu **Listen** > **Wissen** > **Meine Artikel – nicht veröffentlicht**an.
3. Klicken Sie auf den Link eines Wissensartikels.
4. Klicken Sie im Wissensformular auf **Veröffentlichen**.

Ergebnisse

Ein Wissensartikel wird abhängig von den Workflow-Einstellungen seiner Knowledge Base veröffentlicht:

- **Wissen – Sofortige Veröffentlichung**: Der Wissensartikel wird sofort veröffentlicht, es sei denn, seine Veröffentlichung ist zu einem späteren Zeitpunkt geplant.
- **Wissen – Genehmigungsveröffentlichung**: Der Wissensartikel wird nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht, sofern seine Veröffentlichung nicht zu einem späteren Zeitpunkt geplant ist.

Hinweis:
Mit einer Besitzgruppe, die einem Wissensartikel zugeordnet ist, können Besitzgruppenmitglieder selbst verfasste Artikel zur Veröffentlichung genehmigen. Ein Administrator kann dieses Verhalten überschreiben, indem er die Eigenschaft `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval` deaktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzgruppen.

Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie einen Wissensartikel zur Veröffentlichung in Mitarbeiterbereich.

Nach der Veröffentlichung wird Ihr Wissensartikel in den Listen Meine Artikel – Veröffentlicht und Alle Artikel angezeigt. Wenn die Artikelversionsverwaltungsfunktion aktiviert ist, wird die Version des Artikels basierend auf dem Versionsnummernmustererhöht.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Knowledge Base-Workflows

Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Bearbeiten Sie Wissensartikel in einer Knowledge Base in Mitarbeiterbereich, um Informationen zu aktualisieren, die in Ihrer Organisation geteilt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der der Wissensartikel gespeichert ist, den Sie bearbeiten möchten.

Hinweis:

- Wenn die Artikelversionsverwaltungsfunktion aktiviert ist, können nur der Wissensadministrator, Wissensmanager und der Autor die ausgecheckte Version eines Artikels bearbeiten. Wenn die Funktion deaktiviert ist, können alle Anwender mit Mitwirkzugriff auf einen Artikel die Entwurfsversion des Artikels bearbeiten. Ein Administrator kann die Artikelversionsverwaltungsfunktion deaktivieren, indem er die Eigenschaft `glide.knowman.versioning.enabled` (in der Tabelle „ **Systemeigenschaft** “ [sys_properties]) auf **false**festlegt.
- Wenn eine Besitzgruppe mit einem Wissensartikel verknüpft ist, kann der Autor oder Überarbeiter des Artikels nicht zum Artikel beitragen, nachdem der Artikel veröffentlicht wurde. Ein Administrator kann dieses Verhalten überschreiben, indem er die Eigenschaft `glide.knowman.ownership_group.override` aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzgruppen.
- Wenn die Eigenschaft `glide.knowman.translation.enable_translation_task` aktiviert ist, können Sie die Knowledge Base bereits vorhandener Artikel nicht ändern.

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Agent Workspace** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Gehe zu **Listen** > **Wissen** > **Alle Artikel**an.
3. Klicken Sie auf den Link eines Wissensartikels.
4. Klicken Sie im Wissensformular auf **Bearbeiten**.

   Hinweis:
   Wenn der Wissensartikel mit Microsoft Word erstellt wurde, können Sie den Artikel nur in Microsoft Word bearbeiten. Wählen Sie in diesem Fall **In Word öffnen**, um den Artikel in Word Online zu öffnen. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Microsoft Word.

   Wenn Sie den Artikel mit dem HTML-Editor bearbeiten möchten, können Sie die Verknüpfung des Artikels mit Word aufheben. Weitere Informationen finden Sie unter Heben Sie die Verknüpfung von Wissensartikeln mit verknüpften Microsoft Word-Dokumenten auf.

5. Wenn die Artikelversionsverwaltungsfunktion aktiviert ist, klicken Sie für einen veröffentlichten Wissensartikel auf Zur **Kasse**.
   Sie können nur die aktuelle Version eines Wissensartikels bearbeiten.
6. Greifen Sie auf die relevanten zugehörigen Listen zu, um die Informationen zu ändern.

Zugehörige Listen für das Wissensformular

Zugehörige Liste	Beschreibung
Details	Wissensartikelinhalt und seine Metadaten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Liste	Beschreibung
	Hinweis: Wenn die Funktion der Artikelversionsverwaltung aktiviert ist, wird der Standardwert für das Datum **Gültig bis** in der aktualisierten Artikelversion basierend auf den folgenden Kriterien automatisch festgelegt: ○ Wenn in der Knowledge Base, die dem Artikel zugeordnet ist, das Feld **Artikelgültigkeit** leer ist, wird der Wert des Datums **Gültig bis** aus der früheren Version des Artikels beibehalten. ○ Wenn in der Knowledge Base, die mit dem Artikel verknüpft ist, das Feld **Artikelgültigkeit** nicht leer ist, wird das Datum für **Gültig bis** automatisch so aktualisiert, dass das Datum der Aktualisierung des Artikels als Ausgangspunkt gewählt wird und dann die Anzahl der Tage im Feld **Artikelgültigkeit** hinzuaddiert werden (Artikelaktualisierungsdatum + Artikelgültigkeit). Wenn Sie einen Wissensartikel in eine andere Knowledge Base verschieben, wird der Standardwert für das Datum **Gültig bis** in der aktualisierten Artikelversion automatisch anhand der folgenden Kriterien festgelegt: ○ Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** in der ausgewählten Knowledge Base leer ist, wird der frühere Datumswert **Gültig bis** für den Wissensartikel beibehalten. ○ Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** in der ausgewählten Knowledge Base nicht leer ist, wird das Datum für **Gültig bis** automatisch so aktualisiert, dass das Datum der Aktualisierung des Artikels als Ausgangspunkt gewählt wird und dann die Anzahl der Tage im Feld **Artikelgültigkeit** hinzuaddiert werden (Artikelaktualisierungsdatum + Artikelgültigkeit). Wenn der Wörterbuchwert des Felds **Gültig bis** geändert wird, überschreibt dieser Wörterbuchwert den Standardwert des Felds **Gültig bis**, der gemäß dem Feld **Artikelgültigkeit** berechnet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Gültigkeit eines Wissensartikels.
Feedback	Feedback, dass zu den veröffentlichten Versionen des Artikels empfangen wurde. Um weitere Details zum Feedback anzuzeigen, wählen Sie in der Spalte **Kommentare** einen Link für die gewünschte Version eines Artikels.
Feedbackaufgaben	Details zur für eine Wissensartikelversion erstellten Feedbackaufgabe.
Genehmigungen	Genehmigungsverlauf des Wissensartikels.
Artikelversionen	Versionsverlauf des Wissensartikels.
Übersetzte Versionen	Übersetzte Versionen des Wissensartikels. Diese zugehörige Liste wird nur angezeigt, wenn die Übersetzungsverwaltungsfunktion aktiviert ist. Wählen Sie **Neu**, um einen Wissensartikel zu übersetzen. Die Schaltfläche **Neu** in dieser zugehörigen Liste wird angezeigt, wenn die Eigenschaft

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Liste	Beschreibung
	`glide.knowman.translation.enable_translation_task` deaktiviert ist.
Übersetzungsaufgaben	Aufgaben, die für die Übersetzung des Artikels übermittelt wurden. Diese zugehörige Liste wird angezeigt, wenn die Übersetzungsverwaltungsfunktion und die Eigenschaft `glide.knowman.translation.enable_translation_task` zum Aktivieren der Erstellung von Übersetzungsaufgaben aktiviert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensmanagement -Eigenschaften.
Zugehörige Artikel	Zugehörige Artikel, die dem Wissensartikel zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie einen zugehörigen Artikel in zu Mitarbeiterbereich.
Zugehörige Katalogelemente	Zugehörige Katalogelemente, die dem Wissensartikel zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie ein zugehöriges Element in zu Mitarbeiterbereich.
Betroffene Produkte	Produkte, die dem Wissensartikel zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einem Wissensartikel in ein betroffenes Produkt hinzu Mitarbeiterbereich.

7. **Wahlweise:** Recherchieren Sie Inhalte im Zusammenhang mit dem Wissensartikel, den Sie mit Agent Assist erstellen.

   a. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Agent Assist ( ).
   Die Suchergebnisse in Agent Assist zeigen Standardinhalte basierend auf der textbasierten Suche an.

   b. Klicken Sie auf ein Symbol für die Suchressource ( ), und wählen Sie dann eine Suchressource aus.
   Um beispielsweise Wissensartikel anzuzeigen, wählen Sie **Wissensartikel**.

   c. **Wahlweise:** In den Suchergebnissen können Sie auf ein Ressourcenelement klicken, z. B. einen Wissensartikel, um dessen Inhalt in Agent Assist anzuzeigen.

   Tipp:
   Zur besseren Lesbarkeit können Sie die Größe des kontextbezogenen Seitenbereichs von Agent Assist ändern. Um eine vollständige Ansicht des Inhalts des ausgewählten Ressourcenelements zu erhalten, wählen Sie **Vollständige Ansicht**. Der Inhalt des Ressourcenelements wird auf einer anderen Registerkarte in Mitarbeiterbereich geöffnet.

8. **Wahlweise:** Überprüfen Sie, ob Ihre Inhalte mit den Inhalten in einem vorhandenen Artikel übereinstimmen.

   a. Geben Sie Ihren Suchtext in das Textfeld in Agent Assist ein, oder behalten Sie den Standardtext bei, der die Kurzbeschreibung des Wissensartikels ist.

   b. Wählen Sie das Nachschlage-Symbol ( ).

   c. Wählen Sie eine Suchressource aus, indem Sie auf das Symbol für die Suchressource ( ) klicken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um Wissensartikel zu finden, die eine hohe Textähnlichkeit mit dem eingegebenen Suchtext aufweisen, wählen Sie **Ähnliche Artikel (ML)**.

  Hinweis:
  Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Funktion Predictive Intelligence aktiviert ist und Ihr Administrator die Ähnlichkeitslösung für Wissensmanagement trainiert hat. Weitere Informationen finden Sie unter Ähnlichkeitslösung für Knowledge Management trainieren, um zugehörige Artikel zu finden.

- Um Wissensartikel zu finden, die dem eingegebenen Suchtext entsprechen, wählen Sie **Wissensartikel**.

9. **Wahlweise:** Arbeiten Sie mit Anhängen.
   - Fügen Sie eine Datei mit ergänzenden Informationen hinzu, indem Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Anhangsymbol ( ) klicken und die Datei auswählen.
   - Sie können einen vorhandenen Anhang herunterladen, entfernen oder umbenennen, indem Sie auf das Menüsymbol ( ) klicken, das für den Anhang angezeigt wird.
10. Klicken Sie auf **Speichern**.
    Der Artikel wird gespeichert und in der Liste Meine Artikel – Nicht veröffentlicht angezeigt. Wenn die Artikelversionsverwaltungsfunktion aktiviert ist, wird die Version des Wissensartikels um 0,01 erhöht. Weitere Informationen finden Sie unter Versionsnummern von Wissensartikeln.
11. **Wahlweise:** Veröffentlichen Sie den Artikel, indem Sie auf **Veröffentlichen klicken**.
    Der Wissensartikel wird abhängig von der Workflow-Einstellung seiner Knowledge Base veröffentlicht:
    - **Wissen – Sofortige Veröffentlichung**: Der Wissensartikel wird sofort veröffentlicht, es sei denn, seine Veröffentlichung ist zu einem späteren Zeitpunkt geplant.
    - **Wissen – Genehmigungsveröffentlichung**: Der Wissensartikel wird nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht, sofern seine Veröffentlichung nicht zu einem späteren Zeitpunkt geplant ist.

      Hinweis:
      Mit einer Besitzgruppe, die einem Wissensartikel zugeordnet ist, können Besitzgruppenmitglieder selbst verfasste Artikel zur Veröffentlichung genehmigen. Ein Administrator kann dieses Verhalten überschreiben, indem er die Eigenschaft `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval` deaktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzgruppen.

    Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie einen Wissensartikel zur Veröffentlichung in Mitarbeiterbereich.

    Nach der Veröffentlichung wird der Wissensartikel in den Listen Meine Artikel – Veröffentlicht und Alle Artikel angezeigt. Wenn die Artikelversionsverwaltungsfunktion aktiviert ist, wird die Versionsnummer des Wissensartikels zur nächsten ganzen Zahl erhöht (z. B. von 2.02 bis 3.0). Weitere Informationen finden Sie unter Versionsnummern von Wissensartikeln.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Zeigen Sie einen Wissensartikel in an Mitarbeiterbereich

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden von Agent Assist in Mitarbeiterbereich

Erstellen Sie Wissen aus einem Incident oder Problem

Ordnen Sie einen zugehörigen Artikel in zu Mitarbeiterbereich

Erkennen Sie ähnliche Informationen in Artikeln zu einem Thema, während Sie einen Wissensartikel lesen. Sie können zugehörige Artikel manuell zuordnen oder die Anwendung automatisch zugehörige Artikel mithilfe von ML-Algorithmen (maschinelles Lernen) präsentieren lassen.

Vorbereitungen

Sie müssen über Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base verfügen, in der der Wissensartikel gespeichert ist, für den Sie zugehörige Artikel hinzufügen möchten.
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie zugehörige Artikel bei der Bearbeitung eines Artikels in Mitarbeiterbereichmanuell zugeordnet haben, werden diese Artikel im Abschnitt „Zugehörige Artikel“ auf der Ansichtsseite für Wissensartikel in Wissensmanagement Serviceportal vor den zugehörigen Artikeln aufgelistet, die durch die Ähnlichkeitslösung Wissensmanagement vorhergesagt werden.

Hinweis:
Ein Administrator kann die Lösungsdefinition für Wissensmanagement innerhalb der Funktion Predictive Intelligence trainieren, um zugehörige Artikel zu finden. Weitere Informationen finden Sie unter Ähnlichkeitslösung für Knowledge Management trainieren, um zugehörige Artikel zu finden.

Diese Aufgabe enthält Schritte zum manuellen Zuordnen zugehöriger Artikel beim Bearbeiten eines Artikels in Mitarbeiterbereich. Sie können zugehörige Artikel auch manuell zuordnen, wenn Sie einen Artikel in der Anwendung Now PlatformWissensmanagement auf der Schnittstelle [] bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Zugehörige Artikel zuordnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Agent Workspace** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Gehe zu **Listen** > **Wissen** > **Alle Artikel**an.
3. Klicken Sie auf den Link zu dem Wissensartikel, für den Sie zugehörige Artikel zuordnen möchten.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Zugehörige Artikel“ auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular „Zugehörige Artikel“ aus.

Formular „Zugehörige Artikel“

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren der Zuordnung zum zugehörigen Wissensartikel.
Zugehöriger Wissensartikel	Wissensartikel, der zugehörige Informationen enthält. Sie können auf das Symbol für die Suche nach Datensätzen (Symbol für die Suche nach) klicken, um auf die Liste der verfügbaren Wissensartikel zuzugreifen.
Wissensartikel	Nummer des Wissensartikels, für den Sie den zugehörigen Wissensartikel hinzufügen.
Bestellung	Reihenfolge, in der der Artikel im Abschnitt „Zugehörige Artikel“ auf der Artikelansichtsseite Wissensmanagement angezeigt werden soll.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Ein niedrigerer Wert bedeutet, dass ein Wissensartikel eine höhere Priorität hat, um im Abschnitt „Zugehörige Artikel“ angezeigt zu werden. Der Standardwert ist 100.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Die zugeordneten Artikel sind im Abschnitt „Zugehörige Artikel“ auf der Artikelansichtsseite Wissensmanagement in Wissensmanagement Serviceportalverfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Funktionen der Artikelansichtsseite des Wissensmanagement-Serviceportals.

Hinweis:
Da Systemadministratoren die Anzahl der Wissensartikel konfigurieren können, die im Abschnitt „Zugehörige Artikel“ angezeigt werden, werden möglicherweise nicht alle zugeordneten zugehörigen Artikel im Abschnitt „Zugehörige Artikel“ angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Optionen der Widget-Instanz für zugehörige Wissensartikel.

Zugehörige Informationen

Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Ordnen Sie ein zugehöriges Element in zu Mitarbeiterbereich

Ordnen Sie Katalogelemente im Zusammenhang mit einem Wissensartikel in Mitarbeiterbereich manuell zu, damit Mitarbeiter das zugehörige Katalogelement anfordern können.

Vorbereitungen

Sie müssen über Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base verfügen, in der der Wissensartikel gespeichert ist, für den Sie zugehörige Artikel hinzufügen möchten.
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe stellt Schritte zum Zuordnen zugehöriger Katalogelemente beim Bearbeiten eines Artikels in Mitarbeiterbereichbereit. Sie können zugehörige Katalogelemente auch zuordnen, wenn Sie einen Artikel in der Anwendung Now PlatformWissensmanagement auf der Schnittstelle [] bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie Katalogelemente zu, die sich auf einen Artikel beziehen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Agent Workspace** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Gehe zu **Listen** > **Wissen** > **Veröffentlicht** für einen veröffentlichten Artikel oder **Listen** > **Wissen** > **Nicht veröffentlicht** für einen nicht veröffentlichten Artikel.
3. Klicken Sie auf den Link zu dem Wissensartikel, für den Sie ein zugehöriges Element zuordnen möchten.
4. Klicken Sie im Wissensformular auf die zugehörige Liste Zugehörige Katalogelemente.
5. Klicken Sie auf **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder im Formular „Zugehörige Katalogelemente“ aus.

Formular „Zugehörige Elemente“

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren der Zuordnung zum zugehörigen Katalogelement.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Katalogelement	Katalogelement, das sich auf den Wissensartikel bezieht. Sie können auf das Symbol für die Suche nach Datensätzen (Symbol für die Suche nach) klicken, um auf eine Liste der verfügbaren Katalogelemente zuzugreifen.
Wissensartikel	Nummer des Wissensartikels, für den Sie das zugehörige Katalogelement hinzufügen.
Bestellung	Reihenfolge, in der das Katalogelement im Abschnitt „Zugehörige Elemente“ auf der Artikelansichtsseite Wissensmanagement angezeigt werden soll. Ein niedrigerer Wert bedeutet, dass ein Katalogelement eine höhere Priorität hat, um im Abschnitt „Zugehörige Elemente“ angezeigt zu werden. Der Standardwert ist 100.

7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Die zugeordneten Katalogelemente werden im Abschnitt „Zugehörige Elemente“ auf der Artikelansichtsseite Wissensmanagement in Wissensmanagement Serviceportalaufgelistet.

Hinweis:

Da Systemadministratoren die Anzahl der im Abschnitt „Zugehörige Elemente“ angezeigten Katalogelemente konfigurieren können, werden möglicherweise nicht alle zugeordneten zugehörigen Katalogelemente im Abschnitt „Zugehörige Elemente“ angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Optionen für Widget-Instanzen zugehöriger Katalogelemente.

Zugehörige Informationen

Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Servicekatalogelemente

Fügen Sie einem Wissensartikel in ein betroffenes Produkt hinzu Mitarbeiterbereich

Fügen Sie einem Wissensartikel betroffene Produkte hinzu, um die dem Wissensartikel zugeordneten Produkte anzuzeigen

Vorbereitungen

Das Plugin „Knowledge Product Entitlements“ (com.snc.kb_product_entitlements) muss aktiviert sein, um die Anwendung „Knowledge Product Entitlements“ verwenden zu können. Durch die Installation dieses Plugins wird die zugehörige Liste „Betroffene Produkte“ zum Formular „Wissen“ hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Produktbezogene Wissensdatenbank-Berechtigungen .

Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der der Wissensartikel gespeichert ist, für den Sie betroffene Produkte hinzufügen möchten.

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe stellt die Schritte zum Hinzufügen betroffener Produkte zu einem Wissensartikel in Mitarbeiterbereichbereit. Sie können betroffene Produkte auch mithilfe der Anwendung Wissensmanagement in der Schnittstelle Now Platform] einem Wissensartikel hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Einer Knowledge Base oder einem Wissensartikel ein zugehöriges Produkt hinzufügen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Agent Workspace** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Gehe zu **Listen** > **Wissen** > **Alle Artikel**an.
3. Klicken Sie auf den Link zu dem Wissensartikel, für den Sie ein zugehöriges Produkt hinzufügen möchten.
4. Klicken Sie im Formular „Wissen“ in der zugehörigen Liste „Betroffene Produkte“ auf **Neu**.
5. Klicken Sie im Formular „Produktbezogenes Wissen“ im Feld **Konfigurationselement** auf das Symbol für die Suche nach einem Datensatz (Symbol für die Suche nach einem).
6. Klicken Sie im Dialogfeld Konfigurationselement auf das zugehörige Produkt.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Planen Sie einen Wissensartikel zur Veröffentlichung in Mitarbeiterbereich

Legen Sie eine bestimmte Uhrzeit und einen bestimmten Tag für die automatische Veröffentlichung von Wissensartikeln in Mitarbeiterbereich fest.

Vorbereitungen

Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der der Wissensartikel gespeichert ist, dessen Veröffentlichung Sie planen möchten.
Stellen Sie sicher, dass der Systemadministrator die folgenden Einstellungen überprüft:

- Das Plugin „Knowledge Management Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced) ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Plugin „Knowledge Management Advanced“ aktivieren.
- Die Funktion zur Artikelversionsverwaltung ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Artikelversionsverwaltung.

Hinweis:
Sie können die Veröffentlichung eines Wissensartikels auch über die Anwendung Wissensmanagement in der Schnittstelle Now Platform planen. Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie die Veröffentlichung eines Wissensartikels.

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Agent Workspace** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Gehe zu **Listen** > **Wissen** > **Meine Artikel: Nicht veröffentlichte Artikel**an.
3. Klicken Sie auf einen Artikellink.
4. Klicken Sie im Feld **Geplantes Veröffentlichungsdatum** auf das Kalenderanzeigesymbol ( ).
5. Wählen Sie im Kalender ein beliebiges Datum in der Zukunft aus.
6. **Geben Sie** im Feld Zeit auswählen eine Zeit im Format hh:mm:ss ein.
7. Klicken Sie auf **OK**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um den Veröffentlichungs-Workflow zu aktivieren.

> **Tipp:**
> Wenn Sie die geplante Veröffentlichung eines Artikels abbrechen und den Artikel zurück in den Entwurfsstatus verschieben möchten, klicken Sie auf **Zurückrufen**.

Ergebnisse

Der Wissensartikel wird abhängig von den folgenden Workflow-Einstellungen seiner Knowledge Base am geplanten Veröffentlichungsdatum veröffentlicht:

- Wenn der Knowledge Base-Workflow auf **Wissen – Sofortige Veröffentlichung**festgelegt ist, wird der Wissensartikel automatisch am geplanten Veröffentlichungsdatum veröffentlicht. Das Feld **Workflow** im Wissensformular des Artikels wird auf **Geplant zur Veröffentlichung**aktualisiert.
- Wenn der Knowledge Base-Workflow auf **Wissen – Genehmigung veröffentlichen**festgelegt ist, wird der Wissensartikel nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht. Das Feld **Workflow** im Wissensformular des Artikels wird auf **Überprüfen**aktualisiert.

  Der Abschluss der Genehmigung wirkt sich wie folgt auf die geplante Veröffentlichung aus:

  - Wenn die Genehmigungen vor dem geplanten Veröffentlichungsdatum abgeschlossen werden, wird das Feld **Workflow** im Wissensformular des Artikels auf **Geplant für Veröffentlichung** aktualisiert, und der Artikel wird am geplanten Veröffentlichungsdatum veröffentlicht.
  - Wenn die Genehmigungen nach dem geplanten Veröffentlichungsdatum abgeschlossen werden, wird der Artikel sofort nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht.

Zugehörige Informationen

Bearbeiten Sie einen Wissensartikel im Mitarbeiterbereich

Knowledge Base-Workflows

Bearbeiten Sie eine Feedback-Aufgabe in Mitarbeiterbereich

Beginnen Sie mit der Arbeit an einer Feedback-Aufgabe, fordern Sie Klärungen an, und lösen oder schließen Sie die Feedback-Aufgabe in Mitarbeiterbereich. Sie können alle Feedback-Aufgaben anzeigen, die Ihnen oder Ihrer Besitzgruppe zugewiesen sind.

Vorbereitungen

Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der der Wissensartikel gespeichert ist, an dem Sie arbeiten möchten.
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Feedbackaufgabe wird basierend auf den folgenden Arten von Feedbackquellen erstellt.

Quelle	Beschreibung
Anwenderfeedback	Wissensartikel wurde als nicht hilfreich markiert oder niedrig bewertet.
Internes Feedback	Wissensartikel wurde gekennzeichnet.
Wissenslücke	Feedback-Aufgabe zu Wissenslücken wurde für eine oder mehrere Aufgaben mit der Funktion „Einblicke in Wissensbedarf“ erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Quelle	Beschreibung
Wissenslücke – manuell	Die Feedback-Aufgabe zur Wissenslücke wurde manuell aus einer Aufgabe erstellt, z. B. aus einem Kundenservicefall oder einem Incident.
Nicht erfolgreiche Suche	Die Feedback-Aufgabe für Wissenslücken wurde aus dem Bericht „Nicht erfolgreiche Suchen“ im Dashboard „Selfserviceanalysen für Kundenservice“ erstellt.
Sonstige	Feedback zu einem Wissensartikel aus anderen Quellen. **Hinweis:** Wenn Sie ein Upgrade Ihrer Instanz durchführen, wird für alle vorhandenen Datensätze, für die kein Feedbackaufgabentyp festgelegt ist oder die nicht mit unterstützten Typen übereinstimmen, der Typ der Feedbackaufgabe automatisch auf **Andere**festgelegt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Agent Workspace** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Klicken **Listen** > **Wissen** > **Meine Aufgaben – Feedback**an.
3. Klicken Sie auf den Link zu einer Feedbackaufgabennummer.
4. Überprüfen Sie im Formular „Wissensfeedbackaufgabe“ das Feedback der einreichenden Person.
5. Arbeiten Sie an der Feedback-Aufgabe.
6. **Wahlweise:** Geben Sie im Abschnitt Verfassen Kommentare ein, die alle Betrachter sehen können, oder Arbeitsnotizen, die nur interne Benutzer sehen können.
7. **Wahlweise:** Verfolgen Sie die Zeit, die für jeden Status einer Feedbackaufgabe aufgewendet wurde, indem Sie auf die Registerkarte **Wissensfeedback-Aufgabenmetriken** und dann in der Spalte **Wert** auf einen Link zum Status klicken.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Die Feedbackaufgabe wird aktualisiert.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie einen Wissensartikel in an Mitarbeiterbereich

Erstellen Sie einen Wissensartikel aus einer Feedback-Aufgabe in Mitarbeiterbereich

Wenn Sie an einer Feedback-Aufgabe für einen Wissensartikel arbeiten und der aktuelle Wissensartikel das Problem nicht behandelt, können Sie innerhalb der Aufgabe einen weiteren Wissensartikel erstellen. Eine Feedbackaufgabe wird für einen Wissensartikel erstellt, wenn der Artikel gekennzeichnet, als nicht hilfreich markiert oder niedrig bewertet wird oder wenn eine Wissenslücken-Feedbackaufgabe zu einem Thema erstellt wird.

Vorbereitungen

Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der der Wissensartikel gespeichert ist.
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Feedbackaufgabe wird folgendermaßen erstellt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn ein Benutzer Feedback zu einem Wissensartikel gibt. Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie Feedback für einen Wissensartikel in ab Mitarbeiterbereich.
- Wenn Wissenslücken-Feedbackaufgaben zu einem Thema aus einem Dashboard für Bedarfseinblicke erstellt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Analysieren Sie Wissenslücken aus einem Dashboard für Bedarfseinblicke, und erstellen Sie Feedback-Aufgaben für Wissenslücken.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Agent Workspace** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Wechseln Sie zu Ihrer Aufgabenliste.
   - Für Feedbackaufgaben, die aufgrund von Wissenslücken erstellt wurden oder wenn ein Wissensartikel als nicht hilfreich markiert oder niedrig bewertet wurde, wechseln Sie zu **Wissen** > **Meine Aufgaben – Feedback**an.
   - Aufgaben, die erstellt wurden, als ein Artikel gekennzeichnet wurde, wechseln Sie zu **Wissen** > **Meine Aufgaben – gekennzeichnet**an.
3. Klicken Sie in der Spalte **Nummer** auf den Link zu einer Feedback-Aufgabe, die Ihnen oder Ihrer Besitzgruppe zugewiesen ist.
4. Klicken Sie auf **Artikel erstellen**.
5. Erstellen Sie den Wissensartikel, indem Sie entweder eine Artikelvorlage auswählen oder die Standardvorlage verwenden.

Option	Bezeichnung
Ausgewählte Artikelvorlage	Wählen Sie eine Artikelvorlage aus, um mithilfe definierter Felder und Werte einen Wissensartikel zu erstellen. Im Dialogfeld „Artikel erstellen“: **a.** Wählen Sie eine Knowledge Base aus der Liste „Knowledge Base“ aus. **b.** Wählen Sie in der Liste „Artikelvorlage“ die gewünschte Artikelvorlage aus. **Hinweis:** Die Liste „Artikelvorlage“ wird basierend auf den für die ausgewählte Knowledge Base konfigurierten Artikelvorlagen gefüllt. **c.** Wählen Sie **Artikel erstellen**. Das Dialogfeld „Artikel erstellen“ ist verfügbar, wenn die Funktionen Artikelversionsverwaltung und Wissensartikelvorlagen aktiviert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Artikelversionsverwaltung und Wissensartikel-Vorlagen.
Standardvorlage	Erstellen Sie einen Wissensartikel mit der Standardvorlage.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Hinweis:
Wenn Sie eine Artikelvorlage verwenden, variieren die verfügbaren Felder.

Wissensformular

Feld	Beschreibung
Knowledge Base	Knowledge Base, in der der Wissensartikel gespeichert ist. Ein Artikel kann nur einer Knowledge Base zugeordnet werden. Wenn Sie eine Artikelvorlage verwenden, können Sie diesen Wert nur ändern, wenn die Vorlage in der anderen Knowledge Base verfügbar ist.
Kategorie	Die Kategorie des Wissensartikels. Dieser Wert hilft Benutzern, den Artikel in einer ausgewählten Kategorie zu finden. Sie können nur Kategorien auswählen, die innerhalb der ausgewählten Knowledge Base verfügbar sind. Artikel ohne Kategorie werden in der (leeren) Kategorie angezeigt.
Besitzgruppe	Besitzgruppe für den Wissensartikel. Eine Besitzgruppe besteht aus einer Gruppe von Mitgliedern und einem Manager, die für Genehmigungen und Feedbackaufgaben verantwortlich sind. Besitzgruppen können Wissensartikel, denen sie zugeordnet sind, veröffentlichen, bearbeiten und zurückziehen. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Eigenschaft `glide.knowman.ownership_group.enabled` aktiviert ist. Wenn keine Besitzgruppe zugewiesen ist und Genehmigungen erforderlich sind, um einen Wissensartikel zu veröffentlichen, wird er zur Genehmigung automatisch an den Wissensadministrator und Wissensmanager übermittelt. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzgruppen.
Version	Automatisch generierte Artikelversionsnummer. Diese Zahl wird erhöht, wenn Änderungen an einem veröffentlichten Artikel vorgenommen werden. **Hinweis:** Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Funktion der Artikelversionsverwaltung aktiviert wurde.
Workflow	Veröffentlichung des Workflow-Status des Wissensartikels, z. B. **Entwurf**, **Wird überprüft** oder **Veröffentlicht**. Für einen neuen Artikel wird der Workflow-Status auf **Entwurf** gesetzt.
Sprache	Die Sprache, in der Sie den Wissensartikel erstellen. Die Liste wird basierend auf den für die ausgewählte Knowledge Base aktivierten Sprachen gefüllt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Plugin „I18N: Wissensmanagement Internationalisierung v2“ (com.glideapp.knowledge.i18n2) aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter I18N – Knowledge-Internationalisierung.
Kurzbeschreibung	Titel des Wissensartikels. Dieser Titel erscheint bei der Suche nach Wissensartikeln und oben im Artikel. Sie können bis zu 100 Zeichen in dieses Feld eingeben. **Hinweis:** Wissensartikel, die dem Kurzbeschreibungstext ähneln, werden in Agent Assist angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Artikeltext	Inhalt für den Wissensartikel. Verwenden Sie die Bearbeitungsfunktionen im HTML-Editor, um Inhalte zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeitungsfunktionen für Wissensartikel im HTML-Editor.
Quellaufgabe	Aufgabe, aus der dieser Wissensartikel erstellt wurde. Dieses Feld wird automatisch festgelegt, wenn Sie den Wissensartikel aus einer Aufgabe wie einem Incident oder einem Kundenservicefall oder aus einem Übermittlungsdatensatz erstellen.
Geplantes Veröffentlichungsdatum	Datum in der Zukunft, an dem der Wissensartikel automatisch veröffentlicht wird. Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie einen Wissensartikel zur Veröffentlichung in Mitarbeiterbereich.
Gültig bis	Das Datum, an dem dieser Knowledge Base-Artikel abläuft. Artikel erscheinen nicht in den Suchergebnissen nach dem **Gültig-bis**-Datum oder wenn das **Gültig-Bis**-Datum leer ist. Der Standardwert des Felds **Gültig bis** wird vom Feld **Artikelgültigkeit** abgeleitet, das für die Knowledge Base konfiguriert wurde (siehe Eine Knowledge Base erstellen). Das Datum **Gültig bis** wird ab dem Datum gezählt, an dem der Artikel erstellt wurde, zu dem die im Feld **Artikelgültigkeit** angegebene Anzahl von Tagen addiert wird. Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** leer ist, wird das Standarddatum im Feld **Gültig bis** für den Wissensartikel auf den 1. Januar 2100 festgelegt. Ein Artikelautor oder -editor kann auswählen, ob das Standarddatum für **Gültig bis** beibehalten oder geändert werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter Gültigkeit eines Wissensartikels. Am ersten Tag jedes Monats sendet die Anwendung eine E-Mail-Benachrichtigung an eine Liste autorisierter Empfänger, um sie an Artikel zu erinnern, die im nächsten Monat ablaufen. Der Empfänger kann dann das Datum **Gültig bis** verlängern, um den Artikel weiterhin zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigungen in verwalten Wissensmanagement. **Hinweis:** Wenn das Systemdatumsformat oder die Anwendereinstellungen auf die Verwendung des Jahresformats jj eingestellt sind, können Probleme auftreten, wenn das Datum **Gültig bis** auf das Standarddatum festgelegt ist. Wenden Sie sich an Ihren Administrator, oder ändern Sie die Anwendereinstellungen, um ein Datumsformat im Jahresformat jjjj zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Globales Format für Datums- und Uhrzeitfelder und Systemdatumsformat personalisieren.
Vertrauen	Reifegrad eines Artikels basierend auf seiner Vollständigkeit und Wiederverwendbarkeit.
Artikeltyp	Typ des Artikels, wird automatisch auf HTML festgelegt. Dieses Feld ist nur in der Standardvorlage verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Der Wiki-Artikeltyp wird in Mitarbeiterbereich nicht unterstützt.
Anhänge anzeigen	Option zum Anzeigen von Anhängen im Wissensartikel. Wenn der Artikel Anhänge hat, werden diese unter dem Text eines Wissensartikels auf der Ansichtsseite des Wissensartikels aufgelistet.
Link zu Anhang	Option, um angehängte Artikel beim Zugriff des Benutzers automatisch herunterzuladen, anstatt den Artikel zu öffnen. Die Linkoption „Anhang“ gilt nur für Artikel, auf die über Suchlinks zugegriffen wird. **Hinweis:** Sie können zwar mehrere Dateien anhängen, die meisten Webbrowser erlauben jedoch nur das Herunterladen der ersten Anlage. Um sicherzustellen, dass alle Dateien heruntergeladen werden, bündeln Sie sie in einem Archiv, und hängen Sie das Archiv an. Artikel, auf die über Links in anderen Wissensartikeln zugegriffen wird, replizieren dieses Verhalten nicht.
Governance	Ein Attribut eines Artikels, mit dem Sie vertrauliche, kritische oder regulierte Informationen steuern können. Nicht alle Artikel haben die gleiche Anforderung für Compliance-Überprüfungen. Einige Artikel bauen auf der kollektiven Erfahrung der Personen auf, die den jeweiligen Artikel verwenden (erfahrungsbasiert). Andere Artikel enthalten Richtlinien oder rechtliche Informationen, die eine strikte Kontrolle erfordern (Compliance-basiert).
Problem	Kurze Beschreibung eines Problems. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der KCS-Artikelvorlage verfügbar.
Umgebung	Details der Umgebung, die beim Auftreten des Problems vorhanden war. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der KCS-Artikelvorlage verfügbar.
Ursache	Die Ursache des Problems. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der KCS-Artikelvorlage verfügbar.
Lösung	Zur Lösung des Problems verwendete Methode. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der KCS-Artikelvorlage verfügbar.
Frage	Text, der als Frage angezeigt werden soll. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der FAQ-Vorlage verfügbar.
Antwort	Text, der als Antwort auf eine enthaltene Frage angezeigt werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld ist nur in der FAQ-Vorlage verfügbar.
Einführung	Einführung in das Thema. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in Anleitungs- und Was-ist-Vorlagen verfügbar.
Anweisungen	Anweisungen für ein Gewusst-wie-Thema. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der Gewusst-wie-Vorlage verfügbar.
Erklärung	Erklärung zu einem Was-ist-Thema. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der Was-ist-Vorlage verfügbar.

Hinweis:
Die Felder **Vertrauen** und **Governance** werden angezeigt, wenn das Plugin „Wissensmanagement – KCS-Fähigkeiten“ (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter KCS-Artikelstatus verwalten.

7. **Wahlweise:** Recherchieren Sie Inhalte im Zusammenhang mit dem Wissensartikel, den Sie mit Agent Assist erstellen.

   a. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Agent Assist ( ).
   Die Suchergebnisse in Agent Assist zeigen Standardinhalte basierend auf der textbasierten Suche an.

   b. Klicken Sie auf ein Symbol für die Suchressource ( ), und wählen Sie dann eine Suchressource aus.
   Um beispielsweise Wissensartikel anzuzeigen, wählen Sie **Wissensartikel**.

   c. **Wahlweise:** In den Suchergebnissen können Sie auf ein Ressourcenelement klicken, z. B. einen Wissensartikel, um dessen Inhalt in Agent Assist anzuzeigen.

   Tipp:
   Zur besseren Lesbarkeit können Sie die Größe des kontextbezogenen Seitenbereichs von Agent Assist ändern. Um eine vollständige Ansicht des Inhalts des ausgewählten Ressourcenelements zu erhalten, wählen Sie **Vollständige Ansicht**. Der Inhalt des Ressourcenelements wird auf einer anderen Registerkarte in Mitarbeiterbereich geöffnet.

8. **Wahlweise:** Überprüfen Sie, ob Ihre Inhalte mit den Inhalten in einem vorhandenen Artikel übereinstimmen.

   a. Geben Sie Ihren Suchtext in das Textfeld in Agent Assist ein, oder behalten Sie den Standardtext bei, der die Kurzbeschreibung des Wissensartikels ist.

   b. Wählen Sie das Nachschlage-Symbol ( ).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie eine Suchressource aus, indem Sie auf das Symbol für die Suchressource ( ) klicken.

- Um Wissensartikel zu finden, die eine hohe Textähnlichkeit mit dem eingegebenen Suchtext aufweisen, wählen Sie **Ähnliche Artikel (ML)**.

  Hinweis:
  Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Funktion Predictive Intelligence aktiviert ist und Ihr Administrator die Ähnlichkeitslösung für Wissensmanagement trainiert hat. Weitere Informationen finden Sie unter Ähnlichkeitslösung für Knowledge Management trainieren, um zugehörige Artikel zu finden.

- Um Wissensartikel zu finden, die dem eingegebenen Suchtext entsprechen, wählen Sie **Wissensartikel**.

9. Klicken Sie auf **Speichern**.
Der Artikel wird gespeichert und in der Liste Meine Artikel – Nicht veröffentlicht angezeigt. Außerdem werden zusätzliche Funktionen im Formular verfügbar gemacht.

10. **Wahlweise:** Fügen Sie den Artikeldetails hinzu, ändern Sie sie, oder veröffentlichen Sie den Artikel.

- Fügen Sie den Artikeldetails hinzu, oder ändern Sie sie.

  (Optional) Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich.

- Veröffentlichen Sie den Artikel, indem Sie auf **Veröffentlichen klicken**.

  Ein Wissensartikel wird abhängig von den Workflow-Einstellungen seiner Knowledge Base veröffentlicht:

  - **Wissen – Sofortige Veröffentlichung**: Der Wissensartikel wird sofort veröffentlicht, es sei denn, seine Veröffentlichung ist zu einem späteren Zeitpunkt geplant.
  - **Wissen – Genehmigungsveröffentlichung**: Der Wissensartikel wird nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht, sofern seine Veröffentlichung nicht zu einem späteren Zeitpunkt geplant ist.

    Hinweis:
    Mit einer Besitzgruppe, die einem Wissensartikel zugeordnet ist, können Besitzgruppenmitglieder selbst verfasste Artikel zur Veröffentlichung genehmigen. Ein Administrator kann dieses Verhalten überschreiben, indem er die Eigenschaft `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval` deaktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzgruppen.

  Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie einen Wissensartikel zur Veröffentlichung in Mitarbeiterbereich.

  Nach der Veröffentlichung wird Ihr Wissensartikel in den Listen Meine Artikel – Veröffentlicht und Alle Artikel angezeigt. Wenn die Artikelversionsverwaltungsfunktion aktiviert ist, wird die Versionsnummer des Wissensartikels aktualisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Versionsnummern von Wissensartikeln.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie einen Wissensartikel erstellt und veröffentlicht haben, können Sie die folgenden zugehörigen Aktionen ausführen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Übersetzungen für den Wissensartikel anfordern. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungen für fehlende Sprachen in anfordern Mitarbeiterbereich.
- Den Wissensartikel stilllegen. **Klicken** Sie auf Stilllegen, um den Workflow für die Stilllegung zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Einen Wissensartikel archivieren.
- Übersetzen Sie den Wissensartikel direkt aus dem Wissensartikel. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich.
- Löschen Sie den veröffentlichten Wissensartikel. Klicken Sie auf **Löschen**. Wenn die Schaltfläche **Löschen** nicht angezeigt wird, klicken Sie auf das Symbol „ ··· “), und klicken Sie dann auf **Löschen**.

Hinweis:
Nur Benutzer mit der Administratorrolle können einen veröffentlichten Wissensartikel löschen.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie einen Wissensartikel in an Mitarbeiterbereich

Finding solutions by using Agent assist

Bearbeiten Sie einen Wissensartikel aus einer Feedback-Aufgabe in Mitarbeiterbereich

Wenn Sie an einer Wissensartikelaufgabe arbeiten, können Sie den Wissensartikel innerhalb der Aufgabe bearbeiten. Eine Feedbackaufgabe wird für einen Wissensartikel erstellt, wenn der Artikel gekennzeichnet, als nicht hilfreich markiert oder niedrig bewertet wird oder wenn eine Wissenslücken-Feedbackaufgabe zu einem Thema erstellt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der der Wissensartikel gespeichert ist.

Hinweis:
Wenn die Artikelversionsverwaltungsfunktion aktiviert ist, können nur der Wissensadministrator, Wissensmanager und der Autor die ausgecheckte Version eines Artikels bearbeiten. Wenn die Funktion deaktiviert ist, können alle Anwender mit Mitwirkzugriff auf einen Artikel die Entwurfsversion des Artikels bearbeiten. Ein Administrator kann die Artikelversionsverwaltungsfunktion deaktivieren, indem er die Eigenschaft `glide.knowman.versioning.enabled` (in der Tabelle „ **Systemeigenschaft** “ [sys_properties]) auf **false**festlegt.

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Agent Workspace** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Wechseln Sie zu Ihrer Aufgabenliste.
   - Für Feedbackaufgaben, die aufgrund von Wissenslücken erstellt wurden oder wenn ein Wissensartikel als nicht hilfreich markiert oder niedrig bewertet wurde, wechseln Sie zu **Wissen** > **Meine Aufgaben – Feedback**an.
   - Aufgaben, die erstellt wurden, als ein Artikel gekennzeichnet wurde, wechseln Sie zu **Wissen** > **Meine Aufgaben – gekennzeichnet**an.
3. Klicken Sie in der Spalte **Nummer** auf den Link zu einer Feedback-Aufgabe, die Ihnen oder Ihrer Besitzgruppe zugewiesen ist.
4. Klicken Sie **auf Artikel bearbeiten**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wenn die Artikelversionsverwaltungsfunktion aktiviert ist, klicken Sie für einen veröffentlichten Wissensartikel auf Zur **Kasse**.
   Sie können nur die aktuelle Version eines Wissensartikels bearbeiten.
6. Greifen Sie auf die relevanten zugehörigen Listen zu, um die Informationen zu ändern.

Zugehörige Listen für das Wissensformular

Zugehörige Liste	Beschreibung
Details	Wissensartikelinhalt und seine Metadaten. **Hinweis:** Wenn die Funktion der Artikelversionsverwaltung aktiviert ist, wird der Standardwert für das Datum **Gültig bis** in der aktualisierten Artikelversion basierend auf den folgenden Kriterien automatisch festgelegt: ○ Wenn in der Knowledge Base, die dem Artikel zugeordnet ist, das Feld **Artikelgültigkeit** leer ist, wird der Wert des Datums **Gültig bis** aus der früheren Version des Artikels beibehalten. ○ Wenn in der Knowledge Base, die mit dem Artikel verknüpft ist, das Feld **Artikelgültigkeit** nicht leer ist, wird das Datum für **Gültig bis** automatisch so aktualisiert, dass das Datum der Aktualisierung des Artikels als Ausgangspunkt gewählt wird und dann die Anzahl der Tage im Feld **Artikelgültigkeit** hinzuaddiert werden (Artikelaktualisierungsdatum + Artikelgültigkeit). Wenn Sie einen Wissensartikel in eine andere Knowledge Base verschieben, wird der Standardwert für das Datum **Gültig bis** in der aktualisierten Artikelversion automatisch anhand der folgenden Kriterien festgelegt: ○ Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** in der ausgewählten Knowledge Base leer ist, wird der frühere Datumswert **Gültig bis** für den Wissensartikel beibehalten. ○ Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** in der ausgewählten Knowledge Base nicht leer ist, wird das Datum für **Gültig bis** automatisch so aktualisiert, dass das Datum der Aktualisierung des Artikels als Ausgangspunkt gewählt wird und dann die Anzahl der Tage im Feld **Artikelgültigkeit** hinzuaddiert werden (Artikelaktualisierungsdatum + Artikelgültigkeit). Wenn der Wörterbuchwert des Felds **Gültig bis** geändert wird, überschreibt dieser Wörterbuchwert den Standardwert des Felds **Gültig bis**, der gemäß dem Feld **Artikelgültigkeit** berechnet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Gültigkeit eines Wissensartikels.
Feedback	Feedback, dass zu den veröffentlichten Versionen des Artikels empfangen wurde. Um weitere Details zum Feedback anzuzeigen, wählen Sie in der Spalte **Kommentare** einen Link für die gewünschte Version eines Artikels.
Feedbackaufgaben	Details zur für eine Wissensartikelversion erstellten Feedbackaufgabe.
Genehmigungen	Genehmigungsverlauf des Wissensartikels.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Liste	Beschreibung
Artikelversionen	Versionsverlauf des Wissensartikels.
Übersetzte Versionen	Übersetzte Versionen des Wissensartikels. Diese zugehörige Liste wird nur angezeigt, wenn die Übersetzungsverwaltungsfunktion aktiviert ist. Wählen Sie **Neu**, um einen Wissensartikel zu übersetzen. Die Schaltfläche **Neu** in dieser zugehörigen Liste wird angezeigt, wenn die Eigenschaft `glide.knowman.translation.enable_translation_task` deaktiviert ist.
Übersetzungsaufgaben	Aufgaben, die für die Übersetzung des Artikels übermittelt wurden. Diese zugehörige Liste wird angezeigt, wenn die Übersetzungsverwaltungsfunktion und die Eigenschaft `glide.knowman.translation.enable_translation_task` zum Aktivieren der Erstellung von Übersetzungsaufgaben aktiviert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensmanagement -Eigenschaften.
Zugehörige Artikel	Zugehörige Artikel, die dem Wissensartikel zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie einen zugehörigen Artikel in zu Mitarbeiterbereich.
Zugehörige Katalogelemente	Zugehörige Katalogelemente, die dem Wissensartikel zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie ein zugehöriges Element in zu Mitarbeiterbereich.
Betroffene Produkte	Produkte, die dem Wissensartikel zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einem Wissensartikel in ein betroffenes Produkt hinzu Mitarbeiterbereich.

7. **Wahlweise:** Recherchieren Sie Inhalte im Zusammenhang mit dem Wissensartikel, den Sie mit Agent Assist erstellen.

   a. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Agent Assist ( ).
   Die Suchergebnisse in Agent Assist zeigen Standardinhalte basierend auf der textbasierten Suche an.

   b. Klicken Sie auf ein Symbol für die Suchressource ( ), und wählen Sie dann eine Suchressource aus.
   Um beispielsweise Wissensartikel anzuzeigen, wählen Sie **Wissensartikel**.

   c. **Wahlweise:** In den Suchergebnissen können Sie auf ein Ressourcenelement klicken, z. B. einen Wissensartikel, um dessen Inhalt in Agent Assist anzuzeigen.

   Tipp:
   Zur besseren Lesbarkeit können Sie die Größe des kontextbezogenen Seitenbereichs von Agent Assist ändern. Um eine vollständige Ansicht des Inhalts des ausgewählten Ressourcenelements zu erhalten, wählen Sie **Vollständige Ansicht**. Der Inhalt des Ressourcenelements wird auf einer anderen Registerkarte in Mitarbeiterbereich geöffnet.

8. **Wahlweise:** Überprüfen Sie, ob Ihre Inhalte mit den Inhalten in einem vorhandenen Artikel übereinstimmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Geben Sie Ihren Suchtext in das Textfeld in Agent Assist ein, oder behalten Sie den Standardtext bei, der die Kurzbeschreibung des Wissensartikels ist.

b. Wählen Sie das Nachschlage-Symbol ( ).

c. Wählen Sie eine Suchressource aus, indem Sie auf das Symbol für die Suchressource ( ) klicken.

- Um Wissensartikel zu finden, die eine hohe Textähnlichkeit mit dem eingegebenen Suchtext aufweisen, wählen Sie **Ähnliche Artikel (ML)**.

  Hinweis:
  Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Funktion Predictive Intelligence aktiviert ist und Ihr Administrator die Ähnlichkeitslösung für Wissensmanagement trainiert hat. Weitere Informationen finden Sie unter Ähnlichkeitslösung für Knowledge Management trainieren, um zugehörige Artikel zu finden.

- Um Wissensartikel zu finden, die dem eingegebenen Suchtext entsprechen, wählen Sie **Wissensartikel**.

9. Klicken Sie auf **Speichern**.
Der Artikel wird gespeichert und in der Liste Meine Artikel – Nicht veröffentlicht angezeigt. Wenn die Artikelversionsverwaltungsfunktion aktiviert ist, wird die Version des Wissensartikels um 0,01 erhöht. Weitere Informationen finden Sie unter Versionsnummern von Wissensartikeln.

10. **Wahlweise:** Veröffentlichen Sie den Artikel, indem Sie auf **Veröffentlichen klicken**.
Der Wissensartikel wird abhängig von der Workflow-Einstellung seiner Knowledge Base veröffentlicht:

- **Wissen – Sofortige Veröffentlichung**: Der Wissensartikel wird sofort veröffentlicht, es sei denn, seine Veröffentlichung ist zu einem späteren Zeitpunkt geplant.
- **Wissen – Genehmigungsveröffentlichung**: Der Wissensartikel wird nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht, sofern seine Veröffentlichung nicht zu einem späteren Zeitpunkt geplant ist.

  Hinweis:
  Mit einer Besitzgruppe, die einem Wissensartikel zugeordnet ist, können Besitzgruppenmitglieder selbst verfasste Artikel zur Veröffentlichung genehmigen. Ein Administrator kann dieses Verhalten überschreiben, indem er die Eigenschaft `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval` deaktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzgruppen.

Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie einen Wissensartikel zur Veröffentlichung in Mitarbeiterbereich.

Nach der Veröffentlichung wird der Wissensartikel in den Listen Meine Artikel – Veröffentlicht und Alle Artikel angezeigt. Wenn die Artikelversionsverwaltungsfunktion aktiviert ist, wird die Versionsnummer des Wissensartikels zur nächsten ganzen Zahl erhöht (z. B. von 2.02 bis 3.0). Weitere Informationen finden Sie unter Versionsnummern von Wissensartikeln.

Zugehörige Informationen

Bearbeiten Sie eine Feedback-Aufgabe in Mitarbeiterbereich

Erstellen Sie einen Wissensartikel aus einer Feedback-Aufgabe in Mitarbeiterbereich

Zeigen Sie einen Wissensartikel in an Mitarbeiterbereich

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geben Sie Feedback für einen Wissensartikel in ab Mitarbeiterbereich

Verwenden von Agent Assist in Mitarbeiterbereich

Vergleichen Sie die Versionen von Wissensartikeln in Mitarbeiterbereich

Wählen Sie zwei Versionen eines Wissensartikels in Mitarbeiterbereich aus, und vergleichen Sie sie, um die Unterschiede zwischen ihnen anzuzeigen.

Vorbereitungen

Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der der Wissensartikel gespeichert ist.
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

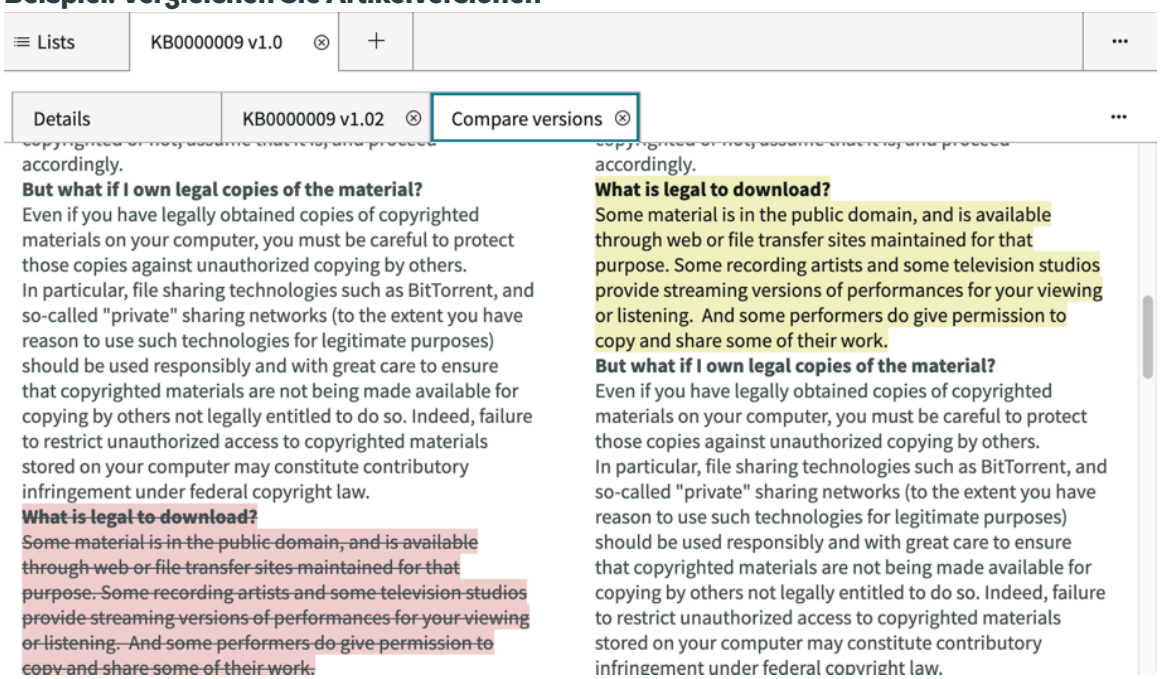
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Agent Workspace** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Klicken **Listen** > **Wissen** > **Alle Artikel**an.
3. Klicken Sie auf den Link zu einem Wissensartikel, für den Sie zwei Versionen vergleichen möchten.
4. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um das Wissensartikel-Formular zu öffnen.
5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Artikelversionen die beiden Versionen des Artikels aus, die verglichen werden sollen.
6. Klicken Sie auf **Vergleichen**.

Ergebnisse

Die Registerkarte **Versionen vergleichen** wird in Mitarbeiterbereich geöffnet und listet die Felder für die ausgewählten Versionen nebeneinander auf. Alle Unterschiede zwischen den beiden Versionen werden hervorgehoben (siehe folgendes Beispielbild).

Beispiel: Vergleichen Sie Artikelversionen



Zugehörige Informationen

Artikelversionsverwaltung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Artikel zurückrufen, der in überprüft wird Mitarbeiterbereich

Zurückrufen eines Artikels, der gerade überprüft wird, um den Genehmigungsprozess zu stoppen.

Vorbereitungen

Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der der Wissensartikel gespeichert ist, den Sie zurückrufen möchten.
Stellen Sie sicher, dass die Artikelversionsverwaltungsfunktion aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Artikelversionsverwaltung.

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Autor eines Wissensartikels, Wissensadministratoren und Systemadministratoren können den Artikel zurückrufen. Wenn eine Besitzgruppe einem Wissensartikel zugewiesen ist, können der Besitzgruppenmanager und die Mitglieder der Besitzgruppe den Wissensartikel auch zurückrufen.

Wenn sich eine Version eines Wissensartikels im Workflow-Status **Überprüfung** befindet, können Sie nur die entsprechende Version zurückrufen, um zusätzliche Änderungen vorzunehmen. Das Zurückrufen des Artikels führt zu einem kleineren Versionsschritt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Agent Workspace** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Gehe zu **Listen** > **Wissen** > **Alle Artikel**an.
3. Klicken Sie auf den Link zu dem Artikel im Workflow-Status **Überprüfung**, den Sie zurückrufen möchten.
4. Klicken Sie im Wissensformular auf **Zurückrufen**.

Ergebnisse

Der Artikel wird im Bearbeitungsmodus geöffnet, und der Workflow-Status des Artikels wird in **Entwurf**geändert. Die Versionsnummer des Artikels wird um 0,01 erhöht.

Zugehörige Informationen

Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Knowledge Base-Workflows

Genehmigen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Genehmigen Sie einen Wissensartikel, der in Mitarbeiterbereichauf Ihre Überprüfung wartet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die Artikelversionsverwaltungsfunktion aktiviert ist, können nur Benutzer, die als Genehmiger zugewiesen sind, einen Wissensartikel mit dem Status **Überprüfung** ändern. Wenn Sie kein Genehmiger sind, den Artikel jedoch ändern müssen, sollten Sie den Artikel zurückrufen. Weitere Informationen finden Sie unter Artikel zurückrufen, der in überprüft wird Mitarbeiterbereich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Agent Workspace** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Gehe zu **Listen** > **Wissen** > **Meine Artikel – nicht veröffentlicht**an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie im Workflow-Status **Überprüfung** auf einen Artikellink.
4. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Genehmigungen in der Spalte **Status auf Angefordert.**
   Das Genehmigungsformular wird auf einer anderen Registerkarte in Mitarbeiterbereichgeöffnet.
6. Wählen Sie in der Liste Status die **Option Genehmigt**aus.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Der genehmigte Wissensartikel wird sofort oder am geplanten Veröffentlichungsdatumd veröffentlicht, wenn der Artikel zur Veröffentlichung geplant ist. Wenn die Artikelversionsverwaltungsfunktion aktiviert ist, wird die Versionsnummer des Wissensartikels zur nächsten ganzen Zahl erhöht (z. B. von 2.02 bis 3.0). Im Wissensformular des Artikels ändert sich der Workflow-Status in **Veröffentlicht**. Die neue veröffentlichte Version des Artikels wird im Formular „Wissen“ zur zugehörigen Liste „Artikelversionen“ hinzugefügt. Die Version ist auch in der Liste „Alle Artikel“ in Mitarbeiterbereichverfügbar, wechseln Sie zu **Wissen** > **Alle Artikel**an.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie einen Wissensartikel in an Mitarbeiterbereich

Übersetzungen für fehlende Sprachen in anfordern Mitarbeiterbereich

Fordern Sie die Übersetzung eines veröffentlichten Wissensartikels in verfügbare Sprachen an, indem Sie eine Übersetzungsaufgabe in Mitarbeiterbereicherstellen.

Vorbereitungen

Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der der Wissensartikel gespeichert ist.
Stellen Sie sicher, dass der Systemadministrator die folgenden Einstellungen überprüft:

- Das Plugin „Knowledge Management Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced) ist aktiviert.
- I18N: Das Plugin „Knowledge Management Internationalization v2“ (com.glideapp.knowledge.i18n2) ist aktiviert.

  Hinweis:
  Das Plugin „18N: Internationalization“ (com.glide.i18n) aktiviert das Plugin I18N: Knowledge Management Internationalization v2.

- Die Eigenschaft *glide.knowman.translation.enable_translation_task* ist in der Schnittstelle Now Platform auf true festgelegt. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensmanagement -Eigenschaften.

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Agent Workspace** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Klicken **Listen** > **Wissen** > **Alle Artikel**an.
3. Klicken Sie auf den Link zu einem Wissensartikel, für den Sie eine Übersetzungsaufgabe erstellen möchten.
4. Klicken Sie im Wissensformular auf **Bearbeiten**.
5. Klicken Sie **auf Übersetzungen anfordern**.
6. Wählen Sie im Dialogfeld „Übersetzung anfordern“ in der Liste Sprachen auswählen eine oder mehrere verfügbare Sprachen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn eine Sprache ausgegraut angezeigt wird, wird bereits eine Übersetzung ausgeführt oder für diese Sprache wurde sie abgeschlossen. Einige Sprachen sind möglicherweise nicht verfügbar, wenn der Systemadministrator nur bestimmte Sprachen für die Knowledge Base konfiguriert hat, in der der Artikel enthalten ist.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Die Übersetzungsaufgabe wird für den Artikel in den ausgewählten Sprachen erstellt und basierend auf Zuweisungsregeln einer Gruppe oder einem Benutzer zugewiesen (falls konfiguriert).

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie Übersetzungszuweisungen für Wissensartikel

Übersetzen Sie einen Wissensartikel aus einer Übersetzungsaufgabe in Mitarbeiterbereich

Übersetzen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Übersetzen Sie veröffentlichte Wissensartikel, um sie in anderen Sprachen verfügbar zu machen.

Vorbereitungen

Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der der Wissensartikel gespeichert ist.
Stellen Sie sicher, dass der Systemadministrator die folgenden Einstellungen überprüft:

- Das Plugin „Knowledge Management Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced) ist aktiviert.
- I18N: Das Plugin „Knowledge Management Internationalization v2“ (com.glideapp.knowledge.i18n2) ist aktiviert.

  Hinweis:
  Das Plugin „18N: Internationalization“ (com.glide.i18n) aktiviert das Plugin I18N: Knowledge Management Internationalization v2.

- Die Eigenschaft `glide.knowman.translation.enable_translation_task` ist in der Schnittstelle Now Platform auf `true` festgelegt. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensmanagement -Eigenschaften.

  Hinweis:
  Wenn die Eigenschaft `glide.knowman.translation.enable_translation_task` auf `false`gesetzt ist, übersetzen Sie den Wissensartikel, indem Sie in der zugehörigen Liste Übersetzte Version eines Wissensformulars auf **Neu** klicken. Das Wissensformular, das zum Übersetzen des Artikels angezeigt wird, basiert auf der Artikelvorlage des Quell-Wissensartikels. Sie können Ihre Übersetzungsinhalte in das Wissensformular eingeben. Weitere Informationen zum Formular „Wissen“ finden Sie unter Erstellen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich.

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Mitwirkzugriff auf einen Wissensartikel haben, können Sie einen Wissensartikel direkt aus dem Wissensformular übersetzen.
Wenn Ihr Systemadministrator Sprachen für die Knowledge Base konfiguriert hat, können Sie nur in diese Sprachen übersetzen. Weitere Informationen finden Sie unter Eine Knowledge Base erstellen.

Hinweis:
Die Übersetzungsverwaltungsfunktion ist für Wissensblöcke in Mitarbeiterbereichnicht verfügbar.

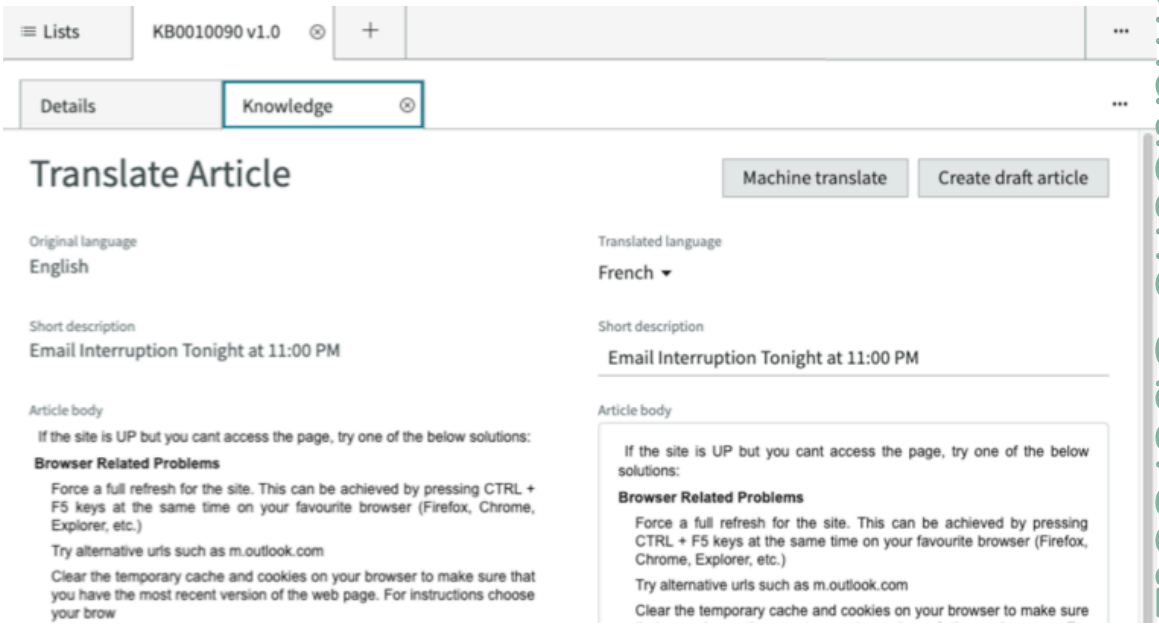
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Agent Workspace** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Klicken **Listen** > **Wissen** > **Alle Artikel**an.
3. Klicken Sie in der Spalte **Nummer** auf den Link zu einem Wissensartikel, den Sie übersetzen möchten.
4. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
5. Klicken Sie auf **Übersetzen**.

Hinweis:
Die Schaltfläche „ **Übersetzen** “ ist nicht verfügbar, wenn die Eigenschaft `glide.knowman.translation.enable_translation_task` deaktiviert ist, Übersetzungen des Wissensartikels in allen verfügbaren Sprachen verfügbar sind oder bereits eine Übersetzungsaufgabe für alle verfügbaren Sprachen erstellt wurde.

Die Abschnitte „Originalsprache“ und „Übersetzte Sprache“ werden nebeneinander angezeigt, um die Anzeige zu erleichtern (siehe folgende Abbildung). Der Text im Abschnitt „Übersetzte Sprache“ wird weiterhin in der ursprünglichen Sprache angezeigt.



6. Geben Sie die Übersetzung im Abschnitt Übersetzte Sprache an.
   - Wenn die dynamische Übersetzung aktiviert ist, klicken Sie auf **Maschinell übersetzen**, um den Entwurfsinhalt im Abschnitt Übersetzte Sprache automatisch durch maschinell übersetzten Inhalt in der Zielsprache zu ersetzen.

     Hinweis:
     Eine Standardübersetzerkonfiguration sollte verfügbar sein. Informationen zum Konfigurieren der Übersetzungs-API finden Sie unter Dynamic translation .

     Wenn Sie auf **Maschinell übersetzen**klicken, werden alle Entwurfsinhalte im Abschnitt Übersetzte Sprache automatisch durch maschinell übersetzte Inhalte ersetzt.

   - Wenn die dynamische Übersetzung nicht verfügbar ist, ersetzen Sie den Entwurfsinhalt im Abschnitt „Übersetzt“ durch Ihren übersetzten Text.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Klicken Sie auf **Artikelentwurf** erstellen, um eine Entwurfsversion des übersetzten Artikels zu erstellen.
8. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Ergebnisse

Wenn die übersetzte Version des Wissensartikels veröffentlicht wird, wird der übersetzten Version eine neue Wissensnummer zugewiesen. Die übersetzte Version ist in der Liste „Alle Artikel“ in Mitarbeiterbereichverfügbar. Außerdem wird die zugehörige Liste „Übersetzte Versionen“ im Formular „Wissen“ des ursprünglichen und übersetzten Wissensartikels mit allen übersetzten Versionen aktualisiert.

Zugehörige Informationen

Übersetzungen für fehlende Sprachen in anfordern Mitarbeiterbereich

Übersetzungsmanagement

Übersetzen Sie einen Wissensartikel aus einer Übersetzungsaufgabe in Mitarbeiterbereich

Übersetzen Sie einen veröffentlichten Wissensartikel, für den Ihnen eine Übersetzungsaufgabe zugewiesen wurde.

Vorbereitungen

Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der der Wissensartikel gespeichert ist.
Stellen Sie sicher, dass der Systemadministrator die folgenden Einstellungen überprüft:

- Das Plugin „Knowledge Management Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced) ist aktiviert.
- I18N: Das Plugin „Knowledge Management Internationalization v2“ (com.glideapp.knowledge.i18n2) ist aktiviert.

  Hinweis:
  Das Plugin „18N: Internationalization“ (com.glide.i18n) aktiviert das Plugin I18N: Knowledge Management Internationalization v2.

- Die Eigenschaft `glide.knowman.translation.enable_translation_task` ist in der Schnittstelle Now Platform auf `true` festgelegt. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensmanagement -Eigenschaften.

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Übersetzungsaufgabe wird für einen Wissensartikel erstellt, wenn eine Übersetzungsanforderung übermittelt oder die Knowledge Base so konfiguriert ist, dass automatisch Übersetzungsaufgaben erstellt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungen für fehlende Sprachen in anfordern Mitarbeiterbereich und Eine Knowledge Base erstellen.

Hinweis:
Die Übersetzungsverwaltungsfunktion ist für Wissensblöcke in Mitarbeiterbereichnicht verfügbar.

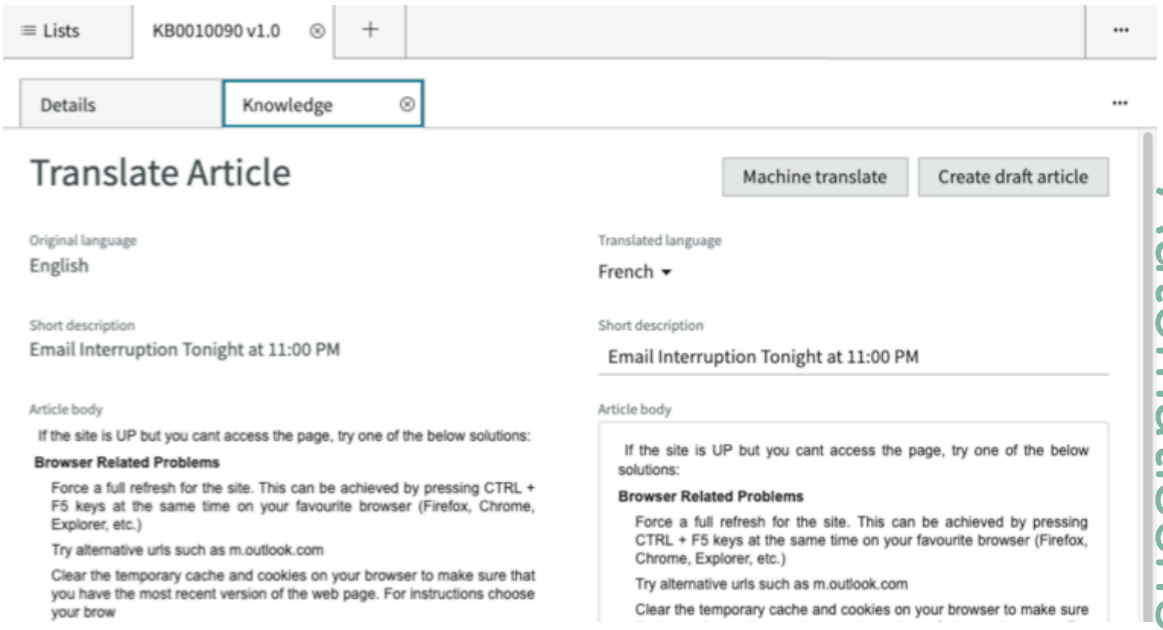
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Agent Workspace** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Klicken **Listen** > **Wissen** > **Meine Aufgaben – Übersetzung**an.
3. Klicken Sie in der Spalte **Nummer** auf den Link zu einer Übersetzungsaufgabe.
4. Klicken Sie auf **Übersetzen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Schaltfläche „ **Übersetzen** “ ist nicht verfügbar, wenn die Eigenschaft `glide.knowman.translation.enable_translation_task` deaktiviert ist, Übersetzungen des Wissensartikels in allen verfügbaren Sprachen verfügbar sind oder bereits eine Übersetzungsaufgabe für alle verfügbaren Sprachen erstellt wurde.

Die Abschnitte „Originalsprache“ und „Übersetzte Sprache“ werden nebeneinander angezeigt, um die Anzeige zu erleichtern (siehe folgende Abbildung). Standardmäßig enthält der Abschnitt „Übersetzte Sprache“ den Inhalt der Originalsprache.



5. Geben Sie die Übersetzung im Abschnitt Übersetzte Sprache an.
   - Wenn die dynamische Übersetzung aktiviert ist, klicken Sie auf **Maschinell übersetzen**, um den Entwurfsinhalt im Abschnitt Übersetzte Sprache automatisch durch maschinell übersetzten Inhalt in der Zielsprache zu ersetzen.

     Hinweis:
     Eine Standardübersetzerkonfiguration sollte verfügbar sein. Informationen zum Konfigurieren der Übersetzungs-API finden Sie unter Dynamic translation .

     Wenn Sie auf **Maschinell übersetzen**klicken, werden alle Entwurfsinhalte im Abschnitt Übersetzte Sprache automatisch durch maschinell übersetzte Inhalte ersetzt.

   - Wenn die dynamische Übersetzung nicht verfügbar ist, ersetzen Sie den Entwurfsinhalt im Abschnitt „Übersetzt“ durch Ihren übersetzten Text.
6. Klicken Sie auf **Artikelentwurf** erstellen, um eine Entwurfsversion des übersetzten Artikels zu erstellen.
7. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Ergebnisse

Wenn die übersetzte Version des Wissensartikels veröffentlicht wird, wird der übersetzten Version eine neue Wissensnummer zugewiesen. Die übersetzte Version ist in der Liste „Alle Artikel“ in Mitarbeiterbereichverfügbar. Außerdem wird die zugehörige Liste „Übersetzte Versionen“ im Formular „Wissen“ des ursprünglichen und übersetzten Wissensartikels mit allen übersetzten Versionen aktualisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Übersetzungen für fehlende Sprachen in anfordern Mitarbeiterbereich

Übersetzungsmanagement

Erstellen eines Wissensartikels in Microsoft Word

Durch Bereitstellung des Wissensmanagement-Add-ins für Microsoft Word können Sie Wissensartikel in Microsoft Word erstellen und darauf zugreifen.

Anwender mit Mitwirkzugriff auf eine Knowledge Base können Wissensartikel im Bereich Wissensmanagement in Microsoft Word öffnen, erstellen, bearbeiten, veröffentlichen und suchen. Ein Anwender mit Lesezugriff auf eine Knowledge Base kann den Artikel in Microsoft Word anzeigen. Das Add-in „Wissensmanagement“ für Microsoft Word ist nur in der Onlineversion von Microsoft Word verfügbar.

Das Wissensmanagement-Add-in für Microsoft Word funktioniert mit Anwendungen, die in die Onlineversion von Microsoft Word integriert sind, z. B. Microsoft SharePoint und Microsoft OneDrive.

Beachten Sie die folgenden Punkte, wenn Sie Wissensmanagement – Add-in für Microsoft Word zur Verwaltung von Wissensartikeln verwenden:

- Die URL wird nur für Word-Dokumente, die in Microsoft SharePoint und Microsoft OneDrive mit geschäftlichen Konten erstellt wurden, automatisch generiert.

  Für andere Anwendungen und Kontotypen müssen Sie die URL manuell im Feld **Dokument-URL** im Wissensformular in Microsoft Word eingeben. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Wissensartikel in Microsoft Word.

- Die Konvertierungszeit eines Wissensartikels aus einem Microsoft Word-Dokument hängt von der Dokumentgröße ab.
- Kopf- und Fußzeilen, die den Seiten im Word-Dokument Microsoft entsprechen, werden im Wissensartikel unverändert angezeigt. Sie können Header und Footer im Word-Dokument Microsoft entfernen, bevor Sie den Wissensartikel erstellen oder aktualisieren.

Hinweis:
Als Administrator müssen Sie einen Datensatz für eingeschränkte Anruferzugriffsberechtigungen für das Microsoft Word-Add-in erstellen, um einen Wissensartikelinhalt in bereichsbezogenen Knowledge Bases zu veröffentlichen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Berechtigungseinstellungen für den Zugriff für eingeschränkte Anrufer .

Aktivierungsinformationen

Aktivieren Sie das Plugin „Wissensmanagement – Add-in für Microsoft Word“ (com.snc.knowledge.ms_word), um von der Word-Onlineanwendung Microsoft aus auf Wissensartikel zuzugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Add-in „Wissensmanagement“ für Microsoft Word.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie einen Wissensartikel in Microsoft Word an

Erstellen Sie einen Wissensartikel in Microsoft Word

Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Microsoft Word

Veröffentlichen Sie einen Wissensartikel in Microsoft Word

Konfigurieren Sie das Wissensmanagement-Add-in für Microsoft Word

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Melden Sie sich bei Ihrer Instanz ServiceNow an, um Wissensartikel in Microsoft Word zu erstellen

Verfassen Sie Wissensartikel in Microsoft Word, und arbeiten Sie zusammen daran, indem Sie sich über die Anwendung Word Online bei Ihrer Instanz ServiceNow anmelden.

Vorbereitungen

Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der Sie den Wissensartikel erstellen möchten. Der Systemadministrator und der Office 365-Administrator haben das Wissensmanagement-Add-in für Microsoft Word konfiguriert. (Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Wissensmanagement-Add-in für Microsoft Word.)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie müssen sich mit den Anmeldeinformationen für die ServiceNow -Instanz authentifizieren, um mit Microsoft Word auf Wissensartikel zugreifen und diese erstellen zu können. Möglicherweise müssen Sie sich auch erneut authentifizieren, wenn Ihre Sitzung abgelaufen ist.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Ihrem Office 365-Konto an.
2. Wählen Sie im Microsoft 365-App-Startprogramm das Symbol aus, um die App Microsoft Word zu starten. Weitere Informationen finden Sie unter Office 365-App-Launcher verwenden .
3. Klicken Sie im Abschnitt Neu auf **Neues leeres Dokument**, oder öffnen Sie ein vorhandenes Microsoft Word-Dokument.
4. Klicken Sie auf der Registerkarte Start auf das Symbol für).
5. Klicken Sie **im Word-Dokument im Bereich Wissensmanagement auf Bei ServiceNow anmelden**.
   Die ServiceNow -Anmeldeseite wird in einer separaten Registerkarte Ihres Browsers geöffnet.
6. Geben Sie auf der Anmeldeseite ServiceNowServiceNow] Ihre Anmeldeinformationen ein.

Ergebnisse

Nach der erfolgreichen Authentifizierung wird die Registerkarte des Instanzbrowsers ServiceNow geschlossen, und Sie werden zur Registerkarte des Word-Browsers Microsoft weitergeleitet. Im Word-Dokument Microsoft wird im Bereich Wissensmanagement der Begrüßungsbildschirm angezeigt.

Zeigen Sie einen Wissensartikel in Microsoft Word an

Zeigen Sie einen Wissensartikel in Microsoft Word einschließlich Artikelnummer, Kurzbeschreibung und Artikelinhalt an.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass der Administrator das Knowledge Management-Add-in für Microsoft Word konfiguriert hat. (Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Wissensmanagement-Add-in für Microsoft Word.)
- Sie müssen sich über die Anwendung Word Online bei Ihrer ServiceNow-Instanz angemeldet haben. Weitere Informationen finden Sie unter Melden Sie sich bei Ihrer Instanz ServiceNow an, um Wissensartikel in Microsoft Word zu erstellen.
- Sie müssen Lesezugriff auf den Wissensartikel haben.
- Sie müssen sich bei Ihrem Office 365-Konto angemeldet haben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie im Microsoft 365-App-Startprogramm das Symbol aus, um die App Microsoft Word zu starten. Weitere Informationen finden Sie unter Office 365-App-Launcher verwenden .
2. Klicken Sie im Abschnitt Neu auf **Neues leeres Dokument**, oder öffnen Sie ein vorhandenes Microsoft Word-Dokument.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte Start des Word-Dokuments auf das Wissenssymbol ( ).
4. Greifen Sie auf den Artikel im Fenster „Wissensmanagement“ des Word-Dokuments zu.
   - Geben Sie im Bereich Wissensmanagement im **Suchfeld** die Nummer des Wissensartikels oder die Beschreibung ein.
   - Klicken Sie im Bereich Wissensmanagement auf eine Knowledge Base, um eine Liste der darin enthaltenen Wissensartikel anzuzeigen. Alle Knowledge Bases und zugehörigen Wissensartikel, für die Sie Mitwirk- oder Lesezugriff haben, werden im Bereich Wissensmanagement angezeigt
5. Klicken Sie im Bereich Wissensmanagement auf den Link zu dem Wissensartikel, den Sie anzeigen möchten.

Tipp:
Um zur vorherigen Ansicht im Bereich Wissensmanagement zurückzukehren, klicken Sie auf das linke Caret-Symbol ( ). Um zum Zielbildschirm zurückzukehren, klicken Sie auf das Homepage-Symbol ( ).

Ergebnisse

Wenn ein Wissensartikel mit der Anwendung Wissensmanagement in der Now Platform -Schnittstelle erstellt wurde, wird der Artikelinhalt im Dokumentbereich angezeigt, und die Artikeldetails werden im Bereich Wissensmanagement des Word-Dokuments Microsoft angezeigt.

Wenn ein Wissensartikel mit einem anderen Word-Dokument erstellt wurde, wird das Dokument in einer neuen Browserregisterkarte mit dem Inhalt im Dokumentbereich und den Artikeldetails im Bereich Wissensmanagement dieses Dokuments geöffnet.

Hinweis:
Wenn der Artikel eine Vorlage verwendet, wird der Artikel auf der Anwenderoberfläche der Now Platform in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet. In Microsoft Word können Sie keine Artikel mit Vorlagen bearbeiten.

Die folgenden Artikeldetails werden im Bereich Wissensmanagement angezeigt.

Wissensformular

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Wissensartikelnummer.
Knowledge Base	Knowledge Base, in der der Wissensartikel gespeichert ist. Ein Artikel kann nur einer Knowledge Base zugeordnet werden.
Kategorie	Die Kategorie des Wissensartikels. Dieser Wert hilft Benutzern, den Artikel in einer ausgewählten Kategorie zu finden. Sie können nur Kategorien auswählen, die innerhalb der ausgewählten Knowledge Base verfügbar sind. Artikel ohne Kategorie werden in der (leeren) Kategorie angezeigt.
Besitzgruppe	Besitzgruppe für den Wissensartikel. Eine Besitzgruppe besteht aus einer Gruppe von Mitgliedern und einem Manager, die für Freigaben und Feedbackaufgaben

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wissensformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	verantwortlich sind. Besitzgruppen können Wissensartikel, denen sie zugeordnet sind, veröffentlichen, bearbeiten und zurückziehen. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Eigenschaft `glide.knowman.ownership_group.enabled` aktiviert ist. Wenn keine Besitzgruppe zugewiesen ist und Freigaben erforderlich sind, um einen Wissensartikel zu veröffentlichen, wird er zur Genehmigung automatisch an den Wissensadministrator und Wissensmanager übermittelt. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzgruppen.
Workflow	Veröffentlichung des Workflow-Status des Wissensartikels, z. B. **Entwurf**, **Wird überprüft** oder **Veröffentlicht**. Für einen neuen Artikel wird der Workflow-Status auf **Entwurf** gesetzt.
Kurzbeschreibung	Titel des Wissensartikels. Dieser Titel erscheint bei der Suche nach Wissensartikeln und oben im Artikel. Sie können bis zu 100 Zeichen in dieses Feld eingeben.
Dokument-URL	URL des Artikels für den Zugriff auf die Onlineversion in Microsoft Word. Die URL wird nur für Word-Dokumente, die in Microsoft SharePoint und Microsoft OneDrive mit geschäftlichen Konten erstellt wurden, automatisch generiert. Für andere Anwendungen und Kontotypen müssen Sie die URL manuell in das Feld **Dokument-URL** eingeben. **Hinweis:** Vermeiden Sie das Kopieren und Einfügen der Browser-URL, da dies möglicherweise nicht immer funktioniert. Je nach Zusammenarbeits-Tool für Ihr Word-Dokument verwenden Sie die URL, die speziell für die Freigabe mit anderen Benutzern generiert wurde. Bei manueller Eingabe der URL: • Verwenden Sie für Microsoft SharePointdie von der Anwendung Word Online für bestimmte Benutzer generierte URL, die Zugriff auf das Dokument haben sollen. • Verwenden Sie für Box den freigegebenen Box-Link. Weitere Informationen finden Sie unter Freigegebene Links erstellen .
Version	Automatisch generierte Artikelversionsnummer. Diese Zahl wird erhöht, wenn Änderungen an einem veröffentlichten Artikel vorgenommen werden. **Hinweis:** Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Funktion der Artikelversionsverwaltung aktiviert wurde.
Gültig bis	Das Datum, an dem dieser Knowledge Base-Artikel abläuft. Wenn das Datum **Gültig bis** verstrichen ist oder wenn das Datum **Gültig bis** leer ist, werden entsprechende Artikel nicht in den Suchergebnissen angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wissensformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Der Standardwert des Felds **Gültig bis** wird vom Feld **Artikelgültigkeit** abgeleitet, das für die Knowledge Base konfiguriert wurde (siehe Eine Knowledge Base erstellen). Das Datum **Gültig bis** wird ab dem Datum gezählt, an dem der Artikel erstellt wurde, zu dem die im Feld **Artikelgültigkeit** angegebene Anzahl von Tagen addiert wird. Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** leer ist, wird das Standarddatum im Feld **Gültig bis** für den Wissensartikel auf den 1. Januar 2100 festgelegt. Ein Artikelautor oder -editor kann auswählen, ob das Standarddatum für **Gültig bis** beibehalten oder geändert werden soll. Am ersten Tag jedes Monats sendet die Anwendung eine E-Mail-Benachrichtigung an eine Liste autorisierter Empfänger, um sie an Artikel zu erinnern, die im nächsten Monat ablaufen. Der Empfänger kann dann das Datum **Gültig bis** verlängern, um den Artikel weiterhin zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigungen in verwalten Wissensmanagement. **Hinweis:** Wenn das Systemdatumsformat oder die Anwendereinstellungen auf die Verwendung des `Jahresformats jj` festgelegt sind, können Probleme auftreten, wenn das Datum **Gültig bis** auf das Standarddatum festgelegt ist. Wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator, oder ändern Sie die Benutzereinstellungen, um ein Datumsformat im Jahresformat jjjj zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Globales Format für Datums- und Uhrzeitfelder und Systemdatumsformat personalisieren.
Geplantes Veröffentlichungsdatum	Datum in der Zukunft, an dem der Wissensartikel automatisch veröffentlicht wird. Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie einen Wissensartikel zur Veröffentlichung in Microsoft Word.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie einen Wissensartikel in Microsoft Word

Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Microsoft Word

Erstellen Sie einen Wissensartikel in Microsoft Word

Erstellen Sie einen Wissensartikel in Microsoft Word, um in Word Inhalte zu verfassen und gemeinsam zu bearbeiten.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass der Administrator das Knowledge Management-Add-in für Microsoft Word konfiguriert hat. (Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Wissensmanagement-Add-in für Microsoft Word.)
- Sie müssen sich über die Anwendung Word Online bei Ihrer ServiceNow-Instanz angemeldet haben. Weitere Informationen finden Sie unter Melden Sie sich bei Ihrer Instanz ServiceNow an, um Wissensartikel in Microsoft Word zu erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der Sie den Wissensartikel erstellen möchten.
- Sie müssen sich bei Ihrem Office 365-Konto angemeldet haben.

Prozedur

1. Wählen Sie im Microsoft 365-App-Startprogramm das Symbol aus, um die Word-App Microsoft in Ihrem Office 365-Konto zu starten, und öffnen Sie ein Word-Dokument.
   Weitere Informationen finden Sie unter Office 365-App-Launcher verwenden .
2. Klicken Sie im Abschnitt Neu auf **Neues leeres Dokument**, oder öffnen Sie ein vorhandenes Microsoft Word-Dokument.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte Start des Word-Dokuments auf das Wissenssymbol ( ).
4. Klicken Sie im Word-Dokument im Bereich Wissensmanagement auf **Artikel erstellen**.
5. Füllen Sie die Felder des Wissensformulars aus.

Wissensformular

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Wissensartikelnummer.
Knowledge Base	Knowledge Base, in der der Wissensartikel gespeichert ist. Ein Artikel kann nur einer Knowledge Base zugeordnet werden.
Kategorie	Die Kategorie des Wissensartikels. Dieser Wert hilft Benutzern, den Artikel in einer ausgewählten Kategorie zu finden. Sie können nur Kategorien auswählen, die innerhalb der ausgewählten Knowledge Base verfügbar sind. Artikel ohne Kategorie werden in der (leeren) Kategorie angezeigt.
Besitzgruppe	Besitzgruppe für den Wissensartikel. Eine Besitzgruppe besteht aus einer Gruppe von Mitgliedern und einem Manager, die für Freigaben und Feedbackaufgaben verantwortlich sind. Besitzgruppen können Wissensartikel, denen sie zugeordnet sind, veröffentlichen, bearbeiten und zurückziehen. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Eigenschaft `glide.knowman.ownership_group.enabled` aktiviert ist. Wenn keine Besitzgruppe zugewiesen ist und Freigaben erforderlich sind, um einen Wissensartikel zu veröffentlichen, wird er zur Genehmigung automatisch an den Wissensadministrator und Wissensmanager übermittelt. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzgruppen.
Workflow	Veröffentlichung des Workflow-Status des Wissensartikels, z. B. **Entwurf**, **Wird überprüft** oder **Veröffentlicht**. Für einen neuen Artikel wird der Workflow-Status auf **Entwurf** gesetzt.
Kurzbeschreibung	Titel des Wissensartikels. Dieser Titel erscheint bei der Suche nach Wissensartikeln und oben im Artikel. Sie können bis zu 100 Zeichen in dieses Feld eingeben.
Dokument-URL	URL des Artikels für den Zugriff auf die Onlineversion in Microsoft Word. Die URL wird nur für Word-Dokumente, die in Microsoft SharePoint und Microsoft OneDrive mit geschäftlichen Konten erstellt wurden,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	automatisch generiert. Für andere Anwendungen und Kontotypen müssen Sie die URL manuell in das Feld **Dokument-URL** eingeben. **Hinweis:** Vermeiden Sie das Kopieren und Einfügen der Browser-URL, da dies möglicherweise nicht immer funktioniert. Je nach Zusammenarbeits-Tool für Ihr Word-Dokument verwenden Sie die URL, die speziell für die Freigabe mit anderen Benutzern generiert wurde. Bei manueller Eingabe der URL: ○ Verwenden Sie für Microsoft SharePointdie von der Anwendung Word Online für bestimmte Benutzer generierte URL, die Zugriff auf das Dokument haben sollen. ○ Verwenden Sie für Box den freigegebenen Box-Link. Weitere Informationen finden Sie unter Freigegebene Links erstellen .
Version	Automatisch generierte Artikelversionsnummer. Diese Zahl wird erhöht, wenn Änderungen an einem veröffentlichten Artikel vorgenommen werden. **Hinweis:** Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Funktion der Artikelversionsverwaltung aktiviert wurde.
Gültig bis	Das Datum, an dem dieser Knowledge Base-Artikel abläuft. Wenn das Datum **Gültig bis** verstrichen ist oder wenn das Datum **Gültig bis** leer ist, werden entsprechende Artikel nicht in den Suchergebnissen angezeigt. Der Standardwert des Felds **Gültig bis** wird vom Feld **Artikelgültigkeit** abgeleitet, das für die Knowledge Base konfiguriert wurde (siehe Eine Knowledge Base erstellen). Das Datum **Gültig bis** wird ab dem Datum gezählt, an dem der Artikel erstellt wurde, zu dem die im Feld **Artikelgültigkeit** angegebene Anzahl von Tagen addiert wird. Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** leer ist, wird das Standarddatum im Feld **Gültig bis** für den Wissensartikel auf den 1. Januar 2100 festgelegt. Ein Artikelautor oder -editor kann auswählen, ob das Standarddatum für **Gültig bis** beibehalten oder geändert werden soll. Am ersten Tag jedes Monats sendet die Anwendung eine E-Mail-Benachrichtigung an eine Liste autorisierter Empfänger, um sie an Artikel zu erinnern, die im nächsten Monat ablaufen. Der Empfänger kann dann das Datum **Gültig bis** verlängern, um den Artikel weiterhin zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigungen in verwalten Wissensmanagement.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn das Systemdatumsformat oder die Anwendereinstellungen auf die Verwendung des Jahresformats jj festgelegt sind, können Probleme auftreten, wenn das Datum **Gültig bis** auf das Standarddatum festgelegt ist. Wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator, oder ändern Sie die Benutzereinstellungen, um ein Datumsformat im Jahresformat jjjj zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Globales Format für Datums- und Uhrzeitfelder und Systemdatumsformat personalisieren.
Geplantes Veröffentlichungsdatum	Datum in der Zukunft, an dem der Wissensartikel automatisch veröffentlicht wird. Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie einen Wissensartikel zur Veröffentlichung in Microsoft Word.

6. Geben Sie im Dokumentbereich des Word-Dokuments den Artikelinhalt ein.
7. Klicken Sie im Word-Dokument im Bereich Wissensmanagement auf **Absenden**.
8. **Wahlweise:** Veröffentlichen Sie den Artikel, indem Sie auf **Veröffentlichen klicken**.

   (Optional) Ein Wissensartikel wird abhängig von den Workflow-Einstellungen seiner Knowledge Base veröffentlicht:

   - **Wissen – Sofortige Veröffentlichung**: Der Wissensartikel wird sofort veröffentlicht, es sei denn, seine Veröffentlichung ist zu einem späteren Zeitpunkt geplant.
   - **Wissen – Genehmigungsveröffentlichung**: Der Wissensartikel wird nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht, sofern seine Veröffentlichung nicht zu einem späteren Zeitpunkt geplant ist.

   Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie einen Wissensartikel zur Veröffentlichung in Microsoft Word.

   Wenn die Artikelversionsverwaltungsfunktion aktiviert ist, wird die Versionsnummer des Wissensartikels aktualisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Versionsnummern von Wissensartikeln.

Nächste Maßnahme

Sie können die Dokument-URL freigeben, damit Anwender das Dokument gemeinsam erstellen können. Weitere Informationen finden Sie unter Zusammenarbeit und gemeinsame Dokumenterstellung an Dokumenten.

Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Microsoft Word

Verwenden Sie Microsoft Word, um einen ursprünglich in Microsoft Word erstellten Wissensartikel zu bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass der Administrator das Knowledge Management-Add-in für Microsoft Word konfiguriert hat. (Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Wissensmanagement-Add-in für Microsoft Word.)
- Sie müssen sich über die Anwendung Word Online bei Ihrer ServiceNow-Instanz angemeldet haben. Weitere Informationen finden Sie unter Melden Sie sich bei Ihrer Instanz ServiceNow an, um Wissensartikel in Microsoft Word zu erstellen.
- Sie müssen Mitwirkzugriff auf den Wissensartikel haben.
- Sie müssen sich bei Ihrem Office 365-Konto angemeldet haben.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Sie können einen Wissensartikel, der eine Artikelvorlage verwendet, nicht in Word bearbeiten.

Prozedur

1. Wählen Sie im Microsoft 365-App-Startprogramm das Symbol aus, um die App Microsoft Word zu starten. Weitere Informationen finden Sie unter Office 365-App-Launcher verwenden .
2. Klicken Sie im Abschnitt Neu auf **Neues leeres Dokument**, oder öffnen Sie ein vorhandenes Microsoft Word-Dokument.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte Start des Word-Dokuments auf das Wissenssymbol ( ).
4. Greifen Sie auf den Artikel im Fenster „Wissensmanagement“ des Word-Dokuments zu.
   - Geben Sie im Bereich Wissensmanagement im **Suchfeld** die Nummer des Wissensartikels oder die Beschreibung ein.
   - Klicken Sie im Bereich Wissensmanagement auf eine Knowledge Base, um eine Liste der darin enthaltenen Wissensartikel anzuzeigen. Alle Knowledge Bases und zugehörigen Wissensartikel, für die Sie Mitwirk- oder Lesezugriff haben, werden im Bereich Wissensmanagement angezeigt. Sie können jedoch Wissensartikel bearbeiten, für die Sie über Mitwirkzugriff verfügen.
5. Klicken Sie im Bereich Wissensmanagement auf den Link zu dem Wissensartikel, den Sie bearbeiten möchten.
6. Wenn der Dokumentbereich des Word-Dokuments Inhalt enthält, behalten Sie den Inhalt bei, oder ersetzen Sie ihn.
   - Um den vorhandenen Inhalt im Word-Dokument mit Inhalten aus dem ausgewählten Artikel zu überschreiben, klicken Sie auf **Ersetzen**.
   - Um den vorhandenen Inhalt im Word-Dokument beizubehalten, klicken Sie auf **Beibehalten**.

   Hinweis:
   Wenn Sie den Artikel speichern, ersetzt der Inhalt des Word-Dokuments den Inhalt des Artikels.
7. Wenn die Artikelversionsverwaltungsfunktion aktiviert ist, klicken Sie für einen veröffentlichten Wissensartikel auf Zur **Kasse**.
   Sie können nur die aktuelle Version eines Wissensartikels bearbeiten.
8. Bearbeiten Sie den Inhalt des Artikels in Microsoft Word.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Bearbeiten Sie den Artikelinhalt online mit Microsoft Word in Ihrem Browser.
- Bearbeiten Sie den Artikelinhalt mit der Word-Desktop-App auf Ihrem Computer. In diesem Fall müssen Sie nach Abschluss der Bearbeitung der Desktopversion des Artikelinhalts in Ihrem Browser zur Onlineversion zurückkehren, um den Artikelinhalt in Ihrer Instanz ServiceNow zu speichern.

Tipp:
Wenn mehrere Personen, die Mitwirkzugriff auf den Wissensartikel haben, dasselbe Dokument gemeinsam erstellen müssen, können Sie die Dokument-URL freigeben. Weitere Informationen finden Sie unter Zusammenarbeit und gemeinsame Dokumenterstellung an Dokumenten .

9. Klicken Sie im Bereich Wissensmanagement auf **Speichern**.
10. **Wahlweise:** Veröffentlichen Sie den Artikel, indem Sie im Bereich Wissensmanagement auf **Veröffentlichen klicken**.
    Der Wissensartikel wird abhängig von der Workflow-Einstellung seiner Knowledge Base veröffentlicht.
    - **Wissen – Sofortige Veröffentlichung**: Der Wissensartikel wird sofort veröffentlicht, es sei denn, seine Veröffentlichung ist zu einem späteren Zeitpunkt geplant.
    - **Wissen – Genehmigungsveröffentlichung**: Der Wissensartikel wird nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht, sofern seine Veröffentlichung nicht zu einem späteren Zeitpunkt geplant ist.

    Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie einen Wissensartikel zur Veröffentlichung in Microsoft Word.

    Wenn die Artikelversionsverwaltungsfunktion aktiviert ist, wird die Versionsnummer des Wissensartikels zur nächsten ganzen Zahl erhöht (z. B. von 2.02 bis 3.0). Weitere Informationen finden Sie unter Versionsnummern von Wissensartikeln.

Heben Sie die Verknüpfung von Wissensartikeln mit verknüpften Microsoft Word-Dokumenten auf

Heben Sie die Verknüpfung eines Wissensartikels mit einem verknüpften Microsoft Word-Dokument auf, um den Artikel direkt im Wissensformular in Now Platformzu bearbeiten.

Vorbereitungen
Vergewissern Sie sich, dass der Artikel mit dem Wissensmanagement-Add-in für Microsoft Word erstellt wurde.
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Wissensartikel mit „Wissensmanagement – Add-in für Microsoft Word“ erstellt wird, können Sie den Artikel nur mit dem verknüpften Word-Dokument in der Anwendung Word Online bearbeiten. Wenn Sie jedoch das verknüpfte Word-Dokument löschen oder verschieben, wird die URL zum Word-Dokument und Artikel beschädigt. Daher können Sie den Artikel nicht mehr mit dem verknüpften Word-Dokument bearbeiten. So setzen Sie die Bearbeitung solcher Artikel fort:

- Geben Sie die neue Dokument-URL für das Word-Dokument manuell im Feld „ **Dokument-URL** “ im Wissensformular in Microsoft Word ein. Weitere Informationen zum Feld finden Sie unter Erstellen Sie einen Wissensartikel in Microsoft Word.
- Heben Sie die Verknüpfung des Artikels mit dem verknüpften Word-Dokument auf, indem Sie die Schritte in diesem Verfahren ausführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel**an.
2. Wählen Sie einen Artikel aus der Kategorie **Veröffentlicht** oder **Nicht** veröffentlicht aus.
3. Klicken Sie im **Wissensformular auf den zugehörigen Link Link zu Word aufheben**.

Veröffentlichen Sie einen Wissensartikel in Microsoft Word

Verwenden Sie die Anwendung Word Online, um einen ursprünglich in Microsoft Word erstellten Wissensartikel zu veröffentlichen und Anwendern zur Verfügung zu stellen.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass der Administrator das Knowledge Management-Add-in für Microsoft Word konfiguriert hat. (Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Wissensmanagement-Add-in für Microsoft Word.)
- Sie müssen sich über die Anwendung Word Online bei Ihrer ServiceNow-Instanz angemeldet haben. Weitere Informationen finden Sie unter Melden Sie sich bei Ihrer Instanz ServiceNow an, um Wissensartikel in Microsoft Word zu erstellen.
- Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der Sie den Wissensartikel veröffentlichen möchten.
- Sie müssen sich bei Ihrem Office 365-Konto angemeldet haben.

Prozedur

1. Wählen Sie im Microsoft 365-App-Startprogramm das Symbol aus, um die App Microsoft Word zu starten. Weitere Informationen finden Sie unter Office 365-App-Launcher verwenden .
2. Klicken Sie im Abschnitt Neu auf **Neues leeres Dokument**, oder öffnen Sie ein vorhandenes Microsoft Word-Dokument.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte Start des Word-Dokuments auf das Wissenssymbol ( ).
4. Greifen Sie auf den Artikel im Fenster „Wissensmanagement“ des Word-Dokuments zu.
   - Geben Sie im Bereich Wissensmanagement im **Suchfeld** die Nummer des Wissensartikels oder die Beschreibung ein.
   - Klicken Sie im Bereich Wissensmanagement auf die Knowledge Base, um eine Liste der Wissensartikel in der Knowledge Base anzuzeigen.
5. Klicken Sie im Bereich Wissensmanagement auf den Link zu dem Wissensartikel, den Sie veröffentlichen möchten.
6. Klicken Sie im Wissensformular auf **Veröffentlichen**.

Ergebnisse

Ein Wissensartikel wird abhängig von den Workflow-Einstellungen seiner Knowledge Base veröffentlicht:

- **Wissen – Sofortige Veröffentlichung**: Der Wissensartikel wird sofort veröffentlicht, es sei denn, seine Veröffentlichung ist zu einem späteren Zeitpunkt geplant.
- **Wissen – Genehmigungsveröffentlichung**: Der Wissensartikel wird nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht, sofern seine Veröffentlichung nicht zu einem späteren Zeitpunkt geplant ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie einen Wissensartikel zur Veröffentlichung in Microsoft Word.

Wenn die Artikelversionsverwaltungsfunktion aktiviert ist, wird die Version des Artikels basierend auf dem Versionsnummernmustererhöht.

Planen Sie einen Wissensartikel zur Veröffentlichung in Microsoft Word

Legen Sie eine bestimmte Uhrzeit und einen bestimmten Tag für die automatische Veröffentlichung der Entwurfsversion eines in Microsoft Word erstellten Wissensartikels fest.

Vorbereitungen

- Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der der Wissensartikel gespeichert ist, dessen Veröffentlichung Sie planen möchten.
- Sie müssen sich über die Anwendung Word Online bei Ihrer ServiceNow-Instanz angemeldet haben. Weitere Informationen finden Sie unter Melden Sie sich bei Ihrer Instanz ServiceNow an, um Wissensartikel in Microsoft Word zu erstellen.
- Sie müssen sich bei Ihrem Office 365-Konto angemeldet haben.

Stellen Sie sicher, dass der Systemadministrator die folgenden Einstellungen überprüft:

- Das Plugin „Knowledge Management Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced) ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Plugin „Knowledge Management Advanced“ aktivieren.
- Die Funktion zur Artikelversionsverwaltung ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Artikelversionsverwaltung.
- Das Add-in „Wissensmanagement“ für Microsoft Word ist aktiviert. (Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Wissensmanagement-Add-in für Microsoft Word.)

Prozedur

1. Wählen Sie im Microsoft 365-App-Startprogramm das Symbol aus, um die App Microsoft Word zu starten. Weitere Informationen finden Sie unter Office 365-App-Launcher verwenden .
2. Klicken Sie im Abschnitt Neu auf **Neues leeres Dokument**, oder öffnen Sie ein vorhandenes Microsoft Word-Dokument.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte Start des Word-Dokuments auf das Wissenssymbol ( ).
4. Geben Sie im Word-Dokument im Bereich Wissensmanagement im **Suchfeld** die Kurzbeschreibung des Wissensartikels ein.
5. Klicken Sie auf den Link zu dem Wissensartikel im Status Entwurf, dessen Veröffentlichung Sie planen möchten.

   Hinweis:
   Der Wissensartikel muss ursprünglich mit Microsoft Word erstellt worden sein.

6. Klicken Sie im Feld **Geplantes Veröffentlichungsdatum** auf das Symbol anzeigen“ Symbol „Kalender anzeigen“ .
7. Wählen Sie ein beliebiges Datum in der Zukunft aus dem Kalender aus.
8. **Geben Sie** im Feld Zeit auswählen eine Zeit im Format hh:mm:ss ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Klicken Sie auf **OK**.
10. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um den Veröffentlichungs-Workflow zu aktivieren.

> **Tipp:**
> Wenn Sie die geplante Veröffentlichung eines Artikels abbrechen und den Artikel zurück in den Entwurfsstatus verschieben möchten, klicken Sie auf **Zurückrufen**.

Ergebnisse

Wenn Genehmigungen deaktiviert sind, ändert sich der Status des Wissensartikels in **Geplant zur Veröffentlichung**, und der Artikel wird automatisch am geplanten Veröffentlichungsdatum veröffentlicht.

Wenn Genehmigungen aktiviert sind, ändert sich der Status des Wissensartikels in Überprüfen. Wenn der Artikel genehmigt wird, wird der Status des Artikels in Zur Veröffentlichung geplant geändert. Wenn der Artikel nach dem geplanten Veröffentlichungsdatum genehmigt wurde, wird er sofort veröffentlicht.

Die Versionsnummer des Wissensartikels wird basierend auf dem Veröffentlichungs-Workflow erhöht. Weitere Informationen finden Sie unter Versionsnummern von Wissensartikeln.

Zugehörige Informationen

Knowledge Base-Workflows

Artikel genehmigen, der gerade überprüft wird

Erinnern Sie einen Artikel, der in Microsoft Word überprüft wird

Erinnern Sie sich an einen Wissensartikel, der mit Microsoft Word überprüft und erstellt wird, um den Genehmigungsprozess zu beenden.

Vorbereitungen

- Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der der Wissensartikel gespeichert ist, den Sie zurückrufen möchten.
- Sie müssen sich über die Anwendung Word Online bei Ihrer ServiceNow-Instanz angemeldet haben. Weitere Informationen finden Sie unter Melden Sie sich bei Ihrer Instanz ServiceNow an, um Wissensartikel in Microsoft Word zu erstellen.
- Sie müssen sich bei Ihrem Office 365-Konto angemeldet haben.

Stellen Sie sicher, dass der Systemadministrator die folgenden Einstellungen überprüft:

- Das Plugin „Knowledge Management Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced) ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Plugin „Knowledge Management Advanced“ aktivieren.
- Die Funktion zur Artikelversionsverwaltung ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Artikelversionsverwaltung.
- Das Add-in „Wissensmanagement“ für Microsoft Word ist aktiviert. (Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Wissensmanagement-Add-in für Microsoft Word.)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Autor eines Wissensartikels, Wissensadministratoren und Systemadministratoren können einen Artikel zurückrufen. Wenn eine Besitzgruppe einem Wissensartikel zugewiesen ist, können der Besitzgruppenmanager und die Mitglieder der Besitzgruppe den Wissensartikel auch zurückrufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn sich die Version eines Wissensartikels im Status „Überprüfen“ befindet, können Sie nur die entsprechende Version zurückrufen, um zusätzliche Änderungen vorzunehmen. Das Zurückrufen des Artikels führt zu einem kleineren Versionsschritt.

Prozedur

1. Wählen Sie im Microsoft 365-App-Startprogramm das Symbol aus, um die App Microsoft Word zu starten. Weitere Informationen finden Sie unter Office 365-App-Launcher verwenden .
2. Klicken Sie im Abschnitt Neu auf **Neues leeres Dokument**, oder öffnen Sie ein vorhandenes Microsoft Word-Dokument.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte Start des Word-Dokuments auf das Wissenssymbol ( ).
4. Geben Sie im Word-Dokument im Bereich Wissensmanagement im **Suchfeld** den Titel oder die Beschreibung des Wissensartikels ein.
5. Klicken Sie auf den Link zu dem Artikel im Status Überprüfung, den Sie zurückrufen möchten.
6. Klicken Sie im Wissensformular auf **Zurückrufen**.

Ergebnisse

Der Artikel wird im Bearbeitungsmodus geöffnet, und der Status des Artikels wird in Entwurf geändert. Die Versionsnummer des Artikels wird um 0,01 erhöht.

Knowledge Base-Artikel aus Kundendienstfällen erstellen

Wiederverwenden von Informationen aus einem Kundendienstfall durch Erstellen von Knowledge Base-Artikeln aus Fällen.

Vorbereitungen

Ihr Administrator muss die Erstellung von Artikeln aus Kundendienstfällen ermöglichen.

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent oder knowledge

Prozedur

1. Navigieren zu **Kundenservice** > **Fälle** > **Alle**an.
2. Wählen Sie einen Fall aus, aus dem Sie einen Wissensartikel erstellen möchten.
3. Klicken Sie auf **Knowledge erstellen**.
   Die relevanten Felder werden automatisch aus dem Fall in den geöffneten Datensatz kopiert.
4. Geben Sie im Feld **Knowledge Base** den Namen der Knowledge Base ein, in der dieser Artikel angezeigt werden soll.
5. Klicken Sie auf **Senden**.

Geben Sie Feedback zu Wissensartikeln ab

Sie können Feedback zu Knowledge Base-Artikeln anzeigen und dazu beitragen.

Feedback-Optionen

Sie können Feedback für Knowledge Base-Artikel auf folgende Weise einreichen:

- Kennzeichnen Sie einen Artikel als falsch oder unangemessen.
- Geben Sie einen Bewertungswert für den Artikel an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Markieren Sie einen Artikel als hilfreich oder nicht hilfreich.
- Zeigen Sie Kommentare an, fügen Sie einen neuen Kommentar hinzu oder beantworten Sie vorhandene Kommentare.

Benutzer können Kommentare direkt im Artikel anzeigen. Knowledge Manager können die anderen Arten von Feedback anzeigen, indem sie zu navigieren **Wissen** > **Feedback**an.

Hinweis:
Weitere Informationen zu den Eigenschaften der Ansicht von Wissensartikeln und den Bewertungsoptionen, die für Artikel angezeigt werden, finden Sie unter Eigenschaften der Knowledge Base-Artikelansicht.

Administratoren und Knowledge-Manager können einige Feedback-Optionen mithilfe der Felder im Knowledge Base-Formular deaktivieren. Administratoren können die Feedback-Optionen mithilfe von Eigenschaften konfigurieren.

Artikel kennzeichnen

Sie können einen Artikel mit falschem oder unangemessenem Inhalt kennzeichnen. Klicken Sie auf **Artikel kennzeichnen** in der Kopfzeile des Artikels, um ein neues Fenster zu öffnen, in welches Sie die vorgeschlagenen Änderungen eingeben können.

- Markierte Kommentare werden nicht auf der Artikelansichtsseite angezeigt. Benutzer mit den Rollen „admin“, „knowledge_admin“ und „knowledge_manager“ können auf gekennzeichnete Artikel zugreifen, indem sie zu navigieren **Alle** > **Wissen** > **Artikel** > **Alle gekennzeichnet**an. Benutzer mit der Rolle „knowledge“ können auf ihre gekennzeichneten Artikel zugreifen, indem sie zu navigieren **Alle** > **Wissen** > **Feedback-Management** > **Meine gekennzeichneten Elemente**an.
- Bei Deaktivierung können der Autor des Artikels und die Benutzer mit den Rollen admin, knowledge_admin und knowledge_manager alle gekennzeichneten Kommentare sehen. Andere Benutzer können nur ihre eigenen gekennzeichneten Kommentare sehen.

Hinweis:

- Sie können das Markieren für einen Artikel erst deaktivieren, wenn Sie das Markieren für alle Feedback-Kommentare für diesen Artikel deaktiviert haben.
- Wenn „Vorschläge deaktivieren“ auf Knowledge Base-Ebene aktiviert ist, wird die Schaltfläche „ **Artikel** kennzeichnen“ für keinen Wissensartikel angezeigt

Markierte Kommentare werden in der Knowledge Feedback-Tabelle (kb_feedback) gespeichert, nicht jedoch in der Live Feed Messages-Tabelle (live_message).

Artikel bewerten

Mit den fünf Sternen unter dem Titel des Artikels können Sie die Wirksamkeit des Artikels auf einer Skala von 1 bis 5 angeben.

Hinweis:
Wenn die **Option „Bewertung** deaktivieren“ auf Knowledge Base-Ebene aktiviert ist, wird die Schaltfläche „Artikel bewerten“ für keinen Wissensartikel angezeigt.

Artikel markieren

Ist diese Frage hilfreich? am unteren Rand des Artikels können Sie die Nützlichkeit des Artikels anhand der Antworten **Ja** oder **Nein** angeben. Die Optionen **Ja** und **Nein** sind auf

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

der Ansichtsseite des Wissensartikels immer verfügbar, auch wenn Sie zuvor eine Option ausgewählt haben.

Hinweis:
Wenn **„Als hilfreich markieren deaktivieren** “ auf Knowledge Base-Ebene aktiviert ist, wird die Schaltfläche Artikel markieren für keinen Wissensartikel angezeigt.

Kommentare

Wissenskommentare am Ende des Artikels nutzen den Live-Feed, um eine Konversation rund um einen Wissensartikel zu ermöglichen. Sie können beispielsweise Antworten zu Kommentaren veröffentlichen, Anhänge hinzufügen oder ähnliche Kommentare hinzufügen. Die Eigenschaft `glide.knowman.use_live_feed` steuert die Anzeige von Kommentaren zu Wissensartikeln. Wenn diese Option aktiviert ist, verwendet das System Live-Feed, um Feedback zu Wissensartikeln zu verwalten und anzuzeigen.

Hinweis:
Nicht authentifizierte Anwender und Anwender, die nur über die Rolle „snc_external“ verfügen, können keine Anhänge für Kommentare hinzufügen oder anzeigen.

Zugehörige Informationen

Automatisierung des Feedback-Managements zur Verbesserung der Inhalte

Eine Knowledge Base anfordern

Wissensartikel aus einem Incident in ITSM Mitarbeiterbereich erstellen

Wissensmanagement – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen, die Sie zum Konfigurieren und Verwalten von Wissensmanagementverwenden können.

Domain Separation und Knowledge Management

Die Domänentrennung wird in Wissensmanagement unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Standard

- Umfasst die **Basis**-Support-Stufe.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht

Die Trennung von Domänen funktioniert auf verschiedenen Zugriffsebenen einer Anwendung unterschiedlich. In Knowledge Management sind Daten, Anforderer- und Erfüllerzugriff auf Knowledge Bases domänengetrennt.

So funktioniert die Domänentrennung im Knowledge Management

In Knowledge Management gelten die folgenden Regeln:

Daten: Auf der Datenebene der Domänentrennung wird die Sichtbarkeit der Daten von einer Domäne zur anderen getrennt. Knowledge Bases, Benutzerkriterien, Artikel, Kategorien, Artikel-Feedback, Artikelversionen, Artikelvorlagen und externe Quellen sind im Basissystem domänengetrennt.

Hinweis:
Die Daten in einer Domäne können in keiner anderen Domäne angezeigt werden. Wenn Sie beispielsweise einen Wissensmanagement -Artikel in einer Domäne A mit einer Artikelvorlage erstellen, die sich nicht in Domäne A befindet, ist der Artikel in Domäne A nicht sichtbar. Ähnlich verhält es sich, wenn Sie mit einem einen Wissensmanagement -Artikel in der globalen Domäne erstellen Vorlage, die sich nicht in „Global“ befindet, ist der Artikel möglicherweise nicht in allen Domänen sichtbar.

Anfordernde Person: Aktivitäten der anfordernden Person werden innerhalb von Mandantendomänen unterstützt. Benutzer können suchen; Ansicht; Kommentar; und Artikel in ihrer Domäne, in einer untergeordneten Domäne und in globalen Domänen bewerten, sofern Feedback aktiviert ist und die Knowledge Base-Einstellungen ihnen Lesezugriff auf Artikel gewähren.

- Benutzer in der globalen Domäne können auf Artikel in allen Domänen zugreifen, wenn auf Knowledge Base- und/oder Artikelebene Lesezugriff gewährt wird.
- Benutzer in der übergeordneten Domäne können auf Artikel in dieser Domäne, auf globaler Ebene und auf Artikel in allen untergeordneten Domänen zugreifen, wenn der Lesezugriff auf Knowledge Base- und/oder Artikelebene gewährt wird.
- Benutzer in der untergeordneten Domäne können auf Artikel in dieser Domäne und in der globalen Domäne zugreifen, wenn auf Knowledge Base- und/oder Artikelebene Lesezugriff gewährt wird.

Erfüllende Personen: Die Anwendung kann von der erfüllenden Person innerhalb der Mandantendomänen als eine von Mandantendomänen betriebene Anwendung verwendet werden. Benutzer dürfen Artikel in Knowledge Bases ihrer Domäne, einer beliebigen untergeordneten Domäne und der globalen Domäne verfassen, wenn für die Knowledge Base Benutzerkriterien eingerichtet sind, die den Beitragszugriff gewähren.

- Artikel werden automatisch in der aktuellen Domäne des Benutzers gespeichert, wenn der Artikel erstellt wird.
- Wenn die Systemeigenschaft „ `glide.knowman.allow_edit_global_articles` “ aktiviert ist, können Benutzer aus einer anderen Domäne als der globalen Domäne globale Artikel auschecken und bearbeiten. Andernfalls können Systemadministratoren und Benutzer aus einer anderen als der globalen Domäne globale Artikel nicht auschecken und erhalten eine entsprechende Warnmeldung. Abhängig von ihren Zugriffsrechten können Benutzer ihre Domäne zur globalen Domäne ändern, um die globalen Artikel auszuchecken und zu bearbeiten.

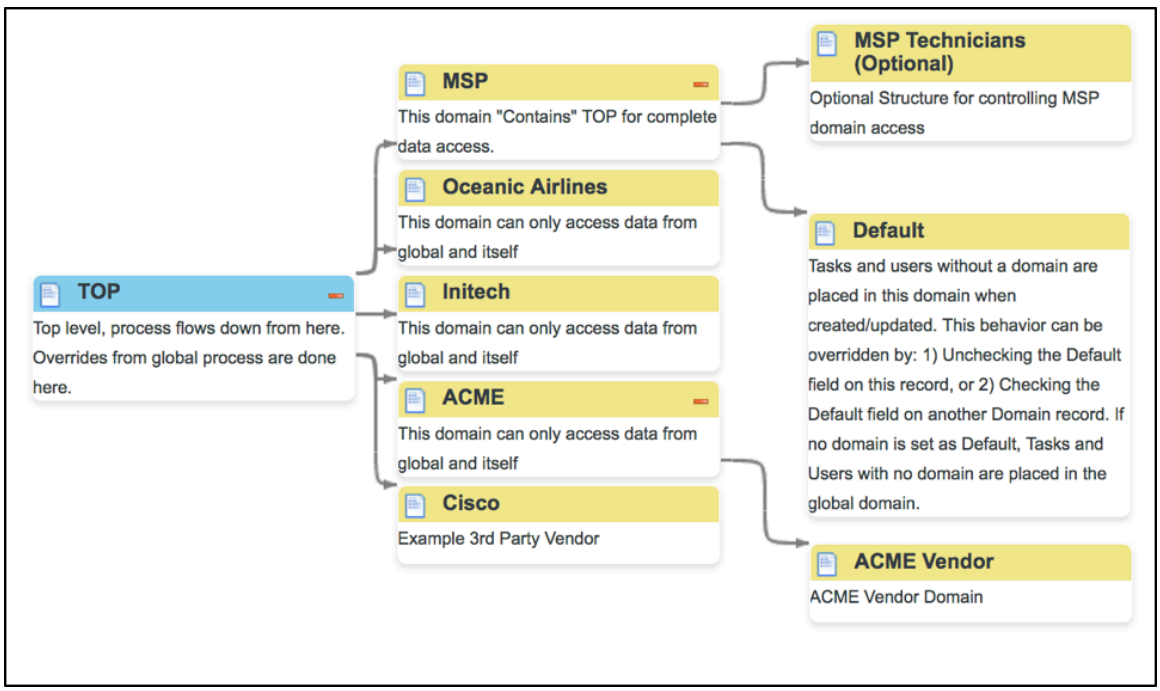
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Domänen von Artikeln mit Versionsnummer werden gemäß der Domäne der aktuellen Artikelversion verwaltet. Dies umfasst die Aktualisierung der Domäne für die Tabellen kb_version, kb_knowledge, kb_feedback und sys_attachment.
- Wenn Domänen eine andere Domäne enthalten: Wenn Domäne A Domäne B enthält, können Benutzer mit Zugriff auf Domäne A Artikel in Domäne B erstellen, indem sie den Domänenbereich umschalten. Weitere Informationen zum Umschalten des Domänenbereichs finden Sie unter Sichtbarkeitsdomänen und Contains-Domänen .

Unter Verwalten des Zugriffs auf Knowledge Bases und Wissensartikel erfahren Sie, wie Sie den Mitwirk- und Lesezugriff auf Knowledge Bases und Wissensartikel steuern können.

Anwendungsfälle

Dieses Bild zeigt eine grundlegende Domänenhierarchie, die im Basissystem verfügbar ist.



Anwendungsfälle für die anfordernden Personen

Benutzerdomäne	Knowledge Base-Domäne	Benutzerkriterien-Domäne lesen	Artikel-Domäne	Ergebnis
Global	Global	Global	Global	Kann Artikel anzeigen, kommentieren, bewerten.
	Übergeordnete Domäne (TOP)	Übergeordnete Domäne (TOP)	Übergeordnete Domäne (TOP)	
	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	
	MSP-Domäne (TOP / MSP)	MSP-Domäne (TOP / MSP)	MSP-Domäne (TOP / MSP)	
Übergeordnete Domäne (TOP)	Global	Global	Global	
	Übergeordnete Domäne (TOP)	Übergeordnete Domäne (TOP)	Übergeordnete Domäne (TOP)	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzerdomäne	Knowledge Base-Domäne	Benutzerkriterien-Domäne lesen	Artikel-Domäne	Ergebnis
	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	
	MSP-Domäne (TOP / MSP)	MSP-Domäne (TOP / MSP)	MSP-Domäne (TOP / MSP)	
Untergeordnete Domäne (TOP / ACME)	Global	Global	Global	Kann Artikel anzeigen, kommentieren, bewerten.
	Übergeordnete Domäne (TOP)	Übergeordnete Domäne (TOP)	Übergeordnete Domäne (TOP)	
	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	
	MSP-Domäne (TOP / MSP)	MSP-Domäne (TOP / MSP)	MSP-Domäne (TOP / MSP)	

Anwendungsfälle für die erfüllenden Personen

Benutzerdomäne	Knowledge Base-Domäne	An der Benutzerkriterien-Domäne mitwirken	Artikel-Domäne	Ergebnis
Global	Global	Global	Global	Kann Artikel verfassen, aktualisieren, anzeigen, kommentieren und bewerten.
	Übergeordnete Domäne (TOP)	Übergeordnete Domäne (TOP)	Übergeordnete Domäne (TOP)	
	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	
	MSP-Domäne (TOP / MSP)	MSP-Domäne (TOP / MSP)	MSP-Domäne (TOP / MSP)	
Übergeordnete Domäne (TOP)	Global	Global	Global	
	Übergeordnete Domäne (TOP)	Übergeordnete Domäne (TOP)	Übergeordnete Domäne (TOP)	
	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	
	MSP-Domäne (TOP / MSP)	MSP-Domäne (TOP / MSP)	MSP-Domäne (TOP / MSP)	
Untergeordnete Domäne (TOP / ACME)	Global	Global	Global	Kann Artikel verfassen, aktualisieren, anzeigen, kommentieren und bewerten.
	Übergeordnete Domäne (TOP)	Übergeordnete Domäne (TOP)	Übergeordnete Domäne (TOP)	
	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	
	MSP-Domäne (TOP / MSP)	MSP-Domäne (TOP / MSP)	MSP-Domäne (TOP / MSP)	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bekannte Probleme

- Die folgenden AQI-Tabellen sind nicht nach Domänen getrennt:
  - AQI-Prüfliste [kb_quality_checklist]
  - Prüflisten-Frage [kb_checklist_question]
  - Antwort Artikel-Prüfliste [kb_article_checklist_answer]

  Hinweis:
  Die Tabelle „Antwort Artikelprüfliste“ enthält das Feld „Reihenfolge“ nicht. Die Anwendung zeigt die Liste in zufälliger Reihenfolge.

- Der von einem Benutzer für einen Artikel bereitgestellte Kommentar wird in der Domäne des Artikels und nicht in der Benutzerdomäne gespeichert.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Zusätzliche Plugins für das Wissensmanagement

Nach der Aktivierung von Wissensmanagement können Sie zusätzliche Plugins aktivieren, die Zugriff auf verschiedene zusätzliche Wissensmanagement-Funktionen bieten.

Sie müssen über die Administratorrolle verfügen, um diese zusätzlichen Plugins aktivieren zu können. Nähere Einzelheiten finden Sie unter Plugin aktivieren .

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Plugin	Beschreibung
Wissensmanagement Core (com.glideapp.knowledge)	Installiert die Core-Elemente Wissensmanagement, die verwendet werden, um andere Knowledge-bezogene Plugins zu aktivieren, z. B. Knowledge V3, Knowledge Advanced und Knowledge Service Portal. Dieses Plugin ist standardmäßig aktiviert.
Knowledge Management Advanced Installer (com.snc.knowledge_advanced.installer)	Installiert das Plugin „Knowledge Management Advanced“. Durch die Aktivierung/ein Upgrade auf dieses Plugin werden die Wissensartikel und Knowledge Bases validiert, um sicherzustellen, dass das Plugin „Knowledge Advanced“ erfolgreich installiert werden kann. Wenn die Validierung fehlschlägt, überprüfen Sie die Plugin-Aktivierungsprotokolle, und befolgen Sie die Anweisungen, um etwaige Fehler zu beheben. Wenn Sie alle Probleme behoben haben, führen Sie dieses Plugin erneut aus.
Wissensmanagement – Vertiefung (com.snc.knowledge_advanced)	Fügt Wissensmanagement erweiterte Funktionen wie Versionskontrolle und Abonnements hinzu. Dieses Plugin erfordert, dass alle Knowledge Bases die Version Knowledge V3

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugin	Beschreibung
	aufweisen. Verwenden Sie das Plugin „Knowledge Management Advanced Installer“, um dieses Plugin zu aktivieren.
Predictive Intelligence für Wissensmanagement (com.snc.knowledge_ml)	Bietet verschiedene Wissensmanagement -Fähigkeiten, die von Lösungen für maschinelles Lernen gesteuert werden. Zum Beispiel Fähigkeiten wie ähnliche Artikel und Wissensbedarf-Einblicke. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren. **Hinweis:** Wenn Sie das Plugin „Predictive Intelligence für Wissensmanagement“ (com.snc.knowledge_ml) installieren und aktivieren, wird auch das Plugin „Predictive Intelligence für Kontextsuche“ (com.snc.contextual_search_ml) aktiviert.
Performance Analytics – Inhaltspaket – Wissensmanagement (com.snc.pa.knowledge_v2)	Aktiviert das Performance Analytics-Inhaltspaket für die Analytics and Reporting-Lösung Wissensmanagement. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.
Wissensmanagement V3 (com.snc.knowledge3)	Aktiviert Unterstützung für Wissensmanagement V3. Aktivieren Sie dieses Plugin, wenn Sie ein Upgrade von Eureka oder früheren Versionen durchführen.
I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2)	Ermöglicht das Erstellen und Verwalten von Übersetzungen eines Artikels in verschiedenen Sprachen auf einfache Weise, sodass Übersetzungen beim Erstellen und Anzeigen von Artikeln einfach verwaltet werden können. Durch die Aktivierung von Internationalisierungs-Plugins für eine der verfügbaren Sprachen wird dieses Plugin automatisch aktiviert.
Wissensdokument (com.snc.knowledge_document)	Fügt dem Plugin „Verwaltete Dokumente“ wissensbasierte Funktionen hinzu. Sie können einen Wissensartikel aus einem Dokument erstellen oder ein Wissensdokument auf eine neuere Version aktualisieren.
Wissensmanagement – Integration externer Inhalte (com.snc.knowledge.external_integration)	Fügt der Anwendung Wissensmanagement Funktionen für die Suche nach externen Inhalten hinzu. Nach der Konfiguration erstellt diese Funktion eine Kopie der externen Inhalte in ServiceNow als Wissensartikel und indiziert die Artikel dann über die Zing-Suche. Sie müssen über entsprechende Wiederverwendungs- und Kopierberechtigungen verfügen, bevor Sie eine externe Quelle so konfigurieren, dass sie mit dieser Funktion durchsucht werden kann.
Wissensmanagement Wiki-Support (com.glideapp.knowledge2.wiki)	Ermöglicht dem Support das Speichern von Wissensartikeln im Wiki-Typfeld anstelle des HTML-Typfelds.
Wissensmanagement-KCS-Fähigkeiten (com.snc.knowledge_kcs_capabilities)	Aktiviert die Verwendung von KCS-Rollen (kcs_contributor, kcs_publisher und kcs_candidate) und verwendet die Metadatenfelder für den KCS-Artikelstatus (Governance und Vertrauen).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugin	Beschreibung
Wissensmanagement – Add-in für Microsoft Word (com.snc.knowledge.ms_word)	Ermöglicht das Erstellen von Inhalten in Microsoft Word und deren Veröffentlichung als Wissensartikel mithilfe eines Word-Add-Ins.
Wissensblöcke (com.snc.knowledge_blocks)	Ermöglicht Ihnen das Erstellen von wiederverwendbaren Inhaltsblöcken, die in vorhandene Wissensartikel aufgenommen werden können. Mit dieser Funktion können bestimmte Anwender nur Teile eines Artikels angezeigt werden.
Wissensübersicht (com.sn_knowledge_overview)	Ermöglicht das Generieren von Berichten, um einen Überblick über Knowledge Base- und Artikeldaten zu erhalten.

Mit Knowledge Management Core installierte Komponenten

Bei Aktivierung des Plugins „Wissensmanagement Core“ (com.glideapp.knowledge) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Demodaten sind verfügbar.

Installierte Rollen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Wissen [Wissen]	Benutzer mit der Knowledge-Rolle können zur Standard-Knowledge Base beitragen und auf das Knowledge-Applikationsmenü zugreifen. Die Wissensrolle ist eine Erfüllerrolle und keine Rolle für anfordernde Personen.	Keine.
Knowledge-Administrator [knowledge_admin]	Ein Knowledge-Administrator kann neue Knowledge Bases erstellen und alle Knowledge Bases verwalten.	Wissensadministrator enthält die Rolle „Wissensmanager“.
Knowledge Manager [knowledge_manager]	Knowledge-Manager führen Verwaltungsfunktionen für die von ihnen verwalteten Knowledge Bases aus, z. B. das Definieren von Kategorien, das Anheften wichtiger Artikel und die Genehmigung von Änderungen an Artikeln. Benutzer, die als Manager einer Knowledge Base ausgewählt wurden, erhalten diese Rolle automatisch.	Der Wissensmanager enthält die Rolle des Wissensadministrators.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
CSM-Tabellenzuordnung [csm_table_map]	Speichert Informationen über die Zuordnungsquell- und -zieltabelle. Wenn Sie beispielsweise einen Wissensartikel aus einem Kundenservicefall erstellen, lautet die Quelltabelle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
	„Kundenservicefall“ [sn_customerservice_case] und die Zieltabelle „Wissen“ [kb_knowledge].
CSM-Feldzuordnung [csm_field_map]	Speichert Informationen zu den Feldern, die von der Quelltabelle der Zieltabelle in einer bestimmten Tabellenzuordnung (CSM-Tabellenzuordnung) zugeordnet sind. Wenn Sie beispielsweise einen Wissensartikel aus einem Kundenservicefall [sn_customerservice_case] erstellen, lautet der Quellfeldwert „case.short description“ und der Zielfeldwert „knowledge.short description“.
Zugehörige Artikel [kb_2_kb]	Speichert Informationen zu zugehörigen Wissensartikeln.
Zugehörige Katalogelemente kb_2_sc]	Speichert Informationen zu zugehörigen Katalogelementen.
Wissenskategorie kb_category	Speichert die Kategorie eines Wissensartikels.
Wissensfeedback-Aufgabe [kb_feedback_task]	Speichert Informationen über die Feedback-Aufgabe zu einem Wissensartikel.
Knowledge Feedback kb_feedback	Speichert Informationen zu gekennzeichneten Kommentaren in einem Wissensartikel.
Wissensstichwort [kb_Schlüsselwort]	Speichert Informationen zu Stichwörtern, die den empfohlenen Wissensartikeln auf der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals zugeordnet sind.
Wissensdatenbank [kb_knowledge_base]	Speichert Informationen zu Knowledge Bases, die Wissensartikel speichern.
Wissensstichwort [kb_knowledge_keyword]	Speichert Informationen im Zusammenhang mit der Zuordnung zwischen Wissensartikeln und Stichwörtern.
Wissen [kb_knowledge]	Speichert Wissensartikel, die nach Knowledge Base und Kategorie geordnet sind, sowie empfohlene Inhalte und beliebte Artikel.
Wer kann an der Knowledge Base mitwirken? [kb_uc_can_contribute_mtom]	Speichert Informationen darüber, wer in einer Knowledge Base lesen und schreiben kann.
Wer kann Knowledge Base lesen? [kb_uc_can_read_mtom]	Speichert Informationen darüber, wer eine Knowledge Base lesen kann.
Wer kann nicht an der Knowledge Base mitwirken?	Speichert Informationen darüber, wer in einer Knowledge Base nicht lesen und schreiben kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
[kb_uc_cannot_contribute_mtom]	
Wer kann Knowledge Base nicht lesen? [kb_uc_cannot_read_mtom]	Speichert Informationen darüber, wer eine Knowledge Base nicht lesen kann.
Wissensnutzung kb_use	Speichert Informationen darüber, wie oft Artikel angezeigt werden und wie oft Wissensartikel in einem Incident, Problem oder Fall verwendet werden.
Produktbezogenes Wissen [m2m_kb_ci]	Speichert Informationen zu den Produkten, die sich auf Wissensartikel beziehen.
Likes für Wissenskommentare [m2m_kb_feedback_likes]	Speichert Informationen zu Anwendern, denen ein Kommentar in Knowledge Feedback gefällt.
Auf Aufgaben angewendetes Wissen [m2m_kb_task]	Speichert Informationen zu Artikeln, die an Aufgaben angehängt sind (Incident, Fall oder Problem).

Mit Wissensblöcken installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit der Aktivierung des Wissensblöcke-Plug-Ins installiert einschließlich Tabellen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Wissensblock [kb_knowledge_block]	Wissensblöcke-Tabelle **Hinweis:** Diese Tabelle erweitert die Knowledge [kb_knowledge]-Tabelle.
KB-Wissen an Block [m2m_kb_knowledge_to_block]	Tabelle „KB-Wissen an Block“
KB-Wissen an Blockverlauf [m2m_kb_to_block_history]	KB-Wissen über die Block-Verlaufstabelle.

Weitere Informationen zur Tabellenverwaltung und zur Verwaltung von Daten finden Sie unter Tabellenverwaltung .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wissensmanagement Rollen

Für die Verwendung der Knowledge Management-Funktion sind bestimmte Rollen erforderlich.

Hinweis:
Die Anwenderkriterien bestimmen den Zugriff auf Wissensartikel. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten des Zugriffs auf Knowledge Bases und Wissensartikel.

Die Rollen kcs_candidate, kcs_contributor und kcs_publisher enthalten auch die Wissensrolle. Weitere Informationen zu diesen KCS-bezogenen Rollen finden Sie im Praxisleitfaden zu KCS v6 .

Wissen [knowledge]

Benutzer mit der Knowledge-Rolle können zur Standard-Knowledge Base beitragen und auf das Knowledge-Applikationsmenü zugreifen. Die Wissensrolle ist eine Erfüllerrolle und keine Rolle für anfordernde Personen. Anfordernde Personen können die Wissensartikel anzeigen, kommentieren und Feedback dazu geben. Eine anfordernde Person kann jedoch keine Artikel erstellen oder bearbeiten.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Wissensmanager [knowledge_manager]

Knowledge Manager führen Verwaltungsfunktionen für die von ihnen verwalteten Knowledge Bases aus. Sie definieren Kategorien, heften wichtige Artikel an und genehmigen Änderungen an Artikeln. Benutzer, die als Manager einer Knowledge Base ausgewählt wurden, erhalten diese Rolle automatisch. Die Wissensrolle ist eine untergeordnete Rolle.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wissensadministrator [knowledge_admin]

Ein Wissensadministrator kann alle administrativen Aufgaben ausführen, die mit der Wartung des Wissensmanagement-Systems verbunden sind. Der als Wissensadministrator ausgewählte Anwender kann Änderungen an allen Knowledge Bases mit Ausnahme der Scoped Knowledge Base vornehmen. Die Wissensrolle ist eine untergeordnete Rolle.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Wissenscoach [knowledge_coach]

Knowledge Coaches können AQI-Umfragen (Article Quality Index) für Artikel durchführen, Wissensartikel schreiben, bearbeiten und überprüfen und das Team in Bezug auf Best Practices coachen. Die Wissensrolle ist eine untergeordnete Rolle.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Wissensdomänenexperte [knowledge_domain_expert]

Knowledge-Domain-Experten führen AQI-Umfragen zu Artikeln durch und können Knowledge-Management-Artikel schreiben, bearbeiten und überprüfen. Ein Wissensdomänenexperte verfolgt den Zustand der Knowledge Base. Die Wissensrolle ist eine untergeordnete Rolle.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Administrator [admin]

Administratoren können Knowledge-Workflows konfigurieren, Knowledge-Eigenschaften festlegen sowie Knowledge-Formulare und Dashboards verwalten.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- sn_templated_snip.template_snippet_admin
- sn_employee.admin
- taxonomy_admin
- sn_ace.ace_user

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Wissensgruppenmanager [knowledge_group_manager]

Knowledge-Gruppenmanager können Mitglieder in Besitzgruppen, die von ihnen verwaltet werden, hinzufügen oder entfernen. Sie können den in ihren Gruppen zugewiesenen Manager nicht ändern. Der Manager kann nur vom Knowledge-Administrator erneut zugewiesen werden. Den Knowledge-Gruppenmanagern werden standardmäßig Feedback-Aufgaben zugewiesen. Sie können Aufgaben einem anderen Gruppenmitglied neu zuweisen, und Gruppenmitglieder können sich selbst eine Feedback-Aufgabe zuweisen. Die Rolle „knowledge_group_member“ ist eine untergeordnete Rolle.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besondere Überlegungen

Keine.

Mitglied der Wissensgruppe [knowledge_group_member]

Knowledge-Gruppenmitglieder sind Teil einer Besitzgruppe, die Wissensartikeln zugeordnet werden kann. Sie können Wissensartikel genehmigen, sich selbst Feedback-Aufgaben zuweisen und diese bearbeiten sowie beliebige Wissensartikel bearbeiten, denen ihre Besitzgruppe zugewiesen ist. Die Wissensrolle ist eine untergeordnete Rolle.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

KCS-Kandidat [kcs_candidate]

Kandidaten für Knowledge-Centered Service (KCS) verstehen sich mit den Grundlagen von Knowledge-Centered Service (KCS). Die Wissensrolle ist eine untergeordnete Rolle.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

KCS-Beitragender [kcs_contributor]

Beitragende vom Knowledge Center Service (KCS) können Wissensartikel in ihren Produktbereichen erstellen oder validieren, ohne von einem Knowledge Coach überprüft zu werden. Sie können auch Artikel verfassen und genehmigen, um sie einer breiten Zielgruppe zugänglich zu machen. Die Wissensrolle ist eine untergeordnete Rolle.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

KCS-Herausgeber [kcs_publisher]

Herausgeber von Knowledge-Centered Services (KCS) sind Autoren, die sich mit KCS-Standards bestens auskennen und mehr Artikel mit externem Zugriff verfassen. Die Wissensrolle ist eine untergeordnete Rolle.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Wissensmanagement -Eigenschaften

Als Administrator können Sie das Aussehen und die Funktionalität vieler Knowledge Base-Funktionen mit Wissensmanagement -Eigenschaften konfigurieren.

Sie können auf die Eigenschaften von Wissensmanagement zugreifen, indem Sie zu navigieren **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**an.

Knowledge-Portal-Eigenschaften

Die Eigenschaften des Knowledge-Portals steuern das Aussehen und die Funktionalität der alten Portalseite. Diese Portalseite enthält die neuesten Knowledge Base-Artikel und deren Veröffentlichungsdatum, sortiert nach Themen.

Eigenschaft	Beschreibung
Anzahl der Spalten auf Wissensportalseiten (`glide.knowman.columns`)	Legen Sie die Anzahl der Spalten für das Anordnen von Themen im Knowledge-Porta fest. **Hinweis:** Diese Eigenschaft gilt nur für Wissensmanagement v2-Seiten. Diese Eigenschaft wird auf Wissensmanagement v3-Seiten nicht unterstützt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Maximale Anzahl von Artikeln pro Inhaltsblock auf der Homepage (*glide.knowman.content_block_limit*)	Geben Sie die maximale Anzahl der Artikel ein, die in den Abschnitten der Knowledge-Homepage Am hilfreichsten und Am häufigsten angesehen angezeigt werden sollen. **Hinweis:** Diese Eigenschaft gilt nur für Wissensmanagement v2-Seiten. Diese Eigenschaft wird auf Wissensmanagement v3-Seiten nicht unterstützt.
Leere Knowledge-Themen und Kategorien auslassen (*glide.knowman.show_only_populated*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Themenabschnitte nur anzuzeigen, wenn Artikel für das Thema vorhanden sind. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um alle Themenabschnitte anzuzeigen, auch solche, denen keine Artikel zugewiesen sind **Hinweis:** Diese Eigenschaft gilt nicht für die Kategorie Neu. Diese Eigenschaft gilt nur für die Standard-Knowledge Base und das Legacy Knowledge Portal. Wissensmanagement v3-Artikel geben kein Thema an. Daher gilt diese Eigenschaft nur für Seiten der Knowledge Base-Version 2. Diese Eigenschaft wird auf Wissensmanagement v3-Seiten nicht unterstützt.
Beschreibungen der Wissensabschnitte anzeigen (*glide.knowman.show_descriptions*)	Aktivieren Sie die Checkbox, um Themenbeschreibungen im Wissensportal anzuzeigen. Um diese Beschreibungen einzugeben: 1. Bearbeiten Sie einen vorhandenen Knowledge Base-Artikel. 2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung Thema und wählen Sie Auswahlliste anzeigen. 3. Öffnen Sie den Datensatz für den Themennamen und geben Sie die Beschreibung in das Feld ein Hinweis. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Abschnittsbeschreibungen aus dem Knowledge-Portal auszulassen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Diese Eigenschaft gilt nur für Wissensmanagement v2-Seiten. Diese Eigenschaft wird auf Wissensmanagement v3-Seiten nicht unterstützt.
Anzahl der Knowledge Base-Elemente zur Vorschau in einem Abschnitt (*glide.knowman.section_limit*)	Legen Sie die maximale Anzahl von Artikel pro Thema für das Knowledge-Portal fest. D spezifischen Artikel sind abhängig von der Setting-Eigenschaft Sortierfeld Knowledge-Abschnitt. **Hinweis:** Diese Eigenschaft gilt nur für Wissensmanagement v2-Seiten. Diese Eigenschaft wird auf Wissensmanagement v3-Seiten nicht unterstützt.
Sortierfeld des Wissensabschnitts (*glide.knowman.section_sort*)	Wählen Sie die Standardreihenfolge für Artikel in jedem Themenbereich des Knowledge-Portals aus. • Veröffentlicht: verwendet das Veröffentlichungsdatum • Ansichtsanzahl: verwendet, wie oft Artikel während des Zeitraums angezeigt wurden, der in der Eigenschaft Anzahl der Tage beim Summieren von Artikelansichten angegeben ist (gi nur für Wissensmanagement v2). • Alphabetisch: verwendet den erst Buchstaben des Artikeltitels (Feld Kurzbeschreibung). **Hinweis:** Diese Eigenschaft gilt nur für Wissensmanagement v2-Seiten. Diese Eigenschaft wird auf Wissensmanagement v3-Seiten nicht unterstützt.
Sortierrichtung des Knowledge Base-Abschnitts (*glide.knowman.section_sort_direction*)	Wählen Sie die Reihenfolge aus, aufsteigend oder absteigend, in der die Artikel in jedem Themenbereich des Knowledge-Portals aufgeführt sind. Der zum Sortieren verwendete Wert wird in der Eigenschaft Sortierfeld Knowledge-Abschnitt festgelegt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Diese Eigenschaft gilt nur für Wissensmanagement v2-Seiten. Diese Eigenschaft wird auf Wissensmanagement v3-Seiten nicht unterstützt.
Nicht veröffentlichte Artikel im Knowledge Base-Portal und in Themenlisten anzeigen (*glide.knowman.show_unpublished*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit Anwender unveröffentlichte Artikel im Wissensportal und in den Suchergebnissen anzeigen können. Verwenden Sie die nachfolgenden Eigenschaften Liste der Rollen ... für bestimmte Benutzer, die Artike in verschiedenen nicht veröffentlichten Status sehen können. Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, können Benutzer mit entsprechenden Rollen über andere Module der Knowledge Base-Anwendung auf die unveröffentlichten Artikel zugreifen.
Liste der Rollen (kommagetrennt), die Artikel im Workflow-Status Überprüfung im Wissensportal und in der Themenliste sehen können (*glide.knowman.section.view_roles.review*)	Geben Sie Rollennamen genau so ein, wie sie in angezeigt werden **Anwenderadministration** > **Rollen**an. Wenn die Option Nicht veröffentlichte Artik in Knowledge Base-Portal und Themenliste anzeigen ausgewählt wurde, können Benutz mit diesen Rollen Artikel im Workflow-Stat "Überprüfung" im Knowledge-Portal, in der Themenliste, die angezeigt wird, wenn sie a einen Thementitel im Portal klicken, und in Ergebnissen der Suche angezeigt werden.
Liste der Rollen (kommagetrennt), die Artikel im Workflow-Status Entwurf im Wissensportal und in der Themenliste (*glide.knowman.section.view_roles.draft*) sehen können.	Geben Sie Rollennamen genau so ein, wie sie in angezeigt werden **Anwenderadministration** > **Rollen**an. Wenn die Option Nicht veröffentlichte Artik in Knowledge Base-Portal und Themenliste anzeigen ausgewählt wurde, können Benutz mit diesen Rollen Artikel im Workflow-Status "Entwurf" im Knowledge-Portal, in d Themenliste, die angezeigt wird, wenn sie a einen Thementitel im Portal klicken, und in Ergebnissen der Suche angezeigt werden.
Rollen definieren, die Artikel in anderen/ anwenderdefinierten Workflow-Status anzeigen können (*glide.knowman.section.view_roles.stagesAndRoles*)	Geben Sie Rollennamen genau so ein, wie sie in angezeigt werden **Anwenderadministration** > **Rollen**an. Wenn Nicht veröffentlichte Artikel in Knowledge Base-Portal und Themenlisten anzeigen ausgewählt ist, definieren Sie das anwenderdefinierte Feld und die Rolle als Workflow-Status:[roles];. Die Benutzer mit diesen Rollen können Artikel im Status des benutzerdefinierten Workflows im Knowledge-Portal anzeigen.

Automatisch übersetzt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Die Eigenschaft gilt nicht für die stillgelegten Wissensartikel. Nur Benutzer mit der Rolle „knowledge_admin“ können deaktivierte Artikel anzeigen.
Die Anzahl der Artikel, die beim Herunterscrollen auf der neuen Suchergebnisseite (`glide.knowman.search.articles_per_page`) asynchron geladen werden	Geben Sie die Anzahl der Artikel ein, die während einer Suche angezeigt werden solle **Hinweis:** Diese Eigenschaft gilt nur für Wissensmanagement v3-Seiten. Diese Eigenschaft wird auf Wissensmanagement v2-Seiten nicht unterstützt.
Nur Knowledge-Thementitel auf Portalseite anzeigen (keine Artikellinks) (`glide.knowman.home_titlesonly`)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um alle Artikeltitel aus dem Wissensportal auszulassen und nur die Themennamen anzuzeigen. Benutzer können auf den Titel des Themas klicken, um die Liste der zugehörigen Artikel anzuzeigen. **Hinweis:** Diese Eigenschaft gilt nur für Wissensmanagement v2-Seiten. Diese Eigenschaft wird auf Wissensmanagement v3-Seiten nicht unterstützt.
Anzahl der Tage (Ganzzahl, Standard 30) für die Summierung von Artikelansichten (`glide.knowman.view_age.days`)	Geben Sie eine Anzahl von Tagen ein, die bei der Berechnung der Ansichtsanzahl berücksichtigt werden sollen. Das Feld „Anzahl der Aufrufe“ im Formular „Wissen wird regelmäßig aktualisiert, um die Anzahl der Aufrufe basierend auf dieser Eigenschaf anzuzeigen. Wenn Sie beispielsweise 60 eingeben, ist die Anzahl der Aufrufe die Gesamtzahl der Aufrufe in den letzten 60 Tagen. Geben Sie 0 ein, damit ServiceNo alle Ansichten unabhängig vom Datum berücksichtigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie diese Eigenschaft bearbeiten führen Sie die geplante Aufgabe Count Knowledge Use (Zählungswissen verwenden) aus, um die Änderungen sofort anzuzeigen. Standardmäßig wird die regelmäßige Aufgabe „Anzahl Wissen verwenden“ täglich ausgeführt, und die Anzahl der Aufrufe für die Wissensartikel wird standardmäßig aktualisiert. Um die geplante Aufgabe anzuzeigen, navigieren Sie zu **Systemzeitplaner** > **Geplante Jobs** > **Geplante Aufgaben** an. Neue Kunden ab dem Paris-Release haben keinen Zugriff auf die Eigenschaft „Anzahl anzeigen“ und die geplante Aufgabe „Wissen zählen“. Bestandskunden, die bereits vor dem Paris-Release waren, können die Eigenschaft und die geplante Aufgabe weiterhin verwenden. Wenn Sie den Eigenschaftswert auf festlegen: • Die regelmäßige Aufgabe „Wissen zählen“ wird nicht ausgeführt. • Die Anzahl der Aufrufe eines Artikels hat keine fortlaufende Anzahl. Die vorhandene Aufrufanzahl wird für jede Artikelansicht erhöht **Hinweis:** Ab Release [Vancouver sind `glide.knowman.view_age.day` und die geplante Aufgabe „Wissen zählen“ veraltet. Setzen Sie daher `glide.knowman.view_age.day` auf 0, und verwenden Sie sie nicht.
Cursor automatisch im Suchfeld des Wissensportals platzieren (`glide.knowman.portal_search_focus`)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit ServiceNow den Cursor im Suchfeld platzie wenn ein Benutzer das Wissensportal öffnet Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, dam Benutzer in das Suchfeld klicken, bevor sie einen Suchbegriff eingeben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Diese Eigenschaft gilt nur für Wissensmanagement v2-Seiten. Diese Eigenschaft wird auf Wissensmanagement v3-Seiten nicht unterstützt.
Cache auf Sitzungsebene in „Hilfreichster Artikel“ (*glide.knowman.use_session_cache_for_most_useful_articles*)	Legen Sie die Eigenschaft auf „Wahr“ fest, um den Cache auf Sitzungsebene im Portal-Widget „Hilfreichste Artikel“ zu aktivieren. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Speicherort: Systemeigenschaften
Aktivieren Sie SEO für das ausgewählte Portal für die Artikelansichtsseite. (*glide.knowman.serviceportal.seo_portals*)	Der Wert enthält eine durch Kommas getrennte Liste von sys_ids des Serviceportal-Datensatzes. Die SEO-Indexierung von Wissensartikeln ist für die in der Liste genannten Portale aktiviert und wird durch das Noindex-Metatag für andere Portale blockiert. Wenn mindestens ein Portal aufgeführt ist, werden SEO-Vorschläge angezeigt, wenn Anwender Wissensartikel erstellen oder bearbeiten. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner • Speicherort: Systemeigenschaften **Hinweis:** Wenn der Eigenschaftswert leer ist, wird die Indizierung für alle Portale aktiviert.
Kommagetrennte Liste der sys_ids des Serviceportal-Datensatzes (*glide.knowman.serviceportal.use_numbered_url.portals*)	Konfigurieren Sie den Eigenschaftswert so, dass er die sys_id eines Portals enthält, damit Artikel-URLs in Portal-Widgets (z. B. „Am nützlichsten“, „Vorgestellte“, „Am häufigsten angezeigte Artikel“, „Zugehöriger Artikel“) und Suchergebnisse den Parameter „sysparm_number“ anstelle des Parameters „sys_kb_id“ verwenden. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner • Speicherort: Systemeigenschaften

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Wenn mehrere Portale vorhanden sind, trennen Sie deren sys_ids durch Kommas (,).
Artikel als anderer Anwender anzeigen (*glide.knowman.enable_view_as_user*)	Legen Sie die Eigenschaft auf „ true “ fest, um einen Artikel als ein anderer autorisierte Benutzer zu suchen und anzuzeigen. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Systemeigenschafter
(*glide.knowman.serviceportal.seo_user_agent*)	Diese Eigenschaft enthält die Namensmuste der Bots, anhand derer bestimmt wird, ob de Anwenderagent ein Such-Crawler-Bot ist. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner • Speicherort: Systemeigenschafter

Eigenschaften der Knowledge-Suche

Die Eigenschaften der Knowledge-Suche geben Ihnen die Möglichkeit, die für Benutzer verfügbaren Suchoptionen und die Darstellung der Suchergebnisse zu steuern.

Hinweis:
Die Eigenschaften der Wissenssuche gelten nur für die Zing-Suche. Informationen zum Konfigurieren der Implementierung der KI-Suche finden Sie unter Konfigurieren KI-Suche an.

Eigenschaft	Beschreibung
Reihenfolge der Suchergebnisse (*glide.knowman.order.search*)	Wählen Sie die Reihenfolge für die Anzeige der Suchergebnisse • **Anzahl der Ansichten**: ordnet Suchergebnisse nach der Eigenschaft **Anzahl der Tage, in denen Artikelansichten summiert werden** an. • **Relevanz**: ordnet Suchergebnisse nach Inhalt an, de dem Suchbegriff ähnlich ist. • **Zuletzt bearbeitet**: ordnet Suchergebnisse basieren auf dem Änderungsdatum an. Diese Eigenschaft gilt für die Suche innerhalb der Anwendung Wissensmanagement und nicht für die globa Suche Now Platform.
Suchmethode, um Wissensartikel aus einer Aufgabe oder direkt in der Knowledge Base zu finden (*glide.knowman.search.operator*)	Wählen Sie die Suchmethode aus, die verwendet werden soll, we der Suchbegriff mehrere Wörter enthält.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• **OR-Abfrage**: gibt Artikel zurück, die mindestens ein Wort aus dem Suchbegriff enthalten. • **AND then OR-Abfrage**: sucht zuerst nach Artikeln, die alle Wörter im Suchbegriff enthalten (eine AND-Abfrage). Wenn keine Übereinstimmungen gefunde werden, wird eine OR-Abfrage ausgeführt.
Autor in Wissenssuchergebnissen anzeigen (*glide.knowman.search.show_author*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Autor jedes Artikel die Wissenssuchergebnisse aufzunehmen. Wenn die Artikelversionierungsfunktion aktiviert ist, werden Artikel mit einer Versionsnummer kleiner oder gleich 1,0 angezeigt **Verfasst von <Name>** und Artikel mit einer Versionsnummer höher als 1,0 zeigen **Überarbeitet von <Name>** an.
Datum und Uhrzeit der letzten Änderung in Wissenssuchergebnissen anzeigen (*glide.knowman.search.show_last_modified*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Datum und Uhrzeit der letzten Bearbeitung des Artikels in den Wissenssuchergebnissen anzuzeigen.
Veröffentlichungsdatum in Wissenssuchergebnissen anzeigen (*glide.knowman.search.show_published*)	Aktivieren Sie die Checkbox, um das Datum anzuzeigen, an dem Artikel in Wissenssuchergebnissen veröffentlicht wurde.
Kategorie in Wissenssuchergebnissen anzeigen (*glide.knowman.search.show_category*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Kategorie Breadcru jedes Artikels in Wissenssuchergebnissen anzuzeigen.
Anzahl der Aufrufe in Wissenssuchergebnissen anzeigen (*glide.knowman.search.show_view_count*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Anzahl der Aufrufe einzelnen Artikel in Suchergebnissen für Wissensartikel anzugeb
Anzeigen von Anhängen in Wissenssuchergebnissen (*glide.knowman.search.attachment*)	Wählen Sie das Verhalten aus, wie die Anhänge in den Suchergebnissen angezeigt werden: • **Keine Anhänge anzeigen** • **Nur Link für Anhang anzeigen** (Standard) • **Anhang mit Textausschnitt anzeigen** Wählen Sie für die beste Suchleistung **Keine Anhänge anzeigen** oder **Nur Link für Anhang anzeigen** an. **Hinweis:** Ab Release San Diego ist „**Nur Link für Anhang** anzeigen“ standardmäßig aktiviert. Für Bestandskunden vor Release San Diego ist die Standardauswahl **Anhang mit Textausschnitt anzeigen**.
Relevanz in Wissenssuchergebnissen anzeigen (*glide.knowman.search.show_relevancy*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um anzuzeigen, wie relevan jedes Suchergebnis basierend auf der Suchzeichenfolge ist. **Relevanz**-Wert wird nur angezeigt, wenn die Reihenfolge der Eigenschaften der Sucherergebnisse der Knowledge Base auf **Relevanz** festgelegt ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Anzahl der Wissensblöcke in den Suchergebnissen des Wissensblocks anzeigen, wenn ein Wissensartikel erstellt oder aktualisiert wird (*glide.knowman.add_blocks.search_results*	Definieren Sie, wie viele Suchergebnisse angezeigt werden könn wenn nach einem Wissensblock gesucht wird. Standardmäßig beträgt der Mindestwert 6 und der Höchstwert 25.
Sofortige Suchergebnisse für Wissen aktivieren (*glide.knowman.search.instant_results*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Sofortsuche für Suchergebnisse zu aktivieren. Der Standardwert ist auf **Nein**festgelegt.
Knowledge Base-Namen in Knowledge-Suchergebnissen anzeigen (*glide.knowman.search.show_knowledgebase*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Knowledge Base anzuzeigen, zu der der Wissensartikel gehört. **IT** zum Beispiel.
Durchschnittliche Bewertung aus Wissenssuchergebnissen anzeigen (*glide.knowman.search.show_rating*)	Aktivieren Sie die Checkbox, um die durchschnittlichen Sternebewertungen für Knowledge Base-Artikel anzuzeigen. Diese Eigenschaft gilt für die Suchergebnisse für Wissensartikel, die auf der Suchergebnisseite des Wissensmanagement-Serviceportals und in Serviceportal-Widgets wie empfohlene Wissensartike und meistgesehene Wissensartikel angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Mithilfe der Suc im Wissensmanagement-Serviceportal und Homepage-Widget-Instanzoptionen konfigurieren.
Artikelnummer in Wissenssuchergebnissen anzeigen (*glide.knowman.search.show_article_number*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Artikelnummer für jeden Artikel im Suchergebnis anzuzeigen. Wenn die Artikelversionsverwaltungsfunktion aktivier ist, werden die Artikelnummer und die Versionsnumm für jeden Artikel im Suchergebnis angezeigt.
Standardsprache für die Suche nach Artikeln angeben (*glide.knowman.search.default_language*)	Legen Sie die Eigenschaft auf die Standardsprache für die Suche nach Artikeln fest. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: benutzerdefiniert • Speicherort: Systemeigenschaften **Hinweis:** Wenn die Eigenschaft *glide.knowman.enable_multi_language_sear* auf **true**festgelegt ist, überschreibt die mehrsprachige Suchfunktion die standardmäßige Sprachsuchfunktion.
Mehrsprachige Suche aktivieren (*glide.knowman.enable_multi_language_search*)	Legen Sie die Eigenschaft auf **Wahr** fest, um die Suche nach mehreren Sprachen gleichzeitig zu aktivieren. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Systemeigenschaften

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Wenn diese Eigenschaft auf **true**festgelegt ist, wird die Einstellung für die Eigenschaft `glide.knowman.search.default_language` überschrieben.
Funktion „Wissensblöcke“ deaktivieren (`glide.knowman.blocks.enable`)	Ermöglicht es Ihnen, die Funktion „Wissensblöcke“ teilweise zu deaktivieren. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Speicherort: Systemeigenschaften **Hinweis:** Wenn die Eigenschaft auf **true** festgelegt ist und das Feld **„Blöcke aktivieren“** ausgewählt ist: • In den Knowledge Bases können Sie neue Blöcke erstellen. • In den Knowledge Bases können Sie einem Artikel Blöcke hinzufügen. Wenn die Eigenschaft auf **False**festgelegt ist: • Sie können keine neuen Blöcke erstellen. • Sie können keine Blöcke zu neuen oder vorhandenen Artikeln hinzufügen. • Das Feld**„Blöcke aktivieren“** ist im Formular „Knowledge Bases“ inaktiv. • Alle vorhandenen Artikel mit Blockinhalt zeigen den Inhalt weiterhin an.

Automatische Übersetzung

Eigenschaften der Knowledge Base-Artikelansicht

Die Eigenschaften der Artikelansicht geben Ihnen die Kontrolle über die Metadaten und Bewertungsoptionen, die in Artikeln angezeigt werden. Sie ermöglichen Ihnen auch den Zugriff auf individuelle Feedback-Optionen basierend auf der Benutzerrolle.

Eigenschaft	Beschreibung
Aufgaben anzeigen, an die kürzlich ein Artikel angehängt wurde (`glide.knowman.recent_tasks.display`)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit die Artikelansicht eine Liste von Aufgaben enthält, die dem Artikel zugeordnet sind. Die Liste der zugeordneten Aufgaben wird im Widget „Neueste Aufgaben“ auf der Artikelansichtsseite angezeigt. Das Widget wird nur angezeigt, wenn eine Aufgabe an den Artikel angehängt ist und diese Eigenschaft auf **Ja**festgelegt ist. Knowledge Base-Artikel können an eine Aufgabe angehängt werden, indem Sie nach der Suche

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	über ein Formular auf die Schaltfläche **An Aufgabe anhängen** klicken.
Anzahl der angehängten Aufgaben, die beim Anzeigen eines Artikels angezeigt werden sollen (*glide.knowman.recent_tasks*)	Geben Sie die maximale Anzahl von Aufgaben an, die in der Artikelansicht aufgelistet werden sollen.
Artikelbewertungsabschnitt anzeigen, der optional Ja/Nein-Bewertungen, Sternebewertungen und Kennzeichnungsoptionen umfasst (*glide.knowman.show_rating_options*)	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Bewertungsoptionen für Benutzer mit bestimmten Rollen anzuzeigen. Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den Bewertungsbereich für alle Benutzer unabhängig von der Rolle auszulassen. Das Feld **Feedback** wird immer für alle Benutzer angezeigt.
Liste der Rollen (kommagetrennt), die den Bewertungsbereich eines Artikels sehen können, der optional Ja/Nein-Bewertungen, Sternebewertungen und Kennzeichnungsoptionen umfasst (*glide.knowman.show_rating_options.roles*)	Geben Sie Rollennamen genau so ein, wie sie in angezeigt werden **Anwenderadministration** > **Rollen**an. Wenn **Abschnitt „Artikelbewertung anzeigen“** ausgewählt ist, werden für Anwender mit den hier aufgeführten Rollen die Ja/Nein-Bewertungen, die Sternebewertung und die Kennzeichnungsoptionen gemäß den zugehörigen Eigenschaftseinstellungen angezeigt. Stellen Sie sicher, dass Sie alle Rollen einschließen, für die die Anzeige dieser Bewertungsoptionen zugelassen werden soll. Mit separaten Eigenschaften können Sie bestimmte Rollen für jede Option separat identifizieren. Alle Rollen in diesen Eigenschaften müssen hier ebenfalls aufgeführt werden.
Zeigen Sie die Meldung „Hat Ihnen dieser Artikel geholfen?“ an. Ja/Nein-Bewertungsoption. (*glide.knowman.show_yn_rating*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Meldung „Hat Ihnen dieser Artikel geholfen?“ anzuzeigen. Bewertung für Anwender mit Rollen, die in der zugehörigen Eigenschaft festgelegt sind. Dies wird nur angezeigt, wenn die Eigenschaft **Abschnitt „Artikelbewertung anzeigen“** ausgewählt ist.
Liste der Rollen (kommagetrennt), die Ja/Nein zu „Hat Ihnen dieser Artikel geholfen?“ sehen können. Bewertungsoption. (*glide.knowman.show_yn_rating.roles*)	Geben Sie Rollennamen genau so ein, wie sie in angezeigt werden **Anwenderadministration** > **Rollen**an. Wenn sowohl der **Abschnitt** „Artikelbewertung anzeigen“ als auch **die Option „Hat Ihnen dieser Artikel geholfen?“ angezeigt werden.** Eigenschaften ausgewählt sind, sehen Anwender mit den hier aufgeführten Rollen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	die Meldung „Hat Ihnen dieser Artikel geholfen?“ Bewertung in der Artikelansicht. Alle hier aufgeführten Rollen müssen auch in der **Liste der Rollen, die die Bewertungsabschnittseigenschaft eines Artikels anzeigen können,** aufgeführt werden.
Link „Incident erstellen“ anzeigen (*glide.knowman.create_incident_link.display*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ja**, um den Link **Incident erstellen** anzuzeigen.
URL, die für den Link „Incident erstellen“ verwendet wird (*glide.knowman.create_incident_link*)	Geben Sie die URL für die Seite ein, auf der Anwender einen Incident nur erstellen können, wenn die Eigenschaft **„Link „Incident erstellen“ anzeigen“** ausgewählt ist. Um die URL zu finden, öffnen Sie die entsprechende Seite, klicken Sie dann mit der rechten Maustaste in die Kopfzeile und wählen Sie **URL kopieren**. Markieren Sie die angezeigte URL, und platzieren Sie sie mit der Funktion zum Kopieren und Einfügen des Browsers in dieses Eigenschaftsfeld.
Fünf-Sterne-Bewertungsoption anzeigen (*glide.knowman.show_star_rating*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Benutzern mit Rollen, die in der zugehörigen Eigenschaft festgelegt sind, die Bewertung mit fünf Sternen anzuzeigen. Dies wird nur angezeigt, wenn die Eigenschaft **Abschnitt „Artikelbewertung anzeigen“** ausgewählt ist. Diese Eigenschaft gilt für die Ansichtsseite für Wissensartikel im Wissensmanagement-Serviceportal. Weitere Informationen finden Sie unter Funktionen der Artikelansichtsseite des Wissensmanagement-Serviceportals.
Liste der Rollen (kommagetrennt), die eine Bewertungsoption mit fünf Sternen sehen können (*glide.knowman.show_star_rating.roles*)	Geben Sie Rollennamen genau so ein, wie sie in angezeigt werden **Anwenderadministration** > **Rollen**an. Wenn die beiden Eigenschaften **Artikelbewertungsabschnitt** anzeigen und **Fünf** -Sterne-Bewertungsoption anzeigen ausgewählt sind, sehen Benutzer mit den hier aufgeführten Rollen die Fünf-Sterne-Bewertungsoption in der Artikelansicht. Alle hier aufgeführten Rollen müssen auch in der **Liste der Rollen, die die**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Bewertungsabschnittseigenschaft eines Artikels anzeigen können, aufgeführt werden.
Option „Artikel kennzeichnen“ anzeigen, um unvollständige/falsche Artikel zu identifizieren (*glide.knowman.show_flag*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Option „Artikel kennzeichnen“ für Benutzer anzuzeigen, die über Rollen in der zugehörigen Eigenschaft verfügen. Dies wird nur angezeigt, wenn die Eigenschaft **Abschnitt „Artikelbewertung anzeigen“** ausgewählt ist.
Liste der Rollen (kommagetrennt), die unvollständige/falsche Artikel kennzeichnen können (*glide.knowman.show_flag.roles*)	Geben Sie Rollennamen genau so ein, wie sie in angezeigt werden **Anwenderadministration** > **Rollen**an. Wenn die beiden Eigenschaften **Artikelbewertungsabschnitt** anzeigen und **„Artikel kennzeichnen“-Option** anzeigen ausgewählt sind, sehen Anwender mit den hier aufgeführten Rollen die Option Artikel kennzeichnen in der Artikelansicht. Alle hier aufgeführten Rollen müssen auch in der **Liste der Rollen, die die Bewertungsabschnittseigenschaft eines Artikels anzeigen können,** aufgeführt werden.
Anwenderkommentare zu Wissensartikeln anzeigen (*glide.knowman.show_user_feedback*)	Wählen Sie eine Option zum Anzeigen von Anwenderkommentaren beim Laden des **Artikels**, **wenn der Anwender auf den Link zum Anzeigen von Kommentaren klickt**oder bei **Nie** für Anwender mit Rollen, die in der zugehörigen Eigenschaft festgelegt sind.
Liste der Rollen (kommagetrennt), die Anwenderkommentare zu einem Artikel sehen können (*glide.knowman.show_user_feedback.roles*)	Geben Sie Rollennamen genau so ein, wie sie in angezeigt werden **Anwenderadministration** > **Rollen**an. Wenn die Eigenschaft **Anwenderkommentare zu Wissensartikeln** anzeigen ausgewählt ist, können Anwender mit den hier aufgeführten Rollen Anwenderkommentare in der Artikelansicht hinzufügen und anzeigen.
Maximale Anzahl an Anwenderkommentaren, die zu einem Wissensartikel angezeigt werden (*glide.knowman.feedback.display_threshold*)	Legen Sie die maximale Anzahl der anzuzeigenden Benutzerkommentare fest. Wenn kein Wert festgelegt ist, werden alle Kommentare angezeigt. Diese Eigenschaft gilt nicht für Live-Feed-Kommentare auf der Artikelansichtsseite.
Live-Feed für Wissensfeedback verwenden (*glide.knowman.use_live_feed*)	Legen Sie die Eigenschaft auf **true** fest, um Live-Feed zum Verwalten und Anzeigen von Feedback zu Wissensartikeln zu verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: true|false • Standardwert: falsch • Speicherort: Systemeigenschaften
Bestimmt die maximale Anzahl von Feedbacks zu Wissensartikeln, die ein Anwender pro Tag veröffentlichen kann (*glide.knowman.max_comments_per_user_daily*).	Geben Sie den Wert ein, um die maximalen Feedbacks pro Tag zu definieren. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: • Speicherort: Systemeigenschaften **Hinweis:** Wenn kein Wert definiert ist, werden keine Einschränkungen für die Anzahl der Feedbacks angewendet.

Eigenschaften der Knowledge-Homepage

Die Eigenschaften der Knowledge-Homepage steuern den auf der Homepage vorgestellten Inhalt.

Tabellentitel

Eigenschaft	Beschreibung
Anzahl der Artikel und Fragen auf der Knowledge-Homepage (*glide.knowman.show_number_on_homepage*) anzeigen oder ausblenden	Zur Auswahl von Anzeige oder Ausblendung der Anzahl von Wissensartikeln und Fragen auf der Knowledge-Homepage.
Standard-Schlüsselwort zum Abrufen angehefteter Artikel (*glide.knowman.default_keyword*)	Geben Sie ein Standard-Schlüsselwort für angeheftete Artikel ein. Artikel, die mit dem angegebenen Schlüsselwort verbunden sind, werden auf der Knowledge-Homepage im Bereich „Ausgewählte Inhalte“ angezeigt.
Anzahl von Artikeln und Fragen in der Kategorie und in untergeordneten Kategorien anzeigen oder ausblenden (*glide.knowman.show_number_on_categories*)	Wählen Sie diese Option aus, um die Anzahl der Artikel und Fragen innerhalb jeder Kategorie anzuzeigen, einschließlich Unterkategorien, wenn Sie in der Knowledge Base suchen.
Knowledge-Homepage anzeigen, wenn der Benutzer Zugriff auf nur eine Knowledge Base hat (*glide.knowman.show_home_if_one_kb*)	Wählen Sie diese Option, um die Knowledge-Homepage anzuzeigen, wenn der aktuelle Benutzer nur Zugriff auf eine einzige Knowledge Base hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellentitel (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Standard-Header-Titel für den angehefteten Artikelabschnitt auf Wissensstartseiten (`glide.knowman.default_pinned_section_header_title`)	Geben Sie einen Titel für den Bereich „Besondere Inhalte“ der Knowledge-Homepage ein.

Andere Knowledge-Eigenschaften

Mit anderen Wissenseigenschaften können Sie allgemeine Wissensmanagement-Funktionen steuern.

Eigenschaft	Beschreibung
Wenn Sie einen Artikel an einen Incident anhängen, kopieren Sie den Inhalt in dieses Feld (`glide.knowman.attach.fields`).	Wenn ein Benutzer aus einem Aufg benformul Change) Wissen sucht und für einen Artikel au **anhängen** klickt, kopiert das Sys em die Arti das hier in der Spalte **„Wert“** angegeben ist. D Journalfeld wie „ **Kommentare** “ oder **„Arb** Verwenden Sie Dot-Walking, um den A Datensätze zu kopieren. Wen ein bes ist, wird dieses Feld ignoriert. Wenn die Eigenschaft keinen Wert hat verwendet.
Zeigt eine schreibgeschützte Artikelansichtsseite an, wenn Artikel über die Kontextsuche (`glide.knowman.contextual_search.show_read_only_article`) angezeigt werden	Zeigt eine schreibgeschützte Artikelansichtssei Kontextsuche angezeigt werden. • Typ: true|false • Standardwert: wahr **Hinweis:** Die Eigenschaft `glide.knowman.contextual_sea` ist standardmäßig aktiviert. Wenn die Eig sie manuell hinzu, und legen Sie ihren We Wissensartikel anzuzeigen, auf die über di Weitere Informationen finden Sie unter Sy
Wissensmanagement-Logo, das angezeigt wird, wenn einer der ServiceNow -Frames (`glide.knowman.frameless_logo`) überschritten wird	Klicken Sie auf das des Referenz-Suchtool die auf Wissensseiten angezeigt werden soll, di ServiceNow verwendet werden. Das hier ausge angezeigt, wenn Sie eine Content Management Base-Seiten enthält. Sie können auch den **Nam** Datenbank gespeichert ist, um dieses Bild zu v **Hinweis:** Diese Eigenschaft gilt nur für Seiten der K Eigenschaft wird auf Seiten der Knowledg
„Import“-Funktionalität (Schaltfläche und Drag-and-Drop) für alle Anwender ausblenden (`glide.knowman.import.hide_import_functionality`)	Wählen Sie **Ja**, um die Schaltfläche **Artikel ir**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Wenn Sie noch nicht zu Version 3 der und die ältere Version 2 verwenden, kö Schaltfläche **Artikel importieren** konfig Benutzer Artikel in Knowledge Bases in
Kontrollkästchen „Veröffentlichen“ in Popup-Fenster für Wissensimport anzeigen (`glide.knowman.import.show_publish_checkbox`)	Wählen Sie **Nein**, um das Kontrollkästchen **Ve** für den Knowledge-Import zu deaktivieren, dar Importvorgangs veröffentlicht werden kann. Di
Übermittlungs-Workflow verwenden (`glide.knowman.submission.workflow`)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ja**, um de anstelle des Standard-Knowledge-Workflows z ausgewählt ist, wird der Inhalt jedes Mal, wenn Incident oder Problem erstellt, in einem Überm Entwurfsartikels platziert. Die Umwandlung vo Artikel erfolgt nach einem bestimmten Workflo
Die sys_id der Knowledge Base beim Erstellen von Wissen aus Aufgabendatensätzen (`glide.knowman.task_kb`)	Geben Sie die sys_id der Knowledge Base ein, Knowledge Base-Artikel einzufügen.
ACLs auf Feldebene für das entsprechende Feld überprüfen, bevor der Text des Artikels in Suchergebnissen oder der Artikelansicht angezeigt wird: kb_knowledge.text (HTML-Artikel) oder kb_knowledge.wiki (Wiki-Textartikel) (`glide.knowman.text.check_can_read`)	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn B Berechtigung zum Anzeigen von Textfeldern in [kb_knowledge] verfügen müssen, um Artikelv Knowledge Base anzuzeigen.
Definiert die Anzahl der Ergebnisse, die beim Erstellen der Suchfilter berücksichtigt werden sollen (`glide.knowman.search.facet_depth`)	Definieren Sie die maximale Anzahl von Wisse zum Ausfüllen von Suchfiltern berücksichtigt w • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 300 • Speicherort: Systemeigenschaften
Benachrichtigung an Genehmiger und Autoren im Artikelgenehmigungs-Workflow senden (`glide.knowman.enable_approval_notification`)	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um E-M Genehmigung zu senden. Die Eigenschaft ist st
Zulassen, dass Artikel in der globalen Domäne von Anwendern in einer anderen Domäne ausgecheckt oder bearbeitet werden (`glide.knowman.allow_edit_global_articles`)	Geben Sie den Wert `wahr` ein, um das Ausche Artikeln für Benutzer aus einer anderen Domän ermöglichen. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Speicherort: Systemeigenschaften
Bei der Anzeige einer Artikelliste über das Wissensportal (mit der UI-Seite kb_list) Artikel entfernen, die der Anwender vor dem Erstellen der Liste nicht sehen kann (`glide.knowman.list.filter`)	Geben Sie als Wert „ `wahr`“ ein, um das Entfer der Anwender vor dem Erstellen der Artikellist • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Systemeigenschaften Wenn Sie eine große Anzahl von Artikeln in Ih das Festlegen dieser Eigenschaft auf „ `wahr` “

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Übersetzungsaufgabe erstellen, wenn ein Artikel veröffentlicht wird (*glide.knowman.translation.enable_translation_task*)	Geben Sie als Wert „ true“ ein, um die Erstellu ermöglichen. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Systemeigenschaften **Hinweis:** Wenn Sie diese Eigenschaft aktivieren, kö bestehender Artikel nicht ändern.
Zugriff auf eine Knowledge Base verweigern, wenn die Anwenderkriterienliste „Kann lesen“ oder „Kann mitwirken“ für die Knowledge Base nicht angegeben ist (*glide.knowman.block_access_with_no_user_criteria*)	Geben Sie als Wert „ wahr “ ein, um den Mitw verweigern, wenn die Anwenderkriterien „Kan festgelegt sind. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Speicherort: Systemeigenschaften
Mitwirkzugriff basierend auf den Anwenderkriterien „Kann lesen“ und „Kann nicht lesen“ auf Artikelebene überschreiben (*glide.knowman.apply_article_read_criteria*)	Geben Sie als Wert wahr ein, um den Mitwirk basierend auf den Anwenderkriterien „Kann les Artikelebene zu überschreiben. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Systemeigenschaften
E-Mail-Benachrichtigungen am ersten Tag jedes Monats für Artikel senden, die im nächsten Monat ablaufen (*glide.knowman.enable_article_expiry_notification*)	Geben Sie den Wert true ein, um E-Mail-Bena von Empfängern zu Artikeln zu senden, die im jedes Monats ablaufen. Die Empfängerliste hän Artikelversionsverwaltungsfunktionen ab. Wei Wissensabonnements. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Systemeigenschaften
Bestimmt, ob ACLs auf die Suchergebnisse angewendet werden sollen (*glide.knowman.search.apply_acls*)	Geben Sie „ true “ als Wert ein, um Wissens-A Wissensartikel anzuwenden. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Speicherort: Systemeigenschaften

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Wenn *glide.knowman.search.app* ist, wird beim Filtern nach Knowledge Ba Base ohne Artikel in den Suchergebnissen Weitere Informationen finden Sie unter In konfigurieren.
Kommagetrennte Liste aller Domänen von Office365-Onlinewebsites, in denen das Word-Add-in für das Wissensmanagement verfügbar sein wird (*sn_km_word.glide.knowman.word.xframe*)	Geben Sie eine Liste aller übergeordneten Dom Word Online ein, in die das Add-in „Knowledg Word“ eingebettet ist. Trennen Sie bei mehrere Kommas. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner • Speicherort: Systemeigenschaften
Laden Sie das ursprüngliche Word-Dokument von der Artikelansichtsseite in einem Portal und Arbeitsbereich herunter. Das Aktivieren der Eigenschaft kann sich auf die Suchrelevanz des Artikels (*sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download*) auswirken.	Geben Sie den Wert `true` ein, um das ursprüng Ansichtsseite des Wissensartikels in einem Por herunterzuladen. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Systemeigenschaften
Bestimmt die Dauer, die zum Erfassen der Metriken erforderlich ist (Artikelansichten, Portalseitenansichten und Portalsuchen). *glide.knowman.usage_metrics_duration*	Geben Sie den Wert ein, um die Dauer zum Erf Wissensnutzung zu ändern. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 60 • Speicherort: Systemeigenschaften
Wissensartikel aus einer Übersetzungsaufgabe übersetzen (*glide.knowman.translation.enable_translation_task*)	Geben Sie „ `wahr` “ ein, um die Übersetzung zu • Typ: true|false • Standardwert: wahr
Standardsprache für die Suche nach Wissensartikeln (*glide.knowman.search.default_language*)	Ermöglicht das Festlegen der Standardsprache angemeldeten Sprache abweicht. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner • Speicherort: Systemeigenschaften Im Folgenden finden Sie die beiden Zei Standardsuchsprache: • en: Englisch (USA). • fr: Francais • es: Espanol

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• it: Italienisch • de: Deutsch Um die gleichzeitige Suche nach versch aktivieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Wis** **Eigenschaften** > **Mehrsprachige Suche** Kontrollkästchen. **Hinweis:** Wenn die Systemeigenschaft *glide.knowman.search.default* jeweils eine Sprache suchen. Wenn die Ei gleichzeitig für mehrere Sprachen suchen.
Stellt Ersatzartikel für einen stillgelegten Artikel (*glide.knowman.enable_article_replacement_on_retire*) bereit	Ermöglicht Ihnen, einen Ersatzartikel für einen bereitzustellen. Standardmäßig ist der Eigensch • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Speicherort: Systemeigenschaften
Den an einen Artikel angehängten Wissensblock (*glide.knowman.allow_retire_block*) stilllegen	Geben Sie „ true “ als Wert ein, um den an ein stillzulegen. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Speicherort: Systemeigenschaften **Hinweis:** Wenn Sie die Systemeigenschaft (*glide.knowman.allow_retire_b* Folgendes gilt: • Ein Artikel ist mit dem Wissensb Fenster wird angezeigt: Einige Art Möchten Sie diesen Block trotzder • Dem Wissensblock ist kein Artike Fenster wird angezeigt : Möchter stilllegen?.
Bestimmt die empfohlene Dokumentgröße (*glide.knowman.import.max_document_size*)	Ermöglicht das Festlegen der empfohlenen Dat Importieren eines Dokuments. Standardmäßig i • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 30 • Speicherort: Systemeigenschaften

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Artikelversionsverwaltungseigenschaften

Der Knowledge-Administrator kann Knowledge-Eigenschaften festlegen, die es Benutzern ermöglichen, bestimmte Felder in veröffentlichten Artikeln zu bearbeiten, ohne neue Versionen zu erstellen.

Für die Funktion zur Artikelversionsverwaltung ist das Plugin „Knowledge Management Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced) erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Plugin Wissensmanagement Advanced.

Eigenschaft	Beschreibung
Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktivieren (*glide.knowman.versioning.enabled*)	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Artikelversionsverwaltungsfunktion zu aktivieren. • Typ: true | false • Standardwert: wahr • Standort: **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**
Ermöglichen Sie geringfügige Änderungen an einem veröffentlichten Artikel, ohne eine neue Version zu erstellen (*glide.knowman.versioning.enable_minor_edits*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um geringfügige Änderungen an veröffentlichten Artikeln und zugehörigen Anhängen zu ermöglichen, ohne eine neue Version zu erstellen. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Standort: **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften** **Hinweis:** Um kleinere Änderungen an veröffentlichten Artikeln vorzunehmen, muss der Benutzer der Besitzer der Knowledge Base, der Wissensadministrator oder der Knowledge Base-Manager sein.
Eine durch Kommas getrennte Liste von Feldern, die für veröffentlichte Artikel bearbeitet werden können, ohne eine neue Version zu erstellen (*glide.knowman.versioning.minor_edit_fields*)	Geben Sie in eine durch Kommas getrennte Liste Felder ein, die für veröffentlichte Artikel ohne Erstellung einer neuen Version bearbeitet werden können. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: valid_to • Standort: **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften** Sie können auch den Eigenschaftswert `Anhänge` eingeben, um Anhänge, die einem Wissensartikel zugeordnet sind,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	hinzuzufügen oder zu entfernen, ohne den Artikel auszuchecken.

Knowledge-Abonnementeigenschaften

Der Knowledge Base-Administrator kann Konfigurationseigenschaften festlegen, mit denen Benutzer Knowledge Bases und Knowledge Base-Artikel abonnieren können.

Eigenschaft	Beschreibung
Abonnementfunktion für KM (`glide.knowman.enable_km_subscription`) aktivieren	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Funktion zum Abonnieren von Wissen zu aktivieren. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Standort: **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**
Liste der Rollen (kommagetrennt), die über die Abonnementfunktion verfügen können (`glide.knowman.enable_km_subscription.roles`)	Geben Sie die Rollen, die die Knowledge-Abonnementfunktion nutzen können, in eine durch Kommas getrennte Liste ein. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Knowledge • Standort: **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**
Liste der Workflow-Status (kommagetrennt), die über eine Abonnementfunktion verfügen können (`glide.knowman.enable_km_subscription.workflow_state`)	Geben Sie die Workflow-Status für Knowledge Base-Artikel in eine durch Kommas getrennte Liste ein, die Benutzer abonnieren können. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Entwurf, Überprüfung, veröffentlicht • Standort: **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften des Artikelqualitätsindex

Der Administrator der Knowledge Base kann die Erfolgsquote für AQI-Überprüfungen auf der Seite mit den Knowledge-Eigenschaften festlegen.

Eigenschaften des Artikelqualitätsindex

Eigenschaft	Beschreibung
Punktzahl für das Bestehen von AQI-Prüfungen (*glide.knowman.aqi_pass_score*)	Legen Sie die Punktzahl für das Bestehen von AQI-Prüfungen fest. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 70 • Möglicher Wertebereich: 1 bis 100
Liste der Artikel-Workflow-Status zur Durchführung von AQI-Prüfungen (*glide.knowman.aqi.article_workflow_states*)	Geben Sie die Workflow-Status der Artikel, in denen Benutzer AQI-Prüfungen durchführen können, in eine durch Kommas getrennte Liste ein. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Entwurf, Überprüfung, veröffentlicht

Eigenschaften der Integration externer Inhalte

Administratoren können die Eigenschaften konfigurieren, um zulässige Inhaltstypen hinzuzufügen und das UI-Label für die Funktion zur Integration externer Inhalte zu ändern.

Eigenschaften für die Integration externer Inhalte

Eigenschaft	Beschreibung
Höchstgrenze für Gesamtgröße von externem Inhalt in Wissensmanagement (in GB) (*sn_km_intg.glide.knowman.external.max_content_size*) **Hinweis:** Dieses Feld ist schreibgeschützt.	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 2
Maximale Größe eines externen Artikels einschließlich seiner Anhänge (in MB) (*sn_km_intg.glide.knowman.external.max_article_size*) **Hinweis:** Dieses Feld ist schreibgeschützt.	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 8
Eine bearbeitbare, durch Kommas getrennte Liste zulässiger Inhaltstypen, die vom Quellsystem verarbeitet werden sollen (*sn_km_intg.glide.knowman.external.allow_content_types*)	• Typ: Kommagetrennte We • Standardwert:application/ msword,application/vnd.c officedocument.wordproc vnd.ms-excel,application/ officedocument.spreadsh vnd.ms-powerpoint,applic

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für die Integration externer Inhalte (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	officedocument.presentat pdf,text/plain,text/html,in • Andere mögliche Werte: a audio/mpeg
Liste der Inhaltstypen, die nicht vom Quellsystem verarbeitet werden dürfen (*sn_km_intg.glide.knowman.external.reject_content_types*) **Hinweis:** Diese Eigenschaft ist schreibgeschützt und hat Vorrang vor zulässigen Inhaltstypen.	• Typ: Kommagetrennte We • Standardwert: application x-apple-diskimage, applic executable
UI-Bezeichnung zum Markieren von externen Artikeln in Suchergebnissen und Artikelansichtsseiten (*sn_km_intg.glide.knowman.external.ui_label_for_external_content*)	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Externer In

Umsetzbare Feedbackeigenschaften

Der Administrator der Knowledge Base kann Konfigurationseigenschaften festlegen, die umsetzbare Feedback-Aufgaben erstellen.

Eigenschaften für verwertbares Knowledge-Feedback

Eigenschaft	Beschreibung
Erstellen Sie eine umsetzbare Feedbackaufgabe, wenn ein Artikel gekennzeichnet wird. (*glide.knowman.feedback.enable_actionable_feedback_for_flag*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Generierung von umsetzbaren Feedbackaufgaben zu aktivieren, wenn ein Artikel aufgrund von falschem oder unangemessenem Inhalt gekennzeichnet wird. • Typ: true|false • Standardwert: wahr • Standort: **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**
Umsetzbare Feedbackaufgabe erstellen, wenn ein Artikel als nicht hilfreich markiert wird (*glide.knowman.feedback.enable_actionable_feedback_for_helpful*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Generierung von umsetzbaren Feedbackaufgaben zu aktivieren, wenn

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für verwertbares Knowledge-Feedback (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	ein Artikel als nicht hilfreich markiert wird. • Typ: true|false • Standardwert: falsch • Standort: **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**
Erstellen Sie eine umsetzbare Feedbackaufgabe, wenn ein Artikel mit diesem Wert oder darunter bewertet wird. 0 oder kein Wert gibt an, dass umsetzbare Feedbackaufgaben für Bewertungstyp-Feedback nicht aktiviert sind (*glide.knowman.feedback.enable_actionable_feedback_for_rating*)	Eine umsetzbare Feedback-Aufgabe wird erstellt, wenn ein Artikel diesen Wert erreicht oder unterschreitet. Der Artikel wird auf einer Skala von 1-5 bewertet. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: keiner • Standort: **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**
Erstellen Sie eine umsetzbare Feedbackaufgabe nur, wenn Feedbackdetails für das negative Feedback angegeben sind (*glide.knowman.feedback.enable_explicit_feedback*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Generierung von umsetzbaren Feedbackaufgaben für das negative Feedback zu aktivieren. • Typ: true|false • Standardwert: falsch • Standort: **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für verwertbares Knowledge-Feedback (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Legen Sie die Eigenschaft auf **„Wahr** “ fest, um die Generierung von Feedback-Aufgaben zu deaktivieren, wenn: • Das Feedback-Dialogfeld wird geschlossen oder abgebrochen • Andere Option wurde ausgewählt und kein Grund angegeben

Gruppenbesitzeigenschaften

Der Wissensadministrator kann Besitzgruppeneigenschaften festlegen, die die Verwendung von Besitzgruppen für Wissensartikel ermöglichen, und entscheiden, wer einen veröffentlichten Wissensartikel bearbeiten und genehmigen kann.

Eigenschaft	Beschreibung
Besitzgruppe für Wissensartikel aktivieren (*glide.knowman.ownership_group.enabled*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um das Verknüpfen von Besitzgruppen mit Wissensartikeln zu ermöglichen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie diese Eigenschaft auf „**true**“ festgelegt haben, versuchen Sie, sie nicht in „ **false**“ zu ändern. Bevor Sie diese Eigenschaft wieder auf **false**zurücksetzen, weisen Sie alle Wissensartikel, die einer Besitzgruppe zugeordnet sind, manuell neu zu, schließen Sie alle Artikelgenehmigungen, die an Besitzgruppen gesendet werden, und lösen Sie alle offenen Feedbackaufgaben, die Besitzgruppen zugewiesen sind. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Standort: **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**
Mitwirkzugriff für Autoren oder Überprüfer von Wissensartikeln beibehalten, die mit der Besitzgruppe (`glide.knowman.ownership_group.override`) verknüpft sind	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um dem Autor und Überprüfer eines Wissensartikels den Mitwirkzugriff auf den Artikel auch dann zu ermöglichen, wenn dem Artikel eine Besitzgruppe zugeordnet ist. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Standort: **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**
Genehmigung von selbst verfasstem Artikel als Besitzgruppenmitglied zulassen (`glide.knowman.ownership_group.allow_self_approval`)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit Mitglieder von Besitzgruppen selbst verfasste Artikel zur Veröffentlichung genehmigen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Standort: **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**

Schnellstarttests für Wissensmanagement

Überprüfen Sie, ob Wissensmanagement noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung, vorgenommen haben, z. B. Anwendung eines Upgrades oder Entwickeln einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Wissensmanagement-Schnellstarttests erfordern die Aktivierung des Plugins „Wissensmanagement Core“ (com.glideapp.knowledge), des Plugins „Wissensmanagement Advanced Installer“ (com.snc.knowledge_advanced.installer), des Plugins „Wissensblöcke“ (com.snc.knowledge_blocks) und des Plugins „Kundenservice-Management-Demodaten“ (com.snc.customerservice.demo).

KM: Wissensmanagement-Test-Suite

Test	Beschreibung	Release-Version
KM: KCS-Vorlagenartikel mit Genehmigungsveröffentlichungs-Workflow erstellen	Überprüft die Erstellung eines KCS-Vorlagenartikels mit dem Genehmigungsveröffentlichungs-Workflow. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	Madrid
KM: Standardartikel mit mehreren Versionen mit Genehmigungsveröffentlichungs-Workflow erstellen	Überprüft die Erstellung eines Standardartikels mit mehreren Versionen mit dem Genehmigungsveröffentlichungs-Workflow. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	Madrid
KM: Abonnement auf Artikelebene	Überprüft, ob Benutzer einen Wissensartikel abonnieren können. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	New York

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KM: Wissensmanagement-Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
KM: Anwenderkriterien mit Abdeckung von canRead und canContribute für die Knowledge Base und canRead auf Artikelebene	Überprüft die Erstellung von Anwenderkriterien mit Abdeckung von CanRead und canContribute für die Knowledge Base und canRead für Artikel. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Core“	Madrid
KM: KCS-Artikel aus einem Fall erstellen	Überprüft die Erstellung eines KCS-Artikels aus einem Fall. **Hinweis:** Erfordert die Plugins „Wissensmanagement Advanced Installer“ und „Kundenservice-Management-Demodaten“.	Madrid
KM: Knowledge Base Level Subscriptions (KM: Abonnements auf Ebene der Knowledge Base)	Überprüfen Sie, ob Benutzer eine Knowledge Base abonnieren können. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	New York
KM: AQI	Überprüft die Erstellung, Zuweisung und Prüfung einer AQI-Prüfliste. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	New York
KM: Requestor performs search, view the article, provide feedback (Helpful No with Feedback Task) (KM: Anfordernde Person führt Suche durch, zeigt den Artikel an und gibt Feedback („Nein“ für „Hilfreich“ bei Feedbackaufgabe))	Überprüft die Suchanfrage, die Anzeige, die Bereitstellung von Feedback für nicht hilfreiche Artikel und die Erstellung einer Feedback-Aufgabe für einen Artikel im Wissensmanagement Serviceportal. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	New York

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KM: Wissensmanagement-Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
KM: Create and edit an article from Feedback Task form (KM: Erstellen und Bearbeiten eines Artikels über das Formular „Feedbackaufgaben“)	Bestätigt die Verfügbarkeit der Schaltflächen **Artikel erstellen** und **Artikel bearbeiten** in einem Formular für Wissens-Feedback-Aufgaben. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	New York
KM: Search for pinned articles and checking the highest click rank (KM: Suche nach angehefteten Artikeln und Prüfung auf höchsten Klickrangwert)	Überprüft die Suchanfrage und ob der Klickrangwert eines angehefteten Artikels zur Wissenssuche-Tabelle (ts_query_kb) hinzugefügt wurde. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	New York
KM: Create an Ownership Group and check edit permissions and subscriptions (KM: Besitzgruppe erstellen und Bearbeitungsberechtigungen und Abonnements prüfen)	Überprüft die Zuweisung eines Artikels zu einer Besitzergruppe und ob alle Mitglieder der Besitzergruppe den Artikel abonniert haben und über Bearbeitungsberechtigung verfügen. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	New York
KM: Wissensartikel mit Wissensblöcken erstellen, suchen und anzeigen	Überprüft die Erstellung von Wissensblöcken und ihre Einfügung in Wissensartikel. Außerdem wird verifiziert, dass die Inhalte von Wissensblöcken durchsucht werden können. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensblöcke“.	Orlando
KM: Workflow „Knowledge – Approval Retire“ überprüfen	Überprüft die erfolgreiche Ausführung des Workflows „Knowledge – Approval Retire“, indem ein veröffentlichter Wissensartikel deaktiviert wird.	Orlando

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KM: Wissensmanagement-Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	Hinweis: Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	
KM: Feedback-Aufgabenzuweisung an den Besitzgruppen-Manager überprüfen	Überprüft die Zuweisung einer Feedback-Aufgabe an den Besitzgruppen-Manager eines Wissensartikels. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	Orlando
KM: Überprüfen, ob die Artikelvorlagenauswahl Knowledge Bases und Artikelvorlagen enthält	Verifiziert, dass die Artikelvorlagenauswahl alle Knowledge Bases mit Mitwirkzugriff und alle Artikelvorlagen enthält, die für die einzelnen Knowledge Bases gelten. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Knowledge Management Advanced Installer“.	Orlando
KM: Workflow „Knowledge – Approval Publish“ überprüfen	Überprüft die erfolgreiche Ausführung des Workflows „Knowledge – Approval Publish“, indem ein Wissensartikel über den Genehmigungsprozess aufgerufen, abgelehnt und dann genehmigt wird. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	Orlando
KM: Veraltete Version eines Artikels als aktuelle Version festlegen	Verifiziert, dass eine veraltete Version eines Wissensartikels als aktuelle Version festgelegt ist. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	Orlando

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KM: Wissensmanagement-Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
KM: Überprüfen, ob die zugeordneten zugehörigen Artikel im Widget „Zugehörige Artikel“ angezeigt werden	Verifiziert, dass die zugehörigen Artikel, die einem Wissensartikel zugeordnet sind, im Widget „Zugehörige Artikel“ auf der Wissensartikelansichtsseite angezeigt werden **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	Orlando
KM: Überprüfen, ob die zugeordneten zugehörigen Katalogelemente im Widget „Zugehörige Elemente“ angezeigt werden	Verifiziert, dass die zugehörigen Katalogelemente, die einem Wissensartikel zugeordnet sind, im Widget „Zugehörige Elemente“ auf der Wissensartikel-Ansichtsseite angezeigt werden. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	Orlando
KM: Validate that a versioned article is created, published, checked out, and retired (KM: Validieren, dass ein versionierter Artikel erstellt, veröffentlicht, ausgecheckt und deaktiviert wird)	Verifiziert den Erfolg von UI-Aktionen für einen versionierten Wissensartikel durch Erstellung, Veröffentlichung, Auschecken und Deaktivierung des Wissensartikels in Mitarbeiterbereich **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	Quebec
KM: Verify the scheduled publish feature for knowledge articles (KM: Die Funktion „Geplante Veröffentlichung“ für Wissensartikel überprüfen)	Überprüft die Funktion „Geplante Veröffentlichung“ für Wissensartikel, indem im Workflow „Genehmigungsveröffentlichung“ ein Artikel erstellt wird, der dann in den Status „Geplant für Veröffentlichung“ versetzt wird. Anschließend wird die Änderung des Workflow-Status von **Geplant für Veröffentlichung** zu **Veröffentlicht** nachverfolgt.	Quebec

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KM: Wissensmanagement-Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	Hinweis: Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	
KM: Workflow „Knowledge – Approval Publish“ in Mitarbeiterbereich überprüfen	Überprüft die erfolgreiche Ausführung des Workflows „Knowledge – Approval Publish“, indem ein Wissensartikel über den Genehmigungsprozess in Mitarbeiterbereich aufgerufen und dann genehmigt wird. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	Quebec

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Zugriff auf die Knowledge Base von Knowledge

Anwenderkriterien sind verfügbar, um den Zugriff auf die Knowledge Base zu verwalten.

Die Knowledge Base „Wissen“ wird als Demobeispiel in der Anwendung „Wissensmanagement“ bereitgestellt. Ab dem Paris-Release wurden der Knowledge Base Anwenderkriterien hinzugefügt, um den Zugriff für (nicht authentifizierte) Gastbenutzer zu steuern:

- Beliebiger Anwender Anwenderkriterien in Kann lesen, die es jedem Anwender ermöglichen, Artikel in der Knowledge Base zu lesen.
- Gastanwender in Kann nicht lesen, wodurch verhindert wird, dass Gäste oder nicht authentifizierte Anwender Artikel in der Knowledge Base lesen.

Hinweis:
Wenn Sie eine Release-Version vor dem Paris-Release verwenden, finden Sie unter Zugriff auf Knowledge Bases für nicht authentifizierte Anwender konfigurieren Informationen zum Verwalten des Zugriffs ohne Benutzerkriterien.

Obwohl Sie die Knowledge Base weiterhin verwenden können, erwägen Sie das Erstellen einer eigenen Knowledge Base zum Speichern, Freigeben und Verwalten von Inhalten. Sie können den Zugriff auf Ihre Knowledge Bases über Anwenderkriterien konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Eine Knowledge Base erstellen.

Knowledge Base-Workflows

Die Veröffentlichungs- und Löschungsprozesse für einen Knowledge Base-Artikel hängen von Workflows ab, die für die Knowledge Base definiert werden, zu der der Artikel gehört.

Sie können jedem Knowledge Base unterschiedliche Workflows zuweisen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können einen der Standard-Workflows verwenden oder anwenderdefinierte Workflows erstellen, um anwenderdefinierte Veröffentlichungs- und Löschungsprozesse für verschiedene Wissensarten zu definieren.

Für die Workflows, für die eine Genehmigung erforderlich ist, können Sie konfigurieren, welche Benutzer durch Bearbeiten der Funktion `getApprovers()` im Skript `KBWorkflow` genehmigen oder ablehnen können.

Standard-Knowledge Base-Workflows

Workflow	Beschreibung
Knowledge - Approval Publish	Fordert die Genehmigung von einem Manager der Knowledge Base an. Genehmigte Artikel befinden sich im Status „Wird überprüft“, bevor sie nach der Genehmigung in den Status „Veröffentlicht“ wechseln, oder in den Status „Geplant für Veröffentlichung“, wenn die Veröffentlichung später festgelegt ist. Wenn der Manager die Anforderung ablehnt, wird der Workflow abgebrochen, und der Artikel verbleibt im Status Entwurf. Wenn Besitzgruppen aktiviert sind, werden E-Mail-Benachrichtigungen mit einem Link zum Artikel zur Genehmigung an die Mitglieder der Besitzgruppe gesendet. Wenn Besitzgruppen nicht aktiviert sind, werden E-Mail-Benachrichtigungen mit einem Link zum Artikel zur Genehmigung an Knowledge-Base-Manager gesendet. Außerdem wird eine Benachrichtigung an Autoren oder Überprüfer von Artikeln gesendet, um sie darüber zu informieren, dass ihr Artikel genehmigt oder abgelehnt wurde. Um E-Mail-Benachrichtigungen für Genehmigungen zu aktivieren, legen Sie die Eigenschaft `glide.knowman.enable_approval_notification` auf `true` fest. **Hinweis:** Nur der aktive Benutzer erhält die Benachrichtigungen.
Knowledge - Approval Retire	Fordert die Genehmigung eines Managers der Knowledge Base an, bevor der Artikel in den ausgeschiedenen Zustand versetzt wird. Der Workflow wird abgebrochen und der Artikel bleibt im veröffentlichten Status, wenn ein Manager die Anforderung ablehnt. Wenn Besitzgruppen aktiviert sind, werden E-Mail-Benachrichtigungen mit einem

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standard-Knowledge Base-Workflows (Fortsetzung)

Workflow	Beschreibung
	Link zum Artikel zur Genehmigung an die Mitglieder der Besitzgruppe gesendet. Wenn Besitzgruppen nicht aktiviert sind, werden E-Mail-Benachrichtigungen mit einem Link zum Artikel zur Genehmigung an Knowledge-Base-Manager gesendet.
Knowledge - Instant Publish	Veröffentlicht einen Entwurfsartikel sofort, ohne dass eine Genehmigung erforderlich ist, oder veröffentlicht ihn am geplanten Veröffentlichungsdatum, wenn er später veröffentlicht werden soll.
Knowledge - Instant Retire	Ein veröffentlichter Artikel wird ohne Genehmigung sofort zurückgezogen.
Knowledge - Publish Knowledge	Ein Subflow, der den Knowledge Base-Artikel in den veröffentlichten Zustand versetzt. Sie können diesen Subflow verwenden, wenn Sie Ihren eigenen Workflow definieren.
Knowledge - Wissen archivieren	Ein Subflow, der den Knowledge Base-Artikel in den archivierten Zustand versetzt. Sie können diesen Subflow verwenden, wenn Sie Ihren eigenen Workflow definieren.

Hinweis:

- Nur -Administratoren und Wissensadministratoren können die stillgelegten Wissensartikel anzeigen. Um einen stillgelegten Artikel wiederzuverwenden, können Administratoren und Wissensadministratoren den Artikel erneut veröffentlichen. Weitere Informationen finden Sie unter Veröffentlichen Sie einen stillgelegten Artikel erneut.
- Ein Artikel und seine Übersetzungen haben eine Übergeordnet/Untergeordnet-Beziehung. Durch das Deaktivieren eines übergeordneten Artikels werden nicht automatisch alle übersetzten untergeordneten Artikel deaktiviert.

E-Mail-Benachrichtigungen für Genehmigungs-Workflows

Sie können E-Mail-Benachrichtigungen für Genehmigungs-Workflows senden.

- Benachrichtigen Sie genehmigende Personen über Wissensartikel, die zur Genehmigung eingereicht wurden.
- Benachrichtigen Sie Autoren über den Genehmigungsstatus ihrer Wissensartikel.

Um E-Mail-Benachrichtigungen für Genehmigungs-Workflows zu senden, aktivieren Sie die Eigenschaft **Benachrichtigung an Genehmiger und Autoren in Artikelgenehmigungs** -Workflow senden (`glide.knowman.enable_approval_notification`). Ab New York ist diese Eigenschaft standardmäßig aktiviert. Bestandskunden mit Release-Versionen vor New York können diese Eigenschaft aktivieren, um E-Mail-Benachrichtigungen zu senden. Deaktivieren Sie alle anwenderdefinierten Benachrichtigungen für Artikelgenehmigungen, bevor Sie diese Eigenschaft aktivieren. Wenn die Eigenschaft `glide.knowman.enable_approval_notification` nicht verfügbar ist, kann ein Administrator sie erstellen und ihren Wert auf `true`festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensmanagement -Eigenschaften.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Wissensartikel-Status

Artikel genehmigen, der gerade überprüft wird

Versionierte Artikel stilllegen

Eigenschaften des Knowledge Management Service Portals

Die Eigenschaften des Wissensmanagement-Serviceportals bestimmen, wie Informationen im Wissensportal angezeigt werden. Sie müssen über die Administratorrolle verfügen, um Konfigurationseigenschaften festlegen zu können.

Die folgenden Systemeigenschaften werden festgelegt, um Benutzer auf die Homepage des Knowledge Management Service Portal zu leiten und das URL-Suffix für die Startseite anzugeben.

Eigenschaft	Beschreibung
sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal.enable_redirect	Leitet Benutzer zur gewünschten Knowledge-Homepage. • Typ: true|false • Standardwert: falsch Legen Sie den Wert auf „ **wahr** “ fest, um Anwender, die zu v2- oder v3-Seiten navigieren, zur Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals umzuleiten. **Hinweis:** Diese Eigenschaft wird für die folgenden Anwendungsfälle nicht berücksichtigt: • Contextual Search im Incident-Formular • Verbinden • Globale Suche
sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal.portal_url	Das URL-Suffix für das Knowledge Management Service Portal. Standardmäßig ist dies **kb**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Knowledge Management Service Portal unterstützt die Knowledge Management V3-Eigenschaften. Durch das Konfigurieren von Widget-Instanzoptionen auf den Portalseiten können diese Eigenschaften überschrieben werden.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Vergleich von Homepage v3 für Wissensmanagement und Serviceportal für Wissensmanagement

Ein Vergleich der Funktionen, die auf der Homepage von Knowledge Management v3 und im Serviceportal für Knowledge Management verfügbar sind.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Seite		Komponente	V3 Homepage	Service Portal für Knowledge Management
Homepage		Einen Artikel erstellen	J	J
		Artikel importieren	J	N
		Knowledge Bases	J	J
		Besondere Inhalte	J	J
		Am nützlichsten	J	J
		Am häufigsten angezeigt	J	J
		Sprachauswahlmenü	J	N
		Suchtextfeld	J	J
Seite der Suchergebnisse		Einen Artikel erstellen	J	N
		Artikel importieren	J	N
		Suchfeld mit Sprachauswahl	J	J
	Sortieren nach	Relevanz	J	J

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Seite		Komponente	V3 Homepage	Service Portal für Knowledge Management
		Letzte Aktualisierung (neueste)	J	J
		Ansichten	J	J
		Alphabetisch	N	J
	Filtern nach	Knowledge Bases	J	J
		Kategorien	J	J
		Autoren	J	J
		Tags	N	J
		Ressource	N	J
		Bewertung	N	J
		Ansichtsanzahl	N	J
	Artikel-Metadaten	Erstellt von	J	J
		Artikelnummer	J	J
		Zuletzt geändert	J	J
		Kategorie	J	J
		Anzahl der Aufrufe	J	J
		Sternebewertung	J	J
		Relevanzrang	J	J
		Tags	J	N
		Anlagen	J	J
Artikelansichtsseite		Schaltfläche „Zurück“	J	N
		Favoritensymbol erstellen	J	N
		Navigationshierarchiepfad	J	J
		Artikel-Metadaten • Artikelnummer • Artikelversion • Erstellt von • Zuletzt geändert • Anzahl der Aufrufe • Sternebewertung	J	J

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Seite		Komponente	V3 Homepage	Service Portal für Knowledge Management
		Option zum Abonnieren	J	J
		Artikeloption markieren	J	J
		Incidentoption erstellen	J	J
		Optionen bearbeiten	J	J
		Option zur Auswahl der Artikelsprache	J	J
		Hilfreiche Ja/Nein-Option	J	J
		Sternebewertung	J	J
		Textfeld für Kommentare	J	J
		Live Feed-Kommentar	J	N
		Permalink kopieren	J	J
		Widget für letzte Aufgaben	N	J
		Widget für betroffene Produkte	N	J
		Widget für Meistgesehene	N	J
		Widget für Nützlichste	N	Y

Diese Eigenschaft *sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal.enable_redirect* wird für die folgenden Anwendungsfälle nicht berücksichtigt:

- Contextual Search im Incident-Formular
- Verbinden

SEO für kanonische URLs und lokalisierte Versionen von Wissensartikeln

Verbessern Sie die Durchsuchbarkeit von Wissensartikeln, indem Sie Tags für kanonische URLs und *hreflang* -Tags für übersetzte Wissensartikel hinzufügen.

Sie können die Standard-Tags für kanonische URLs und *hreflang* -Tags hinzufügen, indem Sie das Kontrollkästchen **SEO-Skript** verwenden im Datensatz der Wissensartikelansicht [kb_article_view] aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter SEO für kanonische URLs und lokalisierte Versionen einer Portalseite aktivieren .

Wenn die Option **Use SEO script** (SEO-Skript verwenden) ausgewählt ist:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die kanonischen URLs für einen Wissensartikel werden der Ansichtsseite des Wissensartikels hinzugefügt.

  Beispiel für kanonische URL: https://<article number><instance name> .servicenow-com/csp?id=kb_article_view&sysparm_article=

- Die Tags *hreflang* für die übersetzten Versionen eines Wissensartikels werden auf der Ansichtsseite des Wissensartikels hinzugefügt.

  Beispiel-URL mit einem *hreflang* -Tag: <link rel="alternate" href="https://<instance name>.servicenow-com/csp/fr?id=kb_article_view&sysparm_article=<article number>" hreflang="fr"/>

  Hinweis:
  Eine selbstreferenzierende URL *hreflang* wird auch für die Sprache des aktuellen Wissensartikels hinzugefügt.

  Beispielsweise wird ein englischsprachiger Wissensartikel durch den Besuch einer URL mit dem folgenden Format angezeigt:

  https://<instance name> .servicenow-com/csp/?id=kb_article_view&sys_kb_id=<sys_id>

  Zusätzlich zu den für Übersetzungen hinzugefügten Tags *hreflang* wird das auf die englische Sprache selbstreferenzierende Tag *hreflang* hinzugefügt:

  <link rel="alternate" href="https://<instance name>.servicenow-com/csp/?id=kb_article_view&sys_kb_id=<sys_id> " hreflang="en"/>

Skripteinbindungen für kanonische URLs und hreflang-Tags

Standardmäßig verwendet die Ansichtsseite für Wissensartikel die *Skripteinbindung SPSEOHeaderTagsArticleViewSNC*, um die SEO-Tags für kanonische URLs und *hreflang* -Tags hinzuzufügen.

Die folgende Tabelle beschreibt die Skripteinbindungen zum Hinzufügen kanonischer URLs und *hreflang* -Tags zu Serviceportal-Seiten, einschließlich der Ansichtsseite für Wissensartikel.

Skripteinbindungen für kanonische URLs und hreflang-Tags

Skripteinbindung	Beschreibung
SPSEOHeaderTagsSNC	Enthält die Standardimplementierung für die kanonischen URLs und *hreflang* -Tags für Serviceportal-Seiten. Diese Skripteinbindung ist schreibgeschützt. Weitere Informationen finden Sie unter SEO für kanonische URLs und lokalisierte Versionen einer Portalseite aktivieren.
SPSEOHeaderTags	Erleichtert das Überschreiben der Standardimplementierung in der *Skripteinbindung SPSEOHeaderTagsSNC* für Serviceportal-Seiten. Die *Skripteinbindung SPSEOHeaderTags* erweitert die *Skripteinbindung SPSEOHeaderTagsSNC*.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skripteinbindungen für kanonische URLs und hreflang-Tags (Fortsetzung)

Skripteinbindung	Beschreibung
SPSEOHeaderTagsArticleViewSNC	Überschreibt die Funktion „ `generateHrefLangArray` “ und „ `generateCanonicalURL` “ für die Ansichtsseite des Wissensartikels, die in der `Skripteinbindung SPSEOHeaderTags` konfiguriert ist. Die `Skripteinbindung SPSEOHeaderTagsArticleViewSNC` ist schreibgeschützt und erweitert die `Skripteinbindung SPSEOHeaderTags`.
SPSEOHeaderTagsArticleView	Ermöglicht das Überschreiben der Standardimplementierung in der `Skripteinbindung SPSEOHeaderTagsArticleViewSNC` für die Ansichtsseite des Wissensartikels. Die `SPSEOHeaderTagsArticleView` erweitert die `Skripteinbindung SPSEOHeaderTagsArticleViewSNC`.

Als Administrator können Sie kanonische URLs, `hreflang` -Tags und beliebige anwenderdefinierte Header für Wissensartikel hinzufügen, indem Sie die `Skripteinbindung SPSEOHeaderTagsArticleView` aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie anwenderdefinierte SEO-Tags für kanonische URLs und lokalisierte Wissensartikel.

Änderungen an der Artikelversionsverwaltung

Mit der Artikelversionsverwaltung werden neue Aktionen eingeführt, mit denen Wissensbenutzer Versionen vorhandener Artikel erstellen und überarbeiten können. Außerdem werden neue Felder und zugehörige Leisten in das Wissensformular, neue Spalten in die Wissensliste und Aktualisierungen der Knowledge-Dashboard-Berichte eingeführt.

Neue Benutzeraktionen

Beim Erstellen von Artikelversionen können Benutzer Folgendes tun:

- **Checken** Sie einen veröffentlichten Artikel aus, und erstellen Sie eine andere Version, indem Sie im Wissensformular auf Auschecken klicken.

  Hinweis:
  Nur der Autor, der Besitzer der Knowledge Base und Benutzer mit der Rolle „knowledge_admin“ können einen Artikel im Status Entwurf bearbeiten.

- Rufen Sie einen Artikel zurück, der überprüft wird oder dessen Veröffentlichung geplant ist, indem Sie im Wissensformular auf **Zurückrufen** klicken.
- Wählen Sie einen zuvor veröffentlichten Artikel im Status Veraltet aus, und legen Sie ihn zur aktuellen veröffentlichten Version fest, indem Sie im Header des Knowledge-Formulars auf **Dies aktuell**machen klicken.

Hinweis:
Um einen veröffentlichten Artikel zu bearbeiten, ohne eine neue Version erstellen zu müssen, stellen Sie sicher, dass die Eigenschaft `glide.knowman.versioning.enable_minor_edits` aktiviert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Änderungen an der Wissensliste

Das Artikelversionierungsfeature fügt der Wissensliste Folgendes hinzu:

- Die Spalte **Version** zeigt die Versionsnummer des Artikels an. Die Wissensliste zeigt mehrere Versionen eines Artikels an.
- Die Spalte **Workflow** enthält den neuen Status **Veraltet**.

Änderungen am Wissensformular

Das Artikelversionierungsfeature fügt dem Knowledge-Formular Folgendes hinzu:

- Das Feld **Version** zeigt die Versionsnummer des Artikels an.
- Das Feld **Anzeigenummer** zeigt eine Kombination aus Artikelnummer und Versionsnummer an. Zum Beispiel KB0010004 v1.02. Alle Verweise auf einen Wissensartikel verwenden diese Anzeigenummer.
- Das Feld **Basisversion** zeigt die Wissensartikelnummer und -version an, auf der der aktuelle Artikel basiert.
- Das Feld **Überarbeitet von** zeigt den Namen des Benutzers an, der einen veröffentlichten Artikel ausgecheckt und eine neue Version erstellt hat.
- Die zugehörige Liste **Artikelversionen** zeigt eine Liste aller Versionen eines Artikels an. Aus dieser Liste können Sie:
  - Auf **Version** klicken, um eine bestimmte Version eines Artikels anzuzeigen.
  - Auf den zugehörigen Link **Artikel anzeigen** klicken, um die Ansicht der Artikelseite anzuzeigen.

Hinweis:
Bei Bedarf das Formular so konfigurieren, dass die Felder und die zugehörige Liste angezeigt werden.

Änderungen an Wissensmodulen

Das Artikelversionierungsfeature führt die folgenden Änderungen des Knowledge-Moduls ein:

- **Meine Knowledge Base-Artikel**
  - Für einen Wissensbenutzer enthält dieses Modul Datensätze für die vom Benutzer verfassten Artikel sowie Datensätze für jeden vom Benutzer überarbeiteten Artikel.
  - Für einen Wissensrevisierer enthält dieses Modul Datensätze für die vom Benutzer veröffentlichten Artikel sowie Datensätze für jeden vom Benutzer überarbeiteten Artikel.
- **Meine gekennzeichneten Elemente**
  - Für einen Wissensbenutzer enthält dieses Modul Datensätze für jede Revision, die an vom Benutzer verfassten Artikeln vorgenommen wurden.
  - Für einen Wissensrevisierer enthält dieses Modul Datensätze für jeden vom Benutzer überarbeiteten Artikel.

Hinweis:
Benutzer, die diese Module angepasst haben, sehen diese Änderungen nicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Änderungen an Knowledge Management-Dashboard-Berichten

Die Dashboard-Berichte zur Knowledge Management-Übersicht wurden aktualisiert, um Änderungen der Artikelversionsverwaltung zu enthalten, wenn das erweiterte Knowledge Management-Plugin aktiviert ist.

- In den letzten 30 Tagen markierte Artikel
- Artikel, die in den letzten 30 Tagen nicht als hilfreich markiert wurden
- Pro Monat verwendete Artikel
- Wissensverwendung
- Knowledge-Ansicht
- Wissen, das in den letzten 30 Tagen aktualisiert wurde
- Wissen, das in den letzten 30 Tagen gekennzeichnet wurde
- Wissen nach Workflowstatus
- Von Autor erstelltes Wissen
- In den letzten 30 Tagen erstelltes Wissen
- Neue Wissensartikel, die in den letzten 30 Tagen erstellt wurden
- Wissensbewertungen für die letzten 30 Tage

Informationen zur Versionierung im Knowledge Management Service Portal

Ergebnisse der Wissenssuche zeigen die Artikelnummer und die Versionsnummer für jeden Artikel.

Hinweis:

Aktivieren Sie die Eigenschaft *glide.knowman.search.show_article_number* im Abschnitt Wissenssuche-Eigenschaften auf der Seite „Knowledge Management-Eigenschaften“, um die Artikel-Versionsnummer in den Suchergebnissen neben der Artikelnummer anzuzeigen.

Wenn Sie über die URL eines KB-Artikels auf einen Artikel aus dem Basissystem oder aus den Knowledge-Service-Portalen zugreifen, müssen Sie auch die Artikel-Versionsnummer in die URL aufnehmen. Um beispielsweise auf den Knowledge-Artikel KB0000005 zuzugreifen, müssen Sie anstatt https://<Instanzname>/sp?id=kb_article&sys_id=KB0000005 https://<Instanzname>/sp?id=kb_article&sys_id=KB0000005%20V1.0 verwenden, um den Artikel anzuzeigen.

Die Seite „Artikelansicht“ zeigt einen Versionsverlauf für Artikel, die aktualisiert wurden. Dieser Abschnitt enthält die Versionsnummern, das Aktualisierungsdatum und den Namen des Autors oder des Revisors.

- Klicken Sie auf **Neueste Version** oder auf die Versionsnummer und den aktuellen Status, um den Bereich Versionsverlauf einzublenden.
- Klicken Sie auf die Versionsnummer, um diese bestimmte Version des Artikels zu öffnen.
- Beim Anzeigen eines veralteten Artikels informiert eine Nachricht den Benutzer, dass eine neuere aktualisierte Version verfügbar ist. Die Nachricht enthält einen Link zur neuesten Version.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feedback zu Artikelversionen

Mit der Artikelversionsverwaltungsfunktion können Benutzer die aktuellen Versionen von Wissensartikeln anzeigen und Feedback dazu beitragen.

Weitere Informationen zu den Feedback-Optionen finden Sie unter Wissensfeedback.

Versionsnummern von Wissensartikeln

Die Versionsnummern von Knowledge-Artikeln folgen einem bestimmten Muster. Inkremente zur Versionsnummer hängen vom Revisionstyp ab.

Artikelversionsnummern folgen diesem Muster:<major release number.minor release number> .

Die Art der Revision eines Artikels bestimmt das Inkrement. Eine Nebenversion erhöht die Versionsnummer um 0.01. Bei einer Hauptrevision, z. B. dem Veröffentlichen eines Artikels, wird die Version auf die nächste ganze Zahl erhöht, z. B. von Version 2.02 auf 3.0.

Das folgende Beispiel veranschaulicht den Lebenszyklus eines versionierten Artikels und die Änderungen an der Versionsnummer.

Benutzeraktion	Artikelstatus	Versionsnummer
Wissensautor erstelle einen neuen Artikel	Entwurf	0.01
Wissensautor nimmt eine Änderung vor und aktualisiert den Artikel.	Entwurf	0.01
Der Wissensautor übermittelt den Artikel zur Überprüfung.	Prüfung	0.02
Der Wissensautor ruft den Artikel zurück, um eine weitere Änderung vorzunehmen.	Entwurf	0.03
Der Wissensautor übermittelt den Artikel zur Überprüfung	Prüfung	0.04
Genehmiger lehnt den Artikel ab und fordert eine Änderung an.	Entwurf	0.05
Der Wissensautor nimmt die Änderung vor und übermittelt den Artikel zur Überprüfung.	Prüfung	0.06
Der Genehmiger genehmigt den Artikel	Geplant für Veröffentlichung	0.07
Artikel wird veröffentlicht	Veröffentlicht	1.0
Der Wissensautor checkt den veröffentlichten Artikel aus.	Entwurf	1.01
Der Wissensautor übermittelt den Artikel zur Überprüfung.	Prüfung	1.02
Der Genehmiger genehmigt den Artikel	Geplant für Veröffentlichung	1.03
Artikel wird veröffentlicht	Veröffentlicht	2.0

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzeraktion	Artikelstatus	Versionsnummer
Wenn der Artikel der Version 2.0 veröffentlicht wird, ändert sich der Status des Artikels der Version 1.0 in **Veraltet**.		

Jede Änderung des Status eines Artikels führt zu einem Versionsinkrement mit Ausnahme der Status **Ausstehende Außerbetriebnahme**, **Deaktiviert** und **Veraltet**.

Versionsinformationen des Wissensartikels

Benutzer können Versionsinformationen für einen Wissensartikel auf der Wissensansichtsseite anzeigen.

Die Wissensartikelnummer und die Versionsnummer werden oben im Artikel direkt unter dem Titel angezeigt. Durch Klicken auf die Versionsnummer wird der Versionsverlauf erweitert, der eine Liste der verfügbaren Artikelversionen enthält. Benutzerrollen bestimmen, was in dieser Liste enthalten ist:

- Benutzer mit Lesezugriff auf eine Wissensdatenbank können die neueste veröffentlichte Version und frühere Hauptversionen sehen.
- Benutzer mit Lese- und Beitragszugriff auf eine Wissensdatenbank können die neueste veröffentlichte Version, frühere Hauptversionen und alle Entwurfs- oder Überprüfungsversionen sehen.

Sie können alle vorherigen Versionen eines Artikels anzeigen, indem Sie auf die Versionsnummer in der Liste klicken. Wenn Sie eine vorherige Version anzeigen, zeigt eine Meldung oben im Artikel an, dass eine aktualisierte Version verfügbar ist.

Am Ende eines Wissensartikels finden Sie zusätzliche Informationen zu einem Artikel, darunter den Namen des Autors oder des Revisors und das Datum, an dem der Artikel zuletzt geändert wurde.

Gültigkeit eines Wissensartikels

Die Gültigkeit eines Wissensartikels ist das Datum, an dem ein Wissensartikel abläuft. Wenn das Datum **Gültig bis** verstrichen ist oder wenn das Datum **Gültig bis** leer ist, werden entsprechende Artikel nicht in den Suchergebnissen angezeigt.

Entscheiden Sie mithilfe des Felds **Gültig bis** im Wissensformular, wann ein Wissensartikel ablaufen soll. Das Wissensformular ist beim Erstellen oder Bearbeiten eines Wissensartikels verfügbar.

Wenn Sie einen Wissensartikel erstellen oder bearbeiten, wird im Feld **Gültig bis** ein Standardwert angezeigt. Als Artikelautor oder -editor können Sie auswählen, ob das Standarddatum für „ **Gültig bis** “ beibehalten oder geändert werden soll.

Hinweis:
Wenn das Systemdatumsformat oder die Anwendereinstellungen auf die Verwendung des Jahresformats jj eingestellt sind, können Probleme auftreten, wenn das Datum **Gültig bis** auf das Standarddatum festgelegt ist. Wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator, oder ändern Sie die Benutzereinstellungen, um ein Datumsformat im Jahresformat jjjj zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Globales Format für Datums- und Uhrzeitfelder und Systemdatumsformat personalisieren .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardartikelgültigkeit beim Erstellen eines Wissensartikels

Der Standardwert des Felds **Gültig bis** wird vom Feld **Artikelgültigkeit** abgeleitet, das für die Knowledge Base konfiguriert wurde (siehe Eine Knowledge Base erstellen). Das Datum **Gültig bis** wird ab dem Datum gezählt, an dem der Artikel erstellt wurde, zu dem die im Feld **Artikelgültigkeit** angegebene Anzahl von Tagen addiert wird. Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** leer ist, wird das Standarddatum im Feld **Gültig bis** für den Wissensartikel auf den 1. Januar 2100 festgelegt.

Standardartikelgültigkeit beim Bearbeiten eines Wissensartikels

Wenn die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist, wird der Standardwert für das Datum **Gültig bis** in der aktualisierten Artikelversion automatisch wie in der folgenden Tabelle beschrieben festgelegt.

„Gültig bis“-Datum in der aktualisierten Artikelversion

Artikelgültigkeitswert in der zugehörigen Knowledge Base	Gültig bis Standardwert	Notizen
Leer	Frühere Version des Datumswerts für „ **Gültig bis** “	Wenn in der Knowledge Base, die dem Artikel zugeordnet ist, das Feld **Artikelgültigkeit** leer ist, wird der Wert des Datums **Gültig bis** aus der früheren Version des Artikels beibehalten.
Ist nicht leer	Artikelaktualisierungsdatum + Artikelgültigkeit	Wenn in der Knowledge Base, die dem **Artikel** zugeordnet ist, das Feld Artikelgültigkeit nicht leer ist, wird das Datum für **Gültig bis** automatisch so aktualisiert, dass das Datum der Aktualisierung des Artikels als Ausgangspunkt gewählt wird und anschließend die Anzahl der Tage im Feld **Artikelgültigkeit hinzuaddiert** werden.

Wenn Sie einen Wissensartikel in eine andere Knowledge Base verschieben, wird der Standardwert für das Datum **Gültig bis** in der aktualisierten Artikelversion automatisch wie in der folgenden Tabelle beschrieben festgelegt.

„Gültig bis“-Datum, wenn ein Wissensartikel in eine andere Knowledge Base verschoben wird

Artikelgültigkeitswert in der aktualisierten Knowledge Base	Gültig bis Standardwert	Notizen
Leer	Früherer Wert für „ **Gültig bis“** -Datum	Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** in der ausgewählten Knowledge Base leer ist, wird der frühere Datumswert **Gültig bis** für den Wissensartikel beibehalten.
Ist nicht leer	Artikelaktualisierungsdatum + Artikelgültigkeit	Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** in der ausgewählten Knowledge Base nicht leer ist, wird das Datum für **Gültig bis** automatisch so aktualisiert, dass das Datum der Aktualisierung des Artikels als Ausgangspunkt gewählt wird und anschließend die Anzahl der Tage im Feld **Artikelgültigkeit hinzuaddiert** werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn der Wörterbuchwert des Felds **Gültig bis** geändert wird, überschreibt dieser Wörterbuchwert den Standardwert des Felds **Gültig bis**, der gemäß dem Feld **Artikelgültigkeit** berechnet wird.

E-Mail-Benachrichtigungen für ablaufende Wissensartikel

Am ersten Tag jedes Monats sendet die Anwendung eine E-Mail-Benachrichtigung an eine Liste autorisierter Empfänger, um sie an Artikel zu erinnern, die im nächsten Monat ablaufen. Der Empfänger kann dann das Datum **Gültig bis** verlängern, um den Artikel weiterhin zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigungen in verwalten Wissensmanagement.

Wissensartikel-Status

Wissensartikelversionen können während des Erstellungszyklus einen von mehreren Status aufweisen.

Hinweis:
Sie müssen das Plugin „Knowledge Management Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced) aktivieren und die Systemeigenschaft `glide.knowman.versioning.enabled` auf truefestlegen.
Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Plugin Wissensmanagement Advanced und Artikelversionsverwaltungseigenschaften.

Status	Beschreibung
Entwurf	Der Artikel wird gerade erstellt. **Hinweis:** Ein versionierter Wissensartikel im Status **Entwurf** kann nur vom Autor oder Überprüfer mit Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base, vom Besitzer einer Knowledge Base, von Anwendern mit den Rollen „admin“ und „knowledge_admin“ und von Mitgliedern der Besitzgruppe geändert werden, wenn eine Besitzgruppe hinzugefügt wird zum Artikel.
Prüfen	Der Entwurf des Artikels wird zur Genehmigung oder Ablehnung an die Überprüfer gesendet.
Geplant für Veröffentlichung	Die Entwurfsversion eines Wissensartikels soll an einem zukünftigen Datum veröffentlicht werden.
Veröffentlicht	Der Artikel wurde genehmigt und veröffentlicht. Wenn sich der Status eines Artikels zu **Veröffentlicht** ändert, ändert sich der Status aller zuvor veröffentlichten Versionen dieses Artikels zu **Veraltet**. **Hinweis:** Nachdem ein Wissensartikel mit einer Besitzgruppe genehmigt wurde, haben nur der Besitzer einer Knowledge Base und die Mitglieder der Besitzgruppe Mitwirkzugriff auf den Artikel.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status	Beschreibung
Ausstehende Außerbetriebnahme	Der veröffentlichte Artikel wird für die Deaktivierung ausgewählt, vorbehaltlich der Genehmigung.
Deaktiviert	Der veröffentlichte Artikel ist deaktiviert. Nicht mehr benötigte Artikel können nicht von externen Benutzern oder Kunden gesucht werden. Erstellen Sie zum Wiederverwenden eines stillgelegten Artikels einen neuen Artikel mit demselben Inhalt, der veröffentlicht wird, sobald er genehmigt wurde.
Veraltet	Eine neuere Version des Artikels wurde veröffentlicht. Endbenutzer können veröffentlichte Artikel sowie veraltete Versionen lesen.

Zugehörige Informationen

Zugriffssteuerungen für Wissen

E-Mail-Benachrichtigungsvorlagen für Wissensabonnement

Das Wissensabonnementfeature verwendet E-Mail Benachrichtigungsvorlagen, um Abonnementbenachrichtigungen an Wissensbenutzer zu senden.

Benutzer mit der Rolle admin oder knowledge_admin können diese E-Mail-Benachrichtigungsvorlagen anpassen. Um die Vorlage zu finden, navigieren Sie zu **Systembenachrichtigungen** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an. Weitere Informationen zum Anpassen einer Vorlage finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigung erstellen .

Abonnementbenachrichtigungen enthalten einen Link unten in der E-Mail zur Seite der Benachrichtigungseinstellungen des Benutzers.

Analytics- und Reporting-Lösungen für Wissensmanagement

Die folgenden Themen enthalten Informationen zu den Dashboards Platform Analytics-Lösungen und Bedarfseinblicke für Wissensmanagement.

Wissensmanagement Platform Analytics-Lösungen

Platform Analytics-Lösungen enthalten vorkonfigurierte Dashboards. Diese Dashboards enthalten Visualisierungen handlungsrelevanter Daten, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse und -praktiken optimieren können.

Platform Analytics-Lösungen

Platform Analytics-Datenvisualisierungen verwenden Performance Analytics-Indikatordaten, um Daten im Zeitverlauf anzuzeigen, sodass Sie Ihre Geschäftsprozesse analysieren und Verbesserungsbereiche identifizieren können. Mit Platform Analytics-Lösungen können Sie mit einem minimalen Setup den Mehrwert von Performance Analytics für Ihre Anwendung nutzen. Sie können auch jederzeit eigene Objekte erstellen.

Wichtig:
Richten Sie Platform Analytics-Lösungen in einer Instanz außerhalb der Produktion ein, und testen Sie die Lösung, bevor Sie sie in der Produktion aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um die Lösung für Wissensmanagementzu aktivieren, kann ein Administrator zu navigieren **Performance Analytics** > **Geführtes Setup**an. Klicken Sie auf **Erste Schritte**, und scrollen Sie dann zum Abschnitt für Wissensmanagement. Das geführte Setup führt Sie durch den gesamten Einrichtungs- und Konfigurationsprozess.

Hinweis:
Sie müssen Aktivieren Sie das Plugin Wissensmanagement Advanced.

Domänentrennung und Benutzer unter „Ausführen als“

In einigen Lösungen ist der Systemadministrator als Benutzer unter **Ausführen als** für Datensammlungsaufträge in den Platform Analytics-Lösungen festgelegt. In anderen Lösungen bleibt der Benutzer unter **Ausführen als** für Datensammlungsaufträge leer. Stellen Sie sicher, dass der Benutzer unter **Ausführen als** in der Instanz vorhanden ist und über die entsprechenden Zugriffsberechtigungen verfügt. Die Festlegung eines nicht geeigneten Benutzers unter **Ausführen als** kann zu Fehlern oder zu einer Begrenzung der erfassten Daten führen. Diese Einstellung wirkt sich nur aus, wenn die Domain Separation aktiviert ist.

Neue und veraltete Versionen dieser Lösung

In London wurde diese Lösung durch eine neue Version, com.snc.pa.knowledge_v2, ersetzt. Wenn Sie eine frühere Version der Lösung aktiviert und dann ein Upgrade Ihrer Instanz durchgeführt haben, ist die frühere Lösung weiterhin vorhanden und kann weiterhin verwendet werden. Sie können auch die neuere Version aktivieren, ohne Daten aus vorhandenen Indikatoren und Aufgliederungen zu verlieren. Wenn Sie die neuere Version aktivieren, führen Sie einen Auftrag zur Verlaufsdatensammlung aus, um alle neuen Indikatoren und Aufgliederungen auszufüllen.

Fügen Sie den Wissensmanagement-Dashboards Selfservice-Analysen hinzu

Wenn Sie Selfservice-Analysen für eine Instanz aktiviert haben, können Sie Ihren Performance Analytics-Dashboards oder einem Serviceportal Widgets für Selfservice-Analysen hinzufügen. Um eine einsatzbereite Reihe von Indikatoren und Aufgliederungen zu erhalten, aktivieren Sie das Plugin „Self-Service Analytics PA“ (`com.snc.pa.self_service_analytics`). Suchen Sie die Selfservice-Indikatoren über die Performance Analytics-Administratorkonsole, erstellen Sie dann Widgets, und fügen Sie sie Ihrem Dashboard oder Portal hinzu. Aktivieren Sie zudem den Datensammlungsauftrag für [SSA] Selfservice-Analysen.

Zugehörige Informationen

Platform Analytics-Lösungen

Performance Analytics-Abonnement aktivieren

Wissensmanagement-Dashboard

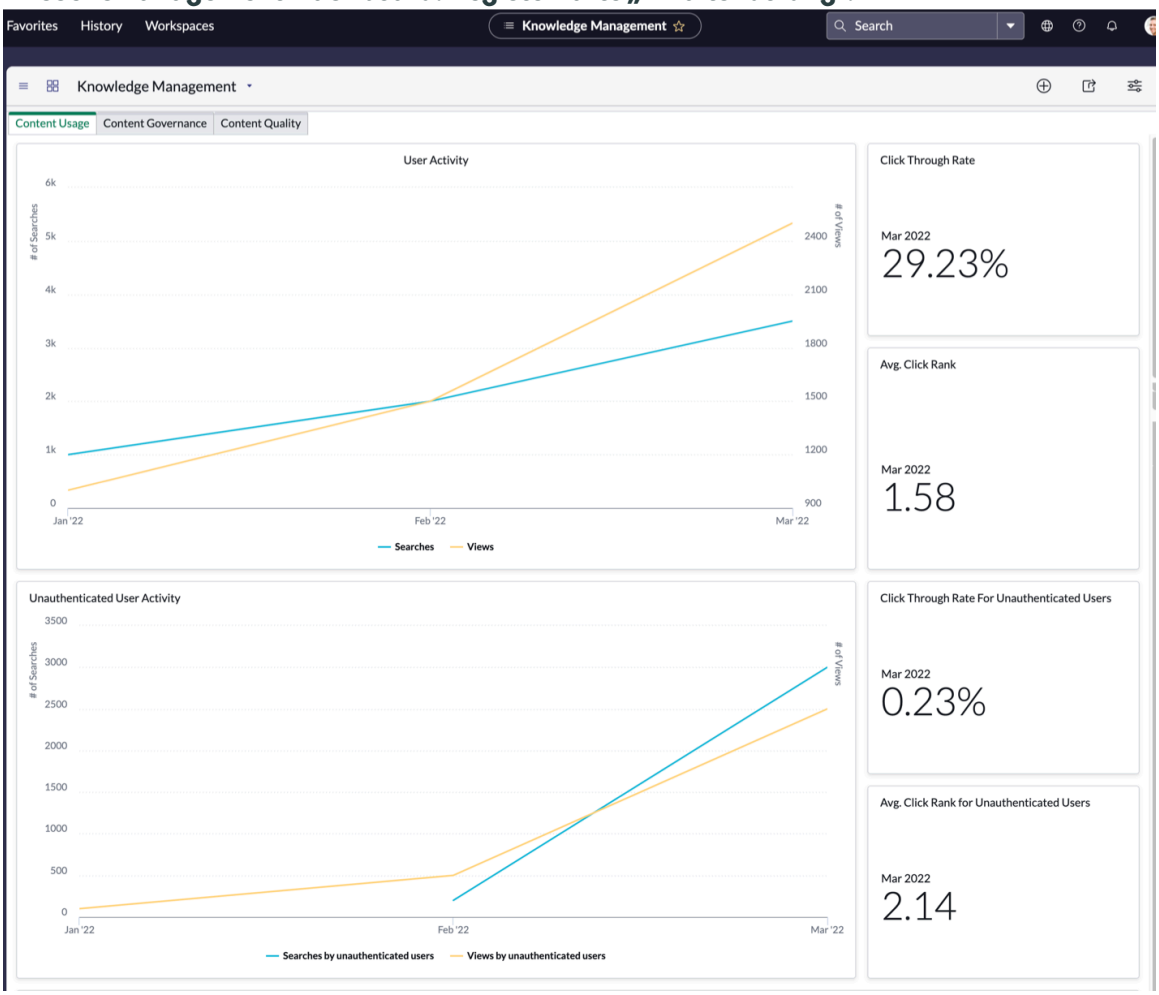
Das Dashboard Wissensmanagement hilft Besitzern und Managern von Wissensinhalten, die Nutzung und Qualität ihrer Wissensinhalte zu bestimmen. Es hilft sicherzustellen, dass die richtigen Prozesse und Verfahren für die Inhaltserstellung eingehalten werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Diese Dokumentation bezieht sich auf das Performance Analytics-Inhaltspaket für Wissensmanagement v2, eingeführt in London. Es bezieht sich nicht auf die ältere, veraltete Version.
- Um die Lösung für Wissensmanagementzu aktivieren, kann ein Administrator zu navigieren **Performance Analytics** > **Geführtes Setup**an. Wählen Sie Erste Schritte aus, und scrollen Sie dann zum Abschnitt für Wissensmanagement. Das geführte Setup führt Sie durch den gesamten Einrichtungs- und Konfigurationsprozess.
- Um auf das Dashboard Wissensmanagement zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Self-Service** > **Dashboard**an. **Suchen Sie im Feld Such-Dashboard** nach dem Wissensmanagement-Dashboard.

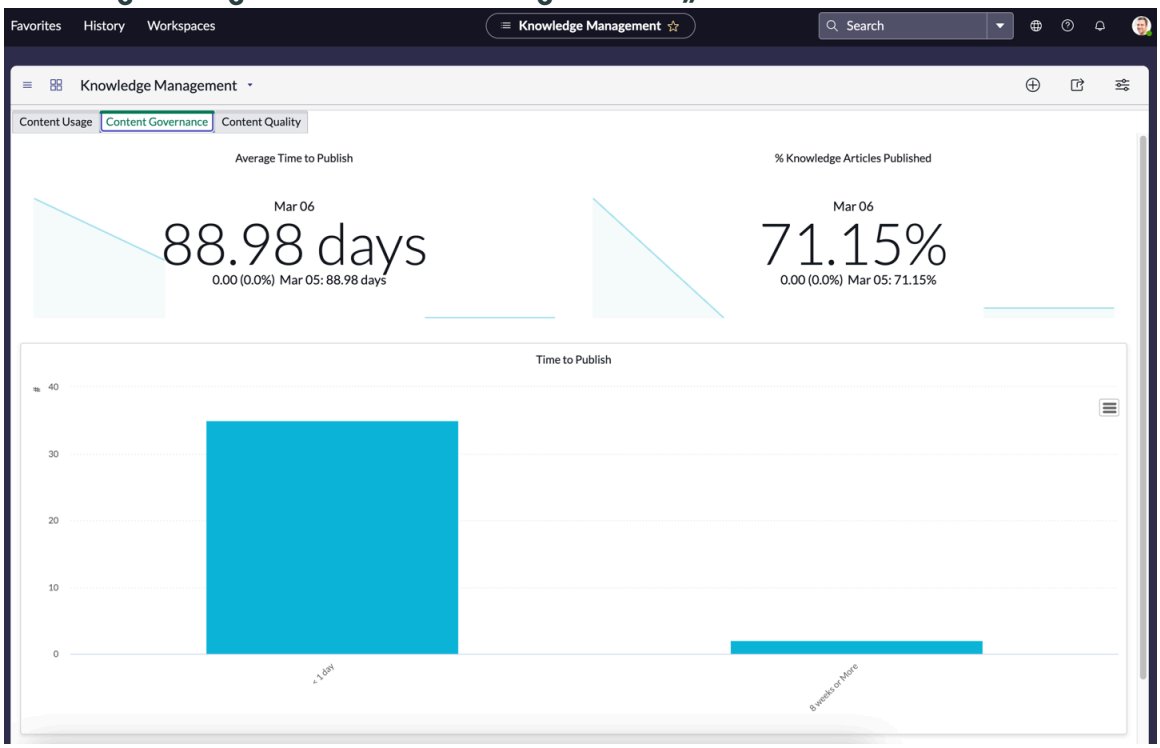
Wissensmanagement-Dashboard: Registerkarte „Inhaltsnutzung“.



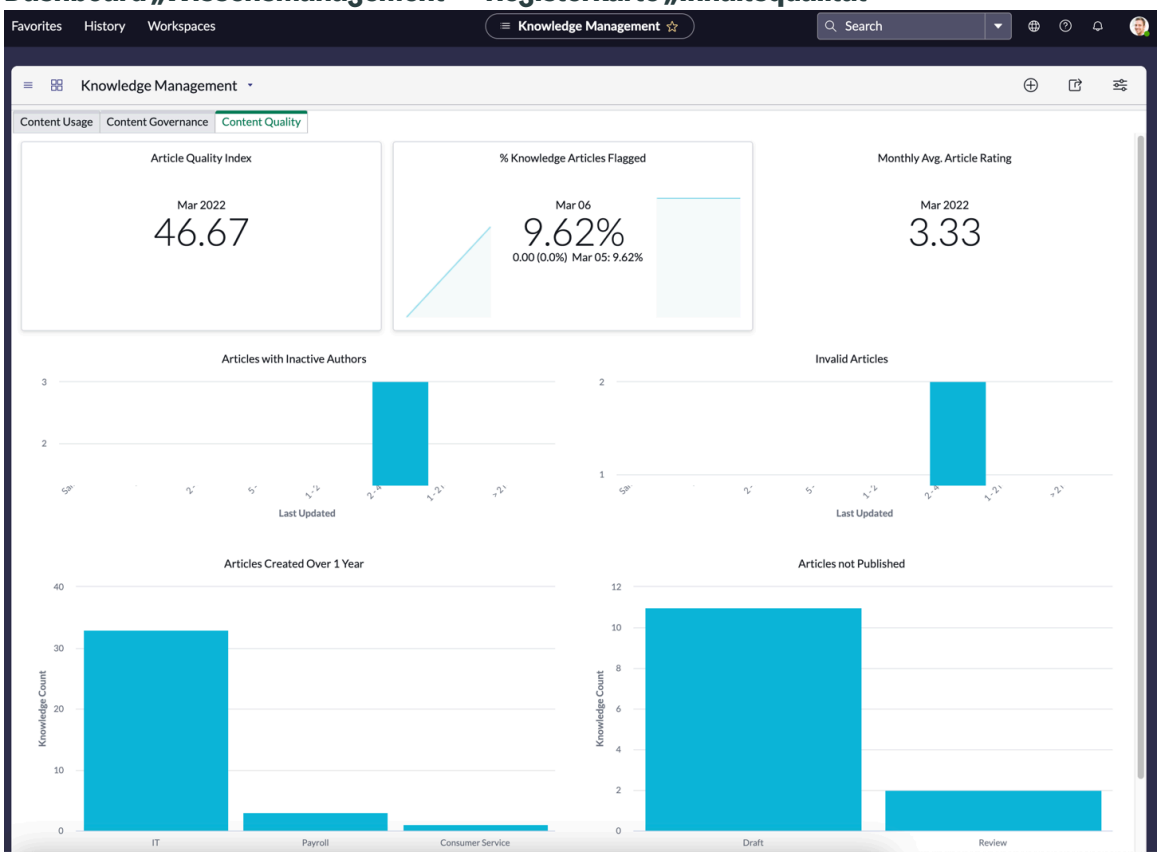
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Knowledge Management-Dashboard – Registerkarte „Content Governance“



Dashboard „Wissensmanagement“ – Registerkarte „Inhaltsqualität“



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
Wissensmanager: muss Problembereiche identifizieren und Ressourcen optimal leiten.	knowledge_manager	Kann die Geschwindigkeit der Inhaltsveröffentlichung überprüfen und erkennen, nach welchen Inhalten die Kunden suchen, und somit die Arbeit der Inhaltsverantwortlichen effizienter anleiten.
Wissensadministrator: benötigt klare Einblicke in die Nutzung und Qualität von Wissensinhalten.	knowledge_admin	Kann die Inhaltserstellung planen und anleiten.
Inhaltsersteller: muss die Verwendung von Inhalten, die sie besitzen, und Bereiche mit Verbesserungspotenzial sehen	pa_viewer	Kann erkennen, nach welchen Inhalten im Fachbereich des Betreffenden die Kunden suchen.

CSM Knowledge Management-Dashboard – Indikatoren

Das CSM Knowledge Management-Dashboard bietet drei Ansichten: Inhaltsnutzung, Inhalts-Governance und Inhaltsqualität.

Das Knowledge Management-Dashboard enthält die folgenden Leistungskennzahlen:

% der veröffentlichten Wissensartikel

Eine tägliche Berechnung mit der Formel [[Anzahl der veröffentlichten Wissensartikel]]/[[Anzahl der aktiven Wissensartikel]]

Monatliche durchschnittliche Artikelbewertung

Eine monatliche Berechnung der Summe aller Artikelbewertungen für den Monat geteilt durch die Anzahl der für den Monat bewerteten Wissensartikel.

Durchschnittlicher Auswahlrang

Monatliche Berechnung mit der Formel [[Summe der Wissenssuchränge]]/Anzahl der Wissenssuchen mit Rang]]

Wählen Sie „Durchsatz“ aus

Eine monatliche Berechnung mit der Formel Anzahl der Wissenssuchen mit Rang]]/[[Anzahl der Wissenssuchen]]

Durchschnittliche Zeit bis zur Veröffentlichung

Die durchschnittliche Zeit bis zur Veröffentlichung wird täglich als Anzahl von Tagen neu berechnet. Das Ziel dieses Indikators besteht in der Minimierung der Punktzahlen.

Anzahl der aktiven Anwender, die Suchvorgänge durchgeführt haben: Monatlich

Anzahl der authentifizierten Anwender, die im Vormonat mindestens eine Suche in der Knowledge Base durchgeführt haben. Das Ziel besteht in der Maximierung der Anzahl.

Anzahl der aktiven Anwender, die Artikel angezeigt haben: Monatlich

Anzahl der authentifizierten Anwender, die im Vormonat mindestens einen Wissensartikel angezeigt haben. Das Ziel besteht in der Maximierung der Anzahl.

Anzahl der Wissenssuchen mit Rang – monatlich

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anzahl der Wissenssuchen in einem Monat, bei denen das Feld Am häufigsten ausgewählter Rang einen Wert größer als null hat. Das Ziel besteht in der Maximierung der Anzahl.

Anzahl der Wissenssuchen – monatlich

Die Anzahl der in einem Monat durchgeführten Wissenssuchen. Das Ziel besteht in der Maximierung der Anzahl.

Anzahl der bewerteten Wissensartikel: monatlich

Die Anzahl der in einem Monat erstellten Knowledge-Feedback-Datensätze, mit Ausnahme von Datensätzen, bei denen das Feld „Bewertung“ leer ist. Das Ziel besteht in der Maximierung der Anzahl.

Anzahl der veröffentlichten Wissensartikel

Die täglich erfasste Gesamtzahl der Wissensartikel, die in den Status „Veröffentlicht“ versetzt wurden. Das Ziel besteht in der Maximierung der Anzahl.

Anzahl der aktiven Wissensartikel

Täglich erfasste Anzahl der aktiven Wissensartikel mit auf dem neuesten Stand befindlichen Workflows. Das Ziel besteht in der Maximierung der Anzahl.

Summe der Wissensartikelbewertung – monatlich

Die monatliche Summe aller Bewertungen von Wissensartikeln. Dieser Indikator wird nur verwendet, um die durchschnittliche monatliche Artikelbewertung zu berechnen.

Summe der Wissenssuchränge: Monatlich

Die Summe der Feedback-Rangfolgen von Wissenssuchen, die in einem Monat durchgeführt wurden, ohne leere Werte für „Höchste Auswahlrang“. Das Ziel besteht in der Maximierung der Anzahl.

Durchschnittlicher Auswahlrang für nicht authentifizierte Anwender

Eine monatliche Berechnung des durchschnittlichen Auswahlrangs für die nicht authentifizierte Anwenderaktivität. Die Punktzahl wird gemäß der Formel [[Summe der Wissenssuchränge durch nicht authentifizierte Anwender – monatlich]]/[[Anzahl der Wissenssuchen durch nicht authentifizierten Anwender mit Rang – monatlich]] berechnet. Ein niedrigerer Wert ist besser.

Wählen Sie „Durchsatz für nicht authentifizierte Benutzer“ aus

Eine monatliche Berechnung des Prozentsatzes der Auswahlrate für die nicht authentifizierte Anwenderaktivität. Die Punktzahl wird mit der Formel [[Anzahl der Wissenssuchen durch nicht authentifizierten Anwender mit Rang – monatlich]]/[[Anzahl der Wissenssuchen durch nicht authentifizierten Anwender – monatlich]] * 100 berechnet. Ein höherer Wert ist besser.

Anzahl der Wissenssuchen durch nicht authentifizierte Anwender – monatlich

Eine monatliche Anzahl der Wissenssuchen durch nicht authentifizierte Anwender.

Anzahl der Artikelansichten durch nicht authentifizierte Anwender: Monatlich

Eine monatliche Anzahl der Wissensartikel, die von nicht authentifizierten Anwendern aufgerufen wurden.

Summe der Wissenssuchränge nach nicht authentifizierten Anwendern – monatlich

Eine monatliche Summe der Wissenssuchränge für die nicht authentifizierte Benutzeraktivität.

Anzahl der Wissenssuchen mit Rang für nicht authentifizierte Anwender – monatlich

Eine monatliche Anzahl der Wissenssuchen mit ausgewähltem Rang für die nicht authentifizierte Anwenderaktivität.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgliederungen

Die folgenden Aufgliederungen gelten für die Indikatoren im Dashboard:

- Zeit zum Veröffentlichen von Gruppen
- Knowledge Base
- Wissenskategorie

Datenvisualisierungen

Die Dashboards enthalten die folgenden Visualisierungen:

Titel	Typ	Beschreibung
Artikel mit inaktiven Autoren	Spalte	Aktiv = true und Author.Active = False
Ungültige Artikel	Spalte	Aktiv = wahr, und Workflow ist einer der Werte Entwurf, Überprüfung, Veröffentlicht oder Ausstehende Stilllegung, und Gültig bis ist vor heute und spätestens = wahr
Artikel, die über ein Jahr erstellt wurden	Spalte	Aktiv = true und Erstellt = vor vor 1 Jahr
Artikel nicht veröffentlicht	Spalte	Aktiv = true und Workflow ist Entwurf oder Überprüfung

Zugehörige Informationen

Dashboards

Wissensmanagement-Dashboard „Übersicht“

Das Übersichts-Dashboard Wissensmanagement bietet eine Übersicht über verschiedene Nutzungsmetriken, die Wissensartikeln zugeordnet sind. Sie können die Nutzung und Ansichten von Wissen anzeigen und nachverfolgen und die Maßnahmen von Inhaltseigentümern effizienter lenken.

Hinweis:

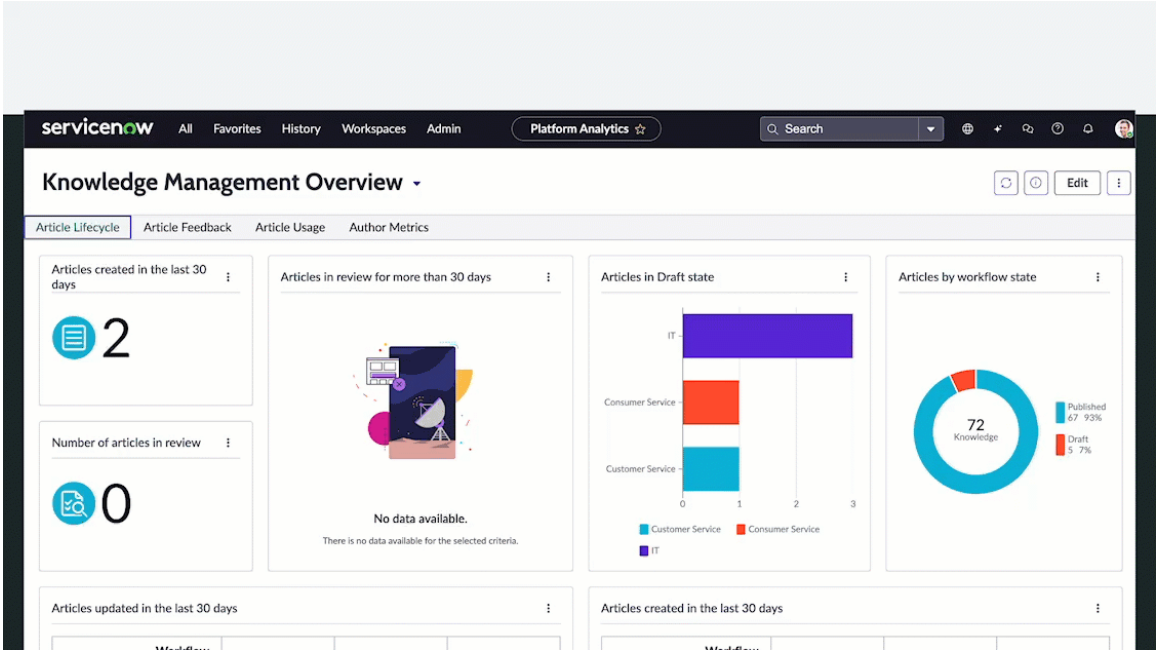
Wenn Sie von einem früheren Release upgraden, müssen Sie das Plugin „Wissensübersicht“ (com.sn_knowledge_overview) aktivieren, um das Übersichts-Dashboard Wissensmanagement zu aktivieren. Sie müssen auch den Navigationspfad aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren Sie den Navigationspfad für das Übersichts-Dashboard Wissensmanagement ..

Aktivieren Sie das reaktionsfähige Dashboard, um Analytics zu optimieren, indem Sie die Systemeigenschaft `glide.cms.enable.responsive_grid_layout` auf „true“ setzen.

Um auf das Dashboard Wissensmanagement „ Übersicht“ zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Self-Service** > **Dashboards**an. Suchen Sie mithilfe des Suchfelds nach dem Dashboard „Wissensmanagement Übersicht“. Das Dashboard wird angezeigt und standardmäßig mit der Registerkarte **Artikellebenszyklus** geöffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wissensmanagement-Übersichts-Dashboard



Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
Knowledge Manager: Problembereiche identifizieren und Ressourcen optimal leiten	knowledge_manager	Kann die Geschwindigkeit der Inhaltsveröffentlichung überprüfen und sehen, nach welchen Inhalten Kunden suchen.
Knowledge-Administrator: muss die Nutzung und Qualität der Wissensinhalte transparent nachvollziehen können.	knowledge_admin	Kann die Inhaltserstellung planen und anleiten.

Berichte

Das Übersichts-Dashboard Wissensmanagement enthält verschiedene Berichte.

Titel	Typ	Beschreibung
Artikellebenszyklus		
In den letzten 30 Tagen erstellte Artikel	Einzelne Punktzahl (42)	Gesamtzahl der in den letzten 30 Tagen erstellten Artikel.
Anzahl der Artikel in der Überprüfung	Einzelne Punktzahl (42)	Die Gesamtzahl der Artikel im Überprüfungsstatus.
Artikel nach Workflow-Status	Kreis ( )	Zeigt Artikel nach ihrem Workflow-Status an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Artikel, die seit mehr als 30 Tagen geprüft werden	Horizontaler Balken (für horizontalen Balken)	Zeigt die Artikel an, die sich seit mehr als 30 Tagen im Überprüfungsstatus befinden.
In den letzten 30 Tagen erstellte Artikel	Pivot-Tabelle ( )	Zeigt die in den letzten 30 Tagen erstellten Artikel und die Knowledge Bases und Workflows, die den Artikeln zugeordnet sind.
In den letzten 30 Tagen aktualisierte Artikel	Pivot-Tabelle ( )	Zeigt die in den letzten 30 Tagen aktualisierten Artikel sowie die Knowledge Bases und Workflows, die den Artikeln zugeordnet sind.
Artikel, die in den nächsten 90 Tagen ablaufen	Pivot-Tabelle ( )	Zeigt die Artikel an, die in den nächsten 90 Tagen ablaufen, und zeigt die Artikel an.
Artikel im Entwurfsstatus	Horizontaler Balken (für horizontalen Balken)	Zeigt die Artikel im Entwurfsstatus an.
Feedback zu Artikel		
In den letzten 30 Tagen markierte Artikel	Einzelne Punktzahl ( )	Gesamtzahl der in den letzten 30 Tagen gekennzeichneten Artikel.
In den letzten 30 Tagen als nicht hilfreich markierte Artikel	Einzelne Punktzahl ( )	Gesamtanzahl der Artikel, die in den letzten 30 Tagen als nicht hilfreich markiert wurden.
In den letzten 30 Tagen hinzugefügte Kommentare	Einzelne Punktzahl ( )	Gesamtzahl der Artikel, die in den letzten 30 Tagen Kommentare erhalten haben.
Artikelbewertungen in den letzten 30 Tagen	Pivot-Tabelle ( )	Zeigt die Bewertungen für Artikel an, die sich in verschiedenen Workflow-Status befinden. Außerdem wird die durchschnittliche Bewertung von Artikeln aus verschiedenen Knowledge Bases angezeigt.
Durchschnittliche Artikelbewertung	Einzelne Punktzahl ( )	Zeigt die durchschnittliche Bewertung der bewerteten Artikel an.
Artikelnutzung		
Wissensnutzung	Vertikaler Balken (für vertikalen Balken)	Zeigt die Anzahl der Artikel an, die als Anhänge verwendet werden.
Artikelansichten	Vertikaler Balken (für vertikalen Balken)	Zeigt die Anzahl der Artikel an, die in der Knowledge Base angezeigt wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Wissensnutzung nach Monaten	Linie ( )	Zeigt die Anzahl der Artikel, die als Anhänge verwendet werden, nach Monat geordnet.
Trend der Artikelansichtsanzahl nach Monat	Linie ( )	Zeigt die Anzahl der angezeigten Artikel nach Monat im Trend.
Autorenmetriken		
Monatliche Wissensnutzung durch Autor	Trend ( )	Zeigt die Anzahl der Artikel, die als Anhänge verwendet werden, nach Monat in Bezug auf den Autor.
Monatliche Wissensabfragen nach Autor	Trend ( )	Zeigt die Anzahl der aufgerufenen Artikel pro Monat im Trend pro Autor an.
Vom Autor erstellte Artikel	Trend ( )	Zeigt Artikel, die gemäß dem Wissensautor erstellt wurden, nach Monat.

Aktualisieren Sie den Navigationspfad für das Übersichts-Dashboard Wissensmanagement .

Aktualisieren Sie den Navigationspfad, um auf das Übersichts-Dashboard Wissensmanagement zuzugreifen.

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie das Plugin „Wissensübersicht“ (com.sn_knowledge_overview).
- Wenn Sie ein Upgrade von einem früheren Release durchführen, müssen Sie den Wissensübersichtseintrag in der Tabelle „Module“ (sys_app_module) aktualisieren.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Module**an.
2. Geben Sie auf der Seite „Module“ im Feld **Titel** die Übersichtein.
3. Geben Sie im **Menüfeld Anwendung**Wissenein.
4. Öffnen Sie das **Übersichtsmodul**.
5. Klicken Sie auf der Seite „Modulübersicht“ auf **Linktyp**.
6. Wählen Sie aus der Liste im Feld **Linktyp** die Option **URL (unter Argumente)** aus.
7. Geben Sie im Feld **Argumente**$pa_dashboard.do?sysparm_dashboard=bcaa1278c30101107b15f97c9840ddf7 ein.
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Der Navigationspfad für das Dashboard Wissensmanagement wird auf aktualisiert **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Übersicht**an.

Pareto-Diagramm für Einblicke in Wissensbedarf

Mit dem Pareto-Diagramm für Knowledge Demand Insights können Sie Wissenslücken bei Kandidaten visualisieren und die Reihenfolge priorisieren, in der Wissenslücken geschlossen werden sollen.

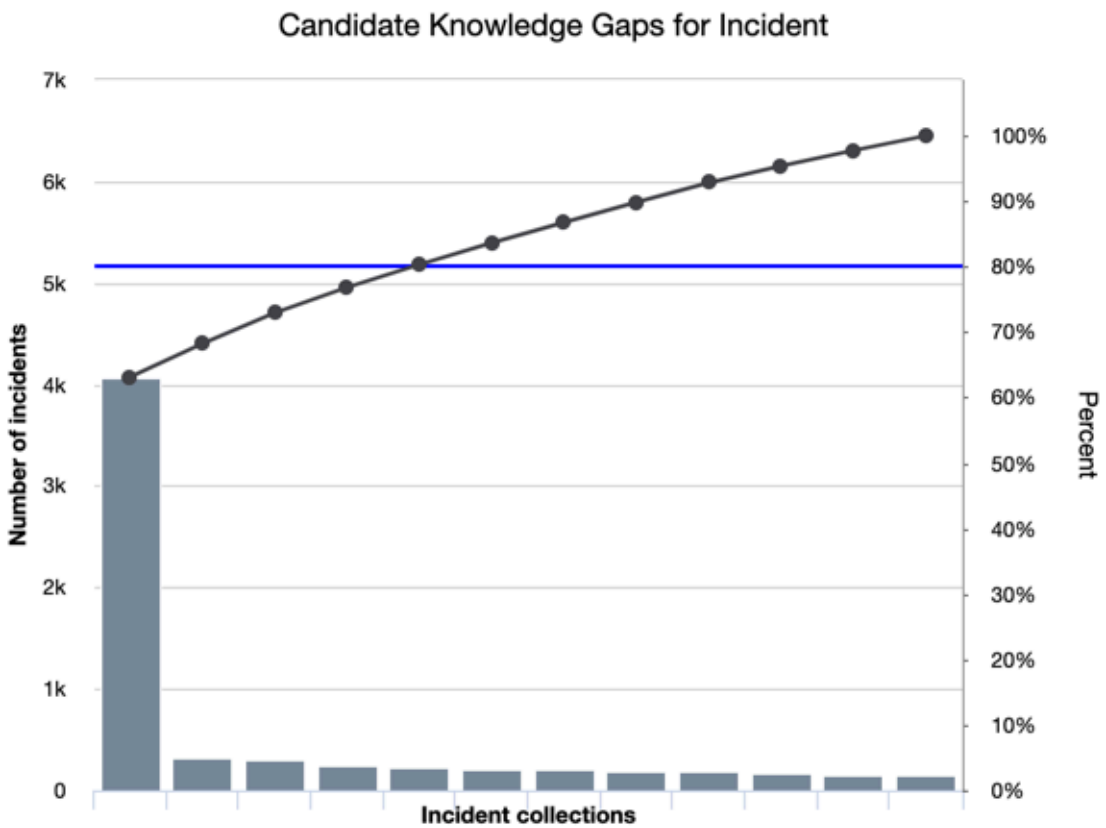
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgenden Informationen sind im Pareto-Diagramm für Einblicke in Wissensbedarf verfügbar:

- Die linke Y-Achse zeigt die Anzahl der Aufgaben ohne oder mit unzureichender Wissensabdeckung an.
- Die rechte Y-Achse ist der kumulative Prozentsatz der Gesamtzahl der ausgewerteten Aufgaben.
- Jeder Balken stellt eine Sammlung ähnlicher Aufgaben dar, die keine gute Wissensabdeckung aufweisen. Die Balken sind in absteigender Reihenfolge angeordnet, sodass links die Sammlung mit den meisten Aufgaben angezeigt wird. Mit dieser Reihenfolge können Sie die größte Sammlung zuerst auflösen. Wenn Sie auf einen Balken zeigen, werden die Anzahl der in diesem Balken enthaltenen Aufgaben und deren kumulative Prozentsätze angezeigt.
- Das Liniendiagramm zeigt den kumulativen Prozentsatz der Aufgaben an, die in jeder Sammlung enthalten sind.
- Die blaue Linie zeigt 80 % der Gesamtzahl der Aufgaben an, die keine oder eine unzureichende Wissensabdeckung aufweisen. Der Schnittpunkt der blauen Linie und des Liniendiagramms gibt die Mindestanzahl der Erfassungen an, die gelöst werden müssen, damit 80 % der Aufgaben abgedeckt werden können.

Example: Pareto-Diagramm für Bedarfseinblicke

Die folgende Abbildung zeigt ein Pareto-Diagramm zum Identifizieren möglicher Wissenslücken für Incidents.



Automatische Übersetzung

Zugehörige Informationen

Dashboard „Einblicke für Fälle anfordern“

Dashboard „Einblicke für Incidents anfordern“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

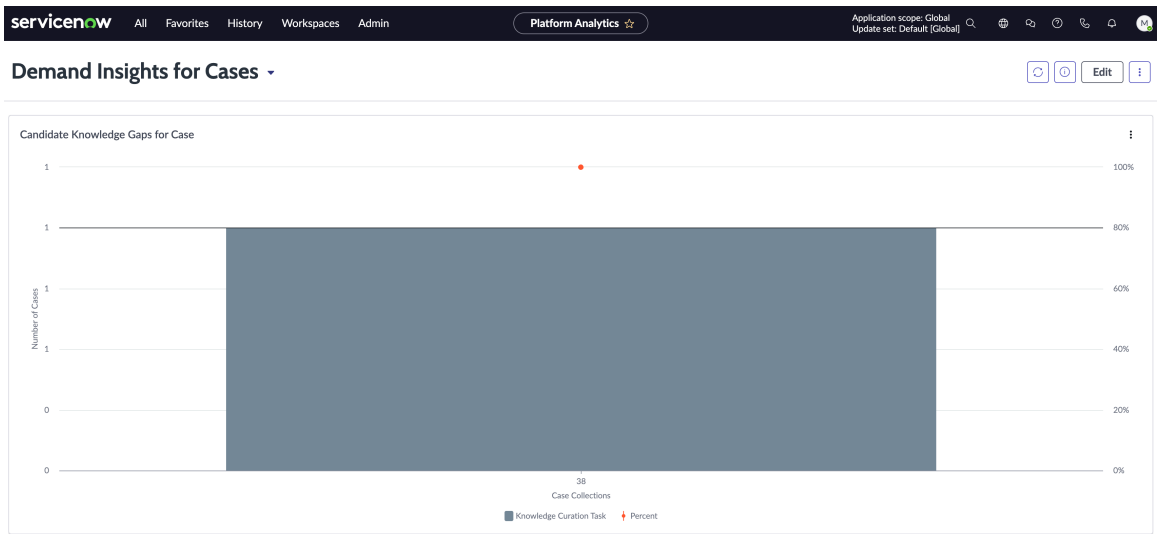
Dashboard „Einblicke für HR-Fälle“ anfordern

Wissensbedarfeinblicke

Dashboard „Einblicke für Fälle anfordern“

Mit dem Dashboard „Einblicke für Fälle anfordern“ können Sie als Kundenservicefallmanager identifizieren, welche Fälle keine oder eine unzureichende Wissensabdeckung aufweisen. Anschließend können Sie Feedbackaufgaben für Wissenslücken erstellen, um solche Fälle abzuwehren.

Das Plugin „Predictive Intelligence für Wissensmanagement“ (com.snc.knowledge_ml) enthält das Dashboard „Einblicke für Fälle anfordern“. Weitere Informationen finden Sie unter Predictive Intelligence for Knowledge Management und Zusätzliche Plugins für das Wissensmanagement. Der Navigationspfad zum Anzeigen dieses Dashboards lautet **Alle** > **Platform Analytics** > **Bibliothek** > **Dashboards**an. Suchen Sie mithilfe des Suchfelds nach dem Dashboard.



Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rollen
Kundenservice-Fallmanager: Muss identifizieren, welche Fälle keine gute Wissensabdeckung aufweisen.	sn_km_ml.knowledge_curation_user und sn_customerservice_manager

Berichte

Titel	Typ	Beschreibung
Kandidatenwissenslücken für Fall	Pareto-Diagramm	Zeigt Daten aus der Tabelle „Wissenskurationsaufgabe“ [kb_curation_task_cluster] unter den folgenden Bedingungen an: Kurationskonfiguration = sn_customerservice_case UND Lösung.Aktiv = wahr

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Pareto-Diagramm für Einblicke in Wissensbedarf

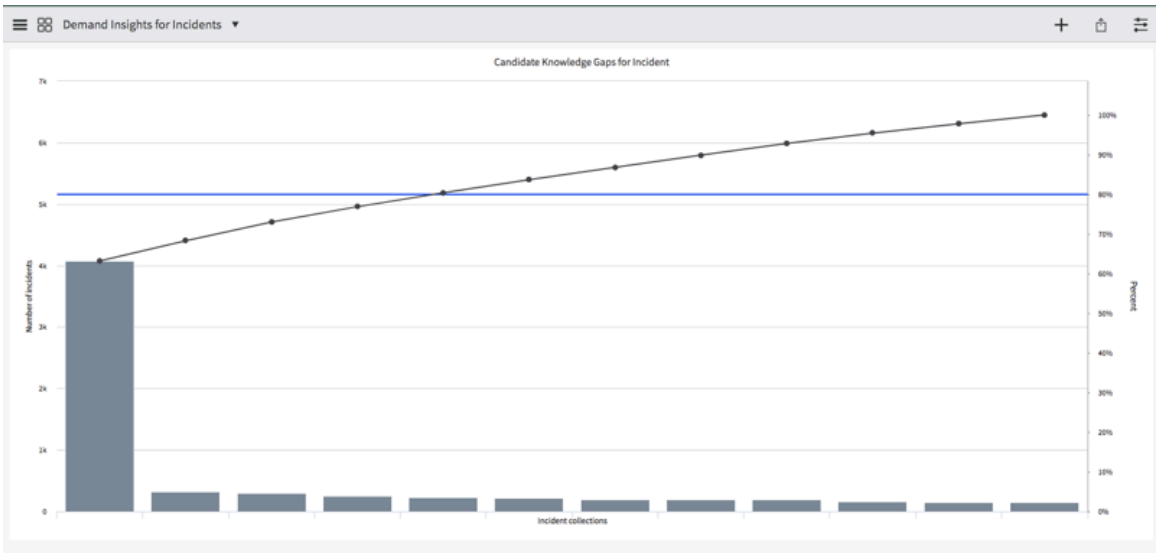
Wissensbedarfeinblicke

Dashboard „Einblicke für Incidents anfordern“

Mit dem Dashboard „Einblicke für Incidents anfordern“ können Sie als Incident-Manager erkennen, für welche Incidents keine oder eine unzureichende Wissensabdeckung vorliegt. Anschließend können Sie Feedbackaufgaben für Wissenslücken erstellen, um solche Incidents abzuwehren.

Das Plugin „Predictive Intelligence für Wissensmanagement“ (com.snc.knowledge_ml) enthält das Dashboard „Einblicke für Incidents anfordern“. Weitere Informationen finden Sie unter Predictive Intelligence for Knowledge Management und Zusätzliche Plugins für das Wissensmanagement.

Dashboard „Einblicke für Incidents anfordern“



Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Incident-Manager: Muss identifizieren, welche Incidents keine gute Wissensabdeckung aufweisen.	sn_km_ml.knowledge_curation_user und incident_manager

Berichte

Titel	Typ	Beschreibung
Kandidatenwissenslücken für Incident	Pareto-Diagramm	Zeigt Daten aus der Tabelle „Wissenskurationsaufgabe“ [kb_curation_task_cluster] unter den folgenden Bedingungen an: Kurationskonfiguration = Incident UND Lösung.Aktiv = wahr

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Pareto-Diagramm für Einblicke in Wissensbedarf

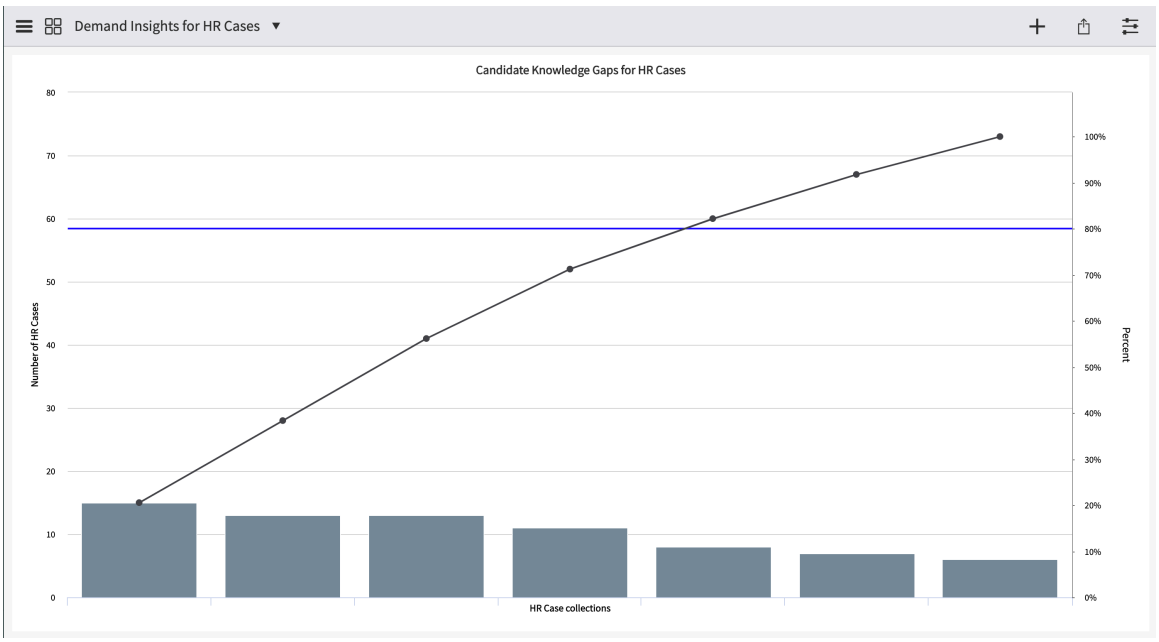
Wissensbedarfeinblicke

Dashboard „Einblicke für HR-Fälle“ anfordern

Mit dem Dashboard „Bedarfseinblicke für HR-Fälle“ können Sie als HR-Mitarbeiter feststellen, welche HR-Fälle keine oder eine nur unzureichende Wissensabdeckung aufweisen. Sie können dann Feedback-Aufgaben für Wissenslücken erstellen, um solche HR-Fälle zu vermeiden.

Hinweis:
Aktivieren Sie für das Dashboard „Bedarfseinblicke für HR-Fälle“ das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ [com.sn_hr_core] und das Plugin „Predictive Intelligence für Wissensmanagement“ [com.snc.knowledge_ml].

Dashboard „Einblicke für HR-Fälle“ anfordern



Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
HR-Mitarbeiter: Muss identifizieren, welche HR-Fälle keine gute Wissensabdeckung aufweisen.	sn_km_ml.knowledge_curation_user und sn_hr_core.admin

Berichte

Titel	Typ	Beschreibung
Wissenslücken von Kandidaten für HR-Fälle	Pareto-Diagramm	Wissenslücken von Kandidaten für HR-Fälle.

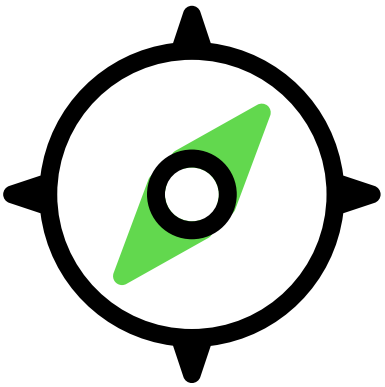
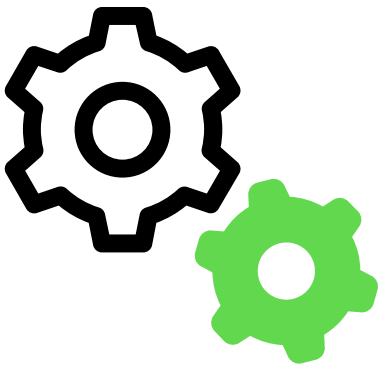
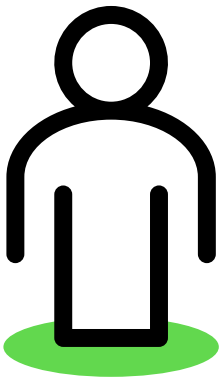
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist in Wissensmanagement

Verwenden Sie ServiceNow Now Assist in Wissensmanagement, um einen neuen Wissensartikel für einen Fall oder Incident über den Now Assist Bereich , die klassische Umgebung oder das entsprechende konfigurierbarer Arbeitsbereich] zu generieren. Service Desk-Mitarbeiter können mit diesen Artikeln Kunden schneller Lösungen vorschlagen.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Verwenden
		
Erfahren Sie mehr über die Kompetenzen der generativen KI, die in Now Assist in Wissensmanagement verfügbar sind.	Aktivieren Sie Now Assist in Wissensmanagement, und konfigurieren Sie die generativen KI-Kompetenzen an.	Generieren Sie neue Artikel mit Now Assist in Wissensmanagement.

Problembehandlung und Hilfe

- Community-Forum für Wissensmanagement
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Now Assist in Wissensmanagement erkunden

Verwenden Sie die Anwendung Now Assist in Wissensmanagement, damit Service Desk-Mitarbeiter einen neuen Wissensartikel für einen Fall oder Incident über den Bereich Now Assist, die klassische Umgebung und konfigurierbarer Arbeitsbereichgenerieren können.

Now Assist in Wissensmanagement Übersicht

Nach der Aktivierung und Konfiguration stellt Now Assist in Wissensmanagement einem Service Desk-Mitarbeiter die folgenden generativen KI-Fähigkeiten zur Verfügung:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

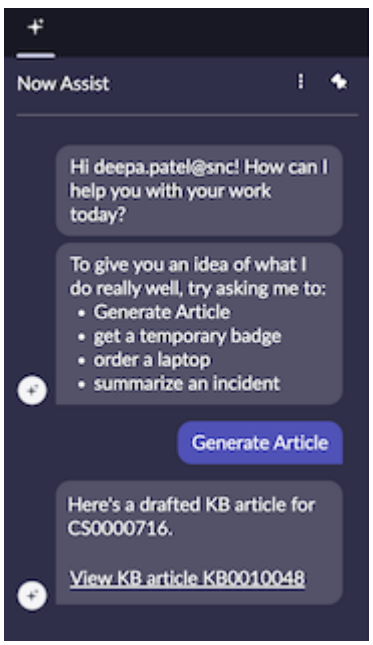
- Service Desk-Mitarbeiter können Artikel im Now Assist Bereich generieren.
- Service Desk-Mitarbeiter können Artikel aus ihrem jeweiligen konfigurierbarer Arbeitsbereichgenerieren.
- Service Desk-Mitarbeiter können auch Artikel in der Knowledge Base bearbeiten und veröffentlichen.

Now Assist in Wissensmanagement Kompetenzen

Die Anwendung Now Assist in Wissensmanagement enthält die Kompetenz „KB-Generierung“, mit der Service Desk-Mitarbeiter Wissensartikel generieren können, während sie an einem Fall oder Incident arbeiten. Service Desk-Mitarbeiter können Lösungen dokumentieren, an Kunden weiterleiten und dadurch schnelle Lösungen für ihre Fragen und Probleme bieten.

Now Assist-Bereich

Service Desk-Mitarbeiter können den Bereich Now Assist in ihrem Arbeitsbereich verwenden. Diese Konversations-Schnittstelle ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, einen neuen Wissensartikel zu generieren, der sich auf einen Fall oder Incident bezieht. Weitere Informationen zum Now Assist-Bereich finden Sie unter Now Assist panel .



Zugehörige Informationen

Generate a knowledge article from the CSM Configurable Workspace and classic environment with Now Assist

Generate a knowledge article from the Service Operations Workspace for ITSM and classic environment by using Now Assist

Generate a knowledge article from HR Agent Workspace with Now Assist

Generieren Sie mit einen Wissensartikel aus der klassischen Umgebung Now Assist

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist in Wissensmanagementkonfigurieren

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie Now Assist in der Anwendung Wissensmanagement] konfigurieren, damit Service Desk-Mitarbeiter die generativen KI-Kompetenzen in ihrem Anwendungsarbeitsbereich und in der klassischen Umgebung verwenden können.

Konfiguration – Übersicht

Konfigurieren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter Fähigkeiten der generativen KI verwenden, um neue Wissensartikel zu generieren.

Konfigurieren der Kompetenz „KB-Generierung“.

Konfigurieren Sie die KB-Generierungskompetenz, die Service Desk-Mitarbeiter verwenden können, um einen Wissensartikel mit Now Assistzu entwerfen.

Vorbereitungen

Vor der Konfiguration der Kompetenz „KB-Generierung“ müssen die folgenden Anwendungen und die entsprechenden Plugins installiert werden.

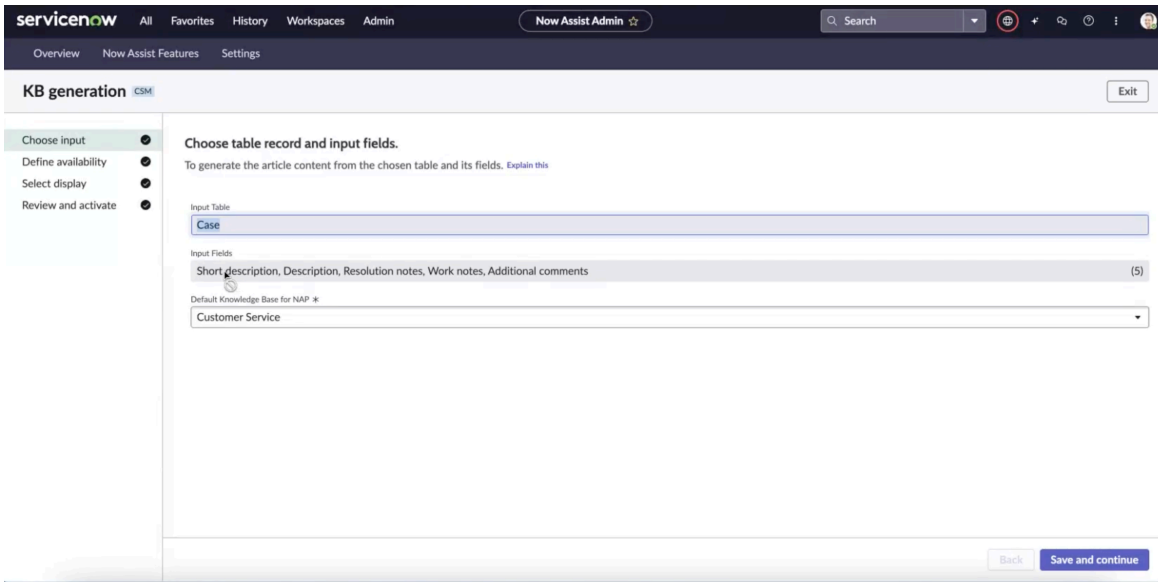
- Die neuesten Funktionen für Now Assist in Wissensmanagement und Wissen in den Store-Apps UI Builder müssen vor den folgenden Konfigurationsschritten installiert werden.
- Die Schritte zur ServiceNow Store-Installation finden Sie unter ServiceNow Store-Anwendungen installieren .

Erforderliche Rolle: admin

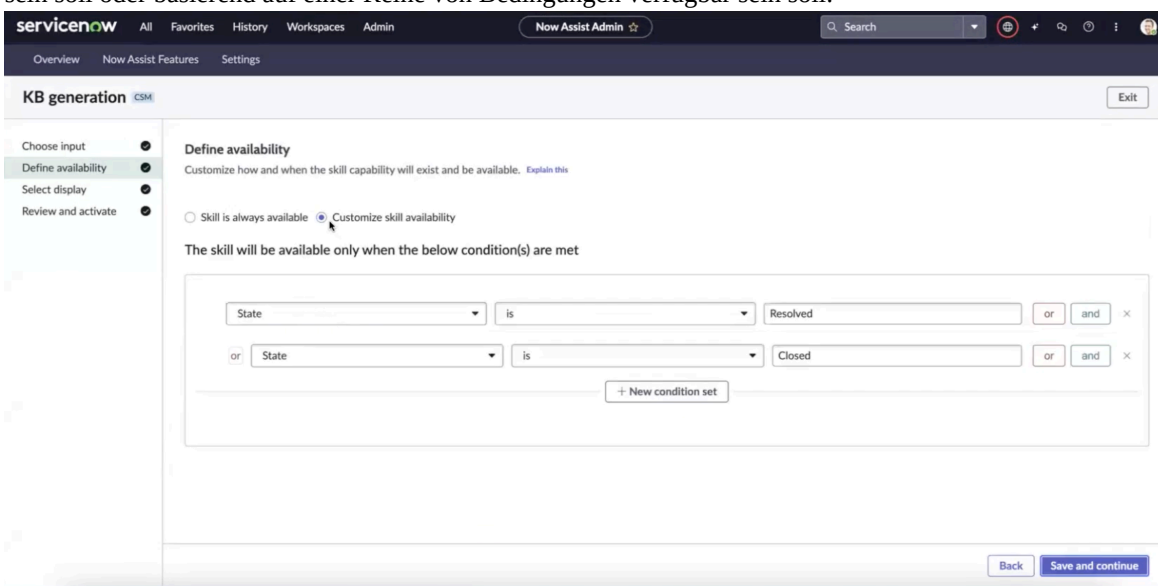
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Funktionen**an.
2. Wählen Sie die Anwendung aus, für die Sie die KB-Generierungskompetenzen konfigurieren möchten.
3. Wählen Sie auf der Funktionskarte „ **Wissen“ Details anzeigen**.
4. Wählen Sie im Abschnitt „Kompetenzen aktivieren“ das Symbol für weitere Aktionen (Symbol für) und dann **Bearbeiten**, um das Kompetenzkonfigurationsfenster für die KB-Generierung zu öffnen.
5. Überprüfen Sie die Werte im Fenster Eingabe auswählen, und wählen **Sie Speichern und fortfahren**aus. Überprüfen Sie die schreibgeschützten Felder, um weitere Informationen zu erhalten.
   - **Eingabetabelle**: Der Datensatztyp, der für die KB-Generierung verwendet wird. Der Wert ist **beispielsweise case** für Now Assist für CSM.
   - **Eingabefelder**: Die Felder, aus denen Informationen gesammelt werden, um den Artikel Wissen zu entwerfen. Basierend auf der Eingabetabelle können die Eingabefelder konfiguriert werden. Zusammen dienen sie als Eingabe für Now LLM Service aus dem Fall oder Incident, in dem der Artikel erstellt wird.
   - **Standard-Knowledge Base für NAP**: Knowledge Base, in dem der Now Assist Bereich den Artikel generiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

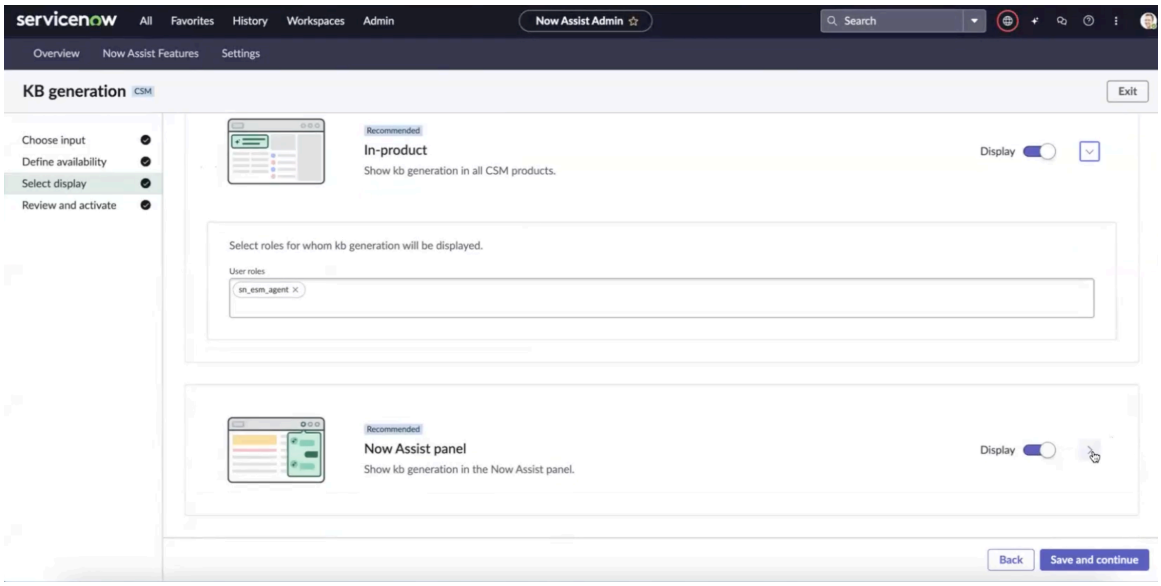


6. Konfigurieren Sie, ob die Kompetenz „KB-Generierung“ immer verfügbar sein soll oder basierend auf einer Reihe von Bedingungen verfügbar sein soll.

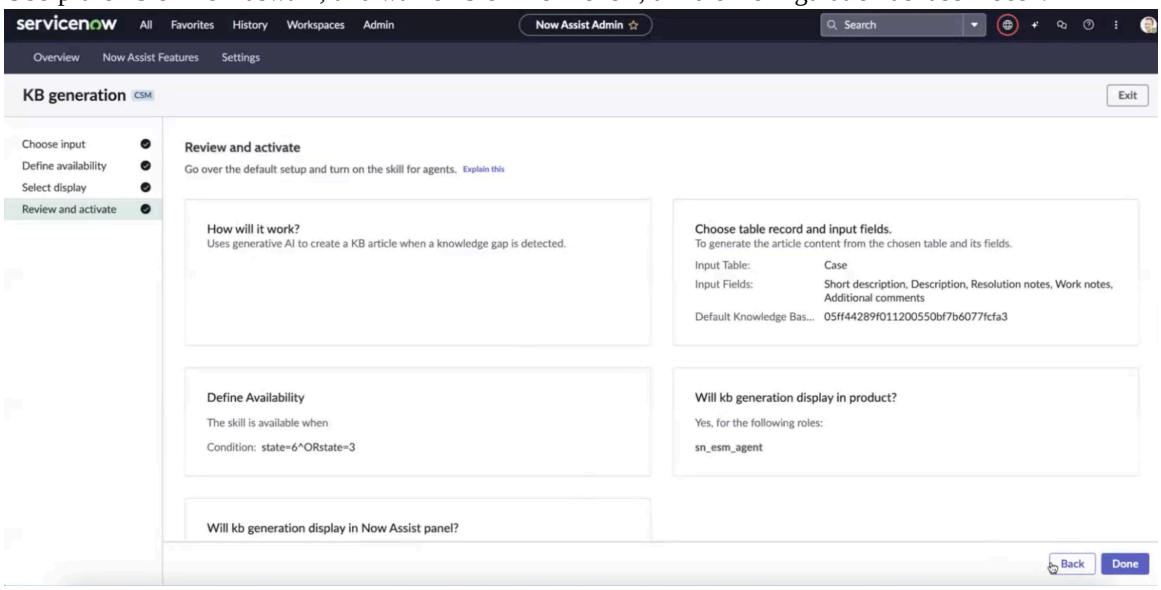


7. Wählen Sie aus, wo die Kompetenz „KB-Generierung“ angezeigt werden soll. Sie können Produktintern, Now Assist Bereich oder beides auswählen.
   - **Produktintern**: Wenn diese Option ausgewählt ist, werden Now Assist-Kompetenzen in Formularen und Arbeitsbereichen angezeigt. Wählen Sie den Pfeil neben dem Umschalter aus, um die Rollen zu definieren, die diese Kompetenz produktintern verwenden können.
   - **Now Assist-Bereich**: Wenn diese Option ausgewählt ist, sind Now Assist-Kompetenzen im Bereich Now Assist verfügbar. Wählen Sie den Pfeil neben dem Umschalter aus, um Rollen zu definieren, die diese Kompetenz im Bereich Now Assist verwenden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



8. Wählen**Sie Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.
9. Überprüfen Sie Ihre Auswahl, und wählen Sie **Aktivieren**, um die Konfiguration abzuschließen.



Ergebnisse

Ihre Kompetenz ist konfiguriert.

Zugehörige Informationen

- Skill inputs and triggers for Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Skill inputs and triggers for Now Assist for IT Service Management (ITSM)
- Skill inputs and triggers for Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)
- Skill inputs for Now Assist for Field Service Management (FSM)

Now Assist in Wissensmanagement verwenden

Now Assist in Wissensmanagement verbessert die Experience von Service Desk-Mitarbeitern mithilfe von künstlicher Intelligenz (KI), um basierend auf der für einen Fall oder Incident bereitgestellten Lösung einen neuen Wissensartikel zu generieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Generieren von Wissensartikeln

Sie können Wissensartikel in Now Assist für CSM, Now Assist für ITSM, Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD)und Now Assist für Außendienst-Management (Field Service Management, FSM)generieren. Weitere Informationen finden Sie im Folgenden.

- Generate a knowledge article from the CSM Configurable Workspace and classic environment with Now Assist .
- Generate a knowledge article from the Service Operations Workspace for ITSM and classic environment by using Now Assist .
- Generate a knowledge article from HR Agent Workspace with Now Assist .
- Generate a knowledge article from the CSM/FSM Configurable Workspace and classic environment with Now Assist
- Informationen zum Generieren von Wissensartikeln basierend auf Fällen oder Incidents im Now Assist Bereich finden Sie unter Generieren Sie einen Artikel [Wissen im Bereich Now Assist ..
- Generieren Sie mit einen Wissensartikel aus der klassischen Umgebung Now Assist.

Generieren Sie einen Artikel [Wissen im Bereich Now Assist .

Generieren Sie im Bereich Now Assist einen neuen Wissensartikel für einen Fall oder einen Incident.

Vorbereitungen

Für Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD)werden Wissen -Artikel nur für den HR-Falldatensatz (sn_hr_core_case) unterstützt, nicht für den Datensatz aus erweiterten Tabellen.

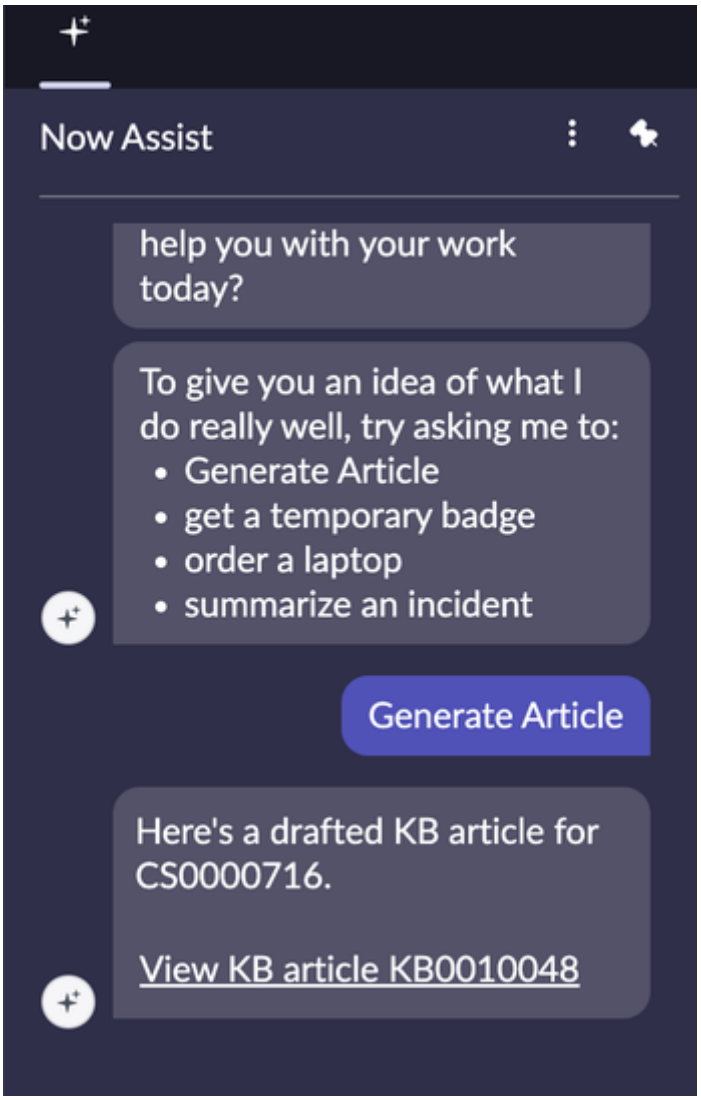
Erforderliche Rolle: agent

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Fall oder einen Incident, der Ihnen zugewiesen ist.
2. Öffnen Sie den Now Assist Bereich , indem Sie das Symbol Now Assist ( ) wählen.
3. Wählen Sie im Bereich Now Assist die **Option Artikel generieren**aus, oder geben Sie sie ein.

   Now Assist generiert einen Wissen (KB)-Artikel.

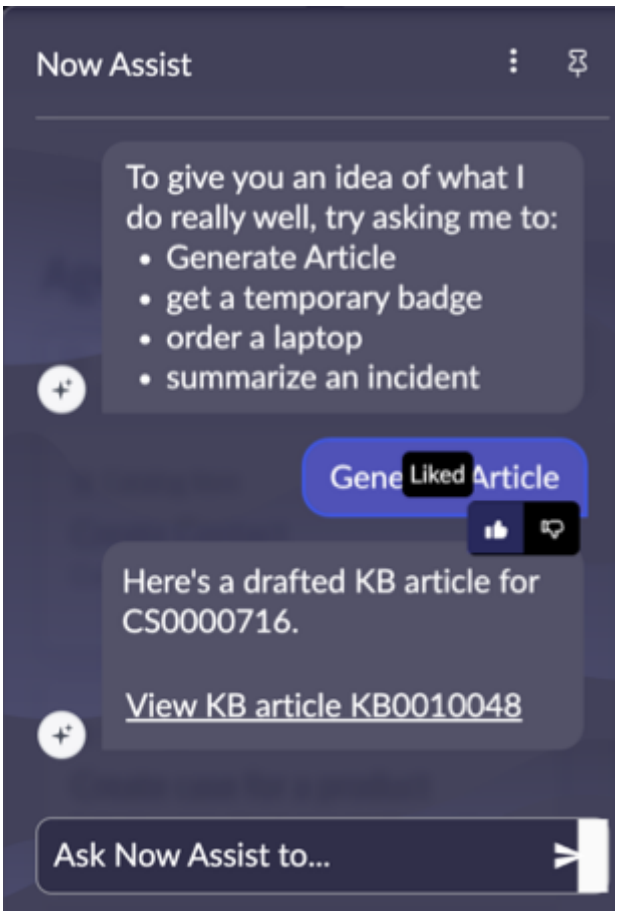
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Zeigen Sie den Artikelentwurf an, indem Sie im Chat-Fenster den Link **KB-Artikel** anzeigen auswählen. Der Artikel wird auf einer neuen Registerkarte mit einer eindeutigen ID-Nummer für den Artikel angezeigt.
5. Überprüfen Sie den Artikel, und bearbeiten Sie ihn bei Bedarf.
6. Sie können den Artikel mithilfe der entsprechenden Schaltflächen auf dem Bildschirm anzeigen, bearbeiten und veröffentlichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. **Wahlweise:** Geben Sie Feedback dazu, ob der Artikel hilfreich ist oder nicht, indem Sie das Symbol „Gefällt mir“ (Symbol „ auswählen.



Generieren Sie mit einen Wissensartikel aus der klassischen Umgebung Now Assist

Generieren Sie als Autor oder Service Desk-Mitarbeiter mit Now Assist für Aufgaben in der klassischen Umgebung neue Wissensartikel.

Vorbereitungen
Beim Generieren von Wissensartikeln aus der klassischen Umgebung mit Now Assistsind nur Standard- und KCS-Vorlagen verfügbar. Einzelheiten zum Aktivieren dieser Einstellungen in einzelnen Arbeitsbereichen finden Sie in den entsprechenden Themen zur Erstellung von Wissensartikeln.

Um die Experience Now Assist auf der Seite „Artikel erstellen“ anzuzeigen, müssen die folgenden Kriterien für die Wissensgenerierung konfiguriert werden:

- Bestätigen Sie, dass die KB-Generierungskompetenzen installiert sind.
- In Now Assist-Administrator vergewissern Sie sich mit Ihrem Administrator, dass die folgenden Kriterien erfüllt sind:
  - Der Tabellendatensatz und die Eingabefelder müssen angegeben werden.
  - Die Bedingungen für die Verfügbarkeit von Kompetenzen müssen in der Liste der Attribute angegeben werden.
  - Die Anzeige der KB-Generierungsfunktion im Bereich Produktintern oder Now Assist muss angegeben werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: Autor oder Service Desk-Mitarbeiter

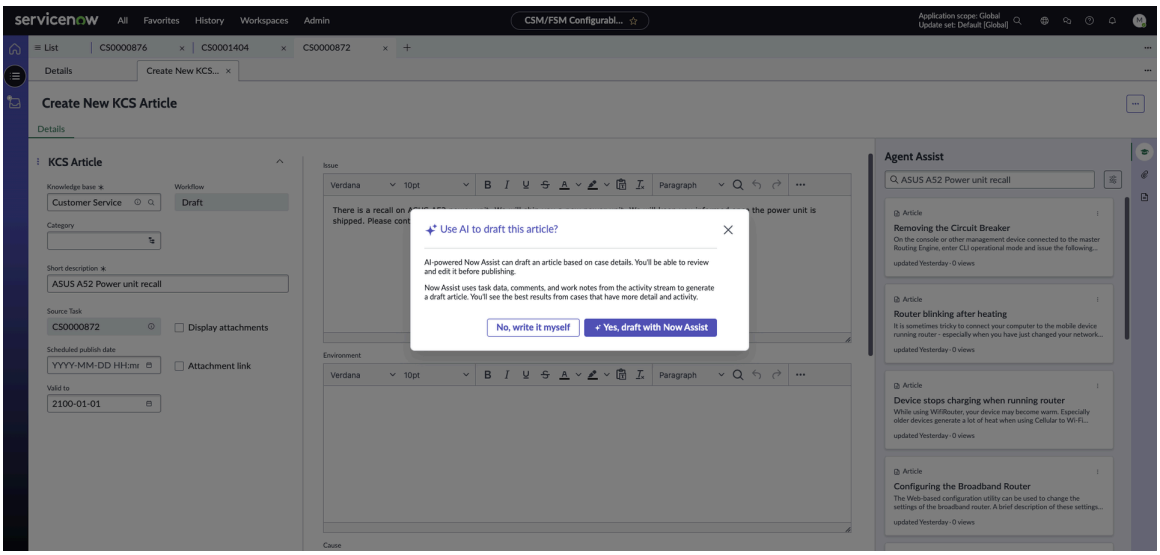
Generieren Sie einen Artikel in der klassischen Umgebung für Service Desk-Mitarbeiter

Prozedur

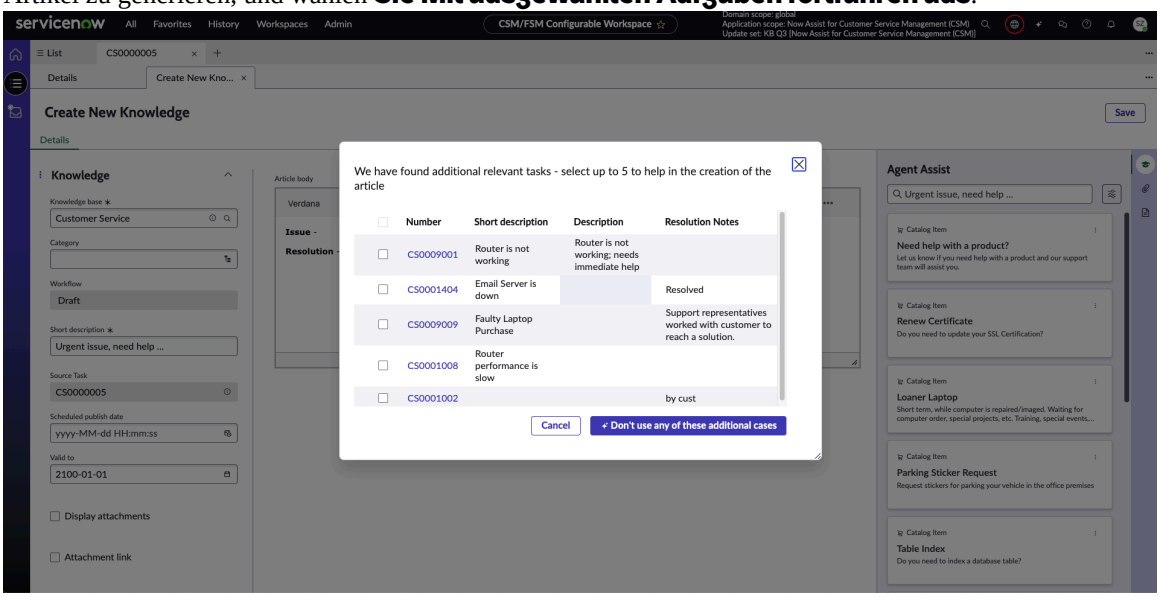
1. Öffnen Sie eine Aufgabe, die Ihnen zugewiesen ist.
2. Generieren Sie einen Artikel mithilfe der UI-Aktionen, die im Datensatz angezeigt werden.

> **Hinweis:**
> Je nachdem, welche Vorlage Ihr Administrator bei der Konfiguration der Systemeigenschaften für Wissensmanagement ausgewählt hat, können Sie entweder die KCS-Vorlage oder die Standardvorlage auf den Artikel anwenden.

3. Im Feld KI zum Entwerfen dieses Artikels verwenden? modal wählen Sie **Ja, mit Now Assist entwerfen aus**.



4. Wählen Sie im neuen Modal, das auf generativer KI basiert, bis zu fünf weitere relevante Fälle aus, um den Artikel zu generieren, und wählen **Sie Mit ausgewählten Aufgaben fortfahren aus**.



Der Artikel wird auf einer neuen Registerkarte mit einer eindeutigen ID-Nummer angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Generieren Sie einen Artikel in der klassischen Umgebung für Autoren

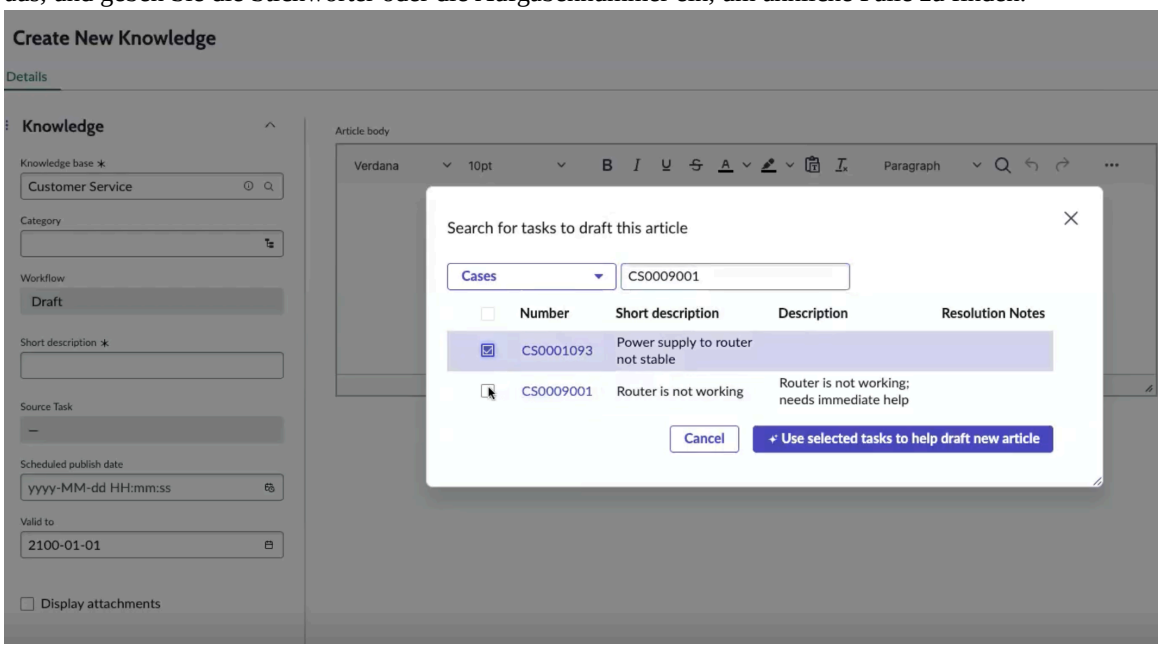
Generieren Sie als Autor neue Wissensartikel mit Now Assist für Aufgaben in der klassischen Umgebung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Autor

Prozedur

1. Navigieren Sie für die Autoren-Experience in einer klassischen Umgebung zu **Listen** > **Wissen** > **Alle Artikel** und wählen Sie **Neu**aus.
2. Wählen Sie im Modal Artikel erstellen eine Knowledge Base und eine Artikelvorlage aus, und wählen **Sie Artikel erstellen**aus.
3. Wählen Sie im modalen Fenster KI zum Entwerfen dieses Artikels verwenden die Option **Ja, mit Now Assist entwerfen aus**.
4. Wählen Sie im Modal „Nach Aufgaben suchen, um diesen Artikel zu entwerfen“ bis zu fünf Aufgabentypen aus, und geben Sie die Stichwörter oder die Aufgabennummer ein, um ähnliche Fälle zu finden.



5. Wählen **Sie Ausgewählte Aufgaben verwenden, um beim Entwerfen eines neuen Artikels zu helfen**, um den Artikel zu generieren.
   Der abgeschlossene Artikel wird in der ausgewählten Vorlage zusammen mit der Erfolgsmeldung angezeigt: Dieser Artikelentwurf stammt von Now Assist. Überprüfen Sie dies auf Richtigkeit, bevor Siespeichern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Wenn keine ähnlichen Aufgaben vorhanden sind, wird dieses Modal nicht angezeigt, und der Artikel wird erstellt. Der basierend auf den ausgewählten relevanten Datensätzen generierte Artikel ist sowohl mit der übergeordneten Aufgabe als auch mit allen ausgewählten relevanten Fällen verknüpft.
- Sie können den Entwurf ändern, bevor Sie ihn speichern. Der Artikel wird auf einer neuen Registerkarte mit einer eindeutigen Wissensartikel-ID angezeigt und an den übergeordneten Datensatz angehängt.
- Nachdem Sie den von Now Assist generierten Artikel überprüft haben und Sie **Speichern** oder **Veröffentlichen**auswählen, wird die Erfolgsmeldung Now Assist ausgeblendet und gibt an, dass es sich nicht mehr um einen von Now LLM Servicegenerierten Artikel handelt.
- Wenn Now LLM Service kein Ergebnis generiert, wird eine Fehlermeldung angezeigt.
- Wenn ein Artikel mit Now Assisterstellt wird, kann der Prozess, sobald er ausgelöst wurde, nicht mehr angehalten werden. Now Assist generiert den Artikel auch dann, wenn Sie das Modal schließen.

6. Überprüfen Sie den von Now Assist generierten Artikel, und wählen **Sie Speichern** oder **Veröffentlichen**aus.
   Die Erfolgsmeldung Now Assist wird ausgeblendet und zeigt an, dass es sich nicht mehr um einen von Now LLM Servicegenerierten Artikel handelt.

Antwortvorlagen

Lösen Sie Fälle oder Supportprobleme mit Antwortvorlagen schneller und effizienter. Antwortvorlagen (früher als vorlagenbasierte Snippets bezeichnet) sind wiederverwendbare Nachrichten, die in Fall- oder Aufgabenformulare kopiert werden können, um Anwendern schnelle und konsistente Nachrichten bereitzustellen oder um anfordernden Personen in MitarbeiterchatStandard-Chatantwortnachrichten anzuzeigen.

Hinweis:
Antwortvorlagen sind nur für vorhandene Datensätze verfügbar.

Antwortvorlagenrollen zuweisen

Die folgenden Rollen werden installiert, wenn Sie das Antwortvorlagen-Plugin aktivieren.

Antwortvorlagen-Rolle	Beschreibung
Antwortvorlagen-Administrator [sn_templated_snip.template_snippet_admin]	Ermöglicht den Zugriff auf die bereichsspezifische Verwaltung der Antwortvorlagen-Funktion.
Antwortvorlagenautor [sn_templated_snip.template_snippet_writer]	Ermöglicht den Zugriff zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (CRUD) von Antwortvorlagen-Inhalten.
Antwortvorlagenleser [sn_templated_snip.template_snippet_reader]	Ermöglicht den Lesezugriff auf Antwortvorlagen-Inhalte
Systemadministrator	Antwortvorlage für Administratoren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Antwortvorlagen-Rolle	Beschreibung
[Administrator]	[sn_templated_snip.template_snippet_admin] **Hinweis:** Der Administrator erbt diese Rolle standardmäßig. Wenn das Plugin „Templated Responses“ [com.sn_template_snip] aktiviert ist, ohne zugehörige HR-Anwendungen zu aktivieren, können Sie weiterhin Antwortvorlagen verwenden. • Der Administrator kann diese Rolle anderen Anwendern neu zuweisen. • Administratoren können auch die Tabelle „Enthaltene Rolle“ [sys_user_role_contains] entfernen, damit Administratorbenutzer diese Rolle nicht standardmäßig erben. Oder: 1. Geben Sie in der **Filternavigator** -Suchleiste einer Instanz sys_store_app_list.do oder in einem Webbrowser **https://YOUR_INSTANCE/sys_store_app_list.do** ein. 2. Suchen Sie nach Fragmente mit **Vorlagen, und wählen Sie den Eintrag aus**. 3. Scrollen Sie nach unten zu **Zugehörige Links**. 4. Klicken **Sie in der Rolle „admin“ auf Entfernen**.

Bevor Sie mit der Verwendung von Antwortvorlagen beginnen, müssen Sie diese Rollen den entsprechenden Rollen, Gruppen oder Benutzern in Ihrer Anwendung zuweisen.

- Informationen zum Zuweisen einer Rolle an eine andere Rolle finden Sie unter Einer vorhandenen Rolle eine Rolle hinzufügen .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter Einer Gruppe eine Rolle zuweisen .
- Wie Sie einem Benutzer eine Rolle zuweisen, erfahren Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen.

Beispiel:

- In der Anwendung 'HR-Servicebereitstellung wird Benutzern mit der Rolle „HR-Administrator“ die Rolle „Antwortvorlagen-Administrator“ zugewiesen, und Anwendern mit der Rolle „HR-Manager“ wird die Rolle „Antwortvorlagenautor“ zugewiesen, und Anwendern mit der Rolle „HR-Fallautor“ wird die Rolle „Antwortvorlagenleser“ zugewiesen.
- In der Anwendung Kundenservice-Management erben Benutzer mit der Rolle „Kundenservice-Manager“ (sn_customerservice_manager) die Rolle des Antwortvorlagenautors. Benutzer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

mit der Rolle „Kundenservice-Mitarbeiter“ (sn_customerservice_agent) erben die Rolle des Antwortvorlagenlesers und können auf Antwortvorlagen zugreifen, die allen Gruppen zugewiesen sind, denen sie angehören.

So verwenden Sie Antwortvorlagen

Benutzer mit der Antwortvorlagenautor-Rolle [sn_templated_snip.template_snippet_writer] können Antwortvorlagen erstellen. Jede Vorlage ist einer Tabelle zugeordnet, die eine Erweiterung der Tabelle „Aufgabe“ [task] oder „Interaktion“ [interaction] ist. Antwortvorlagen enthalten einen Kurznamen zum Angeben einer Verknüpfung, die zur Identifizierung der Nachricht verwendet werden kann. Für Chatantwortvorlagen, die im Mitarbeiterbereich verwendet werden, verwenden Service Desk-Mitarbeiter den Schrägstrichbefehl mit einem kurzen Namen, um die Standardnachricht während eines Chats anzuzeigen. Sie können die Vorlage auch für konfigurieren

- Schließen Sie aus einer Tabelle abgerufene Variablen ein
- Geben Sie einen Bedingungsgenerator an, um die Bedingungen anzugeben, die erfüllt werden müssen, damit die Vorlage verwendet werden kann, z. B. für einen bestimmten HR-Service

Weitere Informationen finden Sie unter Antwortvorlage erstellen oder ändern.

Benutzer mit der Antwortvorlagenleser-Rolle [sn_templated_snip.template_snippet_reader] können dann Antwortvorlagen-Inhalte kopieren und in ihren Antworten an Benutzer verwenden, wenn sie an Fall- oder Aufgabenformularen arbeiten, die die angegebenen Bedingungen erfüllen. Beispielsweise können HR-Mitarbeiter eine Antwortvorlage für Diskrepanzfälle bei der Gehaltsabrechnung verwenden, um eine standardmäßige Antwort für diesen Falltyp zu senden. Ein HR-spezifisches Beispiel finden Sie unter Eine Antwortvorlage in einen HR-Fall kopieren .

Example: Antwortvorlage zur Eskalation von Diskrepanzfällen in der Gehaltsabrechnung

Sie sind Teil einer unternehmensweiten HR-Organisation, die die Anwendung 'HR-Servicebereitstellung einsetzt. Sie möchten, dass Ihre HR-Mitarbeiter auf Diskrepanzfälle in der Gehaltsabrechnung schneller und konsistenter antworten und diese bei Bedarf eskalieren. Erstellen Sie eine Antwortvorlage, damit HR-Mitarbeiter eine wiederverwendbare Nachricht zur Verfügung steht, mit der sie Mitarbeitern bei diesem Falltyp antworten können.

Einer Ihrer HR-Manager mit der Rolle Autor Antwortvorlage ist für die Erstellung der Vorlage für die Eskalation von Diskrepanzfällen der Gehaltsabrechnung zuständig. Die Vorlage gehört zur Tabelle „HR-Gehaltsabrechnungsfall“ [sn_hr_core_case_payroll], und eine Bedingung filtert nach Fällen, die mit dem entsprechenden HR-Service mit der Bezeichnung „Gehaltsdiskrepanz“ übereinstimmen. Im Vorlagentext wird der Antworttext mit Variablen angezeigt, z. B. dem Namen der betreffenden Person in der Anrede.

HR-Fallautoren mit der Rolle „Antwortvorlagenleser“ können den Inhalt der Antwortvorlage kopieren und in ihren Antworten an Mitarbeiter bei der Bearbeitung von Fällen verwenden. Antwortvorlagen bieten eine schnellere und effizientere Möglichkeit, Fälle zu lösen.

Aktivierungsinformationen

Um Antwortvorlagen in Ihrer Anwendung verwenden zu können, müssen Sie Antwortvorlagen aktivieren. Informationen dazu, welche Komponenten mit dem Feature installiert werden, finden Sie unter Mit Antwortvorlagen installierte Komponenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Antwortvorlagen aktivieren

Sie können Antwortvorlagen (früher als „Templated Snippets“ bezeichnet) [com.sn_templated_snip] aktivieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Hinweis:
Wenn Sie Mitarbeiterchatverwenden, aktiviert das Plugin Mitarbeiterchat (com.glide.interaction.awa) automatisch Antwortvorlagen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Antwortvorlagen aktivieren diese zugehörigen Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für Antwortvorlagen

Plugin	Beschreibung
Umfangsdefinition der Applikation – Eingeschränkter Anruferzugriff [com.glide.scope.access.restricted_caller]	Ermöglicht den im Umfang enthaltenen Applikationen, den Zugriff auf öffentliche Tabellen und Skripteinbindungen zu beschränken.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Madrid)

Mit Antwortvorlagen installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit Aktivierung des Plugins Templated Responses (com.sn_templated_snip) installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen

Standardmäßig enthalten die folgenden HR-Rollen die folgenden Antwortvorlagenrollen.

Hinweis:
Vom Plugin „Templated Responses“ [com.sn_templated_snip] wird die Systemeigenschaft „sn_templated_snip.min_admin_count“ [sys_properties.list] aktiviert. Diese Eigenschaft verhindert, dass Sie Ihren einzigen Antwortvorlagen-Admin-Benutzer löschen, indem eine Mindestanzahl (Standardwert zwei) an aktiven Benutzern für diese Rolle erforderlich ist.

Mit Antwortvorlagen installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Antwortvorlagen-Administrator [sn_templated_snip.template_snippet_admin]	Ermöglicht den Zugriff auf die bereichsspezifische Verwaltung der Antwortvorlagen-Funktion	sn_templated_snip.template_snippet_writer
Antwortvorlagen-Writer [sn_templated_snip.template_snippet_writer]	Ermöglicht den Zugriff zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (CRUD) von Antwortvorlagen-Inhalten	sn_templated_snip.template_snippet_reader
Antwortvorlagenleser [sn_templated_snip.template_snippet_reader]	Ermöglicht den Lesezugriff auf Antwortvorlagen-Inhalte	Keine

Sie können diese Rollen den entsprechenden Rollen, Gruppen oder Benutzern in Ihrer Anwendung zuweisen.

- Informationen zum Zuweisen einer Rolle an eine andere Rolle finden Sie unter Einer vorhandenen Rolle eine Rolle hinzufügen .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter Einer Gruppe eine Rolle zuweisen .
- Wie Sie einem Benutzer eine Rolle zuweisen, erfahren Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen.

Weitere Informationen zur Benutzerverwaltung und zur Verwaltung von Benutzern finden Sie unter Benutzerverwaltung .

Installierte Tabellen

Mit Antwortvorlagen installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Antwortvorlage	Speichert Informationen für Antwortvorlagen. Antwortvorlagen sind wiederverwendbare Nachrichten, die

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Antwortvorlagen installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_templated_snip_note_template]	in Fall- oder Aufgabenformulare kopiert werden können. Antwortvorlagen bieten Benutzern schnelle und konsistente Nachrichten oder zeigen anfordernden Personen in Agent Chat standardmäßige Chatantworten an.
M2M-Antwortvorlage an Kanal [m2m_response_template_to_channel]	Ordnet Kanäle zu Antwortvorlagen zu.
Kanal der Antwortvorlage [sn_templated_snip_channel]	Speichert Informationen über Kanäle von Antwortvorlagen.
Hinweisvorlage für Tabelle [sn_m2m_note_template_for_table]	Ordnet Notizen zu Antwortvorlagen zu.

Weitere Informationen zur Tabellenverwaltung und zur Verwaltung von Daten finden Sie unter Tabellenverwaltung .

Antwortvorlage erstellen oder ändern

Erstellen oder ändern Sie eine Antwortvorlage (früher als vorlagenbasiertes Ausschnittsmodell bezeichnet), um eine wiederverwendbare Nachricht zu definieren, die in Fall- oder Aufgabenformulare kopiert oder in Mitarbeiterchat -Sitzungen verwendet werden kann, um Anwendern schnelle und einheitliche Nachrichten bereitzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_templated_snip.template_snippet_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jede Antwortvorlage ist einer Tabelle zugeordnet, die eine Erweiterung der Aufgabentabelle [task] oder, bei Verwendung von Mitarbeiterbereich, der Interaktionstabelle [interaction] ist. Die Vorlage kann so konfiguriert werden, dass sie aus dieser Tabelle abgerufene Variablen enthält. Sie können auch einen Bedingungsgenerator verwenden, um die Bedingungen anzugeben, die ein Fall erfüllen muss, damit die Vorlage verwendet werden kann, z. B. für einen bestimmten HR-Service oder für den -Chat. Für Chatantwortvorlagen geben Sie einen Kurznamen an, der mit dem Schrägstrichbefehl verwendet wird, um einem Benutzer die Antwortnachricht schnell anzuzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Antwortvorlagenkonfiguration**an.
2. Wählen Sie **Neu** aus, um eine Antwortvorlage zu erstellen.
   Oder wählen Sie eine zu ändernde vorhandene Antwortvorlage aus der Liste aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Antwortvorlagenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Antwortvorlage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Kurzer Name	Kurzbeschreibung, die die Antwortvorlage bei Verwendung von Chat in Mitarbeiterbereich identifiziert. Verwenden Sie den Kurznamen mit einem Schnellbefehl (/), um den Text aus dem Vorlagentext der Antwortvorlage im Chat anzuzeigen. Dieses Feature bietet eine schnelle und konsistente Möglichkeit, Text im Chat auszufüllen. Beispielsweise identifiziert der Kurzname `gm` die Chat-Antwortvorlage für eine Begrüßung am Morgen. Geben Sie **/gm** in ein Chat-Fenster ein, um den Text aus dieser Antwortvorlage anzuzeigen.
Tabelle	Name der Tabelle, der die Antwortvorlage zugeordnet ist. Wenn Sie eine Antwortvorlage für den Chat im Agent Workspace erstellen, ist die zugehörige Tabelle die Interaktionstabelle [interaction]. Bei anderen Antwortvorlagen muss die Tabelle eine Erweiterung der Aufgabentabelle [task] sein. **Hinweis:** Beim Erstellen von anwenderdefinierten Kompetenzzentrum-Tabellen können Sie die UI-Aktion „In Zwischenablage kopieren“ nicht hinzufügen. Benutzer können weiterhin die Funktion Kopieren und Einfügen verwenden.
Bedingung	Bedingungen, mit denen festgelegt wird, wann die Antwortvorlage verwendet werden kann Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global. **Hinweis:** Die verfügbaren Bedingungen hängen von der ausgewählten Tabelle ab. Geben Sie für Chat-Antwortvorlagen die folgende Bedingung an: **[Type] [is] [Chat]**
Anwendung	Die Anwendung, die die Antwortvorlage erstellt hat.
Gruppensichtbarkeit	Gibt an, welche Gruppen Zugriff auf die Antwortvorlage haben. Hinzufügen von Gruppenfiltern, die die Antwortvorlage anzeigen können.

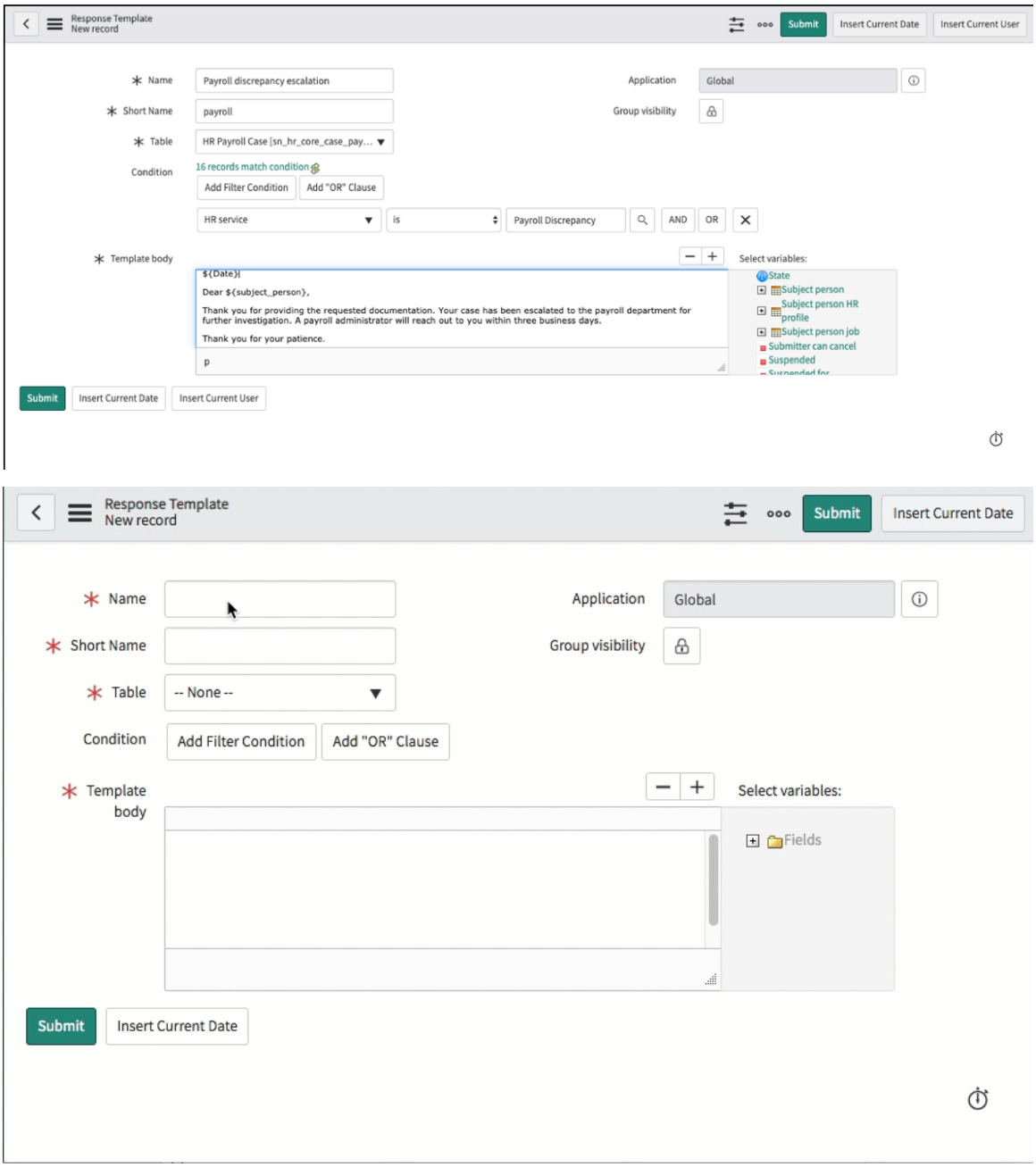
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie dieses Feld leer lassen, wird die Antwortvorlage für alle Gruppen verfügbar.
Vorlagentextkörper	Text der Antwortvorlage mit Anweisungen für den Service Desk-Mitarbeiter zur Reaktion auf einen bestimmten Fall oder eine bestimmte Aufgabe. Sie können auf Feldwerte verweisen, indem Sie basierend auf der ausgewählten Tabelle Variablen aus der Variablenliste auswählen. Sie können Verweise auf benutzerdefinierte Variablen manuell eingeben: ○ Aktueller Benutzer: `${current_user}` ○ Aktuelles Datum: `${Date}` Oder platzieren Sie den Mauszeiger an der Stelle, an der die benutzerdefinierte Variablenreferenz angezeigt werden soll, und klicken Sie auf die Schaltflächen **Aktuellen Benutzer einfügen** oder **Aktuelles Datum einfügen**. **Hinweis:** Rich Text wird für Antwortvorlagen nicht unterstützt.
Variablen auswählen	Variablen, die Sie dem Vorlagentext hinzufügen können Wenn Sie beispielsweise die Tabelle „HR-Fall“ (sn_hr_core_case) auswählen, können Sie die Variable „Betreffende Person“ auswählen, die im Vorlagentext angezeigt wird. Die Variable wird dann durch den tatsächlichen Namen der betreffenden Person ersetzt, wenn die Antwortvorlage verwendet wird. **Hinweis:** Die verfügbaren Variablen hängen von der ausgewählten Tabelle ab.

Example

Die folgende GIF zeigt ein Beispiel eines Personalverantwortlichen in der 'HR-Servicebereitstellung-Anwendung, die eine Antwortvorlage erstellt, um Diskrepanzfälle in der Personalabrechnung zu eskalieren. Die Vorlage ist der Tabelle „HR Payroll Case [sn_hr_core_case_payroll]“ zugeordnet, und es wird eine Bedingung festgelegt, um nach Fällen zu filtern, die dem HR-Dienst „Payroll Discrepancy HR“ entsprechen. Der Vorlagentext wird in den Körper eingefügt, und dann wird der Anrede eine Variable für die betroffene Person hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
   Mit Kanälen wird die Antwortvorlage auf die von Ihnen hinzugefügten Kanäle begrenzt. Wenn Sie diese Angabe leer lassen, ist die Antwortvorlage für keinen der Kanäle verfügbar. Mit dieser Funktion können Sie für Chats, E-Mails und Formulare jeweils unterschiedliche Nachrichten festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Create a response template channel .
   Die zugehörige Liste „Kanäle“ wird angezeigt.

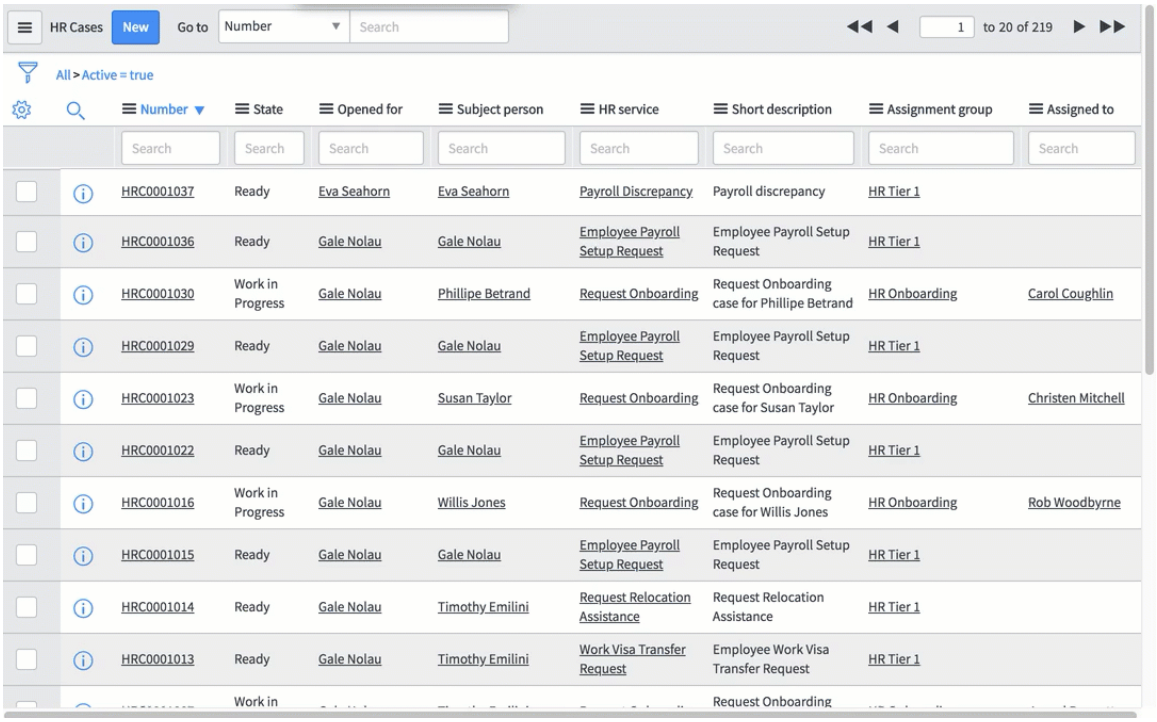
Nächste Maßnahme

Sie können den Inhalt der Antwortvorlage in jedes Feld eines Formulars kopieren, das die angegebenen Bedingungen erfüllt.

Die folgende GIF zeigt ein Beispiel für einen HR Case Writer in der 'HR-Servicebereitstellung-Anwendung, der einen Fall der Gehaltsabrechnung öffnet und eine Eskalationsvorlage für eine Abrechnungsdiskrepanz in das Kommentarfeld im Formular für den Personalfall kopiert, damit der Mitarbeiter sie lesen kann.

Automatische Übersetzung

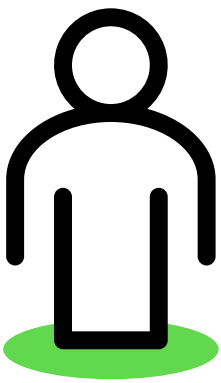
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Verwalten Sie Servicefähigkeiten

Stellen Sie Ihren Kunden mit der App ServiceNow® Servicekatalog maßgeschneiderte Kataloge für Produkte zur Verfügung, und erstellen Sie Portale für Serviceanfragen.

Selfservice

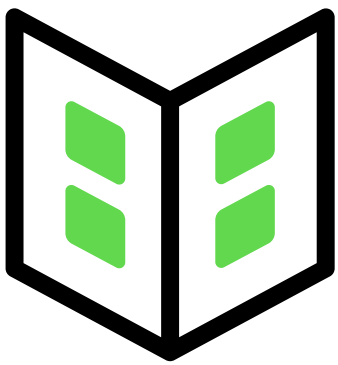


Entwerfen Sie ein effizientes Front-End für den IT-Support Ihrer Organisation.

Serviceverwaltung

Steuern Sie die Einstellungen in allen Supportservices für Ihre Geschäfts-Apps im Now Platform.

Servicekatalog



Erstellen und verwalten Sie Kataloge, um Ihren Kunden Selfserviceoptionen zu bieten.

Selfservice

Nutzen Sie verschiedene allgemeine Aktionen und Kataloganforderungen mit Selfservice. Mit Now Platform haben Sie Zugriff auf Homepages, Wissensartikel und Kataloge sowie können Incidents und Umfragen bearbeiten. Gehen Sie mit der Servicedelegierung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

noch einen Schritt weiter, und wählen Sie andere Anwender für die Bearbeitung Ihrer Genehmigungen, Aufgaben und Kommunikationen aus.

Serviceverwaltung

Geben Sie mit Serviceverwaltung maßgeschneiderten Support für Ihre Geschäftsinfrastruktur. Verwenden Sie Bewertungen und Umfragen, um Daten von Empfängern zu sammeln oder Daten aus Tabellen in Ihrem System zu bewerten. Verfolgen Sie Aufgaben mit Genehmigungen, und weisen Sie Benutzern oder Gruppen autorisierende Rollen zu. Passen Sie Datenänderungen mit Status-Flows an, und erstellen Sie basierend auf diesen Übergängen Systemarbeitsauslöser. Geben Sie Ihrem Team mithilfe der Positionsbestimmung effiziente Reisezeiten und -routen.

Servicekatalog-Verwaltung

Stellen Sie Ihren Kunden mit der App ServiceNow® Servicekatalog maßgeschneiderte Selfservice-Optionen zur Verfügung. Kataloge mit verschiedenen Produkten und Services entwickeln, testen und bereitstellen Über die -Portale können Sie diese Anforderungen schnell und einfach stellen. Mit einer standardisierten Erfüllungs- und Bestandsnachverfolgung bleiben Ihre Katalogangebote korrekt und effizient.

Passwortzurücksetzung

Gewährleisten Sie die Anmeldesicherheit und die Benutzerverifizierung mit dem ServiceNow® Passwortzurücksetzung -System. Geben Sie Anwendern Selfservice- und Agent-unterstützte Optionen für den Umgang mit ihren Passwörtern, zusammen mit mehreren Verifizierungs- und Authentifizierungstypen und Registrierungen für verschiedene Reset-Programme.

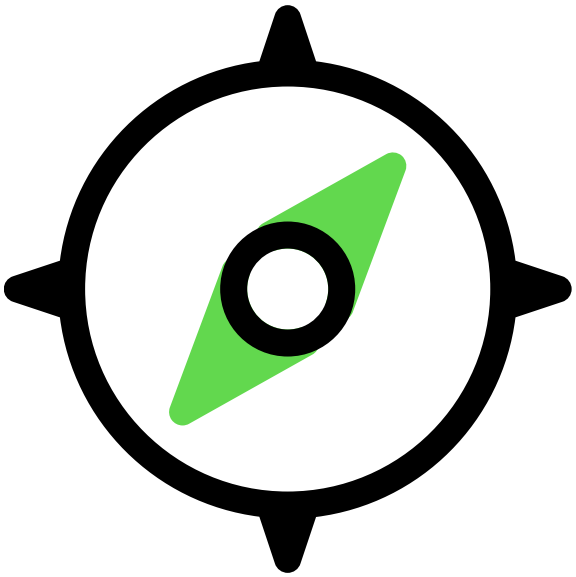
Self-Service

Die Self-Service-Anwendung bietet unterstützten Endbenutzern ein übersichtliches, einfaches Front-End für ihre IT-Supportorganisation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

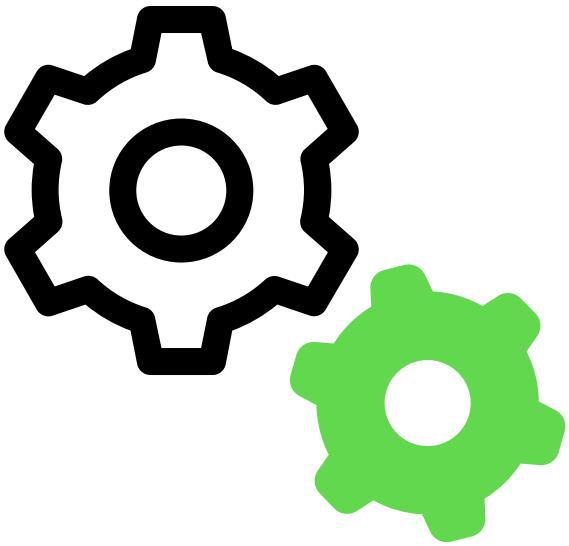
Erste Schritte

Selfservice erkunden



Die Self-Service-Anwendung bietet unterstützten Endbenutzern ein übersichtliches, einfaches Front-End für ihre IT-Supportorganisation.

Konfigurieren Sie den Selfservice

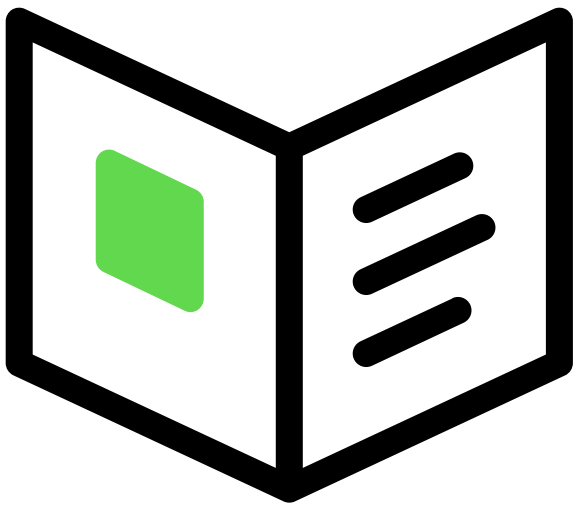


Verwenden Sie die webbasierte Schnittstelle von ServiceNow, um einer Anforderung neue Elemente hinzuzufügen.

Erkunden Sie Servicedelegierung

Servicedelegierung ist die Möglichkeit, andere Benutzer für die Anzeige und Interaktion mit Ihnen gesendeten Genehmigungen oder Ihnen zugewiesenen Aufgaben zu bestimmen

Konfigurieren Sie die Servicedelegierung



Erfahren Sie, wie Sie Genehmigungen und Aufgaben an einen anderen Anwender delegieren und Ihr Anwenderprofilformular so konfigurieren, dass die zugehörige Liste der Delegierten angezeigt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Selfservice erkunden

Die Self-Service-Anwendung bietet unterstützten Endbenutzern ein übersichtliches, einfaches Front-End für ihre IT-Supportorganisation.

Mit der Self-Service-Anwendung können Sie unter anderem Folgendes durchführen: Ihre Homepage anzeigen, Servicekatalog aufrufen, Wissensartikel lesen, Incidents bearbeiten und an einer Umfrage teilnehmen.

Service Catalog-Anforderungen

Diese Seite enthält Links zu Inhalten zu Service Catalog-Anforderungen.

Neue Anforderungselemente hinzufügen

Die webbasierte Schnittstelle von ServiceNow nutzen, um neue Elemente zu einer Anforderung hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: Nur ein Administrator oder ein Benutzer mit der Rolle catalog_admin kann einer übermittelten Anforderung ein neues Element hinzufügen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch das Ändern einer Anforderung wird sie nicht erneut an den Genehmigungsprozess übermittelt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Offene Bestellungen** > **Anforderungen** und öffnen Sie eine vorhandene Anforderung.
2. Klicken Sie auf **Neues Element hinzufügen**.

   Hinweis:
   Die Schaltfläche Neues Element hinzufügen wird nur angezeigt, wenn der aktuelle **AnforderungsstatusGenehmigung ausstehend**lautet. Nachdem die Anforderung genehmigt wurde, ist diese Schaltfläche nicht mehr verfügbar, und Sie können keine neuen Elemente hinzufügen.

3. Wählen Sie im angezeigten Dialogfeld ein Element und eine hinzuzufügende Menge aus.
4. Klicken Sie auf **OK**.

Amazon EC2 Instanz-Anforderung aus dem Service Catalog

Benutzer können die Bereitstellung und Löschung virtueller Computer (Linux oder Windows) in der virtuellen Umgebung von Amazon EC2 über den ServiceNow Service Catalog anfordern.

Das Amazon EC2-Angebot erfordert den Kauf und die Aktivierung des ServiceNow Orchestration Automaton.

Instanz anfordern

Fordern Sie die Bereitstellung einer neuen Amazon EC2-Instanz über den Servicekatalog an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

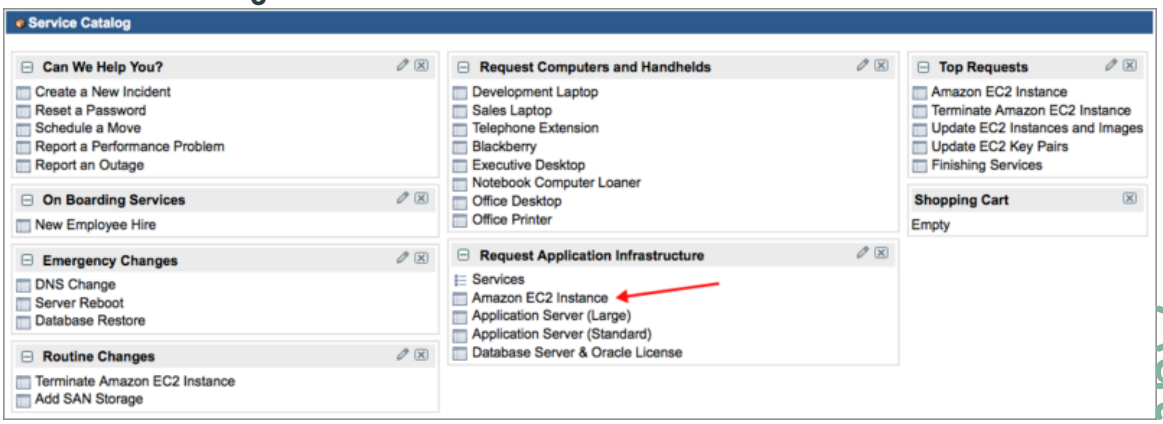
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Servicekatalog**an.
2. Wählen Sie **Amazon EC2-Instanz** in der Kategorie **Applikationsinfrastruktur anfordern** aus.

EC2 Service Catalog 2

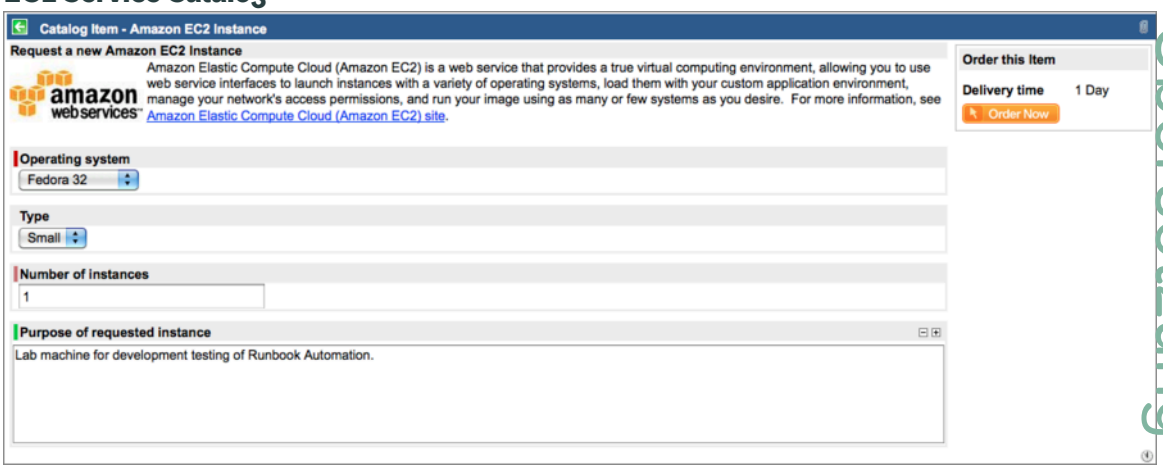


3. Wählen Sie das Betriebssystem, den Instanz-Typ (groß oder klein) und die Anzahl der angeforderten Instanzen.

   Beachten Sie die Spezifikationen für große und kleine Instanzen in Amazon EC2-Instanztypen.

4. Nennen Sie den Grund für die Anforderung.

EC2 Service Catalog



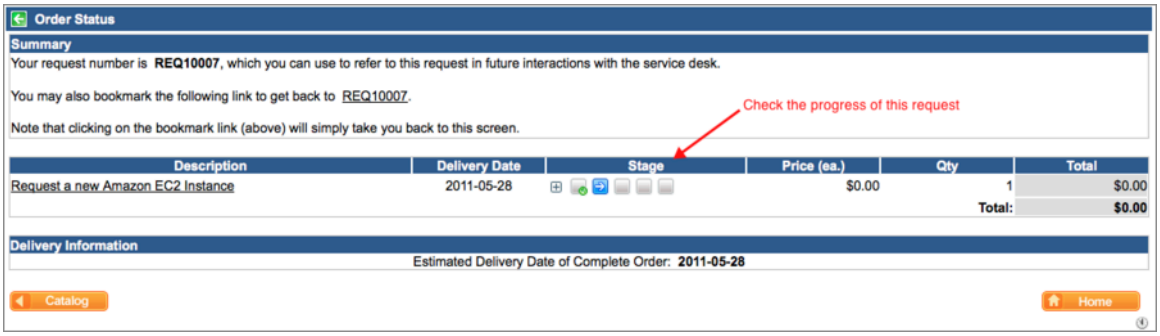
5. Klicken Sie auf **Jetzt bestellen**, um die Instanz zu bestellen

   Das Bestellstatus-Formular, in dem die Anforderung zusammengefasst ist, wird angezeigt. Eine Statusleiste verfolgt den Fortschritt der Genehmigung und Bereitstellung der EC2-Instanz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

EC2-Bestellstatus



Bei erfolgreicher Erstellung der Instanz erhalten Sie eine E-Mail mit der Instanz-ID, der IP-Adresse und dem öffentlichen DNS für die erstellten Instanzen.

Eine Instanz beenden

Fahren Sie eine Amazon EC2-Instanz über den Servicekatalog herunter.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Routineänderungen** > **Beendet die Amazon EC2-Instanz**an.

   Es erscheint eine Liste mit den Ihnen zugewiesenen Instanzen.

2. Wählen Sie eine Instanz aus der Liste aus und klicken Sie auf **Auftrag**.

   Diese Liste unterstützt keine Mehrzeilenauswahl und es gibt die Funktion **Rückgängig machen** nicht.

Eigenschaft „Check-Out-Weiterleitung“

Die Eigenschaft One-Step Checkout-Weiterleitung (`glide.vm.checkout_redirect`) steuert die Ansicht, die anfordernden Personen für virtuelle Computer im Service Catalog angezeigt wird.

Standardmäßig ist diese Eigenschaft festgelegt auf **false** (falsch), was die Ansicht zum Bestellstatusformular umleitet, wenn der Anforderer klickt **Jetzt bestellen**. Wenn diese Eigenschaft auf **true**festgelegt ist, leitet ServiceNow die anfordernde Person an das Portal „My Virtual Assets“ (Meine virtuellen Assets) weiter. Diese Eigenschaft befindet sich in **Cloud-Management** > **Administration** > **Eigenschaften**an.

Anforderungselemente löschen

Die webbasierte Schnittstelle von ServiceNow nutzen, um Elemente aus einer Anforderung zu löschen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Alle Benutzer können Elemente vor der Auslieferung jederzeit aus ihren eigenen Anforderungen löschen. Durch das Ändern einer Anforderung wird sie nicht erneut an den Genehmigungsprozess übermittelt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Offene Bestellungen** > **Anforderungen** und öffnen Sie eine vorhandene Anforderung.
2. In der Zugehörigen Liste **Angeforderte Artikel** aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem zu löschenden Element.
3. Wählen Sie in der Auswahlliste **Aktionen** die Option *Löschen* aus.

   ServiceNow berechnet den Preis und den Liefertermin für die Bestellung neu.

Eine Anforderung erstellen

Nutzen Sie die webbasierte Schnittstelle von ServiceNow für die Bestellung vordefinierter Waren und Dienstleistungen.

Vorbereitungen

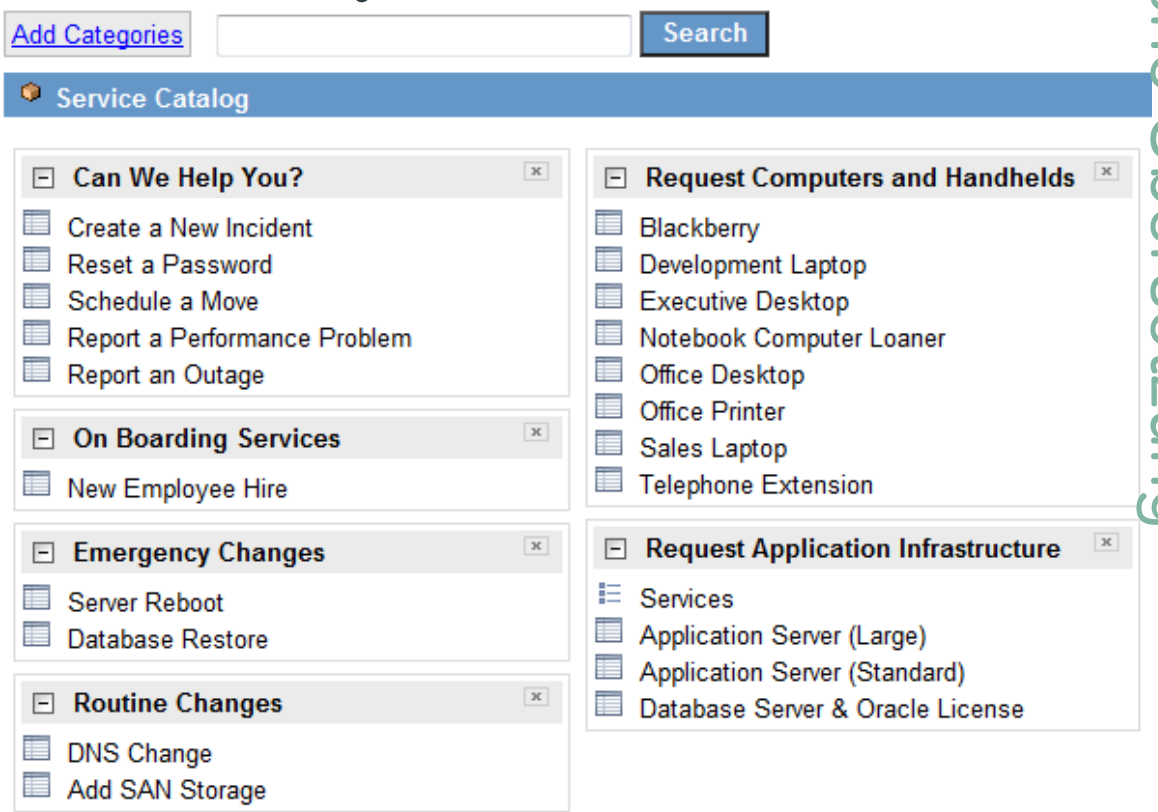
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Servicekatalog**an.

   In der Standardkatalogansicht werden Elemente in Kategorien und Unterkategorien organisiert.

Standardansicht des Katalogs



2. Wählen Sie ein Element für die Bestellung aus.

Automatische Übersetzung

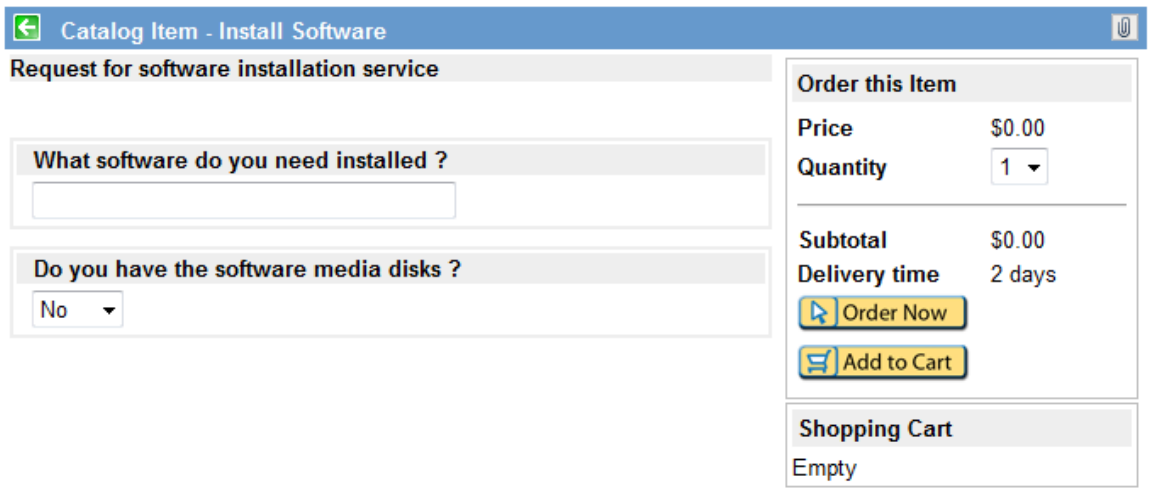
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Einige Elemente sind Bestellleitfäden, die zusammengehörende Artikel kombinieren, um den Bestellprozess zu vereinfachen. Zum Beispiel gibt es einen Bestellleitfaden mit dem Titel Einstellung neuer Mitarbeiter. Dieser enthält eine Liste der Elemente an, die neue Mitarbeiter normalerweise erhalten (Schreibtisch, Telefon, Computer, E-Mail-Account). Nachdem Sie die Elemente ausgewählt haben, die Sie bestellen möchten, fordert der Bestellleitfaden die erforderlichen Informationen an und gibt die Lieferfrist für jedes bestellte Element separat an.

Auf dem Bestellbildschirm werden zusätzliche Informationen abgefragt, z. B. Name oder Ort des Anforderers und Datum, an dem das Element benötigt wird. Es zeigt auch die Lieferzeit des Elements nach der Genehmigung an.

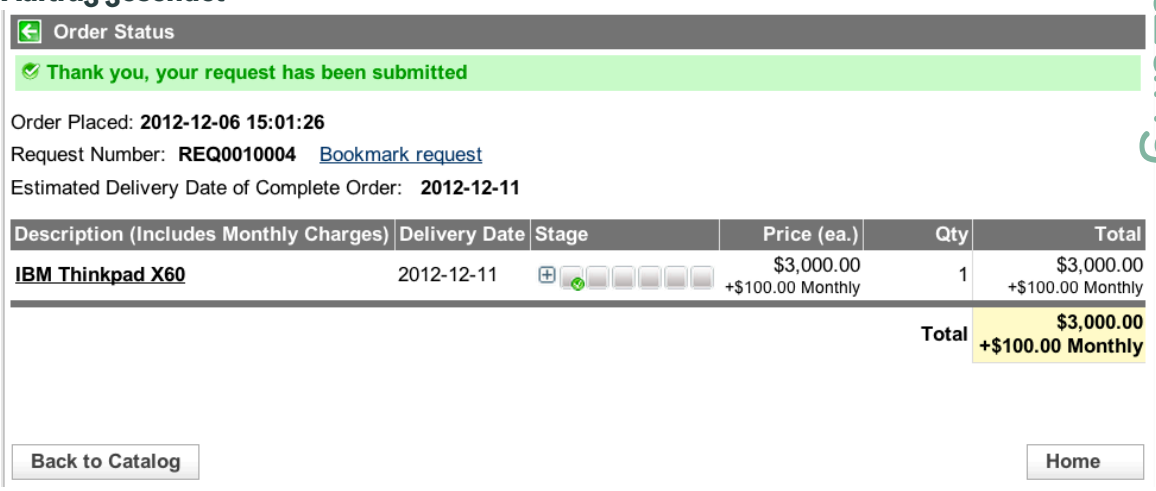
Lieferzeit



3. Geben Sie vollständige und genaue Informationen ein, um Ihre Bestellung zu beschleunigen.
4. Bestellen Sie weiteren Artikel, die benötigt werden.
5. Klicken Sie auf **Jetzt bestellen**, sobald die Bestellung vollständig ist.

ServiceNow zeigt einen Bestätigungsbildschirm für Ihre Bestellung an:

Auftrag gesendet



Sie können den Bestellfortschritt in der Spalte **Stufe** einsehen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Es kann nützlich sein, die Bestellnummer für die spätere Verwendung zu notieren.

ServiceNow benachrichtigt die Genehmiger automatisch, wenn eine Genehmigung erforderlich ist und erstellt Arbeitsaufträge, um den Auftrag gemäß dem Prozess Ihrer Organisation auszuführen. Wenn Sie beispielsweise einen neuen Notebook-Computer bestellen, erhält die Einkäufergruppe möglicherweise einen Arbeitsauftrag, um den Computer zu bestellen und die Desktop-Services-Gruppe erhält möglicherweise einen Arbeitsauftrag, um den neuen Computer zu konfigurieren und ihn nach Erhalt in Ihrem Büro zu liefern.

Incidents und Change-Anforderungen von einem angeforderten Element erstellen

Sie können Incidents und Change Requests zu einem angeforderten Elementschnell öffnen. Es unterhält auch eine Beziehung zwischen dem angeforderten Artikel und den zugehörigen Incidents oder Change Requests.

Vorbereitungen

Der Administrator muss die **Change erstellen** und **Incident erstellen** UI-Aktionen für die Tabelle Angefordertes Element [sc_req_item] aktivieren. Der -Administrator muss das Feld „ **Aktiv** “ auf „ wahr “ setzen, wenn er diese UI-Aktionen bearbeitet .

Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Angeforderte Elemente**an.
2. Öffnen Sie ein gewünschtes Element.
3. Klicken Sie auf das Symbol „Zusätzliche Aktionen“ Symbol „ “, und wählen **Sie Change** erstellen oder **Incident erstellen** aus

Zugehörige Informationen

Datensatzersteller

Service Catalog-Anforderungen

Anforderungsstatus anzeigen

Zeigen Sie den Status einer Anforderung an, um ihren Fortschritt zu sehen und zu bestimmen, wann sie erfüllt werden kann.

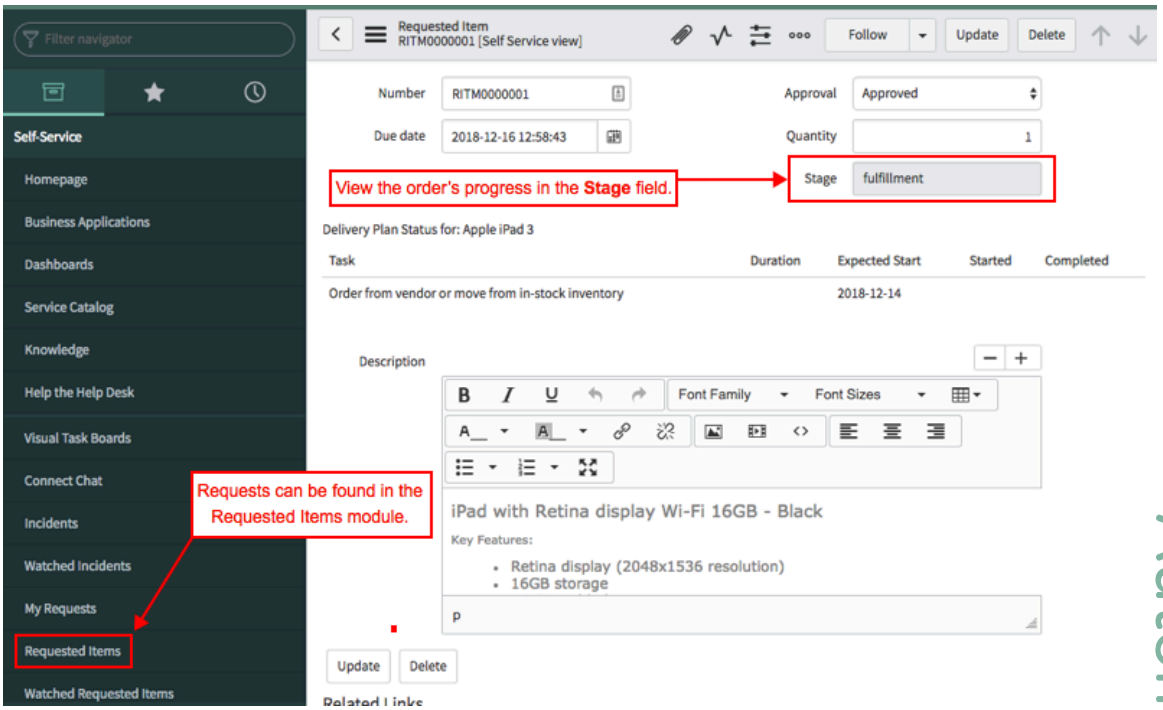
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Angeforderte Elemente**an.
2. Klicken Sie auf Ihre Bestellnummer, um sich die Details anzusehen.
3. Sie können den Bestellfortschritt im Feld **Stufe** einsehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Überprüfen Sie das Feld **Nachbestellt**. Wenn der Artikel nachbestellt ist, lesen Sie die Kommentare, um Informationen zur Rückkehr zum Lagerbestand zu erhalten.

Servicedelegierung

Die Servicedelegierung bietet Ihnen die Möglichkeit, anderen Benutzern Verantwortung zu übertragen. Die Benutzer können dadurch Freigaben und Aufgaben, die an Sie gesendet bzw. Ihnen zugewiesen werden, anzeigen und bearbeiten. Außerdem erhalten sie Kopien aller an Sie gesendeten E-Mail-Benachrichtigungen.

Hinweis:
Benutzer, an die Sie Verantwortung übertragen, können unabhängig vom Delegierungszeitraum alle ausstehenden Aufgaben und Freigaben anzeigen.

Hinweis:
Delegierung ist nicht stufenförmig. Wenn ein Benutzer als Delegierter für einen anderen Benutzer fungiert, kann er wiederum nicht an einen Dritten delegieren. Der ursprüngliche Delegierte ist der einzige Benutzer, der Zuweisungen und Benachrichtigungen erhält. Durch die Delegierung wird dem Delegierten kein Zugriff auf Aufgaben gewährt, bei denen der Anrufer oder die anfordernde Person der Benutzer ist, für den der Delegierte erstellt wurde.

Zugehörige Liste „Delegierte“ einem Benutzerprofil hinzufügen

Um Freigaben und Aufgaben an einen anderen Benutzer zu delegieren, konfigurieren Sie Ihr Benutzerprofilformular so, dass die zugehörige Liste „Delegierte“ angezeigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mein Profil**an.
2. Navigieren Sie im Formular-Kontextmenü zu **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen**, und fügen Sie dann die zugehörige Liste **Delegierter->Benutzer** hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Die zugehörige Liste „Delegierte“ wird unten im Benutzerprofilformular angezeigt.

Freigaben und Aufgaben an einen anderen Benutzer delegieren

Wenn Sie nicht im Büro sind, können Sie Verantwortlichkeiten für einen bestimmten Zeitraum an einen anderen aktiven Benutzer delegieren.

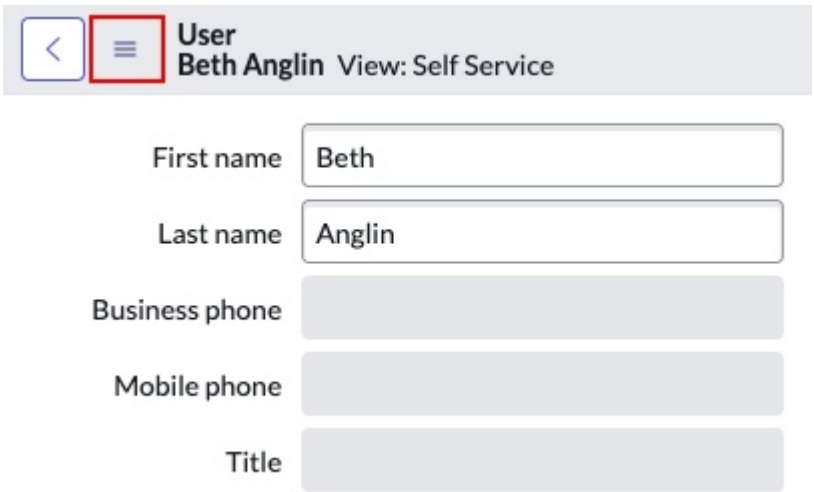
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Mein Profil**an.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Delegierte** auf **Neu**.

   Wenn die zugehörige Liste Delegierte nicht sichtbar ist, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

   - Wählen Sie eine andere Ansicht aus, z. B. die Ansicht ITIL oder Standard, indem Sie auswählen **Menü „Zusätzliche Aktionen“** > **Ansicht** > **(Name der Ansicht)**an.



   - Konfigurieren Sie das Formular so, dass die zugehörige Liste Delegierte hinzugefügt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Configuring the form layout .
3. Wählen Sie einen aktiven Anwender als Delegierten aus.
4. Wählen Sie Datumswerte in den Feldern **Starts** und **Ends** aus, um den Zeitraum festzulegen, in dem ein Delegierter für Sie arbeiten kann.
5. Geben Sie die Verantwortlichkeiten an, die der Delegierte übernehmen soll, indem Sie die folgenden Checkboxen aktivieren.
   Sie können Folgendes delegieren:

   - **Genehmigungen**: Der Delegierte kann Elemente in Ihrem Namen genehmigen.
   - **Zuweisungen**: Der Delegierte kann Aufgaben anzeigen und bearbeiten, die Ihnen zugewiesen sind.
   - **Alle Benachrichtigungen**: Der Delegierte erhält eine Kopie der an Sie gesendeten E-Mail-Benachrichtigungen, mit Ausnahme der als Besprechungseinladung markierten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Wenn das Kontrollkästchen **Genehmigungen** aktiviert ist, aber **Alle Benachrichtigungen** nicht, erhält der Delegierte keine Genehmigungen.
- Wenn Ihr Delegierter E-Mail-Benachrichtigungen erhält, sind das dieselben E-Mail-Benachrichtigungen, die Sie erhalten. Der Delegierte könnte sich wundern, wenn er E-Mails mit dem Hinweis "Ihnen zugewiesener Incident" erhält. Stellen Sie deshalb sicher, dass er weiß, dass er ein Delegierter ist.

- **Besprechungseinladungen**: Der Delegierte erhält eine Kopie der gesendeten E-Mail-Benachrichtigungen vom Typ Besprechungseinladung.

Serviceverwaltung

Geben Sie mit Serviceverwaltung maßgeschneiderten Support für Ihre Geschäftsinfrastruktur.

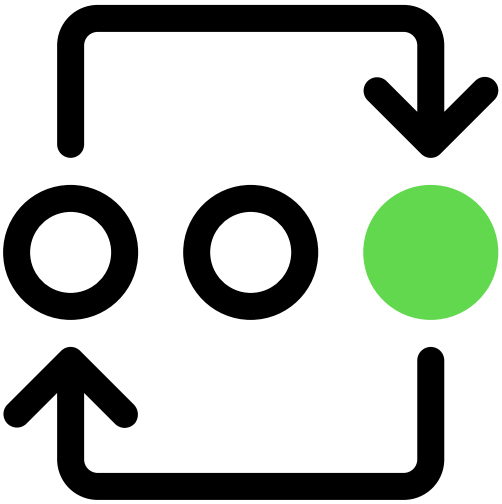
Serviceverwaltungsanwendungen

Bewertungen und Umfragen	Klassische Genehmigungen
Die Anwendung „Bewertungen und Umfragen“ unterstützt Sie beim Erstellen, Senden und Sammeln von Antworten für Umfragen. Außerdem können Sie damit Datensätze aus allen Tabellen im System bewerten, bewerten und einordnen.	Klassische Genehmigungen sind ein veralteter Prozess, bei dem eine Autorisierung für Aufgaben erforderlich ist, bevor die Arbeit abgeschlossen wird.

Automatische Übersetzung

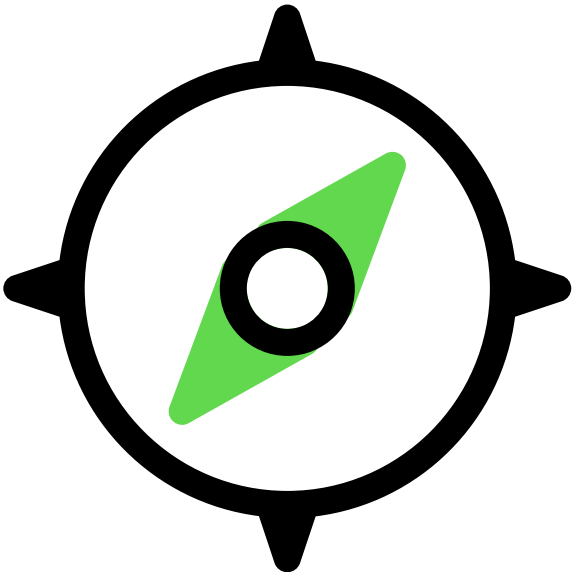
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status-Flows



Status-Flows ermöglichen es einem Administrator, Übergänge von einem Status in einen anderen anzupassen und das System so zu konfigurieren, dass bei Übergängen in bestimmte Status Arbeiten ausgeführt werden.

Positionsbestimmung



Die Geolokalisierungsfunktion verwendet Google Maps, um Benutzer zu verfolgen, effiziente Routen zwischen Standorten zu planen und genaue Übertragungszeiten für Anwendungen, wie z. B. Work Management, zu finden, die diese Informationen benötigen.

Serviceverwaltung erkunden

Konfigurieren Sie Einstellungen für Dienste, die Geschäftsanwendungen oder die Plattform unterstützen.

Bewertungen und Umfragen

Die Anwendung Bewertungen und Umfragen hilft Ihnen beim Erstellen, Senden und Sammeln von Antworten für Umfragen. Die Anwendung hilft Ihnen auch, Datensätze aus jeder Tabelle im System zu bewerten, zu bewerten und zu ordnen.

den Unterschied zwischen Bewertungen, Umfragen und Quiz und deren Verwendung bietet auch einen schnellen Einblick in die drei Phasen des Umfrageprozesses: Entwerfen, Freigeben und Auswertung.

Erste Schritte

Untersuchen

Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von Bewertungen und Umfragen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie Umfragen Erfahren Sie, wie Sie Umfragen verwenden können.	Umfragereferenz Rufen Sie Detailinformationen zu Umfragen ab, z. B. Felder und Eigenschaften.
Verwenden Sie Bewertungen Erfahren Sie, wie Sie Bewertungen verwenden können.	Bewertungsreferenz Rufen Sie Details zu Bewertungen ab, z. B. Felder und Eigenschaften.
Verwenden Sie Quiz Erfahren Sie, wie Sie Bewertungen verwenden können.	Quizreferenz Rufen Sie Details zu Quiz ab, z. B. Felder und Eigenschaften.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen im IT Service Management-Forum
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Bewertungen und Umfragen erkunden

Die Anwendung Bewertungen und Umfragen hilft Ihnen beim Erstellen, Senden und Sammeln von Antworten für Umfragen. Die Anwendung hilft Ihnen auch, Datensätze aus jeder Tabelle im System zu bewerten, zu bewerten und zu ordnen. Erstellen Sie Fragebögen, die Sie einem oder mehreren Anwendern zuweisen können, um ihr Wissen zu einem beliebigen Thema zu bewerten.

Erstellen Sie grundlegende Umfragen, um gesammelte Daten zur Analyse zu erhalten

Sie können Antworten für grundlegende Umfragen erstellen, senden und sammeln. Wenn installiert, können Sie auch ein Umfrage-Widget verwenden, um eine Umfrage unter Serviceportaleinzurichten.

Bewerten Sie die Daten, ordnen Sie sie ein und bewerten Sie sie, um mithilfe von Bewertungen zusammengefasste Ergebnisse bereitzustellen

Sie können Projekte bewerten, die Führungskräfte für ein effektives Management evaluieren möchten, oder Waren und Dienstleistungen eines Lieferanten beurteilen und vergleichen. Verwenden Sie Assessments, um benutzerdefinierte Fragebögen an

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ausgewählte Benutzer zu senden oder Skripts zu schreiben, die die Datenbank direkt abfragen.

Verwenden Sie Quiz, um das Wissen der Anwender zu testen

Die Quizfunktionalität baut auf der Assessment Engine auf und bietet viele der gleichen Funktionen wie Assessments und Umfragen.

Umfragen

Mit Umfragen können Sie Antworten für grundlegende Umfragen erstellen, senden und sammeln. Wenn installiert, können Sie das Umfrage-Widget auch verwenden, um eine Umfrage in Service Portal einzurichten.

Zwei Versionen der Anwendung werden unterstützt: die aktuelle Version von „Umfragen“ und „Legacy-Umfragen“. Umfrage verbessert die Anwenderoberfläche und erweitert die Fähigkeiten der Legacy-Umfrageanwendung.

Umfragen | Erste Schritte

Umfragen konfigurieren

Es gibt viele Optionen für die erweiterte Konfiguration in Umfragen:

- Erstellen Sie eine Umfrage, fügen Sie Fragen hinzu und wählen Sie Empfänger in einer einzigen Schnittstelle aus.
- Erstellen Sie bedingte Fragen, die nur angezeigt werden, wenn Benutzer andere Fragen auf bestimmte Weise beantworten.
- Schränken Sie eine Umfrage so ein, dass nur bestimmte Umfrageteilnehmer daran teilnehmen können, und senden Sie gleichzeitig Einladungen an diese Benutzer. Alternativ können Sie die Umfrage öffentlich machen, damit jeder Benutzer an der Umfrage teilnehmen kann, auch anonyme Benutzer (Benutzer, die sich nicht beim System ServiceNow angemeldet haben).

  Tipp:
  Die UI-Seite „assessment_take2“ sollte für öffentliche Umfragen öffentlich sein. Wenn diese Seite nicht öffentlich ist, haben anonyme Benutzer keinen Zugriff auf die Seite, und öffentliche Umfragen funktionieren nicht.

- Legen Sie einen Zeitplan fest, um Benutzern automatisch eine Umfrage zuzuweisen und zu begrenzen, wie oft ein Benutzer an einer Umfrage teilnehmen kann.
- Passen Sie das Erscheinungsbild der Umfragefragebögen an.
- Speichern Sie anonyme Umfrageantworten.
- Konvertieren Sie die Antworten der Umfrage in numerische Ergebnisse und zeigen Sie sie in Scorecards an.
- Deaktivieren Sie eine Umfrage für die Wartung oder um sie stillzulegen, ohne sie zu löschen.

Hinweis:
Da für Umfragen dieselben Tabellen und andere Back-End-Komponenten als Bewertungen verwendet werden, werden in der Umfragefunktion an bestimmten Stellen Beurteilungselemente wie Tabellen- und Feldnamen angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Veraltete Umfragen

Umfrageadministratoren können weiterhin veraltete Umfragefunktionen und -daten verwenden. Es wird jedoch empfohlen, veraltete Umfragen zur Anwendung „Umfragen“ zu migrieren. Die gleichzeitige Verwendung beider Umfrageanwendungen kann zu Verwirrung und Redundanz führen.

Umfrageassistenten sind nicht betroffen und können nicht migriert werden.

Hinweis:
Die Anwendung „Legacy Surveys“ wird in der angezeigten Dokumentation nicht beschrieben. Sie ist auf ServiceNow Wiki dokumentiert.

Versionsvergleich

Fähigkeit	Umfragen	Legacy-Umfragen
Umfragen im Service Portal.	✔	
Speichern Sie neue Umfrageantworten jedes Mal, wenn ein Benutzer dieselbe Umfrage durchführt.	✔	
Erstellen Sie Fragenvorlagen, um Sets von Antwortmöglichkeiten wiederzuverwenden.	✔	
Kategorisieren Sie die Umfragefragen und erstellen Sie Berichte über die Kategorieergebnisse.	✔	
Deaktivieren Sie eine Umfrage, ohne sie zu löschen.	✔	
Erstellen Sie bedingte Fragen.	✔	
Senden Sie Umfragen automatisch anhand eines Zeitplans.	✔	
Passen Sie das Farbschema an Umfragefragebögen an.	✔	
Speichern Sie anonyme Umfrageantworten für eingeloggte Benutzer.	✔	
Zeigen Sie die Antworten der Umfrage auf grafischen Bewertungslisten an.	✔	
Speichern Sie Umfragen in einem Entwurfsstatus, bis sie zur Veröffentlichung bereit sind.	✔	
Erstellen und senden Sie Umfragen über eine Seite.	✔	
Erlauben Sie nur bestimmten Benutzern den Zugriff auf eine Umfrage.	✔	
Senden Sie Umfragen basierend auf den Bedingungen.	✔	✔
Schicken Sie E-Mail-Benachrichtigungen für eine Umfrage.	✔	✔
Begrenzen Sie, wie oft ein Benutzer dieselbe Umfrage durchführen kann.	✔	✔
Fügen Sie den Einleitungstext und den Endnotiztext hinzu.	✔	✔
Erstellen Sie Umfragemodule.	✔	✔
Öffentliche Umfrage: Erlauben Sie Personen, eine Umfrage ohne Anmeldung durchzuführen.	✔	✔

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Versionsvergleich (Fortsetzung)

Fähigkeit	Umfragen	Legacy-Umfragen
Verwenden Sie Aktualisierungssätze, um Änderungen nachzuverfolgen.	✔	✔

Zugehörige Informationen

- Migration von veralteten Umfragen
- Umfragedesigner
- Umfragerollen
- Umfragen in Serviceportal und Now Mobile-App
- Service Portal

Mithilfe von Umfragen

Umfrage-Administratoren – Benutzer mit der Rolle survey_admin – erstellen und verwalten Umfragen und konfigurieren, wie sie verteilt und veröffentlicht werden. Umfragen im Service Portal werden ebenfalls unterstützt.

Umfragefragebögen

Alle Umfragen, die Ihnen zugewiesen sind, werden in Ihrer persönlichen Assessment- und Umfrage-Warteschlange angezeigt.

Zum Abschließen einer Umfrage ist keine besondere Rolle erforderlich. Sie müssen jedoch angemeldet sein und die Umfrage muss Ihnen zugewiesen sein. Wenn Sie eine Umfrage absenden, speichert das System Ihre Antworten.

Umfragebenachrichtigung

Wenn das System für das Senden von E-Mails konfiguriert ist, erhalten Sie eine Benachrichtigung, wenn Ihnen eine Umfrage zugewiesen wird. Die Nachricht enthält einen Link zur Umfrage und Anweisungen zum Anzeigen der Bewertungs- und Umfrage-Warteschlange.

An Umfrage teilnehmen

Nehmen Sie eine zugewiesene Umfrage aus, die in Ihrer Bewertungs- und Umfragewarteschlange angezeigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Jede Bewertung oder Umfrage wird als anklickbare Karte in der Warteschlange angezeigt, die durch Klicken auf die Karte gestartet werden kann. Die Karte enthält hilfreiche Informationen, einschließlich Name, Status und Fälligkeitsdatum der Umfrage. Sie müssen alle erforderlichen Fragen beantworten (gekennzeichnet durch ein rotes Sternchen), bevor Sie die Umfrage absenden können. Wenn Sie mit der Teilnahme an einer Umfrage beginnen, diese jedoch nicht abschließen können, speichern Sie Ihre Antworten, und kehren Sie später zurück. Wenn Sie alle Fragen beantwortet haben und Sie mit den Antworten zufrieden sind, übermitteln Sie die Umfrage.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie sich als Benutzer angemeldet haben, der keinen Zugriff auf den Auslöserdatensatz hat, und mit den URI-Parametern auf eine Umfrage zugreifen, wird die zugehörige Datensatznummer nicht angezeigt. Sie können trotzdem an der Umfrage teilnehmen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Meine Bewertungen und Umfragen**an.
   Benutzer mit der Rolle „assessment_admin“, einschließlich Umfrageadministratoren, können zusätzlich zu ihren eigenen Bewertungen und Umfragen auch die Bewertungen und Umfragen anderer Benutzer anzeigen. Verwenden Sie die zugehörigen Links **Alle anzeigen** und **Alle mir zugewiesenen anzeigen** am Ende der Warteschlange, um Assessments und Umfragen ein- und auszublenden. Klicken Sie auf eine Karte, die einem anderen Benutzer zugewiesen ist, um den zugehörigen Metriktyp oder die Umfragedefinition zu öffnen.
2. Klicken Sie auf die Umfragekarte, um den Fragebogen zu öffnen.
   Wenn mehr als eine Umfragekategorie vorhanden ist, klicken Sie auf das Symbol zum Reduzieren (zum Reduzieren) oder zum Erweitern (zum Erweitern), um die Fragen in der Kategorie auszublenden oder anzuzeigen.
3. Beantworten Sie alle Fragen so gut Sie können.
   Wenn Sie sich nicht sicher sind, wie Sie auf eine Frage antworten sollen, oder wenn eine Frage für einen bestimmten Datensatz nicht gilt, wählen Sie ggf. **Nicht**zutreffend aus.
4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.

Option	Bezeichnung
Speichern Sie Ihre Antworten, ohne sie zu senden.	Klicken Sie auf **Speichern**. Sie können den Fragebogen schließen und später von Ihrer Warteschlange aus darauf zugreifen. **Hinweis:** Das System speichert die Umfrage nicht, wenn ungültige Antworten vorhanden sind, z. B. ein Brief in einem Datumsfeld. Sie müssen gültige Antworten eingeben oder ungültige Antworten entfernen, bevor Sie die Umfrage speichern können.
Senden Sie die Umfrage, nachdem Sie alle Fragen beantwortet haben.	Klicken Sie auf **Absenden**. Sie können nach dem Senden des Fragebogens nicht zum Fragebogen zurückkehren. **Hinweis:** Wenn eine erforderliche Frage nicht beantwortet oder eine ungültige Antwort angezeigt wird, wird eine Fehlermeldung angezeigt, und die problematischen Fragen werden vorübergehend hervorgehoben.

Umfrageantworten und Ergebnisse

Für jede Benutzerantwort auf jede Frage gibt es in jeder Umfrageinstanz einen Metrik-Ergebnisdatensatz. Die Umfrageergebnisse für jede Frage und Kategorie werden automatisch auf der Grundlage der Metrik-Ergebnisdatensätze berechnet.

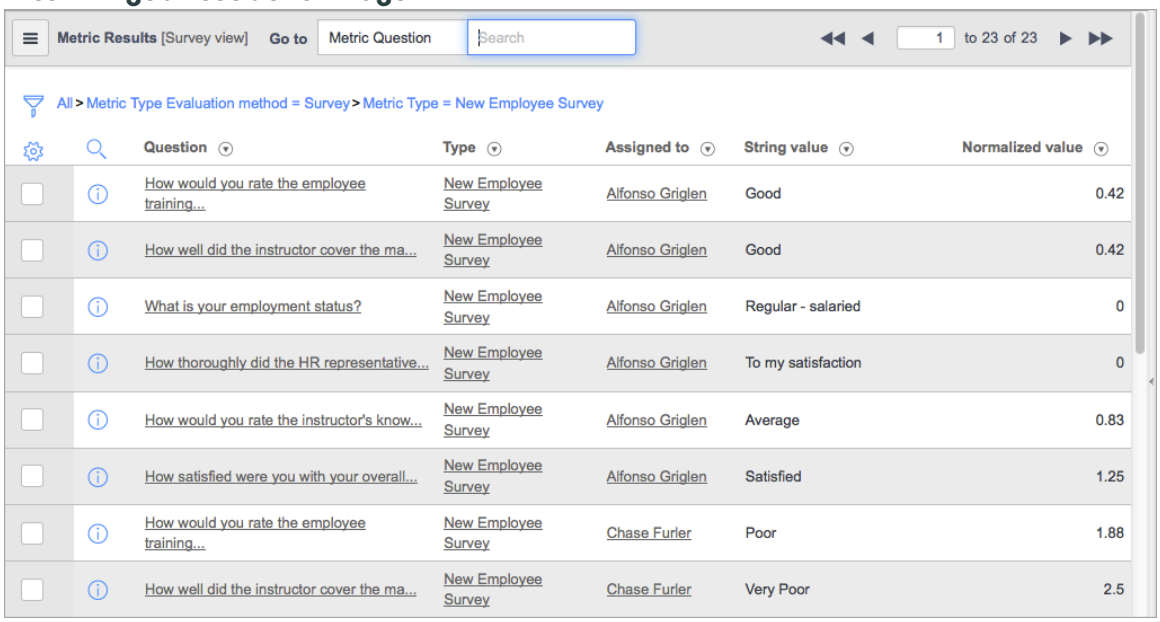
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie Umfrageergebnisberechnungen für Ergebnisse und Bewertungslisten verwenden, stellen Sie sicher, dass das Feld „ Positiver Indikator “ für die Frage basierend auf den Antwortoptionen entsprechend eingestellt ist. Um Ergebnisse zu erzielen, muss eine Kategorie bewertete Fragen enthalten.

Umfrageantworten

Umfrageantworten werden in der Metrikergebnistabelle [asmt_metric_result] gespeichert und zeigen die Antworten der Empfänger auf jede Frage in einer Kategorie an. Um allgemeine Ergebnisse anzuzeigen, navigieren Sie zu **Umfrage** > **Umfrageantworten**an. Um die Ergebnisse für ein bestimmtes Kriterium anzuzeigen, verwenden Sie einen Filter für die Metrikergebnistabelle [asmt_metric_result]. Um beispielsweise Ergebnisse basierend auf der Zuweisungsgruppe anzuzeigen, wenden Sie eine Filterbedingung für die Zuweisungsgruppe an.

Metrik-Ergebnisse der Umfrage



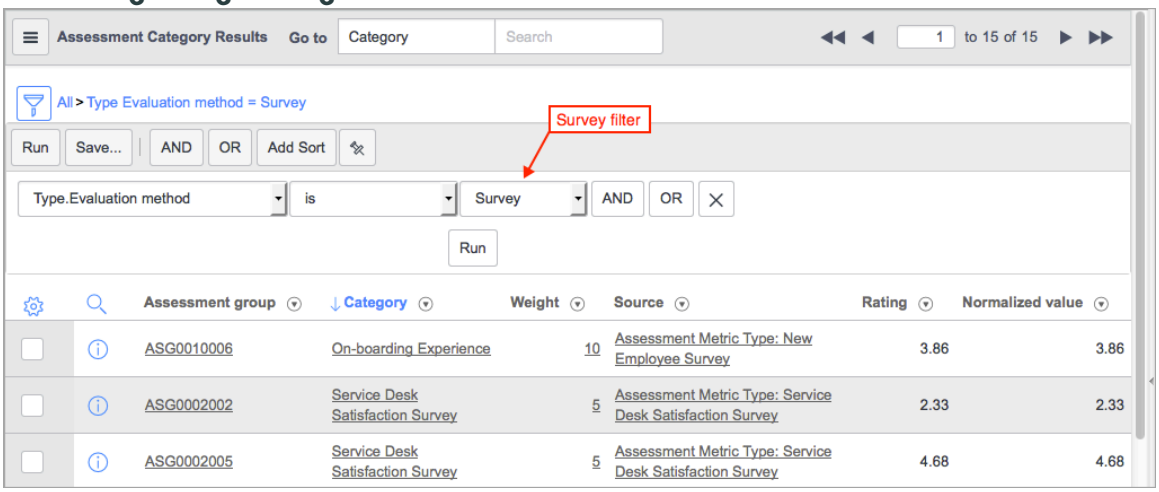
Kategorieergebnisse

Die Ergebnisse der Kategorie werden in der Assessment-Ergebniskategorietabelle [asmt_category_result] gespeichert und zeigen die Gesamtbewertungen für jede Kategorie basierend auf dem gewichteten Wert für jede bewertete Frage an. Um diese Ergebnisse anzuzeigen, navigieren Sie zu **Bewertungen** > **Ergebnisse** > **Kategorieergebnisse** und filtern Sie die Ergebnisse mithilfe der **Bedingung [Typ.Auswertungsmethode] [ist] [Umfrage]**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertungskategorie-Ergebnisse



Umfrage-Bewertungslisten

Eine Bewertungsliste bietet eine visuelle Aufschlüsselung der Umfrageantworten nach Kategorien, basierend auf der Art und Weise, wie Fragen beantwortet wurden. Um auf eine Bewertungsliste zuzugreifen, siehe Eine Bewertungsliste anzeigen.

Zugehörige Informationen

Eine Bewertungsliste anzeigen

Elemente des Umfragedesigners

Kategoriengewichtungen für eine Umfrage konfigurieren

Ergebnisse für alle Umfragen anzeigen

Sie können die Umfrageantworten anzeigen, die in der Metrik-Ergebnistabelle [asmt_metric_result] gespeichert sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: survey_admin oder survey_reader

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfrageantworten**an.
   Verwechseln Sie dieses Modul nicht mit **Umfrage** > **Legacy-Umfragen** > **Umfrageantworten**, das veraltete Umfrageantworten anzeigt.

   In der Spalte **Typ** wird die Umfragedefinition angezeigt, der jede Antwort zugeordnet ist.

2. Wählen Sie eine Antwort aus, um die Details anzuzeigen.

Ergebnisse für eine Umfrage anzeigen

Sie können die Antworten für eine Umfragedefinition anzeigen. Umfrageergebnisse werden in der Metrik-Ergebnistabelle [asmt_metric_result] gespeichert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: survey_admin oder survey_reader

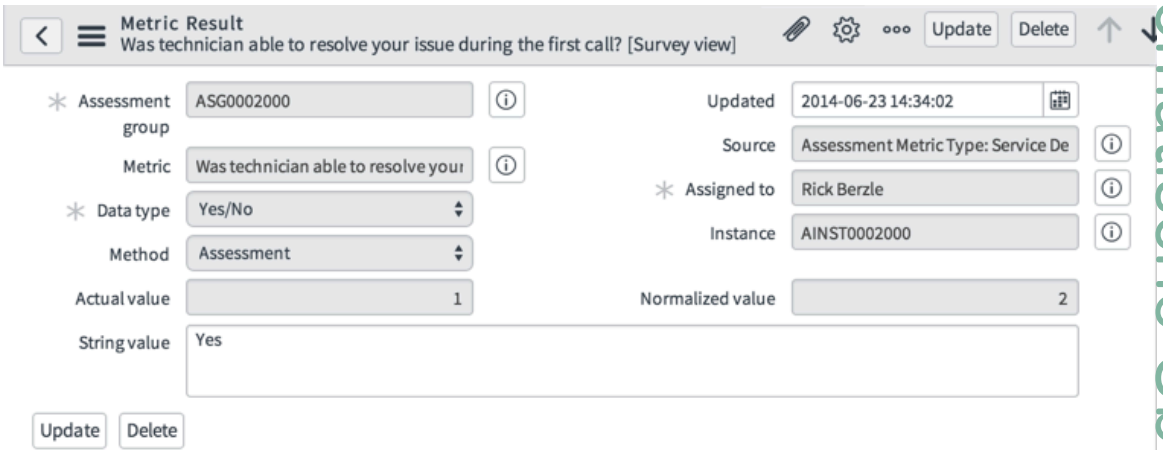
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**an.
2. Öffnen Sie eine Umfragedefinition.
3. Wählen Sie unter „ **Zugehörige Links**“ **Antworten** anzeigen aus, um Informationen zu den Antworten der einzelnen Benutzer anzuzeigen.
   Die Ergebnisse sind nach Metriken gruppiert, die in Bewertungen als Fragen bezeichnet werden.
4. Wählen Sie unter „ **Zugehörige Links**“ Bewertungsliste anzeigen aus, um die kompilierten Daten aller in **Kreisdiagrammen** dargestellten Antworten zu überprüfen.
   Ausführliche Informationen finden Sie unter Eine Bewertungsliste anzeigen.
5. Öffnen Sie ein Metrik-Ergebnis, um weitere Details anzuzeigen.
   Das Metrik-Ergebnis enthält die Antwort des Benutzers und berechnete Werte, die für erfahrene Umfrage-Administratoren von Interesse sind. Da die Tabelle „Metrikergebnis“ auch von der Bewertungsfunktion verwendet wird, sind viele Feldnamen im Kontext von Umfragen nicht eindeutig.

Example



Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter .

Eine Bewertungsliste anzeigen

Eine Umfragebewertungsliste bietet eine visuelle Aufschlüsselung der Umfrageantworten nach Kategorien, basierend auf der Art und Weise, wie Fragen beantwortet wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: survey_admin oder survey_reader

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Bewertungsliste zeigt Diagramme für Umfrageergebnisse an, in denen Kategorie- und Fragenantworten analysiert und aktuelle Bewertungen mit vorherigen Bewertungen verglichen werden. Benutzer können Bewertungen im Laufe der Zeit überprüfen, Fragenbewertungen vergleichen oder die Bewertungen aller Kategorien vergleichen. Alle Bewertungen sind Durchschnittswerte für den gewählten Zeitraum. Das System aktualisiert eine Bewertungsliste bei jeder Anzeige dynamisch, sodass die Bewertungen kürzlich abgeschlossene Umfragen widerspiegeln.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**an.
2. Öffnen Sie eine Umfragedefinition.
3. Wählen Sie den zugehörigen Link **Bewertungsliste anzeigen** aus.

Hinweis:
Der zugehörige Link **Bewertungsliste anzeigen** ist nur verfügbar, wenn Umfrageergebnisse zu melden sind.

Die interaktive Bewertungsliste zeigt die folgenden Filter an:

- Fragenergebnisse: Zeigt das Ergebnis aller Fragen oder einer einzelnen Frage an.
- Kategorieergebnisse: Zeigt die Ergebnisse aller Fragen an, die einer einzelnen Kategorie oder allen Kategorien zugeordnet sind.
- Durchschnittsbewertung: Zeigt das Ergebnis der gewichteten Durchschnittsbewertung für jede Umfragefrage in einer einzelnen Kategorie oder in allen Kategorien an.
- Verlauf: Zeigt das Ergebnis aller Fragen im Vergleich zu ihrem Verlauf (nach Kalenderjahr oder Quartalen) an.
- Ergebnisse der Stimmungsanalyse: Zeigt die Ergebnisse der Stimmungsanalyse für die Umfrage an.

Ergebnisse der Umfrage-Bewertungslistenkategorie

Die Ansicht „Kategorieanalysen“ ist ein gestapeltes Balkendiagramm, in dem die Umfrageergebnisse für alle Fragen in einer einzelnen Kategorie oder in allen Kategorien nach Befragtenanzahl angezeigt werden.

Wählen Sie eine Kategorie aus der Liste aus, um die Fragen aus dieser Kategorie im Diagramm anzuzeigen.

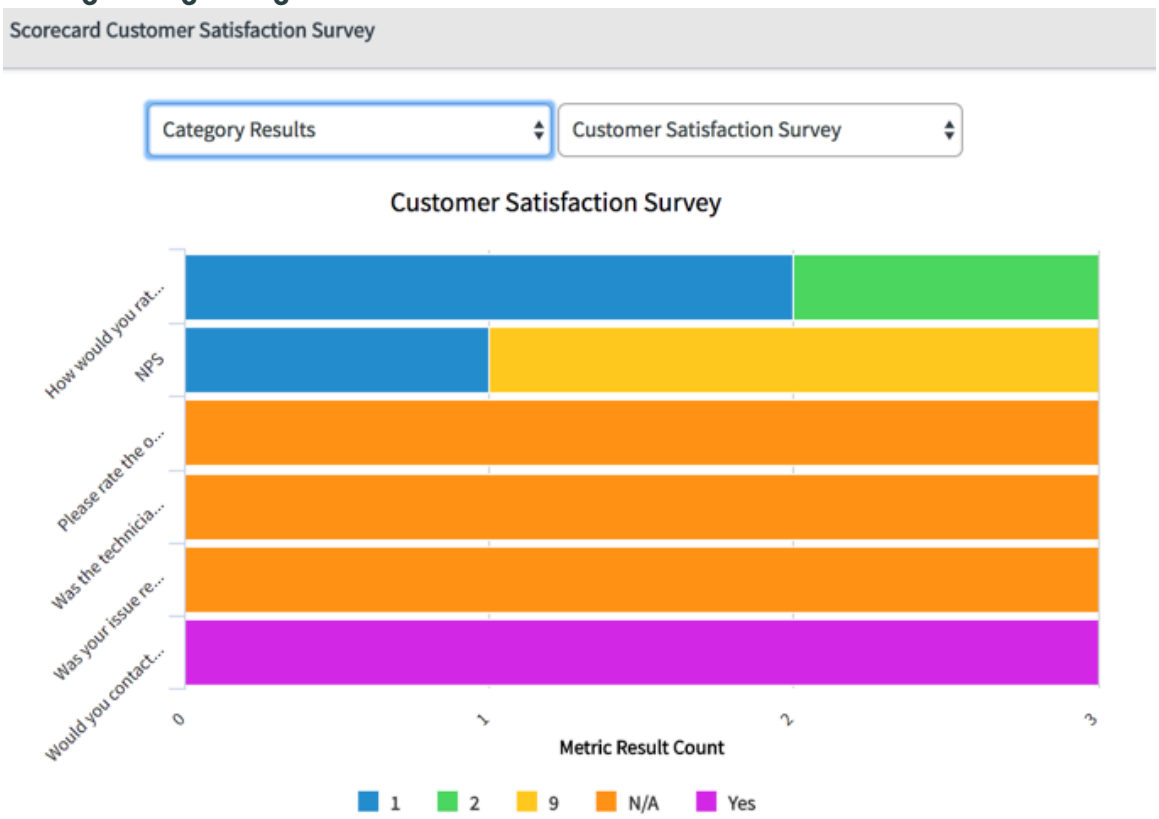
In dieser Ansicht werden Antworten angezeigt, die folgende Datentypen verwenden:

- Checkbox
- Auswahl
- Likert-Skala
- Nummer
- Vorlage
- Ja/Nein
- Mehrfachauswahl
- Bildskalierung
- Numerische Skala

Hinweis:
Die Datentypen **Checkbox** und **Ja/Nein** sind im Datentyp **Boolean** im Umfrage-Designer kombiniert.

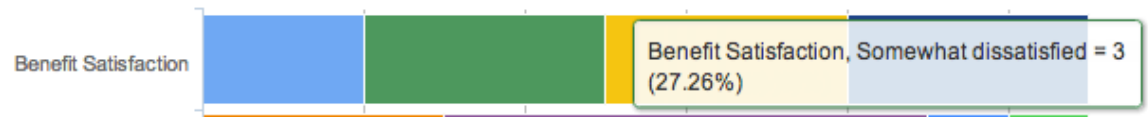
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Umfrage-Kategorieergebnisse



Um Details zu einer bestimmten Antwort anzuzeigen, zeigen Sie auf den farbigen Balken, um die Antwort, die Anzahl der Antworten und den Prozentsatz aller Antworten auf diese Frage anzuzeigen.

Ergebnisdetails der Umfrage-Bewertungslistenkategorie



Ergebnisse der Umfrage-Bewertungslistenfrage

Der Filter „Frageergebnisse“ zeigt das Ergebnis aller Fragen oder einer einzelnen Frage mithilfe von Diagrammen oder Listen an. Für die Datentypen „Zeichenfolge“, „Anhang“, „Datum“, „Datum/Uhrzeit“, „Referenz“ und „Rangfolge“ werden die Ergebnisse in der Listenansicht angezeigt. Die Ergebnisse aller anderen Datentypen werden in der Kreisdiagrammansicht angezeigt.

Kreisdiagramm

Das Kreisdiagramm zeigt Frageergebnisse für alle Datentypen außer denen, die in der Listenansicht angezeigt werden. Siehe Datentypen für Umfragefragen.

- Checkbox.
- Boolean.
- Auswahl.
- Likert-Skala.
- Nummer.
- Prozentsatz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ja/Nein.
- Bildskalierung.
- Mehrfache Auswahl.
- Vorlage. Das Frageergebnis zeigt den aggregierten Net-Promoter-Score (NPS) mit Befürwortern, Kritikern und Passiven.

Kategorien des Net-Promoter-Scores

Punktzahl der Frage	NPS-Kategorie
9 oder 10	Befürworter
7 oder 8	Passiv oder Neutral
0 bis 6	Kritiker

Das Ergebnis wird berechnet als:

- % Befürworter = Anzahl der Befürworter / Probengröße
- % Kritiker = Anzahl der Kritiker / Stichprobengröße
- % Passive = Anzahl der Passiven / Stichprobengröße
- NPS = % Befürworter - % Kritiker

Hinweis:
Die Datentypen **Checkbox** und **Ja/Nein** sind im Datentyp **Boolean** im Umfrage-Designer kombiniert.

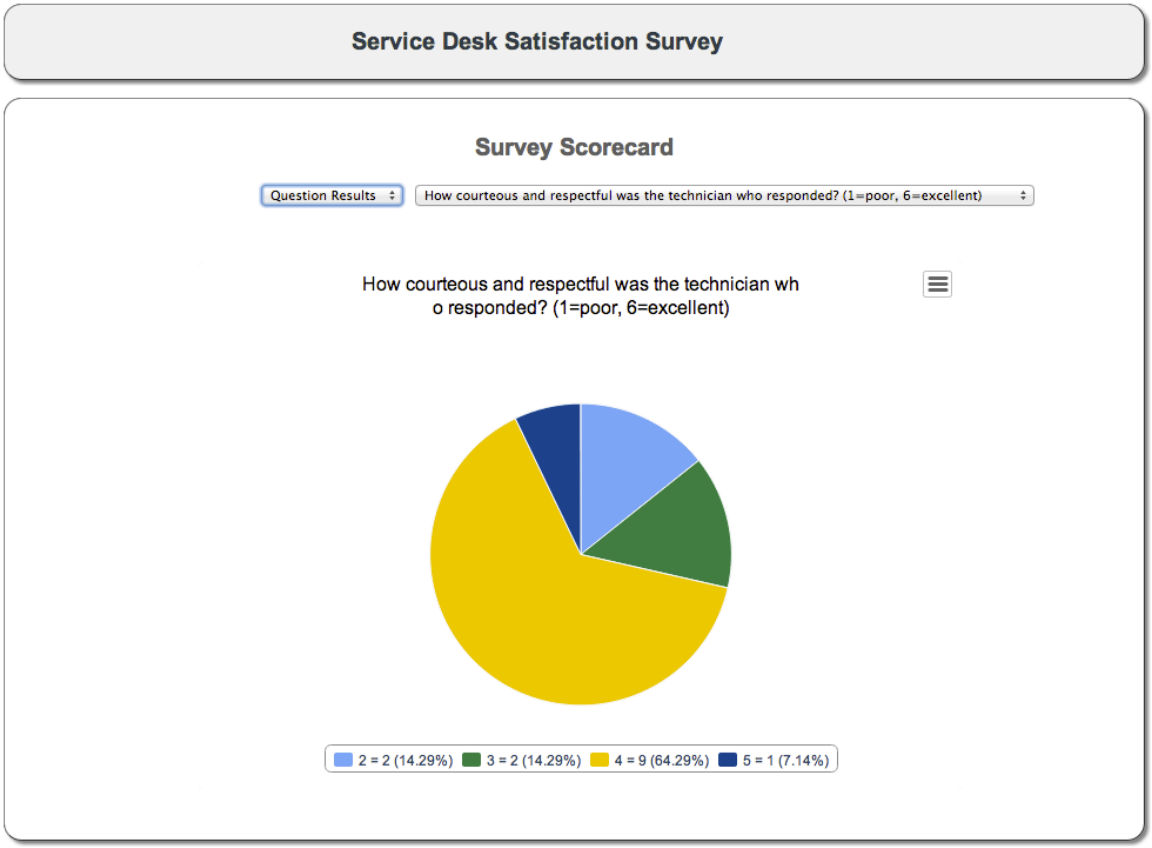
Wenn ein Anwender eine Umfrage übermittelt, werden drei Datensätze (einer für jeden Zeitrahmen) erstellt/aktualisiert – **Jahr**, **Quartal**und **Monatlich** in der Tabelle **„asmt_nps_result“**. Beispiel: Wenn ein Anwender im Monat November 2023, der unter Quartal 3 fällt, eine Umfrage übermittelt, werden drei Datensätze für die Daten generiert.

- Jahr: 01.01.2023
- Quartal: 2023-10-01
- Monatlich: 01.11.2023

Wenn nun ein zweiter Anwender im Monat Dezember 2023, der unter dasselbe Quartal 3 fällt, übermittelt, wie im obigen Szenario. Dann wird nur ein einziger Datensatz für den monatlichen Zeitrahmen erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse der Umfrage-Bewertungslistenfrage – Kreisdiagramm



Durchschnittliche Bewertung der Umfragenbewertungsliste

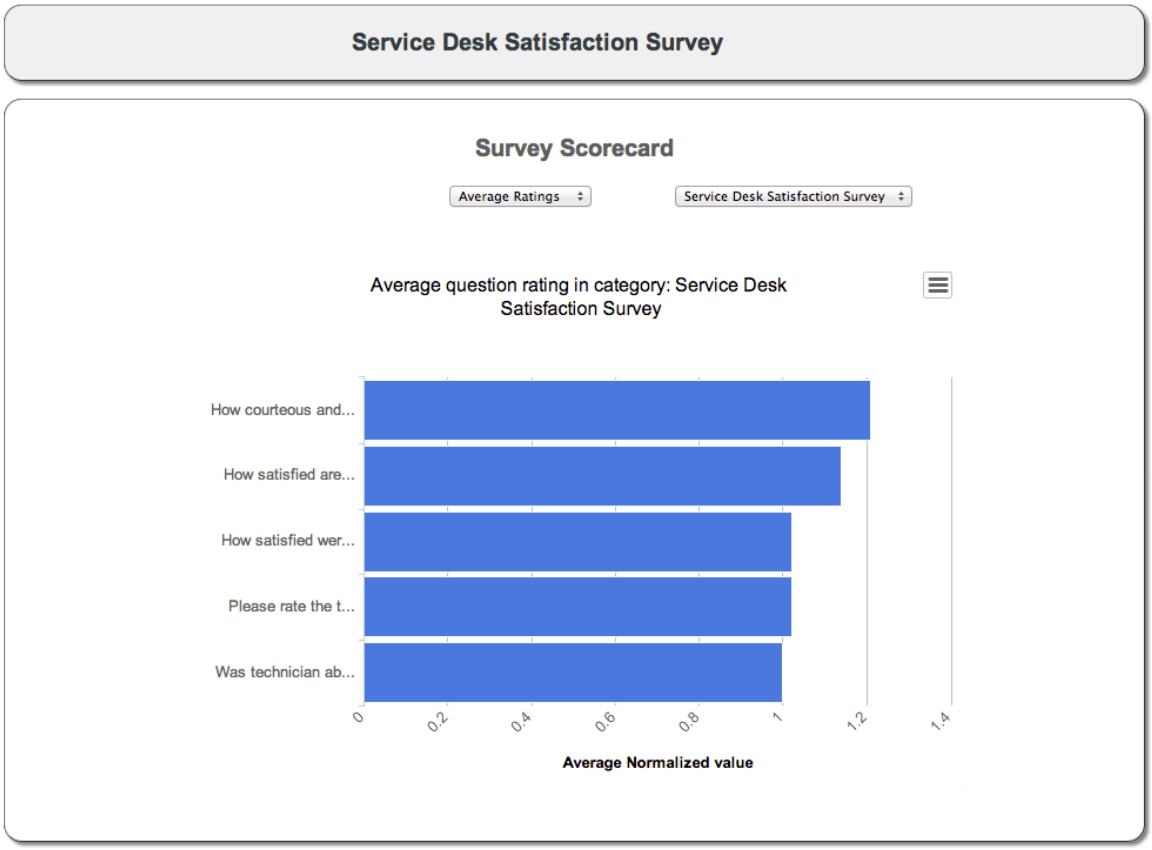
In der Ansicht „Durchschnittsbewertung“ wird die gewichtete Durchschnittsbewertung für jede Frage in einer einzelnen Kategorie oder in allen Kategorien angezeigt.

In dieser Ansicht erfahren Sie, wie sich einzelne Fragen auf die Gesamtbewertung der Kategorie auswirken. Wählen Sie eine Umfragekategorie aus der Auswahlliste aus, um das Diagramm für diese Kategorie anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durchschnittliche Bewertung der Umfragenbewertungsliste



Um die Auswirkungen der Bewertungen jeder Frage auf die Bewertungen der gesamten Kategorie zu sehen, zeigen Sie auf den farbigen Balken. Das Popup-Feld zeigt den Prozentsatz der Gesamtbewertungen, der durch den gewichteten Durchschnitt der einzelnen Fragen dargestellt wird.

Details zur durchschnittlichen Bewertungen

Verlauf der Umfragenbewertungsliste

Die Verlaufsansicht vergleicht die aktuellen Bewertungen für die Kategorien und deren Fragen mit Bewertungen aus den letzten drei Jahren oder vier Quartalen.

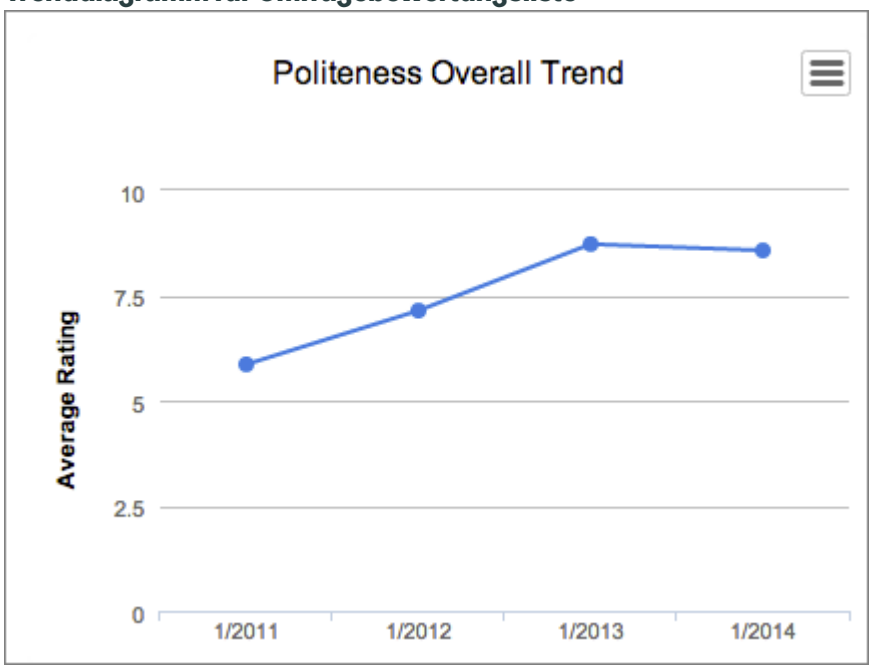
Gesunkene Bewertungen sind rot markiert und zeigen negative Zahlen an. Bewertungen, die sich verbessert haben, sind grün markiert und zeigen positive Zahlen. Pfeilsymbole neben den Werten in der Spalte **Diff** zeigen den Trend der aktuellen Umfrage gegenüber der vorherigen Umfrage an.

Zeigen Sie auf eine Kategorie, um ein Liniendiagramm anzuzeigen, die den Bewertungstrend für diese Kategorie anzeigt. Klicken Sie auf eine Kategorie, um das Formular „Umfragekategorie“ mit den Umfragefragen anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Trenddiagramm für Umfragebewertungsliste



3 Jahre

Um die aktuellen Bewertungen zu berechnen, berechnet das System die durchschnittlichen Bewertungen der letzten zwölf Monate (TTM). Die **Diff**-Spalte zeigt die Diskrepanz zwischen den aktuellen Bewertungen und den Bewertungen des vorherigen Kalenderjahres an.

Verlauf der Umfragenbewertungsliste – 3 Jahre

Service Desk Satisfaction Survey

Survey Scorecard

History | 3 Years

	Current	Diff	2013	2012	2011
Overall Rating	5.40	0.00 ⇦	5.40	0.00	0.00
Service Desk Satisfaction Survey	5.40	0.00 ⇦	5.40	0.00	0.00
How satisfied were you with the response time to your incident? (1=not at all, 6=completely)	0.00	-1.02 ⇩	1.02	0.00	0.00
How courteous and respectful was the technician who responded? (1=poor, 6=excellent)	0.00	-1.21 ⇩	1.21	0.00	0.00
Please rate the technical competency of the technician serving you (1=poor, 6=excellent)	0.00	-1.02 ⇩	1.02	0.00	0.00
Was technician able to resolve your issue during the first call?	0.00	-1.00 ⇩	1.00	0.00	0.00
How satisfied are you with your overall service experience? (1=not at all, 6=completely)	0.00	-1.14 ⇩	1.14	0.00	0.00

4 Quartale

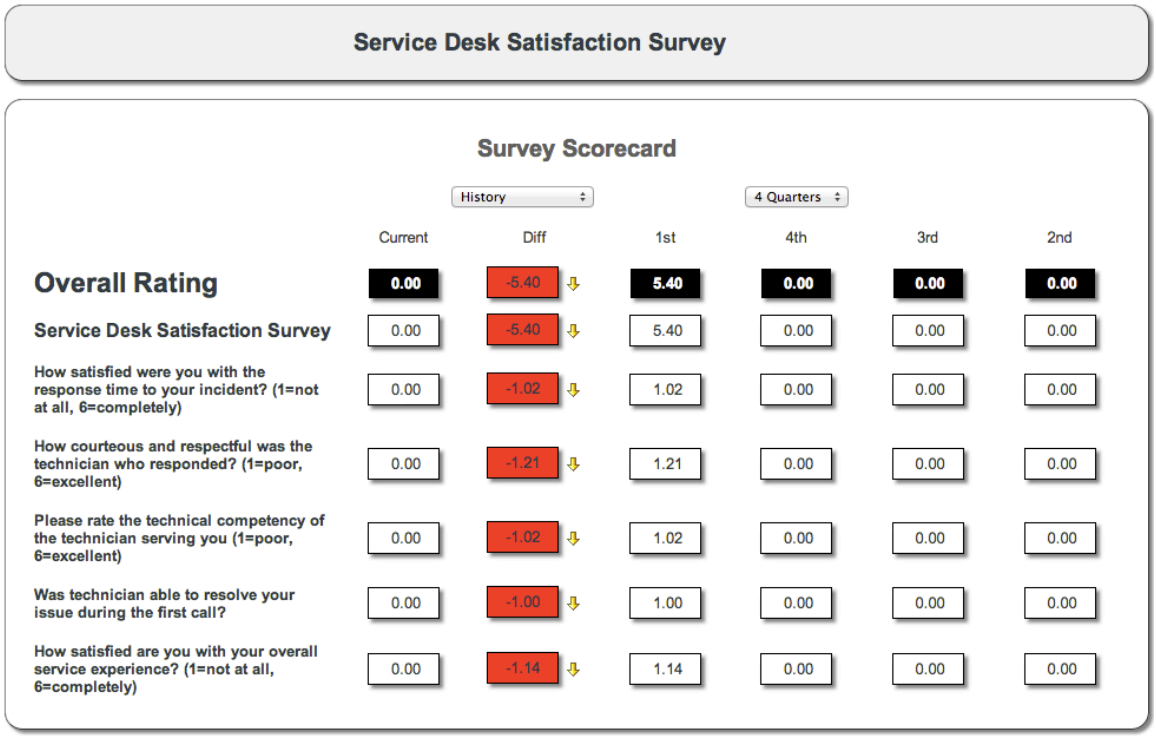
Vierteljährliche Quiz vergleichen die durchschnittliche Bewertung für jede Frage und Kategorie im aktuellen Quartal mit den durchschnittlichen Bewertungen der vorherigen 4

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Quartale. Die **Diff**-Spalte zeigt die Diskrepanz zwischen den aktuellen Bewertungen und den Bewertungen des vorherigen Quartals an. Die Spaltenbeschriftungen werden vom aktuellen Quartal aus um je ein Quartal rückwärts gezählt. Wenn das aktuelle Quartal beispielsweise das **3.** Quartal 2015 ist, erscheinen die vorherigen Quartale als **2.** [2015], **1.** [2015], **4.** [2014] und **3.** [2014]. Alle vier vorangegangenen Quartale erscheinen, unabhängig davon, ob es Daten für diese Quartale gab oder nicht.

Verlauf der Umfragenbewertungsliste – 4 Quartale



Eine Umfragebewertungsliste als Bild exportieren

Sie können eine Bewertungsliste als Bild exportieren, um sie in Präsentationen oder anderen Dokumenten zu verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

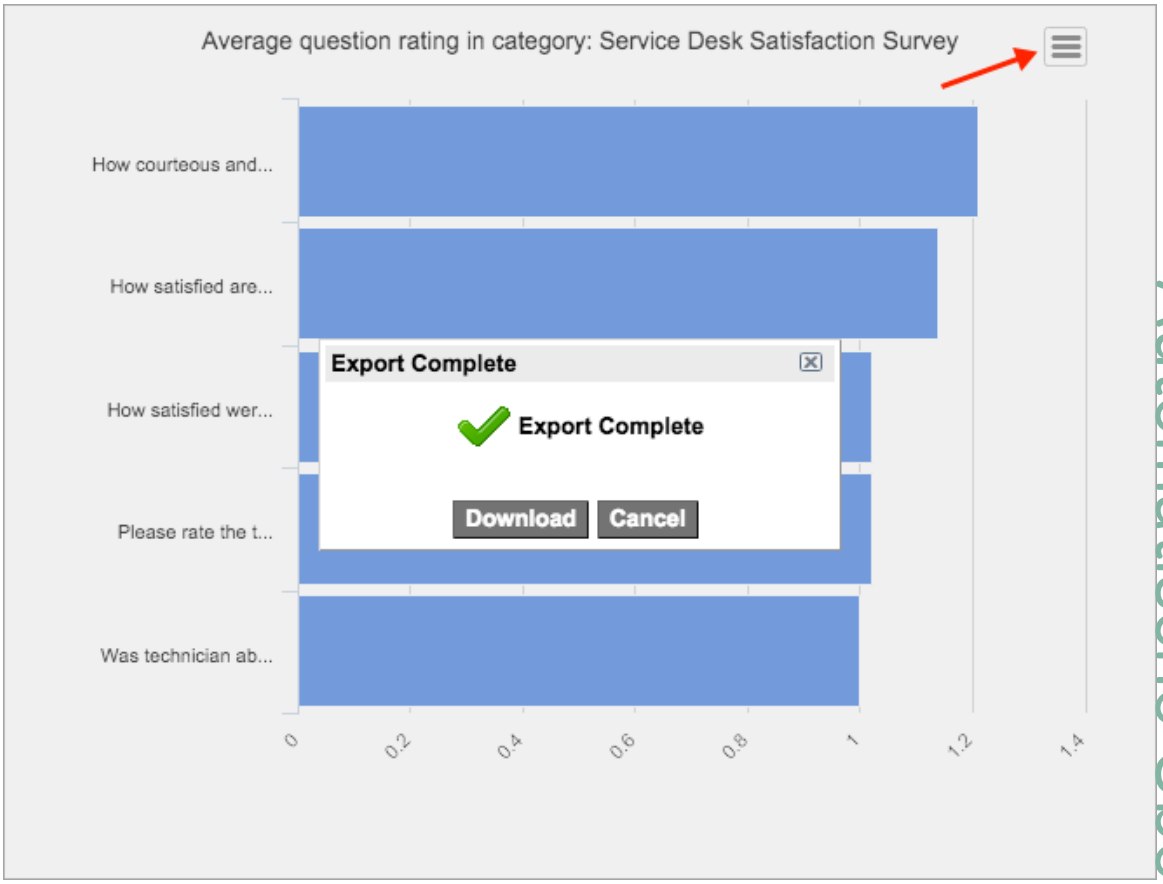
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Menüsymbol ( ) und wählen Sie **Als PNG speichern** oder **Als JPEG speichern** und warten Sie, bis der Export abgeschlossen ist.

   Example



2. Klicken Sie auf **Herunterladen** und speichern Sie das Bewertungslistenbild an einem Speicherort.

Eine Quizbewertungsliste als Bild exportieren

Sie können Bewertungslisten als Bilder exportieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Assessment-Administrator oder Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Menüsymbol und wählen Sie als Downloadformat **Als PNG speichern** oder **Als JPEG speichern**.
2. Wenn der Export abgeschlossen ist, wählen Sie **Herunterladen**, um das Bewertungslistenbild an einem Speicherort zu speichern.

Übersetzungen für Umfragen anfordern

Fordern Sie Übersetzungen für Umfragen an, um sie in einer oder mehreren Sprachen zu lokalisieren. Für die Lokalisierung angeforderte Elemente, die für die ausgewählten Umfragen in allen ausgewählten Sprachen erstellt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: localization_requestor

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**an.
2. Wählen Sie eine oder mehrere Umfragen aus, die Sie übersetzen möchten.
3. Wählen Sie in der Liste **Aktionen für ausgewählte Zeilen** die **Option Übersetzungen anfordern**aus.
4. Wählen Sie im Dialogfeld „ **Übersetzungen anfordern** “ die Sprachen aus.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Angeforderte Lokalisierungselemente werden für die ausgewählten Umfragen in allen ausgewählten Sprachen erstellt. Eine Erfolgsmeldung mit einem Link zur Liste der angeforderten Umfragen wird angezeigt. Sie können auf den Link klicken, um die Liste anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bearbeiten Sie Übersetzungen für Umfragen

Bearbeiten Sie die Übersetzungen für Umfragen. Nachdem Sie die Änderungen vorgenommen haben, können Sie die Übersetzung veröffentlichen.

Vorbereitungen

Sie müssen das Plugin „Lokalisierungs-Framework-Installationsprogramm“ (com.glide.localization_framework.installer) installieren, bevor Sie mit der Bearbeitung der Übersetzungen für eine Umfrage beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter Localization Framework .

Erforderliche Rolle: localization_editor

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**an.
2. Öffnen Sie eine Umfrage, für die Sie Übersetzungen bearbeiten möchten.
3. Klicken Sie **auf Übersetzungen bearbeiten**.

   Während der Bearbeitung von Übersetzungen können Sie folgende Aktionen ausführen:

   - Bearbeiten Sie Übersetzungen manuell.
   - Verwenden Sie maschinelle Übersetzung (wenn Sie in den Lokalisierungs-Framework -Einstellungen konfiguriert haben), um die Felder zu übersetzen, die nicht übersetzt werden. Weitere Informationen zur maschinellen Übersetzung finden Sie unter Übersetzerkonfiguration erstellen .
   - Exportieren Sie Dateien zur Übersetzung. Um Dateien zu exportieren, klicken Sie auf **Quelldatei**exportieren, wählen Sie den Dateityp aus, und klicken Sie dann auf **Datei**exportieren.
   - Importieren Sie übersetzte Dateien, um die Übersetzungen zu aktualisieren. Um Dateien zu importieren, wählen Sie in der Liste „ **Export - Quelldatei“ Übersetzte Datei**importieren aus.
4. Nachdem Sie die Änderungen abgeschlossen haben, klicken Sie auf **Übersetzungen veröffentlichen**.

   Nachdem Umfrageübersetzungen veröffentlicht wurden, werden sie allen Benutzern zur Verfügung gestellt, die an einer Umfrage teilnehmen.

Umfrageantworten in einer Datenbankansicht

Zu Berichterstellungszwecken können Sie die Umfrageantworten in einer Datenbankansicht anzeigen. Für jede Umfrageinstanz können Sie die Instanz als einzelne Zeile und die Antworten auf jede Umfragefrage (Metrik) in den entsprechenden Spalten anzeigen. Analysieren Sie die Antworten einfach, und exportieren Sie die Umfrageantworten bei Bedarf.

Im Formular „Umfragedefinition“ können Sie eine Datenbankansicht erstellen. Nachdem die Datenbankansicht erstellt wurde, können Sie die Umfrageantwort entweder mit den Standardfunktionen der Plattform ServiceNow® exportieren oder mit dem Modul „Reporting“ einen Bericht der Umfrageantworten erstellen.

Verwenden Sie den zugehörigen Link **Antworten in Zeilen** anzeigen im Formular „Umfragedefinition“, um jede Umfrageinstanzantwort in einer separaten Zeile und jede Umfragefrage als den Namen der entsprechenden Spalte anzuzeigen. Die Antwort auf die Frage wird in dieser Spalte angezeigt. Um die Umfrageantwort in Tabellenform zu exportieren, klicken Sie im Kontextmenü auf **Exportieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die ersten drei Spalten des Formulars zeigen die Nummer der Umfrageinstanz (Instanz-ID), den Empfänger der Umfrage und die Aufgabe an. Standardmäßig werden in der Ansicht maximal fünf aktive Metriken angezeigt. Im Formular „Umfragedefinition“ wird der zugehörige Link **Antworten in Zeilen anzeigen** nicht angezeigt, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind.

- Es sind mehr als fünf aktive Metriken vorhanden.
- Es liegen keine Antworten für die Umfrageinstanz vor.
- Es gibt mehr als 100.000 Antworten für diese Umfrage. Um diese Datenbankansicht der Umfrageantworten anzuzeigen, muss die Anzahl der Antworten 100.000 oder weniger betragen. Die Datenbankansicht ist jedoch weiterhin für mehr als 100.000 Antworten zugänglich, wenn sie bereits in einer neuen Registerkarte geöffnet ist.

In der Datenbankansicht können das Startdatum, das Fälligkeitsdatum, das Ablaufdatum und das Abschlussdatum angezeigt werden. Diese Informationen sind jedoch standardmäßig nicht verfügbar. Wenn die Umfrageinstanz ausgelöst wird, wird der Auslöserdatensatz in der Spalte Aufgabe angezeigt. Die Gesamtzahl der Umfrageantworten wird in der Datenbankansicht nicht angezeigt. Für die Rangfolge- und Multiple-Choice-Metriken werden basierend auf den Antworten der Benutzerumfragen mehrere Datensätze angezeigt anstatt nur ein Datensatz pro Umfrageinstanz.

Hinweis:
Jede Änderung oder Aktualisierung der Umfragekonfiguration oder der Metadaten (z. B. Hinzufügen oder Löschen einer neuen Metrik oder Kategorie) kann sich auf die Datenbankansicht auswirken. In solchen Fällen wird ein Ereignis (survey.results_view.updated) generiert, damit Benutzer die erforderlichen Aktionen zum Synchronisieren der Daten ausführen können.

Umfrage-Administration

Umfrage-Administratoren – Benutzer mit der Rolle survey_admin – erstellen und verwalten Umfragen und konfigurieren, wie sie verteilt und veröffentlicht werden. Umfragen im Service Portal werden ebenfalls unterstützt.

Die Verwaltung der Umfrage umfasst die folgenden Verfahren.

- Umfragen erstellen, anpassen und veröffentlichen.
- Umfragefragen schreiben und pflegen.
- Auslösebedingungen für das Senden von Umfragen an Benutzer definieren, z. B. wenn ein Incident geschlossen wird.
- Umfragen und Umfragefragen pflegen, wenn sich die Anforderungen der Organisation ändern.

Zum Einrichten von Umfragen im Serviceportal müssen Sie zuerst das Serviceportal installieren und dann Erstellen und bearbeiten Sie eine Seite mit Serviceportal Designer auf der Seite. Basissystem enthält das Umfrage-Widget.

Zeigen Sie Umfrageberichte an

Verwenden Sie das Dashboard „Umfrageübersicht“, um verschiedene Umfrageberichte anzuzeigen, z. B. Umfragen nach Metriktyp und Status.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Umfrage_admin, Umfrageleser oder Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Im Dashboard werden Ihre Umfrageberichte in Widgets angeordnet. Sie können dem Dashboard neue Widgets hinzufügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Übersicht**an.
2. Klicken Sie auf die Elemente in den Berichten, um weitere Informationen anzuzeigen.

Weitere Informationen zum Arbeiten mit Dashboards finden Sie unter Dashboards .

Umfragedesigner

Benutzer mit der Rolle survey_admin können den Umfrage-Designer verwenden. Mit dem Umfrage-Designer können Sie Umfragekategorien und -fragen erstellen, die Details konfigurieren und die Umfrage für bestimmte Benutzer oder Gruppen veröffentlichen.

Sie können eine Umfrage einzelnen Benutzern oder Gruppen zuweisen, die alle Fragen aus allen Kategorien erhalten. Sie können auch jede Frage anpassen und sie von der Antwort auf eine andere Frage abhängig machen. Im Folgenden werden die Verfahren beschrieben, mit denen Sie eine Umfrage erstellen und veröffentlichen.

- Erstellen Sie Umfragekategorien.
- Erstellen Sie in jeder Kategorie Fragen.
- Konfigurieren Sie die Umfragedetails, z. B. einleitende und abschließende Bemerkungen sowie Zeitlimit.
- Wählen Sie Empfänger für die Umfrage aus.
- Veröffentlichen Sie die Umfrage für die ausgewählten Benutzern oder Gruppen.

Hinweis:
Der Umfrage-Designer ersetzt den Ersteller der Umfrage in der Anwendung „Legacy-Umfragen“. Wenn Sie Internet Explorer Version 8 oder eine frühere Version verwenden, leitet das System Sie an den Ersteller von Umfragen weiter.

Zugehörige Informationen

Eine Frage für eine Umfragedesignervorlage erstellen

Im Umfragedesigner Empfänger für eine Umfrage auswählen

Eine Umfrage im Umfragedesigner veröffentlichen

Elemente des Umfragedesigners

Auf den Umfragedesigner kann über zugegriffen werden **Umfrage** > **Umfragedesigner**an.

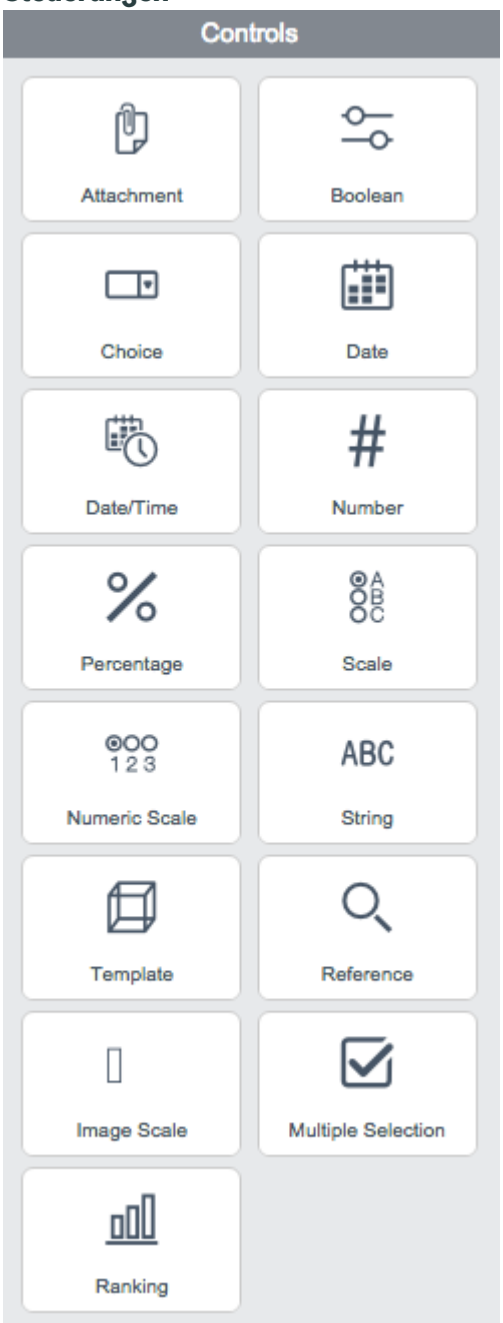
Der Umfragedesigner enthält die Registerkarte **Steuerungen** , die Registerkarte **Fragen**, die Registerkarte **Kategorien**,eine Header-Leiste und die Design-Canvas.

Registerkarte „Steuerungen“

Um eine Frage zu erstellen, ziehen Sie das entsprechende Datentypsteuerelement aus der Palette **Steuerungen** und legen es auf das Designer-Canvas.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Steuerungen



Die Bewertungsmodule bietet eine integrierte Funktion zur Ergebnisberechnung, mit der Antworten auf bewertete Fragendatentypen in Werte von 0 bis 10 umgewandelt werden.

Fragedatentypen

Datentyp	Bewertet	Beschreibung
Anhang	Nein	Frage mit dem Symbol „Anhänge verwalten“, mit dem Benutzer eine oder mehrere Dateien anhängen können.
Boolean	Ja	Frage mit einer Checkbox oder *Ja* und *Nein* als Auswahlmöglichkeiten für Benutzerantworten.
Auswahl	Ja	Liste vordefinierter Optionen. Weitere Informationen finden Sie in der Definition des Felds **Auswahlmöglichkeiten** unter Eine Frage im Umfragedesigner erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fragedatentypen (Fortsetzung)

Datentyp	Bewertet	Beschreibung
Datum	Nein	Datumsfeld.
Datum/Uhrzeit	Nein	Datum- und Uhrzeitfeld.
Nummer	Nein	Zahlenfeld mit vordefinierten Minimal- und Maximalwerten. Der Standardwert ist 1-10.
Prozentsatz	Nein	Prozentfeld mit einem vorgegebenen Bereich.
Skala	Ja	Vordefinierte Likert-Skala. Antwortmöglichkeiten werden als Auswahlschaltflächen angezeigt.
Numerische Skala	Ja	Wählbare Zahlenskala. Der Standardwert ist 1-5. Antwortmöglichkeiten werden als Auswahlschaltflächen angezeigt.
Zeichenfolge	Nein	Ein- oder mehrzeiliges Textfeld.
Vorlage	Ja	Auswahlliste der Vorlagen, die eine vordefinierte Skala von Optionen bieten. Details finden Sie unter Quizbewertungslisten.
Referenz	Nein	Auswahlliste der Felder aus einer angegebenen Referenztabelle. Dieser Datentyp unterstützt keine Referenzqualifizierer. Ein Benutzer könnte beispielsweise einen Benutzernamen auswählen, wenn Sie als Referenztabelle „sys_user“ angeben.
Bildskalierung	Ja	Frage mit einer Auswahl an Bildern, die ausgewählt werden können. Eine Vorlage kann verwendet werden, um dieselben Bilder auf mehrere Fragen anzuwenden.
Mehrfachauswahl	Ja	Frage mit mehreren Checkboxen, die ausgewählt werden können.
Rangfolge		Frage mit einem Reihenfolgenwert, der für jede Option ausgewählt werden soll. Ein Reihenfolgenwert kann nicht zweimal ausgewählt werden. Diese Frage kann zwingend sein und kann auch von einer übergeordneten Frage abhängen, nicht jedoch umgekehrt.

Registerkarte „Fragen“

Auf dieser Registerkarte werden alle Metriken angezeigt, die dem Fragenpool für Umfragen hinzugefügt wurden. Verwenden Sie das Feld **Filter**, um nach Fragen zu suchen. Jede Metrik wird mit Namen und Typ angezeigt.

Registerkarte „Kategorien“

Auf dieser Registerkarte werden alle Metrikkategorien angezeigt, die dem Fragenpool für Umfragen hinzugefügt wurden. Alle Metriken im Fragenpool werden unter der entsprechenden Metrikkategorie gruppiert. Verwenden Sie das Feld **Filter**, um nach Kategorien oder Fragen zu suchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Header-Leiste

Die Registerkarten in der Kopfleiste zeigen Ansichten und ein Menü mit Funktionen an. Klicken Sie auf eine Registerkarte, um die Ansicht auf dem Canvas zu ändern:

- **Design**: Fügen Sie die Eigenschaften von Kategorien und Fragen hinzu und konfigurieren Sie sie. Dies ist die Standardansicht.
- **Konfiguration**: Erstellen Sie Einführungen und Endnotizen für Umfragen und wählen Sie eine Signatur.
- **Verfügbarkeit**: Wählen Sie die Empfänger für jede Kategorie in der Umfrage aus.

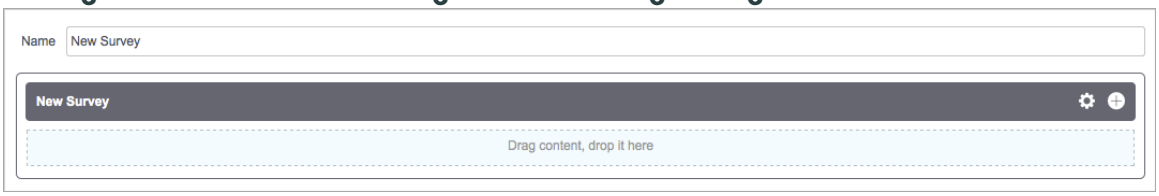
Zeigen Sie auf das Menüsymbol ( ), um eine Option auszuwählen. Die Liste der Optionen hängt von der aktuell geöffneten Umfrage ab.

- **Speichern**: Speichern Sie die aktuelle Umfrage, ohne deren Status zu ändern.
- **Vorschau**: Zeigen Sie eine Vorschau der Umfrage an, wie sie den Empfängern angezeigt wird.
- **Veröffentlichen**: Verteilen Sie die Umfrage an die ausgewählten Empfänger.
- **Speichern und veröffentlichen**: Speichern Sie die Umfrage im Status **Entwurf** und verteilen Sie die Umfrage in einem Schritt.
- **Neue Umfrage**: Öffnen Sie ein neues Canvas für eine neue Umfrage.
- **Umfrage laden**: Zeigen Sie eine Liste der vorhandenen Umfragen an.
- **Umfrage kopieren**: Kopieren Sie die aktuelle Umfrage.

Design-Canvas

Neue Umfragen werden im Canvas der Ansicht **Design** geöffnet. Das Feld **Name** der Umfrage erscheint über der ersten Kategorie im Canvas. Im Kategoriencontainer wird ein leeres Fragenfeld angezeigt.

Anfängliches Canvas-Erscheinungsbild des Umfrage-Designers



Umfrage im Umfragedesigner konfigurieren

Konfigurationseinstellungen gelten für die gesamte Umfrage.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Umfrage_Ersteller, Umfrage_Administrator oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**an.
2. Öffnen Sie eine Umfragedefinition im Umfragedesigner.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Konfiguration** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Konfigurationen des Umfragedesigners“ aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Konfigurationen des Umfragedesigners“..

5. Wählen Sie die Registerkarte **Verfügbarkeit** aus, und füllen Sie das Formular aus.

Zugehörige Informationen

Eine Bewertungsliste anzeigen

Eine Frage für eine Umfragedesignervorlage erstellen

Im Umfragedesigner Empfänger für eine Umfrage auswählen

Eine Umfrage im Umfragedesigner veröffentlichen

Ereignisplanung

Eine Bewertungssignatur erstellen

Umfragekategorien

Umfragekategorien bieten eine Möglichkeit, Fragen zu einem ähnlichen Thema für eine bestimmte Umfrage zusammenzufassen.

Pro Umfragedefinition muss mindestens eine Erhebungskategorie vorhanden sein, und jede Umfragefrage muss einer Kategorie zugeordnet werden. Beim Anlegen einer Umfrage generiert das System eine Kategorie, zu der alle Fragen gehören.

Für einfache Umfragen genügt normalerweise eine Kategorie. Erwägen Sie das Erstellen zusätzlicher Kategorien, wenn Sie eine der folgenden Aufgaben ausführen möchten.

- Trennen Sie die Fragengruppen in dem Fragebogen der Umfrage nach Kategorien, die einklappbar sind.
- Erstellen Sie Berichte über Kategoriebewertungen, die basierend auf den Antworten für alle Fragen innerhalb der Kategorien berechnet werden.

Kategorie im Umfragedesigner erstellen

Eine Kategorie stellt ein Thema für die Bewertung eines bestimmten Elements des Umfragethemas dar und enthält Fragen zu diesem Thema.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Umfrage erstellen, erstellt das System eine Standardkategorie mit dem Namen der Umfrage. Sie können diese Kategorie verwenden, ändern und bei Bedarf weitere Kategorien erstellen. Um Ergebnisse zu erzielen, muss eine Kategorie bewertete Fragen enthalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragedesigner**an.
2. Geben Sie den Namen der Umfrage in das Feld **Name** ein.
   Das System verwendet diesen Namen als Namen der Umfrage und der ersten Kategorie.
3. Um die Kategorie zu konfigurieren, klicken Sie auf das Zahnradsymbol in der Titelleiste und führen die folgenden Schritte im Dialogfeld „Eigenschaften“ aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Geben Sie einen neuen Namen und eine Beschreibung für die Kategorie ein.

b. Geben Sie in das Feld **Details** Text ein, der den Empfängern die Kategorie vorstellt oder erklärt.

c. Drücken Sie auf das Symbol **X**, um das Dialogfeld „Eigenschaften“ zu schließen und Ihre Einstellungen zu speichern.

4. Um eine neue Kategorie hinzuzufügen, klicken Sie in der Titelleiste einer vorhandenen Kategorie auf das Symbol **+**.
   Die neue Kategorie wird unter der Kategorie angezeigt, die Sie zum Erstellen ausgewählt haben. Sie können auf das Symbol **X** in einer Kategoriekopfzeile klicken, um eine fehlerhaft hinzugefügte Kategorie zu löschen.

Eine Umfragekategorie in einer Umfrage erstellen

Sie können eine vorhandene Umfrage ändern, um eine oder mehrere Umfragekategorien hinzuzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Für jede Umfrage ist nur eine Kategorie erforderlich. Sie können jedoch nach Bedarf weitere Kategorien hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**an.
2. Öffnen Sie eine Umfragedefinition.
3. Öffnen Sie in der zu **Metrikkategorien** zugehörigen Liste eine Kategorie oder klicken Sie auf **Neu**.
   Jede Umfragekategorie wird als Datensatz in der Tabelle „Metrikkategorie“ [asmt_metric_category] mit einer modifizierten Ansicht für die Verwendung der Umfrage gespeichert.
4. Geben Sie den Namen und die Beschreibung der Umfragekategorie ein.
   Der Kategoriename wird auf Fragebögen angezeigt, wenn eine der folgenden Bedingungen zutrifft.
   - Es gibt mehr als eine Kategorie für die Umfrage.
   - Es gibt nur eine Kategorie, deren Name sich vom Namen der Umfragedefinition unterscheidet. Wenn Sie mit dem Ersteller der Umfrage eine Umfrage erstellen, stimmt der Kategoriename mit dem Namen der Umfragedefinition überein.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und klicken Sie auf **Speichern**.
   Die zu **Assessment-Metriken** und **Benutzer** zugehörigen Listen werden angezeigt.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Eine Frage im Umfragedesigner erstellen

Sie können im Umfrage-Designer für jede Kategorie mehrere Fragen erstellen. Jede Frage kann jedoch nur einer Kategorie zugeordnet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Datentyp, den Sie für jede Frage auswählen, bestimmt, wie sie von Umfrageempfängern beantwortet werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Ziehen Sie in der Entwurfsansicht ein Datentypsymbol aus der Steuerungspalette und legen Sie es in einem Kategoriencontainer ab.
2. Um die Frage zu konfigurieren, klicken Sie in der Titelleiste auf das Zahnradsymbol.
   Das Dialogfeld „Eigenschaften“ wird geöffnet.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Eigenschaften“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Eigenschaften“..
4. Um spezielle Bedingungen zu erstellen, die erfüllt sein müssen, bevor die Frage in der Umfrage angezeigt wird, klicken Sie auf die Registerkarte „Abhängigkeit“.
   Die Frage muss den Datentyp **Boolean**, **Auswahl**, **Skala** oder **Vorlage** haben.

   Zum Beispiel ist die Frage „Wie viele Bundesstaaten haben Sie in Indien besucht?“ eine abhängige Frage für die aktuelle Frage „Haben Sie einen anderen Bundesstaat in Indien besucht?“. Die abhängige Frage wird nur dann genau unter der aktuellen Frage angezeigt, wenn Ihre Antwort die Bedingung in der aktuellen Frage erfüllt. Andernfalls wird die abhängige Frage an keiner Stelle in der Umfrage angezeigt.
5. Wählen Sie im Feld **Angezeigt, wenn** eine Frage.
   Das System wählt den entsprechenden Operator aus und zeigt die möglichen Antworten auf die ausgewählte Frage an.
6. Wählen Sie die Antwort aus, die die Bedingung erfüllt.
   Sie können mehrere Antworten auswählen. Ausgewählte Antworten werden durch ein Häkchen angezeigt.

   Das System verhindert rekursive Abhängigkeiten zwischen Fragen. Wenn Frage A beispielsweise von Frage B abhängt, kann Frage B nicht von Frage A abhängen.
7. Drücken Sie auf das Symbol **X**, um das Dialogfeld „Frageeigenschaften“ zu schließen und Ihre Einstellungen zu speichern.
8. Um eine Frage mit demselben Datentyp wie eine vorhandene Frage in der Kategorie hinzuzufügen, klicken Sie in der Titelleiste der vorhandenen Frage auf das Symbol **+**.
9. Ziehen Sie die Fragen per Drag & Drop, um ihre Reihenfolge innerhalb einer Kategorie zu ändern, oder verschieben Sie sie zwischen den Kategorien.
10. Um eine Frage zu löschen, klicken Sie in der Titelleiste auf das Symbol **X**.

Zugehörige Informationen

Vorlage für Umfragefragen

Eine Frage für eine Umfragedesignervorlage erstellen

Datentypen für Umfragefragen

Sie müssen für jede Umfragefrage einen Datentyp auswählen. Der Datentyp bestimmt das Format der Frage und die Art der Daten, die in Umfragefragebögen erfasst werden.

Für Umfragen stehen folgende Datentypen zur Verfügung:

Datentyp „Anlage“

Bei Fragebögen können Benutzer eine oder mehrere Dateien an eine Frage anhängen.

Benutzer klicken auf das Symbol „Anlagen verwalten“ und wählen eine oder mehrere Dateien im Popupfenster „Anlagen“ aus, um sie an die Frage anzuhängen. In diesem Fenster können Benutzer Folgendes ausführen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Eine Liste der angehängten Dateien anzeigen.
- Eine angehängte Datei in einem separaten Fenster anzeigen.
- Eine angehängte Datei umbenennen.
- Dateien hinzufügen oder löschen.

Nach dem Senden einer Umfrage können Anlagen nicht aktualisiert oder gelöscht werden.

Jeder von der Plattform unterstützte Dateityp kann an eine Frage angehängt werden. Eine oder mehrere Dateien können an eine Frage angehängt werden, während Sie eine Umfrage durchführen oder ein Assessment abschließen.

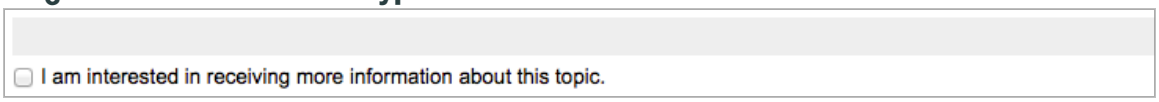
Der Assessment-Administrator kann die Anlagen einer einzelnen Frage sowie die der Umfrage zugeordneten Anlagen sehen.

Weitere Informationen finden Sie unter Anhänge verwalten .

Datentyp „Boolean“

Bei Fragebögen wählen Benutzer neben einer Anweisung eine Checkbox aus oder lassen die Checkbox deaktiviert.

Frage mit booleschem Datentyp

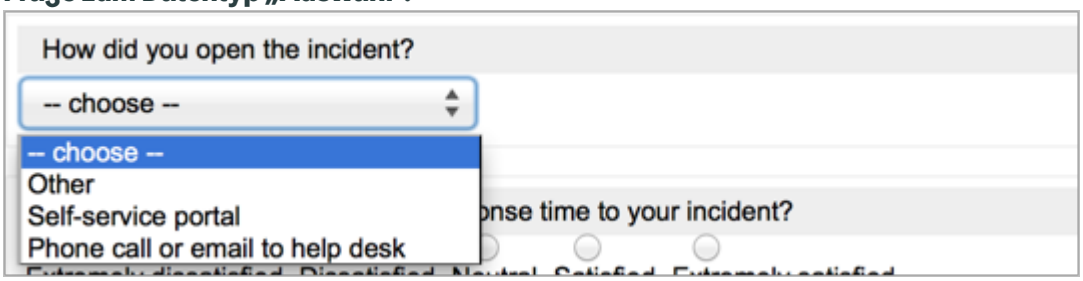


Wenn Sie **Boolean** auswählen, müssen Sie das Feld **Skalendefinition** ausfüllen. Wählen Sie **Hoch**, wenn es am besten ist, wenn Benutzer die Checkbox aktivieren.

Datentyp „Auswahl“

Bei Fragebögen wählen Benutzer einen Wert aus einer Auswahlliste aus.

Frage zum Datentyp „Auswahl“.



Wenn Sie **Auswahl** auswählen, müssen Sie das Feld **Skalendefinition** ausfüllen und Antwortmöglichkeiten erstellen. Wählen Sie für die Skalendefinition **Hoch**, wenn die Antwortoption mit der größten Metrikdefinition **Wert** die beste ist.

Hinweis:
Das System setzt die Felder **Min** und **Max** automatisch basierend auf der Einstellung **Wert** für die zugehörigen Metrikdefinitionen.

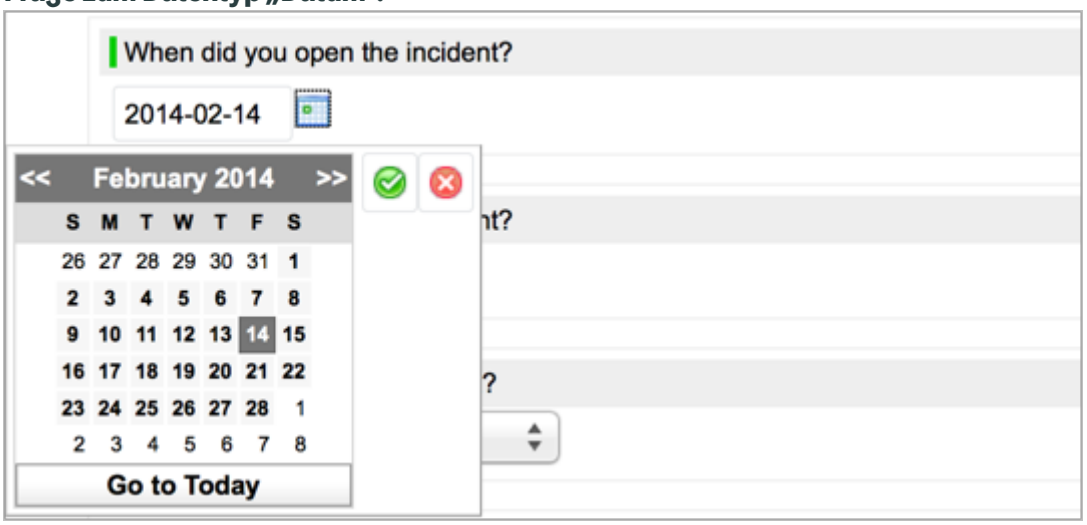
Datentypen „Datum“ und „Datum/Uhrzeit“

Die Datentypen **Datum** und **Datum/Uhrzeit** sind ähnlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

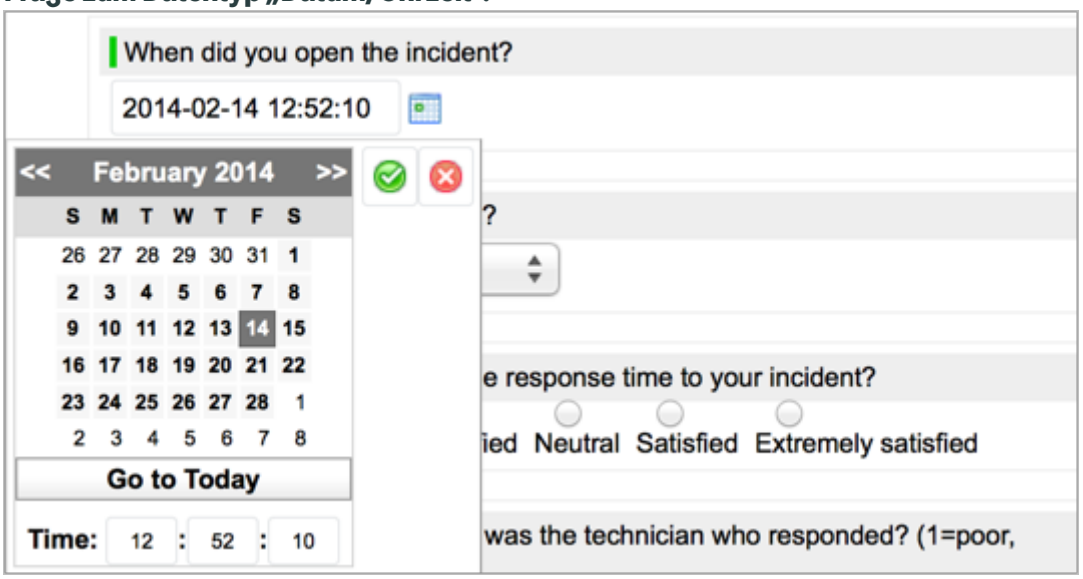
- **Datum:** Bei Fragebögen wählen Benutzer ein Datum aus.

Frage zum Datentyp „Datum“.



- **Datum/Uhrzeit:** Bei Fragebögen wählen Benutzer Datum und Uhrzeit aus.

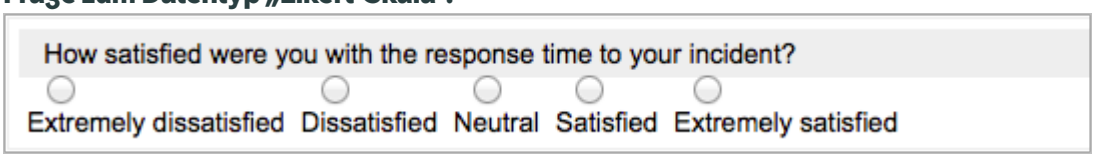
Frage zum Datentyp „Datum/Uhrzeit“.



Datentyp „Likert-Skala“

Bei Fragebögen wählen Benutzer einen Multiple-Choice-Wert aus einer benutzerdefinierten Likert-Skala aus. Jede Antwortoption wird durch ein Optionsfeld auf der Skala dargestellt. Eine Likert-Frage, die die Benutzerfreundlichkeit einer Anwendung bewertet, enthält möglicherweise die Antwortmöglichkeiten **Einfach**, **Durchschnittlich** und **Schwierig**.

Frage zum Datentyp „Likert-Skala“.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

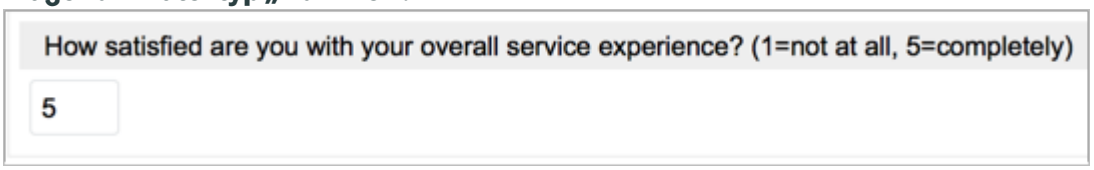
Wenn Sie **Likert-Skala** auswählen, müssen Sie das Feld **Skalendefinition** ausfüllen und Antwortmöglichkeiten erstellen. Wählen Sie für die Skalendefinition **Hoch**, wenn die Antwortoption mit der größten Metrikdefinition **Wert** die beste ist.

Hinweis:
Das System setzt die Felder **Min** und **Max** automatisch basierend auf der Einstellung **Wert** für die zugehörigen Metrikdefinitionen.

Datentyp „Zahl“

Benutzer geben auf Fragebögen eine Zahl ein.

Frage zum Datentyp „Nummer“.



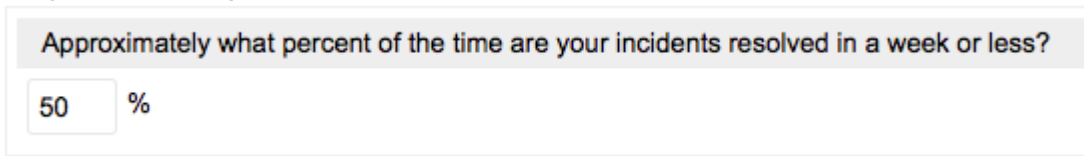
Wenn Sie **Zahl** auswählen, müssen Sie diese zusätzlichen Felder ausfüllen:

- **Skalendefinition**: Wählen Sie **Hoch**, wenn eine höhere Zahl besser ist, beispielsweise für eine Frage, die die Anzahl der Verkäufe in einem Quartal misst.
- **Min** und **Max**: Geben Sie die kleinste und größte Zahl ein, die der Benutzer eingeben kann. Geben Sie die zulässigen Antworten im Fragentext an.

Datentyp „Prozentsatz“

Benutzer geben auf Fragebögen eine Zahl ein.

Frage zum Datentyp „Prozentsatz“.



Wenn Sie **Prozentsatz** auswählen, müssen Sie diese zusätzlichen Felder ausfüllen:

- **Skalendefinition**: Wählen Sie **Hoch**, wenn ein höherer Prozentsatz besser ist, z. B. für eine Frage, die den Prozentsatz der Arbeit misst, die ein Agent ausgeführt hat.
- **Min** und **Max**: Geben Sie die kleinste und größte Zahl ein, die der Benutzer eingeben kann. Generell sind **0** und **100** geeignete Mindest- und Höchstwerte. Wenn Sie andere Werte als **0** und **100** wählen, ist es normalerweise am besten, die Anzahl der akzeptablen Antworten im Fragentext anzugeben.

Datentyp „Referenz“

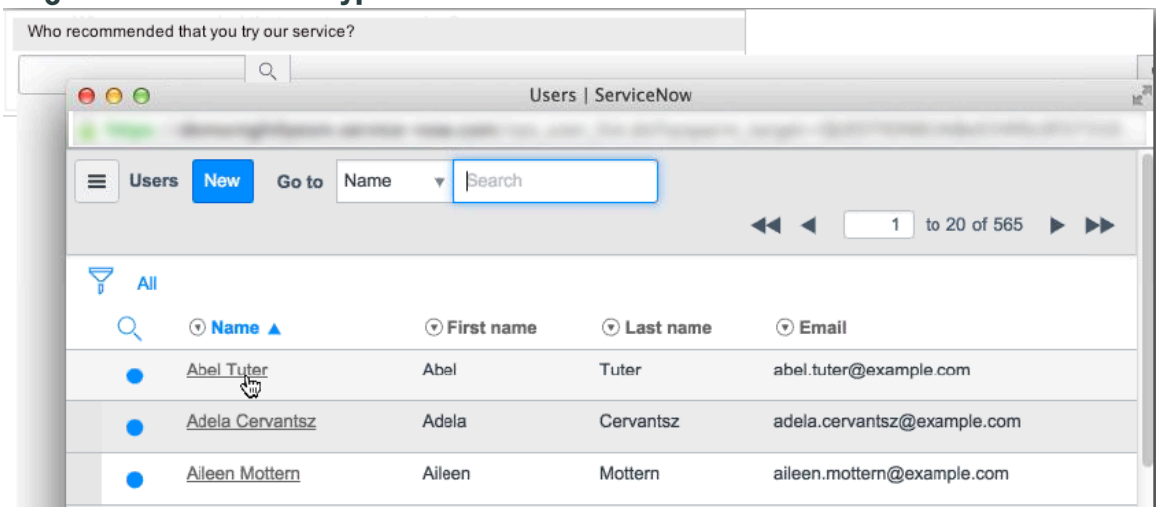
Bei Fragebögen wählen Benutzer einen Wert aus einer Liste aus, die aus einer angegebenen Referenztabelle generiert wird. Das Antwortfeld unterstützt die automatische Vervollständigung.

Hinweis:
Referenzqualifizierer werden nicht unterstützt.

Ein Benutzer könnte beispielsweise einen Benutzernamen als Antwort auf eine Frage auswählen, wenn Sie als Referenztabelle „Benutzer [sys_user]“ angeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Frage zum Referenzdatentyp



Datentyp „Zeichenfolge“

Benutzer geben in Fragebögen Text ein. Wenn Sie **Zeichenfolge** auswählen, wird das Feld **Zeichenfolgenoption** angezeigt. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus, um festzulegen, wie das Zeichenfolgenfeld auf Fragebögen angezeigt wird:

- **Einzeilig**

- **Einzeilig breit**

- **Mehrzeilig**

Datentyp „Vorlage“

Benutzer wählen in Fragebögen einen Wert aus einer vordefinierten Reihe von Antwortmöglichkeiten aus. Um diesen Datentyp verwenden zu können, muss eine Fragenvorlage definiert sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

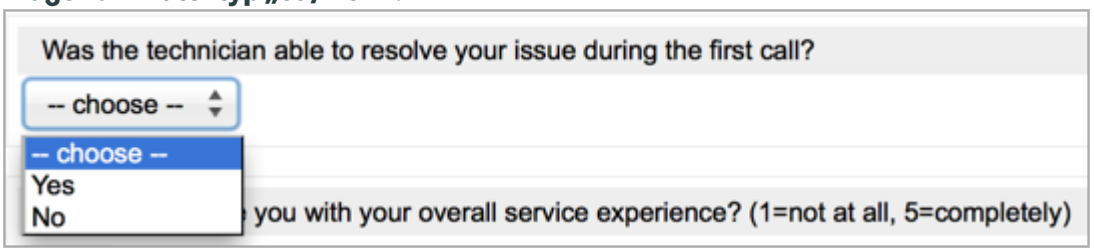
Wenn Sie **Vorlage** auswählen, müssen Sie diese zusätzlichen Felder ausfüllen:

- **Vorlage**: Wählen Sie eine Vorlage.
- **Skalendefinition**: Wählen Sie **Hoch**, wenn die Antwortoption mit der größten Vorlagendefinition **Wert** am besten ist.

Datentyp „Ja/Nein“

Benutzer wählen in Fragebögen **Ja** oder **Nein** aus einer Liste aus.

Frage zum Datentyp „Ja/Nein“.



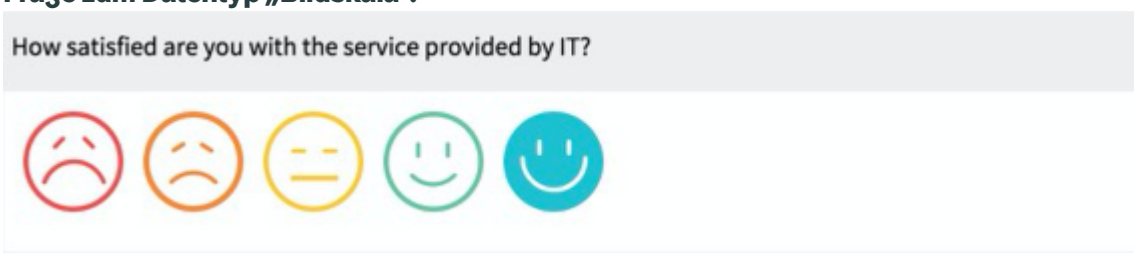
Wenn Sie **Ja/Nein** auswählen, müssen Sie das Feld **Skalendefinition** ausfüllen. Wählen Sie **Hoch**, wenn **Ja** die beste Antwort ist.

Datentyp „Bildskalierung“

Bei Fragebögen wählen Benutzer ein Bild aus einer vordefinierten Gruppe von Bildern als Antwort aus. Fragen mit Bildskalierung können auch in einer Vorlage verwendet werden, um die Leistung bei Umfragen mit denselben Antwortmöglichkeiten zu verbessern.

Es werden fünf Emojis, ähnlich der Likert-Skala (sehr unzufrieden bis sehr zufrieden), bereitgestellt. Sie können jedoch zusätzliche Bilder im JPG-, PNG- oder GIF-Format hochladen. Es können zwei Bilder hochgeladen werden, eines für den ausgewählten Fall und eines für den nicht ausgewählten Fall. Beispielsweise kann das ausgewählte Bild sein, und das nicht ausgewählte Bild kann sein. Größere Bilder werden auf 64 x 64 Pixel reduziert.

Frage zum Datentyp „Bildskala“.



Das Ergebnisverhalten hängt vom Vorhandensein hochgeladener Bilder ab. Wenn kein ausgewähltes Bild hochgeladen wird, erscheint die Frage leer.

Ausgewähltes Bild	Nicht ausgewähltes Bild	Ergebnis
Ja	Ja	Nicht ausgewähltes Bild wird geladen. Durch Klicken auf das Bild wird es in das ausgewählte Bild geändert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgewähltes Bild	Nicht ausgewähltes Bild	Ergebnis
Ja	Nein	Das ausgewählte Bild wird mit einer Opazität von 50 % geladen. Durch Klicken auf das Bild wird die Opazität in 100 % geändert.
Nein	Ja	Ein leeres Platzhalterfeld wird angezeigt.
Nein	Nein	Ein leeres Platzhalterfeld wird angezeigt.

Hinweis:

- Die Option „N/V“ wird für Fragen des Typs „Bildskalierung“ nicht unterstützt.
- Bei einer Frage vom Typ „Bildskala“ wird eine leere Zeichenfolge als Antwort für eine ausgeblendete und abhängige Frage eines nicht ausgewählten Bilds gespeichert.

Datentyp „Mehrfachauswahl“

Bei Fragebögen können Benutzer mehrere Checkboxen aktivieren, die alle zutreffenden Antworten angeben. So kann beispielsweise ein Benutzer angewiesen werden, bei einer Mehrfachauswahlfrage „Alle zutreffenden auswählen“ zu wählen.

Frage zum Datentyp „Mehrfachauswahl“.

Datentyp „Rangfolge“

Auf Fragebögen können Benutzer für jede Option eine andere Reihenfolge auswählen, um sie zu ordnen. Die Drag-and-Drop-Funktion wird ebenfalls unterstützt, sodass ein Benutzer die Zahl entweder eingeben oder einfach eine Option ziehen kann.

Reihenfolge der Optionen festlegen

Ein Reihenfolgenwert kann nicht zweimal ausgewählt werden. Diese Frage kann zwingend sein und kann auch von einer übergeordneten Frage abhängen, nicht jedoch umgekehrt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Vorlage für Umfragefragen

Erstellen Sie einen anwenderdefinierten Metriktyp

Erstellen Sie Ihren eigenen anwenderdefinierten Metriktyp, wenn Sie den gewünschten Metriktyp im Umfragedesigner beim Entwerfen von Umfragen nicht finden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Umfrage_admin, Umfrage_Ersteller oder Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können für Umfragen das Modul „Anwenderdefinierter Metriktyp“ verwenden, um den anwenderdefinierten Metriktyp zu erstellen. Wenn Sie den anwenderdefinierten Metriktyp mit Now Mobile-Appfestlegen, vergewissern Sie sich, dass die Widgets das aktuelle Design von Mobiler Mitarbeiter Serviceportalunterstützen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Administration** > **Typ „Anwenderdefinierte Metrik“**an.
2. Klicken Sie auf der Seite „Custom Metrics“ (Anwenderdefinierte Metriken) auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Anwenderdefinierte Metrik“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Anwenderdefinierte Metrik“..
4. Wählen Sie **Absenden**.

Hinweis:

- Das Aktualisieren oder Löschen vorhandener Werte in den Feldern „ **Makro**“, „ **Widget**“ und **„Ergebnistyp“** kann zu inkonsistenten Effekten führen.
- Der von Ihnen erstellte anwenderdefinierte Metriktyp wird in öffentlichen Umfragen nicht angezeigt. Um es für öffentliche Umfragen sichtbar zu machen, öffnen Sie die Konfiguration Serviceportal, und konfigurieren Sie Ihr Umfrage-Widget so, dass es öffentlich gemacht wird. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Widget-Sicherheit finden Sie unter Widget-Sicherheit konfigurieren .
- Wenn der anwenderdefinierte Metriktyp inaktiv ist oder gelöscht wird, wird die Frage im Umfrageformular nicht gerendert.
- Wenn der Wert im Feld **Makro** oder **Widget** aktualisiert wird, wird der aktualisierte Wert zum Rendern eines Umfrageformulars verwendet, auch wenn vor dem Aktualisieren der Werte für Makros oder Widgets eine Instanz erstellt wurde.

Eine Umfrage im Umfragedesigner bearbeiten

Sie können Umfragen mit dem Umfrage-Designer ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine Umfrage auch nach ihrer Verteilung mit den folgenden Ergebnissen bearbeiten.

- Hinzugefügte Fragen sind nur für Umfragen verfügbar, die nach dieser Änderung verteilt werden.
- Änderungen an bestehenden Fragen stehen den Nutzern unmittelbar vor der Abgabe der Umfrage oder während der Wiederholungsphase zur Verfügung. Dazu gehören

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

auch Änderungen an den Antworten, wie z. B. zusätzliche Auswahlmöglichkeiten oder Änderungen am Datentyp.

- Gelöschte Fragen werden auch aus den verteilten Umfragen in Benutzerwarteschlangen gelöscht.

Hinweis:
Sie können nur eine Umfrage bearbeiten, die denselben Anwendungsbereich hat wie Ihre aktuelle Sitzung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragedesigner**an.
2. Zeigen Sie in der Kopfzeile der Umfrage auf das Menüsymbol und wählen Sie **Umfrage laden**.
3. Wählen Sie eine Umfrage aus der Liste aus, und ändern Sie sie nach Bedarf.
4. Zeigen Sie auf das Menüsymbol in der Headerleiste der Umfrage, und wählen **Sie Speichern** oder **Speichern und veröffentlichen**aus.
   Wenn Sie die bearbeitete Umfrage veröffentlichen, generiert das System Umfrageinstanzen für alle zugehörigen Umfragebenutzer.

Kategoriengewichtungen für eine Umfrage konfigurieren

Sie können jeder Kategorie in einer Umfrage eine Gewichtung zuweisen. Das System berechnet die Ergebnisse aus der von Ihnen konfigurierten Gewichtung.

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie das Formular „Umfragekategorie“, um das Feld **Gewichtung** anzuzeigen.

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Gewichtungen werden standardmäßig auf den Wert **10** gesetzt, der aber geändert werden kann.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen** und wählen Sie eine Umfrage aus der Liste aus.
2. Wählen Sie im Formular Umfragedefinition eine Kategorie aus der zu **Metrikkategorien** zugehörigen Liste aus.
3. Bearbeiten Sie den Standardgewichtungswert.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Eine Umfrageinstanz anzeigen

Eine Umfrageinstanz stellt einen Fragebogen dar, der einem Benutzer zugewiesen ist. Sie können eine Instanz anzeigen, um zu überprüfen, ob Umfrageinstanzen erstellt wurden, um den Status einer Umfrageinstanz zu überprüfen oder um eine Umfrageinstanz neu zuzuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfrageinstanzen**an.

   Je nach Status der Instanzen stehen folgende Untermodule zur Verfügung:

   - **Für Entnahme freigegeben**: Zeigt Umfrageinstanzen an, die vom Benutzer erstellt werden können. Standardmäßig werden diese Instanzen in aufsteigender Reihenfolge nach dem Feld **Nummer** sortiert.
   - **In Bearbeitung**: Zeigt laufende Umfrageinstanzen an. Standardmäßig werden diese Instanzen in aufsteigender Reihenfolge nach dem Feld **Nummer** sortiert.
   - **Abgeschlossen**: Zeigt abgeschlossene Umfragen an. Standardmäßig sind diese Instanzen in absteigender Reihenfolge nach dem Feld **Durchgeführt am** sortiert.
   - **Abgebrochen**: Zeigt Umfrageinstanzen an, die abgebrochen wurden. Standardmäßig werden diese Instanzen in aufsteigender Reihenfolge nach dem Feld **Nummer** sortiert.
   - **Alle**: Zeigt Umfrageinstanzen in allen Status an. Standardmäßig werden diese Instanzen in aufsteigender Reihenfolge nach dem Feld **Nummer** sortiert.

2. Öffnen Sie eine Umfrageinstanz aus dem erforderlichen Untermodul.

   Standardmäßig können Sie die folgenden Felder in Umfrageinstanzformular für alle Untermodule mit Ausnahme von **Abgeschlossen**anzeigen.

   - **Nummer**
   - **Metriktyp**
   - **Fälligkeitsdatum**
   - **Status**
   - **Zugewiesen an**
   - **Domäne**
   - **Ablaufdatum**
   - **Antwort des Anwenders anzeigen**
   - **Stimmungsanalyse wiederholen**
   - **Bewertungsinstanzfragen**

   Hinweis:

   - Wenn Sie eine Instanz im Untermodul **Abgeschlossen** öffnen, werden Sie auf die Antwortseite des Benutzers weitergeleitet.
   - Jede Umfrageinstanz wird als Datensatz in der Bewertungsinstanztabelle [asmt_assessment_instance] mit einer modifizierten Ansicht für die Verwendung der Umfrage gespeichert.

Zugehörige Informationen

Zeiträume planen

Ereignisplanung

Umfragebenutzer und -gruppen

Umfragebenutzer und Umfragebenutzergruppen helfen Umfrageadministratoren zu steuern, wer an Umfragen teilnehmen kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Umfrageadministratoren können eine Umfrage einschränken, sodass nur bestimmte Benutzer darauf zugreifen können, es sei denn, ein Umfrageadministrator weist die Umfrage manuell einem anderen Benutzer zu. Benutzergruppen für Umfragen bieten die Möglichkeit, mehrere Umfragebenutzer schnell festzulegen.

Umfragebenutzer verwalten

Die Liste der Umfragebenutzer einer Umfrage ist in den Formularen „Umfragedefinition“ und „Umfragekategorie“ sichtbar. Sie können jederzeit Benutzer zu der Liste der Umfragebenutzer hinzufügen oder daraus entfernen. Beachten Sie, dass durch das Festlegen eines Umfragebenutzers keine Umfrageinstanz für diesen Benutzer automatisch generiert wird, es sei denn, die folgenden beiden Bedingungen sind erfüllt:

- Der Zeitraum der Umfragedefinition **Zeitplan** ist auf **Täglich**, **Wöchentlich**, **Monatlich** oder **Jährlich** eingestellt. In diesem Fall weist das System jedem Umfragebenutzer zu Beginn jedes Planungszeitraums eine neue Umfrageinstanz zu.
- Dem Benutzer liegen keine Fälle der Umfrage vor, die unvollständig sind oder deren Ablaufdatum noch nicht erreicht sind.

Sie können Umfragebenutzer über den Umfrage-Designer, das Umfragedefinitionsformular oder das Umfragekategorienformular festlegen.

Hinweis:
Erstellen Sie keine Umfragebenutzer, wenn Auslösebedingungen für eine Umfrage vorliegen. Verwenden Sie stattdessen das Formular „Auslöserbedingungen“, um Benutzer zuzuweisen.

Zugehörige Informationen

Umfrageeinladungen an Benutzer senden

Auslöserbedingungen für eine Umfrage

Umfragekategorien

Umfragedefinitionen

Eine Umfragebenutzergruppe erstellen

Umfragebenutzergruppen sind Gruppen, bei denen das Feld **Typ** auf „Umfrage“ festgelegt ist und nur die Informationen angezeigt werden, die für Umfragen am relevantesten sind. Sie können Umfragengruppen oder beliebige Benutzergruppen Umfragen zuordnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder user_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Obwohl es möglich ist, Mitglieder einer beliebigen Gruppe als Benutzer einer Umfrage zu benennen, ist ein Grund für die Erstellung einer Umfragegruppe, diese bequem im Umfragemodul **Benutzergruppen** anzuzeigen.

Standardmäßig ist die Benutzergruppe „Umfrageersteller“ verfügbar. Wenn Sie dieser Gruppe einen Anwender hinzufügen, wird ihm die Rolle „survey_creator“ zugewiesen, um Umfragen, Quiz oder Bewertungen zu erstellen und nur die vom Anwender erstellten Umfragen, Quiz oder Zuweisungen anzuzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Administration** > **Anwendergruppen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie das Gruppenformular aus.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und klicken Sie auf **Speichern**.
   Die zugehörigen Listen **Gruppenmitglieder** und **Gruppen** werden angezeigt.
5. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Gruppenmitglieder hinzuzufügen.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Gruppenmitglieder** auf **Bearbeiten**.
   b. Wählen Sie Benutzer aus der Liste auf der linken Seite aus und fügen Sie sie zur **Gruppenmitgliederliste** auf der rechten Seite hinzu.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Create a group

Im Umfragedesigner Empfänger für eine Umfrage auswählen

Sie können Umfragebenutzer zuweisen, während Sie die Umfrage entwerfen oder ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Prozedur

1. Klicken Sie im Umfrage-Designer auf das Tab **Verfügbarkeit**.
2. Wählen Sie unter **Zugriff durch:** die Option **Bestimmte Benutzer** und wählen Sie dann Benutzer aus.
3. Falls gewünscht, wählen Sie die Checkbox **Nur Umfragegruppen** und wählen Sie dann die Umfragebenutzergruppen oder andere Gruppen aus.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Einen Umfragebenutzer bestimmen

Sie können jeweils einen Umfragebenutzer im Formular „Umfragedefinition“ festlegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**an.
2. Öffnen Sie eine Umfragedefinition.
   Es muss mindestens eine Kategorie vorhanden sein.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Umfragebenutzer** auf **Neu**.
4. Wählen Sie einen **Benutzer**.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das Formular „Umfragedefinition“ wird wieder geöffnet.
6. **Wahlweise:** Um Umfragebenutzer zu entfernen, aktivieren Sie in der zugehörigen Liste **Umfragebenutzer** die Checkbox neben dem Benutzer und wählen Sie dann **Löschen** aus der Aktionsliste unter der Liste aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mehrere Umfragebenutzer gleichzeitig festlegen oder entfernen

Verwenden Sie das Formular „Umfragekategorie“, um mehrere Umfragebenutzer gleichzeitig zu bestimmen oder zu entfernen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Umfragedefinition.
2. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste **Metrikkategorien** eine Kategorie.
   Sie können eine beliebige Kategorie auswählen. Das System wendet Umfragebenutzeränderungen automatisch auf alle Kategorien der Umfrage an.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Benutzer** auf **Bearbeiten**.
4. Verwenden Sie den Slushbucket, um Umfragebenutzer hinzuzufügen oder zu entfernen.
5. Klicken Sie auf **Speichern**, um zur Umfragekategorie zurückzukehren.
   Die Änderungen spiegeln sich auch in der zugehörigen Liste **Umfragebenutzer** wider.

Empfängern ermöglichen, eine Umfrage erneut durchzuführen

Sie können eine Umfrage so konfigurieren, dass Empfänger ihre Antworten beliebig oft bis zum Fälligkeitsdatum der Umfrage erneut einreichen können.

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie das Formular „Umfragedefinition“, um das Feld **Wiederholung zulassen** anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter

Konfigurieren Sie das Formular .

Erforderliche Rolle: admin oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Ergebnisse werden für die Umfrage erst berechnet, wenn die konfigurierte Dauer abgelaufen ist. Die Karte in der Warteschlange des Benutzers bleibt bis zum Fälligkeitsdatum der Umfrage sichtbar, und eine Schaltfläche wird angezeigt, um Wiederholungen zuzulassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfragen** > **Umfragen anzeigen**an.
2. Wählen Sie eine Umfrage aus der Liste aus.
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Wiederholung zulassen**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Eine Umfrage kopieren

Erstellen Sie eine Kopie einer Umfrage mit mindestens einer Kategorie, um den Aufwand im Zusammenhang mit der Erstellung einer weiteren Umfrage mit ähnlichen Daten zu reduzieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: survey_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Alle zugehörigen Fragen (Typ), Konfigurationen, Kategorien, Metriken, Regeln für die Trennung von Domänen und rollenbasierte Kategorien werden kopiert. Zugewiesene Benutzer, Kategorienbenutzer, Instanzen und Auslöserbedingungen werden nicht kopiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**an.
2. Öffnen Sie eine Umfragedefinition.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.

Umfrage veröffentlichen

Sie müssen eine Umfrage veröffentlichen, damit Personen Umfrageinstanzen empfangen und abschließen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Feld **Status** im Formular „Umfragedefinition“ gibt an, ob sich die Umfrage im Status **Entwurf** oder **Veröffentlicht** befindet.

Hinweis:
Sie können eine Umfrage nach Veröffentlichen nicht in den Zustand **Entwurf** zurückversetzen. Sie haben die Möglichkeit, eine Umfrage zu deaktivieren, indem Sie die Checkbox **Aktiv** deaktivieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Umfrage Umfragen anzeigen** und wählen Sie die zu veröffentlichende Umfrage aus.
2. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.
   Wenn Sie eine Umfrage veröffentlichen, generiert das System Umfrageinstanzen für alle zugehörigen Umfragebenutzer. Sie können die Umfrage manuell anderen Benutzern zuordnen.

Eine Umfrage im Umfragedesigner veröffentlichen

Sie müssen Änderungen an einer Umfrage speichern, bevor Sie sie an die angegebenen Empfänger oder Gruppen veröffentlichen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Prozedur

1. Zeigen Sie im Umfrage-Designer auf das Menü und wählen Sie **Umfrage laden**.
2. Wählen Sie eine Umfrage zur Veröffentlichung aus.
3. Um eine Vorschau der Umfrage als Benutzer anzuzeigen, zeigen Sie auf das Menüsymbol und klicken Sie auf **Vorschau**.
4. Wenn Sie mit der Umfrage zufrieden sind, klicken Sie entweder auf **Speichern und veröffentlichen** oder **Veröffentlichen**, um sie zu verteilen.
   Wenn Sie eine Umfrage veröffentlichen, sendet das System E-Mail-Benachrichtigungen an die Empfänger und deren Manager. Das System zeigt einen Link zur Umfrage auf einer Karte im Portal „Meine Bewertungen und Umfragen“ jedes Empfängers an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Erscheinungsbild einer Umfrage anpassen

Legen Sie als Bewertungs- und Umfrageadministrator Eigenschaften fest, um die Farbe verschiedener Elemente in Fragebogen anzupassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: survey_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Geben Sie für Farbeigenschaften entweder einen HTML-Farbnamen oder einen Hexadezimalwert (hex) ein. Bei Hex-Werten ist das Zeichen # verbindlich. Bei Werten wird nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden.

Wenn beispielsweise alle der folgenden Formate gültig sind: LightGray, Lightgrayund #D3D3D3, wird neben dem Feld eine Vorschau der Farbe angezeigt.

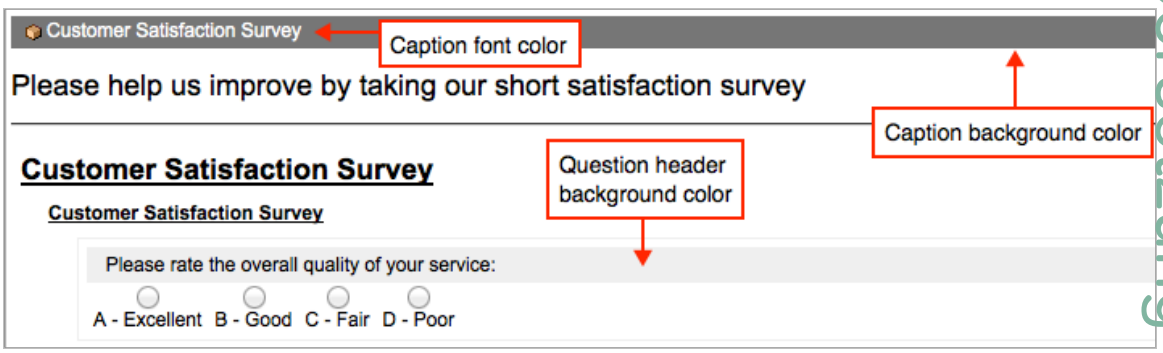
Die von Ihnen vorgenommenen Anpassungen gelten für alle Bewertungen und Umfragen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Module:
   - **Bewertungen** > **Administrator** > **Assessment-Eigenschaften**
   - **Umfrage** > **Administration** > **Eigenschaften**

   Eine Beschreibung der Eigenschaften finden Sie unter Eigenschaften von .
2. Bearbeiten Sie auf der Seite „Eigenschaften“ die Eigenschaften nach Bedarf.
   Im folgenden Screenshot sehen Sie, welche Teile der Bewertungsfragebogen von den Eigenschaften gesteuert werden.

   Hinweis:
   Sie können die **Schriftfarbe**für Beschriftung, **Hintergrundfarbe**für Beschriftung und **Hintergrundfarbe für Fragenheader** nur anpassen, wenn Next Experience deaktiviert ist.



3. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Leeren Sie den Cache des Browsers, um Updates anzuzeigen.

Umfragedefinitionen

Eine Umfragedefinition ist der Stammdatensatz, auf dem eine Umfrage erstellt wird.

Der Umfrage-Designer generiert automatisch eine Umfragedefinition, wenn Sie die Umfrage speichern oder veröffentlichen. Umfrageadministratoren können die Umfragedefinition ändern, um zusätzliche Optionen für die Umfrage zu konfigurieren oder die Umfrage zu veröffentlichen, wenn sie zur Verteilung bereit ist.

Umfrageadministratoren und Umfrageleser können Umfrageeinladungen auch direkt aus der Umfragedefinition an Benutzer senden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Umfrageeinladungen an Benutzer senden

Eine Umfragedefinition ändern

Sie können zusätzliche Optionen für eine Umfragedefinition konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, survey_creator oder survey_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**an.
   Jede Umfragedefinition wird als Datensatz in der Bewertungsmetriktyptabelle [asmt_metric_type] mit einer modifizierten Ansicht für die Verwendung der Umfrage gespeichert.
2. Öffnen Sie eine Umfragedefinition.
   Die Diagramme **Antworttrend** mit dem wöchentlichen Trend der Umfrageinstanzanzahl und **Umfragezusammenfassung** mit der Gesamtantwort auf Grundlage der Instanzstatus werden angezeigt.
3. Ändern Sie die Felder im Formular „Umfragedefinition“.

Hinweis:
Sie können nur eine Umfrage bearbeiten, die denselben Anwendungsbereich hat wie Ihre aktuelle Sitzung.

Umfragedefinitionsformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Umfrage, die auf dem Fragebogen erscheint.
Beschreibung	Hilfreiche Informationen zur Umfrage.
Aktiv	Checkbox, um die Umfragedefinition zu aktivieren. Wenn die Checkbox **Aktiv** deaktiviert ist, können keine neuen Umfrageinstanzen generiert werden und Benutzer können vorhandene Umfrageinstanzen nicht abschließen. Verwenden Sie die Checkbox **Aktiv**, um eine veröffentlichte Umfrage zu deaktivieren oder zu aktivieren.
Besitzer	Besitzer der Umfrage. Sie können einen Benutzer mit der Rolle „survey_creator“, „survey_admin“ oder „assessment_admin“ hinzufügen.
Antworten anonymisieren	Aktivieren Sie die Checkbox, um sicherzustellen, dass alle Antworten für diese Umfrage ohne das Senden von Benutzernamen gespeichert werden. Wenn ein Benutzer eine Umfrage absendet, löscht das System für die zugehörige Umfrageinstanz das Feld **Zugewiesen an**. Umfrageantworten für anonyme Umfragen enthalten zudem keine Werte für **Zugewiesen an**. **Hinweis:** Das Feld **Zugewiesen an** ist gelöscht. Jeder Antwortsatz enthält jedoch die Felder **Erstellt von** und **Aktualisiert von**, auf die Benutzer mit der Rolle survey_admin zugreifen können.
Status	Status der Umfrage: **Entwurf** oder **Veröffentlicht**.
Erneute Bearbeitung zulassen	Checkbox, mit dem Benutzer ihre Antworten zu einer abgeschlossenen Umfrage ändern können. Benutzer können eine Umfrage bis zum Fälligkeitsdatum beliebig oft erneut einreichen. Nach diesem Datum entfernt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	das System die Umfrage von der Seite „Meine Bewertungen und Umfragen“ des Benutzers.
Regelmäßige Aufgabe	Scheduled Job, den das System für diese Umfragedefinition erstellt, wenn der Planungszeitraum ein Wiederholungsintervall ist. Das System legt fest, dass die regelmäßige Aufgabe gemäß dem ausgewählten Planungszeitraum ausgeführt wird. ○ Wenn Sie den Planungszeitraum ändern und die Umfragedefinition speichern, löscht das System die alte geplanten Aufgabe. ○ Wenn Sie einen wiederkehrenden Planungszeitraum ausgewählt haben, wird eine neue geplante Aufgabe erstellt. Wenn Sie beispielsweise den Zeitplan von **Täglich** zu **Wöchentlich** ändern und den Datensatz speichern: ○ Das System löscht die tägliche regelmäßige Aufgabe. ○ Erstellt eine wöchentliche, die eine Woche nach dem aktuellen Datum ausgeführt wird. Dieses Feld ist für Administratoren nur sichtbar, wenn der Planungszeitraum **Täglich**, **Wöchentlich**, **Monatlich** oder **Jährlich** ist.
Bewertungsdauer	Die Zeit bis zum Abschluss der zugewiesenen Umfrageinstanzen ab dem Zeitpunkt, zu dem die Umfrageinstanz generiert wird. Die Bewertungsdauer legt das Fälligkeitsdatum für jede Umfrageinstanz fest. Die Standarddauer beträgt 14 Tage. Konfigurieren Sie das Formular , um dieses Feld anzuzeigen.
Benachrichtigungen senden	Sendet Benachrichtigungen an die zugewiesenen Anwender, wenn die Umfrage veröffentlicht wird, wenn ein aktives Benachrichtigungs-Setup vorhanden ist. Konfigurieren Sie das Formular, um das Feld anzuzeigen.
Weitere Optionen	
Beispielmetrik	Eine Metrik der aktuellen Umfrage, die Sie als Bild in die E-Mail oder Einladung einfügen können, die an einen Umfragebenutzer gesendet wird. Wenn der Umfragebenutzer in der E-Mail auf das Bild klickt oder während der HTML-Text in der Vorschau angezeigt wird, steht die gesamte Umfrage zur Verfügung. **Hinweis:** Sie können eine in diesem Feld ausgewählte Metrik nicht bearbeiten oder löschen.
Signatur	Bestätigung eines Umfrageempfängers von Anforderungen, Hinweisen oder Richtlinien im Zusammenhang mit der Umfrage. Für die Signatur muss der Empfänger möglicherweise ein Kontrollkästchen aktivieren oder eine vollständige Signatur eingeben, um zu überprüfen, ob diese Erklärungen gelesen wurden. Sie können Erklärungen anzeigen, ohne dass eine Signatur erforderlich ist. Wählen Sie eine vorhandene Signatur aus der Liste aus oder klicken Sie auf **Neu**, um eine neue zu erstellen. Das Signaturformular enthält die folgenden Felder:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Name**: Beschreibender Name für diese Signatur. ○ **Signaturtyp**: Art der erforderlichen Signatur. Die Auswahlmöglichkeiten sind **Checkbox**, **Vollständiger Name** oder **Nur Erklärung**. Wenn **Nur Erklärung** ausgewählt wird, ist zum Senden der Umfrage keine Signatur erforderlich. ○ **Erklärung**: Text, den Sie den Empfängern anzeigen möchten. Standardmäßig ist für die Eigenschaft **Authentifizierung für Benutzersignatur erforderlich** (`com.snc.assessment.signature_authentication`) die Authentifizierung der Benutzer erforderlich, wenn eine vollständige Namenssignatur bereitgestellt wird.
Zeitraum planen	Diese Option legt fest, wie oft ein Benutzer dieselbe Umfrage durchführen kann und ob das System nach einem Zeitplan Umfrageinstanzen generiert. **Hinweis:** Wenn Sie eine Auslösebedingung für eine Umfrage verwenden, stellen Sie sicher, dass der Zeitplan auf **Keine Beschränkung** festgelegt ist. Auslöserbedingungen verwenden eine andere Methode, um zu regeln, wie oft Benutzer Umfrageinstanzen erhalten können.
Keine Einführungshinweise zur Umfrage anzeigen	Kontrollkästchen, um die Einführungshinweise zu überspringen, wenn eine Umfrage gestartet wird. Diese Funktionalität ist in den Produktversionen Now Platform und Serviceportal anwendbar.
Nummerierungseinstellung für Service Portal-Ansicht	Die Einstellung, auf der die Paginierung für die Desktop- oder Tablet-Ansicht im Service Portal basiert. ○ Kategorie: Standard ○ Frage: 1 Frage pro Seite (automatisch für Handys) ○ Keine: keine Paginierung **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Service Portal installiert ist.
1-Klick-Umfrage	Ermöglicht eine Umfrage mit einem Klick im Service Portal. **Hinweis:** Diese Option kann ausgewählt werden, wenn die **Paginierungseinstellung der Service Portal-Ansicht** auf Keine gesetzt ist.
Quelltabelle	Tabelle, deren Feld als dynamischer Wert für eine Frage in einer ausgelösten Umfrage verwendet wird. **Hinweis:** Wenn Sie eine Quelltabelle auswählen, stellen Sie sicher, dass das entsprechende Feld als **Quellfeld**-Wert einer Metrik ausgewählt ist.
Chat-Umfrage	Mit dieser Option wird geprüft, ob Fragen für eine Umfrage in einer Chat-Umfrage unterstützt werden. Mit dieser Option werden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Konversationsfragebögen (Umfragen vor und nach dem Chat) im Chat-Client aktiviert. Außerdem können Sie Chat-Kontextvariablen den Fragen in Umfragen zuordnen. Weitere Informationen zu Chat-Umfragen in ITSM Virtual Agent finden Sie unter Umfragen in ITSM Virtual Agent. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Glide Conversation Server“ (com.glide.cs) aktiviert ist.
Outlook Actionable Message	Bezieht eine eingebettete Umfrage in die Umfrage-E-Mail-Benachrichtigung ein. Nachdem Sie dieses Kontrollkästchen aktiviert und die Umfrage gespeichert haben, wird eine Validierung ausgeführt, um sicherzustellen, dass alle Fragen der Umfrage unterstützt werden. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Outlook Actionable Messages(sn_ms_oam)“ installiert ist.
Stimmungsanalyse zulassen	Ermöglicht die Stimmungsanalyse für diese Umfrage.
Einführung und Endnotizen	
Einführung	Einführende Inhalte zur Darstellung auf Umfragebögen. Fügen Sie ein Firmenlogo, eine Begrüßungsnachricht, Hintergrundinformationen zur Umfrage oder Anweisungen hinzu.
Endnotiz	Endnotiz, die erscheint, wenn jemand einen Fragebogen zur Umfrage abschickt. Fügen Sie eine Dankesnachricht, Folgeanweisungen oder andere relevante Informationen hinzu.
Zugehörige Links	
Öffentlichen Zugriff aktivieren Öffentlichen Zugriff entfernen	Link zum Aktivieren/Deaktivieren der Umfrage als öffentliche Umfrage. Für eine öffentliche Umfrage (einschließlich einer Umfrage mit Auslösebedingung) ist keine Anmeldung erforderlich, und Benutzer oder Nichtbenutzer können anonym antworten. Für eine abgeschlossene öffentliche Umfrage ist der Feldwert **Zugewiesen an** „Gast“. **Hinweis:** Sie können den zugehörigen Link **Umfrage-URL anzeigen** verwenden, um die URL mit den Benutzern zu teilen.
Antworten anzeigen	Link, der die Liste der Antworten für diese Umfrage öffnet. Dieser zugehörige Link ist nur verfügbar, wenn Ergebnisse für die Umfrage vorliegen.
Bewertungsliste anzeigen	Link, der die Bewertungsliste für diese Umfrage öffnet. Dieser zugehörige Link ist nur verfügbar, wenn Ergebnisse für die Umfrage vorliegen.
Umfrage-URL anzeigen	Link, der ein Dialogfeld öffnet, in dem eine URL für diese Umfrage angezeigt wird. Die URL ist nützlich, um eine öffentliche Umfrage zu teilen. Dieser zugehörige Link ist nur verfügbar, wenn die Checkbox **Aktiv** aktiviert ist. Die URL funktioniert nicht, bis die Umfragedefinition veröffentlicht ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Benchmarks anzeigen	Öffnet das Benchmarks-Dashboard, das Ihnen Einblick in Ihre wichtigsten Leistungsindikatoren (KPIs) und Trends bietet. **Hinweis:** ○ Dieser verwandte Link ist nur für survey_admin, assessment_admin und survey_reader mit der Rolle bm_viewer verfügbar. ○ Sie müssen Benchmarks aktivieren, um das Dashboard anzuzeigen. Siehe Benchmarks aktivieren ○ Dies trifft nur für eine veröffentlichte Umfrage zu.
Verbesserungsinitiative erstellen	Öffnet das Fenster „Verbesserungsinitiative“, um einen Datensatz für die Verbesserungsinitiative zu erstellen, der zur Verbesserung der Leistung der Umfrage beiträgt. **Hinweis:** ○ Der zugehörige Link ist nur für die Rolle survey_admin und assessment_admin verfügbar. Ein survey_reader kann nur die erstellten Datensätze der Verbesserungsinitiative anzeigen. ○ Sie sollten das Plugin „Continual Improvement Management“ (com.sn_cim) aktivieren.
Stimmungsanalyse wiederholen	Überprüft alle Umfrageinstanzen dieser Umfrage, für die keine Stimmungsanalysedaten vorhanden sind, und sendet sie zur Analyse.
Zugehörige Listen	
Auslösebedingung	Zeigt alle mit der Umfrage verbundenen Auslösebedingungen an.
Umfrageantworten	Zeigt alle mit der Umfrage verknüpften Antworten an.
Metrik-Kategorien	Alle Umfragekategorien für diese Umfrage.
Umfragebenutzer	Alle Umfragebenutzer, die berechtigt sind, an dieser Umfrage teilzunehmen. Wenn keine Benutzer aufgelistet sind, kann jeder Benutzer an dieser Umfrage teilnehmen.
Bewertungsinstanzen	Alle Umfrageinstanzen für diese Umfrage. Konfigurieren Sie das Formular, um die zugehörige Liste für die Anzeige hinzuzufügen. **Hinweis:** Wenn Sie zum Formular eine zugehörige Liste hinzufügen, verwenden Sie das Listensteuerelement, um die Schaltfläche **Neu** auszublenden. Das System generiert Umfrageinstanzen, um funktionale Umfragen zu erstellen.
Verbesserungsinitiativen	Zeigt Verbesserungsinitiativen an, die mit der Umfrage verbunden sind. **Hinweis:** Die zugehörige Liste ist nur verfügbar, wenn mindestens ein Datensatz für Verbesserungsinitiativen vorhanden ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Listen der Umfrage-Empfänger	Empfängerlisten, die zur Umfrage hinzugefügt werden.

4. Speichern Sie den Datensatz.

Zugehörige Informationen

Auslöserbedingungen für eine Umfrage

Umfrage veröffentlichen

Ereignisplanung

Zeiträume planen

Die verfügbaren Zeiträume sind **Nur einmal**, **Keine Beschränkung**, **Täglich**, **Wöchentlich**, **Monatlich** und **Jährlich**.

Der Standardzeitplan ist **Keine Beschränkung**. Wenn Sie den Zeitplan auf einen anderen Wert als **Nur einmal** oder **Keine Beschränkung** setzen, legt das System eine regelmäßige Aufgabe an. Die regelmäßige Aufgabe führt die folgenden Aktionen aus:

- Stellt sicher, dass ein Benutzer pro Zeitplan eine Umfrageinstanz derselben Umfrage durchführen kann.
- Generiert für jeden Umfragebenutzer zu Beginn des neuen Planungszeitraums eine neue Umfrageinstanz, sofern der Umfragebenutzer keine unvollständige Instanz dieser Umfrage besitzt. Eine Umfrageinstanz ist unvollständig, wenn der Status nicht **Abgeschlossen** lautet.

Wenn Sie beispielsweise den Zeitplan auf **Monatlich** festlegen und jemand versucht zweimal am selben Tag Umfrageneinladungen zu senden, generiert das System nur beim ersten Mal Umfrageinstanzen für die Benutzer der Umfrage. Zu Beginn des nächsten Planungszeitraums generiert das System eine weitere Umfrageinstanz für jeden Umfragebenutzer, der die vorherige Umfrage abgeschlossen hat.

Zeitpläne werden vom Feld **Ablaufdatum** in der Umfrageinstanz durchgesetzt. Solange das Ablaufdatum der Umfrageinstanz nicht verstrichen ist, kann der zugewiesene Benutzer keine neue Umfrageinstanz empfangen. Wenn das System eine Umfrageinstanz generiert und ein beliebiger Zeitplan mit Ausnahme von **Keine Beschränkung** vorliegt, wird das Feld **Ablaufdatum** automatisch auf das entsprechende Datum gesetzt. Wenn der Zeitplan beispielsweise **Wöchentlich** lautet, ist das Ablaufdatum eine Woche nach der Generierung der Umfrageinstanz.

Wenn Sie den Planungszeitraum ändern, wird die regelmäßige Aufgabe automatisch nach dem richtigen Zeitplan aktualisiert. Benutzer mit Umfrageinstanzen für die Umfrage können jedoch unabhängig vom neuen Zeitplan keine neuen Umfrageinstanzen erhalten, bis ihre vorhandenen Umfrageinstanzen ablaufen.

Betrachten Sie das folgende Beispiel: Sal Pindell empfängt eine Umfrageinstanz, wenn der Planungszeitraum **Wöchentlich** ist. Am nächsten Tag ändert ein Umfrageadministrator den Zeitplan zu **Keine Beschränkung**. Sal kann keine andere Umfrageinstanz empfangen, bis eine der folgenden Aktionen ausgeführt wird.

- Sieben Tage vergehen ab dem Zeitpunkt, an dem die Umfrageinstanz von Sal generiert wurde.
- Ein Umfrageadministrator löscht die Umfrageinstanz von Sal.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachdem eine dieser Aktionen ausgeführt wurde, kann Sal jederzeit eine neue Umfrageinstanz erhalten, solange er keine unvollständigen Instanzen der Umfrage hat.

Hinweis:
Wenn Sie eine Auslösebedingung für eine Umfrage verwenden, stellen Sie sicher, dass der Zeitplan auf **Keine Beschränkung** festgelegt ist. Auslöserbedingungen verwenden eine andere Methode, um zu regeln, wie oft Benutzer Umfrageinstanzen erhalten können.

Zugehörige Informationen

Umfrage veröffentlichen

Auslöserbedingungen für eine Umfrage

Eine Frage für eine Umfragedesignervorlage erstellen

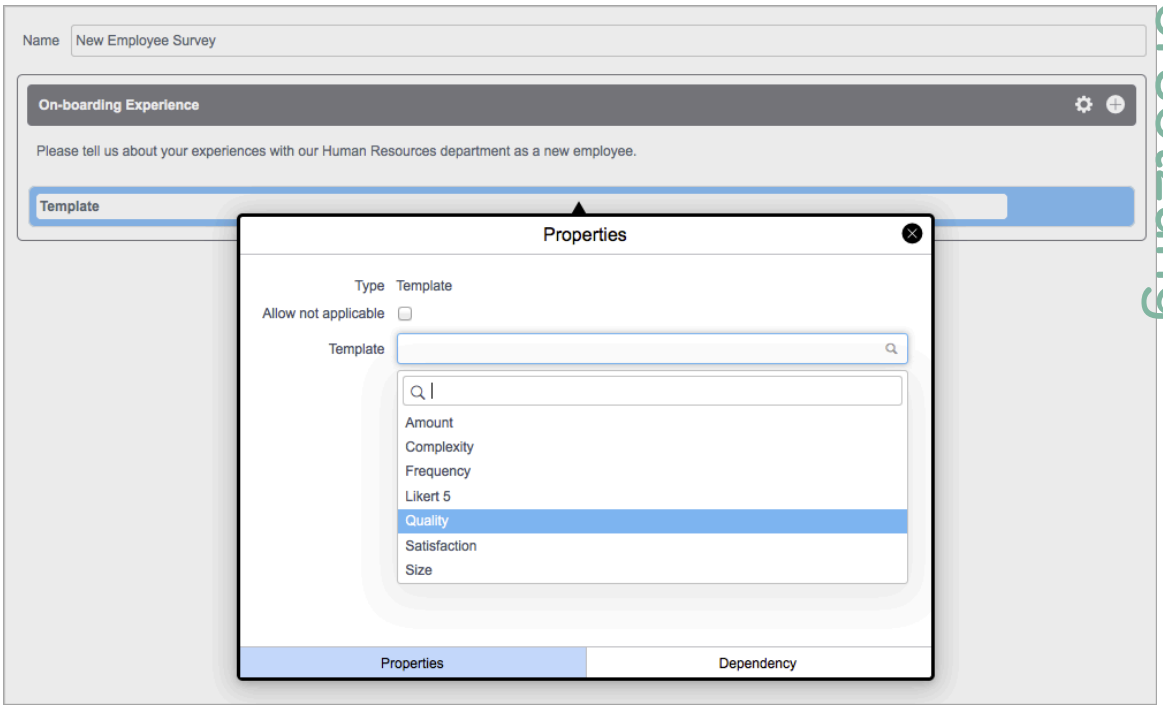
Sie können eine Frage erstellen, die Auswahllisten aus einer Vorlage verwendet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weitere Informationen zur Vorlage finden Sie unter Vorlage für Umfragefragen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragedesigner** und laden Sie eine Umfrage, oder erstellen Sie eine neue Umfrage.
2. Ziehen Sie das Datentypsymbol **Vorlage** in einen Kategorie-Container.
3. Klicken Sie in der Titelleiste der Frage auf das Zahnradsymbol, um das Dialogfeld mit den Eigenschaften der Vorlage zu öffnen.
4. Wählen Sie eine vordefinierte Skala aus der Liste aus.

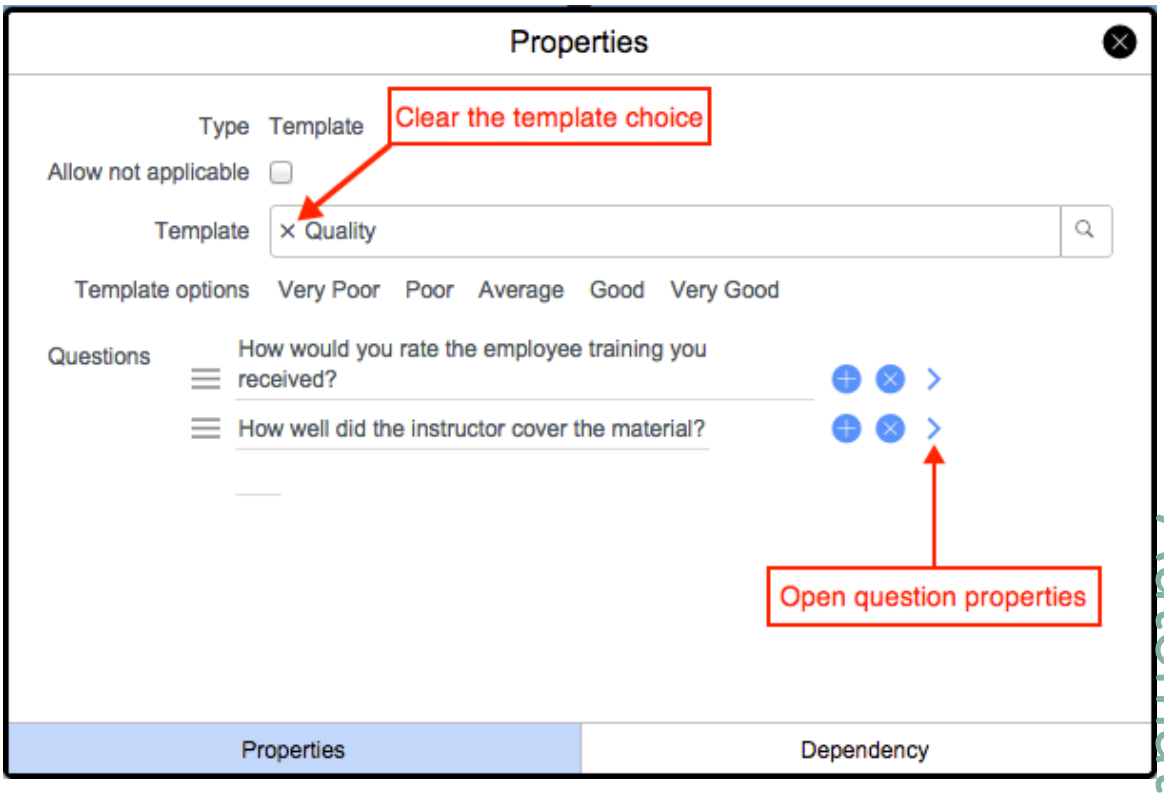


Für diese Vorlage werden Eingabefelder für Fragen angezeigt.

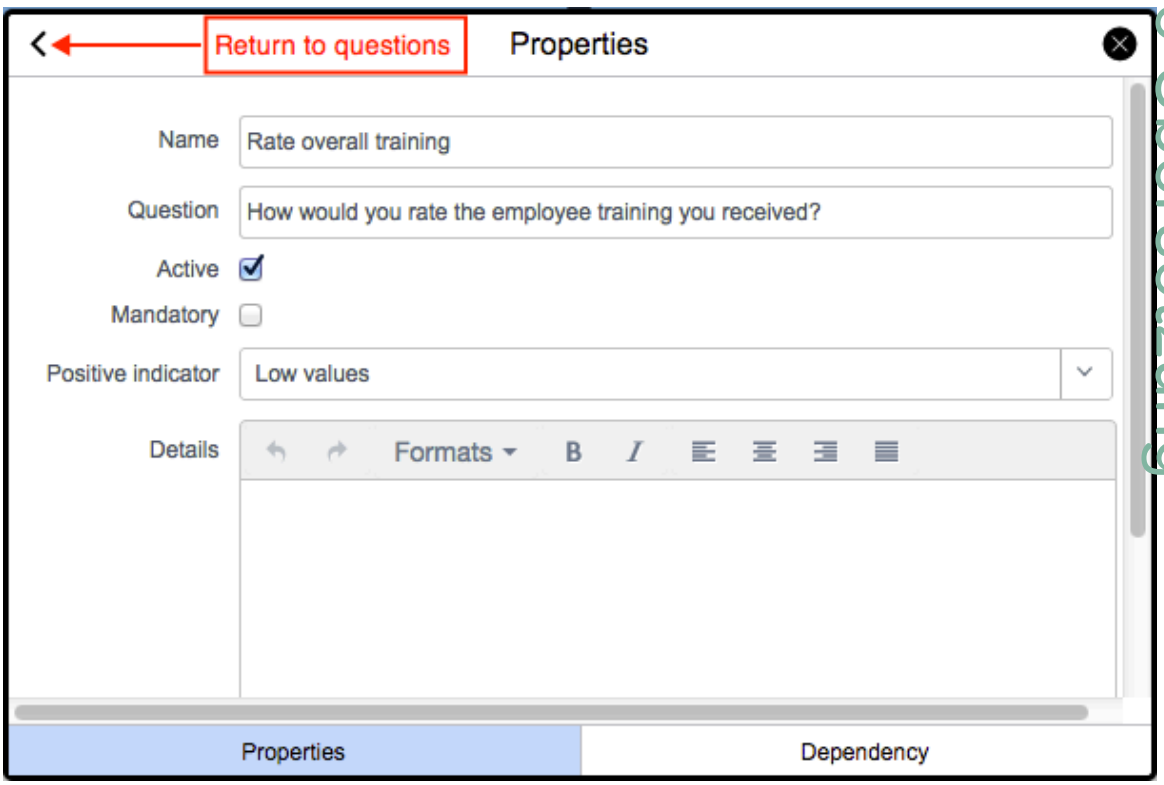
5. Geben Sie eine oder mehrere Fragen ein, die für die Vorlage geeignet sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Klicken Sie auf den Pfeil rechts neben einer Frage, um ihre Eigenschaften zu konfigurieren. Sie müssen für jede Frage einen Namen angeben.



7. Klicken Sie auf „Zurück“, um zum Dialogfeld „Vorlageneigenschaften“ zurückzukehren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Konfigurieren Sie die Eigenschaften für die verbleibenden Fragen.
9. Klicken Sie auf das Symbol **X**, um das Dialogfeld mit den Vorlageneigenschaften zu schließen und Ihre Einstellungen zu speichern.

Zugehörige Informationen

Elemente des Umfragedesigners

Umfragedesigner

Eine Umfrage im Umfragedesigner bearbeiten

Fragen für die Umfrage

Fragen für eine Umfrage werden in Umfragefragebögen für die zugehörige Umfragedefinition angezeigt.

Der Ersteller der Umfrage generiert automatisch Fragen und Antwortmöglichkeiten. Es bietet jedoch nur die grundlegenden Konfigurationsoptionen für Fragen wie den Fragetext und den Datentyp. Möglicherweise möchten Sie zusätzliche Fragen erstellen oder erweiterte Konfigurationsoptionen für die Fragen festlegen, z. B. eine Frage bedingt erscheinen lassen oder eine Frage obligatorisch machen. Sie können auch Fragenvorlagen verwenden, um wiederverwendbare Sets von Antwortmöglichkeiten zu definieren.

Umfragefragen sind ab verfügbar **Umfrage** > **Fragen**an. In der Liste werden Informationen zu jeder Frage angezeigt, einschließlich der zugehörigen Umfragedefinition, die in der Spalte **Typ** aufgeführt ist, und des Datentyps. Umfrageadministratoren können diese Fragen ändern.

Fragen für Umfragen erstellen oder ändern

Sie können Fragen für Umfragen erstellen und verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Änderungen an einer Umfrage, wie das Hinzufügen von Fragen oder das Ändern von Fragevorlagen, gelten nicht sofort für die vorhandenen Umfrageinstanzen. Die Änderungen gelten jedoch sofort für alle neuen Umfrageinstanzen, die nach dem Speichern der Änderungen erstellt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**an.
2. Öffnen Sie eine Umfragedefinition.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste **Metrikkategorien** eine Kategorie.
4. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste **Assessment-Metriken** eine vorhandene Frage oder klicken Sie auf **Neu**.
   Jede Frage der Umfrage wird als Datensatz in der Tabelle der Bewertungsmetrik [asmt_metric] mit einer modifizierten Ansicht für die Verwendung der Umfrage gespeichert.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars „Umfragefrage“ aus.
   Welche Felder angezeigt werden, hängt vom ausgewählten Feld **Datentyp** ab.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular für Umfragefragen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Speichern Sie den Datensatz.

Hinweis:

- Stellen Sie sicher, dass Sie Antwortoptionen erstellen, wenn Sie den Datentyp **Auswahl** oder **Likert-Skala** auswählen.
- Sie können eine Umfragefrage (Metrik) mit Benutzerantworten nicht löschen. Um eine Umfragefrage mit Benutzerantworten zu löschen, sollten Sie die Antworten löschen und dann die Umfragefrage löschen.

Zugehörige Informationen

Vorlage für Umfragefragen

Beispiel für eine Auslöserbedingung

Auslöserbedingungen für eine Umfrage

Datentypen für Umfragefragen

Sie müssen für jede Umfragefrage einen Datentyp auswählen. Der Datentyp bestimmt das Format der Frage und die Art der Daten, die in Umfragefragebögen erfasst werden.

Für Umfragen stehen folgende Datentypen zur Verfügung:

Datentyp „Anlage“

Bei Fragebögen können Benutzer eine oder mehrere Dateien an eine Frage anhängen.

Benutzer klicken auf das Symbol „Anlagen verwalten“ und wählen eine oder mehrere Dateien im Popupfenster „Anlagen“ aus, um sie an die Frage anzuhängen. In diesem Fenster können Benutzer Folgendes ausführen:

- Eine Liste der angehängten Dateien anzeigen.
- Eine angehängte Datei in einem separaten Fenster anzeigen.
- Eine angehängte Datei umbenennen.
- Dateien hinzufügen oder löschen.

Nach dem Senden einer Umfrage können Anlagen nicht aktualisiert oder gelöscht werden.

Jeder von der Plattform unterstützte Dateityp kann an eine Frage angehängt werden. Eine oder mehrere Dateien können an eine Frage angehängt werden, während Sie eine Umfrage durchführen oder ein Assessment abschließen.

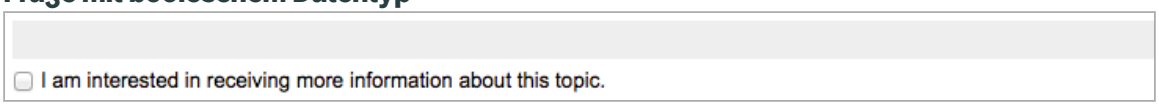
Der Assessment-Administrator kann die Anlagen einer einzelnen Frage sowie die der Umfrage zugeordneten Anlagen sehen.

Weitere Informationen finden Sie unter Anhänge verwalten .

Datentyp „Boolean“

Bei Fragebögen wählen Benutzer neben einer Anweisung eine Checkbox aus oder lassen die Checkbox deaktiviert.

Frage mit booleschem Datentyp



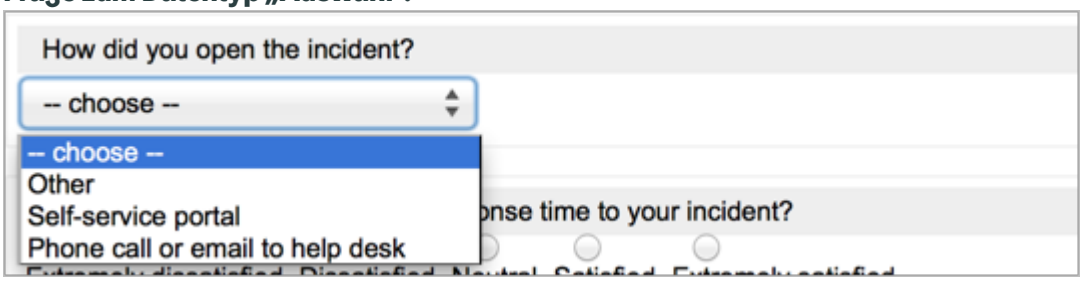
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie **Boolean** auswählen, müssen Sie das Feld **Skalendefinition** ausfüllen. Wählen Sie **Hoch**, wenn es am besten ist, wenn Benutzer die Checkbox aktivieren.

Datentyp „Auswahl“

Bei Fragebögen wählen Benutzer einen Wert aus einer Auswahlliste aus.

Frage zum Datentyp „Auswahl“.



Wenn Sie **Auswahl** auswählen, müssen Sie das Feld **Skalendefinition** ausfüllen und Antwortmöglichkeiten erstellen. Wählen Sie für die Skalendefinition **Hoch**, wenn die Antwortoption mit der größten Metrikdefinition **Wert** die beste ist.

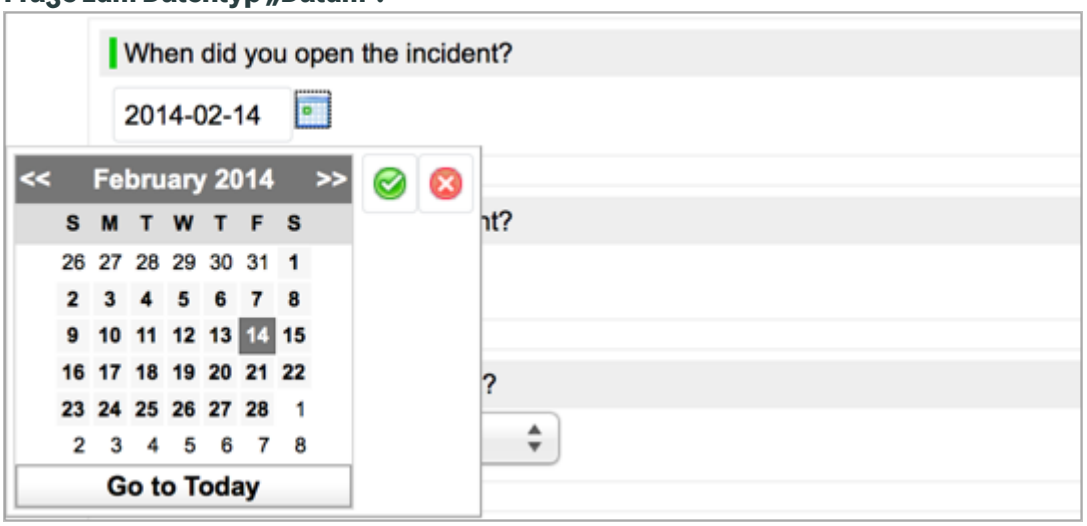
Hinweis:
Das System setzt die Felder **Min** und **Max** automatisch basierend auf der Einstellung **Wert** für die zugehörigen Metrikdefinitionen.

Datentypen „Datum“ und „Datum/Uhrzeit“

Die Datentypen **Datum** und **Datum/Uhrzeit** sind ähnlich.

- **Datum:** Bei Fragebögen wählen Benutzer ein Datum aus.

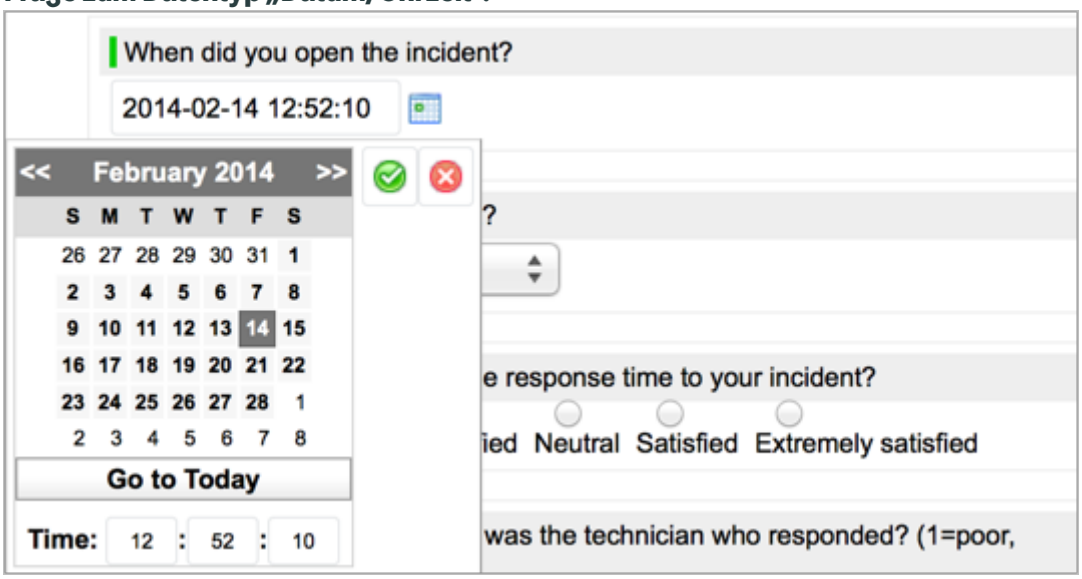
Frage zum Datentyp „Datum“.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Datum/Uhrzeit:** Bei Fragebögen wählen Benutzer Datum und Uhrzeit aus.

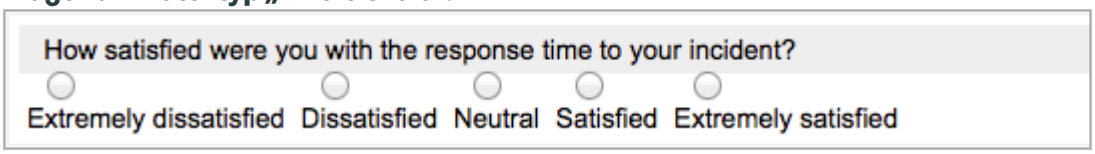
Frage zum Datentyp „Datum/Uhrzeit“.



Datentyp „Likert-Skala“

Bei Fragebögen wählen Benutzer einen Multiple-Choice-Wert aus einer benutzerdefinierten Likert-Skala aus. Jede Antwortoption wird durch ein Optionsfeld auf der Skala dargestellt. Eine Likert-Frage, die die Benutzerfreundlichkeit einer Anwendung bewertet, enthält möglicherweise die Antwortmöglichkeiten **Einfach**, **Durchschnittlich** und **Schwierig**.

Frage zum Datentyp „Likert-Skala“.



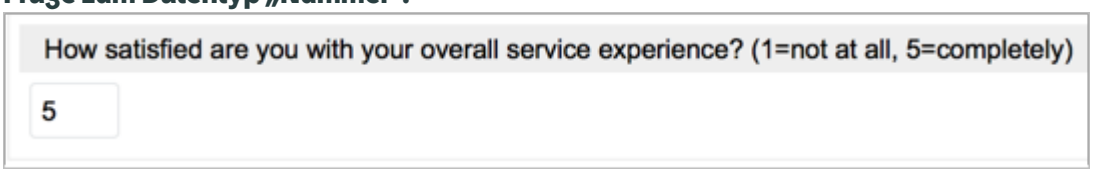
Wenn Sie **Likert-Skala** auswählen, müssen Sie das Feld **Skalendefinition** ausfüllen und Antwortmöglichkeiten erstellen. Wählen Sie für die Skalendefinition **Hoch**, wenn die Antwortoption mit der größten Metrikdefinition **Wert** die beste ist.

Hinweis:
Das System setzt die Felder **Min** und **Max** automatisch basierend auf der Einstellung **Wert** für die zugehörigen Metrikdefinitionen.

Datentyp „Zahl“

Benutzer geben auf Fragebögen eine Zahl ein.

Frage zum Datentyp „Nummer“.



Wenn Sie **Zahl** auswählen, müssen Sie diese zusätzlichen Felder ausfüllen:

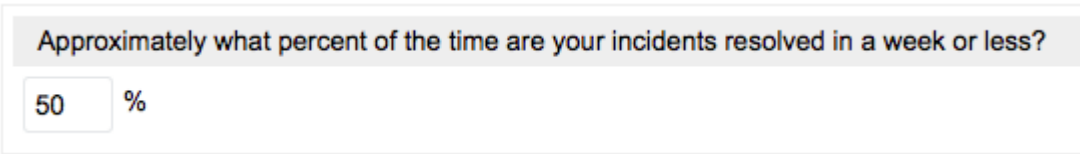
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Skalendefinition**: Wählen Sie **Hoch**, wenn eine höhere Zahl besser ist, beispielsweise für eine Frage, die die Anzahl der Verkäufe in einem Quartal misst.
- **Min** und **Max**: Geben Sie die kleinste und größte Zahl ein, die der Benutzer eingeben kann. Geben Sie die zulässigen Antworten im Fragentext an.

Datentyp „Prozentsatz“

Benutzer geben auf Fragebögen eine Zahl ein.

Frage zum Datentyp „Prozentsatz“.



Wenn Sie **Prozentsatz** auswählen, müssen Sie diese zusätzlichen Felder ausfüllen:

- **Skalendefinition**: Wählen Sie **Hoch**, wenn ein höherer Prozentsatz besser ist, z. B. für eine Frage, die den Prozentsatz der Arbeit misst, die ein Agent ausgeführt hat.
- **Min** und **Max**: Geben Sie die kleinste und größte Zahl ein, die der Benutzer eingeben kann. Generell sind **0** und **100** geeignete Mindest- und Höchstwerte. Wenn Sie andere Werte als **0** und **100** wählen, ist es normalerweise am besten, die Anzahl der akzeptablen Antworten im Fragentext anzugeben.

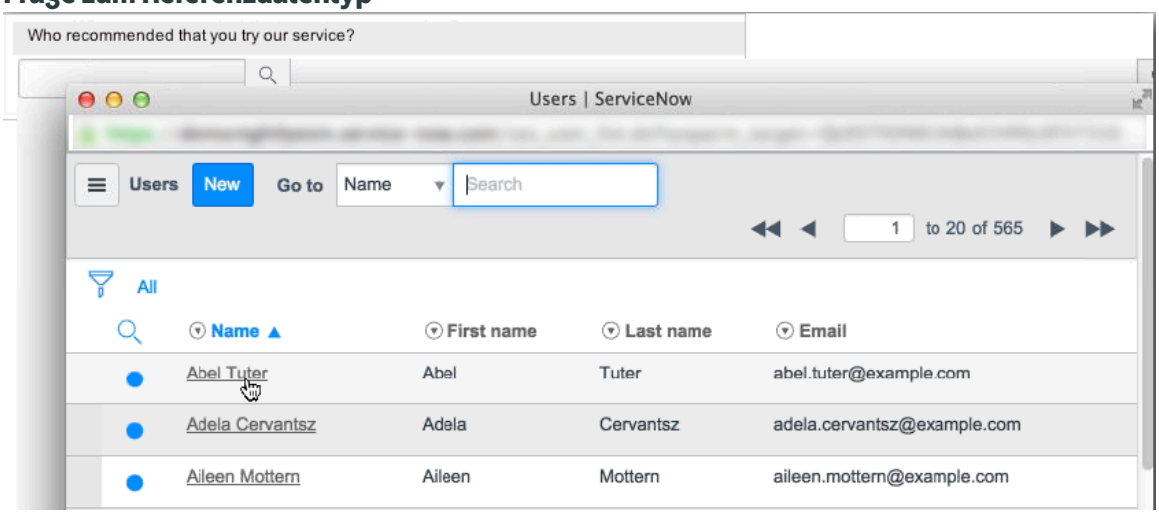
Datentyp „Referenz“

Bei Fragebögen wählen Benutzer einen Wert aus einer Liste aus, die aus einer angegebenen Referenztabelle generiert wird. Das Antwortfeld unterstützt die automatische Vervollständigung.

Hinweis:
Referenzqualifizierer werden nicht unterstützt.

Ein Benutzer könnte beispielsweise einen Benutzernamen als Antwort auf eine Frage auswählen, wenn Sie als Referenztabelle „Benutzer [sys_user]“ angeben.

Frage zum Referenzdatentyp



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datentyp „Zeichenfolge“

Benutzer geben in Fragebögen Text ein. Wenn Sie **Zeichenfolge** auswählen, wird das Feld **Zeichenfolgenoption** angezeigt. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus, um festzulegen, wie das Zeichenfolgenfeld auf Fragebögen angezeigt wird:

- **Einzeilig**

- **Einzeilig breit**

- **Mehrzeilig**

Datentyp „Vorlage“

Benutzer wählen in Fragebögen einen Wert aus einer vordefinierten Reihe von Antwortmöglichkeiten aus. Um diesen Datentyp verwenden zu können, muss eine Fragenvorlage definiert sein.

Wenn Sie **Vorlage** auswählen, müssen Sie diese zusätzlichen Felder ausfüllen:

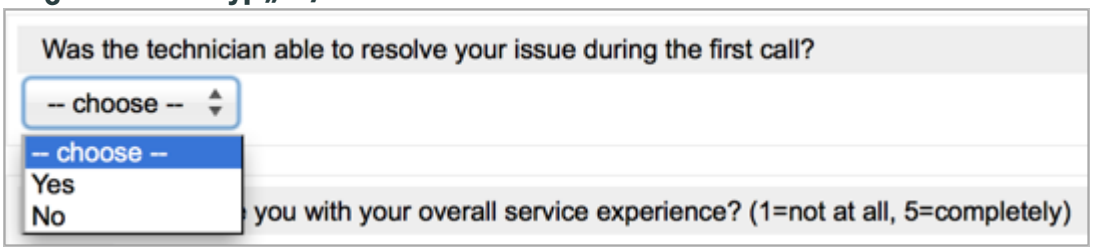
- **Vorlage**: Wählen Sie eine Vorlage.
- **Skalendefinition**: Wählen Sie **Hoch**, wenn die Antwortoption mit der größten Vorlagendefinition **Wert** am besten ist.

Datentyp „Ja/Nein“

Benutzer wählen in Fragebögen **Ja** oder **Nein** aus einer Liste aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

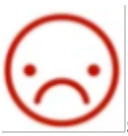
Frage zum Datentyp „Ja/Nein“.



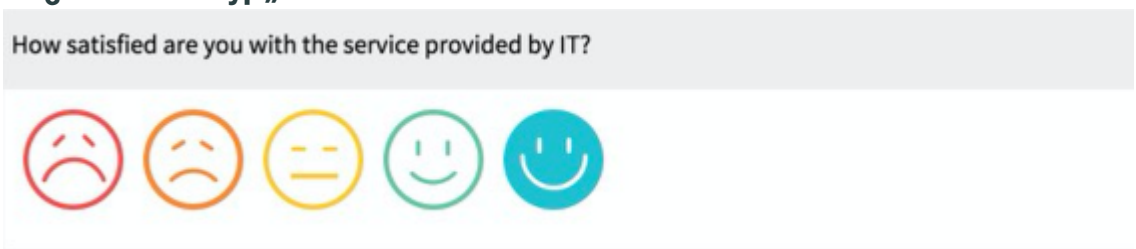
Wenn Sie **Ja/Nein** auswählen, müssen Sie das Feld **Skalendefinition** ausfüllen. Wählen Sie **Hoch**, wenn **Ja** die beste Antwort ist.

Datentyp „Bildskalierung“

Bei Fragebögen wählen Benutzer ein Bild aus einer vordefinierten Gruppe von Bildern als Antwort aus. Fragen mit Bildskalierung können auch in einer Vorlage verwendet werden, um die Leistung bei Umfragen mit denselben Antwortmöglichkeiten zu verbessern.

Es werden fünf Emojis, ähnlich der Likert-Skala (sehr unzufrieden bis sehr zufrieden), bereitgestellt. Sie können jedoch zusätzliche Bilder im JPG-, PNG- oder GIF-Format hochladen. Es können zwei Bilder hochgeladen werden, eines für den ausgewählten Fall und eines für den nicht ausgewählten Fall. Beispielsweise kann das ausgewählte Bild sein, und das nicht ausgewählte Bild kann  sein. Größere Bilder werden auf 64 x 64 Pixel reduziert.

Frage zum Datentyp „Bildskala“.



Das Ergebnisverhalten hängt vom Vorhandensein hochgeladener Bilder ab. Wenn kein ausgewähltes Bild hochgeladen wird, erscheint die Frage leer.

Ausgewähltes Bild	Nicht ausgewähltes Bild	Ergebnis
Ja	Ja	Nicht ausgewähltes Bild wird geladen. Durch Klicken auf das Bild wird es in das ausgewählte Bild geändert.
Ja	Nein	Das ausgewählte Bild wird mit einer Opazität von 50 % geladen. Durch Klicken auf das Bild wird die Opazität in 100 % geändert.
Nein	Ja	Ein leeres Platzhalterfeld wird angezeigt.
Nein	Nein	Ein leeres Platzhalterfeld wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Die Option „N/V“ wird für Fragen des Typs „Bildskalierung“ nicht unterstützt.
- Bei einer Frage vom Typ „Bildskala“ wird eine leere Zeichenfolge als Antwort für eine ausgeblendete und abhängige Frage eines nicht ausgewählten Bilds gespeichert.

Datentyp „Mehrfachauswahl“

Bei Fragebögen können Benutzer mehrere Checkboxen aktivieren, die alle zutreffenden Antworten angeben. So kann beispielsweise ein Benutzer angewiesen werden, bei einer Mehrfachauswahlfrage „Alle zutreffenden auswählen“ zu wählen.

Frage zum Datentyp „Mehrfachauswahl“.

Datentyp „Rangfolge“

Auf Fragebögen können Benutzer für jede Option eine andere Reihenfolge auswählen, um sie zu ordnen. Die Drag-and-Drop-Funktion wird ebenfalls unterstützt, sodass ein Benutzer die Zahl entweder eingeben oder einfach eine Option ziehen kann.

Reihenfolge der Optionen festlegen

Ein Reihenfolgenwert kann nicht zweimal ausgewählt werden. Diese Frage kann zwingend sein und kann auch von einer übergeordneten Frage abhängen, nicht jedoch umgekehrt.

Zugehörige Informationen

Vorlage für Umfragefragen

Vorlage für Umfragefragen

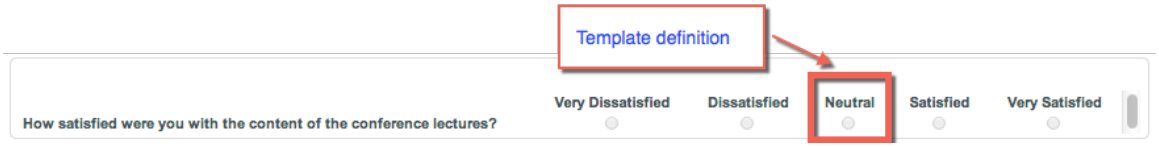
Fragenvorlagen definieren wiederverwendbare Sets von Antwortmöglichkeiten für Umfragefragen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fragenvorlagen definieren wiederverwendbare Bewertungsskalen für die Beantwortung von Fragen, wobei jede Antwortoption auf der Skala eine Vorlagendefinition ist. Die Vorlage mit dem Namen **Zufriedenheit** stellt beispielsweise eine Zufriedenheitsskala dar und enthält die folgenden Vorlagendefinitionen: **sehr zufrieden**, **Zufrieden**, **Neutral**, **Unzufrieden** und **Sehr unzufrieden**.

Vorlagendefinition



Für Umfragenfragen stehen Vorlagen zur Verfügung, bei denen der **Datentyp** auf **Vorlage** gesetzt ist. Die folgenden Fragenvorlagen sind im Basissystem verfügbar. Sie können eine Vorlage wie unter Eine Vorlage für eine Umfragefrage erstellen beschrieben erstellen oder aktualisieren.

Standard-Fragenvorlagen

Name	Vorlagendefinitionen
Betrag	Keine, wenige oder wenig, durchschnittlich, viele, ziemlich viel
Komplexität	Sehr komplex, komplex, moderat, einfach, sehr einfach
Häufigkeit	Nie, selten, manchmal, meistens, ständig
Likert 5	Stimme überhaupt nicht zu, stimme nicht zu, neutral, stimme zu, stimme ausdrücklich zu
Qualität	Sehr schlecht, schlecht, durchschnittlich, gut, sehr gut
Zufriedenheit	Sehr unzufrieden, unzufrieden, neutral, zufrieden, sehr zufrieden
Größe	Sehr klein, klein, durchschnittlich, groß, sehr groß

Eine Vorlage für eine Umfragefrage erstellen

Sie können Fragenvorlagen erstellen und verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Änderungen an einer Umfrage, z. B. das Ändern von Fragenvorlagen, werden sofort auf vorhandene Umfrageinstanzen angewendet. Von Ihnen erstellte Vorlagen stehen sowohl für Umfragen als auch für Bewertungen zur Verfügung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Vorlagen**an.
   Jede Vorlage wird als Datensatz in der Tabelle für die Bewertungsmetrikvorlage [asmt_template] gespeichert.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Namen** ein.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und klicken Sie auf **Speichern**.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Assessment-Vorlagendefinitionen** auf **Neu**.
   Erstellen Sie eine Vorlagendefinition für jede Antwortoption, die in einer Frage angezeigt werden soll.
6. Füllen Sie das Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anzeige	Geben Sie den Text ein, der als Antwortmöglichkeit angezeigt werden soll.
Wert	Geben Sie einen numerischen Wert ein, der größer oder gleich Null ist und dem die Antwortmöglichkeit entspricht. Werte werden bei den Ergebnisberechnungen verwendet. Wenn Sie Fragen mit Vorlagen anzeigen, werden die Antwortmöglichkeiten in der Reihenfolge von kleinsten bis zum größten **Wert** angezeigt. Jede Vorlagendefinition für eine bestimmte Vorlage muss einen eindeutigen **Wert** haben.

7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Die Mindest- und Höchstwerte entsprechend den Vorlagen aktualisieren

Wenn Sie Daten zur Berechnung der Umfrageergebnisse verwenden, stellen Sie sicher, dass die Werte **Min** und **Max** für eine Frage, die eine Vorlage verwendet, dem kleinsten und größten **Wert** der Vorlagendefinition entsprechen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie eine Frage vom Datentyp **Vorlage** erstellen, setzt das System die Felder **Min** und **Max** basierend auf den Werten der Vorlagendefinition. Die Felder für vorhandene Fragen werden nicht aktualisiert, wenn Sie eine neue Vorlagendefinition zu einer Vorlage hinzufügen oder den **Wert** einer vorhandenen Vorlage aktualisieren. Wenn die neue **Wert** kleiner als der Mindestwert oder größer als der Höchstwert von Fragen ist, die die Vorlage verwenden, aktualisieren Sie die Fragen entsprechend.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Fragen**an.
2. Konfigurieren Sie die Liste, um die Spalten **Min** und **Max** anzuzeigen.
3. Fügen Sie die folgende Listenfilterbedingung hinzu: **[Vorlage] [ist] [<select the template you updated>]**.
4. Stellen Sie sicher, dass die Werte **Min** und **Max** mit dem kleinsten und größten **Wert** der Vorlagendefinition für die ausgewählte Vorlage übereinstimmen.
   Wenn die Werte nicht übereinstimmen, bearbeiten Sie die Werte **Min** und **Max** direkt aus der Liste.

> **Hinweis:**
> Wenn der Datentyp **Vorlage** ist, verhindert eine UI-Richtlinie das Bearbeiten von **Min** und **Max** aus dem Formular.

Metrikkategorie und Metrik dem Fragenpool für Umfragen hinzufügen

Verwenden Sie die Fragenkategorien (Metrikkategorien) und Fragen (Metriken) wieder, die dem Fragenpool für Umfragen hinzugefügt wurden. Sie können Metrikkategorien oder Metriken aus dem Fragenpool einer Umfrage oder aus einer Umfrage einem Fragenpool hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder survey_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie das Plugin für Beispieldaten des Umfrage-Fragenpools (com.snc.question_bank_data), um auf die Demodaten für den Fragenpool zuzugreifen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Fragenbank**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Metrikkategorie“ aus.

Metrikkategorie-Felder

Feld	Beschreibung
Name	Name der Metrikkategorie.
Beschreibung	Beschreibung der Metrikkategorie.
Metriken gesamt	Die Gesamtzahl der Metriken in der Metrikkategorie. Diese Anzahl wird automatisch aktualisiert, wenn Sie Metriken hinzufügen oder aus der Kategorie entfernen.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Titelleiste, und wählen **Sie Speichern**aus.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Assessment-Metriken“ auf **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder im Formular für Umfragefragen aus. Weitere Informationen zu diesen Feldern finden Sie unter Fragen für Umfragen erstellen oder ändern.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Metrikkategorien oder Metriken für Umfragen mithilfe des Fragenpools konfigurieren

Verwenden Sie Fragenkategorien (Metrikkategorien) und Fragen (Metriken) aus dem **Fragenpool** -Modul beim Erstellen oder Aktualisieren einer Umfrage erneut.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder survey_admin

Aktivieren Sie das Plugin für Beispieldaten des Umfrage-Fragenpools (com.snc.question_bank_data), um auf die Demodaten für den Fragenpool zuzugreifen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**an.
2. Öffnen Sie eine Umfragedefinition.
3. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einer Umfrage Metrikkategorien aus dem Fragenpool auf der Plattform hinzuzufügen.

   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ auf **New Category from Bank**(Neue Kategorie von Bank).
   Es wird ein Dialogfeld für eine neue Kategorie aus dem Pool mit einer Liste angezeigt, in der alle Metrikkategorien aufgeführt sind, die im Fragenpool hinzugefügt wurden.

   b. Wählen Sie die gewünschten Kategorien aus, und klicken Sie auf **Auswahl hinzufügen**.
   Eine Kopie der Metrikkategorie und der entsprechenden Metrikdefinitionen wird in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einer Umfrage Metriken aus dem Fragenpool auf der Plattform hinzuzufügen.

   a. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ eine Metrikkategorie-Definition.

   b. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Bewertungsmetriken auf **New Metric from Bank**(Neue Metrik aus Bank).
   Es wird ein Dialogfeld für eine neue Metrik aus dem Pool mit einer Liste der Fragen angezeigt, die im Fragenpool verfügbar sind.

   c. Wählen Sie die erforderlichen Metriken aus, und klicken Sie auf **Auswahl hinzufügen**.
   Eine Kopie der Metrik und der entsprechenden Metrikdefinitionen wird in der zugehörigen Liste „Bewertungsmetriken“ der Kategorie erstellt.

5. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um dem Fragenpool eine Metrikkategorie aus einer Umfrage auf der Plattform hinzuzufügen.

   a. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ eine Metrikkategorie-Definition.

   b. Klicken **Sie auf Zu Fragenbank hinzufügen**.
   Es wird eine Kopie der Kategorie zusammen mit ihren Metriken und Metrikdefinitionen im Fragenpool erstellt.

6. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um dem Fragenpool eine Metrik aus einer Umfrage auf der Plattform hinzuzufügen.

   a. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ eine Metrikkategorie-Definition.

   b. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Bewertungsmetriken“ die erforderliche Metrikdefinition.

   c. Klicken **Sie auf Zu Fragenbank hinzufügen**.
   Das Dialogfeld „Zu Fragenpool hinzufügen“ wird angezeigt.

   d. **Wählen Sie im Feld Fragenpool auswählen, dem diese Frage/Metrik hinzugefügt** werden soll eine Metrikkategorie aus, der Sie diese Metrik hinzufügen möchten, und klicken Sie auf **OK**.
   Eine Kopie der Metrik und der entsprechenden Metrikdefinitionen wird für die ausgewählte Kategorie im Fragenpool erstellt.

7. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einer Umfrage aus dem Fragenpool im Umfragedesigner eine Metrikkategorie oder eine Metrik hinzuzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Öffnen Sie die Umfrage im Umfragedesigner.

b. **Wahlweise:** Um eine Metrikkategorie aus dem Fragenpool hinzuzufügen, ziehen Sie aus der Registerkarte **Kategorien** im linken Bereich das gewünschte Kategoriebanner und legen Sie es auf die Registerkarte **Design**.

c. **Wahlweise:** Um eine Metrik aus dem Fragenpool hinzuzufügen, ziehen Sie die gewünschte Metrik per Drag-and-Drop aus der Registerkarte **Fragen** oder der Registerkarte **Kategorien**.

Hinweis:

- Wenn Sie eine Metrikkategorie per Drag-and-Drop verschieben, werden auch alle Abhängigkeiten innerhalb der Kategorie der Umfrage hinzugefügt.
- Auf der Registerkarte **Kategorien** können Sie eine einzelne Metrik per Drag-and-Drop innerhalb einer Metrikkategorie platzieren.
- Wenn Sie eine übergeordnete Metrik per Drag-and-Drop verschieben, werden der Metrikkategorie auch alle abhängigen Fragen hinzugefügt.
- Wenn Sie eine untergeordnete Metrik per Drag-and-Drop verschieben, wird der Metrikkategorie nur die untergeordnete Frage hinzugefügt.

Antwortmöglichkeiten erstellen oder ändern

Sie müssen Antwortmöglichkeiten, sogenannte Metrikdefinitionen, für Umfragefragen erstellen, für die der **Datentyp** auf **Auswahl** oder **Likert-Skala** gesetzt ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Änderungen an einer Umfrage, z. B. das Hinzufügen oder Ändern von Antwortmöglichkeiten, werden sofort auf vorhandene Umfrageinstanzen angewendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Fragen**an.
2. Öffnen Sie eine Auswahl- oder Likert-Skalenfrage aus einer Umfrage.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste **Assessment-Metrikdefinitionen** eine Metrikdefinition oder klicken Sie auf **Neu**.
   Jede Antwortoption wird als Datensatz in der Tabelle der Assessment-Metrikdefinition [asmt_metric_definition] gespeichert.
4. Füllen Sie das Formular für die Assessment-Metrikdefinition aus.

Felder der Assessment-Metrikdefinition

Feld	Beschreibung
Anzeige	Text, der als Antwortmöglichkeit angezeigt werden soll.
Wert	Numerischer Wert größer oder gleich Null, dem die Antwortmöglichkeit entspricht. Werte bestimmen die Reihenfolge, in der Antwortmöglichkeiten angezeigt werden. Siehe Beispiel unten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Werte werden auch zur Berechnung der Umfrageergebnisse verwendet. Jede Metrikdefinition für eine bestimmte Frage muss einen anderen **Wert** haben.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Example:
Bei Fragebogen für Umfragen werden die Antwortmöglichkeiten für eine Frage in der Reihenfolge vom kleinsten zum größten **Wert** angezeigt. Betrachten Sie beispielsweise die Umfragefrage **Wie fühlen Sie sich?** mit den Antwortmöglichkeiten **Gut**, **Neutral** und **Schlecht**. Die folgende Tabelle zeigt die Reihenfolge der Antwortmöglichkeiten auf der Grundlage von **Wert**.

Reihenfolge der Antwortmöglichkeiten basierend auf dem Wert

Antwortmöglichkeit	Wert	Reihenfolge
Gut	1	Erster
Neutral	3	Zweiter
Schlecht	5	Dritter

Wenn Sie die Berechnungen der Umfrageergebnisse verwenden, stellen Sie sicher, dass die Frage **Skalendefinition** entsprechend den Antwortmöglichkeiten entsprechend eingestellt ist. Wenn Sie im vorherigen Beispiel möchten, dass die Antwortmöglichkeit **Gut** die höchste Punktzahl erhält, sollte die Skalendefinition **Niedrig** sein, da **Gut** den kleinsten Wert hat.

Die Reihenfolge von Fragen für die Umfrage ändern

Sie können Fragen für die Umfrage problemlos auf der Kategorieebene oder der Fragenebene neu ordnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die Reihenfolge ändern, in der die Fragen in einer Kategorie relativ zu denen in anderen Kategorien für dieselbe Umfragedefinition angezeigt werden. Wenn Sie eine neue Frage manuell hinzufügen, nachdem Sie andere Fragen erstellt haben, möchten Sie möglicherweise die Reihenfolge der Fragen ändern.

Wenn Sie Fragen mit dem Ersteller der Umfrage erstellen, legt das System das Feld **Reihenfolge** für die erste Frage auf **101**, für die zweite auf **102**, und so weiter, fest. Nachdem Sie eine neue Frage ohne den Ersteller der Umfrage erstellt haben, ist die **Reihenfolge** standardmäßig auf **100** eingestellt, d. h. sie erscheint vor allen vom Ersteller der Umfrage generierten Fragen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen** und öffnen Sie die entsprechende Umfragedefinition.
2. Bearbeiten Sie in der zugehörigen Liste **Metrikkategorien** die Werte in der Spalte **Reihenfolge**.
3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Reihenfolge der Fragen innerhalb einer Kategorie zu ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Öffnen Sie die zugehörige Liste **Assessment-Metriken**.

b. Bearbeiten Sie die Werte in der Spalte **Reihenfolge**.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Auslöserbedingungen für eine Umfrage

Auslösebedingungen legen fest, wann eine bestimmte Umfrage gesendet und an welche Personen sie gesendet werden soll.

Administratoren von Umfragen können Auslösebedingungen verwenden, um das System so zu konfigurieren, dass es jedes Mal, wenn eine bestimmte Aktion auf einer bestimmten Tabelle auftritt, eine Umfrageinstanz erzeugt, z. B. wenn ein Incident oder eine Änderungsanforderung geschlossen wird. Das System sendet die Umfrage an Benutzer, die sich auf den auslösenden Datensatz beziehen, z. B. Anrufer für einen Incident oder Anrufbeauftragte für Änderungsanforderungen. Sie können wählen, ob eine Umfrage jedes Mal gesendet werden soll, wenn die Bedingung erfüllt ist, oder eine Wahrscheinlichkeit festlegen, mit der das System eine Umfrage zufällig senden kann, wenn die Bedingung erfüllt ist.

Auslösebedingungen eignen sich für das Senden von Transaktionsumfragen. Transaktionsumfragen messen im Allgemeinen die Zufriedenheit mit einer kürzlich gemachten Erfahrung, z. B. Schließen eines Incidents oder Kauf eines Artikels.

Hinweis:
Die Auslösebedingungen sind vergleichbar mit den Umfragebedingungen in Legacy-Umfragen. Wenn Sie eine veraltete Umfrage mit Umfragebedingungen migrieren, müssen Sie sicherstellen, dass die Umfragebedingungen deaktiviert sind, bevor Sie sie als Auslöserbedingungen neu erstellen.

Eine Auslösebedingung für eine Umfrage konfigurieren

Konfigurieren Sie Auslöserbedingungen, um festzulegen, wann eine bestimmte Umfrage gesendet und an welche Personen sie gesendet werden soll.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder „survey_admin“ oder „survey_creator“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Administration** > **Auslöserbedingungen**an.

2. Klicken Sie auf **Neu**.

Hinweis:
Geben Sie bei einer ausgelösten Umfrage keine bestimmten Benutzer an, da nur die angegebenen Benutzer an der Umfrage teilnehmen dürfen.

3. Füllen Sie die Felder im Formular „Auslösebedingung“ aus.

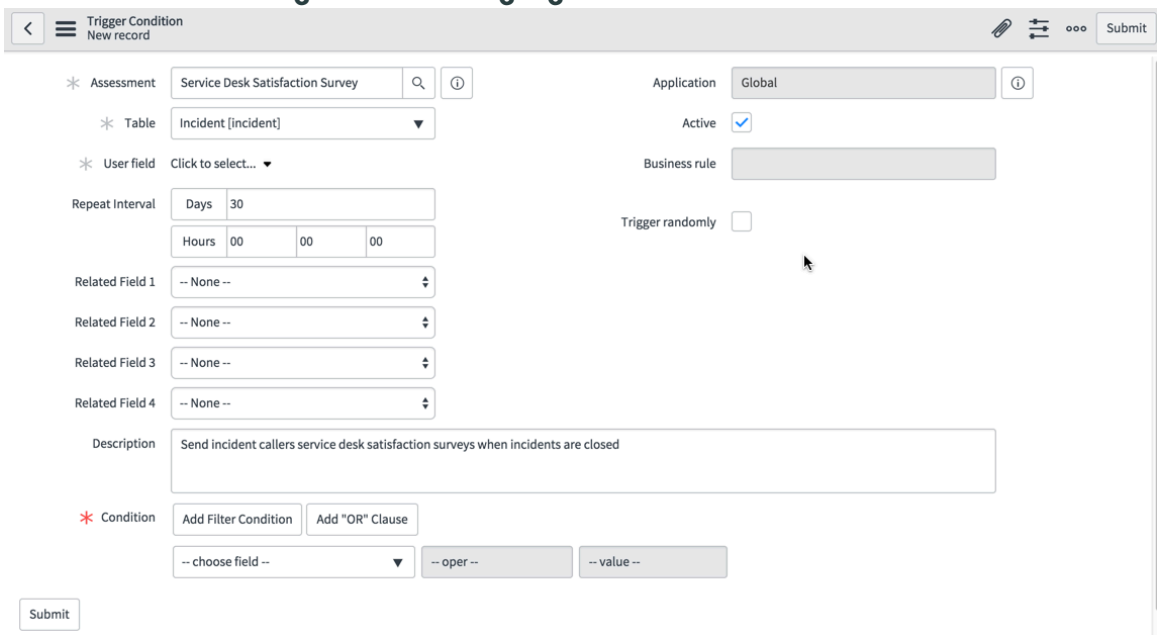
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Auslösebedingung“ für Umfragen.

Sie können eine Auslösebedingung auch direkt vom Ersteller der Umfrage aus erstellen. Wenn Sie **Bestimmte Benutzer können diese Umfrage basierend auf den Bedingungen durchführen** im Bereich „Umfragebenutzerzugriff“ auswählen, wird das Formular für die Auslösebedingung automatisch geöffnet, wenn Sie auf **Als Entwurf speichern** oder **Veröffentlichen** klicken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example:

Formular für die Umfrageauslösebedingung



Zugehörige Informationen

Zeiträume planen

Beispiel für eine Auslöserbedingung

Sie können automatisch ausgelöste Umfragen versenden, wenn ein Incident geschlossen oder behoben ist.

Eine Auslöserbedingung wird wie folgt konfiguriert:

- **Assessment**: Zufriedenheitsumfrage zum Service Desk
- **Tabelle**: Incident [incident]
- **Benutzerfeld**: Anrufer
- **Wiederholungsintervall**: 30 Tage
- **Aktiv**: Wahr
- **Zufällig auslösen**: Falsch
- **Zugehöriges Feld 1**: Zugewiesen an
- **Zugehöriges Feld 2**: Problem
- **Bedingung**: [Status] [ist] [abgeschlossen] [oder] [Status] [ist] [gelöst]

C ist der Anrufer in Incident INC00004305, der B, einem Service Desk-Techniker, zugewiesen ist. B erstellt PRB010101 basierend auf der Beschwerde von C und schließt den Incident. Das System erstellt eine Umfrageinstanz, die C zugewiesen wird, damit C die Zufriedenheit mit der Incident-Experience bewerten kann.

Da zwei zugehörige Felder als Teil der Auslöserbedingung ausgewählt wurden, speichert die Umfrageinstanz die folgenden Informationen aus dem Incident:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Benutzer (zugehöriges Feld 1): **Boris Catino**
- Problem (zugehöriges Feld 2): **PRB010101**
- Aufgabe (automatisch erstellt): **INC00004305**

Da das Aufgabenfeld automatisch ausgefüllt wird, wird bei der Erstellung eines Berichts über die Umfrageergebnisse eine UI-basierte Filterung nach Incidents (oder einer aufgabenbasierten Tabelle) unterstützt. Sie können beispielsweise alle Umfrageinstanzen abfragen, die sich auf Incidents beziehen, die einer Gruppe zugewiesen sind (z. B. Umfrageberichte zu allen Incidents, die der Gruppe Netzwerk zugewiesen sind).

Obwohl die Auslösebedingung so festgelegt ist, dass sie jedes Mal ausgelöst wird, wenn die Bedingungen erfüllt sind, stellt die Einstellung **Wiederholungsintervall** sicher, dass C keine weitere Umfrage für einen anderen seiner Incidents erhält und innerhalb von 30 Tagen nach dem ersten Incident geschlossen wird.

Beispiel eines Umfrageberichts basierend auf dem Aufgabenfeld

Einer der häufigsten Anwendungsfälle für Umfragen ist das Versenden einer automatisch ausgelösten Umfrage, wenn ein Incident, eine Anforderung oder eine Aufgabe geschlossen wird. Wenn Sie die Umfrageergebnisse zurückerhalten haben, können Sie die Ergebnisse nach Benutzern und Gruppen filtern, die sich auf das Ticket beziehen, z. B. nach Zuweisungsgruppe oder Beauftragter.

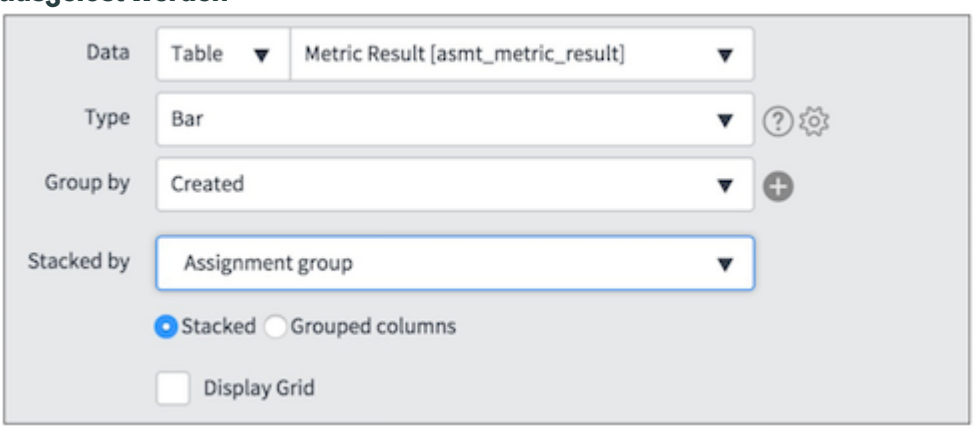
Durch das Filtern der Umfrageergebnisse erhalten Sie detailliertere Informationen darüber, wie Mitarbeiter und Teams auf der Grundlage von Ticketdaten arbeiten. Da diese Informationen automatisch erfasst werden, können Sie während der Filterung der Daten punktuell vorgehen (anstatt ein Bezugsfeld auf dem Formular Umfrageauslösebedingung zu verwenden, wie zuvor erforderlich).

Verwenden der Aufgabe als Filter für Umfrageergebnisse

Number ▼	Metric type	Due date	State	Assigned to	Trigger table	Trigger ID	Task
AINST0010011	Customer Satisfaction Survey	2016-09-20	Ready to take	System Administrator	Incident [incident]	Incident: INC0010008	INC0010008

Um einen Bericht über durch Incidents ausgelöste Umfrageantworten nach Zuweisungsgruppe zu erstellen, richten Sie den Bericht in den Aufgabenbewertungsdetails ein, indem Sie zu navigieren **Berichte Anzeigen/Ausführen** und klicken Sie auf **Bericht erstellen**.

Einen Bericht über Umfrageantworten definieren, die durch einen Incident ausgelöst werden



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verteilung der Umfrage

Umfrage-Administratoren haben verschiedene Möglichkeiten, Umfragen an Benutzer zu verteilen.

Umfragen werden mit einer der folgenden Methoden verteilt.

- Senden Sie Umfrageeinladungen an Anwender.
- Eine Umfrage-URL freigeben, mit der die Umfrage direkt geöffnet wird.
- Erstellen Sie ein Modul, das eine Umfrage öffnet.

E-Mail-Benachrichtigungen für Umfragen

Wenn ein Administrator eine Umfrage erstellt und einem Benutzer zuweist, wird eine E-Mail-Benachrichtigung an den Benutzer gesendet. Durch Auswahl des Umfragelinks in der E-Mail-Benachrichtigung wird der Benutzer zur Umfrageseite weitergeleitet, wo er an der Umfrage teilnehmen kann. Diese Art von Umfrage wird als nicht ausgelöste Umfrage bezeichnet.

Ausgelöste Umfragen sind die Umfragen, die Anwender erhalten, wenn die Auslöserbedingung erfüllt ist. Bei einer ausgelösten Umfrage wird ein Ereignis in die Ereigniswarteschlange eingefügt. Das Ereignis kann für bestimmte Teams konfiguriert werden, um zu bestimmen, ob eine E- Mail-Benachrichtigung an Benutzer gesendet werden soll. Wenn das Ereignis zum Senden einer E-Mail-Benachrichtigung konfiguriert ist, wird eine automatisierte E-Mail gesendet, wenn die Auslöserbedingung erfüllt ist. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Auslöserbedingung finden Sie unter Eine Auslösebedingung für eine Umfrage konfigurieren.

Hinweis:
Sie können eine eingebettete Umfrage in die E-Mail-Benachrichtigung der Umfrage aufnehmen, indem Sie das Kontrollkästchen **Outlook Actionable Message** verwenden. Nachdem Sie dieses Kontrollkästchen aktiviert und die Umfrage gespeichert haben, wird eine Validierung ausgeführt, um sicherzustellen, dass alle Fragen der Umfrage unterstützt werden. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Outlook Actionable Messages“ (sn_ms_oam) installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Outlook Actionable Messages.

Umfrageeinladungen an Benutzer senden

Sie können Einladungen zu Umfragen über die Schaltflächen **Umfrage zuweisen** oder **Einladungen verschicken** im Formular der Umfragedefinition versenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie die Schaltfläche **Einladungen verschicken**, um Umfrageinstanzen sofort jedem Umfragebenutzer zuzuweisen, der in der Umfragedefinition aufgeführt ist. Verwenden Sie die Schaltfläche **Umfrage zuweisen**, um jedem Benutzer eine Umfrageinstanz zuzuweisen.

Jede der Schaltflächen generiert Umfrageinstanzen, die den entsprechenden Benutzern zugewiesen sind. Wenn die Instanz für das Senden von E-Mails konfiguriert ist, generiert das System außerdem Umfragebenachrichtigungen. Damit eine der beiden Schaltflächen verfügbar ist, muss die Umfragedefinition alle der folgenden Bedingungen erfüllen.

- Die Checkbox **Aktiv** ist aktiviert.
- Der **Status** ist **Veröffentlicht**.
- Die Umfrage ist mit mindestens einer Frage verbunden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie (oder ein Auslöser) können jederzeit mehr als eine Instanz einer Umfrage an einen Benutzer senden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**an.
2. Wählen Sie eine aktive, veröffentlichte Umfrage aus.
3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Benutzern eine Umfrage zuweisen, die in der zugehörigen Liste der Umfragebenutzer aufgeführt sind	Klicken Sie auf **Einladungen senden**.
Jedem Benutzer eine Umfrage zuweisen	Klicken Sie auf **Umfrage zuweisen** und wählen Sie einen oder mehrere Benutzer aus. Klicken Sie dann auf **OK**.

Das System erstellt eine Umfrageinstanz, die dem Benutzer bzw. den Benutzern zugewiesen ist, vorausgesetzt, der Benutzer kann eine neue Umfrageinstanz erhalten. Wenn Sie die Schaltfläche **Umfrage zuweisen** verwenden, wird der ausgewählte Benutzer nicht als Umfragebenutzer gespeichert.

Empfängerliste für Umfragen definieren

Verwenden Sie eine Empfängerliste, um einen gezielten Satz von Benutzern zu definieren, an die die Einladung für die Umfrage gesendet werden kann. Sie können eine Empfängerliste auch für mehrere Umfragen verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder „survey_admin“ oder „survey_creator“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Administration** > **Empfängerlisten**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular Empfängerliste die Felder aus:
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular der Empfängerliste.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Bei Empfängerlisten, die durch den Datei-Upload erstellt wurden, werden die Datensätze in der Excel-Datei durch Klicken auf **Absenden** validiert. Nach der Validierung zeigt das System ein Popup-Fenster mit den Upload-Ergebnissen an, darunter die gültigen und ungültigen Benutzerdatensätze.
5. **Wahlweise:** Um die aktualisierte Anwenderliste abzurufen, navigieren Sie zur Empfängerliste und klicken Sie auf **Refresh Recipient List**(Empfängerliste neu laden).

Einer Umfrage Empfängerlisten hinzufügen

Senden Sie die Einladungen zur Umfrage an gezielte Gruppen von Benutzern, indem Sie einer Umfrage eine Empfängerliste hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder survey_admin
Empfängerlisten müssen im Untermodul für Empfängerlisten vordefinierten werden. Weitere Informationen zum Definieren von Empfängerlisten finden Sie unter Empfängerliste für Umfragen definieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**an.
2. Öffnen Sie eine Umfragedefinition.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.

4. Um Umfrageeinladungen an alle Umfragebenutzer und Empfängerlisten zu senden, klicken Sie auf **Einladungen senden**.

Hinweis:

- Die UI-Aktion **Einladungen senden** ist verfügbar, wenn mindestens eine Empfängerliste oder ein Umfragebenutzer für die Umfrage vorhanden ist.
- Wenn ein Benutzer in der zugehörigen Liste **Umfragebenutzer** und in mehreren Empfängerlisten verfügbar ist, wird die Umfrageeinladung nur einmal an den Benutzer gesendet.

Umfrage im E-Mail-Client Outlook einbetten

Betten Sie eine interaktive Umfrage in die an einen Benutzer gesendete E-Mail-Benachrichtigung ein. Der Benutzer kann die Umfragefragen beantworten und die Umfrage über den E-Mail-Client senden, statt sie auf einer neuen Browserregisterkarte öffnen zu müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Das Plugin „Outlook Actionable Messages“ (sn_ms_oam) muss aktiviert sein.

Hinweis:

- Die Funktion Outlook Actionable Messages (OAM) wird nicht in allen Microsoft Mail-Produkten und -Versionen unterstützt. Auf der Microsoft- Website können Sie überprüfen, ob Ihre Version von Outlook OAM unterstützt.
- Aktionen erfordernde Nachrichten werden nur für E-Mails unterstützt, die von der E-Mail-Adresse „@service-now.com“ gesendet werden. Wenn Sie eine E-Mail von einer anwenderdefinierten E-Mail-Adresse senden, sollten Sie sich als neuer Service auf der Microsoft -Website registrieren und den Bereich als **Organisation festlegen**. Geben Sie den Provider-ID-Wert in der Eigenschaft `sn_ms_oam.outlookactionable.originator` an.
- Aktionen erfordernde Nachrichten basieren auf der Sender Policy Framework(SPF)-/DomainKeys Identified Mail(DKIM)-Validierung zur Verifizierung des E-Mail-Absenders. Wenn ein E-Mail-Empfänger E-Mails über einen externen Anbieter erhält, werden diese E-Mails möglicherweise nicht als adaptive Karten gerendert.
- Sie können die Standardvorlagen für Aktionen erfordernde Nachrichten nicht anpassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an.
2. Fügen Sie für die Benachrichtigung der **Umfrageeinladung** auf der Registerkarte **Was sie enthalten wird** im Feld **Nachricht** zusätzlich zu den vorhandenen Informationen das folgende Skript hinzu.

```
${mail_script:include_survey_actionable}
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dieses Skript nimmt die Aktion erfordernde Nachricht für Outlook in die E-Mail-Benachrichtigung auf, die an den Benutzer gesendet wird.

3. Navigieren zu **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**, und öffnen Sie eine Umfrage.
4. Um eine E-Mail-Benachrichtigung an den Umfragebenutzer zu senden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Benachrichtigungen senden**.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Outlook Actionable Message** (Umsetzbare Outlook-Nachricht), und speichern Sie die Umfrage.

Hinweis:

- Die Frage vom Typ „Bildskala“ wird nur unterstützt, wenn die Umfrage eine einzelne Frage enthält.
- Der Vorlagentyp „Frage mit Bildoption“ wird nur unterstützt, wenn die Umfrage eine einzelne Frage enthält.
- Fragen vom Typ „Datum/Uhrzeit“ werden im Webclient von Outlook und nicht im Desktop-Client unterstützt, da Microsoft Datum/Uhrzeit für den Outlook-Desktop-Client nicht unterstützt.
- Es dürfen nicht zwei Anzeigewerte für die Duplikatauswahl verwendet werden, da der interne Wert möglicherweise nicht falsch übermittelt wird.
- Die Antwort für eine Frage vom Typ „Zeichenfolge“ kann basierend auf der im Feld Feldvalidierung ausgewählten Option validiert werden. Wenn Sie beispielsweise die Option als E-Mail-Adresse auswählen, kann die eingegebene Antwort nur im Format „E-Mail-ID“ eingegeben werden. Antworten in einem anderen Format werden nicht akzeptiert.
- Die Version von Microsoft Outlook unterstützt die folgenden Fragetypen zum Erstellen einer eingebetteten Umfrage nicht:
  - Anhang
  - Referenz
  - Rangfolge
- Abhängige Fragen werden nicht unterstützt.
- Signaturen werden nicht unterstützt.
- Obligatorische Fragen werden unterstützt.

In der Plattform-UI und im Umfragedesigner wird eine Validierung ausgeführt, um sicherzustellen, dass alle Fragen für Umfragen unterstützt werden.

6. Klicken Sie auf **Umfrage** zuweisen, und weisen Sie die Umfrage einem Benutzer zu.
   Eine E-Mail-Benachrichtigung mit der eingebetteten Umfrage wird an den Benutzer gesendet. Der Benutzer kann an der Umfrage teilnehmen und sie über den E-Mail-Client senden, statt sie auf einer neuen Browserregisterkarte öffnen zu müssen.

Lokalisierung für Umfragen aktivieren

Ermöglichen Sie es den Umfragebenutzern in mehreren Sprachen an einer Umfrage teilnehmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder survey_admin

Das Plugin für die Sprache, in der die Umfrage verfügbar sein soll, muss installiert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Eine Lokalisierung ist nur für öffentliche Umfragen möglich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Administration** > **Eigenschaften**an.
2. Aktivieren Sie die Eigenschaft **Aktivieren/Deaktivieren, ob die Sprachauswahl angezeigt werden soll, wenn eine öffentliche Umfrage durchgeführt wird** (*show_lang_picker_for_publicsurveys*).
3. Wählen Sie im Fenster Systemeinstellungen aus der Liste **Sprache** die Sprache aus, in der die Umfrage verfügbar sein soll.

   Hinweis:
   Die Liste „ **Sprache** “ ist nur verfügbar, wenn ein Sprach-Plugin installiert ist.

4. Navigieren zu **Umfrage** > **Umfragen anzeigen** und öffnen Sie eine öffentliche Umfrage.
5. Geben Sie den übersetzten Text für den Titel, die Fragen und die Antworten der Umfrage ein.
6. Speichern und veröffentlichen Sie die Umfrage.

   Hinweis:
   Die Lokalisierung gilt auch im Serviceportal, wenn die **Eigenschaft Bewertungseigenschaften Umfragelink aus E-Mail zum Öffnen in Serviceportal-Ansicht öffnen (gilt nur für Umfragen)** (*sn_portal_surveys.sp_survey.email_redirection*) aktiviert ist.

   - Die Umfrage ist für Umfragebenutzer in der übersetzten Sprache verfügbar.
   - Benutzer können die Sprache der Umfrage mit der Sprachauswahl ändern.

Umfrage-URLs

Sie können eine Umfrage verteilen, indem Sie Umfragebenutzern eine Umfrage-URL geben.

Umfrageadministratoren können einen der folgenden URL-Typen abrufen.

- Eine allgemeine URL für eine Umfrage, die Benutzer öffnen können, um an dem Umfragefragebogen teilzunehmen. Der folgende Prozess tritt auf.
  - Wenn jemand die URL öffnet, stellt das System sicher, dass die Person angemeldet ist. Anschließend wird nach einer Instanz der zugehörigen Umfrage gesucht, die dem angemeldeten Benutzer zugewiesen ist.
  - Wenn eine Umfrageinstanz gefunden wird, erfolgt die entsprechende Aktion auf der Grundlage von **Status** der Umfrageinstanz (siehe Tabelle). Wenn mehrere aktive Umfrageinstanzen vorhanden sind (**Für Entnahme freigegeben** oder **In Bearbeitung**), wird die Instanz mit dem frühesten Fälligkeitsdatum geöffnet.
  - Wenn keine Umfrageinstanz gefunden wird, erstellt das System eine neue Instanz für die Umfrage, ordnet sie dem Benutzer zu und öffnet den Umfragefragebogen.
- Eine URL für eine bestimmte Umfrageinstanz, die der zugewiesene Benutzer öffnen kann, um den Fragebogen für die Umfrage auszufüllen. Der folgende Prozess tritt auf.
  - Wenn jemand die URL öffnet, stellt das System sicher, dass die Person, der die Umfrageinstanz zugeordnet ist, als Benutzer angemeldet ist. Nur der zugewiesene Benutzer kann auf den Fragebogen für die Umfrage zugreifen.
  - Die entsprechende Aktion erfolgt abhängig vom **Status** der Umfrageinstanz (siehe Tabelle).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Umfragezustände

Status der Umfrageinstanz	Aktion beim Öffnen der URL
Für Entnahme freigegeben: Der Benutzer hat keine Antworten gespeichert.	Der Umfragefragebogen wird angezeigt, damit der Benutzer beginnen kann. Der Benutzer kann Antworten speichern oder abschicken.
In Bearbeitung: Benutzer hat mindestens eine Antwort gespeichert.	Der Fragebogen zur Umfrage wird angezeigt, damit der Benutzer fortfahren kann. Alle zuvor gespeicherten Antworten werden angezeigt. Der Benutzer kann Antworten speichern oder abschicken.
Abgeschlossen: Der Benutzer hat alle erforderlichen Antworten übermittelt.	Wenn der Zeitplan **Keine Beschränkung** oder die Zeitraumbeschränkung abgelaufen ist, erscheint der Umfragefragebogen für eine neue Umfrageinstanz, sodass der Benutzer beginnen kann. Wenn der Zeitplan die Anzahl der Teilnahme eines Benutzers an derselben Umfrage einschränkt und die Zeitraumbeschränkung seit der letzten abgeschlossenen Umfrage des Benutzers nicht abgelaufen ist, erscheint eine Fehlermeldung.

Wenn jemand eine URL für eine nicht veröffentlichte oder deaktivierte Umfrage öffnet, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

Eine allgemeine Umfrage-URL einholen und verteilen

Sie können eine allgemeine Umfrage-URL verteilen, damit jeder berechtigte Benutzer einen Umfragefragebogen öffnen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die allgemeine URL ist im Formular „Umfragedefinition“ und im Ersteller der Umfrage verfügbar. Sie können auch die URL für eine veröffentlichte öffentliche Umfrage per E-Mail senden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**an.
2. Öffnen Sie eine Umfragedefinition aus der Liste der Bewertungsmetriktypen.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Umfrage-URL anzeigen**, um die URL anzuzeigen oder zu kopieren. Dieser zugehörige Link ist nur sichtbar, wenn die Umfragedefinition **Aktiv** lautet.
4. Um die URL an Benutzer zu verteilen, fügen Sie die kopierte URL nach Bedarf ein oder klicken Sie auf die Schaltfläche **Email**, um sie per E-Mail zu senden.
   Die Schaltfläche **E-Mail** ist nur für eine veröffentlichte öffentliche Umfrage sichtbar.

Nächste Maßnahme

Wenn ein Umfragebenutzer auf die allgemeine Umfrage-URL klickt, erstellt das System eine Umfrageinstanz für den Umfragebenutzer, sofern der Benutzer nicht über eine Instanz mit dem Status **Für Entnahme freigegeben** verfügt. Das System ist standardmäßig so konfiguriert, dass es eine E-Mail-Benachrichtigung sendet, wenn eine Umfrageinstanz generiert wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Als Ergebnis erhält der Umfragebenutzer eine zweite Benachrichtigung zusätzlich zu der Benachrichtigung, die Sie mit der allgemeinen Umfrage-URL gesendet haben. Dies kann den Umfragebenutzer verwirren. Um dieses Problem zu vermeiden, können Sie die automatische Benachrichtigung deaktivieren.

Die automatische Benachrichtigung für Umfragen deaktivieren

Deaktivieren Sie eine automatische Benachrichtigung, um ein Problem zu vermeiden, das dazu führt, dass eine zweite vom System generierte E-Mail-Benachrichtigung an einen Anwender gesendet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn eine Umfrage einem Benutzer zugewiesen wird, wird eine E-Mail-Benachrichtigung mit einer allgemeinen Umfrage-URL an den Benutzer gesendet. Manchmal erhält der Benutzer jedoch eine zweite vom System generierte Benachrichtigung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an.
2. Öffnen Sie die Benachrichtigung der **Umfrageeinladung**.
3. Konfigurieren Sie das Formular so, dass dem Abschnitt Wer wird empfangen hinzugefügt die Option An **Ereignisersteller senden** hinzugefügt wird.
   Die Option **An Ereignisersteller senden** ist standardmäßig ausgewählt.
4. Deaktivieren Sie die Checkbox **An Ereignisersteller senden**.
   Das System sendet keine automatischen Benachrichtigungen mehr an Umfragebenutzer.

Eine URL für eine Umfrageinstanz einholen

Sie können eine URL einer Umfragungsinstanz verteilen, damit der zugewiesene Benutzer einen Umfragefragebogen öffnen kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die URL der Umfrageinstanz ist im Datensatz der Umfrageinstanz verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfrageinstanzen**an.
2. Öffnen Sie die Instanz für die Umfrage.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Instanz-URL anzeigen**, um die URL anzuzeigen oder zu kopieren.
   Der zugehörige Link ist nur verfügbar, wenn der **Status** der Umfrageinstanz **Für Entnahme freigegeben** oder **In Bearbeitung** und die zugehörige Umfragedefinition **Aktiv** lautet.
4. Wählen Sie im Dialogfeld die URL aus, kopieren Sie sie und klicken Sie dann auf **OK** oder **Abbrechen**.
5. Verteilen Sie die URL an den zugewiesenen Benutzer.

Eine Umfrage-URL testen

Wenn Umfragebenutzer einer Umfrage zugeordnet sind, ist die Umfrage eingeschränkt, sodass nur diese Benutzer die Umfrage-URL verwenden können. Sie können die Umfrage-URL testen, um sicherzustellen, dass sie eingeschränkt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen** und öffnen Sie eine Umfrage, für die Sie kein Umfragebenutzer sind.
2. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Umfrage-URL anzeigen**.
3. Kopieren Sie die URL und klicken Sie auf **OK** oder **Abbrechen**.
4. Navigieren Sie zu der URL.
   Sie erhalten eine Meldung, dass Sie nicht berechtigt sind, an der Umfrage teilzunehmen.

Ein Umfragemodul erstellen

Sie können ein Modul erstellen, das eine Umfrage öffnet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Benutzer auf ein Umfragemodul klickt, führt das System abhängig von den Konfigurationsoptionen für die Umfrage und anderen Faktoren eine der folgenden Aktionen aus.

- Eine neue Umfrageinstanz wird erstellt.
- Eine vorhandene Umfrageinstanz wird geöffnet.
- Eine Fehlermeldung wird angezeigt.

Prozedur

1. Führen Sie die entsprechende Aktion für Ihre Version der UI aus:
   - **Core-UI**: Zeigen Sie auf das Anwendungsmenü, das das Modul enthält, dem Sie das Umfragemodul hinzufügen möchten, und klicken Sie auf das Symbol zum Bearbeiten der Anwendung (Bleistift).
   - **UI15**: Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Anwendungsmenü, zu dem Sie das Modul hinzufügen möchten, und wählen Sie **Anwendungsmenü bearbeiten**.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Module** auf **Neu**.
3. Füllen Sie die folgenden Felder aus.
   - **Link-Typ**: Assessment

     Wählen Sie nicht **Umfrage**, das nur für Legacy-Umfragen verwendet wird.
   - **Assessment**: Wählen Sie die Umfrage aus, die das Modul öffnen soll.
4. Füllen Sie das Formular aus, und speichern Sie es.

Umfragen freigeben

Sie können eine Umfrage exportieren und dann in eine andere ServiceNow-Instanz importieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Update Sets sind in der Helsinki-Version verfügbar und sollten zum Verschieben von Daten von einer Instanz zu einer anderen verwendet werden. Informationen zu Update-Sätzen finden Sie unter System-Update-Sätze .

Das System exportiert eine einzelne XML-Datei, die eine Umfragedefinition [asmt_metric_type] und die zugehörigen Datensätze, einschließlich der folgenden, enthält:

- Assessment-Metrikvorlage [asmt_template]
- Assessment-Vorlagendefinition [asmt_template_definition]
- Metrikdefinitionen [asmt_metric_definition] (Antwortmöglichkeiten für Fragen der Umfrage)
- Mit der Umfrage verbundene regelmäßige Aufgaben [sys_trigger]
- Umfragekategorien [asmt_metric_category]
- Fragen für die Umfrage [asmt_metric]
- Benutzer der Umfrage [asmt_m2m_category_user]
- Auslöserbedingung [asmt_condition]

Eine Umfrage exportieren

Sie können eine Umfrage exportieren und dann in eine andere Instanz importieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, survey_reader oder survey_admin
Informationen zu Update-Sätzen finden Sie unter System-Update-Sätze .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**an.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Namen eines Datensatzes, um das Kontextmenü anzuzeigen.
3. Wählen Sie **Assessment exportieren**.
4. Folgen Sie ggf. der Aufforderung in Ihrem Browser, um die XML-Datei zu speichern.

Eine Umfrage importieren

Sie können eine Umfrage importieren, die als XML-Datei exportiert wurde. Die exportierte XML-Datei enthält keine Ergebnisdaten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder survey_admin

Hinweis:
Update Sets sind in der Helsinki-Version verfügbar und sollten zum Verschieben von Daten von einer Instanz zu einer anderen verwendet werden. Informationen zu Update-Sätzen finden Sie unter System-Update-Sätze .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass für die Zielinstanz „Assessments“ aktiviert sind.
2. Folgen Sie den Schritten unter Import data from XML , um die Bewertung zu importieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Update Sets für Umfragen und Bewertungen verwenden

Verwenden Sie ein Update-Set, um Änderungen an Umfragen und Assessments zu erfassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Prozedur

Erstellen Sie ein Update Set, und verwenden Sie es, um Änderungen an einer Entwicklungsinstanz vorzunehmen.

Hinweis:
Weitere Informationen finden Sie unter System update sets .

Verwenden Sie bei der Entwicklung von Umfragen und Bewertungen ein Update Set, um die Änderungen zu erfassen und von einer Entwicklungsinstanz in eine Produktionsinstanz zu verschieben. Nachdem ein Aktualisierungssatz erstellt und als aktuell markiert wurde, werden alle Aktualisierungen der folgenden Tabellen im Aktualisierungssatz aufgezeichnet.

Die folgenden Tabellen sind jetzt mit dem Update-Set aktiviert und erweitern die Anwendungsdatei:

- Bewertungsmetrikvorlagen [asmt_template]
- Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]
- Bewertungsvorlagendefinitionen [asmt_template_definition]
- Bewertungsmetrikdefinitionen [asmt_metric_definition]: Antwortmöglichkeiten für Umfragefragen
- Zeitplan [sys_trigger]: regelmäßige Aufgaben, die der Umfrage zugeordnet sind
- Bewertungsmetrikkategorien [asmt_metric_category]: Umfragekategorien
- Bewertungsmetriken [asmt_metric]: Umfragefragen
- Bewertungskategoriebenutzer [asmt_m2m_category_user]: Umfragebenutzer
- Auslöserbedingungen [asmt_condition]

Umfrage im Support des Connect-Chats konfigurieren

Ermöglichen Sie einem Anwender, nach dem Chat mit einem Support-Mitarbeiter an einer Umfrage teilzunehmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder survey_admin

Hinweis:
Das Connect-Support-Plugin (com.glide.connect.support) muss aktiviert sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connect-Support** > **Support-Verwaltung** > **Chat-Umfrage**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Chatumfrageformular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder im Chatumfrageformular

Feld	Beschreibung
Umfrage	Umfrage, deren Instanz in Connect-Support verfügbar sein muss.
Typ	Typ des Chats, bei dem die Umfrage verfügbar ist. Connect: Umfrage ist in Connect-Support verfügbar.
Chatwarteschlange	Chatwarteschlange, in der die Umfrage verfügbar ist.
Aktiv	Gibt an, ob die Chatumfragekonfiguration aktiv ist.
Beschreibung	Beschreibung der Chatumfragekonfiguration.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Wenn ein Support-Agent der Zuweisungsgruppe, die der Chatwarteschlange zugeordnet ist, den Chat mit einem Benutzer beendet, ist die Umfrageinstanz im Chatfenster für die Benutzer verfügbar.

Hinweis:
Die Umfrage-URL, die nach einem Connect-Chat angezeigt wird, ist im Virtual Agent-Webclient kein anklickbarer Link. Kopieren Sie die URL, und fügen Sie sie ein, um auf die Umfrage zuzugreifen.

Zugehörige Informationen

Überwachen Sie eingehende Connect-Support-Konversationen

Outlook Actionable Messages

Mit dem Outlook Actionable Messages-Plugin können Anwender aus der Microsoft Outlook-Anwendung auf die Umfrage antworten.

Installieren Sie das Outlook Actionable Messages-Plugin

Installieren Sie das Plugin „Outlook Actionable Messages (sn_ms_oam)“, um Nachrichten mit Aktionen zu konfigurieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: oam_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendung** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Geben Sie im Suchfeld Umsetzbare Outlook-Nachrichtenein.
   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern. Besuchen Sie die Website ServiceNow Store , um sich alle verfügbaren Apps anzusehen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Anwendungen finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Klicken Sie auf **Installieren**.

Passen Sie die Felder für die Genehmigungsnachricht an

Passen Sie die Textnachricht für Anforderungen, Changes und Genehmigungen von Anforderungselementen an, die in Microsoft Outlook gesendet werden.

Passen Sie Felder in der Genehmigungsnachricht für die Anforderung an

Passen Sie die Textnachricht für eine Anforderung und ein Anforderungselement an, die in Microsoft Outlook gesendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: oam_admin

Prozedur

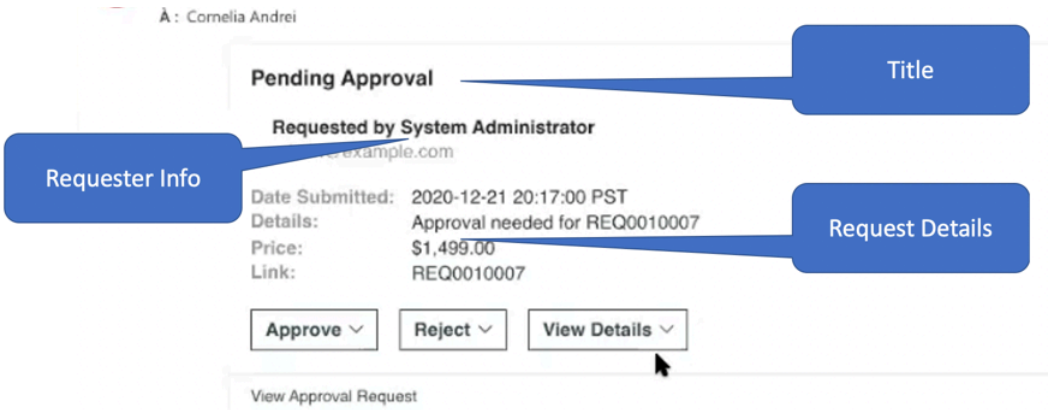
1. Navigieren zu **Alle** > **Umsetzbare Nachrichten** > **OAM-Definition**an.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

OAM-Definition

Option	Aktion
Anforderung	Klicken Sie **auf OAM-Anforderungsgenehmigung**
Anforderungselement	Klicken Sie **auf OAM-RITM-Genehmigung**

3. Passen Sie im Abschnitt „OAM-Container“ die folgenden Felder nach Bedarf an:
   a. **Titel**: Titel der Outlook-Genehmigungsbenachrichtigung.
   b. **Info**zur anfordernden Person: Anwender, der die Anforderung erstellt hat.
   c. **Anforderungsdetails**: Dieses Feld kann angepasst werden. Sie können auch zusätzliche Felder je nach Anforderung hinzufügen.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Die Genehmigungsnachricht wird in Microsoft Outlook wie unten gezeigt angezeigt. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Details** anzeigen, um die Anforderung in einer ServiceNow-Instanz anzuzeigen.



Passen Sie Felder in der Genehmigungsnachricht für Change-Anforderungen an

Passen Sie die Textnachricht für die Genehmigung einer Change-Anforderung an, die in Microsoft Outlook gesendet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: oam_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umsetzbare Nachrichten** > **OAM-Definition**an.
2. Klicken Sie **auf OAM Change-Genehmigung**.
3. Passen Sie im Abschnitt „OAM-Container“ die folgenden Felder nach Bedarf an:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

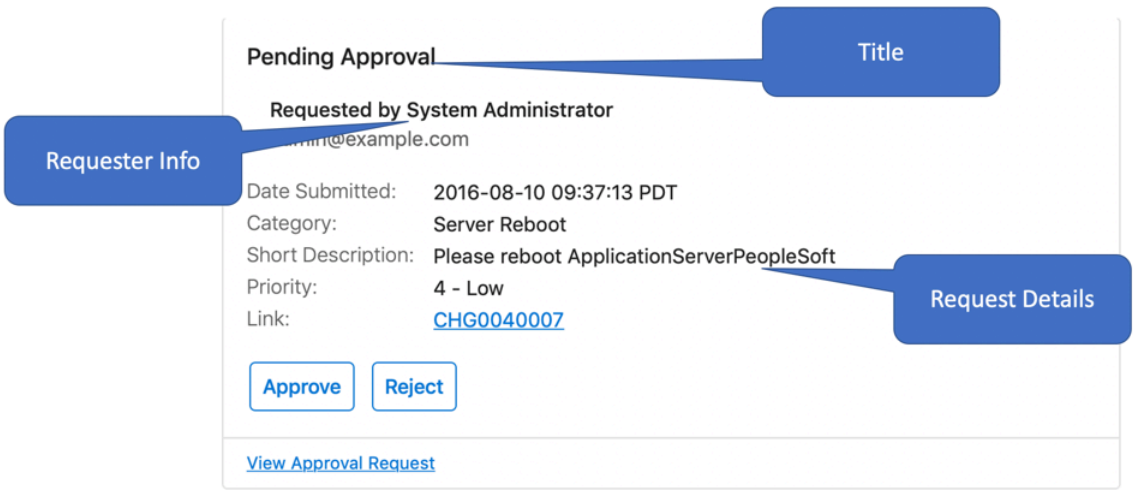
a. **Titel**: Titel der Outlook-Genehmigungsbenachrichtigung.

b. **Info**zur anfordernden Person: Anwender, der die Anforderung erstellt hat.

c. **Anforderungsdetails**: Dieses Feld kann angepasst werden. Sie können auch zusätzliche Felder je nach Anforderung hinzufügen.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Die Genehmigungsnachricht wird in Microsoft Outlook wie unten gezeigt angezeigt. Klicken Sie auf **Genehmigungsanforderung** anzeigen, um die Anforderung in einer ServiceNow-Instanz anzuzeigen.



Aktivieren Sie die erweiterte Ansicht für die Definition von Outlook Actionable Messages

Aktivieren Sie die erweiterte Ansicht, um die umsetzbare Nachricht gemäß den Anforderungen für Microsoft Outlook anzupassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: oam_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umsetzbare Nachrichten** > **OAM-Definition**an.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

OAM-Definition

Option	Aktion
Anforderung	Klicken Sie **auf OAM-Anforderungsgenehmigung**
Anforderungselement	Klicken Sie **auf OAM-RITM-Genehmigung**
Change	Klicken Sie **auf OAM Change-Genehmigung**

3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Erweitertes OAM**.
4. Führen Sie im Formular „OAM-Definition“ die folgenden Aktionen aus:
   a. Ändern Sie das Skript nach Bedarf.
   b. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stimmungsanalyse für Umfragen

Mit der Stimmungsanalyse können Sie feststellen, ob Benutzerantworten für eine Umfrage als positiv, negativ oder neutral betrachtet werden.

Aktivieren Sie das Plugin „Stimmungsanalyse“ (com.snc.sentiment_analysis).

Für eine Umfrage können Sie Fragen auswählen, die zur Analyse verwendet werden sollen. Die Antworten auf diese Fragen werden zur Analyse über die angegebenen Connector-Konfigurationen an die Drittplattformen gesendet.

Hinweis:
Sie können nur Fragen vom Typ „Zeichenfolge“ für die Stimmungsanalyse verwenden.

Die Ergebnisse der Stimmungsanalyse werden unter angezeigt **Umfrage** > **Stimmungsergebnisse erörtern**an. Die Stimmungsbezeichnung basiert auf der normalisierten Bewertung:

Stimmungsbezeichnung

Normalisierte Punktzahl	Stimmungsbezeichnung
-1 bis 0	Negativ
0	Neutral
0 bis 1	Positiv

Stimmungs-Connector konfigurieren

Geben Sie die Service-URL und andere Konfigurationsinformationen für Drittanbieter-APIs an, die für die Stimmungsanalyse verwendet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Ändern Sie den Bereich der aktuellen Sitzung zu **Stimmungsanalyse**.
2. Navigieren zu **Stimmungsanalyse** > **Konfiguration des Stimmungskonnektors**an.
3. Fügen Sie die Connector-Konfiguration für einen Drittanbieter wie Google, IBMWatson und MSAzure hinzu, oder bearbeiten Sie sie.

Hinweis:
Standardmäßig stehen Platzhalter zum Konfigurieren von Connectors für Google, IBMWatson und MSAzure zur Verfügung.

Felder für den Stimmungs-Connector

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Connector-Konfiguration der Stimmungsanalyse
Aktiv	Kontrollkästchen, um die Connector-Konfiguration zu aktivieren.
Anmeldeinformationsalias	Der Connector-Konfiguration zugeordneter Anmeldeinformationsalias. Er verfügt über eine Referenz auf die Systemebenentabelle (sys_alias_list).
Standard	Kontrollkästchen, um dies als Standardkonfiguration für den Connector festzulegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Beschreibung der Connector-Konfiguration
Skript	Skript zum Aufrufen der Stimmungsanalyse-API und zum Normalisieren der Werte.

4. Connector-Anmeldeinformationen konfigurieren

   a. Öffnen Sie den Datensatz, auf den im Feld **Anmeldeinformationsalias** verwiesen wird.

   b. Wählen Sie unter **Verbindungen** die Verbindung aus.

   c. Geben Sie im Feld **Verbindungs-URL** den Wert ein.

   d. Öffnen Sie den Datensatz, auf den im Feld **Anmeldeinformationen** verwiesen wird.

   e. Geben Sie die Anmeldeinformationen ein.

   Hinweis:

   - Sie sollten die Verbindungsinformationen von den jeweiligen Drittanbietern erhalten.
   - Wenn der Berechtigungsnachweis ein API-Schlüssel ist, geben Sie seinen Wert an. Wenn es sich bei dem Berechtigungsnachweis um eine Basic Authentication handelt, d. h. Benutzername und Kennwort, geben Sie die entsprechenden Informationen an.

   f. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv** und klicken Sie auf **Aktualisieren**.

5. Aktivieren Sie für die Connector-Konfiguration das Kontrollkästchen **Aktiv**, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Stimmungsanalyse-Eigenschaft

Sie können die Eigenschaft „Stimmungsanalyse“ verwenden, um das **Modul „ Stimmungsanalyse“** anzupassen.

Stimmungsanalyse-Eigenschaft

Name	Beschreibung
Antwortzeit für den ausgehenden Aufruf der Stimmungsanalyse-API (*sn_nlp_sentiment.glide.sentiment.transaction.timeout*)	Maximale Dauer (Millisekunden), die für die Ausführung des ausgehenden Anrufs für die Stimmungsanalyse-API erwartet wird, bevor eine Zeitüberschreitung eintritt.

Zugehörige Informationen

Stimmungsanalyse für Umfragen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse der Stimmungsanalyse

Die Ergebnisansicht der Stimmungsanalyse enthält ein Balkendiagramm, in dem der Prozentsatz der positiven, negativen und neutralen Ergebnisse zusammen mit der Instanzanzahl für jede Kategorie angezeigt wird.

Farbindikatoren

Nachfolgend sind die Farbindikatoren im Balkendiagramm aufgeführt:

- Grün: positiv
- Rot: negativ
- Blau: neutral

Umfragen in Serviceportal und Now Mobile-App

Wenn Sie Serviceportalinstalliert haben, können Sie das Widget Mein Bewertungen und Umfragen in Serviceportalverwenden. Benutzer können Umfragen in Serviceportalanzeigen. Serviceportal unterstützt auch Umfragen für Benutzer auf Mobilgeräten, auf denen Now Mobile-App installiert ist. Das Widget „Mein Bewertungen und Umfragen “ ist standardmäßig auf der Homepage Serviceportal] verfügbar.

Umfragen in Serviceportal

Um eine intuitive Anwenderoberfläche zu bieten, können Sie im Serviceportal Umfragen einrichten. Aktivieren Sie Serviceportal, um das Widget „Mein Bewertungen und Umfragen “ anzuzeigen, das auf der Startseite Serviceportal angezeigt wird.

Weitere Informationen zur Aktivierung von Serviceportalfinden Sie unter Serviceportal aktivieren .

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Widgets finden Sie unter Widget-Instanzen konfigurieren .

Um ein Umfrage-Widget auf einer Seite Serviceportal zu konfigurieren, drücken Sie die STRG-Taste, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Überschrift des Widgets, und wählen Sie **Instanzoptionen**aus.

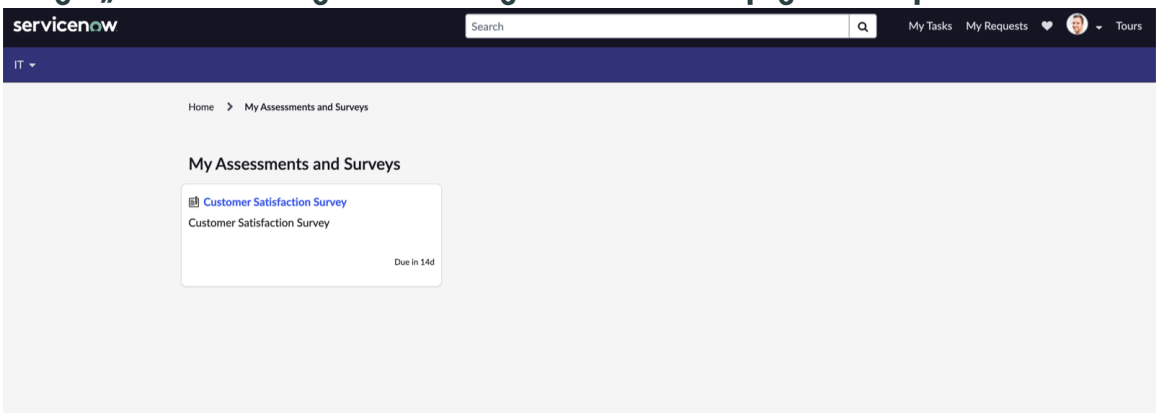
Instanzoptionen (Eigenschaften) für das Umfrage-Widget in Serviceportal

Eigenschaft	Beschreibung
Max. Datensätze	Maximale Anzahl an Umfragen, die im Widget auf der Startseite Serviceportal aufgelistet werden sollen. Klicken Sie auf den Link **Alle** anzeigen, um alle Umfragen anzuzeigen. Standard: **5**
Titel des Widgets	Text, der in der Titelleiste des Umfrage-Widgets angezeigt wird. Standard: **Meine Bewertungen und Umfragen**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget „Mein Bewertungen und Umfragen “ auf der Homepage Serviceportal .



Umfragen im Now Mobile-App

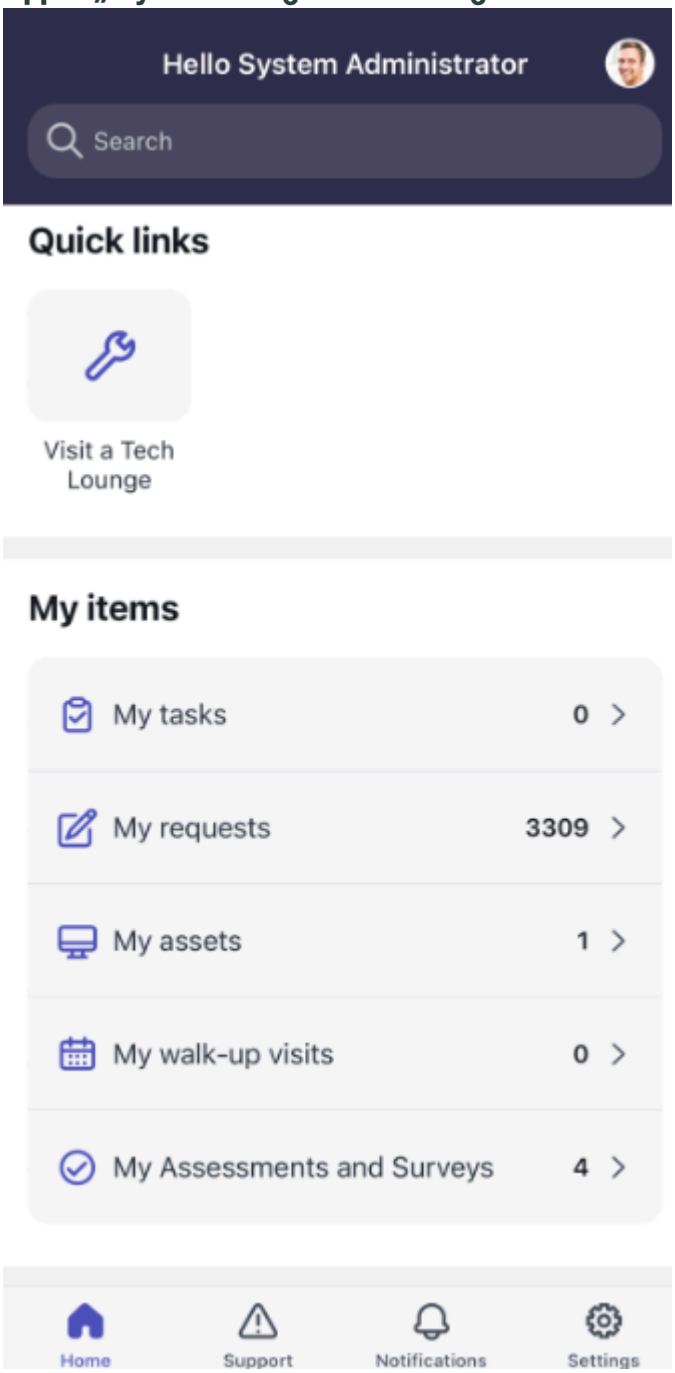
Benutzer können die Umfragen auf Mobilgeräten mit dem Applet-Startprogramm Mein Bewertungen und Umfragen anzeigen und beantworten, das standardmäßig in Now Mobile-Appverfügbar ist.

Wenn Sie einem Benutzer eine Umfrage zuweisen, wird eine E-Mail-Benachrichtigung über die Teilnahme an der Umfrage an den Benutzer gesendet. Wenn Benutzer Now Mobile-Appinstalliert haben, wird eine Mobile-Push-Benachrichtigung auch an Mobilgeräte gesendet. Durch Tippen auf die Benachrichtigung wird eine Einführungsseite für eine Umfrage im mobilen Mitarbeiter Serviceportal im Now Mobile-Appgeöffnet. Auf der Seite wird ein Link **Erste Schritte** angezeigt. Die Einführungsseite und der Link **Erste** Schritte sind nur verfügbar, wenn die zugehörigen Einstellungen aktiviert sind. Benutzer können auf den Link tippen, um die Umfrage anzuzeigen und an der Umfrage teilzunehmen. Sie können Push-Benachrichtigungen aktivieren, indem Sie die Systemeigenschaft *`glide.sg.universal_links.enabled`* auf **true**setzen.

Hinweis:
Eine Push-Benachrichtigung gilt nicht für eine ausgelöste Umfrage. Bei einer ausgelösten Umfrage wird ein Ereignis in die Ereigniswarteschlange eingefügt. Das Ereignis kann konfiguriert werden, um zu bestimmen, ob eine Benachrichtigung gesendet werden soll oder nicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Applet „My Bewertungen und Umfragen “ auf einem Mobilgerät



Hinweis:
In der Version Xanadu werden jetzt die zugewiesenen Bewertungen und Umfragen in der Kartenansicht anstelle der Elementansicht angezeigt. Wenn Sie die Stile der Elementansichten veralteter Karten in älteren Versionen von Bewertungen und Umfragenanpassen, wird die Karte auch nach einem Upgrade auf Xanaduweiterhin in der Elementansicht angezeigt. Sie können die neue Kartenansicht nur in Xanadu anzeigen, wenn keine Anpassungen an den veralteten Karten vorgenommen wurden.

Wenn Benutzer eine Umfrage in Serviceportal oder Now Mobile-Appöffnen, bieten die Umfragen die folgenden Funktionen:

- Auf einer Umfrageseite wird eine Breadcrumb-Navigation im Serviceportalangezeigt. Benutzer können auf die Links im Breadcrumb klicken, um zu vorherigen Seiten oder einer Homepage zu navigieren. Wenn Sie beispielsweise im Breadcrumb auf den Link

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Meine Umfragen klicken, werden Benutzer zu einer Seite navigiert, auf der eine Liste aller Umfragen angezeigt wird.

- Wenn die Umfrage ausgeführt wird, zeigt der Fortschrittsbalken auf jeder Seite der Umfrage den Fortschritt in Prozent an. Der Prozentsatz des Abschlusses hängt von den Seiten in der Umfrage ab. Angenommen, eine Umfrage besteht aus drei Seiten. Die dritte Seite zeigt, dass die Umfrage zu 66 % abgeschlossen wurde. Wenn Sie jedoch eine der Fragen auf der dritten Seite beantworten, wird eine neue Frage auf einer separaten Seite geöffnet, der vierten Seite. Auf der vierten Seite wird der Umfragefortschritt als zu 75 % abgeschlossen angezeigt, was sich auf den Gesamtfortschritt und die Seitenindikatoren auswirkt. Benutzer können die Paginierung (Gesamtzahl der Seiten) für die gesamte Umfrage sowie die aktuelle Seite anzeigen, auf der sich die Benutzer befinden. Um diesen Fortschrittsbalken auszublenden oder anzuzeigen, können Sie die Eigenschaft `sn_portal_surveys.sp_survey.show_progress_bar` verwenden.
- Jede Benutzerantwort wird automatisch gespeichert, wenn Benutzer zur nächsten Seite der Umfrage wechseln. Wenn Anwender die erforderlichen Fragen der Umfrage nicht beantworten, bevor sie auf **Weiter**klicken, wird oben auf der Seite für alle erforderlichen und nicht beantworteten Fragen eine Fehlermeldung angezeigt. Diese Fehlermeldung hilft Anwendern, den genauen Speicherort der unbeantworteten und erforderlichen Frage zu finden. Jede Frage, die nicht erforderlich ist und auf die Sie nicht vor dem Klicken auf „ **Weiter** “ geantwortet haben, gilt als beantwortet. Die Frage wird als abgeschlossen gezählt.
- Wenn die Details einer Umfragefrage mehr als vier oder fünf Zeilen Text enthalten, wird der Text nach diesen Zeilen ausgeblendet. In solchen Fällen können Benutzer die vollständigen Details anzeigen, indem sie auf den Link **Weitere** anzeigen klicken. Benutzer können zum Standardverhalten zurückkehren, indem sie auf den Link **Weniger** anzeigen klicken.
- Bei einer Frage mit den Antwortoptionen **Ja**, **Nein**und **Nicht zutreffend**wird die Option **Nicht zutreffend** als letztes in der Liste der Optionen angezeigt. Die Option „ **Nicht zutreffend** “ kann beim Erstellen einer Frage konfiguriert werden.
- Wenn die Umfragebenutzer die Umfrage verlassen, ohne sie zu übermitteln, können sie die Umfrage später auf derselben Seite starten, auf der sie in der vorherigen Sitzung aufgehört haben.

Hinweis:
Für mobile Benutzer erfolgt die Paginierung für Umfragen immer nach Fragen. Weitere Informationen zu Paginierungseinstellungen finden Sie unter Umfrage im Umfragedesigner konfigurieren.

1-Klick-Umfrage

Eine 1-Klick-Umfrage hat keine Einführungsseite in Serviceportal. Diese Umfrage verfügt in der Desktop- und iPad-Ansicht nicht über die Schaltflächen **„Absenden“** und „ **Abbrechen** “.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Die 1-Klick-Umfrage wird in der Mobilgeräteansicht nicht unterstützt.
- Das Feld **1-Klick-Umfrage** sollte in der Umfragedefinition ausgewählt werden.
- Wenn der öffentliche Zugriff für eine 1-Klick-Umfrage aktiviert ist, kann ein Benutzer die Umfrage ohne Anmeldung senden.
- Wenn der öffentliche Zugriff für eine Umfrage aktiviert ist, können Sie keine Signatur oder Anlage für die Umfrage konfigurieren.
- Bei einer veröffentlichten öffentlichen Umfrage wird das Feld Signatur ausgeblendet, und Sie können keinen Anhang hinzufügen.

Eine Kiosk-Umfrage ist eine 1-Klick-Umfrage mit nur einer der folgenden Arten von Fragen:

- Bildskalierung
- Auswahl
- Likert-Skala
- Numerische Skala
- Ja/Nein

Wenn Benutzer auf die Antwort für die Frage der Kiosk-Umfrage in Serviceportalklicken, wird die Umfrage übermittelt, und die Endnotiz wird auf derselben Seite angezeigt, die die Fragen der Umfrage enthält. Die Kiosk-Umfrage wird schreibgeschützt, nachdem Sie darauf geklickt haben.

Hinweis:

- Eine Kiosk-Umfrage besitzt keine Schaltflächen **„Absenden“** oder „ **Abbrechen** “.
- Eine Kiosk-Umfrage darf keine Signatur, abhängigen Fragen oder zusätzlichen Informationen enthalten.
- Bei einer Kiosk-Umfrage werden keine Einführungshinweise angezeigt.

URI-Parameter für die 1-Klick-Umfrage

Übergeben Sie diese URI-Parameter durch die `createAssessment()` API, um ihre Werte in der Tabelle asmt_assessment_instance für die Plattformansicht und die Serviceportal -Ansicht zu speichern.

URI-Parameter

Parameter	Beschreibung
`sysparm_refresh_interval`	Aktualisieren Sie die Zeit in Sekunden nach der Übermittlung der Umfrage, um eine weitere Instanz zu erstellen. Zum Beispiel: sysparm_refresh_interval = 5.
`sysparm_trigger_table`	Ort, der als Feld **Auslösetabelle** in der Tabelle „asmt_assessment_instance“ gespeichert wird. Beispiel: sysparm_trigger_table = Incident.
`sysparm_trigger_id`	sys_id des Standorts, die als Feld „ **Auslöser-ID** “ in der Tabelle „asmt_assessment_instance“ gespeichert ist. Zum Beispiel: sysparm_trigger_id = 1c741bd70b2322007518478d83673af3.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

URI-Parameter (Fortsetzung)

Parameter	Beschreibung
sysparm_kiosk	Bei Festlegung auf **wahr**müssen die Parameter „sysparm_trigger_table“ und „sysparm_trigger_id“ angegeben werden. Dieser Parameter ist für Kiosk-Anforderungen erforderlich. Zum Beispiel: sysparm_kiosk = wahr.

Zugehörige Informationen

Service Portal

Seiten mithilfe des Serviceportal Designers erstellen und bearbeiten.

Umfragedesigner

Umfrage im Umfragedesigner konfigurieren

Umfragen in ITSM Virtual Agent

Sie können Umfragen in ITSM Virtual Agent verwenden, um Umfrageantworten von Anwendern über Konversationsfragebögen (Umfragen vor dem Chat und nach dem Chat) im Chat Client zu sammeln.

Eine Chatumfrage ist in ITSM Virtual Agent über das Thema Virtual Agent-Feedback bereitstellen verfügbar. Die Logik zum dynamischen Rendern der Umfrage wird vom wiederverwendbaren Umfragethemenblock aufgerufen. In den allgemeinen Definitionen von ITSM Virtual Agentwird das Thema Virtual Agent-Feedback bereitstellen häufig als Setup-Thema der Umfrage verwendet, damit Benutzer am Ende ihrer Konversation automatisch eine Umfrage erhalten. Informationen zum Themenblock „Umfrage“ finden Sie unter ITSM Virtual Agent .

Wenn Sie das Kontrollkästchen **Chat-Umfrage** für eine Umfrage aktivieren, werden die folgenden Bedingungen für Umfragen unter ITSM Virtual Agentvalidiert.

- Umfrage darf nur eine Metrikkategorie enthalten.
- Umfrage kann nur diese Metriktypen enthalten.
  - Anhang
  - Boolean
  - Checkbox
  - Auswahl
  - Datum
  - Datum/Uhrzeit
  - Bildskala
  - Nummer
  - Numerische Skala
  - Prozentsatz
  - Skala
  - Zeichenfolge

Informationen zum Konfigurieren einer Umfrage finden Sie unter Eine Umfragedefinition ändern und Umfrage im Umfragedesigner konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgenden Fähigkeiten werden für die -Umfrage unterstützt:

- Abhängige Umfragefelder
- Einführung und Endnotizen

Zuordnung zwischen einer Umfrage und einem Virtual Agent -Chat

Nachdem eine Umfrage in einer Virtual Agent -Konversation übermittelt wurde, wird eine Umfrageinstanz erstellt. Diese Instanz zeigt die folgenden Informationen an:

- Auslöser-ID, bei der es sich um die sys_id der zugeordneten Interaktions-ID handelt, die im Chat Virtual Agent erstellt wurde
- Auslösertabelle, die die Interaktionstabelle ist

Zugehörige Informationen

ITSM Virtual Agent

Migration von veralteten Umfragen

Benutzer mit der Rolle survey_admin können Daten von Legacy-Umfragen migrieren, um Kopien von Legacy-Umfragen und deren zugehörigen Datensätzen in Bewertungstabellen zu erstellen. Die auf dem Assessment-Modul basierende Survey Management-Anwendung ist als Alternative zu Legacy-Umfragen verfügbar.

Die folgenden Komponenten von Legacy-Umfragen werden migriert:

- Umfrage-Master
- Unterstützte Umfragefragen und Fragenauswahl
- Umfrageinstanzen
- Umfrageantworten

Bedingungen für Legacy-Umfragen werden nicht migriert und müssen als Auslösebedingungen neu erstellt werden.

Hinweis:

- Die Module **Legacy-Umfragen** und **Legacy-Verwaltung** sind für Instanzen verfügbar, die von einer früheren Version aktualisiert wurden, jedoch nicht für neue Instanzen. Kunden, die eine Legacy-Umfrage oder einen Umfrage-Assistenten verwenden, sollten die Migration zur Survey Management-Anwendung planen, um moderne und qualitativ hochwertige Umfragen für ihre Benutzer zu erstellen.
- Die folgenden Legacy-Umfrage-Plugins sind standardmäßig inaktiv und auf Anfrage verfügbar:
  - Best Practice – Task Survey Management (ID: com.snc.bestpractice.task_survey)
  - Survey Management (ID: com.glideapp.survey)
  - Assessment-Komponenten (ID: com.snc.assessment)
  - Umfrage-Assistent (ID: com.glideapp.survey_wizard)
- Umfrageassistenten können nicht migriert werden.

Veraltete Umfragen migrieren

Migrieren Sie eine Legacy-Umfrage und die dazugehörigen Datensätze, um von einem leistungsfähigeren Funktionssatz zu profitieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um Zeitüberschreitungen für sehr große Umfragen zu vermeiden, können Sie die Transaktionsquote deaktivieren. Siehe Transaktionskontingente .

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Legacy-Umfragen** > **Master**an.

   Die Liste der Master für veraltete Umfragen wird angezeigt. Standardmäßig zeigt die Liste nur Umfrage-Master an, die nicht migriert wurden. Um alle Umfrage-Master anzuzeigen, entfernen Sie das Breadcrumb **Assessment ist leer**.

2. Öffnen Sie eine Umfrage und klicken Sie auf den zugehörigen Link **Zum neuen Survey Management migrieren** oder in der Titelleiste auf **Zum neuen Survey Management migrieren**.
   In einem Dialogfeld wird beschrieben, was passiert, wenn Sie die Umfrage migrieren. Beachten Sie, dass bestimmte Arten von Umfragefragen nicht migriert werden können.
3. Klicken Sie auf **OK**.

   Das System generiert Datensätze zu Bewertungstabellen auf der Grundlage des Umfrage-Masters, der in Frage kommenden Fragen und Auswahlmöglichkeiten, der Ergebnisse und anderer zugehöriger Umfragekomponenten. Die ursprünglichen Vermessungskomponenten sind davon nicht betroffen.

   Systemnachrichten werden möglicherweise oben auf dem Umfrageformular angezeigt, um Sie über Fragen zu informieren, die nicht migriert werden konnten, und um Ihnen zu empfehlen, die Migration von **Mehrfachauswahl**-Fragen zu überprüfen.

4. **Wahlweise:** Klicken Sie auf das Referenzsymbol neben dem Feld **Assessment**, um die neue Umfragedefinition anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Entfernen Sie die Umfragebenutzer aus der Bewertungsumfrage, wenn alle Benutzer an der Umfrage teilnehmen möchten.
   Wenn Sie eine Umfrage migrieren, werden alle Benutzer, die sie durchgeführt haben, automatisch mit der Bewertungsumfrage verknüpft und werden zu Umfragebenutzern. Wenn Umfragebenutzer mit einer Bewertungsumfrage verbunden sind, können nur diese Benutzer daran teilnehmen.
6. Deaktivieren Sie alle Umfragebedingungen für die Umfrage, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.
   a. Navigieren zu **Umfrage** > **Legacy-Verwaltung** > **Umfragebedingungen**an.
   b. Stellen Sie in der Spalte **Aktiv** sicher, dass der Wert für alle Umfragebedingungen, die auf die migrierte Umfrage verweisen, falsch ist.
7. Navigieren zu **Umfrage** > **Administration** > **Auslöserbedingungen** um neue Auslöserbedingungen für die migrierte Umfrage zu erstellen.

Ergebnisse
Der zugehörige Link **Zu Assessment migrieren** im Datensatz der Legacy-Umfrage ist nach der Migration nicht mehr verfügbar. Wenn Sie jedoch auf den im Feld **Assessment** verwiesenen Datensatz löschen, wird der zugehörige Link erneut angezeigt, und Sie können die Legacy-Umfrage erneut migrieren.

Frage für eine Umfrage migrieren
Bevor Sie eine Legacy-Umfrage migrieren, sollten Sie sich darüber im Klaren sein, dass einige Fragen der Legacy-Umfrage aufgrund von inkompatiblen Fragetypen nicht migriert werden können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fragen für Legacy-Umfragen werden von der Umfragetabelle [survey_question_new] in die Assessment-Metriktabelle [asmt_metric] migriert. In Legacy-Umfragen bestimmt das Feld **Typ** in der Umfragetabelle, wie die Frage im Fragebogen dargestellt wird. In Bewertungsumfragen erfüllt das Feld **Datentyp** in der Assessment-Metriktabelle einen ähnlichen Zweck. Bestimmte Arten von Legacy-Umfragen werden in Bewertungsumfragen nicht unterstützt.

Die folgende Tabelle zeigt den Konvertierungspfad für jeden Fragetyp für Legacy-Umfragen in einen Assessment-Datentyp (sofern vorhanden).

Frage für eine Umfrage migrieren

Typ der Legacy-Umfrage	Assessment-Datentypen
Bruch	Nicht verfügbar
CheckBox	Checkbox
Datum	Datum
Datum/Uhrzeit	Datum/Uhrzeit
HTML	Nicht verfügbar
Bezeichnung	Nicht verfügbar
Listensammler	Nicht verfügbar
Multiple-Choice-Suche	Nicht verfügbar
Auswahlfeld für Suche	Nicht verfügbar
Makro	Nicht verfügbar
Makro mit Bezeichnung	Nicht verfügbar
Mehrzeiliger Text	Zeichenfolge (Option **Zeichenfolge** auf **Mehrzeilig** gesetzt)
Multiple-Choice	Likert-Skala
Numerische Skala	Nummer
Referenz	Nicht verfügbar
Auswahlfeld	Auswahl
Einzeiliger Text	Zeichenfolge (Option **Zeichenfolge** auf **Einzeilig** gesetzt)
UI-Seite	Nicht verfügbar
Breite einzeilige Textzeile	Zeichenfolge (Option **Zeichenfolge** auf **Einzeilig breit** gesetzt)
Ja/Nein	Ja/Nein

Migrierte Komponenten

Wenn Sie eine Umfrage migrieren, ordnet das System Datensätze aus Umfragetabellen den Bewertungstabellen zu.

Um eine funktionale Umfrage zum Bewertungs-Framework zu erstellen, konvertiert das System die Datensätze der Umfrage in die Datensätze der logisch äquivalentesten Umfrage. Dies kann bedeuten, dass mehrere Datensätze der Bewertungsumfrage einen Datensatz einer Legacy-Umfrage darstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Migrierte Komponenten

Umfragekomponente	Komponenten der Bewertungsumfrage
Umfrage-Master [survey_master]	• Umfragedefinition [asmt_metric_type] • Bewertbarer Datensatz [asmt_assessable_record], nur zur Systemnutzung • Umfragekategorie [asmt_metric_category]
Umfragefrage [survey_question_new]	Umfragefrage [asmt_metric]
Fragenauswahl [question_choice]	Assessment-Metrikdefinition [asmt_metric_definition]
Umfrageinstanz [survey_instance]	• Assessment-Gruppe [asmt_assessment], nur zur Systemnutzung • Umfrageinstanz [asmt_assessment_instance]
Umfrageantwort [survey_response]	• Frage der Umfrageinstanz [asmt_assessment_instance_question] • Umfrageantwort [asmt_metric_result] • Kategorieergebnis [asmt_category_result], nur zur Systemnutzung

Migrierte Fragen überprüfen

Um genaue Ergebnisberechnungen zu erhalten, müssen Sie möglicherweise einige der migrierten Umfragedatensätze geringfügig anpassen, um sicherzustellen, dass die Ergebnisse korrekt berechnet werden.

Hinweis:
Das Assessment-Modul bietet eine integrierte Funktion zur Ergebnisberechnung, mit der die Antwort jeder Umfrage in einen Wert zwischen 0 und 10 umgewandelt wird. Die Konfiguration, die für die Aufrechterhaltung genauer Ergebnisberechnungen erforderlich ist, ist fortschrittlich und wird für grundlegende Umfrageimplementierungen nicht empfohlen. Wenn Sie keine Ergebnisberechnungsdaten verwenden möchten, ignorieren Sie die Informationen in diesem Abschnitt.

Für jede migrierte Legacy-Frage erstellt das System einen Umfrage-Fragesatz in der Assessment-Metriktabelle [asmt_metric]. Für Legacy-Fragen vom Typ **Mehrfachauswahl** und **Auswahlfeld** erstellt das System zusätzlich für jede Legacy-Frageauswahl einen Metrikdefinitionsdatensatz in der Assessment-Metriktabelle Definition[asmt_metric_definition].

Vergleichbare Metrikdefinitionen und Auswahlmöglichkeiten für Umfragefragen

Feld zur Auswahl der Umfragefrage	Feld für die zugehörige Metrikdefinition
Text	Anzeige
Wert (kann ein beliebiger Zeichenfolgewert sein)	Wert (muss ein numerischer Wert sein)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vergleichbare Metrikdefinitionen und Auswahlmöglichkeiten für Umfragefragen (Fortsetzung)

Feld zur Auswahl der Umfragefrage	Feld für die zugehörige Metrikdefinition
Reihenfolge	Wert (Metrikdefinition mit kleinstem **Wert** zuerst)

Wenn das System die Auswahlentscheidungen für Legacy-Umfragen migriert, verwendet es die Legacy-**Reihenfolge**, um jede Metrikdefinition **Wert** festzulegen. Für die Legacy-Fragenauswahl mit der kleinsten **Reihenfolge** ist die entsprechende Metrikdefinition **Wert** auf **1** gesetzt. Für die Legacy-Fragenauswahl mit der nächstkleineren **Reihenfolge** ist die Metrikdefinition **Wert** auf **2** gesetzt, usw.

Das Feld **Skalendefinition** im migrierten Fragebogenformular bestimmt, ob kleinere oder größere Metrikdefinitionswerte einer guten Bewertung bei den Umfrageergebnisberechnungen entsprechen. Standardmäßig ist die Skalendefinition auf **Hoch** festgelegt, d. h. größere Werte sind gut. Überprüfen Sie bei der Migration einer Legacy-Umfrage, ob die Standardskalendefinition für jede Frage sinnvoll ist.

Die folgenden Tabellen zeigen beispielsweise eine migrierte Beispielfrage und die automatisch für sie erstellten Metrikdefinitionen. Erinnern Sie sich daran, dass das System die Reihenfolge der Auswahlmöglichkeiten für Legacy-Umfragen verwendet, um den Metrikdefinitionswert festzulegen. **Ausgezeichnet** hat den niedrigsten Wert für die **Reihenfolge**. Wenn also das System eine Metrikdefinition für diese Fragenauswahl erstellt, wird der **Wert** auf **1** gesetzt. In diesem Fall macht der Wert **Hoch** für die Standardskalendefinition keinen Sinn, da das System die schlechtesten Ergebnisse für Antworten mit **Ausgezeichnet** berechnet.

Legacy-Frage: Bitte bewerten Sie die Gesamtqualität Ihres Services

Fragenauswahltext	Hinweis zur Fragenauswahl	Reihenfolge der Fragenauswahl
Ausgezeichnet	A	100
Gut	B	200
Angemessen	C	300
Mangelhaft	D	400

Migrierte Frage: Bitte bewerten Sie die Gesamtqualität Ihres Services

Anzeige der Metrikdefinition	Wert der Metrikdefinition
Ausgezeichnet	1
Gut	2
Angemessen	3
Mangelhaft	4

Wenn es keine Werte für **Reihenfolge** für die Auswahlmöglichkeiten bei Legacy-Umfragen gibt, setzt das System die entsprechende Metrikdefinition **Wert** basierend auf der alphanumerischen Reihenfolge des Legacy-Wertes **Text**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Migrierte Frage: Bitte bewerten Sie die Gesamtqualität Ihres Services

Anzeige der Metrikdefinition	Wert der Metrikdefinition
Ausgezeichnet	1
Gut	2
Angemessen	3
Mangelhaft	4

Möglicherweise müssen Sie auch die Einstellung für die **Skalendefinition** für andere migrierte Fragen ändern. Weitere Informationen finden Sie in den Empfehlungen zur Skalendefinition für die einzelnen Umfragedatentypen.

Umfragereferenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Formularen, Feldern und Eigenschaften, die Sie bei der Arbeit mit Umfragen verwenden.

Umfragerollen

Die Umfrage-Anwendung verwendet die folgenden Rollen.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management , und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

Für das Beantworten von zugewiesenen Fragebögen ist keine Rolle erforderlich.

Umfrageadministrator [survey_admin]

Erstellen und verwalten Sie Umfragen. Umfrageadministratoren wissen, welche Arten von Umfragen erforderlich sind, wann eine Umfrage gesendet werden soll und an wen. Umfrageadministratoren können alle Module im Anwendungsmenü der Umfrage verwenden.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- survey_reader
- assessment_admin

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Umfrageleser [survey_reader]

Zeigen Sie Umfragen und verwandte Informationen wie Umfrageantworten, Umfragegruppen, Bewertungslisten und Berichte an.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Umfrageersteller [survey_creator]

Erstellen Sie eine Umfrage und weisen Sie sie dem Benutzer zu, der die Umfrage durchführen und einreichen kann. Ein Umfrageersteller kann auch Bewertungen erstellen.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Wichtige Begriffe zu Umfragen

Diese Begriffe zu Umfragen werden in der gesamten Dokumentation verwendet, um die Funktionen und Fähigkeiten des Umfragemanagements zu beschreiben.

Wichtige Begriffe zu Umfragen

Begriff	Beschreibung
Umfragedefinition	Stammsatz, auf dem eine Umfrage erstellt wird. Eine Umfragedefinition enthält Informationen wie den Namen der Umfrage, den Status und den Verteilungszeitplan. Jede Umfragedefinition verfügt über eigene Kategorien und Fragen. Umfragedefinitionen sind mit Vorlagen von Legacy-Umfragen vergleichbar.
Öffentliche Umfrage	Jeder Benutzer kann an einer öffentlichen Umfrage teilnehmen, auch wenn er sich nicht am ServiceNow-System angemeldet hat. Für eine vollständige Umfrage ist der Feldwert **Zugewiesen an** „Gast“.
Umfragekategorie	Repräsentiert ein Thema für Umfragefragen. Kategorien enthalten eine oder mehrere Fragen. Das System erstellt standardmäßig eine Kategorie pro Umfrage. Zusätzliche Kategorien sind optional.
Frage für eine Umfrage	Eine Frage, die in einem Umfragefragebogen für die zugehörige Umfragedefinition angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtige Begriffe zu Umfragen (Fortsetzung)

Begriff	Beschreibung
	Umfragefragen sind vergleichbar mit Fragen von Legacy-Umfragen.
Umfragebenutzer	Benutzer, der berechtigt ist, Einladungen zu einer eingeschränkten Umfrage zu erhalten.
Umfrageinstanz	Stellt einen Fragebogen dar, der einem Benutzer zugewiesen wurde. Umfrageinstanzen sind vergleichbar mit Instanzen von Legacy-Umfragen.
Auslösebedingung	Definiert eine Regel, mit der das System eine Umfrage senden kann, wenn eine Aktion für eine Tabelle ausgeführt wird, z. B. wenn ein Incident geschlossen wird. Auslösebedingungen sind vergleichbar mit Bedingungen von Legacy-Umfragen.
Bewertungsliste	Visuelle Darstellung der Antworten auf die Umfrage. Bewertungslisten zeigen verschiedene Datenzusammenfassungen für eine Umfragedefinition an.

Dashboard „Umfrageübersicht“.

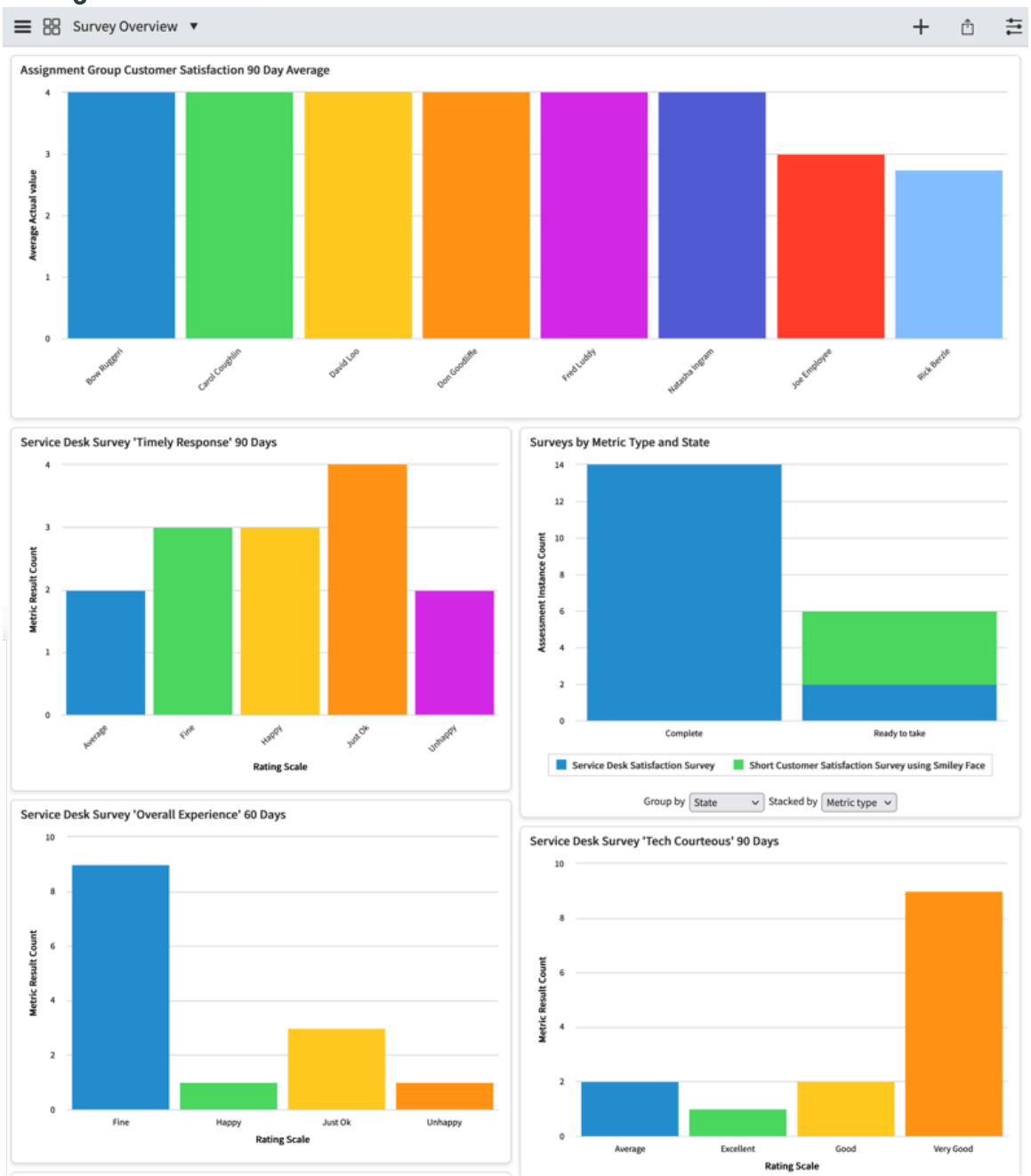
Im Dashboard „Umfrageübersicht“ werden verschiedene Umfrageberichte angezeigt, z. B. „Umfragen nach Metriktyp und Status“.

Dashboard-Berichte zur Umfrageübersicht

Bericht	Tabelle
Zuordnungsgruppe Kundenzufriedenheit Durchschnitt 90 Tage	Metrikergebnisse [asmt_metric_result]
Service Desk-Umfrage „Rechtzeitige Reaktion“ 90 Tage	Metrikergebnisse [asmt_metric_result]
Umfragen nach Metriktyp und -status	Bewertungsinstanzen [asmt_assessment_instance]
Service Desk-Umfrage „Gesamteindruck“ 60 Tage	Metrikergebnisse [asmt_metric_result]
Service Desk-Umfrage „Technikteam Höflichkeit“ 90 Tage	Metrikergebnisse [asmt_metric_result]
Service Desk-Umfrage „Lösung beim ersten Anruf“ 60 Tage	Metrikergebnisse [asmt_metric_result]
Service Desk-Umfrage „Technikteam Kompetenz“ 60 Tage	Metrikergebnisse [asmt_metric_result]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Umfragebericht



Automatische Übersetzung

Metrik-Ergebnisformular

Beschreibung der Feldwerte für das Formular „Metrikergebnis“.

Metrik-Ergebnisformular

Feld	Beschreibung
Assessment-Gruppe	Assessment-Gruppe, zu der das Metrik-Ergebnis gehört. Eine Assessment-Gruppe ist ein Container für Umfrageinstanzen und Ergebnisse, die bei einem einzelnen Ereignis generiert wurden. Das System generiert jedes Mal eine Assessment-Gruppe, wenn mindestens eine Vermessungsinstanz erstellt wird. Wenn mehrere Umfrageinstanzen gleichzeitig erstellt werden, z. B. wenn ein Umfrage-Administrator Einladungen an eine Liste von Umfragebenutzern sendet, werden alle in derselben Assessment-Gruppe gespeichert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Metrik-Ergebnisformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Metrik	Frage, die der Benutzer beantwortet hat.
Datentyp	Datentyp der Frage, die der Benutzer beantwortet hat.
Methode	Assessment-Methode. Immer **Assessment** für Umfragen.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit, zu der das Metrikergebnis zuletzt aktualisiert wurde.
Quelle	Umfragedefinition, aus der die zugehörige Umfrageinstanz generiert wurde.
Zugewiesen an	Benutzer, der den Fragebogen ausgefüllt hat.
Instanz	Umfrageinstanz abgeschlossen durch den Benutzer **Zugewiesen an**.
Tatsächlicher Wert	Wert, der aus der Benutzerantwort auf die Frage erhalten wird. Der tatsächliche Wert wird durch den Fragendatentyp bestimmt: • **Checkbox:** Der tatsächliche Wert ist *0*, wenn die Checkbox deaktiviert ist, und *1*, wenn sie ausgewählt ist. • **Auswahl** oder **Likert-Skala:** Der tatsächliche Wert entspricht dem **Wert** der Metrikdefinition, die der ausgewählten Antwortoption zugeordnet ist. • **Datum**, **Datum/Uhrzeit** oder **Zeichenfolge:** Der tatsächliche Wert ist *-1*, um anzuzeigen, dass diese Datentypen nicht zur Berechnung der Kategorieergebnisse beitragen. • **Vorlage:** Der tatsächliche Wert entspricht dem **Wert** der Vorlagendefinition, der der ausgewählten Antwortoption zugeordnet ist. • **Ja/Nein:** Der tatsächliche Wert ist *0*, wenn die Antwort **Nein** und *1*, wenn sie **Ja** lautet.
Normalisierter Wert	Angepasster Wert, der für die Einstellung **Skalendefinition**, Mindest- und Höchstwerte sowie andere Faktoren steht. Die Gleichung, die den Wert generiert, und eine Beispielberechnung sind unter Normalisierter Wert für eine Bewertung dargestellt.
Zeichenfolgenwert	Wert, der die Antwort so anzeigt, wie sie auf einem Fragebogen erscheint. In einigen Fällen ist dies derselbe wie bei **Tatsächlicher Wert**, wenn beispielsweise der Fragendatentyp **Prozentsatz** ist. Der Zeichenfolgenwert ist für unbeantwortete Fragen zu bestimmten Datentypen Nicht zutreffend.

Normalisierter Wert für eine Bewertung

Der normalisierte Wert wird basierend auf einer linearen Gleichung und der Skalendefinition der Metrik berechnet. Dieser Wert kann für die Risikobewertung verwendet werden.

Normalisierter Wert für eine beliebige Metrik

Der normalisierte Wert ist direkt proportional zur Skaladefinition der Metrik. Wenn die Skalendefinition niedrig ist, sind die unteren Skalenwerte dann besser als Normalisierter Wert = 1,0 - Normalisierter Wert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie zu Berichterstellungszwecken die Tabelle „Metrikergebnis“ [asmt_metric_result].

Normalisierter Wert = (Eingabewert – In Metrik definierter Mindestwert) / (In Metrik definierter Höchstwert – In Metrik definierter Mindestwert) * (aktuelle Metrikgewichtung * Verzerrung / (Summe aller Metrikgewichtungen in der Metrikkategorie)) * „scale_factor“.

Der Bias ist das Verhältnis der Gesamtmetrikgewichtung in der Kategorie zur Summe der gültigen Metrikgewichtung in der Metrikkategorie. Bei der Berechnung der Verzerrung werden die geskripteten Metriken ausgeschlossen.

Hinweis:

- Wenn eine Metrik bei der Bewertung übersprungen wird, wird ihre Gewichtung bei der Berechnung der Summe der gültigen Metrikgewichtung in der Metrikkategorieausgeschlossen.
- Die folgenden Metriktypen werden bei der Berechnung des normalisierten Werts ausgeschlossen:
  - Zeichenfolge
  - Datum
  - Datum/Uhrzeit
  - Referenz
  - Anhang
  - Rangfolge

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Szenario.

Berechnen Sie den normalisierten Wert für die Metrik **Bitte bewerten Sie die Kompetenz des Technikers**.

Werte der Metrik

Eingabewert	3
Mindestwert	1
Höchstwert	6
Aktuelle Metrikgewichtung	10
Anzahl der Metriken in der Metrikkategorie	6 • 4 vom Typ = Nummer • 1 vom Typ = Ja/Nein • 1 vom Typ = Zeichenfolge (ungültiger Datentyp; Wert kann nicht berechnet werden)
Gültiges Metrikgewicht jeder Antwort	10
Skalierungsfaktor	10

Normalisierter Wert = (3 - 1) / (6 - 1) * (10 / (10 + 10 + 10 + 10 + 10)) * 10 = 0,8

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Normalisierter Wert für eine Mehrfachauswahlmetrik

Der normalisierte Wert für eine Mehrfachauswahlmetrik wird berechnet, indem die Gewichtung der Metrik und die Punktzahl für jede Auswahl der Metrik verwendet werden.

Definieren Sie in einer Mehrfachauswahlmetrik für jede Auswahl, die für die Normalisierungsberechnung verwendet werden soll, den Normalisierungseingabewert.

`Normalisierter Wert = (Punktzahl aller Auswahlmöglichkeiten) * (aktuelle Metrikgewichtung / (Summe der gültigen Metrikgewichtung in der Metrikkategorie)) * „scale_factor“.`

Hier ist die Punktzahl aller Auswahlmöglichkeiten der Metrik die Summe der einzelnen Punktzahlen jeder Auswahl.

- `Punktzahl jeder Auswahl in einer Mehrfachauswahlmetrik = Normalisierungseingabe der Auswahl /Höchstwert der Metrik`
- `Höchstwert der Metrik = Summe der Normalisierungseingabe für alle Auswahlmöglichkeiten der Metrik`
- `Der Mindestwert der Metrik ist immer 0`

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Szenario.

Berechnen Sie den normalisierten Wert für die Mehrfachauswahlmetrik. Bewerten **Sie die Kompetenz des Technikers**mit den drei Auswahlmöglichkeiten A, B und C.

Werte der Metrik

Auswahl A	Normalisierungseingabe ist 1
Auswahl B	Normalisierungseingabe ist 1
Auswahl C	Normalisierungseingabe ist 2
Mindestwert	0
Höchstwert	4
Aktuelle Metrikgewichtung	10
Anzahl der Metriken in der Metrikkategorie	5
Gültige Gewichtung jeder Metrik	10
Skalierungsfaktor	10

Wenn Auswahlmöglichkeiten A und B ausgewählt sind, `normalisierter Wert = ((1 / 4) + (1 / 4)) * (10 / (10 + 10 + 10 + 10 + 10)) * 10 = 1`

Gewichteter Wert für eine Risikobewertung

Für eine Risikobewertung wird der gewichtete Wert aus der Metrikergebnistabelle wie folgt berechnet.

`gewichteter_Wert = metrisch.Gewichtung * Ergebnis.Ist-Wert`

Domain Separation und Umfragen

Domänentrennung wird in Umfragen unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Als Ersteller von Umfragen kann survey_admin Umfragen in der zugewiesenen Domäne erstellen. Eine globale Domäne survey_admin kann eine Umfrage in jeder Domäne erstellen oder bearbeiten.

Als Umfrageteilnehmer kann ein Benutzer auf die Umfragedatei zugreifen und die Umfrage basierend auf der Domäne der Umfragedatei und des Benutzers durchführen. Globale Domänenbenutzer können eine Umfrage in jeder Domäne durchführen.

Funktionsweise der Domänentrennung in Umfragen

Es gibt mehrere Hauptbereiche, die für die Funktionsweise der Domänentrennung in Umfragen zu berücksichtigen sind.

Umfragen in durch Domänen getrennte Instanzen

Die folgenden Domänen sind standardmäßig verfügbar, nachdem das Erweiterungsinstallations-Plugin für Domänenerweiterungen [com.glide.domain.msp_extensions.installer] aktiviert wurde. Nur ServiceNow-Mitarbeiter können dieses Plugin aktivieren.

- Global
- Acme
- Cisco

Zugriff auf Umfragen in durch Domänen getrennten Instanzen

Basierend auf der Domäne des Umfragedatensatzes und der Benutzer können Benutzer auf den Umfragedatensatz zugreifen und an der Umfrage teilnehmen.

Globale Domänenbenutzer können auf Umfragedatensätze in jeder Domäne zugreifen. Benutzer in einer anderen Domäne können auf Datensätze in ihrer Domäne und in der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

globalen Domäne zugreifen. Beispielsweise können Benutzer in der Acme-Domäne auf Datensätze in der Acme-Domäne und der globalen Domäne zugreifen.

Globale Domänenbenutzer können eine Umfrage in jeder Domäne durchführen. Benutzer in einer anderen Domäne können Umfragen sowohl in ihrer Domäne als auch in der globalen Domäne durchführen. Beispielsweise können Benutzer in der Acme-Domäne Umfragen in der Acme-Domäne und in der globalen Domäne durchführen.

Ort des Umfragedatensatzes	**Benutzer, die auf die Umfrage zugreifen und an ihnen teilnehmen können**		
N/V	Global	Acme	Cisco
Global	Ja	Ja	Ja
Acme	Ja	Ja	Nein
Cisco	Ja	Nein	Ja

Jeder Domänenbenutzer kann eine Umfrage in dieser Domäne demselben Domänenbenutzer oder einem globalen Domänenbenutzer zuordnen. Beispielsweise kann ein Acme-Domänenbenutzer einem globalen Domänenbenutzer oder einem Acme-Domänenbenutzer eine Umfrage zuweisen. Benutzer aus anderen Domänen sind für den Acme-Domänenbenutzer nicht sichtbar.

Obwohl der Benutzer der globalen Domäne eine Umfrage aus anderen Domänen anzeigen kann, kann dieser Benutzer die Umfrage einer Domäne keinem Benutzer aus einer anderen Domäne zuweisen. Ein Benutzer einer globalen Domäne kann beispielsweise eine Umfrage aus der Acme-Domäne einem anderen Benutzer der globalen Domäne oder einem Benutzer der Acme-Domäne zuweisen, nicht jedoch einem Benutzer der Cisco-Domäne.

Hinweis:
Wenn eine Aufgabe in einer untergeordneten Domäne geschlossen wird und sich die zugewiesene Umfrage entweder in der untergeordneten Domäne oder in der globalen Domäne befindet, kann der Benutzer der untergeordneten Domäne die Umfrage durchführen.

Auslösebedingungen in durch Domänen getrennten Instanzen

Ein Benutzer einer globalen Domäne kann eine ausgelöste Bedingung für eine Umfrage aus einer beliebigen Domäne erstellen. Der Benutzer der globalen Domäne kann einen Incident erstellen und die Umfrage auslösen, indem Sie einen Benutzer aus der anderen Domäne im **Benutzerfeld** unter **Anrufer** auswählen. Der globale Benutzer kann die Umfrage jedoch nicht dem Benutzer einer anderen Domäne zuweisen.

Ein Benutzer kann einer Umfrage eine Auslösebedingung zuweisen, wenn der Benutzer zur globalen Domäne oder zur Umfragedomäne gehört.

Wenn für eine Auslösebedingung kein Domänenpfad vorhanden ist, können Benutzer einer beliebigen Domäne die Auslösebedingung anzeigen. In der Tabelle `asmt_condition` beispielsweise, die keine Spalte für den Domänenpfad enthält, können Benutzer aus der Domäne Acme die von den Benutzern der Domäne Cisco erstellte Auslöserbedingung anzeigen.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Formular „Konfigurationen des Umfragedesigners“.

Beschreibung der Feldwerte für das Formular „Konfigurationen des Umfragedesigners“.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder auf der Registerkarte „Konfiguration“

Feld	Beschreibung
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Verteilung dieser Umfrage an Empfänger zu aktivieren.
Umfrageeigentümer	Besitzer der Umfrage. Sie können einen Benutzer mit der Rolle „survey_creator“, „survey_admin“ oder „assessment_admin“ hinzufügen.
Antworten anonymisieren	Aktivieren Sie die Checkbox, um anonym Antworten zu sammeln. Empfänger werden nicht mit den Umfrageergebnissen aufgeführt. Wenn ein Benutzer eine Umfrage absendet, löscht das System für die zugehörige Umfrageinstanz das Feld **Zugewiesen an**. Umfrageantworten für anonyme Umfragen enthalten zudem keine Werte für „Zugewiesen an“. **Hinweis:** Das Feld **Zugewiesen an** ist gelöscht. Jeder Antwortsatz enthält jedoch die Felder **Erstellt von** und **Aktualisiert von**, auf die Benutzer mit der Rolle survey_admin zugreifen können.
Beschreibung	Beschreibung dieser Konfiguration oder der Umfrage, an die sie angehängt ist.
Keine Einführungshinweise zur Umfrage anzeigen	Kontrollkästchen, um die Einführungshinweise zu überspringen, wenn eine Umfrage gestartet wird. Diese Funktionalität ist in den Produktversionen Now Platform und Serviceportal anwendbar.
Einführung	Einführender Inhalt zur Anzeige in Umfragen. Sie können eine Willkommensnachricht oder Hintergrundinformationen zur Umfrage hinzufügen.
Signatur	Bestätigung durch einen Umfrageempfänger über Anforderungen, Mahnungen oder Erwartungen im Zusammenhang mit einer Umfrage.
Rückgabe-URL	Zieladresse einer Webseite, die Benutzern angezeigt wird, nachdem sie eine vollständige Umfrage eingereicht haben. Wenn eine Rückgabe-URL konfiguriert ist, wird der Inhalt **Hinweis beenden** nicht angezeigt.
Endnotiz	Inhalt, der den Empfängern angezeigt wird, nachdem sie eine vollständige Umfrage eingereicht haben. Sie können eine Dankesnachricht, Folgeanweisungen oder andere relevante Informationen hinzufügen. Endnotizen werden nicht angezeigt, wenn eine **Rückgabe-URL** angegeben ist.
Öffentliche Umfrage	Ermöglicht den öffentlichen Zugriff auf die Umfrage. Für eine öffentliche Umfrage ist keine Anmeldung erforderlich. Benutzer oder Nichtbenutzer können anonym antworten. Für eine abgeschlossene öffentliche Umfrage ist der Feldwert **Zugewiesen an** „Gast“. **Hinweis:** Diese Checkbox ist nur verfügbar, nachdem Sie die Umfrage gespeichert haben.
URL für das Veröffentlichen der Umfrage	Gibt eine URL für die Umfrage an, die für Benutzer freigegeben werden kann. **Hinweis:** Dieses Feld ist erst verfügbar, nachdem Sie die Umfrage veröffentlicht haben.
Paginierungseinstellung für Service Portal-Ansicht	Geben Sie an, wie der Benutzer Seiten auf der Desktop- oder Tablet-Ansicht im Service Portal anzeigen soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder auf der Registerkarte „Konfiguration“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Kategorie**: Jede Kategorie auf einer separaten Seite anzeigen. • **Frage**: Jede Frage auf einer separaten Seite anzeigen. Dies geschieht unabhängig von dieser Einstellung für Mobiltelefone. • **Keine**: Alle Elemente auf einer einzigen Seite – keine Paginierung Standard: **Kategorie** **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Service Portal installiert ist.
Chat-Umfrage	Mit dieser Option wird geprüft, ob Fragen für eine Umfrage in einer Chat-Umfrage unterstützt werden. Mit dieser Option werden Konversationsfragebögen (Umfragen vor und nach dem Chat) im Chat-Client aktiviert. Außerdem können Sie Chat-Kontextvariablen den Fragen in Umfragen zuordnen. Informationen zu einer Chat-Umfrage in ITSM Virtual Agentfinden Sie unter Umfragen in ITSM Virtual Agent **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Glide Conversation Server“ (com.glide.cs) aktiviert ist.
1-Klick-Umfrage	Ermöglicht eine Umfrage mit einem Klick im Service Portal. **Hinweis:** Diese Option kann ausgewählt werden, wenn die **Paginierungseinstellung der Service Portal-Ansicht** auf Keine gesetzt ist.
Quelltabelle	Tabelle, deren Feld als dynamischer Wert für eine Frage in einer ausgelösten Umfrage verwendet wird. **Hinweis:** Wenn Sie eine Quelltabelle auswählen, stellen Sie sicher, dass das entsprechende Feld als **Quellfeld**-Wert einer Metrik ausgewählt ist.
Stimmungsanalyse zulassen	Ermöglicht die Stimmungsanalyse für diese Umfrage.
Dauer	Zeit, die Empfänger zum Abschluss dieser Umfrage erhalten, beginnend mit dem Zeitpunkt, zu dem die Umfrage generiert wird. Die Standarddauer beträgt 14 Tage.
Outlook Actionable Message	Bezieht eine eingebettete Umfrage in die Umfrage-E-Mail-Benachrichtigung ein. Nachdem Sie dieses Kontrollkästchen aktiviert und die Umfrage gespeichert haben, wird eine Validierung ausgeführt, um sicherzustellen, dass alle Fragen der Umfrage unterstützt werden. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Outlook Actionable Messages(sn_ms_oam)“ installiert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder für die Registerkarte „Verfügbarkeit“

Zugriff durch	Definiert, wer auf die Umfrage zugreifen kann. Mögliche Werte sind • Jeder: Alle Benutzer mit dem Umfrage-Link können darauf zugreifen. • Bestimmte Benutzer: Angegebene Benutzer können darauf zugreifen.
Nur Umfragegruppen	Wenn ausgewählt, ist eine Umfrage für nur Umfragegruppen verfügbar. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **für „Zugänglich für“**Bestimmte Benutzerfestgelegt ist.
Gruppenbenutzer hinzufügen	Gruppenbenutzer, für die die Umfrage verfügbar ist. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **für „Zugänglich für“**Bestimmte Benutzerfestgelegt ist.
Anwender hinzufügen	Benutzer, für die die Umfrage verfügbar ist. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **für „Zugänglich für“**Bestimmte Benutzerfestgelegt ist.
Empfängerlisten hinzufügen	Empfängerlisten, für die die Umfrage verfügbar ist. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **für „Zugänglich für“**Bestimmte Benutzerfestgelegt ist.

Formular „Eigenschaften“.

Beschreibung der Feldwerte für das Eigenschaftenformular des Umfragedesigners.

Felder für die Frage-Eigenschaft

Feld	Beschreibung
Name	Konkreter Name der Frage. Das System verwendet diesen Wert, um die Frage in den Assessment-Metriklisten und in Bewertungslistendiagrammen zu identifizieren.
Frage	Text, der als Frage in Umfragen angezeigt werden soll. Geben Sie eine klare, einfache und leicht verständliche Frage ein.
Typ	Für diese Frage ausgewählter Datentyp. Die Tabelle unter Steuerungen enthält die verfügbaren Datentypen.
Aktiv	Checkbox, die festlegt, ob diese Frage in einer Umfrage verfügbar ist. Eine Frage wird nicht in Umfragen angezeigt, die generiert werden, nachdem die Frage inaktiv wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder für die Frage-Eigenschaft (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Obligatorisch	Aktivieren Sie die Checkbox, damit Benutzer die Frage beantworten können. Pflichtfragen werden durch ein rotes Feldstatus-Kennzeichen gekennzeichnet und müssen beantwortet werden, bevor die Umfrage gesendet werden kann. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Frage keine Abhängigkeit hat und der Fragentyp nicht **Boolean** mit einer Checkbox-Option ist.
Zusätzliche Information zulassen	Wenn ausgewählt, wird das Feld **Bezeichnung mit zusätzlichen Informationen** aktiviert. Der Feldwert **Bezeichnung mit zusätzlichen Informationen** wird auf der Antwortseite der Umfrage als Feld angezeigt, um zusätzliche Informationen zu einer Frage bereitzustellen. **Hinweis:** Dies gilt nicht für die Datentypen „Zeichenfolge“ und „Vorlage“.
Boolean Option	Ob eine Checkbox oder eine Liste mit **Ja/Nein** als Option für eine boolean Frage angezeigt wird.
Zeichenfolgenoption	Einstellung für das Aussehen eines Zeichenfolgefelds in einer Frage. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der Fragetyp **Zeichenfolge** lautet. Die Zeichenkettenoptionen beinhalten Folgendes: • **Einzelne Zeile**: Einzeiliges Textfeld mit 40 Zeichen, das Zeichenfolgen beliebiger Länge zulässt. • **Zeichenfolgenzeile breit**: Textfeld mit vollständiger Seitenbreite, das die Eingabe einer einzelnen Zeile mit beliebiger Länge ermöglicht. • **Mehrzeilig**: Mehrzeiliges Textfeld mit vollständiger Seitenbreite, das den Zeilenumbruch und die Rückkehr ermöglicht.
Min.	Niedrigste positive Ganzzahl, die Benutzer zur Beantwortung der Frage eingeben oder auswählen können. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der Fragetyp **Zahl**, **Prozentsatz** oder **Numerische Skala** lautet.
Max.	Höchste positive Ganzzahl, die Benutzer zur Beantwortung der Frage eingeben oder auswählen können. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der Fragetyp **Zahl**, **Prozentsatz** oder **Numerische Skala** lautet.
Nicht zutreffende zulassen	Checkbox, um **Nicht zutreffend** als Option für diese Frage zuzulassen. Benutzer können **Nicht zutreffend** auswählen, wenn sie nicht über ausreichende Informationen verfügen, um auf eine Frage zu antworten. Benutzerantworten **Nicht zutreffend** werden von den Ergebnisberechnungen ausgeschlossen. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Frage keine Abhängigkeit hat und der Fragentyp nicht **Boolean** mit einer Checkbox-Option ist.
Antworten randomisieren	Checkbox zum Anzeigen der Antwortmöglichkeiten in zufälliger Reihenfolge. Die Antwortpräferenz wird manchmal durch die Reihenfolge der Antwortmöglichkeiten beeinflusst, was zu voreingenommenen Ergebnissen führen kann. Durch Randomisieren von Optionen kann diese Verzerrung vermieden werden.

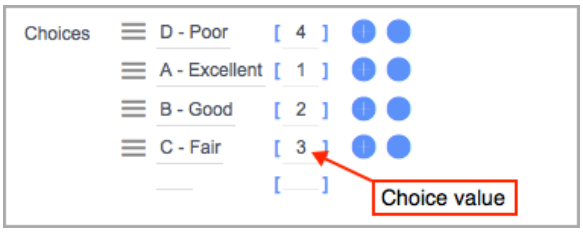
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder für die Frage-Eigenschaft (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Randomisierungsoptionen für bestimmte Fragen können diese Fragen für Benutzer verwirrend machen. Im Allgemeinen sollten nur Optionen randomisiert werden, die keiner logischen Reihenfolge folgen.
Positiver Indikator	Eine Einstellung, die bestimmt, ob kleinere oder größere numerische Werte bei der Ergebnisberechnung einer guten Bewertung entsprechen. Wählen Sie **Niedrige Werte**, wenn kleinere numerische Werte besser sind, z. B. für eine Metrik, die die Anzahl der Incidents für einen Lieferanten misst. Wählen Sie **Hohe Werte**, wenn größere numerische Werte besser sind, z. B. für eine Frage, die die Benutzerzufriedenheit auf einer Skala von eins bis fünf misst.
Quellfeld	Quelltabellenfeld, das als dynamischer Wert für die Frage in einer ausgelösten Umfrage angezeigt wird. Wenn dieser Feldwert ausgewählt ist, wird der Platzhalter *${param}* am Ende der Fragebezeichnung hinzugefügt. **Hinweis:** Sie können diesen Platzhalter an eine beliebige Stelle in der Fragebezeichnung verschieben. Wenn ein Benutzer an der Umfrage teilnimmt, wird die Frage mit dem dynamischen Wert in die Umfrageinstanz aufgenommen und der Platzhalter *${param}* durch den Quellfeldwert ersetzt. Wenn die in der Auslöserbedingung angegebene Datensatztabelle nicht mit der für die Umfrage angegebenen Quelltabelle übereinstimmt oder das System den dynamischen Wert nicht aus dem Quelldatensatz abrufen kann, wird der Platzhalter*${param}* durch keinen Wert ersetzt und wird wie in der Frage angegeben angezeigt. Wenn beispielsweise die Umfrage über einen **PRB** -Datensatz ausgelöst wird und die Umfragefrage mit einem dynamischen Wert aus **Incident**konfiguriert ist, wird der Platzhalter *${param}* in der Beschriftung der Umfragefrage durch keinen dynamischen Wert ersetzt und unverändert angezeigt. Wenn Umfragefragen von einem Umfrageadministrator in andere Sprachen übersetzt werden, sollte der Platzhalter *${param}* nicht übersetzt werden.
Stimmungsanalyse zulassen	Enthält diese Frage für die Stimmungsanalyse einer Umfrage. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur für Fragen vom Typ „Zeichenfolge“ verfügbar.
Details	Informationen zu der Frage, die in der Umfrage angezeigt wird. Nehmen Sie Details auf, die den Benutzern bei der Beantwortung der Frage helfen.
Wahlmöglichkeiten	Optionen für eine Frage mit dem Datentyp **Auswahl** oder **Skala**. Das System fügt automatisch Text und Werte hinzu, die Sie für jede Option bearbeiten können. Sie müssen mindestens zwei Optionen haben und jede Option muss einen eindeutigen Wert haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder für die Frage-Eigenschaft (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Drücken Sie auf das Symbol **+**, um eine Option hinzuzufügen, oder klicken Sie auf die Symbol **X**, um eine Option zu löschen. Standardmäßig ordnet das System die Optionen in der durch ihre Werte festgelegten Reihenfolge an. Um die Reihenfolge zu ändern, ziehen Sie die Optionen per Drag & Drop. **Hinweis:** Wertzahlen tragen auch zur Berechnung der Antwortergebnisse der Umfrage bei, die von vorgesetzten Umfrageadministratoren verwendet werden können. 

Formular „Anwenderdefinierte Metrik“.

Beschreibung der Feldwerte für das Formular „Anwenderdefinierte Metrik“.

Formular „Anwenderdefinierte Metrik“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des anwenderdefinierten Metriktyps. Der Name wird auf der Seite „Anwenderdefinierte Metriken“ angezeigt.
Anwendung	Name der Anwendung, für die Sie den anwenderdefinierten Metriktyp erstellen.
Symbol	Ein Symbol für den anwenderdefinierten Metriktyp. Der anwenderdefinierte Metriktyp wird im Umfragedesigner als ausgewähltes Symbol angezeigt.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren des anwenderdefinierten Metriktyps. Wenn diese Option ausgewählt ist, zeigt der Umfragedesigner den anwenderdefinierten Metriktyp an.
Makro	Ein Makro, das zum Rendern des anwenderdefinierten Metriktyps verwendet wird. **Hinweis:** • Wenn das Feld „ **Makro** “ leer ist, wird die Frage nicht im Plattformformular angezeigt. • Der von Ihnen ausgewählte Makrodatensatz muss ein Eingabeelement mit den folgenden Attributen enthalten. Dieses Eingabeelement enthält den Wert für die Metrik. ○ Datentyp = „Anwenderdefiniert“ ○ name = „${jvar_question_name}“ • Auf Wertparameter kann in einem Makro mit dem Objekt *${jvar_value_params}* zugegriffen werden.
Widget	Das Widget wird zum Rendern der anwenderdefinierten Metrik verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Anwenderdefinierte Metrik“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: • Wenn das **Widget** -Feld leer ist, wird die Frage nicht im Portalformular gerendert. • Der von Ihnen ausgewählte Widget-Datensatz muss ein Eingabeelement mit den folgenden Attributen enthalten. Dieses Eingabeelement enthält den Wert für die Metrik. ○ `ng-model = „page.fieldValue“` ○ `ng-model-options="{getterSetter: true}"` • Das Clientskript muss *`$scope`* als einen der Parameter in der Funktionsdefinition aufweisen. Auf die Wertparameter kann mit dem Objekt *`$scope.page.field.value_params`* zugegriffen werden.
Ergebnistyp	Ergebnistyp für den anwenderdefinierten Metriktyp. Wenn ein Wert geändert wird, werden die neuen Ergebnisse gemäß dem neuen Wert gespeichert, und die vorherigen Ergebnisse bleiben unverändert. Wenn ein Wert von einer Zeichenfolge in eine Zahl geändert wird, werden die Diagramme in den Berichten möglicherweise nicht ordnungsgemäß angezeigt. Wenn ein Wert von Zahl in Zeichenfolge geändert wird, wird die Bewertungsliste in einer Listenansicht angezeigt.
Wertparameter	Wertepaare, die an die anwenderdefinierten Renderer des Metriktyps übergeben werden. In Sternebewertungen können Sie beispielsweise einen Wert als 5 für 5 Sterne oder 10 für 10 Sterne übergeben.

Umfrageinstanzformular

Beschreibung der Feldwerte für im Formular „Umfrageinstanz“.

Umfrageinstanzformular

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Datensatznummer.
Metriktyp	Umfragedefinition, aus der diese Umfrageinstanz erstellt wurde. Umfragedefinitionen werden in der Assessment-Instanz-Tabelle gespeichert, und die Feldbezeichnung in dieser Tabelle lautet **Metriktyp**.
Fälligkeitsdatum	Datum, bis zu dem die Umfrageinstanz abgeschlossen sein soll. Das System füllt das Fälligkeitsdatum basierend auf der **Bewertungsdauer** der zugehörigen Umfragedefinition, die standardmäßig auf 14 Tage eingestellt ist. Das Fälligkeitsdatum der Umfrage wird im Basissystem nicht erzwungen. Wenn Sie das Fälligkeitsdatum erzwingen möchten, sollten Sie einen Workflow oder einen anderen Mechanismus verwenden, um Umfrageempfänger zu benachrichtigen, wenn eine Umfrage überfällig ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Umfrageinstanzformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Standardmäßig führt das System alle 30 Tage das Skript `Cancel Expired Assessments` aus, um abgelaufene Umfrage-, Bewertungs- und Quizinstanzen abzubrechen, die über einen Status verfügen, der sie als in Arbeit befindlich oder zum Absolvieren bereit ausweist.
Status	Status der Umfrageinstanz
Zugewiesen an	Benutzer, dem diese Umfrageinstanz zugeordnet ist. Dieses Feld wird schreibgeschützt, wenn der Status In Bearbeitung, Abgeschlossen oder Abgebrochen lautet.
Domäne	Domäne, die der Instanz zugeordnet ist.
Ablaufdatum	Datum, an dem der zugewiesene Benutzer eine neue Instanz derselben Umfragedefinition erhalten kann. Das System füllt das Ablaufdatum automatisch auf der Grundlage von **Planungszeitraum** der zugehörigen Umfragedefinition.
Zugehöriger Link	
Antwort des Benutzers anzeigen	Zeigt eine schreibgeschützte Version der vom Benutzer durchgeführten Umfrage-Antworten an.
Stimmungsanalyse wiederholen	Sendet die Umfrageinstanzen zur Stimmungsanalyse. **Hinweis:** Dieser Link ist nur verfügbar, wenn für diese Instanz unter kein Ergebnis der Stimmungsanalyse verfügbar ist **Umfrage** > **Stimmungsergebnisse erörtern**
Zugehörige Liste	
Assessment-Instanzfragen	Alle Instanzfragedatensätze, in denen Benutzerantwortwerte für jede Frage im Fragebogen der Umfrage gespeichert werden. Die folgenden Spalten sind für Umfragen relevant: • **Kategorie**: Zeigt die Umfragekategorien an, zu denen die Fragen gehören. • **Metrik**: Zeigt die Umfragefragen an.

Zugehörige Informationen

Eine Umfrageinstanz anzeigen

Formular für Umfragefragen

Beschreibung der Feldwerte für das Formular „Umfragefrage“.

Formular für Umfragefragen

Feld	Beschreibung
Name	Name der Frage. Wenn Sie eine Umfrage erstellen, entspricht der Fragenname dem Text im Feld **Frage**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular für Umfragefragen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Frage	Text, der für die Frage verwendet werden soll, der auf Fragebögen zur Umfrage erscheint.
Datentyp	Datentyp der Frage. Die Felder für die Antwort hängen vom Datentyp ab. **Hinweis:** Wenn eine andere Frage von dieser Frage abhängt, können Sie den Datentyp nicht ändern.
Vorlage	Fragenvorlage, die für die Antwortmöglichkeiten verwendet werden soll. Dieses Feld ist nur sichtbar und erforderlich, wenn der Datentyp **Vorlage** ist. **Hinweis:** Wenn eine andere Frage von dieser Frage abhängt, können Sie die Vorlage nicht ändern.
Skalendefinition	Eine Einstellung, die bestimmt, ob kleinere oder größere numerische Werte bei der Ergebnisberechnung einer guten Bewertung entsprechen. Wählen Sie **Niedrig**, wenn kleinere numerische Werte besser sind, z. B. für eine Metrik, die die Anzahl der Incidents für einen Lieferanten misst. Wählen Sie **Hoch**, wenn größere numerische Werte besser sind, z. B. für eine Frage, die die Benutzerzufriedenheit auf einer Skala von eins bis fünf misst. Dieses Feld ist nur sichtbar und erforderlich, wenn bestimmte Datentypen ausgewählt sind.
Antworten randomisieren	Aktivieren Sie die Checkbox, um festzulegen, ob die Antwortmöglichkeiten für diese Frage in einer zufälligen Reihenfolge angezeigt werden, wenn ein Benutzer die Umfrage öffnet. Die Antwortpräferenz wird manchmal durch die Reihenfolge der Antwortmöglichkeiten beeinflusst, was zu voreingenommenen Ergebnissen führen kann. Durch Randomisieren von Antwortmöglichkeiten kann diese Verzerrung vermieden werden. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn der Datentyp **Auswahl** oder **Likert-Skala** ist. **Hinweis:** Durch Randomisieren von Antwortmöglichkeiten kann eine Frage verwirrend sein. Im Allgemeinen sollten nur Antwortmöglichkeiten randomisiert werden, die keiner logischen Reihenfolge folgen.
Obligatorisch	Checkbox, die die Frage für Umfragefragebogen obligatorisch (ausgewählt) oder optional (deaktiviert) macht. Benutzer können Fragebögen erst einreichen, wenn sie gültige Antworten auf alle obligatorischen Fragen geben, die durch eine rote Feldstatusanzeige gekennzeichnet sind. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn das Feld **Abhängig von** leer und der Datentyp nicht **Checkbox** ist. Fragen, die von anderen Fragen und Checkbox-Fragen abhängen, können nicht als obligatorisch festgelegt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular für Umfragefragen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Nicht zutreffende zulassen	Checkbox, die bestimmt, ob für diese Frage in Umfragefragebögen eine Antwortoption **Nicht zutreffend** hinzugefügt werden soll. Benutzerantworten **Nicht zutreffend** werden von den Ergebnisberechnungen ausgeschlossen. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn der Datentyp **Auswahl**, **Likert-Skala**, **Vorlage** oder **Ja/Nein** ist.
Zusätzliche Information zulassen	Wenn ausgewählt, wird das Feld **Bezeichnung mit zusätzlichen Informationen** aktiviert. Der Feldwert **Bezeichnung mit zusätzlichen Informationen** wird auf der Antwortseite der Umfrage als Feld angezeigt, um zusätzliche Informationen zu einer Frage bereitzustellen. **Hinweis:** • Diese ist nur im Serviceportal verfügbar und wird in den Ansichten Plattform und Mobile nicht unterstützt. • Dies gilt nicht für die Datentypen „Zeichenfolge“ und „Vorlage“.
Abhängig von	Einstellung, die verwendet wird, um dies zu einer bedingten Frage zu machen, d. h. sie erscheint nur, wenn Benutzer eine andere Frage auf eine bestimmte Weise beantworten. Um eine Frage von einer anderen Frage abhängig zu machen, wählen Sie eine vorhandene Frage aus der Liste aus, die Fragen der gleichen Kategorie wie diese Frage anzeigt: **Checkbox**, **Auswahl**, **Vorlage** und **Ja/Nein**. Benutzen Sie dann das Feld **Wird angezeigt, wenn**, um die Bedingungen festzulegen, unter denen diese Frage in Umfragen angezeigt wird. Das System verhindert die Erstellung rekursiver Abhängigkeiten zwischen Fragen. Wenn Frage A beispielsweise von Frage B abhängt, kann Frage B nicht von Frage A abhängen.
Angezeigt wenn	Antwortmöglichkeiten für die ausgewählte Frage **Abhängig von**, die bei der Auswahl in Umfragen diese Frage anzeigt. Dieses Feld ist nur sichtbar und erforderlich, wenn das Feld auf **Abhängig von** gesetzt ist.
Min.	Kleinster numerischer Wert, der als Antwortmöglichkeit für diese Frage verwendet werden soll. Dieses Feld ist nur sichtbar und erforderlich, wenn der Datentyp **Auswahl**, **Likert-Skala**, **Nummer** oder **Prozentsatz** ist.
Max.	Größter numerischer Wert, der als Antwortmöglichkeit für diese Frage verwendet werden soll. Dieses Feld ist nur sichtbar und erforderlich, wenn der Datentyp **Auswahl**, **Likert-Skala**, **Nummer** oder **Prozentsatz** ist.
Zeichenfolgenoption	Auswahl, die bestimmt, welche Art von Antworttextfeld für diese Frage in Umfragefragebögen angezeigt wird. Dieses Feld ist nur sichtbar und erforderlich, wenn der Datentyp **Zeichenfolge** ist.
Quellfeld	Quelltabellenfeld, das als dynamischer Wert für die Frage in einer ausgelösten Umfrage angezeigt wird. Wenn dieser Feldwert ausgewählt ist, wird der Platzhalter `${param}` am Ende der Fragebezeichnung hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular für Umfragefragen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Sie können diesen Platzhalter an eine beliebige Stelle in der Fragebezeichnung verschieben. Wenn ein Benutzer an der Umfrage teilnimmt, wird die Frage mit dem dynamischen Wert in die Umfrageinstanz aufgenommen und der Platzhalter *${param}* durch den Quellfeldwert ersetzt. Wenn die in der Auslöserbedingung angegebene Datensatztabelle nicht mit der für die Umfrage angegebenen Quelltabelle übereinstimmt oder das System den dynamischen Wert nicht aus dem Quelldatensatz abrufen kann, wird der Platzhalter*${param}* durch keinen Wert ersetzt und wird wie in der Frage angegeben angezeigt. Wenn beispielsweise die Umfrage über einen **PRB** -Datensatz ausgelöst wird und die Umfragefrage mit einem dynamischen Wert aus **Incident**konfiguriert ist, wird der Platzhalter *${param}* in der Beschriftung der Umfragefrage durch keinen dynamischen Wert ersetzt und unverändert angezeigt. Wenn Umfragefragen von einem Umfrageadministrator in andere Sprachen übersetzt werden, sollte der Platzhalter *${param}* nicht übersetzt werden.
Stimmungsanalyse zulassen	Enthält diese Frage für die Stimmungsanalyse einer Umfrage. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur für Fragen vom Typ „Zeichenfolge“ verfügbar.
Bedingung	Bedingung zum Filtern der Referenzdatensätze aus der im Feld **Referenz** angegebenen Tabelle. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur für den Metriktyp „Referenz“ angezeigt.
Feldvalidierung	Validiert den Wert, der für eine Zeichenfolgenmetrik einer Umfrage eingegeben wurde. Mögliche Validierungen: • E-Mail • IP-Adresse (IPV4, IPV6) • Telefonnummer (E.164) • URL **Hinweis:** Dieses Feld wird nur für den Metriktyp Zeichenfolge angezeigt.
Zugehörige Listen	
Assessment-Metrikdefinitionen	Antwortmöglichkeiten für diese Frage. Diese zugehörige Liste ist nur verfügbar, wenn der **Datentyp Auswahl** oder **Likert-Skala** lautet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Fragen für Umfragen erstellen oder ändern

Formular „Auslösebedingung“ für Umfragen

Beschreibung der Feldwerte für das Formular „Auslösebedingung“ für Umfragen.

Auslöserbedingungsformular

Feld	Beschreibung
Bewertung	Umfrage, die gesendet werden soll.
Tabelle	Tabelle, für die die Auslösebedingung ausgeführt werden soll. Sie können nur Tabellen im aktuellen Anwendungsbereich auswählen. Um beispielsweise bei Abschluss eines Incidents eine Umfrage zu senden, wählen Sie die Incident-Tabelle [Incident] aus.
Benutzerfeld	Feld, das die Benutzer speichert, denen Sie die Umfrage senden möchten. Sie können ein beliebiges Feld in der ausgewählten Tabelle oder in einer referenzierten Tabelle auswählen, das auf die Benutzertabelle [sys_user] verweist. Verwenden Sie die Baumauswahl, um ein Feld auszuwählen. **Hinweis:** Um zu vermeiden, dass sich Benutzer für eine Umfrage mit einer Auslösebedingung anmelden müssen, setzen Sie die Umfrage auf **Öffentlich**.
Wiederholungsintervall	Mindestdauer, die vergehen muss, bevor die Auslösebedingung die Umfrage erneut an denselben Benutzer senden kann. Angenommen, das Wiederholungsintervall ist auf 30 Tage festgelegt. Selbst wenn sich derselbe Benutzer für mehrere Umfragen aus dieser Auslösebedingung qualifiziert, kann das System alle 30 Tage nur eine Umfrage senden. **Hinweis:** • Stellen Sie sicher, dass der Planungszeitraum der ausgewählten Umfragedefinition auf **Keine Begrenzung** festgelegt ist. Wenn der Terminzeitraum auf einen anderen Wert eingestellt ist, verhindert dies, dass die Auslösebedingung wie erwartet Umfragen sendet. • Wenn die Umfrage als anonym festgelegt ist, erstellt die Auslösebedingung unabhängig vom Wiederholungsintervall eine Umfrageinstanz.
Anwendung	[Nur Administrator] Die Anwendung ist auf „Core“ gesetzt.
Aktiv	Checkbox, die bestimmt, ob diese Auslöserbedingung aktiv (ausgewählt) ist.
Geschäftsregel	[Nur Administrator] Geschäftsregel, die das System erstellt, um die ausgewählte Tabelle zu überwachen. Wenn die Bedingung erfüllt ist, sendet die Business Rule die Umfrage an den richtigen Benutzer. Für diese Geschäftsregel ist keine Konfiguration erforderlich.
Zufällig auslösen	Checkbox, die bestimmt, ob die Umfrage jedes Mal an den entsprechenden Benutzer gesendet werden soll, wenn die Bedingung erfüllt (nicht ausgewählt) oder nur ein Prozentsatz der Zeit (ausgewählt) ist.
Wahrscheinlichkeit (%)	Ungefähre Wahrscheinlichkeit, dass die Umfrage jedes Mal gesendet wird, wenn die Bedingung erfüllt ist. Wenn die Wahrscheinlichkeit beispielsweise auf 50 eingestellt ist, sendet das System die Umfrage ungefähr 50 % der Zeit, zu der die Bedingungen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auslöserbedingungsformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	erfüllt sind. Es werden keine Einschränkungen des Wiederholungsintervalls angenommen. Dieses Feld ist nur sichtbar und erforderlich, wenn *Zufällig auslösen* ausgewählt ist.
Zugehöriges Feld 1-4	Feld, das einen Wert enthält, den Sie zu Berichtszwecken speichern möchten. Sie können ein beliebiges Referenzfeld in der ausgewählten Tabelle auswählen. Wenn die Auslösebedingung eine Umfrageinstanz generiert, speichert das System den Wert aus dem auslösenden Datensatz. Geben Sie bis zu vier Felder an. Wählen Sie beispielsweise die Incident-Tabelle **Zugewiesen an** und **Problem** als zugehörige Felder. Das System speichert den zugewiesenen Benutzer und das mit dem Incident verknüpfte Problem als „Zugehöriger Datensatz 1“ und „Zugehöriger Datensatz 2“ im Datensatz der Umfrageinstanz. Um die Felder anzuzeigen, konfigurieren Sie das Formular für eine Umfrageinstanz. **Hinweis:** Sie können für die Ticketnummer kein zugehöriges Feld verwenden, da Sie die Spalte „Nummer“ nicht auswählen können. Sie können jedoch die Spalte trigger_id der Tabelle verwenden.
Beschreibung	Zusammenfassende Informationen zur Identifizierung der Auslöserbedingung. **Hinweis:** Bei einem ausgelösten Datensatz wird die Tabellenbezeichnung für die Umfragebeschreibung verwendet.
Bedingung	Bedingungsgenerator, der die Kriterien definiert, die zum Senden der Umfrage erfüllt sein müssen. Wenn Sie beispielsweise bei Abschluss eines Incidents eine Umfrage senden möchten, erstellen Sie die Bedingung **[Status] [ist] [abgeschlossen]**. **Hinweis:** Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global .

Zugehörige Informationen

Eine Auslösebedingung für eine Umfrage konfigurieren

Formular der Empfängerliste

Beschreibung der Feldwerte für das Formular „Empfängerliste“.

Formular der Empfängerliste

Feld	Beschreibung
Name	Name der Empfängerliste.
Typ	Typ der in die Liste aufzunehmenden Benutzer. Mögliche Werte:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular der Empfängerliste (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Kontakte • Interne Anwender Die Auswahl der einzelnen Typen ändert die dynamischen Bedingungen. Wenn Sie beispielsweise **Interne Benutzer**auswählen, zeigt das Feld **Tabelle** den Wert **Benutzer [sys_user] an**.
Status	Status der Empfängerliste. • **Neu**: Liste wurde noch nicht generiert. • **In Bearbeitung**: Liste wird derzeit generiert. (Dieser Status wird nur angezeigt, wenn eine sehr große Liste an Empfängern generiert wird.) • **Abgeschlossen**: Liste wird generiert.
Einrichtung	
Methode	Zum Generieren der Empfängerliste verwendete Methode. Mögliche Werte: • Datei hochladen: Laden Sie eine Excel-Datei mit der Empfängerliste mit der angegebenen Vorlage hoch. • Dynamische Bedingung: Führen Sie ein Skript oder einen Bedingungsgenerator aus, um die Liste der Empfänger zu erstellen. **Hinweis:** Wenn die **Methode** auf Dynamische Bedingungfestgelegt ist, können Sie entweder ein Skript oder einen Bedingungsgenerator verwenden, um die Empfängerliste zu erstellen.
Datei wählen	Sie können eine Excel-Vorlage herunterladen und dann mit der angegebenen Vorlage die Excel-Datei mit Benutzerinformationen hochladen. **Hinweis:** • Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die **Methode** auf Datei hochladen festgelegtist. • Die Vorlagen variieren basierend auf der Entität, die im Feld **Typ** ausgewählt ist. Für Accounts schließt die Vorlage Spalten für die Werte von sys_id und Account-Nummer mit ein. Für Kontakte, Verbraucher und interne Benutzer schließt die Vorlage Spalten für die Werte für sys_id und E-Mail mit ein.
Skript anzeigen	Wenn aktiviert, wird das Skript zum Erstellen der Liste der Empfänger angezeigt. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die **Methode** auf Dynamische Bedingungfestgelegt ist.
Skript	Skript zum Erstellen der Empfängerliste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular der Empfängerliste (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die **Methode** auf Dynamische Bedingung festgelegt und die **Checkbox Skript** anzeigen aktiviert ist.
Tabelle	Tabelle, in der die Benutzerinformationen gespeichert werden. Die Tabelle wird basierend auf dem Feld **Typ** ausgewählt. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die **Methode** auf Dynamische Bedingungfestgelegt ist.
Anwenderfeld	Tabellenfeld, das auf Benutzer verweist. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die **Methode** auf Dynamische Bedingungfestgelegt ist.
Bedingungen	Bedingungsgenerator zum Erstellen der Empfängerliste basierend auf dem angegebenen Tabellen- und Benutzerfeld. Eine Bedingung besteht aus einem ausgewählten Feld, einem Operator und einem Wert. Fügen Sie Bedingungen mithilfe der Schaltflächen UND und ODER hinzu. Löschen Sie Bedingungen, indem Sie auf die Schaltfläche „Löschen“ rechts neben einer Bedingung klicken. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die **Methode** auf Dynamische Bedingungfestgelegt ist.

Zugehörige Informationen

Empfängerliste für Umfragen definieren

Empfängerliste erstellen

Bewertungen

Verwenden Sie Assessments, um Datensätze aus beliebigen Tabellen im System zu evaluieren, zu bewerten und zu klassifizieren.

Sie können Projekte bewerten, die Führungskräfte für ein effektives Management evaluieren möchten, oder Waren und Dienstleistungen eines Lieferanten beurteilen und vergleichen. Verwenden Sie Assessments, um benutzerdefinierte Fragebögen an ausgewählte Benutzer zu senden oder Skripts zu schreiben, die die Datenbank direkt abfragen. Sie können dann die Bewertungsergebnisse für die Datensätze vergleichen, indem Sie einzigartige grafische Ansichten verwenden, die die wichtigsten Leistungsinformationen hervorheben. Teilen Sie eine Bewertung zwischen ServiceNow-Instanzen mithilfe von Aktualisierungssätzen. Dies ist die empfohlene Methode zum Verschieben von Bewertungsdaten von einer Instanz zu einer anderen.

Das Assessments-Plugin ist standardmäßig aktiviert.

Sie können nur eine Bewertung bearbeiten, die den gleichen Anwendungsbereich hat wie Ihre aktuelle Sitzung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

den Unterschied zwischen Bewertungen, Umfragen und Quiz und deren Verwendung bietet auch einen schnellen Einblick in die drei Phasen des Umfrageprozesses: Entwerfen, Freigeben und Auswertung.

Mithilfe von Bewertungen

Weisen Sie vor dem Erstellen von Bewertungen die Rolle „assessment_admin“ den entsprechenden Benutzern in Ihrer Organisation zu und bestimmen Sie Ihre Ziele für die Assessments.

Aufgaben des Bewertungsadministrators

Weisen Sie vor dem Erstellen von Bewertungen die Rolle „assessment_admin“ den entsprechenden Benutzern in Ihrer Organisation zu und bestimmen Sie Ihre Ziele für die Assessments.

Legen Sie fest, welche Datensätze im System bewertet werden sollen, an welchen Themen Sie interessiert sind und welche Merkmale gemessen werden sollen. Berücksichtigen Sie die Optionen Ihrer Organisation für das Abrufen der zu vergleichenden Daten. Wenn Sie Bewertungsfragebögen verwenden möchten, überlegen Sie, welche Personen die Fragen beantworten können.

Bewertungsterminologie

Assessment-Administratoren verwenden bei der Arbeit mit Assessments mehrere Begriffe.

Begriff	Beschreibung
Metriktyp	Ein *Metriktyp* definiert eine Reihe von Datensätzen, die ausgewertet werden sollen, z. B. Lieferanten, Projekte oder Mitarbeiter.
Bewertbarer Datensatz	Ein *bewertbarer Datensatz* verknüpft einen zu bewertenden Datensatz, z. B. den Firmendatensatz für Amazon oder den Benutzerdatensatz für einen Vertriebsmitarbeiter, mit einem Metriktyp, z. B. Lieferanten oder Mitarbeitern. Sie definieren Sätze bewertbarer Datensätze beim Erstellen von Metriktypen.
Metrikkategorie	Eine *metrische Kategorie* repräsentiert ein Thema für die Bewertung bewertbarer Datensätze. Kategorien enthalten eine oder mehrere individuelle Metriken, die bestimmte Merkmale oder Werte definieren, aus denen das Thema besteht. Beispiele für Kategorien sind die Gesamtleistung von Lieferanten oder die Qualität der Zustelldienste. Sie können auch Filterbedingungen festlegen, die regeln, welche bewertbaren Datensätze für die Metriken in einer Kategorie ausgewertet werden sollen.
Metrik	Eine *Metrik* ist eine Eigenschaft oder ein Wert zur Bewertung von bewertbaren Datensätzen. Eine Metrik kann subjektive Werte in einem Bewertungsfragebogen messen oder objektive Werte in einer Datenbankabfrage erfassen, die von einem Skript ausgeführt wird. Beispiele für Metriken sind die wahrgenommene Höflichkeit der Vertriebsmitarbeiter oder die Anzahl der Incidents pro Lieferant.
Kategoriebenutzer	Ein *Kategorienbenutzer* ist eine Person, die eine bestimmte Kategorie kennt. Eine Person kann ein Kategorienbenutzer für mehrere Kategorien sein. Beispiele für Kategorienbenutzer sind ein Lieferantenmanager, der alle Einkaufsvorgänge überwacht, oder ein Vorgesetzter eines Vertriebsteams.
Entscheidungsträger	Ein *Entscheidungsträger* ist ein Benutzer der Kategorie, der von einem bestimmten bewertbaren Datensatz weiß. Beispiele für Entscheidungsträger sind ein Lieferantenmanager, der die Einkäufe bei Amazon koordiniert, oder ein Vorgesetzter eines Verkaufsteams, dem ein bestimmter Mitarbeiter untersteht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Begriff	Beschreibung
Assessment-Instanz	Eine *Bewertungsinstanz* stellt einen Bewertungsfragebogen dar, der einem Benutzer zugeordnet ist. Das System generiert für jeden zugewiesenen Benutzer eine neue Bewertungsinstanz, wenn: • Die regelmäßige Aufgabe für die Assessment-Generierung wird ausgeführt. • Ein Assessment-Administrator erstellt eine Prüfung bei Bedarf.
Bewertungsliste	Eine *Bewertungsliste* bietet eine visuelle Darstellung der Leistung eines bewertbaren Datensatzes basierend auf den Bewertungsergebnissen. Verwenden Sie Bewertungslisten, um verschiedene Datenzusammenfassungen für einen bewertbaren Datensatz anzuzeigen und die Bewertungen mit anderen bewertbaren Datensätzen zu vergleichen.
Entscheidungsmatrix	Eine *Entscheidungsmatrix* ist ein Diagramm mit zwei Achsen, das die Bewertungsergebnisse für mehrere bewertbare Datensätze darstellt. Verwenden Sie Entscheidungsmatrizen, um die relative Stellung von bewertbaren Datensätzen in ausgewählten Kategorien zu bestimmen.
Objektdiagramm	Ein *Objektdiagramm* ist ein Diagramm mit drei Achsen, das die Bewertungsergebnisse für mehrere bewertbare Datensätze darstellt. Verwenden Sie Objektdiagramme, um den relativen Stellenwert von bewertbaren Datensätzen in ausgewählten Kategorien zu bestimmen, wobei der Schwerpunkt auf einer Kategorie liegt.

Assessment-Rollen

Für die Assessment-Anwendung sind bestimmte Rollen für das Ausführen von Assessment-Aufgaben erforderlich. Es ist keine Rolle erforderlich, um Ihnen zugewiesene Bewertungsfragebögen zu beantworten.

Rollentitel	Rollenname	Beschreibung
Assessment-Administrator	assessment_admin	Assessment-Administratoren richten Assessments ein. Sie wissen, welche Datensätze ausgewertet werden sollen, nach welchen Kriterien sie bewertet werden sollen und wem die Assessments zugewiesen werden. **Hinweis:** Standardmäßig verfügen Benutzer mit der Rolle „assessment_admin“ über eingeschränkte Systemrechte und haben möglicherweise keinen Zugriff auf alle zu bewertenden Quelldatensätze. Weisen Sie den Planungsassistenten bei der Planung von Assessments nach Bedarf zusätzliche Rollen zu. Um beispielsweise Lieferantenbewertungen erstellen und verwalten zu können, muss der Assessment-Administrator auch über die Rolle „vendor_manager“ verfügen, die Zugriff auf die Unternehmenstabelle und andere relevante Tabellen gewährt.
ITIL-Benutzer	Basissystemrollen	ITIL-Benutzer führen grundlegende Technikerarbeiten im System durch. In der Assessment-Anwendung haben sie Lesezugriff auf die Tabelle „Bewertbarer Datensatz“.
Administrator	Basissystemrollen	Administratoren haben Zugriff auf alle Aspekte des Bewertungsprozesses. Nur Administratoren können Bewertungspläne einrichten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertungsmethoden

Die verfügbaren Methoden sind **Bewertung** für nicht geskriptete Metriken und **Skript** für geskriptete Metriken. Jede Methode hat eine andere Funktion und kann mit bestimmten Datentypen verwendet werden.

Verwenden Sie das Feld **Methode**, um anzugeben, wie die Metrik verwendet werden soll.

Bewertungsmethode

Metriken, bei denen die Methode auf „Assessment“ festgelegt ist, werden als nicht skriptbasierte Metriken bezeichnet. Verwenden Sie jede nicht geskriptete Metrik, um eine Frage für Bewertungsfragebögen zu definieren. Nicht geskriptete Metriken sind nützlich, wenn Sie subjektive Daten wie persönliche Meinungen erhalten möchten.

Sie können die Bewertungsmethode mit diesen Werten für *Data type* verwenden:

- Anhang
- Checkbox
- Auswahl
- Datum
- Datum/Uhrzeit
- Likert-Skala
- Nummer
- Prozentsatz
- Zeichenfolge
- Vorlage
- Ja/Nein

Skriptmethode

Metriken, bei denen die Methode auf Skript festgelegt ist, werden als skriptbasierte Metriken bezeichnet. Verwenden Sie jede skriptbasierte Metrik, um ein benutzerdefiniertes Skript für Datenbankabfragen zu definieren. Skriptbasierte Metriken sind hilfreich, wenn Ihr System zuverlässige Daten für die Merkmale enthält, die Sie auswerten möchten.

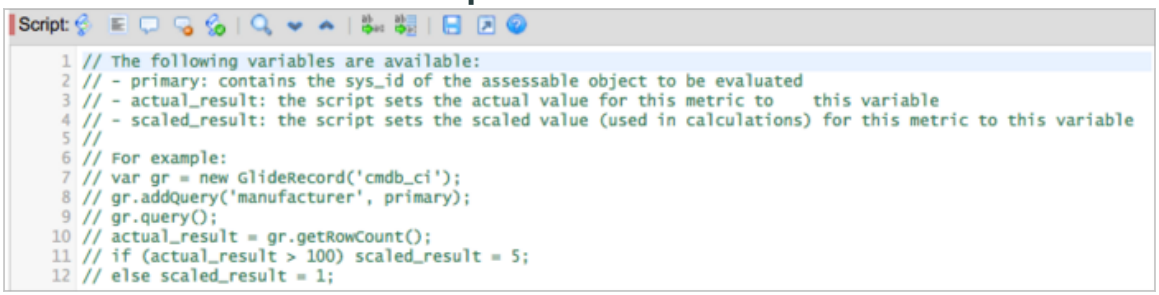
Sie können die Skriptmethode mit den Werten für *Data type* verwenden:

- Dauer
- Nummer
- Prozentsatz

Verwenden Sie das Skriptfeld, um JavaScript-Code zu schreiben. Standardmäßig enthält das Feld Informationen zu verfügbaren Variablen und ein Beispiel, das Sie als Grundlage Ihres Skripts verwenden oder vollständig ersetzen können:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld für ein metrisches Formularskript



Sie müssen die folgenden Variablen in Ihrem Skript verwenden:

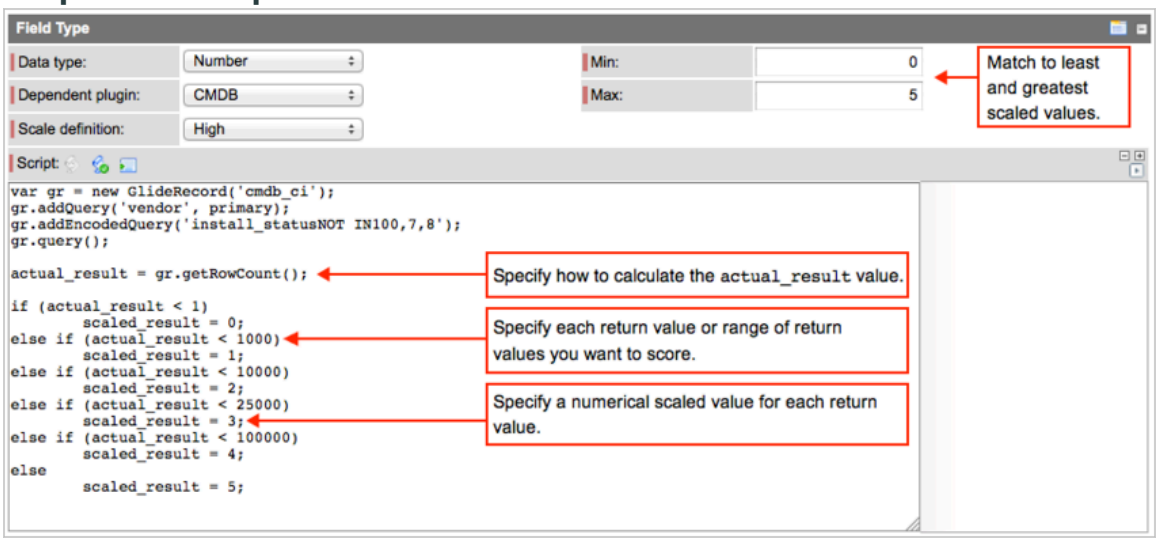
- *`Primär`*: Eingabevariable, die für den Zugriff auf die sys_id des zu bewertenden Datensatzes verwendet wird.
- *`actual_result`*: Ausgabevariable, die den Ist-Wert für diese Metrik enthält. Das System verwendet diese Variable, um das Feld „Istwert“ im Formular „Metrikergebnis“ aufzufüllen. Für jeden *`actual_result`* müssen Sie einen entsprechenden Wert **scaled_result** angeben.
- *`scaled_result`*: Ausgabevariable, die einen numerisch skalierten Wert zur Darstellung eines Istwertes enthält. Das System verwendet diese Variable zum Auffüllen des Felds **Skalierter Wert** im Formular **Metrikergebnis**. Stellen Sie sicher, dass die von Ihnen angegebenen skalierten Werte zwischen oder gleich den Werten **Min** und **Max** für die Metrik liegen. Das Feld **Skalendefinition** bestimmt, wie das System den skalierten Wert verwendet. Eine Skalendefinition **Niedrig** bedeutet, dass kleinere Zahlen besser sind, z. B. für eine Metrik, die die Anzahl der Incidents für einen Lieferanten misst. **Hoch** bedeutet, dass größere Zahlen besser sind, beispielsweise für eine Metrik, bei der die Benutzerzufriedenheit auf einer Skala von eins bis fünf gemessen wird.

Skriptbeispiel

Die Metrik für die Anzahl der aktiven Geräte verwendet das unten abgebildete Skript. Die Variable *`Primär`* wird verwendet, um CIs zu finden, die dem zu bewertenden Lieferantendatensatz zugeordnet sind. Das Skript ruft actual_result ab, die Anzahl der dem Lieferanten zugeordneten CIs, und berechnet dann das korrekte scaled_result. Das Skript verwendet zur Darstellung von Ist-Werten eine Reihe skalierter Werte aus dem Wert **Min** bis **Max**. Weil die **Skalendefinition** auf **Hoch** eingestellt ist, sind die größten skalierten Werte am besten. Dies bedeutet, dass ein Lieferant, der den meisten CIs zugeordnet ist, die höchsten Werte erzielt. Das System speichert die tatsächlichen und skalierten Werte in einem Metrikergebnisdatensatz für den Lieferanten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für ein Skript mit Metriken



Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Erstellen Sie eine Bewertungsmetrik für eine Kategorie

Erstellen Sie eine Bewertungsmetrikdefinition

Den Mindest- und Höchstwert einer Metrik aktualisieren, um eine Vorlage abzugleichen

Eine Bewertung konfigurieren

Sie können eine neue Bewertung für ausgewählte bewertbare Datensätze erstellen, um Datensätze aus jeder Tabelle im System zu bewerten, zu bewerten und zu ordnen. Erstellen Sie dann eine Metrikkategorie und Bewertungsmetriken für die Bewertung, veröffentlichen Sie die Bewertung, und weisen Sie sie den ausgewählten Benutzern zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin,survey_creator, oder Assessment_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Typen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Bewertungsmetrik“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Bewertungsmetrikformular.
4. Erstellen Sie eine neue Bewertung, und weisen Sie sie den Beurteilern zu.
   Gehen Sie im Formular Bewertungsmetrik wie folgt vor.
   a. Bedingung hinzufügen: Fügen Sie auf der Registerkarte **Bedingung** eine Bedingung hinzu, um die bewertbaren Datensätze zu definieren, für die die Bewertung erstellt wird.
   b. Entscheidungsmatrixfelder hinzufügen: Fügen Sie auf der Registerkarte „ **Entscheidungsmatrix** “ das erforderliche Filterfeld hinzu, um Filtermenüoptionen für Entscheidungsmatrizen und Bewertungslisten-Durchschnitte für diesen Typ zu identifizieren. Weitere Informationen finden Sie unter Entscheidungsmatrizes.
   c. Wählen Sie die Beurteiler aus: **Wählen** Sie auf der Registerkarte Beurteiler die Benutzer aus, denen die Bewertung zugewiesen wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Bewertbare Datensätze generieren: Wenn Sie die Bewertung speichern und auf **Bewertbare**Datensätze generieren klicken, wird für jeden eindeutigen Benutzer des Benutzerfelds ein bewertbarer Datensatz erstellt.

Hinweis:

- Sie müssen die bewertbaren Datensätze jedes Mal generieren, wenn Sie die Bedingung aktualisieren.
- Sie können die bewertbaren Datensätze erst generieren, nachdem Sie die Bedingung aktualisiert haben.

Eine neue Bewertung wird erstellt. Sie müssen jetzt eine Metrikkategorie erstellen und ihr Bewertungsmetriken hinzufügen. Veröffentlichen Sie dann die Bewertung, und weisen Sie sie den ausgewählten Benutzern zu.

e. Metrikkategorie erstellen: Um eine Metrikkategorie zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

i. Öffnen Sie die Bewertung, die Sie gerade erstellt haben, und klicken Sie auf **Neu** auf der Registerkarte **Metrikkategorien**. Füllen Sie das Formular aus.

Weitere Informationen zu Formularfeldern finden Sie unter Formular Formular „Metrikkategorie“..

Tipp:
Informationen zur alternativen Erstellung von Metrikkategorien finden Sie unter Eine Kategorie für bewertbare Datensätze erstellen.

ii. Öffnen Sie eine Metrikkategorie, fügen Sie eine Bedingung hinzu, und klicken Sie auf die Registerkarte **Bewertbare Datensätze**. Die bewertbaren Datensätze werden je nach Auswahl im Formular „Metrikkategorie“ angezeigt.

iii. Öffnen Sie eine Metrikkategorie, und klicken Sie auf die Registerkarte **Bewertungsmetrik**, um die Fragen hinzuzufügen. Klicken Sie auf **Neu**.

Weitere Informationen zu Formularfeldern finden Sie unter Bewertungsmetrikformular für eine Kategorie.

Tipp:
Wie Sie alternativ eine Bewertungsmetrikkategorie erstellen können, erfahren Sie unter Erstellen Sie eine Bewertungsmetrik für eine Kategorie.

f. Klicken Sie auf Veröffentlichen , um die Bewertung zu veröffentlichen. Weitere Informationen finden Sie unter Einen Metriktyp veröffentlichen.

g. Weisen Sie die Bewertung den erforderlichen Anwendern zu. Führen Sie die folgenden Schritte aus:

i. Klicken Sie bei bedarfsgesteuerten Bewertungen entweder auf den Link **Bewertungzuweisen** oder An Beurteiler zuweisen, um die Bewertung zuzuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Eine On-Demand-Bewertung für mehrere bewertbare Datensätze erstellen.

ii. Klicken Sie bei einer geplanten Bewertung auf den Link **Bewertungen generieren**, um die geplante Aufgabe sofort auszulösen. Weitere Informationen finden Sie unter Eine geplante Bewertung manuell generieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertungsgenerierung

In der Anwendung „Assessments“ können Administratoren oder Assessment-Administratoren das System veranlassen, geplante Assessments oder Prüfungen nach Bedarf zu generieren, wenn alle erforderlichen Schritte abgeschlossen sind.

Ein Assessment-Administrator muss den Metriktyp veröffentlichen, um die Bewertungsgenerierung zu ermöglichen.

Das System führt diese Aufgaben bei Generieren von Assessments aus:

- Erstellt Bewertungsfragebögen aus nicht geskripteten Metriken und weist den Benutzern die Fragebögen zu. Wenn Benutzer ihre zugewiesenen Fragebögen ausfüllen, verwendet das System ihre Antworten zur Berechnung der Bewertungsergebnisse.
- Führt in jeder Kategorie skriptbasierte Metriken aus, um die Datenbank abzufragen und die Bewertungsergebnisse zu berechnen.

Jedes Mal, wenn das System Assessments erstellt, werden einige oder alle der folgenden Komponenten erstellt. Ein Administrator kann einen Zeitplan für die wiederkehrende Bereinigung von Daten festlegen, da das System möglicherweise eine beträchtliche Menge an Bewertungsdaten generieren kann.

- Assessment-Gruppe
- Assessment-Instanzen
- Assessment-Ergebnisse

Bewertungsgruppen

Eine Bewertungsgruppe ist ein Container für Bewertungsinstanzen und Bewertungsergebnisse, die in einem einzigen Vorgang generiert werden.

Das System generiert jedes Mal, wenn die regelmäßige Aufgabe ausgeführt oder die API aufgerufen wird, eine Bewertungsgruppe, wenn mindestens ein bewertbarer Datensatz einer Kategorie im Typ zugeordnet ist. Sie finden Bewertungsgruppen-Datensätze in **Bewertungen** > **Bewertungsgruppen**an.

Das Formular Bewertungsgruppe zeigt die Gruppe **Nummer**, den zugehörigen **Metriktyp** und die zugehörigen Listen an:

- **Bewertungsinstanzen**: Listet alle Bewertungsinstanzen innerhalb dieser Gruppe auf. Es liegen möglicherweise keine Datensätze in der zugehörigen Liste vor. Das System generiert keine Bewertungsinstanzen, wenn für den Typ nur skriptbasierte Metriken vorhanden sind.
- **Metrikergebnisse**: Listet alle Metrikergebnisse für diese Gruppe auf. Es liegen möglicherweise anfänglich keine Datensätze in der zugehörigen Liste vor. Das System generiert sofort Metrikergebnisse für skriptbasierte Metriken, nicht jedoch für nicht skriptbasierte Metriken, die als Fragen zu Assessments angezeigt werden und eine Benutzerreaktion erfordern. Das System aktualisiert die Datensätze in dieser Liste dynamisch, während Benutzer die Bewertungsfragebögen ausfüllen.
- **Ergebnisse der Bewertungskategorie**: Listet alle Kategorieergebnisse für diese Gruppe auf. Es liegen möglicherweise anfänglich keine Datensätze in der zugehörigen Liste vor. Das System generiert sofort Kategorienergebnisse, wenn in einer Kategorie nur skriptbasierte Metriken vorhanden sind. Andernfalls berechnet das System die Kategorieergebnisse erst dann, wenn ein Benutzer einen Bewertungsfragebogen mit Fragen aus der Kategorie ausfüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Um den Verlust wichtiger Bewertungsdaten zu verhindern, können Sie eine Bewertungsgruppe nicht löschen, wenn sie Bewertungsinstanzen, Metrikergebnisse oder Kategorieergebnisse enthält.

Bewertungsmetrik-Kategorie anzeigen

Zeigen Sie Bewertungsmetrik-Kategorien an, die mit Bewertungsmetriktypen und Bewertungsmetriken verwendet werden, um Blasendiagramme in der Bedarfs-Workbench zu erstellen. Die Blasendiagramme helfen den Bedarfsmanagern dabei, den Bedarf visuell zu bewerten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: it_pps_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Anwendung Demand-Management enthält den Bewertungsmetriktyp **Bedarf**, fünf standardmäßige Bewertungsmetrik-Kategorien und Bewertungsmetriken.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Projektadministration** > **Einstellungen** > **Kategorien von Bewertungsmetriken**an.
2. Öffnen Sie eine Bewertungsmetrik-Kategorie, um diese zu überprüfen.
   Die folgenden standardmäßigen Bewertungsmetrik-Kategorien stehen mit Demand-Management zur Verfügung.

Bewertungsmetrik-Kategorien für den Bedarf

Bewertungsmetrik-Kategorie	Datenquelle	Beschreibung
Größe	Feld**T-Shirt-Größe** im Bedarfsformular .	Bewertet die Bedarfsgröße im Verhältnis zur Größe anderer Bedarfe.
Strategische Ausrichtung	Zeigen Sie ein Bewertungskategorieergebnis -Feld im Bewertungskategorieergebnis für die Metrikkategorie „Strategische Ausrichtung“ an.	Bewertet, wie eng der Bedarf mit den strategischen Zielen der Organisation im Vergleich zu anderen Bedarfen übereinstimmt.
Risiko	Feld **Bewertung** im Ergebnis der Bewertungskategorie für die Metrikkategorie „Risiko“.	Bewertet die Bedarfsrisiken im Vergleich zu anderen Bedarfen.
ROI	Felder **Auswirkung** und **Finanzieller Ertrag** im Formular „Bedarf“.	Bewertet die Kapitalrendite des Bedarfs im Vergleich zu anderen Bedarfen.
Kosten	Felder **Bearbeitungskosten**, **Investitionskosten**und **Betriebskosten** im Formular „Bedarf“.	Bewertet die Bedarfskosten im Vergleich zu anderen Bedarfen.

Bewertungsmetrik-Kategorien

In der Anwendung „Assessments“ repräsentiert eine Metrikkategorie ein Thema zum Bewerten von bewertbaren Datensätzen in einem bestimmten Metriktyp.

Jede Kategorie verfügt über einen numerischen Gewichtungswert, um ihre Bedeutung im Verhältnis zu anderen Kategorien anzugeben. Innerhalb einer Kategorie sind Datensätze

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

mit dem Namen *Metrik* die Merkmale oder Werte, die zur Bewertung von bewertbaren Datensätzen verwendet werden. Beispielsweise gibt es viele Kategorien innerhalb des Metriktyps **Lieferant**, einschließlich der Supportbewertung, die Metriken zur Messung der Qualität der Kundendienstleistungen der Anbieter enthält. Bewertbare Datensätze müssen Kategorien zugeordnet werden, um für die Bewertung in Frage zu kommen. Assessment-Administratoren erstellen Kategorien und verwalten, welche bewertbaren Datensätze jeder Kategorie zugeordnet sind.

Gewichtungsklassen und Metriken

Wenn Sie eine Metrikkategorie oder Metrik erstellen, müssen Sie eine Gewichtung sowie einen numerischen Wert angeben, der die Bedeutung der Kategorie oder Metrik in Relation zu anderen Kategorien und Metriken angibt.

Je höher der Gewichtungswert, desto wichtiger ist das Element. Das System verwendet Gewichtungswerte in Berechnungen für das Bewertungsergebnis. Berücksichtigen Sie diese Empfehlungen bei der Auswahl der Gewichtungswerte.

- Bestimmen Sie eine Gewichtungsskala und verwenden Sie sie konsequent. Verwenden Sie generell eine Skala mit einem kleinen Zahlenbereich. Eine Standardskala von 1 bis 10 ist normalerweise angebracht, wobei 1 unbedeutend und 10 von hoher Bedeutung ist. Beachten Sie, dass das Erhöhen des Maximalwerts einer Gewichtungsskala sich auf alle zugehörigen Ergebnisberechnungen auswirkt.
- Verwenden Sie die gleiche Gewichtungsskala für Metrikkategorien und Metriken. Obwohl es keine Einschränkung gibt, sollten Sie die Verwendung derselben oder sehr ähnlicher Gewichtungsskalen sowohl für Kategorien als auch für Metriken in Betracht ziehen, damit Sie sich leichter merken können, welche Werte verwendet werden sollen. Eine Skala von 1 bis 10 stellt ein wirksames und einfaches Gewichtungssystem dar, ist jedoch möglicherweise nicht für alle Organisationen geeignet.

Hinweis:
Wenn Sie keine Gewichtung verwenden möchten, legen Sie für alle Kategorien und Metriken denselben Gewichtswert fest. Der standardmäßige Gewichtungswert ist 10.

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Erstellen Sie eine Bewertungsmetrik für eine Kategorie

Erstellen Sie eine Bewertungsmetrikdefinition

Metrikvorlagen

Den Mindest- und Höchstwert einer Metrik aktualisieren, um eine Vorlage abzugleichen

Eine Kategorie für bewertbare Datensätze erstellen

Nachdem Sie einen Metriktyp und bewertbare Datensätze erstellt haben, erstellen Sie Kategorien für die Themen, die Sie zur Auswertung der bewertbaren Datensätze verwenden möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Kategorien**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Metrikkategorie zu erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie die Felder im Formular „Metrikkategorie“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Metrikkategorie“..

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Bewertungsmetrik-Kategorien

Bewertbare Datensatzzuordnungen

Bewertbare Datensatzzuordnungen

Nur die bewertbaren Datensätze, die einer Kategorie zugeordnet sind, können mithilfe von Metriken in dieser Kategorie ausgewertet werden. Bestimmen Sie, welche bewertbaren Datensätze Sie für jede Kategorie auswerten, indem Sie die Assoziationen erstellen und entfernen.

Nur die bewertbaren Datensätze, die einer Kategorie zugeordnet sind, können mithilfe von Metriken in dieser Kategorie ausgewertet werden. Bestimmen Sie, welche bewertbaren Datensätze Sie für jede Kategorie auswerten, indem Sie die Assoziationen erstellen und entfernen.

Hinweis:
Sie können auch mit dem Formular Bewertbarer Datensatz bestimmen, welche Kategorien mit einem bewertbaren Datensatz verknüpft sind.

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Eine Kategorie für bewertbare Datensätze erstellen

Einen bewertbaren Datensatz automatisch verwalten

Definieren Sie mindestens eine Filterbedingung im Formular „Metrikkategorie“, um bewertbare Datensätze automatisch der Kategorie zuzuordnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Kategorien**an.
2. Öffnen Sie eine Kategorie.
3. Erstellen Sie im Feld **Filter** eine Bedingungsanweisung für das Definieren von Datensätzen, die Sie dieser Kategorie zuordnen möchten.

   Die verfügbaren Felder stammen aus der für den Metriktyp definierten Tabelle. So können Sie beispielsweise für eine Kategorie im Typ **Lieferant** die Bedingung **[Land] [ist] [Deutschland]** erstellen. Metriken in der Kategorie werden nur zur Bewertung von Lieferanten in Deutschland verwendet.
4. Speichern Sie den Datensatz.

   Das System ordnet diese Kategorie allen bewertbaren Datensätzen zu, die der Filterbedingung entsprechen. Wenn das System neue bewertbare Datensätze generiert, die der Bedingung entsprechen, werden diese dieser Kategorie zugeordnet. Wenn Sie die Filterbedingung ändern, entfernt das System bei Bedarf Zuordnungen für bewertbare Datensätze und erstellt diese.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beachten Sie Folgendes:

- Das System entfernt bewertbare manuell erstellte Datensatzzuordnungen nicht, selbst wenn die bewertbaren Datensätze nicht den Filterbedingungen entsprechen.
- Das System löscht ggf. zugehörige Entscheidungsträger, wenn bewertbare Datensätze von einer Kategorie getrennt werden.
- Das System erstellt oder entfernt bewertbare Datensatzzuordnungen nicht, wenn sich die zugehörigen Quelldatensätze ändern. Betrachten Sie zum Beispiel das vorherige Beispiel, in dem alle bewertbaren Datensätze für in Deutschland ansässige Lieferanten einer bestimmten Kategorie zugeordnet wurden. Nehmen wir an, ein Benutzer ändert das **Land** eines Lieferantendatensatzes von **Deutschland** zu **Kanada**. Das System trennt den zugehörigen bewertbaren Datensatz nicht von der Kategorie, obwohl er nicht mehr mit der Filterbedingung übereinstimmt.

Hinweis:
Um das System so zu konfigurieren, dass alle bewertbaren Datensätze eines Metriktyps automatisch einer Kategorie zugeordnet werden, verwenden Sie dieselbe Kategoriebedingung wie die Metriktypbedingung. Wenn beispielsweise der Metriktyp **Lieferant** die Bedingung **[Lieferant] [ist] [wahr]** hat, erstellen Sie dieselbe Bedingung für die Kategorie. Wenn für den Metriktyp keine Bedingung angegeben ist, können Sie die Kategoriebedingung **[Sys ID] [ist nicht leer]** verwenden, die alle Datensätze aus einer beliebigen Tabelle enthält.

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Eine Kategorie für bewertbare Datensätze erstellen

Einen bewertbaren Datensatz manuell verwalten

Sie können manuell bewertbare Datensatzzuordnungen für eine Kategorie erstellen und entfernen, indem Sie die zugehörige Liste auf dem Formular „Metrikkategorie“ verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beachten Sie, dass, wenn Sie einen bewertbaren Datensatz von einer Kategorie trennen, das System gegebenenfalls alle zugehörigen Stakeholder löscht und Sie den bewertbaren Datensatz nicht mehr anhand von Metriken in dieser Kategorie bewerten können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Kategorien**an.
2. Öffnen Sie eine Kategorie.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Bewertbare Datensätze** auf **Bearbeiten** und verwenden Sie den Slushbucket, um einen oder mehrere bewertbare Datensätze hinzuzufügen oder zu entfernen.

   Zur Auswahl stehen nur bewertbare Datensätze, die dem Metriktyp dieser Kategorie zugeordnet sind.

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Eine Kategorie für bewertbare Datensätze erstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Kategorie löschen

Wenn Sie eine Kategorie löschen, löscht das System auch die zugehörigen Kategorienbenutzer und Entscheidungsträger.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Kategorien**an.

   Alternativ können Sie zu einem Datensatz navigieren, der eine zugehörige Liste für Kategorien enthält.

2. Öffnen Sie einen Datensatz aus der Liste.
3. Klicken Sie im Formular für die Metrikkategorie auf **Löschen**.
4. Klicken Sie auf **OK**, wenn Sie aufgefordert werden, die Aktion zu bestätigen.

   Das System zeigt Meldungen oben auf dem Formular an, in denen die durchgeführten Aktionen beschrieben werden.

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Eine Kategorie für bewertbare Datensätze erstellen

Bewertungsmetriken

In der Anwendung „Assessment“ ist eine Metrik eine Eigenschaft oder ein Wert, der zur Evaluierung bewertbarer Datensätze verwendet wird.

Abhängig von der Metrikmethode kann eine Metrik als eine der folgenden verwendet werden:

- Eine Frage zu Bewertungsfragebögen, um einen subjektiven Wert zu erhalten, z. B. wie viele Menschen gerne die im Servicekatalog angebotenen Mobiltelefone verwenden.
- Ein Skript, das die Datenbank abfragt, um einen objektiven Wert zu erhalten, z. B. die Anzahl der Incidents, die sich auf jedes Mobiltelefon beziehen.

Jede Metrik ist einer Metrikkategorie zugeordnet und kann nur zur Evaluierung bewertbarer Datensätze für diese Kategorie verwendet werden. Die Kategorie „Support-Bewertung“ enthält beispielsweise Metriken, mit denen die Qualität der Kundendienstleistungen von Lieferanten gemessen wird. Eine Metrik befasst sich mit der Qualität der Produktdokumentation. Andere befassen sich mit der Stärke der Benutzer-Community, den Self-Service-Optionen, Online-Schulungen und anderen Support-Services. Jede Metrik verfügt über einen numerischen Gewichtungswert, um ihre Bedeutung in Relation zu anderen Metriken in derselben Kategorie anzugeben.

Assessment-Administratoren können Metriken und Metrikvorlagen erstellen und verwalten, die wiederverwendbare Sätze von Antwortmöglichkeiten für Metriken definieren, die als Bewertungsfragen verwendet werden. Wenn Sie sich für die Verwendung von Metrikvorlagen entscheiden, möchten Sie diese möglicherweise vor dem Erstellen von Metriken anlegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Änderungen an Bewertungsmetriken und Metrikvorlagen spiegeln sich auch in Bewertungsfragebögen und -ergebnissen wider, auch wenn Benutzer bereits Antworten gespeichert haben. Vermeiden Sie es nach Möglichkeit, die ursprüngliche Bedeutung einer Metrikfrage, des Datentyps oder der von vorhandenen Assessments verwendeten Metrikvorlagen zu ändern.

Zugehörige Informationen

Den Mindest- und Höchstwert einer Metrik aktualisieren, um eine Vorlage abzugleichen

Erstellen Sie eine Bewertungsmetrik für eine Kategorie

Nachdem Sie eine Kategorie erstellt haben, erstellen Sie Metriken, mit denen Sie die bewertbaren Datensätze für diese Kategorie evaluieren können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Berücksichtigen Sie beim Erstellen von Metriken den Fokus der Kategorie und welche Merkmale Sie für die zu bewertenden Elemente messen möchten.

Prozedur

1. Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten.

Option	Bezeichnung
Bewertungen > **Metrikdefinition** > **Kategorien**	Öffnen Sie eine Kategorie und suchen Sie die zugehörige Liste **Bewertungsmetriken**. Dies ist der empfohlene Navigationspfad, da das System Metriken mit der Kategorie verknüpft, aus der sie erstellt werden.
Bewertungen > **Metrikdefinition** > **Metriken**	

2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Bewertungsmetrik“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Bewertungsmetrikformular für eine Kategorie.
4. Speichern Sie den Datensatz.
   Wenn Sie eine Frage vom Typ **Auswahl** oder **Likert-Skala** erstellen, öffnen Sie das Bewertungsmetrikformular erneut, nachdem Sie es zum Erstellen einer Metrikdefinition übermittelt haben. Wenn Sie einen Fragebogen verteilen, ohne die Antworten für Fragen mit diesen Datentypen zu erstellen, können die Empfänger die Fragen nicht beantworten. Wenn die Fragen obligatorisch sind, können die Empfänger ihre Fragebögen nicht einreichen.

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Erstellen Sie eine Bewertungsmetrikdefinition

Den Mindest- und Höchstwert einer Metrik aktualisieren, um eine Vorlage abzugleichen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine Bewertungsmetrikdefinition

Für Metriken mit den Datentypen „Auswahl“ oder „Likert-Skala“ müssen Metrikdefinitionen definiert sein, um Antwortmöglichkeiten für Fragebögen darzustellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Jede Metrikdefinition wird als eine Antwortoption für eine Frage in einem Bewertungsfragebogen angezeigt. Eine Metrik beispielsweise für die Frage „Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität dieses Anbieters?“ verfügt über drei Metrikdefinitionen zum Erstellen dieser Antwortmöglichkeiten: **Sehr zufrieden**, **Einigermaßen zufrieden** und **Ganz und gar nicht zufrieden**.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Metrikdatensatz, den Sie bearbeiten möchten.
2. Klicken Sie in den **Bewertungsmetrikdefinitionen** auf **Neu**, um eine neue Metrikdefinition zu erstellen.
3. Füllen Sie folgende Felder aus:
   - **Anzeige:** Geben Sie den Text ein, den Sie als Antwortoption anzeigen möchten.
   - **Wert:** Geben Sie den numerischen Wert ein, der größer oder gleich Null ist und dem die Antwortoption entspricht. Werte werden zur Berechnung von Metrikergebnissen verwendet. Wenn Sie Bewertungsfragen anzeigen, werden Metrikdefinitionen in der Reihenfolge vom geringsten zum höchsten Wert angezeigt.
     - Das System legt die Mindes- und Maximalwerte gemäß den Metrikdefinitionswerten fest.
     - Um Verwirrungen bei der Berichterstellung zu vermeiden, sollten keine zwei Metrikdefinitionen für eine bestimmte Metrik denselben Wert haben.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Metrikvorlagen

Die Reihenfolge einer Antwort ändern

Standardmäßig wird die Reihenfolge der Antwortmöglichkeiten festgelegt, wenn eine Frage mit einem Datentyp **Auswahl** oder **Likert-Skala** erstellt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das System erstellt für jede Auswahl einen Reihenfolgenwert, der darauf basiert, wo sie beim Absenden in der ursprünglichen Liste angezeigt wird. Diese Reihenfolge entspricht der Einstellung **Wert** und gibt die Antwort. Die Auswahl mit des niedrigsten Reihenfolgenwertes wird zuerst und die Auswahl mit dem höchsten Reihenfolgenwert zuletzt angezeigt. Wenn Sie die Reihenfolge der Antwortmöglichkeiten neu konfigurieren möchten, erfolgt dies durch Bearbeiten des Feldes **Auftrag** und nicht des Feldes **Wert**.

Die Spalte **Auftrag** ist im Basissystem verborgen.

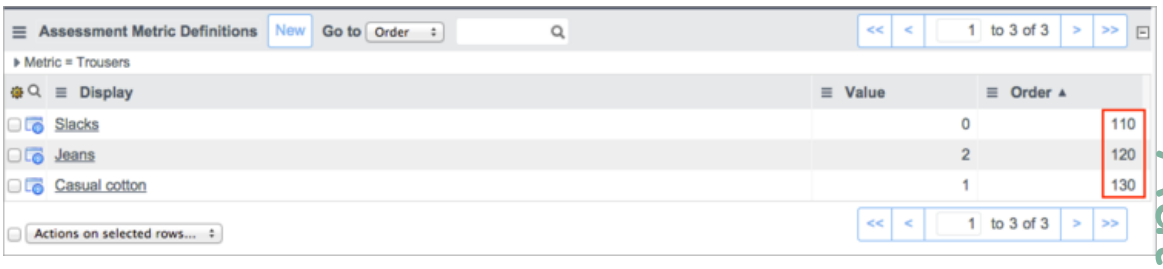
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Greifen Sie auf den Fragedatensatz zu.
2. Konfigurieren Sie die zugehörige Liste Bewertungsmetrikdefinitionen so, dass die Spalte **Reihenfolge** angezeigt wird.
3. Bearbeiten Sie die Reihenfolgennummer in der Liste.

Hinweis:
Die Einstellung **Wert** bleibt für jede Antwortoption nach der Reorganisation gleich.



Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Metriktypen und bewertbare Datensätze

In der Anwendung „Assessments“ werden von Assessment-Administratoren Metriktypen und bewertbare Datensätze erstellt und verwaltet.

Ein Metriktyp definiert eine Gruppe von Datensätzen, die eine Organisation auswerten möchte, z. B. Lieferant, Projekte oder Mitarbeiter. Für jeden Typ generiert das System eindeutige bewertbare Datensätze, die den Typ mit Datensätzen verknüpfen, die ausgewertet werden müssen, z. B. die einzelnen Datensätze für die Lieferanten Amazon und Intel. Es können mehrere bewertbare Datensätze für denselben Quelldatensatz vorhanden sein, wenn der Quelldatensatz die Kriterien für mehr als einen Typ erfüllt. Sie können beispielsweise einen Datensatz in der Unternehmenstabelle, z. B. Intel, als Lieferant und Hersteller mit unterschiedlichen Werten Kategorien und Metriken auswerten.

Konfigurationsvorschläge finden Sie unter Aufgaben des Bewertungsadministrators.

Bewertbare Datensätze

Ein bewertbarer Datensatz verknüpft einen Quelldatensatz, den Sie auswerten möchten, beispielsweise den Unternehmensdatensatz für Amazon oder den Benutzerdatensatz für einen Vertriebsmitarbeiter, mit einem Metriktyp, wie z. B. Lieferanten oder Mitarbeiter.

Sie verwenden Assessments, um den bewertbaren Datensatz auszuwerten. Das System generiert bewertbare Datensätze aus den Quelldatensätzen, die mit der Tabelle und den Bedingungen übereinstimmen, die im Formular „Bewertungsmetriktyp“ festgelegt sind. Sie bewerten die bewertbaren Datensätze mit Metrikkategorien und Metriken, die die zu bewertenden Merkmale und Werte definieren. Für Metriktypen mit dem Zeitplantyp **Bei Bedarf** können Sie aus dem bewertbaren Datensatzformular Bedarfsanalysen erstellen. Diese Methode der Assessment-Generierung erleichtert das Erstellen und die Vorschau von kurzen Fragebögen oder das schnelle Ermitteln von Assessment-Ergebnissen für bestimmte bewertbare Datensätze.

Sie können eine Bewertungsbeschreibung einrichten, die Informationen aus mehreren Feldern eines bewertbaren Datensatzes enthält und in mehreren Zeilen angezeigt wird. Dieses Setup bietet dem Benutzer, der die Bewertung durchführt, eine detailliertere und

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

verständlichere Beschreibung der Informationen, die im Bewertungsfragebogen angefordert werden. Erstellen Sie eine mehrzeilige Beschreibung mithilfe von Tabellentiteln, die für die Verwendung eines oder mehrerer Felder der ausgewählten Tabelle definiert werden können.

Zugehörige Informationen

Update Sets für Umfragen und Bewertungen verwenden

Metriktypen und bewertbare Datensätze

Einen bewertbaren Datensatz anzeigen

Metriktypen erstellen und bewertbare Datensätze generieren

Erstellen Sie einen Metriktyp, der eine Tabelle und Filterbedingungen festlegt, die einen Satz von auszuwertenden Datensätzen definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beispielsweise bietet die Anwendung „Vendor Performance“ den Metriktyp **Lieferant**, der einen bewertbaren Datensatz für jeden Quelldatensatz in der Unternehmenstabelle [core_company] definiert, in der Feld **Lieferant** aktiviert ist. Erstellen Sie einen Metriktyp für jeden Datensatz, den Sie auswerten möchten, z. B. Lieferant, Benutzer innerhalb einer Organisation oder Projekte.

Neben dem Definieren bewertbarer Datensätze bestimmen die Metriktypen auch, wie Entscheidungsmatrixdaten gefiltert werden, und sie legen den Zeitplantyp fest, der bestimmt, ob Bewertungen bei Bedarf oder nach Zeitplan erfolgen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Typen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Metriktypen“.

Feld	Beschreibung
Name	[Erforderlich] Typname. Es kann sinnvoll sein, dem Typ einen Namen zu geben, der angibt, welche Datensätze er definiert.
Bewertungsdauer	Die Zeit, die Assessoren ab dem Zeitpunkt der Erstellung der Bewertung haben, um den zugewiesenen Fragebogen auszufüllen. Die Beurteilungsdauer legt das **Fälligkeitsdatum** fest, das auf Bewertungsinstanzen erscheint. Änderungen, die an der Dauer einer Bestätigung im Formular für die GRC-Kontrolltestdefinition vorgenommen werden, werden in diesem Feld dynamisch aktualisiert. Die Standarddauer beträgt 14 Tage.
Live Feed	Checkbox, die bestimmt, ob die Live Feed-Ansicht in Bewertungslisten für alle bewertbaren Datensätze, die mit diesem Typ erstellt werden, aktiviert (ausgewählt) oder deaktiviert (nicht ausgewählt) ist.
Manager bei Überfälligkeit benachrichtigen	Checkbox, die festlegt, ob (ausgewählte) E-Mail-Benachrichtigungen an den Manager eines Benutzers gesendet werden sollen, wenn dieser Benutzer einen zugewiesenen Fragebogen nicht rechtzeitig übermittelt.
Assessment-Manager	Manager für diesen Bewertungsmetriktyp. Diese Benutzer sind nur für die Verwaltung des Bewertungsprozesses und nicht für die Ergebnisse

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	verantwortlich. Das System benachrichtigt den Assessment-Manager, wenn eine Bewertung für diesen Metriktyp überfällig ist.
Auswertungstyp	Auswertungsmethode für Fragen mit dem Datentyp „Bestätigung“. Die verfügbaren Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Prozent**: Bestätigungspunktzahl als gewichteter Prozentsatz der richtig beantworteten Fragen für ausgewertete Fragen. Wenn Sie diese Bewertungsart auswählen, können Kategorien als **Prozent** oder **Alles oder nichts** bewertet werden. ○ **Alles oder nichts**: Erfordert, dass alle Antworten auf Fragen der Bestätigungstypen korrekt sind oder dass die Bewertung für die gesamte Bestätigung Null ist. Wenn Sie diese Bewertungsart auswählen, werden alle Kategorien automatisch als **Alles oder nichts** ausgewertet.
Skalierungsfaktor	[Erforderlich] Zahl, um die bestmögliche Punktzahl für die Bewertungsergebnisse darzustellen. Alle Ergebnisse für Assessments dieses Typs werden auf diese Zahl skaliert. 10 ist im Allgemeinen ein guter Skalierungsfaktor. **Hinweis:** Dieses Feld wird schreibgeschützt, wenn es einen Wert enthält und Sie den Metriktyp speichern. Wählen Sie einen Skalierungsfaktor aus, mit dem Sie zufrieden sind, bevor Sie den Metriktyp speichern.
Paginierungseinstellung für Service Portal-Ansicht	Geben Sie an, wie der Benutzer Seiten auf der Desktop- oder Tablet-Ansicht im Service Portal anzeigen soll. ○ **Kategorie**: Jede Kategorie auf einer separaten Seite anzeigen. Die Kategorien werden in der folgenden Reihenfolge angezeigt: ▪ Jede Kategorie wird nacheinander auf einer separaten Seite für den ersten bewertbaren Datensatz angezeigt. ▪ Dann erscheint jede Kategorie nacheinander auf einer separaten Seite für den nächsten bewertbaren Datensatz, ▪ und so weiter. ○ **Frage**: Jede Frage auf einer separaten Seite anzeigen. Fragen werden unabhängig von dieser Einstellung auf separaten Seiten für mobile Geräte angezeigt. Jede Frage wird für jede Kategorie, wie für die Einstellung **Kategorie** beschrieben, angezeigt. ○ **Keine**: Alle Elemente auf einer einzigen Seite – keine Paginierung Standard: **Kategorie** **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Service Portal installiert ist.
Rollen	Zusätzliche Benutzerrollen, die die Ergebnisse anzeigen und auf Datensätze zugreifen können, die diesem Typ zugeordnet sind. Benutzer mit den angegebenen Rollen haben Lesezugriff auf diesen Typdatensatz sowie auf zugehörige Kategorien, Metriken, bewertbare Datensätze und Bewertungslisten, Kategorienbenutzer, Entscheidungsträger und Entscheidungsmatrizen.

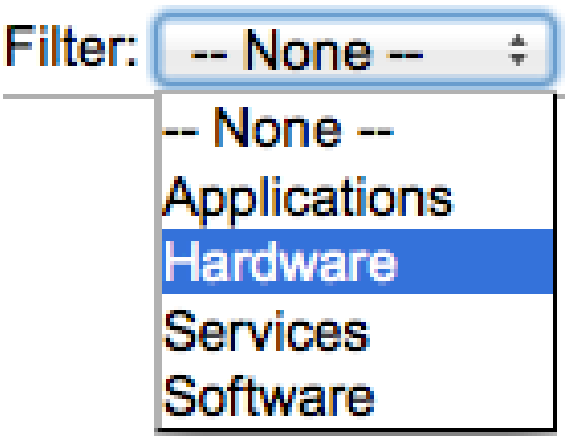
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Benutzer mit diesen Rollen haben keinen Zugriff auf Assessment-Module, es sei denn, sie sind auch Assessment-Administratoren. Benutzer mit diesen Rollen können auf andere Weise zu den Datensätzen navigieren, z. B. über Referenzfelder in Bewertungsinstanzen. Dieses Feld bietet die Möglichkeit, bestimmten Benutzern in speziellen Fällen den Zugriff auf bestimmte Bewertungsdaten zu gewähren. Beispielsweise bietet der Metriktyp **Lieferant** Benutzern mit der Rolle vendor_manager Zugriff, damit beim Öffnen von Bewertungslisten oder Entscheidungsmatrizen in der Anwendung „Vendor Performance“ die Ergebnisse anzeigen und bewerten können.
Signatur	[Optional] Bestätigung durch einen Umfrageempfänger über Anforderungen, Mahnungen oder Erwartungen im Zusammenhang mit einer Bewertung. Weitere Informationen finden Sie unter Eine Bewertungssignatur erstellen.
Rückgabe-URL	Zieladresse einer Webseite, die Benutzern angezeigt wird, nachdem sie eine Bewertung für diesen Metriktyp übermittelt haben. Wenn eine Rückgabe-URL konfiguriert ist, wird der Inhalt „Hinweis beenden“ nicht angezeigt.
Status	[Schreibgeschützt] Status der Bewertung: **Entwurf** oder **Veröffentlicht**.
Business Rule	[Nur Administrator] Business Rule, die das System erstellt, um die angegebene Tabelle zu überwachen. Wenn ein neuer Datensatz in die Tabelle aufgenommen wird, der die Bedingungen des Metriktyps erfüllt, erzeugt die Business Rule einen entsprechenden bewertbaren Datensatz. Wenn die Tabelle oder Bedingungen des Metriktyps geändert werden, aktualisiert das System die Business Rule entsprechend den Änderungen. Bestehende bewertbare Datensätze, die dem Metriktyp zugeordnet sind, sind nicht betroffen.
Zeitplantyp	Einstellung, die den zu verwendenden Bewertungsprozess bestimmt. Wählen Sie **Bei Bedarf** oder **Geplant**.
Regelmäßige Aufgabe	[Nur Admin] Regelmäßige Aufgabe, die vom System erstellt wird, um Assessments für diesen Metriktyp zu generieren. Dieses Feld wird beim ersten Speichern des Datensatzes ausgefüllt. Der Name der regelmäßigen Aufgabe folgt dem Format <Typname> Assessment-Erstellung. Administratoren können einen Zeitplan für die Erstellung von wiederkehrenden Bewertungen für den Metriktyp konfigurieren. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn der Zeitplantyp **Geplant** lautet. **Hinweis:** Wenn Sie den Zeitplantyp von **Geplant** zu **Bei Bedarf** ändern, löscht das System die regelmäßige Aufgabe. Wenn Sie den Zeitplantyp wieder in **Geplant** ändern, erstellt das System eine neue regelmäßige Aufgabe. Der Zeitplan für die Erstellung der vorherigen Bewertung wird nicht gespeichert, kann aber auf Wunsch neu konfiguriert werden.
Bewertungsmethode	[Nur Admin] Gibt die Evaluierungsmethode für diesen Metriktyp an. Das System setzt dieses Feld basierend auf der Erstellung des Metriktyps. Mögliche Evaluierungsmethoden sind:

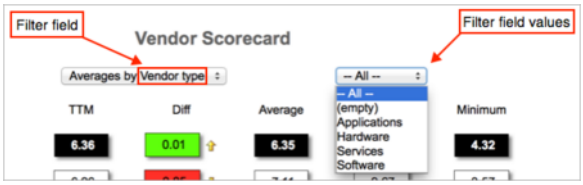
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Bewertung**: Standardfilterwert für Metriktypen. Nur diese Auswertungsmethode verwendet bewertbare Datensätze, Bedingungen und Entscheidungsträger. ○ **Bestätigung**: Für Details siehe Nachweise – Legacy . ○ **Umfrage**: Für Details siehe Umfragedefinitionen.
Skalierungsfaktor	[Erforderlich] Zahl, um die bestmögliche Punktzahl für die Bewertungsergebnisse darzustellen. Alle Ergebnisse für Assessments dieses Typs werden auf diese Zahl skaliert. **10** ist im Allgemeinen ein guter Skalierungsfaktor. **Hinweis:** Dieses Feld wird schreibgeschützt, wenn es einen Wert enthält und Sie den Metriktyp speichern. Wählen Sie einen Skalierungsfaktor aus, mit dem Sie zufrieden sind, bevor Sie den Metriktyp speichern.
Erneute Bearbeitung zulassen	Checkbox, mit der Benutzer ihre Antworten für eine abgeschlossene Bewertung, ein Quiz, eine Umfrage oder eine Bestätigung ändern können. Nach dem Fälligkeitsdatum entfernt das System die Bewertung von der Seite „Meine Bewertungen und Umfragen“ des Benutzers.
Aktiv	Checkbox, die festlegt, ob der Metriktyp aktiv ist. Wenn der Metriktyp inaktiv ist (nicht ausgewählt, ist die Assessment-Generierung deaktiviert, und Benutzer können keine vorhandenen Assessments durchführen.
Beschreibung	Hilfreiche Informationen zu diesem Typ. Geben Sie eine klare Beschreibung des Typs und seines Verwendungszwecks ein.
Einführung	Einführender Inhalt zur Anzeige von Bewertungsfragebögen. Fügen Sie ein Firmenlogo, eine Begrüßungsnachricht, Hintergrundinformationen zur Umfrage oder Anweisungen hinzu. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld zu sehen.
Endnotiz	Inhalt, der auf dem Bildschirm angezeigt wird, der angezeigt wird, wenn jemand einen Bewertungsfragebogen übermittelt. Fügen Sie eine Dankesnachricht, Folgeanweisungen oder andere anwendbare Informationen hinzu. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld zu sehen. Endnotizen werden nicht angezeigt, wenn eine **Rückgabe-URL** angegeben ist.
Benachrichtigungen senden	Aktivieren Sie die Checkbox, um Benachrichtigungen für diese Beurteilung, Umfrage oder Bestätigung zu senden. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld zu sehen.
Abschnitt Bedingung	
Tabelle	[Erforderlich] Tabelle mit den Datensätzen, die Sie evaluieren möchten. Das System erstellt bewertbare Datensätze für Datensätze in dieser Tabelle, die die von Ihnen angegebenen Bedingungen (falls zutreffend) erfüllen. Die Anzahl der übereinstimmenden Datensätze wird im Feld **Bedingung** als Link angezeigt. Der Link wird dynamisch aktualisiert, wenn Sie die Tabellenauswahl ändern. Klicken Sie auf den Link, um die Liste der übereinstimmenden Datensätze in einer neuen Registerkarte oder einem neuen Fenster zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Zusätzliche Rollen sind erforderlich, um die Datensätze in bestimmten Tabellen anzuzeigen. Wenn Sie eine Tabelle auswählen, auf die Sie keinen Zugriff haben, wird im Feld **Bedingung** eine Warnmeldung von angezeigt, in der die Anzahl der übereinstimmenden Datensätze angegeben wird. Sie können keine bewertbaren Datensätze für Tabellen generieren, für die Sie nicht über eine ausreichende Rolle verfügen.
Bedingung erzwingen	Checkbox, die festlegt, was mit bewertbaren Datensätzen geschieht, wenn Sie die ausgewählte Tabelle oder die ausgewählten Bedingungen ändern.
Bedingung	Condition Builder, der bestimmte Datensätze definiert, die anhand der ausgewählten Tabelle bewertet werden sollen. Wenn Sie keine Bedingungen angeben, erstellt das System bewertbare Datensätze für alle Datensätze in der ausgewählten Tabelle. Klicken Sie auf das Aktualisierungssymbol, um die Anzahl der angrenzenden Datensätze zu aktualisieren. **Hinweis:** Wenn Sie die Tabelle oder die Bedingungen ändern, müssen Sie auf **Bewertbare Datensätze generieren** klicken, um neue bewertbare Datensätze zu erstellen.
Abschnitt Entscheidungsmatrix	
Filterfeld	[Erforderlich] Feld in der ausgewählten Tabelle, das zum Filtern von Ergebnissen in Entscheidungsmatrizen und Bewertungslisten verwendet werden kann. Wenn die ausgewählte Tabelle beispielsweise „ **Unternehmen** “ [core_company] ist und Sie „ **Lieferantentyp** “ als Filterfeld auswählen, geschieht Folgendes: ○ Wenn Sie Entscheidungsmatrizen für diesen Typ anzeigen, listet das Menü Entscheidungsmatrix zum Filtern von geplotteten Elementen die Lieferantentypen auf: **Anwendungen**, **Hardware**, **Services** und **Software**. 

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Bei Bewertungslisten werden für diesen Typ in der Durchschnittsansicht die Bewertungen nach Lieferantenart angezeigt. 
Filterbedingung	Condition Builder, der definiert, welche Datensätze aus der Tabelle als Auswahlmöglichkeiten im Filtermenü verfügbar sind. Wenn das Filterfeld beispielsweise **Lieferantenart** lautet und Sie die Filterbedingung **[Name] [enthält nicht] [Hardware]** erstellen, sind nur Datensätze mit Lieferantenarten **Anwendungen**, **Services** und **Software** mögliche Auswahlmöglichkeiten für Entscheidungsmatrixfilter.
Standard-Matrixfilter	Datensatz, der als Standardfilter für Entscheidungsmatrizen und Bewertungslisten verwendet werden soll. Das gewählte **Filterfeld** und die gewählte **Filterbedingung** steuern die verfügbaren Datensatzoptionen. Klicken Sie auf das Aktualisierungssymbol neben dem Feld, um die Datensätze anzuzeigen. Betrachten Sie den Fall, dass das Filterfeld **Lieferantenart** lautet und Sie **Anwendungen** als Standardmatrixfilter wählen. Die Filterauswahl für Entscheidungsmatrizen für diesen Typ ist standardmäßig auf **Anwendungen** festgelegt. Wenn Sie den Wert von **Tabelle** oder **Filterbedingung** ändern, müssen Sie in diesem Feld auf das Aktualisierungssymbol klicken, um die aktualisierten Wahlmöglichkeiten für den **Standardmatrixfilter** anzuzeigen. Wenn Sie dies nicht tun, wählt das System beim Speichern des Datensatzes die erste verfügbare Option aus den aktualisierten Feldoptionen aus.
Zugehörige Listen	
Metrikkategorien	Alle mit dem Typ verknüpften Metrikkategorien.
Bewertbare Datensätze	Alle bewertbaren Datensätze, die dem Typ zugeordnet sind. Diese Themenliste wird in der Bestätigungsansicht dieses Formulars ausgeblendet.

Die Schaltfläche **Bewertungen generieren** ist für Administratoren in bestimmten Fällen für geplante Bewertungen sichtbar. Klicken Sie erst dann auf die Schaltfläche, wenn Sie die erforderlichen Aufgaben ausgeführt haben.

4. Wenn Sie mit den Typeinstellungen zufrieden sind, klicken Sie auf **Bewertbare Datensätze generieren**, um den Datensatz zu speichern und bewertbare Datensätze zu erstellen.
Sie müssen auf **Bewertbare Datensätze erstellen**, um den anfänglichen Satz bewertbarer Datensätze basierend auf der Tabelle und den im Typdatensatz angegebenen Bedingungen zu erstellen. Danach erstellt das System immer dann einen bewertbaren Datensatz, wenn ein neuer übereinstimmender Datensatz erstellt wird. **Bewertbare Datensätze generieren** befindet sich unter **Zugehörige Links**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Durch Klicken auf **Bewertbare Datensätze generieren** kann unter bestimmten Umständen das Löschen vorhandener bewertbarer Datensätze ausgelöst werden. Weitere Informationen finden Sie unter Bedingung erzwingen, um einen bewertbaren Datensatz zu löschen.

Die Seite leitet auf die Liste der erstellten bewertbaren Datensätze um.

Zugehörige Informationen

Durchschnittswerte für Bewertungslisten für Bewertungen

Eine Bewertung planen

Zeitplantypen

Einen Zeitplan für die Bewertungserstellung festlegen

On-Demand-Bewertungen

Bedingung erzwingen, um einen bewertbaren Datensatz zu löschen

Metriktypen und bewertbare Datensätze

Formularlayout konfigurieren

Einen Metriktyp löschen

Beim Löschen eines Metriktyps werden viele verknüpfte Datensätze gelöscht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie müssen einige dieser Datensätze manuell löschen, bevor Sie den Typ löschen, während andere automatisch mit dem Typ vom System gelöscht werden.

Prozedur

1. Löschen Sie die Datensätze, die dem zu löschenden Typ zugeordnet sind:
   - Bewertungsergebnisse (Metrik- und Kategorieergebnisse)
   - Bewertungsinstanz (Fragen und Bewertungsinstanzen, in dieser Reihenfolge)
   - Bewertungsgruppen
2. Löschen Sie den Typ.

   Es erscheint ein Bestätigungsdialogfeld, das Sie darauf hinweist, dass bestimmte mit dem Typ verknüpfte Datensätze ebenfalls gelöscht werden.
3. Klicken Sie auf **OK**, um den Typ und diese zugehörigen Datensätze zu löschen:
   - Regelmäßige Aufgabe für die Assessment-Generierung
   - Business Rule für die Generierung bewertbarer Datensätze
   - Bewertbare Datensätze
   - Metrikkategorien
   - Kategoriebenutzer
   - Entscheidungsträger

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Metriken
- Metrikdefinitionen
- Entscheidungsmatrizen

Zugehörige Informationen

Metriktypen und bewertbare Datensätze

Eine Bewertung exportieren

Sie können Assessments zwischen ServiceNow-Instanzen austauschen, indem Sie ein Assessment exportieren und dann das Assessment in einer anderen Instanz importieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Hinweis:
Update Sets sind in der Helsinki-Version verfügbar und sollten zum Verschieben von Daten von einer Instanz zu einer anderen verwendet werden. Informationen zu Update-Sätzen finden Sie unter System-Update-Sätze .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Das System exportiert eine einzelne XML-Datei, die keine Ergebnisdaten enthält.

Die XML-Datei enthält den Metriktyp [asmt_metric_type] und die folgenden Datensätze, die dem Typ zugeordnet sind:

- Bewertbare Datensätze [asmt_assessable_record]
- Metrikkategorien [asmt_metric_category]
- Metriken [asmt_metric]
- Metrikdefinitionen [asmt_metric_definition]
- Kategoriebenutzer [asmt_m2m_category_user]
- Entscheidungsträger [asmt_m2m_stakeholder]
- Entscheidungsmatrizen [asmt_decision_matrix], [asmt_m2m_xcategory_matrix] und [asmt_m2m_ycategory_matrix]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Typen**an.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Datensatz und wählen Sie **Bewertung exportieren**.
3. Speichern Sie die XML-Datei.

Zugehörige Informationen

Eine Bewertung importieren

Metriktypen und bewertbare Datensätze

Eine Bewertung importieren

Teilen Sie Assessments zwischen ServiceNow-Instanzen durch Importieren eines zuvor exportierten Assessments.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Hinweis:
Update Sets sind in der Helsinki-Version verfügbar und sollten zum Verschieben von Daten von einer Instanz zu einer anderen verwendet werden. Informationen zu Update-Sätzen finden Sie unter System-Update-Sätze .

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass für die Zielinstanz Assessments aktiviert sind.
2. Führen Sie die unter Import data from XML beschriebenen Schritte aus.

Zugehörige Informationen

Eine Bewertung exportieren

Update Sets für Umfragen und Bewertungen verwenden

Verwenden Sie ein Update-Set, um Änderungen an Umfragen und Assessments zu erfassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Prozedur

Erstellen Sie ein Update Set, und verwenden Sie es, um Änderungen an einer Entwicklungsinstanz vorzunehmen.

Hinweis:
Weitere Informationen finden Sie unter System update sets .

Verwenden Sie bei der Entwicklung von Umfragen und Bewertungen ein Update Set, um die Änderungen zu erfassen und von einer Entwicklungsinstanz in eine Produktionsinstanz zu verschieben. Nachdem ein Aktualisierungssatz erstellt und als aktuell markiert wurde, werden alle Aktualisierungen der folgenden Tabellen im Aktualisierungssatz aufgezeichnet.

Die folgenden Tabellen sind jetzt mit dem Update-Set aktiviert und erweitern die Anwendungsdatei:

- Bewertungsmetrikvorlagen [asmt_template]
- Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]
- Bewertungsvorlagendefinitionen [asmt_template_definition]
- Bewertungsmetrikdefinitionen [asmt_metric_definition]: Antwortmöglichkeiten für Umfragefragen
- Zeitplan [sys_trigger]: regelmäßige Aufgaben, die der Umfrage zugeordnet sind
- Bewertungsmetrikkategorien [asmt_metric_category]: Umfragekategorien
- Bewertungsmetriken [asmt_metric]: Umfragefragen
- Bewertungskategoriebenutzer [asmt_m2m_category_user]: Umfragebenutzer
- Auslöserbedingungen [asmt_condition]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Bewertungssignatur erstellen

Eine Unterschrift auf einem Beurteilungsbogen enthält *Erklärungen*, die Anweisungen, eine rechtliche Erklärung oder einen beliebigen Text, den der Empfänger berücksichtigen soll, übermitteln kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können verlangen, dass der Empfänger eine Checkbox auswählt oder eine vollständige Signatur bereitstellt, um die Annahme der Erklärung zu bestätigen, bevor Sie das Formular absenden. Sie können Erklärungen anzeigen, ohne dass eine Signatur erforderlich ist. Eine Bewertungseigenschaft **Authentifizierung für die Benutzersignatur erforderlich** ermöglicht es Ihnen, von Benutzern die Angabe ihres Benutzernamens und Passworts zu verlangen, wenn eine Bewertung eine vollständige Namenssignatur verlangt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Signaturen**an.

   Alle Signaturen im System werden in dieser Liste angezeigt.

2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus und senden Sie es über die Felder in der Tabelle ab.

Bewertungssignaturfelder

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibender Name für diese Signatur
Signaturtyp	Erforderlicher Signaturtyp. Die Auswahlmöglichkeiten sind **Checkbox**, **Vollständiger Name** oder **Nur Erklärung**. Wenn **Nur Erklärung** ausgewählt wird, ist zum Senden des Fragebogens keine Signatur erforderlich. Standardmäßig erfordert das System eine Benutzerauthentifizierung für einen vollständigen Namenseintrag.
Erklärung	Text, der den Empfängern präsentiert werden soll, für den eine Bestätigung erforderlich ist.

Bewertbare Datensätze

Ein bewertbarer Datensatz verknüpft einen Quelldatensatz, den Sie auswerten möchten, beispielsweise den Unternehmensdatensatz für Amazon oder den Benutzerdatensatz für einen Vertriebsmitarbeiter, mit einem Metriktyp, wie z. B. Lieferanten oder Mitarbeiter.

Sie verwenden Assessments, um den bewertbaren Datensatz auszuwerten. Das System generiert bewertbare Datensätze aus den Quelldatensätzen, die mit der Tabelle und den Bedingungen übereinstimmen, die im Formular „Bewertungsmetriktyp“ festgelegt sind. Sie bewerten die bewertbaren Datensätze mit Metrikkategorien und Metriken, die die zu bewertenden Merkmale und Werte definieren. Für Metriktypen mit dem Zeitplantyp **Bei Bedarf** können Sie aus dem bewertbaren Datensatzformular Bedarfsanalysen erstellen. Diese Methode der Assessment-Generierung erleichtert das Erstellen und die Vorschau von kurzen Fragebögen oder das schnelle Ermitteln von Assessment-Ergebnissen für bestimmte bewertbare Datensätze.

Sie können eine Bewertungsbeschreibung einrichten, die Informationen aus mehreren Feldern eines bewertbaren Datensatzes enthält und in mehreren Zeilen angezeigt wird. Dadurch erhält der Benutzer, der die Bewertung durchführt, eine detailliertere und verständlichere Beschreibung der im Bewertungsfragebogen abgefragten Informationen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine mehrzeilige Beschreibung mithilfe von Tabellentiteln, die für die Verwendung eines oder mehrerer Felder der ausgewählten Tabelle definiert werden können.

Zugehörige Informationen

Metriktypen und bewertbare Datensätze

Einen bewertbaren Datensatz anzeigen

Einen bewertbaren Datensatz anzeigen

Zeigen Sie das Formular für den bewertbaren Datensatz an, um die Einstellungen zu bearbeiten und verschiedene Aktionen auszuführen.

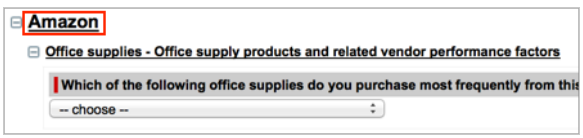
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Bewertbare Datensätze**an.
2. Öffnen Sie einen Datensatz aus der Liste.
   Standardmäßig zeigt die Liste nur bewertbare Datensätze mit den Metriktypen **Aktiv** an.
3. Im Formular „Bewertbare Datensätze“ können Sie Felder bearbeiten und ggf. andere Aktionen ausführen (siehe Tabelle).

Bewertbare Datensätze anzeigen

Feld	Beschreibung
Name	[Schreibgeschützt] Name des bewertbaren Datensatzes basierend auf dem Feld „ Wählen Sie ein Feld als Tabellenanzeigewert “ des Quelldatensatzes aus. Der Name erscheint in Bewertungsfragebögen. 
Quelle	[Schreibgeschützt] Quelldatensatz, mit dem der bewertbare Datensatz verknüpft ist. Die **Quelle** gibt den Tabellennamen und den Anzeigewert des Quelldatensatzes an. Wenn das Feld **Name** beispielsweise der Anzeigewert für die Unternehmenstabelle ist, hat der bewertbare Datensatz für den Unternehmensdatensatz **Amazon** den **Quellen**wert **Unternehmen: Amazon**.
Live-Feed	Aktivieren Sie die Checkbox, um eine Live-Feed-Gruppe für den bewertbaren Datensatz zu erstellen, der in der Bewertungsliste angezeigt wird. Wenn Sie das Kontrollkästchen deaktivieren, nachdem eine Live-Feed-Gruppe erstellt wurde, löscht das System die Live-Feed-Gruppe und alle zugehörigen Nachrichten.
Typ	[Schreibgeschützt] Metriktyp, aus dem der bewertbare Datensatz generiert wurde.
Entscheidungsmatrix	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Ergebnisdaten dieses bewertbaren Datensatzes in Entscheidungsmatrizen desselben Metriktyps anzuzeigen. Entscheidungsmatrizen sind Diagramme, die die Bewertungsergebnisse für mehrere bewertbare Datensätze darstellen. Wenn Sie die Checkbox deaktivieren, wird der bewertbare Datensatz weiterhin in den Standard-Entscheidungsmatrizen angezeigt, wenn Sie auf den Link **Matrix anzeigen** in der Bewertungsliste des bewerteten Datensatzes klicken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Live Feed-Gruppe	[Schreibgeschützt] Live-Feedgruppe für diesen bewertbaren Datensatz. Wenn Sie die Checkbox **Live Feed** auswählen und den Datensatz speichern, füllt das System dieses Feld aus.
Zugehörige Links	
Bewertungsliste anzeigen	Öffnet die Bewertungsliste für den bewertbaren Datensatz.
Zugehörige Listen	
Kategorie	Alle mit dem bewertbaren Datensatz verknüpften Metrikkategorien. Ein bewertbarer Datensatz muss einer zu bewertenden Kategorie zugeordnet werden. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um Kategoriezuordnungen zu bearbeiten oder zu entfernen. Beachten Sie, dass es oft effizienter ist, Kategorien mithilfe des Formulars für die Metrikkategorie mit bewertbaren Datensätzen zu verknüpfen.
Kategoriebenutzer	Alle Entscheidungsträger, die Bewertungsfragebögen zu diesem bewertbaren Datensatz nehmen können. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um Entscheidungsträger anzulegen und zu löschen. Weitere Informationen zu dieser und anderen Methoden zum Erstellen von Entscheidungsträgern finden Sie unter Entscheidungsträger. Diese Themenliste ist nur verfügbar, wenn der zugehörige Metriktyp den Zeitplantyp **Geplant** hat.

Zugehörige Informationen

Metriktypen und bewertbare Datensätze

Bedingung erzwingen, um einen bewertbaren Datensatz zu löschen

Standardmäßig löscht das System bewertbare Datensätze nicht, selbst wenn Sie die Tabelle oder die Bedingungen für den Typ ändern und die vorhandenen bewertbaren Datensätze nicht mehr übereinstimmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das System kann so konfiguriert werden, dass Sie das Löschen von bewertbaren Datensätzen auslösen können, die nicht mit der Typentabelle und den Bedingungen übereinstimmen.

Prozedur

1. Wählen Sie im Formular „Bewertungsmetriktyp“ die Checkbox **Bedingung erzwingen**, um das Löschen vorhandener bewertbarer Datensätze dieses Typs zu aktivieren, die nicht der angegebenen Tabelle oder den angegebenen Bedingungen entsprechen.

   Wenn die Checkbox deaktiviert ist, behält das System vorhandene bewertbare Datensätze dieses Typs bei, selbst wenn sie nicht mit der angegebenen Tabelle und den angegebenen Bedingungen übereinstimmen.

2. Klicken Sie auf **Bewertbare Datensätze generieren**, um alle bewertbaren Datensätze zu löschen, die dem Typ zugeordnet sind und nicht der aktuellen Tabelle und den aktuellen Bedingungen entsprechen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das System löscht bewertbare Datensätze nicht automatisch, auch wenn die Checkbox **Bedingung erzwingen** aktiviert ist. Sie müssen auf **Bewertbare Datensätze generieren** klicken, wobei die Checkbox jedes Mal aktiviert sein muss, wenn das System nicht übereinstimmende bewertbare Datensätze löschen soll.

Zugehörige Informationen

Metriktypen und bewertbare Datensätze

Einen bewertbaren Datensatz löschen

Wenn Sie einen bewertbaren Datensatz löschen, löscht das System alle Entscheidungsträger für den Datensatz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:

Wenn ein Quellsatz gelöscht wird, löscht das System den zugehörigen bewertbaren Datensatz. Um den Quelldatensatz zu löschen, müssen Sie zuerst alle zugehörigen Metrikergebnisse und Kategorienergebnisse löschen.

Prozedur

Den bewertbaren Datensatz löschen:

- Um einen einzelnen Datensatz zu löschen, öffnen Sie den Datensatz und klicken Sie auf **Löschen**.
- Um mehrere Datensätze zu löschen, verwenden Sie die Liste der bewertbaren Datensätze.

Zugehörige Informationen

Metriktypen und bewertbare Datensätze

Fügen Sie im Fragenpool für Bewertungen eine Metrikkategorie und eine Metrik hinzu.

Verwenden Sie die Fragenkategorien (Metrikkategorien) und Fragen (Metriken) wieder, die dem Fragenpool für Bewertungen hinzugefügt wurden. Sie können Metrikkategorien oder Metriken aus dem Fragenpool einer Bewertung oder aus der Bewertung einem Fragenpool hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder assessment_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Fragenbank**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Metrikkategorie“ aus.

Metrikkategorie-Felder

Feld	Beschreibung
Name	Name der Metrikkategorie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Beschreibung der Metrikkategorie.
Metriken gesamt	Die Gesamtzahl der Metriken in der Metrikkategorie. Diese Anzahl wird automatisch aktualisiert, wenn Sie Metriken hinzufügen oder aus der Kategorie entfernen.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Titelleiste, und wählen **Sie Speichern**aus.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Assessment-Metriken“ auf **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder im Formular „Bewertungsmetrik“ aus.
   Weitere Informationen zu Bewertungsmetrikfeldern finden Sie unter .
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Metrikkategorien oder Metriken für eine Bewertung mithilfe des Fragenpools konfigurieren

Verwenden Sie Fragenkategorien (Metrikkategorien) und Fragen (Metriken) aus dem **Fragenbankmodul** beim Erstellen oder Aktualisieren einer Bewertung erneut.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder assessment_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinitionen** > **Typen**an.
2. Öffnen Sie eine Bewertungsdefinition.
3. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einer Bewertung Metrikkategorien aus dem Fragenpool auf der Plattform hinzuzufügen.

   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ auf **New Category from Bank**(Neue Kategorie von Bank).
   Es wird ein Dialogfeld für eine neue Kategorie aus dem Pool mit einer Liste angezeigt, in der alle Metrikkategorien aufgeführt sind, die im Fragenpool hinzugefügt wurden.

   b. Wählen Sie die gewünschten Kategorien aus, und klicken Sie auf **Auswahl hinzufügen**.
   Eine Kopie der Metrikkategorie und der entsprechenden Metriken wird in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ erstellt.

4. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einer Bewertung Metriken aus dem Fragenpool auf der Plattform hinzuzufügen.

   a. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ eine Metrikkategorie-Definition.

   b. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Bewertungsmetriken auf **New Metric from Bank**(Neue Metrik aus Bank).
   Es wird ein Dialogfeld für eine neue Metrik aus dem Pool mit einer Liste der Fragen angezeigt, die im Fragenpool verfügbar sind.

   c. Wählen Sie die erforderlichen Metriken aus, und klicken Sie auf **Auswahl hinzufügen**.
   Eine Kopie der Metrik und der entsprechenden Metrikdefinitionen wird in der zugehörigen Liste „Bewertungsmetriken“ der Kategorie erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um dem Fragenpool eine Metrikkategorie aus einer Bewertung auf der Plattform hinzuzufügen.

   a. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ eine Metrikkategorie-Definition.

   b. Klicken **Sie auf Zu Fragenbank hinzufügen**.
   Es wird eine Kopie der Kategorie zusammen mit ihren Metriken und Metrikdefinitionen im Fragenpool erstellt.

6. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um dem Fragenpool eine Metrik aus einer Bewertung auf der Plattform hinzuzufügen.

   a. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ eine Metrikkategorie-Definition.

   b. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Bewertungsmetriken“ die erforderliche Metrikdefinition.

   c. Klicken **Sie auf Zu Fragenbank hinzufügen**.
   Das Dialogfeld „Zu Fragenpool hinzufügen“ wird angezeigt.

   d. **Wählen Sie im Feld Fragenpool auswählen, dem diese Frage/Metrik hinzugefügt** werden soll eine Metrikkategorie aus, der Sie diese Metrik hinzufügen möchten, und klicken Sie auf **OK**.
   Eine Kopie der Metrik und der entsprechenden Metrikdefinitionen wird für die ausgewählte Kategorie im Fragenpool erstellt.

Eine Bewertung kopieren

Erstellen Sie eine Kopie einer Bewertung mit mindestens einer Kategorie, um den Aufwand im Zusammenhang mit der Erstellung einer weiteren Bewertung mit ähnlichen Daten zu reduzieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Alle zugehörigen Fragen (Typ), Konfigurationen, Kategorien, Metriken, Regeln für die Trennung von Domänen und rollenbasierte Kategorien werden kopiert. Zugewiesene Benutzer, Kategorienbenutzer, Instanzen und Auslöserbedingungen werden nicht kopiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Typen**an.
2. Wählen Sie einen Bewertungsmetriktyp.
3. Klicken Sie in der Titelleiste auf **Kopieren**, oder klicken Sie auf das Menüsymbol, und wählen Sie **Kopieren**aus.

Eine Metrikvorlage erstellen

Erstellen Sie eine Metrikvorlage, um wiederverwendbare Bewertungsskalen für die Auswertung nicht skriptbasierter Metriken zu definieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Vorlagen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Feld **Name** im Formular Bewertungsmetrikvorlage aus.
4. Um Bilder für die Auswahl von Vorlagen zu verwenden, z. B. für Fragen zum Bildmaßstab, wählen Sie **Bild zulassen**.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Klicken Sie unter den **Bewertungsvorlagendefinitionen** auf **Neu**.
   Erstellen Sie eine Vorlagendefinition für jede Antwortoption, die in einer Bewertungsfrage angezeigt werden soll.
7. Füllen Sie folgende Felder aus:
   - **Anzeige:** Geben Sie den Text ein, der als Antwortoption angezeigt werden soll.
   - **Wert:** Geben Sie einen numerischen Wert ein, der größer oder gleich Null ist und der der Antwortoption entsprechen soll. Werte werden bei den Ergebnisberechnungen verwendet.
   - **Ausgewähltes Bild**: Klicken Sie hier, um das Bild hinzuzufügen, das für den ausgewählten Status verwendet werden soll.
   - **Nicht ausgewähltes Bild**: Klicken Sie hier, um das Bild hinzuzufügen, das für den nicht ausgewählten Status verwendet werden soll.

   Wenn Sie Bewertungsfragen anzeigen, die Vorlagen verwenden, werden Antwortmöglichkeiten in der Reihenfolge vom kleinsten zum höchsten Wert angezeigt.

   Tipp:
   Um Verwirrungen bei der Berichterstellung zu vermeiden, sollten keine zwei Vorlagendefinitionen für eine Vorlage denselben Wert haben.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Erstellen Sie eine Bewertungsmetrik für eine Kategorie

Erstellen Sie eine Bewertungsmetrikdefinition

Metrikvorlagen

Metrikvorlagen definieren wiederverwendbare Bewertungsskalen für die Auswertung nicht skriptbasierter Metriken.

Jede Antwortoption auf der Skala wird als Vorlagendefinition definiert, ähnlich einer Metrikdefinition. Die Metrikvorlage mit dem Namen „Zufriedenheit“ enthält beispielsweise die Vorlagendefinitionen: **sehr zufrieden**, **zufrieden**, **neutral**, **unzufrieden** und **sehr unzufrieden**.

Metrikvorlagen sind für Metriken mit dem Datentyp **Vorlage** verfügbar. Die folgenden Metrikvorlagen sind standardmäßig verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardmäßige Metrikvorlagen

Name	Bewertungsvorlagendefinition
Likert 5	Stimme überhaupt nicht zu, stimme nicht zu, neutral, stimme zu, stimme ausdrücklich zu
Zufriedenheit	Sehr unzufrieden, unzufrieden, neutral, zufrieden, sehr zufrieden
Häufigkeit	Nie, selten, manchmal, meistens, ständig
Betrag	Keine, wenige oder wenig, durchschnittlich, viele, ziemlich viel
Größe	Sehr klein, klein, durchschnittlich, groß, sehr groß
Qualität	Sehr schlecht, schlecht, durchschnittlich, gut, sehr gut
Komplexität	Sehr komplex, komplex, moderat, einfach, sehr einfach

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Erstellen Sie eine Bewertungsmetrikdefinition

Den Mindest- und Höchstwert einer Metrik aktualisieren, um eine Vorlage abzugleichen

Für eine korrekte Berechnung der Bewertungsergebnisse müssen die Min- und Max-Werte einer Metrik, die eine Vorlage verwendet, dem kleinsten bzw. größten Vorlagendefinitionswert entsprechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das System setzt die Felder **Min** und **Max** automatisch, wenn Sie eine Metrik des Datentyps „Vorlage“ basierend auf den Vorlagendefinitionswerten erstellen. Das System aktualisiert diese Felder jedoch nicht für vorhandene Metriken, wenn Sie zu einer Vorlage eine neue Vorlagendefinition hinzufügen oder den Wert einer vorhandenen Vorlagendefinition aktualisieren. Wenn der neue Wert unter dem Mindestwert aller Metriken, die die Vorlage verwenden, oder über dem Maximalwert liegt, aktualisieren Sie die Metriken entsprechend.

So bearbeiten Sie die Mindest- und Höchstwerte für eine Frage mit dem Datentyp „Vorlage“:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Metriken**an.
2. Konfigurieren Sie das Konfigurieren Sie das Listenlayout so, dass die Spalten „ **Min**.“ und „ **Max**.“ angezeigt werden.
3. Führen Sie die folgenden Listenfilterbedingungen aus: [Vorlage] [ist] [<select the template you updated>]
4. Stellen Sie sicher, dass die Mindest- und Höchstwerte mit dem kleinsten und größten Vorlagendefinitionswert für die ausgewählte Vorlage übereinstimmen.

   Wenn die Werte nicht übereinstimmen, bearbeiten Sie Min und Max direkt in der Liste.

Hinweis:
Wenn der Datentyp „Vorlage“ lautet, verhindert eine UI-Richtlinie die Bearbeitung von Min und Max aus dem Formular.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Erstellen Sie eine Bewertungsmetrik für eine Kategorie

Erstellen Sie eine Bewertungsmetrikdefinition

Kategorienbenutzer und Stakeholder

Benutzer, die an Assessments teilnehmen, sind Personen in Ihrer Organisation, die über besondere Kenntnisse der Assessment-Kategorien und der zu bewertenden Datensätze verfügen.

Eine Person, die qualifiziert ist, Bewertungsfragen aus Metriken einer bestimmten Kategorie zu beantworten, wird zu einem Kategorienbenutzer, wenn sie dieser Kategorie zugeordnet wird. Ein Kategorienbenutzer wird dann zu einem Entscheidungsträger, wenn er einem bestimmten bewertbaren Datensatz zugeordnet wird.

Das System ermittelt, welche bewertbaren Datensätze und Fragen ein Benutzer erhält, indem er die Metrikkategorien und bewertbaren Datensätze betrachtet, für die diese Benutzer Entscheidungsträger sind. Assessment-Administratoren können Kategorienbenutzer und Entscheidungsträger erstellen und verwalten.

Hinweis:
Kategorienbenutzer und Entscheidungsträger werden nur für geplante Assessments verwendet.

Kategoriebenutzer

Kategorienbenutzer sind Benutzer, die möglicherweise Assessment-Fragen zu einer bestimmten Metrikkategorie für geplante Assessments beantworten können. Kategorienbenutzer sollten über besondere Kenntnisse der Kategorien und der in diesen Kategorien enthaltenen Metriken verfügen. Ein Kategorienbenutzer wird zum Entscheidungsträger, wenn er einem bewertbaren Datensatz zugeordnet wird. Erstellen Sie mindestens einen Kategorienbenutzer für jede Kategorie, die Sie für Bewertungsfragebögen verwenden möchten. Wenn die Kategorie nur geskriptete Metrikenenthält, sind keine Kategoriebenutzer erforderlich.

Entscheidungsträger

Ein Entscheidungsträger ist ein Kategorienbenutzer mit bestimmten Produkt- oder Service-Kenntnissen, der einem bewertbaren Datensatz zugeordnet ist. Ein Entscheidungsträger ist mit dem bewertbaren Datensatz und allen Metriken einer bestimmten Kategorie vertraut. Ein Benutzer der gleichen Kategorie kann mit mehreren bewertbaren Datensätzen verknüpft werden. In diesem Fall erstellt das System für jede Zuordnung einen Entscheidungsträger-Datensatz.

Es gibt mehrere Möglichkeiten für das Anlegen von Entscheidungsträgern:

- Konfigurieren Sie das System so, dass Entscheidungsträger automatisch erstellt werden.
- Ordnen Sie mehrere Kategorienbenutzer mehreren bewertbaren Datensätzen zu.
- Ordnen Sie mehrere Kategorienbenutzer einem bewertbaren Datensatz zu.
- Ordnen Sie einen Kategorienbenutzer einem bewertbaren Datensatz zu.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie die gewünschten Zuordnungen von Benutzern und bewertbaren Datensätzen für Kategorien festlegen, bevor Sie versuchen, Stakeholder zu erstellen.

Zugehörige Informationen

Einen Kategoriebenutzer erstellen

Mehrere Kategoriebenutzer mehreren bewertbaren Datensätzen zuordnen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mehrere Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Einen Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Einen Stakeholder für mehrere bewertbare Datensätze löschen

Einen Stakeholder für einen bewertbaren Datensatz löschen

Einen Kategoriebenutzer erstellen

Erstellen Sie Kategorienbenutzer, indem Sie Benutzer im System Metrikkategorien zuordnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie Kategorienbenutzer erstellen, wählen Sie fachkundige Benutzer aus, die Fragen aus dieser Kategorie beantworten können. Ein Einkäufer ist beispielsweise ein guter Kategoriebenutzer für Metriken, die die Rabattpraktiken eines Lieferanten bewerten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinitionen** > **Kategorien**an.
2. Öffnen Sie einen Kategoriedatensatz

> **Hinweis:**
> Die Kategorie muss einem Metriktyp zugeordnet sein, im dem der **Zeitplantyp** auf **Geplant** gesetzt ist.

3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Benutzer** auf **Bearbeiten**.
4. Wählen Sie die entsprechenden Benutzer für diese Kategorie aus.

Zugehörige Informationen

Kategorienbenutzer und Stakeholder

Mehrere Kategoriebenutzer mehreren bewertbaren Datensätzen zuordnen

Mehrere Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Einen Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Einen Stakeholder für mehrere bewertbare Datensätze löschen

Einen Stakeholder für einen bewertbaren Datensatz löschen

Stakeholder automatisch erstellen

Sie können das System so konfigurieren, dass Entscheidungsträger automatisch aus allen Kategorienbenutzern und bewertbaren Datensätzen erstellt werden, indem Sie die Checkbox **Entscheidungsträger erstellen** auf dem Formular „Metrikkategorie“ verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie der Kategorie einen Benutzer zuordnen, macht das System den Benutzer der resultierenden Kategorie zu einem Entscheidungsträger für alle bewertbaren Datensätze, die der Kategorie zugeordnet sind. Wenn Sie der Kategorie einen neuen bewertbaren Datensatz zuordnen, macht das System alle Benutzer der Kategorie zu

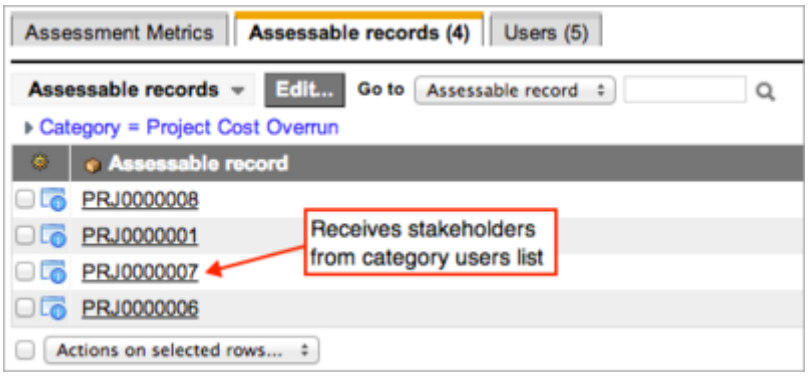
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Entscheidungsträgern für diesen Datensatz, wenn sie nicht bereits Entscheidungsträger sind.

Hinweis:
Verwenden Sie die Checkbox **Entscheidungsträger erstellen** mit Vorsicht. Sie könnten mit mehr Entscheidungsträgern als gewünscht und einer großen Menge unnötiger Bewertungsdaten konfrontiert werden. Die automatische Erstellung von Stakeholdern eignet sich am besten für Bewertungsimplementierungen, in denen Kategorienbenutzer über alle oder die meisten bewertbaren Datensätze jeder Kategorie Bescheid wissen.

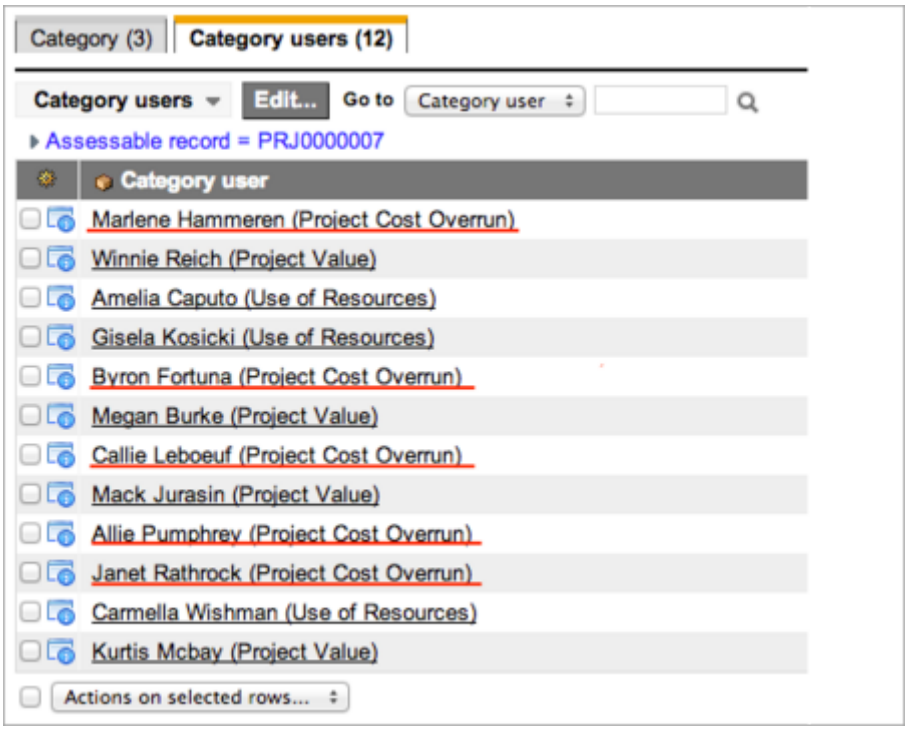
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Kategorien**an.
2. Wählen Sie eine Kategorie aus.
3. Ordnen Sie Kategorienbenutzer und bewertbare Datensätze der Kategorie zu.
4. Wählen Sie die Checkbox **Entscheidungsträger erstellen**.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Alle Kategorienbenutzer sind allen bewertbaren Datensätzen als Entscheidungsträger zugeordnet.
6. Klicken sie in der zugehörigen Liste **Bewertbare Datensätze** auf **Bearbeiten**.
7. Ordnen Sie der Kategorie einen bewertbaren Datensatz mit dem Slushbucket zu.



8. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Das System macht alle Kategoriebenutzer zu Entscheidungsträgern für den neuen bewertbaren Datensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



9. Löschen Sie die Stakeholder nach Bedarf.

Zugehörige Informationen

Kategorienbenutzer und Stakeholder

Einen Kategoriebenutzer erstellen

Mehrere Kategoriebenutzer mehreren bewertbaren Datensätzen zuordnen

Mehrere Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Einen Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Einen Stakeholder für mehrere bewertbare Datensätze löschen

Einen Stakeholder für einen bewertbaren Datensatz löschen

Mehrere Kategoriebenutzer mehreren bewertbaren Datensätzen zuordnen

Der Helfer für die Entscheidungsträgerliste im Modul „Entscheidungsträger erstellen“ ist der effizienteste Weg, um mehrere Benutzer einer Kategorie mehreren bewertbaren Datensätzen in einer einzigen Schnittstelle zuzuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Kategoriebenutzer jeweils aus einer Kategorie auswählen.

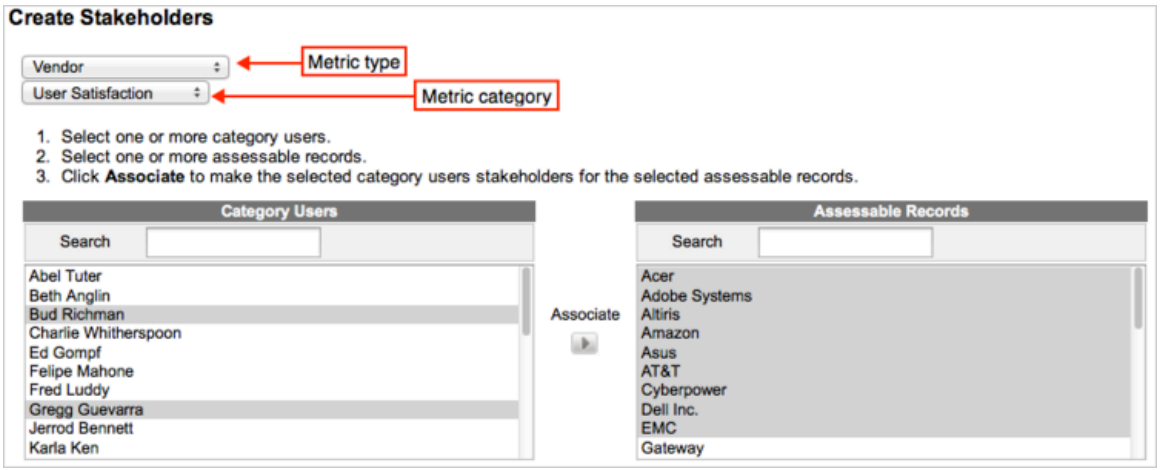
Hinweis:
Sie können Stakeholder nicht mit dem Listenhelfer bearbeiten oder löschen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Erweitert** > **Stakeholder ergänzen**an.
Der Listenhelfer für Stakeholder wird angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



2. Wählen Sie einen Metriktyp aus der Liste der verfügbaren Typen aus.

> **Hinweis:**
> Es sind nur Metriktypen für geplante Assessments verfügbar. On-Demand-Assessments verwenden keine Kategorienbenutzer oder Entscheidungsträger.

3. Wählen Sie eine Kategorie aus der Liste der verfügbaren Kategorien aus.

> **Hinweis:**
> Es sind nur Kategorien innerhalb des ausgewählten Metriktyps verfügbar.

Das System füllt die Listen **Kategoriebenutzer** und **Bewertbare Datensätze** mit Kategoriebenutzern und bewertbaren Datensätzen, die der ausgewählten Kategorie zugeordnet sind.

4. Wählen Sie einen oder mehrere Kategorienbenutzer aus der Liste **Kategoriebenutzer** aus.

5. Wählen Sie einen oder mehrere bewertbare Datensätze aus der Liste **Bewertbare Datensätze** aus.

6. Klicken Sie auf den Pfeil **Zuordnen** zwischen den Listen, um die Zuordnung abzuschließen.
Eine Meldung über dem Listenhelfer weist Sie darauf hin, dass die ausgewählten Kategoriebenutzer nun Stakeholder für die ausgewählten bewertbaren Datensätze sind.

Zugehörige Informationen

Kategorienbenutzer und Stakeholder

Einen Kategoriebenutzer erstellen

Mehrere Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Einen Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Einen Stakeholder für mehrere bewertbare Datensätze löschen

Einen Stakeholder für einen bewertbaren Datensatz löschen

Einen Stakeholder für mehrere bewertbare Datensätze löschen

Sie können Entscheidungsträger für mehrere bewertbare Datensätze löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Erweitert** > **Bewertungs-Stakeholder**an.
2. Sortieren Sie je nach der gewünschten Perspektive die Liste nach **Bewertbarer Datensatz** oder **Kategoriebenutzer**.
3. Aktivieren Sie die Checkbox für jeden Entscheidungsträger, den Sie löschen möchten.
4. Wählen Sie **Löschen** in der Wahlliste **Aktionen**.
5. Klicken Sie auf **OK**, um die Aktion zu bestätigen.
   Das System löscht die Stakeholder.

Zugehörige Informationen

Kategorienbenutzer und Stakeholder

Einen Kategoriebenutzer erstellen

Mehrere Kategoriebenutzer mehreren bewertbaren Datensätzen zuordnen

Mehrere Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Einen Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Einen Stakeholder für einen bewertbaren Datensatz löschen

Einen Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Erstellen Sie einen einzelnen Stakeholder mithilfe der Liste im Modul Bewertungs-Stakeholder.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

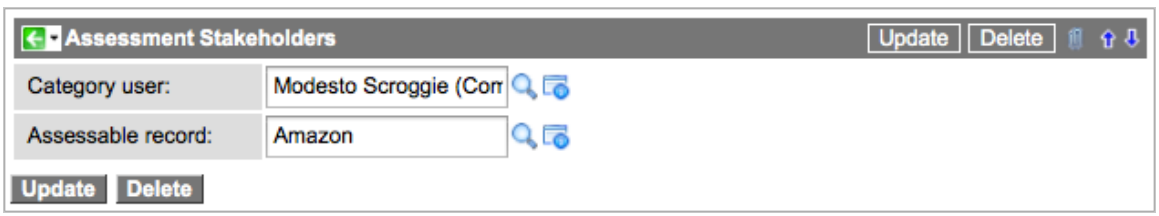
Ordnen Sie einen beliebigen Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Erweitert** > **Bewertungs-Stakeholder**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular „Assessment-Entscheidungsträger“ folgende Felder aus:
   - **Kategoriebenutzer**: Wählen Sie einen Kategoriebenutzer aus.
   - **Bewertbarer Datensatz**: Wählen Sie einen bewertbaren Datensatz aus.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Der ausgewählte Kategoriebenutzer wird zum Entscheidungsträger für den ausgewählten bewertbaren Datensatz. Um die Zuordnung zu überprüfen, navigieren Sie zu dem bewertbaren Datensatz und beachten Sie, dass sich der ausgewählte Kategoriebenutzer in der zugehörigen Liste „Kategoriebenutzer“ befindet.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Erstellen Sie keine Stakeholder aus Kategoriebenutzern und bewertbaren Datensätzen verschiedener Metriktypen.

Zugehörige Informationen

Kategorienbenutzer und Stakeholder

Einen Kategoriebenutzer erstellen

Mehrere Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Mehrere Kategoriebenutzer mehreren bewertbaren Datensätzen zuordnen

Einen Stakeholder für mehrere bewertbare Datensätze löschen

Einen Stakeholder für einen bewertbaren Datensatz löschen

Mehrere Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

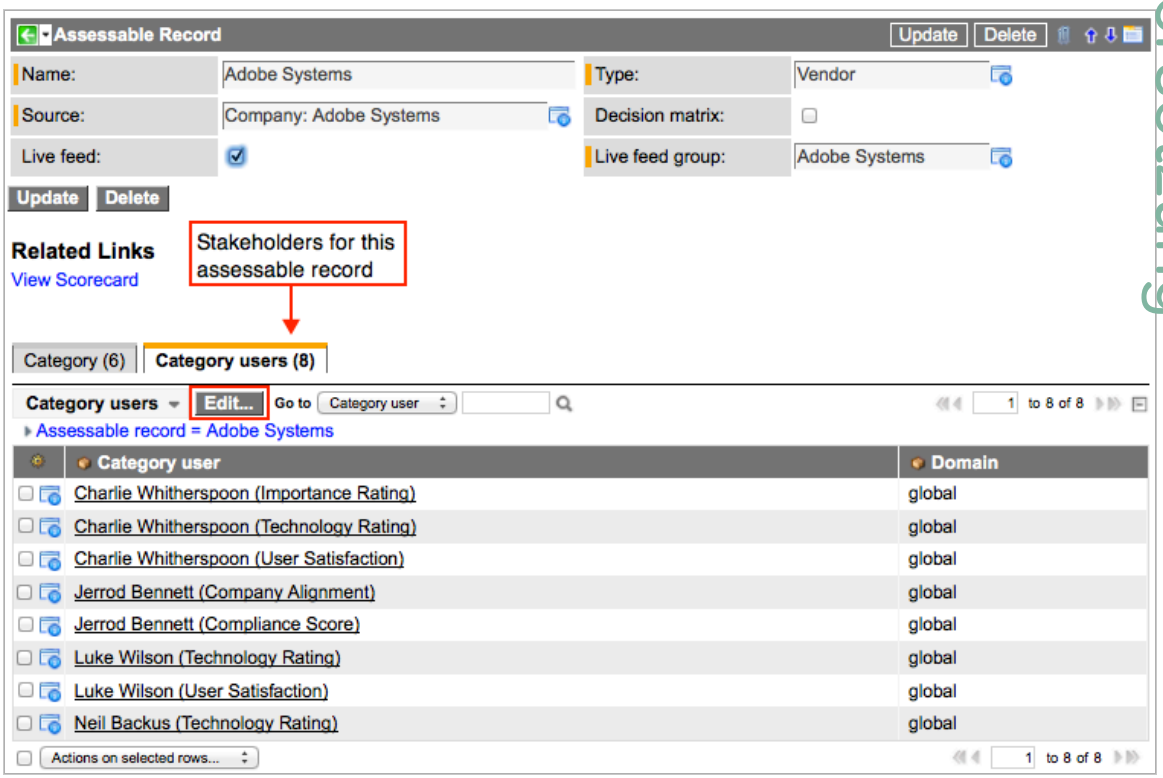
Erstellen Sie im Formular „Bewertbarer Datensatz“ mehrere Stakeholder für einen einzelnen bewertbaren Datensatz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Stakeholder im Formular auch bearbeiten oder daraus löschen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Bewertbare Datensätze**an.
2. Öffnen Sie einen Datensatz aus der Liste.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Kategoriebenutzer** auf **Bearbeiten**.
   Diese Kategoriebenutzer sind die Entscheidungsträger für diesen bewertbaren Datensatz.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Fügen Sie Kategorieanwender hinzu, um Stakeholder zu erstellen, oder entfernen Sie Kategorieanwender, um Stakeholder zu löschen.
   Das System zeigt nur Kategoriebenutzer für Kategorien an, die dem bewertbaren Datensatz zugeordnet sind. Wenn beispielsweise ein bewertbarer Datensatz nur den Kategorien „Compliance-Bewertung“ und „Supportbewertung“ zugeordnet ist, werden Benutzer der Kategorie Benutzerzufriedenheit nicht aufgelistet.

Zugehörige Informationen

Kategorienbenutzer und Stakeholder

Einen Kategoriebenutzer erstellen

Mehrere Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Einen Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Einen Stakeholder für mehrere bewertbare Datensätze löschen

Einen Stakeholder für einen bewertbaren Datensatz löschen

Einen Stakeholder für einen bewertbaren Datensatz löschen

Sie können Entscheidungsträger für einen bewertbaren Datensatz löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Bewertbare Datensätze**an.
2. Öffnen Sie einen bewertbaren Datensatz.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Kategoriebenutzer** die Checkbox für alle Entscheidungsträger, die Sie löschen möchten.
4. Wählen Sie **Löschen** in der Wahlliste **Aktionen**.
5. Klicken Sie auf **OK**, um die Aktion zu bestätigen.
   Das System löscht die Stakeholder.

Zugehörige Informationen

Kategorienbenutzer und Stakeholder

Einen Kategoriebenutzer erstellen

Mehrere Kategoriebenutzer mehreren bewertbaren Datensätzen zuordnen

Mehrere Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Einen Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Einen Stakeholder für mehrere bewertbare Datensätze löschen

On-Demand-Bewertungen

On-Demand-Assessments können für Metriktypen mit dem Feld *Zeitplantyp*, das auf *Bei Bedarf* gesetzt ist, erstellt werden.

Damit das System On-Demand-Assessments ordnungsgemäß generiert, muss der Metriktyp aktiv und veröffentlicht sein. Der Metriktyp muss auch mindestens einer Metrikkategorie zugeordnet sein. Diese Metrikkategorie muss einem oder mehreren der folgenden Elemente zugeordnet sein:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Bewertbarer Datensatz
- Metrik

Standardmäßig kann ein Bewertungsadministrator eine On-Demand-Bewertung für einen bewertbaren Datensatz oder mehrere bewertbare Datensätze erstellen.

Zugehörige Informationen

Bewertungsgenerierung

Geplante Bewertungen

Eine On-Demand-Bewertung für mehrere bewertbare Datensätze erstellen

Eine Bewertungsinstanz anzeigen

Bewertungsdaten bereinigen

Eine On-Demand-Bewertung erstellen

Machen Sie sich mithilfe von On-Demand-Assessments mit dem grundlegenden Bewertungsprozess vertraut und testen Sie Ihre Fragebögen mit minimaler Konfiguration.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wählen Sie den *Bewertbaren Datensatz*, um die Kategorien und Fragen zu evaluieren und zu erstellen, und ordnen Sie dann einem Benutzer im System ein Assessment zu. Vorkonfigurierte *Entscheidungsträger* werden nicht für On-Demand-Assessments verwendet.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Metriktyp und setzen Sie den **Zeitplantyp** auf **Bei Bedarf**, um das Testen Ihrer Assessment-Konfiguration zu ermöglichen.
2. Erstellen Sie die bewertbaren Datensätze für den von Ihnen erstellen Metriktyp.
3. Erstellen Sie die Metrikkategorien, die für das Evaluieren der bewertbaren Datensätze erforderlich sind.
4. Erstellen Sie für jede Kategorie eine oder mehrere Assessment-Fragen oder Metriken.
5. Veröffentlichen Sie das Assessment.
6. Führen Sie ein On-Demand-Assessment durch, um Ihre Kategorien und Metriken zu testen.
7. Analysieren Sie die Bewertungsergebnisse in einer Bewertungsliste für die Bewertung oder Entscheidungsmatrix.

Zugehörige Informationen

Bewertungen

Eine On-Demand-Bewertung für einen bewertbaren Datensatz erstellen

Wenn Sie ein On-Demand-Assessment aus dem Formular „Bewertbarer Datensatz“ erstellen, enthält die resultierende Bewertung Fragen aus den Kategorien, die dem bewertbaren Datensatz zugeordnet sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Veröffentlichen Sie das Assessment.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Bewertbare Datensätze**an.
2. Öffnen Sie einen bewertbaren Datensatz, der einem Metriktyp zugeordnet ist, für den der Zeitplantyp **Bei Bedarf** lautet.
3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Bewertung Benutzern zuzuweisen, die auf der **Registerkarte** Beurteiler der Bewertung konfiguriert sind, und anderen angegebenen Benutzern.
   a. Klicken Sie im Formular „Assessment-Metriktyp“ auf **Assessment zuweisen**.
   b. Wählen Sie einen Benutzer aus der Liste „Letzter Assessor“ aus, oder wählen Sie einen anderen Benutzer aus.
   c. Klicken Sie auf **OK**.
4. Um die Bewertung Benutzern zuzuweisen, die auf der Registerkarte Beurteiler der Bewertung konfiguriert sind, **klicken** Sie auf An Beurteiler **zuweisen**.

Ergebnisse

Das System generiert eine Bewertungsinstanz, die den ausgewählten Benutzern zugewiesen ist.

Zugehörige Informationen

Bewertungsgenerierung

Geplante Bewertungen

Bewertungsdaten bereinigen

Eine On-Demand-Bewertung für mehrere bewertbare Datensätze erstellen

Wenn Sie aus dem Formular „Assessment-Metriktyp“ ein On-Demand-Assessment generieren, enthält das resultierende Assessment Fragen aus allen Kategorien, die mit bewertbaren Datensätzen für den Metriktyp verknüpft sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Veröffentlichen Sie das Assessment.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn beispielsweise 15 bewertbare Datensätze zu mindestens einer Kategorie mit Bewertungsmetriken zugeordnet sind, enthält die Bewertung Fragen für alle 15 bewertbaren Datensätze.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Typen**an.
2. Öffnen Sie einen Metriktyp mit dem Zeitplantyp **Bei Bedarf**.
3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Bewertung Benutzern zuzuweisen, die auf der **Registerkarte** Beurteiler der Bewertung konfiguriert sind, und anderen angegebenen Benutzern.
   a. Klicken Sie im Formular „Assessment-Metriktyp“ auf **Assessment zuweisen**.
   b. Wählen Sie einen Benutzer aus der Liste „Letzter Assessor“ aus, oder wählen Sie einen anderen Benutzer aus.
   c. Klicken Sie auf **OK**.
4. Um die Bewertung Benutzern zuzuweisen, die auf der Registerkarte Beurteiler der Bewertung konfiguriert sind, **klicken** Sie auf An Beurteiler **zuweisen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Das System generiert eine Bewertungsinstanz, die den ausgewählten Benutzern zugewiesen ist.

Zugehörige Informationen

Bewertungsgenerierung

Eine geplante Bewertung manuell generieren

Bewertungsgruppen

Bewertungsdaten bereinigen

Eine Bewertung mit der On-Demand-API generieren

Die Schaltflächen „Assessment zuweisen“ rufen eine API auf, um On-Demand-Assessments zu generieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Um eine Bewertung zu generieren, rufen Sie die AssessmentCreation-API aus einem beliebigen Skript im System auf, z. B. aus einer Geschäftsregel oder einem Client-Skript.
2. Verwenden Sie die sys_ids dieser Elemente:
   - Ein bewertbarer Datensatz zum Evaluieren. Der bewertbare Datensatz muss einem On-Demand-Typ und mindestens einer Kategorie zugeordnet sein, die nicht geskriptete Metriken enthält.
   - Ein oder mehrere Benutzer, die die Bewertung durchführen sollen. Die API generiert für jeden Benutzer einen Fragebogen zum angegebenen bewertbaren Datensatz.

Zugehörige Informationen

Bewertungsgenerierung

Geplante Bewertungen

Eine geplante Bewertung manuell generieren

Eine Lieferantentyp-Bewertung manuell generieren

Einen Zeitplan für die Bewertungserstellung festlegen

Assessment-Instanzen

Eine Bewertungsinstanz anzeigen

Bewertungsdaten bereinigen

Geplante Bewertungen

Das System generiert eine eindeutige regelmäßige Aufgabe für jeden Metriktyp, bei dem das Feld **Zeitplantyp** auf **Geplant** gesetzt ist.

Das System generiert eine eindeutige regelmäßige Aufgabe für jeden Metriktyp, bei dem das Feld **Zeitplantyp** auf **Geplant** gesetzt ist. Jede regelmäßige Aufgabe generiert Assessment-Komponenten für den zugehörigen Metriktyp. Standardmäßig wird die regelmäßige Aufgabe ausgeführt, wenn ein Administrator ihn manuell ausführt. Administratoren können jedoch einen Zeitplan für die automatische Erstellung von Assessments festlegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Damit das System geplante Assessments ordnungsgemäß generiert, muss der Metriktyp aktiv und veröffentlicht sein. Der Metriktyp muss auch mindestens einer Metrikkategorie zugeordnet sein. Diese Metrikkategorie muss einem oder mehreren der folgenden Elemente zugeordnet sein:

- Bewertbarer Datensatz
- Entscheidungsträger, der einem der bewertbaren Datensätze zugeordnet ist
- Metrik

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Eine Bewertung planen

Nachdem Sie Ihre Fragebögen mit On-Demand-Assessments ausgewertet haben, bearbeiten Sie bei Bedarf die Kategorien und Metriken, setzen Sie den Datensatz des Metriktyps zurück und wählen Sie die Benutzer aus, die für die Bewertung der bewertbaren Datensätze qualifiziert sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Prozedur

1. Öffnen Sie den von Ihnen erstellten Metriktyp On-Demand-Assessment und setzen den **Zeitplantyp** auf **Geplant**.
2. Stellen Sie sicher, dass die Kategorien und Metriken, die Sie für das On-Demand-Assessment erstellt haben, korrekt sind.
3. Erstellen Sie Kategoriebenutzer, die über spezielle Kenntnisse Ihrer Kategorien verfügen.
4. Erstellen Sie Entscheidungsträger durch Zuordnen von Kategoriebenutzern zu bestimmten bewertbaren Datensätzen.
5. Legen Sie einen Zeitplan zur automatischen Assessment-Generierung dest oder generieren Sie das Assessment manuell.

   Hinweis:
   Dieses Verfahren muss von einem Systemadministrator ausgeführt werden.

6. Konfigurieren Sie die E-Mail-Benachrichtigungen, um Benutzer an die ihnen zugewiesenen Assessments zu erinnern und den Vorgesetzten zu berichten, wenn ein Mitarbeiter eine Assessment-Frist verfehlt.
7. Analysieren Sie die Bewertungsergebnisse in einer Bewertungsliste für die Bewertung oder Entscheidungsmatrix.

Zugehörige Informationen

Bewertungen

Zeitplantypen

Sie können Assessments für vorkonfigurierte Benutzer planen oder bei Bedarf an jeden Benutzer senden.

Für On-Demand-Assessments sind weniger Setup-Vorgänge erforderlich. Geplante Assessments definieren Benutzer oder Entscheidungsträger, die über spezifische Kenntnisse über die zu bewertenden Datensätze verfügen und automatisch in regelmäßigen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abständen Assessment-Fragebögen an diese Benutzer senden. Am besten konfigurieren Sie zunächst ein On-Demand-Assessment, um sich mit dem Prozess vertraut zu machen und Ihre Fragebögen zu testen. Wenn Sie mit Ihren Kategorien und Fragen zufrieden sind, konfigurieren Sie sie für ein geplantes Assessment neu. Diese Konfigurationspfade sind für beide Assessment-Typen am einfachsten. Weitere Informationen zu Definitionen der in diesen Verfahren verwendeten Begriffe finden Sie unter Schlüsselbegriffe.

Zugehörige Informationen

Bewertungen

Einen Zeitplan für die Bewertungserstellung festlegen

Sie können Zeitpläne für die Erstellung von Assessments festlegen. Sie müssen einen Zeitplan für jeden Metriktyp einzeln festlegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Typen**an.
2. Öffnen Sie den entsprechenden Metriktypdatensatz.
3. Klicken Sie auf das Referenzsymbol neben dem Feld **Regelmäßige Aufgabe**, um den Datensatz des Zeitplanelements zu öffnen.
4. Lokalisieren Sie das Feld **Auslösertyp** und legen Sie einen wiederkehrenden Zeitplan für die regelmäßige Aufgabe fest.

   Wenn Sie beispielsweise jeden Monat Assessment-Komponenten erstellen möchten, wählen Sie den Auslösertyp **Intervall** oder **Wiederholen** und geben Sie einen **Wiederholen**-Wert von 30 Tagen ein. Wählen Sie alternativ **Tag im Monat** und geben Sie eine Laufzeit und einen Lauftag des Monats an.

   Die optimale Häufigkeit der Assessment-Generierung ist subjektiv. Berücksichtigen Sie beim Festlegen des Zeitplans die Anzahl der zu bewertenden Datensätze, wie oft in Ihrem Unternehmen aktualisierte Bewertungsergebnisse erforderlich sind, den Zeit- und Arbeitsaufwand, den die Benutzer zum Abschließen der Bewertung benötigen, sowie andere relevante Faktoren.

Einen Metriktyp veröffentlichen

Bevor Assessments generiert werden können, muss ein Assessment-Administrator den zugehörigen Metriktyp veröffentlichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Feld **Zustand** im Formular „Assessment-Metriktyp“ gibt an, ob der Typ veröffentlicht wird. Der Standardzustand ist **Entwurf**, wodurch das System keine Assessments generieren kann.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Typen**an.
2. Öffnen Sie einen Metrikdatensatz und klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Schaltfläche **Veröffentlichen** ist nur verfügbar, wenn der Status **Entwurf** und dem Typ mindestens eine Metrik zugeordnet ist.

Hinweis:
Ein Metriktyp kann nach dessen Veröffentlichung nicht in den Zustand **Entwurf** zurückversetzt werden.

Eine geplante Bewertung manuell generieren

Administratoren können geplante Prüfungen manuell generieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie diese Option beispielsweise, wenn Sie einen Zeitplan festgelegt haben, jedoch vor dem nächsten geplanten Ausführungsdatum Bewertungen generieren möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Typen**an.
2. Öffnen Sie den entsprechenden Metriktypdatensatz.
3. Klicken Sie auf **Assessments generieren**, um die regelmäßige Aufgabe sofort auszulösen.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie auf **Assessments generieren** und nicht auf **Bewertbare Datensätze generieren** klicken.

Eine Lieferantentyp-Bewertung manuell generieren

Die Funktion „Vendor Performance“ bietet eine direkte Methode zum Erstellen von Assessments für den Metriktyp „Lieferant“.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lieferanten-Performance** > **Administrator** > **Bewertungen generieren**an.
2. Klicken Sie **Assessments generieren**, um die regelmäßige Aufgabe für den **Lieferanten**-Typ auszuführen.

Bewertungsdaten bereinigen

Der Assessment-Prozess generiert eine beträchtliche Menge an Daten, von denen einige nach kurzer Zeit nicht mehr von Nutzen sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Bewertungsprozess generiert eine beträchtliche Menge an Daten, von denen einige nach kurzer Zeit nicht mehr von Nutzen sind. Zu den Bewertungen gehört eine regelmäßige Aufgabe namens `Remove Old Assessment Data`, die nur Administratoren zur Verfügung steht. Die regelmäßige Aufgabe entfernt diese Elemente, wenn sie älter als ein Jahr sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Assessment-Instanzfragen
- Assessment-Instanzen
- Metrikergebnisse

Standardmäßig wird die regelmäßige Aufgabe manuell ausgeführt. Administratoren können die regelmäßige Aufgabe so konfigurieren, dass sie automatisch nach einem wiederkehrenden Zeitplan ausgeführt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemzeitplaner** > **Geplante Jobs** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz **Alte Assessment-Daten löschen**.
3. Setzen Sie im Formular „Zeitplanelement“ das Feld **Auslösertyp**, um die regelmäßige Aufgabe nach einem wiederkehrenden Zeitplan auszuführen.

   Es wird empfohlen, die regelmäßige Aufgabe wöchentlich oder monatlich auszuführen.
4. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Jetzt ausführen**, um die regelmäßige Aufgabe auszuführen.

Assessment-Instanzen

Eine Assessment-Instanz ist ein Vorkommen eines Fragebogens, der einem Benutzer zugeordnet ist.

Das System generiert Assessment-Instanzen nur, wenn die erforderlichen Bedingungen, wie in Geplante Assessments und On-Demand-Assessments beschrieben, erfüllt sind und es in mindestens einer Kategorie nicht geskriptete Metriken gibt.

Wenn das System geplante Assessments für einen Metriktyp generiert, enthält jede Assessment-Instanz Fragen zu bewertbaren Datensätzen und Kategorien, die sich auf den Entscheidungsträger beziehen, dem er zugeordnet ist.

Beispiel:

Erinnern Sie sich daran, dass einem Benutzerdatensatz mehrere Entscheidungsträger-Datensätze zugeordnet sein können. Minh Leclare ist ein Entscheidungsträger für diese Elemente im Zusammenhang mit dem Metriktyp **Lieferant**:

Bewertbare Datensätze

Bewertbarer Datensatz	Kategorie
Amazon	Benutzerzufriedenheit
Acme	Benutzerzufriedenheit
Acme	Zuverlässigkeit
Cisco	Zuverlässigkeit

Wenn das System eine geplante Bewertung generiert, wird Minh einer Bewertungsinstanz zugewiesen, um Amazon, Acme und Cisco zu bewerten, indem er als Stakeholder Fragen aus den Kategorien beantwortet. Angenommen, es gibt drei Fragen in der Kategorie „Kundenzufriedenheit“ und sechs Fragen in Bezug auf Zuverlässigkeit. Minhs Fragebogen enthält drei Fragen zu Amazon, neun Fragen zu Acme und sechs Fragen zu Cisco.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn das System ein On-Demand-Assessment für einen bestimmten bewertbaren Datensatz generiert, enthält die Assessment-Instanz Fragen zu diesem bewertbaren Datensatz und allen zugehörigen Kategorien. Wenn das System eine On-Demand-Bewertung für einen Metriktyp generiert, enthält die Bewertungsinstanz Fragen zu allen bewertbaren Datensätzen dieses Metriktyps und den zugehörigen Kategorien.

Eine Bewertungsinstanz anzeigen

Eine Assessment-Instanz ist ein Vorkommen eines Fragebogens, der einem Benutzer zugeordnet ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Umfrage_admin, Assessment_Administrator oder Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Bewertungsinstanzen**an.
   Je nach Status der Instanzen stehen folgende Untermodule zur Verfügung:
   - **Für Entnahme freigegeben**: Zeigt Assessment-Instanzen an, die vom Benutzer erstellt werden können. Standardmäßig werden diese Instanzen in aufsteigender Reihenfolge nach dem Feld **Nummer** sortiert.
   - **In Bearbeitung**: Zeigt laufende Assessment-Instanzen an. Standardmäßig werden diese Instanzen in aufsteigender Reihenfolge nach dem Feld **Nummer** sortiert.
   - **Abgeschlossen**: Zeigt die Assessment-Instanzen an, die abgeschlossen sind. Standardmäßig sind diese Instanzen in absteigender Reihenfolge nach dem Feld **Durchgeführt am** sortiert.
   - **Abgebrochen**: Zeigt die abgebrochenen Assessment-Instanzen an. Standardmäßig werden diese Instanzen in aufsteigender Reihenfolge nach dem Feld **Nummer** sortiert.
   - **Alle**: Zeigt Assessment-Instanzen in allen Zuständen an. Standardmäßig werden diese Instanzen in aufsteigender Reihenfolge nach dem Feld **Nummer** sortiert.
2. Öffnen Sie den Datensatz aus dem erforderlichen Untermodul, indem Sie auf eine Bewertungsinstanznummer klicken.

   Standardmäßig werden die Felder in der folgenden Tabelle im Formular „Bewertungsinstanz“ für alle anderen Submodule als **Abgeschlossen**angezeigt.

Hinweis:
Wenn Sie eine Instanz im Untermodul **Abgeschlossen** öffnen, werden Sie auf die Antwortseite des Benutzers weitergeleitet.

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Datensatznummer
Metriktyp	Metriktyp dieses Assessments.
Assessment-Gruppe	Assessment-Gruppe, zu der dieses Assessment gehört.
Fälligkeitsdatum	Datum, bis zu dem die Assessment-Instanz abgeschlossen sein muss. Das System füllt das Fälligkeitsdatum mit dem Wert im Metriktypfeld **Assessment-Dauer**. Das System generiert E-Mail-Benachrichtigungen, die sich auf das Fälligkeitsdatum beziehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Standardmäßig führt das System alle 30 Tage das Skript `Abgelaufene Bewertungen` abbrechen aus, um abgelaufene Umfrage-, Bewertungs- und Quiz-Instanzen abzubrechen, die sich im Status In Arbeit oder Bereit zur Teilnahme befinden.
Status	Assessment-Status.
Domäne	Domäne, die der Instanz zugeordnet ist.
Zugewiesen an	Benutzer, dem dieses Assessment zugeordnet ist. Dieses Feld wird schreibgeschützt, wenn der Status **In Bearbeitung**, **Abgeschlossen** oder **Abgebrochen** lautet.
Signatur	Name des Signaturdatensatzes, der diesem Assessment beigefügt ist. Eine Signatur setzt voraus, dass die Assessment-Empfänger bestätigen, dass sie die mit einem Fragebogen versehenen Erklärungen gelesen haben.
Signaturergebnis	Überprüfung durch den Empfänger, ob eine Signatur erforderlich ist. Dieser Wert ist entweder der vollständige Name des Empfängers aus der Benutzertabelle [sys_user] oder **geprüft** und zeigt an, dass der Empfänger das Lesen der Erklärung durch Aktivieren einer Checkbox bestätigt hat.

3. Klicken Sie auf **Bewertung vornehmen**, um den Fragebogen zu öffnen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Eine Bewertung vornehmen.

   Diese Schaltfläche ist verfügbar, wenn alle der folgenden Bedingungen für die Bewertungsinstanz erfüllt sind:
   - Sie ist **Zugewiesen an** Sie.
   - Der **Status** lautet **Für Entnahme freigegeben** oder **In Bearbeitung**.
   - Der zugehörige Metriktyp ist **Aktiv**.

Zugehörige Informationen

Bewertungsgenerierung

Eine geplante Bewertung manuell generieren

Ereignisplanung

Auslöserbedingungen für eine Bewertung konfigurieren

Auslöserbedingungen legen fest, wann eine bestimmte Bewertung gesendet werden soll und an wen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Administrator** > **Auslöserbedingungen**an.
2. Füllen Sie die Felder im Formular „Auslösebedingung“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Auslösebedingung“ für Bewertungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Auslöserbedingungen für eine Umfrage

Bewertbare Datensätze

Auslöserbedingungen für Bewertungen

Eine Auslösebedingung teilt dem System mit, an wen und wann ein bestimmtes Assessment, basierend auf bestimmten Bedingungen, gesendet werden soll.

Bei Auslösebedingungen können Assessment-Administratoren das System so konfigurieren, dass bei jeder bestimmten Aktion Assessments erstellt werden, beispielsweise wenn ein Incident oder eine Änderungsanforderung geschlossen wird. Die Auslösebedingung sendet das Assessment an bestimmte Benutzer, die mit dem auslösenden Datensatz in Verbindung stehen, z. B. Incident-Anrufer oder Anrufbeauftragte für Änderungsanforderungen. Sie können wählen, ob das Assessment jedes Mal gesendet werden soll, wenn die Bedingung erfüllt ist, oder mit welcher Wahrscheinlichkeit das System das Assessment zufällig sendet, wenn die Bedingung erfüllt ist.

Eine Beschreibung der Feldwerte im Formular „Auslösebedingung“ finden Sie unter Formular „Auslösebedingung“ für Bewertungen.

Auslösebedingung Konfiguration

Assessment	Lieferant
Tabelle	Incident [incident]
Benutzerfeld	Zugewiesen an
Wiederholungsintervall	30 Tage
Aktiv	Wahr
Zufällig auslösen	Falsch
Feld für bewertbaren Datensatz	Lieferant Dies ist ein Feld in der **Tabelle**, das im Feld Tabelle ausgewählt ist. Der im angegebenen Feld ausgewählte Referenzdatensatz muss einen bewertbaren Datensatz aufweisen. **Hinweis:** Die Werte in diesem Feld müssen bewertbare Datensätze des ausgewählten Metriktyps aufweisen. Wenn diese Bedingung erfüllt ist, wird nur die Bewertung ausgelöst.
Zugehöriges Feld 1	Anrufer
Zugehöriges Feld 2	Lieferant
Bedingung	[Zustand] [ist] [abgeschlossen] und [Lieferant] [ist nicht leer]

Auslösebedingung Beispiel

Modesto Scroggie ist der Anrufer eines Incidents, der dem Service Desk-Techniker Boris Catino zugewiesen wurde. Boris wendet sich an einen Lieferanten, um das Problem von Modesto zu lösen, und setzt das Feld **Lieferant** auf **Microsoft**. Wenn der Incident geschlossen wird, erstellt das System eine Bewertungsinstanz, die ihm zugewiesen wird, damit dieser Microsoft als Lieferanten bewerten kann.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Da zwei zugehörige Felder als Teil der Auslöserbedingung ausgewählt wurden, speichert die Bewertungsinstanz die folgenden Informationen aus dem Incident:

- **Zugehöriger Datensatz 1:** Benutzer: Modesto Scroggie
- **Zugehöriger Datensatz 2:** Unternehmen: Microsoft

Hinweis:
Obwohl die Auslösebedingung so eingestellt ist, dass sie jedes Mal ausgelöst wird, wenn die Bedingungen erfüllt sind, stellt die Einstellung **Wiederholungsintervall** sicher, dass Boris kein weiteres Assessment erhält, wenn ein anderer ihm zugewiesener Incident innerhalb von 30 Tagen nach dem ersten schließt.

Manager-Benachrichtigungen aktivieren

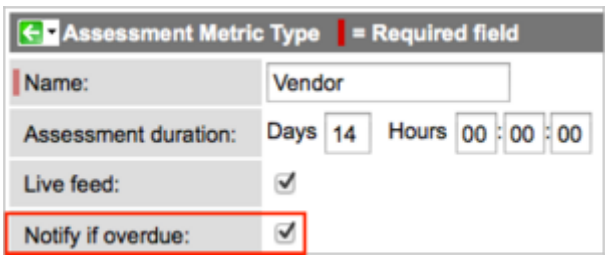
Benutzer mit der Rolle „assessment_admin“ können die Benachrichtigung des Benachrichtigungsmanagers aktivieren, wenn die Benachrichtigung per E-Mail überfällig ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Benachrichtigung sendet E-Mails an die Manager der Assessoren, wenn die Assessoren ihre zugewiesenen Assessments nicht rechtzeitig abschließen. Weitere Informationen finden Sie in der Tabelle der Beurteilungsbenachrichtigungen. Sie müssen diese E-Mail-Benachrichtigung für jeden Metriktyp separat aktivieren oder deaktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Typen**an.
2. Öffnen Sie einen Metriktyp.
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Benachrichtigen, wenn überfällig**.



Deaktivieren Sie die Checkbox, um Managerbenachrichtigungen zu deaktivieren.

4. Speichern Sie den Datensatz.

Hinweis:
Im Benutzerdatensatz des Prüfers muss ein Manager im Feld **Manager** angegeben sein, um diese Benachrichtigung zu verwenden. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, dieses Feld zu verwenden.

Bewertungsbenachrichtigungen

Sie können das System so konfigurieren, dass E-Mail-Benachrichtigungen für Assessments gesendet werden.

Sie können während des Generierens bewertbarer Datensätze eine der folgenden Benachrichtigungstypen konfigurieren:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Assessment-Benutzer benachrichtigen: Diese Nachricht informiert Sie über ein zugewiesenes Assessment und enthält den Typ, das Fälligkeitsdatum und grundlegende Anweisungen. Die Nachricht enthält auch einen Link zu dem Datensatz, in dem Sie das Assessment vornehmen.

Hinweis:
Wenn ein Benutzer über ein ausstehendes Assessment verfügt, generiert das System keine weitere Instanz desselben Assessments.

- Assessment-Benutzer erinnern: Diese Meldung erinnert Sie an das Fälligkeitsdatum, wenn die Hälfte der Zeit verstrichen ist und Sie das Assessment nicht abgeschlossen haben. Der Inhalt der Benachrichtigung stimmt mit der ersten Benachrichtigung überein.
- Benachrichtigung des Managers ist überfällig: Wenn Sie bis zum Fälligkeitsdatum kein Assessment abschließen, sendet das System je nach Konfiguration eine Benachrichtigung an Ihren Manager.

Hinweis:
Standardmäßig führt das System alle 30 Tage ein Skript aus, um abgelaufene Assessment- und Umfrageinstanzen abzubrechen, die über die Zustände **In Bearbeitung** oder **Für Entnahme freigegeben** verfügen.

Zugehörige Informationen

Metriktypen erstellen und bewertbare Datensätze generieren

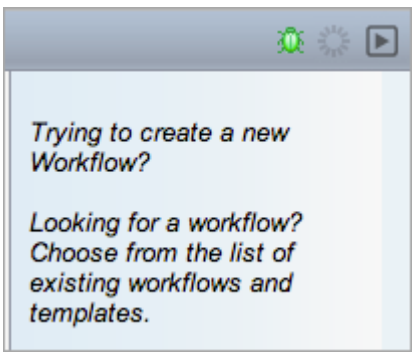
Ereignisplanung

Workflow für Bewertungsbenachrichtigungen

Das System sendet Assessment-Benachrichtigungen gemäß dem Benachrichtigungs-Workflow für Assessment-Benutzer. Benutzer mit den Rollen workflow_admin, workflow_creator oder workflow_publisher können Workflows anzeigen.

1. Um den grafischen Workflow-Editorzu öffnen, navigieren Sie zu **Workflow** > **Workflow-Editor**an.
2. Klicken Sie im Aktivitätsmenü auf den Link, um einen vorhandenen Workflow auszuwählen.

Workflow-Fenster

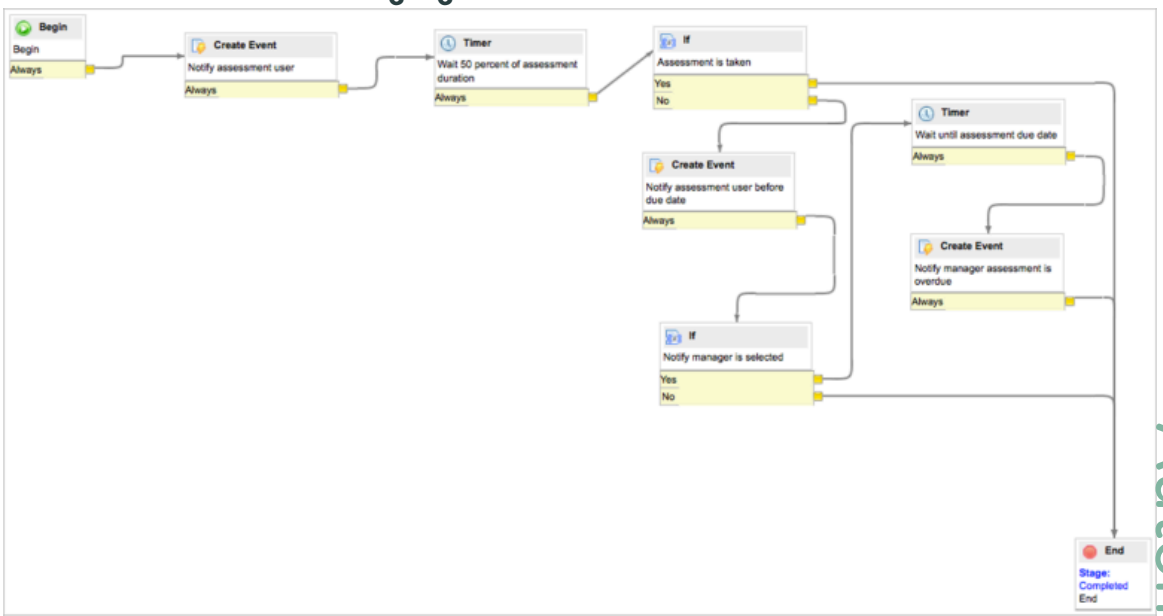


3. Wählen Sie aus der Liste der Workflow-Versionen **Assessment-Benutzer benachrichtigen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Workflow wird angezeigt.

Workflow für die Benachrichtigung des Assessment-Benutzers



Zugehörige Informationen

Bewertungsbenachrichtigungen

Ein Metrikergebnis anzeigen

Metrikergebnisse enthalten Werte, die die Performance eines ausgewerteten Datensatzes für eine bestimmte Metrik darstellen, basierend auf einer einzelnen Auswertung von einem Benutzer oder der Ausführung eines Skripts. Metrikergebnisse enthalten sowohl tatsächliche als auch berechnete Werte. Das System verwendet Werte aus Metrikergebnissen, um die Kategorieergebnisse zu berechnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Assessment-Administrator oder Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn bei der Erstellung des Assessments eine aktive skriptbasierte Metrik vorhanden ist, erstellt das System automatisch ein Metrikergebnis für jeden zugeordneten bewertbaren Datensatz. Das System erzeugt ein zusätzliches Metrikergebnis für jede Frage, die ein Benutzer in einem ausgefüllten Assessment-Fragebogen beantwortet. Wenn mehrere Benutzer Fragebögen mit den gleichen Fragen in denselben bewertbaren Datensätzen ausfüllen, erstellt das System Metrikergebnisse für die Antworten jedes Benutzers. So füllen beispielsweise drei Benutzer Fragebögen aus, die dieselben vier Fragen zum Datensatz der Acme Corporation enthalten. Das System liefert 12 Metrikergebnisse: eins pro Benutzer für jede Frage.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Ergebnisse** > **Metrik-Ergebnisse**an.
2. Öffnen Sie den Metrikergebnisdatensatz, den Sie anzeigen möchten.
   Alle Felder im Formular außer **Aktualisiert** und **Zeichenfolgewert** sind schreibgeschützt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Metrikergebnis-Formularfelder

Feld	Beschreibung
Assessment-Gruppe	Assessment-Gruppe, die das Metrikergebnis zugeordnet wird.
Metrik	Name der Metrik, für die diese Metrikergebniswerte gelten.
Datentyp	Datentyp der Metrik.
Methode	Methode der Metrik.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit, zu der das Metrikergebnis zuletzt aktualisiert wurde.
Quelle	Quelldatensatz des ausgewerteten bewertbaren Datensatzes.
Zugewiesen an	Benutzer, der den Assessment-Fragebogen ausgefüllt hat. Dieses Feld ist leer, wenn die Methode **Skript** lautet.
Instanz	Assessment-Instanz abgeschlossen durch die Benutzer **Zugewiesen an**. Dieses Feld ist leer, wenn die Methode **Skript** lautet.
Tatsächlicher Wert	Unskalierter Wert aus einer Benutzerantwort oder einem Skript, abhängig von der Methode: ○ **Assessment**: Wert, der aus der Benutzerantwort auf die Assessment-Instanzfrage erhalten wird. Der tatsächliche Wert wird durch den Metrikdatentyp bestimmt: ▪ **Checkbox**: Der tatsächliche Wert ist 0, wenn die Checkbox deaktiviert ist, und 1, wenn sie ausgewählt ist. ▪ **Auswahl** oder **Likert-Skala**: Der tatsächliche Wert entspricht dem Wert der Metrikdefinition, die der ausgewählten Antwortoption zugeordnet ist. ▪ **Datum**, **Datum/Uhrzeit** oder **Zeichenfolge**: Der tatsächliche Wert ist -1, um anzuzeigen, dass diese Datentypen nicht zur Berechnung der Kategorieergebnisse beitragen. ▪ **Vorlage**: Der tatsächliche Wert entspricht dem **Wert** der Vorlagendefinition, der der gewählten Antwortoption zugeordnet ist. ▪ **Ja/Nein**: Der tatsächliche Wert ist 0, wenn die Antwort **Nein** und 1, wenn sie **Ja** lautet. ○ **Skript**: Wert des Skripts in der Variable `actual_result`. Dieses Feld wird ausgeblendet und bleibt leer, wenn der Datentyp **Dauer** ist.
Dauerwert	Bestimmte Art des tatsächlichen Wertes, der nur anwendbar ist, wenn der Datentyp **Dauer** ist. Der Wert für die Dauer ist der Wert, den die Skriptabfrage aus dem Parameter `actual_result` abruft, wie beispielsweise die durchschnittliche Dauer von Ausfällen bei einem Lieferanten.
Skalierter Wert	Angemessener Wert aus der Variablen `scaled_result` im zugehörigen Metrikskript. Der Code in einer geskripteten Metrik definiert ein Skalierungsschema für die tatsächlich erhaltenen Werte. Beispiel: Eine geskriptete Metrik fragt CMDB ab, um die Anzahl der Configuration Items (CIs) für einen Lieferanten zurückzugeben. Der Code enthält

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung

	dieses Skalierungsschema, wobei das *actual_result* die Anzahl der CIs und *scaled_result* eine Darstellung der Anzahl der CIs ist:
	`if (actual_result < 1)`
	`scaled_result = 0;`
	`else if (actual_result < 1000)`
	`scaled_result = 1;`
	`else if (actual_result < 10000)`
	`scaled_result = 2;`
	`else if (actual_result < 25000)`
	`scaled_result = 3;`
	`else if (actual_result < 100000)`
	`scaled_result = 4;`
	`else`
	`scaled_result = 5;`
	Wenn das Skript 315 CIs für den Lieferanten erkennt, ist der *Actual value* 315 und der *Scaled value* 1 für dieses Metrikergebnis.
	Hinweis:
	Obwohl dieses Feld nur sichtbar ist, wenn die Methode **Skript**ist, füllt das System das Feld mit *Actual value* aus, wenn die Methode **Bewertung**ist, da der skalierte Wert in der Berechnung des **normalisierten Werts** verwendet wird.

Normalisierter Wert	Angepasster Wert, der Gewichtungen, Skalendefinitionen, Mindest- und Höchstwerte sowie andere Faktoren berücksichtigt, die sich auf die Metrik auswirken (z. B. die Antwort auf die Umfrage oder der Eingabewert – der vom Benutzer angegebene tatsächliche Wert). Siehe Beispiel für **Normalisierter Wert** unter Ein Bewertungskategorieergebnis anzeigen.
Zeichenfolgenwert	Wert, der die Antwort so anzeigt, wie sie auf einem Fragebogen erscheint. In einigen Fällen ist dies mit *Actual value*identisch, z. B. wenn der Metrikdatentyp **Prozentsatz**ist. Der Zeichenfolgenwert ist für unbeantwortete Fragen zu bestimmten Datentypen **Nicht zutreffend**. Für den Datentyp **Anhang** werden die Namen der angehängten Dateien als durch Kommas getrennte Werte angezeigt.

Bewertungsergebnisse

Wenn das System in der Anwendung „Assessments“ ausgefüllte Fragebögen verarbeitet oder Werte sammelt, die von geskripteten Metrikabfragen zurückgegeben werden, generiert es Assessment-Ergebnisdatensätze, die als Metrik- und Kategorieergebnisse bezeichnet werden.

Assessment-Administratoren können Assessment-Ergebnisse anzeigen.

Das System berechnet zuerst Metrikergebnisse, normalisiert die Bewertungen und berechnet dann die Kategorieergebnisse. Jeder Messwert- und Kategorienergebnisdatensatz speichert Daten aus einer Assessment-Gruppe für eine bestimmte Kategorie und einen bestimmten Quelldatensatz. Speziell:

- Metrikergebnisse: Speichern Sie Daten, die aus einer Auswertung einer Metrik berechnet wurden.
- Kategorieergebnisse: Speichern Sie Daten, die aus einem gewichteten Durchschnitt aller Metriken in der Kategorie berechnet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Obwohl Ergebnisdaten zur Anzeige in Form von Ergebnisdatensätzen für Metriken zur Verfügung stehen, ist der sinnvollste Weg, die Ergebnisse in Ergebnislisten und Entscheidungsmatrizen anzuzeigen. Diese Tools zeigen nur die relevantesten Daten in grafischen Vergleichsformaten an.

Ausgeschlossene Antworten

Das System erstellt Metrikergebnisse für Antworten, nimmt diese jedoch nicht in die Berechnung von Kategorieergebnissen auf, wenn eine der folgenden Bedingungen zutrifft:

- Der Benutzer wählt die Antwortoption **Nicht zutreffend** auf einem Fragebogen.
- Der Benutzer antwortet nicht auf die Frage und der Datentyp lautet nicht *Checkbox*.
- Bei dem Fragendatentyp handelt es sich um einen der folgenden: *Datum*, *Datum/Uhrzeit* oder *Zeichenfolge*.
- Die Metrikergebnisfelder **Tatsächlicher Wert**, **Skalierter Wert** und **Normalisierter Wert** sind auf *-1* gesetzt.

Metrikanhänge

Nach dem Senden einer Umfrage oder eines Assessments werden alle von einem Benutzer hinzugefügten Anhänge in den Ergebnisdatensatz der Metrik verschoben. Die Namen der angehängten Dateien werden zum Feld **Zeichenfolgewert** im Formular „Metrikergebnis“ hinzugefügt.

Hinweis:
Sie können Anhänge nicht zu einem Metrikergebnis hinzufügen oder aus diesem entfernen.

Dashboard mit Bewertungsübersicht

Im Dashboard mit der Bewertungsübersicht werden verschiedene Bewertungsberichte angezeigt, z. B. bewertbare Datensätze nach Typ, Gesamtmetriken nach Metriktyp und Bewertungen nach Status.

Das Dashboard zeigt möglicherweise nicht alle diese Berichte an. Wenn Sie einen bestimmten Bericht anzeigen möchten, können Sie diesen Bericht dem Dashboard hinzufügen.

Berichte des Dashboards „Bewertungsübersicht“.

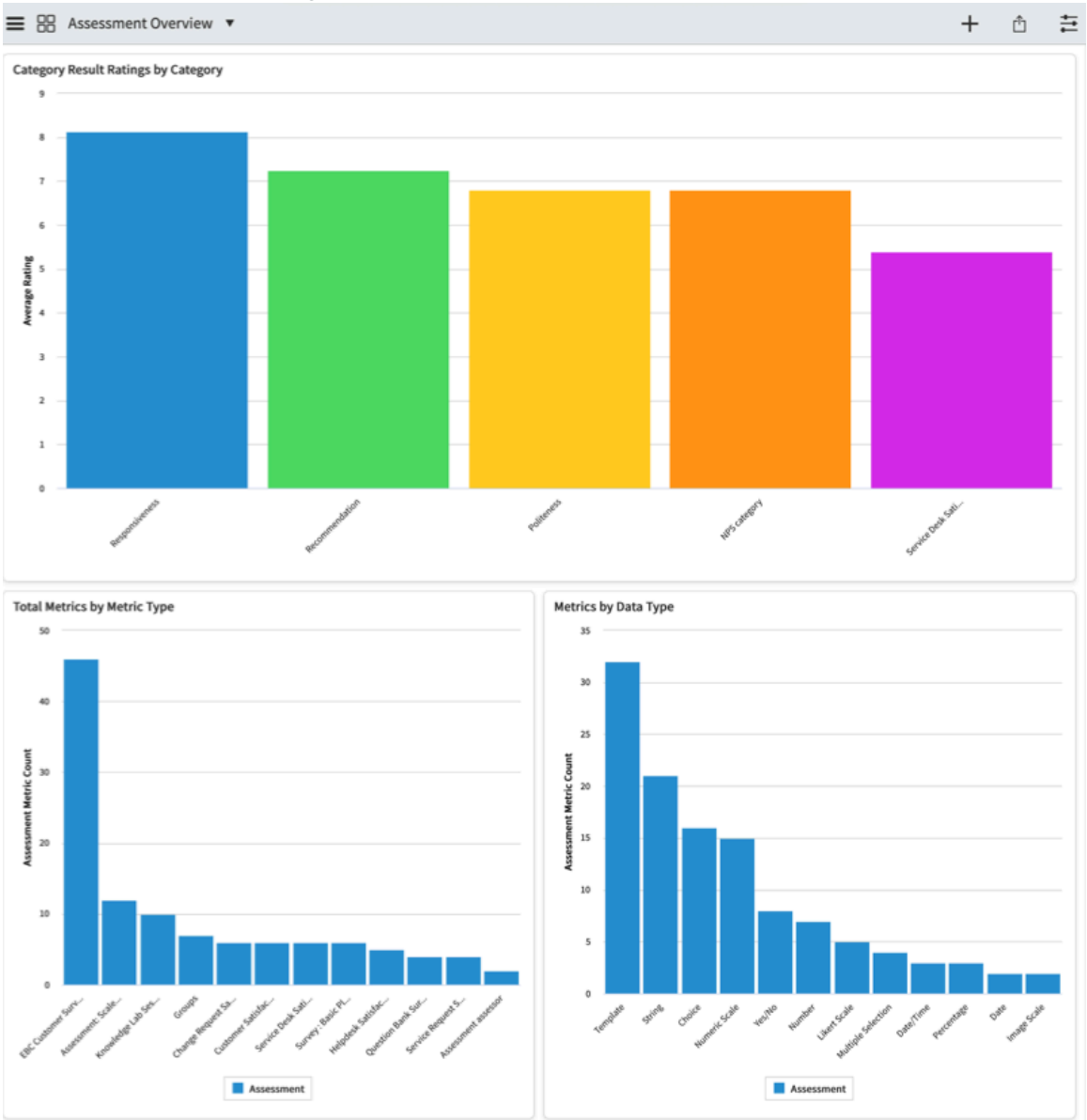
Bericht	Tabelle
Bewertungsdatensätze nach Typ	Bewertbare Datensätze [asmt_assessable_record]
Bewertungsinstanzen nach Bewertungsgruppe	Bewertungsinstanzen [asmt_assessment_instance]
Bewertungen nach Status	Bewertungsinstanzen [asmt_assessment_instance]
Beantwortete Fragen des zugewiesenen Anwenders	Bewertungsinstanzfragen [asmt_assessment_instance_question]
Durchschnittliche Bewertung nach Typ	Bewertungskategorieergebnisse [asmt_category_result]
Kategorieergebnisbewertungen nach Kategorie	Bewertungskategorieergebnisse [asmt_category_result]
Metriken nach Datentyp	Bewertungsmetriken [asmt_metric]
Entscheidungsträger nach Kategorie	Bewertungs-Stakeholder [asmt_m2m_stakeholder]
Bestbewertete Artikel	Metrikergebnisse [asmt_metric_result]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berichte des Dashboards „Bewertungsübersicht“. (Fortsetzung)

Bericht	Tabelle
Gesamtmetriken nach Metriktyp	Bewertungsmetriken [asmt_metric]]
Unbeantwortete Fragen des zugewiesenen Anwenders	Bewertungsinstanzfragen [asmt_assessment_instance_question]

Dashboard mit Bewertungsübersicht



Zeigen Sie Bewertungsberichte an

Verwenden Sie das Dashboard mit der Bewertungsübersicht, um Ihre Bewertungsberichte anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Dashboard zeigt in Widgets angeordnete Berichte an. Sie können dem Dashboard neue Widgets hinzufügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Übersicht**an.
2. Klicken Sie auf die Elemente in den Berichten, um weitere Informationen anzuzeigen.

Weitere Informationen zum Arbeiten mit Dashboards finden Sie unter Dashboards .

Bewertungsergebnisberechnung

Für jede Assessment-Gruppe gibt es Assessment-Ergebnisse.

Daten, die aus einer Bewertung einer Metrik berechnet werden, werden als Metrikergebnis klassifiziert. Daten, die aus dem gewichteten Durchschnitt aller Metrikergebnisse in einer Kategorie berechnet werden, werden als Kategorienergebnis klassifiziert. Das System berechnet einige Bewertungsergebnisse, wenn die Bewertung generiert wird, und andere, wenn Benutzer Fragebögen ausfüllen.

Zugehörige Informationen

Eine geplante Bewertung manuell generieren

Eine Lieferantentyp-Bewertung manuell generieren

Bewertungsgruppen

Ein Blasendiagramm für Bewertungen anzeigen

Assessment-Administratoren können Objektdiagramme anzeigen, um den relativen Status bewertbarer Datensätze in drei Metrikkategorien zu vergleichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Administrator** > **Blasendiagramme**an.
2. Klicken Sie auf einen **Namen**, um den Datensatz des Objektdiagramms zu öffnen.
3. Klicken Sie unter **Verwandte Links** auf **Objektdiagramm anzeigen**.

Hinweis:
Bedarfsmanager und Lieferantmanager können Objektdiagramme über die Anwendungen „Demand Management“ und „Vendor Performance“ anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Projektportfolio-Suite .

Blasendiagramme für Bewertungen

Ein Objektdiagramm ist ein dynamisch aktualisiertes Diagramm, in dem Assessment-Ergebnisse für bewertbare Datensätze grafisch dargestellt werden.

Assessment-Administratoren können Objektdiagramme erstellen und verwenden, um den relativen Status bewertbarer Datensätze in drei Metrikkategorien zu vergleichen. Die X- und Y-Achse repräsentieren unterschiedliche Kategorien. Bewertbare Datensätze werden im Diagramm als kreisförmige Markierungen oder Blasen dargestellt, deren Größen entsprechend den Bewertungen für die dritte Kategorie variieren.

Ein Blasendiagramm erstellen

Assessment-Administratoren können Objektdiagramme erstellen, um den relativen Status bewertbarer Datensätze in drei Metrikkategorien zu vergleichen.

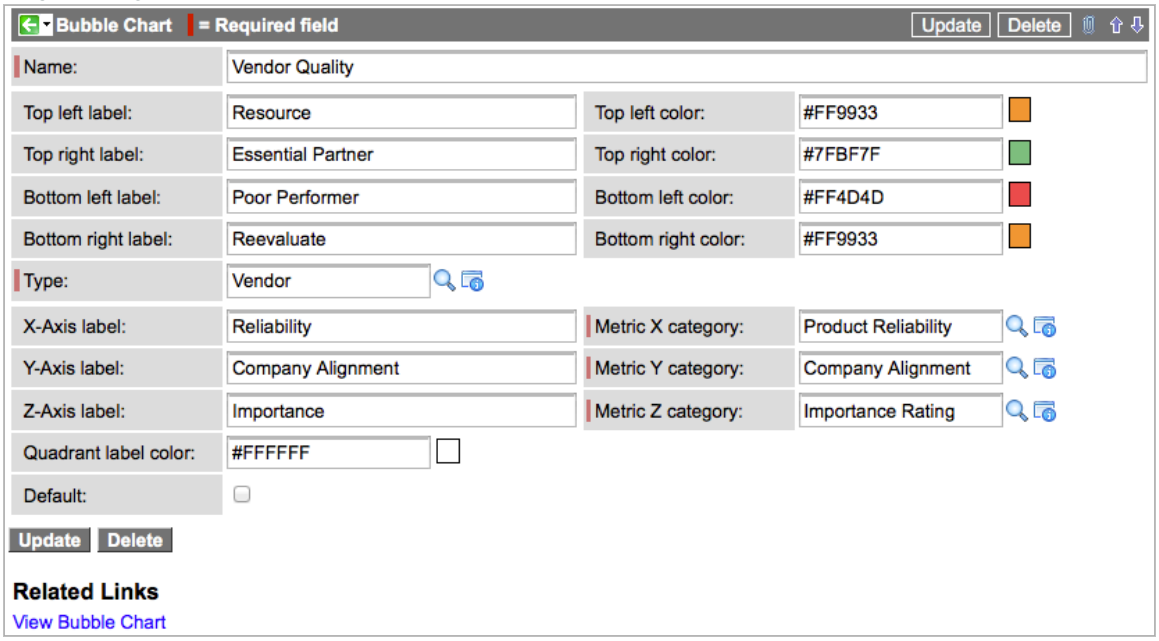
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um ein Blasendiagramm zu erstellen, navigieren Sie zu **Bewertungen** > **Administrator** > **Blasendiagramme** und erstellen Sie einen Datensatz (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

Hinweis:
Für Farbfelder sind entweder HTML-Farbnamen oder Hexadezimal -Werte (hex) zulässig. Bei Hex-Werten ist das #-Zeichen optional. Bei den Werten wird nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. So sind beispielsweise alle folgenden Werte gültig: LightGray, lightgray, #D3D3D3, d3d3d3.

Objektdiagrammformular



Objektdiagramm-Formularfelder

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibender Name für das Objektdiagramm. **Blasendiagramm** wird an den Namen angehängt, wenn Sie das Blasendiagramm anzeigen.
• Bezeichnung links oben • Bezeichnung rechts oben • Bezeichnung links unten • Bezeichnung rechts unten	Beschriftungstext für die oberen linken, oberen rechten, unteren linken und unteren rechten Quadranten. Wählen Sie Beschriftungen, die bei der Interpretation der Ergebnisse helfen. Beispielsweise könnte ein Objektdiagramm, das Lieferanten-Assessment-Ergebnisse anzeigt, die folgenden Quadrantenbeschriftungen aufweisen, wobei Lieferanten im oberen rechten Quadranten die besten Bewertungen haben: • **Bezeichnung oben links**: Ressource • **Bezeichnung oben rechts**: Unverzichtbarer Partner • **Bezeichnung unten links**: Schlechter Leistungsträger • **Bezeichnung unten rechts**: Neubewertet
• Farbe links oben • Farbe rechts oben	Rahmenfarben für die oberen linken, oberen rechten, unteren linken bzw. unteren rechten Quadranten. Blasen weisen die Farbe des Quadranten auf, in dem sie sich befinden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Objektdiagramm-Formularfelder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
• Farbe links unten • Farbe rechts unten	
Typ	Mit diesem Objektdiagramm verknüpfter Metriktyp. Auf dem Objektdiagramm werden nur Ergebnisse für bewertbare Datensätze des ausgewählten Metriktyps dargestellt.
• X-Achsen-Bezeichnung • Y-Achsen-Bezeichnung • Z-Achsen-Bezeichnung	Beschriftungstext für die X-, Y- und Z-Achsen-Kategorien des Objektdiagramms. Diese Beschriftungen erscheinen ggf. entlang der X- und Y-Achsen sowie in den Zusammenfassungsfenstern für die Objektbewertung. Der Metrikkategoriename ist üblicherweise ein gutes Label. Wenn diese Felder leer bleiben, zeigt das Objektdiagramm automatisch die ausgewählten Kategorienamen als Label an.
• Metrik X-Kategorie • Metrik Y-Kategorie • Metrik Z-Kategorie	Metrikkategorie, die jede Achse darstellt. Die Ergebnisse für die Z-Achsenkategorie bestimmen die Größe jeder Blase. Die Z-Achse sollte im Allgemeinen die wichtigste Kategorie der drei Kategorien darstellen.
Bezeichnungsfarbe Quadrant	Farbe des Beschriftungstextes für die Quadrantengrenzen.
Standard	Checkbox, die das Objektdiagramm als Standard aktiviert (ausgewählt) oder deaktiviert (nicht ausgewählt). Es kann nur ein Standard-Blasendiagramm pro Metriktyp vorhanden sein.

Blasendiagrammkomponenten

Die X- und Y-Achse repräsentieren unterschiedliche Metrikkategorien. Bewertbare Datensätze werden auf dem Diagramm als kreisförmige Markierungen oder Blasen dargestellt, deren Größen entsprechend den Bewertungen für die dritte Kategorie variieren.

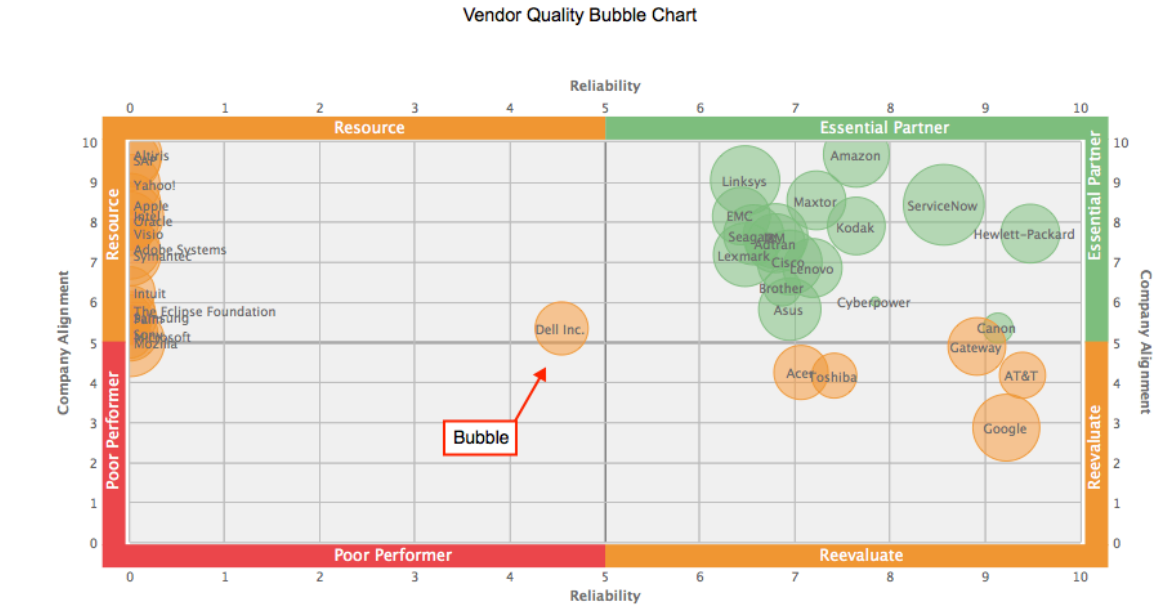
Die Blasendiagrammseite enthält folgende Komponenten:

- **Objektdiagramm**
  - **X- und Y-Achsen**: Jeder Achse stellt eine Metrikkategorie dar.
  - **Blasen**: Jede beschriftete Blase stellt einen Durchschnitt der Kategoriewerte für einen bewertbaren Datensatz dar. Zeigen Sie auf eine Blase, um eine bewertbare Zusammenfassung der Datensatzergebnisse anzuzeigen. Klicken Sie auf eine Blase oder ein Blasenlabel, um die Bewertungsliste für den bewertbaren Datensatz anzuzeigen.
- **Quelldatensatzliste**: Liste aller Datensätze, die von den Feldern **Tabelle** und **Bedingung** für den zugeordneten Metriktyp definiert sind. Beachten Sie, dass das Objektdiagramm

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

nur Datensätze darstellt, für die Assessment-Ergebnisse vorliegen. Die Assessment-Ergebnisse werden tatsächlich mit den bewertbaren Datensätzen für jeden der aufgelisteten Quelldatensätze verknüpft.

Objektdiagramm



Source record list

Companies

All > Vendor = true

1 to 10 of 78

Name	Street	City	Zip / Postal code	Phone	Updated
Acer	333 W. San Carlos St.,Ste. 1500	San Jose	95110	(408) 533-7700	2013-06-05 08:47:42
Adobe Systems	345 Park Avenue	San Jose	95110-2704	408-536-6000	2013-05-09 13:30:25
Adtran	901 Explorer Boulevard	Huntsville	35806-2807	(256) 963-8000	2013-06-05 15:29:17
Altiris	350 Ellis Street	Mountain View	94043	(650) 527-8000	2013-05-08 10:50:49
Amazon	1200 12th Ave. South, Ste. 1200	Seattle	98144-2734	(866) 216-1072	2013-05-07 10:18:47
America Online	770 Broadway	New York, NY 10003	10003	(800) 827-6364	2013-05-08 10:54:37
Apache Software Foundation	2000 Post Oak Boulevard, Suite 100	Houston	77056-4400	(713) 296-6000	2013-05-08 11:00:57
APC	520 8th Ave., 21st Floor	New York	10018	(212) 594-9333	2013-05-09 13:33:25
Apple	1 Infinite Loop	Cupertino	95014	(408) 996-1010	2013-05-07 10:21:57
Asus	800 Corporate Way	Fremont	94539	(510) 739-3777	2013-05-09 13:35:52

1 to 10 of 78

Punktzahlzusammenfassung von bewertbaren Datensätzen

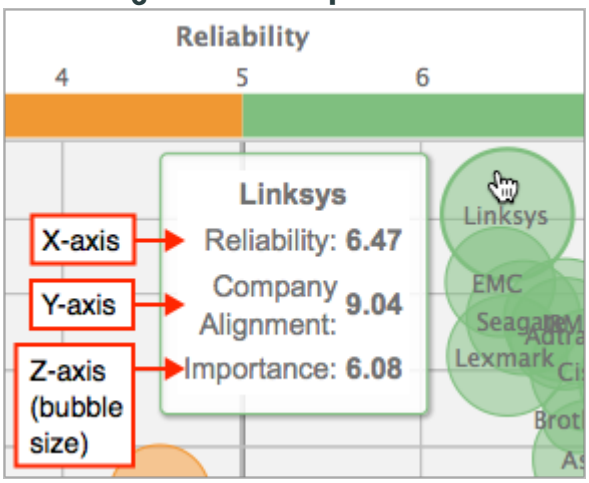
Zeigen Sie auf eine Blase, um eine Bewertungszusammenfassung für den bewertbaren Datensatz anzuzeigen, den die Blase darstellt.

In der Zusammenfassung wird die durchschnittliche Punktzahl des bewertbaren Datensatzes für jede Kategorie in der folgenden Reihenfolge angezeigt: X-Achsenkategorie, Y-Achsenkategorie, Z-Achsenkategorie. Die Bewertungslisten basieren auf Daten der letzten 12 Monate.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Blasendiagramm Gesamtpunktzahl



Bewertungsliste für Bewertung anzeigen

Die Assessment-Anwendung erstellt druckbare Bewertungslisten. Eine Bewertungsliste zeigt einfach zu interpretierende Bewertungsergebnisse an, bei denen die aktuell berechneten Bewertungen für einen bewertbaren Datensatz mit vorherigen Bewertungen oder mit den Bewertungen anderer Datensätze verglichen werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Benutzer können die Bewertungen im Laufe der Zeit prüfen, Bewertungen für einen bewertbaren Datensatz mit allen bewertbaren Datensätzen in einer Tabelle vergleichen oder die Bewertungen von zwei bewertbaren Datensätzen vergleichen. Alle Bewertungen sind Durchschnittswerte für den gewählten Zeitraum. Das System aktualisiert eine Bewertungsliste bei jeder Anzeige dynamisch, sodass die Bewertungen kürzlich abgeschlossene Assessments und geskriptete Metriken widerspiegeln.

Administratoren können eine Bewertungsliste für jede Tabelle anzeigen, indem Sie einen **Verwandten Link** auf bewertbaren Datensätzen erstellen. Das System stellt diesen Link standardmäßig im Unternehmensformular bereit, wenn Vendor Performance aktiv ist.

Die Vendor Performance-Anwendung bietet eine erweiterte Bewertungslistenansicht für Lieferanten.

Siehe Lieferanten-Performance in . Projektportfolio-Suite

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Bewertbare Datensätze**an.
2. Öffnen Sie einen Datensatz.
3. Klicken Sie unter **Verwandte Links** auf **Bewertungsliste anzeigen**.

Einen Link zu einer Bewertungsliste erstellen

Benutzer mit der Administratorrolle können UI Actions erstellen, mit denen Benutzer Ergebnislisten aus Tabellen anzeigen können.

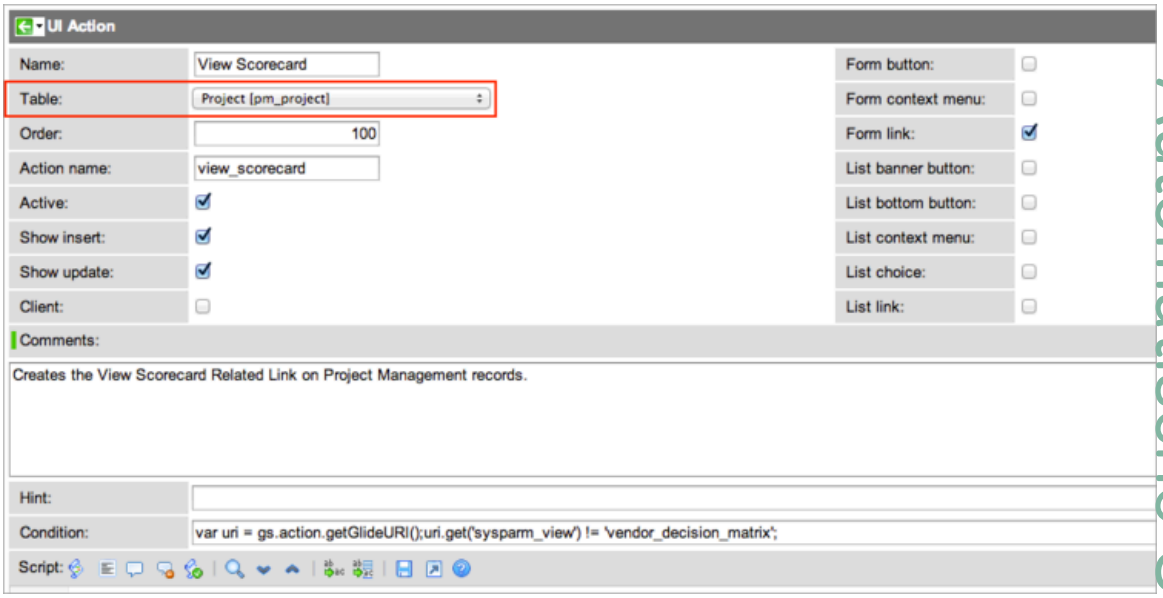
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Generieren Sie bewertbare Datensätze, die Sie auswerten möchten.
   Sie können beispielsweise einen Metriktyp **Projekt** erstellen, um Projektmanagementdatensätze zu bewerten.
2. Navigieren zu **Systemdefinition** > **UI-Aktionen**an.
3. Öffnen Sie den Datensatz „Bewertungsliste anzeigen“.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfleiste und wählen Sie aus dem Kontextmenü **Einfügen und bleiben**, um ein Duplikat des Datensatzes zu erstellen.
5. Ändern Sie den Namen der **Tabelle** in die Tabelle, in der die UI Action erscheinen soll.
   Sie können beispielsweise Projekt [pm_project] auswählen.



6. Bearbeiten Sie nicht das Feld **Aktionsname** oder das Skript **Bedingung**.
7. Speichern Sie den Datensatz.
8. Navigieren Sie zu der Tabelle, in der Sie die UI-Aktion erstellt haben, und öffnen Sie einen bewertbaren Datensatz.
   a. In diesem Beispiel navigieren Sie zu **Projekt** > **Projekte** > **Alle**an.
   b. Öffnen Sie einen beliebigen Datensatz in der Liste.
   c. Klicken Sie auf **Bewertungsliste anzeigen** unter **Verwandte Links**, um die Bewertungsliste für diesen bewertbaren Datensatz zu öffnen.

   Die Bewertungsliste wird mit dem Titel im Format Bewertungsliste **<table display name> angezeigt**.
   So wird beispielsweise eine Bewertungsliste für einen bewertbaren Datensatz in der Projekttabelle [pm_project] in **Projekt-Bewertungsliste** benannt.

   Hinweis:
   Inhalte werden nicht in der Bewertungsliste angezeigt, es sei denn, der zugehörige bewertbare Datensatz enthält Bewertungsergebnisse oder zugehörige Live-Feed-Konversationen.

9. Fügen Sie einen neuen UI Action-Datensatz **Bewertungsliste anzeigen** für jede Tabelle ein, in der der zugehörige Link erscheinen soll.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durchschnittswerte für Bewertungslisten für Bewertungen

In der Durchschnittsansicht werden die aktuellen Bewertungen für einen bewertbaren Datensatz in jeder Metrikkategorie mit den Durchschnitts-, Minimal- und Maximalwerten aller bewertbaren Datensätze im Filter verglichen. Alle Bewertungen stammen aus Assessments, die über die jeweils letzten zwölf Monate (TTM) erstellt wurden.

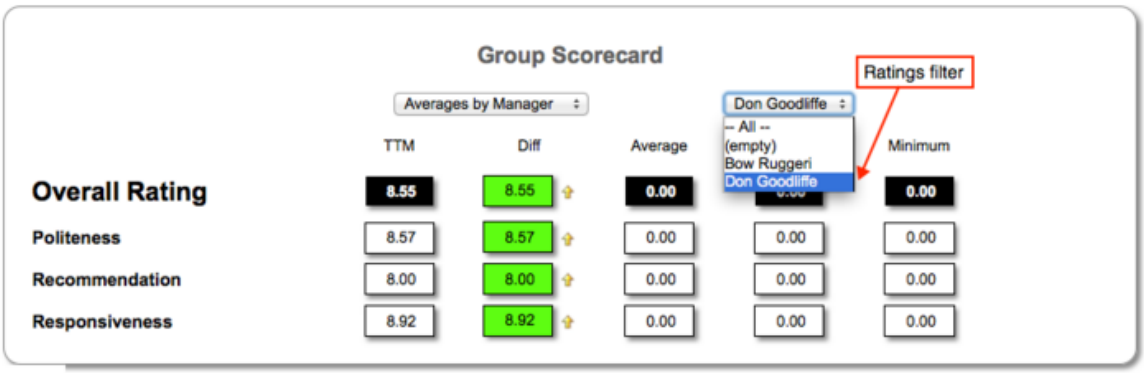
Wählen Sie eine Filteroption aus, um den aktuellen Datensatz mit allen bewertbaren Datensätzen in diesem Filter zu vergleichen. Ein Assessment-Administrator konfiguriert diese Optionen im Feld **Filterfeld** im Formular „Assessment-Metriktyp“.

Bewertungsabweichungen werden wie folgt hervorgehoben:

- **Rot**: Bewertungen liegen in dieser Kategorie unter dem Durchschnitt. Der Wert **Diff** zeigt eine negative Zahl an.
- **Grün**: Bewertungen liegen in dieser Kategorie über dem Durchschnitt. Der Wert **Diff** zeigt eine positive Zahl an.
- **Weiß**: Bewertungen liegen in dieser Kategorie im Durchschnitt. Der Wert **Diff** ist 0.0.

Im folgenden Beispiel werden die Bewertungen der aktuellen Gruppe mit anderen Gruppen verglichen, für die Don Goodliffe der Manager ist.

Gruppenbewertungsliste mit Bewertungsfilter



Kategorien für Bewertungslisten für Bewertungen

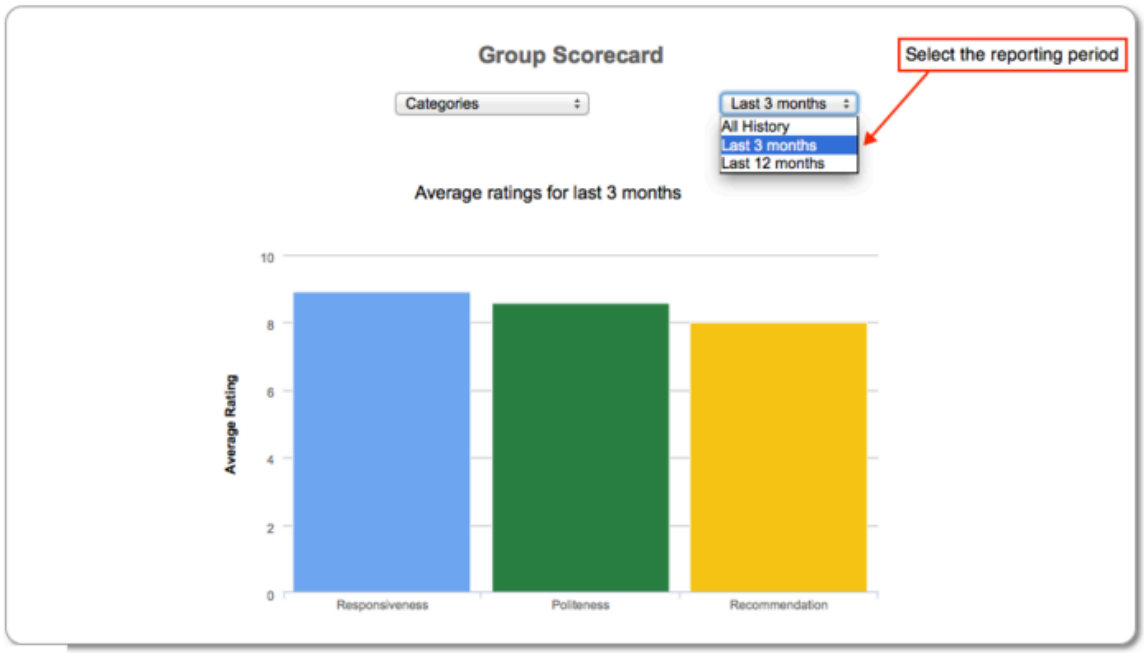
Die Ansicht „Kategorien“ zeigt ein Balkendiagramm mit den durchschnittlichen Bewertungen für jede Kategorie im ausgewählten Zeitintervall an.

Wählen Sie aus diesen Berichtsperioden aus:

- Gesamter Verlauf
- Letzten 3 Monate
- Letzten 12 Monate

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertungslisten-Kategorien

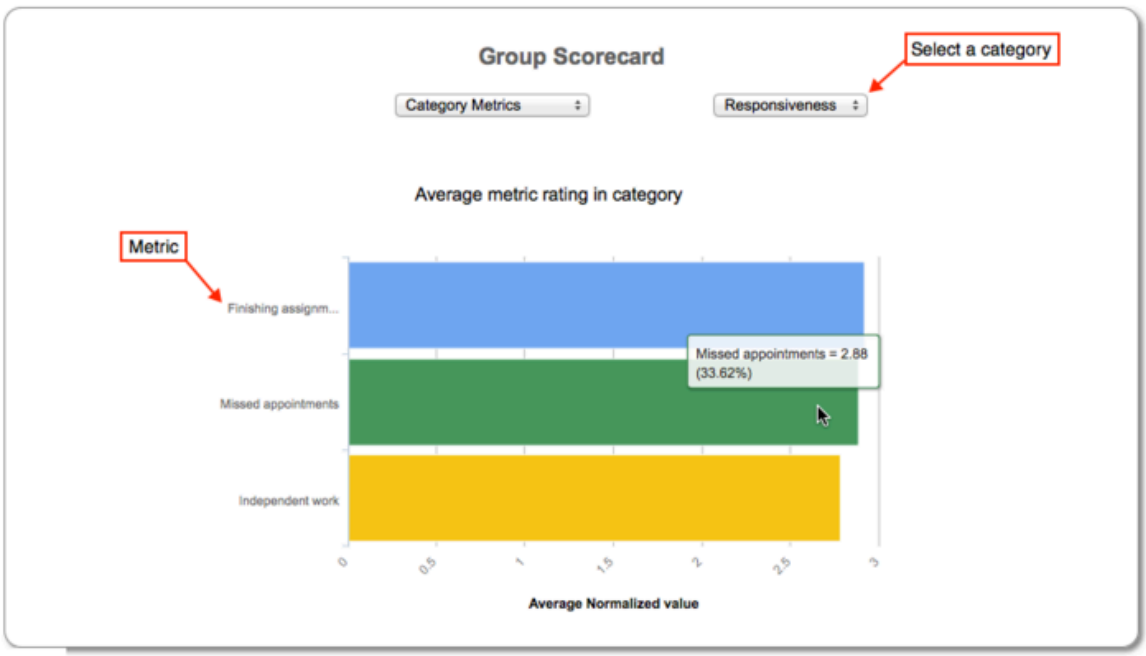


Kategoriemetriken für Bewertungslisten für Bewertungen

In der Ansicht „Kategoriemetriken“ werden die gewichteten Durchschnittsergebnisse für jede Metrik innerhalb einer Kategorie angezeigt. In dieser Ansicht erfahren Sie, wie sich einzelne Messwerte auf die Gesamtbewertung der Kategorie auswirken.

Wählen Sie eine Metrikkategorie aus der Auswahlliste, um das Diagramm anzuzeigen.

Kategoriemetriken für Bewertungslisten



Assessment-Bewertungsliste – Head-to-Head-Vergleichsansicht

In der Head-to-Head-Vergleichsansicht können Sie die Bewertungen zweier bewertbarer Datensätze desselben Typs vergleichen. Wählen Sie einen bewertbaren Datensatz aus der Auswahlliste aus, um ihn mit den folgenden 12-Monats-Bewertungen (TTM) des aktuellen Datensatzes zu vergleichen.

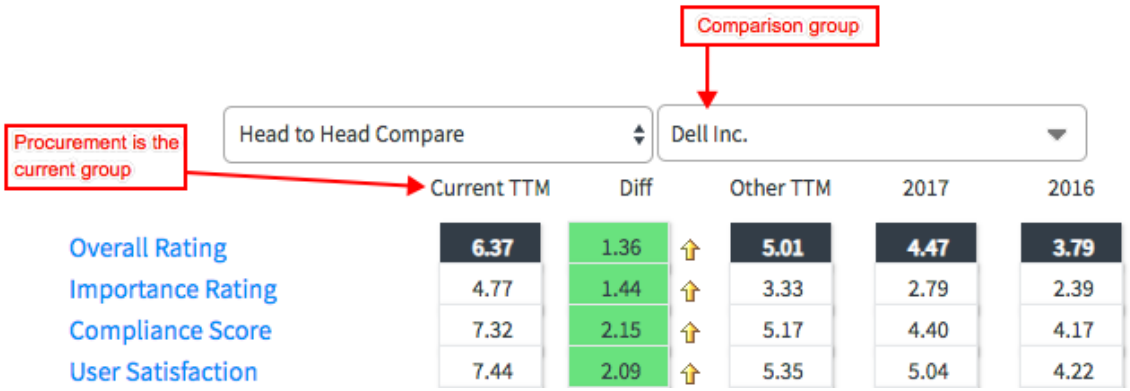
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Head-to-Head-Vergleich

In der Spalte „Diff“ wird der Unterschied zwischen den letzten TTM-Bewertungen der einzelnen bewertbaren Datensätze angezeigt. Standardmäßig wird beim Öffnen dieser Sicht der erste bewertbare Datensatz in der Liste ausgewählt. Die Bewertungsliste zeigt drei Jahre Bewertungen für den Vergleichsdatensatz an. Bei sämtlichen Bewertungen handelt es sich um Mittelwerte.

„Head to Head“-Vergleich der Bewertungsliste



	Current TTM	Diff		Other TTM	2017	2016
Overall Rating	6.37	1.36	⇧	5.01	4.47	3.79
Importance Rating	4.77	1.44	⇧	3.33	2.79	2.39
Compliance Score	7.32	2.15	⇧	5.17	4.40	4.17
User Satisfaction	7.44	2.09	⇧	5.35	5.04	4.22

Gesamtbewertung

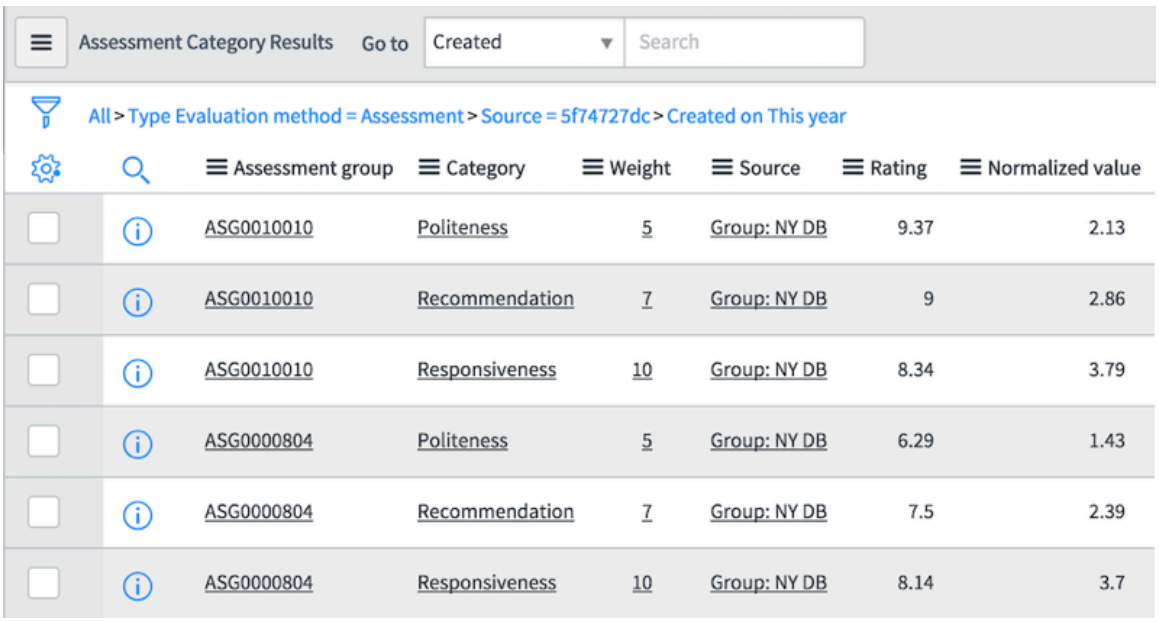
Die Gesamtbewertung wird wie folgt berechnet:

```
(sum of normalized values in category result) / (number of assessment groups)
```

Im folgenden Beispiel ist die Berechnung

```
(2.13 + 2.86 + 3.79 + 1.43 + 2.39 + 3.7) / 2 = 8.15
```

Normalisierte Werte

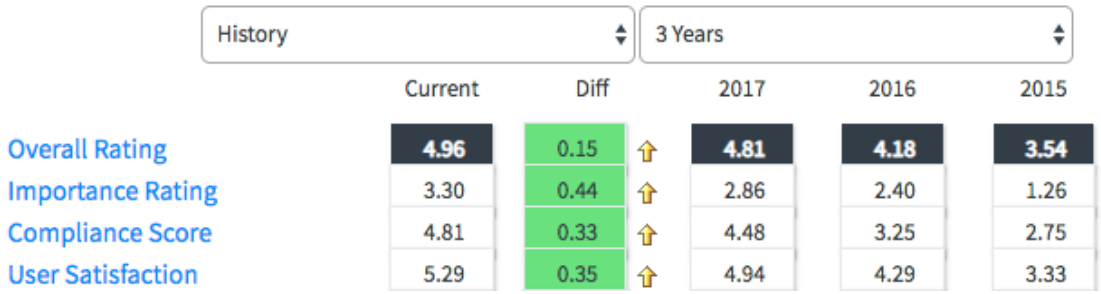


Assessment group	Category	Weight	Source	Rating	Normalized value
ASG0010010	Politeness	5	Group: NY DB	9.37	2.13
ASG0010010	Recommendation	7	Group: NY DB	9	2.86
ASG0010010	Responsiveness	10	Group: NY DB	8.34	3.79
ASG0000804	Politeness	5	Group: NY DB	6.29	1.43
ASG0000804	Recommendation	7	Group: NY DB	7.5	2.39
ASG0000804	Responsiveness	10	Group: NY DB	8.14	3.7

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gesamtbewertung der Gruppen-Bewertungsliste



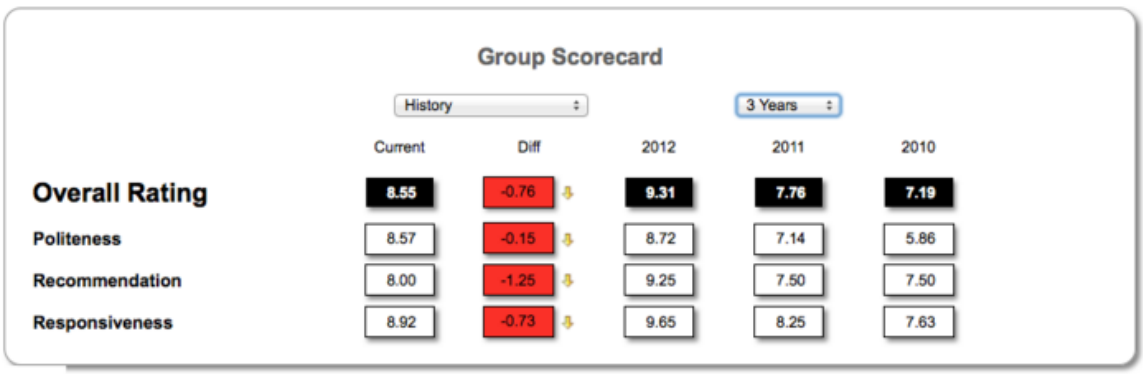
Bewertungslistenverlauf für Bewertungen

Die Verlaufsansicht vergleicht die aktuellen Bewertungen für jede Kategorie mit Bewertungen der letzten drei Jahre oder vier Quartale.

Gesunkene Bewertungen sind rot markiert und zeigen negative Zahlen an. Bewertungen, die sich verbessert haben, sind grün markiert und zeigen positive Zahlen. Pfeilsymbole neben den Werten in der Spalte **Diff** zeigen den Trend der aktuellen Bewertung gegenüber der vorherigen Bewertung an.

- **3 Jahre**: Um die aktuellen Bewertungen zu berechnen, berechnet das System die durchschnittlichen Bewertungen der letzten zwölf Monate (TTM). Die **Diff**-Spalte zeigt die Diskrepanz zwischen den aktuellen Bewertungen und den Bewertungen des vorherigen Kalenderjahres an.

Bewertungslistenverlauf – 3 Jahre



- **4 Quartale**: Vierteljährliche Assessments vergleichen die durchschnittliche Bewertung für jede Kategorie im aktuellen Quartal mit den durchschnittlichen Bewertungen der vorherigen 4 Quartale. Die **Diff**-Spalte zeigt die Diskrepanz zwischen den aktuellen Bewertungen und den Bewertungen des vorherigen Quartals an. Die Spaltenbeschriftungen werden vom aktuellen Quartal aus um je ein Quartal rückwärts gezählt. Wenn das aktuelle Quartal beispielsweise das **3.** Quartal 2013 ist, erscheinen die vorherigen Quartale als **2.** [2013], **1.** [2013], **4.** [2012] und **3.** [2012]. Alle vier

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vorangegangenen Quartale erscheinen, unabhängig davon, ob es Daten für diese Quartale gab oder nicht.

Bewertungslistenverlauf – 4 Quartale

Live Feed-Ansicht bewertbarer Datensätze

In der Live-Feed-Ansicht werden Live-Feed-Konversationen angezeigt, die für den bewertbaren Datensatz gelten. Benutzer können den Gruppen-Feed einschließlich der mit Tags versehenen Kommentare anzeigen und eigene Kommentare hinzufügen.

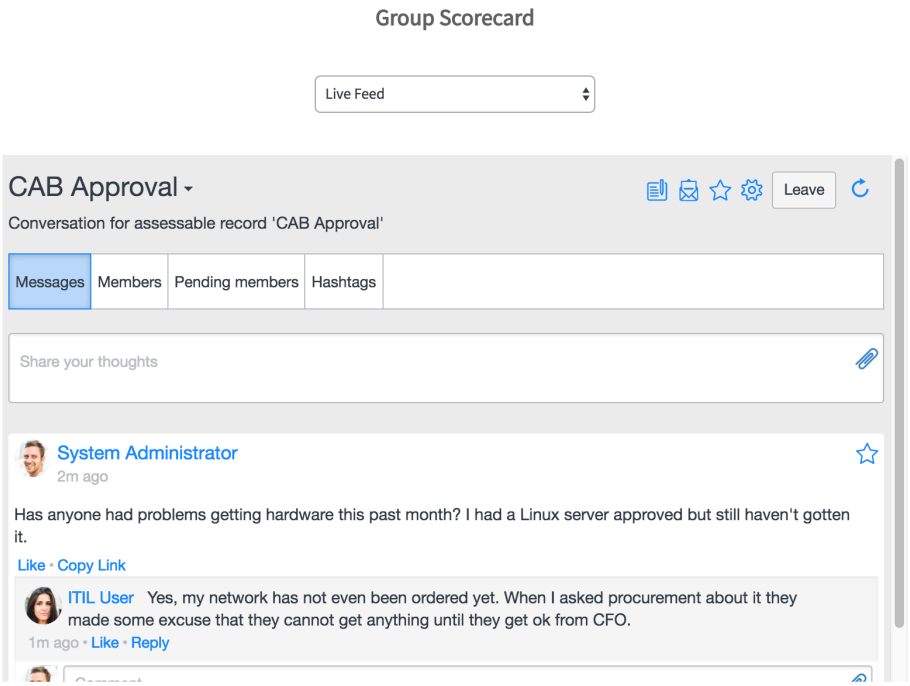
Um eine Live-Feed-Ansicht zu konfigurieren, aktiviert ein Bewertungsadministrator das Kontrollkästchen **Live-Feed** im Formular „Bewertbarer Datensatz“. Der Live Feed ist auf der Bewertungsliste verfügbar, selbst wenn für die anderen Ansichten keine Kategorieergebnisse vorhanden sind.

Die Live Feed-Ansicht bietet folgende Anzeigeoptionen:

- **Mein Feed**: Zeigt die „Mein Feed“-Einstellungen des Benutzers an.
- **Unternehmen**: Zeigt den Unternehmens-Feed des Benutzers an.
- **Gruppen**: Zeigt alle verfügbaren Gruppen an und gibt dem angemeldeten Benutzer die Option, eine Gruppe zu verlassen oder einer Gruppe beizutreten. Wählen Sie eine Gruppe aus, um die Konversationen dieser Gruppe anzuzeigen.
- **Tags**: Zeigt alle in Live-Feed-Kommentaren gefundenen Tags an. Klicken Sie auf ein Tag, um die Konversationen anzuzeigen, die dieses Tag enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Live Feed-Gruppenbewertungsliste



Bewertungen der Bewertungsliste für Bewertungen

Im Bereich mit Bewertungslisten-Bewertungen werden verschiedene Bewertungen für den bewertbaren Datensatz angezeigt.

Wählen Sie eine von mehreren Ansichten mit unterschiedlichen Bewertungen aus:

- Durchschnittswerte
- Kategorien
- Kategoriemetriken
- "Head to Head"-Vergleich
- Verlauf
- Live Feed

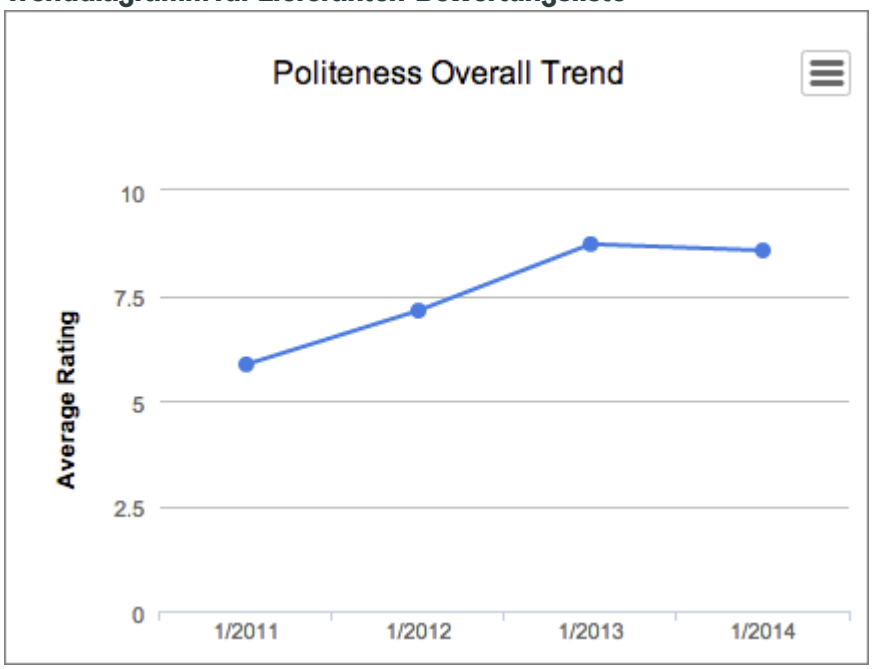
Einige Ansichten zeigen eine Gesamtbewertungsspalte an, in der die Kategorien aufgelistet sind, die zur Evaluierung des bewertbaren Datensatzes verwendet werden. Nur Kategorien, in denen der bewertbare Datensatz evaluiert wurde, werden auf der Bewertungsliste angezeigt. Wenn im Bewertungsbereich keine Daten angezeigt werden, wurden die mit dem bewertbaren Datensatz verknüpften bewertbaren Datensätze oder Kategorienergebnisse gelöscht.

Klicken Sie auf eine Kategorie, um den Kategoriedatensatz anzuzeigen. Zeigen Sie auf eine Kategorie, um ein Liniendiagramm anzuzeigen, das den Bewertungstrend für diese Kategorie anzeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Trenddiagramm für Lieferanten-Bewertungsliste



Eine Entscheidungsmatrix erstellen

Der Name und die Beschriftungen einer Entscheidungsmatrix sind eng mit den Kategorien verknüpft, die Sie für die Achsen auswählen. Wählen Sie aus diesem Grund zuerst den Metriktyp aus und definieren Sie die X- und Y-Achse, bevor Sie andere Felder im Entscheidungsmatrixformular ausfüllen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

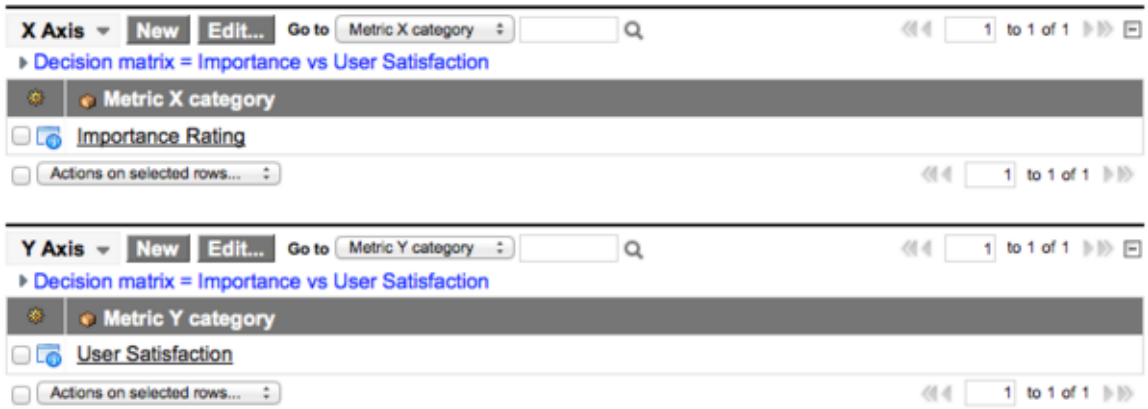
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Administrator** > **Entscheidungsmatrizes**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie den **Metriktyp** aus, für den die Ergebnisse dargestellt werden sollen.
4. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
   Die zugehörigen Listen für die X- und Y-Achse werden angezeigt.
5. Definieren Sie, welche Metrikkategorien die Achsen darstellen.
   Jede Achse kann eine einzelne Kategorie oder mehrere Kategorien darstellen. Sie müssen mindestens eine Kategorie pro Achse angeben, damit die Entscheidungsmatrix ordnungsgemäß gerendert wird. Die verfügbaren Kategorien sind auf diejenigen Kategorien beschränkt, die dem ausgewählten Metriktyp zugeordnet sind. Aktualisieren Sie immer den Text für die Achsen- und Quadrantenbeschriftungen, nachdem Sie eine Achse bearbeitet oder Metrikkategorien hinzugefügt haben, um Verwechslungen zu vermeiden.

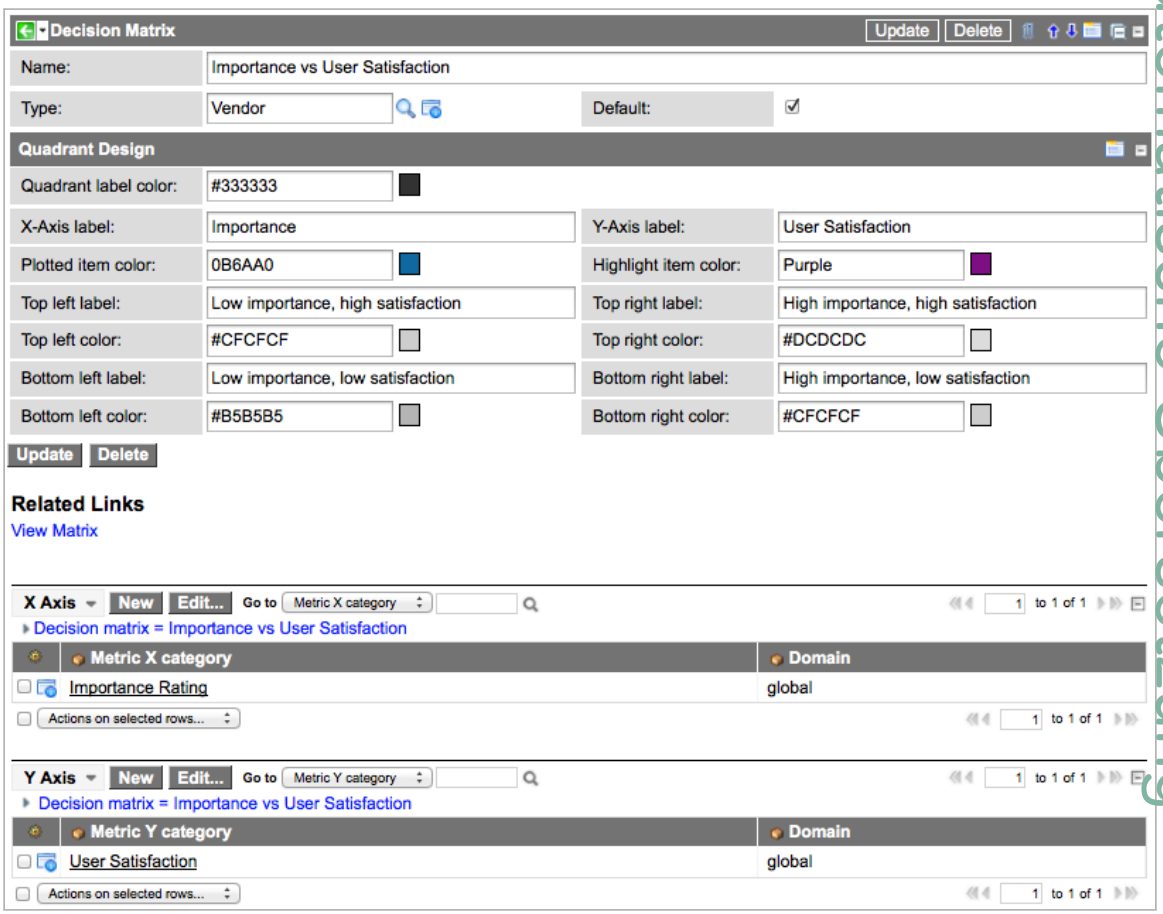
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Entscheidungsmatrix-Achsen



6. Füllen Sie die verbleibenden Felder im Formular „Entscheidungsmatrix“ aus, und speichern Sie den Datensatz.



Automatische Übersetzung

Hinweis:

Für Farbfelder sind entweder Werte als HTML-Farbnamen oder Hexadezimalwerte (hex) zulässig. Bei Hex-Werten ist das #-Zeichen optional. Bei den Werten wird nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. So sind beispielsweise alle folgenden Werte gültig: LightGray, lightgray, #D3D3D3, d3d3d3.

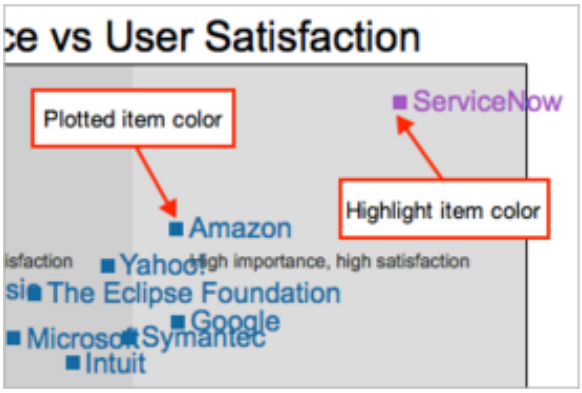
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Entscheidungsmatrix-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Entscheidungsmatrix, der als Titel auf der Entscheidungsmatrix-Seite erscheint. Es wird empfohlen, die Achskategorien in den Namen aufzunehmen. Wenn Sie beispielsweise **Wichtigkeitsbewertung** als X-Achse und **Benutzerzufriedenheit** als Y-Achse ausgewertet haben, können Sie die Matrix **Wichtigkeit vs. benennen. Benutzerzufriedenheit**.
Typ	Metriktyp, der dieser Entscheidungsmatrix zugeordnet ist. In der Entscheidungsmatrix werden nur Ergebnisse für bewertbare Datensätze des ausgewählten Metriktyps dargestellt.
Standard	Bestimmt, ob dies die Standard-Entscheidungsmatrix ist. Die Standard-Entscheidungsmatrix wird geöffnet, wenn Sie in einer Bewertungsliste auf **Matrix anzeigen** klicken. Aktivieren Sie die Checkbox, um die Matrix als Standard-Entscheidungsmatrix festzulegen. Das System verhindert, dass Sie pro Metriktyp mehr als eine Standard-Entscheidungsmatrix erstellen. Wenn für den Typ bereits eine Standard-Entscheidungsmatrix vorhanden ist und Sie versuchen, bei aktiviertem Kontollkästchen eine andere Matrix zu speichern, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Die Höchstwerte für die Standard-Entscheidungsmatrix werden durch die Eigenschaft **Maximale Anzahl von Elementen, die für einen Entscheidungsmatrix-Feldfilter** angezeigt werden sollen *(com.snc.assessment.decision_matrix_filter_max_entries)*gesteuert, die einen Standardwert von 1000 hat.
Abschnitt „Quadrant-Design“	
Bezeichnungsfarbe Quadrant	Farbe des Beschriftungstextes für den Quadranten. Jedes Quadrantenschild wird in der Mitte des Quadranten angezeigt. Sie können einen HTML-Farbnamen oder einen Hex-Wert für dieses und die anderen Farbfelder eingeben.
X-Achsen-Bezeichnung	Beschriftungstext für die X-Achse der Entscheidungsmatrix. Es wird empfohlen, den Namen der Metrikkategorie in den Etikettentext aufzunehmen. So ist beispielsweise für eine X-Achsenkategorie **Wichtigkeitsbewertung** die X-Achsen-Bezeichnung **Bedeutung**.
Dargestellte Artikelfarbe	Farbe, die zur Anzeige dargestellter Elemente verwendet wird.
Bezeichnung links oben	Beschriftungstext für den Quadranten links oben. Sie können für eine X-Achse mit der Bezeichnung **Bedeutung** und einer Y-Achse mit der Bezeichnung **Support** den oberen linken Quadranten mit der Bezeichnung **Geringe Bedeutung, hoher Support** versehen.
Farbe links oben	Füllfarbe für den Quadranten links oben.
Bezeichnung links unten	Beschriftungstext für den Quadranten links unten.
Farbe links unten	Füllfarbe für den Quadranten links unten.
Bezeichnung links unten	Beschriftungstext für den Quadranten links unten.
Farbe links unten	Füllfarbe für den Quadranten links unten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Y-Achsen-Bezeichnung	Beschriftungstext für die Y-Achse der Entscheidungsmatrix.
Artikelfarbe hervorheben	Farbe der hervorgehobenen gezeichneten Elemente. Wenn Sie eine Entscheidungsmatrix aus der Bewertungsliste eines bewertbaren Datensatzes anzeigen, wird das dargestellte Element für den bewertbaren Datensatz in der Hervorhebungsfarbe angezeigt. Geben Sie eine Hervorhebungsfarbe an, die sich von der **Farbe des dargestellten Artikels** unterscheidet. 
Bezeichnung rechts oben	Beschriftungstext für den Quadranten rechts oben.
Farbe rechts oben	Füllfarbe für den Quadranten rechts oben.
Bezeichnung rechts unten	Beschriftungstext für den Quadranten rechts unten.
Farbe rechts unten	Füllfarbe für den Quadranten rechts unten.
Zugehörige Listen	
X-Achse	Listet Kategorien auf, die die X-Achse der Entscheidungsmatrix definieren.
Y-Achse	Listet Kategorien auf, die die Y-Achse der Entscheidungsmatrix definieren.

Entscheidungsmatrizes

Die durch Fragebögen und Skriptmetriken gewonnenen Bewertungsergebnisse können auf Entscheidungsmatrizen abgebildet werden.

Bewertungsadministratoren können diese dynamisch aktualisierten Diagramme anzeigen und erstellen, sodass bewertbare Datensätze nach Kategorien verglichen werden können. Entscheidungsmatrizen zeigen Daten aus einem Zeitraum der letzten zwölf Monate (Trailing Twelve Month, TTM) an.

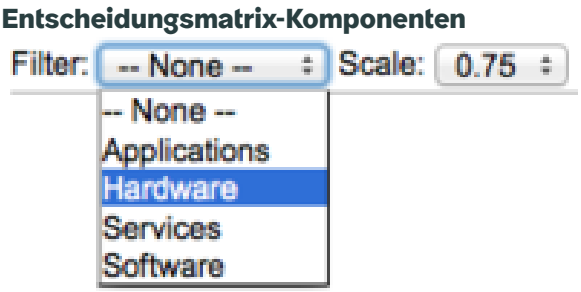
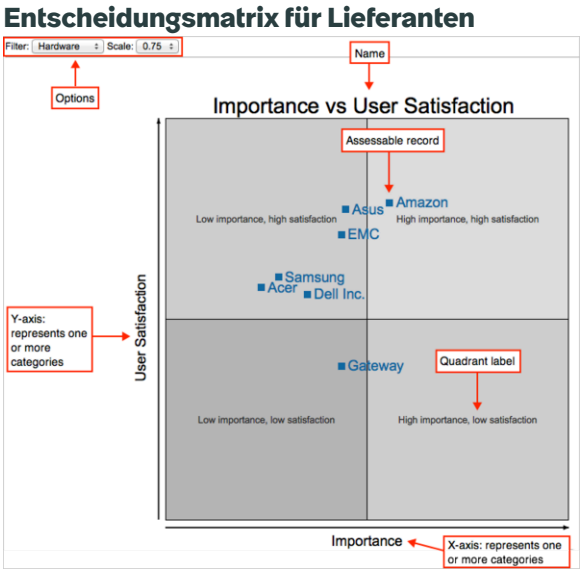
Hinweis:
Bewertungsadministratoren können über die Bewertungsanwendung und Lieferantenmanager über die Anwendung Vendor Management Workspace auf Entscheidungsmatrizen zugreifen.

Entscheidungsmatrix-Komponenten

Die Entscheidungsmatrix-Seite enthält folgende Komponenten:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Komponente	Beschreibung
Optionen	
Filter	Wählen Sie die Untergruppe der bewertbaren Datensätze aus, die Sie anzeigen möchten. Die verfügbaren Filteroptionen variieren je nach Metriktyp, basierend auf den Feldeinstellungen **Filter** und **Filterbedingung** für jeden Typ.  Die Höchstwerte im Filter werden durch die Eigenschaft **Maximale Anzahl von Elementen, die für einen Entscheidungsmatrix-Feldfilter** angezeigt werden sollen *(com.snc.assessment.decision_matrix_filter_max_entries)*gesteuert, die einen Standardwert von 1000 hat.
Skala	Wählen Sie die Skala für die Entscheidungsmatrix. Je größer der Maßstab, desto größer erscheint die Entscheidungsmatrix.
Entscheidungsmatrix	
X- und Y-Achsen	Jede Achse repräsentiert eine oder mehrere Metrikkategorien. Wenn für eine Achse mehrere Kategorien verwendet werden, gelten deren jeweiligen Gewichtungen für die Positionierung der dargestellten Elemente.
Dargestellte Elemente	Die beschrifteten Punkte, die Sie auf einer Entscheidungsmatrix sehen, so genannte dargestellte Elemente, stellen Durchschnittswerte der Daten Kategorieergebnisse für bewertbare Datensätze dar. Zeigen Sie auf die Beschriftung eines dargestellten Elements, um eine Bewertungszusammenfassung für diesen bewertbaren Datensatz anzuzeigen. Klicken Sie auf die Bezeichnung eines dargestellten Elements, um die Bewertungsliste für den bewertbaren Datensatz anzuzeigen. 

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

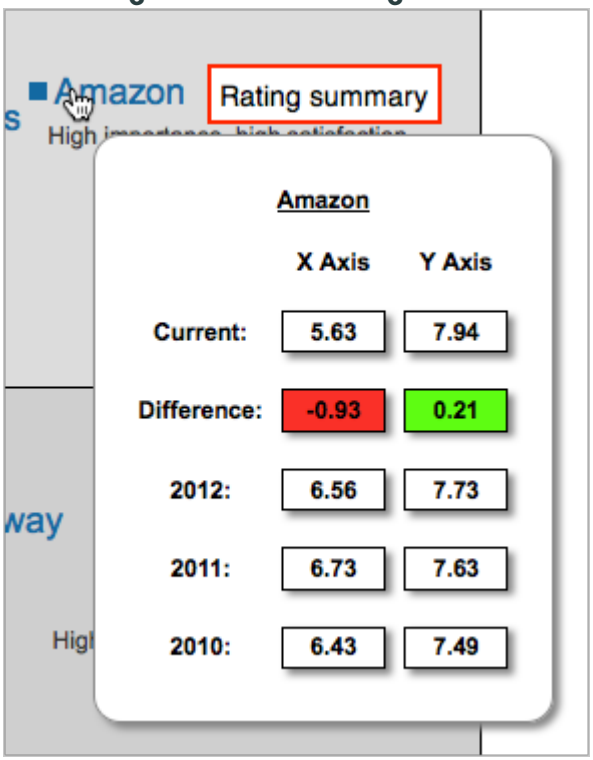
Bewertungszusammenfassungen dargestellter Elemente

Wenn Sie auf die Bezeichnung eines dargestellten Elements in einer Entscheidungsmatrix zeigen, wird eine Bewertungszusammenfassung angezeigt. Die Zusammenfassung zeigt die Durchschnittsbewertungen der bewertbaren Datensätze für jede Achse an Wenn eine Achse eine Metrikkategorie darstellt, werden die Bewertungen als Durchschnittswerte aus den Ergebnissen für diese Kategorie berechnet. Wenn eine Achse mehrere Kategorien darstellt, werden die Bewertungen als Durchschnittswerte aus den Ergebnissen für alle Kategorien berechnet.

Die Zusammenfassung zeigt:

- Aktuelle Bewertung
- Differenz zwischen der aktuellen Bewertung und der Bewertung des Vorjahres
- Bewertungen aus jedem Vorjahr, die drei Jahre zurückreichen

Bewertungszusammenfassung der Entscheidungsmatrix



Eine Bewertung vornehmen

Nehmen Sie die Ihnen zugewiesenen Bewertungen aus der Bewertungs- und Umfragewarteschlange.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Auf einer Bewertungskarte werden der Name, der Status, das Fälligkeitsdatum und die Nummer des zugehörigen Incidents der Bewertung angezeigt. Klicken Sie auf die Karte, um die Bewertung vorzunehmen, wenn Sie bereit sind.

Sie müssen alle erforderlichen Fragen beantworten (gekennzeichnet durch ein rotes Sternchen), bevor Sie die Bewertung als abgeschlossen absenden können. Wenn Sie mit dem Assessment beginnen, es aber nicht abschließen können, speichern Sie Ihre Antworten, und kehren Sie später zum Assessment zurück. Wenn Sie alle Fragen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

beantwortet haben und Sie mit den Antworten zufrieden sind, übermitteln Sie die Bewertung.

Hinweis:
Abgelaufene Bewertungen und Umfragen werden nicht mehr im Widget „**Meine Umfragen** “ und auf der Listenseite „**Meine Bewertungen und Umfragen** “ angezeigt.

Standardmäßig können Sie Ihre Antworten auf eine Bewertung nach der Übermittlung nicht mehr ändern. Wenn der Administrator jedoch eine Bewertung für Wiederholungen konfiguriert hat, können Sie Ihre Antworten bearbeiten und den Fragebogen erneut senden. Abgeschlossene Bewertungen, die für eine Wiederholung konfiguriert sind, verbleiben bis zu ihrem Fälligkeitsdatum in der Warteschlange, und oben auf der Karte wird Bewertung ändern angezeigt. Klicken Sie auf die Karte, um die Bewertung zu ändern.

Hinweis:
Wenn Sie keinen Zugriff auf den bewertbaren Datensatz haben, für den eine Bewertung erstellt wird, wird die zugehörige Datensatznummer nicht angezeigt. Sie können das Assessment trotzdem ablegen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Meine Bewertungen und Umfragen**an.

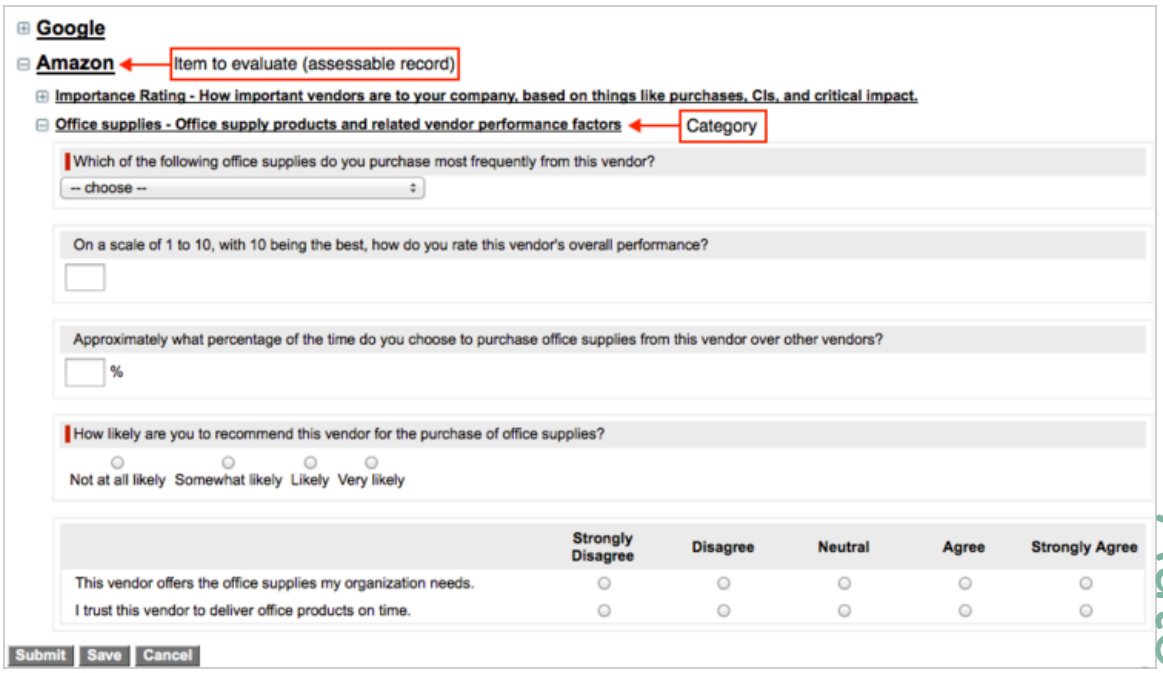
   Hinweis:
   Benutzer mit der Rolle „assessment_admin“ können zusätzlich zu ihren eigenen Bewertungen und Umfragen auch die Bewertungen und Umfragen anderer Benutzer anzeigen. Verwenden Sie die zugehörigen Links **Alle anzeigen** und **Alle mir zugewiesenen anzeigen**, um Assessments und Umfragen ein- und auszublenden. Klicken Sie auf eine Karte, die einem anderen Benutzer zugewiesen ist, um den zugehörigen Metriktyp oder die Umfragedefinition zu öffnen.

2. Notieren Sie sich das Fälligkeitsdatum auf der Assessment-Karte.

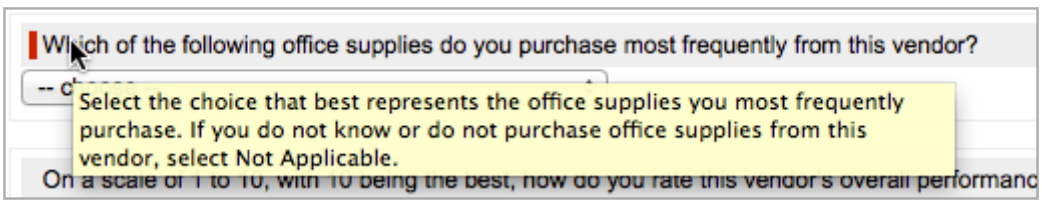
   Hinweis:
   Je nach Konfiguration erhalten Sie möglicherweise eine E-Mail-Benachrichtigung, um Sie an das Fälligkeitsdatum zu erinnern.

3. Klicken Sie auf die Karte, um den Fragebogen zu öffnen.
   Bewertungsfragebögen sind in Abschnitte unterteilt: zuerst nach Datensatz, dann nach Kategorie. Jeder Datensatz wird als Abschnittstitel angezeigt. Die Fragen für den Datensatz werden unterhalb des Datensatzes angezeigt und nach Kategorien gruppiert. Jede Kategorie wird als Unterabschnitt unter dem Datensatznamen angezeigt. Klicken Sie auf das Symbol zum Minimieren ( ) oder Symbol erweitern ( ), um die Fragen in einer Kategorie oder alle Kategorien und Fragen eines Datensatzes auszublenden oder anzuzeigen. Farbige Balken zeigen den Status jeder Frage an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Beantworten Sie alle Fragen so gut Sie können.
   Zeigen Sie auf eine Frage, um weitere Informationen zu erhalten.



   Wenn Sie sich nicht sicher sind, wie Sie auf eine Frage antworten sollen, oder wenn eine Frage für einen bestimmten Datensatz nicht gilt, wählen Sie ggf. **Nicht**zutreffend aus.

5. Lesen Sie die am Ende der Bewertung vorhandenen Erklärungen und bestätigen Sie diese gegebenenfalls mit einer Signatur.

   Bei einer Signatur müssen Sie möglicherweise eine Checkbox auswählen oder Ihren vollständigen Namen authentifizieren, den das System in einem schreibgeschützten Feld anzeigt. Sie können Ihre Antworten auf das Assessment erst übermitteln, wenn Sie die erforderliche Signatur bereitgestellt haben.

6. Speichern Sie die Bewertung, oder senden Sie sie ab.

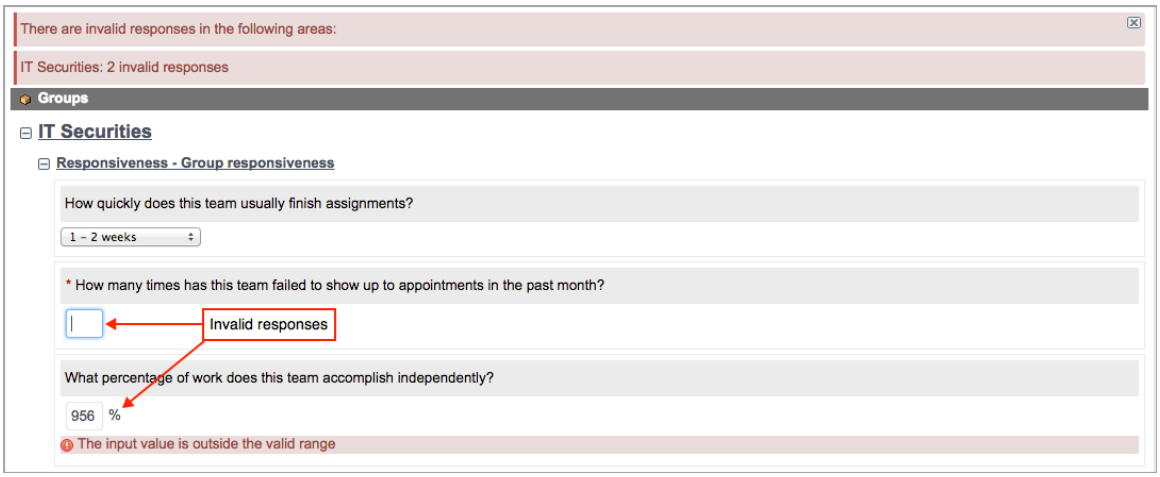
   - **Speichern**: Speichert Ihre Antworten, ohne sie zu senden. Sie können den Fragebogen schließen und später von Ihrer Warteschlange aus darauf zugreifen.
   - **Absenden**: Sendet die abgeschlossene Bewertung, wenn Sie fertig sind.

7. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, geben Sie zur Bestätigung Ihrer vollständigen Namenssignatur Ihren Benutzernamen und Ihr Password ein.

   Wenn alle Fragen mit gültigen Werten beantwortet wurden, wird eine Erfolgsmeldung angezeigt. Wenn das System eine nicht beantwortete erforderliche Frage oder eine ungültige Antwort erkennt, wird die Bewertung nicht übermittelt, und oben im Fragebogen wird eine Meldung angezeigt, in der der Fehler erläutert wird. Fragen mit Problemen werden vorübergehend hervorgehoben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



8. Sie können Ihre Antworten aus der Bewertung bis zum Fälligkeitsdatum ändern.
   Um Ihre Antworten zu aktualisieren und eine Bewertung zu übermitteln, die Wiederholungen zulässt, klicken Sie auf die Karte, um sie zu ändern.

Zugehörige Informationen

Metriktypen und bewertbare Datensätze

Umfragedefinitionen

Bewertungen in Serviceportal und Now Mobile-App

Wenn Sie Serviceportalinstalliert haben, können Sie das Widget Mein Bewertungen und Umfragen in Serviceportalverwenden. Benutzer können Bewertungen in Serviceportalanzeigen und durchführen. Serviceportal unterstützt auch Bewertungen für Benutzer auf Mobilgeräten, auf denen Now Mobile-App installiert ist. Das Widget „Mein Bewertungen und Umfragen “ ist standardmäßig auf der Homepage Serviceportal] verfügbar.

Bewertungen in Serviceportal

Um eine intuitive Anwenderoberfläche zu bieten, können Sie in ServiceportalBewertungen einrichten. Aktivieren Sie Serviceportal, um das Widget „Mein Bewertungen und Umfragen “ anzuzeigen, das auf der Startseite Serviceportal angezeigt wird.

Weitere Informationen zur Aktivierung von Serviceportalfinden Sie unter Serviceportal aktivieren .

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Widgets finden Sie unter Widget-Instanzen konfigurieren .

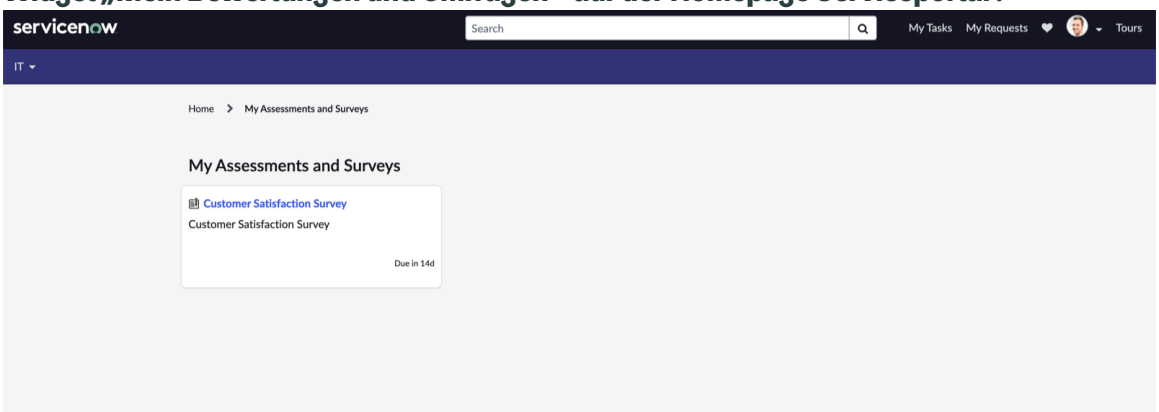
Um ein Bewertungen und Umfragen -Widget auf einer Serviceportal]-Homepage zu konfigurieren, drücken Sie die STRG-Taste, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Überschrift des Widgets, und wählen Sie **Instanzoptionen**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoptionen (Eigenschaften) für das Widget für Bewertungen und Umfragen in Serviceportal

Eigenschaft	Beschreibung
Max. Datensätze	Maximale Anzahl von Bewertungen, die im Widget auf der Startseite Serviceportal aufgelistet werden sollen. Benutzer können auf den Link **Alle** anzeigen klicken, um alle Bewertungen anzuzeigen. Standardanzahl der Bewertungen: **5**
Titel des Widgets	Text, der in der Titelleiste des Umfrage-Widgets angezeigt wird. Standardtitel: **Meine Bewertungen und Umfragen**

Widget „Mein Bewertungen und Umfragen “ auf der Homepage Serviceportal .



Bewertungen im Now Mobile-App

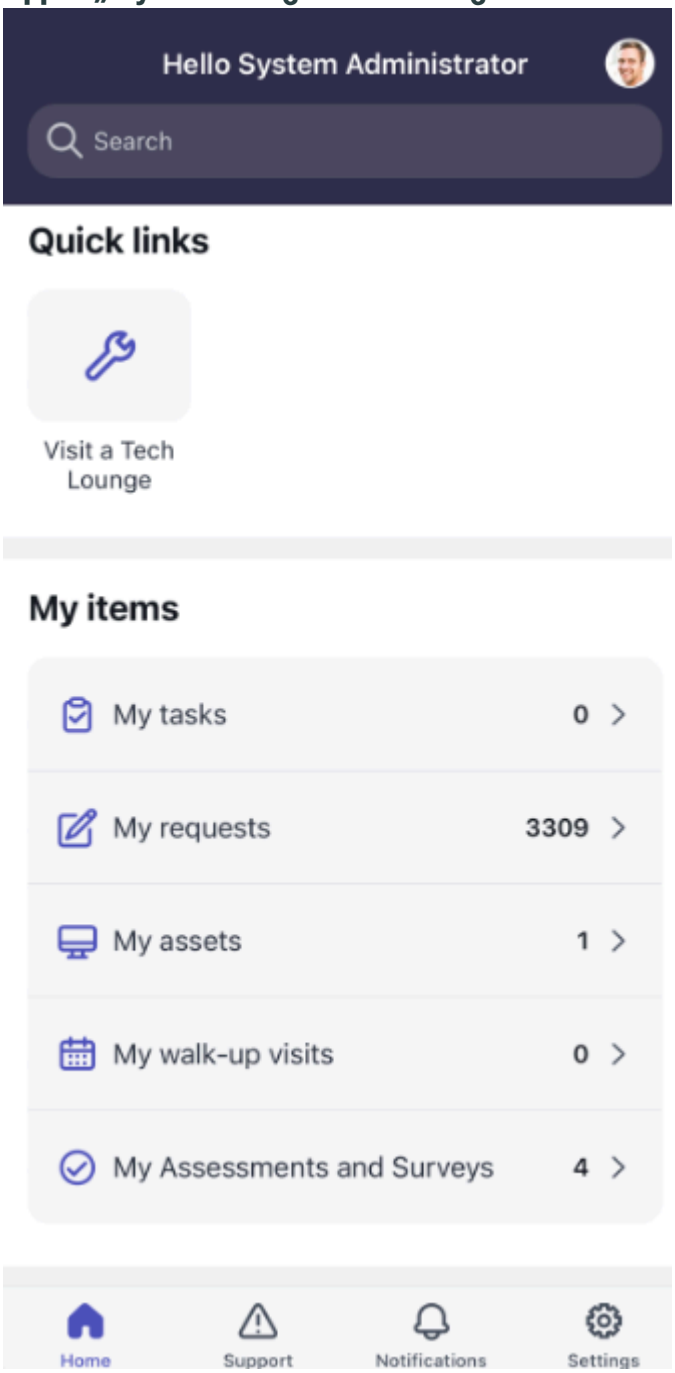
Ihre Benutzer können die Bewertungen auf Mobilgeräten mit dem Applet-Startprogramm Mein Bewertungen und Umfragen anzeigen und durchführen, das standardmäßig in Now Mobile-Appverfügbar ist.

Wenn Sie einem Benutzer ein Assessment zuweisen, wird eine E-Mail-Benachrichtigung über die Absolvierung des Assessments an den Benutzer gesendet. Wenn Benutzer Now Mobile-Appinstalliert haben, wird eine Mobile-Push-Benachrichtigung auch an Mobilgeräte gesendet. Durch Tippen auf die Benachrichtigung wird eine Einführungsseite für eine Bewertung im mobilen Mitarbeiter Serviceportal im Now Mobile-Appgeöffnet. Auf der Seite wird ein **Link** Erste Schritte angezeigt. Die Einführungsseite und der Link **Erste** Schritte sind nur verfügbar, wenn die zugehörigen Einstellungen aktiviert sind. Benutzer können auf den Link tippen, um die Bewertung anzuzeigen und durchzuführen. Sie können Push-Benachrichtigungen aktivieren, indem Sie die Systemeigenschaft `glide.sg.universal_links.enabled` auf **true**setzen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Applet „My Bewertungen und Umfragen “ auf einem Mobilgerät



Hinweis:
Im Release Xanadu werden die zugewiesenen Bewertungen und Umfragen jetzt in der Kartenansicht anstelle der Elementansicht angezeigt. Wenn Sie die Stile der Elementansichten veralteter Karten in älteren Versionen von Bewertungen und Umfragenanpassen, wird die Karte auch nach einem Upgrade auf Xanaduweiterhin in der Elementansicht angezeigt. Sie können die neue Kartenansicht nur in Xanadu anzeigen, wenn keine Anpassungen an den veralteten Karten vorgenommen wurden.

Wenn Benutzer eine Bewertung in Serviceportal oder Now Mobile-Appöffnen, bietet die Bewertung die folgenden Funktionen:

- Auf einer Bewertungsseite wird eine Breadcrumb-Navigation im Serviceportalangezeigt. Benutzer können auf die Links im Breadcrumb klicken, um zu vorherigen Seiten oder einer Homepage zu navigieren. Wenn Sie beispielsweise im Breadcrumb auf den Link

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Meine Umfragen klicken, werden Benutzer zu einer Seite navigiert, auf der eine Liste aller Bewertungen angezeigt wird.

- Wenn die Bewertung ausgeführt wird, zeigt der Fortschrittsbalken auf jeder Seite der Bewertung den Fortschritt in Prozent an. Der Prozentsatz des Abschlusses hängt von der Anzahl der Seiten in der Bewertung ab. Angenommen, die Bewertung umfasst drei Seiten. Auf der dritten Seite wird angezeigt, dass die Bewertung zu 66 % abgeschlossen wurde. Wenn Sie jedoch eine der Fragen auf der dritten Seite beantworten, wird eine neue Frage auf einer separaten Seite geöffnet, der vierten Seite. Auf der vierten Seite wird der Fortschritt der Bewertung als zu 75 % abgeschlossen angezeigt, was sich auf den Gesamtfortschritt und Seitenindikatoren auswirkt. Anwender können die Paginierung (Gesamtzahl der Seiten) für die gesamte Bewertung sowie die aktuelle Seite anzeigen, auf der sich die Anwender befinden. Um diesen Fortschrittsbalken auszublenden oder anzuzeigen, können Sie die Eigenschaft `sn_portal_surveys.sp_survey.show_progress_bar` verwenden.
- Jede Benutzerantwort wird automatisch gespeichert, wenn Benutzer zur nächsten Seite in der Bewertung wechseln. Wenn Anwender die erforderlichen Bewertungsfragen nicht beantworten, bevor sie auf **Weiter**klicken, wird oben auf der Seite für alle erforderlichen und nicht beantworteten Fragen eine Fehlermeldung angezeigt. Diese Fehlermeldung hilft Anwendern, den genauen Speicherort der unbeantworteten und erforderlichen Frage zu finden. Jede Frage, die nicht erforderlich ist und auf die Sie nicht vor dem Klicken auf „ **Weiter** “ geantwortet haben, gilt als beantwortet. Die Frage wird als abgeschlossen gezählt.
- Wenn die Details einer Bewertungsfrage mehr als vier oder fünf Zeilen Text enthalten, wird der Text nach diesen Zeilen ausgeblendet. In solchen Fällen können Benutzer die vollständigen Details anzeigen, indem sie auf den Link **Weitere** anzeigen klicken. Benutzer können zum Standardverhalten zurückkehren, indem sie auf den Link **Weniger** anzeigen klicken.
- Bei einer Frage mit den Antwortoptionen **Ja**, **Nein**und **Nicht zutreffend**wird die Option **Nicht zutreffend** als letztes in der Liste der Optionen angezeigt. Die Option „ **Nicht zutreffend** “ kann beim Erstellen einer Frage konfiguriert werden.
- Ihre Benutzer können Bewertungen für mehrere generierte Incident-Datensätze vornehmen. Angenommen, für Benutzer sind zwei Incident-Datensätze generiert. Der Benutzer kann eine Bewertung für beide Incident-Datensätze vornehmen, die mit derselben Bewertungsinstanz generiert wurden.
- Wenn die Bewertungsbenutzer die Bewertung verlassen, ohne sie zu übermitteln, können sie die Bewertung später auf derselben Seite starten, auf der sie in der vorherigen Sitzung aufgehört haben.

Hinweis:
Für mobile Benutzer erfolgt die Paginierung für Bewertungen immer nach Fragen.

Zugehörige Informationen

Service Portal aktivieren

Bewertungsfragebögen

Im Rahmen des Bewertungsprozesses füllen die Benutzer Assessment-Fragebögen zu Themen von Interesse aus, um subjektive Daten für zukünftige Geschäftsentscheidungen zur Verfügung zu stellen.

Zum Abschließen eines Assessments ist keine besondere Rolle erforderlich. Sie sind berechtigt, Assessments abzuschließen, die Ihnen zugewiesen wurden. Es kann beispielsweise erwartet werden, dass Sie Lieferanten, mit denen Ihr Unternehmen zusammenarbeitet, auf der Grundlage von Merkmalen im Zusammenhang mit dem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kundenservice bewerten. Das System speichert Ihre Antworten, damit Entscheidungsträger die Leistung der von Ihnen bewerteten Elemente vergleichen können. Sie und Ihr Manager erhalten möglicherweise E-Mail-Benachrichtigungen als Erinnerung an wichtige Bewertungsinformationen.

Zugehörige Informationen

Bewertungsbenachrichtigungen

Eine Bewertung vornehmen

Metriktypen und bewertbare Datensätze

In der Anwendung „Assessments“ werden von Assessment-Administratoren Metriktypen und bewertbare Datensätze erstellt und verwaltet.

Ein Metriktyp definiert eine Gruppe von Datensätzen, die eine Organisation auswerten möchte, z. B. Lieferant, Projekte oder Mitarbeiter. Für jeden Typ generiert das System eindeutige bewertbare Datensätze, die den Typ mit Datensätzen verknüpfen, die ausgewertet werden müssen, z. B. die einzelnen Datensätze für die Lieferanten Amazon und Intel. Es können mehrere bewertbare Datensätze für denselben Quelldatensatz vorhanden sein, wenn der Quelldatensatz die Kriterien für mehr als einen Typ erfüllt. Sie können beispielsweise einen Datensatz in der Unternehmenstabelle, z. B. Intel, als Lieferant und Hersteller mit unterschiedlichen Werten Kategorien und Metriken auswerten.

Konfigurationsvorschläge finden Sie unter Aufgaben des Bewertungsadministrators.

Bewertbare Datensätze

Ein bewertbarer Datensatz verknüpft einen Quelldatensatz, den Sie auswerten möchten, beispielsweise den Unternehmensdatensatz für Amazon oder den Benutzerdatensatz für einen Vertriebsmitarbeiter, mit einem Metriktyp, wie z. B. Lieferanten oder Mitarbeiter.

Sie verwenden Assessments, um den bewertbaren Datensatz auszuwerten. Das System generiert bewertbare Datensätze aus den Quelldatensätzen, die mit der Tabelle und den Bedingungen übereinstimmen, die im Formular „Bewertungsmetriktyp“ festgelegt sind. Sie bewerten die bewertbaren Datensätze mit Metrikkategorien und Metriken, die die zu bewertenden Merkmale und Werte definieren. Für Metriktypen mit dem Zeitplantyp **Bei Bedarf** können Sie aus dem bewertbaren Datensatzformular Bedarfsanalysen erstellen. Diese Methode der Assessment-Generierung erleichtert das Erstellen und die Vorschau von kurzen Fragebögen oder das schnelle Ermitteln von Assessment-Ergebnissen für bestimmte bewertbare Datensätze.

Sie können eine Bewertungsbeschreibung einrichten, die Informationen aus mehreren Feldern eines bewertbaren Datensatzes enthält und in mehreren Zeilen angezeigt wird. Dieses Setup bietet dem Benutzer, der die Bewertung durchführt, eine detailliertere und verständlichere Beschreibung der Informationen, die im Bewertungsfragebogen angefordert werden. Erstellen Sie eine mehrzeilige Beschreibung mithilfe von Tabellentiteln, die für die Verwendung eines oder mehrerer Felder der ausgewählten Tabelle definiert werden können.

Zugehörige Informationen

Update Sets für Umfragen und Bewertungen verwenden

Metriktypen und bewertbare Datensätze

Einen bewertbaren Datensatz anzeigen

Einen bewertbaren Datensatz löschen

Wenn Sie einen bewertbaren Datensatz löschen, löscht das System alle Entscheidungsträger für den Datensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis:
Wenn ein Quellsatz gelöscht wird, löscht das System den zugehörigen bewertbaren Datensatz. Um den Quelldatensatz zu löschen, müssen Sie zuerst alle zugehörigen Metrikergebnisse und Kategorienergebnisse löschen.

Prozedur

Den bewertbaren Datensatz löschen:

- Um einen einzelnen Datensatz zu löschen, öffnen Sie den Datensatz und klicken Sie auf **Löschen**.
- Um mehrere Datensätze zu löschen, verwenden Sie die Liste der bewertbaren Datensätze.

Zugehörige Informationen

Metriktypen und bewertbare Datensätze

Einen bewertbaren Datensatz anzeigen

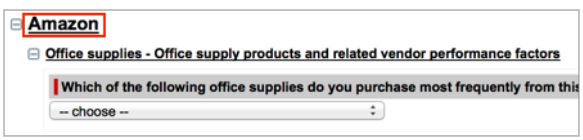
Zeigen Sie das Formular für den bewertbaren Datensatz an, um die Einstellungen zu bearbeiten und verschiedene Aktionen auszuführen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Bewertbare Datensätze**an.
2. Öffnen Sie einen Datensatz aus der Liste.
   Standardmäßig zeigt die Liste nur bewertbare Datensätze mit den Metriktypen **Aktiv** an.
3. Im Formular „Bewertbare Datensätze“ können Sie Felder bearbeiten und ggf. andere Aktionen ausführen (siehe Tabelle).

Bewertbare Datensätze anzeigen

Feld	Beschreibung
Name	[Schreibgeschützt] Name des bewertbaren Datensatzes basierend auf dem Feld „ Wählen Sie ein Feld als Tabellenanzeigewert “ des Quelldatensatzes aus. Der Name erscheint in Bewertungsfragebögen. 
Quelle	[Schreibgeschützt] Quelldatensatz, mit dem der bewertbare Datensatz verknüpft ist. Die **Quelle** gibt den Tabellennamen und den Anzeigewert des Quelldatensatzes an. Wenn das Feld **Name** beispielsweise der Anzeigewert für die Unternehmenstabelle ist, hat der bewertbare Datensatz für den Unternehmensdatensatz **Amazon** den **Quellen**wert **Unternehmen: Amazon**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Live-Feed	Aktivieren Sie die Checkbox, um eine Live-Feed-Gruppe für den bewertbaren Datensatz zu erstellen, der in der Bewertungsliste angezeigt wird. Wenn Sie das Kontrollkästchen deaktivieren, nachdem eine Live-Feed-Gruppe erstellt wurde, löscht das System die Live-Feed-Gruppe und alle zugehörigen Nachrichten.
Typ	[Schreibgeschützt] Metriktyp, aus dem der bewertbare Datensatz generiert wurde.
Entscheidungsmatrix	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Ergebnisdaten dieses bewertbaren Datensatzes in Entscheidungsmatrizen desselben Metriktyps anzuzeigen. Entscheidungsmatrizen sind Diagramme, die die Bewertungsergebnisse für mehrere bewertbare Datensätze darstellen. Wenn Sie die Checkbox deaktivieren, wird der bewertbare Datensatz weiterhin in den Standard-Entscheidungsmatrizen angezeigt, wenn Sie auf den Link **Matrix anzeigen** in der Bewertungsliste des bewerteten Datensatzes klicken.
Live Feed-Gruppe	[Schreibgeschützt] Live-Feedgruppe für diesen bewertbaren Datensatz. Wenn Sie die Checkbox **Live Feed** auswählen und den Datensatz speichern, füllt das System dieses Feld aus.
Zugehörige Links	
Bewertungsliste anzeigen	Öffnet die Bewertungsliste für den bewertbaren Datensatz.
Zugehörige Listen	
Kategorie	Alle mit dem bewertbaren Datensatz verknüpften Metrikkategorien. Ein bewertbarer Datensatz muss einer zu bewertenden Kategorie zugeordnet werden. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um Kategoriezuordnungen zu bearbeiten oder zu entfernen. Beachten Sie, dass es oft effizienter ist, Kategorien mithilfe des Formulars für die Metrikkategorie mit bewertbaren Datensätzen zu verknüpfen.
Kategoriebenutzer	Alle Entscheidungsträger, die Bewertungsfragebögen zu diesem bewertbaren Datensatz nehmen können. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um Entscheidungsträger anzulegen und zu löschen. Weitere Informationen zu dieser und anderen Methoden zum Erstellen von Entscheidungsträgern finden Sie unter Entscheidungsträger. Diese Themenliste ist nur verfügbar, wenn der zugehörige Metriktyp den Zeitplantyp **Geplant** hat.

Zugehörige Informationen

Metriktypen und bewertbare Datensätze

Bewertungsreferenz

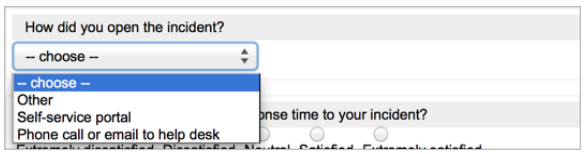
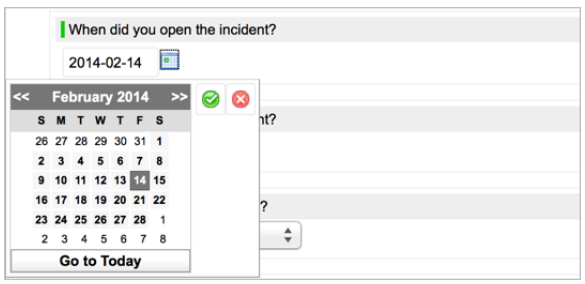
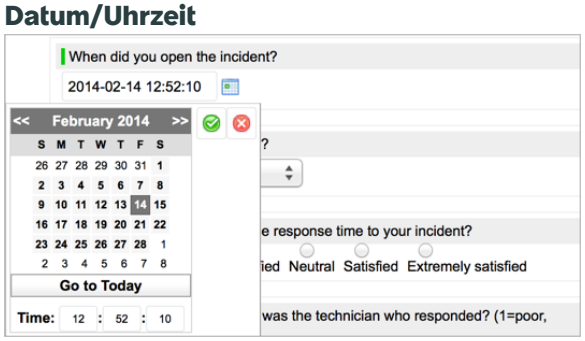
Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Formularen, Feldern und Eigenschaften, die Sie beim Arbeiten mit Bewertungen verwenden.

Datentypen für Bewertungen

Metrikdatentypen verfügen über Funktionen, die von der von Ihnen ausgewählten Methode abhängen.

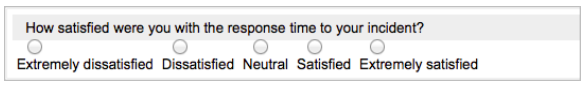
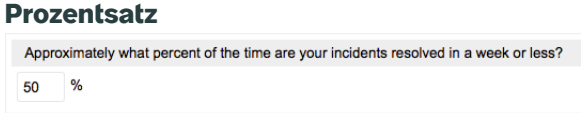
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertungsdatentypen

Datentyp	Kompatible Methoden	Beschreibung
Anhang	Assessment	Benutzer hängen eine oder mehrere Dateien in einem Fragebogen an eine Frage an.
Checkbox	Assessment	Benutzer aktivieren in Fragebögen ein Kontrollkästchen neben einer Aussage oder lassen es deaktiviert. **Checkbox** Stellen Sie das Feld **Skalendefinition** auf **Hoch**, wenn eine ausgewählte Checkbox einer guten Punktzahl entspricht.
Auswahl	Assessment	Benutzer wählen in Fragebögen einen Wert aus einer Liste mit benutzerdefinierten Antwortmöglichkeiten aus. Erstellen Sie eine Metrikdefinition für jede Antwortoption. **Auswahl** 
Datum	Assessment	Benutzer wählen in Fragebögen ein Datum aus. **Datum** 
Datum/ Uhrzeit	Assessment	Benutzer wählen in Fragebögen Datum und Uhrzeit aus. **Datum/Uhrzeit** 

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

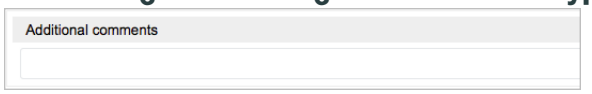
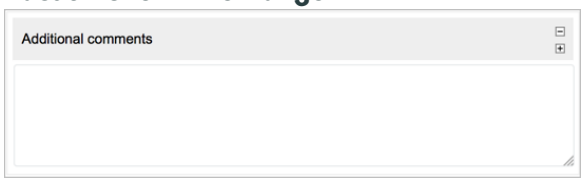
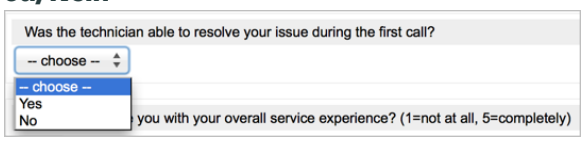
Bewertungsdatentypen (Fortsetzung)

Datentyp	Kompatible Methoden	Beschreibung
Dauer	Skript	Wenn das Skript ausgeführt wird, füllt das System die Felder **Dauerwert** und **Skalierter Wert** im Formular für das Metrikergebnis mit den entsprechenden Werten aus den Variablen `actual_result` und `scaled_result` im Metrikskript.
Likert-Skala	Assessment	Benutzer wählen in Fragebögen einen Wert aus einer benutzerdefinierten Skala von Antwortmöglichkeiten aus. Erstellen Sie für jede Antwortoption eine Metrikdefinition, die durch ein Optionsfeld auf der Skala dargestellt wird. Eine Likert-Skalenmetrik, die die Benutzerfreundlichkeit einer Anwendung bewertet, enthält möglicherweise die Metrikdefinitionen **Einfach**, **Durchschnittlich** und **Schwer**. Wenn Sie eine Reihe von Antwortmöglichkeiten für mehrere Metriken wiederverwenden möchten, erstellen Sie eine Metrikvorlage, und verwenden Sie anstelle der „Likert-Skala“ den Datentyp „Vorlage“. **Likert-Skala** 
Nummer	Bewertung, Skript	**Bewertung**: Benutzer geben in Fragebögen eine Nummer ein. **Nummer** **Skript**: Wenn das Skript ausgeführt wird, füllt das System die Felder **Ist-Wert** und **Skalierter Wert** im Formular Metrikergebnis mit den entsprechenden Werten aus den Variablen `actual_result` und `scaled_result` im Metrikskript.
Prozentsatz	Bewertung, Skript	**Bewertung**: Benutzer geben in Fragebögen eine Nummer ein. **Prozentsatz**  **Skript**: Wenn das Skript ausgeführt wird, füllt das System die Felder **Ist-Wert** und **Skalierter Wert** im Formular Metrikergebnis mit den entsprechenden Werten aus den Variablen `actual_result` und `scaled_result` im Metrikskript.
Zeichenfolge	Assessment	Benutzer geben in Fragebögen Text ein. Die Größe des Feldes für die Zeichenfolge hängt von der ausgewählten Option für die Zeichenfolge ab:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertungsdatentypen (Fortsetzung)

Datentyp	Kompatible Methoden	Beschreibung
		Zeichenfolge **Zeichenfolge mit einzeiligem breitem Datentyp**  **Zusätzliche Anmerkungen** 
Vorlage	Assessment	Benutzer wählen in Fragebögen einen Wert aus einer vordefinierten Reihe von Antwortmöglichkeiten aus. Es muss mindestens eine Vorlage definiert sein, um diesen Datentyp verwenden zu können. Für eine Vorlage gibt es für jede Antwortoption eine Vorlagendefinition, die durch ein Optionsfeld dargestellt wird.
Ja/Nein	Assessment	Benutzer wählen in Fragebögen **Ja** oder **Nein** aus einer Liste aus. **Ja/Nein**  Setzen Sie das Feld **Skalendefinition** auf **Hoch**, wenn die Auswahl **Ja** einer besseren Punktzahl entspricht.

Zugehörige Informationen

- Bewertungsmetriken
- Erstellen Sie eine Bewertungsmetrikdefinition
- Den Mindest- und Höchstwert einer Metrik aktualisieren, um eine Vorlage abzugleichen

Bewertungsmetrikformular

Beschreibung der Feldwerte für das Formular „Bewertungsmetrik“.

Bewertungsmetrikformular

Feld	Beschreibung
Name	Bewertungsname.
Bewertungsdauer	Zulässige Dauer, um einen Auftrag nach seiner Generierung abzuschließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertungsmetrikformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Live-Feed	Kontrollkästchen, das automatisch Live-Feed-Gruppen für neu generierte bewertbare Datensätze dieses Typs erstellt.
Manager benachrichtigen, wenn überfällig	Aktivieren Sie die Checkbox, um eine Benachrichtigung an den Manager zu senden, wenn die Bewertung überfällig ist.
Skalierungsfaktor	Skalenwert für alle Bewertungsergebnisse.
Paginierungseinstellung für Service Portal-Ansicht	Die Einstellung, auf der die Paginierung für die Desktop- oder Tablet-Ansicht im Service Portal basiert. • Kategorie: Standard • Frage: 1 Frage pro Seite (automatisch für Handys) • Keine: keine Paginierung **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Service Portal installiert ist.
Business Rule	Business Rule, die automatisch für die Generierung von bewertbaren Datensätzen angelegt wird.
Zeitplantyp	Geplanter oder On-Demand-Bewertungstyp.
Regelmäßige Aufgabe	Regelmäßige Aufgabe, die das System für diese Assessment-Definition erstellt, wenn der Planungszeitraum ein Wiederholungsintervall ist. Das System legt fest, dass die regelmäßige Aufgabe gemäß dem ausgewählten Planungszeitraum ausgeführt wird. • Wenn Sie den Planungszeitraum ändern und die Umfragedefinition speichern, löscht das System die alte geplanten Aufgabe. • Wenn Sie einen wiederkehrenden Planungszeitraum ausgewählt haben, wird eine neue geplante Aufgabe erstellt. Wenn Sie beispielsweise den Zeitplan von **Täglich** zu **Wöchentlich** ändern und den Datensatz speichern: • Das System löscht die tägliche regelmäßige Aufgabe. • Erstellt eine wöchentliche, die eine Woche nach dem aktuellen Datum ausgeführt wird. Dieses Feld ist für Administratoren nur sichtbar, wenn der Planungszeitraum **Täglich**, **Wöchentlich**, **Monatlich** oder **Jährlich** ist.
Bewertungsmethode	Bewertungstyp
Rollen	Rollen mit Lesezugriff für diesen Metriktyp.
Aktiv	Checkbox, um die Verteilung dieses Bewertung an Empfänger zu aktivieren.
Besitzer	Besitzer der Bewertung. Sie können einen Benutzer mit der Rolle „survey_creator“, „survey_admin“ oder „assessment_admin“ hinzufügen.
Beschreibung	Bewertungsbeschreibung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertungsmetrikformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Bedingungen	
Tabelle	Tabelle, die Datensätze enthält, die für diesen Typ zu bewerten sind.
Bedingung erzwingen	Checkbox, um die vorhandenen bewertbaren Datensätze dieses Typs zu löschen, die nicht den angegebenen Bedingungen entsprechen.
Bedingung	Bedingungen, die die bewertbaren Datensätze dieses Typs erfüllen sollten.
Entscheidungsmatrix	
Filterfeld	Feld in der Filtertabelle, um die Filtermenüauswahl für Entscheidungsmetriken und Durchschnitte von Bewertungslisten für diesen Typ zu identifizieren.
Filterbedingung	Bedingungen zum Filtern der Ergebnisse von Entscheidungsmetriken und Durchschnitten von Bewertungslisten für diesen Typ.
Standard-Matrixfilter	Standard-Filtermenüauswahl in der Entscheidungsmatrix dieses Typs.
Beurteiler	
Benutzerfeld	Anwenderfeld aus der auf der Registerkarte **Bedingungen** angegebenen Tabelle. Die Bewertung wird allen Anwendern dieses Anwenderfelds in der Tabelle zugewiesen. Wenn Sie die Bewertung speichern und auf **Bewertbare Datensätze generieren klicken**, wird für jeden eindeutigen Benutzer des Benutzerfelds ein bewertbarer Datensatz erstellt. Dies gilt für geplante Bewertungen und Bewertungen bei Bedarf. Bei einer On-Demand-Bewertung bewertet jeder Gutachter alle bewertbaren Datensätze. Bei einer geplanten Bewertung bewertet jeder Gutachter nur den entsprechenden bewertbaren Datensatz.
Zugehörige Links	
Bewertbare Datensätze generieren	Erstellt auswertbare Datensätze für diesen Metriktyp.
Benchmarks anzeigen	Öffnet das Benchmarks-Dashboard, das Ihnen Einblick in Ihre wichtigsten Leistungsindikatoren (KPIs) und Trends bietet. **Hinweis:** • Dieser verwandte Link ist nur für survey_admin, assessment_admin und survey_reader mit der Rolle bm_viewer verfügbar. • Sie müssen Benchmarks aktivieren, um das Dashboard anzuzeigen. Siehe Benchmarks aktivieren • Dies trifft nur für eine veröffentlichte Umfrage zu.
Verbesserungsinititative erstellen	Öffnet das Fenster „Verbesserungsinitiative“, um einen Datensatz für die Verbesserungsinitiative zu erstellen, der die Leistung der Bewertung verbessert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertungsmetrikformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: • Der zugehörige Link ist nur für die Rolle survey_admin und assessment_admin verfügbar. Ein survey_reader kann nur die erstellten Datensätze der Verbesserungsinitiative anzeigen. • Sie sollten das Plugin „Continual Improvement Management“ (com.sn_cim) aktivieren.
Zugehörige Listen	
Metrikkategorien	Alle Metrikkategorien für diese Bewertung.
Bewertbare Datensätze	Alle bewertbaren Datensätze für diese Bewertung.
Verbesserungsinitiativen	Zeigt Verbesserungsinitiativen an, die mit der Umfrage verbunden sind. **Hinweis:** Die zugehörige Liste ist nur verfügbar, wenn mindestens ein Datensatz für Verbesserungsinitiativen vorhanden ist.

Zugehörige Informationen

Eine Bewertung konfigurieren

Formular „Metrikkategorie“.

Beschreibung der Feldwerte für das Formular „Metrikkategorie“.

Formular „Metrikkategorie“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Metrikkategorie. Der Name erscheint in Bewertungsfragebögen.
Typ	[Erforderlich] Metriktyp, für den diese Kategorie verwendet wird. Metriken in dieser Kategorie können verwendet werden, um bewertbare Datensätze für den von Ihnen ausgewählten Typ auszuwerten. Dieses Feld wird schreibgeschützt, nachdem Sie den Datensatz gespeichert haben.
Entscheidungsträger erstellen	Checkbox, das die automatische Erstellung von Entscheidungsträgern für diese Kategorie aktiviert oder deaktiviert. Wenn die Checkbox aktiviert ist, erstellt das System alle zugehörigen Kategorienbenutzer zu allen bewertbaren Datensätzen, die dieser Kategorie zugeordnet sind. Dies spart die Zeit ein, die für das manuelle Erstellen von Entscheidungsträgern erforderlich wäre. Weitere Informationen finden Sie unter „Entscheidungsträger automatisch erstellen“. Bestehende Entscheidungsträger sind bei Deaktivieren der Checkbox nicht betroffen.
Tabelle	[Schreibgeschützt] Tabelle, die die Datensätze enthält, die mit Metriken in dieser Kategorie ausgewertet werden sollen. Das System füllt dieses Feld automatisch mit derselben Tabelle wie der ausgewählte

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Metrikkategorie“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Metriktyp. Die Tabelle wird nicht im Feld angezeigt, bis Sie das Formular speichern. Dieses Feld ist abhängig davon, ob ein **Typ** ausgewählt wurde.
Gewichtung	[Erforderlich] Zahlenwert, der die Bedeutung dieser Kategorie im Vergleich zu anderen Kategorien darstellt. Ein höherer Wert zeigt eine größere Bedeutung an. Weitere Informationen finden Sie unter Gewichtungsklassen und Metriken. Der Standardwert ist 10.
Auswertungstyp	Auswertungsmethode für eine Bestätigungskategorie. Dieses Feld erscheint nur, wenn der Metriktyp eine Bestätigung mit **Bestätigungstyp Prozent** ist. In diesem Feld können Sie verschiedene Auswertungstypen für bestimmte Bestätigungskategorien konfigurieren. Mögliche Auswahlmöglichkeiten sind: • **Prozent**: Bestätigungspunktzahl als gewichteter Prozentsatz der richtig beantworteten Fragen für ausgewertete Fragen. • **Alles oder nichts**: Alle Antworten auf Fragen des Bestätigungstyps müssen korrekt sein oder die Punktzahl ist für die gesamte Kategorie Null.
Gesamtmetriken	[Schreibgeschützt] Anzahl der dieser Kategorie zugeordneten Metriken.
Filter	Filterbedingungen, die bewertbaren Datensätzen entsprechen müssen, um anhand von Metriken in dieser Kategorie evaluiert zu werden. Der Filter wirkt auf Felder in der ausgewählten Tabelle. Wenn Sie eine Filterbedingung angeben, ordnet das System beim Speichern des Datensatzes automatisch übereinstimmende bewertbare Datensätze der Kategorie zu. Wenn Sie die Filterbedingungen ändern, entfernt das System bei Bedarf Zuordnungen für bewertbare Datensätze und erstellt diese. Das System löscht auch die Entscheidungsträger für bewertbare Datensätze, die es dissoziiert. Das System entfernt bewertbare, von Benutzern erstellte, Datensatzzuordnungen nicht, selbst wenn die bewertbaren Datensätze nicht den Filterbedingungen entsprechen. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn ein **Typ** ausgewählt wurde.
Beschreibung	Beschreibende Informationen zu der Kategorie, die in Bewertungsfragebögen angezeigt wird.
Rollen	Nur die Benutzer mit den angegebenen Rollen können die Bewertung für diese Kategorie durchführen. Wenn keine Rolle angegeben ist, können Benutzer mit einer beliebigen Rolle die Bewertung für diese Kategorie durchführen. **Hinweis:** Wenn die Eigenschaft **Rollen** nicht im Formular angezeigt wird, bitten Sie Ihren Administrator, die Eigenschaft hinzuzufügen.
Details	Textfeld, das einen HTML-Editor enthält. Verwenden Sie dieses Feld, um wichtige Informationen zu dieser Kategorie den Bewertungsempfängern zu präsentieren. Zu

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Metrikkategorie“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	den Details können formatierte Listen, Bilder, Videos oder Links zu externen Websites gehören. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld zu sehen.
Zugehörige Listen	
Bewertungsmetriken	Alle Metriken, die dieser Kategorie zugeordnet sind. Es muss mindestens eine Metrik mit der Kategorie verknüpft sein, um Assessments mit der Kategorie verwenden zu können.
Bewertbare Datensätze	Alle bewertbaren Datensätze, die dieser Kategorie zugeordnet sind. Der Kategorie muss mindestens ein bewertbarer Datensatz zugeordnet sein, um Assessments mit der Kategorie zu verwenden. Die zugehörige Liste wird ausgeblendet, wenn die **Bewertungsmethode Bestätigung** ist. **Hinweis:** Kategorieanwender werden automatisch basierend auf dem Benutzerfeld generiert, das auf der **Registerkarte** Beurteiler der Bewertung angegeben ist, nachdem die Bewertung veröffentlicht wurde.
Anwender	Alle Benutzer, die dieser Kategorie zugeordnet sind. Es muss mindestens ein Kategoriebenutzer vorhanden sein, um geplante Bewertungen mit Metriken in dieser Kategorie zu erstellen. Wenn auf der **Registerkarte** Beurteiler der Bewertung ein Benutzerfeld angegeben ist, werden die entsprechenden Benutzer nach der Veröffentlichung der Zuweisung automatisch generiert. Die zugehörige Liste ist nur verfügbar, wenn für den zugehörigen Metriktyp der Zeitplantyp auf **Geplant** festgelegt ist. Kategoriebenutzer sind nicht Teil des Prozesses On-Demand-Bewertung.

Zugehörige Informationen

Eine Kategorie für bewertbare Datensätze erstellen

Bewertungsmetrikformular für eine Kategorie

Beschreibung der Feldwerte für das Formular „Bewertungsmetrik“. Verwenden Sie die Felder, wenn Sie eine Bewertungsmetrik für eine Kategorie erstellen.

Bewertungsmetrikformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Metrik
Kategorie	Metrikkategorie, zu der die Metrik gehört. Das System füllt diese Kategorie automatisch auf, wenn Sie eine neue Metrik aus dem Formular „Metrikkategorie“ erstellen. **Hinweis:** Sie können die Kategorie nicht ändern, wenn das Feld **Abhängig von** gesetzt ist oder eine andere Metrik von dieser Metrik abhängt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

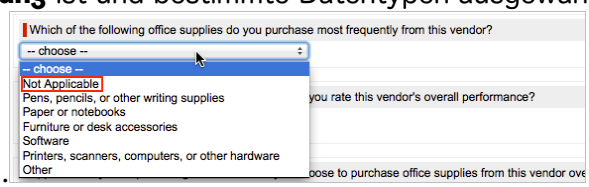
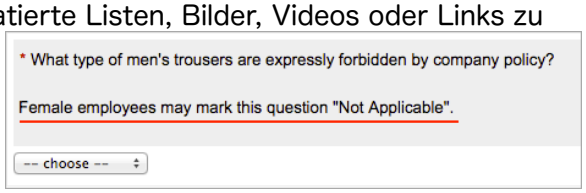
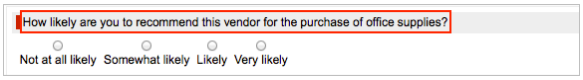
Bewertungsmetrikformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Methode	Legt fest, wie die Metrik verwendet wird. • **Assessment**: Nicht geskriptete Metrik. Stellen Sie die Metrik als Frage in einem Bewertungsfragebogen zur Verfügung. Die Methode **Assessment** ist mit allen Datentypen außer **Dauer** kompatibel. • **Skript**: Geskriptete Metrik. Erhält Werte durch Schreiben eines benutzerdefinierten Skripts. Die Methode **Skript** ist mit den Datentypen **Dauer**, **Nummer** und **Prozentsatz** kompatibel. • **Standardantwort aus Feld**: Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie einen **Bewertungsmetriktyp** ausgewählt haben, der eine Tabelle enthält. Die Registerkarte **Allgemeines** fügt zwei Felder hinzu: ○ **Standardantwort**: Wählen Sie die Standardantwort für die Frage aus. Die Liste stammt aus der ausgewählten Tabelle. ○ **Frage stellen**: Gibt an, wann die Frage gestellt werden soll: immer oder nur, wenn die Standardantwort leer ist. • **Standardantwort aus Skript**: Die Registerkarte **Allgemeines** fügt ein Feld hinzu: **Frage stellen**: Gibt an, wann die Frage gestellt werden soll: immer oder nur, wenn das Skript keine Standardantwort enthält. Das Skript wird in der Registerkarte **Feldtyp** definiert. **Hinweis:** Wenn Sie einen **Datentyp** auswählen, der mit der ausgewählten **Methode** nicht kompatibel ist, ändert das System automatisch die **Methode** auf den richtigen Wert.
Gewichtung	Numerischer Wert, der die Bedeutung dieser Metrik im Vergleich zu anderen Metriken in derselben Kategorie darstellt. Standardmäßig beträgt die Gewichtung 10. Vorschläge zur Gewichtung finden Sie unter Gewichtungsmetriken und Metrikkategorien. Dieses Feld ist sichtbar und erforderlich, es sein denn, der **Datentyp** ist **Datum**, **Datum/Zeit** oder **Zeichenfolge**. Diese Datentypen werden nicht in die Ergebnisberechnungen einbezogen.
Reihenfolge	Numerischer Wert, der die Reihenfolge der Metrikfrage in Bewertungsfragebögen in Relation zu anderen Metrikfragen in derselben Kategorie bestimmt. Die Metrik mit dem kleinsten Wert für die Reihenfolge erscheint als erste Frage im Kategoriebereich. Standardmäßig ist die Reihenfolge 100. Weitere Informationen zum Fragebogenlayout finden Sie unter Bewertungsfragebögen ausfüllen. **Hinweis:** Es spielt keine Rolle, welchen Wert für die Reihenfolge Sie für Metriken mit der Skriptmethode verwenden, da sie nicht in Fragebögen angezeigt werden.
Aktiv	Checkbox, die festlegt, ob diese Metrik zum Erfassen von Bewertungsergebnissen verwendet wird. Wenn eine nicht skriptgesteuerte Metrik (Bewertungsmethode) inaktiv

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

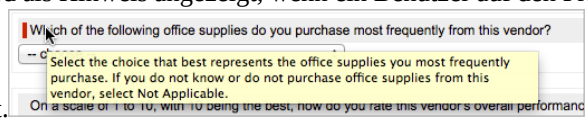
Bewertungsmetrikformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	ist, wird die Frage nicht in Bewertungsfragebögen angezeigt, die erstellt wurden, nachdem die Metrik inaktiv wurde. Wenn eine skriptbasierte Metrik (Skriptmethode) inaktiv ist, wird das Skript nicht ausgeführt.
Obligatorisch	Checkbox, die die Metrikfrage für Bewertungsfragebogen obligatorisch (ausgewählt) oder optional (deaktiviert) macht. Benutzer können Fragebögen erst absenden, wenn sie auf alle obligatorischen Fragen, die mit einer roten Feldstatusanzeige angezeigt werden, gültige Antworten geben. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn die **Methode Bewertung**, das Feld **Abhängig von** leer und der Datentyp nicht **Checkbox** ist.
Nicht zutreffende zulassen	Checkbox, die bestimmt, ob für diese Metrikfrage in Bewertungsfragebögen eine Antwortoption **Nicht zutreffend** hinzugefügt werden soll. Benutzer können **Nicht zutreffend** auswählen, wenn sie nicht über ausreichende Informationen verfügen, um auf eine Frage zu antworten, oder eine Frage nicht für einen bestimmten bewertbaren Datensatz gilt. Benutzerantworten **Nicht zutreffend** werden von den Ergebnisberechnungen ausgeschlossen. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn die **Methode Bewertung** ist und bestimmte Datentypen ausgewählt wurden. 
Zusätzliche Felder können Sie durch Anpassen des Formulars hinzufügen	
Details	Textfeld, das einen HTML-Editor enthält. Verwenden Sie dieses Feld, um wichtige Details zu dieser Metrik für Bewertungsempfänger anzuzeigen. Zu den Details können formatierte Listen, Bilder, Videos oder Links zu externen Websites gehören. 
Allgemeiner Abschnitt	
Frage	Text, der als Frage in Bewertungsfragebogen verwendet werden soll. Geben Sie eine klare, einfache und leicht zu beantwortende Frage ein, wie z. B. **Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie diesen Lieferanten für den Erwerb von Bürobedarf empfehlen?** 

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertungsmetrikformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Informationen zur Metrik und deren Auswertung. Wenn die **Methode Bewertung** ist, nehmen Sie Details auf, die den Benutzern bei der Beantwortung der Frage helfen. Dieser Text wird als Hinweis angezeigt, wenn ein Benutzer auf den Fragentext im Fragebogen verweist. 
Abhängig von	Diese Einstellung dient dazu, diese Metrik zu einer bedingten Frage zu machen. Wählen Sie eine vorhandene Metrikfrage aus der Liste aus, die die Metriken # **Checkbox**, **Auswahl**, **Likert-Skala**, **Vorlage** und **Ja/Nein** der gleichen Kategorie wie diese Metrik anzeigt. Nutzen Sie dann das Feld **Wird angezeigt, wenn**, um die Bedingungen festzulegen, unter denen diese Metrikfrage auf Fragebögen angezeigt wird. Das System verhindert die Erstellung rekursiver Abhängigkeiten zwischen Metriken. Wenn beispielsweise Metrik A von Metrik B abhängt, kann Metrik B nicht von Metrik A abhängen. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn die Methode „Bewertung“ ist.
Angezeigt wenn	Antwortmöglichkeiten für die Metrikfrage **Kommt drauf an**, die bei Auswahl in Fragebögen diese Metrikfrage anzeigt. Dieses Feld ist nur sichtbar und erforderlich, wenn das Feld **Kommt drauf an** gesetzt ist.
Feldtyp Abschnitt	
Datentyp	[Erforderlich] Format der erwarteten Antwortdaten. Die Funktion des Datentyps hängt von der ausgewählten **Methode** ab. Wenn die Methode **Bewertung** ist, bestimmt der Datentyp, wie Benutzer die entsprechende Frage in Fragebögen beantworten. Wenn die Methode **Skript** ist, bestimmt der Datentyp, wie das System die Bewertungsergebnisse berechnet. **Hinweis:** Wenn eine andere Metrik von dieser Metrik abhängt, kann der Datentyp nicht geändert werden.
Antworten randomisieren	Checkbox, die festlegt, ob die Antwortmöglichkeiten für diese Metrikfrage in zufälliger Reihenfolge angezeigt werden. Die Reihenfolge der Antwortmöglichkeiten kann die Benutzer beeinflussen, was zu voreingenommenen Ergebnissen führt. Durch Randomisieren von Antwortmöglichkeiten kann diese Verzerrung vermieden werden. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn ein Datentyp ausgewählt ist, für den Metrikdefinitionen erforderlich sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertungsmetrikformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Durch Randomisieren von Antwortmöglichkeiten für bestimmte Fragen können diese Fragen für die antwortende Person verwirrend sein. Im Allgemeinen sollten nur Antwortmöglichkeiten randomisiert werden, die keiner logischen Reihenfolge folgen. Beispielsweise ist die folgende Frage verwirrend, wenn die Randomisierung aktiviert ist:
Vorlage	Metrikvorlage, die für die Metrikfrage verwendet werden soll. Eine Metrikvorlage besteht aus vordefinierten Antwortmöglichkeiten. Dieses Feld ist nur sichtbar und erforderlich, wenn der **Datentyp Vorlage** ist. **Hinweis:** Wenn eine andere Metrik von dieser Metrik abhängt, kann die Vorlage nicht geändert werden.
Abhängiges Plugin	Plugin, das die im Skript abgefragten Tabellen enthält. Das System führt das Metrikskript nur dann aus, wenn das Plugin aktiv ist. Die standardmäßig verfügbaren Werte sind **Asset Management**, **CMDB**, **Kern**, **Cost Management**, **Procurement** und **Software Asset Management**. Wenn die **Methode Skript** ist, wählen Sie ein Plugin aus. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn die **Methode Skript** ist. **Hinweis:** Ein Administrator muss möglicherweise mehr Optionen für eine Auswahlliste von Plugins zum Feld definieren hinzufügen.
Skaladefinition	Eine Einstellung, die bestimmt, ob kleinere oder größere numerische Werte einer guten Bewertung bei den Bewertungsergebnisberechnungen entsprechen. Wählen Sie **Niedrig**, wenn niedrigere numerische Werte besser sind, z. B. für eine Metrik, die die Anzahl der Incidents für einen Lieferanten misst. Wählen Sie **Hoch**, wenn größere numerische Werte besser sind, z. B. für eine Metrik, die die Benutzerzufriedenheit auf einer Skala von eins bis fünf misst. Der Standardwert ist **Hoch**. Dieses Feld ist sichtbar und erforderlich, es sein denn der **Datentyp** ist **Datum**, **Datum/Zeit** oder **Zeichenfolge**. Die Ergebnisse für diese Datentypen werden nicht in die Ergebnisberechnungen einbezogen. **Hinweis:** Informationen zum Festlegen der Skalendefinition für Datentypen, für die Sie keinen numerischen Wert festlegen müssen, finden Sie unter Datentypen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertungsmetrikformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Min.	Niedrigster numerischer Wert, der als Antwortoption bei Assessments oder als skalierter Wert in einer Skriptmetrik verwendet werden soll. Dieses Feld ist nur sichtbar und nur erforderlich, wenn bestimmte Datentypen ausgewählt sind. Wenn der Datentyp **Auswahl** oder **Likert-Skala** ist, ist dieses Feld schreibgeschützt und wird basierend auf der kleinsten Metrikdefinition **Wert** automatisch festgelegt.
Max.	Höchster numerischer Wert, der als Antwortoption oder skalierter Wert verwendet werden soll. Dieses Feld ist nur sichtbar und nur erforderlich, wenn bestimmte Datentypen ausgewählt sind. Wenn der Datentyp **Auswahl** oder **Likert-Skala** ist, ist dieses Feld schreibgeschützt und wird basierend auf der größten Metrikdefinition **Wert** automatisch festgelegt.
Skript	Skript, das die gewünschten Systeminformationen abruft. Dieses Feld ist sichtbar und nur erforderlich, wenn die **Methode Skript** ist.
Zugehörige Liste	
Assessment-Metrikdefinitionen	Listet alle Metrikdefinitionen auf, die als Antwortmöglichkeiten für Fragen zu Bewertungsfragebögen angezeigt werden. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Metrikdefinition zu erstellen. Diese zugehörige Liste ist nur verfügbar, wenn der **Datentyp Auswahl** oder {3}Likert-Skala{3} lautet.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Bewertungsmetrik für eine Kategorie

Formular „Auslösebedingung“ für Bewertungen

Beschreibung der Feldwerte für das Formular „Auslösebedingung“ für Bewertungen.

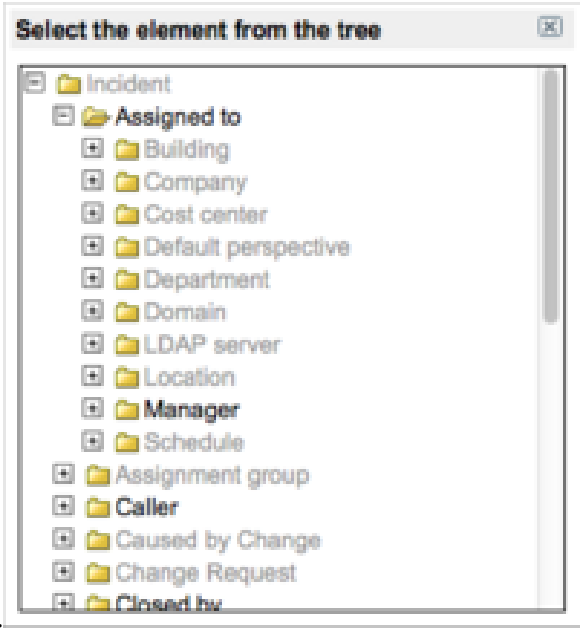
Auslöserbedingungsformular

Feld	Beschreibung
Bewertung	[Erforderlich] Metriktyp, für den Bewertungsinstanzen zu generieren sind. Ausgelöste Bewertungen funktionieren nur, wenn der Metriktyp auf den Zeitplantyp **Bei Bedarf** eingestellt ist.
Tabelle	[Erforderlich] Tabelle, auf die die Auslöserbedingung angewendet werden soll. Sie können nur Tabellen im aktuellen Anwendungsbereich auswählen. Die Tabelle muss eine Verbindung zu den bewertbaren Datensätzen für die ausgewählte **Bewertung** haben. Sie möchten beispielsweise eine Anbieterbewertung senden, wenn Incidents geschlossen werden,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auslöserbedingungsformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	die mit den von Ihnen bewerteten Anbietern zusammenhängen. Wählen Sie in diesem Fall die Incident-Tabelle [incident] aus. Stellen Sie nach dem Auswählen einer Tabelle sicher, dass für das **Feld für bewertbaren Datensatz** mindestens eine Option vorhanden ist. Ist dies nicht der Fall, wählen Sie eine andere Tabelle aus.
Benutzerfeld	[Erforderlich] Feld, in dem die Benutzer gespeichert sind, an die die Bewertung gesendet werden soll. Sie können ein beliebiges Feld in der ausgewählten **Tabelle** oder in einer zugehörigen Tabelle verwenden, die auf die Benutzertabelle [sys_user] verweist. Verwenden Sie die Strukturauswahl, um ein Feld auszuwählen. 
Wiederholungsintervall	Mindestdauer, die vergehen muss, bevor die Auslöserbedingung die Bewertung erneut an denselben Benutzer senden kann. Angenommen, das Wiederholungsintervall ist auf 30 Tage festgelegt. Selbst wenn derselbe Benutzer mehrere Bewertungen von dieser Auslöserbedingung erhalten kann, kann das System dem Benutzer nur alle 30 Tage eine Bewertung senden.
Aktiv	Checkbox, die bestimmt, ob diese Auslöserbedingung aktiv (ausgewählt) ist.
Geschäftsregel	[Nur Administrator] Geschäftsregel, die vom System erstellt wird, um die ausgewählte Tabelle zu überwachen. Wenn die Bedingung erfüllt ist, sendet die Geschäftsregel die Bewertung an den richtigen Benutzer. Für diese Geschäftsregel ist keine Konfiguration erforderlich.
Zufällig auslösen	Kontrollkästchen, das bestimmt, ob die Bewertung jedes Mal an den entsprechenden Benutzer gesendet werden soll, wenn die Bedingung erfüllt (deaktiviert) ist, oder nur für einen Prozentsatz der Zeit (aktiviert), wie im Feld **Wahrscheinlichkeit (%)** angegeben.
Wahrscheinlichkeit (%)	Wahrscheinlichkeit aus 100, dass die Bewertung jedes Mal gesendet wird, wenn die Bedingung erfüllt ist. Wenn die Wahrscheinlichkeit beispielsweise auf 50 eingestellt ist, sendet das System die Bewertung ungefähr 50 % der Zeit, in der die Bewertungsbedingungen erfüllt sind, vorausgesetzt, es gibt keine Einschränkungen für das Wiederholungsintervall. Dieses Feld ist sichtbar und nur erforderlich, wenn die Checkbox **Zufällig auslösen** aktiviert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auslöserbedingungsformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Feld für bewertbaren Datensatz	[Erforderlich] Feld im ausgewählten Feld **Tabelle**, das festlegt, welcher bewertbare Datensatz Gegenstand der Bewertung ist. Es stehen nur entsprechende Referenzfelder in der ausgewählten **Tabelle** zur Auswahl. Wenn keine Optionen im **Feld für bewertbaren Datensatz** verfügbar sind, müssen Sie eine andere **Tabelle** auswählen. Wenn die ausgewählte **Bewertung** Datensätze in der Unternehmenstabelle [core_company] evaluiert und es sich bei der ausgewählten **Tabelle** um „Incident“ handelt, sind die einzigen Optionen für das **Feld für bewertbaren Datensatz** Felder in der Incident-Tabelle, die auf die Unternehmenstabelle verweisen. Beispiel: **Unternehmen** oder, wenn Lieferantenticketerstellung aktiviert ist, **Lieferant**. Wenn Sie **Lieferant** auswählen, sendet die Auslöserbedingung eine Bewertung über den **Lieferanten** für den Incident, vorausgesetzt, es liegt ein bewertbarer Datensatz für das entsprechende Unternehmen vor. Die Bewertung enthält Fragen aus allen mit dem bewertbaren Datensatz verknüpften Metrikkategorien. **Hinweis:** Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn die ausgewählte **Bewertung** ein für Umfragen verwendeter Metriktyp ist. Siehe Auslöserbedingungen für eine Umfrage.
Zugehöriges Feld 1 – Zugehöriges Feld 4	Feld, das einen Wert enthält, den Sie zu Berichtszwecken speichern möchten. Sie können ein beliebiges Referenzfeld in der ausgewählten **Tabelle** auswählen. Wenn die Auslöserbedingung eine Bewertungsinstanz generiert, speichert das System den Wert aus dem auslösenden Datensatz. Wählen Sie bis zu vier Felder aus. Wenn Sie beispielsweise die Incident-Tabelle auswählen, können Sie **Anrufer** und **Lieferant** als verwandte Felder auswählen. Dies speichert den Anrufer und den Lieferanten, die dem Incident zugeordnet sind, als **Zugehöriger Datensatz 1** und **Zugehöriger Datensatz 2** im Bewertungs-Instanzsatz. Um diese Felder anzuzeigen, konfigurieren Sie das Formular „Bewertungsinstanz“.
Beschreibung	Zusammenfassende Informationen zur Identifizierung der Auslöserbedingung.
Bedingung	[Erforderlich] Bedingungsgenerator, der die Kriterien definiert, die erfüllt sein müssen, damit die Bewertung gesendet werden kann. Wenn Sie beispielsweise bei Abschluss eines Incidents eine Bewertung senden möchten, erstellen Sie die Bedingung [Status] [ist] [abgeschlossen].

Zugehörige Informationen

Eine Auslösebedingung für eine Umfrage konfigurieren

Domain Separation und Bewertungen

Domänentrennung wird für Bewertungen unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Standard

- Umfasst die **Basis**-Support-Stufe.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Mit Bewertungen und Umfragen installierte Komponenten

Mit der Aktivierung von Bewertungen und Umfragenwerden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

- Demodaten sind für Bewertungen und Umfragenverfügbar.
- ServiceNow® Lieferanten-Performance bietet einen zusätzlichen Satz von Demodaten zur Lieferantenbewertung.

Tabellen

Tabelle	Beschreibung: Assessments	Beschreibung: Umfragen
Bewertbarer Datensatz [asmt_assessable_record]	Speichert alle bewertbaren Datensätze.	Nur zur Systemnutzung.
Assessment-Kategorieergebnis [asmt_category_result]	Speichert alle Kategorie-Ergebnisse.	Nur zur Systemnutzung.
Assessment-Kategoriebenutzer [asmt_m2m_category_user]	Speichert Zuordnungen zwischen Benutzern und Metrikkategorien, die von Benutzern ausgewertet werden können. Ein einer Kategorie zugeordneter Benutzer ist ein Kategoriebenutzer.	Speichert Zuordnungen zwischen Benutzern und Umfragen. Ein einer Umfrage zugeordneter Benutzer ist ein Umfragenbenutzer und wird automatisch allen Kategorien der Umfrage zugeordnet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung: Assessments	Beschreibung: Umfragen
Assessment-Gruppe [asmt_assessment]	Speichert alle Bewertungsgruppen.	Nur zur Systemnutzung.
Assessment-Instanz [asmt_assessment_instance]	Speichert alle Bewertungsinstanzen.	Speichert alle Umfrage-Instanzen.
Assessment-Instanzfrage [asmt_assessment_instance_question]	Speichert alle Bewertungsinstanzfragen, von denen jede eine Frage in einer Bewertungsinstanz darstellt.	Speichert alle Umfrage-Instanzfragen, von denen jede eine Frage in einer Umfrage-Instanz darstellt.
Assessment-Metrik [asmt_metric]	Speichert alle Metriken.	Speichert alle Fragen einer Umfrage.
Bewertungsmetrikdefinition [asmt_metric_definition]	Speichert alle Metrikdefinitionen.	Speichert alle Antwortmöglichkeiten für Umfragen.
Bewertungsmetrikvorlage [asmt_template]	Speichert alle Metrikvorlagen.	Speichert alle Fragenvorlagen.
Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Speichert alle Metriktypen.	Speichert alle Umfragedefinitionen.
Assessment-Entscheidungsträger [asmt_m2m_stakeholder]	Speichert Assoziationen zwischen bewertbaren Datensätzen und Kategorienbenutzern. Ein einem bewertbaren Datensatz zugeordneter Kategorienbenutzer ist ein Entscheidungsträger.	Wird nicht für Umfragen verwendet.
Bewertungsvorlagendefinition [asmt_template_definition]	Speichert alle Metrik-Vorlagendefinitionen.	Speichert alle Fragen-Vorlagendefinitionen.
Bewertungs-X-Kategoriematrix [asmt_m2m_xcategory_matrix]	Benutzer können Metrikkategorien als X-Achse einer Entscheidungsmatrixangeben.	Wird nicht für Umfragen verwendet.
Bewertungs-Y-Kategoriematrix [asmt_m2m_ycategory_matrix]	Benutzer können Metrikkategorien als Y-Achse einer Entscheidungsmatrix angeben.	Wird nicht für Umfragen verwendet.
Objektdiagramm [asmt_bubble_chart]	Speichert alle Definitionen für ein Objektdiagramm.	Wird nicht für Umfragen verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung: Assessments	Beschreibung: Umfragen
Kategorie bewertbarer Datensätze [asmt_m2m_category_assessment]	Speichert Assoziationen zwischen bewertbaren Datensätzen und Metrikkategorien.	Nur zur Systemnutzung.
Entscheidungsmatrix [asmt_decision_matrix]	Speichert alle Entscheidungsmatrizen.	Wird nicht für Umfragen verwendet.
Metrikkategorie [asmt_metric_category]	Speichert alle Metrikkategorien.	Speichert alle Umfragekategorien.
Metrikergebnis [asmt_metric_result]	Speichert alle Metrikergebnisse.	Speichert alle Umfrageantworten.
Signatur [asmt_signature]	Speichert alle Signaturdatensätze für Assessments und [[Bestätigungen|GRC-Bestätigungen]].	Speichert alle Signaturdatensätze fürUmfragen.
Auslösebedingung [asmt_condition]	Speichert alle Auslösebedingungen für Bewertungen.	Speichert alle Umfrage-Auslösebedingungen.

Eigenschaften

Sie können verschiedene Eigenschaften konfigurieren, um die Darstellung von Bewertungen und Umfragen -Fragebogen anzupassen, die Authentifizierung für Benutzersignaturen anzufordern, Umfragen in der Ansicht Serviceportal aus E-Mails zu öffnen und die Anzahl der in einem Entscheidungsmatrix-Feldfilter angezeigten Elemente zu begrenzen.

Bewertungen und Umfragen installiert die folgenden Eigenschaften. Sie können diese Eigenschaften finden, indem Sie zu den folgenden Speicherorten navigieren:

- **Alle** > **Bewertungen** > **Administration** > **Bewertungseigenschaften**
- **Alle** > **Umfrage** > **Administration** > **Eigenschaften**

Wichtig:
Sie können die Felder css.assessment.question.header.background.color, Assessment.caption.background.color und css.assessment.caption.schriftart.color nur anpassen, wenn Next Experience deaktiviert ist.

Eigenschaft	Beschreibung
sn_portal_surveys.sp_survey.email_redirection	Wenn diese Eigenschaft aktiviert ist, können Benutzer einen Link in einer E-Mail verwenden, um eine Umfrage oder Bewertung in Serviceportalzu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: **Ja** oder **Nein** • Standardwert: **Ja**
com.snc.assessment.signature_authentication	Wenn diese Eigenschaft aktiviert ist, ist eine Authentifizierung durch die Anwendersignatur erforderlich. Wenn **„Ja“** ausgewählt ist, erfordert diese Eigenschaft Anmeldeinformationen für eine vollständige Namenssignatur. • Typ: **Ja** oder **Nein** • Standardwert: **Ja** Weitere Informationen zum Arbeiten mit Signaturen finden Sie unter Signaturen.
com.snc.assessment.collekt.statistiken	Liste der Bewertungen, für die die zuletzt gesendeten und abgeschlossenen Statistiken in einer Tabelle „asmt_assessment_stat“ gesammelt werden müssen. Kommagetrennte Liste der zulässigen Bewertungsmetriktyp-Sys-IDs.
css.assessment.question.header.background.color	Hintergrundfarbe der Fragenheader in Bewertungs- und Umfragefragebögen. • Typ: **Farbe** • Standardwert: **#767676**
sn_portal_surveys.sp_survey.show_progress_bar	Blendet einen Fortschrittsbalken auf den Umfrageseiten unter Serviceportalein oder aus. • Typ: **Ja** oder **Nein** • Standardwert: **Ja** **Hinweis:** Wenn die Paginierungseinstellung auf **Keine**festgelegt ist, wird die Umfrage auf einer Einzelseite ohne Fortschrittsbalken angezeigt.
show_lang_picker_for_publicsurveys	Aktivieren oder deaktivieren Sie die Anzeige der Sprachauswahl, wenn eine öffentliche Umfrage durchgeführt wird. • Typ: **Ja** oder **Nein** • Standardwert: **Ja**
css.assessment.caption.background.color	Legt die Hintergrundfarbe der Beschriftung auf Assessment- und Umfragefragebögen fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Farbe • Standardwert: **#eee**
com.snc.assessment.decision_matrix_filter_max_entries	Die maximale Anzahl von Elementen, die für einen Entscheidungsmatrix-Feldfilter angezeigt werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: **1000**
css.assessment.caption.font.color	Legt die Textfarbe des Beschriftungstextes auf Assessment- und Umfragefragebögen fest. • Typ: Farbe • Standardwert: **#ffffff**

Weitere Informationen zum Anpassen der Darstellung einer Umfrage finden Sie unter Das Erscheinungsbild einer Umfrage anpassen.

Anwenderrollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Assessment-Administrator [assessment_admin]	Kann die Assessments-Anwendung verwalten. Kann auf alle Module der Assessments-Anwendung zugreifen. **Hinweis:** Die Rolle „assessment_admin“ ist in der Rolle „itil_admin“ enthalten. Diese Rolle ist auch in der Rolle „survey_admin“ enthalten.	Keine

Skripteinbindungen

Name	Beschreibung
AssessmentUtils	Kerncode für die Assessment-Funktion.
AssessmentUtilsAJAX	AJAX-basierter Code zum Anzeigen von Bewertungslistendaten.
MigrateSurveyToAssessment	Code für die Migration von Legacy-Umfragen zu Bewertungsumfragen.
RatingUtilsAJAX	Reserviert für den zukünftigen Gebrauch.
SurveyUtils	Kerncode für die Umfragefunktion.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Client-Skripts

Name	Tabelle	Beschreibung
Auswahlliste für das Feld für den bewertbaren Datensatz berechnen	Auslösebedingung [asmt_condition]	Beschränkt die Auswahlmöglichkeiten für das Feld „Bewertbarer Datensatz“ auf die Auswahlmöglichkeiten, die mit der ausgewählten Bewertung kompatibel sind.
Den Zeitplan der Umfrage prüfen	Auslösebedingung [asmt_condition]	Überprüft den Planungszeitraum der ausgewählten Umfragedefinition. Wenn der Planungszeitraum auf „Nur einmal“ festgelegt ist, zeigt dieses Client-Skript eine Warnmeldung an, dass jeder Benutzer die ausgewählte Umfrage nur einmal durchführen kann.
display_when löschen, wenn sich die Abhängigkeit geändert hat.	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Zeigt das Feld **Anzeigen wenn** an, wenn das Feld **Abhängig von** festgelegt wird. Löscht den Wert im Feld **Anzeigen wenn**, wenn sich das Feld **„Abhängig von“** ändert und die Optionen geändert werden müssen.
Typ für Umfragen bedingt festlegen	Gruppe [sys_user_group]	Legt den Typ der Benutzergruppe auf Umfrage fest, wenn Sie eine neue Gruppe aus dem Benutzergruppenmodul erstellen.
Datentyp – Auswahl für Umfragen ausblenden	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Stellt sicher, dass nur Datentypoptionen verfügbar sind, die für Umfragen gültig sind.
Datentyp – nicht zutreffende anzeigen/ ausblenden	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Blendet das Feld „ **Nicht zutreffend zulassen** “ aus und legt seinen Wert auf „ **falsch** “ fest, wenn die **Metrikmethode**Bewertung ist und der Datentyp **Prozentsatz**, Kontrollkästchen, **Datum**, **Datum/Uhrzeit**, **Zahl**oder **Zeichenfolge**ist.
Der Datentyp ist für Umfragen standardmäßig Zeichenfolge	Bewertungsmetrik [asmt_metric]	Legt den Standardwert des Felds **„Datentyp“** im **Fragenformular** der Umfrage auf „Zeichenfolge“ fest.
Min/Max abrufen	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Aktualisiert die Felder **Min**. und **Max**. so, dass sie den kleinsten und größten Werten für die Metrikvorlagendefinition entsprechen, wenn ein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Tabelle	Beschreibung
		Bewertungsadministrator den Vorlagenwert auswählt oder ändert.
Feld für bewertbaren Datensatz ausblenden	Auslösebedingung [asmt_condition]	Blendet das Feld **„Bewertbarer Datensatz“** aus, es sei denn, die **Bewertungsmethode** des im Feld Bewertung ausgewählten Metriktyps ist **Bewertung**.
Umfrageinstanzauslöser-ID ausblenden, wenn leer	Bewertungsinstanz [asmt_assessment_instance]	Blendet das Feld „ **Auslöser-ID** “ aus und macht es schreibgeschützt, sofern es keinen Wert enthält.
Benutzerlisten ausblenden	Bewertbarer Datensatz [asmt_assessable_record]	Blendet die zugehörige Liste „ **Kategoriebenutzer** “ aus, wenn der Zeitplantyp des zugehörigen Metriktyps **Bei Bedarf**ist.
Benutzerbezogene Listen ausblenden	Metrikkategorie [asmt_metric_category]	Blendet die zugehörige Liste „Anwender“ aus, wenn der zugehörige Metrikzeitplantyp **Bei Bedarf** und die **Auswertungsmethode** nicht **Umfrage**ist.
Wert oder Zeichenfolgenwert ausblenden	Assessment-Instanzfrage [asmt_assessment_instance_question]	Blendet das Feld **„Wert“** aus und zeigt das Feld „ **Zeichenfolgewert** “ an, wenn der zugehörige Metrikdatentyp **Datum**, **Datum/Uhrzeit**oder **Zeichenfolge**ist. Führt das Gegenteil aus, wenn der Datentyp etwas anderes oder ein anderes ist.
Warnung bei Deaktivieren von Live-Feeds	Bewertbarer Datensatz [asmt_assessable_record]	Zeigt eine Warnmeldung an, wenn ein Bewertungsadministrator das Kontrollkästchen **Live-Feed** deaktiviert.
Methode -- Nicht zutreffende ein-/ ausblenden	Bewertungsmetrik [asmt_metric]	Blendet die Felder **Obligatorisch** und **Nicht zutreffend zulassen** aus und setzt beide Werte auf „ **falsch** “, wenn die Metrikmethode „Skript“ ist. Zeigt das Feld **Obligatorisch** an, wenn die Metrikmethode Bewertung ist. Zeigt das Feld „ **Nicht anwendbar zulassen** “ an, wenn die Methode „Bewertung“ ist, außer wenn der Datentyp „ **Prozentsatz**“, **„Kontrollkästchen“**, „ **Datum**“, „ **Datum/Uhrzeit**“, „ **Zahl**“ oder „ **Zeichenfolge**“ ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Tabelle	Beschreibung
Min-/Max-Steuerung	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Legt die Felder „ **Min**.“ und „ **Max**.“ als Pflichtfeld fest, außer wenn der Datentyp **Vorlage**ist.
Min/Max schreibgeschützt	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Macht die Felder „ **Min**.“ und „ **Max**.“ schreibgeschützt, wenn der Datentyp „ **Auswahl** “ oder „ **Likert-Skala**“ ist.
Gruppen auffüllen	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Füllt die verfügbaren Werte für das Feld **Filter** mit Feldern aus der ausgewählten Metriktyptabelle aus.
Schreibgeschützter Typ	Metrikkategorie [asmt_metric_category]	Schreibgeschütztes Feld „ **Typ** “, wenn es einen Wert enthält.
Die Filterspalten der Entscheidungsmatrix neu laden	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Füllt die verfügbaren Auswahlmöglichkeiten für den **Standard-Matrixfilter** entsprechend aus, wenn sich der Wert im Filterfeld ändert.
Die Standardfilter neu laden	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Füllt die verfügbaren Auswahlmöglichkeiten für den **Standardfilter** entsprechend aus, wenn sich der Wert für **„Alle Filter anzeigen“** ändert.
Skalierungsfaktor einstellen	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Reserviert für den zukünftigen Gebrauch.
Tabellenfeld einstellen	Metrikkategorie [asmt_metric_category]	Legt den Wert der Kategorietabelle auf den Metriktyp fest.
Eine regelmäßige Aufgabe ein- und ausblenden	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Blendet das Feld „ **Geplante Aufgabe** “ aus, wenn der Zeitplantyp auf „ **Bei Bedarf** “ festgelegt ist, und zeigt das Feld „ **Geplante Aufgabe** “ an, wenn der **Zeitplantyp**auf „Geplant“ festgelegt ist.
Umfrageansicht der regelmäßige Aufgabe ein- und ausblenden	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Zeigt das Feld „ **Geplante Aufgabe** “ im Formular „Umfragedefinition“ an, wenn der Zeitplanzeitraum **Täglich**, **Wöchentlich**, **Monatlich**oder **Jährlich**ist.
Metrikdefinitionen umschalten (laden)	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Zeigt die zugehörige Liste Bewertungsmetrikdefinitionen an, wenn der Datentyp **Auswahl** oder **Likert-Skala**ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Tabelle	Beschreibung
Metrikdefinitionen umschalten (aktualisieren)	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Zeigt die zugehörige Liste Bewertungsmetrikdefinitionen an, wenn der Datentyp **Auswahl** oder **Likert-Skala**ist. Legt das Feld **Methode** auf den entsprechenden Wert fest, wenn der Datentyp nur mit einer Methode kompatibel ist.
Minimale und maximale Standardwerte aktualisieren	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Legt basierend auf dem Datentyp angemessene Standardwerte für die Felder **Min**. und **Max**. fest.
Wahrscheinlichkeit validieren	Auslösebedingung der Umfrage [asmt_condition]	Stellt sicher, dass der Wert für **Wahrscheinlichkeit (%)** eine ganze Zahl zwischen **1** und **100**ist.
Max. überprüfen	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Überprüft, ob der Höchstwert größer als der **Mindestwert** und größer oder gleich null ist, wenn als **Metrikmethode** Bewertung verwendet wird.
Min. überprüfen	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Überprüft, ob der Mindestwert kleiner als der **Höchstwert** und größer oder gleich null ist, wenn als **Metrikmethode** Bewertung verwendet wird.
Wert überprüfen	Bewertungsmetrikdefinition [asmt_metric_definition]	Überprüft, ob der Wert größer oder gleich Null ist.
Wert überprüfen	Bewertungsvorlagendefinition [asmt_template_definition]	Überprüft, ob der Wert größer oder gleich Null ist.

Business Rules

Business Rules für Assessments

Name	Tabelle	Beschreibung
Bewertbarer Typ für Domänenübereinstimmungen	Bewertbarer Datensatz [asmt_assessable_record]	Stellt sicher, dass sich alle neuen bewertbaren Datensätze in derselben Domäne befinden wie der Metriktyp. Dies ist eine besondere Voraussetzung für die Trennung der Bewertungsdomänen. Alle Datensätze müssen sich in derselben Domäne befinden.
Automatisches Erstellen von Entscheidungsträgern	Assessment-Kategoriebenutzer [asmt_m2m_category_user]	Weist neue Kategorieanwender automatisch als Stakeholder für bewertbare Datensätze zu, wenn für die zugehörige Kategorie die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rules für Assessments (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
		Option **Stakeholder erstellen** ausgewählt ist.
Automatisches Erstellen von Entscheidungsträgern	Kategorie bewertbarer Datensätze [asmt_m2m_category_assessment]	Erstellt automatisch Entscheidungsträger aus allen Kategorienbenutzern einer Kategorie für neue bewertbare Datensätze, wenn: • Die Option **Stakeholder erstellen** ist für die Metrikkategorie ausgewählt. • Die gleiche Metrikkategorie ist dem neuen bewertbaren Datensatz zugeordnet.
Automatisches Erstellen von Entscheidungsträgern	Metrikkategorie [asmt_metric_category]	Weist alle Kategorieanwender einer Kategorie als Stakeholder für jeden bewertbaren Datensatz zu, der der Kategorie zugeordnet ist, wenn die Option **Stakeholder erstellen** für die Kategorie ausgewählt ist.
Das maximale Gewicht der Kategorie berechnen	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Berechnet die Summe aller Metrikgewichte in einer Kategorie.
Benachrichtigungs-Workflow abbrechen	Assessment-Instanz [asmt_assessment_instance]	Bricht den Workflow ab, der Bewertungs-E-Mail-Benachrichtigungen generiert, wenn eine Bewertungsinstanz gelöscht wird oder der Status in **Abgeschlossen** oder **Abgebrochen**geändert wird.
Kategoriedomäne entspricht Typ	Metrikkategorie [asmt_metric_category]	Stellt sicher, dass sich alle neuen Kategorien in derselben Domäne befinden wie der Metriktyp. Dies ist eine besondere Voraussetzung für die Trennung der Bewertungsdomänen. Alle Datensätze müssen sich in derselben Domäne befinden.
Live Feed-Gruppen überprüfen	Bewertbarer Datensatz [asmt_assessable_record]	Wählt die Option „Live- **Feed** “ aus, wenn dem Quelldatensatz eine Live-Feed-Gruppe zugeordnet ist. Wenn die Option **Live** -Feed ausgewählt ist und dem Quelldatensatz keine Live-Feed-Gruppe zugeordnet ist,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rules für Assessments (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
		deaktiviert diese Business Rule das Kontrollkästchen.
Nur eine Standardeinstellung überprüfen	Objektdiagramm [asmt_bubble_chart]	Stellt sicher, dass für einen Metriktyp nur ein Standard-Blasendiagramm vorhanden ist.
Nur eine Standardeinstellung überprüfen	Entscheidungsmatrix [asmt_decision_matrix]	Stellt sicher, dass für einen Metriktyp nur eine standardmäßige Entscheidungsmatrix vorhanden ist.
Ist-Ergebnisse erstellen	Assessment-Instanz [asmt_assessment_instance]	Erzeugt aus den Benutzerantworten Bewertungs- und Kategorieergebnisse, wenn ein Benutzer eine Bewertung abschließt.
Business Rule auf einer Remote-Tabelle anlegen	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Generiert die folgenden Business Rules, wenn ein Assessment-Administrator einen Metriktyp erstellt oder aktualisiert: • Business Rule, die als automatische Business Rule für Assessments bezeichnet wird, überwacht die für den Metriktyp ausgewählte Tabelle. Wenn ein Datensatz hinzufügt wird, der die Bedingungen des Metriktyps erfüllt, erzeugt diese Business Rule einen bewertbaren Datensatz. Wenn die Tabelle oder Bedingungen des Metriktyps geändert werden, aktualisiert die Business Rule „Business Rule auf einer Remote-Tabelle anlegen“ das automatisierte Business-Rule-Skript, um die Änderungen zu berücksichtigen. • Business Rule, die als automatisierte Löschregel für Assessments bezeichnet wird, verhindert, dass Benutzer einen Datensatz in der Tabelle des Metriktyps löschen, wenn der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rules für Assessments (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
		Datensatz Metrik- oder Kategorieergebnissen zugeordnet ist. Wenn der Datensatz über keine zugehörigen Ergebnisse verfügt und von einem Benutzer gelöscht wird, löscht diese Business Rule alle zugehörigen steuerbaren Datensätze. Die Business Rule „Business Rule auf einer Remote-Tabelle anlegen“ generiert automatisierte Business Rules nur für Metriktypen, für die als Bewertungsmethode „Assessment“ festgelegt ist.
Eine regelmäßige Aufgabe erstellen	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Assessments: Erzeugt eine regelmäßige Aufgabe für die Erstellung von Assessment-Komponenten, wenn eine der folgenden Bedingungen erfüllt ist: • Jemand erstellt einen neuen Metriktyp, dessen Zeitplantyp auf **Geplant**festgelegt ist. • Der Zeitplantyp wird von **Bei Bedarf** in **Geplant**geändert. Umfragen: Erzeugt eine regelmäßige Aufgabe für die Erstellung von Umfragekomponenten, wenn der Zeitplan für eine Umfragedefinition auf „Täglich“, „Wöchentlich“, „Monatlich“ oder „Jährlich“ festgelegt ist.
Umfragedatensätze erstellen	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Erzeugt verschiedene Datensätze und füllt bestimmte Felder in diesen Datensätzen auf, wenn eine neue Umfragedefinition erstellt wird. Hierbei handelt es sich um einen Metriktyp, bei dem die Auswertungsmethode „Umfrage“ festgelegt ist. Insbesondere generiert diese Business Rule

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rules für Assessments (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
		eine Umfragekategorie und einen bewertbaren Datensatz, die beide der Umfragedefinition zugeordnet sind.
Eine UI Action für eine Remote-Tabelle erstellen	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Reserviert für den zukünftigen Gebrauch.
decision_matrix_axis	Global [global]	Beschränkt verfügbare Kategorien für X- und Y-Achsen auf diejenigen, die zum Typ gehören, wenn ein Metriktyp im Formular „Entscheidungsmatrix“ angegeben ist.
Live-Feedgruppe löschen	Bewertbarer Datensatz [asmt_assessable_record]	Löscht die Live-Feed-Gruppe des bewertbaren Datensatzes (sofern vorhanden), wenn ein Bewertungsadministrator einen bewertbaren Datensatz löscht.
Verwandte Benutzer löschen	Kategorie bewertbarer Datensätze [asmt_m2m_category_assessment]	Löscht alle Entscheidungsträger für den bewertbaren Datensatz und die Kategorie, wenn ein Assessment-Administrator eine Kategorie von einem bewertbaren Datensatz trennt.
Ändern einer Kategorie nicht zulassen	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Verhindert, dass das Feld „ **Kategorie** “ geändert wird, wenn bedingte Fragenabhängigkeiten im Zusammenhang mit dem aktuellen Datensatz bestehen.
Ändern eines Datentyps nicht zulassen	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Verhindert, dass die Felder „ **Datentyp“** und „ **Vorlage** “ geändert werden, wenn bedingte Fragen vorhanden sind, die vom aktuellen Datensatz abhängen.
Die Übereinstimmung von Typen gewährleisten	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Legt den Typ einer Metrik auf den Typ der zugeordneten Kategorie fest.
Die Übereinstimmung von Typen gewährleisten	Assessment-Entscheidungsträger [asmt_m2m_stakeholder]	Stellt sicher, dass Benutzer einen Stakeholder nur aus einem Kategoriebenutzer und einem bewertbaren Datensatz des gleichen Typs erstellen können.
Die Übereinstimmung von Typen gewährleisten	Kategorie bewertbarer Datensätze [asmt_m2m_category_assessment]	Verhindert, dass Benutzer Kategorien eines Typs einem bewertbaren Datensatz eines anderen Typs zuordnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rules für Assessments (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
Filter auswerten	Bewertbarer Datensatz [asmt_assessable_record]	Führt folgende Schritte aus, nachdem das System einen neuen bewertbaren Datensatz erstellt hat: • Überprüft alle Filterbedingungen für Kategorien im Typ. • Ordnet den neuen bewertbaren Datensatz automatisch allen Kategorien zu, für die die Kategoriefilterbedingungen erfüllt werden.
Bewertungsauslösebedingung generieren	Auslösebedingung [asmt_condition]	Generiert eine Geschäftsregel, die von der Auslösebedingung für die Umfrage oder Bewertung zum Senden von Umfragen oder Bewertungen verwendet wird.
getStakeholders	Global [global]	Stellt sicher, dass nur Kategorienbenutzer für Kategorien, die mit dem bewertbaren Datensatz verknüpft sind, im Formular „Bewertbarer Datensatz“ verfügbar sind, wenn Benutzer die zugehörige Liste „Kategorienbenutzer“ bearbeiten.
Bewertbare Datensätze und Kategorien verknüpfen	Metrikkategorie [asmt_metric_category]	Legt diese ausgeblendeten Felder für eine neu erstellte Umfragekategorie wie folgt fest: • Tabelle: Assessment-Metriktyp [asmt_metric_type] • Filter: <sys_id der Umfragedefinition, der die neue Umfragekategorie zugeordnet ist>
Live Feed-Gruppe	Auswertbarer Datensatz [asmt_assessable_record]	Erstellt eine Live-Feed-Gruppe für den bewertbaren Datensatz, falls keiner vorhanden ist, wenn der Datensatz mit ausgewählter Option „ **Live-Feed** “ gespeichert wird. Wenn das Kontrollkästchen anschließend deaktiviert und der Datensatz gespeichert wird, löscht diese Business Rule eine vorhandene Live-Feed-Gruppe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rules für Assessments (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
Metrikdomain stimmt mit der Kategorie überein	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Stellt sicher, dass sich alle neuen Metriken in derselben Domäne befinden wie die Kategorie, zu der sie gehören. Diese Regel ist eine besondere Anforderung der Bewertungsdomänentrennung, dass sich alle Datensätze in derselben Domäne befinden müssen.
Assessment-Benutzer benachrichtigen	Assessment-Instanz [asmt_assessment_instance]	Startet einen Workflow, der eine E-Mail-Benachrichtigung an den zugewiesenen Benutzer sendet, wenn eine Bewertungsinstanz in den Status **Bereit** wechselt oder der Benutzer, dem sie zugewiesen ist, geändert wird. Der Workflow generiert zu einem späteren Zeitpunkt weitere Assessment-E-Mail-Benachrichtigungen.
Rekursive Abhängigkeiten vermeiden	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Verhindert, dass das **Feld** „Abhängig von“ so festgelegt wird, dass eine rekursive Abhängigkeit von bedingten Fragen entsteht.
Umfrage veröffentlichen	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Generiert Umfrageinstanzen und weist sie den zugehörigen Umfragebenutzern zu, wenn sich der Status der Umfragedefinition von **Entwurf** in **Veröffentlicht**ändert.
Automatisches Erstellen von Business Rules entfernen	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Löscht die automatisch erstellte Business Rule für einen Metriktyp, wenn ein Assessment-Administrator diesen Metriktyp löscht.
Entfernen Sie UI-Aktionen automatisch erstellen	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Reserviert für den zukünftigen Gebrauch.
Automatisch erstellte Business Rule entfernen	Auslösebedingung der Umfrage [asmt_condition]	Löscht die automatisch erstellte Business Rule, wenn die Auslösebedingung der Umfrage gelöscht wird.
Regelmäßige Aufgabe entfernen	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Assessments: Löscht die regelmäßige Aufgabe für einen Metriktyp, wenn eine der folgenden Bedingungen erfüllt ist:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rules für Assessments (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
		• Der Metriktyp wird gelöscht. • Jemand ändert den Zeitplantyp von **Geplant** in **Bei Bedarf**. Umfragen: Löscht die regelmäßige Aufgabe für eine Umfragedefinition, wenn der Zeitplan auf „Nur einmal“ oder „Keine Beschränkung“ festgelegt ist.
Min/Max für Metrik zurücksetzen	Bewertungsmetrikdefinition [asmt_metric_definition]	Aktualisiert die Felder „ **Min**.“ und „ **Max**.“ für Metriken und Umfragefragen basierend auf dem Wert der Metrikdefinition.
Die Domäne für M2M Kat. bewertbare Datens. festlegen	Kategorie bewertbarer Datensätze [asmt_m2m_category_assessment]	Stellt sicher, dass bewertbare Datensätze nur Kategorien in derselben Domäne zugeordnet werden. Diese Regel ist eine besondere Anforderung der Bewertungsdomänentrennung, dass sich alle Datensätze in derselben Domäne befinden müssen.
Die Domäne für M2M-Kategorie-Benutzer festlegen	Assessment-Kategoriebenutzer [asmt_m2m_category_user]	Stellt sicher, dass Benutzer nur mit Kategorien in derselben Domäne verknüpft sind. Dies ist eine besondere Voraussetzung für die Trennung der Bewertungsdomänen. Alle Datensätze müssen sich in derselben Domäne befinden.
Eine Domain für M2M-Entscheidungsträger festlegen	Assessment-Entscheidungsträger [asmt_m2m_stakeholder]	Stellt sicher, dass bewertbare Datensätze nur mit Kategorienbenutzern in derselben Domäne verknüpft sind. Dies ist eine besondere Voraussetzung für die Trennung der Bewertungsdomänen. Alle Datensätze müssen sich in derselben Domäne befinden.
Scratchpad-Felder festlegen	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Zwischenspeicherung von Feldwerten zur Verwendung durch andere Skripts, die im Formular „Bewertungsmetriktyp“ ausgeführt werden.
Ansichtstyp speichern	Metrikkategorie	Stellt sicher, dass Benutzer im Feld **Typ** nur Metriktypen auswählen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rules für Assessments (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
	[asmt_metric_category]	können, die für Bewertungen verwendet werden.
Benutzer der Kategorieumfrage synchronisieren	Assessment-Kategoriebenutzer [asmt_m2m_category_user]	Stellt sicher, dass dieselben Benutzer allen Kategorien einer Umfrage zugeordnet sind.
Umfragebenutzer und Entscheidungsträger synchronisieren.	Metrikkategorie [asmt_metric_category]	Fügt alle mit den vorhandenen Kategorien einer Umfrage verknüpften Benutzer zu jeder neu erstellten Kategorie für diese Umfrage hinzu.
Kategoriezähler aktualisieren	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Aktualisiert den Wert im Feld „ **Gesamtmetriken** “ im Formular „Metrikkategorie“, wenn Metriken hinzugefügt und aus der Kategorie gelöscht werden.
Die Datensätze, die dem Filter entsprechen, aktualisieren	Metrikkategorie [asmt_metric_category]	Führt diese Aufgaben automatisch aus, wenn ein Bewertungsadministrator das **Filterfeld** bearbeitet: • Ordnet die Kategorie bewertbaren Datensätzen zu, die die Filterbedingungen erfüllen. • Trennt die Kategorie von bewertbaren Datensätzen, die die Filterbedingungen nicht erfüllen. Die zugehörige Liste der bewertbaren Datensätze spiegelt diese Änderungen wider, wenn der Datensatz gespeichert wird.
Die regelmäßige Aufgabe nach Zeitplanänderung aktualisieren	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Aktualisiert die regelmäßige Aufgabe für die Umfrageerstellung, um Änderungen des Zeitplanzeitraums anzuzeigen.
Validierung obligatorisch und nicht zutreffend	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Legt die Felder **Obligatorisch** und **Nicht anwendbar zulassen** auf „ **falsch** “ fest, wenn die Metrikmethode Skript ist. Wenn der Metrikdatentyp Prozentsatz ist, setzt die Business Rule das Feld **Allow not relevant (Nicht zutreffend zulassen**) auf **false**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rules für Assessments (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
Min/max überprüfen	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Stellt sicher, dass Min größer oder gleich Null und kleiner als Max ist. Legt das Minimum auf 0 und das Maximum auf 1 fest, wenn der Datentyp **Kontrollkästchen** oder **Ja/Nein**ist.
Wert überprüfen	Bewertungsvorlagendefinition [asmt_template_definition]	Stellt sicher, dass der Wert der Metrikvorlagendefinition wie folgt ist: • Größer oder gleich Null. • Unterschiedlich zum Wert für alle anderen mit der Vorlage verknüpften Metrikvorlagendefinitionen.
Wert überprüfen	Bewertungsmetrikdefinition [asmt_metric_definition]	Stellt sicher, dass Benutzer nur eine Metrikdefinition eingeben können. Wert größer als oder gleich Null. Stellt sicher, dass der Wert der Metrikdefinition vom Wert für alle anderen Metrikdefinitionen im Zusammenhang mit der Metrik abweicht.

Schnellstarttests für Bewertungen und Umfragen

Überprüfen Sie, ob Bewertungen und Umfragen immer noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. Anwendung eines Upgrades oder Entwickeln einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Bewertungen und Umfragen-Schnellstarttests erfordern die Aktivierung des Plugins „Automated Test Framework“ für Umfragen (com.glide.automated_testing_impl. Survey). Survey).

Hinweis:
Im Release Xanadu wurden alle Schaltflächen auf den Karten für Bewertungen oder Umfragen entfernt. Um die Automated Test Framework -Tests erfolgreich auszuführen, muss für alle Tests, die diesen Schritt enthalten, der Schritt Auf **Schaltfläche** „An Umfrage teilnehmen“ klicken durch Auf **Karte klicken Umfrage** ersetzt werden.

Test-Suite für Umfrage

Name	Beschreibung	Release-Version
Umfrage: Plattformbasierter Standardtest	Erstellt eine Umfrage mit den UI-Aktionen der Plattform.	Madrid
Umfrage: Plattformtest für dynamische Validierung	Validiert eine Umfrage dynamisch.	Madrid

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Test-Suite für Umfrage (Fortsetzung)

Name	Beschreibung	Release-Version
Umfrage: Klonaktion	Klont eine Umfrage und validiert die Datensätze der ursprünglichen Umfrage und der geklonten Umfrage.	New York
Umfrage: Fragenpool-Flow	Verifiziert die Hinzufügung eines Fragenpools zu einer Umfrage.	New York
Umfrage: Workflow für Umfrageersteller	Der Umfrageersteller kann eine Umfrage erstellen und dem Benutzer zuweisen, der die Umfrage durchführen und einreichen kann.	New York
Bewertung: Bewertung dem Gutachter zuweisen	Weist einem Gutachter eine Bewertung zu und verifiziert, dass die Instanz für den Gutachter erstellt wurde.	Orlando
Bewertung: Bewertung als Umfrageersteller erstellen	Erstellt eine Zuweisung als Umfrageersteller.	Orlando
Bewertung: Unterstützung für Skalen und Vorlagen	Erstellt und veröffentlicht die Bewertung und weist sie zu. Anschließend wird die Bewertung vorgenommen.	Rome
Bewertung: Standard-Test-Flow	Verifiziert den Standard-Flow einer Bewertung.	Orlando

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Quiz

Quiz sind Fragebogen, die Sie einem oder mehreren Anwendern zuweisen können, um ihr Wissen zu einem beliebigen Thema zu bewerten. Die Quizfunktionalität baut auf der Assessment Engine auf und bietet viele der gleichen Funktionen wie Assessments und Umfragen.

Jede Frage wird bewertet, und die Gesamtbewertung gibt den Prozentsatz der Fragen an, die der Benutzer richtig beantwortet hat. Ein Quiz kann Kategorien von Fragen enthalten, die nur einigen Benutzern zugewiesen werden. Sie können einzelnen Fragen oder Kategorien von Fragen Gewichtungswerte zuweisen, die sie deren Bedeutung bei der Berechnung der Gesamtbewertung erhöhen oder reduzieren. Quiz müssen von einem Systemadministrator aktiviert werden.

den Unterschied zwischen Bewertungen, Umfragen und Quiz und deren Verwendung bietet auch einen schnellen Einblick in die drei Phasen des Umfrageprozesses: Entwerfen, Freigeben und Auswertung.

- Ein Administrator kann ein Quiz für beliebige Zwecke erstellen und es einem einzelnen Benutzer oder mehreren Benutzern zuweisen.
- Ein Quiz kann eine oder mehrere Fragenkategorien enthalten. Jede Kategorie kann Benutzern zugewiesen werden, die nur die Fragen in dieser Kategorie beantworten.
- Das System kann E-Mail-Benachrichtigungen an diese Benutzer senden:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- *Empfänger*: Der Empfänger kann eine Benachrichtigung über ein zugewiesenes Quiz, ein Quiz mit einer zulässigen Dauer von 50 % und ein überfälliges Quiz erhalten.
- *Manager des Empfängers*: Der Manager des Empfängers kann eine Benachrichtigung erhalten, wenn ein Quiz überfällig ist.
- *Quizmanager*: Der Quizmanager kann eine Benachrichtigung über ein ihm zugewiesenes überfälliges Quiz erhalten.

- Quiz können Fragen enthalten, die bewertet oder nicht bewertet werden. Nicht bewertete Fragen bewerten Meinungen oder beziehen sich auf Datumsangaben und werden nicht in die Endnote einbezogen. Die bewerteten Fragen geben die richtigen Antworten an und werden entweder mit 0 % oder 100 % bewertet. Sie können eine gewichtete Skala auf bewertete Fragen anwenden, um deren relative Wichtigkeit festzustellen. Sie können Fragen mit diesen Datentypen als bewertete Fragen festlegen:
  - Checkbox
  - Auswahl
  - Dauer
  - Likert-Skala
  - Numerische Skala
  - Vorlage
  - Ja/Nein
- Ein Quiz kann von der Antwort auf eine Frage mit Punkten abhängig sein. Sie können beispielsweise eine abhängige Frage erstellen, in der zusätzliche Informationen angefordert werden, die nur angezeigt werden, wenn ein Empfänger mit *Nein* auf eine bestimmte Frage antwortet.

Wichtige Begriffe

Die Quizanwendung umfasst mehrere Begriffe.

In der Quizanwendung verwendete Begriffe

Quiz	Ein Quiz enthält Informationen wie Dauer, Status und Benachrichtigungssteuerungen und listet die vorhandenen Kategorien auf. Textfelder im Quizformular ermöglichen einem Administrator das Erstellen von einführenden Inhalten und Endnotizen, die dem Empfänger angezeigt werden.
Kategorien	Eine Quizkategorie repräsentiert ein Thema für Quizfragen. Jede Kategorie enthält eine oder mehrere Fragen und benennt die Empfänger der Fragen in dieser Kategorie. Standardmäßig erstellt das System eine Kategorie mit demselben Namen wie das Quiz. Sie können bei Bedarf weitere Kategorien erstellen. Kategorien können höher oder niedriger gewichtet werden, um die Wichtigkeit dieser Kategorie für die Gesamtbewertung zu bestimmen.
Fragen	Eine Quizfrage ist eine Frage, die für eine Kategorie konfiguriert und nur an die Benutzer dieser Kategorie gesendet wird. Fragen haben eine Vielzahl von Datentypen und können individuell höher oder niedriger gewichtet werden. Fragen können bewertet oder nicht bewertet werden.
Kategoriebenutzer	Ein Kategoriebenutzer ist der Empfänger von Fragen für eine bestimmte Kategorie. Sie können verschiedene Benutzer auswählen, um die Fragen für jede Kategorie zu beantworten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In der Quizanwendung verwendete Begriffe (Fortsetzung)

Vorlagen	Eine Vorlage ist ein Fragendatentyp, der wiederverwendbare Bewertungsskalen für Antworten auf Fragen bereitstellt. Beispielsweise enthält die Antwortvorlage mit dem Namen „Zufriedenheit“ eine Zufriedenheitsskala, die von „Sehr zufrieden“ bis „Sehr unzufrieden“ reicht.

Quizrollen

Die Quiz-Anwendung verwendet diese Rollen. Für die Teilnahme an einem Quiz, das Ihnen zugeordnet sind, ist keine Rolle erforderlich.

Quizrollen

Rollentitel [Name]	Rollenbeschreibung
Assessment-Administrator [assessment_admin]	Kann die Assessment-Anwendung und alle Quizdatensätze verwalten. Kann auf alle Module der Assessments-Anwendung zugreifen. **Hinweis:** Die Rolle itil_admin und die Rolle survey_admin enthalten die Rolle assessment_admin
Administrator [admin]	Kann auf alle Aspekte des Assessment- und Umfrageprozesses zugreifen. Nur Administratoren können Umfragebenachrichtigungen ändern, Umfragemodule erstellen und Umfragen importieren.

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Mithilfe von Quiz

Sie können Quiz verwenden.

Quiz einrichten und verwalten

Einrichten und Verwalten von Quizen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

den Unterschied zwischen Bewertungen, Umfragen und Quiz und deren Verwendung bietet auch einen schnellen Einblick in die drei Phasen des Umfrageprozesses: Entwerfen, Freigeben und Auswertung.

Prozedur

1. **Wahlweise:** Erstellen Sie wiederverwendbare Fragenvorlagen für Quizfragen.
2. Erstellen Sie das Quiz mit dem Quiz Designer oder mit Formularen, auf die Sie über das Navigationsmenü zugreifen.

   Der Quizdatensatz enthält Details wie Dauer, Benachrichtigungseinstellungen, Einführung in den Fragebogen und Endnotizen, die den Empfängern angezeigt werden.
3. Bearbeiten Sie die Standardkategorie oder erstellen Sie nach Bedarf weitere Kategorien.
   Das System erstellt eine Kategorie mit demselben Namen wie das Quiz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Definieren Sie Benutzer für jede Kategorie.

   Dies sind die Empfänger, die die Fragen in einer Kategorie beantworten. Sie können für jede Kategorie unterschiedliche Benutzer definieren.

5. Erstellen Sie die Fragen für jede Kategorie.
6. Erstellen Sie die Antworten für jede Frage und bestimmen Sie, ob die Fragen bewertet werden.

   Sie können eindeutige Antworten erstellen oder vorkonfigurierte Antworten aus einer Vorlage auswählen.

Nächste Maßnahme

Veröffentlichen und verteilen Sie das Quiz. Sie können das Quiz an einen einzelnen Benutzer oder an alle Benutzer in jeder Kategorie senden.

Überprüfen Sie die Ergebnisse der eingereichten Quiz in Berichten und Bewertungslisten.

Zugehörige Informationen

Quiz erstellen

Metrikvorlagen

Datentypen für Quiz

Sie müssen für jede Quizfrage einen Datentyp auswählen. Verschiedene Datentypen helfen Ihnen, verschiedene Arten von Daten zu erfassen und zu analysieren.

Verfügbare Datentypen

Datentyp	Beschreibung
Anhang	Frage mit dem Symbol „Anhänge verwalten“, mit dem Benutzer eine oder mehrere Dateien anhängen können.
Boolean	Frage mit einer Checkbox oder einer **Ja/Nein**-Liste für Benutzerantworten.
Auswahl	Liste vordefinierter Optionen. Weitere Informationen finden Sie in der Definition von „ **Auswahlmöglichkeiten** “ im Thema Quizfragen erstellen. Es werden mehrere richtige Antworten unterstützt.
Datum	Datumsfeld.
Datum/ Uhrzeit	Zeit- und Datumsfeld.
Nummer	Zahlenfeld mit vordefinierten Minimal- und Maximalwerten. Der Standardwert ist 1-10.
Prozentsatz	Prozentfeld mit einem vorgegebenen Bereich.
Skala	Vordefinierte Likert-Skala. Antwortmöglichkeiten werden als Auswahlschaltflächen angezeigt. Es werden mehrere richtige Antworten unterstützt.
Bildskalierung	Vordefinierter Satz von Bildern. Es werden fünf Emojis ähnlich der Likert-Skala (sehr unzufrieden bis sehr zufrieden) bereitgestellt. Sie können jedoch zusätzliche Bilder im JPG-, PNG- oder GIF-Format hochladen. Es werden mehrere richtige Antworten unterstützt.
Numerische Skala	Wählbare Zahlenskala. Der Standardwert ist 1-5. Antwortmöglichkeiten werden als Auswahlschaltflächen angezeigt. Es werden mehrere richtige Antworten unterstützt.
Zeichenfolge	Ein- oder mehrzeiliges Textfeld.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verfügbare Datentypen (Fortsetzung)

Datentyp	Beschreibung
Vorlage	Auswahlliste der Vorlagen, die eine vordefinierte Skala von Optionen bieten. Für Details siehe Eine Vorlagenfrage konfigurieren. Es werden mehrere richtige Antworten unterstützt.
Referenz	Auswahlliste der Felder aus einer angegebenen Referenztabelle. Dieser Datentyp unterstützt keine Referenzqualifizierer.

Zugehörige Informationen

Quiz mit Formularen erstellen

Quiz erstellen

Die Reihenfolge einer Antwort ändern

Den Quizdesigner aktivieren

Administratoren können das Quiz-Designer-Plugin aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Zeigen Sie Quizberichte an

Verwenden Sie das Dashboard Quizübersicht, um verschiedene Berichte zu Daten anzuzeigen, z. B. Quiz nach Status, Fragen nach Datentyp und Anzahl der richtigen Antworten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können das Dashboard „Quizübersicht“ anzeigen, um die Ansicht zu aktualisieren und neue Widgets hinzuzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Quiz** > **Übersicht**an.
2. Klicken Sie auf die Elemente in den Berichten, um weitere Informationen anzuzeigen.

Das Dashboard „Quizübersicht“ zeigt die folgenden Berichte an.

Berichte des Dashboards „Quizübersicht“.

Bericht	Tabelle
Quiz nach Status	Bewertungsinstanzen [asmt_assessment_instance]
Gesamtanzahl der Fragen nach Quiz	Bewertungsmetriken [asmt_metric]
Fragen nach Datentyp	Bewertungsmetriken [asmt_metric]
Richtige Antworten nach zugewiesenem Anwender	Metrikergebnisse [asmt_metric_result]
Anzahl der richtigen Antworten	Metrikergebnisse [asmt_metric_result]
Falsche Antworten nach zugewiesenem Benutzer	Metrikergebnisse [asmt_metric_result]
Anzahl der falschen Antworten	Metrikergebnisse [asmt_metric_result]

Weitere Informationen zum Arbeiten mit Dashboards finden Sie unter Dashboards .

Quizdesigner

Der Quiz Designer bietet eine einzige Schnittstelle, über die Benutzer mit der Rolle assessment_admin Quiz erstellen, bearbeiten und verteilen können.

Kann auch verwendet werden, um vorhandene Quiz zu bearbeiten und Bewertungsparameter zu ändern.

Alternativ können Sie die Module der Assessment Engine verwenden, um die Datensätze zu erstellen und zu bearbeiten, aus denen ein Quiz besteht. Alle Quizdatensätze werden in Bewertungstabellen gespeichert und in Quizansichten dieser Tabellen angezeigt. Details finden Sie unter Quiz mit Formularen erstellen.

Tools im Quiz Designer

Der Quizdesigner enthält ein Design-Canvas, einen Header und viele Steuerungen, mit denen Sie Quiz erstellen können.

Um den Quiz-Designer zu öffnen, navigieren Sie zu **Quiz** > **Quizdesigner**an.

Der Designer enthält folgende Elemente:

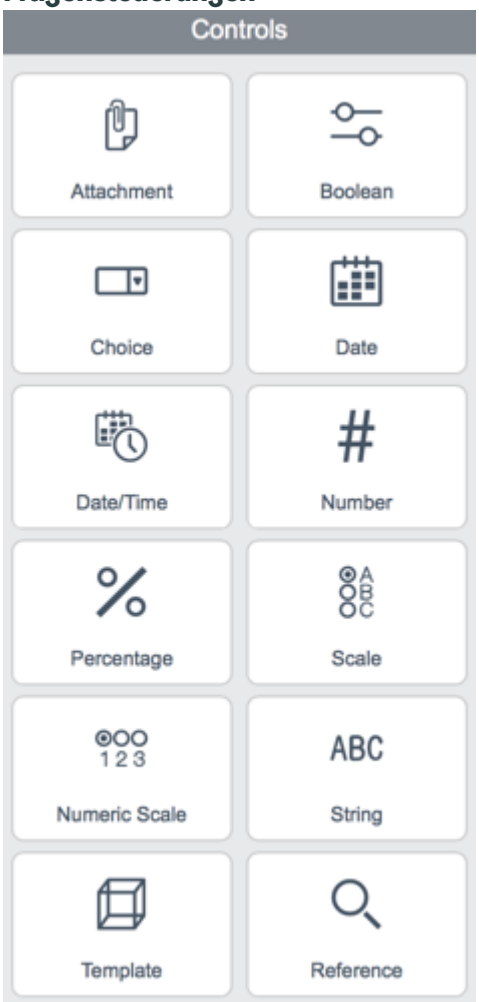
- Registerkarte „**Steuerungen** “.
- Registerkarte „**Fragen** “.
- Registerkarte „**Kategorien** “.
- **Header** -Leiste
- Design-Canvas

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Steuerungen“

Steuerungen für die unterstützten Fragendatentypen sind in der Steuerungspalette verfügbar. Ziehen Sie ein Steuerelement auf das Designer-Canvas, um eine Frage dieses Typs zu erstellen.

Fragensteuerungen



Fragensteuerungen

Datentyp	Beschreibung	Bewertet
Anhang	Frage mit dem Symbol „Anhänge verwalten“, mit dem Benutzer eine oder mehrere Dateien anhängen können.	J
Boolean	Frage mit einer Checkbox oder einer **Ja/Nein**-Liste für Benutzerantworten.	
Auswahl	Liste vordefinierter Optionen. Weitere Informationen finden Sie in der Definition für **Auswahlmöglichkeiten** Quizfragen erstellen. Es werden mehrere richtige Antworten unterstützt.	J
Datum	Datumsfeld.	N
Datum/ Uhrzeit	Datum- und Uhrzeitfeld.	N
Nummer	Zahlenfeld mit vordefinierten Minimal- und Maximalwerten. Der Standardwert ist 1-10.	N

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fragensteuerungen (Fortsetzung)

Datentyp	Beschreibung	Bewertet
Prozentsatz	Prozentfeld mit einem vorgegebenen Bereich.	N
Skala	Vordefinierte Likert-Skala. Antwortmöglichkeiten werden als Auswahlschaltflächen angezeigt. Es werden mehrere richtige Antworten unterstützt.	J
Numerische Skala	Wählbare Zahlenskala. Der Standardwert ist 1-5. Antwortmöglichkeiten werden als Auswahlschaltflächen angezeigt. Es werden mehrere richtige Antworten unterstützt.	J
Bildskalierung	Vordefinierter Satz von Bildern. Es werden fünf Emojis ähnlich der Likert-Skala (sehr unzufrieden bis sehr zufrieden) bereitgestellt. Sie können jedoch zusätzliche Bilder im JPG-, PNG- oder GIF-Format hochladen. Es werden mehrere richtige Antworten unterstützt.	J
Zeichenfolge	Ein- oder mehrzeiliges Textfeld	N
Vorlage	Auswahlliste der Vorlagen, die eine vordefinierte Skala von Optionen bieten. Für Details siehe Eine Vorlagenfrage konfigurieren. Es werden mehrere richtige Antworten unterstützt.	J
Referenz	Auswahlliste der Felder aus einer angegebenen Referenztabelle. Dieser Datentyp unterstützt keine Referenzqualifizierer.	

Registerkarte „Fragen“

Auf dieser Registerkarte werden alle Metriken angezeigt, die dem Fragenpool für ein Quiz hinzugefügt wurden. Verwenden Sie das Feld **Filter**, um nach Fragen zu suchen. Jede Metrik wird mit Namen und Typ angezeigt.

Registerkarte „Kategorien“

Auf dieser Registerkarte werden alle Metrikkategorien angezeigt, die dem Fragenpool für ein Quiz hinzugefügt wurden. Alle Metriken im Fragenpool werden unter der entsprechenden Metrikkategorie gruppiert. Verwenden Sie das Feld **Filter**, um nach Kategorien oder Fragen zu suchen.

Header-Leiste

Die Kopfleiste enthält Registerkarten mit verschiedenen Ansichten und ein Menü mit verschiedenen Funktionen.

Klicken Sie auf eine der folgenden Registerkarten, um die Ansicht im Canvas zu ändern:

- **Design**: Fügen Sie Kategorien und Fragen hinzu und konfigurieren Sie deren Eigenschaften. Dies ist die Canvas-Standardansicht, wenn Sie den Designer öffnen.
- **Konfiguration**: Erstellen Sie Einführungen und Endnotizen für ein Quiz und wählen Sie eine Signatur.
- **Verfügbarkeit**: Wählen Sie die Empfänger für jede Kategorie im Quiz aus.

Zeigen Sie auf das Menüsymbol ( ) in der rechten oberen Ecke des Quiz Designers, um die folgenden Optionen auszuwählen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Speichern**: Speichert das aktuelle Quiz.
- **Vorschau**: Zeigt eine Vorschau des Quiz an, wie es den Empfängern angezeigt wird.
- **Veröffentlichen**: Verteilt das Quiz an die ausgewählten Empfänger.
- **Speichern und veröffentlichen**: Speichert und verteilt das Quiz in einem Schritt.
- **Neues Quiz**: Öffnet ein neues Canvas für ein neues Quiz.
- **Quiz laden**: Öffnet eine Liste der vorhandenen Quiz, die Sie auswählen und bearbeiten können.
- **Quiz kopieren**: Erstellt eine Kopie des Quiz.

Die Verfügbarkeit jeder Option hängt vom Status des Quiz ab, das im Quiz Designer geöffnet ist.

Design-Canvas

Neue Quiz werden in der **Design**-Ansicht geöffnet. Das Feld **Name** des Quiz erscheint über der ersten Kategorie im Canvas. Im Kategoriencontainer wird ein leeres Fragenfeld angezeigt.

Zugehörige Informationen

Ein Bewertungskategorieergebnis anzeigen

Eine Quizbewertungsliste anzeigen

Quiz erstellen

Ein Quiz bearbeiten

Quiz erstellen

Wenn Sie ein Quiz erstellen, können Sie eine oder mehrere Kategorien erstellen und dann zu jeder Kategorie Fragen hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Jede Kategorie kann einem anderen Benutzer oder denselben Benutzern zugewiesen werden. Sie können auch jede Frage anpassen und sie von der Antwort auf eine andere Frage abhängig machen.

Prozedur

Erstellen Sie ein Quiz mit diesen Verfahren.

Quizkategorien erstellen

Erstellen Sie Quizkategorien, die ein Thema für die Bewertung eines bestimmten Elements des Quizthemas darstellen und Fragen zu diesem Thema enthalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie ein Quiz erstellen, erstellt das System eine Standardkategorie mit dem Namen des Quiz. Sie können diese Kategorie verwenden, ändern oder bei Bedarf zusätzliche Kategorien erstellen. Um Ergebnisse zu erzielen, muss eine Kategorie bewertete Fragen enthalten.

Prozedur

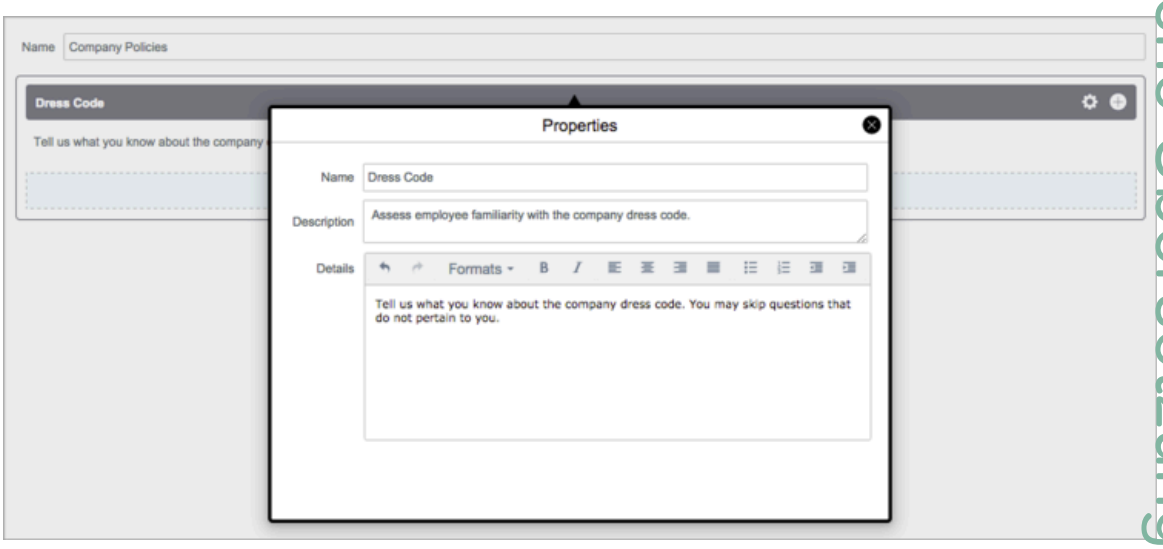
1. Navigieren Sie zu entweder **Quiz** > **Quizdesigner** oder **Quiz** > **Quiz** und klicken Sie in der **Listenüberschrift** auf Quizdesigner.
2. Geben Sie im Feld **Name** den Namen des Quiz ein.
   Das System verwendet diesen Namen als Namen des Quiz und als erste Kategorie.
3. Konfigurieren Sie die Kategorie.

   a. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Zahnradsymbol.

   b. Legen Sie im Dialogfeld Eigenschaften die **Eigenschaften** fest, oder ändern Sie sie.

   Sie können den Namen der Kategorie ändern, eine Beschreibung hinzufügen und im Feld **Details** Text eingeben, der die Kategorie den Empfängern vorstellt oder erklärt. Das System aktualisiert die Kategorie während der Eingabe.

   c. Drücken Sie auf das Symbol X, um das Dialogfeld mit den Eigenschaften der Kategorie zu schließen und Ihre Einstellungen zu speichern.



4. **Wahlweise:** Fügen Sie eine neue Kategorie hinzu, indem Sie in der Titelleiste einer vorhandenen Kategorie auf das Symbol **+** klicken.

Zugehörige Informationen

Quizdesigner

Quiz erstellen

Quizfragen erstellen

Erstellen Sie mehrere Fragen für jede Kategorie. Jede Frage kann nur einer Kategorie zugeordnet werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Assessment-Administrator oder Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Datentyp, den Sie für jede Frage auswählen, bestimmt, wie sie von Quizempfängern beantwortet werden kann.

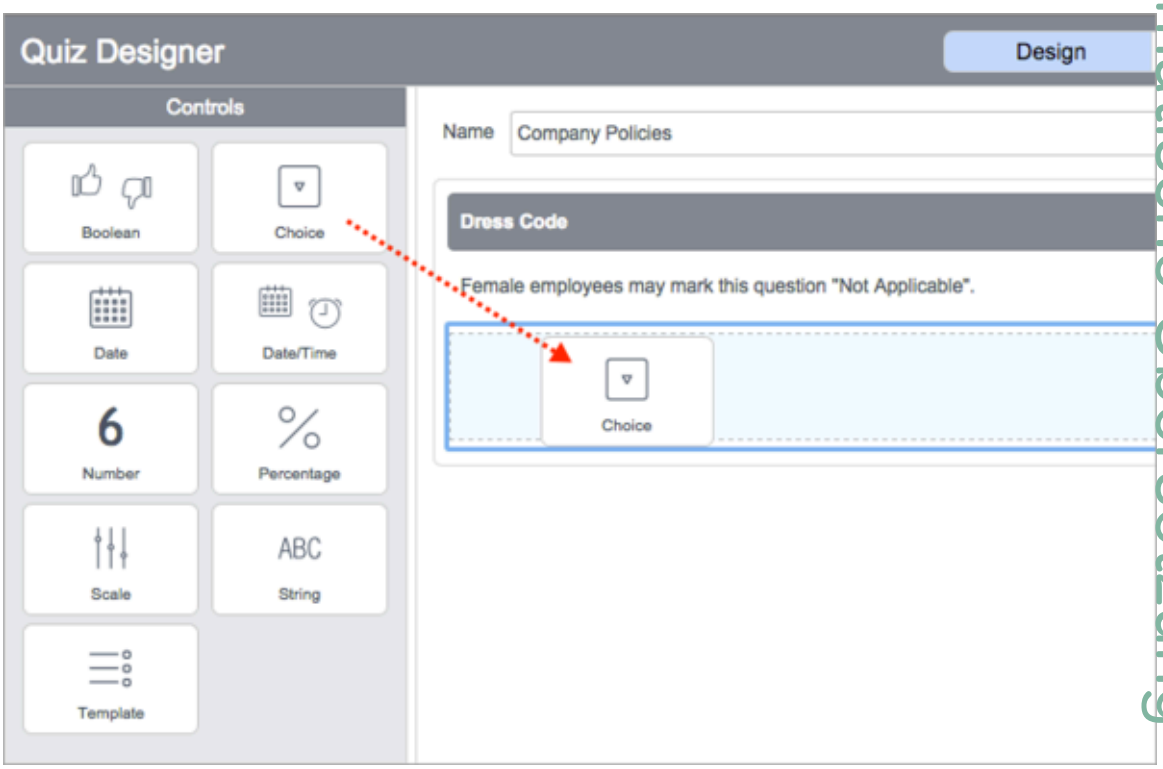
Sie können Fragen bestimmen, die bewertet werden sollen. Nur bewertete Fragen werden in den Quizergebnissen angezeigt und bei der Berechnung der Kategorieergebnisse berücksichtigt. Sie müssen auch eine korrekte Antwort für bewertete Fragen angeben.

Hinweis:

Um eine Frage als bewertet zu kennzeichnen, müssen Sie Bewertungsformulare verwenden. Anweisungen finden Sie unter Eine bewertete Frage konfigurieren.

Prozedur

1. Ziehen Sie in der Entwurfsansicht ein Datentypsymbol aus der Steuerungspalette und legen Sie es in einem Kategoriencontainer ab.



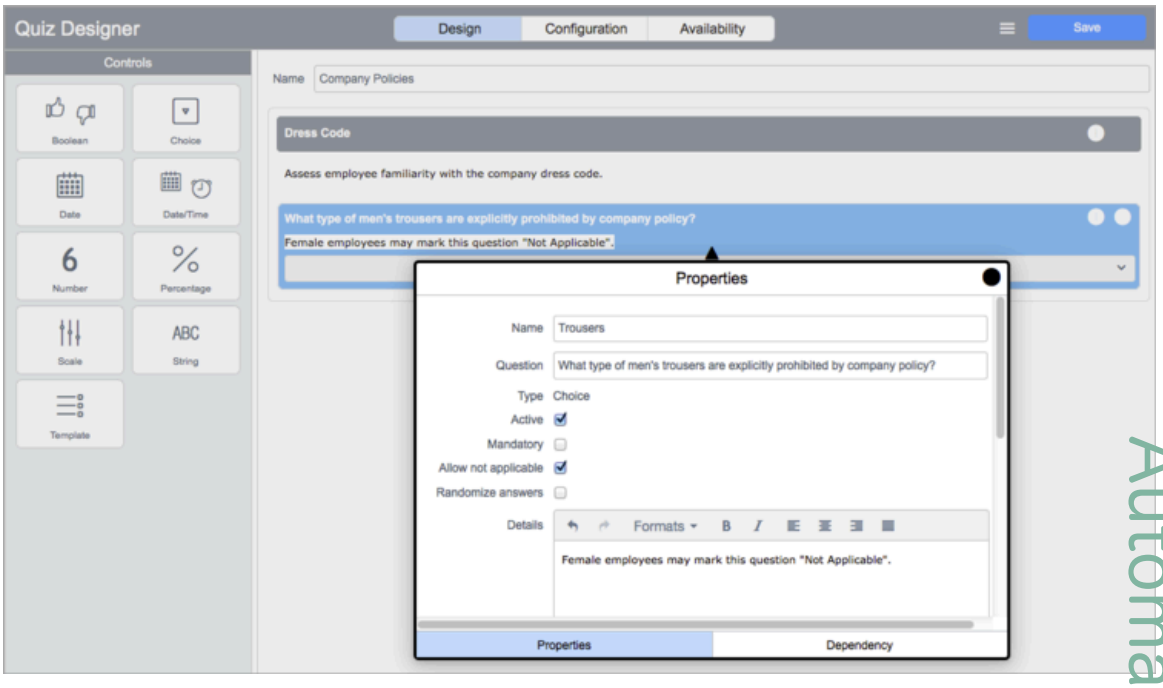
2. Konfigurieren Sie die Frage.

Hinweis:
Um eine Frage mit demselben Datentyp wie eine vorhandene Frage in der Kategorie hinzuzufügen, wählen Sie in der Titelleiste der vorhandenen Frage das **+** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie im Zahnradsymbol in der Titelleiste aus.



b. Füllen Sie die Felder im Formular „Eigenschaften“ aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Frageeigenschaften“..

c. Erstellen Sie spezielle Bedingungen, die erfüllt sein müssen, damit eine Frage im Quiz angezeigt wird, indem Sie die Registerkarte **Abhängigkeit** auswählen und die Felder ausfüllen.

Abhängige Fragen werden im Quiz angezeigt, wenn ein Empfänger eine bestimmte Antwort oder eine Kombination von Antworten zu einer anderen Frage in derselben Kategorie auswählt.

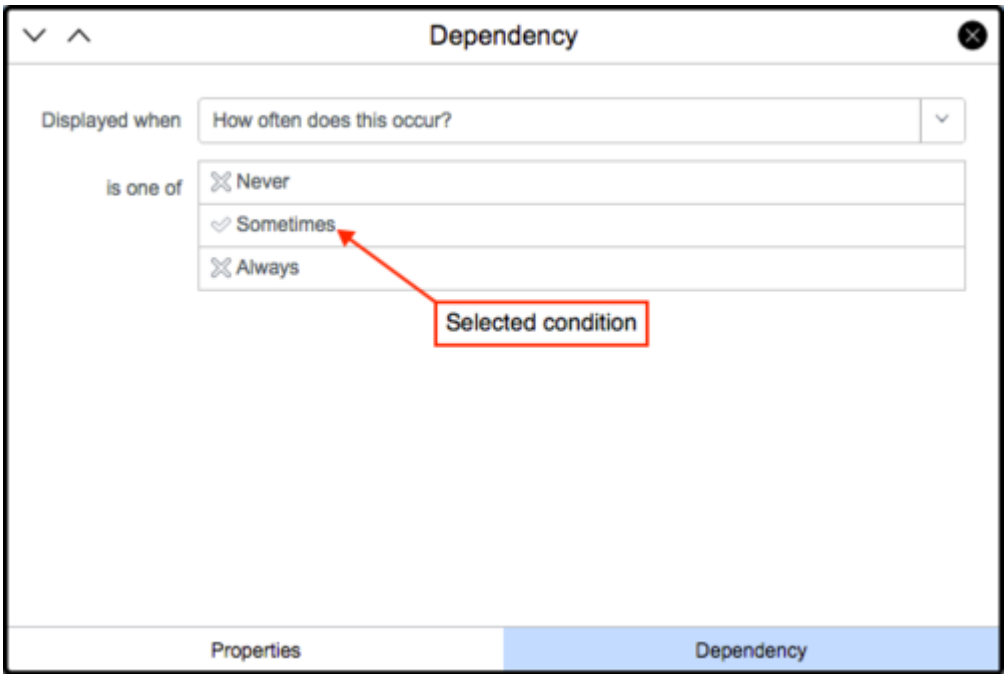
d. Wählen Sie im Feld „Angezeigt, wenn“ eine Frage aus.
Das System wählt den entsprechenden Operator aus und zeigt die möglichen Antworten auf die ausgewählte Frage an.

e. Wählen Sie die Antworten aus, die die Bedingung erfüllen.

Ausgewählte Antworten werden durch ein Häkchen angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



f. Wählen Sie **X** aus, um das Dialogfeld mit den Frageeigenschaften zu schließen und Ihre Einstellungen zu speichern.

3. **Wahlweise:** Verschieben Sie Fragen, um ihre Reihenfolge innerhalb einer Kategorie zu ändern oder sie in eine andere Kategorie einzuordnen.
4. **Wahlweise:** Löschen Sie eine Frage, indem Sie in der Titelleiste das X auswählen.

Eine Vorlagenfrage konfigurieren

Sie können beim Design von Quizvorlagen Vorlagenfragen konfigurieren.

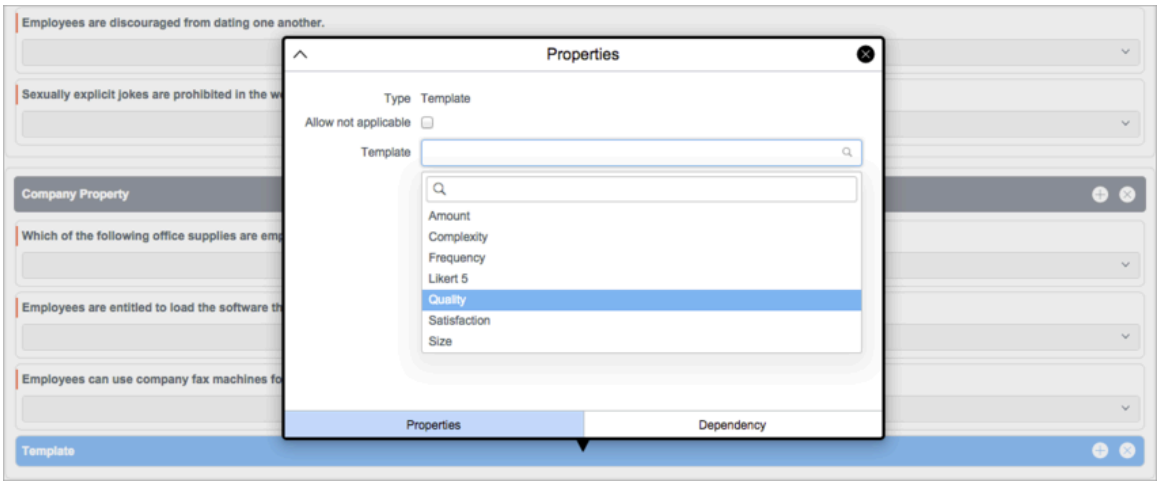
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Assessment-Administrator oder Administrator

Prozedur

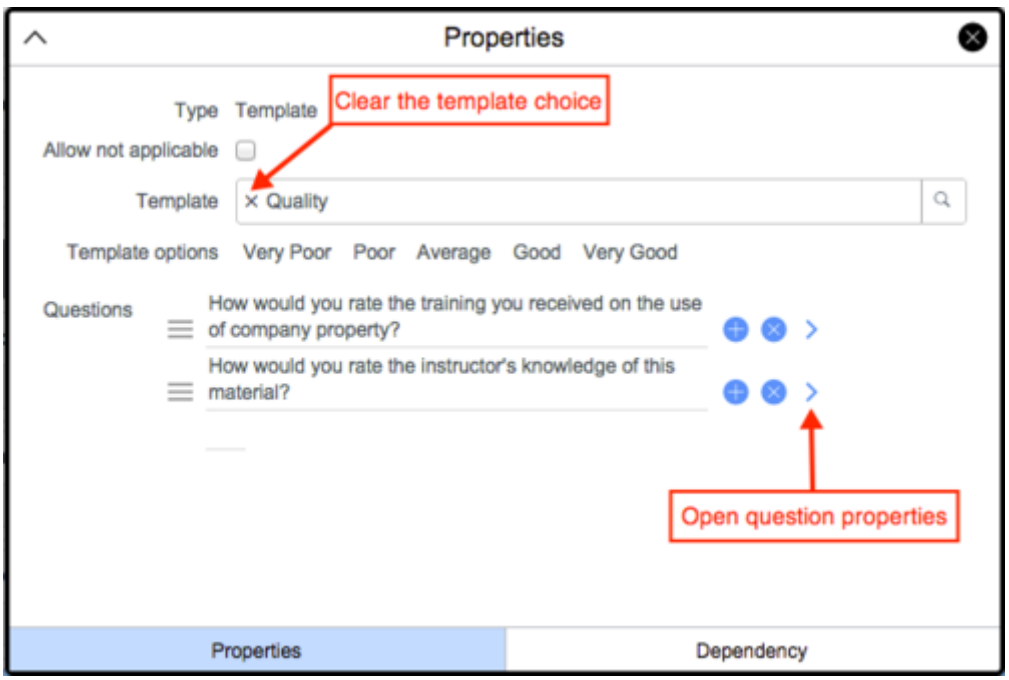
1. Ziehen Sie das Datentypsymbol **Vorlage** in einen Kategorie-Container.
2. Klicken Sie in der Titelleiste der Frage auf das Zahnradsymbol, um das Dialogfeld mit den Eigenschaften der Vorlage zu öffnen.
3. Wählen Sie eine vordefinierte Skala aus der Liste aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Für diese Vorlage werden Eingabefelder für Fragen angezeigt.

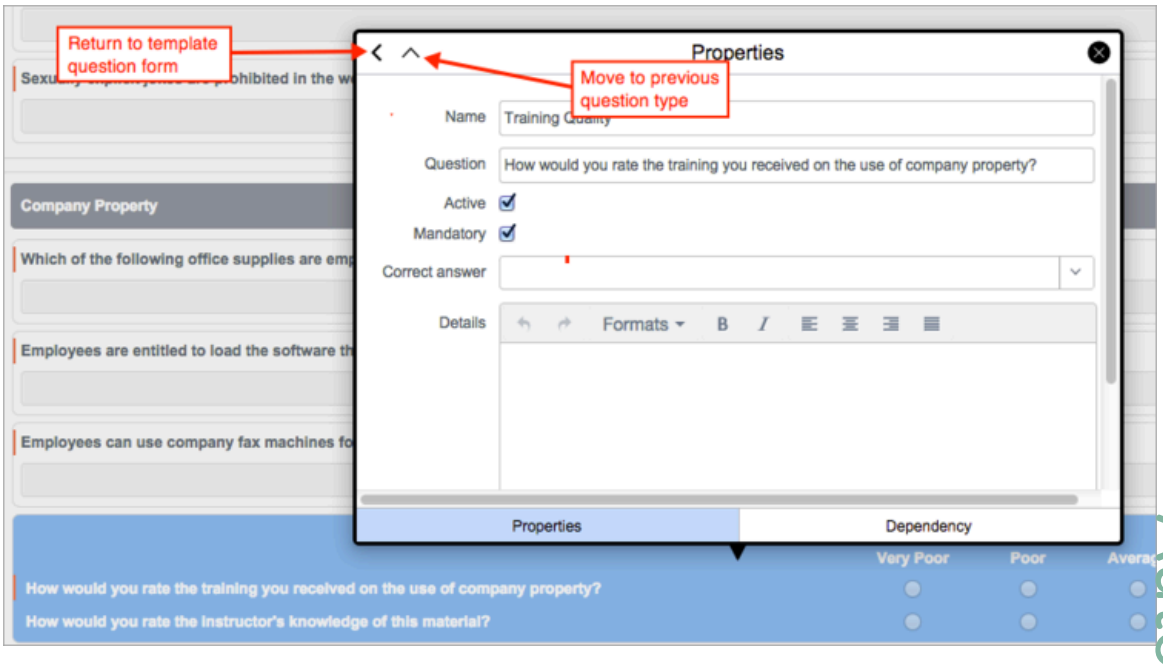
4. Geben Sie eine oder mehrere Fragen ein, die für die Vorlage geeignet sind.



5. Klicken Sie auf den Pfeil rechts neben einer Frage, um ihre Eigenschaften zu konfigurieren.

Sie müssen für jede Frage einen Namen angeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Klicken Sie auf den Aufwärts- oder Abwärtspfeil, um zwischen den Fragen zu wechseln, oder klicken Sie auf den Zurückpfeil, um zum Dialogfeld „Vorlageneigenschaften“ zurückzukehren.
7. Konfigurieren Sie die Eigenschaften für die verbleibenden Fragen.
8. Klicken Sie auf das Symbol **X**, um das Dialogfeld mit den Vorlageneigenschaften zu schließen und Ihre Einstellungen zu speichern.

Zugehörige Informationen

Quizdesigner

Quiz erstellen

Eine bewertete Frage konfigurieren

Nur *bewertete* Fragen werden bei der Berechnung der Kategorie- und Quizergebnisse berücksichtigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Assessment-Administrator oder Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für eine Frage muss eine korrekte Antwort angegeben werden, um bewertet zu werden. Nur die Ergebnisse für bewertete Fragen werden in der Quizbewertungsliste angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Quiz** > **Quiz**an.
2. Öffnen Sie das Quiz mit den Fragen, die Sie als bewertet markieren möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Metrikkategorien** im Formular **Assessment-Metriktyp** die Kategorie für die Fragen aus, die Sie als bewertet markieren möchten.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Assessment-Metriken** im Formular **Metrikkategorie** eine Frage aus der Liste aus.
5. Wählen Sie im Abschnitt **Fragetyp** im Formular **Assessment-Metrik** die Checkbox **Bewertet** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Checkbox ist nicht verfügbar, wenn der Datentyp der Frage nicht für die Bewertungsliste unterstützt wird.

6. Wählen Sie die **Korrekte Antwort** für die Frage aus.

   Hinweis:
   Für einige wenige Datentypen werden mehrere korrekte Antworten unterstützt. Siehe Datentypen für Quiz.

7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
8. Wiederholen Sie den Vorgang für alle Fragen in der Kategorie, die das System bewerten soll.
9. Kehren Sie zur Liste der Metrikkategorien zurück, wählen Sie eine andere Kategorie aus, und konfigurieren Sie die Bewertung für die entsprechenden Fragen in dieser Kategorie.

Ein Quiz konfigurieren

Sie können ein gesamtes Quiz konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Assessment_admin, Survey_creator oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Werte, die Sie auf dieser Seite eingeben und auswählen, werden auf das gesamte Quiz angewendet.

Prozedur

Klicken Sie im Quiz Designer auf **Konfiguration** und füllen Sie dann die Felder wie in der Tabelle beschrieben aus.

Konfiguration des Quiz Designers

Feld	Beschreibung
Aktiv	Checkbox zum Aktivieren der Verteilung dieses Quiz an Empfänger.
Beschreibung	Beschreibung dieser Konfiguration oder des Quiz, an das sie angehängt ist.
Einführung	Einführungsinhalt, der in Quiz angezeigt werden soll. Sie können eine Begrüßungsnachricht oder Hintergrundinformationen zum Quiz hinzufügen.
Besitzer	Besitzer des Quiz. Sie können einen Benutzer mit der Rolle „survey_creator“, „survey_admin“ oder „assessment_admin“ hinzufügen.
Signatur	[Optional] Bestätigung eines Quizempfängers von Anforderungen, Mahnungen oder Erwartungen im Zusammenhang mit einem Quiz.
Rückgabe-URL	Zieladresse einer Webseite, die Benutzern angezeigt wird, nachdem sie ein abgeschlossenes Quiz eingereicht haben. Wenn eine Rückgabe-URL konfiguriert ist, wird der Inhalt **Hinweis beenden** nicht angezeigt.
Endnotiz	Inhalt, der den Empfängern angezeigt wird, nachdem sie ein abgeschlossenes Quiz eingereicht haben. Sie können eine Dankesnachricht, Folgeanweisungen oder andere relevante Informationen hinzufügen. Endnotizen werden nicht angezeigt, wenn eine **Rückgabe-URL** angegeben ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Dauer	Zeitspanne, die den Empfängern für die Durchführung dieses Quiz zur Verfügung steht, beginnend mit dem Zeitpunkt, zu dem das Quiz erstellt wird. Die Standarddauer beträgt 14 Tage.
Manager	Assessment-Manager für dieses Quiz. Diese Benutzer sind nur für die Verwaltung des Quizprozesses und nicht für die Ergebnisse verantwortlich. Das System benachrichtigt den Manager, wenn Einsendungen für dieses Quiz überfällig sind.
Manager bei Überfälligkeit benachrichtigen	Checkbox zum Senden von E-Mail-Benachrichtigungen an den Manager eines Empfängers, wenn dieser Benutzer ein zugewiesenes Quiz nicht vor dem Fälligkeitsdatum absendet.
Zugehörige Links	
Benchmarks anzeigen	Öffnet das Benchmarks-Dashboard, das Ihnen Einblick in Ihre wichtigsten Leistungsindikatoren (KPIs) und Trends bietet. **Hinweis:** • Dieser verwandte Link ist nur für survey_admin, assessment_admin und survey_reader mit der Rolle bm_viewer verfügbar. • Sie müssen Benchmarks aktivieren, um das Dashboard anzuzeigen. Siehe Benchmarks aktivieren • Dies gilt nur für ein veröffentlichtes Quiz.

Wählen Sie einen Quizempfänger aus

Wenn das System ein Quiz verteilt, werden E-Mail-Benachrichtigungen an die Kategorienbenutzer und deren Manager gesendet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Assessment-Administrator oder Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Kategorie kann einen oder mehrere zugeordnete Benutzer haben, und derselbe Benutzer kann mehr als einer Kategorie zugeordnet sein.

Das System erstellt auch einen Link zum Quiz im Portal **Meine Assessments und Umfragen** der Empfänger. Benutzer können nur Fragen in den Kategorien beantworten, denen sie zugewiesen sind.

Prozedur

Um die Empfänger für jede Quizkategorie auszuwählen, klicken Sie auf **Verfügbarkeit** und füllen Sie dann die Felder wie in der Tabelle beschrieben aus.

Empfänger auswählen

Feld	Beschreibung
Kategorie auswählen	Kategorie, für die die ausgewählten Benutzer Empfänger sind.
Benutzer hinzufügen	Benutzer, die als Empfänger für diese Kategorie ausgewählt wurden. Die Auswahlliste zeigt alle Benutzer im System.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Quizdesigner

Ein Quiz veröffentlichen

Wenn Sie ein Quiz veröffentlichen, sendet das System E-Mail-Benachrichtigungen an die Empfänger und deren Manager. Eine Karte im Portal **Meine Assessments und Umfragen** jedes Empfängers zeigt einen Link zum Quiz an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Assessment-Administrator oder Administrator

Prozedur

1. Wenn Sie das Quiz sehen möchten, wie es den Empfängern angezeigt wird, zeigen Sie auf das Menüsymbol oben rechts im Quiz Designer und klicken Sie auf **Vorschau**.
2. Wenn Sie mit dem Quiz zufrieden sind, klicken Sie auf **Speichern und veröffentlichen** oder **Veröffentlichen**, um es zu verteilen.

Zugehörige Informationen

Quizdesigner

Ein Quiz kopieren

Erstellen Sie eine Kopie von einem Quiz mit mindestens einer Kategorie, um den Aufwand im Zusammenhang mit der Erstellung von einem weiteren Quiz mit ähnlichen Daten zu reduzieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Alle zugehörigen Fragen (Typ), Konfigurationen, Kategorien, Metriken, Regeln für die Trennung von Domänen und rollenbasierte Kategorien werden kopiert. Zugewiesene Benutzer, Kategorienbenutzer, Instanzen und Auslöserbedingungen werden nicht kopiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Quiz** > **Quiz**an.
2. Wählen Sie ein Quiz aus.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.

Ein Quiz bearbeiten

Sie können ein Quiz aktualisieren, nachdem das Quiz verteilt wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Assessment-Administrator oder Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können nur ein Quiz bearbeiten, das den gleichen Anwendungsbereich hat wie Ihre aktuelle Sitzung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Fragen, die Sie hinzufügen, sind nur für Quiz verfügbar, die nach der Aktualisierung verteilt werden.
- Bevor ein Quiz eingereicht wird oder während des Wiederholungszeitraums:
  - Änderungen an bestehenden Fragen stehen den Benutzern sofort zur Verfügung. Dazu gehören auch Änderungen an den Antworten, wie z. B. zusätzliche Auswahlmöglichkeiten oder Änderungen am Datentyp.
  - Gelöschte Fragen werden aus verteilten Quiz in Benutzerwarteschlangen gelöscht.

Prozedur

Öffnen Sie das Quiz: Gruppieren Sie das Formular Servicedetails mit einer der folgenden Optionen.

Zugehörige Informationen

Quizdesigner

Eine bewertete Frage konfigurieren

Nur *bewertete* Fragen werden bei der Berechnung der Kategorie- und Quizergebnisse berücksichtigt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Assessment-Administrator oder Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Für eine Frage muss eine korrekte Antwort angegeben werden, um bewertet zu werden. Nur die Ergebnisse für bewertete Fragen werden in der Quizbewertungsliste angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Quiz** > **Quiz**an.
2. Öffnen Sie das Quiz mit den Fragen, die Sie als bewertet markieren möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Metrikkategorien** im Formular **Assessment-Metriktyp** die Kategorie für die Fragen aus, die Sie als bewertet markieren möchten.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Assessment-Metriken** im Formular **Metrikkategorie** eine Frage aus der Liste aus.
5. Wählen Sie im Abschnitt **Fragetyp** im Formular **Assessment-Metrik** die Checkbox **Bewertet** aus.

   Diese Checkbox ist nicht verfügbar, wenn der Datentyp der Frage nicht für die Bewertungsliste unterstützt wird.

6. Wählen Sie die **Korrekte Antwort** für die Frage aus.

   Hinweis:
   Für einige wenige Datentypen werden mehrere korrekte Antworten unterstützt. Siehe Datentypen für Quiz.

7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
8. Wiederholen Sie den Vorgang für alle Fragen in der Kategorie, die das System bewerten soll.
9. Kehren Sie zur Liste der Metrikkategorien zurück, wählen Sie eine andere Kategorie aus, und konfigurieren Sie die Bewertung für die entsprechenden Fragen in dieser Kategorie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Vorlagenfrage konfigurieren

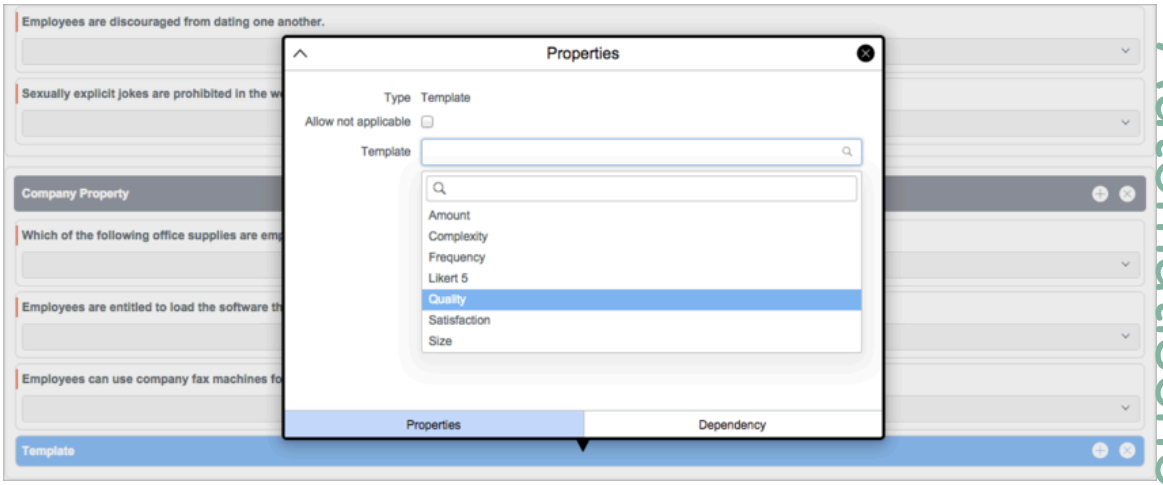
Sie können beim Design von Quizvorlagen Vorlagenfragen konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Assessment-Administrator oder Administrator

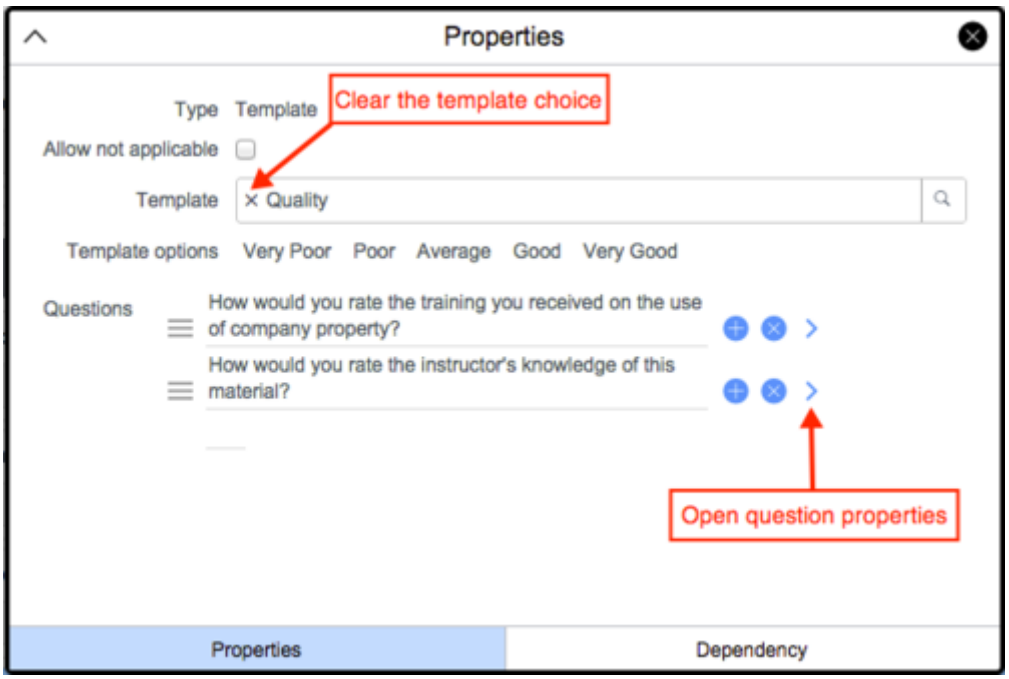
Prozedur

1. Ziehen Sie das Datentypsymbol **Vorlage** in einen Kategorie-Container.
2. Klicken Sie in der Titelleiste der Frage auf das Zahnradsymbol, um das Dialogfeld mit den Eigenschaften der Vorlage zu öffnen.
3. Wählen Sie eine vordefinierte Skala aus der Liste aus.



Für diese Vorlage werden Eingabefelder für Fragen angezeigt.

4. Geben Sie eine oder mehrere Fragen ein, die für die Vorlage geeignet sind.

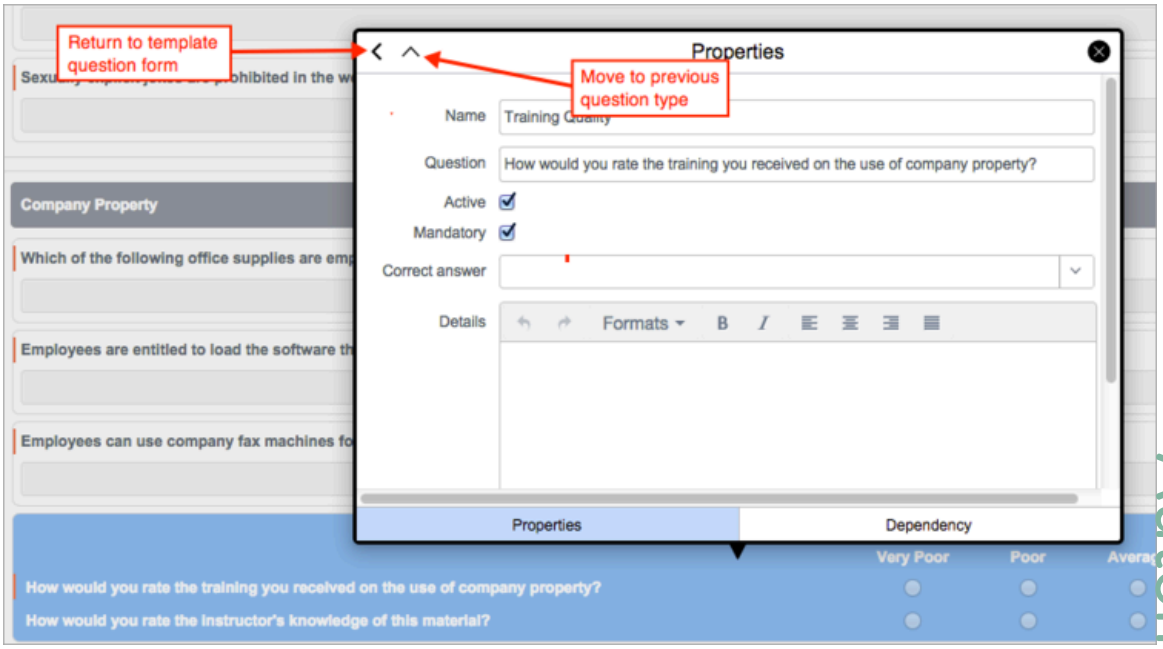


5. Klicken Sie auf den Pfeil rechts neben einer Frage, um ihre Eigenschaften zu konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie müssen für jede Frage einen Namen angeben.



6. Klicken Sie auf den Aufwärts- oder Abwärtspfeil, um zwischen den Fragen zu wechseln, oder klicken Sie auf den Zurückpfeil, um zum Dialogfeld „Vorlageneigenschaften“ zurückzukehren.
7. Konfigurieren Sie die Eigenschaften für die verbleibenden Fragen.
8. Klicken Sie auf das Symbol **X**, um das Dialogfeld mit den Vorlageneigenschaften zu schließen und Ihre Einstellungen zu speichern.

Zugehörige Informationen

Quizdesigner

Quiz erstellen

Ein Quizwiederholung aktivieren

Sie können ein Quiz so konfigurieren, dass Empfänger ihre Antworten beliebig oft bis zum Fälligkeitsdatum des Quiz erneut übermitteln können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Assessment-Administrator oder Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ergebnisse werden erst berechnet, wenn die konfigurierte Dauer des Quiz abgelaufen ist. Die Karte in der Warteschlange des Benutzers bleibt bis zum Fälligkeitsdatum des Quiz sichtbar und zeigt eine Schaltfläche an, um Wiederholungen zuzulassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Typen**an.
2. Entfernen Sie die Filterbedingung **Bewertungsmethode = Assessment**, damit Sie alle Datensätze in der Liste sehen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Öffnen Sie das Quiz.
4. Wählen Sie im Formular Assessment-Metriktyp die Checkbox **Wiederholung zulassen** und speichern Sie den Datensatz.

Zugehörige Informationen

Quizdesigner

Ein Quiz veröffentlichen

Ein Quizergebnis anzeigen

Sie können die Quiz-Ergebnisse für jede Frage und Kategorie anzeigen oder die Quiz-Bewertungsliste für eine detaillierte Aufgliederung anzeigen.

Vorbereitungen

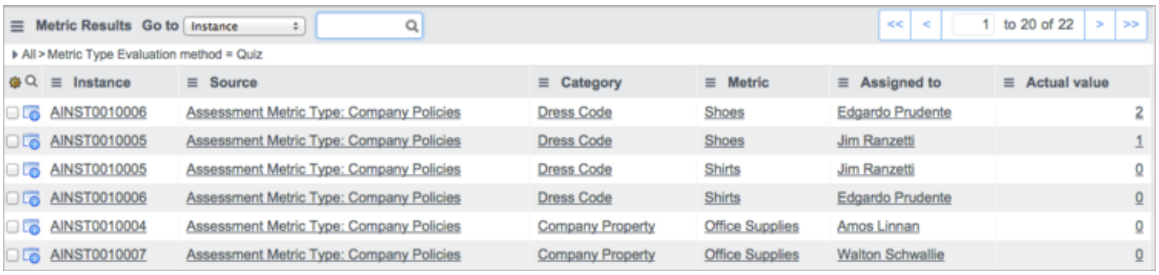
Erforderliche Rolle: Assessment-Administrator oder Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Quizergebnisse werden in der Metrikergebnistabelle [asmt_metric_result] gespeichert und zeigen die Antworten der Empfänger zu jeder Frage in einer Kategorie an.

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Quiz** > **Quizergebnisse**an.



Zugehörige Informationen

Quizdesigner

Ein Quiz veröffentlichen

Bewertungsliste des Quizdesigners anzeigen

Die Quiz-Bewertungsliste wird in der Kategorie-Ergebnisansicht geöffnet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ausführliche Informationen zu Bewertungslisten finden Sie unter Quizbewertungslisten.

Prozedur

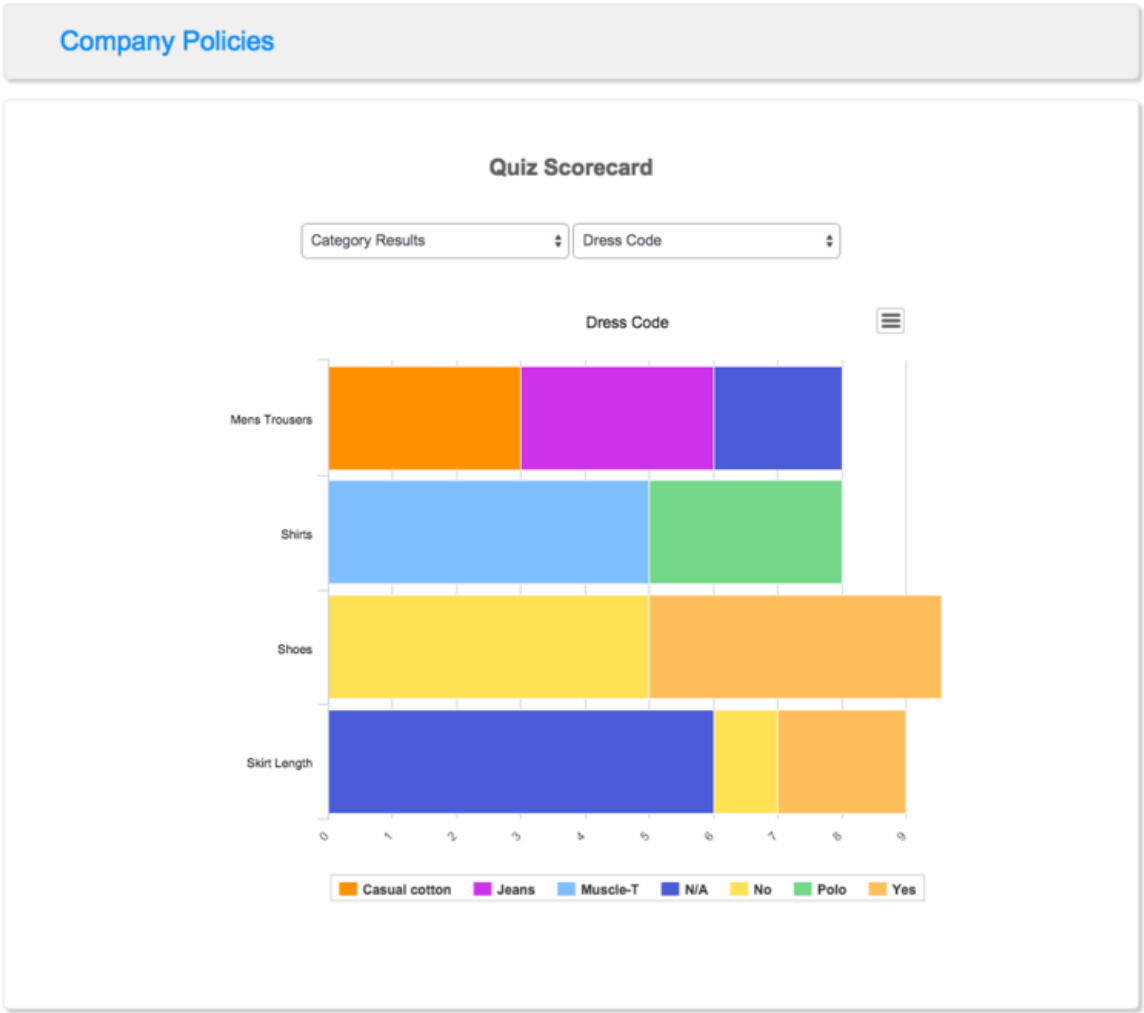
1. Navigieren zu **Alle** > **Quiz** > **Quiz**an.
2. Öffnen Sie das Quiz, dessen Ergebnisse Sie anzeigen möchten.
3. Wählen Sie unter **Zugehörige Links Bewertungsliste anzeigen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Bewertungsliste für das ausgewählte Quiz wird in der Kategorie-Ergebnisansicht geöffnet.

4. Wählen Sie eine Kategorie zur Ansicht aus der Auswahlliste über dem Diagramm aus.



Zugehörige Informationen

Quizdesigner

Eine Quizbewertungsliste anzeigen

Zeigen Sie Bewertungslisten für einen Quizdatensatz an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Assessment-Administrator oder Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ausführliche Informationen zu Bewertungslisten finden Sie unter Quizbewertungslisten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Quiz** > **Quiz**an.
2. Öffnen Sie einen Quizdatensatz.
3. Wählen Sie den zugehörigen Link **Bewertungsliste anzeigen** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Der Bewertungslistenlink wird ausgeblendet, wenn keine Quizergebnisse zu melden sind.

Die Bewertungsliste enthält eine Kopfzeile, in der der Name des Quiz angezeigt wird, sowie einen Abschnitt, in dem die Ergebnisse oder ein Bewertungsvergleich angezeigt werden.

4. Bestimmen Sie die Informationen, die Sie anzeigen möchten.
   Die verfügbaren Ansichten sind:
   - Kategorieergebnisse
   - Frageergebnisse
   - Durchschnittliche Bewertungen
   - Verlauf

Ein Bewertungskategorieergebnis anzeigen

Kategorieergebnisse enthalten Werte, die die Leistung eines ausgewerteten Datensatzes in einer bestimmten Metrikkategorie darstellen. Jeder Kategoriesatzdatensatz speichert Daten aus einer Assessment-Gruppe. Kategoriewerte werden auf der Grundlage von Kategoriewerten und Metriken sowie von Metrikergebniswerten für dieselbe Kategorie berechnet.

Vorbereitungen

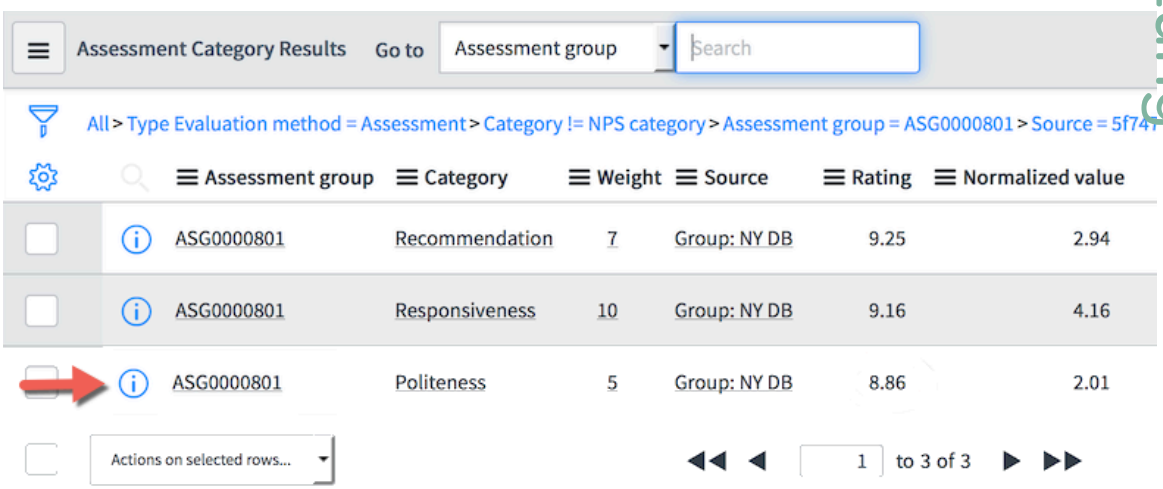
Erforderliche Rolle: Assessment-Administrator oder Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Das System berücksichtigt keine Metrikergebnisse aus bestimmten Antworten in Kategorieergebnisberechnungen. Um dies auszugleichen, passt das System die Gewichtung der anderen normalisierten Metrikergebniswerte innerhalb derselben Kategorie an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Ergebnisse** > **Kategorieergebnisse**an.
2. Klicken Sie auf das Referenzsymbol ( ) neben einer Bewertungsgruppennummer, um den Kategorienergebnisdatensatz zu öffnen.



3. Zeigen Sie das Assessment-Kategorieergebnisformular an.

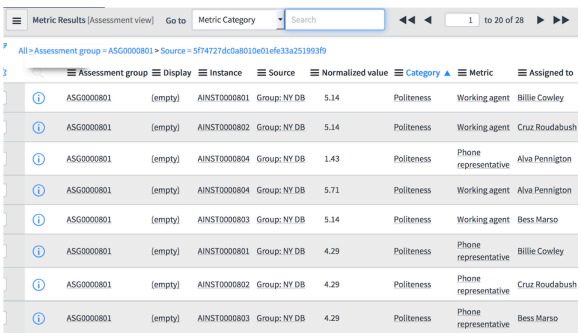
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alle Felder im Formular sind schreibgeschützt.

Assessment-Kategorieergebnisformular

Feld	Beschreibung
Kategorie	Name der Metrikkategorie, auf die sich die Kategorienergebniswerte beziehen.

Bewertung	Die Bewertung wird für Bewertungslisten und Entscheidungsmatrizen verwendet. Die Bewertung wird dynamisch aktualisiert, wenn die Benutzer die Bewertungen abschließen. Die Bewertung wird berechnet als:
	`(Sum of all normalized values that share a particular assessment group, category, and assessable record) / (Number of assessment instances for the assessment group)`
	Beispielsweise: In der Tabelle mit den Assessment-Kategorieergebnissen hat die Bewertungsgruppe **ASG0000801** mit Kategorie **Höflichkeit** aus der Gruppe **NY DB** (der bewertbare Datensatz) eine **Bewertung** mit dem Wert **8,86**.
	In der zugehörigen Metrikergebnistabelle sehen Sie, dass es für diese Instanz **4** Gruppen gibt: **AINST0000801**, **AINST0000802**, **AINST0000803** und **AINST0000804**.
	Das System hat die Einstufung berechnet mit
	`(5.14+5.14+1.43+5.71+5.14+4.29+4.29+4.29) / 4 = 8.86`
	 
	Metric Results (Assessment view) Go to Metric Category Search 1 to 20 of 28
	All > Assessment group = ASG0000801 > Source = 5f74727dc0a8010e01efe33a251993f9
	Assessment group / Display / Instance / Source / Normalized value / Category / Metric / Assigned to
	ASG0000801 (empty) AINST0000801 Group: NY DB 5.14 Politeness Working agent Billie Cowley
	ASG0000801 (empty) AINST0000802 Group: NY DB 5.14 Politeness Working agent Cruz Roudabush
	ASG0000801 (empty) AINST0000804 Group: NY DB 1.43 Politeness Phone representative Alva Pennigton
	ASG0000801 (empty) AINST0000804 Group: NY DB 5.71 Politeness Working agent Alva Pennigton
	ASG0000801 (empty) AINST0000803 Group: NY DB 5.14 Politeness Working agent Bess Marso
	ASG0000801 (empty) AINST0000801 Group: NY DB 4.29 Politeness Phone representative Billie Cowley
	ASG0000801 (empty) AINST0000802 Group: NY DB 4.29 Politeness Phone representative Cruz Roudabush
	ASG0000801 (empty) AINST0000803 Group: NY DB 4.29 Politeness Phone representative Bess Marso

Assessment-Gruppe	Assessment-Gruppe, der das Kategorieergebnis zugeordnet ist. Das Kategorieergebnis **Bewertung** und **Normalisierter Wert** werden nur aus Metrikergebnissen in dieser Assessment-Gruppe berechnet.
Normalisierter Wert	Berechneter Wert, der die **Bewertung** in Relation zu den Gewichtungen der Kategorien misst, die zur Bewertung des evaluierten Datensatzes verwendet wurden. Der normalisierte Wert wird wie folgt berechnet: Normalisierter Wert = Bewertung x (Gewichtung der zugehörigen Kategorie / Summe der Gewichtungen aller Kategorien, für die der Quelldatensatz in dieser Assessment-Gruppe Kategorieergebnisse aufweist) Beispiel: Ein Quelldatensatz verfügt in der Bewertungsgruppe ASG0000907 über vier zugeordnete Kategorieergebnisse, jeweils eine für jede dieser Kategorien:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Wichtigkeitsbewertung (Gewichtung = 10) ○ Produktzuverlässigkeit (Gewichtung = 9) ○ Unternehmensausrichtung (Gewichtung = 9) ○ Compliance-Bewertung (Gewichtung = 9) Wenn das Kategorienergebnis dieses Quelldatensatzes für Produktzuverlässigkeit eine Bewertung von 7,81 hat, lautet die Berechnung des normalisierten Werts: 7,81 x [9 / (10 + 9 + 9 + 9)] = 1,9
Gewichtung	Gewicht der zugehörigen Kategorie. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld zu sehen.
Quelle	Datensatz als Bewertungsgegenstand ausgewertet. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld zu sehen.

Zugehörige Informationen

Bewertungsergebnisse

Formularlayout konfigurieren

Ein Metrikergebnis anzeigen

Quizbewertungslisten

Die Quiz-Anwendung erstellt druckbare Bewertungslisten.

Eine Bewertungsliste analysiert die Antworten auf Kategorien und Fragen und vergleicht die aktuellen Bewertungen mit den vorherigen Bewertungen. Sie können Bewertungen im Zeitverlauf untersuchen, Fragenbewertungen vergleichen oder die Bewertungen aller Kategorien vergleichen. Alle Bewertungen sind Durchschnittswerte für den gewählten Zeitraum.

Das System aktualisiert eine Bewertungsliste bei jeder Anzeige dynamisch. Die Bewertungen beziehen sich auf kürzlich abgeschlossene Quizfragen.

Kategorieergebnisse

Die Ansicht „Kategorieergebnisse“ ist ein gestapeltes Balkendiagramm der Antworten auf alle Fragen in einer Kategorie.

Wählen Sie die anzuzeigende Kategorie aus der Auswahlliste über dem Diagramm aus. Kategorieergebnisse werden nur für bewertete Fragen berechnet.

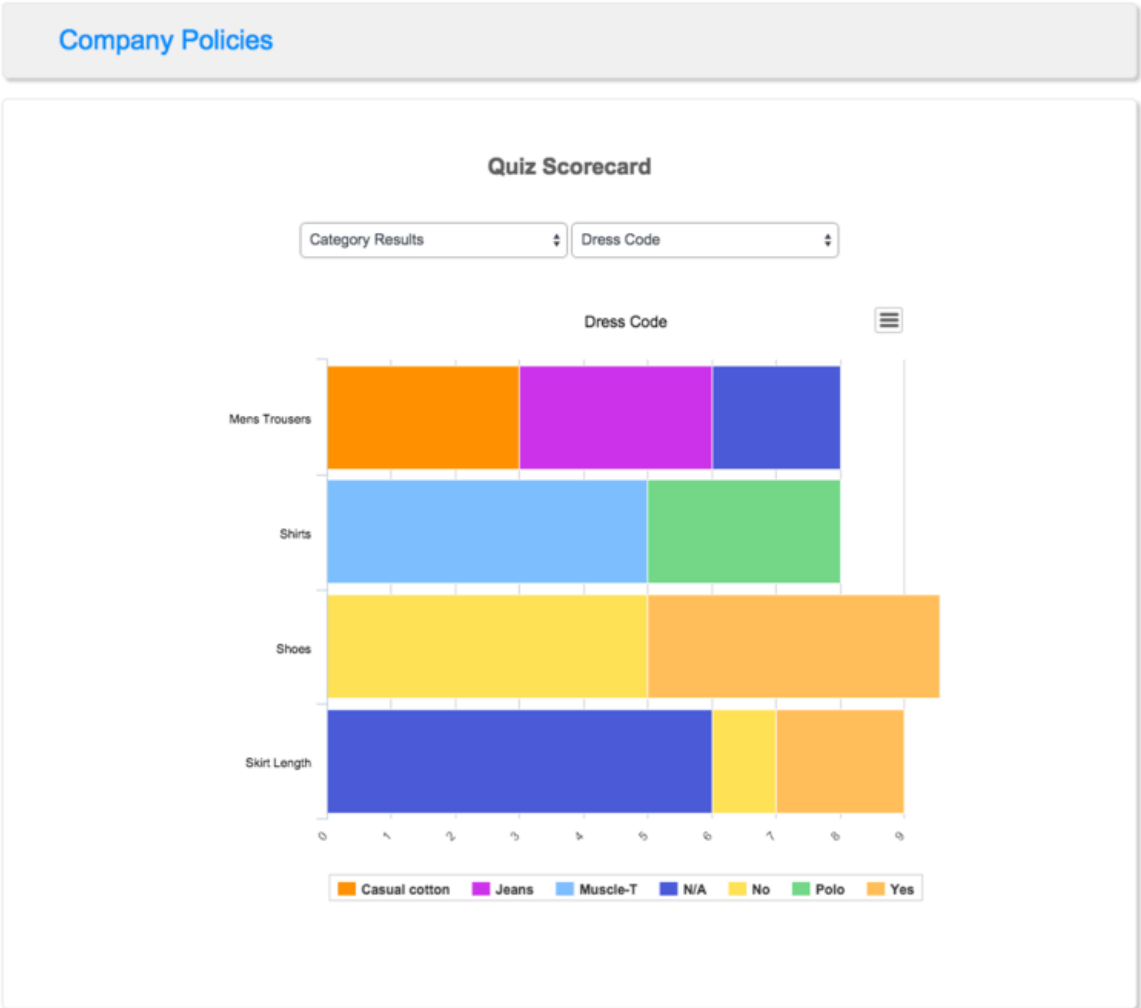
In dieser Ansicht werden Antworten angezeigt, die folgende Datentypen verwenden:

- Checkbox
- Auswahl
- Likert-Skala
- Nummer
- Vorlage
- Ja/Nein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

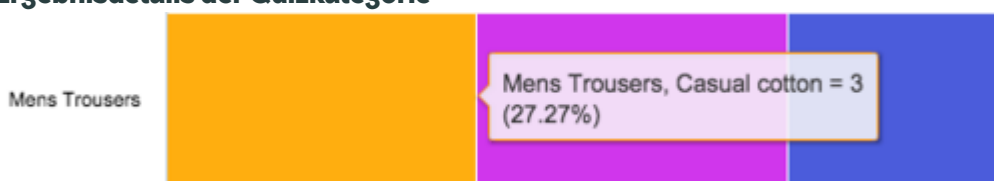
Hinweis:
Die Datentypen **Checkbox** und **Ja/Nein** werden zum Datentyp **Boolean** im Quiz Designer kombiniert.

Quiz-Kategorieergebnisse



Um Details zu einer bestimmten Antwort auf eine Frage anzuzeigen, zeigen Sie auf das farbige Segment, das eine bestimmte Antwort darstellt. Das Diagramm zeigt die Anzahl dieser Antworten und den prozentualen Anteil an der Gesamtantwort auf diese Frage an.

Ergebnisdetails der Quizkategorie



Frageergebnisse

In der Ansicht „Frageergebnisse“ werden die Ergebnisse für alle Fragen in einem Quiz angezeigt.

Wählen Sie eine Frage nach Namen aus der Auswahlliste aus, um die Ergebnisse je nach Datentyp in einem Kreisdiagramm oder Balkendiagramm anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

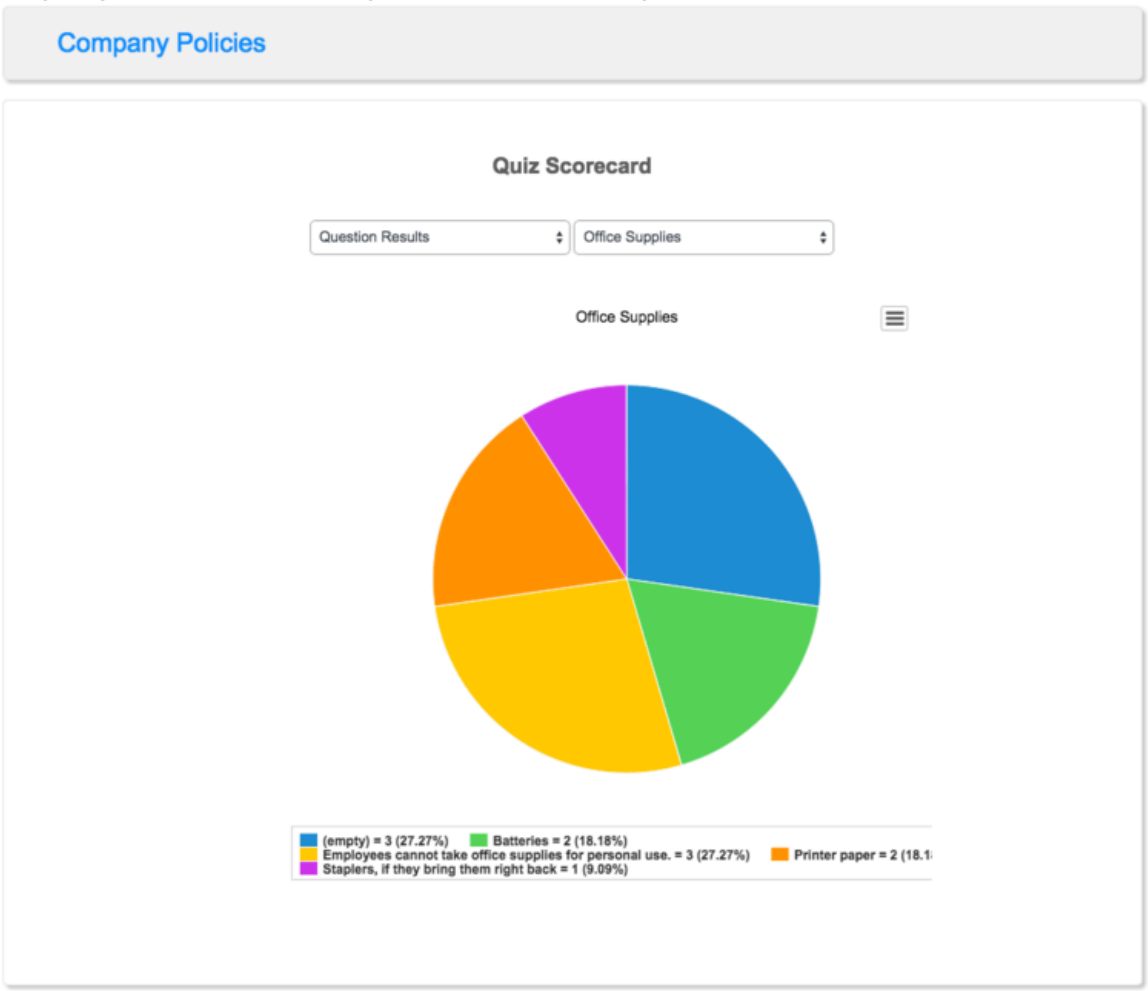
Kreisdiagramm

Das Kreisdiagramm zeigt die Frageergebnisse für diese Datentypen an:

- Checkbox
- Auswahl
- Likert-Skala
- Nummer
- Vorlage
- Ja/Nein

Hinweis:
Die Datentypen **Checkbox** und **Ja/Nein** werden zum Datentyp **Boolean** im Quiz Designer kombiniert.

Frageergebnisse der Quiz-Ergebnisliste – Kreisdiagramm



Balkendiagramm

Ein Balkendiagramm wird angezeigt, wenn die Frageergebnisse diesen Datentyp verwenden:

Prozentsatz

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

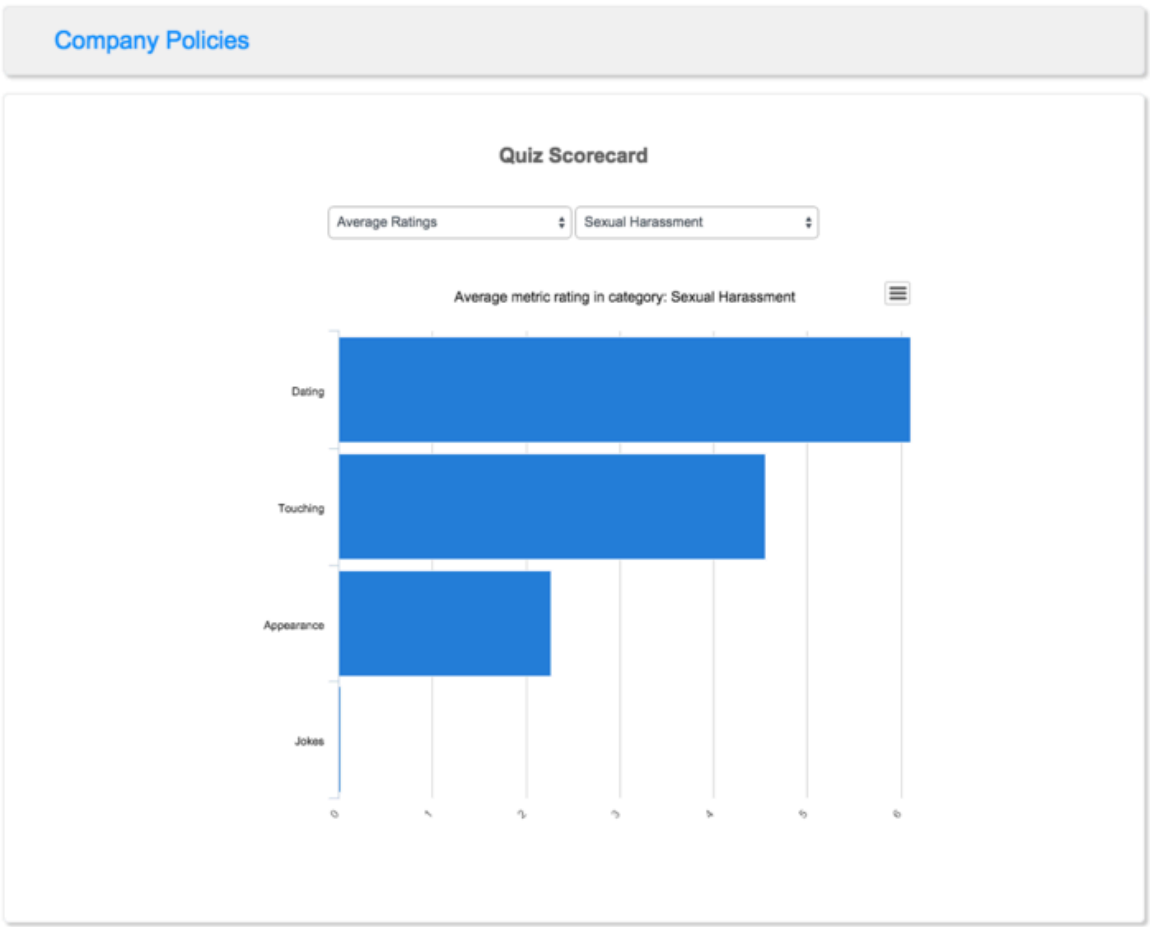
Standardmäßig verwenden alle Ergebnisse für Prozentfragen einen Berichtsbereich von 20-Prozent-Segmenten. Um einen Berichtsbereich zu konfigurieren, navigieren Sie zu **Berichte** > **Administration** > **Berichtsbereiche**an.

Durchschnittliche Bewertungen

In der Ansicht „Durchschnittsbewertung“ wird für jede Frage in einer Kategorie ein Balkendiagramm der gewichteten Durchschnittsbewertung angezeigt.

In dieser Ansicht erfahren Sie, wie sich einzelne Fragen auf die Gesamtbewertung der Kategorie auswirken. Wählen Sie eine Kategorie aus der zweiten Auswahlliste über dem Diagramm aus. Bewertungen werden nur für bewertete Fragen berechnet.

Ansicht „Durchschnittliche Bewertungen“



Um die Auswirkungen der Bewertungen jeder Frage auf die Bewertungen der gesamten Kategorie zu sehen, zeigen Sie auf den farbigen Balken. Das Popup-Feld zeigt den Prozentsatz der Gesamtbewertungen, der durch den gewichteten Durchschnitt der einzelnen Fragen dargestellt wird.

Bewertungsdetail für die Quizbewertungsliste

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

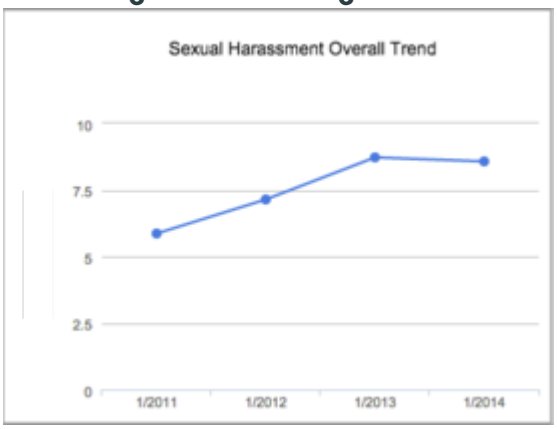
Bewertungslistenverlauf

Die Verlaufsansicht vergleicht die aktuellen Bewertungen für die Kategorien und deren Fragen mit Bewertungen aus den letzten drei Jahren oder vier Quartalen.

Gesunkene Bewertungen sind rot markiert und zeigen negative Zahlen an. Bewertungen, die sich verbessert haben, sind grün markiert und zeigen positive Zahlen. Pfeilsymbole neben den Werten in der Spalte **Diff** zeigen den Trend der aktuellen Bewertung gegenüber der vorherigen Bewertung an. Bewertungen werden nur für bewertete Fragen berechnet.

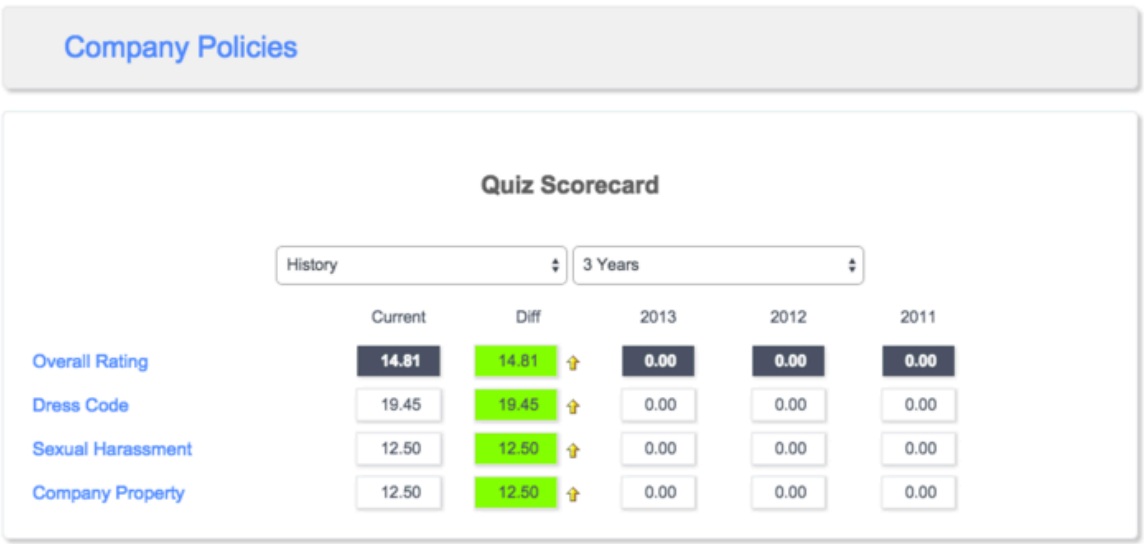
Zeigen Sie auf eine Kategorie, um ein Liniendiagramm anzuzeigen, die den Bewertungstrend für diese Kategorie anzeigt. Klicken Sie auf eine Kategorie, um das Formular „Metrikkategorie“ mit den Fragen anzuzeigen.

Bewertungsliste-Trenddiagramm



3 Jahre: Um die aktuellen Bewertungen zu berechnen, berechnet das System die durchschnittlichen Bewertungen der letzten zwölf Monate (TTM). Die **Diff**-Spalte zeigt die Diskrepanz zwischen den aktuellen Bewertungen und den Bewertungen des vorherigen Kalenderjahres an.

Bewertungslistenverlauf – 3 Jahre



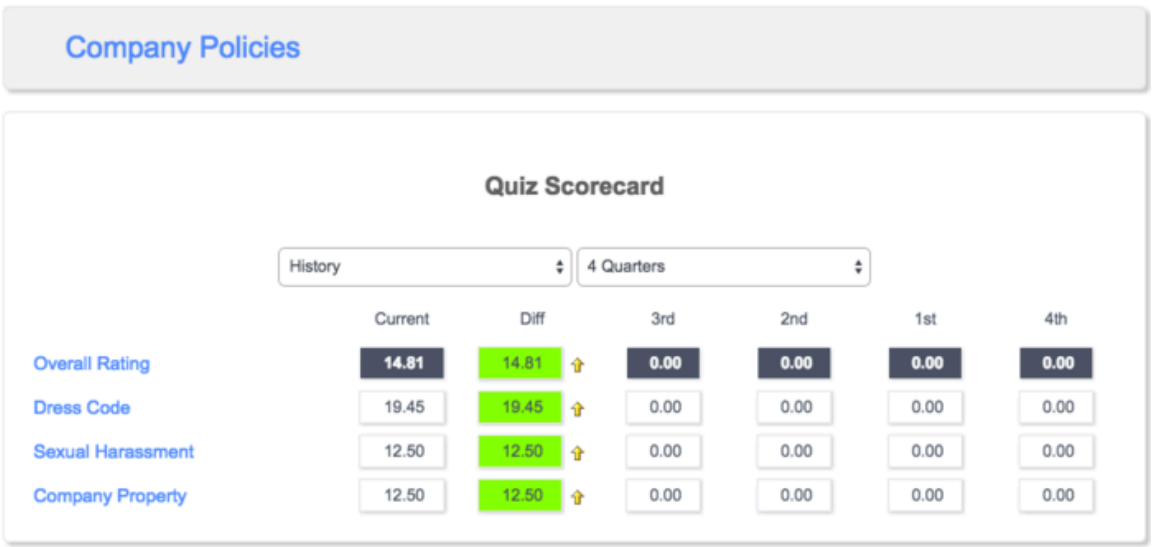
4 Quartale: Vierteljährliche Quiz vergleichen die durchschnittliche Bewertung für jede Frage und Kategorie im aktuellen Quartal mit den durchschnittlichen Bewertungen der vorherigen 4 Quartale. Die **Diff**-Spalte zeigt die Diskrepanz zwischen den aktuellen Bewertungen und den Bewertungen des vorherigen Quartals an. Die Spaltenbeschriftungen werden vom aktuellen Quartal aus um je ein Quartal rückwärts gezählt. Wenn das aktuelle Quartal

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

beispielsweise das 3. Quartal 2013 ist, erscheinen die vorherigen Quartale als 2. [2013], 1. [2013], 4. [2012] und 3. [2012]. Alle vier vorangegangenen Quartale erscheinen, unabhängig davon, ob es Daten für diese Quartale gab oder nicht.

Bewertungslistenverlauf – 4 Quartale



Ändern Sie die Gewichtung einer Kategorie

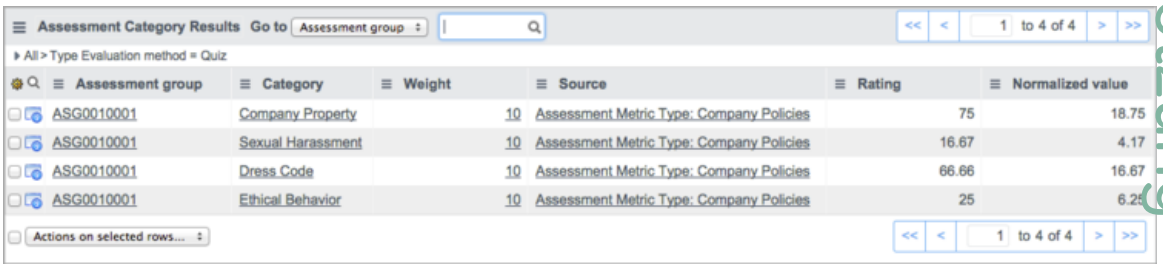
Zeigen Sie die in der Tabelle Bewertungskategorieergebnis [asmt_category_result] gespeicherten Kategorieergebnisse an, die die Gesamtbewertungen für jede Kategorie basierend auf dem gewichteten Wert für jede bewertete Frage anzeigen, und bearbeiten Sie den Standardwert Gewichtung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Quiz** > **Kategorieergebnisse**an.



   Das System berechnet die Ergebnisse aus der für jede Kategorie konfigurierten Gewichtung. Gewichtungen werden standardmäßig auf den Wert 10 gesetzt, der aber geändert werden kann.

2. Navigieren zu**Quiz** > **Kategorien**, und wählen Sie eine Kategorie aus der Liste aus.
3. Bearbeiten Sie im Formular Metrikkategorie den Standardwert im Feld **Gewichtung**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Hinweis:
Sie können die Gewichtung einer Frage auch in der Quizansicht des Bewertungsmetrikformulars bearbeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Quizdesigner

Ein Quiz durchführen

Alle verfügbaren Quiz, die Ihnen zugewiesen sind, werden in Ihrer persönlichen Assessment- und Umfrage-Warteschlange angezeigt. Wenn Sie ein Quiz absenden, speichert das System Ihre Antworten. Wenn ein Quiz Wiederholungen zulässt, können Sie es bis zum Fälligkeitsdatum beliebig oft erneut einreichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zum Abschließen eines Quiz ist keine besondere Rolle erforderlich. Sie müssen jedoch angemeldet sein und das Quiz muss Ihnen zugewiesen sein.

Wenn Sie für das Senden von E-Mails konfiguriert sind, erhalten Sie vom System eine Benachrichtigung, wenn Ihnen ein Quiz zugewiesen wird. Die Nachricht enthält einen Link zum Quiz und Anweisungen zum Anzeigen der Assessment- und Umfrage-Warteschlange.

Jedes Ihnen zugewiesene Quiz wird in Ihrer Assessment- und Umfrage-Warteschlange als Karte angezeigt, die Informationen zum Quiz, einschließlich einer Startschaltfläche, enthält. Überfällige Quiz werden mit einem roten Symbol und einem roten Fälligkeitsdatum markiert.

Sie müssen alle erforderlichen Fragen beantworten, die mit einem roten Stern gekennzeichnet sind, bevor Sie das Quiz absenden können. Wenn Sie ein Quiz beginnen, es aber nicht abschließen können, speichern Sie Ihre Antworten und kehren Sie später zurück. Wenn Sie alle Fragen beantwortet haben und mit den Antworten zufrieden sind, senden Sie das Quiz ab.

Standardmäßig können Sie Ihre Antworten nach der Übergabe nicht ändern. Wenn der Administrator dieses Quiz jedoch so konfiguriert hat, dass Wiederholungen zulässig sind, bleibt das Quiz nach Abschluss des Vorgangs in der Warteschlange und auf der Karte wird die Schaltfläche „Quiz ändern“ angezeigt. Sie können das Quiz beliebig oft vor dem Fälligkeitsdatum wiederholen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Meine Bewertungen und Umfragen**an.
2. Klicken Sie in einer Quiz-Karte auf **Quiz durchführen**, um den Fragebogen zu öffnen.
   Wenn mehrere Quizkategorien vorhanden sind, können Sie auf das Symbol zum Reduzieren oder Erweitern klicken, um die Fragen in der Kategorie auszublenden oder anzuzeigen.
3. Beantworten Sie alle Fragen so gut Sie können.
   Wenn Sie sich nicht sicher sind, wie Sie auf eine Frage antworten sollen, oder wenn eine Frage nicht auf Sie zutrifft, wählen Sie Nicht zutreffend, falls diese Option verfügbar ist.
4. Klicken Sie jederzeit auf **Speichern**, um Ihre Antworten zu speichern, ohne sie abzusenden.
   Sie können das Quiz aus Ihrer Warteschlange wieder öffnen, wenn Sie bereit sind, es erneut zu bearbeiten.
5. Wenn Sie bereit sind, das abgeschlossene Quiz abzusenden, lesen Sie alle Erklärungen, die zu beachten sind.
6. Aktivieren Sie gegebenenfalls die Checkbox, um die Erklärung zu bestätigen.

Hinweis:
Wenn Ihr vollständiger Name angezeigt wird, müssen Sie sich authentifizieren, um die Erklärung zu bestätigen, nachdem Sie das Quiz abgesendet haben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.
8. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Kennwort ein, um Ihre Signatur zu überprüfen.
   Wenn Sie für alle obligatorischen Fragen gültige Antworten angegeben haben, wird eine Erfolgsmeldung mit einer konfigurierten Endnotiz angezeigt. Wenn das Quiz Wiederholungen zulässt, bleibt die Karte nach dem Absenden mit der Schaltfläche **Quiz ändern** in Ihrer Warteschlange. Wenn Wiederholungen nicht zulässig sind, verschwindet die Karte aus Ihrer Warteschlange.
9. Wenn das System eine Fehlermeldung anzeigt, die darauf hinweist, dass eine Frage ungültig beantwortet ist oder noch beantwortet werden muss, beheben Sie den Fehler, und senden Sie das Quiz erneut.
10. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie Ihre Antworten, und übermitteln Sie ein Quiz, das Wiederholungen zulässt, indem Sie auf **Quiz**ändern klicken.
    Sie können Ihre Antworten im Quiz bis zu seinem Fälligkeitsdatum ändern.

Eine Quizinstanz anzeigen

Zeigen Sie eine Instanz an, um zu verifizieren, dass Quizinstanzen erstellt wurden. So können Sie den Status einer Quizinstanz zu überprüfen oder eine Quizinstanz neu zuweisen. Eine Quizinstanz stellt einen Fragebogen dar, der einem Benutzer zugewiesen ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder assessment_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Quiz** > **Quiz-Instanzen**an.
   Je nach Status der Instanzen stehen folgende Untermodule zur Verfügung:
   - **Bereit zur Teilnahme**: Zeigt Quiz-Instanzen an, an denen der Anwender teilnehmen kann. Standardmäßig werden diese Instanzen in aufsteigender Reihenfolge nach dem Feld **Nummer** sortiert.
   - **In Bearbeitung**: Zeigt laufende Quiz-Instanzen an. Standardmäßig werden diese Instanzen in aufsteigender Reihenfolge nach dem Feld **Nummer** sortiert.
   - **Abgeschlossen**: Zeigt die abgeschlossenen Quiz-Instanzen an. Standardmäßig sind diese Instanzen in absteigender Reihenfolge nach dem Feld **Durchgeführt am** sortiert.
   - **Abgebrochen**: Zeigt Quiz-Instanzen an, die abgebrochen wurden. Standardmäßig werden diese Instanzen in aufsteigender Reihenfolge nach dem Feld **Nummer** sortiert.
   - **Alle**: Zeigt Quiz-Instanzen in allen Status an. Standardmäßig werden diese Instanzen in aufsteigender Reihenfolge nach dem Feld **Nummer** sortiert.
2. Klicken Sie im erforderlichen Untermodul auf eine Quizinstanz.

   Standardmäßig werden die in der folgenden Tabelle aufgeführten Felder für alle Submodule mit Ausnahme des Submoduls **Abgeschlossen** angezeigt.

   Hinweis:
   Wenn Sie eine Instanz im Submodul „ **Abgeschlossen** “ auswählen, werden Sie zur Seite „Antwort des Benutzers“ weitergeleitet.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Quizinstanzformular

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Datensatznummer.
Metriktyp	Metriktyp dieses Quiz.
Fälligkeitsdatum	Datum, bis zu dem die Quiz-Instanz abgeschlossen sein soll. Das System füllt das Fälligkeitsdatum basierend auf der **Assessment-Dauer** der zugehörigen Quiz-Definition, die standardmäßig auf 14 Tage eingestellt ist. Das Fälligkeitsdatum des Quiz wird im Basissystem nicht erzwungen. Wenn Sie das Fälligkeitsdatum erzwingen möchten, sollten Sie einen Workflow oder einen anderen Mechanismus verwenden, um Umfrageempfänger zu benachrichtigen, wenn eine Umfrage überfällig ist.
Status	Status des Quiz.
Zugewiesen an	Benutzer, dem die Quizinstanz zugewiesen ist. Dieses Feld wird schreibgeschützt, wenn der Status **In Bearbeitung**, **Abgeschlossen** oder **Abgebrochen** lautet.
Domäne	Domäne, die der Instanz zugeordnet ist.
Zugehöriger Link	
Antwort des Benutzers anzeigen	Zeigt eine schreibgeschützte Version der vom Benutzer durchgeführten Umfrage-Antworten an.
Zugehörige Liste	
Assessment-Instanzfragen	Alle Instanzfragedatensätze, in denen Benutzerantwortwerte für jede Frage im Fragebogen des Quiz gespeichert werden. Die folgenden Spalten sind für das Quiz relevant: ○ **Kategorie**: Zeigt die Quiz-Kategorien an, zu denen die Fragen gehören. ○ **Metrik**: Zeigt die Quiz-Fragen an.

Zugehörige Informationen

Ereignisplanung

Metrikkategorie und Metrik dem Fragenpool für Quiz hinzufügen

Verwenden Sie die Fragenkategorien (Metrikkategorien) und Fragen (Metriken) wieder, die dem Fragenpool für ein Quiz hinzugefügt wurden. Sie können Metrikkategorien oder Metriken aus dem Fragenpool einem Quiz oder aus einem Quiz einem Fragenpool hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder assessment_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Quiz** > **Fragenbank**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Metrikkategorie“ aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Metrikkategorie-Felder

Feld	Beschreibung
Name	Name der Metrikkategorie.
Beschreibung	Beschreibung der Metrikkategorie.
Metriken gesamt	Die Gesamtzahl der Metriken in der Metrikkategorie. Diese Anzahl wird automatisch aktualisiert, wenn Sie Metriken hinzufügen oder aus der Kategorie entfernen.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Titelleiste, und wählen **Sie Speichern**aus.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Assessment-Metriken“ auf **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder im Formular „Bewertungsmetrik“ aus.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Metrikkategorien oder Metriken für ein Quiz mithilfe des Fragenpools konfigurieren

Verwenden Sie Fragenkategorien (Metrikkategorien) und Fragen (Metriken) aus dem **Fragenpool** -Modul beim Erstellen oder Aktualisieren eines Quiz erneut.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder assessment_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Quiz** > **Quiz**an.
2. Quizdefinition öffnen
3. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einem Quiz Metrikkategorien aus dem Fragenpool auf der Plattform hinzuzufügen.

   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ auf **New Category from Bank**(Neue Kategorie von Bank).
   Es wird ein Dialogfeld für eine neue Kategorie aus dem Pool mit einer Liste angezeigt, in der alle Metrikkategorien aufgeführt sind, die im Fragenpool hinzugefügt wurden.

   b. Wählen Sie die gewünschten Kategorien aus, und klicken Sie auf **Auswahl hinzufügen**.
   Eine Kopie der Metrikkategorie und der entsprechenden Metrikdefinitionen wird in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ erstellt.

4. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einem Quiz Metriken aus dem Fragenpool auf der Plattform hinzuzufügen.

   a. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ eine Metrikkategorie-Definition.

   b. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Bewertungsmetriken auf **New Metric from Bank**(Neue Metrik aus Bank).
   Es wird ein Dialogfeld für eine neue Metrik aus dem Pool mit einer Liste der Fragen angezeigt, die im Fragenpool verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie die erforderlichen Metriken aus, und klicken Sie auf **Auswahl hinzufügen**.
Eine Kopie der Metrik und der entsprechenden Metrikdefinitionen wird in der zugehörigen Liste „Bewertungsmetriken“ der Kategorie erstellt.

5. Wahlweise: Führen Sie die folgenden Schritte aus, um dem Fragenpool eine Metrikkategorie aus einem Quiz auf der Plattform hinzuzufügen.

a. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ eine Metrikkategorie-Definition.

b. Klicken **Sie auf Zu Fragenbank hinzufügen**.
Es wird eine Kopie der Kategorie zusammen mit ihren Metriken und Metrikdefinitionen im Fragenpool erstellt.

6. Wahlweise: Führen Sie die folgenden Schritte aus, um dem Fragenpool eine Metrik aus einem Quiz auf der Plattform hinzuzufügen.

a. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ eine Metrikkategorie-Definition.

b. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Bewertungsmetriken“ die erforderliche Metrikdefinition.

c. Klicken **Sie auf Zu Fragenbank hinzufügen**.
Das Dialogfeld „Zu Fragenpool hinzufügen“ wird angezeigt.

d. Wählen Sie im Feld Fragenpool auswählen, dem diese Frage/Metrik hinzugefügt werden soll eine Metrikkategorie aus, der Sie diese Metrik hinzufügen möchten, und klicken Sie auf **OK**.
Eine Kopie der Metrik und der entsprechenden Metrikdefinitionen wird für die ausgewählte Kategorie im Fragenpool erstellt.

7. Wahlweise: Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einem Quiz in Quizdesigner eine Metrikkategorie oder eine Metrik aus dem Fragenpool hinzuzufügen.

a. Öffnen das Quiz in Quizdesigner.

b. Wahlweise: Um eine Metrikkategorie aus dem Fragenpool hinzuzufügen, ziehen Sie aus der Registerkarte **Kategorien** im linken Bereich das gewünschte Kategoriebanner und legen Sie es auf die Registerkarte **Design**.

c. Wahlweise: Um eine Metrik aus dem Fragenpool hinzuzufügen, ziehen Sie die gewünschte Metrik per Drag-and-Drop aus der Registerkarte **Fragen** oder der Registerkarte **Kategorien**.

Hinweis:

- Wenn Sie eine Metrikkategorie per Drag-and-Drop verschieben, werden auch alle Abhängigkeiten innerhalb der Kategorie dem Quiz hinzugefügt.
- Auf der Registerkarte **Kategorien** können Sie eine einzelne Metrik per Drag-and-Drop innerhalb einer Metrikkategorie platzieren.
- Wenn Sie eine übergeordnete Metrik per Drag-and-Drop verschieben, werden der Metrikkategorie auch alle abhängigen Fragen hinzugefügt.
- Wenn Sie eine untergeordnete Metrik per Drag-and-Drop verschieben, wird der Metrikkategorie nur die untergeordnete Frage hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Quiz mit Formularen erstellen

Als Alternative zum Quiz Designer können Sie ein vollständiges Quiz erstellen, indem Sie Datensätze in der Assessment-Anwendung verwenden.

Alle Elemente eines Quiz, Kategorien, Fragen und Antworten, werden in Tabellen gespeichert, die von der Assessment-Engine verwendet und in **Quiz-Ansichten** dieser Tabellen angezeigt werden. Benutzer, die in der Assessment-Anwendung Quiz erstellen, müssen über die Rolle assessment_admin verfügen.

Erstellen Sie ein Quiz mithilfe von Assessment-Formularen, indem Sie die in der hier gezeigten Reihenfolge angegebenen Verfahren befolgen:

- Erstellen Sie das Quiz.
- Richten Sie die Kategorien ein.
- Erstellen Sie die Fragen für das Quiz.
- Erstellen Sie die Antworten für die Fragen.
- Verteilen Sie die Tests an die Empfänger.

Hinweis:
Die empfohlene Methode zum Erstellen und Bearbeiten von Quiz ist die Verwendung des Quiz Designers, der eine einzige, intuitive Schnittstelle zum schnellen Erstellen und Bearbeiten von Quiz bietet. Wenn Sie feststellen, dass Sie Ihrem Quiz bestimmte Funktionen hinzufügen müssen, die nicht über den Quizdesigner angeboten werden, können Sie dies mit einigen der hier beschriebenen spezifischen Verfahren tun.

Zugehörige Informationen

Quiz erstellen

Eine Kategorie für bewertbare Datensätze erstellen

Eine Kategorie einrichten

Eine Kategorie stellt ein Thema für die Evaluierung eines bestimmten Elements des Quizthemas dar und enthält Fragen zu diesem Thema.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie ein Quiz erstellen, erstellt das System eine Standardkategorie mit dem Namen des Quiz. Sie können diese Kategorie verwenden, ändern oder bei Bedarf zusätzliche Kategorien erstellen. Kategorien sind Datensätze in der Metrikkategorietabelle **Quizansicht**.

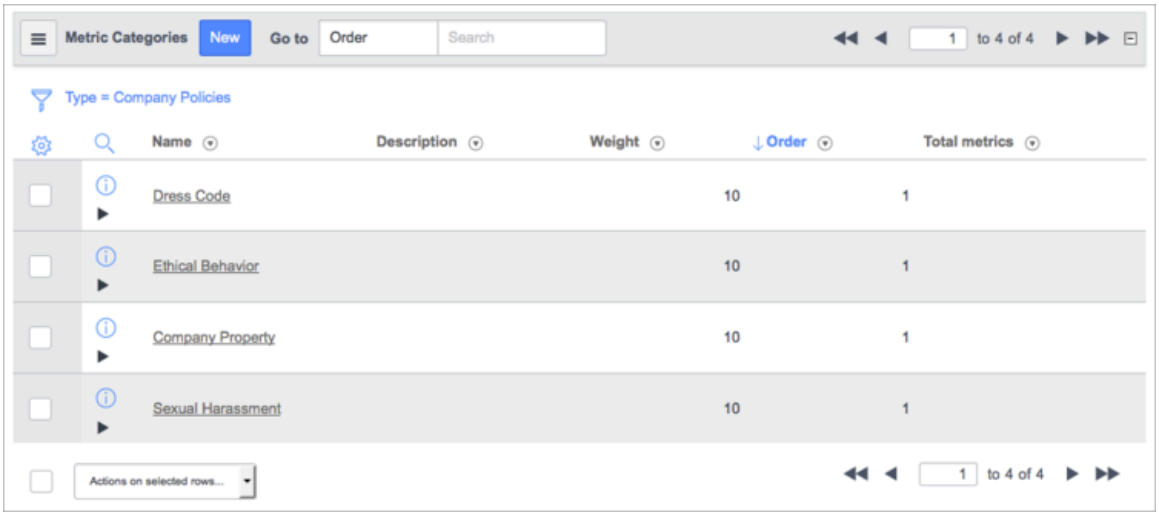
Kategorien haben Gewichtungswerte, die zum Gesamtergebnis des Quiz beitragen. Standardmäßig erhalten alle Kategorien einen Gewichtungswert von 10. Sie können Ihren Kategorien eine beliebige Gewichtung zuweisen. Um Ergebnisse zu erzielen, muss eine Kategorie bewertete Fragen enthalten.

Prozedur

Sie können eine neue Kategorie erstellen oder eine bestehende Kategorie aus der zugehörigen Liste **Metrikkategorien** eines Quizdatensatzes bearbeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zugehörige Informationen

- Quiz mit Formularen erstellen
- Quiz erstellen
- Einen Benutzer für eine Kategorie wählen
- Datentypen für Quiz
- Die Reihenfolge einer Antwort ändern
- Ein Quiz verteilen
- Ein veröffentlichtes Quiz ändern

Einen Benutzer für eine Kategorie wählen

Kategorienbenutzer sind die Empfänger der Fragen für jede Kategorie.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

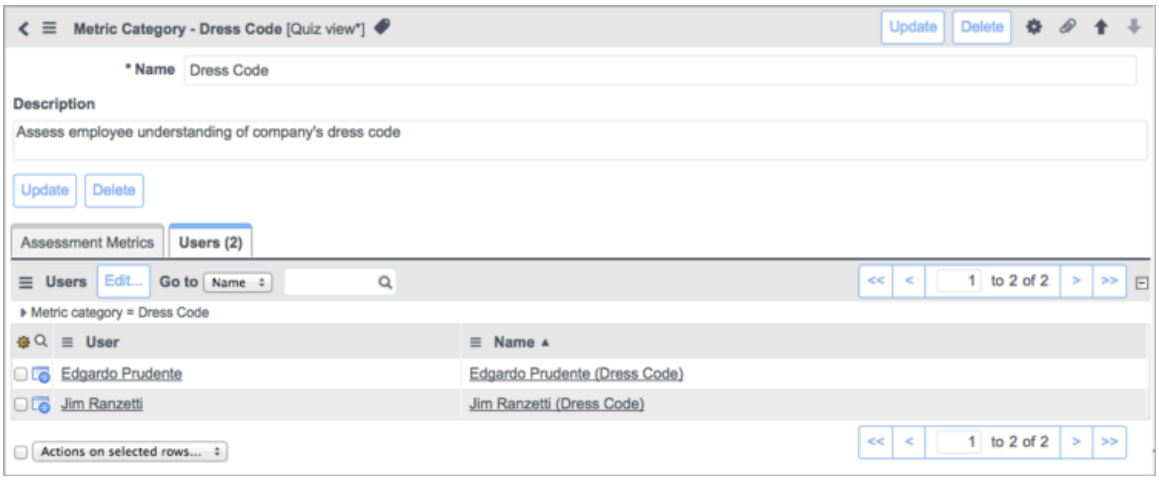
Eine Kategorie kann einen oder mehrere zugewiesene Benutzer haben, und derselbe Benutzer kann mehr als einer Kategorie zugewiesen sein. Wenn das System ein Quiz verteilt, sendet es eine E-Mail-Benachrichtigung (sofern konfiguriert) an die Kategorienbenutzer und erstellt einen Link zum entsprechenden Fragebogen in seinem Assessment- und Umfrageportal. Benutzer können nur Fragen beantworten, die ihren zugewiesenen Kategorien angefügt sind.

Prozedur

Um Benutzer für eine Kategorie auszuwählen, wählen Sie in einem Kategoriedatensatz die Liste **Benutzer** und klicken auf **Bearbeiten**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zugehörige Informationen

Quiz mit Formularen erstellen

Quiz erstellen

Eine Kategorie einrichten

Datentypen für Quiz

Die Reihenfolge einer Antwort ändern

Ein Quiz verteilen

Ein veröffentlichtes Quiz ändern

Fragen erstellen

Erstellen Sie Quizfragen. Mit einer Kategorie können mehrere Fragen verknüpft sein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jede Frage kann nur einer Kategorie zugeordnet werden. Jede Frage hat einen Antwortdatentyp, der bestimmt, wie Empfänger die Frage beantworten. Fragen sind Datensätze in der Quizansicht der Bewertungsmetriktabelle.

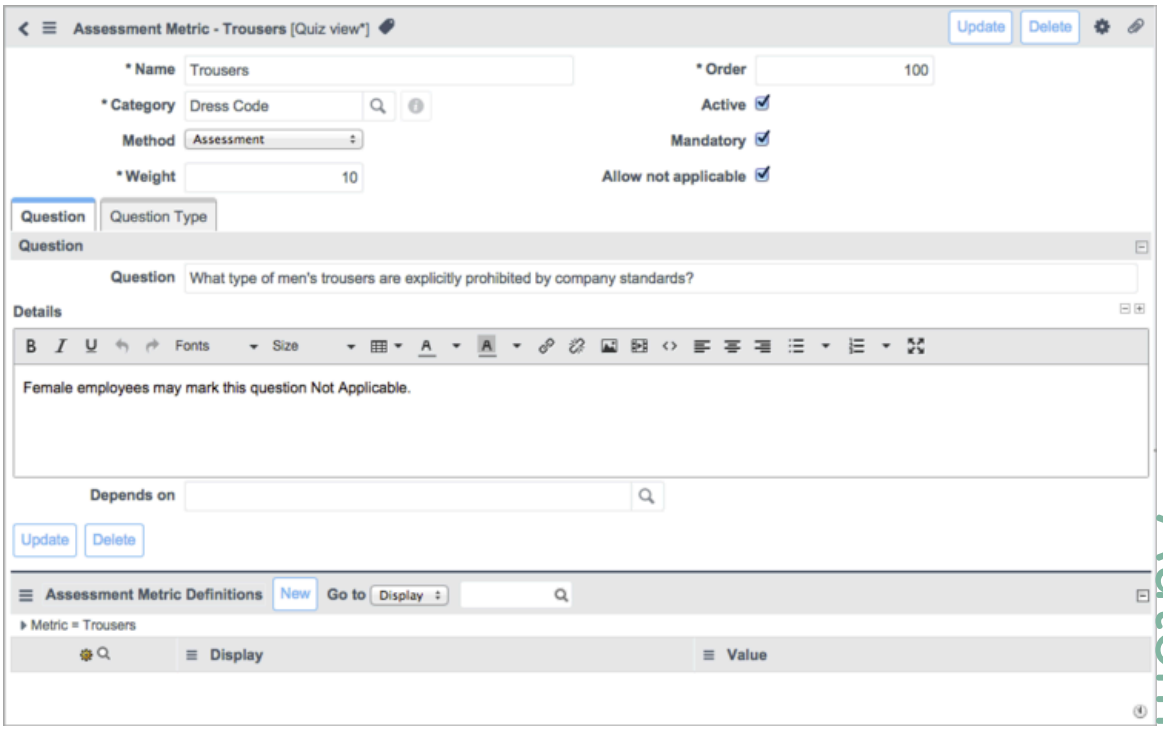
Prozedur

1. Öffnen Sie einen Kategoriedatensatz
2. Erstellen Sie einen Fragendatensatz auf eine der folgenden Arten:
   - Indem Sie auf die zugehörige Liste Bewertungsmetriken zugreifen und **Neu**wählen.
   - Navigieren zu **Quiz-Verwaltung** > **Fragen** und wählen Sie **Neu**aus.

> **⚠ Warnung:**
> Wenn Sie eine **Auswahlfrage**oder eine Frage mit einer **Likert-Skala** erstellen, müssen Sie das Formular für die Bewertungsmetrik nach dem Absenden erneut öffnen, um Antworten zu erstellen. Wenn Sie einen Fragebogen verteilen, ohne die Antworten für Fragen mit diesen Datentypen zu erstellen, können die Empfänger die Fragen nicht beantworten. Wenn die Fragen obligatorisch sind, können die Empfänger ihre Fragebögen nicht einreichen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	[Erforderlich] Name der Frage.
Kategorie	[Erforderlich] Kategorie, zu der die Frage gehört. Das System füllt diese Kategorie auf, wenn Sie eine neue Frage aus dem Metrikkategorieformular erstellen. **Hinweis:** Sie können die Kategorie nicht ändern, wenn das Feld **Abhängig von** gesetzt ist oder eine andere Metrik von dieser Metrik abhängt.
Methode	Einstellung, die bestimmt, wie die Frage verwendet wird. ○ **Assessment**: Stellt die Frage in einem an Benutzer verteilten Quiz zur Verfügung. Die Methode **Assessment** ist mit allen Datentypen außer **Dauer** kompatibel. ○ **Skript**: Fragt die Datenbank ohne Benutzerbeteiligung ab. Skriptfragen sind für Quizzwecke von begrenztem Wert, da sie das Wissen eines Benutzers über ein Thema nicht bewerten. **Hinweis:** Wenn Sie einen **Datentyp** auswählen, der mit der ausgewählten **Methode** nicht kompatibel ist, ändert das System automatisch die **Methode** auf den richtigen Wert.
Gewichtung	Numerischer Wert, der die Wichtigkeit dieser Frage relativ zu anderen Fragen in derselben Kategorie darstellt. Standardmäßig beträgt die Gewichtung 10. Vorschläge zur Gewichtung finden Sie unter Gewichtsklassen und Metriken. Dieses Feld ist verfügbar und erforderlich, sofern der **Datentyp Datum**,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Datum/Uhrzeit oder **Zeichenfolge** ist. Diese Datentypen werden nicht in die Ergebnisberechnungen einbezogen.
Reihenfolge	[Erforderlich] Numerischer Wert, der die Reihenfolge der Frage in der Kategorie bestimmt. Die Frage mit dem kleinsten Auftragswert wird als erste Frage im Abschnitt der Kategorie angezeigt. Standardmäßig ist die Reihenfolge 100. **Hinweis:** Es spielt keine Rolle, welchen Reihenfolgewert Sie für Metriken mit der Methode **Skript** verwenden, da sie nicht auf Fragebögen erscheinen.
Aktiv	Checkbox, die festlegt, ob diese Frage in einem Quiz angezeigt wird. Wenn eine Frage inaktiv ist, wird sie nicht in Quiz angezeigt, die generiert wurden, nachdem die Frage inaktiv wurde.
Obligatorisch	Aktivieren Sie die Checkbox, damit Benutzer die Frage beantworten müssen. Benutzer können Fragebögen erst einreichen, wenn sie gültige Antworten auf alle obligatorischen Fragen geben, die durch eine rote Feldstatusanzeige gekennzeichnet sind. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die **MethodeBewertung**ist, das **Feld**Abhängig von leer ist und der **Datentyp** nicht **Kontrollkästchen**ist.
Nicht anwendbare zulassen	Checkbox, um **Nicht zutreffend** als mögliche Antwort auf diese Frage zuzulassen. Benutzer können **Nicht zutreffend** auswählen, wenn sie nicht über ausreichende Informationen verfügen, um auf eine Frage zu antworten. Die Benutzerantworten **Nicht zutreffend** sind von den Ergebnissen ausgeschlossen.
Frage	
Frage	Die Frage, die in einem Quiz angezeigt wird. Geben Sie eine klare, einfache und leicht verständliche Frage ein.
Details	Informationen zur Frage und was sie bewertet. Fügen Sie Details hinzu, die den Benutzern helfen zu verstehen, wie sie die Frage beantworten sollen, oder wann Sie HTML-erweiterte Details für Ihre Frage benötigen. In diesem Feld können Sie mit dem WYSIWYG-Editor HTML-Text erstellen, z. B. das Einbetten von Links und Bildern.
Abhängig von	Eine bestehende Frage, von der diese Frage abhängt. Sie können **Checkbox**, **Auswahl**, **Likert-Skala**, **Vorlage** und **Ja/Nein**-Fragen aus derselben Kategorie wie diese Frage auswählen. Verwenden Sie dann das Feld „Angezeigt wenn“, um die Bedingungen für die Anzeige dieser Frage festzulegen. Das System verhindert die Erstellung rekursiver Abhängigkeiten zwischen Fragen. Wenn Frage A beispielsweise von Frage B abhängt, kann Frage B nicht von Frage A abhängen.
Fragetyp	
Datentyp	[Erforderlich] Format der erwarteten Antwortdaten. Weitere Details finden Sie in der Tabelle für **Datentypen**. **Hinweis:** Sie können den Datentyp nicht ändern, wenn eine andere Frage von dieser Frage abhängt
Antworten randomisieren	Aktivieren Sie die Checkbox, um die möglichen Antworten für diese Frage in einer zufälligen Reihenfolge anzuzeigen, wenn die Frage angezeigt wird. Die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Antwortpräferenz wird manchmal durch die Reihenfolge der Antwortmöglichkeiten beeinflusst, was zu voreingenommenen Ergebnissen führen kann. Durch Randomisieren von Antwortmöglichkeiten kann diese Verzerrung vermieden werden. Diese Checkbox ist nur verfügbar, wenn der **Datentyp Auswahl** oder **Likert**-Skala lautet. **Hinweis:** Durch Randomisieren von Antwortmöglichkeiten für bestimmte Fragen können diese Fragen für Benutzer verwirrend sein. Im Allgemeinen sollten nur Antwortmöglichkeiten randomisiert werden, die keiner logischen Reihenfolge folgen.
Skalendefinition	Eine Einstellung, die bestimmt, ob kleinere oder größere numerische Werte einer guten Bewertung bei Quizergebnisberechnungen entsprechen. Wählen Sie **Niedrig**, wenn kleinere Zahlenwerte besser sind. Wählen Sie **Hoch**, wenn größere numerische Werte besser sind. Der Standardwert ist**Hoch**. Dieses Feld ist verfügbar und erforderlich, sofern der **Datentyp Datum**, **Datum/Uhrzeit** oder **Zeichenfolge** ist. Die Ergebnisse für diese Datentypen werden nicht in die Ergebnisberechnungen einbezogen. Wenn die Checkbox „Bewertet“ ausgewählt ist, wird der Skalenwert auf **Hoch** gesetzt und das Feld ausgeblendet. **Hinweis:** Informationen zum Festlegen der Skalendefinition für Datentypen, für die Sie keinen numerischen Wert festlegen müssen, finden Sie unter Datentypen für Bewertungen.
Min.	Niedrigster numerischer Wert, der als Antwortoption verwendet werden kann. Dieses Feld ist nur verfügbar und erforderlich, wenn der **Datentyp Zahl**, **Dauer** oder **Prozentsatz** ist.
Max.	Höchster numerischer Wert, der als Antwortoption oder skalierter Wert verwendet werden kann. Dieses Feld ist verfügbar und erforderlich, wenn der **Datentyp Zahl**, **Dauer** oder **Prozentsatz** ist.
Zeichenfolgenoption	Einstellung für das Aussehen eines Zeichenfolgefelds in einer Frage. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der Fragetyp **Zeichenfolge** lautet. Die Zeichenfolgenoptionen sind: ○ **Einzelne Zeile**: Einzeiliges Textfeld mit 40 Zeichen, das Zeichenfolgen beliebiger Länge zulässt. ○ **Zeichenfolgenzeile breit**: Textfeld mit vollständiger Seitenbreite, das die Eingabe einer einzelnen Zeile mit beliebiger Länge ermöglicht. ○ **Mehrzeilig**: Mehrzeiliges Textfeld mit vollständiger Seitenbreite, das den Zeilenumbruch und die Rückkehr ermöglicht.
Bewertet	Aktivieren Sie die Checkbox, um Antworten für die Bewertung der Kategorieergebnisse zu verwenden und sie in den Quizergebnissen anzuzeigen. Für diese Datentypen sind bewertete Fragen verfügbar: ○ Auswahl ○ Likert-Skala ○ Vorlage

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Checkbox ○ Ja/Nein Durch Aktivieren dieser Checkbox wird das Feld **Skalendefinition** eingeblendet und der Wert in diesem Feld auf **Hoch** gesetzt.
Richtige Antwort	[Erforderlich] Gewünschte Antwort auf eine bewertete Frage. Dies Feld ist verfügbar, wenn die Checkbox **Bewertet** ausgewählt ist. Für einige wenige Datentypen werden mehrere korrekte Antworten unterstützt. Siehe Datentypen für Quiz.
Vorlage	Antwortvorlage, die bei dieser Frage verwendet werden soll. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der **Datentyp Vorlage** lautet.
Zugehörige Liste	
Assessment Metrikdefinitionen	Liste der Optionen für diese Frage. Diese zugehörige Liste ist nur verfügbar, wenn der **Datentyp Auswahl** oder **Likert-Skala** lautet.

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Quiz mit Formularen erstellen

Quiz erstellen

Eine Kategorie einrichten

Einen Benutzer für eine Kategorie wählen

Datentypen für Quiz

Fragen erstellen

Antworten auf Fragen erstellen

Erstellen Sie Antwortoptionen für Fragen mit dem Datentyp „Auswahl“ oder „Likert-Skala“.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

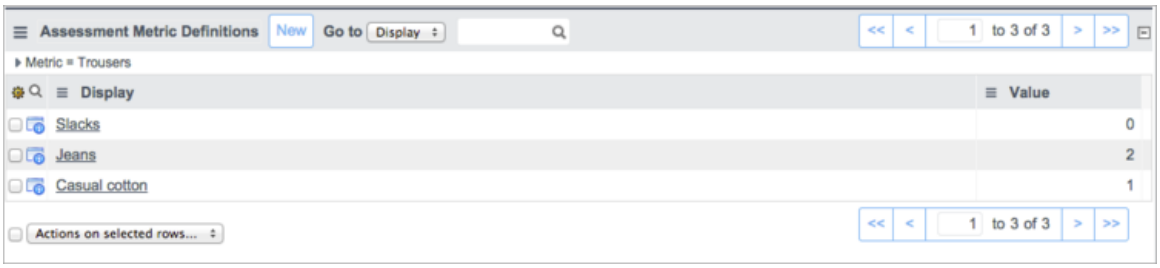
Wenn Sie eine Frage mit einem dieser Datentypen erstellen, wird die zugehörige Liste „Assessment-Metrikdefinitionen“ angezeigt. Jede Metrikdefinition wird als eine Antwortoption für eine Frage in einem Quiz angezeigt. So könnte beispielsweise die Frage **Welche Art von Herrenhosen sind gemäß Unternehmensrichtlinie nicht zulässig?** diese drei Antworten als Metrikdefinitionen konfiguriert sein: **Hose**, **Jeans** und **Legere Baumwolle**.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Fragendatensatz, den Sie bearbeiten möchten.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Bewertungsmetrikdefinitionen** auf **Neu**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Legen Sie die Reihenfolge fest, in der die Antworten im Quiz angezeigt werden, indem Sie im Feld **Wert** eine hierarchische Zahl angeben.

Zugehörige Informationen

Quiz mit Formularen erstellen

Quiz erstellen

Eine Kategorie einrichten

Einen Benutzer für eine Kategorie wählen

Datentypen für Quiz

Die Reihenfolge einer Antwort ändern

Ein Quiz verteilen

Ein veröffentlichtes Quiz ändern

Ein Quiz verteilen

Wenn Sie mit der Konfiguration der Antworten für die Quizfragen fertig sind, können Sie das Quiz verteilen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können das Quiz an alle für das Quiz konfigurierten Kategorienbenutzer oder an einen einzelnen Kategoriebenutzer senden.

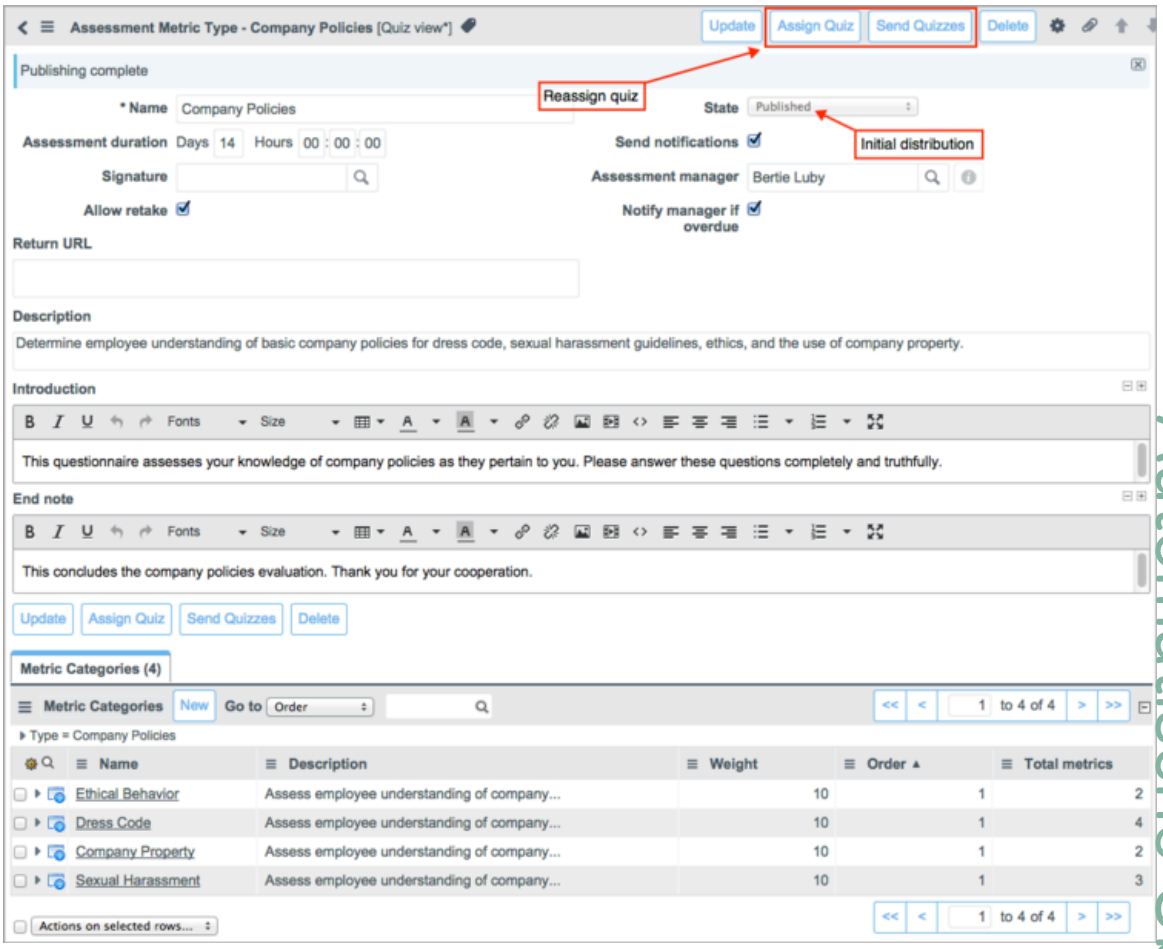
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Quiz-Verwaltung** > **Quiz**an.
2. Öffnen Sie den Quizdatensatz und klicken Sie auf **Veröffentlichen**.
   Das Quiz wird in den Status „Veröffentlicht“ versetzt und an alle Benutzer seiner Kategorie gesendet.
3. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie das veröffentlichte Quiz.
   Unter Veröffentlichte Quiz ändern erfahren Sie, wie sich verschiedene Änderungen auf die Quizinhalte auswirken.
4. **Wahlweise:** Senden Sie ein Quiz erneut an einen Kategorieanwender oder an alle Kategorieanwender.
   - Senden Sie das Quiz an einen Kategoriebenutzer, indem Sie auf **Quiz zuweisen**klicken.
   - Senden Sie das Quiz an alle Benutzer seiner Kategorie, indem Sie auf Quiz **senden**klicken.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Diese Schaltflächen sind ausgeblendet, wenn für das Quiz keine Kategorieanwender definiert sind.



Zugehörige Informationen

Quiz erstellen

Ein veröffentlichtes Quiz ändern

Ein veröffentlichtes Quiz ändern

Veröffentlichen Sie Änderungen zu vorhandenen Fragen sofort. Stellen Sie Benutzern, die das Quiz noch nicht gestartet haben, neue Fragen zur Verfügung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

Sie können ein Quiz mit folgenden Ergebnissen auch nach der Verteilung bearbeiten:

- Hinzugefügte Fragen sind nur für Quiz verfügbar, die nach dieser Änderung verteilt werden.
- Änderungen an vorhandenen Fragen stehen den Benutzern unmittelbar vor der Einreichung des Quiz oder während des Wiederholungszeitraums zur Verfügung. Dazu

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

gehören auch Änderungen an den Antworten, wie z. B. zusätzliche Auswahlmöglichkeiten oder Änderungen am Datentyp.

- Gelöschte Fragen werden auch aus den verteilten Quiz in Benutzerwarteschlangen gelöscht.

Zugehörige Informationen

Quiz erstellen

Die Reihenfolge einer Antwort ändern

Quizreferenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Formularen, Feldern und Eigenschaften, die Sie bei der Arbeit mit Quiz verwenden.

Quizbewertungslisten

Die Quiz-Anwendung erstellt druckbare Bewertungslisten.

Eine Bewertungsliste analysiert die Antworten auf Kategorien und Fragen und vergleicht die aktuellen Bewertungen mit den vorherigen Bewertungen. Sie können Bewertungen im Zeitverlauf untersuchen, Fragenbewertungen vergleichen oder die Bewertungen aller Kategorien vergleichen. Alle Bewertungen sind Durchschnittswerte für den gewählten Zeitraum.

Das System aktualisiert eine Bewertungsliste bei jeder Anzeige dynamisch. Die Bewertungen beziehen sich auf kürzlich abgeschlossene Quizfragen.

Kategorieergebnisse

Die Ansicht „Kategorieergebnisse“ ist ein gestapeltes Balkendiagramm der Antworten auf alle Fragen in einer Kategorie.

Wählen Sie die anzuzeigende Kategorie aus der Auswahlliste über dem Diagramm aus. Kategorieergebnisse werden nur für bewertete Fragen berechnet.

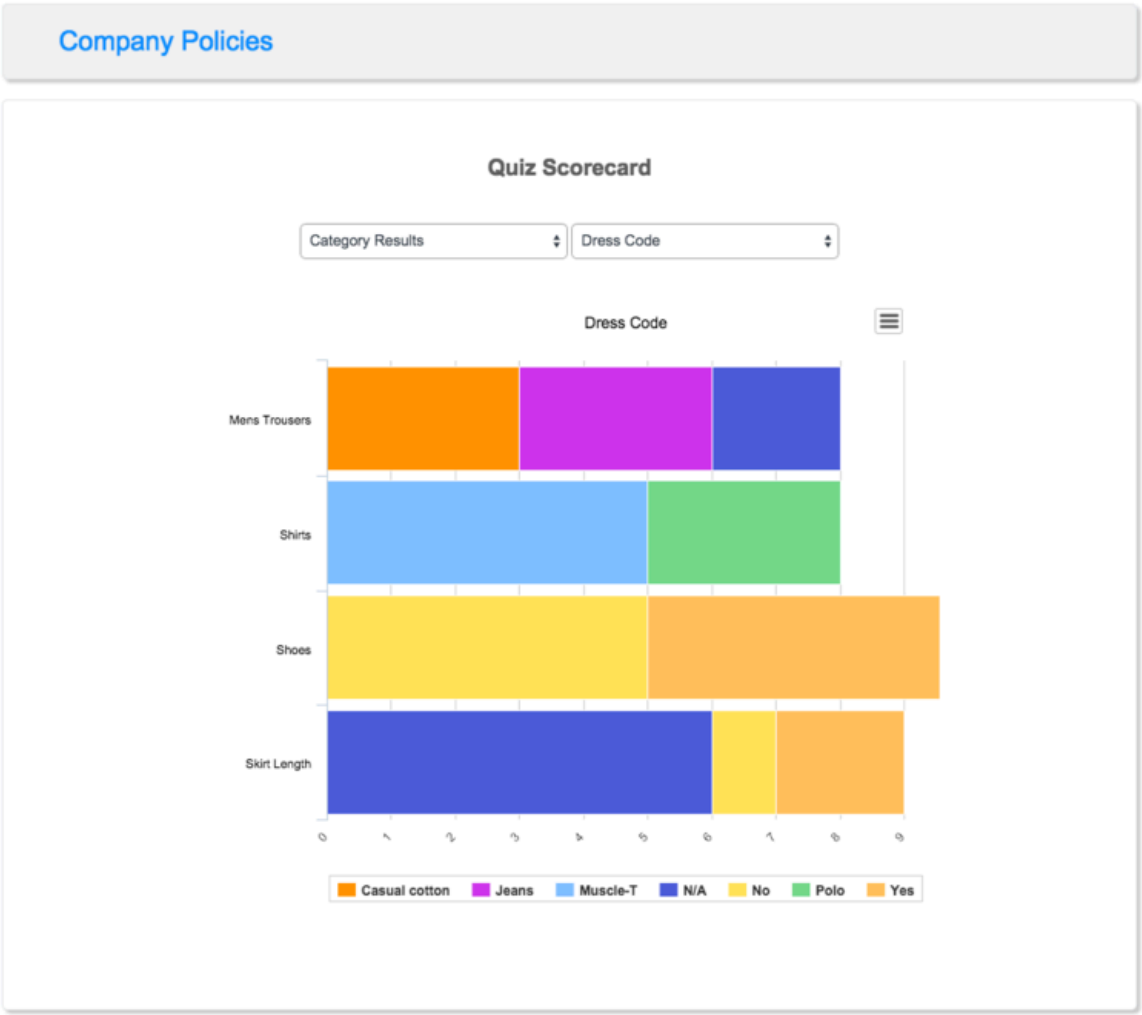
In dieser Ansicht werden Antworten angezeigt, die folgende Datentypen verwenden:

- Checkbox
- Auswahl
- Likert-Skala
- Nummer
- Vorlage
- Ja/Nein

Hinweis:
Die Datentypen **Checkbox** und **Ja/Nein** werden zum Datentyp **Boolean** im Quiz Designer kombiniert.

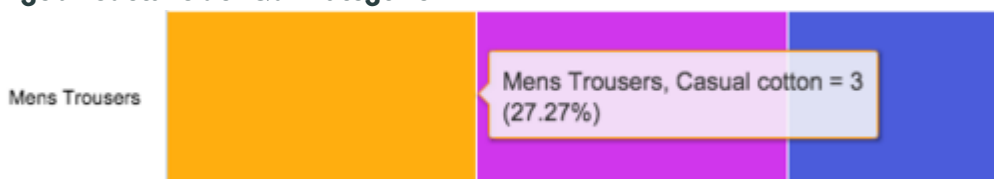
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Quiz-Kategorieergebnisse



Um Details zu einer bestimmten Antwort auf eine Frage anzuzeigen, zeigen Sie auf das farbige Segment, das eine bestimmte Antwort darstellt. Das Diagramm zeigt die Anzahl dieser Antworten und den prozentualen Anteil an der Gesamtantwort auf diese Frage an.

Ergebnisdetails der Quizkategorie



Frageergebnisse

In der Ansicht „Frageergebnisse“ werden die Ergebnisse für alle Fragen in einem Quiz angezeigt.

Wählen Sie eine Frage nach Namen aus der Auswahlliste aus, um die Ergebnisse je nach Datentyp in einem Kreisdiagramm oder Balkendiagramm anzuzeigen.

Kreisdiagramm

Das Kreisdiagramm zeigt die Frageergebnisse für diese Datentypen an:

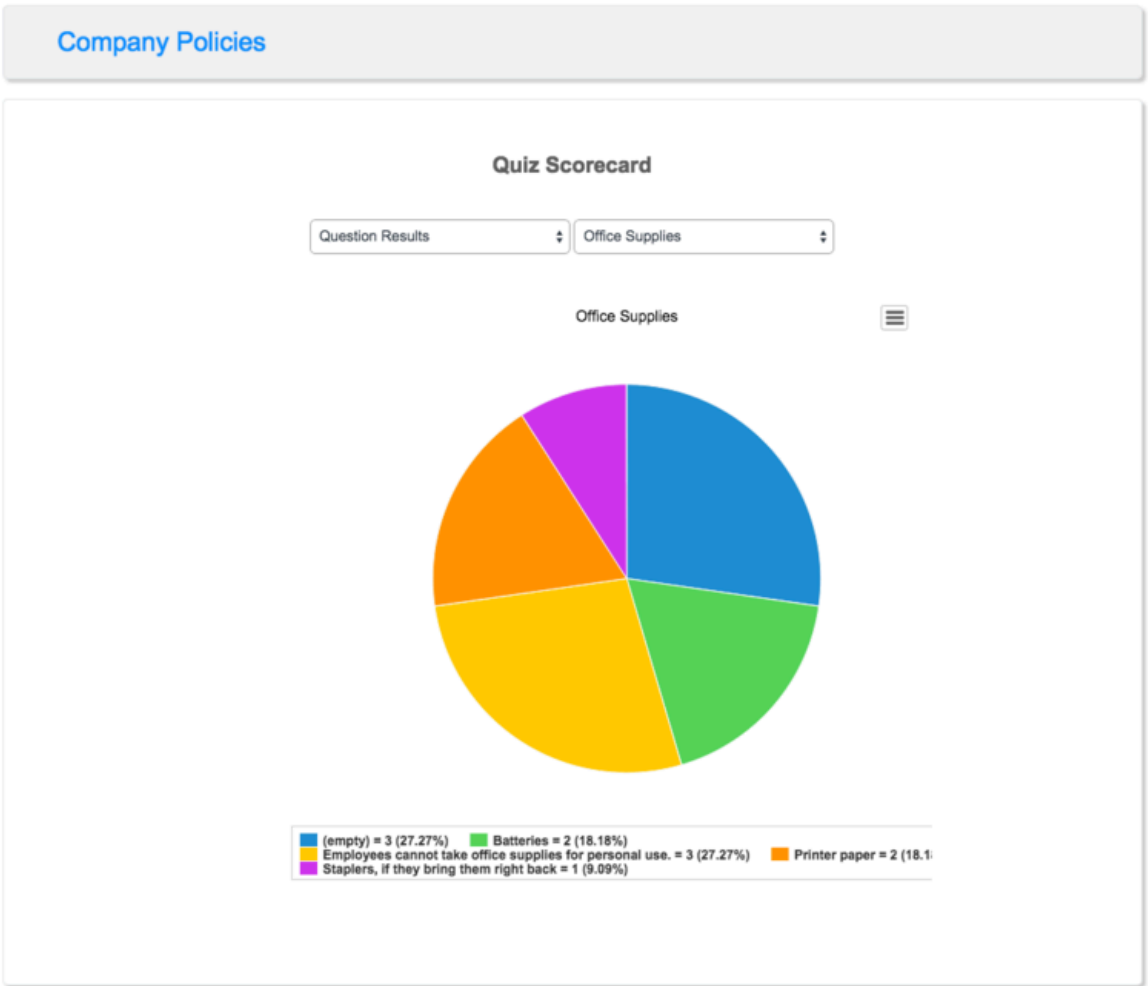
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Checkbox
- Auswahl
- Likert-Skala
- Nummer
- Vorlage
- Ja/Nein

Hinweis:
Die Datentypen **Checkbox** und **Ja/Nein** werden zum Datentyp **Boolean** im Quiz Designer kombiniert.

Frageergebnisse der Quiz-Ergebnisliste – Kreisdiagramm



Balkendiagramm

Ein Balkendiagramm wird angezeigt, wenn die Frageergebnisse diesen Datentyp verwenden:

Prozentsatz

Standardmäßig verwenden alle Ergebnisse für Prozentfragen einen Berichtsbereich von 20-Prozent-Segmenten. Um einen Berichtsbereich zu konfigurieren, navigieren Sie zu **Berichte** > **Administration** > **Berichtsbereiche**an.

Automatische Übersetzung

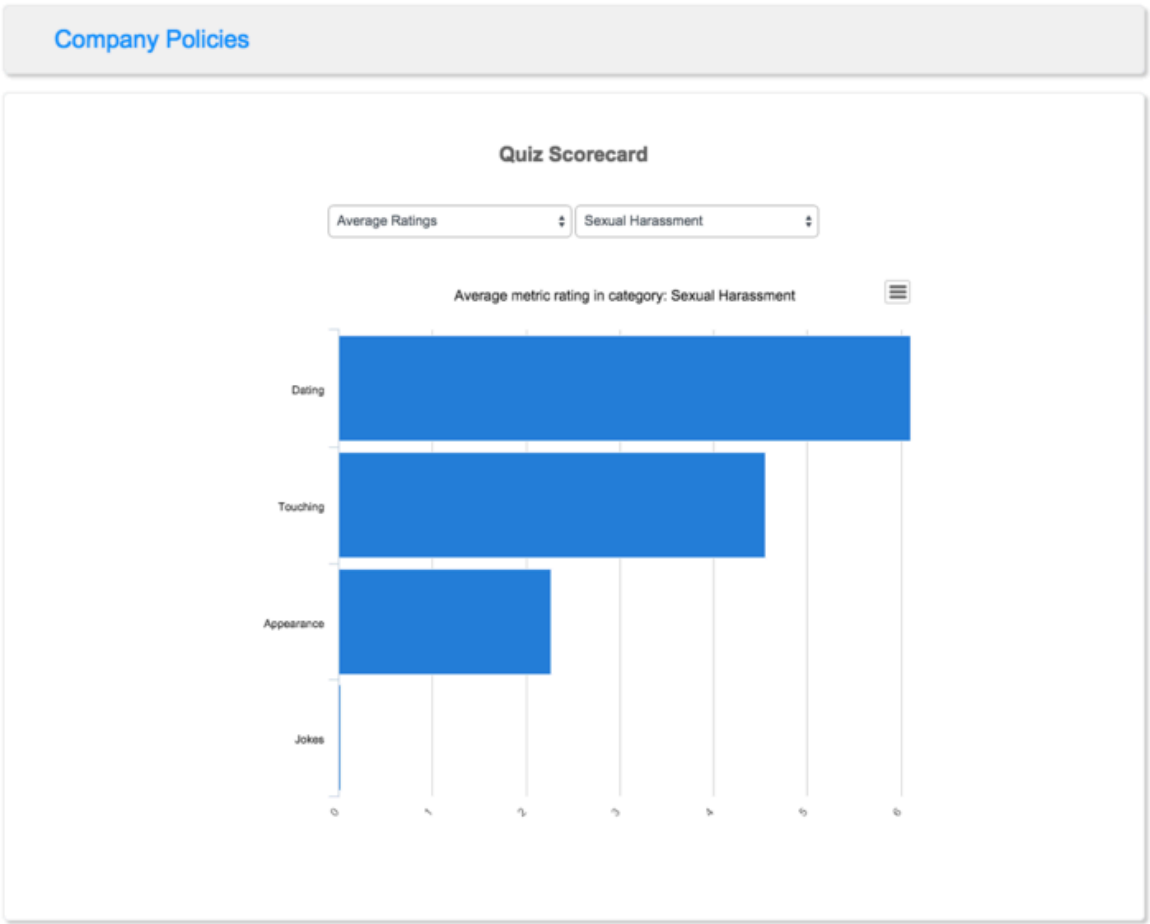
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durchschnittliche Bewertungen

In der Ansicht „Durchschnittsbewertung“ wird für jede Frage in einer Kategorie ein Balkendiagramm der gewichteten Durchschnittsbewertung angezeigt.

In dieser Ansicht erfahren Sie, wie sich einzelne Fragen auf die Gesamtbewertung der Kategorie auswirken. Wählen Sie eine Kategorie aus der zweiten Auswahlliste über dem Diagramm aus. Bewertungen werden nur für bewertete Fragen berechnet.

Ansicht „Durchschnittliche Bewertungen“



Um die Auswirkungen der Bewertungen jeder Frage auf die Bewertungen der gesamten Kategorie zu sehen, zeigen Sie auf den farbigen Balken. Das Popup-Feld zeigt den Prozentsatz der Gesamtbewertungen, der durch den gewichteten Durchschnitt der einzelnen Fragen dargestellt wird.

Bewertungsdetail für die Quizbewertungsliste

Formular „Frageeigenschaften“.

Beschreibung der Feldwerte für das Formular „Frageeigenschaften“.

Automatische Übersetzung

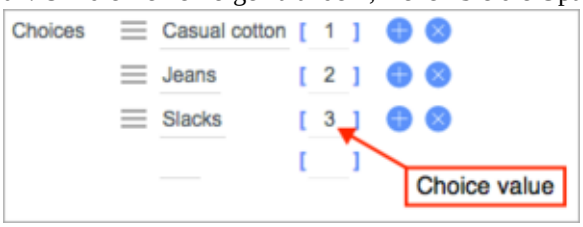
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Frageeigenschaften“.

Feld	Beschreibung
Name	[Erforderlich] Name der Frage. Erstellen Sie einen kurzen und leicht erkennbaren Namen für Ihre Frage. Das System verwendet diesen Wert, um die Frage in den Assessment-Metriklisten und in Bewertungslistendiagrammen zu identifizieren.
Frage	Text, der als Frage in einem Quiz angezeigt werden soll. Geben Sie eine klare, einfache und leicht verständliche Frage ein.
Typ	[Schreibgeschützt] Für diese Frage gewählter Datentyp. Weitere Informationen über mögliche Datentypen finden Sie unter Steuerungen.
Aktiv	Checkbox, die festlegt, ob diese Frage in einem Quiz verfügbar ist. Wenn eine Frage als inaktiv markiert ist, wird sie nicht in Quiz angezeigt, die generiert wurden, nachdem die Frage inaktiv wurde.
Boolean Option	Ob eine Checkbox oder eine **Ja/Nein**-Liste als Option für die boolean Frage erscheint.
Obligatorisch	Aktivieren Sie die Checkbox, damit Benutzer die Frage beantworten müssen. Benutzer können erst dann ein Quiz abgeben, wenn sie alle obligatorischen Fragen beantwortet haben, die durch ein rotes Feld für die Feldstatusanzeige „Introduction_to_Fields#Field_Status_Indicator" -->“ gekennzeichnet sind. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Frage keine Abhängigkeit hat und die Frage Steuerungen nicht **Boolean** mit einer Checkbox-Option ist.
Zeichenfolgenoption	Einstellung für das Aussehen eines Zeichenfolgefelds in einer Frage. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der Fragetyp **Zeichenfolge** lautet. Die Zeichenfolgenoptionen sind: • **Einzelne Zeile**: Einzeiliges Textfeld mit 40 Zeichen, das Zeichenfolgen beliebiger Länge zulässt. • **Zeichenfolgenzeile breit**: Textfeld mit vollständiger Seitenbreite, das die Eingabe einer einzelnen Zeile mit beliebiger Länge ermöglicht. • **Mehrzeilig**: Mehrzeiliges Textfeld mit vollständiger Seitenbreite, das den Zeilenumbruch und die Rückkehr ermöglicht.
Min.	Niedrigste positive Ganzzahl, die Benutzer zur Beantwortung der Frage eingeben oder auswählen können. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der Fragetyp **Zahl**, **Prozentsatz** oder **Numerische Skala** lautet.
Max.	Höchste positive Ganzzahl, die Benutzer zur Beantwortung der Frage eingeben oder auswählen können. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der Fragetyp **Zahl**, **Prozentsatz** oder **Numerische Skala** lautet.
Nicht zutreffende zulassen	Checkbox, um **Nicht zutreffend** als Option für diese Frage zuzulassen. Benutzer können **Nicht zutreffend** auswählen, wenn sie nicht über ausreichende Informationen verfügen, um auf eine Frage zu antworten. Benutzerantworten **Nicht zutreffend** werden von den Ergebnisberechnungen ausgeschlossen. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Frage keine Abhängigkeit hat und die Frage Datentyp nicht **Boolean** mit einer Checkbox-Option ist.
Antworten randomisieren	Checkbox zum Anzeigen der Antwortmöglichkeiten in zufälliger Reihenfolge, wenn die Frage in einem Quiz angezeigt wird. Die Antwortpräferenz wird manchmal durch die Reihenfolge der Antwortmöglichkeiten beeinflusst, was zu voreingenommenen Ergebnissen führen kann. Durch Randomisieren von Optionen kann diese Verzerrung vermieden werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Frageeigenschaften“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Randomisierungsoptionen für bestimmte Fragen können diese Fragen für Benutzer verwirrend machen. Im Allgemeinen sollten nur Optionen randomisiert werden, die keiner logischen Reihenfolge folgen.
Details	Informationen zu der Frage, die im Quiz angezeigt wird. Nehmen Sie Details auf, die den Benutzern bei der Beantwortung der Frage helfen. Sie können in diesem Feld auch HTML-Text mit dem WYSIWYG-Editor eingeben. Fügen Sie beispielsweise HTML ein, um Links und Bilder einzubetten.
Richtige Antwort	Antwortoption, die von Benutzern ausgewählt werden soll. Wenn Sie eine korrekte Antwort für eine Frage angeben, bewertet das System die Frage. Dieses Feld ist für alle Datentypen außer **Datum**, **Datum/Uhrzeit** und **Zeichenfolge** verfügbar. Für einige wenige Datentypen werden mehrere korrekte Antworten unterstützt. Siehe Datentypen.
Wahlmöglichkeiten	Optionen für eine Frage mit dem Datentyp **Auswahl** oder **Skala**. Das System fügt automatisch Text und Werte hinzu, die Sie für jede Option bearbeiten können. Drücken Sie auf das Symbol **+**, um eine Option hinzuzufügen, oder klicken Sie auf die Symbol **X**, um eine Option zu löschen. Standardmäßig ordnet das System die Optionen in der durch ihre Werte festgelegten Reihenfolge an. Um die Reihenfolge zu ändern, ziehen Sie die Optionen per Drag & Drop. 
Abhängigkeit	
Angezeigt wenn	Condition Builder, mit dem die Frage abhängig von der Antwort auf eine andere Frage in derselben Kategorie ausgeblendet oder angezeigt wird. Wählen Sie eine vorhandene Frage aus der Liste mit dem Datentyp **Boolean**, **Auswahl**, **Skala** oder **Vorlage**. Erstellen Sie die Bedingung, die vorhanden sein muss, damit die Empfänger die abhängige Frage sehen können, indem Sie den Operator **ist** oder **ist einer von** verwenden. Das System verhindert rekursive Abhängigkeiten zwischen Fragen. Wenn Frage A beispielsweise von Frage B abhängt, kann Frage B nicht von Frage A abhängen.

Zugehörige Informationen

Quizfragen erstellen

Quizberichte

In Quiz werden mehrere globale Berichte bereitgestellt, sodass die Assessment-Administratoren wichtige Statistiken anzeigen können.

Sie können diese Berichte für bestimmte Anwender oder Gruppen freigeben und die Anzeigeoptionen ändern.

Um detaillierte Feldinformationen und Berichtsoptionen zu erhalten, klicken Sie auf den Link für das Diagramm **Typ**. Um eine Spalte aufsteigend oder absteigend zu sortieren, klicken Sie auf den Pfeil in der Spaltenüberschrift

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Quiz-Berichte

Typ	Beschreibung
Quiz nach Status	Status der verteilten Quiz. In diesem Diagramm wird der Prozentsatz der verteilten Quiz angezeigt, die zur Abnahme bereit sind, sich in Bearbeitung befinden, abgeschlossen oder abgebrochen sind. • **Typ**: Tortendiagramm • **Tabelle**: Assessment-Instanz [asmt_assessment_instance]
Gesamtanzahl der Fragen nach Quiz	Gesamtzahl der Fragen für alle Kategorien in jedem Quiz. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Assessment-Metrik [asmt_metric]
Fragen nach Datentyp	Gesamtzahl der Fragen in allen Quiz nach Datentyp. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Assessment-Metrik [asmt_metric]
Richtige Antworten nach zugewiesenem Benutzer	Gesamtzahl der bewerteten Fragen, die von jedem zugewiesenen Benutzer richtig beantwortet wurden. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Metrikergebnisse [asmt_metric_result]
Anzahl der richtigen Antworten	Gesamtzahl der richtigen Antworten für jede bewertete Frage. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Metrikergebnisse [asmt_metric_result]
Falsche Antworten nach zugewiesenem Benutzer	Gesamtzahl der bewerteten Fragen, die von jedem zugewiesenen Benutzer falsch beantwortet wurden. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Metrikergebnisse [asmt_metric_result]
Anzahl der falschen Antworten	Gesamtzahl falscher Antworten für jede bewertete Frage. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Metrikergebnisse [asmt_metric_result]

Klassische Genehmigungen

Klassische Genehmigungen sind ein veralteter Prozess, bei dem eine Autorisierung für Aufgaben erforderlich ist, bevor die Arbeit abgeschlossen wird. In früheren Releases konnten Sie Genehmigungsdatensätze erstellen, um Genehmigungsaufgaben zu definieren und Benutzer oder Gruppen zuordnen, um sie zu genehmigen oder abzulehnen.

Administratoren können die klassische Genehmigungslogik definieren, indem sie zu navigieren **Alle** > **Systemrichtlinie** > **Bedingungen** > **Genehmigungen**an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Die klassischen Genehmigungsregeln wurden durch Workflow-Studio Ask for Approval action ersetzt. Verwenden Sie Workflow-Studio, um eine workflowgesteuerte Genehmigungslogik zu erstellen, die einfacher zu warten ist und bessere Berichterstellungsinformationen bietet.

Administratoren können alle Genehmigungsanforderungen anzeigen, indem sie zu navigieren **Alle** > **Self-Service** > **Meine Genehmigungen** und Entfernen des Listenfilters.

Ein Genehmigungsdatensatz besteht aus diesen Feldern:

Komponenten des Genehmigungsdatensatzes

Feld	Eingabewert
Genehmigende Person	Ein Verweis auf den Benutzer, der für die Genehmigung des zugehörigen Datensatzes verantwortlich ist.
Status	Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: • Noch nicht angefordert (dieser Status zeigt an, dass Sie Ihre genehmigende Person noch nicht bitten, diese Anfrage zu genehmigen. Bis Sie den Status auf **Beantragt** setzen, erhalten sie keine E-Mail-Benachrichtigungen über die Anfrage.) • Beantragt • Genehmigt • Abgelehnt
Genehmigen	Ein document_id-Referenzfeld für den zu genehmigenden Datensatz in einer beliebigen Tabelle.
Anmerkungen	Ein Journalfeld zum Speichern von Anmerkungen zur Genehmigung.
Genehmigungszusammenfassung	A Erstellen Sie einen Formatierer, und fügen Sie ihn einem Formular hinzu , das wichtige Felder anzeigt, die für die Genehmigung aus dem referenzierten Dokument relevant sind. Diese Zusammenfassung wird nicht angezeigt, wenn auf keinen Datensatz verwiesen wird.

Genehmigungsmodule

Die Unterschiede in der Art und Weise, wie Unternehmen mit ihren Genehmigungen umgehen, sowie die Unterschiede zwischen den Genehmigungen für die verschiedenen Anwendungen (z. B. Servicekataloganforderung und Änderungsmanagement), erfordern Flexibilität bei der Einrichtung von Genehmigungen innerhalb von Anwendungen.

Wichtig:
Die klassischen Genehmigungsregeln wurden durch Workflow-Studio Ask for Approval action ersetzt. Verwenden Sie Workflow-Studio, um eine workflowgesteuerte Genehmigungslogik zu erstellen, die einfacher zu warten ist und bessere Berichterstellungsinformationen bietet.

Diese Flexibilität wird durch die Auswahl eines Genehmigungsmoduls bereitgestellt, mit dem die Genehmigungen für jede der Aufgabentabellen verwaltet werden (d. h. alle Tabellen, die die Aufgabentabelle erweitern).

Für jede Aufgabentabelle stehen drei verschiedene Optionen für das Genehmigungsmodul zur Verfügung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen für das Genehmigungsmodul

Option	Beschreibung
Genehmigungsregeln	Ein einfacher Satz von Regeln, die ausgewertet werden, bis eine Übereinstimmung mit der Aufgabentabelle besteht. Mit der übereinstimmenden Genehmigungsregel werden die Benutzer erstellt, die die Aufgabe genehmigen sollen. Richten Sie Genehmigungsregeln ein, indem Sie zu navigieren **Systemrichtlinie** > **Genehmigungen**an.
Prozessleitfäden	Eine Abfolge von Genehmigungsschritten, über die Sie steuern können, wie Genehmigungen und Ablehnungen behandelt werden. Diese Option ist veraltet und sollte nicht verwendet werden.
Module deaktivieren	Deaktivieren Sie beide Genehmigungsmodule für diese Aufgabentabelle. Diese Option ist schreibgeschützt und sollte ausgewählt werden, wenn ein Workflow zum Verwalten des Genehmigungsprozesses für die Tabelle verwendet wird. **Hinweis:** Wenn Sie die Genehmigungsmodule nicht deaktivieren, kann dies Auswirkungen auf die Leistung oder das Verhalten Ihrer Instanz haben.

Ein Genehmigungsmodul einrichten

Richten Sie ein Genehmigungsmodul ein, um die Genehmigungen für jede der Aufgabentabellen im System zu verwalten.

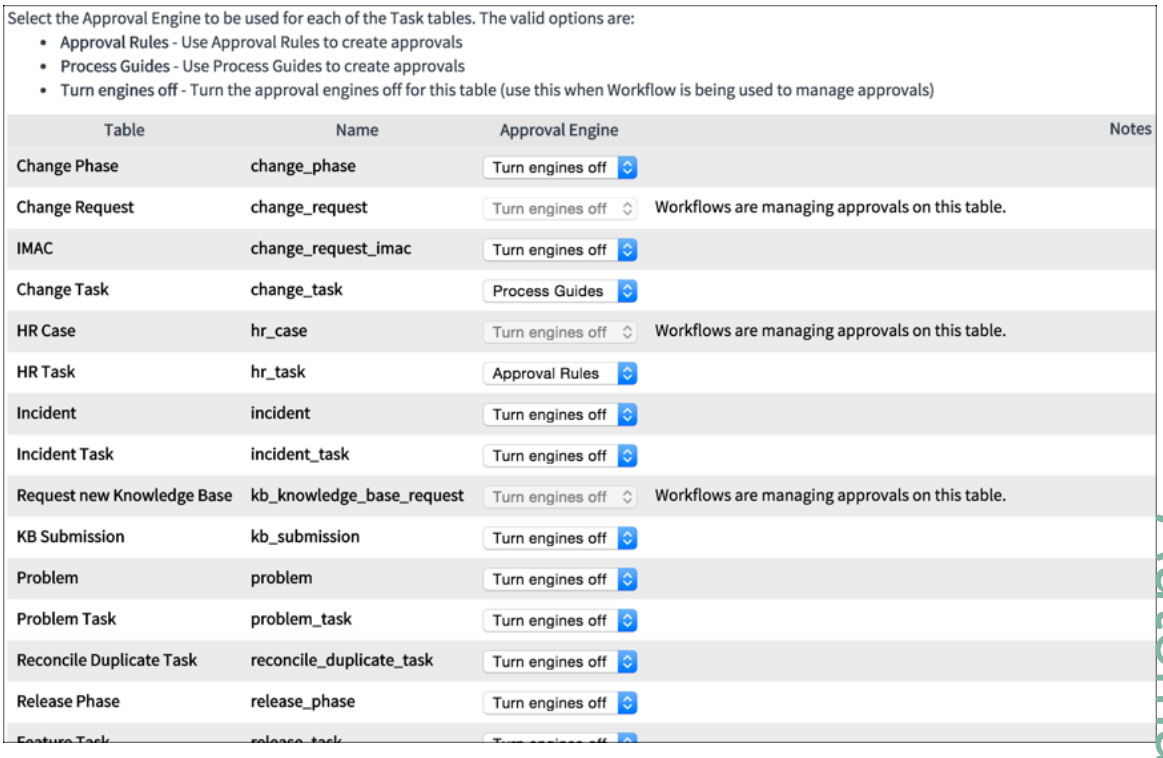
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Genehmigungsmodule**an.

   Die folgende Seite wird mit der Option **Genehmigungsmodul** für jede Aufgabentabelle im System angezeigt. Wenn die Option **Genehmigungsmodul** ausgegraut ist und **Module deaktivieren** anzeigt, lesen Sie die **Anmerkungen** in derselben Zeile. Der häufigste Grund für das Deaktivieren eines Genehmigungsmoduls ist, dass ein Workflow die Genehmigungen für eine Tabelle verwaltet. Wenn das Genehmigungsmodul deaktiviert ist, werden Konflikte mit dem Workflow vermieden, die eine Reihe von Problemen verursachen könnten. Wenn Sie ein Genehmigungsmodul für die Tabelle verwenden möchten, deaktivieren Sie den Workflow.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



2. Wählen Sie die Genehmigungsmoduloption für jede Aufgabentabelle aus der Auswahlliste.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Diese Einstellungen werden als Systemeigenschaften mit der Bezeichnung `glide.approval_engine.<table_name>` gespeichert.

Genehmigungsregeln

Viele Organisationen verlassen sich auf einen Genehmigungsprozess, um sicherzustellen, dass die Anforderungen angemessen sind und zum Budget eines Unternehmens passen.

Wichtig:
Die klassischen Genehmigungsregeln wurden durch Workflow-Studio Ask for Approval action ersetzt. Verwenden Sie Workflow-Studio, um eine workflowgesteuerte Genehmigungslogik zu erstellen, die einfacher zu warten ist und bessere Berichterstellungsinformationen bietet.

Der Servicekatalog kann die folgenden Genehmigungsklassen verwenden:

Genehmigungen

Titel	Beschreibung
Gating-Genehmigungen	Muss eintreten, bevor eine Anforderung initiiert werden kann. Erlauben Sie beispielsweise einem Manager, die Anfrage eines Mitarbeiters nach einem Dienstwagen abzulehnen.
Prozessgenehmigungen	Erfolgt innerhalb eines eingeleiteten Ausführungsplanprozesses. Erlauben Sie beispielsweise der Sicherheitsgruppe, eine Anforderung für den Zugriff auf SSN abzulehnen, obwohl der Vorgesetzte des Mitarbeiters dies genehmigt hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Damit Genehmigungsprozesse reibungslos ablaufen können, stellen Sie sicher, dass die entsprechenden Benutzer die richtige Rolle haben und dass die Rolle den Benutzern in allen relevanten Abteilungen und Bereichen Zugriff auf die erforderlichen Tabellen gewährt.

Automatische Genehmigungsregeln festlegen

Genehmigungsregeln können den Genehmigungsstatus automatisch auf einen anderen Status als *Noch nicht angefordert* setzen. Folglich kann eine Genehmigungsregel einen Satz von genehmigenden Personen erstellen. Sie können den Genehmigungsprozess auch starten, indem Sie den Genehmigungsstatus auf **Angefordert** setzen.

Voraussetzungen

Erforderliche Rolle: admin

Genehmigungsregeln haben zwei neue Felder:

- **Regel vorher ausführen**: Wenn wahr, wird die Genehmigungsregel ausgeführt, bevor der Datensatz eingefügt/aktualisiert wird.
- **Status setzen**: Wenn diese Regel zutrifft, wird der Genehmigungsstatus des Aufgabendatensatzes automatisch auf diesen Wert gesetzt.

  Hinweis:
  Das Feld **Status setzen** verhält sich nur wie erwartet, wenn die Checkbox **Regel vorher ausführen** aktiviert ist.

- In dem folgenden Beispiel setzt diese Regel den Status der Aufgabe automatisch auf *Genehmigt*. Dadurch wird die Aufgabe automatisch genehmigt.

Genehmigungsregelfelder

Gating-Genehmigungen

Eine Gating-Genehmigung fungiert als Gate, durch das eine Anforderung passieren muss, bevor sie gestartet werden kann.

Bis alle Gating-Genehmigungen erfüllt sind, werden keine Benachrichtigungen ausgegeben, es werden keine Aufgaben an Techniker gesendet, und niemand beginnt, die betreffende Anforderung zu bearbeiten.

Gating-Genehmigungen generieren mit:

Gating-Genehmigungen

Titel	Beschreibung
Genehmigungsregeln	Kann für den Servicekatalog sowie für jede andere Aufgabentabelle gelten.
Elementbasierte Genehmigungen	Kennzeichnen Sie bestimmte Katalogelemente als erforderlich, für die bestimmte Genehmigungen erforderlich sind. Alle Anforderungen für diese Elemente erfordern automatisch diese Genehmigungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gating-Genehmigung über eine Genehmigungsregel einrichten

Sie können eine Gating-Genehmigung über eine Genehmigungsregel einrichten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Wählen Sie im linken Navigationsbereich aus **Systemrichtlinie** > **Freigaberegeln**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

Genehmigungsregeln

Feld	Beschreibung
Name	Name dieser Regel.
Tabelle	Aufgabentabelle, für die diese Regel gilt. Wählen Sie für die meisten Servicekatalog-Genehmigungen **Anfordern** aus. **Hinweis:** Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten an, für die der Anwendungsbereich die Genehmigungsregel ist.
Aktiv	Kennzeichen, ob die Regel aktiv ist (Standardeinstellung ist „wahr“).
Regel ausführen bevor	Kennzeichen, ob die Regel vor oder nach dem Speichern des Anfragedatensatzes ausgeführt wird. Aktivieren Sie für die meisten Genehmigungen diese Checkbox.
Anwender	Benutzer, der diese Anfrage genehmigen muss (kann leer sein)
Gruppe	Gruppe, die diese Anfrage genehmigen muss (kann leer sein)
Status festlegen	Wert des Genehmigungsfeldes für die Aufgabe in, nachdem diese Regel ausgeführt wird. In den meisten Fällen wählen Sie **Angefordert**.
Bedingung	Bedingung, unter der die Regel gilt.
Skript	Ein optionales Serverskript, mit dem programmgesteuert angegeben wird, wer die genehmigende Person sein soll. So prüft zum Beispiel für das einzeilige Skript `current.requested_for.manager` ServiceNow das Feld request_for reference im aktuellen Datensatz. Anschließend wird das Managerfeld im referenzierten Datensatz gesucht und diese Person als zu genehmigende Person zugewiesen. Weitere Beispiele finden Sie im Skriptfeld zu den Genehmigungsregeln von ServiceNow.

Hinweise und Einschränkungen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Sie können beliebig viele Regeln für eine bestimmte Tabelle haben. Wenn mehr als eine Regel gilt, erhalten Sie mehr als einen Genehmiger.

b. Eine genehmigende Person erhält keine doppelten Genehmigungsanforderungen. Wenn beispielsweise zwei Regeln Fred Luddy eine bestimmte Anforderung genehmigen lassen möchten, erstellt das System nur einen Genehmigungseintrag für ihn.

c. Standardmäßig beginnen alle Anforderungen mit dem Genehmigungsstatus **Noch nicht angefordert**. Genehmigungsbenachrichtigungen werden erst dann ausgegeben, wenn der Genehmigungsstatus der Anforderung auf **Angefordert** gesetzt ist. Sie können das manuell oder in einem Skript tun, aber der einfachste Weg ist, das Feld **Status festlegen**, um die Anforderung automatisch auf **Angefordert** zu setzen.

Eine Gating-Genehmigung basierend auf dem bestellten Artikel einrichten

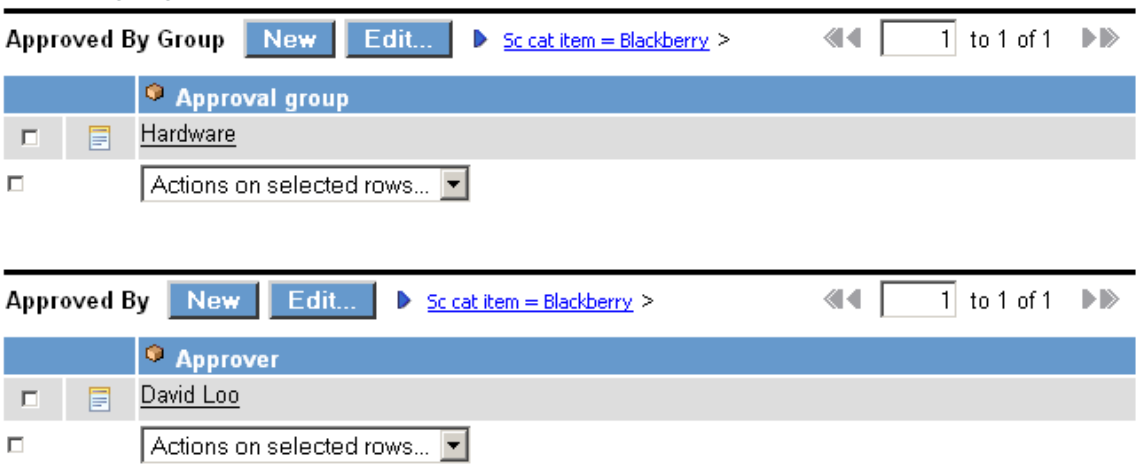
Neben dem Hinzufügen von Genehmigungen über Genehmigungsregeln können Sie auch Genehmigungen hinzufügen, die darauf basieren, welche Art von Artikel bestellt wird.

Neben dem Hinzufügen von Genehmigungen über Genehmigungsregeln können Sie auch Genehmigungen hinzufügen, die darauf basieren, welche Art von Artikel bestellt wird. Wir können beispielsweise festlegen, dass alle Blackberrys von David Loo genehmigt werden müssen.

Navigieren Sie dazu zu dem betreffenden Artikel und navigieren Sie zu der zugehörigen Liste der erforderlichen genehmigenden Personen. Es gibt zwei Listen:

- **Genehmigt durch Gruppe**: Eine Liste von Gruppen, die Anforderungen für dieses Element genehmigen müssen.
- **Genehmigt durch**: Eine Liste von Benutzern, die Anforderungen für dieses Element genehmigen müssen.

Genehmigungsliste



Im obigen Beispiel muss diese Anforderung von allen Mitgliedern der Gruppe Hardware und von David Loo genehmigt werden.

Hinweise und Einschränkungen:

1. Wie bei den Genehmigungsregeln sind Sie gegen doppelte Einträge geschützt. Wenn eine Person ein Mitglied der Hardwaregruppe und ein eigenständiger Genehmiger ist, erhält sie also nur eine Genehmigungsanforderung.
2. Artikelbasierte genehmigte Arbeit zusätzlich zu und nicht anstelle von Genehmigungsregeln, sodass Sie beide verwenden können (und wahrscheinlich auch verwenden werden).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

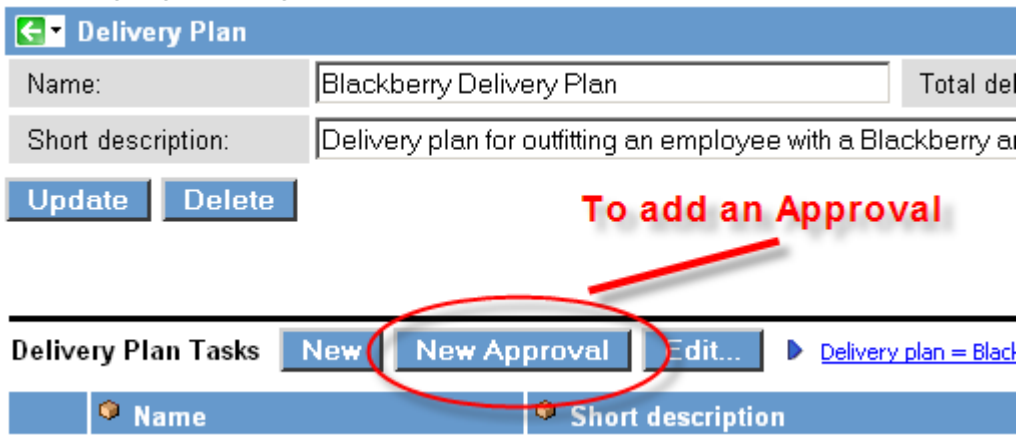
Prozessgenehmigungen

Sobald eine Anforderung ihre Freigaben erhalten hat, werden alle relevanten Ausführungspläne eingeleitet.

Diese Pläne wiederum erzeugen eine Abfolge von erforderlichen Aufgaben. Sie können einen Genehmigungsschritt zu einem Ausführungsplan hinzufügen, der so konfiguriert ist, dass er an der entsprechenden Stelle ausgeführt wird.

Wählen Sie im linken Navigationsbereich aus **Servicekatalog** > **Ausführungspläne**, und wählen Sie dann den Plan aus, dem ein Genehmigungsschritt hinzugefügt werden soll. Klicken Sie dann auf die Schaltfläche **Neue Genehmigung**.

Genehmigung hinzufügen



Der Bildschirm für die Genehmigungsaufgabe wird angezeigt. Genau wie eine normale Ausführungsaufgabe des Servicekatalogs hat auch eine Genehmigungsausführungsaufgabe:

- **Name**: Der Name dieser Aufgabe
- **Reihenfolge**: Reihenfolge dieser Aufgabe innerhalb des Plans
- **SLA**: SLA, für das diese Aufgabe gilt
- **Lieferzeit**: Zeitvorgabe für die Erledigung dieser Aufgabe

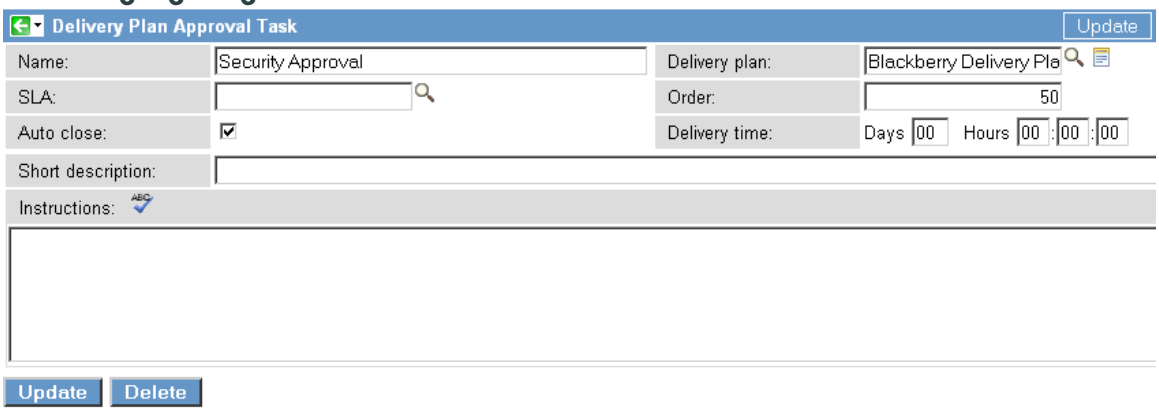
Nachdem Sie die Aufgabe erstellt haben, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Titelleiste und wählen Sie **Speichern**. Am unteren Bildschirmrand erscheinen zwei zugehörige Listen:

- **Genehmigt durch Gruppe**: Eine Liste von Gruppen, die die Anforderung genehmigen müssen, bevor diese Aufgabe abgeschlossen ist
- **Genehmigt durch**: Eine Liste der Benutzer, die die Anforderung genehmigen müssen, bevor diese Aufgabe abgeschlossen ist

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Genehmigungsaufgabe



Im obigen Beispiel muss diese Sicherheitsgenehmigungsaufgabe von Fred Luddy genehmigt werden.

Hinweis:
Wenn eine in Bearbeitung befindliche Genehmigung abgelehnt wird, wird der jeweilige Posten ebenfalls storniert, die Anforderung selbst wird jedoch nicht unbedingt storniert. Wenn man also einen Blackberry und einen Laptop bestellt und der Blackberry abgelehnt wird, wird die Laptop-Anforderung weiter bearbeitet.

Mit einem Prozessleitfaden genehmigen

Prozessleitfäden funktionieren ähnlich wie Genehmigungsregeln, indem ihre Ausführung über eine Bedingung gesteuert wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In der Standardversion der Genehmigungsaufgaben können Sie festlegen, dass die betreffende Genehmigung genehmigt wird von:

1. Einer Person oder mehreren bestimmten Personen
2. Einer Personengruppe oder mehreren Personengruppen

Sie können anstelle von Genehmigungsaufgaben Prozessleitfäden verwenden. Prozessleitfäden sind flexibler, da sie Folgendes ermöglichen:

1. Teil- oder Gesamtgenehmigungen
2. Sequenzierte Genehmigungen

Sie können einen Prozessleitfaden mit einer Ausführungsaufgabe verknüpfen.

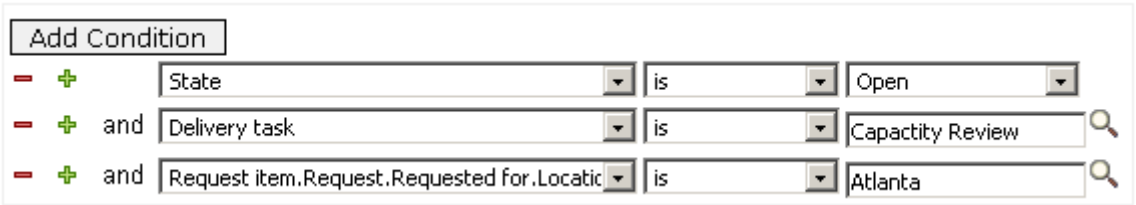
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie im linken Navigationsbereich aus **Systemrichtlinie** > **Prozessleitfäden**an.
2. Erstellen Sie einen neuen Leitfaden.
3. Setzen Sie die Tabelle auf **Katalogaufgabe**.
4. Geben Sie eine Bedingung ein, unter der dieser Leitfaden angebracht werden soll.

Beispiel 1: Auf alle Aufgaben der Art „Kapazitätsprüfung“ anwenden.

Beispiel 2: Auf alle Aufgaben der Art „Kapazitätsprüfung“ anwenden, bei denen der Anforderer in Atlanta ist.



Tipps und Tricks zum Prozessleitfaden:

a. Alle Katalogaufgaben werden beim ersten Absenden einer Anforderung generiert, aber noch nicht aktive Aufgaben haben den Status „ausstehend“. Wenn Sie also keine Genehmigungsanforderungen senden möchten, bevor eine Aufgabe tatsächlich gestartet wurde, fügen Sie „Status = offen“ als Teil Ihrer Bedingung hinzu.
b. Für Katalogaufgaben mit einer Sequenznummer von 10.000 gibt es im System einen Prozessleitfaden „Standard“. Er verhält sich genau so, wie der alte, vorprozessuale Leitfadencode in Bezug auf Genehmigungen. Genehmigungen basieren auf der Ausführung aufgabenbezogener Listen.

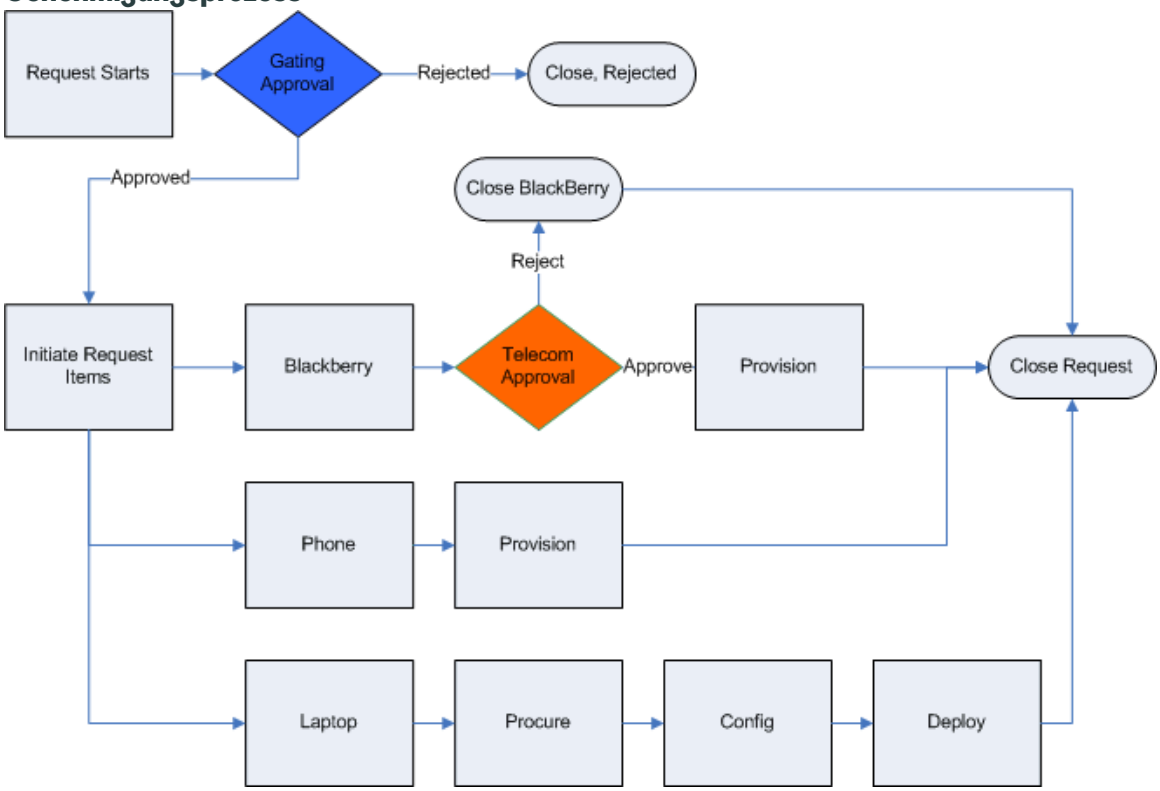
Schema eines hypothetischen Genehmigungsprozesses

In der nachstehenden Abbildung eines hypothetischen Genehmigungsprozesses ist die Gating-Genehmigung blau und die in Bearbeitung befindliche Genehmigung orange.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Genehmigungsprozess



Genehmigungs-Zusammenfassungsformatierer

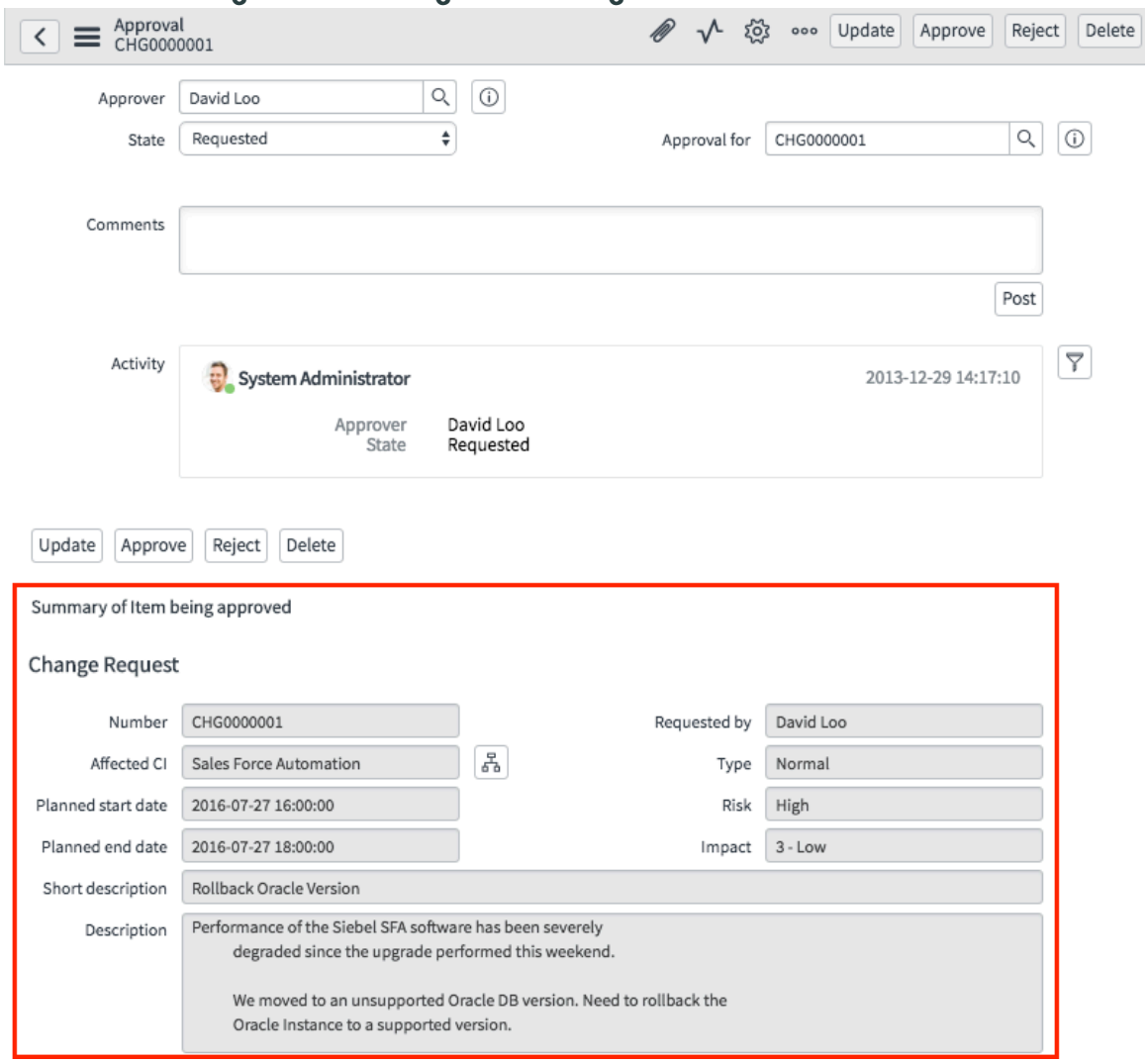
Der Genehmigungszusammenfassungs-Formatierer erstellt die Zusammenfassung am Ende eines Genehmigungsformulars.

Die Genehmigungszusammenfassung zeigt abhängig von der Genehmigung unterschiedliche Informationen an, z. B. eine Änderungsanforderung oder eine Servicekataloganforderung. Im Folgenden zwei Beispiele.

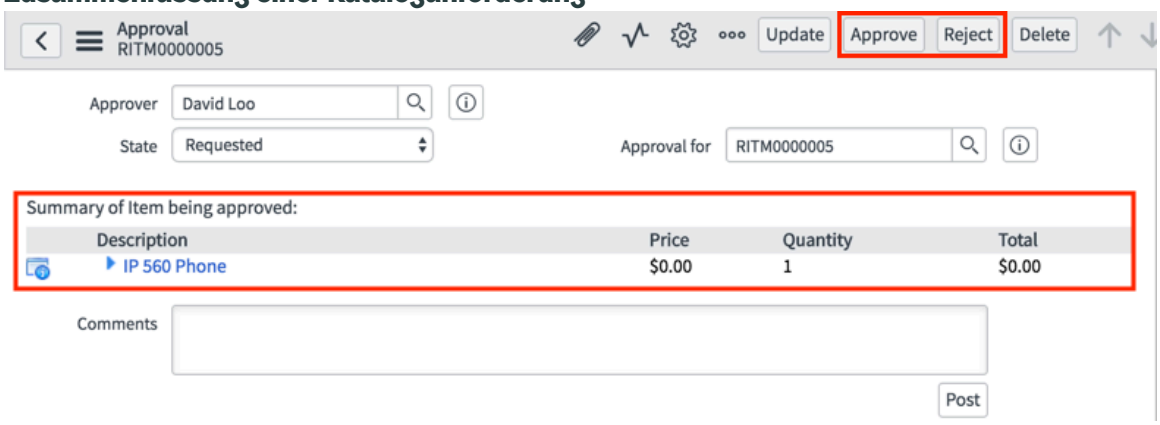
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusammenfassung einer Änderungsanforderung



Zusammenfassung einer Kataloganforderung



Über die Schaltfläche **Ablehnen** kann der Genehmiger ein oder mehrere angeforderte Elemente in einer Anforderung mit mehreren Elementen ablehnen, bevor die gesamte Anforderung genehmigt wird. Wenn ein angeforderter Artikel abgelehnt wird, wird der Workflow für diesen Artikel nie gestartet. Die genehmigende Person kann dann den Artikel **Akzeptieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn die Anforderung insgesamt genehmigt ist, müssen Sie sicherstellen, dass diese Schaltfläche „ **Ablehnen** “ ausgeblendet ist. Wenn diese Schaltfläche nach der Genehmigung der Anforderung verwendet wird, wird der Workflow der angeforderten Artikel abgebrochen und die Phase in einem inkonsistenten Status verlassen. Ebenso sollte die Schaltfläche **Akzeptieren** für angeforderte Artikel nur erscheinen, bevor der Gesamtantrag genehmigt oder abgelehnt wird.

Zusammenfassungen

Genehmigungszusammenfassungen werden in der Macro-Tabelle [sys_ui_macro] gespeichert.

Wählen Sie im linken Navigationsbereich aus **System-UI** > **UI-Makros**an. Zusammenfassungen verwenden eine Namenskonvention aus approval_summarizer_ + '<table_name> (z. B. ist approval_summarizer_change_request die Zusammenfassung für Änderungsanforderungen, während approval_summarizer_sc_request die Zusammenfassung für Service Catalog-Anforderungen ist).

Jede Zusammenfassung ist in Jelly-Skript geschrieben, das zur Definition interner Formulare verwendet wird. Das Skript wird im großen XML-Feld am unteren Rand des UI-Makro-Formulars gespeichert.

Genehmigungszusammenfassung ändern

Sie können vorhandene Genehmigungszusammenfassungen ändern, um zusätzliche Informationen aufzunehmen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dies sind erweiterte Anpassungen, die möglicherweise nicht für alle Implementierungen geeignet sind und die Erstellung eines benutzerdefinierten Formulars erfordern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **UI-Makros**an.
2. Öffnen Sie die Zusammenfassung, die Sie ändern möchten.
3. Kopieren Sie das Skript vor der Bearbeitung an einen anderen Ort, falls Sie es wiederherstellen müssen.
4. Ändern Sie das Skript.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Eine neue benutzerdefinierte Genehmigungszusammenfassung erstellen

Nachdem Sie einer Instanz eine neue Tabelle mit Genehmigungen hinzugefügt haben, können Sie einen benutzerdefinierten Aktivitätsformatierer hinzufügen, indem Sie ein neues UI-Makro erstellen und dann dem zugehörigen Formular hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Approval_summarizer kann nur für Genehmigungsformulare im globalen Bereich verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **UI-Makros**
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie dem Makro einen Namen, der der Namenskonvention für die Zusammenfassung entspricht: `approval_summarizer_<tablename>`
4. Füllen Sie das Formular vollständig aus, und klicken Sie auf **Absenden**.
5. Erstellen Sie einen Formatierer, fügen Sie ihn einem Formular hinzu, und fügen Sie ihn dem entsprechenden Formular hinzu.
   Weitere Informationen zum Aktivitätsformatierer finden Sie unter Aktivitätsformatierer .

Genehmigung mit E-Signatur

Genehmigen Sie einen Genehmigungsdatensatz, oder lehnen Sie ihn ab, indem Sie Ihre Anmeldeinformationen erneut eingeben. Zeigen Sie den Verlauf einer Genehmigung aus ihrem Aktivitätenstrom oder ihrem Auditverlauf an.

Unterstützung für Titel 21 des Code of Federal Regulators (CFR) Part 11

Die Genehmigung mit dem Plugin „e-signature“ wird für die Anforderungen von Titel 21 CFR Part 11 zur elektronischen Signatur validiert. Dieses Plugin ist für die Compliance mit 21 CFR Part 11 erforderlich.

Jedes Mal, wenn ein Benutzer einen Datensatz genehmigt, speichert das System diese Information.

- Der gedruckte Name des Unterzeichners
- Datum und Uhrzeit der Unterzeichnung
- Die Bedeutung der Signatur (Genehmigung oder Ablehnung)

Diese Informationen werden als Teil des Aktivitätenstroms und des Auditverlaufs des Datensatzes gespeichert.

Genehmigungstabellen

Standardmäßig unterstützt die Genehmigung mit E-Signatur diese Tabellen.

- Change Request [change_request]
- Standard-Change-Vorschlag [std_change_proposal]

Wenn Sie eine Genehmigungstabelle hinzufügen, erfordert jede Genehmigung für die Tabelle eine E-Signatur-Autorisierung. Informationen zum Hinzufügen oder Entfernen einer Tabelle aus der Unterstützung der Genehmigung mit E-Signatur finden Sie unter Eine Genehmigungstabelle auswählen.

Dialogfeld „Genehmigerauthentifizierung“

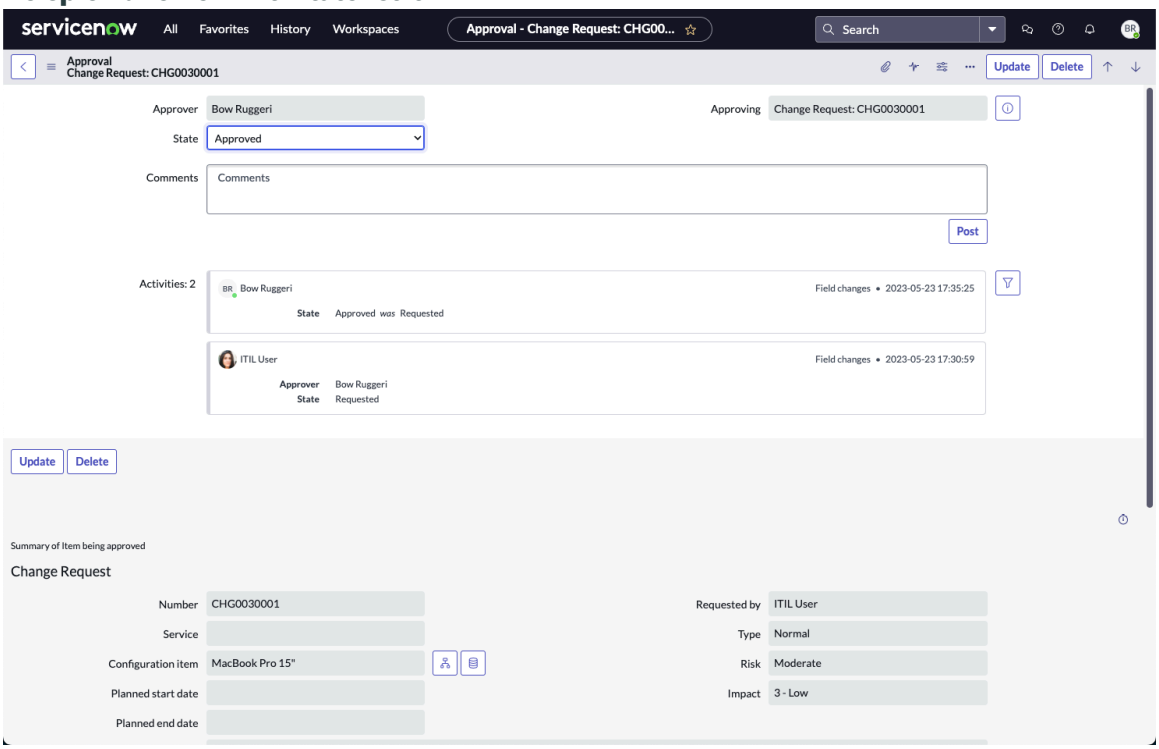
Genehmiger müssen ihre Anmeldeinformationen eingeben, um den Genehmigungsstatus zu ändern. Wenn die Anmeldeinformationen fehlschlagen, bleibt die Genehmigung unverändert. Das System gleicht die Anmeldeinformationen mit lokalen Benutzerdatensätzen oder einer aktiven Single Sign-on-Integration ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Freigabeverlauf

Jeder Genehmigungsdatensatz [sysapprover_approver] hat einen Aktivitätenstrom, der Änderungen nachverfolgt. Per E-Signatur erfolgten Genehmigungen werden als Feldänderungen gespeichert.

Beispiel für einen Aktivitätenstrom



Verfügbare Genehmigungsoptionen

Die Tabelle „Change-Anforderung“ [change_request] enthält die folgenden Genehmigungsoptionen.

Listenoptionen

Die Tabelle „Change-Anforderung“ bietet Kontextmenüoptionen zum Genehmigen oder Ablehnen von Datensätzen. Wenn ein Anwender die Kontextmenüoption Genehmigen oder Ablehnen auswählt, zeigt das System den Bestätigungsdialog Genehmigerauthentifizierung an.

UI-Aktionen

Das Formular „Change-Anforderung“ stellt UI-Aktionen zum Genehmigen oder Ablehnen eines Datensatzes bereit. Wenn ein Benutzer entweder die UI-Aktion „Genehmigen“ oder „Ablehnen“ auswählt, zeigt das System den Bestätigungsdialog Genehmigerauthentifizierung an.

Status Change Record

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Tabelle „Change-Anforderung“ enthält ein Feld Status zum Genehmigen oder Ablehnen eines Datensatzes. Wenn ein Anwender den Status Genehmigt oder Abgelehnt auswählt, zeigt das System das Bestätigungsdialogfeld Genehmiger-Authentifizierung an.

Anmeldeinformationsquellen des Anwenders

Die Genehmigung mit E-Signatur unterstützt diese Arten von Anmeldeinformationsquellen.

- Eine Reihe von Datensätzen für lokale Anwender [sys_user].
- Ein Remote-Identitätsanbieterservice, auf den über die Multi-Provider Single Sign-on-Integration (SSO) zugegriffen wird.

Anwenderanmeldeinformationen müssen eingerichtet werden, bevor Genehmigungen mit E-Signatur aktiviert werden. Informationen zum Erstellen lokaler Benutzerdatensätze finden Sie unter Creating users .

Informationen zum Erstellen einer Integration mit einem Identitätsanbieter in Security Assertion Markup Language (SAML) 2.0 finden Sie unter Multi-Provider Single sign-on (SSO) .

Die Genehmigung mit dem E-Signatur-Plugin aktivieren

Die Genehmigung mit dem E-Signatur-Plugin (com.glide.e_signature_approvals) ermöglicht es Benutzern, Anforderungen zu genehmigen, indem sie ihre Anmeldeinformationen erneut eingeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Hinweis:
Sie müssen Codesignatur Signaturen (com.glide.code_signing.signatures) installieren, um das E-Signatur-Plugin zu installieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

E-Signaturen deaktivieren

Verwenden Sie dieses Verfahren, um E-Signaturen zu deaktivieren.

Obwohl Plugins nicht entfernt werden können, können E-Signaturen deaktiviert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **E-Signatur-Registrierung**an.
2. Setzen Sie in allen Tabellen, in denen E-Signaturen nicht mehr erforderlich sind **Aktiviert** auf **Falsch**.

Eine Genehmigungstabelle auswählen

Standardmäßig wird durch die Aktivierung des Plugins „Genehmigung mit E-Signatur“ die E-Signatur für alle Tabellen aktiviert, für die eine Genehmigung vorhanden ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Genehmigungen mit E-Signatur können auch tabellenweise aktiviert werden.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **e-Signature-Registry**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Verwenden Sie unter **Tabellenname** die Dropdown-Liste, um eine bestimmte Tabelle auszuwählen.

Tabellenbeschreibungen

Feld	Eingabewert
Tabelle	Tabelle, die E-Signaturen für Genehmigungen erfordert.
Aktiviert	Option, um die E-Signatur für Genehmigungen anzufordern. Deaktivieren Sie diese Option, um die Anforderung der E-Signatur zu entfernen.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Eine Genehmigung aus einer lokalen Datenbank einrichten

Ermöglichen Sie Benutzern, E-Signatur-Genehmigungen mit lokalen Datenbank-Anmeldeinformationen zu autorisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur
1. Aktivieren Sie das Plugin **Genehmigung mit E-Signaturen**.
2. Erstellen Sie Benutzerdatensätze für Genehmigungsbenutzer.

Multi-Provider SSO verwenden, um eine SSO-Genehmigung für eine SAML 2.0-Authentifizierung einzurichten

Eine SSO-Genehmigung mit E-Signatur erfordert die Konfiguration der SAML-IdP und der ServiceNow-Instanz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

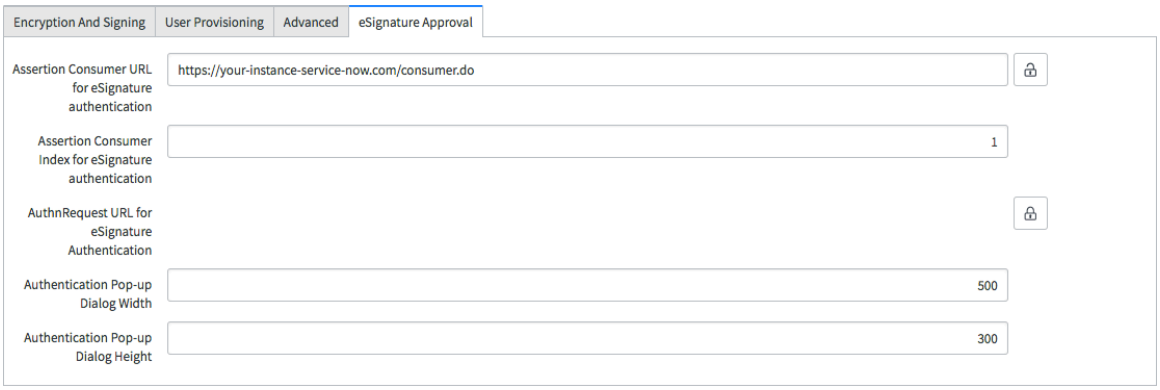
Das SAML-IdP muss das forceAuthn-Attribut in SAML-Bestätigungsanforderungen unterstützen und berücksichtigen. Die E-Signatur funktioniert ohne diese IdP-Einstellung nicht. Richten Sie eine Genehmigung mit E-Signatur ein, indem Sie Anmeldeinformationen aus einer SAML 2.0-Authentifizierung verwenden.

Prozedur

1. Aktivieren Sie SAML 2.0 mit dem Plugin Multi-Provider-SSO aktivieren, oder führen Sie ein Upgrade auf SAML 2.0 durch.
2. Aktivieren Sie das Plugin für die Genehmigung mit E-Signatur.
3. Navigieren zu **Mehrfachanbieter-SSO** > **Identity Provider** und verifizieren Sie, dass auf der Registerkarte „Erweitert“ das Attribut **„AuthnRequest erzwingen“ aktiviert ist**.
   Ihr SAML 2.0-IdP muss das Attribut **„AuthnRequest erzwingen“** unterstützen. Andernfalls wird die E-Signatur nicht unterstützt.
4. Geben Sie auf der Registerkarte eSignature-Genehmigung die folgenden SAML-Eigenschaften für die eSignature ein.

Option	Bezeichnung
Assertionen-Verbraucher-URL für eSignatur-Authentifizierung	Diese Eigenschaft ist standardmäßig auf die entsprechende URL voreingestellt. Um diese Eigenschaft zu konfigurieren, wählen Sie das Sperrsymbol, um dieses Feld bearbeitbar zu machen. Wählen Sie nach der Bearbeitung das Symbol aus, um das Feld zu sperren.
Assertionen-Verbraucher-Index für eSignatur-Authentifizierung	Wenn für Ihren Dienstanbieter mehr als eine URL für die AssertionConsumerURL festgelegt ist, können Sie den Index für die E-Signatur beginnend mit Index 1 oder höher festlegen.
AuthnRequest-URL für die E-Signatur-Authentifizierung	Sie können die URL eingeben, die auf die SAML 2.0 IdP AuthnRequest-URL für die E-Signatur-Authentifizierung verweist. Wenn die URL mit der Assertionen-Verbraucher-URL identisch ist, können Sie diese Einstellung leer lassen.
Breite des Popup-Dialogfelds zur Authentifizierung	Wenn ein Benutzer eine Anforderung mit E-Signatur genehmigt, wird ein Dialogfeld geöffnet und ein Benutzer kann Anmeldeinformationen eingeben. Diese Einstellung steuert die Breite dieses Dialogfelds. Der Standardwert ist 500.
Höhe des Popup-Dialogfelds zur Authentifizierung	Wenn ein Benutzer eine Anforderung mit E-Signatur genehmigt, wird ein Dialogfeld geöffnet und ein Benutzer kann Anmeldeinformationen eingeben. Diese Einstellung steuert die Höhe dieses Dialogfelds. Der Standardwert ist 300.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Wählen Sie die Schaltfläche **Metadaten generieren** unter den Registerkarten aus, um die Metadaten des Service Providers neu zu generieren.
6. Kopieren Sie die Metadaten des Service Providers, und aktualisieren Sie sie auf dem SAML-IdP.

Mit Genehmigung mit E-Signatur installiert

Beim Installieren der Genehmigung mit E-Signatur werden bestimmte Eigenschaften installiert.

- Modul – E-Signatur-Registry
- UI Action – Genehmigen (in Tabelle sysapproval_approver, ohne Aktionsnamen)
- UI Action – Genehmigen (in Tabelle sysapproval_approver, ohne Aktionsnamen)
- UI Action – Genehmigen (in Tabelle sysapproval_approver, mit dem Aktionsnamen authenticated_list_approval)
- UI-Seite – form_login_validate_dialog
- UI-Seite – login_validate_dialog
- UI-Seite: saml2_esignature_login, die Seite für die erneute Authentifizierung, die angezeigt wird, wenn eine genehmigende Person versucht, eine Anforderung zu genehmigen.
- Eigenschaften: Siehe SAML-Eigenschaften der E-Signatur
- Client-Skript – genehmigende Person authentifizieren
- Skripteinbindung – Benutzer
- Skripteinbindung – Benutzerauthentifizierung
- Prozessor: eSigSaml2AssertionConsumer

Durch die Installation des Plugins werden auch die beiden sofort einsatzbereiten UI-Aktionen zur Genehmigung in der Tabelle `sysapproval_approver` deaktiviert.

Genehmigungsstatus

Der Genehmigungsstatus einer Änderungsanforderung wird ermittelt, indem der aktuelle Status aller genehmigenden Personen geprüft wird.

Wenn eine genehmigende Person die Änderung abgelehnt hat, wird der Genehmigungsstatus abgelehnt. Wenn alle genehmigenden Personen die Änderung genehmigt haben, wird der Genehmigungsstatus genehmigt. Wenn sich alle genehmigenden Personen im Status „Nicht angefordert“ befinden oder keine genehmigenden Personen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vorhanden sind, lautet der Änderungsstatus „Nicht angefordert“. Andernfalls lautet der Status „Angefordert“.

Für zusätzliche Flexibilität bei der Erstellung von Genehmigungen, einschließlich der Möglichkeit, eine einmalige Genehmigung einzurichten, bei der nur eine Person aus einer Gruppe von genehmigenden Personen genehmigen muss, empfiehlt sich die Verwendung von Workflows.

Zugehörige Informationen

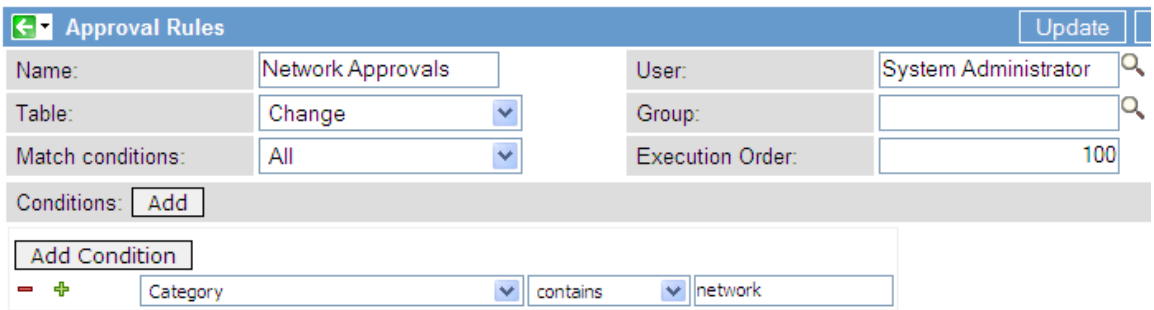
Klassische Genehmigungen

Eine Genehmigung mithilfe von Genehmigungsregeln generieren

Das System kann bei Erfüllung bestimmter Kriterien automatisch eine Genehmigungsanforderung an Einzelpersonen oder Gruppen generieren. Die automatische Generierung von Genehmigungsanforderungen wird mithilfe der Systemrichtlinienfunktion gesteuert.

Im folgenden Beispiel wurde eine in der Kategorie **Netzwerk** geöffnete Änderung dem Systemadministrator zugewiesen:

Genehmigungsregeln



Wenn eine genehmigende Person aufgrund von Genehmigungsregeln automatisch hinzugefügt wird, wird der Status der Genehmigung automatisch auf „Angefordert“ gesetzt.

Zugehörige Informationen

Klassische Genehmigungen

Genehmigungen anhand der zugehörigen Liste der genehmigenden Personen generieren

Es ist möglich, genehmigende Personen manuell zu einer Anforderung hinzuzufügen.

Zusätzliche genehmigende Personen können durch Klicken auf die Schaltfläche **Bearbeiten** im Bereich „Genehmigende Person“ am unteren Rand einer Anforderung hinzugefügt werden. Wenn eine genehmigende Person manuell hinzugefügt wird, wird standardmäßig der Status für diese genehmigende Person auf **Noch nicht angefordert** gesetzt. Wenn sich der Status der genehmigenden Person zu **Angefordert** ändert, erhält die genehmigende Person eine E-Mail mit der Bitte um Genehmigung.

Zugehörige Informationen

Klassische Genehmigungen

Genehmigungen mithilfe von Workflows generieren

Workflows sind eine leistungsfähige und flexible Methode zum Erstellen von Genehmigungen. Verwenden Sie Workflows zum Erstellen von Gruppen- und Benutzergenehmigungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für die Feinabstimmung des Genehmigungsprozesses stehen verschiedene Variablen zur Verfügung, einschließlich der Aktionen, die bei der Genehmigung oder Ablehnung erfolgen. Wenn eine Workflow-Aktivität einen Genehmigungsdatensatz generiert, füllt das System das Feld **Workflow-Aktivität** im Genehmigungsdatensatz mit einem Verweis auf die Aktivität. Verwenden Sie dieses Feld nicht zum Erstellen von Geschäftslogik. Weitere Informationen finden Sie unter Genehmigungs- und Rollback-Aktivitäten.

Hinweis:
Konflikte können auftreten, wenn der Genehmigungsprozess für eine Tabelle sowohl vom Workflow-Modul als auch vom Genehmigungsmodul verwaltet wird. Wenn es einen Workflow gibt, der den Genehmigungsprozess für eine Tabelle verwaltet, sollte das Genehmigungsmodul für diese Tabelle deaktiviert werden.

Zugehörige Informationen

Klassische Genehmigungen

Mehrere genehmigende Personen

Bei mehreren genehmigenden Personen müssen alle genehmigenden Personen die Anforderung genehmigen, bevor der Status in „Genehmigt“ geändert wird.

Wenn eine genehmigende Person die Anforderung ablehnt, wird der Status sofort auf „Abgelehnt“ gesetzt.

Zugehörige Informationen

Klassische Genehmigungen

Benachrichtigungen empfangen

Genehmigende Personen erhalten automatisch Genehmigungsbenachrichtigungen, einschließlich Aktualisierungen des Genehmigungsstatus.

Genehmigungsbenachrichtigungen werden zu den folgenden Zeiten gesendet:

- Wenn eine Person automatisch oder manuell als genehmigende Person zugewiesen wird. Wenn eine Gruppe ausgewählt wird, erhalten alle Mitglieder der Gruppe eine E-Mail. Standardmäßig enthält die E-Mail, die eine genehmigende Person erhält, den Link „mailto“, über den die genehmigende Person die Anforderung entweder direkt über sein E-Mail-System genehmigen oder ablehnen kann.
- Wenn die Anforderung den Status „Genehmigt“ erreicht, erhält die der Anforderung zugewiesene Person eine E-Mail mit der Bestätigung, dass sie genehmigt wurde.

Die in den E-Mails enthaltenen Details und die Punkte, an denen sie gesendet werden, können mit angepasst werden **Systemdefinition** > **Business-Regeln** und **Systemrichtlinie**.

Hinweis für Blackberry-Benutzer: Um die oben genannten „mailto“-Links zur Genehmigung oder Ablehnung einer Anforderung zu sehen (z. B. „Klicken Sie hier, um CHG55555 zu genehmigen“ oder „Klicken Sie hier, um CHG55555 abzulehnen“), muss Ihr Blackberry-Gerät die Version 4.5 seiner Software verwenden, die HTML-E-Mails unterstützt. Wenn Ihr Blackberry-Gerät eine frühere Version verwendet, können Sie die „mailto“-Links nicht anzeigen oder verwenden. Zur Problemumgehung können Benutzer jedoch auf die E-Mail antworten und die Anweisungen Status: genehmigt oder Status: abgelehnt im Textkörper der E-Mail hinzufügen, bevor sie sie senden, um die automatische Genehmigungs-/Ablehnungsfunktionalität zu erzwingen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie eine entsprechende Inbound Email Action erstellen, können Sie zulassen, dass Genehmigungsberechtigte auf E-Mail-Benachrichtigungen von Genehmigungen mit einem einfachen „Ja“ oder „Nein“ antworten.

Genehmigungsanforderung im E-Mail-Client Outlook einbetten

Betten Sie eine interaktive Genehmigungsanforderung für Service Catalog-Anforderungen in die E-Mail-Benachrichtigung ein, die an einen Benutzer gesendet wird. Der Benutzer kann die Genehmigungsanforderung vom Email Client aus annehmen oder ablehnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Das Plugin für Aktionen erfordernde Nachrichten in Outlook (com.sn_ms_oam) muss aktiviert sein.

Hinweis:

- Die Funktion Outlook Actionable Messages (OAM) wird nicht in allen Microsoft -E-Mail-Produkten und -Versionen unterstützt. Um zu überprüfen, ob Ihre Version von Outlook OAM unterstützt, lesen Sie unter Microsoft ansehen.
- Aktionen erfordernde Nachrichten werden nur für E-Mails unterstützt, die von der E-Mail-Adresse „@service-now.com“ gesendet werden. Wenn Sie eine E-Mail von einer anwenderdefinierten E-Mail-Adresse senden, sollten Sie sich als neuer Service auf der Microsoft -Website registrieren und den Bereich als **Organisation festlegen**. Geben Sie den Provider-ID-Wert in der Eigenschaft `sn_ms_oam.outlookactionable.originator` an.
- Aktionen erfordernde Nachrichten basieren auf der Sender Policy Framework(SPF)-/DomainKeys Identified Mail(DKIM)-Validierung zur Verifizierung des E-Mail-Absenders. Wenn ein E-Mail-Empfänger E-Mails über einen externen Anbieter erhält, werden diese E-Mails möglicherweise nicht als adaptive Karten gerendert.
- Sie können die Standardvorlagen für Aktionen erfordernde Nachrichten nicht anpassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an.
2. Fügen Sie für die Genehmigungsbenachrichtigung, für die eine Benutzergenehmigung erforderlich ist, auf der Registerkarte **Was darin enthalten** ist das folgende Skript im Feld **Nachricht** zusätzlich zu den vorhandenen Informationen oder ggf. im Feld **Nachricht** in der konfigurierten E-Mail-Vorlage hinzu.

   ```
   ${mail_script:include_approval_actionable}
   ```

   Für Benachrichtigungen für Katalog-Genehmigungsanforderungen und Genehmigungsanforderungen können Sie z. B. das Skript in die E-Mail-Vorlagen `request.itil.approve.role` und `change.itil.approve.role` aufnehmen.

   Dieses Skript nimmt die Aktionen erfordernde Nachricht für Outlook in die E-Mail-Benachrichtigung auf, die zur Genehmigung an den Benutzer gesendet wird.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

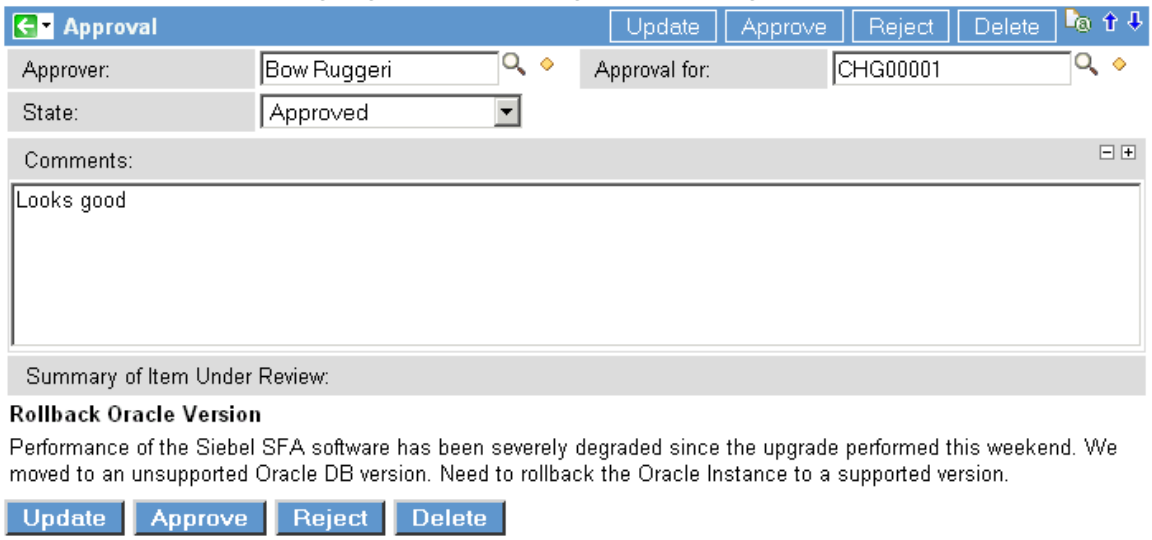
Dynamische Genehmigungsformulare

Wenn Sie eine Genehmigungsanforderung betrachten, enthält das Formular eine kontextangepasste Zusammenfassung des zu genehmigenden Elements.

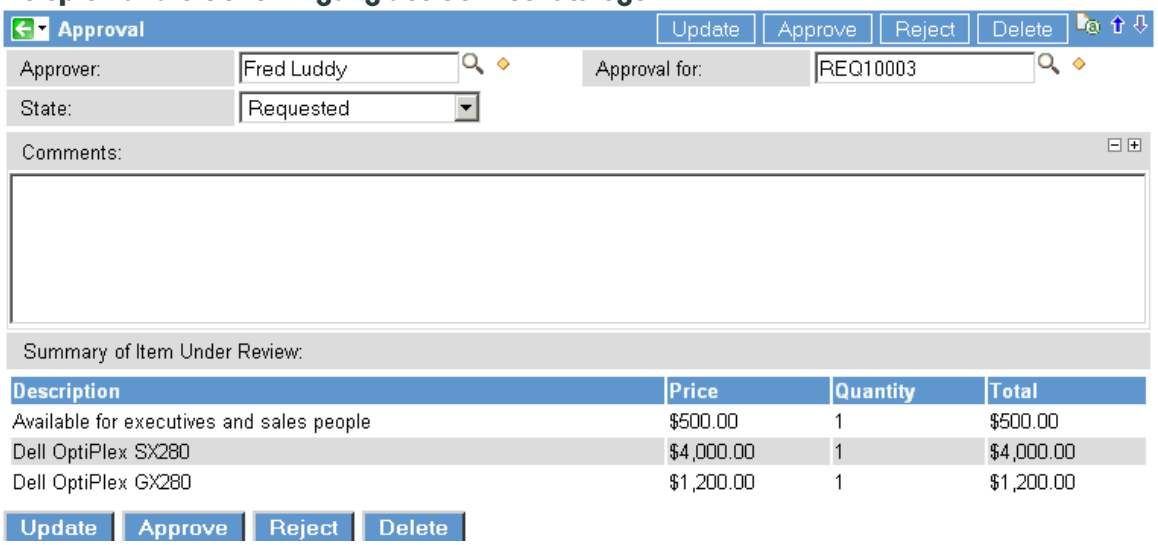
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie beispielsweise eine Change-Management-Genehmigungsanforderung anzeigen, sehen Sie Details aus der entsprechenden Change-Anforderung. Für eine Servicekatalog -Genehmigungsanforderung erhalten Sie Details zur Anforderung.

Beispiel für die Genehmigung einer Änderungsanforderung



Beispiel für die Genehmigung des Servicekatalogs



Ausführungsreihenfolge für Skripts und Module

Skripts, Zuweisungsregeln, Business Rules, Workflows, Eskalationen und Engines werden in Bezug auf eine Datenbankoperation wie Einfügen oder Aktualisieren wirksam. In vielen Fällen ist die Reihenfolge dieser Ereignisse wichtig.

Hinweis:
Client-basierter Code, der im Browser mit Ajax oder als JavaScript ausgeführt wird, wird immer ausgeführt, bevor das Formular an den Server übermittelt wird.

Die Reihenfolge der Ausführung ist wie folgt:

1. *Vor*-Geschäftsregeln: Skripts, die für die Ausführung vor der Datenbankoperation mit einer Bestellung unter 1000 konfiguriert sind.
2. *Vor*-Engines. Folgendes wird nicht in einer bestimmten Reihenfolge ausgeführt:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Genehmigungsmodul (für Aufgaben und die Tabellen sys_approval_approver)
- Zuordnungsregel-Engine (für Aufgabentabellen)
- Datenrichtlinien-Engine
- Eskalations-Engine
- Feldnormalisierungs-Engine
- Rollen-Engine - hält die Rollenänderungen synchron mit der Tabelle sys_user_has_role (für die Tabellen sys_user, sys_user_group, sys_user_grmember und sys_user_role).
- Ausführungsplan-Engine (für Aufgabentabellen)
- Versionsmodul aktualisieren - erstellt einen Versionseintrag, wenn der Eintrag sys_update_xml geschrieben wird (für die Tabelle sys_update_xml)
- Daten-Suchmodul fügt oder aktualisiert
- Workflow Engine (für Standard-Workflows)

3. *Vor*-Geschäftsregeln: Skripts, die für die Ausführung vor der Datenbankoperation mit einer Reihenfolge größer oder gleich 1000 konfiguriert sind.
4. Die Datenbankoperation (Einfügen, Aktualisieren, Löschen).
5. *Nach*-Geschäftsregeln: Skripts, die für die Ausführung nach dem Datenbankvorgang mit einer Bestellung unter 1000 konfiguriert sind.
6. *Nach*-Engines. Folgendes wird nicht in einer bestimmten Reihenfolge ausgeführt:
   - Label-Engine
   - Listener-Engine
   - Tabellenbenachrichtigungs-Engine
   - Rollen-Engine - hält die Rollenänderungen synchron mit der Tabelle sys_user_has_role (für die Tabellen sys_user, sys_user_group, sys_user_grmember und sys_user_role)
   - Textindizierungs-Engine
   - Aktualisieren Sie das Synchronisierungsmodul
   - Workflow-Engine (für aufgeschobene Workflows)
   - Trigger-Engine (für alle Workflow-Studio-Abläufe)
7. E-Mail-Benachrichtigungen. Folgendes wird basierend auf der Gewichtung des Benachrichtigungssatzes ausgeführt:
   - Benachrichtigungen, die mit einer Einfügung, Aktualisierung oder Löschung gesendet werden
   - Ereignisbasierte Benachrichtigungen
8. *Nach* Business-Regeln (nur aktive Datensätze). Skripts, die zur Ausführung nach der Datenbankoperation mit einer Reihenfolge größer oder gleich 1000 konfiguriert sind.

Status-Flows

Zustandsflüsse ermöglichen es einem Administrator, Übergänge von einem Zustand in einen anderen in Tabellen, die aus der Aufgabentabelle [task] abgeleitet sind, anzupassen und das System so zu konfigurieren, dass es Arbeiten während des Übergangs in einen bestimmten Status ausführt.

Ein Beispiel für einen Statusübergang ist, wenn sich das Feld **Status** in einem Incident von **Aktiv** zu **Benutzerinformationen ausstehend** ändert. Ein Administrator kann einen Incident

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

während dieses Übergangs auslösen oder ein bestimmtes Feld obligatorisch machen, wenn der Incident den endgültigen Status erreicht.

Statusübergänge in der Anwendung Field Service Management wurden neu implementiert, um Statusflüsse zu verwenden. Informationen zum Anpassen der Status-Flows für Außendienst-Management finden Sie unter State flow customization .

Mit Statusabläufen installiert

Verschiedene Komponentenarten werden mit Statusflüssen installiert.

Mit Statusabläufen installierte Tabellen

Tabellen werden mit Statusflüssen hinzugefügt.

Tabelle	Beschreibung
Statusfluss [sf_state_flow]	Enthält Statusflussdefinitionen. Diese Tabelle enthält alle Statusflussdefinitionen, einschließlich der Definitionen für Arbeitsaufträge und Aufgaben für Arbeitsaufträge.
Arbeitsauftragsablauf [sf_work_order]	Enthält Statusflussdefinitionen für Arbeitsaufträge. Diese Tabelle wird installiert, wenn Field Service Management aktiviert ist.
Arbeitsaufgabenfluss [sf_work_task]	Enthält Statusflussdefinitionen für Arbeitsauftragsaufgaben. Diese Tabelle wird installiert, wenn Field Service Management aktiviert ist.

Business Rules mit Statusabläufen installiert

Business Rules werden mit Statusflüssen hinzugefügt.

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Festlegen der Eindeutigkeit des Felds im Statusfluss	Statusfluss [sf_state_flow]	Stellt sicher, dass Business Rules und UI-Aktionen nicht versehentlich in neue Statusflüsse kopiert werden.
Client-Skript überprüfen	Statusfluss [sf_state_flow]	Fügt ein Client-Skript zu neuen Datensätzen hinzu.
Ereignisregel überprüfen	Statusfluss [sf_state_flow]	Fügt Ereignisregeln hinzu oder löscht sie, wenn das Ereignisfeld aktualisiert wird.
Arbeitsnotizenregel überprüfen	Statusfluss [sf_state_flow]	Fügt Arbeitsnotizenregeln hinzu oder löscht sie, wenn die Arbeitsnotizen für einen Statusfluss aktualisiert werden.
Business Rules erstellen	Statusfluss [sf_state_flow]	Erstellt automatisch eine Business Rule, wenn automatische Bedingungen oder Skripts vorhanden sind.
Ein Skript für Feldsteuerungen erstellen	Statusfluss [sf_state_flow]	Erstellt Skripts für Feldsteuerungen, wenn diese verwendet werden.
UI Action erstellen	Statusfluss [sf_state_flow]	Erstellt automatisch eine UI Action, wenn manuelle Bedingungen oder Skripts eingegeben werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Zugehörige Elemente löschen	Statusfluss [sf_state_flow]	Wenn Statusflüsse gelöscht werden, löschen Sie alle zugehörigen Client Skripts, Business Rules, UI-Aktionen und Überschreibungen.
Skript für Feldsteuerungen entfernen	Statusfluss [sf_state_flow]	Wenn alle Feldsteuerungen deaktiviert sind, prüfen Sie, ob eines der Client-Skripts entfernt werden soll.
Statusänderung	Statusfluss [sf_state_flow]	Rufen Sie den korrekten Statusauswahlwert ab, wenn der Status geändert wird.
Abhängige Datensätze aktualisieren	Statusfluss [sf_state_flow]	Wenn ein Statusablauf aktiviert oder deaktiviert wird, stellen Sie sicher, dass die Geschäftsregel und die UI-Aktionen ebenfalls aktiviert oder deaktiviert werden.

Script Includes mit Statusabläufen installiert

Skripteinbindungen werden mit Statusflüssen hinzugefügt.

Skripteinbindungen für Statusflüsse

Skripteinbindung	Beschreibung
StateFlow	Implementiert Statusflüsse und unterstützt die Erstellung von Statusflusselementen, z. B. Business Rules, UI-Aktionen, Dictionary-Übersteuerungen und Client-Skripts.
StateFlowAJAX	Ermöglicht den Zugriff auf die Statusablauffunktionalität über Clientskripts.

Statusabläufe verwenden

Sie können benutzerdefinierte Statusflüsse für jede Tabelle erstellen, die Status verwendet.

Stellen Sie Statusübergänge in beliebiger Reihenfolge ein, oder überspringen Sie bestimmte Status entsprechend Ihren Geschäftspraktiken. Statusflüsse können das Verhalten von Feldern und die Sichtbarkeit der Felder in einem Aufgabenformular steuern. Status-Flows können auch Systemereignisse auslösen, die Aufgaben wie das Senden von E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen ausführen.

Administratoren können Statusabläufe für Folgendes konfigurieren:

- Die Auswahlliste für das Feld **Status** begrenzen, das nur die Status enthält, die für den Flow gültig sind.
- Verhalten und Sichtbarkeit von bestimmten Feldern in einem Aufgabenformular definieren, wenn Statusübergänge auftreten und für bestimmte Endzustände.
- Ereignisse, die ausgelöst werden, wenn eine Aufgabe den Status ändert konfigurieren.
- Einrichten von UI-Aktionen und Business Rules zum Implementieren bestimmter Statusübergänge oder während sich die Task in bestimmten Status befindet.

Das Plugin für den Statusfluss installiert Datensätze, die von der Arbeitsverwaltung verwendet werden, um Statusübergänge für Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben zu steuern. Ausführliche Informationen zur Verwendung der Status-Flows für Arbeitsmanagement finden Sie unter State flow customization .

Für das Erstellen und Anpassen von Statusflüssen sind Scripting-Kenntnisse erforderlich. Benutzer mit der Administratorrolle können Statusflussdatensätze erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dictionary-Übersteuerung für Statusflüsse

Eine Dictionary-Übersteuerung in einem Statusfluss definiert den Anfangsstatus für alle neuen Datensätze in einer bestimmten Tabelle.

Sie setzen eine Übersteuerung in Tabellen, die nur eine Basistabelle erweitern, sodass Ihre Anpassungen nur auf die erweiterte Tabelle angewendet werden.

1. Wählen Sie in einem Statusflussdatensatz einen **Endstatus** aus.

   Dies ist der Übersteuerungswert, der zum Anfangsstatus für alle neuen Datensätze in der genannten Tabelle wird.

2. Klicken Sie auf **Standardwert erstellen**.

   Das System füllt das Feld *Dictionary-Übersteuerung* mit einem Wert *Status* aus, das das Feld in der von der Übersteuerung betroffenen Aufgabentabelle ist. Das Feld *Dictionary-Übersteuerung* ist schreibgeschützt. Nachdem die Übersteuerung erstellt wurde, blendet das System die Schaltfläche **Standardwert erstellen** in allen nachfolgenden Statusflussformularen für diese Tabelle aus.

Ereignisse, die bei Statusänderungen ausgelöst werden

Sie können einen Statusfluss so konfigurieren, dass ein registriertes Systemereignis ausgelöst wird, wenn eine Aufgabe von einem Anfangsstatus in einen angegebenen Endstatus übergeht.

Sie können beispielsweise Ereignisse verwenden, um E-Mail-Benachrichtigungen auszulösen und Skriptaktionen zu erstellen. Wenn Sie ein Ereignis an einen Statusfluss anhängen, erstellt das System eine Business Rule mit der Bezeichnung Statusflussereignisse für <table name> die im Statusfluss angegebene Tabelle. Wenn Sie einen Anfangs- und Endstatus angeben, wird die Business Rule ausgeführt, wenn der Datensatz vom Anfangsstatus in den Endstatus übergeht. Wenn der Statusfluss nur einen Endstatus angibt, wird die Business Rule immer dann ausgeführt, wenn dieser Endstatus erreicht wird. Das System erstellt eine Business Rule für alle Statusflüsse, die Ereignisse in einer einzigen Tabelle enthalten. Wenn alle Ereignisse oder alle Statusflüsse einer Tabelle gelöscht werden, löscht das System die Business Rule.

Feldsteuerungen

Sie können Steuerungen für einzelne Felder definieren, die erzwungen werden, wenn ein Datensatz zwischen den Status wechselt.

Mit den Einstellungen im Abschnitt „Feldsteuerungen“ des Statusflussformulars können Sie Feldsteuerungen anwenden, wenn das System einen angegebenen Statusübergang erkennt oder wenn der Endstatus bei Öffnen des Formulars der aktuelle Status ist. Das Steuerelement wird nur auf vorhandene Felder im Formular angewendet. Statusflüsse können dem Formular keine Felder hinzufügen.

Beispielsweise können Sie möchten, dass das Feld *Problem* sichtbar ist, wenn ein Incident in den Status *Problem ausstehend* übergeht. Wenn sich der Incident-Status zu *Benutzerinformationen ausstehend* ändert, verbergen Sie das Feld *Problem* und machen das Feld *Anrufer* obligatorisch.

Wenn Sie Feldsteuerungen erstellen, konfigurieren Sie Statusflussdatensätze nur mit einem Endstatus und um das richtige Verhalten für jeden Endstatus zu erzeugen, den Sie steuern möchten. Diese Konfiguration stellt sicher, dass die Feldsteuerungen richtig eingestellt sind, wenn der Benutzer einen neuen Status auswählt, und auch, wenn der Benutzer das Feld *Status* eines Datensatzes in den ursprünglichen Zustand zurückbringt. Geben Sie nur

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

dann einen vollständigen Statusübergang mit Anfangs- und Endstatus an, wenn Sie ein bestimmtes Verhalten für diesen genauen Statusübergang wünschen.

Hinweis:
Statusflüsse verwenden Client-Skripts, um Feldsteuerungen durchzusetzen. Es ist möglich, dass Ihre Einstellungen durch vorhandene UI-Richtlinien geändert werden können, die nach Client-Skripts ausgeführt werden.

Das System erstellt nach Bedarf die folgenden Objekte, um Feldeigenschaften in Statusflüssen zu erzwingen:

Feldsteuerungen

Typ	Name	Beschreibung
Business Rule	Statusflussnotizen für <table name>	Erzwingt Pflichtfelder für die Tabelle, für die das Feldverhalten definiert ist.
Client-Skript (onLoad)	<table name> Statusfluss	Legt mögliche Status und anfängliche obligatorische, schreibgeschützte und sichtbare Eigenschaften fest, wenn ein Datensatz geladen wird.
Client-Skript (onChange)	<table name> Zustandsfluss ändern	Legt aktualisierte obligatorische, schreibgeschützte und sichtbare Eigenschaften fest, wenn ein Datensatz geändert wird.

Statusübergänge neu erstellen

Sie können Statusflüsse neu erstellen, wenn ein Konflikt zwischen vorhandenen und neuen sys_ids auftritt.

Wenn Sie eine XML-Datei verwenden, um einen Statusflussdatensatz in eine Instanz zu importieren, versucht das System, die eingehenden Status mit den vorhandenen Status durch Vergleichen der sys_ids abzugleichen. Da die sys_ids der Elemente in einer Auswahlliste zwischen den Instanzen variieren können, kann das System die Status nicht erfüllen, obwohl sie ansonsten identisch sind.

Wenn der Abgleich fehlschlägt, bleiben Anfangs- und Endstatus der betroffenen Datensätze leer oder enthalten numerische Werte. Um diese Datensätze zu reparieren, navigieren Sie zu **Status-Flows** > **Administrator** > **Status-Flows neu erstellen**an. Dieses Modul führt ein Skript aus, das den numerischen Wert jedes Elements in der Datei in der Feldauswahlliste **Status** vergleicht, bis eine Übereinstimmung im importierten Statusflussdatensatz gefunden wird.

Statusflussbereinigung

Arbeitsnotizen

Zugehörige Informationen

Statusabläufe verwenden

Einen Statusablauf erstellen

Einen Statusablauf erstellen

Statusflüsse erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Status-Flows** > **Status-Flows** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Das System erzwingt die Feldsteuerungen mit dem gleichen Client-Client-Skript, das die Auswahlliste für das Feld *Status* filtert.

Statusflüsse erstellen

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Datensatznummer.
Tabelle	[Erforderlich] Tabelle, in der der Statusflussdatensatz ausgeführt wird. Nur Tabellen, die die Aufgabentabelle [task] erweitern, sind in der Liste verfügbar.
Anfangsstatus	Name des Status zu Beginn des Übergangs. Die Auswahlmöglichkeiten in diesem Feld werden nach den möglichen Status der ausgewählten Tabelle gefiltert.
Endstatus	Name des Status bei Ende des Übergangs. Die Auswahlmöglichkeiten in diesem Feld werden nach den möglichen Status der ausgewählten Tabelle gefiltert.
Client-Skript	Client-Skript, das für diesen Übergang ausgeführt werden soll. Das Client-Skript steuert die verfügbaren Status, die Sie auswählen können, indem Sie den Inhalt der Auswahlliste *Status* auf gültige Status einschränken. Dieses Client-Skript steuert auch das spezifische Feldverhalten, das für Statusänderungen im Abschnitt „Feldsteuerungen“ des Formulars konfiguriert ist.
Ereignis	Name eines vorhandenen Ereignisses, das beim Auftreten dieses Übergangs ausgelöst wird. Weitere Informationen finden Sie unter Ereignisse, die bei Statusänderungen ausgelöst werden.
Name	Name dieses Datensatzes. Stellen Sie sicher, dass der Name den Statusübergang oder die Verarbeitung beschreibt, die der Datensatz durchführt. Dieser Name muss nicht eindeutig sein.
Rollen	Wird für keine Verarbeitung verwendet.
Aktiv	Aktiviert oder deaktiviert diesen Statusflussdatensatz.
Klasse	Definiert die Statusflussklasse für diesen Datensatz. Das System wählt aus diesen Optionen die entsprechende Klasse aus: ○ *Statusfluss*: Für Statusflüsse in allen aufgabenbasierten Tabellen erstellte Datensätze mit Ausnahme derjenigen in der Arbeitsverwaltung. ○ *Arbeitsauftragsfluss*: Datensätze, die für Statusflüsse in der Arbeitsauftragstabelle [wm_order] erstellt wurden. Diese Klasse ist verfügbar, wenn die Arbeitsverwaltung aktiviert ist. ○ *Arbeitsaufgabenfluss*: Datensätze, die für Statusflüsse in der Arbeitsauftragsaufgabentabelle [wm_task] erstellt wurden. Diese Klasse ist verfügbar, wenn die Arbeitsverwaltung aktiviert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Dictionary-Übersteuerung	Legt den Startwert für das Feld *Status* für alle neuen Datensätze für die im Statusflussdatensatz angegebene Tabelle fest. Informationen zu Konfigurationsverfahren finden Sie unter Dictionary-Übersteuerungen.
Arbeitsnotizen	Wichtige Anmerkungen zu diesem Statusübergang. Einzelheiten zur Verwendung dieser Hinweise finden Sie unter Arbeitsnotizen.
Anmerkung	Details zum benutzerdefinierten Datensatz.
Manuell (führt Skripts von einer UI Action aus, bei der der Benutzer auf eine Schaltfläche oder einen zugehörigen Link klicken muss.)	
Manuelle Bedingungszeichenfolge	Bedingungen zum Aktivieren einer UI Action, die nicht mit dem Condition Builder definiert werden kann. Mit dieser Zeichenfolge können Sie beispielsweise UI-Aktionen für mobile Geräte definieren. Diese Bedingung verfügt über eine [und]-Beziehung mit der Bedingung im Feld *Manuelle Bedingung*.
Manuelle Bedingung	Bedingungen zum Aktivieren einer UI Action, die für Felder in der Zieltabelle definiert werden kann. Diese Bedingung verfügt über eine [und]-Beziehung mit der Bedingung im Feld *Manuelle Bedingungszeichenfolge*.
Manuelles Skript	Skript, das definiert, was die UI Action tut, wenn die Bedingungen erfüllt sind. Dieses Skript wird ausgeführt, wenn der Benutzer auf eine Schaltfläche oder einen zugehörigen Link klickt.
UI Action	[Schreibgeschützt] Name der Schaltfläche, die das System erstellt, um diesen Übergang zu ermöglichen. Das System erstellt die Bezeichnung mit demselben Namen wie der Statusflussdatensatz, mit dem es erstellt wurde.
Automatisch (führt eine Business Rule automatisch aus, wenn ein Aufgabendatensatz geändert und aktualisiert wird.)	
Automatische Bedingungszeichenfolge	Bedingungen zum Ausführen der Business Rule, die nicht mit dem Condition Builder definiert werden können, z. B. Bewertung, ob der vorgeschlagene Übergang ein gültiger Flow ist. Diese Bedingung verfügt über eine [und]-Beziehung mit der Bedingung im Feld *Automatische Bedingung*.
Automatische Bedingung	Bedingungen für die Ausführung der Business Rule, die für Felder in der Zieltabelle definiert werden können. Diese Bedingung verfügt über eine [und]-Beziehung mit der Bedingung im Feld *Automatische Bedingungszeichenfolge*.
Automatisches Skript	Skript, das zusätzliche Arbeiten ausführt, wenn die Bedingung erfüllt ist. Dieses Skript kann Aufgaben wie das Aktualisieren des Datums und der Uhrzeit des Übergangs oder das Benachrichtigen einer Person per E-Mail bei Auftreten eines bestimmten Status ausführen. Automatische Statusübergänge treten auf, wenn Änderungen am Aufgabendatensatz vorgenommen werden.
Business Rule	Name der Business Rule, die für diesen Übergang erstellt wurde. Bevor diese Business Rule ausgeführt werden kann, müssen zwei Bedingungen erfüllt sein. Die Aufgabe muss sich in einem bestimmten Anfangsstatus befinden und die *Automatische Bedingung* muss wahr sein Wenn diese beiden Bedingungen erfüllt sind, führt die Business Rule den angeforderten Übergang aus, wobei der Anfangs- und Endstatus aus dem Statusflussformular verwendet wird.
Feldsteuerungen (bestimmen Feldeigenschaften, wenn ein Datensatz zwischen Status wechselt oder einen bestimmten Endzustand erreicht.)	
Pflichtfelder	Macht die ausgewählten Felder zu Pflichtfeldern, wenn dieser Übergang erfolgt oder wenn der Endstatus der aktuelle Status ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Schreibgeschützte Felder	Verhindert, dass die ausgewählten Felder bearbeitet werden, wenn dieser Übergang erfolgt oder wenn der Endstatus der aktuelle Status ist.
Sichtbare Felder	Zeigt die ausgewählten Felder an, wenn dieser Übergang erfolgt oder wenn der Endstatus der aktuelle Status ist.
Nicht obligatorisch	Macht die ausgewählten Felder optional, wenn dieser Übergang erfolgt oder wenn der Endstatus der aktuelle Status ist.
Nicht schreibgeschützt	Macht die ausgewählten Felder bearbeitbar, wenn dieser Übergang erfolgt oder wenn der Endstatus der aktuelle Status ist.
Nicht sichtbar	Blendet die ausgewählten Felder aus, wenn dieser Übergang erfolgt oder wenn der Endstatus der aktuelle Status ist.

3. Bestimmen Sie, ob die Statusübergangsmethode manuell oder automatisch erfolgen soll, und öffnen Sie den entsprechenden Abschnitt im Formular.
   - *Manuell*: Klicken Sie auf **Eine UI Action erstellen**, um eine Schaltfläche auf dem Aufgabenformular zu erstellen, mit der Benutzer den Übergang manuell ausführen können. Das System verwendet den Wert im Feld *Name* als Bezeichnung für die UI Action. Die UI Action führt das Skript im Feld *Manuelles Skript* aus, wenn die Bedingungen erfüllt sind. Beispielsweise kann ein manueller Übergang eine Schaltfläche **Aktivieren** erstellen, wenn sich ein Incident im Status *Neu* befindet, die es einem Benutzer ermöglicht, den Incident als aktiv zu markieren.
   - *Automatisch*: Klicken Sie auf die **Business Rule erstellen**, um die Business Rule zu erstellen. Die Business Rule führt das Skript im Feld *Automatisches Skript* aus, wenn die Bedingungen erfüllt sind. Eine vom System erstellte Business Rule kann beispielsweise einen Incident-Status auf *Zugewiesen* setzen, wenn das Feld *Zugewiesen an* ausgefüllt ist. Business Rules werden automatisch gelöscht, wenn der Statusflussdatensatz gelöscht wird. Weitere Informationen finden Sie unter Business-Regeln .
4. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Client-Skript erstellen**, um ein Skript zu erstellen, das die im Feld *Status* eines Aufgabenprotokolls angebotenen Werte auf gültige Status für diesen Übergang beschränkt.
5. Konfigurieren Sie die Felder im Abschnitt *Feldsteuerelemente*, um zu steuern, wie bestimmte Felder angezeigt werden, wenn sich der Status eines Aufgabendatensatzes ändert.

Zugehörige Informationen

Statusabläufe verwenden

Statusflussbereinigung

Die Business Rules, Client-Skripts und UI-Aktionen, die das System automatisch erstellt, um benutzerdefinierte Übergänge durchzuführen, sind nur vorhanden, wenn die Statusflussdatensätze vorhanden sind, in denen sie verwendet werden.

Wenn alle Statusflüsse in einer Tabelle gelöscht werden, versucht das System, überflüssige Programmierelemente zu löschen, die in dieser Tabelle erstellt wurden. Dabei werden folgende Kriterien verwendet:

Statusflussbereinigung

Element	Gelöscht wenn
UI Action	Der Statusfluss, der es erstellt hat, wird gelöscht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Statusflussbereinigung (Fortsetzung)

Element	Gelöscht wenn
Business Rule Dictionary-Übersteuerung	
Business Rule, das Ereignisse verarbeitet, die durch einen Statusfluss ausgelöst werden.	Alle Statusflüsse für die angegebene Tabelle, für die Ereignisse konfiguriert sind, werden gelöscht.
Client-Skript (onLoad)	Alle Statusflüsse für die Tabelle werden gelöscht.
Client-Skript (onChange)	Alle Statusflüsse mit Feldsteuerungen werden gelöscht.
Business-Rule-Arbeitsnotizen	Alle Statusabläufe mit Feldsteuerelementen oder Arbeitshinweisen werden gelöscht.

Zugehörige Informationen

Statusabläufe verwenden

Einen Statusablauf erstellen

Arbeitsnotizen

Arbeitsnotizen sind ein wichtiger Teil des Statusflussprozesses und werden verwendet, um Informationen über Statusübergänge zu kommunizieren.

Der Statusfluss fügt diese Arbeitsnotizen zum Feld *Arbeitsnotizen* hinzu, wenn eine Aufgabe diesen Übergang durchführt.

Diese Regeln gelten für Statusfluss-Arbeitsnotizen:

- Bei einem Statusfluss ohne Anfangsstatus wird die Arbeitsnotiz jedes Mal hinzugefügt, wenn die Aufgabe in den Endstatus übergeht.
- Bei einem Statusfluss mit einem Anfangsstatus und einem Endstatus wird die Arbeitsnotiz nur hinzugefügt, wenn die Aufgabe von diesem Anfangsstatus in diesen Endstatus übergeht.
- Wenn zwei Statusflüsse mit Arbeitsnotizen den gleichen Endstatus haben, aber nur einer den Anfangsstatus hat, fügt das System die Arbeitsnotizen aus dem Statusfluss dem Anfangsstatus hinzu. Dies passt die Statusablauf-Arbeitsnotiz besser an den wichtigeren Übergang zwischen bestimmten Anfangs- und Endstatus an.

Zugehörige Informationen

Statusabläufe verwenden

Einen Statusablauf erstellen

Domänentrennung und Statusabläufe

Domänentrennung wird in Status-Flows nicht unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Support-Stufe: Kein Support

- Das Feld „Domäne“ kann in Datentabellen vorhanden sein, es ist jedoch keine Geschäftslogik zum Verwalten der Daten vorhanden.
- Diese Ebene wird nicht als domänengetrennt betrachtet.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Die Domänentrennung ermöglicht eine vollständige Datentrennung für domänenspezifische Benutzer.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Positionsbestimmung

Die Geolokalisierungsfunktion verwendet Google Maps, um Benutzer zu verfolgen, effiziente Routen zwischen Standorten zu planen und genaue Übertragungszeiten für Anwendungen, wie z. B. Work Management, zu finden, die diese Informationen benötigen.

Das System ermittelt Benutzer anhand von Breiten- und Längeninformationen, die von ihren mobilen Geräten oder Browsern bereitgestellt werden. Durch das Nachverfolgen des Standorts bestimmter Benutzer können Geschäftsprozesse verbessert werden, wie z. B. die Erledigung von Arbeitsaufträgen. Bei der Geolokalisierung des Arbeitsmanagements aktualisiert das System beispielsweise die Position eines Agenten jedes Mal, wenn der Agent einen Aufgabendatensatz aktualisiert. Wenn das System den Standort eines Agenten häufig aktualisiert, können Agenten und Dispatcher Funktionen wie das automatische Routing verwenden, um effiziente Zeitpläne zu erstellen.

Positionsbestimmungsfunktionen können von Benutzern mit der Administratorrolle konfiguriert werden.

Zugehörige Informationen

Google-Schlüssel für Positionsbestimmung

Positionsbestimmungsverlauf

Standortverfolgung

Positionsbestimmung aktivieren

Positionsbestimmung aktivieren

Das Geolokalisierungs-Plugin kann von einem Administrator aktiviert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin „Positionsbestimmung“ (com.snc.geolocation) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Zugehörige Informationen

Positionsbestimmung

Mit Positionsbestimmung installiert

Mehrere Komponententypen werden mit Geolokalisierung installiert.

Das Geolokalisierungs-Plugin fügt das Feld Geolokalisierung verfolgt in die Benutzertabelle [sys_user] ein. In diesem Feld kann das System einzelne Benutzer anhand ihrer geografischen Koordinaten verfolgen.

Business Rules mit Positionsbestimmung installiert

Business Rules werden bei der Aktivierung der Geolokalisierung hinzugefügt.

Name	Tabelle	Beschreibung
Geolokalisierungsdaten aktualisiert	Anwender [sys_user]	Füllt die Felder **Breitengrad** und **Längengrad** in der Tabelle für den Geolokalisierungsverlauf [geo_history], wenn die Felder **Breitengrad** und **Längengrad** in der Benutzertabelle [sys_user] aktualisiert werden.

Zugehörige Informationen

Mit Positionsbestimmung installiert

Clientskripts mit Positionsbestimmung installiert

Client-Skripts werden bei der Aktivierung der Geolokalisierung hinzugefügt.

Name	Tabelle	Beschreibung
Geolokalisierung nach Aufgabe aktualisieren	Aufgabe [task]	Füllt die Felder **Breitengrad** und **Längengrad** in einem Benutzerdatensatz mit GPS-Koordinaten, wenn dieser Benutzer einen Datensatz in die Aufgabentabelle oder eine Tabelle lädt, die die Aufgabe erweitert. Dies tritt nur auf, wenn die Nachverfolgung der Positionsbestimmung für den Benutzer aktiviert ist.

Zugehörige Informationen

Mit Positionsbestimmung installiert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften mit Positionsbestimmung installiert

Positionsbestimmung bietet in die folgenden konfigurierbaren Eigenschaften **Positionsbestimmung** > **Administration** > **Positionsbestimmung – Eigenschaften**an.

Das Google Maps-Plugin bietet zusätzliche Karteneigenschaften , die zum Implementieren und Steuern bestimmter Positionsbestimmungsfunktionen verwendet werden. Sie müssen über einen Privaten Schlüssel für das „Google Maps API for Business“ verfügen, um die hier aufgeführten Eigenschaften zu nutzen.

Eigenschaften

Name	Beschreibung
glide.geolocation.allow.toll.roads	Nutzung gebührenpflichtiger Straßen zulassen. Ermöglicht dem System, gebührenpflichtige Straßen zu verwenden, wenn die Aufgabenrouten eines Außendienstmitarbeiters über automatisches Routing ermittelt oder optimiert werden. • **Typ**: Wahr/Falsch • **Standardwert**: Wahr
glide.geolocation.default.start.time	Standardmäßige Startzeit für alle Agenten, wenn kein Zeitplan ausgewählt ist. Dieser Wert legt die Startzeit für einen anderen Tag als den aktuellen Tag fest, wenn keine geplante Aufgabe vorhanden ist oder ab dem vorherigen Tag fortgesetzt wird. Diese Eigenschaft verwendet eine 24-Stunden-Uhr. • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: 08:00
glide.geolocation.evening.rush.hours	Abendliche Hauptverkehrszeit im Format 14:30-16:00. Alle Zeiten werden als Bereich angegeben und durch einen Bindestrich ohne Leerzeichen getrennt. Zeiten, die dieses Format nicht verwenden, werden ignoriert. Diese Eigenschaft muss mit den Eigenschaften „work.management.morning.rush.hours“ und „work.management.rush.travel.buffer“ verwendet werden und verwendet eine 24-Stunden-Uhr. • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: 0
glide.geolocation.history.cleanup	Anzahl der Tage, um Verlaufsdaten aufzubewahren. ServiceNow bewahrt die Geolokalisierungsverlaufsdatensätze des Agenten für die durch diesen Wert angegebene Anzahl von Tagen auf. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 30
glide.geolocation.morning.rush.hours	Morgendliche Hauptverkehrszeit im Format 06:30-08:00 Diese Eigenschaft verwendet eine 24-Stunden-Uhr. Alle Zeiten werden als Bereich angegeben und durch einen Bindestrich ohne Leerzeichen getrennt. Zeiten, die dieses Format nicht verwenden, werden ignoriert. Diese Eigenschaft muss mit den

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	Eigenschaften „work.management.evening.rush.hours“ und „work.management.rush.travel.buffer“ verwendet werden. • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: 0
glide.geolocation.proximity	Mindestabstand, den ein Agent zurücklegen muss, um an einem neuen Standort berücksichtigt zu werden (in Metern). Diese Einstellung legt einen Geolokalisierungsperimeter fest, der verhindert, dass ServiceNow unnötige Verlaufsaufzeichnungen erstellt, wenn ein Agent mehrere Aufgaben in der gleichen Umgebung hat. Ein Beispiel dafür könnte sein, wenn ein Agent mehrere Aufgaben in einem Gebäude hat. Das System geht davon aus, dass alle Aufgabenaktivitäten innerhalb des angegebenen Radius Teil eines einzelnen Datensatzes sind, und erstellt keine zusätzlichen Datensätze, wenn der Agent im gesamten Gebäude von Aufgabe zu Aufgabe wechselt. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 500 **Hinweis:** Die Version iOS der App aktualisiert den geografischen Standort nur, wenn das Mobilgerät eine signifikante Standortänderung erkennt. Dies wird vom Betriebssystem Ihres Geräts bestimmt. Wenn das Betriebssystem seinen Standort aktualisiert, wird Ihre App entsprechend aktualisiert. Entfernungs- und Zeiteigenschaftswerte werden für die Version [iOS von ServiceNow -Apps nicht berücksichtigt.
glide.geolocation.proximity.location	Höchstentfernung eines Agenten von einem bestimmten Standort, bei der sich der Agent noch an diesem Standort befindet (in Metern). Diese Einstellung definiert die maximale Entfernung, die ein Agent von einem bestimmten Ort aus sein kann und vom System dennoch an diesem Ort platziert werden kann. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 200
glide.geolocation.rush.travel.buffer	Allen Reisezeiten während der Hauptverkehrszeiten hinzuzufügender Prozentsatz. Das System verwendet diesen Prozentsatz zur Berechnung von Zeitplänen, wenn ein Agent automatisch weitergeleitet wird. Verwenden Sie diese Eigenschaft, wenn sowohl die morgendliche als auch die abendliche Hauptverkehrszeit definiert sind. Ein Beispiel für einen gültigen Zeitpufferprozentsatz ist 15. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 0
glide.geolocation.tracking.frequency	Legt die Dauer des wiederkehrenden Intervalls in Sekunden fest, die das System zwischen den Versuchen zur Aktualisierung der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	geografischen Koordinaten eines Benutzers wartet. Das System aktualisiert die geografischen Koordinaten nur für Benutzer, für die die Geolokalisierung aktiviert ist. Mindestzeitraum zwischen dem Update des Benutzerstandorts (in Sekunden). Diese Einstellung legt fest, wie lange das System wartet, bevor der Standort eines Agenten aktualisiert wird, unabhängig von der Aufgabenaktivität oder der Reise. Dadurch wird verhindert, dass ServiceNow unnötige Verlaufsaufzeichnungen erstellt, wenn ein Agent an einem Standort eine Aufgabe mehrmals betrachtet. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 300 Beachten Sie Folgendes: • Die Version Android der App aktualisiert Positionsbestimmungsdaten in 15-Minuten-Intervallen. Die App erfasst den Standort eines Anwenders anhand des in dieser Eigenschaft festgelegten Intervalls, diese Daten werden jedoch weiterhin alle 15 Minuten in Ihre Instanz hochgeladen. • Die Version iOS der App aktualisiert den geografischen Standort nur, wenn das Mobilgerät eine signifikante Standortänderung erkennt. Dies wird vom Betriebssystem Ihres Geräts bestimmt. Wenn das Betriebssystem seinen Standort aktualisiert, wird Ihre App entsprechend geändert. Entfernungs- und Zeiteigenschaftswerte werden für die Version [iOS von ServiceNow -Apps nicht berücksichtigt.
glide.geolocation.travel.buffer	Allen Reisezeiten hinzuzufügender Prozentsatz. Ein Beispiel für einen gültigen Prozentwert ist 15. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 0
glide.geolocation.work.spacing	Zwischen Ende einer Aufgabe und dem Reistestart der nächsten hinzuzufügende Dauer (in Minuten). Ein Beispiel für einen gültigen Zeitwert ist 10. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 0

Script Includes mit Positionsbestimmung installiert

Skripteinbindungen werden bei der Aktivierung der Geolokalisierung hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
GeolocationAJAX	Dienstprogramme, die das System bei der Geolokalisierung von AJAX-Anrufen verwendet.
GeolocationUtils	Kerndienstprogramme für Positionsbestimmungsfunktionen.

Zugehörige Informationen

Mit Positionsbestimmung installiert

Google-Schlüssel für Positionsbestimmung

Positionsbestimmungsfunktionen in Now Platform® erfordern eine Google Maps API for Business-Lizenz oder einen Google Maps Javascript API Key, um die Verwendung von Google Maps zu ermöglichen.

Die Funktionen für die automatische Routen- oder Einsatzplanung im Außendienst-Management erfordern diese Lizenz oder den Javascript-API-Schlüssel, um genaue Schätzungen der Reisezeit zu berechnen. Ohne diese Werte können keine genauen Fahrzeiten berechnet werden, sondern es werden stattdessen grobe Schätzungen oder feste Zeiten verwendet.

Ein **Systemeigenschaften** > **Google Maps**, aktivieren Sie die Positionsbestimmungsfunktion mithilfe der entsprechenden Einträge aus einer Google Maps API for Business-Lizenz oder einem Google Maps-Javascript-API-Schlüssel. Weitere Informationen finden Sie unter Google Maps-API einrichten

Zugehörige Informationen

Positionsbestimmung

Positionsbestimmungsverlauf

Die Geolokalisierungsverlaufstabelle [geo_history] enthält den Verlauf der Position jedes verfolgten Benutzers im Zeitverlauf.

Um den Verlauf des Positionsbestimmung anzuzeigen, navigieren Sie zu **Positionsbestimmung** > **Verlauf für Positionsbestimmung**an. Die Datensatzliste zeigt zeitgestempelte Standortdaten für alle Benutzer, die für die Nachverfolgung der Positionsbestimmung konfiguriert sind.

Die folgenden Systemeigenschaften befinden sich in **Positionsbestimmung** > **Administration** > **Positionsbestimmung – Eigenschaften**, steuern die Daten, die in dieser Tabelle angezeigt werden.

- Mindestentfernung, den ein Agent zurücklegen muss, um an einem neuen Standort berücksichtigt zu werden (in Metern): Umkreis, der einen einzelnen Standort definiert, an dem mehrere Aufgaben vorhanden sind. Diese Eigenschaft verhindert, dass das System unnötige Verlaufssätze erstellt, wenn sich mehrere Aufgaben am gleichen allgemeinen Standort befinden.

  Hinweis:
  „geo_history“ eines Anwenders wird nicht protokolliert, wenn der Anwender ungefähr am selben Ort war, auch wenn diese Eigenschaft auf 0 festgelegt ist.

- Maximale Entfernung, die ein Agent von einem bestimmten Ort aus zurücklegen und trotzdem an diesem Ort platziert werden kann (in Metern): Entfernung, die ein Benutzer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

von einem bestimmten Ort aus sein kann und trotzdem an diesem Ort platziert wird, wenn das System Verlaufsdaten erstellt.

- Anzahl der Tage für die Aufbewahrung der Verlaufsdaten: Zeitraum, für den das System Verlaufsdaten speichert.
- Mindestzeit zwischen der Aktualisierung des Benutzerorts (in Sekunden): Zeitraum, den das System wartet, bevor der Benutzerstandort aktualisiert wird, unabhängig davon, wie oft der Benutzer auf Aufgaben zugreift.

Standortverfolgung

Die Geolokalisierung fügt das Feld **Geolokalisierung verfolgt** zum Benutzerformular hinzu. Wählen Sie in der Standardansicht eines Benutzerdatensatzes die Option **Geolokalisierung verfolgt** die Checkbox, um die Standortverfolgung für den Benutzer zu aktivieren.

Wenn die Geolokalisierung für einen Benutzer aktiviert ist, aktualisiert das System die geografischen Koordinaten des Benutzers, wenn der Benutzer einen Datensatz aus der Aufgabentabelle [task] oder aus einer Tabelle, die die Aufgabe erweitert, öffnet oder lädt. Nach dieser ersten Aktualisierung aktualisiert das System die geografischen Koordinaten des Benutzers in einem wiederkehrenden Intervall, wenn der Benutzer den Datensatz nicht schließt oder nicht neu lädt. Um die Länge dieses Intervalls zu bearbeiten, navigieren Sie zu **Positionsbestimmung** > **Administration** > **Positionsbestimmung – Eigenschaften** und ändern Sie die Einstellung für die Eigenschaft, die das Aktualisierungsintervall für den Standort des Benutzers regelt. Die Standardeinstellung für diese Eigenschaft ist **300** Sekunden (5 Minuten).

Hinweis:

- Das System kann geografische Koordinaten nur für Benutzer aktualisieren, für die in ihren Browsern Standortdienste aktiviert sind. Sogar Benutzer, bei denen die Checkbox **Geolokalisierung verfolgt** aktiviert ist, können von ihren Browsern aufgefordert werden, ihren Standort zu teilen oder zurückzuhalten.
- „geo_history“ eines Anwenders wird nicht protokolliert, wenn der Anwender ungefähr am selben Standort bleibt, auch wenn die Eigenschaft Mindestentfernung, die ein Service Desk-Mitarbeiter zurücklegen muss, um als neuer Standort betrachtet zu werden (in Zählern) auf 0 festgelegt ist.

Zugehörige Informationen

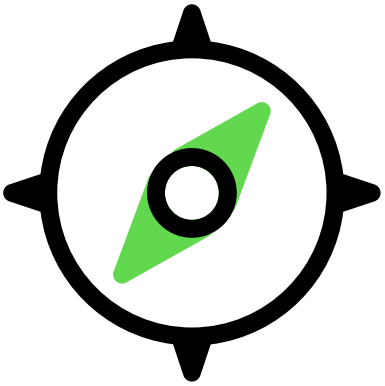
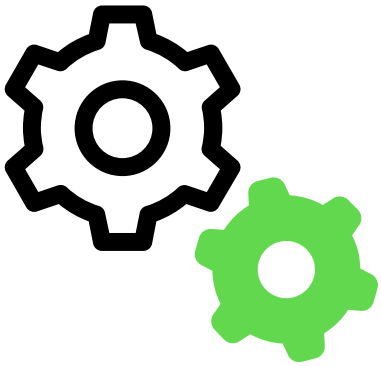
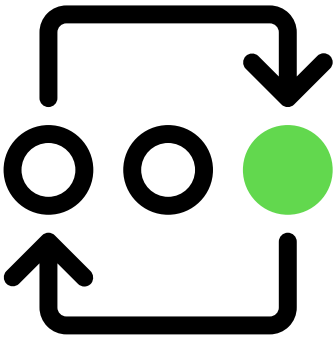
Positionsbestimmung

Servicekatalog

Verwenden Sie die Anwendung ServiceNow® Servicekatalog, um Servicekataloge zu erstellen, die Ihren Kunden Selfservice-Möglichkeiten bieten. Passen Sie Portale an, im denen Ihre Kunden Katalogelemente wie Service- und Produktangebote anfordern können. Sie können auch die Anforderungserfüllung standardisieren, um die Genauigkeit und Verfügbarkeit der Artikel in den Katalogen sicherzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

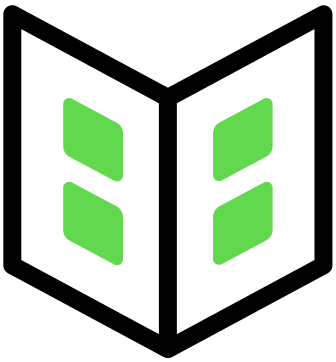
Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	integrieren
		
Erfahren Sie mehr über das Konzept Servicekatalog, die Arten von Katalogelementen, den Katalog-Generator und die Katalogelemente.	Konfigurieren Sie Servicekatalog. Erfahren Sie mehr über Setup, Kategorien, Umfangsdefinition, Anforderungserfüllung und die Sicherheit von Servicekatalog.	Erfahren Sie mehr über die Integration von Servicekatalog in andere Anwendungen, z. B. ServiceNow® Mitarbeiter-Center, ServiceNow® Serviceportal, Now® Mobile und ServiceNow® Virtual Agent.

Automatische Übersetzung

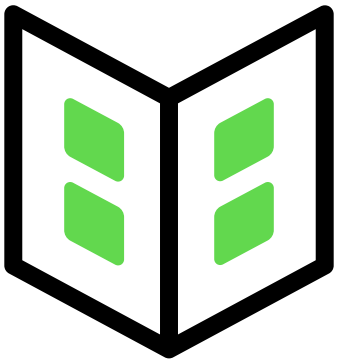
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie einen Servicekatalog -Assistenten



Erfahren Sie mehr über die Servicekatalog -Assistenten, die Sie verwenden können, wenn die erforderliche Eingabe umfangreich und komplex ist. Der Assistent bietet der anfordernden Person eine Schritt-für-Schritt-Experience und enthält auch einen Seitenbereich für kontextbezogene Hilfe.

Richten Sie den Katalog-Generator ein

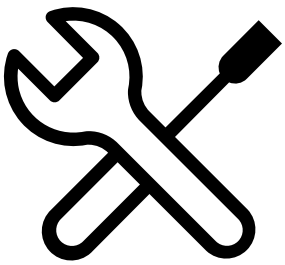


Erfahren Sie, wie der Katalogelementerstellungsprozess eingerichtet wird.

Erstellen oder bearbeiten Sie eine Katalogelementvorlage

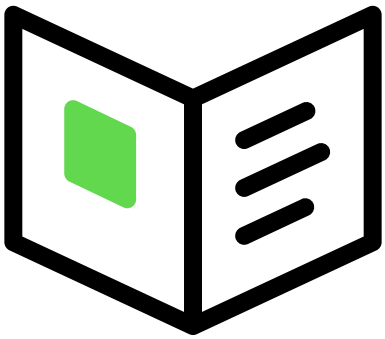
Geben Sie Werte im Voraus an, oder geben Sie Einschränkungen für Attribute wie Kataloge, Kategorien, Variablentypen und Portaleinstellungen an, die während des Erstellungs- oder Bearbeitungsprozesses für Katalogelemente gelten.

Debuggen



Debuggen Sie Anwenderkriterien von Katalogelementen, UI-Anpassungen für Servicekatalog -Seiten, Aktionen für Katalogelementvariablen, Leistungsdiagnose eines Katalogelements usw.

Referenz



Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern und Eigenschaften ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen in der Service Catalog-Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support
- Entwicklerschulungen
- Entwicklerdokumentation

Servicekatalog erkunden

Sie können Servicekatalog verwenden, um Portale anzupassen, in denen Ihre Kunden Katalogelemente wie Service- und Produktangebote anfordern können. Sie können auch die Anforderungserfüllung standardisieren, um die Genauigkeit und Verfügbarkeit der Artikel in den Katalogen sicherzustellen.

Servicekatalog – Übersicht

Sie können einen oder mehrere Servicekataloge einrichten und Selfservice-Möglichkeiten bereitstellen. Organisieren Sie Ihre Katalogangebote, indem Sie mehrere Kataloge für bestimmte Zielgruppen veröffentlichen.

Servicekatalog Begriffe und Rollen

Die Anwendung Servicekatalog verwendet diese Rollen, um verschiedene Aspekte der Anwendung zu verwalten.

Servicekatalog Begriffe

Ausführungspläne

Definieren Sie, wie etwas übermittelt wird. Zum Beispiel könnte ein PDA Procurement / Aktivierung / und Installation der Desktop-Software durchlaufen.

Ausführungsplanaufgaben

Planaufgaben stellen einen Schritt im Ausführungsplan dar, sind einer Ausführungsgruppe zugeordnet und haben eine ungefähre Dauer.

Ausführungsgruppen

Ausführungsgruppen führen Ausführungsaufgaben aus. Zum Beispiel kann eine Gruppe ein Mobiltelefon aktivieren, während eine andere Gruppe die Desktop-Software installiert.

Tickets

Tickets stellen Arbeiten dar, die von Ausführungsgruppen im Rahmen eines Ausführungsplans ausgeführt werden.

Administrator [admin]

Kann alle Aspekte der Servicekatalog-Anwendung verwalten, einschließlich Skriptfunktionen wie das Erstellen von UI-Makros oder Business Rules.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Katalogadministrator [catalog_admin]

Kann die Servicekatalog-Anwendung verwalten, einschließlich Katalogen, Kategorien und Elementen, jedoch ohne die für Administratoren verfügbaren Skriptfunktionen.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Katalogmanager [catalog_manager]

Kann einen Servicekatalog sowie die Kategorien und Katalogelemente innerhalb des Katalogs bearbeiten und aktualisieren. Der Manager kann Editoren sowie einen anderen Manager für den Servicekatalog zuweisen. Sie können diese Aktionen nur für Kataloge ausführen, für die Sie als -Manager zugewiesen sind.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Katalogeditor [catalog_editor]

Kann einen Servicekatalog sowie Kategorien und Katalogelemente innerhalb des Katalogs bearbeiten und aktualisieren. Der Editor kann andere Editoren zuweisen, aber den

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Katalogmanager nicht ändern. Sie können diese Aktionen nur für Kataloge ausführen, für die Sie als Bearbeiter zugewiesen sind.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Katalog-Generator-Editor [catalog_builder_editor]

Kann Elemente im Katalog-Generator mithilfe der Vorlagen erstellen und verwalten, auf die der Benutzer Zugriff hat.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Typen von Katalogelementen

Servicekatalog bietet einige Typen von Katalogelementen.

Die grundlegenden Servicekatalog-Elementtypen umfassen:

- Datensatzersteller: alternative Möglichkeiten zum Hinzufügen von Informationen wie Incidents über den Servicekatalog.
- Bestellhandbücher: Mehrere Katalogelemente in einer Anfrage gruppieren.
- Inhaltselemente: Katalogelemente, die Informationen anstelle von Waren oder Dienstleistungen bereitstellen.
- Standardkatalogelemente

Datensatzersteller

Ein Datensatzersteller ist eine bestimmte Art von Katalogelement, mit dem Endanwender aufgabenbasierte Datensätze, z. B. Incidentdatensätze, aus dem Servicekatalog erstellen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie Datensatzersteller, um eine bessere Endanwender-Experience bereitzustellen, anstatt das normale aufgabenbasierte Formular zum Erstellen von Datensätzen zu verwenden. Das Aussehen eines Datensatzerstellers ähnelt dem eines Katalogelements. Der Datensatzersteller erzeugt jedoch anstelle eines angeforderten Elements einen Aufgabensatz wie einen Incident.

Sie können einen Datensatzersteller für Tabellen und Datenbankansichten erstellen, die sich in demselben Umfang wie der Datensatzersteller befinden. Sie können auch einen Datensatzersteller für Tabellen erstellen, die Erstellungszugriff von Anwendungen in anderen Bereichen zulassen.

Definieren Sie einen Datensatzersteller im Servicekatalog oder aus dem Tabellendatensatz.

Hinweis:

- Verwenden Sie einen Datensatzersteller, um nur aufgabenbasierte Datensätze zu erstellen.
- Um sicherzustellen, dass standardmäßige Servicekatalog-Prozesse befolgt werden, z. B. das Einleiten von Workflows wie erwartet, erstellen Sie keine Datensätze für angeforderte Artikel in Datensatzerstellern. Erstellen Sie stattdessen das angeforderte Element mithilfe von Katalogelementen.
- Wenn das Datensatzerstellerskript die Datensatzgenerierung abbricht, wird in der Tabelle „Von Artikel erstellter Datensatz“ [sc_item_produced_record] kein Datensatz generiert.

  Hinweis:
  Rufen Sie für den aktuellen Datensatz nicht die Methode update, setAbortAction oder sys_class_name auf, um unerwartetes Verhalten zu vermeiden.

Datensatzersteller anlegen

Sie können einen Datensatzersteller für Tabellen und Datenbankansichten erstellen, die sich in demselben Umfang wie der Datensatzersteller befinden. Auch für Tabellen, die Erstellungszugriff von Anwendungen in anderen Bereichen zulassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: catalog_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Übersicht der Datensatzersteller im Servicekatalog: Was sie sind und wie sie erstellt und Variablen und Vorlagen für sie definiert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Datensatzersteller**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder wählen Sie den zu bearbeitenden Datensatzersteller aus.
3. Füllen Sie das Formular „Datensatzersteller“ aus.

   Weitere Informationen und Beschreibungen zu den Feldern im Formular „Datensatzersteller“ finden Sie unter Datensatzerstellerformular.
4. Informationen zum Hinzufügen von Anhängen wie Informations- und Anweisungen zum Katalogelement finden Sie unter Anhang hinzufügen .
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachdem Sie das Formular gesendet haben, werden die zugehörigen Listen für **Variablen**, **Variablensets**, **Kategorien** und **Kataloge** verfügbar.

6. Öffnen Sie den Datensatz erneut, um Variablen für den Datensatzersteller zu definieren.

Datensatzersteller aus Tabellen erstellen

Sie können Servicekatalog-Datensatzersteller direkt aus einem Tabellendatensatz erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

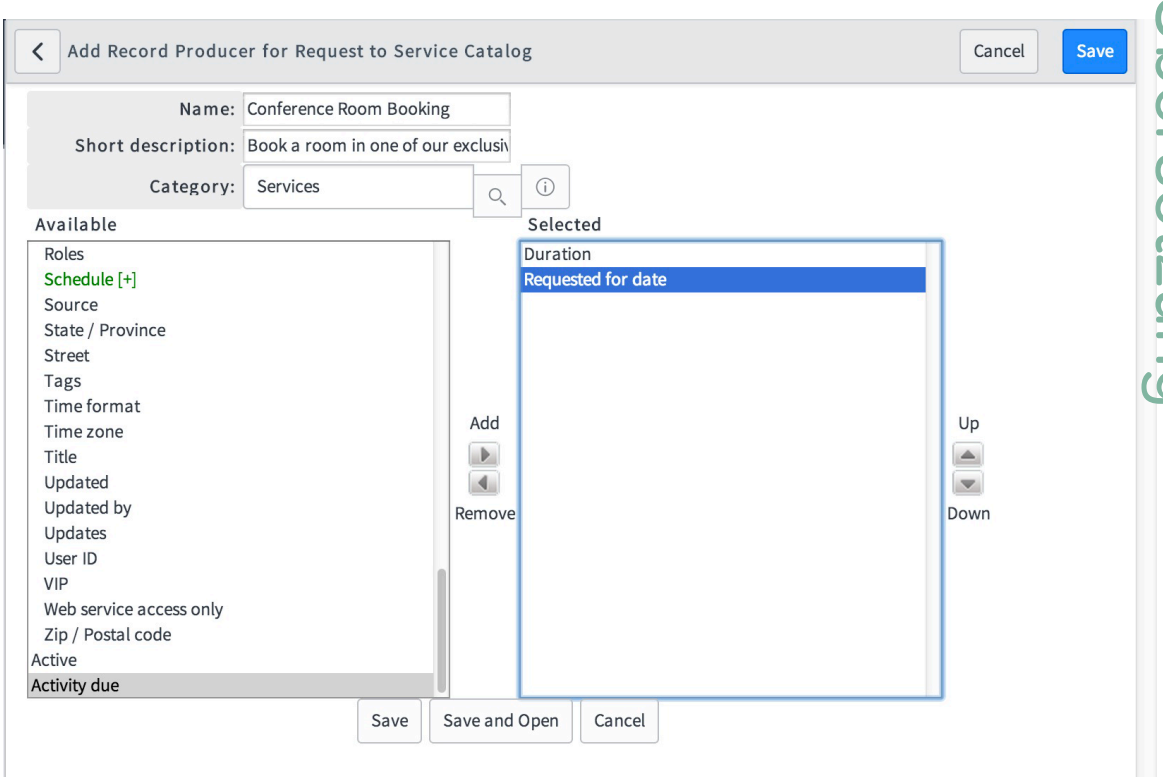
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
So erstellen Sie einen Datensatzersteller aus einem Tabellendatensatz:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen** und öffnen Sie den Tabellendatensatz.

   Hinweis:
   Wenn Sie einen Workflow mit einem Datensatzersteller verwenden, legen Sie die Bedingung auf „Workflow ausführen“ fest.

2. Klicken Sie unter **Verwandte Links** auf **Zum Servicekatalog hinzufügen**.
3. Füllen Sie die Felder **Name**, **Kurzbeschreibung** und **Kategorie** so aus, wie Sie dies für Servicekatalogelemente tun würden.
4. Verwenden Sie die Liste, um die Felder und die Reihenfolge auszuwählen, in der sie angezeigt werden sollen.
5. Um Containervariablen zu verwenden, wählen Sie **|- Container Start -|** und **|- Container-Ende -|**.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Klicken Sie auf **Speichern und Öffnen**, um den Datensatzersteller zu öffnen und zusätzliche Optionen zu definieren.
   Alternativ klicken Sie auf **Speichern**, um zum Tabellendatensatz zurückzukehren.
   - Ein Datensatzersteller wird mit diesen Werten erstellt:
     - **Tabellenname**: Tabellendatensatz, der in Schritt 1 geöffnet wurde
     - **Name**, **Kurzbeschreibung** und **Kategorie**: In Schritt 3 eingegebene Informationen
   - Für jedes der ausgewählten Felder wird eine Variable mit folgenden Werten erstellt:
     - **Name**: Spaltenname des Feldes
     - **Typ**: Variablentyp, der dem Feldtyp entspricht
     - **Reihenfolge**: Im Slushbucket ausgewählte Position (z. B. 100 für das erste Feld und 200 für das zweite Feld)
     - **Frage**: Spaltenbezeichnung des Feldes
   - Wenn der Feldtyp **Auswahl** ist, wird für jede Feldauswahl eine entsprechende Frageauswahl erstellt.
   - Der neue Datensatzersteller wird der zugehörigen Liste **Datensatzersteller** im Tabellendatensatz hinzugefügt.

Daten des Datensatzerstellers eingeben und Benutzer umleiten

Sie können Daten für alle Datensätze eingeben, die vom Datensatzersteller erstellt wurden, und einen Endbenutzer auf eine bestimmte Seite umleiten, nachdem der Datensatzersteller übermittelt wurde.

Verwenden Sie eine beliebige Kombination der folgenden Methoden, um Daten mit einem Datensatzersteller einzugeben:

- Erstellen Sie eine Variable im Datensatzersteller mit demselben Namen wie das Feld im Zieldatensatz. Eine Variable namens caller_id in einem Datensatzersteller für **Neuen Incident erstellen** füllt beispielsweise das Feld `caller_id` im neuen Incident-Datensatz aus. Verwenden Sie einen Variablentyp, der dem Feldtyp entspricht.
- Definieren Sie eine Vorlage, um einen statischen Feldwert für alle vom Datensatzersteller erstellten Datensätze zuzuweisen.
- Definieren Sie ein Skript, das beliebige Variablen oder serverseitige Objekte und Funktionen verwendet, um Werte zuzuweisen.
  - Verwenden Sie `current.*FIELD_NAME*`, um auf Felder im Datensatz zu verweisen, der erstellt wird.
  - Verwenden Sie `producer.*VARIABLE_NAME*`, um auf vom Endbenutzer eingegebene Werte zu verweisen.
  - Verwenden Sie RP.getParameterValue, um die angegebenen Parameterwerte zurückzugeben, die an die URL übergeben wurden. Das RP steht für „Render Properties“ (Eigenschaften rendern), nicht für „Record Producer“ (Datensatzersteller).

Nach dem Übergeben eines Datensatzerstellers umleiten

Um einen Endbenutzer nach dem Übermitteln des Datensatzerstellers an eine bestimmte Seite umzuleiten, definieren Sie den Umleitungslink im Feld **Skript** mithilfe einer der folgenden Optionen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- producer.redirect: Aktiviert das Redirect-Verhalten innerhalb der Plattform-UI.
- producer.portal_redirect: Aktiviert das Redirect-Verhalten innerhalb des Service Portals.

Der folgende Code leitet Benutzer zum Beispiel nach dem Übermitteln des Datensatzerstellers an ihre Homepage weiter:

- Innerhalb der Plattform-UI:

```
producer.redirect="home.do";
```

- Im Service Portal:

```
producer.portal_redirect = "sp?id=sc_home"
```

Der folgende Code gibt die ID des Datensatzerstellers an:

```
RP.getParameterValue('sysparm_id')
```

Bestellleitfäden

Der Bestellleitfaden sendet eine einzelne Servicekatalog-Anforderung, die mehrere Artikel generiert.

Zum Beispiel kann ein New Employee Hire-Bestellleitfaden mehrere Artikel enthalten, die neue Mitarbeiter normalerweise benötigen, wie z. B. Visitenkarten, Computer und Mobiltelefon. Nach Auswahl dieses Bestellleitfadens kann der Kunde Informationen über den neuen Mitarbeiter einschließlich Standort und Berufsbezeichnung angeben. Der Bestellleitfaden sendet dann eine Bestellung für Katalogelemente wie Visitenkarten, basierend auf den bereitgestellten Details.

Bestellleitfäden bestimmen, welche Katalogelemente zu bestellen sind, indem sie die Regelbedingungen der Bestellleitfäden auswerten. Informationen, die der Kunde im Bestellleitfaden eingibt, können als kaskadierende Variablen an die bestellten Artikel weitergegeben werden, sodass allgemeine Informationen über mehrere Artikel hinweg wiederverwendet werden können.

Administratoren und Katalogadministratoren können Bestellleitfäden für den Servicekatalog erstellen.

Bestellleitfäden können automatisch ausgeführt werden, wodurch ein Satz bestellter Artikel generiert wird, ohne dass manuell eine Servicekatalog-Anforderung gesendet werden muss. Beispielsweise kann ein Einarbeitungs-Workflow für einen neuen Mitarbeiter automatisch einen Bestellleitfaden für die Bestellung von Artikeln für diesen Mitarbeiter ausführen. Bestellleitfäden können auch so konfiguriert werden, dass die Elemente in einem Bestellleitfaden in einer logischen Reihenfolge sortiert werden. Sie können Ihren Bestellleitfaden beispielsweise so konfigurieren, dass die Anforderung für einen neuen Laptop ausgeführt wird, bevor die Anforderung für eine neue E-Mail ausgeführt wird.

Das Skriptfeld in einem Bestellleitfaden kann zum Hinzufügen oder Entfernen von Katalogelementen zum bzw. aus dem Bestellleitfaden verwendet werden. Es kann dem Bestellleitfadenformular hinzugefügt werden, indem das Formularlayout konfiguriert wird.

- Um ein Katalogelement hinzuzufügen, das nicht über eine Regelbasis zum Bestellleitfaden hinzugefügt wird, schreiben Sie den folgenden Code in das Skriptfeld:

```
guide.add(“<sys_id_of_cat_item>")
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um ein Katalogelement zu entfernen, das über eine Regelbasis zum Bestellleitfaden hinzugefügt wird, schreiben Sie den folgenden Code in das Skriptfeld:

```
guide.remove("<sys_id_of_cat_item>")
```

Video-Tutorial über Bestellleitfäden

Zeigt, wie ein Bestellleitfaden aus der Perspektive des Self-Service-Benutzers funktioniert, und zeigt, wie ein Bestellleitfaden erstellt wird.

Bestellleitfäden erstellen

Sie können einen Bestellleitfaden mit einem zweistufigen oder dreistufigen Bestellvorgang erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Bestellleitfäden**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

   Weitere Informationen und Beschreibungen zu den Feldern im Formular „Bestellleitfaden“ finden Sie unter Formular „Bestellleitfaden“..
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
5. Definieren Sie in der zugehörigen Liste Regelbasis die Regeln, die bestimmen, welche Elemente in einem Auftrag enthalten sind.

   Weitere Informationen finden Sie unter Regeln erstellen.
6. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie die Reihenfolge, in der die Elemente in einer Regelbasis eines Bestellleitfadens erfüllt werden müssen, indem Sie die Schaltfläche **Sequenz generieren** wählen.

   (Optional) Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Sequenz für die Erfüllung von Elementen in Bestellleitfäden.
7. **Wahlweise:** Definieren Sie in der Liste *Variablen* die erforderlichen Variablen.

Konfigurieren Sie eine Sequenz für die Erfüllung von Elementen in Bestellleitfäden

Konfigurieren Sie eine Sequenz in Playbooks, um Elemente in Bestellleitfäden zu erfüllen. Sobald Sie eine Sequenz definiert haben, müssen Sie nicht mehr manuell überprüfen, ob erforderliche Elemente erfüllt wurden, bevor Sie die abhängigen Elemente erfüllen.

Vorbereitungen
Das Plugin „Bestellleitfaden – Sequenzielle Erfüllung“ (com.glideapp.servicecatalog.order_guide_sequencing) muss installiert sein. Navigieren Sie zu **System Plugin** und suchen Sie nach diesem Plugin. Mit dem Plugin-Formular können Sie das Plugin aktivieren oder reparieren.

Der Bestellleitfaden muss mindestens ein Element in der Regelbasis enthalten.

Erforderliche Rolle: admin oder sowohl catalog_admin als auch playbook.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

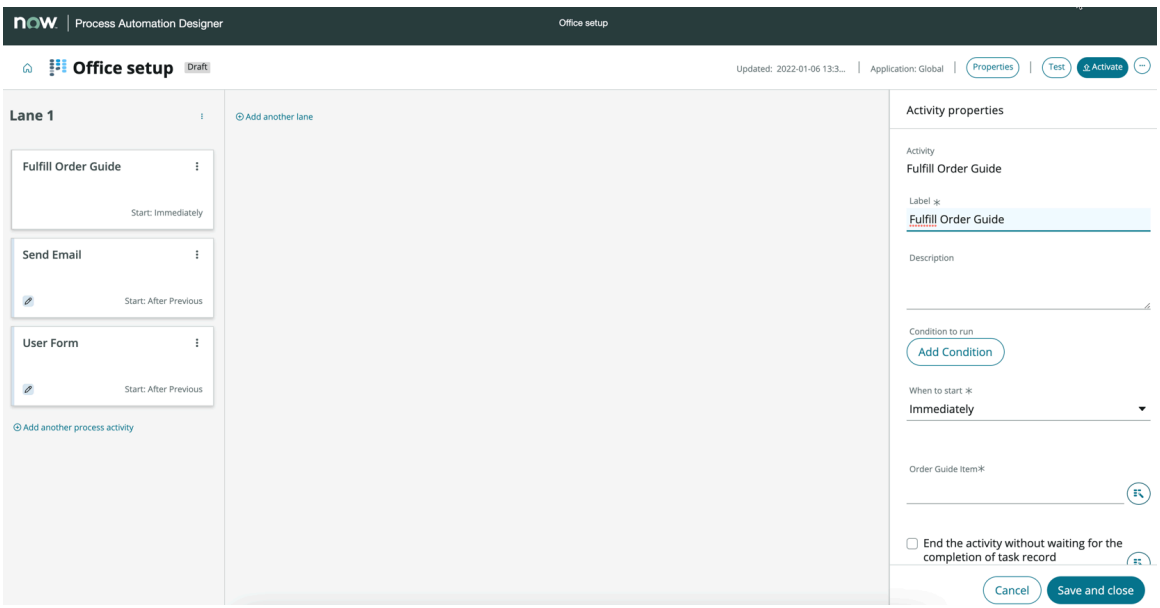
Für einen Bestellleitfaden kann eine Sequenz definiert werden, damit nicht alle Elemente im Bestellleitfaden unmittelbar nach dem Start der Bestellleitfadenerfüllung in den Status „In Bearbeitung“ versetzt werden. Sie können konfigurieren, wann ein Element erfüllt werden muss. Die angeforderten Elemente verbleiben im Status „Ausstehend“, bis die Erfüllung des Zeitauftragsleitfadens den Punkt erreicht, an dem das angeforderte Element erfüllt werden muss. Jeder Datensatz, der über Datensatzersteller generiert wurde, wird nur generiert, wenn die Erfüllung des Bestellleitfadens den Punkt erreicht, an dem der Datensatz verarbeitet wird.

Sequenzen, die für Bestellleitfäden generiert wurden, die nur Datensatzersteller als Regelbasiselemente haben, werden nicht berücksichtigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Bestellleitfäden**an.
2. Wählen Sie den Bestellleitfaden aus, für den Sie eine Sequenz erstellen möchten, in der die Elemente erfüllt werden müssen.
3. Wählen Sie im Formular oben rechts die Schaltfläche **Sequenz generieren** aus.
4. Geben Sie im Feld Prozessname einen **Namen** für den Sequenzierungsprozess ein.
5. Wählen **Sie Generieren aus**.
   Die Seite Playbooks wird auf einer neuen Registerkarte angezeigt, und die Elemente werden entsprechend ihrer Reihenfolge in der Regelbasis zu **Spalte 1** hinzugefügt.

   Sie können den Standardnamen der ersten Spalte, Spalte 1, ändern, indem Sie auswählen **Spaltenaktionen > Spalte konfigurieren** und Ändern des Namens.



6. Wählen Sie in der Spalte eine Aktivitätskarte für das Element aus, das Sie konfigurieren möchten.
7. Konfigurieren Sie die Eigenschaften der Aktivität.

Aktivitätseigenschaften

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Name der Regelbasis in der Sequenz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Beschreibung der Aktivität.
Startzeitpunkt	Bestimmt, ob die Aktivität sofort, mit der vorherigen Aktivität oder nach der vorherigen Aktivität ausgeführt werden muss.
Bestellleitfadenelement	Element im Bestellleitfaden, für das die Aktivität ausgeführt werden muss.
Aktivität beenden, ohne auf den Abschluss des Aufgabendatensatzes zu warten	Option zum Beenden der Aktivität vor Abschluss des Aufgabendatensatzes. Sie können diese Option beispielsweise für eine Incident-Aktivität auswählen, wenn Sie die Aktivität beenden möchten, bevor der Incident geschlossen wird, damit die nächste Aktivität gestartet werden kann.

8. **Wahlweise:** Fügen Sie eine Bedingung für eine Aktivität hinzu, die so konfiguriert ist, dass sie nach der vorherigen Aktivität ausgeführt wird, indem **Sie Bedingung hinzufügen**wählen.
   Die Ausgaben (generierter Aufgabendatensatz, Datensatz-ID, Tabelle) der vorherigen Aktivität sind als Optionen verfügbar, auf die Sie eine Bedingung anwenden können. Die Ausgabe des generierten Aufgabendatensatzes ist nur für Katalogelemente und Datensatzersteller verfügbar, deren Zieltabelle eine Erweiterung der Aufgabentabelle ist.
9. **Wahlweise:** Zeigen Sie die konfigurierten Eigenschaften der Aktivität an, indem Sie **Alle Eigenschaften**anzeigen auswählen.
10. **Wahlweise:** Fügen Sie der Spalte neue Elemente hinzu, indem **Sie Weitere Prozessaktivität hinzufügen** auswählen und dann im Dialogfeld „ **Aktivität** hinzufügen“ eine Aktivität auswählen.

    (Optional) Wenn ein Bestellleitfaden mehr als 20 Regelbasiselemente enthält, werden nur die ersten 20 Elemente der ersten Spalte hinzugefügt. Sie können die verbleibenden manuell der Sequenz hinzufügen, indem Sie im Dialogfeld „ **Aktivität hinzufügen“ die Aktivität** „ **Bestellleitfaden erfüllen** “ auswählen. Elemente, die über ein Bestellleitfadenskript hinzugefügt wurden, müssen ebenfalls manuell hinzugefügt werden.
11. Wählen **Sie Speichern und schließen aus**.

    Hinweis:
    Wenn dieselbe Aktivität in einem Sequenzierungsprozess mehrmals hinzugefügt wird, wird die Aktivität nur einmal ausgeführt, wenn sie zum ersten Mal in der Sequenz auftritt.
12. **Wahlweise:** Erstellen Sie eine Spalte, um ähnliche Katalogelemente zu gruppieren, indem **Sie Weitere Spalte hinzufügen**wählen.
13. **Wahlweise:** Ändern Sie die Reihenfolge der Aktivitäten, indem Sie die Aktivitätskarten innerhalb oder zwischen den Spuren ziehen.
14. **Wahlweise:** Legen Sie fest, wann die Spalte ausgeführt wird, indem Sie eine Option aus dem Dropdown-Menü **Start** auswählen.
15. **Wahlweise:** Zeigen Sie die Eigenschaften der konfigurierten Sequenz an, indem Sie die Schaltfläche **Eigenschaften** in der oberen rechten Ecke wählen.
16. Veröffentlichen Sie den Sequenzierungsprozess, indem Sie **Aktivieren**auswählen.

Sehen Sie sich dieses sechsminütige Video an, um zu verstehen, wie Sie eine Sequenz zur Erfüllung von Artikeln in Bestellleitfäden konfigurieren. Konfigurieren Sie eine Sequenz für die Erfüllung von Elementen in Bestellleitfäden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Prozessautomatisierungs-Designer

Bestellleitfäden anfordern

Einmal angelegt, zeigen Bestellleitfäden dem Kunden standardmäßig einen dreistufigen Bestellvorgang.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. *Anforderungen beschreiben*: Geben Sie die erforderlichen Informationen ein. Regeln für Bestellleitfäden werten diese Informationen aus, um zu bestimmen, welche Katalogelemente zu bestellen sind.
2. *Optionen wählen*: Wählen Sie Konfigurationsoptionen für die bestellten Artikel und geben Sie zusätzliche Informationen einschließlich Anlagen an.
3. *Auschecken*: Überprüfen und bearbeiten Sie die Artikelinformationen, und klicken Sie anschließend auf **Bestellung abschicken**, um die Anforderung zu übermitteln. Wenn der angeforderte Artikel als Teil eines Bestellleitfadens bestellt wurde, zeigt das Feld **Bestellleitfaden** im Formular „Angeforderter Artikel“ den Namen des Bestellleitfadens an.

> **Hinweis:**
> Der Schritt *Auschecken* kann in einem Bestellleitfaden weggelassen werden, um einen schnelleren zweistufigen Prozess zu ermöglichen. Um diesen dritten Schritt auszulassen, aktivieren Sie die Checkbox **Zweistufig**, wenn Sie den Bestellleitfaden erstellen.

Beispiel für einen Bestellleitfaden ansehen

Stellen Sie sich ein Szenario vor, in dem Sie einen Bestellleitfaden für die Einstellung neuer Mitarbeiter haben, der Dienstleistungen und Artikel als Teil des Onboarding-Prozesses bereitstellt.

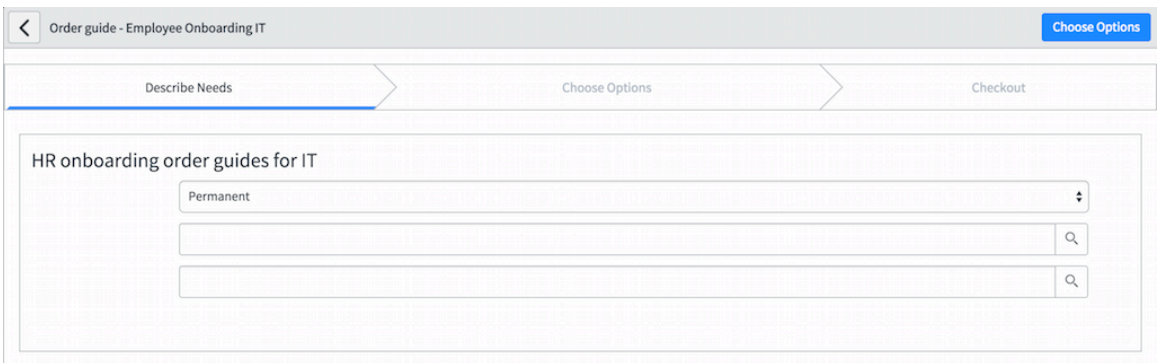
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

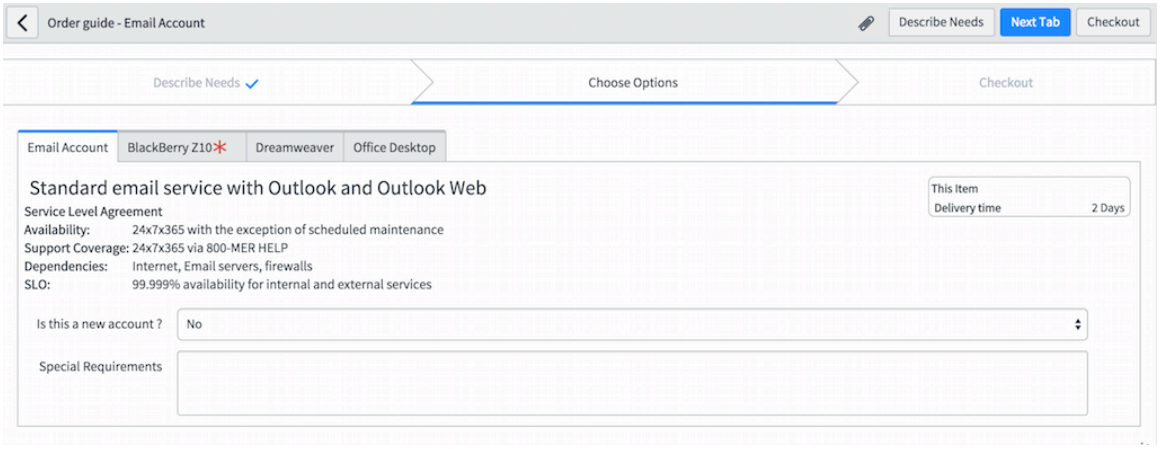
1. *Anforderungen beschreiben*: Der Bestellleitfaden fragt Informationen vom Endbenutzer ab.



2. *Optionen wählen*: Der Bestellleitfaden verwendet die eingegebenen Informationen und vordefinierte Regeln, um Optionen zu generieren.

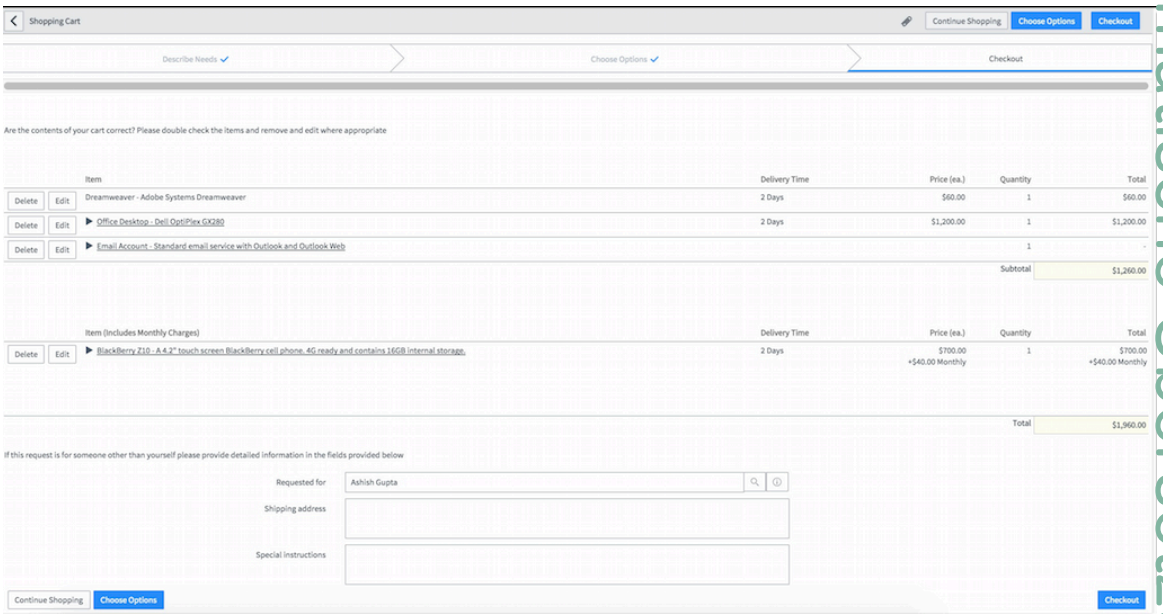
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Der Endbenutzer wählt Konfigurationsoptionen für die bestellten Artikel aus, und gibt zusätzlich benötigte Informationen an.

3. *Auschecken*: Der Endbenutzer überprüft und bearbeitet Artikelinformationen, und klickt anschließend auf **Bestellung abschicken**, um die Anforderung zu übermitteln.



Bestellleitfadenregeln zum Hinzufügen eines Katalogelements erstellen

Sie können ein Katalogelement mithilfe bestimmter Regeln zu einem Bestellleitfaden hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bestellleitfadenregeln definieren Bedingungen, die erfüllt sein müssen, damit ein bestimmter Artikel in einen Auftrag aufgenommen wird. Zum Beispiel kann eine Bestellleitfadenregel für die Einstellung neuer Mitarbeiter festlegen, dass, wenn der Jobtitel des neuen Mitarbeiters CTO oder Director ist und die Abteilung IT ist, ein Executive-Desktopelement zum Auftrag hinzugefügt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Bestellleitfäden**an.
2. Öffnen Sie einen Bestellleitfaden.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Regelbasis** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Regelführung

Feld	Beschreibung
Leitfaden	Der Bestellleitfaden, auf den die erstellten Regeln angewendet werden.
An dieser Position	Tabulatorpositionen werden in der Reihenfolge von links nach rechts nummeriert, wobei die niedrigste Zahl links vom Bildschirm erscheint.
Anwendung	Name der Anwendung, die verwendet wird
Wenn diese Bedingung wahr ist	Bedingungen, die erfüllt sein müssen, damit diese Regel angewendet wird. Erstellen Sie Bedingungen mit dem Bedingungsgenerator . Bedingungen können anhand von *Schlüsselwörtern*, *Angefordert von*, *Angefordert für* oder jeder für diesen Bestellleitfaden definierten Variablen ausgewertet werden.
Dieses Element einbeziehen	Element, das in den Auftrag eingeschlossen werden soll, wenn alle in *Wenn diese Bedingung wahr ist* definierten Bedingungen erfüllt sind. **Hinweis:** Sie können auch Datensatzersteller in den Bestellleitfaden aufnehmen.
Pflichtbewertung ignorieren	Mit der Option können Kunden fortfahren, ohne die Pflichtfelder in den Bildschirmen „Bedarf beschreiben“ und „Optionen auswählen“ auszufüllen. Der obligatorische Status eines Feldes wird durch die Variable bestimmt, die dieses Feld definiert. Wenn Pflichtfelder nicht durchgesetzt werden, werden relevante Informationen nicht an die bestellten Artikel weitergegeben. Wenn beispielsweise in einem Bestellleitfaden für die Einstellung neuer Mitarbeiter die Adresse nicht angegeben wird, sind diese Informationen nicht in den bestellten Visitenkarten enthalten.
Einkaufswagenlayout verwenden	Option zur Verwendung des konfigurierten Einkaufswagenlayouts.
Menge anzeigen	Option zum Anzeigen der bestellten Menge eines Katalogelements im Abschnitt „Optionen auswählen“, wenn ein Kunde einen Bestellleitfaden über das Serviceportal oder die App Now Mobile anfordert. **Hinweis:** Wenn beim Erstellen oder Bearbeiten eines Katalogelements die Portaleinstellung „ **Menge ausblenden“** ausgewählt ist, wird die bestellte Menge im Abschnitt „Zusammenfassung“ angezeigt, nicht jedoch im Abschnitt „Optionen auswählen“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Menge	Option zum Auswählen der Standardmenge eines Katalogelements für den Bestellleitfaden. Wenn die Menge angezeigt wird, kann dieser Wert während des Checkouts geändert werden.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Variablen für Bestellleitfäden erstellen

Sie können Variablen innerhalb eines Bestellleitfadens anlegen.

Um Variablen für Bestellleitfäden zu erstellen oder zu bearbeiten, öffnen Sie einen Bestellleitfaden, und wählen Sie dann einen Eintrag aus der zugehörigen Liste **Variablen** aus.

Servicekatalogvariablen in Bestellleitfäden definieren die Fragen und möglichen Antworten, die dem Kunden bei der Bestellung präsentiert werden. Diese Information wird von Bestellleitfadenregeln verwendet. Variablen können auch kaskadiert werden, wobei die Variablenwerte an einzelne bestellte Elemente weitergegeben werden.

Die Preisfindung wird für eine Bestellleitfadenvariable nicht unterstützt, auch wenn Sie die Preisfindung für die Variable über einen Variablensatz definieren und den Variablensatz dem Bestellleitfaden zuordnen.

Artikelvariablenzuweisungen erstellen

Erstellen Sie eine Artikelvariablenzuweisung, mit der der Katalogadministrator einen Standardwertmechanismus im Kontext des Bestellleitfadens einrichten kann, sodass sich der Benutzer nur auf die erforderlichen Werte konzentrieren kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beispielsweise können Sie den Standardspeicher eines iPhone für Sales auf 64 GB und für Development auf 16 KB festlegen. Diese Einstellung wird im Leitfaden für die Einstellung neuer Mitarbeiter unter Verwendung sich gegenseitig ausschließender Regeln und durch entsprechende Einstellung der Speichervariablen für Sales und Development konfiguriert.

Der Wert für eine Artikelvariable wird in der folgenden Reihenfolge festgelegt:

1. Artikelvariablenzuweisung
2. Kaskadierender Wert (falls keine Artikelvariablenzuweisung existiert)
3. Standardwert, der in der Variablendefinition definiert ist (wenn kein kaskadierender Wert oder keine Artikelvariablenzuweisung existiert)

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Bestellleitfäden**an.
2. Öffnen Sie einen Bestellleitfaden.
3. Öffnen Sie eine Regel.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Artikelvariablenzuweisungen** auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular für Artikelvariablenzuweisung

Feld	Beschreibung
Artikelvariable	Name der Artikelvariablen. Wählen Sie eine Artikelvariable aus der Liste oder erstellen Sie eine.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um den Datensatz aktiv zu machen.
Zuweisungstyp	Name des Zuordnungstyps. Wählen Sie entweder „Bestellleitfadenvariable“ oder „Wert“. Wenn „Bestellleitfadenvariable“ ausgewählt ist, ist das Feld **Bestellleitfadenvariable** aktiviert.
Variable für Bestellleitfaden	Name der Bestellleitfadenvariablen Wählen Sie eine Bestellleitfadenvariable aus der Liste oder erstellen Sie eine. (Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn der **Zuordnungstyp** die Bestellleitfadenvariable ist.)

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Legen Sie einen Artikelvariablenwert so fest, dass er mit einem Wert einer Bestellleitfadenvariablen oder einem Standardwert für Bestellleitfäden übereinstimmt, indem Sie eine Artikelvariablenzuweisung verwenden.

Variablen für Bestellleitfäden kaskadieren

Durch die Kaskadierung können Werte, die für Variablen im ursprünglichen Bestellformular eingegeben wurden, an die entsprechenden Variablen in den bestellten Katalogelementen übergeben werden.

Durch die Kaskadierung können Werte, die für Variablen im ursprünglichen Bestellformular eingegeben wurden, an die entsprechenden Variablen in den bestellten Katalogelementen übergeben werden. Zum Beispiel fordert eine Variable auf dem ursprünglichen Bestellformular den Kunden auf, einen Wert für dem Lieferort einzugeben. Wenn Sie die Kaskadierung aktivieren, füllt der Wert für diese Variable die Felder für den Lieferort für jeden der bestellten Artikel aus.

Um die Kaskadierung zu aktivieren, aktivieren Sie die Checkbox **Variablen kaskadieren** beim Erstellen des Bestellleitfadens. Erstellen Sie dann Variablen für die Katalogelemente, die den Namen der entsprechenden Variablen in dem Bestellleitfaden entsprechen. Wenn ein Kunde eine Bestellung aufgibt, erben die Variablen der bestellten Artikel die Werte der gleichnamigen Variablen im Bestellleitfaden.

Variablensätze verwenden

Sie können einen Variablensatz mit einem Bestellleitfaden verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für kaskadierende Variablen muss dieselbe Variable sowohl im Bestellleitfaden als auch in den bestellten Artikeln vorhanden sein. Es kann sinnvoll sein, jede Variable einmal in einem Variablensatz zu definieren und dann den Variablensatz sowohl dem Bestellleitfaden als auch dem einzelnen Katalogelement zuzuordnen. Dieser Ansatz vermeidet Doppelungen und stellt sicher, dass die Variable an beiden Orten gleich ist.

So verwenden Sie einen Variablensatz mit einem Bestellleitfaden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Erstellen Sie den Variablensatz.
2. Erstellen Sie im Formular „Variablensatz“ jede Variable.
3. Fügen Sie den Variablensatz dem Bestellleitfaden und jedem betroffenen Katalogelement hinzu.

Hinweis:
Die einzelnen Variablen in einem Variablensatz werden nicht in den Formularen für Bestellleitfaden oder Katalogelement angezeigt. Um die Variablen in einem Variablensatz anzuzeigen, öffnen Sie den Variablensatz-Datensatz.

Kaskadierte Variablen ausblenden

Sie können die duplizierten Variablen auf den Bildschirmen für **Optionen auswählen** ausblenden, um Ihren Bildschirm übersichtlich zu halten.

Wenn Sie Variablen kaskadieren, können Sie die duplizierten Variablen auf den Bildschirmen für „Optionen auswählen“ ausblenden, wodurch diese Bildschirme einfacher werden.

Um doppelte Variablen nach dem ursprünglichen Bildschirm „Anforderungen beschreiben“ in der Service Catalog-Plattform-UI auf allen Bildschirmen auszublenden, führen Sie ein *`onLoad catalog client`*-Skript aus.

```
function onLoad(){
 var item = g_form.getControl("current_item");
 var guide = g_form.getControl("sysparm_guide");

 if (item == null && guide == null )
 return;

 if(item != null && guide != null && item.value == guide.value)
   return;
 g_form.setDisplay('YOUR_VARIABLE_NAME',false);
}
```

Um doppelte Variablen in allen Bildschirmen nach dem ersten Bildschirm „Bedarf beschreiben“ im Serviceportal auszublenden, verwenden Sie die Methode *`isOrderGuide()`*.

```
if(g_service_catalog.isOrderGuide())
 g_form.setDisplay('variable_name', false);
```

Durchsetzung eines Pflichtfeldes vermeiden

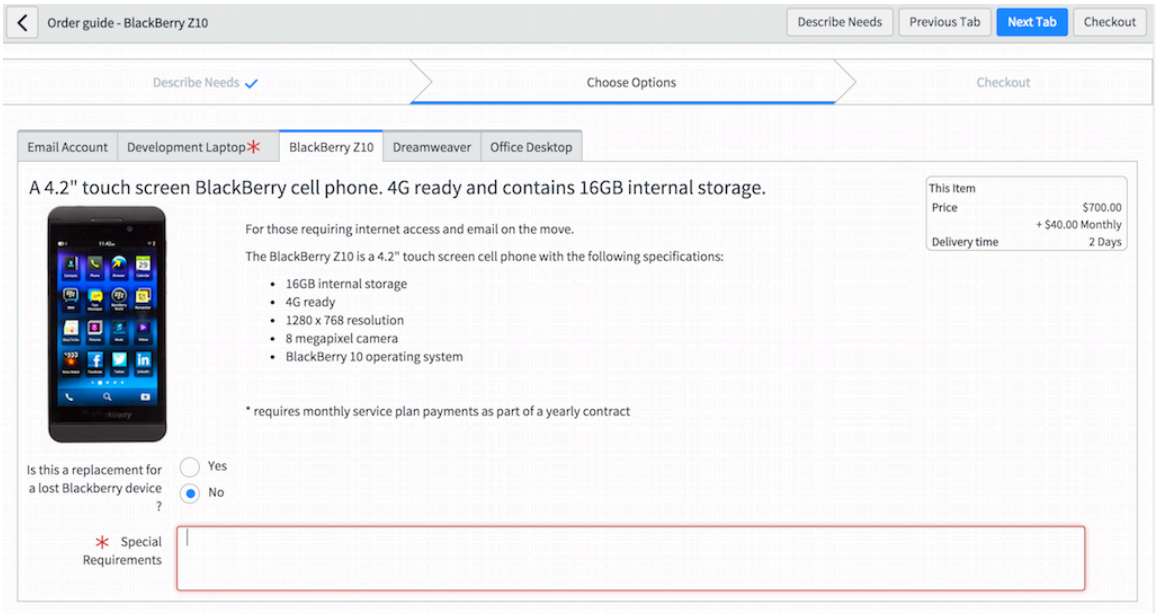
Sie können es vermeiden, ein Pflichtfeld auf Registerkarten zu erzwingen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig müssen Pflichtfelder beim Registerkartenwechsel im Bereich **Optionen auswählen** der Bestellleitfäden ausgefüllt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Pflichtfelder in Bestellleitfäden



Wenn der Kunde in diesem Beispiel versucht, eine andere Registerkarte auszuwählen, ohne das Feld für *Straße und Hausnummer* auszufüllen, wird eine Warnung angezeigt. Der Kunde kann die Registerkarten nicht wechseln, ohne diese Informationen einzugeben.

So vermeiden Sie diese Erzwingung in allen Bestellleitfäden:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften**an.
2. Suchen Sie die Eigenschaft *Pflichtfelder beim Registerkartenwechsel im Bereich „Optionen auswählen“ der Bestellleitfäden validieren* (`glide.sc.guide.tab.validate`).
3. Deaktivieren Sie die Checkbox *Ja*.

   Wenn Sie diese Änderung vornehmen, sind Pflichtfelder noch obligatorisch, aber der Kunde kann zwischen den Registerkarten wechseln, bevor er die Pflichtfelder ausfüllt. Die Ausfüllung der Pflichtfelder wird dann überprüft, wenn der Kunde entscheidet, mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

   Um die Erzwingung von Pflichtfeldern insgesamt zu vermeiden, verwenden Sie die Checkbox *Pflichtbewertung ignorieren* innerhalb der relevanten Bestellleitfadenregel.

Bestellleitfäden automatisch ausführen

Sie können einen Bestellleitfaden automatisch innerhalb eines Workflows oder eines Serverskripts ausführen und Parameter an diesen Bestellleitfaden übergeben, um Variablenwerte zu definieren.

Generieren Sie automatisch einen Satz bestellter Artikel als Teil eines umfassenderen Prozesses, ohne dass Sie manuell eine Servicekatalog-Anforderung senden und vorhandene Informationen erneut eingeben müssen.

Sie können beispielsweise einen Bestellleitfaden ausführen, um HR-Onboarding-Anforderungen zu erfüllen und Parameter wie die Position und die Abteilung des neuen Mitarbeiters zu übergeben. Der Bestellleitfäden generiert dann basierend auf diesen Parametern eine Reihe von angeforderten Elementen wie Laptop und E-Mail-Account.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Service Catalog API

Inhaltselemente definieren

Service Catalog-Elemente für die Bereitstellung von Informationen anstelle von Waren oder Services

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Inhaltselemente können auf Wissensartikel, statische Textblöcke oder externe webbasierte Inhalte verweisen.

So definieren Sie Inhaltselemente:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog > Katalogdefinition > Inhaltselemente**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus, um das Element zu definieren.

Formular für Inhaltselemente

Feld	Beschreibung
Name, Kategorie, Symbol, Rollen, Aktiv,	Wie für Standard-Katalogelemente.
Content-Typ	Die Art der Informationen, die angezeigt werden sollen, wenn ein Benutzer das Element auswählt. ○ **KB-Artikel**: Ein ServiceNow-Wissensartikel, der Benutzern mit den angegebenen Rollen zur Verfügung steht. ○ **Kataloginhalt**: Ein statischer Textblock, formatiert mit HTML. ○ **Externer Inhalt**: Dokumente oder Webseiten, die außerhalb der Basissysteminstanz gespeichert sind.
Ziel	Ort, an dem der Inhalt angezeigt wird. ○ **In Katalog**: Zeigt den Inhalt im IFrame-Fenster des Katalogs an (wodurch einige externe Websites möglicherweise nicht ordnungsgemäß gerendert werden). ○ **Neues Fenster/Register**: Zeigt den Inhalt in einem neuen Browserfenster oder einer neuen Registerkarte an. Wählen Sie diese Option, wenn der Inhalt im Katalog nicht ordnungsgemäß angezeigt wird.
URL	Die vollständige URL (einschließlich vorangestelltem http:// oder https://) für externen Inhalt, der angezeigt werden soll, wenn ein Benutzer das Element auswählt. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der **Content-Typ Externer Inhalt** ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Da auf Basissysteminstanzen über HTTPS zugegriffen wird, können Links zu HTTP-Sites je nach Browsersicherheitseinstellungen zu einem Content-Fehler oder einer Warnung im gemischten Modus führen.
KB-Artikel	Der Wissensartikel, der angezeigt wird, wenn ein Benutzer das Element auswählt. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der **Content-Typ KB-Artikel** ist.
Kurzbeschreibung, Beschreibung, Bild	Wie für Standard-Katalogelemente. Diese Felder sind nur verfügbar, wenn der **Content-Typ Kataloginhalt** ist.
Meta	Durch Kommas getrennte Liste von Tags, die für die Suche nach dem Inhaltselement verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Stichwortsuche für Katalogelemente konfigurieren.
Im Service Portal ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, ist das Inhaltselement im Service Portal nicht verfügbar.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Standardbreiten für Servicekatalogvariablen konfigurieren

Konfigurieren Sie die Standardbreite für Variablen auf einer Katalogelementseite, um anzugeben, wie viel Prozent der Bildschirmgröße sie umfassen darf.

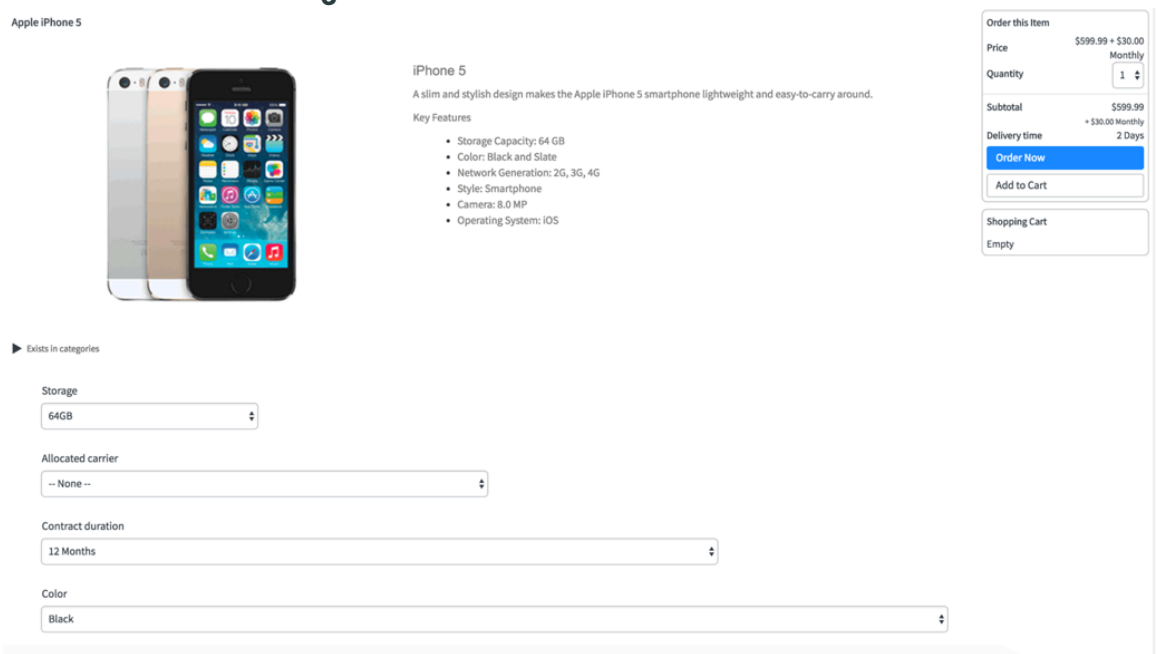
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgende Abbildung zeigt, wie die Variablen für die verschiedenen Apple iPhone 5-Optionen auf unterschiedliche Breiten eingestellt sind.

Seite für iPhone 5-Katalogelement mit Variablen unterschiedlicher Breite



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Standardbreite kann nicht festgelegt werden oder gilt nicht für die folgenden Variablen:

- Die Variablen „Bruch“, „Container-Ende“, „Containeraufteilung“, „Container-Beginn“ und „Bezeichnung“.
- Jede Variable in einem Container mit zweispaltigem Layout.
- Ein Variablensatz mit einem zweispaltigen Layout.
- Jede Variable, die mit einer benutzerdefinierten Breite erstellt wird, die im Feld **Variablenbreite** im Variablenformular festgelegt ist. Details finden Sie unter Servicekatalogvariablen erstellen. Die benutzerdefinierte Breite für die Variable überschreibt die Standardbreite, die für den Variablentyp festgelegt wurde.

Hinweis:
Benutzerdefinierte Variablenbreiten werden weder für Mobil noch im Service Portal unterstützt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogvariablen** > **Standardformat für Variablen**an.
2. Wählen Sie für jeden Variablentyp eine Standardbreite aus.

Option	Bezeichnung
25 %	Konfiguriert die Variable so, dass sie 25 % der verfügbaren Bildschirmgröße ausmacht.
50 %	Konfiguriert die Variable so, dass sie 50 % der verfügbaren Bildschirmgröße ausmacht. Standardmäßig benötigen einige Variablen mindestens 50 % Breite.
75 %	Konfiguriert die Variable so, dass sie 75 % der verfügbaren Bildschirmgröße ausmacht.
100 %	Konfiguriert die Variable so, dass sie 100 % der verfügbaren Bildschirmgröße ausmacht.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Reguläre Ausdrücke für eine Variable definieren

Definieren Sie einen regulären Ausdruck (regex), um einen Variablenwert zu bestätigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogvariablen** > **Regulärer Ausdruck für Variablenvalidierung**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des regulären Ausdrucks.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Validierungsnachricht	Nachricht, die angezeigt wird, wenn die Validierung fehlschlägt.
Aktiv	Gibt an, ob der reguläre Ausdruck aktiv ist.
Regulärer Ausdruck	Folge von Zeichen, die das Format des Variablenwerts definieren. Zum Beispiel: ◦ Ungültiger regulärer Ausdruck: /(((ftp|http|https):\/\/)|(www\.))([-\w\.\/#$\?=+@&%_:;]+)/i ◦ Gültiger regulärer Ausdruck: (((ftp\|http\|https):\/\/)\|(www\.))([-\w\.\/#$\?=+@&%_:;]+) **Hinweis:** ◦ Stellen Sie sicher, dass der reguläre Ausdruck keine nachteilige Rückverfolgung verursacht. ◦ Verwenden Sie keine eingebetteten Flag-Ausdrücke. ◦ Verwenden Sie die Liste **Flag des regulären Ausdrucks** zum Ignorieren der Groß-/Kleinschreibung.
Flag des regulären Ausdrucks	Zeichensatz, der beim Validieren des regulären Ausdrucks berücksichtigt wird. ◦ Keine: Es werden keine Flags für reguläre Ausdrücke angewendet. ◦ Keine Unterscheidung nach Groß-/Kleinschreibung: Aktiviert die Zuordnung ohne Unterscheidung nach Groß-/Kleinschreibung. Bei der Zuordnung ohne Unterscheidung nach Groß-/Kleinschreibung wird davon ausgegangen, dass nur Zeichen im US-ASCII-Zeichensatz abgeglichen werden. Die mit Unicode kompatible Zuordnung ohne Unterscheidung nach Groß-/Kleinschreibung wird durch Auswahl von **Beide** als regulärer Ausdruck aktiviert. ◦ Unicode-Groß-/Kleinschreibung: (Für die künftige Verwendung reserviert) Gleiches Verhalten wie bei **Keine**. ◦ Beide: Die Zuordnung ohne Unterscheidung nach Groß- und Kleinschreibung wird auf eine dem Unicode-Standard entsprechende Weise vorgenommen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Servicekatalogvariablen erstellen

Variablen zwischen Aufgaben übergeben

Übergeben Sie Variablen von einem Schritt des Erfüllungsprozesses an einen anderen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Variablen können von jedem Workflow oder Ausführungsplan verarbeitet werden, der den angeforderten Elementen zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Um eine Variable zwischen Aufgaben zu übergeben, aktivieren Sie die Checkbox **Global**, wenn Sie eine Servicekatalogvariable erstellen.

Betrachten Sie beispielsweise die folgenden Aufgaben im Rahmen des Erfüllungsprozesses für ein neues PC-Katalogelement.

Prozedur

1. Stellen Sie einen PC bereit.
2. Installieren Sie die Standardsoftware des Unternehmens.
3. Richten Sie einen E-Mail-Account ein.
4. Liefern und richten Sie den PC für den Anforderer ein.
   Für Schritt 4 sind möglicherweise Informationen aus Schritt 3 erforderlich (die Anmeldeinformationen für den E-Mail-Account zum Einrichten der E-Mail-Adresse auf dem PC). Wenn die Schritte 3 und 4 von verschiedenen Erfüllungsgruppen ausgeführt werden, können Sie Variablen verwenden, um diese Informationen in den Aufgaben für die Schritte 3 und 4 sichtbar zu machen. Sie können dann die Informationen zwischen Gruppen weitergeben, sodass die zweite Gruppe auf die Anmeldeinformationen des E-Mail-Accounts zugreifen kann.

Katalogelemente erstellen oder bearbeiten

Definieren Sie einzelne Katalogelemente mit Servicekatalog. Sie können Katalogelemente erstellen, bearbeiten und kopieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Artikel verwalten**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Katalogelement“ aus.

   Weitere Informationen und Beschreibungen zu den Feldern im Formular „Katalogelement“ finden Sie unter Formular „Katalogelement“.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

- Weisen Sie den Artikel ggf. weiteren Katalogen und Kategorien zu.
- Definieren Sie gegebenenfalls Variablen für den Artikel.
- Informationen zum Hinzufügen von Anhängen wie Informations- und Anweisungen zum Katalogelement finden Sie unter Anhang hinzufügen .

Verwandte Themen lesen:

- Servicekatalogvariablen erstellen
- Benutzerkriterien auf Elemente anwenden
- Wiederkehrenden Preis festlegen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Katalogelemente bearbeiten

Katalogadministratoren können ein Element aus der Servicekatalogauflistung bearbeiten. Katalogmanager und Katalogeditoren können einen Artikel auch dann bearbeiten, wenn sie dem Artikel zugewiesen sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
So bearbeiten Sie ein Katalogelement aus der Servicekatalogauflistung:

Prozedur

Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie eine der folgenden Optionen:

- **Variablen konfigurieren**: Fügen Sie Variablen zu einem Element hinzu oder entfernen Sie sie von einem Element.
- **Neue Variable**: Erstellen Sie eine neue Variable für das Element.
- **Element konfigurieren**: Bearbeiten Sie die Elementdefinition.
- **Client-Skripts konfigurieren**: Bearbeiten Sie die Katalog-Client-Skripts für das Element.
- **UI-Richtlinien konfigurieren**: Bearbeiten Sie die Katalog-UI-Richtlinien für das Element.

Katalogelemente kopieren

Kopieren Sie ein Element, um ein vollständiges Duplikat des Elements zu erstellen, einschließlich der Elementdetails, Anlagen, Variablen, Client-Skripts und Genehmigungen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Kopieren kann nützlicher sein als die Verwendung der Funktion zum Einfügen, da die Funktion nur die Details des Elements kopiert.

Prozedur

1. Öffnen Sie ein Katalogelementformular.
2. Verwenden Sie die Schaltfläche **Kopieren**, um eine neue Kopie eines Katalogelements mit dem Namen **Kopie von [Elementname]** zu erstellen.

Hinweis:

- Wenn Sie ein aktives Katalogelement kopieren, ist die Kopie ebenfalls aktiv. Ziehen Sie in Betracht, die Kopie zu deaktivieren, indem Sie die Checkbox **Aktiv** deaktivieren, bis die Änderungen abgeschlossen sind.
- Wenn Sie eine Tabelle in der Eigenschaft **Beziehungstabellen, die Teil der Aktion „Element kopieren“ sind. Tabellennamen müssen durch Kommas getrennt** in der Eigenschaft sein **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften** Seite werden die Tabellendatensätze, die einen Verweis auf ein Katalogelement enthalten, ebenfalls kopiert. Sie ist nur anwendbar, wenn Sie das Katalogelement mithilfe der UI Action **Kopieren** kopieren. Tabellennamen sollten ohne Leerzeichen durch Kommas getrennt sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Katalogelemente hinzufügen

Mit dem Servicekatalog können Sie ein Katalogelement mehreren Katalogen und Kategorien hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Katalogelement kann in mehreren Katalogen und Kategorien verfügbar sein. Eine Laptop-Tasche kann beispielsweise sowohl in der Kategorie „Laptops und Taschen“ als auch in der Kategorie „Zubehör“ verfügbar sein.
Innerhalb eines Elements:

- Die zugehörige Liste Kataloge definiert die Kataloge, in denen das Element verfügbar ist.
- Die zugehörige Liste Kategorien definiert die Kategorien, in denen das Element verfügbar ist.

Prozedur

Um einen Artikel einer anderen Kategorie oder einem anderen Katalog zuzuordnen, geben Sie die neuen Details in die entsprechende zugehörige Liste ein.

Hinweis:
Die Werte in diesen Listen überschreiben die Werte der Felder **Kataloge** und **Kategorie** im Formular „Katalogelement“. Wenn Sie Werte für eine der beiden zugehörigen Listen ändern, aktualisieren diese Änderungen automatisch die Werte in diesen Feldern.

Katalogelemente über Kataloge hinweg freigeben

Sie können ein Katalogelement freigeben, sodass Benutzer dieses Element aus verschiedenen Katalogen bestellen können. Sie können beispielsweise ein Element zum Zurücksetzen des Passworts für Kataloge freigeben, die verschiedenen Teams dienen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

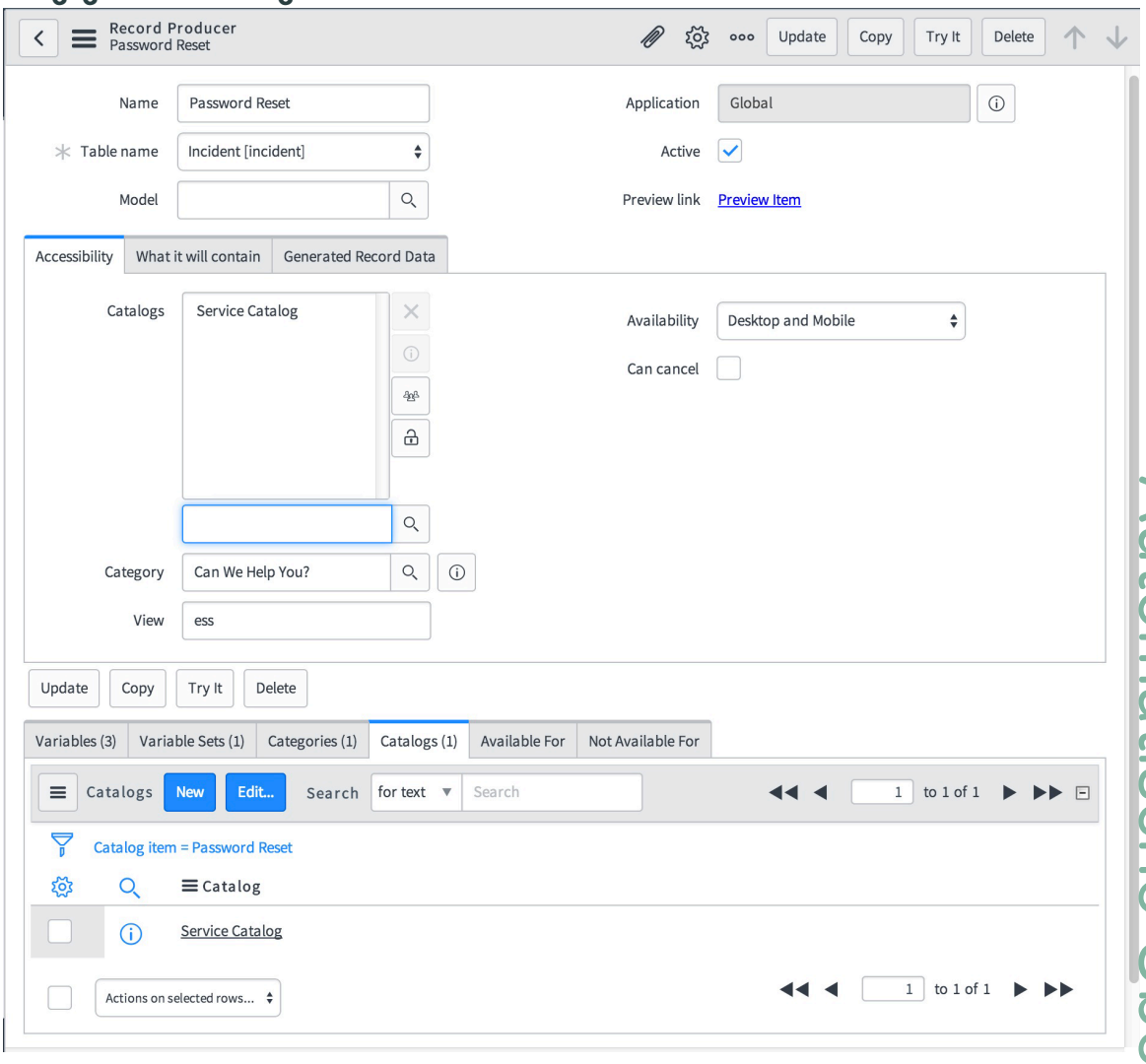
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
So geben Sie einen Katalogeintrag über mehrere Kataloge hinweg frei:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Artikel verwalten**
2. Öffnen Sie das freizugebende Element.
3. Wählen Sie im Feld **Kataloge** die zusätzlichen Kataloge für dieses Element aus.

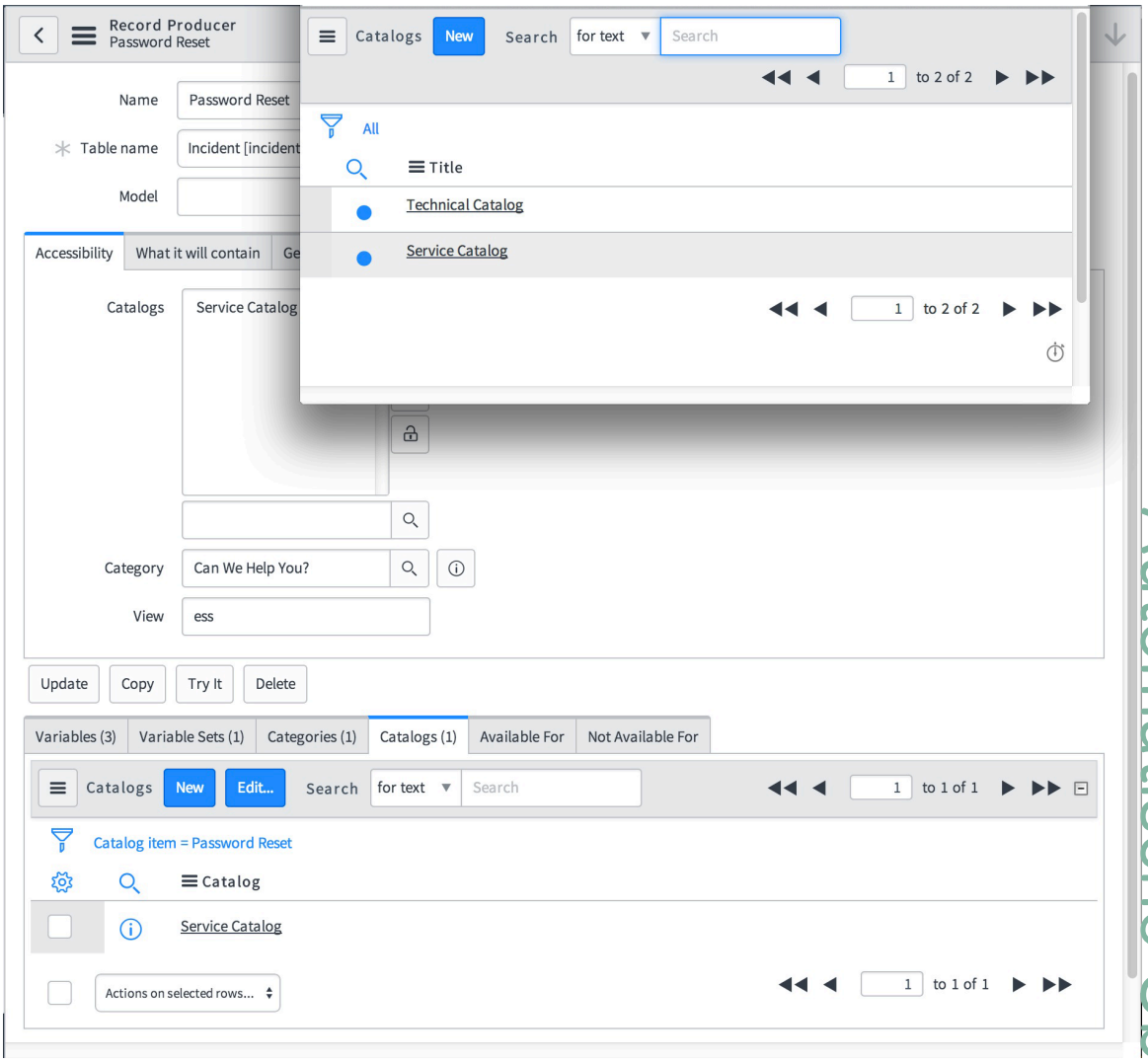
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Freigegebenes Katalogelement



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

   Das freigegebene Element wird dann in der zugehörigen Liste für Katalogelemente für jeden ausgewählten Katalog angezeigt.

Service Catalog für Manager und Endbenutzer

Jeder Benutzer mit Anmeldedaten kann Elemente im Servicekatalog von Abteilungen in der Organisation anzeigen und bestellen. Diese Katalogelemente können Waren, Dienstleistungen und Informationen enthalten.

Alles, was einzeln bestellt werden kann, kann als Katalogelement bestellt werden. Alles, was nur als Teil eines größeren Ganzen existiert, kann kein Katalogelement sein. Zum Beispiel kann ein Laptop ein Katalogelement sein, ein hochauflösender Bildschirm für einen Laptop jedoch nicht.

Nach der Bestellung kann der Fortschritt vom Anforderer verfolgt werden. Ausführungsgruppen führen eine vordefinierte Reihe von Aufgaben in einem Erfüllungsvorgang durch, der erforderliche Genehmigungen umfasst.

Manager können den Datensatzverlauf überprüfen und Berichte ausführen, um den Servicekatalogprozess zu verbessern. Zum Beispiel kann der Manager die am häufigsten bestellten Elemente sehen oder solche, die sich im Rückstand befinden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

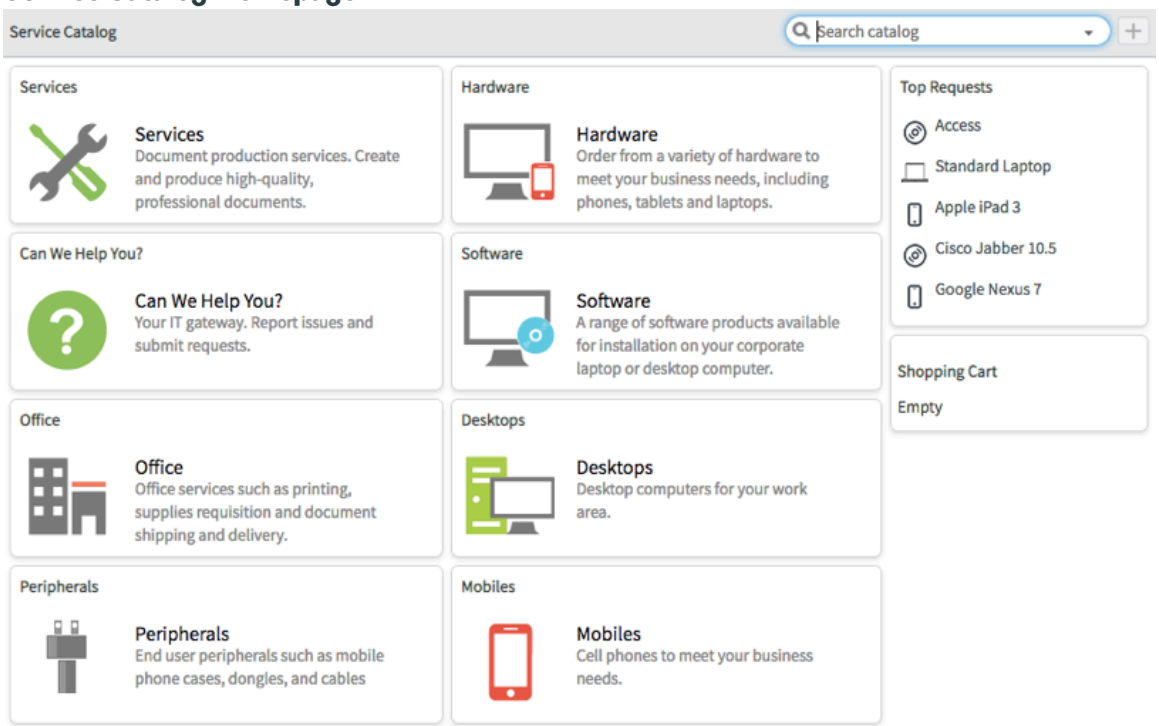
Servicekatalog-Homepage

Die Homepage eines Servicekatalogs führt die Waren und Dienstleistungen auf, die aus dem Katalog bestellt werden können.

Katalogelemente sind in Kategorien gruppiert, die eine oder mehrere Unterkategorien enthalten können. Standardmäßig werden die ersten zehn Elemente in einer Kategorie unter dem Kategorienamen auf der Homepage des Servicekatalogs angezeigt.

Um auf die Homepage des Standard-Servicekatalogs zuzugreifen, navigieren Sie zu **Self-Service** > **Servicekatalog**an.

Service Catalog-Homepage

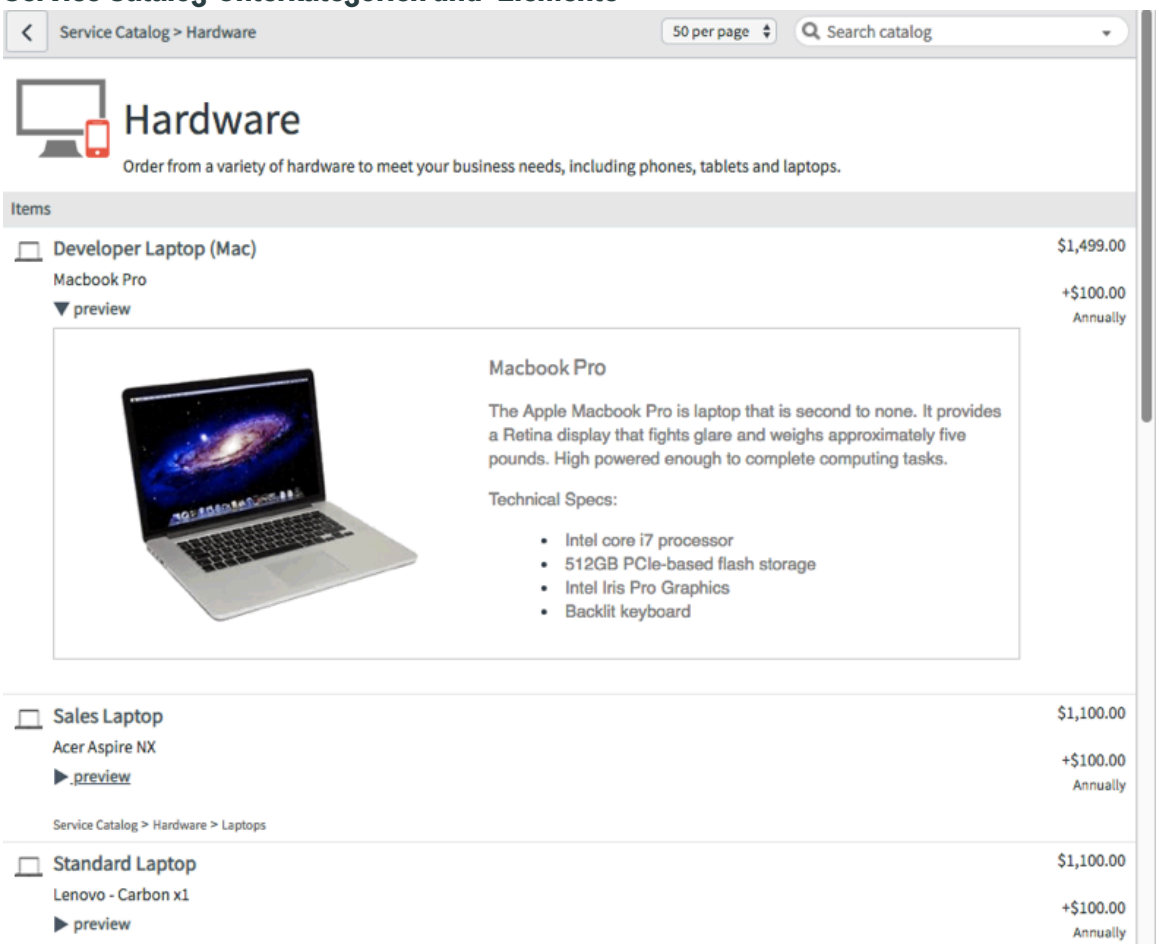


Klicken Sie auf einen Kategorienamen, um eine Liste aller Unterkategorien und Elemente in der Kategorie anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Catalog-Unterkategorien und -Elemente



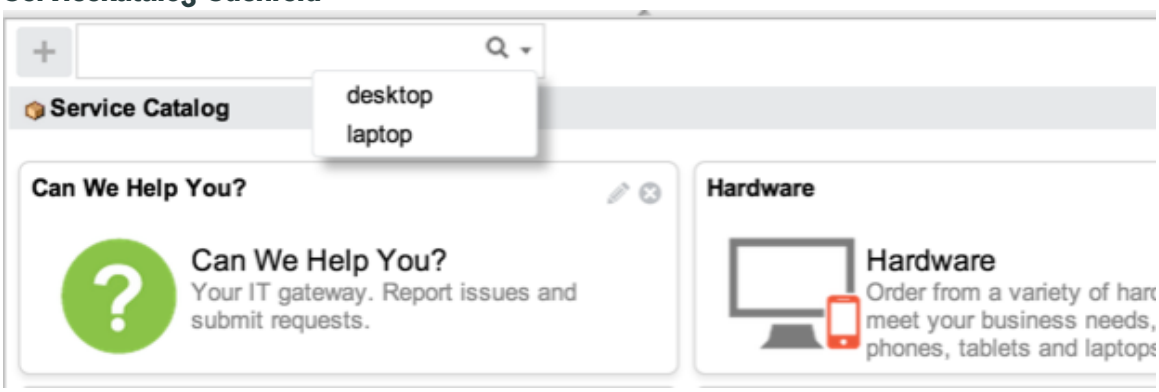
Servicekatalog durchsuchen

Wenn die Organisation über mehrere Servicekataloge verfügt, können Sie mithilfe des **Suchfelds** nach den erforderlichen Katalogen suchen. Die Suchergebnisse enthalten Elemente in aktiven Kategorien mit ihrer Kurzbeschreibung.

Hinweis:
Wenn die Organisation über mehrere Servicekataloge verfügt, geben Suchvorgänge nur Ergebnisse aus dem derzeit angezeigten Katalog zurück.

Verwenden Sie das **Suchfeld**, um ein bestimmtes Element in einem Katalog zu finden. Klicken Sie auf den Abwärtspfeil, um eine Liste früherer Suchen anzuzeigen. Die Katalogsuche ist auf Katalog- und Kategorieseiten verfügbar.

Servicekatalog-Suchfeld

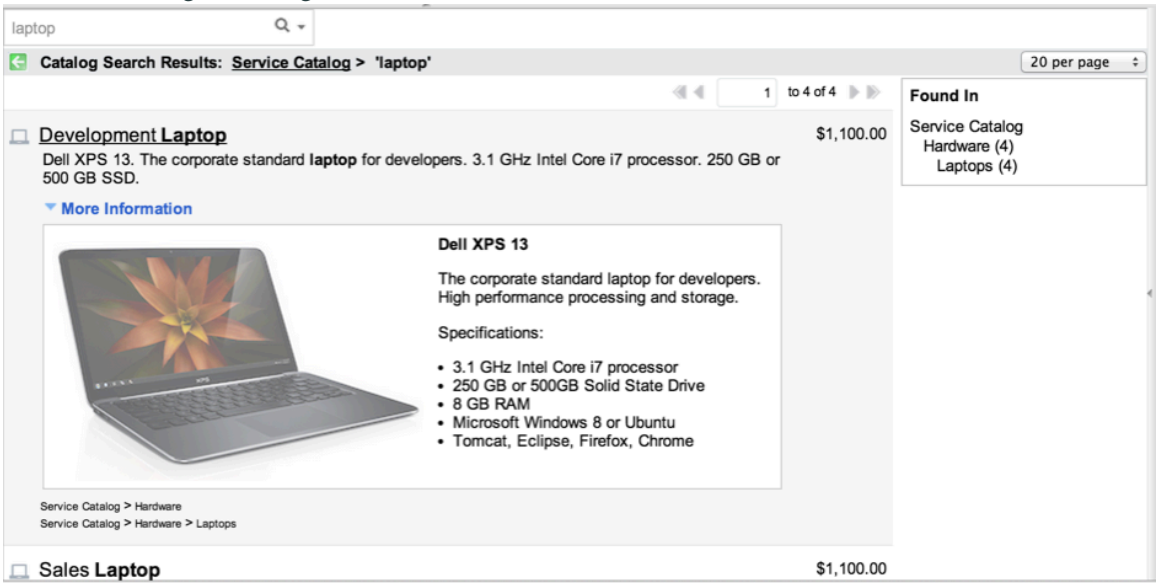


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

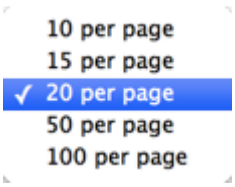
Suchergebnisse enthalten Elemente in aktiven Kategorien mit ihrer Kurzbeschreibung. Verwenden Sie die Breadcrumbs in der Kopfzeile oder unterhalb der Kurzbeschreibung, um schnell zu einer anderen Seite zu navigieren. In der Liste **Gefunden in** werden die Kategorien für die Suchergebnisse im hierarchischen Format angezeigt.

Servicekatalog-Suchergebnisse



Mit der Auswahlliste für Suchergebnisse können Sie die Anzahl der auf einer Seite angezeigten Ergebnisse steuern.

Auswahlliste der Suchergebnisse



Klicken Sie in der Katalogliste auf einen Link in den Breadcrumbs oben auf dem Bildschirm, um schnell zu einer oder mehreren Ebenen in der Hierarchie zurückzukehren.

Um den Suchbegriff aus den Breadcrumbs zu entfernen, klicken Sie auf das **x** neben dem Begriff.

Wenn eine Suche mehrere Ergebnisse zurückgibt, rufen Sie Details zu einem bestimmten Katalogelement ab, indem Sie auf **Vorschau** klicken.

Hinweis:
Das System führt die Type-ahead-Suche nur anhand von Stichwörtern durch.

Zugehörige Informationen

Service Catalog für Manager und Endbenutzer

Servicekatalog-Anforderungs-Bildschirme

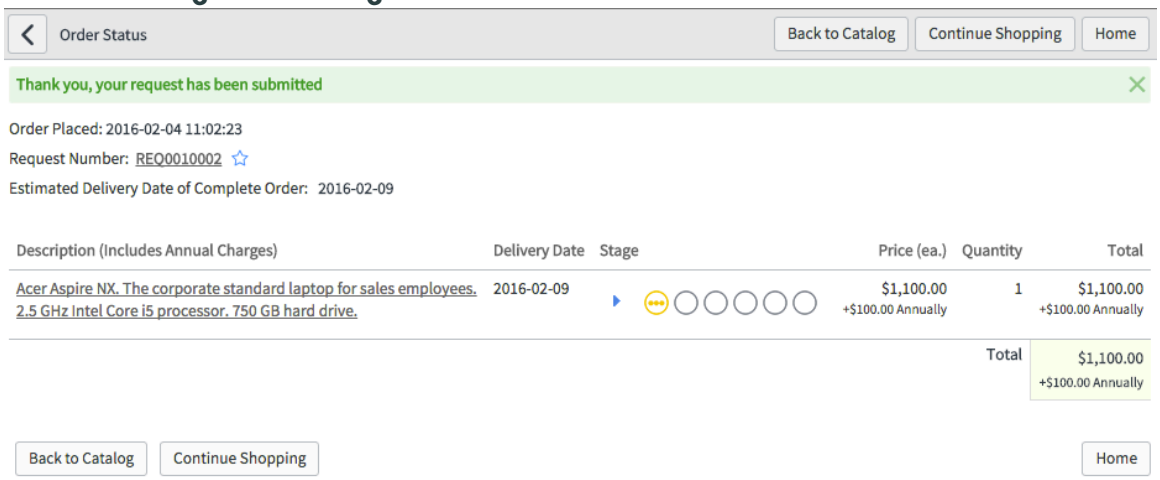
Um eine Anforderung aus einem Servicekatalog zu platzieren, navigieren Sie zur Startseite des Katalogs und wählen den zu bestellenden Artikel aus.

Wenn ein Artikel bestellt wird, generiert das Basissystem eine Anfrage zum Verfolgen der Bestellung und zeigt eine Zusammenfassung an, die den Bestellstatus in der Spalte **Stufe**enthält:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Catalog-Anforderungs-Status



Jedes einzelne Katalogelement in einer Anforderung erstellt eine separate Anforderungsposition. Zum Beispiel würde eine Anforderung für zwei PCs, einen Stuhl und einen Schreibtisch vier Anforderungselemente in einer einzelnen Anforderung erzeugen.

Einkaufswagen-Bildschirme

Der Einkaufswagen-Bildschirm zeigt eine Vorschau des Einkaufswagens unmittelbar vor der Bestellung an.

Sie können das Layout für den ein- oder zweistufigen Katalog-Checkout-Prozess konfigurieren.

Bestellstatus-Bildschirme

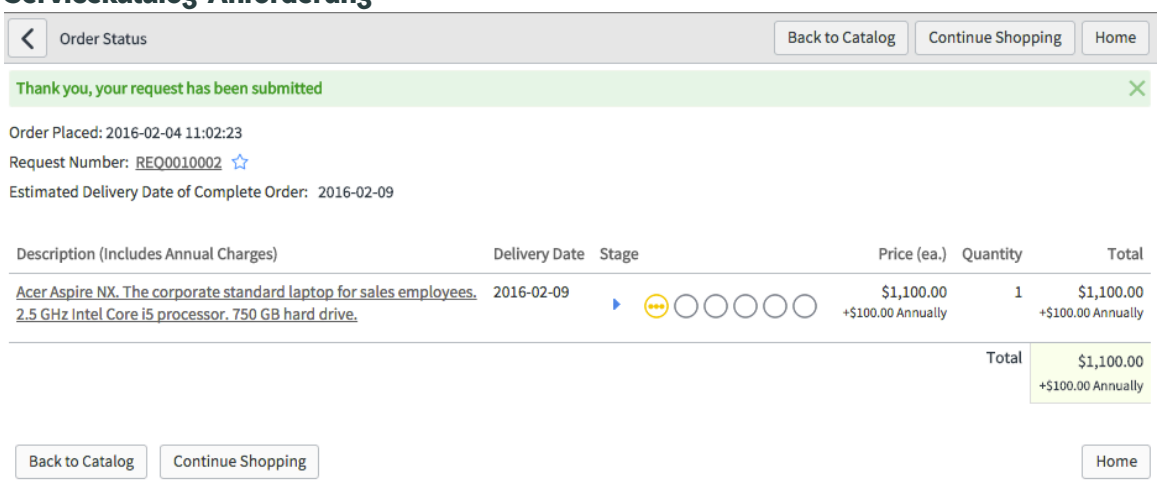
Der Bestellstatusbildschirm ist der abschließende Übersichtsbildschirm, den ein Benutzer nach erfolgreicher Bestellung im Servicekatalog sieht.

Anforderungserzeugung für ein Servicekatalogelement

Wenn ein Kunde etwas aus dem Katalog bestellt, wird eine Anforderung generiert, um die Bestellung zu verfolgen.

Der Benutzer, der im Feld **Geöffnet von** des Datensatzes „Angefordertes Element“ (sc_req_item) angegeben ist, hat Lesezugriff darauf.

Servicekatalog-Anforderung



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Jede einzelne Katalogelement, das Teil einer Anforderung ist, erstellt ein diskretes Anforderungselement mit der Anforderung.

Zum Beispiel würde eine Anfrage für zwei PCs, einen Stuhl und einen Schreibtisch Folgendes erzeugen:

- Anfrage REQ0000001 – 4 Dinge
  - Angeforderter Artikel RITM0000001 – 2 X PC
  - Angeforderter Artikel RITM0000002 – 1 X Stuhl
  - Angeforderter Artikel RITM0000003 – 1 X Schreibtisch

Nachdem eine Servicekatalog-Anforderung gesendet wurde, kann ein Erfüller feststellen, dass das Element nicht auf Lager ist. Der Erfüller kann die Checkbox **Nachbestellt** aktivieren und Anmerkungen dazu eintragen, wann das Element möglicherweise wieder auf Lager ist. Der Rückstandsstatus kann in Berichten und Dashboards verwendet werden.

Wenn eine Servicekatalog-Anforderung storniert wird, werden alle zugehörigen Bestellungen und Transportaufträge storniert, die nicht empfangen wurden.

Zugehörige Informationen

Servicekatalog-Homepage

Anforderungen klonen

Sie können eine Anforderung für bis zu 10 Benutzer in der Benachrichtigungsliste klonen.

Vorbereitungen

Ihr Administrator muss das Klonen von Anforderungen aktivieren, bevor Sie eine Anforderung klonen können. Weitere Informationen finden Sie unter Anforderungen klonen.

Erforderliche Rolle: admin

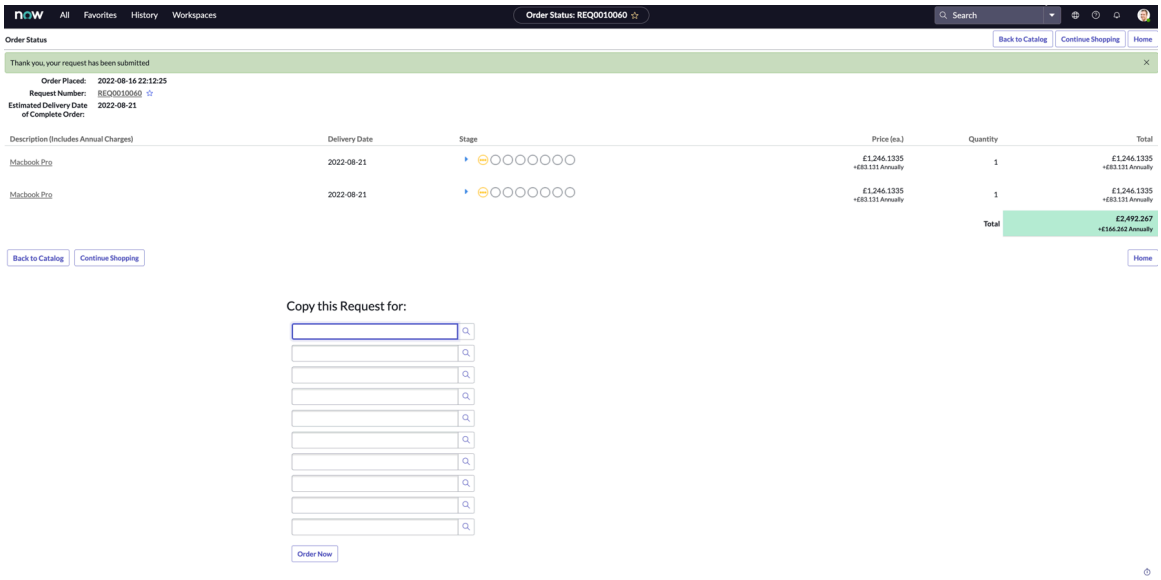
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Anforderung klonen, die einen mehrzeiligen Variablensatz enthält, sind die im mehrzeiligen Variablensatz angegebenen Informationen in allen geklonten Anforderungen verfügbar. Alle UI-Richtlinien und Clientskripts im mehrzeiligen Variablensatz werden ebenfalls geklont.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Servicekatalog-Anforderung.
2. Geben Sie auf der Checkout-Seite die Benutzer, für die die Anforderung kopiert werden soll (maximal 10 Benutzer), in die Referenzfelder **Die Anforderung kopieren für** ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Klicken Sie auf **Jetzt bestellen**.

Auditverlauf von Katalogelementen anzeigen

Sie können den Auditverlauf der Änderungen an den angeforderten Elementen anzeigen. Sie können beispielsweise Änderungen an Variablenwerten anzeigen, um herauszufinden, wer die Änderungen vorgenommen hat. Erfüller und Administratoren können den Verlauf für jedes angeforderte Element anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin (Verlaufsliste oder Kalender), itil (nur Kalender)

Prozedur

1. Führen Sie eine der folgenden Aktionen für den anzuzeigenden Verlauf aus.

Option	Bezeichnung
Verlauf für Ihre angeforderten Elemente anzeigen	Navigieren zu **Self-Service** > **Angeforderte Elemente** und öffnen Sie das angeforderte Element.
Verlauf für ein beliebiges angefordertes Element anzeigen	Navigieren zu **Servicekatalog** > **Offene Bestellungen** > **Elemente** und öffnen Sie das angeforderte Element, um es anzuzeigen.

2. Öffnen Sie das Kontextmenü des Formulars, und wählen Sie **Verlauf** > **Kalender** oder **Verlauf** > **Liste** (mit Erlaubnis).
   Der Verlaufskalender zeigt die Tage an, an denen der Datensatz geändert wurde, wer die Änderung vorgenommen hat und wann. Die Verlaufsliste zeigt jede Änderung in einer Listenansicht an. Verlaufsdatensätze von Variablen haben das Präfix "VARIABLE:".
3. Klicken Sie auf die Tagesnummer, um eine Ansicht der Änderungen für diesen Tag anzuzeigen, oder klicken Sie auf die Wochennummer, um die Wochenansicht anzuzeigen.

Katalogelemente auf einer Wunschliste speichern

Sie können Katalogelemente auf Ihrer Wunschliste speichern und später zu ihr zurückkehren, um den Bestellvorgang abzuschließen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

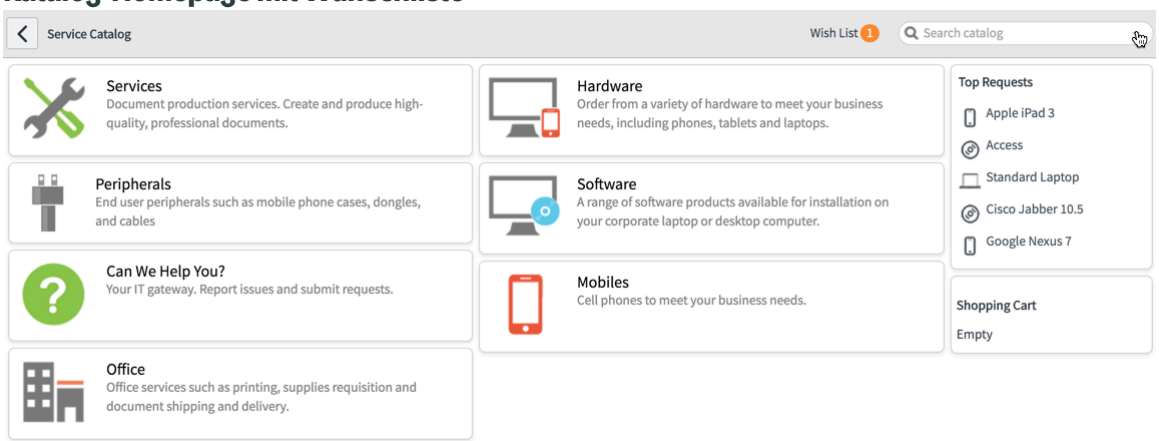
Sie benötigen zum Beispiel einen Laptop, auf dem spezielle Software installiert ist. Fügen Sie den Laptop zu Ihrer Wunschliste hinzu, und kehren Sie zu ihr zurück, wenn Sie die vollständige Softwarekonfigurationsliste haben. Teilweise eingegebene Daten werden ebenfalls gespeichert, wenn Sie Elemente zu Ihrer Wunschliste hinzufügen.

Benutzer mit „catalog_admin“- oder „admin“-Rolle können die Wunschliste aktivieren/deaktivieren und den Wunschlisten-Einkaufswagen für Endbenutzer konfigurieren. Standardmäßig ist die Wunschliste für einen Katalog immer deaktiviert.

Um die Wunschlistenfunktion für Katalogendbenutzer zu aktivieren, aktivieren Sie die Checkbox für **Wunschliste aktivieren** im Katalogdatensatz.

Die Wunschlistenfunktion funktioniert nicht, wenn die Eigenschaft `glide.ui.doctype` auf `false` gesetzt ist.

Katalog-Homepage mit Wunschliste

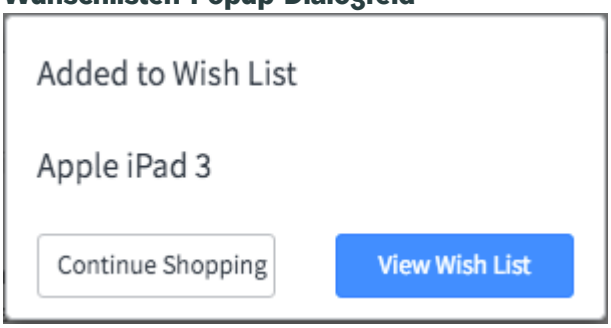


Hinweis:
Wenn die Wunschlistenfunktion für einen Katalog deaktiviert ist, werden alle Artikel in der Wunschliste gelöscht. Die Artikel in der Wunschliste werden nur beibehalten, wenn der Artikel einem anderen Katalog mit Wunschlisten zugeordnet ist.

Mit Wunschlisten arbeiten

Um einen Artikel in der Wunschliste zu speichern, klicken Sie auf der Katalogseite auf **Zur Wunschliste hinzufügen**. Ein Popup-Dialogfeld informiert Sie darüber, dass der Artikel Ihrer Wunschliste hinzugefügt wurde. Doppelte Einträge eines Artikels werden Ihrer Wunschliste nicht hinzugefügt. Wenn Sie versuchen, einen Artikel hinzuzufügen, der bereits in Ihrer Wunschliste ist, wird der neueste Eintrag dieses Artikels in der Wunschliste aktualisiert.

Wunschlisten-Popup-Dialogfeld



Um auf Ihre Wunschliste von Katalogelementen zuzugreifen, klicken Sie im Popup-Dialogfeld auf **Wunschliste anzeigen**. Sie können auch auf den Link zu den Wunschlistenelementen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

in der Kopfzeile klicken. Der Wunschzettel-Einkaufswagen ermöglicht das Aktualisieren oder Löschen von Wunschzettelelementen.

Um einen Wunschzettel zu aktualisieren, gehen Sie zum Wunschlisten-Einkaufswagen und klicken für das Element auf **Ansicht**. Ändern Sie die Informationen, und klicken Sie dann auf **Aktualisieren**, um die Änderungen zu speichern. Um mit der Bestellung des Elements fortzufahren, klicken Sie auf **In den Einkaufswagen**. Der Artikel wird aus Ihrer Wunschliste entfernt und zum endgültigen Einkaufswagen zum Checkout gelegt.

Servicekatalog-Anpassung

Servicekatalog Ermöglicht Ihnen, den Katalog auf verschiedene Arten anzupassen.

Für die folgenden internen Servicekatalog-Tabellen werden keine Updates unterstützt, weder direkt noch über Business-Regeln.

- Optionen [sc_item_option]
- Variablen-Verantwortlicher [sc_item_option_mtom]
- Antwort auf Frage [question_answer]
- Von Artikel erstellter Datensatz [sc_item_produced_record]
- Mehrzeilige Antwort auf Frage [sc_multi_row_question_answer]

Einkaufswagenlayout

Der Servicekatalog ermöglicht Katalogadministratoren das Konfigurieren des Layouts und der Funktionalität des in Ihrer Organisation verwendeten Servicekatalog-Einkaufswagens zum Platzieren von Anforderungen für Katalogelemente.

Sie können keinen Artikel im Einkaufswagen auschecken, der nicht mehr verfügbar ist.

Sie können Folgendes ausführen:

- Entfernen Sie die Komponenten. Sie können beispielsweise die Preise im Einkaufswagen ausblenden, wenn Ihr Katalog keine Preise verwendet.
- Ändern Sie die Bezeichnungen. Ändern Sie beispielsweise im Einkaufswagen die Beschriftung der Schaltfläche **Jetzt bestellen** zu **Artikel anfordern**.
- Ändern Sie die Reihenfolge der Elemente. Ändern Sie beispielsweise die Reihenfolge der Spalten auf dem Bestellstatusbildschirm.
- Konfigurieren, verbergen oder erstellen Sie Funktionen. Fügen Sie beispielsweise dem Einkaufswagen ein Referenzfeld **Angefordert für** hinzu.

Konfigurieren Sie das Einkaufswagenlayout

Konfigurieren Sie Datensätze für das Einkaufswagenlayout, um Funktionen für Widgets oder Bildschirme im Einkaufswagen zu definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Einkaufswagenlayouts verwalten**an.
2. Wählen Sie ein Widget oder einen Bildschirm aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Einkaufswagen-Widgets: Artikelbestellungs-Widget, Einkaufswagen-Widget oder Artikelbestellungs-Widget (Bestellanleitung)
- Vorschaubildschirme: Einkaufswagenvorschau-Bildschirm, Einkaufswagenvorschau-Bildschirm (zwei Schritte), Einkaufswagenvorschau-Bildschirm (Wunschliste) oder Einkaufswagenvorschau-Bildschirm (Classic Mobile)
- Bestellstatus-Bildschirme: Bestellstatus-Bildschirm oder Bestellung, Statusbildschirm (Classic Mobile)

3. Aktualisieren Sie das **Titelfeld**, um den Titel zu ändern, der auf dem Widget angezeigt wird.
4. Lassen Sie den Standardwert **Ziel** unverändert.
   Ändern Sie diesen Wert nicht, da er das zu definierende Einkaufswagenelement identifiziert.
5. Aktualisieren Sie die anderen Abschnitte des Einkaufswagenlayout-Datensatzes wie erforderlich.
   Die Verfügbarkeit dieser Abschnitte variiert für jedes Widget und jeden Bildschirm-Datensatz.

   - Wählen Sie im Abschnitt **Komponenten** die Komponenten aus, die angezeigt werden sollen, z. B. Lieferzeiten, Artikelbeschreibungen und Preise.
   - Wählen Sie im Abschnitt **Spalten** aus, welche Spalten angezeigt werden sollen, z. B. die Spalte für die Artikelbeschreibung, die Spalte für die Lieferzeit oder die Spalte für den Preis.
   - Wählen Sie im Abschnitt **Schaltflächen** die anzuzeigenden Schaltflächen aus, z. B. **In den Einkaufswagen**, **Einkaufswagen bearbeiten** und **Artikel löschen**.
   - Geben Sie im Abschnitt **Schaltflächenbezeichnungen** neue Bezeichnungen ein, um die standardmäßigen Schaltflächenbezeichnungen zu ersetzen.

     Eine neue Bezeichnung wird auf allen Bildschirmen verwendet, auf denen die Schaltfläche angezeigt wird. Die Schaltfläche **Einkauf fortsetzen** wird zum Beispiel auf mehreren Bildschirmen verwendet, so dass sich das Ändern der Bezeichnung auf alle diese Bildschirme auswirkt.

6. Konfigurieren Sie bei Bedarf die Widget- und Spaltenmakros.
7. Speichern Sie den Datensatz und testen Sie dann die Ergebnisse Ihrer Konfiguration, indem Sie Artikel aus Ihrem Servicekatalog bestellen.

   Einige Einstellungen und Eigenschaften in Ihrer Instanz können Ihr Einkaufswagenlayout überschreiben oder beeinflussen.

Überlegungen zum Einkaufswagenlayout

Wenn Sie Einkaufswagenlayouts aktivieren, wirkt sich dies auf die Eigenschaften des Servicekatalogs aus. Berücksichtigen Sie die möglichen Ergebnisse, und ändern Sie die Einstellungen oder Eigenschaften, um das Einkaufswagenlayout und die gewünschte Funktionalität zu erzielen.

Das Verwenden von Einkaufswagenlayouts wirkt sich auf einige dieser Eigenschaften aus. Wenn Sie beispielsweise im Bestellstatus-Bildschirm die Option **Wann Preise und Zwischensummen im Servicekatalog-Einkaufswagen angezeigt werden sollen** aktivieren, werden die Einkaufswagenlayout-Einstellungen für die Preisanzeige überschrieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellentitel

Eigenschaft	Auswirkung
ESS-Benutzern ermöglichen, ihre Anfragen über den Abmeldebildschirm abzubrechen. [glide.sc.checkout.cancel]	Überschrieben, wenn die Checkbox **Anforderung abbrechen** in den Einstellungen für das Einkaufswagenlayout aktiviert ist. Wenn diese Checkbox aktiviert ist, wird die Schaltfläche **Abbrechen** angezeigt, auch wenn die Eigenschaft auf **Nein** gesetzt ist.
Klonanforderungen während des Checkouts aktivieren. [glide.sc.allow.checkout.clone]	Nicht verwendet (veraltet), wenn Einkaufswagenlayouts aktiviert sind. In den Einstellungen für das Einkaufswagenlayout durch das Kontrollkästchen „ **Bezahlvorgang**klonen“ ersetzt. Die Checkbox **Abmeldung klonen** ist standardmäßig für neue Instanzen deaktiviert. Bei aktualisierten Instanzen wird die Checkbox auf den vorhandenen Wert der Eigenschaft „glide.sc.allow.checkout.clone“ gesetzt.
Liste der Rollen (kommagetrennt), die die Mengenauswahl im Einkaufswagen nutzen können [glide.sc.allow.quantity]	Überschreibt alle relevanten Einstellungen für das Einkaufswagenlayout.
Anforderungselementnummer für jede Position auf dem Abmeldebildschirm anzeigen (standardmäßig „falsch“). [glide.sc.checkout.request.number]	Nicht verwendet (veraltet), wenn Einkaufswagenlayouts aktiviert sind. Durch die Checkbox **Spalte für Anforderungselementnummer** in den Einstellungen für das Einkaufswagenlayout ersetzt.
Schaltfläche „Zurück zum Katalog“ auf dem zweistufigen Abmeldebildschirm anzeigen. [glide.sc.checkout.twostep.back]	Nicht verwendet (veraltet), wenn Einkaufswagenlayouts aktiviert sind. Wurde in den Einstellungen für das Einkaufswagenlayout durch die Checkbox **Zurück zum Katalog** ersetzt.
Wann Preise und Zwischensummen im Service Catalog-Einkaufswagen angezeigt werden sollen. [glide.sc.price.display]	Überschreibt alle relevanten Einstellungen für das Einkaufswagenlayout.

Widget- und Spaltenmakros konfigurieren

Konfigurieren Sie Makros, die Funktionen für Elemente in jedem Widget oder Bildschirm definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

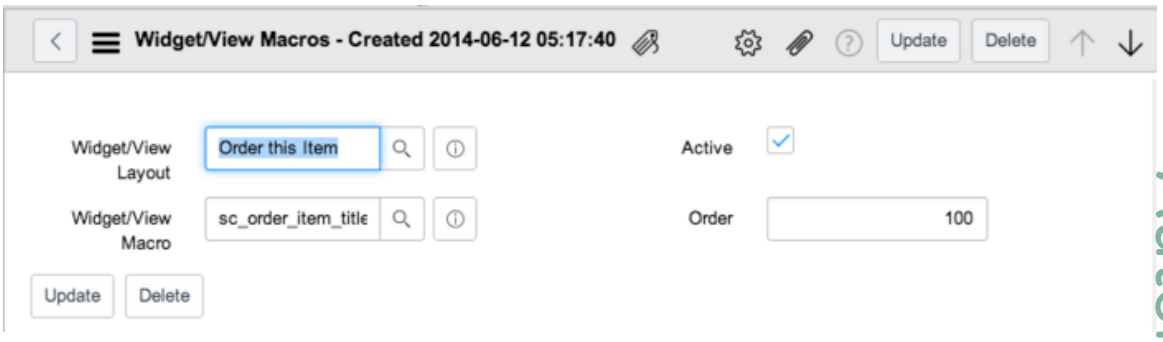
Einige Widgets oder Bildschirme verfügen auch über Spaltenmakros, die das horizontale Layout und die Konfiguration des Einkaufswageninhalts definieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können diese Makros so konfigurieren, dass sie die Anzeigereihenfolge von Elementen ändern oder Elemente innerhalb des Widgets oder Bildschirms ausblenden. Sie können auch neue Makros erstellen, um zusätzliche Anforderungen zu erfüllen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Widget-Makros** > **Spaltenmakros** Zugehörige Liste.
2. Klicken Sie auf den Bestellnummerneintrag eines Makros, um seine Anzeigereihenfolge zu bearbeiten bzw. sie zu aktivieren oder zu deaktivieren.



3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
4. Klicken Sie auf den Eintrag **Widget/Makro anzeigen** eines Makros, um dessen Funktionseinstellungen anzuzeigen.
   Sie können die Funktionseinstellungen für Standardmakros nicht bearbeiten. Diese Einstellungen können jedoch eine nützliche Referenz für das Erstellen eigener Widget-Makros sein.

Makros für das Einkaufswagenlayout erstellen

Erstellen Sie Makros für Einkaufswagenlayout-Datensätze mit Jelly-Skripts, um angepasstes Verhalten zu definieren und in einem Widget oder Bildschirm anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Von Ihnen erstellte Makros wirken sich nicht auf Upgrades aus, da die benutzerdefinierte Widgetfunktion vom allgemeinen Einkaufswagenverhalten isoliert ist.

Prozedur

1. Öffnen Sie den relevanten Einkaufswagenlayout-Datensatz.
2. Navigieren Sie zu **Widget-Makros** oder **Spaltenmakro** zugehörige Liste.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Geben Sie Details für das Makro ein.

Makroformular

Feld	Beschreibung
Name	Der Name für das neue Makro.
Aktiv	Eine Checkbox, die angibt, ob das Makro angezeigt wird.
Beschreibung	Eine Zusammenfassung der Makroverwendung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Eine Checkbox, die angibt, ob das Makro angezeigt wird.
XML	Das Jelly-Skript für das Makro.

5. Speichern Sie den Makrodatensatz.

Example:

Dieses Beispiel zeigt das Skript an, mit dem das Feld **Als Referenz angefordert** als Widget-Makro zu einem Einkaufswagenlyout-Datensatz hinzugefügt wird.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
   <j:set var="ref" value="sc_cart" />
   <j:set var="jvar_ref" value="${jvar_cart.getRequestedFor()}" />
   <j:set var="jvar_ref_display" value="${jvar_cart.getRequestedForDisplayName()}" />
   <tr>
      <td colspan="3">
         ${gs.getMessage('Requested for')}:
      </td>
   </tr>
   <tr>
      <td colspan="3" style="padding: 4px;">
         <g:catalog_requested_for />
      </td>
   </tr>
</j:jelly>
```

Einkaufswagenlayout für bestimmte Artikel konfigurieren

Legen Sie im Katalogelementformular Felder fest, um das Einkaufswagenlayout für bestimmte Artikel zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Überschreibt alle allgemeinen Einstellungen für das Einkaufswagenlayout. Sie können beispielsweise den Preis eines Artikels ausblenden, indem Sie das Feld **Preis in Einkaufswagen auslassen** für diesen Artikel auf **true** setzen.

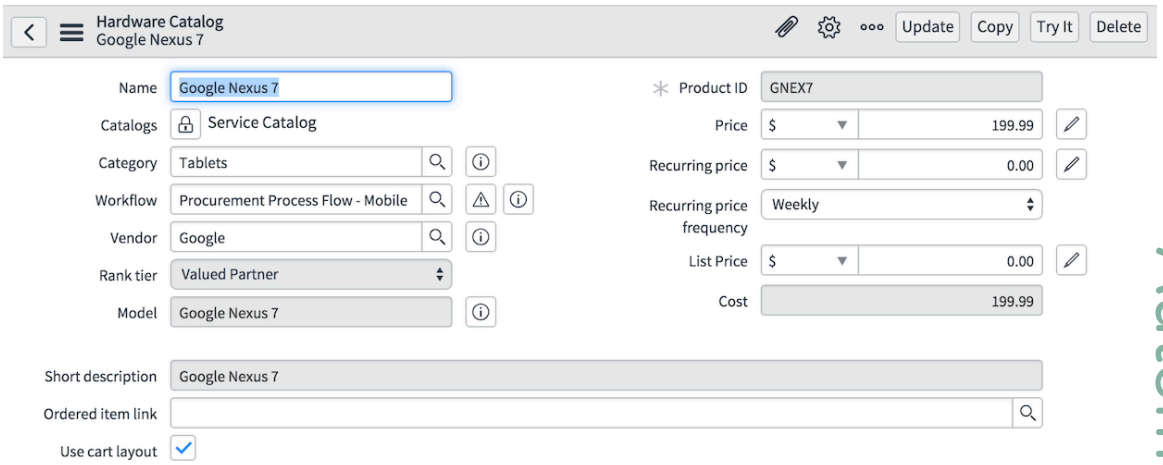
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Artikel verwalten**an.
2. Wählen Sie das Katalogelement aus.
3. Konfigurieren Sie das Formular so, dass Sie sowohl das Feld **Einkaufwagenlayout verwenden** als auch die folgenden Felder für die Artikelkonfiguration wie erforderlich hinzufügen:
   - Preis in Einkaufswagen auslassen
   - Kein Einkaufswagen
   - Keine Bestellung
   - Jetzt keine Bestellung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Kein „Zur Kasse gehen“
- Keine Menge

4. Deaktivieren Sie die Checkbox **Einkaufswagenlayout verwenden**, um die Konfigurationsfelder für dieses Element anzuzeigen.
5. Legen Sie die Werte für die Artikelkonfigurationsfelder wie gewünscht fest.



6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Einkaufswagenlayouts für Artikel überschreiben

Der Servicekatalog ermöglicht Ihnen, zusätzliche Methoden zum Konfigurieren des Einkaufswagenverhaltens oder des Layouts zu verwenden, die die Einstellungen für das Einkaufswagenlayout überschreiben.

So können die Einkaufswagen-Datensatzeinstellungen beispielsweise die Artikelpreise ausblenden, wobei Sie jedoch entscheiden, dass der Preis für **Vertriebslaptop** angezeigt werden soll. In diesem Fall legen Sie die relevanten Konfigurationswerte für dieses Katalogelement fest. Beachten Sie, welche Auswirkungen diese zusätzlichen Methoden haben können, um sicherzustellen, dass sich der Einkaufwagen so verhält, wie Sie dies möchten.

Hinweis:

Wenn Sie zu Einkaufswagenlayouts migrieren, können Sie zusätzliche Einstellungen und Eigenschaften definiert haben, die sich auf die Einkaufwagenlayout-Einstellungen auswirken.

Servicekatalog-Einkaufswagen-Widgets konfigurieren

Sie können Widgets für den Einkaufswagen, für Katalogelemente und Bestellleitfäden konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Übersicht der konfigurierbaren Optionen im Service Catalog des Service Portal und Erläuterungen zur Durchführung dieser Konfigurationen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bestellleitfaden-Widgets konfigurieren

Sie können das Widget anpassen, das Details zum aktuellen Katalogelement in einem Bestellleitfaden oder Assistenten bereitstellt.

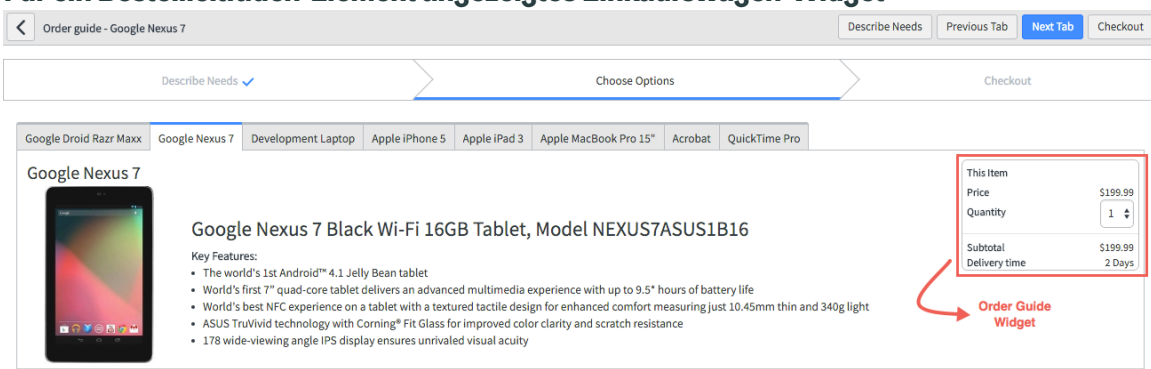
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Bestellleitfaden-Einkaufswagen-Widget wird angezeigt, wenn ein Bestellleitfadenelement bestellt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Einkaufswagenlayouts verwalten**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz **Artikelbestellungs-Widget (Bestellleitfaden)**.
3. Sie können Komponenten hinzufügen oder entfernen und den Widget-Titel umbenennen.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Für ein Bestellleitfaden-Element angezeigtes Einkaufswagen-Widget



Hinweis:
Standardmäßig verwenden Bestellleitfäden einen zweistufigen Vorgang, und Katalogelemente verwenden einen einstufigen Checkout-Vorgang. Wenn Sie den Checkout-Vorgang konfigurieren, beachten Sie, dass Bestellleitfäden und Katalogelemente eine andere Einkaufswagenoberfläche verwenden, wenn sie unterschiedliche Checkout-Vorgänge verwenden.

Katalogelement-Widgets konfigurieren

Sie können Widgets anpassen, die für Katalogelemente angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sowohl Einkaufswagen- als auch Element-Widgets sind auf der Standardkatalogseite und auf jeder ESS-Katalogseite sichtbar. Das Einkaufswagen-Widget ist darüber hinaus an weiteren Stellen verfügbar, z. B. auf der Kataloghomepage.

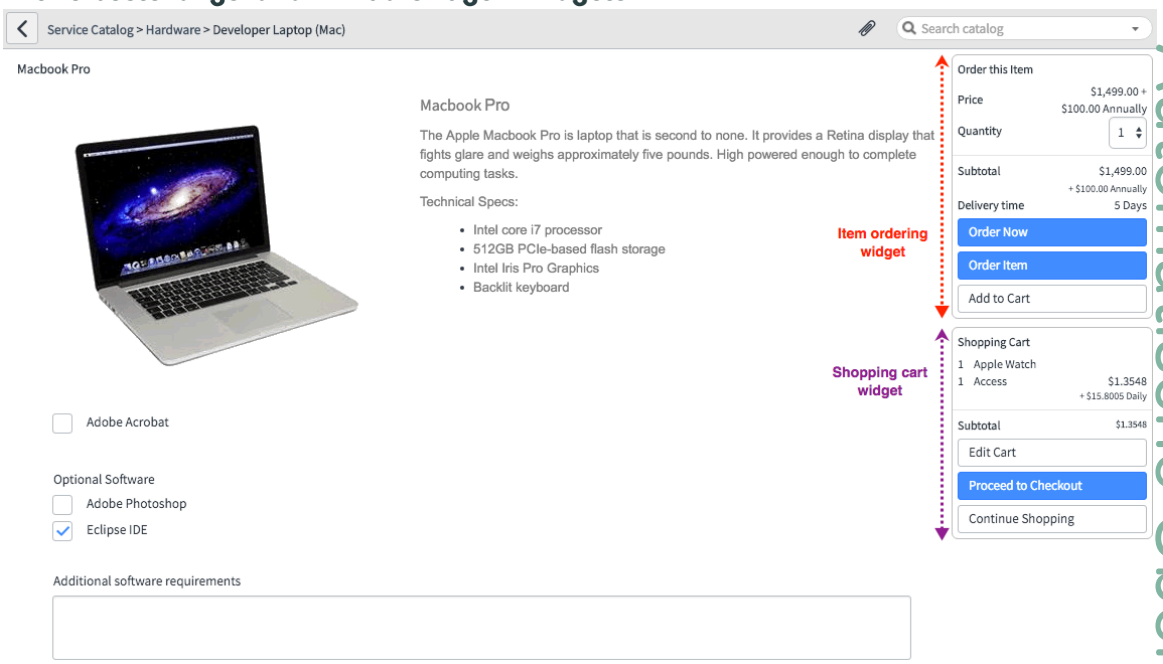
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Einkaufswagenlayouts verwalten**an.
   a. Öffnen Sie den Datensatz **Artikelbestellungs-Widget**, um das Widget für das Bestellelement zu ändern.
   b. Öffnen Sie den Datensatz **Einkaufswagen-Widget**, um das Widget für den Einkaufswagen zu ändern.
2. Sie können Komponenten hinzufügen oder entfernen und den Widget-Titel sowie die Schaltflächenbezeichnungen umbenennen.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Artikelbestellungs- und Einkaufswagen-Widgets



Automatische Übersetzung

Servicekatalog-Vorschaubildschirme konfigurieren

Sie können Einkaufswagenvorschau-Bildschirme für die einstufigen und zweistufigen Einkaufswagen, für die Wunschliste und für die Classic Mobile-App konfigurieren.

Konfigurieren Sie den Wunschlisten-Bildschirm

Passen Sie mit Servicekatalog den Einkaufswagenvorschau-Bildschirm für Wunschlistenelemente an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

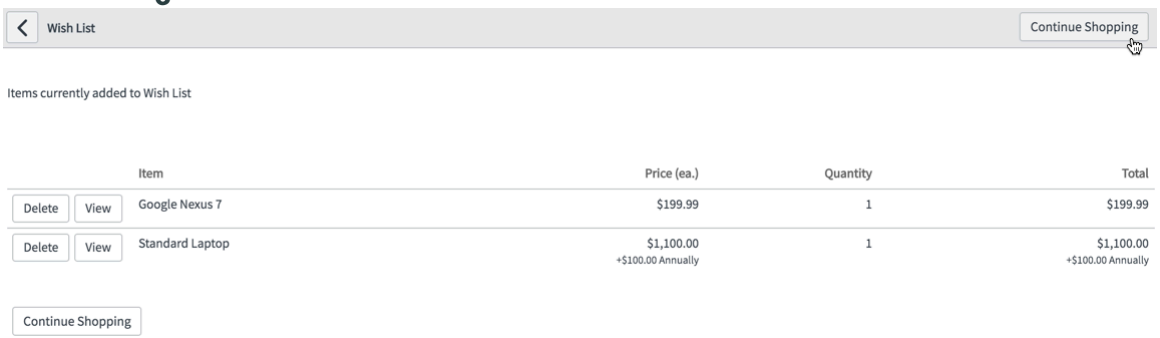
1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Einkaufswagenlayouts verwalten**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz **Einkaufswagenvorschau-Bildschirm (Wunschliste)**.
3. Sie können Komponenten, Spalten und Schaltflächen hinzufügen oder entfernen und Bezeichnungen umbenennen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Einkaufswagenlayout konfigurieren.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Einkaufswagenvorschau-Bildschirm für Wunschlistenelemente



Bildschirm für Classic Mobile-Einkaufswagen konfigurieren

Passen Sie mit Servicekatalog den Einkaufswagenbildschirm an, der auf Mobilgeräten angezeigt wird.

Vorbereitungen

Wichtig:

Mobile Classic ist veraltet!

Die App wurde aus den Stores entfernt und kann nicht mehr aktiviert werden. Wir bieten keine Erweiterungen, Fehlerbehebungen und keinen Support für die App an. Weitere Informationen finden Sie unter Abkündigung der Classic Mobile App von ServiceNow ab 15. September 2022.

Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Einkaufswagen auf Classic Mobile-Geräten verwendet immer einen zweistufigen Checkout-Vorgang. Sie können Widget-Makros oder Schaltflächenbezeichnungen auf Classic Mobile-Geräten nicht ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Einkaufswagenlayouts verwalten**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz **Einkaufswagenvorschau-Bildschirm (Classic Mobile)**.
3. Sie können Komponenten und Schaltflächen hinzufügen und entfernen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Einkaufswagen-Bildschirm auf Classic Mobile-Geräten

Konfigurieren Sie einen Einkaufswagen-Bildschirm mit nur einem Schritt

Passen Sie mit Servicekatalog den Einkaufswagenbildschirm für den einstufigen Checkout-Vorgang an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der einstufige Checkout ist der Standard-Checkout-Vorgang für Katalogelemente.

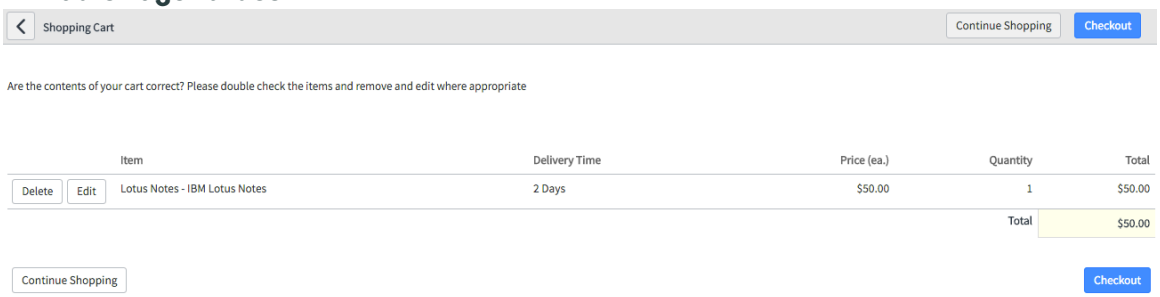
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Einkaufswagenlayouts verwalten**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz **Einkaufswagenvorschau-Bildschirm**.
3. Sie können Komponenten, Spalten und Schaltflächen hinzufügen oder entfernen und den Titel sowie Schaltflächenbezeichnungen umbenennen.
   Siehe Einkaufswagenlayout konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Beim standardmäßigen Checkout-Vorgang angezeigter Einkaufswagenbildschirm



Konfigurieren Sie einen zweistufigen Einkaufswagenbildschirm

Passen Sie mit Servicekatalog den Einkaufswagenbildschirm für den zweistufigen Checkout-Vorgang an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Änderungen am zweistufigen Datensatz sind nur dann sichtbar, wenn der zweistufige Checkout-Vorgang in den Eigenschaften aktiviert ist. Standardmäßig verwenden Katalogelemente einen einstufigen Checkout-Vorgang.

Prozedur

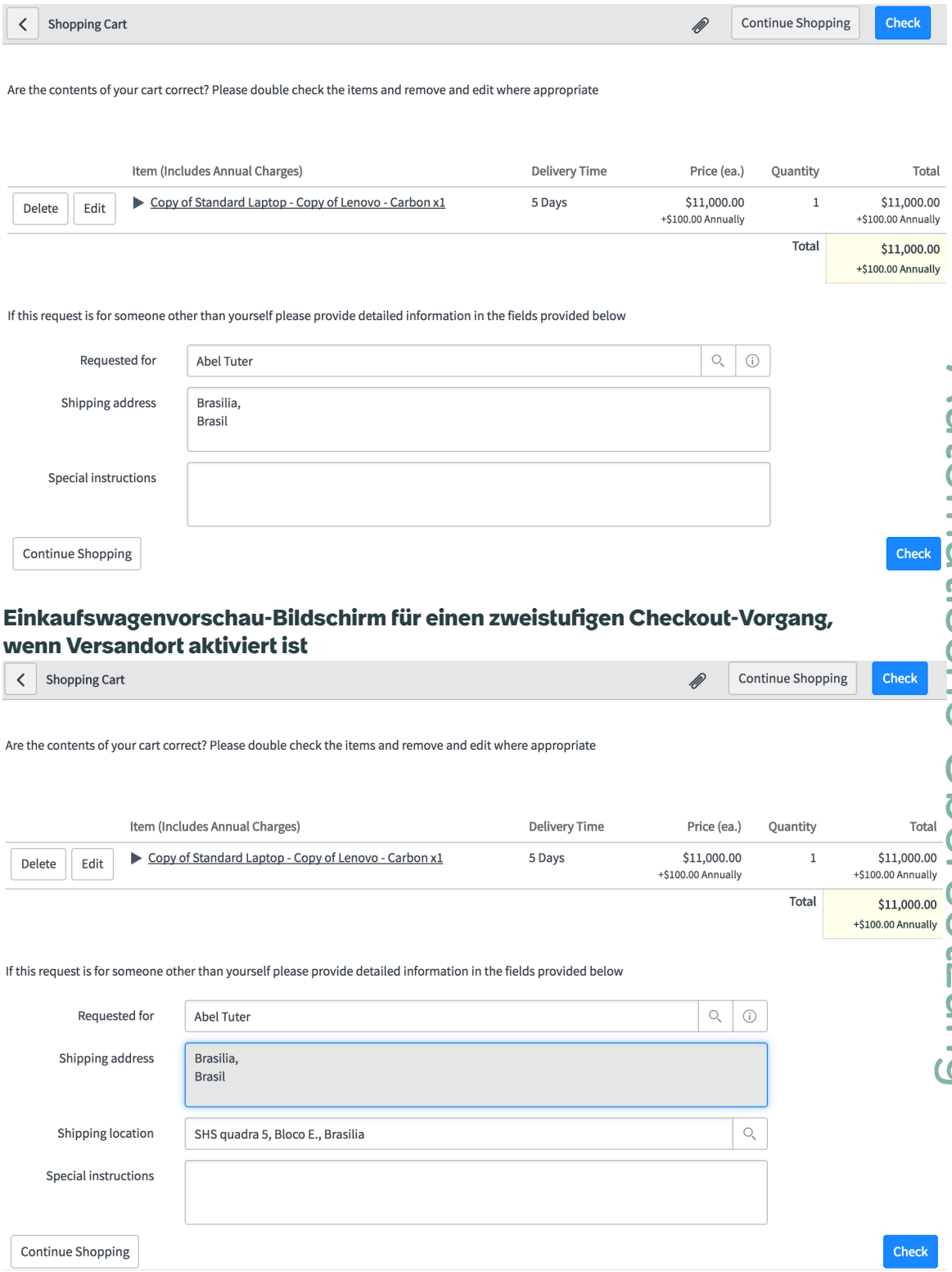
1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Einkaufswagenlayouts verwalten**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz **Einkaufswagenvorschau-Bildschirm (zwei Schritte)**.
3. Sie können Komponenten, Spalten und Schaltflächen hinzufügen oder entfernen und den Titel sowie Schaltflächenbezeichnungen umbenennen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Einkaufswagenlayout konfigurieren.

   Auf der Registerkarte **Komponenten** werden **Versandort** und **Versandadresse** nicht gleichzeitig unterstützt. Heben Sie die Auswahl der ausgewählten Komponente auf, um die andere Komponente auszuwählen.

   Wenn Sie **Versandadresse** auf der Registerkarte **Komponenten** aktivieren, wird das Feld für die bearbeitbare **Versandadresse** im Einkaufswagenvorschau-Bildschirm angezeigt. Wenn Sie den **Versandort** auf der Registerkarte **Komponenten** aktivieren, werden das bearbeitbare Feld **Versandort** und ein schreibgeschütztes Feld **Versandadresse** im Einkaufswagenvorschau-Bildschirm angezeigt.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einkaufswagenvorschau-Bildschirm für einen zweistufigen Checkout-Vorgang, wenn Versandadresse aktiviert ist



Einkaufswagenvorschau-Bildschirm für einen zweistufigen Checkout-Vorgang, wenn Versandort aktiviert ist

Servicekatalog-Statusbildschirme konfigurieren

Sie können Einkaufswagen-Statusbildschirme für Desktop- und Classic Mobile-Bestellungen konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Desktop-Bestellstatusbildschirm konfigurieren

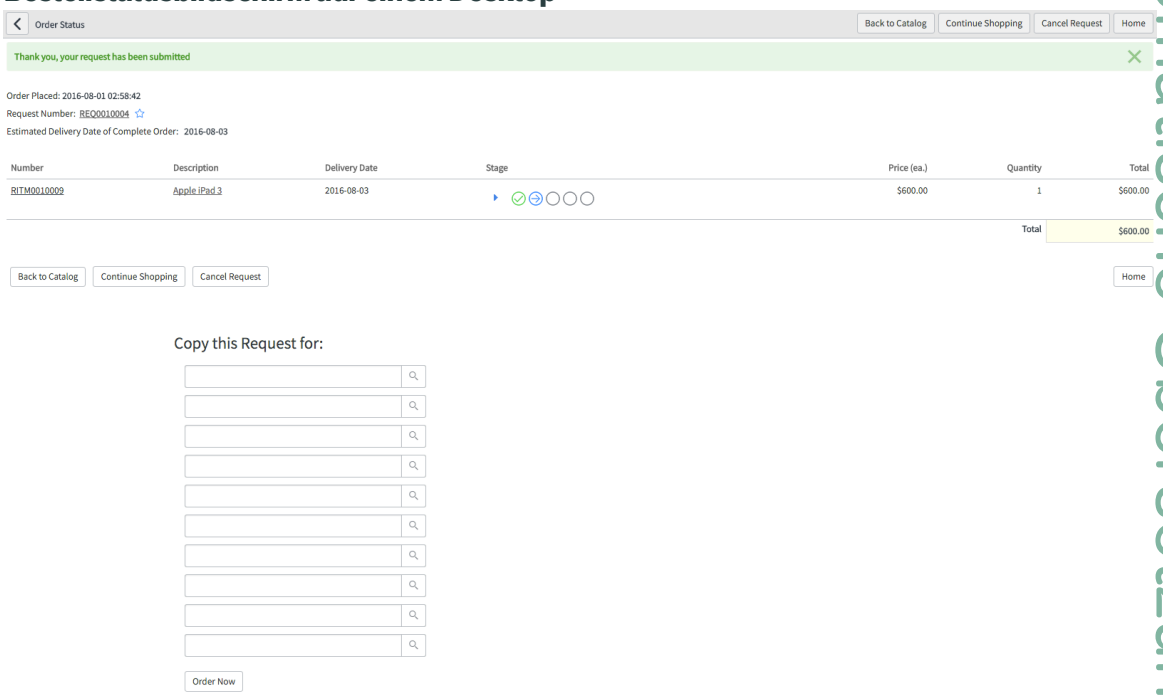
Passen Sie mit Servicekatalog den Bestellstatusbildschirm an, der auf Desktops angezeigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Einkaufswagenlayouts verwalten**an.
2. Öffnen Sie den Bildschirm **Bestellstatus**.
3. Sie können Komponenten, Spalten und Schaltflächen hinzufügen oder entfernen und Bezeichnungen umbenennen.
   Siehe Einkaufswagenlayout konfigurieren.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Bestellstatusbildschirm auf einem Desktop



Bestellstatusbildschirm auf Classic Mobile-Geräten konfigurieren

Passen Sie mit Servicekatalog den Bestellstatusbildschirm an, der auf Classic Mobile-Geräten angezeigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Widget-Makros oder Schaltflächenbezeichnungen auf Classic Mobile-Geräten nicht ändern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Einkaufswagenlayouts verwalten**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz **Bestellstatusbildschirm (Classic Mobile)**.
3. Sie können Komponenten und Schaltflächen hinzufügen und entfernen.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Bestellstatusbildschirm in Classic Mobile

Zu Einkaufswagenlayouts migrieren

Mit dem Servicekatalog können Sie Einkaufswagenlayouts konfigurieren, um Elemente des Servicekatalog-Einkaufswagens hinzuzufügen, zu entfernen oder zu ändern. Bevor Sie Ihr System für die Verwendung von Einkaufswagenlayouts migrieren, sollten Sie sich mit vorhandenen Konfigurationen für Kataloginhalte vertraut machen und entscheiden, ob diese Konfigurationen verworfen oder beibehalten werden sollen.

Diese Funktion ist standardmäßig in neuen Instanzen aktiviert, und die Standardeinstellungen für das Einkaufswagenlayout sind implementiert. Bei Upgrades überprüft ein Upgrade-Skript, ob die aktuellen Einkaufswagenmakros angepasst sind. Nur ein Benutzer mit Administratorrolle kann Einkaufswagenlayouts migrieren.

- Wenn Einkaufswagenmakros nicht angepasst werden, ist die Einkaufswagenlayout-Konfiguration standardmäßig aktiviert.
- Wenn Einkaufswagenmakros angepasst werden, ist die Einkaufswagenlayout-Konfiguration deaktiviert. Migrieren Sie Ihr System, um diese Funktion zu verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einkaufswagen-Konfigurationseinstellungen

Überprüfen Sie die aktuellen Konfigurationen auf die folgenden Punkte:

- UI-Makros, die benutzerdefinierte Einkaufswagen definieren, wurden mit Elementen verknüpft.
- Die Eigenschaften des Servicekatalogs, die von Einkaufswagenlayouts beeinflusst werden.
- Elementspezifische Einstellungen, die die Einstellungen des Einkaufswagenlayout-Datensatzes überschreiben können.

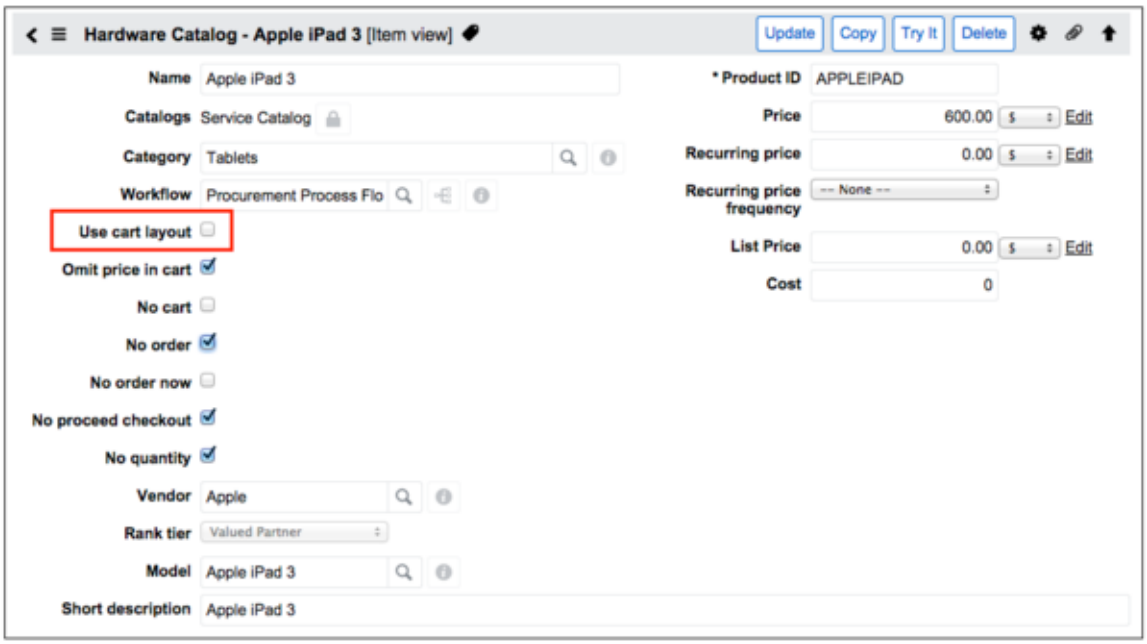
Elementspezifische Einstellungen

Einige Katalogelemente können Einkaufswagenlayout-Einstellungen aufweisen, die nur für diese gelten.

Diese Elemente können z. B. Preise anzeigen, obwohl die allgemeinen Einstellungen des Einkaufswagenlayout-Datensatzes die Preise verbergen.

Um elementspezifische Einstellungen beizubehalten, deaktivieren Sie im Katalogelementformular die Checkbox **Einkaufswagenlayout verwenden**.

Elementspezifische Einstellungen



Hinweis:
Sie können das Formular so konfigurieren, dass die Checkbox **Einkaufswagenlayout verwenden** angezeigt wird.

Anpassungen migrieren und Einkaufswagenlayouts aktivieren

Verschieben Sie die Anpassung in Einkaufswagenlayout-Widgets, und aktivieren Sie dann Einkaufswagenlayouts.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einige UI-Makros anpassen, sollten Sie die Anpassungen in Einkaufswagenlayout-Widgets migrieren, bevor Sie Einkaufswagenlayouts aktivieren.
Im Folgenden sind die UI-Makros aufgeführt, deren Anpassungen vor dem Aktivieren von Einkaufswagenlayouts migriert werden müssen:

- sc_catalog_homepage_cart
- sc_catalog_requested_for
- catalog_item
- catalog_cart_default
- sc_cart_main

Wenn Sie die UI-Seite „com.glideapp.servicecatalog_category_view“ oder den dynamischen Inhalt des Katalogeinkaufswagens angepasst haben, müssen Sie diese Anpassungen migrieren, bevor Sie Einkaufswagenlayouts aktivieren.

Prozedur

1. Speichern Sie Kopien der Anpassungen zur späteren Referenz.
2. Setzen Sie die Anpassungen zurück, um die angepassten Makros oder anderen Inhalt auf den Standardstatus zurückzusetzen.
3. Entfernen Sie den Datensatz für die Anpassung aus der Tabelle „Kunden-Update“ [sys_update_xml].
4. Führen Sie das folgende Skript in „Hintergrundskripte“ aus, um die Eigenschaft festzulegen und den richtigen Status für alle Elemente im Katalog festzulegen:

```
var cm = new
 CartLayoutMigration();cm.configureLayoutProperty();cm.setLayoutFalse();cm.setEmptyLayo
ut();
```

5. Implementieren Sie erneut alle Einkaufswagenlayout-Anpassungen, die Sie in der aktualisierten Instanz beibehalten möchten, indem Sie Widget-Makros konfigurieren.
6. Um Einkaufswagenlayouts zu aktivieren, legen Sie die Service Catalog-Systemeigenschaft *`glide.sc.use_cart_layouts`* auf **Ja** fest.

Flexible Checkouts und Lieferformulare (veraltet)

ServiceNow umfasst mehrere Optionen, die Administratoren eine gewisse Kontrolle über den Inhalt in vorlagenbasierten Servicekatalogformularen bieten.

Einige Servicekatalogformulare, wie z. B. das Checkout-Formular, werden aus Vorlagen generiert und sind nicht datengesteuert, wie beispielsweise andere Formulare im System, wie z. B. das Incident-Formular.

Vorlagengesteuerte Formulare bieten ein verbessertes Erscheinungsbild im Vergleich zu standardmäßigen datengesteuerten Formularen, sind jedoch hinsichtlich der Kontrolle über den Formularinhalt eingeschränkt.

Hinweis:

Es wird empfohlen, Einkaufswagenlayout-Datensätze zu verwenden, um Einkaufswagenlayouts zu konfigurieren. Mit Einkaufswagenlayout-Datensätzen können Sie den Servicekatalog-Einkaufswagen konfigurieren, ohne Skripts erstellen und verwalten zu müssen.

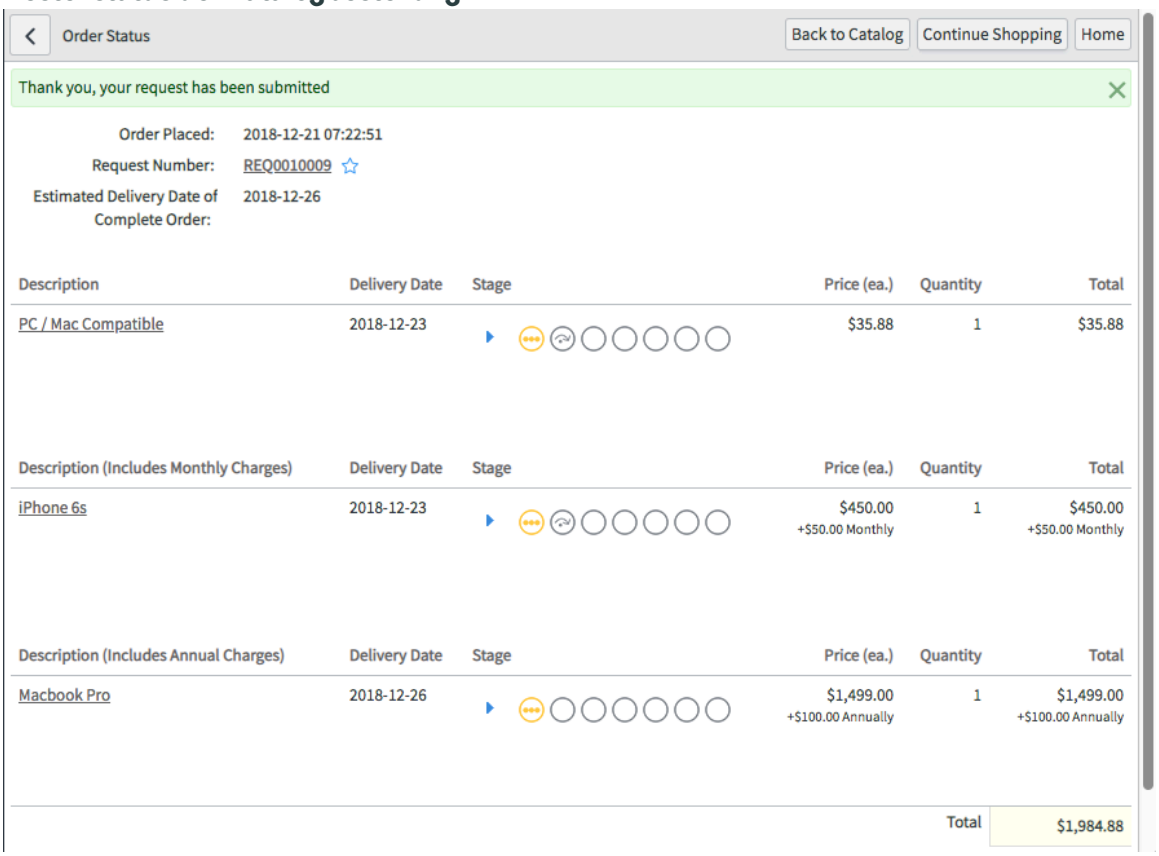
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Änderungen auf dem Lieferbildschirm

Beim letzten Schritt auf dem Weg zum Checkout zeigt ein Übersichtsbildschirm eine Liste aller bestellten Artikel und Services an.

Warnung:
Das Ändern des Bestellstatus- oder Zusammenfassungsbildschirms erfordert fortgeschrittene Skripterstellung und Kenntnisse in Jelly . Der Aktualisierungsprozess überspringt darüber hinaus Aktualisierungen des Übersichtsbildschirms nach einer Anpassung. Unter Berücksichtigung dieser Einschränkungen können Sie den Zusammenfassungsbildschirm durch Bearbeiten der UI-Seite `com.glideapp.servicecatalog_checkout_view` ändern.

Bestellstatus der Katalogbestellung



Anforderer-Suchergebnisse

Nachdem Sie den zweistufigen Checkout-Vorgang aktiviert haben, wird das Feld *Angefordert für* im Anforderungsformular angezeigt.

Das Feld *Angefordert für* verweist auf die Benutzertabelle [sys_user] und verfügt über eine Funktion zum automatischen Vervollständigen. Zwei Servicekatalogeigenschaften (**Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften**) ermöglichen es einem Administrator, den Suchergebnissen für dieses Feld Spalten hinzuzufügen und die Liste nach einer der Spalten zu sortieren.

Servicekatalog-Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Zusätzliche Spalten für das Service Catalog-Widget „Angefordert für“.	Wählen Sie Felder aus der Benutzertabelle [sys_user] aus. Muss durch Semikolon getrennt sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog-Eigenschaften (Fortsetzung)

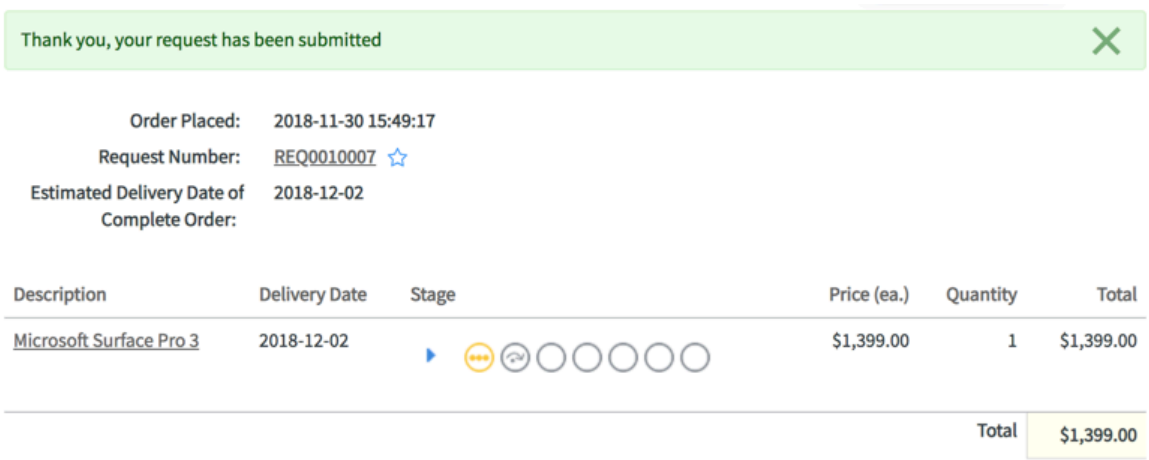
Eigenschaft	Beschreibung
(glide.sc.request_for.columns)	
Reihenfolge der Übereinstimmungen für das Service Catalog-Widget „Angefordert für“. (glide.sc.request_for.order_by)	Wählen Sie Felder aus der Benutzertabelle [sys_user] aus.

Änderungen im Checkout-Formular

Sie können das Checkout-Formular ändern, um ein alternatives Beschreibungsfeld zu verwenden oder um ein Anforderungselement für jede Zeile hinzuzufügen.

Standardmäßig enthalten die Checkout-Formulare die Spalten **Beschreibung**, **Lieferdatum**, **Stufe**, **Preis**, **Menge** und **Summe**. Nachfolgend ist ein Beispiel für ein standardmäßiges Checkout-Formular dargestellt:

Checkout-Standardformular



Anforderungselementnummern zum Checkout-Formular hinzufügen

Fügen Sie die Anforderungselementnummer hinzu, um diese Nummer als zusätzliche Spalte im Checkout-Formular anzuzeigen. Standardmäßig wird die Nummer des Anforderungselements nicht in der Liste angezeigt.

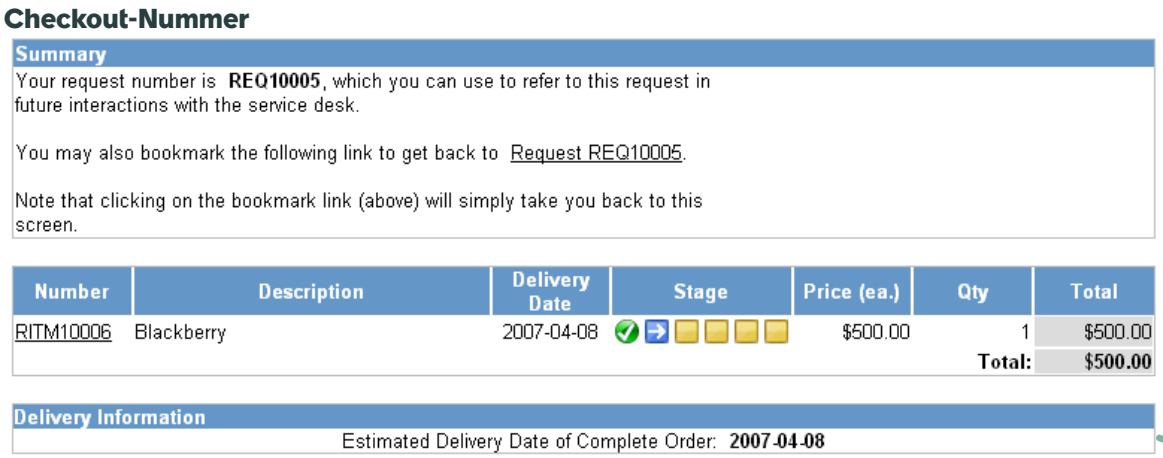
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften**an.
2. Suchen Sie die Eigenschaft: **Anforderungselementnummer für jede Position auf dem Abmeldebildschirm anzeigen (standardmäßig „falsch“)**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Aktivieren Sie die Checkbox **Ja**, um die Nummernspalte zum Checkout-Formular hinzuzufügen.



Verwenden Sie ein alternatives Beschreibungsfeld im Checkout-Formular

Verwenden Sie ein alternatives Beschreibungsfeld, um das Category Item im Checkout-Formular zu beschreiben. Standardmäßig wird die Spalte **short_description** des Katalogelements als Elementbeschreibung angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogrichtlinie** > **Eigenschaften**an.
2. Suchen Sie die Eigenschaft **Feldname, der für die Beschreibungsspalte des Checkout-Formulars verwendet wird. Wenn sie leer ist, wird der Standardwert (short_description) verwendet**.
3. Geben Sie den Namen des alternativen Felds ein (eine Spalte in der Katalogelement-Tabelle [sc_cat_item]), und speichern Sie ihn.
   Beispiel, wenn Sie **Name**ausgewählt haben:

Elementmengenauswahl definieren

Die standardmäßige Mengenauswahl im Servicekatalog ist 1–10. Sie können die Mengenauswahl mit zusätzlichen Optionen konfigurieren. Diese Konfiguration gilt auch für das Service Portal.

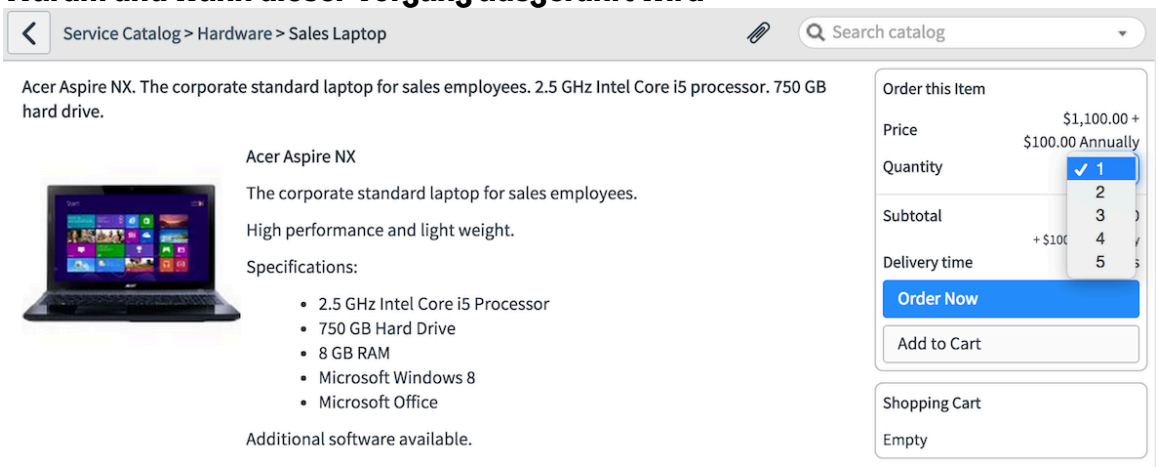
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

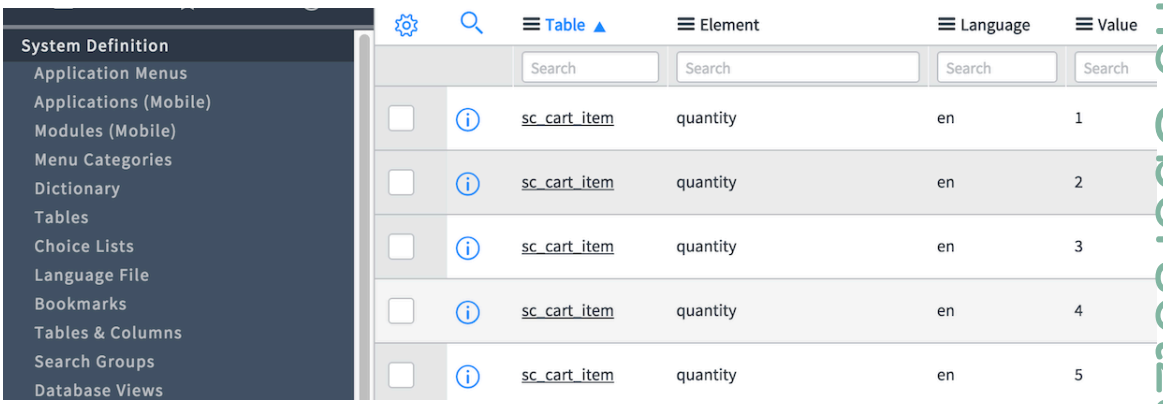
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Auswahllisten**an.
2. Suchen Sie nach der Tabelle **sc_cart_item** und dem Element **quantity**.
   Die vorhandenen Mengenoptionen werden angezeigt.
3. Fügen Sie Optionen für die Mengenauswahl hinzu, entsprechend den vorhandenen Auswahlmöglichkeiten.



Um die für Katalogelemente verfügbaren Mengen zu reduzieren, löschen Sie die entsprechenden Mengendatensätze. Um die Mengenauswahl zum Beispiel auf 1–3 zu reduzieren, löschen Sie die Datensätze für 4 und 5.

Um einzuschränken, welche Rollen Mengen ändern können, bearbeiten Sie die Servicekatalog-Eigenschaft **Liste der Rollen (kommagetrennt), die die Mengenauswahl im Einkaufswagen nutzen können** (`glide.sc.allow.quantity`). Sie können zum Beispiel festlegen, dass nur die Rollen „admin“ und „catalog_admin“ Mengen ändern können.

Zugehörige Informationen

Servicekatalog -Administration

Elementbeschränkungen entfernen

Servicekatalog Ermöglicht Ihnen, Beschränkungen für alle Bestellleitfäden, Datensatzersteller und Assistent-Startroutinen zu entfernen oder anzuwenden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Katalogadministratoren können mit Servicekatalog-Eigenschaften das Verhalten und die Verwendung eines Katalogelements konfigurieren.

Standardmäßig gelten für alle Bestellleitfäden, Datensatzersteller und Assistent-Startroutinen folgende Einschränkungen:

- Sie können nicht einem angeforderten Element hinzugefügt werden.
- Sie bieten keine **Testen**-Aktion.
- Sie werden dem Einkaufswagen nicht als Element hinzugefügt.

So entfernen Sie diese Einschränkungen oder wenden sie auf andere Arten von Elementen an:

Prozedur

Ändern Sie die kommagetrennten Tabellenlisten in den folgenden Eigenschaften:

- **Liste der Klassennamen der Katalogelemente, die nicht zu einer bestehenden Anforderung hinzugefügt werden können** (*glide.sc.item.cannot_add_to_request*): beschränkt die Elemente, die einem angeforderten Element hinzugefügt werden können, nachdem der Endbenutzer eine Anforderung stellt. Um beispielsweise zu verhindern, dass Inhaltselemente einer vorhandenen Anforderung hinzugefügt werden, fügen Sie „sc_cat_item_content“ der Liste für diese Eigenschaft hinzu.
- **Liste der Klassennamen der Katalogelemente, die nicht die Standard-UI-Aktion „Testen“ verwenden**(*glide.sc.item.cannot_try_it*): beschränkt die Elemente, die es Ihnen ermöglichen, im Elementformular auf **Testen** zu klicken, um eine Vorschau des Servicekatalogs anzuzeigen. Elemente mit solchen Einschränkungen zeigen **Testen** nicht im Formular an.
- **Liste der Klassennamen der Katalogelemente, die keinen normalen Artikel im Einkaufswagen erzeugen**(*glide.sc.item.not_normal_cart_item*): schränkt ein, welche Elementtypen dem Einkaufswagen standardmäßig hinzugefügt werden.

Variablen für die Preiseinrichtung verwenden

Sie können für jedes Servicekatalogelement einen Preis definieren. Der Preis oder wiederkehrende Preis eines Katalogelements kann mit Variablen geändert werden, wodurch sich der Grundpreis für dieses Element erhöht.

Die Preisgestaltung ist nützlich, wenn der Preis oder der wiederkehrende Preis auf der Grundlage dynamisch berechnet werden soll, wie ein Benutzer das Bestellformular ausfüllt. Die Kosten eines Elements können basierend auf Optionen, die der Benutzer auswählt, erhöht werden, beispielsweise bei der Auswahl von zusätzlichem Speicher in einem PC.

Die folgenden Variablentypen können konfiguriert werden, um die Gesamtkosten eines Elements zu ändern:

- Checkbox
- Multiple-Choice
- Referenz
- Listensammler

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Auswahlfeld
- Auswahlfeld für Suche

Checkbox

Mit einer Checkboxvariablen können Sie den Preis oder den wiederkehrenden Preis des bestellten Elements festlegen.

Sie können eine Checkboxvariable erstellen und den Preis des Elements festlegen. Verwenden Sie das Feld **Preis, falls markiert** oder das Feld **Wiederkehrender Preis, falls markiert**, um Differenz für den Preis oder den wiederkehrenden Preis für diese Variable anzugeben, wenn die Option ausgewählt wird.

Auf der Registerkarte **Typspezifikationen** können Sie den Preis in verschiedenen Währungstypen angeben. Außerdem können Sie den Preis in den folgenden Preismodellen konfigurieren:

- Berechnet
- Repariert
- Mehrfach

Informationen zu den Preismodellen finden Sie unter Preisfelder .

Multiple-Choice

Für eine Multiple-Choice-Variable gibt es zwei Optionen für die Preisgestaltung.

- Geben Sie die Preisdifferenz im Feld **Preis** für die Fragenauswahl an.
- Geben Sie die Differenz des wiederkehrenden Preises im Feld **Wiederkehrender Preis** für die Fragenauswahl an.

Hinweis:
Auswahlfelder funktionieren genauso wie Multiple-Choice-Variablen, werden jedoch als Auswahlfelder angezeigt.

Referenz

Eine Referenzvariable enthält das Feld **Preisauswirkungen**.

Wenn dieses Feld ausgewählt ist und in der referenzierten Tabelle ein Feld **price**, **u_price**, **recurring_price** oder **u_recurring_pice** vorhanden ist, wird der Wert dieses Felds verwendet, um die Kosten des bestellten Elements zu ändern, wenn ein Referenzwert ausgewählt wird.

Angenommen, Computer in Phoenix kosten 100 USD mehr als der Bestellpreis, und Computer in Boise kosten 100 USD weniger als der Bestellpreis.

1. Richten Sie eine Referenzvariable auf die Standorttabelle „[cmn_location]“ ein.
2. Fügen Sie ein **u_price**-Feld in die Standorttabelle ein.
3. Setzen Sie dieses Feld für den Standort Phoenix auf `100`.
4. Setzen Sie dieses Feld für den Standort Boise auf `-100`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie der Bestellung eines Computers **Phoenix** als Standort für diese Variable ausgewählt wird, wird der Bestellpreis um 100 USD erhöht. Wenn als Standort **Boise** ausgewählt wird, wird der Bestellpreis um 100 USD verringert.

Hinweis:
Listensammler funktionieren genauso wie eine Referenzvariable, verwenden jedoch das Feld **Listentabelle**, um die referenzierte Tabelle anzugeben. Da es sich um eine Listensammlervariable handelt, können mehrere Auswahlen getroffen werden, die alle den Bestellpreis oder den wiederkehrenden Preis ändern.

Auswahlfeld für Suche

Eine Variable für ein Auswahlfeld für die Suche ist leistungsfähiger als eine Referenzvariable.

Geben Sie beim Erstellen einer Variablen für ein Auswahlfeld für Suche Folgendes an:

- **In Tabelle suchen**: Die Tabelle, aus der die Werte abgefragt werden.
- **In Wertfeld suchen**: Das Feld in der Suchtabelle, dessen Wert als Wert für die Variable verwendet wird (in der Regel „sys_id“).
- **In Bezeichnungsfeld(ern) suchen**: Eine kommagetrennte Liste von Feldern in der Suchtabelle, deren Werte zum Anzeigen der Auswahl im Auswahlfeld verwendet werden. Beispiel: **manufacturer,name** für die Softwaretabelle „[cmdb_ci_spkg]“ zeigt die Auswahl wie folgt an:
  - Microsoft | Excel
  - Adobe | Photoshop Elemente
- **In Preisfeld suchen**: Das Feld, dessen Wert verwendet wird, um den Preis des bestellten Elements zu ändern.
- **In wiederkehrendem Preisfeld suchen**: Das Feld, dessen Wert verwendet wird, um den wiederkehrenden Preis des bestellten Elements zu ändern.

Wiederkehrenden Preis festlegen

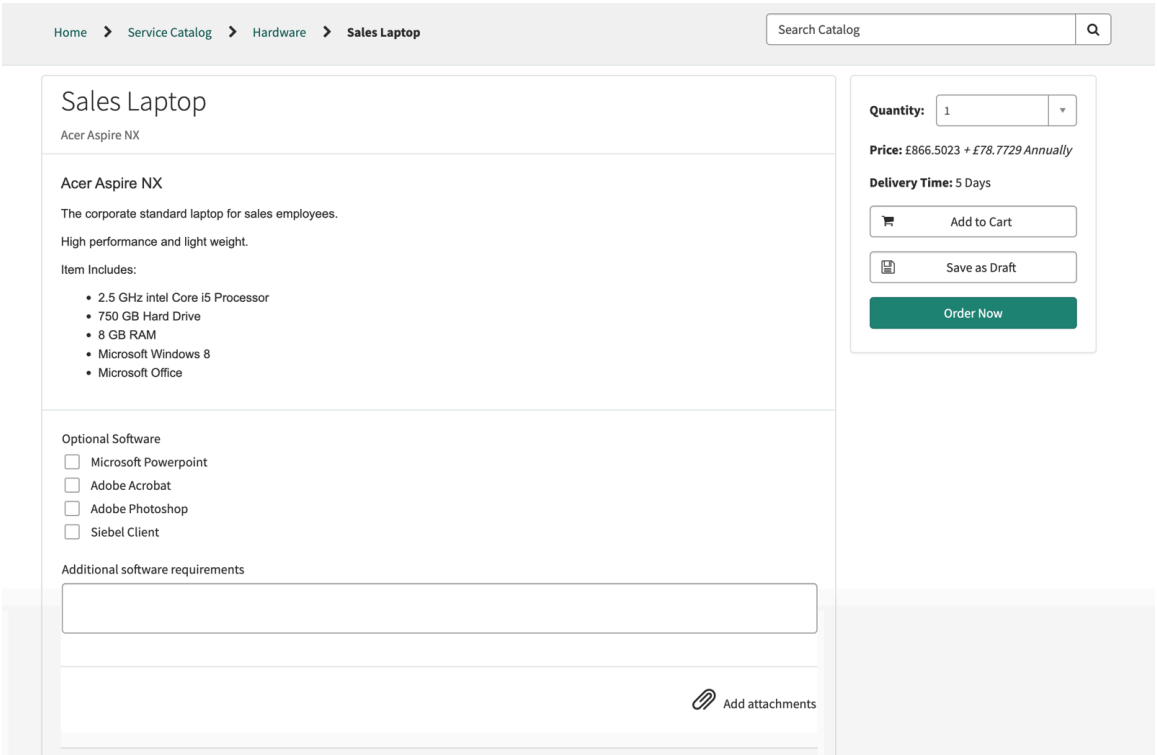
Ein Katalogelement kann neben einem Erstpreis auch einen wiederkehrenden Preis haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Preis und die wiederkehrende Häufigkeit werden im Datensatz des Katalogelements festgelegt. Nachdem der Preis und die Häufigkeit festgelegt wurden, wird der wiederkehrende Preis im Katalog, in den Katalog-Suchergebnissen und auf der Katalogseite für das Element, im Einkaufswagen und auf dem Übersichtsbildschirm der Bestellung angezeigt.

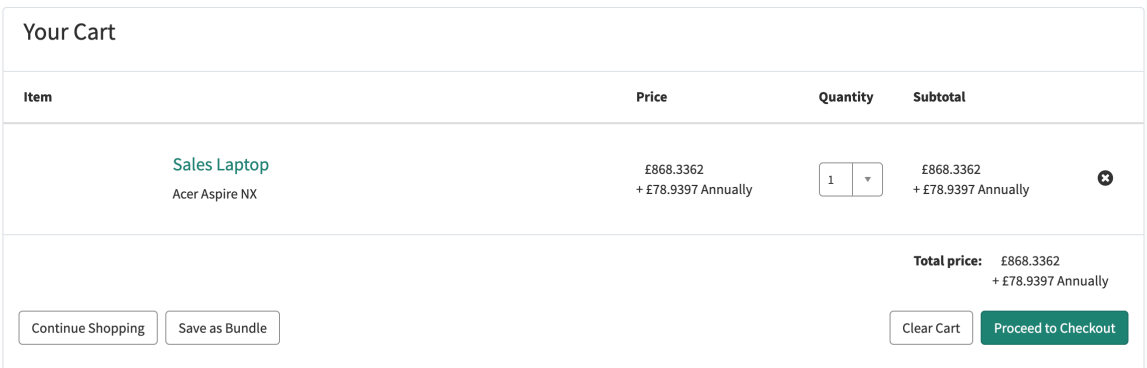
Zum Beispiel könnte ein Abonnement für einen Mobilfunkvertrag 500,00 USD kosten, wobei ein monatlich wiederkehrender Preis von 30,00 USD anfällt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wenn mehrere Artikel mit der gleichen wiederkehrenden Preishäufigkeit in den Einkaufswagen gelegt werden, werden sie gruppiert. Die Gruppierung erleichtert das Anzeigen der Kosten für jede Häufigkeit (z. B. wöchentlich, monatlich und jährlich). Wenn der Einkaufswagen Elemente mit und ohne wiederkehrende Kosten enthält, werden diese separat gruppiert.

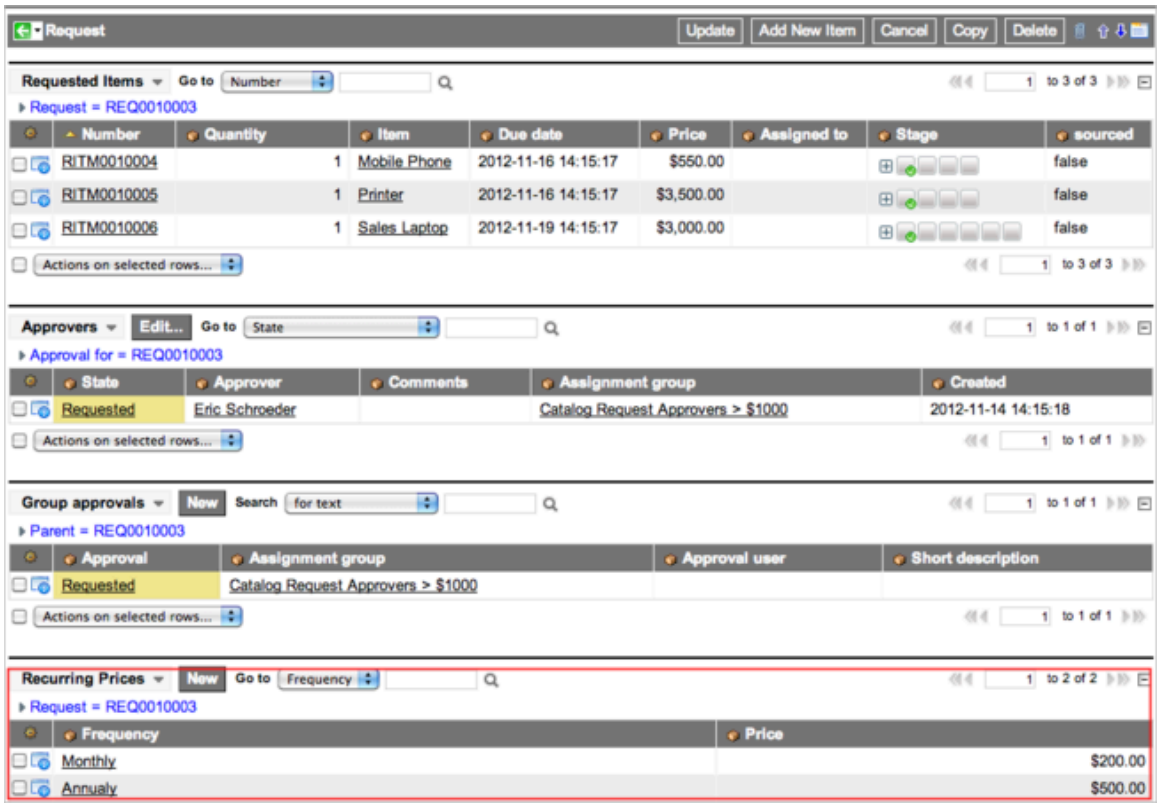
Wenn mehrere Artikel mit der gleichen wiederkehrenden Preishäufigkeit in den Einkaufswagen gelegt werden, werden sie gruppiert. Die Gruppierung erleichtert das Anzeigen der Kosten für jede Häufigkeit (z. B. wöchentlich, monatlich und jährlich). Wenn der Einkaufswagen Elemente mit und ohne wiederkehrende Kosten enthält, werden diese separat gruppiert.



In einem Anforderungsdatensatz werden wiederkehrende Preise nach Häufigkeit gruppiert und in der Liste **Wiederkehrende Preise** angezeigt. Im folgenden Beispiel haben zwei Elemente jeweils monatlich wiederkehrende Kosten von 100,00 USD, und ihre Preise werden als ein einziger Datensatz von monatlich 200,00 USD gruppiert. Ein weiteres Element mit jährlich wiederkehrenden Kosten von 500,00 USD wird als separater Datensatz aufgeführt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wenn ein Anforderungsdatensatz mehrere Elemente mit der gleichen wiederkehrenden Häufigkeit enthält, klicken Sie auf den Pfeil neben dem entsprechenden Datensatz für wiederkehrende Preise, um die Details anzuzeigen.

Preismodell erweitern

Das Preismodell ist nützlich, wenn Sie möchten, dass der Preis oder der wiederkehrende Preis auf der Grundlage dynamisch berechnet wird, wie ein Benutzer das Bestellformular ausfüllt. Sie können das Preismodell eines Katalogelements erweitern, indem Sie den Elementpreis oder den wiederkehrenden Preis bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Wählen Sie im linken Navigationsbereich aus **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**an.
2. Bearbeiten Sie das CatalogPriceCalculator-Skript, um den Elementpreis anzupassen, und das CatalogRecurringPriceCalculator-Skript, um den wiederkehrenden Preis anzupassen.

Preise im Servicekatalog ausblenden

Administratoren können Optionen konfigurieren, um Katalogelementpreise im Servicekatalog für Listen mit bestimmten Elementen, für bestimmte Elementtypen oder für alle Elemente auszublenden.

Elementpreise können an den folgenden Stellen angezeigt werden:

- Katalogelement-Auflistung im Fenster **Diesen Artikel bestellen**
- Katalogelement-Auflistung in Kategorien und Unterkategorien
- Im Fenster **Einkaufswagen**
- Auf den Seiten „Einkaufswagen bearbeiten“, „Bestellbestätigung“ und „Bestellstatus“

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Preise global ausblenden

Konfigurieren Sie die Eigenschaften des Servicekatalogs, um Preise global auszublenden.

Um Servicekatalogeigenschaften anzuzeigen und zu bearbeiten, navigieren Sie zu **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften**an.

Preise nach Elementtypen verbergen

Standardmäßig werden die Preise für Bestellleitfäden, Datensatzersteller und Assistent-Startroutinen nicht angezeigt.

Sie können ändern, für welche Katalogelementtypen Preise angezeigt werden, indem Sie die Eigenschaft **Liste der Klassennamen der Katalogelemente, die keinen Preis in der Liste anzeigen** (`glide.sc.item.cannot_show_price`). Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste mit Tabellennamen für Elementtypen an, für die Sie Preise ausblenden möchten.

Um beispielsweise Preise für Standardkatalogelemente auszublenden, fügen Sie **sc_cat_item** zur Liste hinzu.

Sie können auch einen vorhandenen Eintrag entfernen, um die Preise für diesen Elementtyp anzuzeigen. Um beispielsweise Preise für Bestelleitfäden anzuzeigen, entfernen Sie den Eintrag für Bestellleitfäden **sc_cat_item_guide** aus der Liste.

Preise für alle Artikel verbergen

Standardmäßig werden die Preise für Elemente ohne Preis in Listen und im Einkaufswagen nicht angezeigt.

Sie können das Verhalten, ob Preise immer ausgeblendet oder immer angezeigt werden sollen, mit der Eigenschaft **Wann werden Preise und Zwischensummen im Servicekatalog-Einkaufswagen angezeigt** (`glide.sc.price.display`) ändern.

Legen Sie diese Eigenschaft auf **Preise immer anzeigen** fest, um Preise für alle Elemente in allen Service Catalog-Bildschirmen anzuzeigen, oder auf **Preise nie anzeigen**, um Preise für alle Elemente in allen Service Catalog-Bildschirmen zu verbergen.

Preise für bestimmte Elemente ausblenden

Sie können Preise für bestimmte Elemente ausblenden, um so die Anforderungen Ihres Unternehmens zu erfüllen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Artikel verwalten**an.
2. Öffnen Sie die relevante Elementdefinition.
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Preis in Einkaufswagen auslassen**.

   Der Preis erscheint nicht in der Katalogliste oder wenn das Element zum Einkaufswagen hinzugefügt wird. Der Preis wird in den Bildschirmen „Einkaufswagen bearbeiten“, „Bestellbestätigung“ und „Bestellstatus“ als „–“ angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderungen klonen

Klonen Sie eine Anforderung, um bis zu zehn Kopien (Klone) der gleichen Servicekatalog-Anforderung für verschiedene Benutzer zu erstellen, ohne die gleiche Information mehrfach eingeben zu müssen. Sie können beispielsweise ein neues Gerät für mehrere Personen anfordern, indem Sie aus einer einzigen Anforderung schnell mehrere individuelle Anforderungen erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Einkaufswagenlayouts verwalten**
2. Wählen Sie unter dem Abschnitt **Zieltyp: Browser-Bildschirm** die Option **Bestellstatus-Bildschirm** aus.
3. Aktivieren Sie auf der Registerkarte **Komponenten** die Checkbox **Abmeldung klonen**.
4. Navigieren zu **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften**an.
5. Führen Sie in der Kategorie **Einkaufswagen** Folgendes aus:
   - Aktivieren Sie die Eigenschaft **Cloninganforderungen bei Checkout erlauben**.
   - Geben Sie für die Eigenschaft **Liste der Rollen (kommagetrennt), die die Funktion Großbestellung nutzen können** die Rollen ein, für die die Massenanforderungsfunktion aktiviert werden sollen, oder lassen Sie das Feld leer, um die Funktion für alle Benutzer zu aktivieren.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Anforderungen klonen

Fordern Sie ein Katalogelement bei an Serviceportal

Bestellleitfaden vom Service Portal anfordern

Delegierte Anforderungs-Experience

Skripts erstellen

Servicekatalog ermöglicht Ihnen, bestimmte Skripts zu verwenden.

Einige -Funktionen sind speziell für Servicekatalog verfügbar:

- Die clientseitige Skripterstellung ermöglicht Katalogdesignern, die gleiche Funktionalität zu verwenden, die für andere Formulare verfügbar ist.
- Die Servicekatalog-Skript-API erleichtert die Katalogbestellung aus den internen Business Rules.
- Die skriptfähige Zuweisung von Ausführungsplänen ermöglicht die Auswahl eines Ausführungsplans zum Zeitpunkt der Bestellung, basierend auf den Skriptbedingungen.

Benutzerdefinierte Einkaufswagen erstellen

Administratoren mit Jelly-Kenntnissen können das Erscheinungsbild von Servicekatalog-Einkaufswagen global oder für bestimmte Katalogelemente mithilfe der UI-Makrofunktion anpassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis:
Sie können Einkaufswagenlayouts ohne Skripts konfigurieren.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **UI-Makros**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um ein neues Makro zu erstellen.
3. Geben Sie die Details ein, und schreiben Sie das Skript, um den benutzerdefinierten Einkaufswagen zu definieren.

   Hinweis:
   Das Entwerfen eines benutzerdefinierten Einkaufswagens erfordert Kenntnisse der Jelly-Ausdruckssprache. Zu Referenzzwecken wird das standardmäßige Einkaufswagenskript in der Liste als `catalog_cart_default` angezeigt.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Nachdem Sie einen benutzerdefinierten Einkaufswagen erstellt haben, können Sie ihn erneut verwenden und mit Katalogelementen verknüpfen.

Einkaufswagen mit einem Element verknüpfen

Verknüpfen Sie den Standardeinkaufswagen oder einen benutzerdefinierten Einkaufswagen mit einem Element, sodass der Anforderer die relevanten Informationen sieht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin oder admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogelemente**an.
2. Öffnen Sie ein Element, um den neuen Einkaufswagen zu testen.
3. Wählen Sie im Feld **Einkaufswagen** den zu verwendenden Einkaufswagen aus.
   Sie können das Formularlayout konfigurieren, um dieses Feld dem Formular hinzuzufügen.
4. Speichern Sie das geänderte Formular.

Konfiguration der Servicekatalog-Homepage

Die Homepage eines Servicekatalogs ist das primäre Frontend für die Bestellung von Elementen in diesem Katalog. Sie können verschiedene Elemente der Seiten im Servicekatalog konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

Die auf Homepages enthaltenen Funktionen zum Anordnen von Informationen aus Ihrer Instanz, um eine Story über Ihre Daten zu erzählen, finden Sie in Dashboards in neuen Instanzen. Auf aktualisierten Instanzen, für die Next Experience aktiviert ist, können Anwender vorhandene Homepages anzeigen, wenn sie über eine direkte URL verfügen, aber sie können sie nicht erstellen oder bearbeiten. Reaktionsfähige Dashboards und Analytics Center -Dashboards übernehmen Homepage-Funktionen.

Verwenden Sie das Hilfstool für die veraltete Homepage von, um die Homepages in Ihrer Instanz in reaktionsfähige Dashboards zu konvertieren.

Weitere Informationen finden Sie unter:

- Dashboards im Analytics Center .
- Arbeiten mit reaktionsfähigen Dashboards .

Administratoren und Katalogadministratoren haben mehrere Möglichkeiten, eine Homepage zu erstellen.

- Katalog-Homepage anpassen
- Kategorien hinzufügen, entfernen und anordnen
- Inhaltsarten aktivieren
- Katalogeigenschaften verwenden, um zusätzliche Kontrolle des Verhaltens und Erscheinungsbilds zu bieten
- Renderer zum Definieren der Darstellung von Kategorien verwenden

Hinweis:
Endbenutzer können auf den Katalog über die anpassbare Benutzer-Homepage oder über Inhaltsverwaltungsseiten zugreifen, die Inhaltsblöcke für Kategorien verwenden.

Suche und Navigation konfigurieren

Mit den Servicekatalogeigenschaften können Sie die Suche und Navigation auf der Servicekatalog-Homepage konfigurieren.

Navigieren zu **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften** um Servicekatalogeigenschaften anzuzeigen.

Zugriff auf die Suche einschränken

Jede Katalog-Homepage hat eine Suchleiste, um nach Objekten zu suchen, die nicht auf der Homepage angezeigt werden. Standardmäßig kann jeder Benutzer, der auf die Katalog-Homepage zugreifen kann, diese Suchleiste verwenden.

Um den Zugriff auf diese Suchfunktion nach Rolle einzuschränken, verwenden Sie die Eigenschaft **Liste der Rollen (kommagetrennt), die den Servicekatalog durchsuchen können** (`glide.sc.can_search`).

Um beispielsweise nur angemeldeten Benutzern den Zugriff auf die Suche zu ermöglichen, setzen Sie dieses Feld auf „leer“. Um die Suchfunktion für alle Benutzer zu entfernen, setzen Sie dieses Feld auf **Keine**.

Hinweis:
Die Suchergebnisse zeigen nur Elemente an, auf die der angemeldete Benutzer zugreifen kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Suchergebnisse aus inaktiven Kategorien ausblenden

Standardmäßig werden Suchergebnisse aus allen Kategorien, einschließlich inaktiver Kategorien, zurückgegeben.

Um zu vermeiden, dass Ergebnisse aus inaktiven Kategorien zurückgegeben werden, legen Sie die Eigenschaft **Servicekatalog-Suche liefert Elemente aus inaktiven Kategorien** (`glide.sc.search.disabled_cats`) auf **Nein** fest. Wenn Sie beispielsweise eine neue Kategorie erstellen, können Sie verhindern, dass Benutzer Suchergebnisse aus dieser Kategorie sehen, bis Sie sie aktivieren.

Hinweis:
Sicherheitseinschränkungen können ebenfalls dazu führen, dass auf eine Kategorie oder ein Katalogelement nicht zugegriffen werden kann.

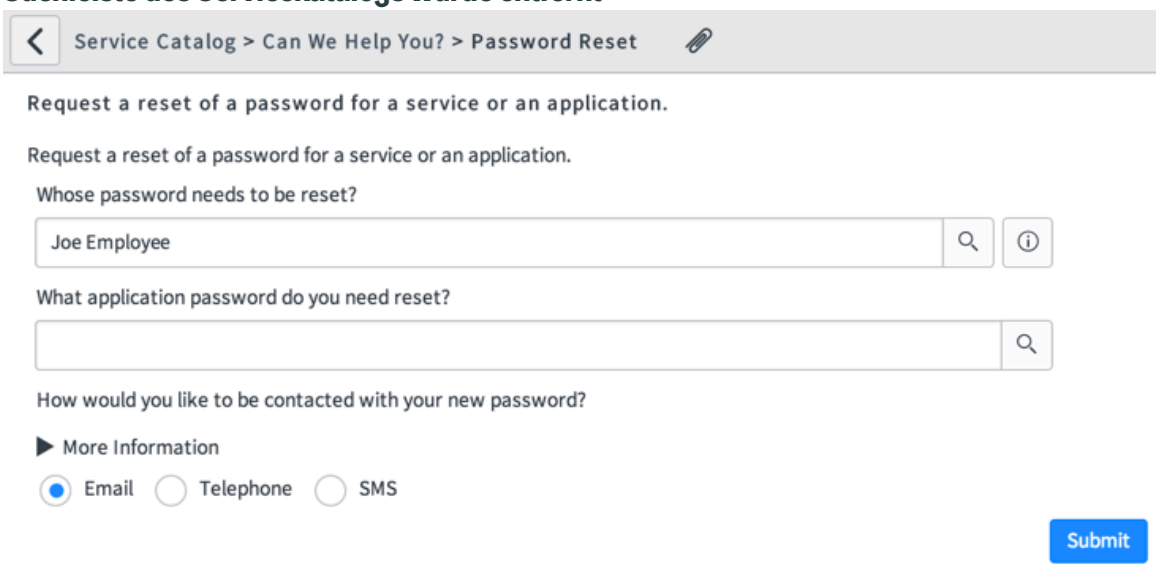
Suche nach Elementtyp einschränken

Standardmäßig wird ein Suchfeld nicht angezeigt, wenn Sie Bestellleitfäden, Datensatzersteller und Assistenten-Startroutinen anzeigen.

Um zu definieren, welche Katalogelementtypen kein Suchfeld anzeigen, listen Sie diese Typen in der Eigenschaft **Liste der Klassennamen der Katalogelemente, die das Suchfeld nicht anzeigen** (`glide.sc.item.cannot_show_search`) auf.

Um beispielsweise die Suche beim Anzeigen von Datensatzerstellern zu aktivieren, entfernen Sie `sc_cat_item_producer` aus dieser Liste.

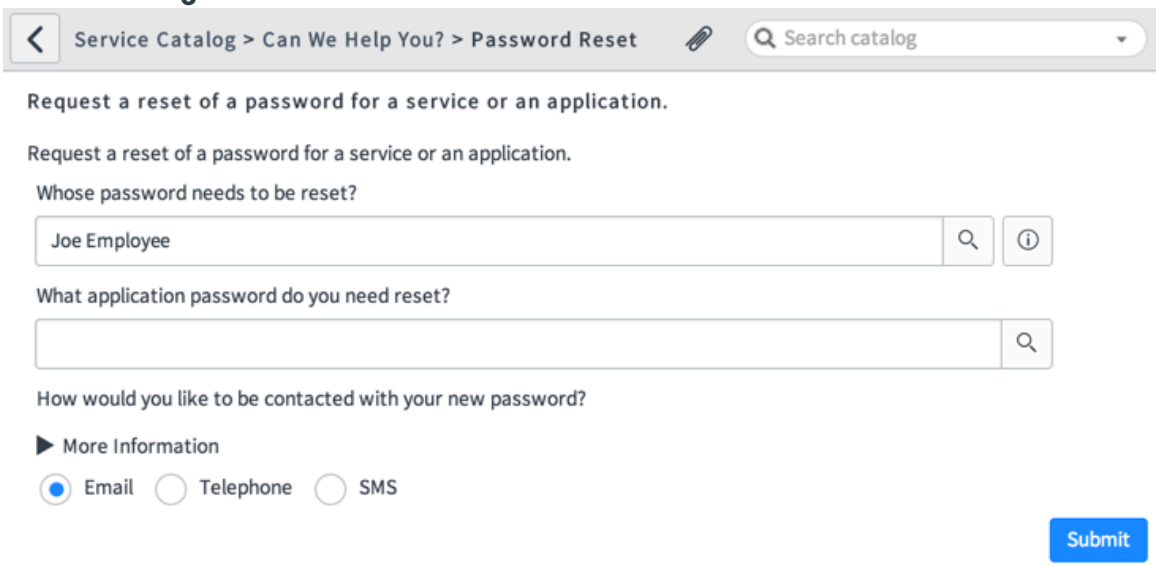
Suchleiste des Servicekatalogs wurde entfernt



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog-Suchleiste aktiviert



Breadcrumb-Links aktivieren

Standardmäßig werden Breadcrumbs ohne Links angezeigt, wenn Inhaltsverwaltungsseiten als Servicekatalog-Homepages verwendet werden.

Um diese Breadcrumbs mit Links anzuzeigen, legen Sie die Eigenschaft **Links für Breadcrumbs in Servicekatalogseiten anzeigen, wenn diese über eine CMS-Seite aufgerufen werden** (*glide.sc.use_breadcrumb_links.cms*) auf**Ja** fest. Diese Einstellung bietet dem Endbenutzer bessere Navigationsmöglichkeiten.

Suchvorschläge deaktivieren

Standardmäßig werden bei Servicekatalogsuchen Vorschläge der Art „Meinten Sie ...?“ angezeigt, wenn eine Suche keine Ergebnisse zurückgibt, eine alternative Schreibung oder eine ähnliche Suche dies jedoch tut.

Um diese Vorschläge zu deaktivieren, legen Sie die Eigenschaft **Angeben, ob Suchvorschläge aktiviert werden sollen** (*glide.sc.search.suggestions*) auf **Nein** fest.

Suchergebnisse einschränken

Verwenden Sie Eigenschaften, um Suchergebnisse im Service Catalog einzuschränken.

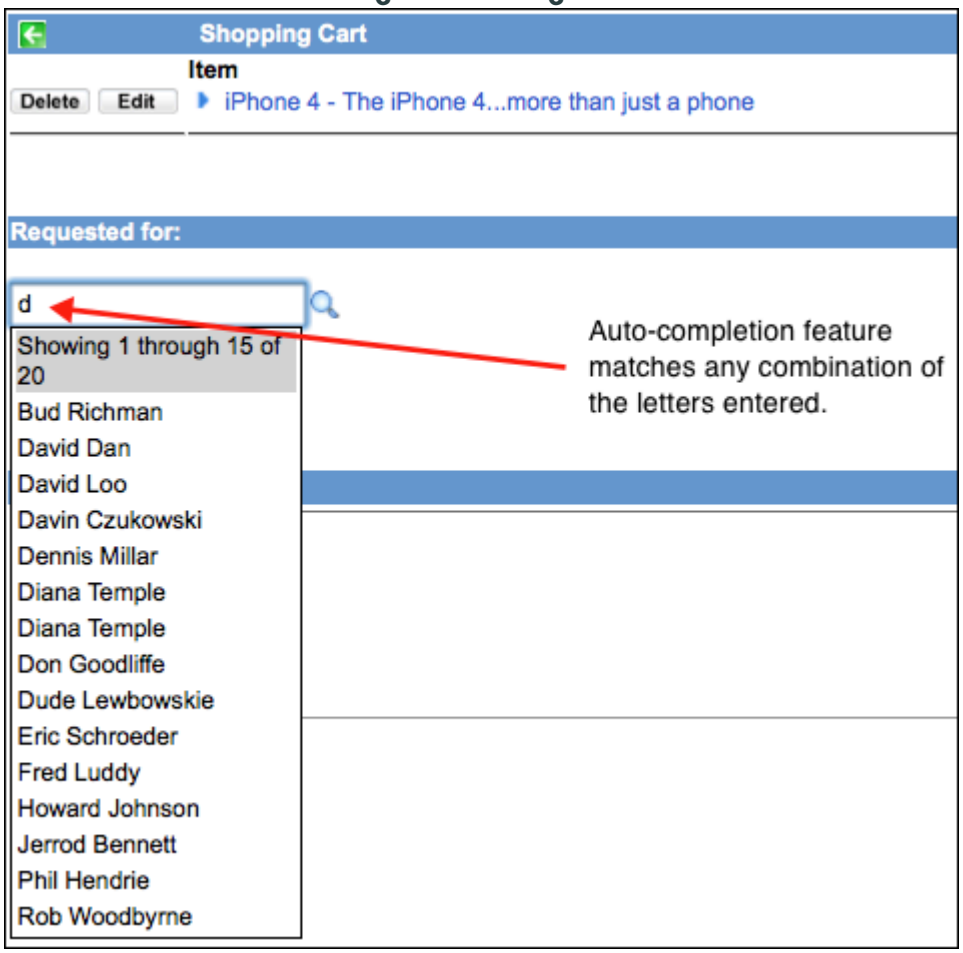
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Funktion zum automatischen Vervollständigen gibt Werte zurück, die eine exakte Übereinstimmung mit der eingegebenen Buchstabenkombination enthalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatisches Vervollständigen im Katalog

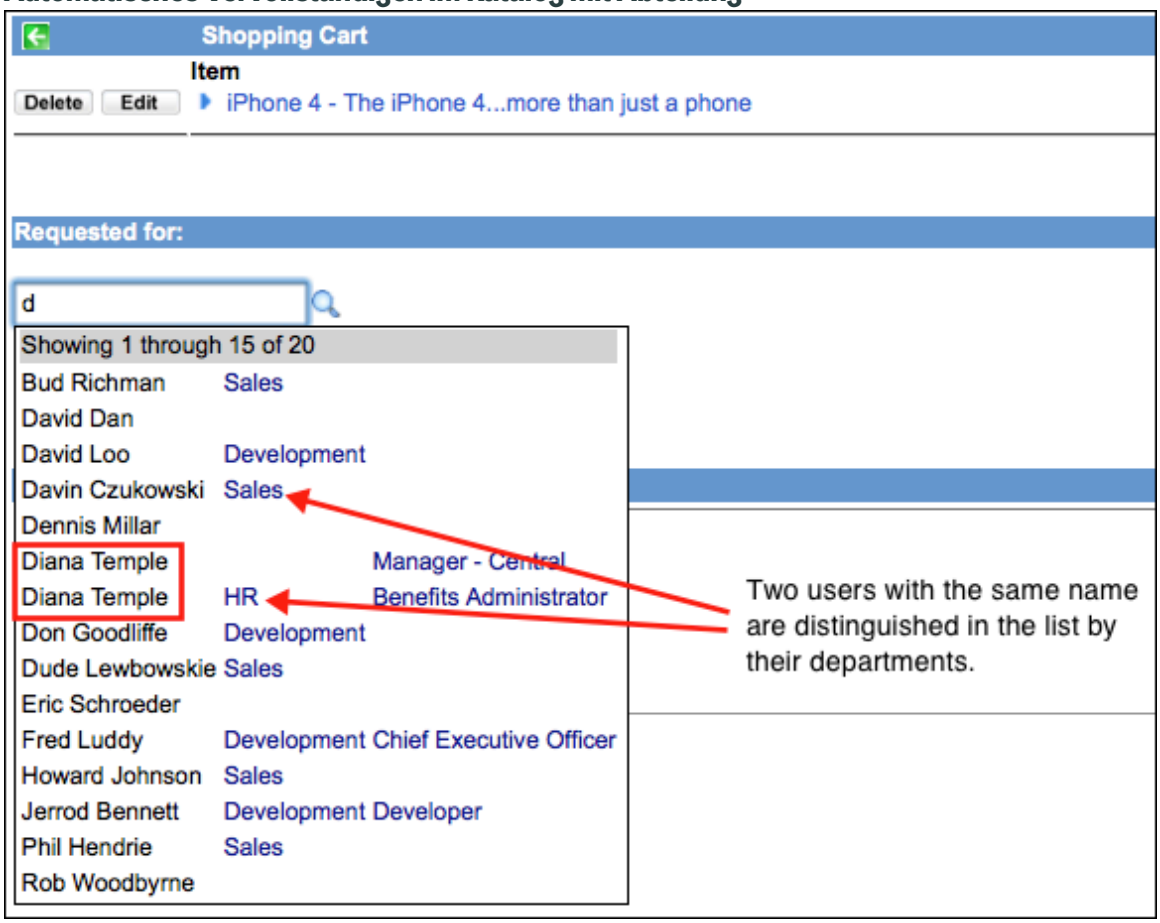


Administratoren können die Eigenschaft **Zusätzliche Spalten für das Servicekatalog-Widget „Angefordert für“** (`glide.sc.request_for.columns`) verwenden, um dieser Liste Spalten hinzuzufügen und so die Suchergebnisse weiter zu verfeinern und um zu ermitteln, welcher Benutzer ausgewählt werden soll, wenn zwei Benutzer den gleichen Namen haben.

In diesem Beispiel ist die Eigenschaft so eingerichtet, dass zwei zusätzliche Spalten angezeigt werden: **Abteilung** und **Titel**:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatisches Vervollständigen im Katalog mit Abteilung

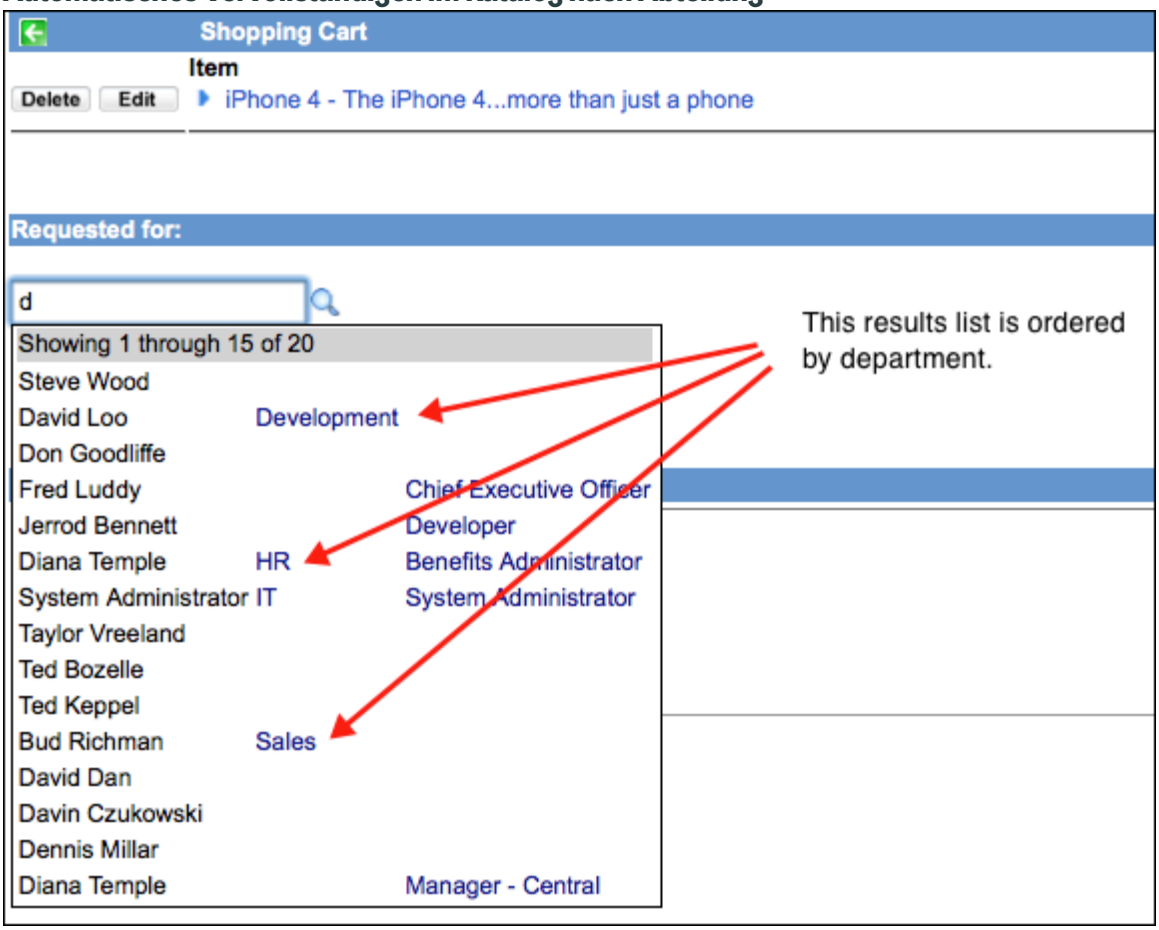


Administratoren können die Eigenschaft **Reihenfolge der Übereinstimmungen für das Servicekatalog-Widget „Angefordert für"**. (`glide.sc.request_for.order_by`) verwenden, um die Spalten so zu konfigurieren, dass sie nach einem der Werte sortiert werden.

In diesem Beispiel ist die Option zum Sortieren der Ergebnisliste nach **Abteilung** festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatisches Vervollständigen im Katalog nach Abteilung



Die automatische Vervollständigung gilt auch für das Feld **Angefordert für**, das zur Servicekatalog-Homepage hinzugefügt werden kann.

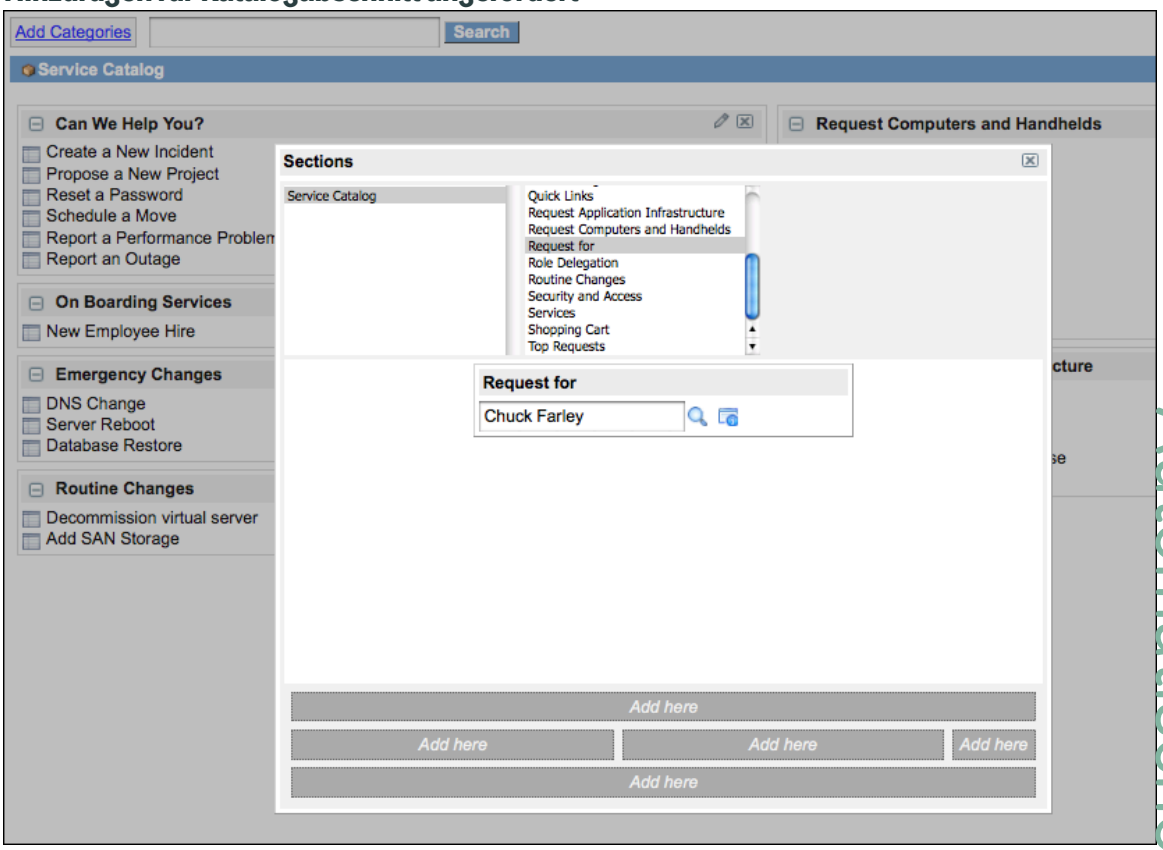
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalog**an.
2. Klicken Sie auf **Kategorien hinzufügen**.
3. Wählen Sie **Angefordert für** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Platzieren Sie die Kategorie auf der Seite.

Hinzufügen für Katalogabschnitt angefordert



Stichwortsuche für Katalogelemente konfigurieren

Wenn Sie mit einem Stichwort nach einem Katalogelement im Servicekatalog suchen, werden die Suchergebnisse unter Berücksichtigung einiger Felder der Katalogtabelle angezeigt. Wenn das Stichwort keine genauen Übereinstimmungen aufweist, werden die besten Übereinstimmungen als Vorschläge der Art **Meinten Sie ...?** angezeigt. Diese Suchfunktion gilt auch für das Service Portal.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie mit einem Stichwort nach einem Katalogelement im Servicekatalog suchen, werden die Suchergebnisse unter Berücksichtigung einiger Felder der Katalogtabelle angezeigt. Wenn das Stichwort keine genauen Übereinstimmungen aufweist, werden die besten Übereinstimmungen als Vorschläge der Art **Meinten Sie ...?** angezeigt. Diese Suchfunktion gilt auch für das Service Portal.

Die Suchergebnisse werden basierend auf der Häufigkeit des Stichworts in der folgenden Reihenfolge sortiert:

- Katalogelemente, deren **Name**-Feld das Stichwort enthält (oben).
- Katalogelemente, deren **Meta**-Feld das Stichwort enthält.
- Katalogelemente, deren **Beschreibung**- oder **Kurzbeschreibung**-Feld das Stichwort enthält.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Kategorien, deren **Name**- oder **Beschreibung**-Feld das Stichwort enthält.
- Kataloge, deren **Name**- oder **Beschreibung**-Feld das Stichwort enthält, oder Katalogelemente, deren **Klasse**-Feld das Stichwort enthält (unten).

Hinweis:

- Wenn Ihre Organisation über mehrere Servicekataloge verfügt, gibt eine Suche nur Ergebnisse aus dem angezeigten Katalog zurück.
- Die Suchergebnisse geben ein Element nur dann zurück, wenn das Element aktiv ist, eine gültige Katalog- und Kategoriezuordnung aufweist und Sie berechtigt sind, das Element anzuzeigen.

Prozedur

1. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einen Textindex für die Tabelle „sys_metadata“ neu zu generieren.
   a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Textverzeichnisse**an.
   b. Öffnen Sie das Textverzeichnis für die Tabelle „[sys_metadata]“ der Anwendungsdatei.
   c. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Textverzeichnis erneut generieren**, und klicken Sie auf **OK**. Das System plant die Tabelle für das nächste Generieren des Textverzeichnisses ein.
2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die **Meinten Sie ...?**-Vorschläge zu aktivieren.
   a. Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **Textsuche**an.
   b. Aktivieren Sie im Bereich **Eigenschaften für „Meinten Sie“**die Eigenschaft **Alternative Schreibweisen für Suche in Knowledge-Datenbank oder globale Suche vorschlagen**.

Zugehörige Informationen

Suche verwalten

Service Catalog für Manager und Endbenutzer

Textverzeichnis für eine Tabelle neu generieren

„Meinten Sie ...?“-Vorschlag konfigurieren

Katalogelemente erstellen oder bearbeiten

Datensatzersteller anlegen

Bestellleitfäden erstellen

Inhaltselemente definieren

Konfigurieren Sie die KI-basierte Katalogsuch-Experience

Verbessern Sie die Mitarbeitereinbindung mit einer KI-basierten Katalogsuch-Experience in Serviceportal und Now Mobile. Intelligente Abfragefunktionen ermöglichen es Anwendern, schnell und einfach die benötigten Antworten zu finden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die KI-basierte Katalogsuch-Experience in Portalen und Now Mobilekonfigurieren. Im Folgenden finden Sie die standardmäßigen Suchanwendungskonfigurationen für Serviceportal und Now Mobile:

- Serviceportal-Standardsuchanwendung Informationen zur KI-Suche im Serviceportal finden Sie unter KI-Suche in Serviceportal an.
- Suchkonfigurationen der NowMobile-App. Informationen zur KI-Suche in Now Mobilefinden Sie unter KI-Suche in Mobile .

Jeder dieser Suchanwendungskonfigurationen ist ein Suchprofil zugeordnet, auf dessen Grundlage die Suchergebnisse gefiltert und angezeigt werden.

Hinweis:
Wenn die KI-Suche für Now Mobileaktiviert ist, ist die Eigenschaft **Experience für Elemente, die in NOW Mobile nicht verfügbar sind** (`glide.sc.mobile.unsupported_discover`) nicht anwendbar. Informationen zu den Eigenschaften Now Mobile finden Sie unter Servicekatalog -Eigenschaften.

Im Folgenden sind einige Einschränkungen für die KI-basierte Katalogsuch-Experience aufgeführt:

- Die Aspekte in Serviceportal zeigen immer die primäre Kategorie des Katalogelements an (auch wenn der Benutzer keinen Zugriff auf die primäre Kategorie hat und der zugängliche Pfad zum Element über eine andere Kategorie führt, der das Element zugeordnet ist).
- Wenn der Benutzer keine Leseberechtigungen für den Kategoriedatensatz und seine Felder hat, wird in den Suchergebniskarten in Now Mobile die Kategorie des Elements nicht angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**an.
2. Um die durchsuchbaren Kataloge in einem Portal oder Now Mobile zu bearbeiten, führen Sie die folgenden Schritte aus.

   Hinweis:
   Die Suche nach Artikeln wird nur in den in der Suchquelle konfigurierten Katalogen durchgeführt, unabhängig von den Katalogen, die dem Portal zugeordnet sind. Informationen zum Zuordnen eines Katalogs zu einem Portal finden Sie unter Kataloge im Serviceportal konfigurieren .

   a. Wählen Sie in der Liste „Suchanwendungskonfigurationen“ die Suchanwendungskonfiguration aus, die dem Portal zugeordnet ist.
   Beispiel: **Serviceportal-Standardsuchanwendung** für Serviceportal.

   b. Öffnen Sie im Formular „Suchanwendungskonfiguration“ das Suchprofil.
   Beispiel: **Serviceportal-Standardsuchprofil, das für das Serviceportal** angegeben wird.

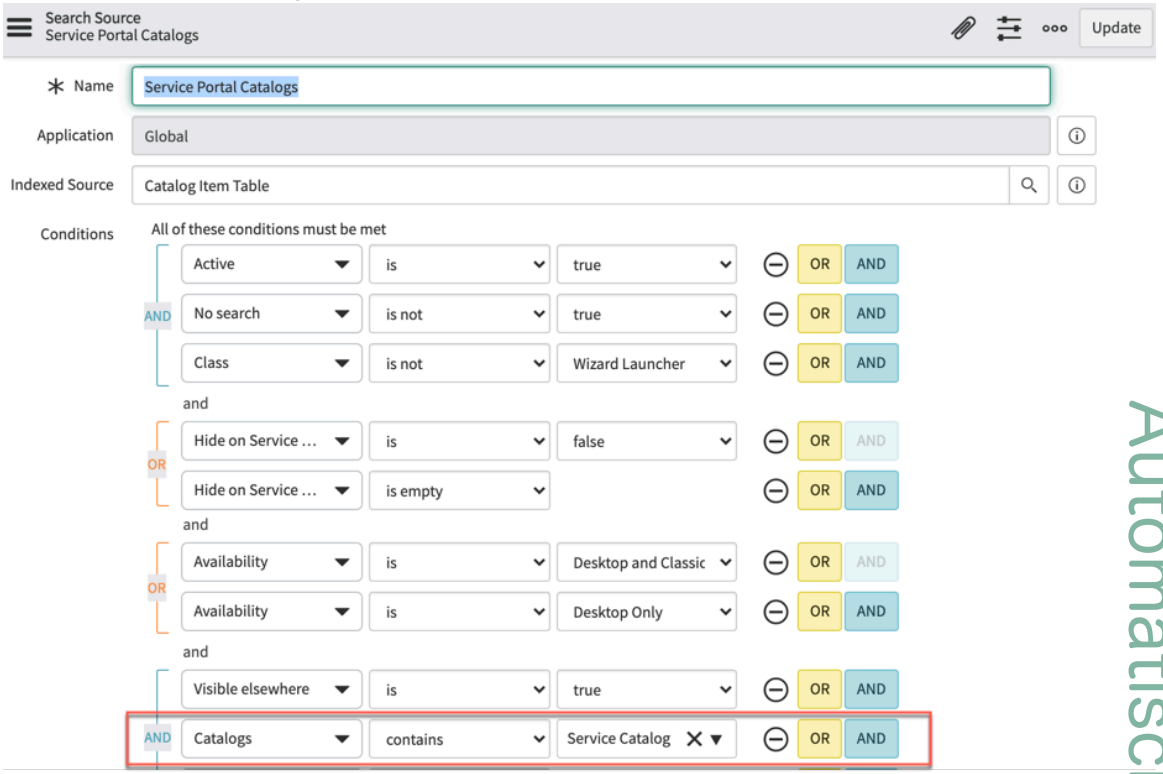
   Hinweis:
   Um Konflikte mit zukünftigen Upgrades zu vermeiden, wird empfohlen, ein Suchprofil zu erstellen, anstatt das im Basissystem verfügbare Suchprofil zu verwenden.

   c. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Suchquellen“ eine Suchquelle aus.
   Beispiel: **Serviceportal-Kataloge**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Fügen Sie im Feld **Bedingungen** Kataloge hinzu, in denen die Elemente gesucht werden sollen.

Durchsuchbare Kataloge im Serviceportal



e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

KI-Suche

Vorschau konfigurieren

Konfigurieren Sie die Anzahl der Elemente, für die der Bereich **Vorschau** erweitert wurde, um die Elementdetails anzuzeigen. Sie können auch die Standardanzahl (5) von angezeigten Elementen und Kategorien ändern und die **In Kategorien vorhanden**-Informationen ausblenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

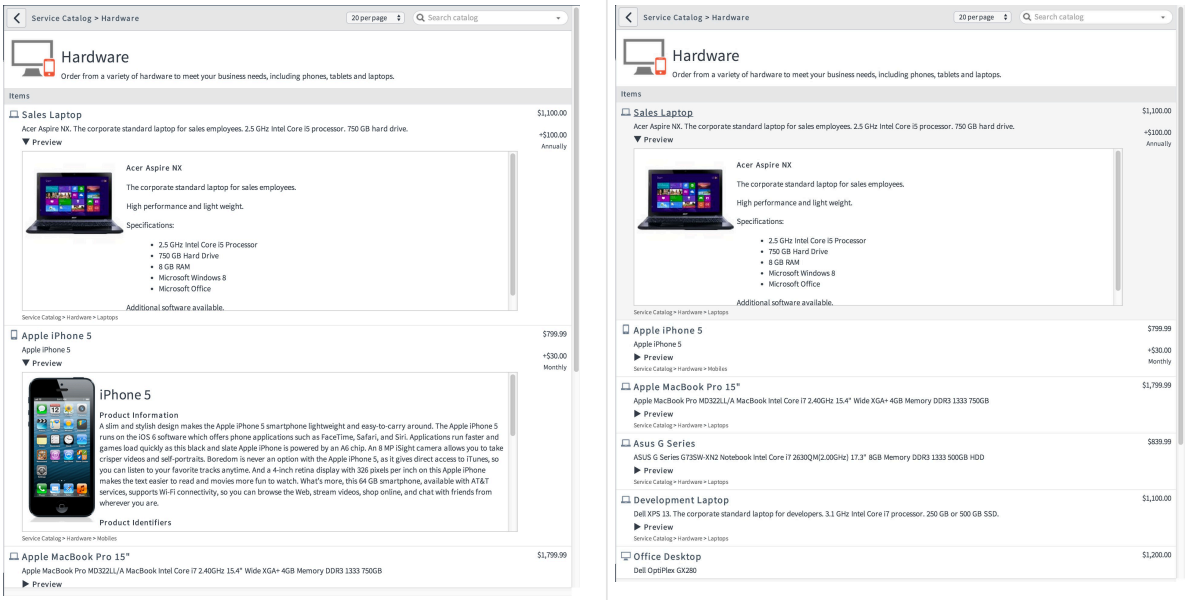
Wenn die Elementdetails nicht durch Popups angezeigt werden, wird standardmäßig für die beiden ersten Elemente in der Kategorieanzeige der Abschnitt **Vorschau** so erweitert, dass die Elementdetails angezeigt werden.

Um die Anzahl der Elemente zu ändern, für die diese erweiterten Informationen angezeigt werden, legen Sie für die Eigenschaft **Anzahl der Katalogelemente, die bei Navigation und Suche erweitert werden sollen, wenn keine Popup-Symbole für die Detailansicht verwendet werden** (glide.sc.auto_expand) die gewünschte Anzahl fest.

Für 2 Elemente erweitert	Für 1 Element erweitert

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



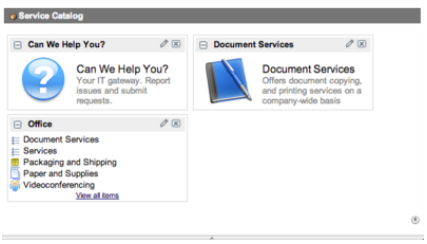
Anzahl der Elemente und Kategorien für die Vorschau festlegen

Standardmäßig werden in jeder Kategorie auf der Homepage bis zu fünf Elemente oder Kategorien angezeigt.

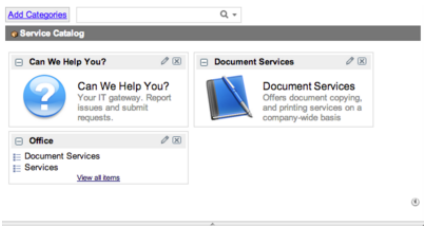
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um diese Zahl zu ändern, legen Sie die Eigenschaft *`Number of Catalog Items/ Categories to preview in a section`* (glide.sc.max_items) auf den erforderlichen Wert fest.

Vorschau mit fünf Elementen



Vorschau mit zwei Elementen



Vorhandene Kategorien in der Kategorien-Anzeige ausblenden

Standardmäßig zeigen Katalogelemente, die in mehreren Kategorien enthalten sind, die **In Kategorien vorhanden**-Informationen an. Diese zeigen andere Kategorien an, in denen die Elemente verfügbar sind. Sie können diese Informationen ausblenden.

Vorbereitungen

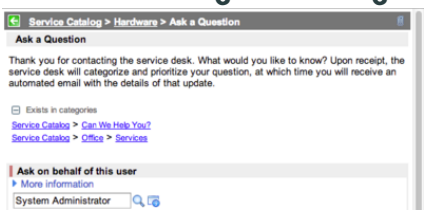
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

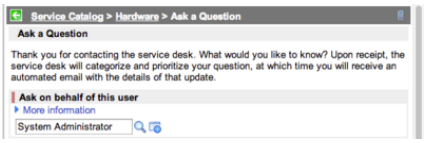
Legen Sie die Eigenschaft **Zusätzliche Kategorien bei Ansicht eines Katalogelements zeigen** (glide.sc.show_additional.cats) auf **Nein** fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusätzliche Kategorien anzeigen



Zusätzliche Kategorien ausblenden



Renderer erstellen

Erstellen oder ändern Sie Renderer mithilfe von UI-Makros, die Rendering-Anweisungen bereitstellen. Renderer definieren ein bestimmtes Erscheinungsbild für einen Katalog oder eine Kategorie.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: catalog_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie Renderer, um die folgenden Formate anzugeben:

- Wie Kataloge auf der Multi-Katalog-Homepage erscheinen.
- Wie Kategorien auf einer Kataloghomepage erscheinen.

Sie können beispielsweise einen Renderer erstellen, der das Bild der Kategorie-Homepage, die Beschreibung und die ersten beiden Katalogelemente in einer Kategorie anzeigt.

Prozedur

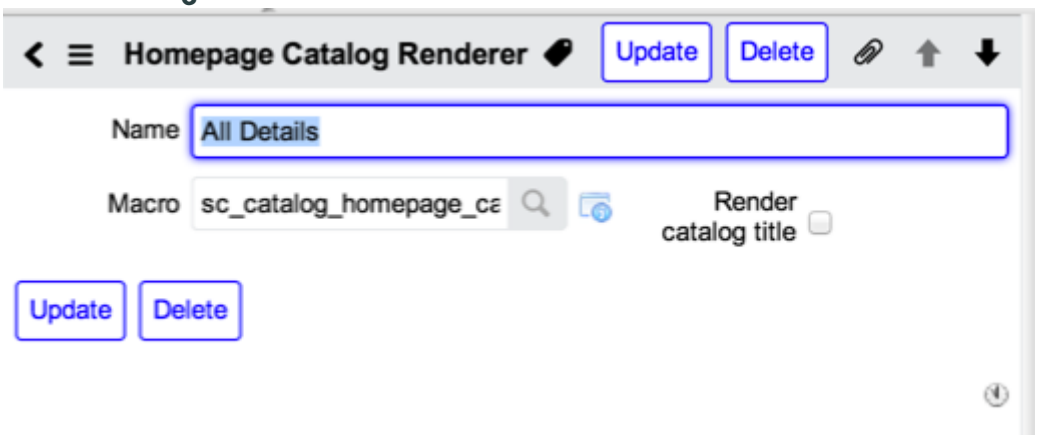
1. **Wahlweise:** Erstellen Sie ein -UI-Makro, um bestimmte Rendering-Anweisungen zu definieren.
2. Navigieren zu **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Renderer**an.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Wählen Sie aus, ob Sie einen Katalog- oder Kategorierenderer erstellen möchten.
5. Geben Sie die Rendererdetails ein.

Rendererdetails

Feld	Beschreibung
Name	Ein Name für den Renderer
Makro	Das zu verwendende UI-Makro
Render-Katalogtitel	Wird für Katalog-Renderer angezeigt. Eine Checkbox zum Anzeigen der Titelleiste des Katalogs auf der Multi-Katalog-Homepage.
Rendertitel	Wird für Kategorie-Renderer angezeigt. Eine Checkbox zum Anzeigen der Kategorietitelleiste auf der Katalog-Homepage. **Hinweis:** Die Rollen **admin** und **catalog_admin** können den **Render-Titel** auch dann anzeigen, wenn die Checkbox nicht aktiviert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog Renderer



6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis:
Um einen standardmäßigen Katalog- oder Kategorie-Renderer zu ändern, führen Sie einen ähnlichen Vorgang durch, indem Sie einen der aufgeführten Standard-Renderer auswählen.

Dieser neue Renderer wird der Liste der verfügbaren Optionen hinzugefügt, wenn ein Renderer angewendet wird.

Renderer für einen Katalog auswählen

Wählen Sie einen Renderer aus, und wenden Sie ihn auf einen Katalog an, um seine Darstellung zu ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden standardmäßigen Katalog-Renderer-Schemas sind verfügbar:

- **Alle Details**: Zeigt das Desktopbild, den Titel und die Kategorien an.
- **Nur Bild**: Zeigt nur das Desktopbild an.
- **Titel und Bild**: Zeigt den Titel und das Desktopbild an.
- **Nur Titel**: Zeigt nur den Titel an.

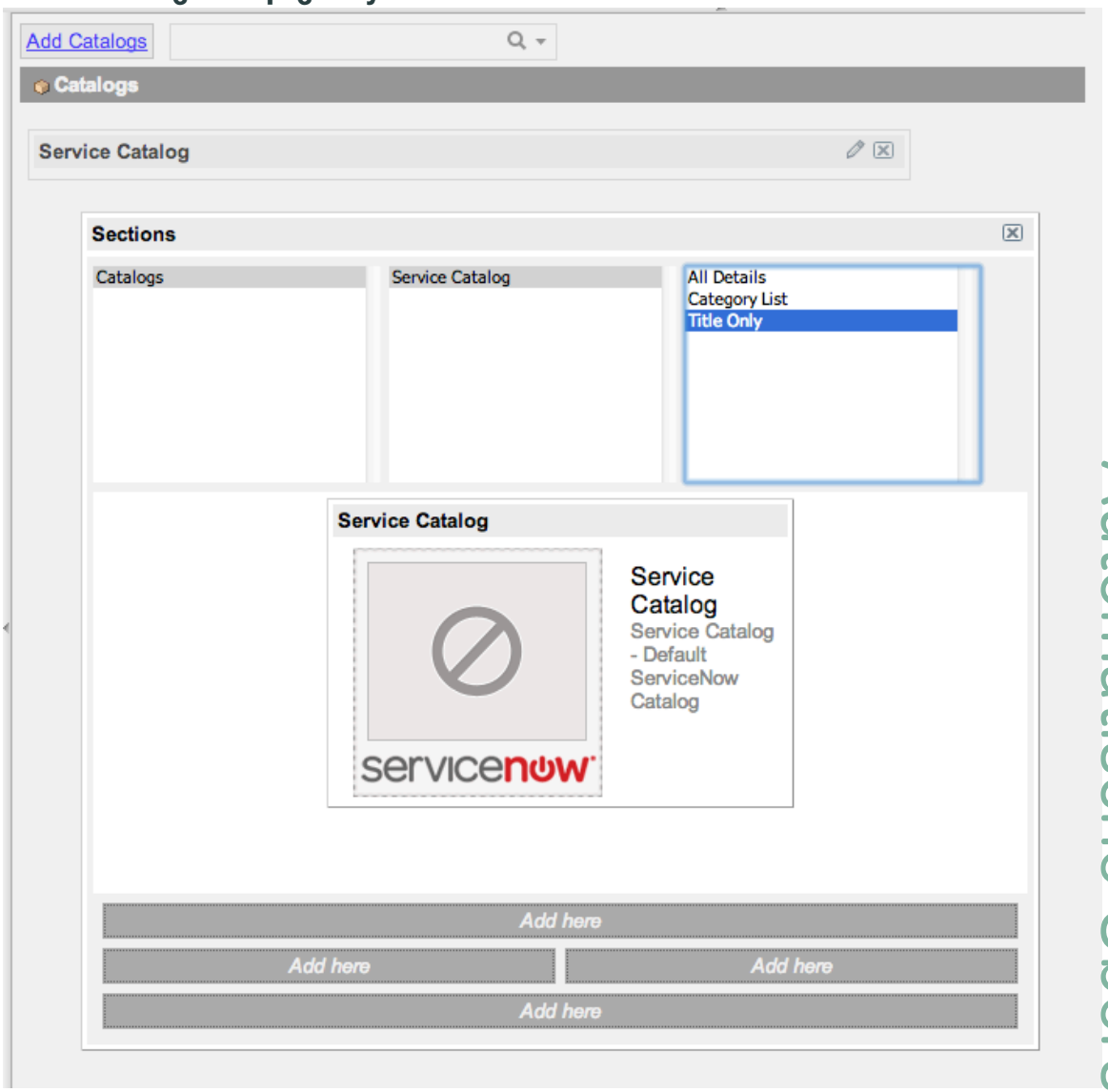
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Kataloge**an.
2. Klicken Sie auf das Symbol zum Hinzufügen von Inhalten (+) oben rechts.
3. Wählen Sie im mittleren Bereich des Popup-Fensters einen Katalog aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog Homepage-Layout



4. Wählen Sie einen Renderer aus der Liste auf der rechten Seite aus, z. B. **Nur Titel**.
5. Klicken Sie auf **Schließen**, um den Katalog mit den von Ihnen definierten Renderer-Einstellungen zu speichern.

Renderer für eine Kategorie auswählen

Wählen Sie ein Renderer-Schema für die Kategorien aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: catalog_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden standardmäßigen Kategorien-Renderer-Schemas sind verfügbar:

- **Kategorie-Elemente**: Zeigt das Desktopbild, den Titel und die Beschreibung an.
- **Kategorie-Elemente ohne Titel**: Zeigt das Desktopbild und die Beschreibung an.
- **Kategoriedetails**: Zeigt die Unterkategorien und Elemente in dieser Kategorie an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalog**an.
2. Klicken Sie auf das Symbol zum Hinzufügen von Inhalten (+) oben rechts.
3. Wählen Sie im mittleren Bereich des Popup-Fensters eine Kategorie aus.
4. Wählen Sie einen Renderer aus der Liste auf der rechten Seite aus, z. B. **Kategorie-Elemente**.
5. Klicken Sie auf das Schließen-Symbol (x), um den Katalog mit dem ausgewählten Renderer zu speichern.

Katalog-Homepage anpassen

Passen Sie eine Katalog-Homepage an, um Endbenutzern den Zugriff auf Kataloge von einer Homepage aus zu ermöglichen.

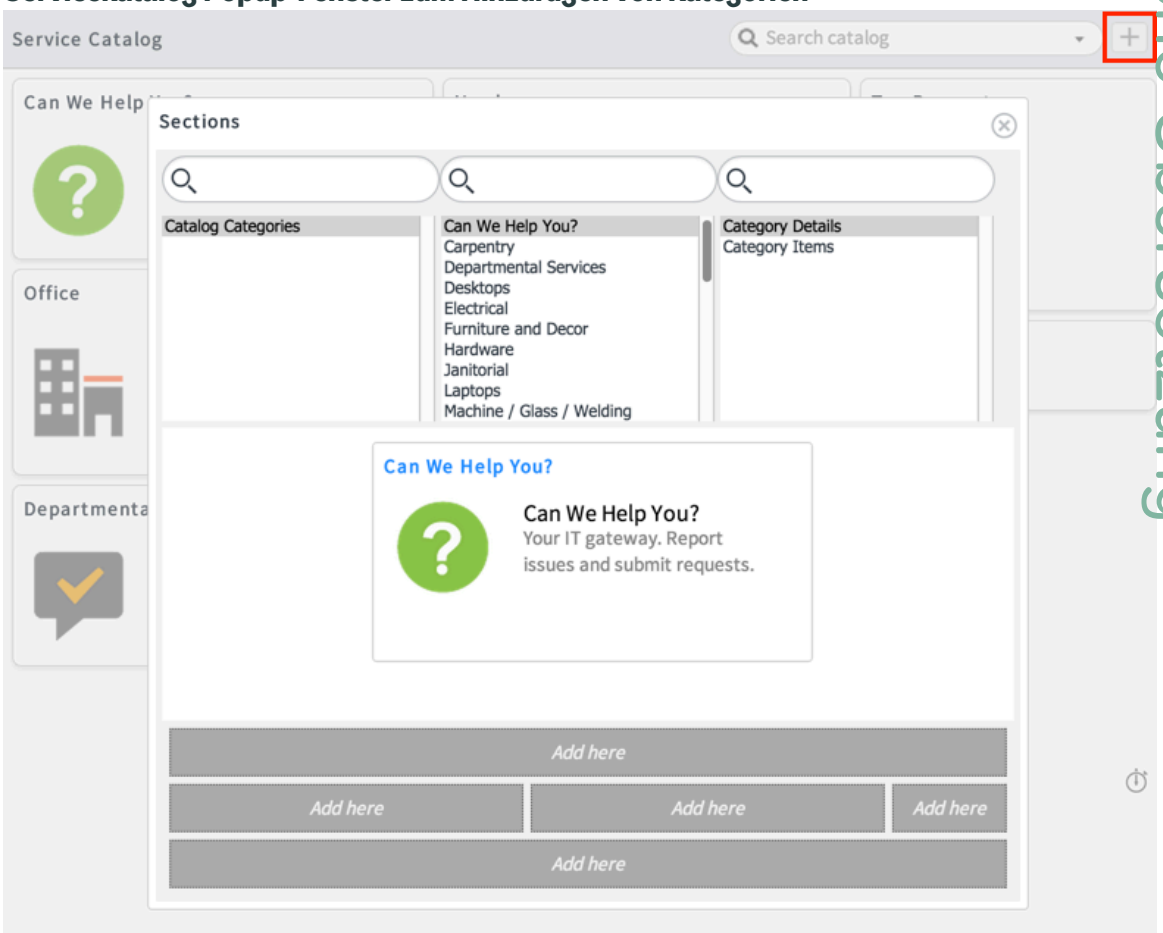
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalog**an.
2. Klicken Sie oben auf der Seite auf das Symbol zum Hinzufügen von Inhalten (+), um eine Kategorie hinzuzufügen.
3. Wählen Sie im mittleren Bereich des Popup-Fensters eine Kategorie aus.

Servicekatalog Popup-Fenster zum Hinzufügen von Kategorien



4. Klicken Sie an der Stelle, an der die Kategorie auf der Homepage angezeigt wird, auf **Hier hinzufügen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. **Wahlweise:** Wiederholen Sie die Schritte 3–4, um weitere Kategorien hinzuzufügen.
6. Schließen Sie das Popup-Fenster.
7. **Wahlweise:** Um die Position einer Kategorie zu ändern, ziehen Sie sie an die gewünschte Stelle.
8. **Wahlweise:** Um eine Kategorie zu entfernen, klicken Sie auf das Symbol (**X**) oben rechts in der Kategoriekopfzeile.
9. **Wahlweise:** Fügen Sie einen Einkaufswagen auf der Seite hinzu.

Unterkategorien in einem Fenster anzeigen

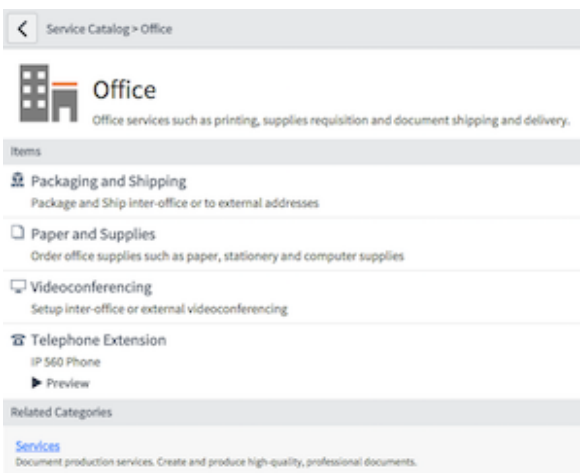
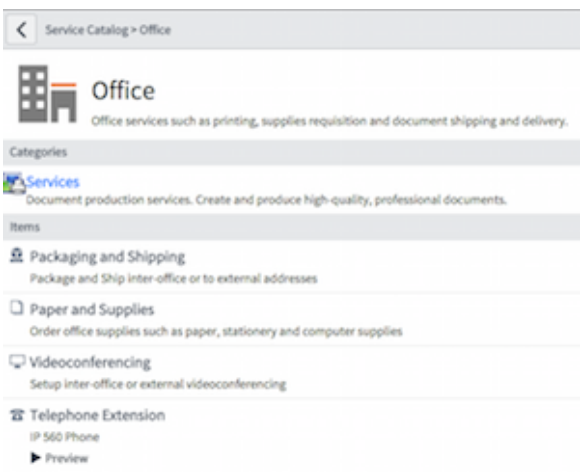
Standardmäßig werden Unterkategorien in einem Fenster unten auf der Kategorieseite angezeigt. Sie können eine Systemeigenschaft so ändern, dass die Unterkategorien oben auf der Seite aufgeführt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

Verwenden Sie die Eigenschaft **Unterkategorien in der Kategorieansicht in einem Fenster anzeigen** (*`glide.sc.use_sub_cat_section`*).

Name des Formulars	
Wenn diese Option auf **Ja** eingestellt ist, werden die Unterkategorien in einem Fenster unten auf der Seite angezeigt.	Bei der Einstellung „Nein“ werden die Unterkategorien als Liste oben auf der Seite angezeigt.
Auf „Ja“ festgelegt 	**Auf „Nein“ festgelegt** 

Homepage für mehrere Kataloge anpassen

Passen Sie die Homepage für mehrere Kataloge an, um Endbenutzern Zugriff auf mehrere Kataloge von einer Homepage aus zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

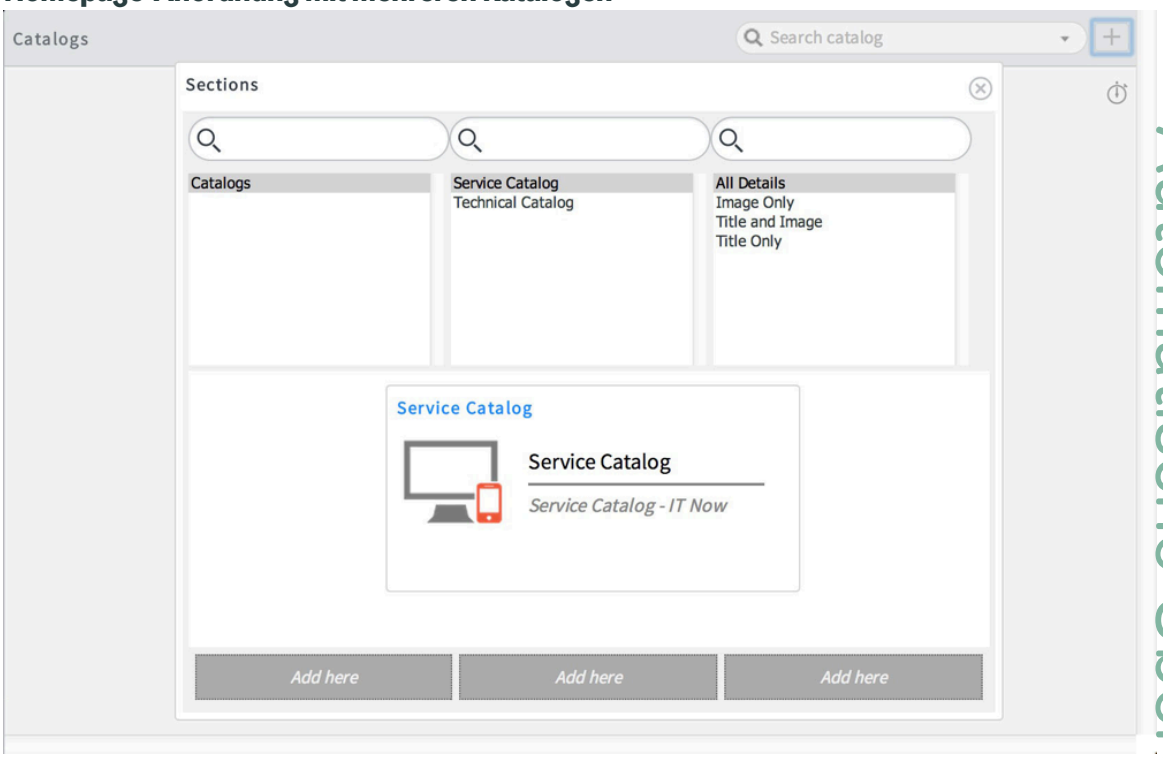
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe ähnelt der zum Anpassen der Homepage für einen einzelnen Katalog. Bei dieser Aufgabe fügen Sie Kataloge hinzu, keine Katalogkategorien.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Kataloge**an.
2. Wählen Sie oben auf der Seite **Kataloge hinzufügen**, um Kataloge zu dieser Seite hinzuzufügen.
3. Wählen Sie im mittleren Bereich des Popup-Fensters einen Katalog aus.

Homepage-Anordnung mit mehreren Katalogen



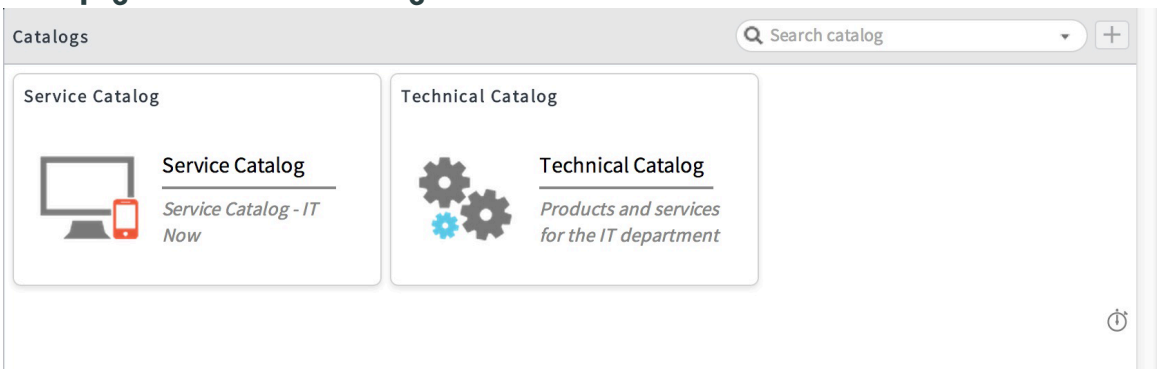
Hinweis:
Nur Administratoren können Kataloge sehen, die keine aktiven Kategorien oder Elemente enthalten.

4. **Wahlweise:** Wählen Sie im rechten Bereich einen -Renderer aus, z. B. **Nur Titel**.
5. Klicken Sie an der Stelle auf **Hier hinzufügen**, an der der Katalog auf der Homepage angezeigt wird.
6. **Wahlweise:** Wiederholen Sie die Schritte 3–5, um weitere Kataloge hinzuzufügen.
7. Schließen Sie das Popup-Fenster, um die Änderungen zu speichern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Homepage mit mehreren Katalogen



Sie können die Anordnung der Kataloge auf der Homepage ändern:

- Um die Position eines Katalogs zu ändern, ziehen Sie ihn an die gewünschte Stelle.
- Um einen Katalog zu entfernen, klicken Sie in der Titelleiste des Katalogs auf das „X“.
- Um Details für einen Katalog zu bearbeiten, klicken Sie auf das Stiftsymbol in der Titelleiste des Katalogs.

Die Kataloge erscheinen auf der Homepage.

Elementdetails in Abschnitten oder Popups anzeigen

Standardmäßig zeigt eine Servicekatalog-Kategorie die ersten beiden Elemente an, wobei der Vorschaubereich erweitert ist, um die Elementdetails anzuzeigen. Sie können die Anzahl der Elemente ändern, die in der Vorschau angezeigt werden, oder die Vorschau so ändern, dass sie in einem Popup-Fenster angezeigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften**an.
2. Um die Anzahl der Elemente zu ändern, die in der Vorschau angezeigt werden, legen Sie für die Eigenschaft **Anzahl der Katalogelemente, die bei Navigation und Suche erweitert werden sollen, wenn keine Popup-Symbole für die Detailansicht verwendet werden** (`glide.sc.auto_expand`) auf die gewünschte Anzahl fest.

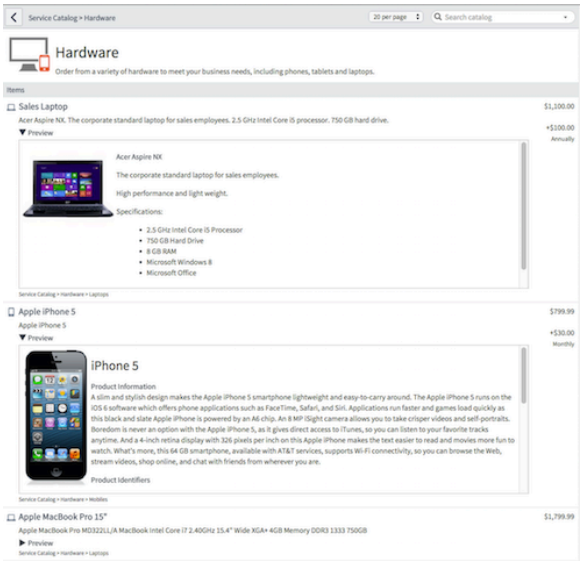
Example

Auf 2 Elemente erweitert	Auf 1 Element erweitert

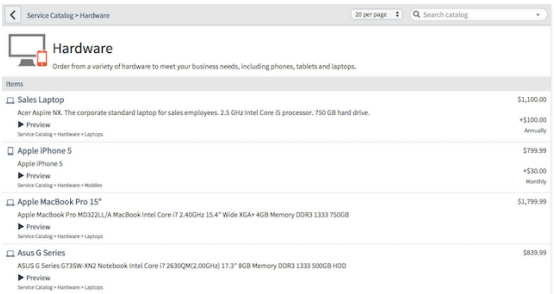
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2 Elemente



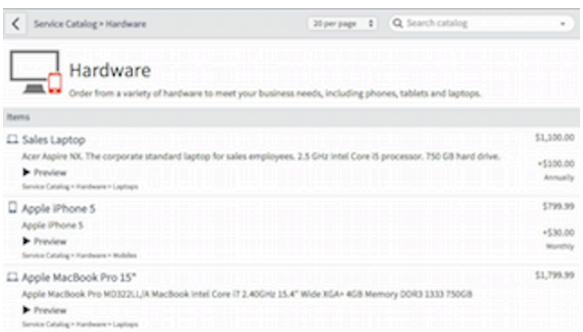
1 Element



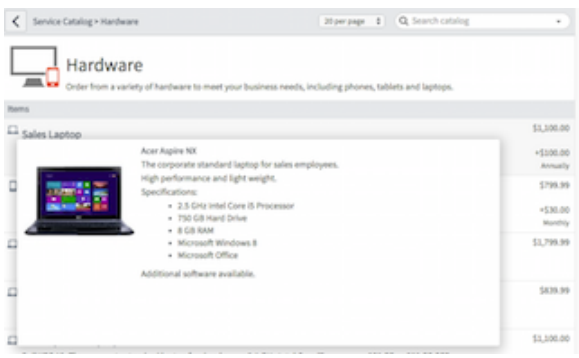
3. Um das Vorschausymbol zu verwenden, legen Sie die Eigenschaft **Popup-Symbol beim Blättern in einer Kategorie zur Anzeige der Artikeldetails verwenden** (`glide.sc.cat_view_use_popup_for_details`) auf **Ja** fest.

Wenn diese Eigenschaft auf **Nein** festgelegt ist, werden die Elementdetails angezeigt, wenn Sie auf **Vorschau** klicken.	Wenn diese Eigenschaft auf **Ja** festgelegt ist, werden die Elementdetails als Popup angezeigt, wenn der Mauszeiger über das Elementsymbol bewegt wird.

Auf „Nein“ festgelegt



Auf „Ja“ festgelegt



Classic Mobile-Geräte konfigurieren

Wenn Sie Service Catalog auf einem Classic Mobile-Gerät konfigurieren, können Sie das Layout und die Darstellung von Katalogen definieren. Sie können dann Aktionen wie das Bestellen von Produkten und Dienstleistungen oder das Einreichen von Incidents und Problemen mit Datensatzerstellern durchführen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Wichtig:

Mobile Classic ist veraltet!

Die App wurde aus den Stores entfernt und kann nicht mehr aktiviert werden. Wir bieten keine Erweiterungen, Fehlerbehebungen und keinen Support für die App an. Weitere Informationen finden Sie unter Abkündigung der Classic Mobile App von ServiceNow ab 15. September 2022 .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer können auf Classic Mobile-Geräten auf den Servicekatalog zugreifen, um Folgendes vorzunehmen:

- Produkten und Dienstleistungen anzeigen und bestellen
- Incidents und Probleme mit Datensatzerstellern einreichen

Hinweis:

Benutzer können über Classic Mobile-Geräte nicht auf Bestellleitfäden, Assistenten oder Inhaltselemente zugreifen.

Administratoren und Katalogadministratoren können das Layout, die Darstellung und andere Aspekte des Servicekatalogs für Classic Mobile-Geräte konfigurieren.

Einschließlich:

- Rendering-Optionen für Classic Mobile-Kategorien definieren
- Rendering-Optionen für Classic Mobile-Katalogelemente definieren

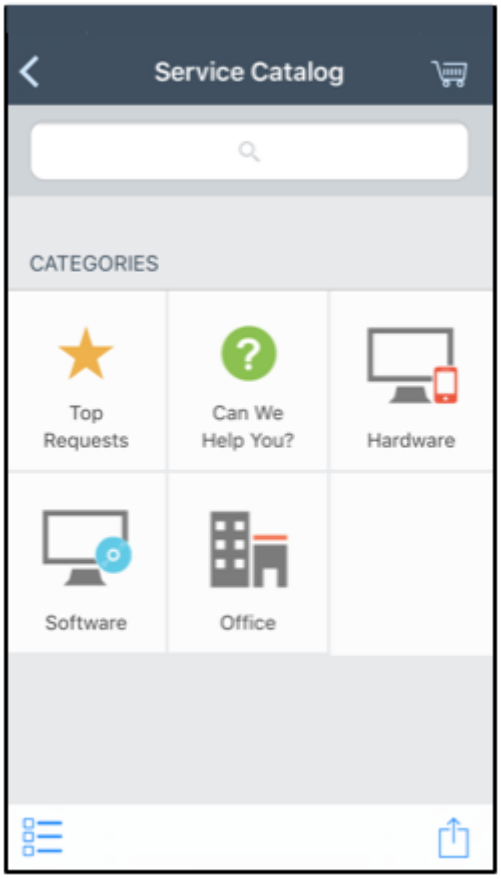
Von Mobilgeräten auf den Servicekatalog zugreifen

Um auf den Servicekatalog zuzugreifen, navigieren Sie zu **Self-Service** > **Katalog**an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog-Homepage Classic Mobile



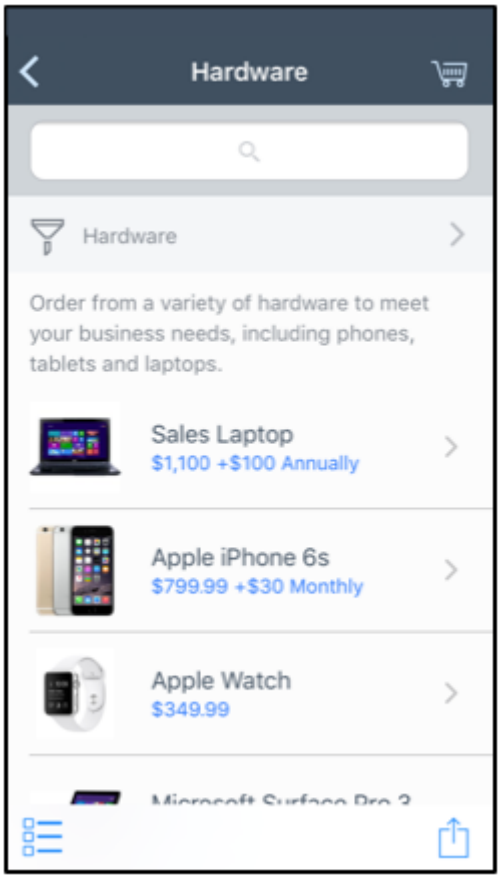
Katalogelemente sind in Kategorien gruppiert, die eine oder mehrere Unterkategorien enthalten können.

Sie können nach einem Element suchen und es auswählen. Um nach einem Element in einer Kategorie zu suchen, tippen Sie auf den Kategoriefilter, um die Kategorie oder Unterkategorie auszuwählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel einer Servicekatalog-Kategorie

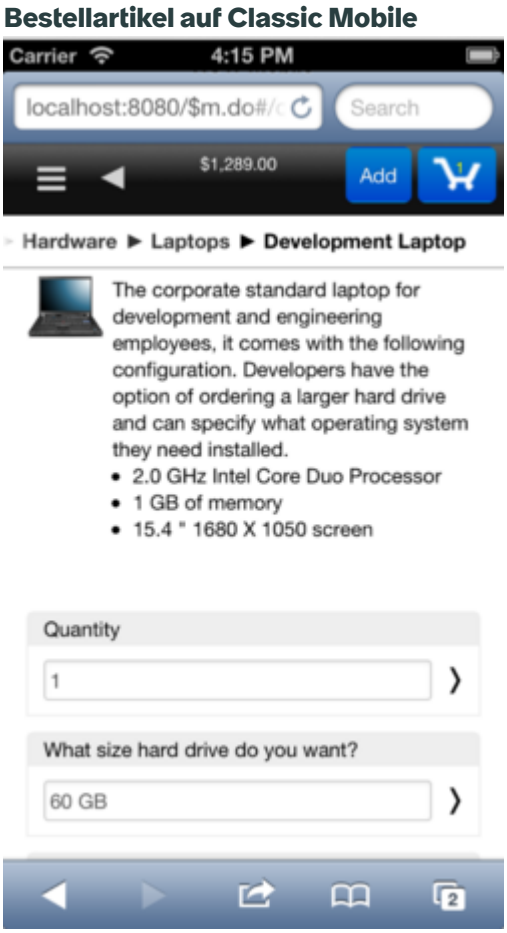


So fordern Sie ein Element an:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

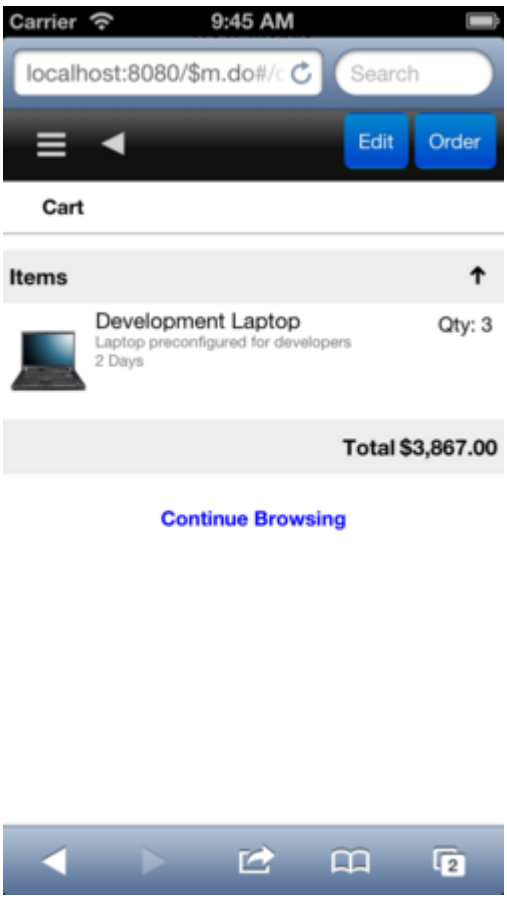
1. Wählen Sie ein Element aus.



2. Tippen Sie auf ein beliebiges Feld mit einem Pfeil (>), um Informationen wie den Namen oder den Standort der anfordernden Person, das Datum, wann der Artikel spätestens benötigt wird, oder die Artikelmenge hinzuzufügen.
3. Tippen Sie auf **In den Einkaufswagen**, um das Element zum Einkaufswagen hinzuzufügen. Der Bestellbildschirm erscheint.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bestellartikel auf Classic Mobile 2

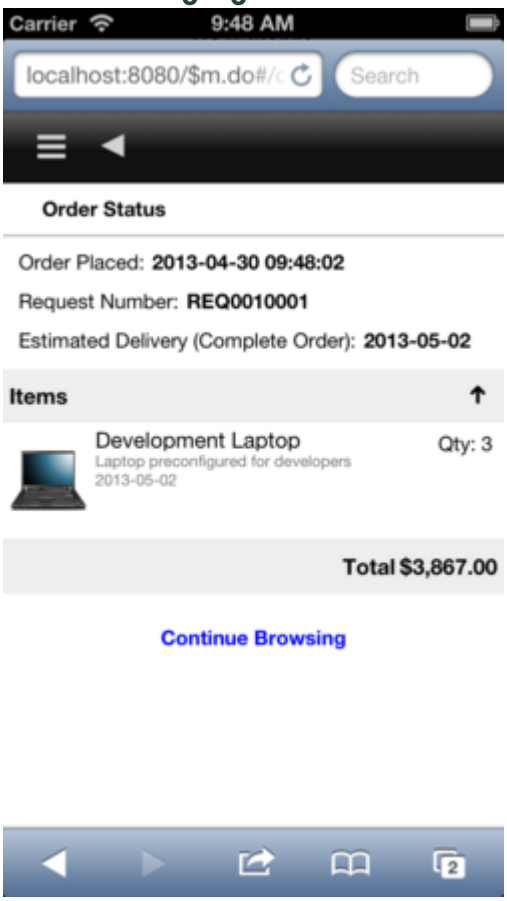


4. Tippen Sie auf **Bearbeiten**, um Ihre Bestellung zu bearbeiten, falls erforderlich.
5. Um den Artikel wie angegeben zu bestellen, tippen Sie auf **Bestellung** und dann auf **OK**, wenn Sie zur Bestätigung der Bestellung aufgefordert werden.
   Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bestellbestätigung auf Classic Mobile

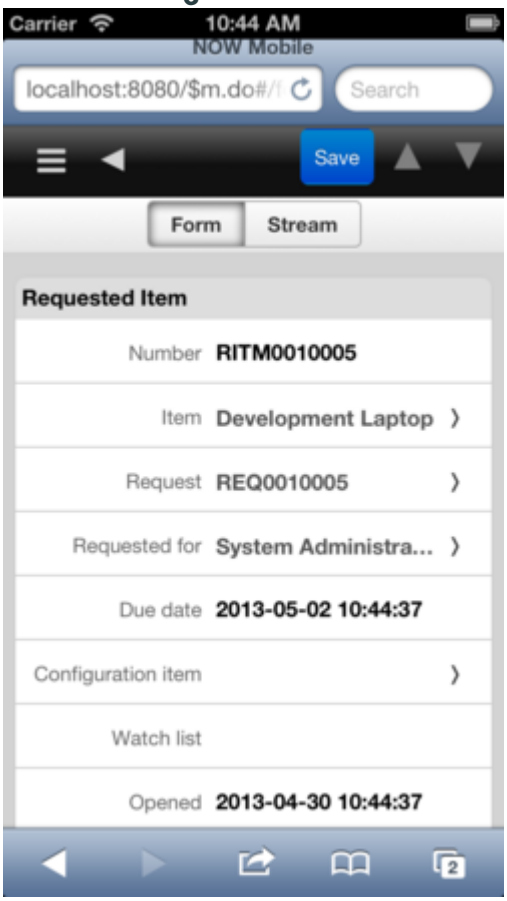


6. Tippen Sie auf das Element, um weitere Details anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details des angeforderten Bestellartikels auf Classic Mobile



7. Tippen Sie auf den Zurück-Pfeil, um zur Bestätigungsmeldung zurückzukehren.
8. Tippen Sie auf **Weiter browsen**, um zum Servicekatalog zurückzukehren.

Nachdem die Anfrage abgeschickt wurde, folgt ServiceNow den Anforderungserfüllungsverfahren, um das bestellte Element zu erfüllen.

Layout für Mobilgeräte definieren

Sie können das Classic Mobile-Layout für Kategorien innerhalb eines Servicekatalogs konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

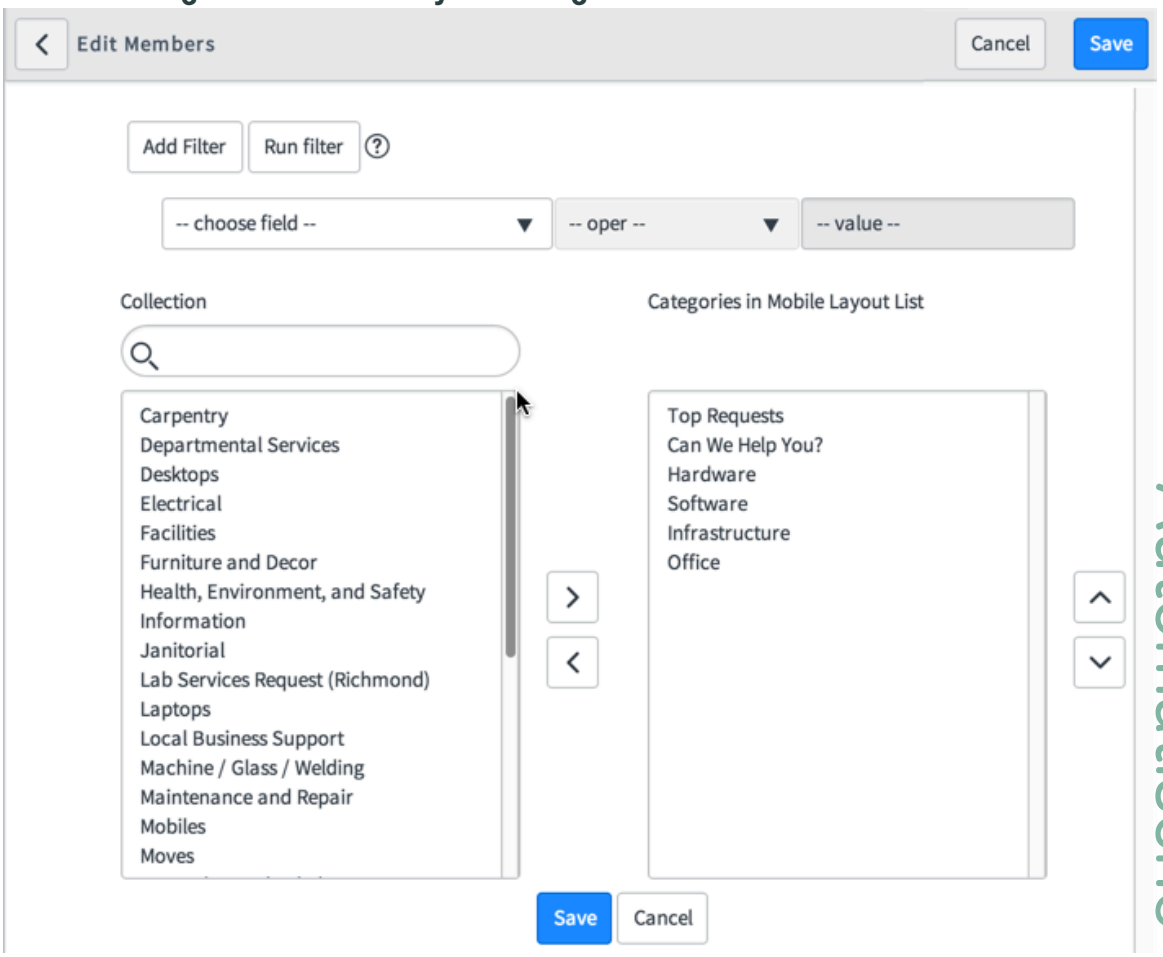
Standardmäßig werden Servicekatalog-Kategorien auf Mobilgeräten in der gleichen Reihenfolge angezeigt wie auf Desktopgeräten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Classic Mobile-Administrator** > **Classic Mobile-Layout** um eine Liste der Servicekataloge anzuzeigen.
2. Klicken Sie auf das Suchsymbol für den Servicekatalog, den Sie konfigurieren möchten.
   Das mobile Layout zeigt Details zum Katalog an.
3. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um auszuwählen, welche Kategorien auf Mobilgeräten in welcher Reihenfolge angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog Classic Mobile-Layoutkataloge



4. Fügen Sie die ausgewählten mobilen Kategorien hinzu, entfernen Sie sie, oder ordnen Sie sie neu an, und klicken Sie dann auf **Speichern**.

Hinweis:
Um die Anzeige auf die Standardeinstellungen des Desktoplayouts für die Portalseite zurückzusetzen, die diesem Katalog zugeordnet ist, klicken Sie auf den zugehörigen Link **Kategorien mit Desktop-Layout ersetzen**.

Beschreibungsgrößen in der Classic Mobile-UI begrenzen

Standardmäßig werden Elementbeschreibungen in der Smartphone-Benutzerschnittstelle auf maximal zwei Zeilen gekürzt.

Vorbereitungen

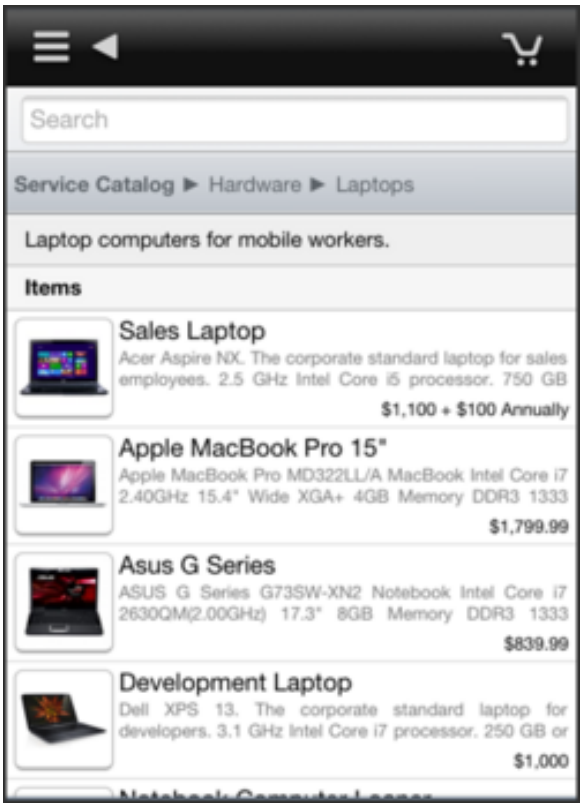
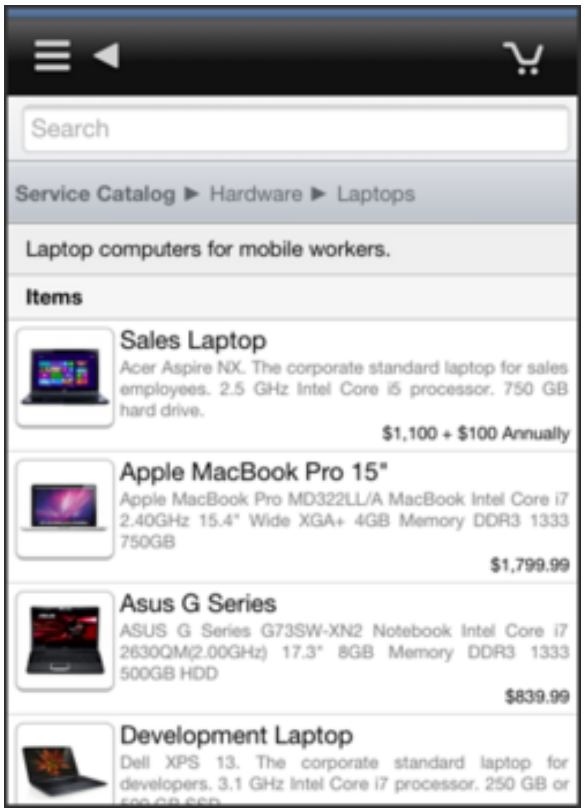
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften**an.
2. Legen Sie die Eigenschaft **In der mobilen UI Beschreibungen in Kategorie- und Artikellisten auf zwei Zeilen beschränken** (glide.sc.mobile.limit.description) auf **Nein** fest.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auf **Ja** festgelegt: Beschreibungen auf zwei Zeilen beschränkt	Auf **Nein** festgelegt: vollständige Beschreibungen werden angezeigt
Auf „Ja“ festgelegt 	**Auf „Nein“ festgelegt** 

Content Management System mit dem Servicekatalog verwenden

Verwenden Sie das Content Management System (CMS), um eine benutzerdefinierte Schnittstelle für den Servicekatalog zu erstellen.

Wichtig:
Verwenden Sie für Neuentwicklungen Serviceportal anstelle von CMS. Serviceportal ist eine Alternative zu CMS mit einer verfeinerten Anwender-Experience und standardmäßig im Basissystem aktiv. Weitere Informationen finden Sie unter Service Portal und Content Management and Service Portal .

Kataloge in CMS-Sites verwalten

Wenn Ihre Organisation das Content Management System (CMS) und den Servicekatalog verwendet, können Sie auswählen, welche Kataloge in den CMS-Sites unterstützt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Zuordnung von Katalogen zu Sites stellt sicher, dass Benutzer immer auf einen geeigneten Katalog zugreifen können.

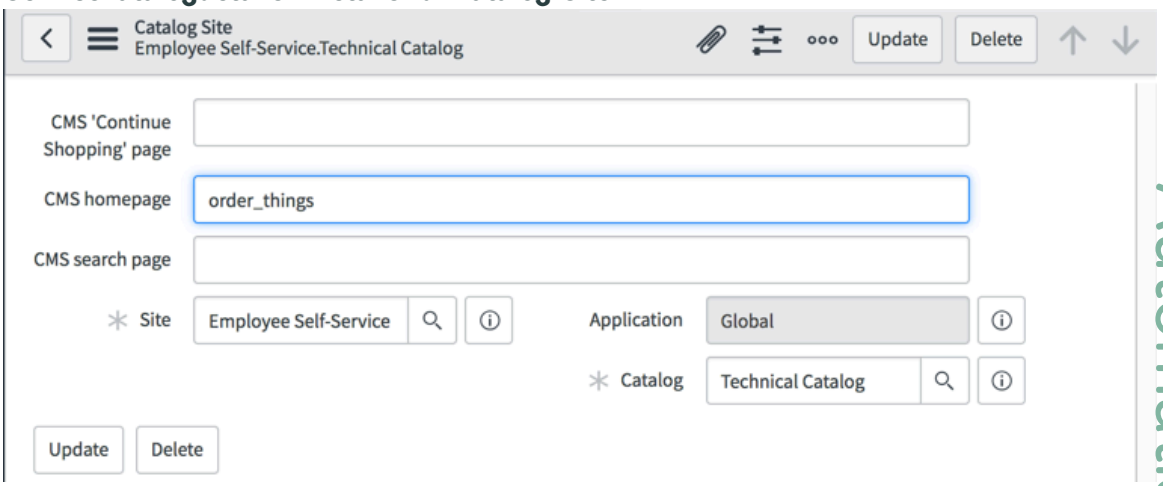
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Kataloge verwalten** und öffnen Sie den Katalog, um ihn einer Site zuzuordnen.
2. Klicken Sie in der Liste „Sites“ auf **Bearbeiten**, wählen Sie die Site aus, die dem Katalog zugeordnet werden soll, und klicken Sie dann auf **Speichern**.
3. Klicken Sie auf das Referenzsymbol neben dem Site-Namen, und klicken Sie dann auf **Datensatz öffnen**.

Servicekatalogdetails – Details zur Katalog-Site



4. Geben Sie entsprechende Werte in die Felder ein.

Feld	Beschreibung
CMS-Homepage	Die Homepage für diese Site
CMS-Suchseite	Der Speicherort der Suchseite für die Site
CMS-Seite „Einkauf fortsetzen“	Der Speicherort, an den Endbenutzer weitergeleitet werden sollen, wenn sie auf der CMS-Site auf die Schaltfläche **Einkauf fortsetzen** klicken. Dieses Feld verweist auf ein Inhaltsseiten-URL-Suffix.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Katalogportalseiten einrichten

Die Katalogportalseiten-Tabelle [sc_catalog_view_mtom] verknüpft Kataloge mit CMS-Portalseiten und definiert den Standardkatalog für Portalseitenkombinationen, die von URLs verwendet werden.

Die Standardportalseite für den Servicekatalog ist beispielsweise die Seite „catalog_default“.

Katalogportalseiten-Datensätze werden in der zugehörigen Liste *Katalogportalseiten* im Katalogformular angezeigt. Die Katalogportalseiten-Tabelle generiert zwei Werte in einer URL: **sysparm_catalog_view** und **sysparam_catalog**. Verwenden Sie das Katalogportalseiten-Formular, um bei Bedarf einen benutzerdefinierten Link einzugeben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fehlende Katalogportalseiten lösen

Wenn ein Katalogdatensatz keinem Katalogportalseiten-Datensatz zugeordnet ist, versucht ServiceNow, eine Ansicht basierend auf einem festgelegten Präfix von **catalog_<Katalogname>** darzustellen.

Wenn der Standardservicekatalog beispielsweise keinen Katalogportalseiten-Datensatz hat, setzt das System **sysparm_view** auf **catalog_Service_Catalog**. Mit dieser Einstellung, wenn Sie zu navigieren **Self-Service** > **Servicekatalog**, zeigen Sie anstelle der vorhandenen und ausgefüllten Portalseite „ **catalog_default** “ eine neue und anscheinend leere Portalseite „ **catalog_Service_Catalog** “ an.

Um dies zu korrigieren, wechseln Sie zur zugehörigen Liste *Sites* im Katalogformular, und fügen Sie manuell einen neuen Katalogportalseiten-Datensatz hinzu.

Fügen Sie beispielsweise für den Standardservicekatalog einen Datensatz mit den folgenden Werten hinzu:

- *Katalog*: Servicekatalog
- *Portalseite*: Katalog (catalog_default)
- *Standard*: true

Katalogportalseiten verwalten

Mit Servicekatalog können Sie mehrere Portalseiten für einen Katalog erstellen und verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Katalogportal-Seite bietet eine Homepage für einen bestimmten Katalog. Sie können Portalseiten verwenden, um verschiedene Katalogansichten für verschiedene Benutzergruppen zu erstellen. Jede Portalseite greift auf denselben Kataloginhalt zu und präsentiert diesen Inhalt auf verschiedene Arten.

Details zur Katalogportalseite umfassen den Eigentümer, den Titel und die Ansicht, die für diese Seite verwendet werden sollen.

Prozedur

1. Die zu Katalogseiten gehörige Liste enthält die für diesen Katalog verfügbaren Portalseiten.
   Jeder Katalog verfügt über eine Standardseite, die beim Erstellen des Katalogs automatisch erstellt wird.
2. Wählen Sie eine geeignete Aktion:
   - Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Portalseite zu erstellen.
   - Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um eine andere Portalseite für den Katalog auszuwählen.
   - Wählen Sie eine Portalseite aus, um Details für diese Seite anzuzeigen und zu bearbeiten.

Katalog-Generator

Sie können ein Katalogelement (Katalogelement oder Datensatzersteller) mithilfe einer visuellen und geführten Experience zusammen mit den angegebenen Einschränkungen erstellen oder bearbeiten. Über die Katalog-Generator-Experience können Sie die Erstellung und Wartung des Katalogs delegieren.

Sie können auch eine Vorlage erstellen, die zum Erstellen von Katalogelementen verwendet werden kann. Beim Erstellen der Vorlage können Sie Werte oder Einschränkungen für mit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

der Vorlage erstellte Elemente angeben, z. B. Einschränkungen für Kataloge, Kategorien, Variablentypen und Portaleinstellungen.

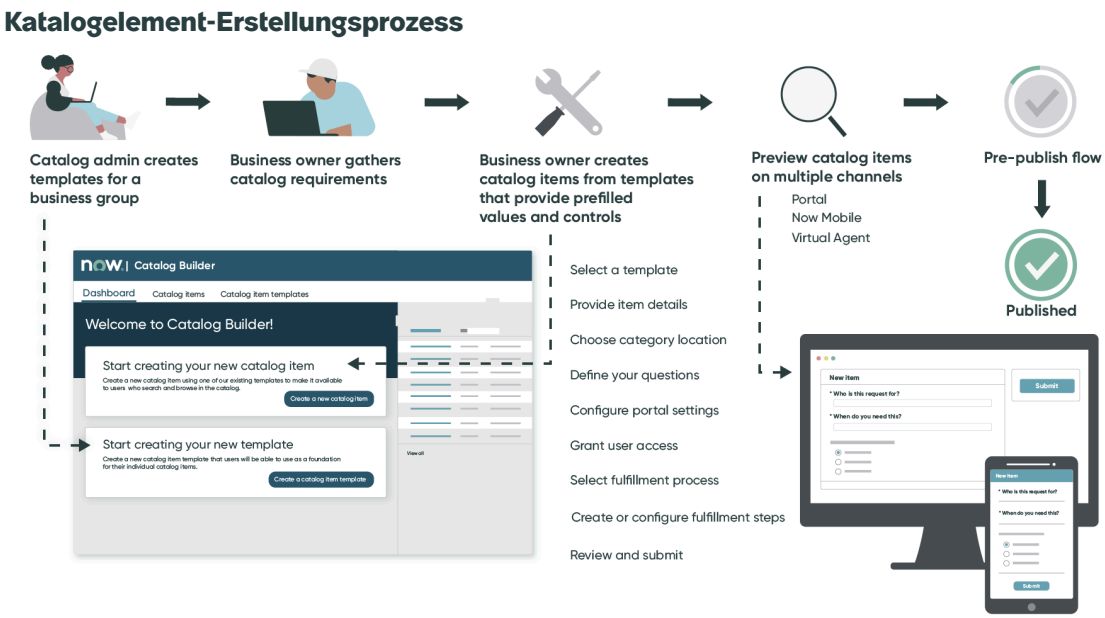
Auf der Homepage des Katalog-Generators können Sie:

- Katalogelement erstellen
- Eine Katalogelementvorlage erstellen
- Zeigen Sie die verfügbaren Katalogelemente an
- Zeigen Sie die verfügbaren Katalogelementvorlagen an
- Zeigen Sie Katalogelemente an, die kürzlich aktualisiert wurden
- Zeigen Sie den konfigurierten Inhalt an, der den Katalogerstellungsprozess in Ihrer Organisation beschreibt.

Funktionsweise des Katalog-Generators

Der Katalogadministrator erstellt Vorlagen für eine Geschäfts- oder Servicegruppe. Der Geschäftsinhaber oder Serviceverantwortliche sammelt Kataloganforderungen und erstellt Katalogelemente aus diesen Vorlagen. Alle erweiterten Funktionen werden von den Katalogadministratoren oder Entwicklern hinzugefügt.

Katalog-Generator – Übersicht



Katalogelementstatus

Ein Katalogelement durchläuft während des Erstellungs- und Wartungsprozesses verschiedene Status.

Katalogelementstatus

Status	Beschreibung
Entwurf	In folgenden Szenarien befindet sich ein Katalogelement im Status Entwurf:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Katalogelementstatus (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
	• Im Katalog-Generator wird ein neues Element erstellt. • Ein vorhandenes veröffentlichtes Element wurde zur Bearbeitung in Katalog-Generator ausgecheckt. Wenn das Element bearbeitet wird, checkt der Katalog-Generator das Element aus und erstellt eine Kopie des Elements und der zugehörigen Datensätze (Variablen, UI-Richtlinien, Client-Skripts). Die Elementkopie befindet sich im Status Entwurf. Das veröffentlichte Element verbleibt im Status „Veröffentlicht“ und das Feld **Ausgecheckt** ist auf **True** festgelegt. Sobald die Bearbeitung abgeschlossen ist und das Element übermittelt wurde, werden die Änderungen am Entwurfselement mit dem zugehörigen veröffentlichten Element zusammengeführt, und das Entwurfselement wird gelöscht. **Hinweis:** • Sie können nur ein Entwurfselement bearbeiten, nicht jedoch ein veröffentlichtes Element, das ausgecheckt wurde. • Ein Entwurfselement ist immer inaktiv und wird nicht in der Such- oder Durchsuchen-Experience angezeigt. • Sie können die Kennzeichnung „ **Aktiv** “ eines Entwurfselements nicht ändern. • Änderungen am Entwurfselement sind erst verfügbar, wenn es übermittelt wird.
Veröffentlichung	Ein Katalogelement befindet sich direkt nach der Übermittlung und bevor sein Status in Veröffentlicht geändert wird, in diesem vorübergehenden Status. Sie können ein Element mit dem Status „Veröffentlichen“ nicht auschecken.
Veröffentlicht	Wenn ein neues Element übermittelt wird, wird das Element endgültig in den Status Veröffentlicht verschoben. Dieser Status gibt an, dass es sich um die Elementversion handelt, die von der Anwendung verwendet wird und im Katalog verfügbar ist. Wenn Sie ein veröffentlichtes Element bearbeiten, wird es in Katalog-Generator ausgecheckt, und die Entwurfskopie des Elements wird erstellt.

Einschränkungen

Der Katalog-Generator wurde entwickelt, um die gängigsten und einfachsten Anwendungsfälle zu unterstützen, sodass er problemlos von Geschäftskunden verwendet werden kann, während die komplexen Funktionen dem Element in Now Platform von Katalogadministratoren hinzugefügt werden können.

Wenn Sie einen Datensatzersteller in einem bestimmten Bereich erstellen, können Sie Tabellen in diesem Bereich und Tabellen in einem anderen Bereich auswählen, wenn die Objekte aus dem anderen Anwendungsbereich Lese- und Erstellungszugriff für die Auswahl einer Datensatzübermittlungstabelle erhalten. Weitere Informationen, wie Sie eine Tabelle für andere Anwendungen zugänglich machen, finden Sie unter Design- und Laufzeiteinstellungen für Tabelle .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Katalog-Generator lässt das Erstellen und Bearbeiten der folgenden Entitäten nicht zu, sie können jedoch in Now Platform entweder für ein Entwurfselement oder ein veröffentlichtes Element festgelegt werden, das nicht ausgecheckt wurde.

- Katalogelement
  - Metatags
  - Ausführungspläne. Wenn einem Element ein Ausführungsplan zugewiesen ist, kann die Prozess-Engine im Katalog-Generator nicht geändert werden.
  - Preiseinstellungen
- Einstellungen für Variablen
  - Tooltipps
  - Erweiterte und dynamische Referenzqualifizierer. Wenn eine Variable über erweiterte oder dynamische Referenzqualifizierer verfügt, kann der Referenzqualifizierer nicht im Katalog-Generator bearbeitet werden.
  - Attribute
  - Berechtigungen
  - Verfügbarkeit
  - Suchbezeichnungsfeld (standardmäßig Suchwertfeld)
  - In Preisfeldern suchen
  - Nur eindeutige Werte
  - Immer erweiterte Hilfe
  - Hilfetext
  - Erweiterte Referenzqualifizierer
- Fragetypen Die folgenden Fragen werden im Katalog-Generator unterstützt und sind in Typen und Untertypen gruppiert. Bei nicht unterstützten Fragetypen können Sie die Fragen anzeigen, aber nicht bearbeiten:
  - Text
    - Einzeilig Dies ist der Variablentyp für einzeiligen Text in Now Platform.
    - Mehrzeilig Dies ist der Variablentyp des mehrzeiligen Texts in Now Platform.
    - Rich-Text. Dies ist der HTML-Variablentyp in Now Platform
  - Option
    - Kontrollkästchen. Dies ist der Variablentyp des Kontrollkästchens in Now Platform.
    - Ja/Nein Dies ist der Ja/Nein-Variablentyp in Now Platform.
  - Auswahl
    - Dropdown (feste Werte). Dies ist der Variablentyp für das Auswahlfeld in Now Platform.
    - Dropdown (Werte aus einer Tabelle). Dies ist der Variablentyp des Auswahlfelds für Suche in Now Platform.
    - Datensatzreferenz. Dies ist der Referenzvariablentyp in Now Platform.
    - Funk Dies ist der Multiple-Choice-Variablentyp in Now Platform.
    - Mehrfachauswahl. Dies ist der Variablentyp des Listensammlers in Now Platform.
  - Datum/Uhrzeit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

        - Datum Dies ist der Variablentyp „Datum“ in Now Platform.
        - Datum und Uhrzeit Dies ist der Variablentyp für Datum und Uhrzeit in Now Platform.
    - Bezeichnung anzeigen
        - Nur-Text. Dies ist der Variablentyp „Bezeichnung“ in Now Platform.
        - Rich-Text. Dies ist der Variablentyp des Rich-Text-Labels in Now Platform
- Katalog-UI-Richtlinie
    - Feld „**Beim Laden** “ (standardmäßig „wahr“)
    - **Skriptfeld**. Wenn eine Katalog-UI-Richtlinie ein Skript enthält, wird sie nicht in der Liste der Verhaltenseinstellungen der Frage im Katalog-Generator angezeigt.
    - **Umkehren, wenn das Feld „falsch** “. Standardmäßig ist sie auf „true“ festgelegt.
    - Mehrere Aktionen. Wenn eine Katalog-UI-Richtlinie mehrere Aktionen hat, wird sie nicht in der Liste der Verhaltenseinstellungen der Frage im Katalog-Generator angezeigt.
- Für ein Katalogelement können die Fragen in den folgenden Szenarien nicht im Katalog-Generator angezeigt und bearbeitet werden:
    - Es verfügt über mehr als zwei Ebenen von Containern.
    - Sie enthält einen zweispaltigen Fragensatz oder einen zweispaltigen Container in einem Container.
- Katalog-Client-Skripts
- Datensuchregeln

Zugehörige Informationen

Servicekataloge einrichten

Zeigen Sie das Übersichts-Dashboard des Konversationskatalogs mit dem Katalog-Generator an

Verwenden Sie den Katalog-Generator, um das Dashboard anzuzeigen, das die konversationsfähigen oder nicht konversationsfähigen Katalogelemente anzeigt. Verstehen, warum Katalogelemente nicht konversationsfähig sind, und erkunden Sie mögliche Vorschläge, die dazu beitragen könnten, die Elemente konversationsfähig zu machen.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass das Plugin „Katalog-Konversations-Experience“ (sn_catalog_con_cov) installiert ist.

Erforderliche Rolle: catalog_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalog-Generator**an.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Dashboard**.
3. Wählen Sie im Abschnitt Konversationsabdeckung in VA die **Option Konversationsabdeckung anzeigen**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Übersichts-Dashboard für den Konversationskatalog wird geöffnet. Um die Konversationsdetailseite für ein bestimmtes Katalogelement anzuzeigen, wählen Sie im Dashboard den Namen des Katalogelements aus. Die Detailseite wird geöffnet.

Hinweis:
Sie können auch die Detailseite eines Katalogelements öffnen, um die zugehörigen Konversationsdetails anzuzeigen. Wählen Sie dazu die Registerkarte **Katalogelemente**, wählen Sie ein Element aus, für das Sie die Details anzeigen möchten, und wählen Sie **Konversationsdetails**anzeigen aus.

Zugehörige Informationen

Konversationsabdeckung für Katalog

Übersichts-Dashboard für den Konversationskatalog

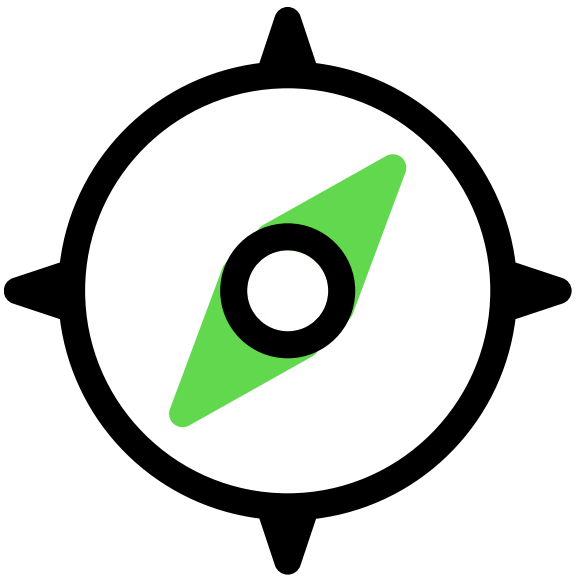
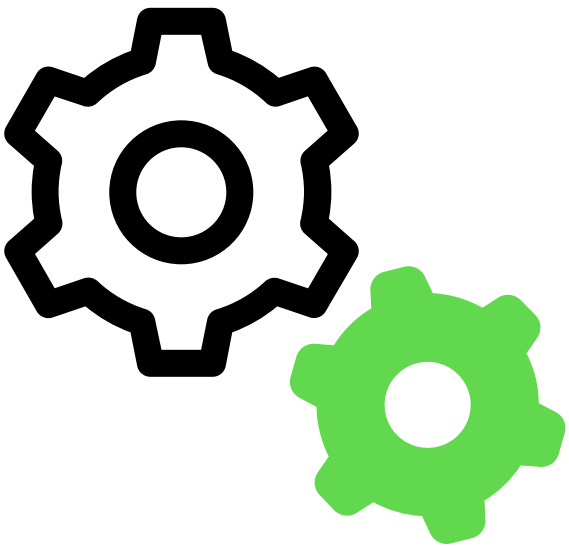
Katalogelement-Konversationsdetailseite – Übersicht

Bearbeiten Sie ein Katalogelement im Katalog-Generator

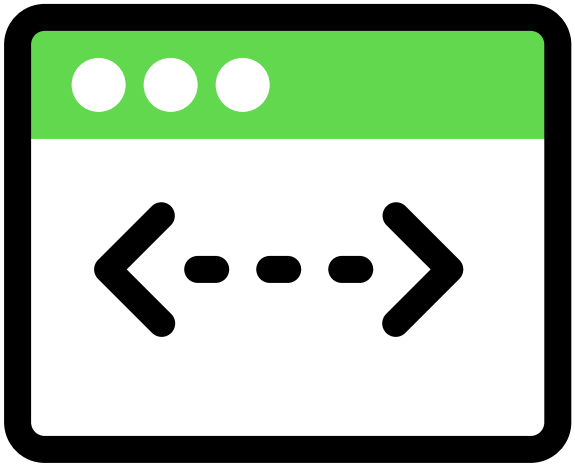
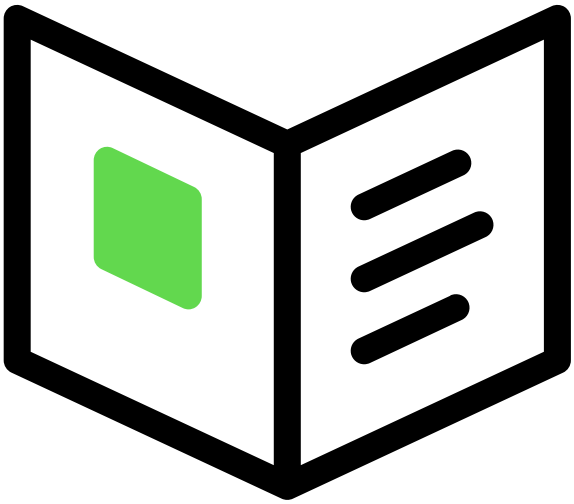
Now Assist in Katalog-Generator

Verwenden Sie ServiceNow® Now Assist in Katalog-Generator, um durch Texteingaben Katalogelemente Ihrer Wahl in Katalog-Generator zu erstellen.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren
	
Erfahren Sie mehr über die Kataloggenerierung durch Now Assist.	Erfahren Sie, wie Sie die Katalogelementgenerierung konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Generieren	Referenz
	
Erfahren Sie, wie Sie mit Now Assistein Katalogelement erstellen.	Rufen Sie Details zu Formularfeldern, Rollen und mehr ab.

Problembehandlung und Hilfe

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

KI-Beschränkungen

Diese Anwendung nutzt künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen, zwei sich schnell entwickelnde Studienbereiche, in denen Vorhersagen auf Grundlage von Datenmustern erstellt werden. Daher liefert diese Anwendung möglicherweise nicht immer präzise, vollständige und angemessene Informationen. Darüber hinaus gibt es keine Garantie dafür, dass diese Anwendung vollständig für Ihren Anwendungsfall trainiert und getestet wurde. Um diese Probleme zu minimieren, empfehlen wir Ihnen dringend, dass Sie Ihre Verwendung dieser Anwendung auf die für Ihren Anwendungsfall erforderliche Genauigkeit hin testen und bewerten, gegebenenfalls eine menschliche Überprüfung durchführen und sich bei der Entscheidungsfindung nicht ausschließlich auf KI-generierte Ergebnisse verlassen. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten.

Datenverarbeitung

Bei dieser Anwendung müssen die Daten einzelner ServiceNow-Kundeninstanzen in eine zentrale ServiceNow-Umgebung übertragen werden, die sich in einer anderen Rechenzentrumsregion befinden kann als die, in der sich Ihre Instanz befindet, und möglicherweise an einen externen Cloud-Anbieter, z. B. Microsoft Azure. Diese Daten werden gemäß den internen Richtlinien und Verfahren von ServiceNow gehandhabt, einschließlich unserer Richtlinien, die über unser CORE-Compliance-Portal verfügbar sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenerfassung

ServiceNow sammelt und verwendet die Eingaben, Ausgaben und Ausgabenbearbeitungen dieser Anwendung, um ServiceNow-Technologien wie ServiceNow-Modelle und KI-Produkte zu entwickeln und zu verbessern. Kunden können der Datenerfassung für die Zukunft jederzeit widersprechen, wie auf der Now Assist-Abwählseite beschrieben.

Now Assist in Katalog-Generator erkunden

Erfahren Sie, wie Now Assist in der Anwendung Katalog-Generator Ihnen hilft, Katalogelemente zu erstellen, indem Sie sie einfach beschreiben. Now Assist generiert Katalogelemente mit detaillierteren Beschreibungen und Fragebezeichnungen.

Now Assist in Katalog-Generator – Übersicht

Im Katalog-Generator können Sie das gewünschte Katalogelement beschreiben, und Now Assist generiert das Katalogelement für Sie.

Um Katalogelemente zu erstellen, verwendet die Anwendung die Kompetenz „Katalogelementgenerierung“. Weitere Informationen zur Kompetenz finden Sie unter Catalog item generation .

Hinweis:
Ihnen müssen die Rollen catalog_builder_editor und now.assist.creator zugewiesen sein, um die -Elemente mit Now Assistzu erstellen.

Now Assist in Vorteile von Katalog-Generator

Vorteil	Funktion	Rollen
• Katalogelemente Ihrer Wahl: Beschreiben Sie den Artikel. Es wird von Now Assistfür Sie generiert. • Maßgeschneiderte Katalogelemente: Stellt bestimmte Details bereit, und Now Assist passt Katalogelemente an Ihre Bedürfnisse an. Es ist anpassbar, sodass Sie sicherstellen können, dass alle Elemente den von Ihnen benötigten Spezifikationen entsprechen. • Berufsbeschreibungen: Rufen Sie Beschreibungen und Fragebezeichnungen automatisch ab. Now Assist erstellt packende Erzählungen und verbessert so die Professionalität Ihres Katalogs.	Erstellen Sie mit Katalogelemente Now Assist	catalog_builder_editor und now.assist.creator

Zugehörige Informationen

Configuring Now Assist settings and features

Catalog item generation

Now Assist in Katalog-Generator konfigurieren

Installieren und konfigurieren Sie Now Assist im Katalog-Generator.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration – Übersicht

Zusammen mit der Installation von Now Assist in der Anwendung „Katalog-Generator“ müssen Sie die Kompetenz „Generierung von Katalogelementen“ aktivieren.

Zugehörige Informationen

Install Now Assist plugins

Activate a Now Assist skill

Installieren Sie Now Assist in Katalog-Generator

Installieren Sie die Anwendung Now Assist für Creator aus ServiceNow® Store, um Now Assist in Katalog-Generator abzurufen.

Vorbereitungen

- Überprüfung des folgenden Elements: Now Assist für Creator Anwendungsliste in ServiceNow Store, um Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität zu erhalten. Now Assist für Creator installiert die Anwendung Now Assist für die Kataloggenerierung (com.snc.text2catalog).
- Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

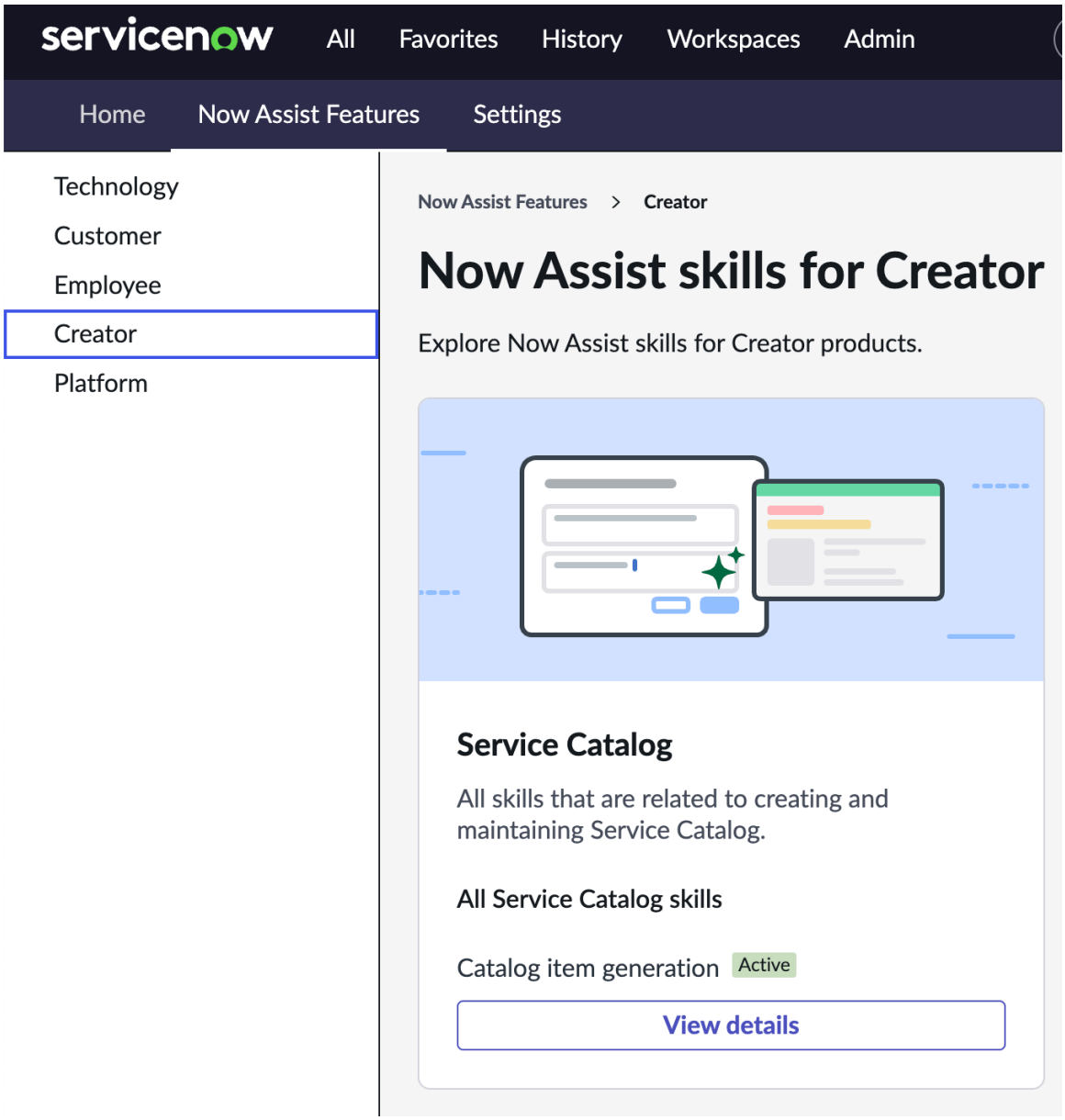
Now Assist in Katalog-Generator ist eine Funktion innerhalb der Anwendung Now Assist für Creator. Um diese Funktion verwenden zu können, müssen Sie zuerst die Anwendung installieren.

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Anwendungsseite Now Assist für CreatorServiceNow Storeunter [] die **Option App anfordern**aus.
2. Nachdem die Genehmigung erteilt wurde, navigieren Sie in Ihrer Instanz zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
3. Suchen Sie mithilfe der Suchleiste nach der Anwendung Now Assist für Creator (sn_now_creator).
4. Wählen Sie **Installieren** aus.
5. Stellen Sie sicher, dass Now Assist für Creator installiert ist:
   a. Navigieren zu **Alle** > *Now Assist-Administrator* > **Funktionen**an.
   b. Wählen Sie in der Workflow-Liste **Ersteller**aus.
   c. Stellen Sie auf der Karte Servicekatalog sicher, dass die Kompetenz „Katalogelement generieren“ aktiv ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

Hinweis:
Wenn die Kompetenz nicht aktiv ist, wählen Sie **Details anzeigen**aus. Aktivieren Sie dann auf der Seite Servicekatalog die Kompetenz „Generierung von Katalogelementen“.

Weitere Informationen zu Now Assist-Administrator finden Sie unter Now Assist .

Nächste Maßnahme
Gewähren Sie die Rollen catalog_builder_editor und now.assist.creator, damit Benutzer Katalogelemente mit Now Assisterstellen können.

Erstellen eines Katalogelements mit Now Assist

Erstellen Sie mit Now Assist ein Katalogelement, und machen Sie das Element in Servicekatalog für Katalogelementanforderungen verfügbar.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_builder_editor und now.assist.creator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalog-Generator**an.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Dashboard** und **dann Neues Katalogelement erstellen**aus.
3. Überprüfen Sie die Schritte des Erstellungsprozesses, und wählen **Sie Fortsetzen**aus.
4. Wählen Sie eine Vorlage aus der Liste aus, und wählen **Sie Diese Elementvorlage verwenden**aus.
5. Beschreiben Sie im Schritt Now Assist das gewünschte Katalogelement.

   Weitere Informationen zur Beschreibung des Katalogelements finden Sie unter Beschreibung eines Katalogelements.

6. Wählen **Sie Generieren mit aus** *Now Assist*.
   Now Assist generiert Inhalte für die Schritte „Details“ und „Fragen“ des Katalogelements.
7. Überprüfen Sie den Inhalt in den Schritten Details und Fragen, bevor Sie das Element absenden.

Hinweis:

Das KI-Sparkle-Symbol (✨), das für diese Schritte und ihre Felder angezeigt wird, gibt an, dass der Inhalt in den Feldern KI-generiert ist. Wenn Sie den Inhalt ändern, wird der Funke entfernt.

Zugehörige Informationen

Beschreibung eines Katalogelements

Katalogelement-Generierungsreferenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Konfigurationseigenschaften, Rollen und mehr.

Beschreibung eines Katalogelements

Now Assist verwendet die von Ihnen erstellte Beschreibung, um ein Katalogelement für Sie zu generieren. Wenn Sie Now Assist zum Erstellen eines Katalogelements verwenden, verwenden Sie diese Punkte, um Ihr Katalogelement zu beschreiben.

- Geben Sie die erforderlichen Details des Katalogelements an, das Sie erstellen möchten. Sie können beispielsweise mit der Eingabe des folgenden Texts beginnen:

  `Formular zum Anfordern eines Reisevisums.`

- Wenn Sie möchten, können Sie Details zu einer oder mehreren Fragen hinzufügen, die Sie in das Katalogelement aufnehmen möchten. Um genaue Ergebnisse zu erzielen, beschreiben Sie alle Aspekte der Frage, einschließlich Typ, Eigenschaften wie obligatorisch, Auswahlmöglichkeiten und Standardwert.
- Geben Sie den genauen Tabellennamen für Referenzfragen an.
- Geben Sie für einen Datensatzersteller genau den Feldnamen an, dem Sie die Frage zuordnen möchten.

  Sie können beispielsweise den folgenden Text schreiben:

  `Formular zum Anfordern eines Reisevisums`

  `Sie muss ein Dropdown-Menü mit drei Reisetypen enthalten: intern, extern und Kundenbesuch (mit Kundenbesuch als Standardoption). Fügen Sie Pflichtfelder für Reisestartdatum,`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geburtsland und Reiseland hinzu (diese müssen Referenzfelder aus der Tabelle „core_country“ sein). Fügen Sie ein optionales Feld für die Reisedauer und einen Abschnitt hinzu, in dem der Anwender aufgefordert wird, eine geschäftliche Begründung anzugeben.

Servicekatalogelemente

Der Gesamtkatalog besteht aus einer Sammlung diskreter Katalogelemente.

Die grundlegenden Servicekatalog-Elementtypen umfassen:

- Standardkatalogelemente
- Datensatzersteller: bietet alternative Möglichkeiten zum Hinzufügen von Informationen wie Incidents über den Servicekatalog.
- Bestellleitfäden: ermöglicht die Gruppierung mehrerer Katalogelemente in einer Anforderung.
- Inhaltselemente: Dies sind die Katalogelemente, die Informationen anstelle von Waren oder Services bereitstellen.

Standardkatalogelement

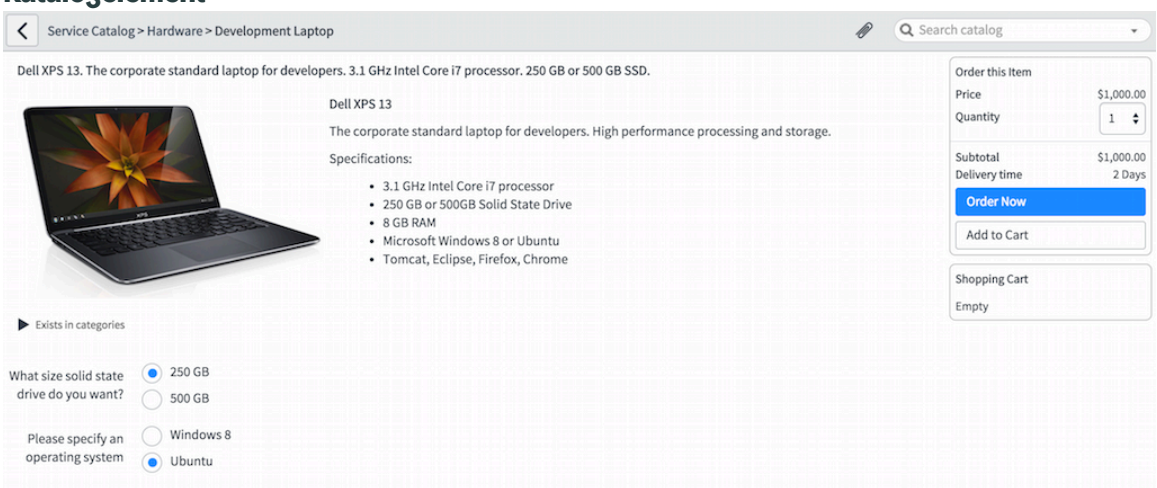
Ein Katalogelement kann ein Gut oder eine Dienstleistung sein. Wenn etwas selbst bestellt werden kann, ist es ein Katalogelement. Wenn etwas nur als Teil eines größeren Ganzen Sinn ergibt, ist es Teil eines Gegenstands und kein Gegenstand an und für sich. Ein neuer Dell-Server ist beispielsweise ein Katalogelement, ebenso ein neuer Executive Desk.

Verwenden Sie ein Katalogelement, um einen Service für Ihre Benutzer zu veröffentlichen. Fügen Sie eine Servicebeschreibung, Bilder und einen Workflow hinzu, um die Genehmigungs- und Erfüllungsprozesse für die Katalogelemente festzulegen.

Verwenden Sie die Variablen zum Präsentieren und Sammeln von Informationen von den Benutzern. Katalogbenutzeroberflächenrichtlinien und Katalog-Clientskripts können ebenfalls hinzugefügt werden, um das Elementverhalten basierend auf Benutzereingaben zu steuern.

Eine Übersicht der Katalogelemente im Servicekatalog: Was sie sind und wie sie erstellt und Variablen für sie definiert werden.

Katalogelement



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Elemente und Artikel für ein Katalogelement angeben

Geben Sie zugehörige Elemente und Artikel für ein Katalogelement an, um Alternativen und zusätzliche Informationen bereitzustellen. Diese Elemente und Artikel werden auf der Katalogelementseite in Serviceportal und Now Mobile angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, catalog_admin oder catalog_editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können keine zugehörigen Elemente und Artikel für einen Bestellleitfaden angeben.
Sie können diese Elementtypen nicht als zugehörige Elemente für ein Katalogelement angeben.

- Assistent–Startroutine
- Inhaltselement
- Standard-Change-Vorlage
- Jedes Element im Katalog „Administrator-Homepage“

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten**an.
2. Wählen Sie das erforderliche Katalogelement aus.
3. Führen Sie diese Schritte aus, um einen zugehörigen Artikel anzugeben.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Zugehörige Artikel“ auf **Bearbeiten**.
   b. Verschieben Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ die erforderlichen Artikel aus der Spalte **Sammlung** in die Spalte **Liste der zugehörigen Artikel**.
   c. Klicken Sie auf das Aufwärts- oder Abwärtssymbol, um Artikel in der erforderlichen Reihenfolge anzuordnen, und klicken Sie auf **Speichern**.
4. Führen Sie diese Schritte aus, um ein zugehöriges Katalogelement anzugeben.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Zugehörige Katalogelemente“ auf **Bearbeiten**.
   b. Verschieben Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ die erforderlichen Elemente aus der Spalte **Sammlung** in die Spalte **Liste der zugehörigen Katalogelemente**.
   c. Klicken Sie auf das Aufwärts- oder Abwärtssymbol, um Elemente in der erforderlichen Reihenfolge anzuordnen, und klicken Sie auf **Speichern**.

Hinweis:
Verwenden Sie in Serviceportal die Instanzoptionen, um die Anzahl der Artikel und Elemente zu konfigurieren, die in den Abschnitten **Zugehörige Artikel** und **Zugehörige Elemente** angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Widget-Instanzoptionen für zugehörige Katalogelemente konfigurieren oder Widget-Instanzoptionen für Wissensartikel konfigurieren.

Zugehörige Informationen

Zugehörige Artikel zuordnen

Verknüpfung zum bestellten Artikel zu einem Element hinzufügen

Verwenden Sie Links zu bestellten Artikeln, um einen Link auf dem Bildschirm für bestellte Artikel mit weiteren Informationen zu einem Artikel bereitzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Katalogadministrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem Sie das Katalogelement bestellt haben, können Sie auf den Link klicken, um relevante Informationen zum bestellten Artikel anzuzeigen, z. B. für Standardlieferbedingungen. Der URL-Text und der Link können einmal festgelegt und für mehrere Elemente wiederverwendet werden.

Links werden mit einem zusätzlichen Parameter gerendert, der die sys_id des angeforderten Elements bereitstellt. Wenn der Link beispielsweise mylink.com ist, wird er als mylink.com?req_item=abcde12345 gerendert. Dieser hinzugefügte Parameter kann für virtuelle Bereitstellungen nützlich sein.

Hinweis:
Verknüpfungen zu bestellten Artikeln können nicht für Geräte mit Classic Mobile konfiguriert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Verknüpfungen zu bestellten Artikeln**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Namen** für die Verknüpfung zum bestellten Artikel ein.
4. Geben Sie **Link-Text** ein, der als Link angezeigt werden soll.
   Klicken Sie hier, um weitere Informationen zum iPhone anzuzeigen.
5. Geben Sie die genaue **Link-URL** ein.
   Zum Beispiel http://www.mylink.com.
6. Wählen Sie das **Ziel** aus.
   Sie können den Link in einem neuen Fenster oder einer neuen Registerkarte oder im Katalog öffnen. Wenn „Innerhalb des Katalogs“ ausgewählt ist, muss sich der Link auf derselben Website befinden. Eine HTTP-Website kann nicht innerhalb von HTTPS aufgerufen werden.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.
8. Navigieren zu **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Artikel verwalten**an.
9. Klicken Sie auf **Name** für ein Element.
10. Klicken Sie im Feld **Verknüpfung zum bestellten Artikel** auf das Referenz-Suchsymbol.
11. Klicken Sie auf **Name** für eine Verknüpfung zum bestellten Artikel.
12. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Service Catalog-Client-Skripts erstellen

Sie können Client-Skripts erstellen, um den Katalog anzupassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie Katalogclientskripts, um das Verhalten der Katalogelemente zu steuern, wenn sie Ihren Benutzern angezeigt werden. Catalog-Clientskripts können auf ein Katalogelement oder einen Variablensatz angewendet werden. Diese Skripts werden im Browser und nicht auf dem Server ausgeführt, sodass Sie die vom Benutzer übermittelten Informationen besser steuern können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Prioritätsreihenfolge für g_form-APIs lautet wie folgt:

1. Obligatorisch (höchste)
2. ReadOnly/Anzeige

Wenn eine Variable als obligatorisch festgelegt ist und keinen Wert hat, funktioniert das Lesen schreibgeschützt oder das Ausblenden für diese Variable nicht. Wenn eine Variable ausgeblendet oder schreibgeschützt ist und dann auf „Obligatorisch“ festgelegt wird, wird das Variablenfeld sichtbar oder bearbeitbar.

Diese Prioritätsreihenfolge gilt auch für Variablensätze und Container. Wenn ein Variablensatz oder Container eine obligatorische Variable ohne Wert enthält, kann der Container oder Variablensatz nicht ausgeblendet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Katalog-Client-Skripts**an.
   Eine Liste der aktuellen benutzerdefinierten Client-Skripts wird angezeigt.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für das Katalog-Client-Skript.
Gilt für	Elementtyp, für den dieses Client-Skript gilt: ○ **Ein Katalogelement**: Aktiviert das Feld „Katalogelement“. ○ **Ein Variablensatz**: Aktiviert das Feld „Variablensatz“.
Aktiv	Checkbox zum Aktivieren des Client-Skripts. Deaktivieren Sie die Checkbox, um das Skript zu deaktivieren.
UI-Typ	Gibt an, ob dieses Feld auf Desktop, Classic Mobile oder beides angewendet werden soll.
Skript	Geben Sie das Client-Skript ein, das auf dem Servicekatalogelement ausgeführt werden soll.
Typ	Wählen Sie, wenn das Skript ausgeführt wird, z. B. **onLoad** oder **onSubmit**.
Katalogelement oder Variablensatz	Wählen Sie ein Katalogelement oder einen Variablensatz aus der Liste aus. Der Feldname und die verfügbaren Optionen hängen von der Auswahl ab, die Sie im Feld **Betrifft** getroffen haben.
Betrifft die Ansicht eines Katalogelements	Checkbox zum Anwenden des Katalog-Client-Skripts auf Katalogelemente, die auf dem Bestellbildschirm des Servicekatalogs angezeigt werden. Verfügbar in der Anfordereransicht.
Betrifft angeforderte Artikel	Checkbox zum Anwenden des Katalog-Client-Skripts auf ein Formular für angeforderte Elemente, nachdem das Element angefordert wurde. Verfügbar in der Erfülleransicht. Weitere Informationen finden Sie unter VEditor.
Betrifft Katalogaufgaben	Checkbox zum Anwenden des Katalog-Client-Skripts, wenn ein Katalogaufgabenformular für das Element angezeigt wird. Verfügbar in der Erfülleransicht. Weitere Informationen finden Sie unter VEditor.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Gilt für den Zieldatensatz	Checkbox zur Unterstützung des Katalog-Client-Skripts für einen Datensatz, der für durch Aufgaben erweiterte Tabellen über Datensatzersteller erstellt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Standard-Variableneditor.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Übersetzung von Servicekatalog Elementen

Sie können Servicekatalog -Elemente mit ServiceNow® Lokalisierungs-Framework] in mehrere Sprachen übersetzen.

Das Lokalisierungs-Framework standardisiert und verbessert den Übersetzungsprozess von Artefakten wie Servicekatalog -Elementen durch konfigurierbare Workflows. Weitere Informationen finden Sie im Thema Localization Framework . Sie können Servicekatalogelemente übersetzen, indem Sie das Plugin „Lokalisierungs-Framework-Installationsprogramm“ (com.glide.localization_framework.installer) aktivieren. Informationen zur Aktivierung des Plugins finden Sie im Thema Aktivierung des Lokalisierungs-Frameworks .

Sie können die Übersetzung für einen einzelnen oder mehrere Artikel aus einer Katalogelementliste anfordern. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungen für Servicekatalogelemente anfordern

Hinweis:

- Wenn Sie ein Katalogelement aus einem Formular oder einer Liste übersetzen, werden auch die entsprechenden Variablen, Variablensätze, Katalog-Clientskripts und Katalog-UI-Richtlinien übersetzt, die dem Katalogelement zugeordnet sind.
- Katalogelemente können Sie nur in der primären Sprache erstellen. Wenn Sie die Sprache ändern und ein Katalogelement mit dem Katalog-Generator bearbeiten, wird der entsprechende Inhalt des Katalogelements nicht übersetzt.

Sie können die allgemeine Lokalisierungsintegrität der Servicekatalogelemente im Dashboard „ Lokalisierungseinblicke“ überwachen. Das Dashboard zeigt die Lokalisierungsintegrität des Systems mit Berichten an, die aus den Lokalisierungseinblick-Datensätzen gemäß den geplanten Aufgaben generiert werden.

Sehen Sie sich dieses sechsminütige Video an, um mehr über den Prozess der Lokalisierung von Katalogelementen zu erfahren.

Übersicht über das Lokalisierungs-Framework

Überwachung der aggregierten Katalogelementdaten

Überwachen Sie mit dem Übersichts-Dashboard Servicekatalog aggregierte Katalogelementdaten wie Abdeckung der Erfüllungsautomatisierung, Übersetzungsabdeckung und Konversationsabdeckung.

Diagramme der aggregierten Katalogelementdaten

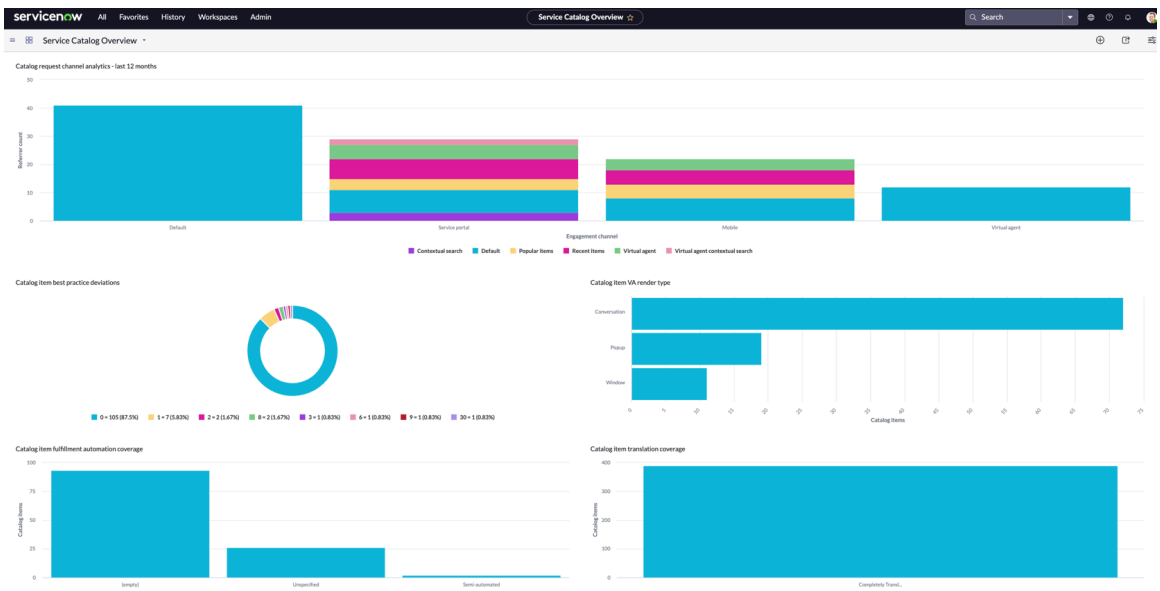
Sie können auf die aggregierten Katalogelementdatendiagramme im Dashboard „Servicekatalog-Übersicht“ zugreifen, indem Sie zu **Alle > Servicekatalog > Servicekatalog-Übersicht** navigieren, wenn Sie die Rolle catalog_admin innehaben.

Das Diagramm zur Abdeckung der Übersetzung von Katalogelementen wird nur angezeigt, wenn Sie das Lokalisierungs-Framework aktiviert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Localization Framework .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog-Dashboard „Übersicht“

Diagramm	Beschreibung
Analyse des Kataloganforderungskanals – letzte 12 Monate	Vertikales Balkendiagramm, das die Anzahl der Kataloganforderungen darstellt, die in den letzten 12 Monaten über verschiedene Kanäle wie Virtual Agent, Serviceportal, Mobile durchgeführt wurden.
Best-Practice-Abweichungen für Katalogelemente	Kreisdiagramm, das die Punktzahlen des Berichts „Elementdiagnoseergebnisse“ für Katalogelemente darstellt, die auf die Integrität von Elementen schließen lassen. Eine höhere Punktzahl bedeutet, dass ein Element mehr Abweichungen von Best Practices aufweist. Beispielsweise repräsentieren doppelte Variablen für ein Katalogelement eine höhere Punktzahl. Jede Punktzahl wird durch eine andere Farbe dargestellt.
Katalogelement VA-Rendertyp	Horizontales Balkendiagramm, das die individuelle Anzahl der Darstellungen von Katalogelementen in Virtual Agentdarstellt. Gibt an, ob ein Element als Popup, Fenster oder Konversation in Virtual Agentgerendert wird.
Abdeckung durch Automatisierung der Erfüllung von Katalogelementen	Vertikales Balkendiagramm, das die Anzahl der Abdeckungen der Erfüllungsautomatisierung von Katalogelementen darstellt. Sie gibt an, ob Elemente vollständig automatisiert, halbautomatisiert, manuell, nicht angegeben oder leer sind.
Erfassungsbereich der Katalogelementübersetzung	Vertikales Balkendiagramm, das die Anzahl der Übersetzungsstatus von Katalogelementen darstellt. Sie gibt an, ob Elemente vollständig, teilweise, nicht übersetzt oder in Bearbeitung sind.



Zugehörige Informationen

Dashboardübersicht

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konversationsabdeckung für Katalog

ServiceNow® Die Katalog-Konversationsabdeckung bietet ein Dashboard zum Anzeigen einer allgemeinen Übersicht über die konversationsbezogenen und nicht konversationsbezogenen Katalogelemente.

Sie können diese Informationen im Übersichts-Dashboard des Konversationskatalogs anzeigen. Das Dashboard zeigt eine grafische Darstellung verschiedener Berichte an, z. B. die Anzahl der konversationsfähigen und nicht konversationsfähigen Katalogelemente, die Gründe, warum die Elemente nicht konversationsfähig sind, und beliebte Anforderungskanäle. Außerdem werden eine Liste der Katalogelemente, ihr Konversationsstatus und andere Details angezeigt.

Durch Drilldowns in die Katalogelemente können Sie Detailinformationen anzeigen, z. B. ob es sich um konversationsfähige oder nicht konversationsfähige Elemente handelt und warum die Elemente nicht konversationsfähig sind. Erkunden Sie die potenziellen Vorschläge für nicht konversationsfähige Elemente, die Ihnen dabei helfen könnten, die Elemente konversationsfähig zu machen.

Wenn Sie eine der folgenden Rollen innehaben, können Sie das Dashboard anzeigen:

- Katalogadministrator [catalog_admin]
- Katalogmanager [catalog_manager]
- Katalogeditor [catalog_editor]

Um auf das Dashboard zuzugreifen und es anzuzeigen, müssen Sie das Plugin „Katalog-Konversations-Experience“ (sn_catalog_con_cov) installieren und aktivieren. Sie finden das Plugin unter ServiceNow® Store.

Hinweis:
Wenn Sie Now Assist für das Plugin zur Übermittlung von Konversationsanforderungen installiert haben, erhalten Sie standardmäßig das Plugin „Katalog-Konversations-Experience“ (sn_catalog_con_cov).

Die **regelmäßige** Aufgabe „Konversationsstatus von Katalogelementen aktualisieren“ ruft Konversationsdaten von Katalogelementen ab. Diese geplante Aufgabe aktualisiert die Gründe für die Katalogelemente. Die regelmäßige Aufgabe wird automatisch alle drei Tage ausgeführt. Um jedoch bei Bedarf die neuesten Daten zu erhalten, führen Sie diesen Auftrag manuell aus.

Zugehörige Informationen

Configure Now Assist in Conversational Catalog Request

Zeigen Sie das Übersichts-Dashboard des Konversationskatalogs mit dem Katalog-Generator an

Übersichts-Dashboard für den Konversationskatalog

Das Dashboard zeigt die benötigten Informationen in Diagrammen und einer Tabelle an.

Sie können die Daten nur der Katalogelemente anzeigen, für die Sie Bearbeitungszugriff haben.

In der grafischen Darstellung von Berichten können Sie die folgenden Informationen anzeigen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Grafische Darstellung von Berichten	Beschreibung
Anzahl der konversationsfähigen und konversationsunfähigen Elemente	Die Anzahl der konversationsfähigen und nicht konversationsfähigen Katalogelemente.
Gründe, die Elemente nicht konversationsfähig machen	Gründe dafür, dass Katalogelemente nicht konversationsfähig sind. Wenn Sie beispielsweise nicht unterstützte Fragen oder geskriptete UI-Richtlinien haben, wird das Element nicht konversationsfähig.
Beliebte Anforderungskanäle – letzte 6 Monate	Die Kanalverteilung von Katalogelementanforderungen, die in den letzten sechs Monaten übermittelt wurden.

Im Abschnitt „Katalogelemente“ werden die folgenden Informationen angezeigt:

Spaltenname	Beschreibung
Katalogelement	Name des Katalogelements. Sie können den Namen auswählen, um die Detailseite des Katalogelements zu öffnen.
Konversationsstatus	Konversationsstatus oder Nicht-Konversationsstatus des Katalogelements.
VA-Rendertyp	Typ des Katalogelement-Renderings. Basierend auf der Konfiguration des Katalogelements wird der Darstellungstyp als Konversation, Fenster oder Popup festgelegt.
Anzahl der Gründe	Die Anzahl der Gründe, die dazu führen, dass das Element nicht konversationsfähig ist. Sie können den Namen des nicht konversationsfähigen Katalogelements auswählen, um die Gründe anzuzeigen.
Anzahl der Anforderungen	Anzahl der Anforderungen, die den in den letzten sechs Monaten übermittelten Anforderungen entsprechen.
Status	Der Status des Katalogelements.
Besitzer	Name des Besitzers des Katalogelements.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Bearbeitung des Katalogelements.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie das Übersichts-Dashboard des Konversationskatalogs mit dem Katalog-Generator an

Zeigen Sie das Übersichts-Dashboard des Konversationskatalogs mit an Now Platform

Katalogelement-Konversationsdetailseite – Übersicht

Konversationsabdeckung für Katalog

Katalogelement-Konversationsdetailseite – Übersicht

Zeigen Sie die Detailseite für Ihr Katalogelement an. Wenn Ihr Element nicht konversationsfähig ist, zeigen Sie an, warum Ihr Katalogelement nicht konversationsfähig

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ist, und lesen Sie die Vorschläge, um zu erfahren, wie Sie das Element konversationsfähig machen können.

Sie können diese Seite nur anzeigen, wenn Sie eine der folgenden Rollen innehaben:

- Katalogadministrator [catalog_admin]
- Katalogmanager [catalog_manager]
- Katalogeditor [catalog_editor]
- Katalog-Generator-Editor [catalog_builder_editor]

Hinweis:
Der Katalogmanager, Katalogeditor und Katalog-Generator-Editor können die Detailseite nur anzeigen, wenn sie über Bearbeitungszugriff für das Katalogelement verfügen.

Auf der Seite werden die folgenden Informationen angezeigt, die sich auf konversationsfähige oder nicht konversationsfähige Katalogelemente beziehen:

- Name des Katalogelements
- Konversationsstatus und Rendertyp
- Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung des Katalogelements
- Die Registerkarten **Gründe und Vorschläge** und **Elementdetails**

  Die Registerkarte **Gründe und Vorschläge** zeigt einen oder mehrere Gründe dafür, warum das Element nicht konversationsfähig ist, sowie Vorschläge, die das Element konversationsfähig machen könnten. Wenn es mehr als einen Grund gibt, können Sie jeden Grund auswählen, um die Vorschläge für den jeweiligen Grund anzuzeigen.

  Auf der Registerkarte **Artikeldetails werden die Details** angezeigt, z. B. eine Kurzbeschreibung, eine Beschreibung und ein Bild des Artikels, falls verfügbar.

Nachdem Sie die Gründe und Vorschläge für die nicht konversationsfähigen Elemente durchgegangen sind, wählen Sie **In erweiterter Ansicht bearbeiten aus,** wenn Sie Änderungen vornehmen möchten. Das Katalogelement wird in Now Platform zur Bearbeitung geöffnet.

Hinweis:

- Nur der Katalogadministrator, der Katalogmanager und der Katalogeditor können die Schaltfläche In der **erweiterten Ansicht bearbeiten anzeigen**.
- Wenn Sie ein Katalogelement anzeigen, das sich im Status „Ausgecheckt“ befindet, zeigen Sie dessen Daten an, die der veröffentlichten Version des Elements entsprechen. Alle Änderungen am Entwurf des Katalogelements werden hier erst nach seiner Veröffentlichung angezeigt.

Zugehörige Informationen

Übersichts-Dashboard für den Konversationskatalog

Zeigen Sie das Übersichts-Dashboard des Konversationskatalogs mit dem Katalog-Generator an

Zeigen Sie das Übersichts-Dashboard des Konversationskatalogs mit an Now Platform

Konversationsabdeckung für Katalog

Servicekatalog Themenblöcke in Virtual Agent unterstützt von Now LLM

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie das Übersichts-Dashboard des Konversationskatalogs mit an Now Platform

Verwenden Sie Now Platform, um das Dashboard anzuzeigen, das die Katalogelemente anzeigt, die konversationsfähig sind oder nicht konversationsfähig sind. Verstehen, warum Katalogelemente nicht konversationsfähig sind, und erkunden Sie mögliche Vorschläge, die dazu beitragen könnten, die Elemente konversationsfähig zu machen.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass das Plugin „Katalog-Konversations-Experience“ (sn_catalog_con_cov) installiert ist.

Erforderliche Rolle: catalog_admin, catalog_manager und catalog_editor

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten**an.
2. Wählen Sie auf der Listenseite Katalogelemente die Option **Konversationsübersicht**aus.

   Das Übersichts-Dashboard für den Konversationskatalog wird geöffnet, und Sie können nur die Katalogelemente anzeigen, die Sie besitzen oder bearbeiten können.

Hinweis:

- Um das Dashboard anzuzeigen, können Sie auch zu navigieren **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Konversationsfähig – Katalogübersicht**an.
- Wählen Sie auf einer bestimmten Katalogelementseite **Konversationsdetails anzeigen** aus, um die Detailseite des Katalogelements zu öffnen, auf der die Gründe und Vorschläge angezeigt werden.

Zugehörige Informationen

Konversationsabdeckung für Katalog

Übersichts-Dashboard für den Konversationskatalog

Katalogelement-Konversationsdetailseite – Übersicht

Servicekatalog konfigurieren

Servicekatalog ermöglicht Benutzern mit der Rolle „Katalogadministratoren“ (catalog_admin) das Einrichten des Servicekatalogs.

Konfiguration – Übersicht

Richten Sie einen oder mehrere Servicekataloge ein, und bieten Sie Selfservice-Möglichkeiten. Sie können Ihre Katalogangebote organisieren, indem Sie mehrere Kataloge für bestimmte Zielgruppen veröffentlichen.

Servicekatalog-Kategorien

Kategorien zum Organisieren von Servicekatalog-Elementen Administratoren und Katalogadministratoren können Kategorien erstellen und konfigurieren, ihre Eigenschaften definieren und ihnen Inhalte wie Katalogelemente hinzufügen.

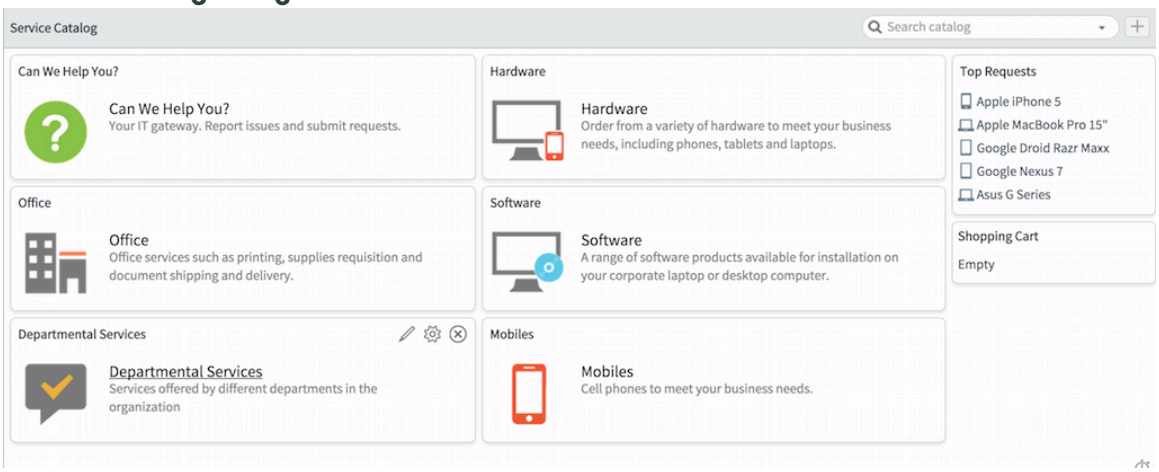
Kategorien können eine Über-/Unterordnungsbeziehung haben z.B. **IT** und **Laptops**. Eine untergeordnete Kategorie ist eine Unterkategorie ihrer übergeordneten Kategorie. Jedes Katalogelement, jeder Bestellleitfaden, jeder Datensatzersteller, jedes Inhaltselement und jede Unterkategorie wird als einzelnes Element in der Kategorie angezeigt. Ein Katalogelement kann in mehreren Kategorien vorhanden sein, sodass Sie denselben Service von mehreren Orten in Ihrem Katalog aus anbieten können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Führt die Erstellung von Kategorien in einem ServiceNow-Servicekatalog ein.

Service Catalog-Kategorien



Bestimmte Systemeigenschaften steuern die folgende Servicekatalog-Kategoriekonfiguration.

- Wie Kategorien den Benutzern angezeigt werden. Zum Beispiel werden Unterkategorien in einem Panel oder als Liste in der Kategorieansicht angezeigt.
- Welche Inhaltstypen und Such- und Navigationselemente auf der Homepage verfügbar sind. Beispielsweise kann die Suche im Servicekatalog für alle Benutzer aktiviert oder deaktiviert werden.
- Wie Katalogelemente, Elementklassennamen und Elementkategorien den Benutzern angezeigt werden. Zum Beispiel welche Anzahl von Katalogelementen oder Kategorien in einem Abschnitt als Vorschau angezeigt wird.

Katalogmanager und Katalogeditoren können auch Kategorien konfigurieren, jedoch nur Kategorien, denen sie zugewiesen sind.

Hinweis:

- Wenn in der Hierarchie einer Kategorie keine aktiven Elemente vorhanden sind, wird diese Kategorie nicht im Katalog angezeigt und kann nicht zum Katalog hinzugefügt werden.
- Benutzer mit den Rollen „admin“ oder „catalog_admin“ können Kategorien nur anzeigen, wenn in der Kategorie ein aktives Element vorhanden ist und die **Verfügbarkeit** entweder auf **Desktop** oder auf **Beide** eingestellt ist.
- Konfigurieren Sie die Eigenschaft `glide.sc.category.canview.override`, um die Rollen für dieses Verhalten zu ändern.

Kategorien erstellen

Administratoren und Katalogadministratoren können eine Kategorie erstellen oder bearbeiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
So erstellen oder bearbeiten Sie eine Kategorie:

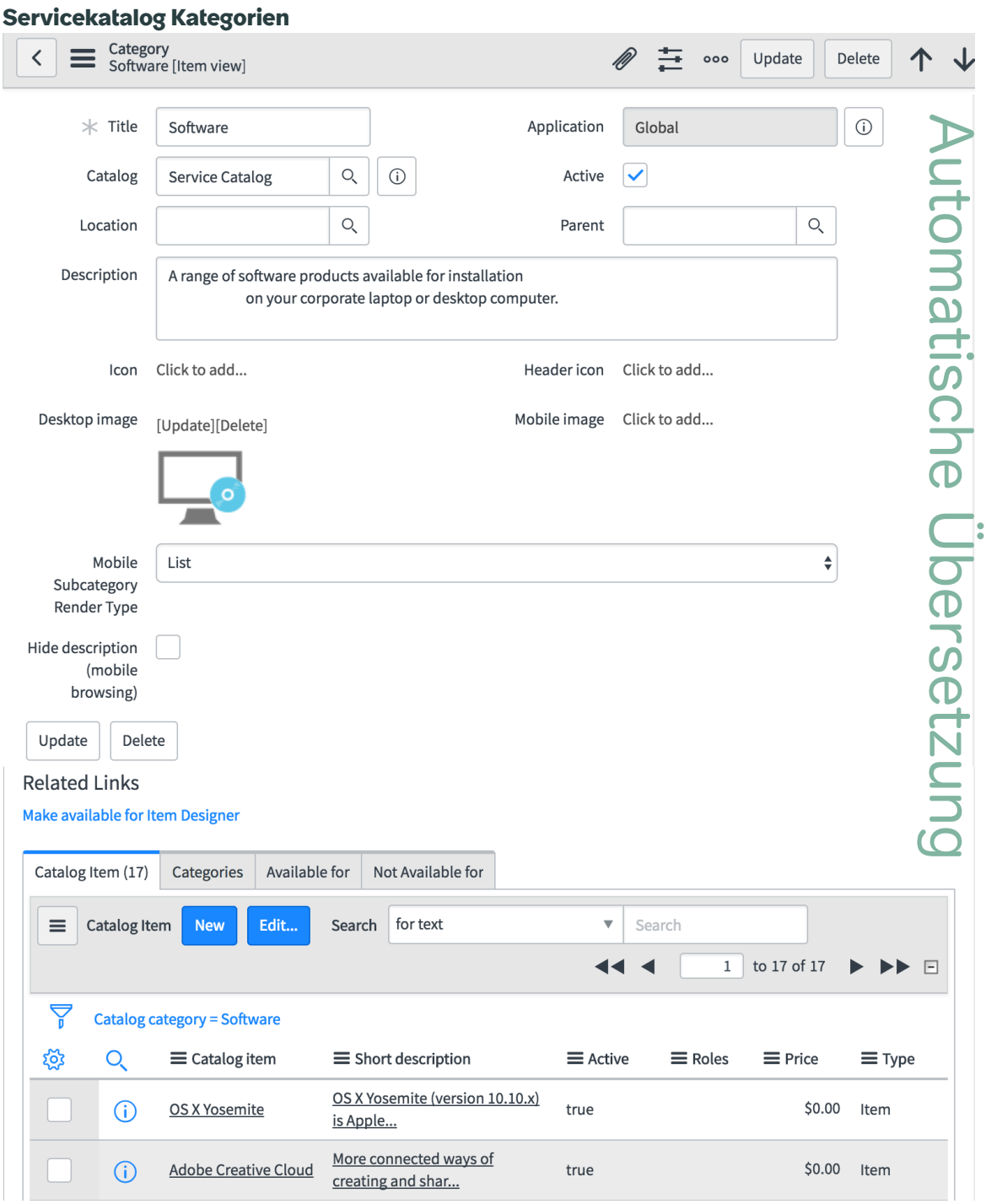
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Kategorien verwalten**an.
   Eine Liste der vorhandenen Kategorien wird angezeigt. Wenn das Feld **Übergeordnet** leer ist, hat die Kategorie keine übergeordnete Kategorie.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder wählen Sie die zu bearbeitende Kategorie aus.

Hinweis:
Die Sichtbarkeit einer Kategorie wird durch Benutzerkriterien gesteuert. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerkriterien auf Elemente und Kategorien anwenden.



3. Füllen Sie die Formularfelder entsprechend aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog Kategorieformular

Feld	Beschreibung
Titel	Beschreibender Name für die Kategorie.
Anwendung	Der Anwendungsbereich, in dem die Kategorie anwendbar ist.
Katalog	Der Katalog, zu dem diese Kategorie gehört.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um anzugeben, dass die Kategorie zur Homepage des Servicekatalogs hinzugefügt werden kann.
Standort	Alle Standortinformationen, die für die Kategorie relevant sind.
Übergeordnet	Jede übergeordnete Kategorie, für die diese Kategorie eine Unterkategorie ist.
Beschreibung	Informationen über die Kategorie. Die Beschreibung wird angezeigt, wenn die Kategorie auf der Homepage des Servicekatalogs minimiert wird. Die Beschreibung wird auch in der Liste **Verwandte Kategorien** angezeigt, wenn ein Benutzer auf den Titel der übergeordneten Kategorie klickt.
Symbol	Das kleine Symbol, das neben dem Kategorienamen angezeigt wird, wenn die Kategorie als Unterkategorie aufgeführt ist.
Kopfzeilensymbol	Das Symbol, das neben der Kategoriekopfzeile angezeigt wird, wenn es sich bei der Kategorie um eine Kategorie der obersten Ebene handelt.
Desktopbild	Ein größeres Bild, das mit der Kategorie auf der Servicekatalog-Homepage angezeigt wird. Dieses Bild ist nur sichtbar, wenn der relevante Renderer seine Verwendung definiert (der Standardrenderer zeigt dieses Feld nicht an).
Classic Mobile-Bild	Ein Bild, das auf Classic Mobile-Geräten für diese Kategorie verwendet werden soll. Wenn kein mobiles Bild ausgewählt ist, wird das **Desktop-Bild** angezeigt, wenn der **Renderingtyp für Classic Mobile-Unterkategorie** auf **Karten** eingestellt ist.
Renderingtyp für Classic Mobile-Unterkategorie	Die Renderingoption zur Steuerung der Anzeige von Unterkategorien. Wählen Sie **Liste** für eine einspaltige Liste oder **Karten** für eine mehrspaltige Anzeige.
Beschreibung ausblenden (Classic Mobile-Browsen)	Option zum Anzeigen der Beschreibung oben auf der Liste auf Classic Mobile-Geräten

Dynamische Kategorien konfigurieren

Mit dynamischen Kategorien können Sie häufig angeforderte Elemente und Knowledge-Artikel organisieren und anzeigen. Dynamische Kategorien werden standardmäßig auf der rechten Seite der Startseite des Service Catalog angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie dynamische Kategorien, um Benutzern eine Zugriffsoption bereitzustellen, die sich automatisch an sich ändernde Anfragetrends anpasst.

So konfigurieren Sie dynamische Katalogkategorien:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Dynamische Kategorien verwalten**an.
2. Wählen Sie **Neu**, oder öffnen Sie eine vorhandene dynamische Kategorie.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars **Dynamische Kategorie** aus.

   Das Formular **Dynamische Kategorie** enthält viele der gleichen Felder wie das Formular „Kategorie“. Zusätzliche Felder:

   Name des Formulars

Feld	Beschreibung
Typ	Die Art der anzuzeigenden Elemente. Kann **Angeforderte Artikel** oder **KB-Artikel** sein
Suchdauer?	Nur für Katalogelemente der Zeitraum, in dem nach den häufigsten Anforderungen gesucht werden soll. Geben Sie beispielsweise 7 00:00:00 ein, um die in den letzten sieben Tagen am häufigsten angeforderten Elemente anzuzeigen.
Anzahl der Einträge	Die Anzahl der Elemente, die in der dynamischen Kategorie angezeigt werden sollen.

4. Verwenden Sie dieses Beispiel eines Schritts mit zusätzlichen Informationen.
   Die angezeigten Ergebnisse sind auf die im aktuell angezeigten Katalog verfügbaren Elemente oder Wissensartikel beschränkt.

Servicekatalog-Einrichtung

Mit Servicekatalog können Benutzer mit der Rolle „Katalogadministratoren“ (catalog_admin) den Servicekatalog einrichten.

Servicekatalog ermöglicht die Einrichtung eines oder mehrerer Servicekataloge und bietet Selfservice-Möglichkeiten. Sie können Ihre Katalogangebote organisieren, indem Sie mehrere Kataloge für bestimmte Zielgruppen veröffentlichen.

Ein Überblick über die ServiceNow-Servicekatalogverwaltung.

Servicekataloge einrichten

Um einen Servicekatalog einzurichten, planen Sie, wie Ihre Organisation Servicekatalogelemente definiert und verwaltet und wie sie diese erfüllt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Administratoren und Katalogadministratoren, Benutzer mit der Rolle catalog_admin, können die Servicekatalog-Anwendung verwenden, um Inhalt und Layout des Servicekatalogs zu definieren. Katalogmanager, Benutzer mit der Rolle catalog_manager, können einen einzelnen Servicekatalog definieren und verwalten. Katalogeditoren, Benutzer mit der Rolle catalog_editor, können einen einzelnen Servicekatalog verwalten.

Administratoren und Katalogadministratoren können mehrere Servicekataloge definieren und verwalten. Ein Katalogmanager kann einen einzelnen Katalog definieren und verwalten. Ein oder mehrere Katalogeditoren können einen einzelnen Katalog verwalten.

Befolgen Sie diese Schritte, um Ihren Servicekatalog zu planen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Weisen Sie den Benutzern, die mit dem Servicekatalog arbeiten, Rollen zu.
2. Definieren Sie Inhalte, die im Servicekatalog bereitgestellt werden sollen:

Katalogelemente	Die im Katalog verfügbaren Waren und Dienstleistungen.
Kategorien	Die Gruppen von Elementen, die auf der Kataloghomepage angezeigt werden
Variablen	Die verfügbaren Optionen zum Anpassen eines Katalogelements an bestimmte Anforderungen.

3. Passen Sie die Startseite des Servicekatalogs an Ihre Anforderungen an, z. B. Definieren des Classic Mobile-Layouts.
4. Definieren Sie die Anforderungserfüllungsprozesse, die Ihre Organisation zur Bereitstellung bestellter Katalogelemente verwendet.
5. **Wahlweise:** Erstellen Sie ein Navigationsmodul für den neuen Katalog.
6. **Wahlweise:** Fügen Sie den Katalog der Homepage für mehrere Kataloge hinzu.

Nächste Maßnahme

Administratoren und Katalogadministratoren können den Servicekatalog erweitern, um leistungsfähigere Funktionen bereitzustellen, indem sie spezialisierte Katalogelemente, Konfigurationsoptionen und Skriptfunktionen verwenden. Administratoren können beispielsweise den Checkout-Vorgang anpassen, der beim Bestellen von Katalogelementen verwendet wird.

Zugehörige Informationen

Servicekatalog Begriffe und Rollen

Plattform-URLs für Katalogmodule einrichten

Sie können Benutzer über eine URL zu einem Modul in einem Katalog zu diesem bestimmten Katalog leiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie ein Modul für Ihre Katalogseite erstellen, können Sie Benutzer von diesem Modul aus über eine URL zu einem bestimmten Katalog und einer bestimmten Ansicht leiten.

Prozedur

Wählen Sie im Abschnitt **Link-Typ** die Option **URL (aus Parametern)** und geben Sie dann im Feld **Parameter** eine URL im Format `catalog_home.do?sysparm_catalog=id von sc_catalog record&sysparm_catalog_view=Ansichtsname von sys_portal_page` ein.

Beispiel: `catalog_home.do?sysparm_catalog=742ce428d7211100f2d224837e61036d&sysparm_catalog_view=catalog_technical_catalog`

Hinweis:
Wenn Sie den Standardkatalog deaktivieren, deaktivieren Sie das Modul **Katalog**. Andernfalls können Benutzer über dieses Modul weiterhin auf den inaktiven Katalog zugreifen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn eine URL einen gültigen *sysparm_catalog* -Parameter, jedoch einen ungültigen oder fehlenden *sysparm_catalog_view*-Parameter hat, wird die Ansicht mit dem Standardwert des entsprechenden Katalogportalseiten-Datensatzes verwendet.

Wenn eine URL einen gültigen *sysparm_catalog_view*-Parameter, jedoch einen ungültigen oder fehlenden *sysparm_catalog*-Parameter, wird der entsprechende Katalogportalseiten-Datensatz verwendet, um den Katalog festzulegen.

Hinweis:
Um eine Spitzenleistung sicherzustellen, definieren Sie beide Parameter korrekt.

Einrichtung mehrerer Servicekataloge

Mit mehreren Servicekatalogen kann Ihre Organisation verschiedenen Teams in der Organisation, etwa IT-Services, Personalabteilung und Facility Management, unterschiedliche Dienstleistungen anbieten.

Administratoren und Katalogadministratoren können mehrere Servicekataloge definieren und verwalten. Endbenutzern stehen mehrere Kataloge über eine einzige Homepage zur Verfügung, die gemeinsam oder einzeln durchsucht werden können.

Zugriff für Kataloge aktivieren

Sie können den Lesezugriff auf die Kataloge aktivieren, indem Sie die Regel **Lesevorgang ACL** auf die Katalogtabelle (sc_catalog) anwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriffssteuerungsregeln .

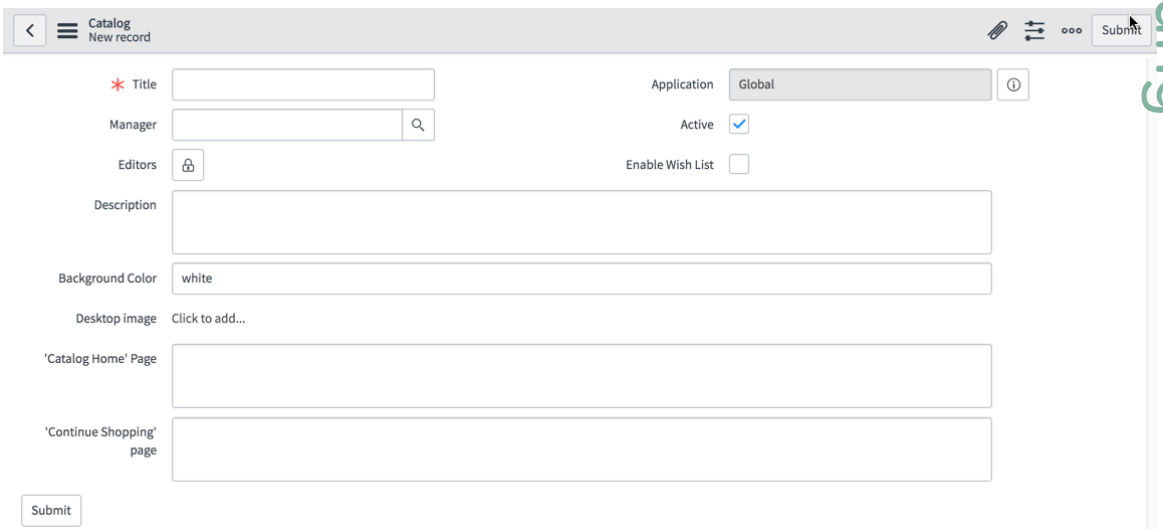
Kataloge erstellen

Mit Servicekatalog können Sie einen Katalog erstellen und Elemente und Kategorien im Katalog definieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Kataloge verwalten**an.
2. Wählen Sie **Neu**.



3. Geben Sie die neuen Katalogdetails ein (siehe Tabelle).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern**.
5. Definieren Sie Katalogelemente und Kategorien, die in den Katalog aufgenommen werden sollen.
6. **Wahlweise:** Definieren Sie zusätzliche Portalseiten für den Katalog.
7. **Wahlweise:** Verwalten Sie Websites, wenn Sie ein CMS-System verwenden.

Feld	Beschreibung
Titel	Beschreibender Name für den Katalog.
Anwendung	Der Anwendungsbereich für diesen Katalog. Informationen zum Anwendungsbereich finden Sie unter Anwendungsbereich .
Manager	Name des Katalogmanagers, der diesem Katalog zugewiesen ist. (Optional) Der Manager kann den Katalog sowie die Kategorien und Katalogelemente innerhalb des Katalogs bearbeiten und aktualisieren. Der Manager kann bei Bedarf Editoren sowie einen anderen Manager für den Katalog zuweisen. Einem Katalog kann nur ein Manager zugewiesen werden, dem die Rolle des Katalogmanagers oder „catalog_admin“ zugewiesen sein muss.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um den Katalog für Endbenutzer verfügbar zu machen.
Bearbeiter	Name des Katalogeditors. (Optional) Der Editor kann den Katalog sowie die Kategorien und Katalogelemente innerhalb des Katalogs bearbeiten und aktualisieren. Der Editor kann andere Editoren zuweisen, aber den Manager nicht ändern. Mehrere Editoren können einem Katalog zugewiesen werden. Jedem Benutzer muss die Rolle des Katalogeditors zugewiesen sein.
Wunschliste aktivieren	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Wunschliste für den Katalog zu aktivieren.
Beschreibung	Informationen zum Katalog, die auf der Homepage für mehrere Kataloge angezeigt werden.
Hintergrundfarbe	Die auf der Homepage für mehrere Kataloge für den Katalog verwendete Hintergrundfarbe.
Desktopbild	Das größere Bild, das mit dem Katalog auf der Homepage für mehrere Kataloge angezeigt werden soll. Dieses Bild wird nur angezeigt, wenn die Bildanzeige in dem ausgewählten Renderer enthalten ist, z. B. der standardmäßige Renderer **Titel und Bild**.
Seite „Katalog-Home“	Der Speicherort, an den Benutzer des Servicekatalogs weitergeleitet werden sollen, wenn sie auf die Schaltfläche **Katalog-Home** klicken. Dieses Feld verweist auf ein Inhaltsseiten-URL-Suffix.
Seite „Einkauf fortsetzen“	Der Speicherort, an den Benutzer des Servicekatalogs weitergeleitet werden sollen, wenn sie auf die Schaltfläche **Einkauf fortsetzen** klicken. Dieses Feld verweist auf ein Inhaltsseiten-URL-Suffix.

Nächste Maßnahme

Um ein Modul im Navigator für den neuen Katalog hinzuzufügen, lesen Sie unter Modul erstellen nach.

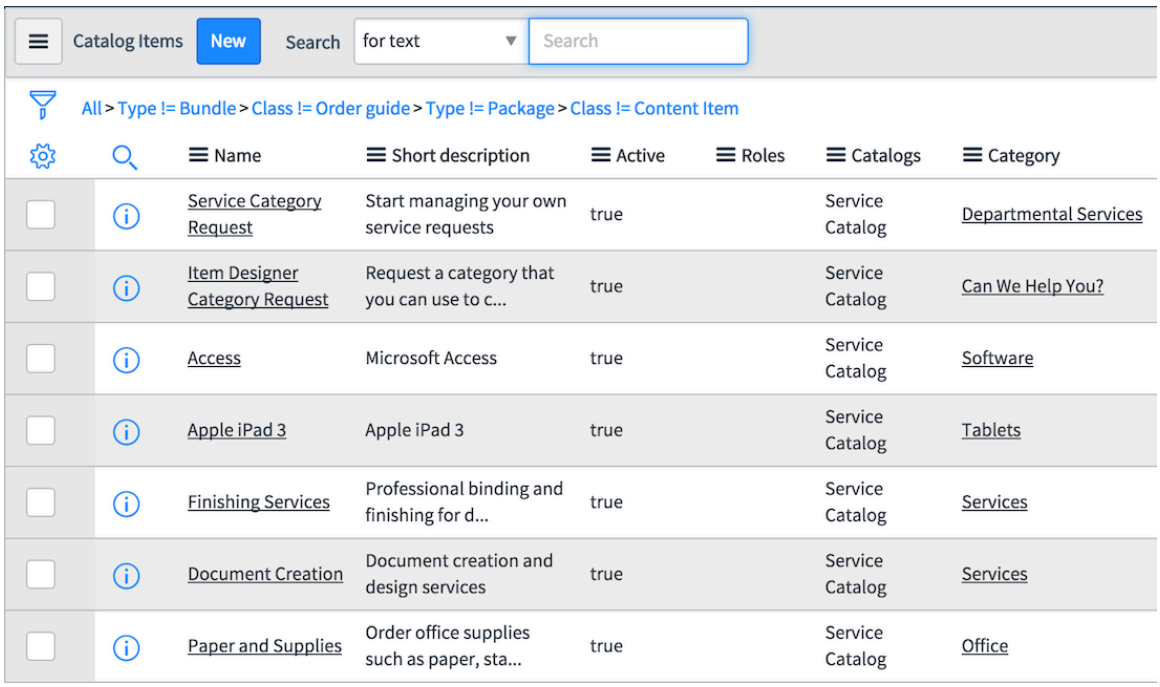
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Elemente in einem Katalog verwalten

Mit Servicekatalog können Sie Elemente in einem Katalog anzeigen und verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie die zu **Katalogelemente** gehörige Liste im Katalogformular, um die im Katalog verfügbaren Elemente anzuzeigen und zu verwalten.



Name	Short description	Active	Roles	Catalogs	Category
Service Category Request	Start managing your own service requests	true		Service Catalog	Departmental Services
Item Designer Category Request	Request a category that you can use to c...	true		Service Catalog	Can We Help You?
Access	Microsoft Access	true		Service Catalog	Software
Apple iPad 3	Apple iPad 3	true		Service Catalog	Tablets
Finishing Services	Professional binding and finishing for d...	true		Service Catalog	Services
Document Creation	Document creation and design services	true		Service Catalog	Services
Paper and Supplies	Order office supplies such as paper, sta...	true		Service Catalog	Office

Um ein neues Katalogelement für den Katalog zu definieren, klicken Sie auf **Neu** und geben Sie die Details für das Element ein.

Katalogportalseiten verwalten

Mit Servicekatalog können Sie mehrere Portalseiten für einen Katalog erstellen und verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Katalogportal-Seite bietet eine Homepage für einen bestimmten Katalog. Sie können Portalseiten verwenden, um verschiedene Katalogansichten für verschiedene Benutzergruppen zu erstellen. Jede Portalseite greift auf denselben Kataloginhalt zu und präsentiert diesen Inhalt auf verschiedene Arten.

Details zur Katalogportalseite umfassen den Eigentümer, den Titel und die Ansicht, die für diese Seite verwendet werden sollen.

Prozedur

1. Die zu Katalogseiten gehörige Liste enthält die für diesen Katalog verfügbaren Portalseiten.
   Jeder Katalog verfügt über eine Standardseite, die beim Erstellen des Katalogs automatisch erstellt wird.
2. Wählen Sie eine geeignete Aktion:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Portalseite zu erstellen.
- Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um eine andere Portalseite für den Katalog auszuwählen.
- Wählen Sie eine Portalseite aus, um Details für diese Seite anzuzeigen und zu bearbeiten.

Tabellen mit mehreren Servicekatalogen

Administratoren und Katalogadministratoren müssen diese Punkte berücksichtigen, bevor sie auf mehrere Servicekataloge aufrüsten.

Berücksichtigen Sie vor dem Upgrade Änderungen am zugrunde liegenden Servicekatalog-Datenmodell. Diese Änderungen werden vorgenommen, um mehrere Kataloge zu implementieren, und wirken sich nicht auf ein Standardupgrade aus. Wenn Sie jedoch Anpassungen vorgenommen haben, z. B. Änderungen am Datenmodell, können sich die Änderungen auf die Instanz auswirken.

Die folgenden Tabellen enthalten mehrere Servicekataloge:

Tabellen mit mehreren Servicekatalogen

Tabelle [name]	Beschreibung
Katalog-Website [sc_catalog_site]	Verknüpft Kataloge mit Websites.
Katalogportalseite [sc_catalog_view_mtom]	Verknüpft Kataloge mit CMS-Portalseiten. Definiert die Standardkatalog-Portalseiten-Kombination, die von Standard-Links verwendet wird.
Katalogelementkatalog [sc_cat_item_catalog]	Speichert die Kataloge, in denen ein Element verfügbar ist.
Katalogelementkategorie [sc_cat_item_category]	Speichert die Kategorien, in denen ein Element verfügbar ist.

Katalog-Website-Datensätze

Katalog-Website-Datensätze werden in der zu **Websites** gehörigen Liste im Katalogformular angezeigt.

Die Tabelle „Katalogwebsite“ [sc_catalog_site] ordnet Kataloge CMS-Websites zu .

Mehrere Systemeigenschaften des Servicekatalogs werden verwendet, um Werte für verschiedene Websites anzugeben, die von verschiedenen Katalogen verwendet werden.

Eigenschaften von Katalog-Website-Datensätzen

Eigenschaft	Katalog-Website-Feld [Name]
glide.sc.home.cms_page	CMS-Homepage [cms_home]
glide.sc.search.cms_page	CMS-Suchseite [cms_search]
glide.sc.continue.shopping.target	CMS-Seite „Einkauf fortsetzen“ [cms_continue_shopping]

Umfangsdefinition des Servicekatalogs

Umfangsdefinition ist verfügbar, um die Grenzwerte von Entitäten im Servicekatalog zu definieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ein Katalog kann Kategorien aus verschiedenen Bereichen enthalten.
- Eine Kategorie kann nur im selben Bereich wie ihre übergeordnete Kategorie sein.
- Sie können ein Katalogelement Kategorien eines anderen Umfangs zuordnen.
- Katalogelemente können Variablensätze aus einem anderen Bereich enthalten.
- Variablen können sich nur im selben Umfang wie das Katalogelement oder der Variablensatz befinden.
- Katalog-UI-Richtlinien können sich nur im gleichen Umfang wie das Katalogelement oder der Variablensatz befinden.
- Katalog-Client-Skripts können sich nur im selben Umfang wie das Katalogelement oder der Variablensatz befinden.
- Die Katalogdatensuche kann nur im selben Umfang wie das Katalogelement oder der Variablensatz erfolgen.
- Die Regelbasis eines Bestellleitfadens kann Elemente aus verschiedenen Bereichen enthalten.
- Der Bereich des Datensatzerstellers und die Zieltabelle müssen identisch sein.

Skriptfähige Servicekatalogvariablen

Sie können Skripts verwenden, um auf eine beliebige Anforderungselementvariable aus einer Tabelle im Gültigkeitsbereich und in der non-scoped-Umgebung zu verweisen.

Nachfolgend sehen Sie ein Beispiel für eine Variablenreferenz.

```
current.variables.<variable_name>
```

Hierin verweist „current“ auf den aktuellen Datensatz, und *<variable_name>* ist der Name Ihrer Variablen.

Hinweis:
Um aus JavaScript auf eine Variable zu verweisen, muss sie einen Namen haben.

Wenn eine Variable Teil eines Variablensatzes ist, können Sie sie als current.variables referenzieren.<variable_name> oder current.variables<variable_set_name> . .

Der Variablensatz ist auch ein First Class Citizen im Servicekatalog. Ein Variablensatz verfügt wie Variablen über Lese-, Schreib- und Erstellungsrollen. Wenn Rollen für einen Variablensatz bereitgestellt werden, gelten die Rollen für die Variablen innerhalb des Satzes. Rollen einer einzelnen Variable werden von den Rollen des Variablensatzes überschrieben.

Eine Variable drucken

```
var original = current.variables.original_number;
gs.print(original);
```

Eine Variable festlegen

```
current.variables.name = "Auto-Generated:" + current.variables.asset_tag;
```

Ein Inventarelement mit aus Variablen festgelegten Feldern erstellen

```
doCreation();

function doCreation ( ) {
var create = current.variables.create_item;
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
if (create == 'true') { // we want to create an asset
  var computer = new GlideRecord('cmdb_ci_computer');
  computer.initialize();
  computer.asset_tag = current.variables.asset_tag;
  computer.serial_number = current.variables.serial_number;
  computer.name = current.variables.name;
  computer.manufacturer = current.variables.company;
  computer.insert(); } }
```

GlideElementVariable von Variablen und Variablensätzen abrufen, die einem GlideRecord zugeordnet sind

```
now_GR.variables
```

Das Name-Wert-Paar von Variablen abrufen, die einem GlideRecord zugeordnet sind

```
now_GR.variables.getVariableValue();
```

Ruft eine Liste von GlideElementVariable-Elementen für Variablen in einem Aufgabendatensatz ab

```
now_GR.variables.getElements();
```

Ruft eine Liste von GlideElementVariable-Elementen für Variablen (einschließlich mehrzeiligen Variablensatz) in einem Aufgabendatensatz ab

```
now_GR.variables.getElements(true);
```

Hinweis:
Die Methode *„`getElements()`* “ gibt alle Variablen zurück, die im angegebenen Aufgabendatensatz vorhanden sind, mit Ausnahme der Formatierervariablen wie Bezeichnung, Pause, Containerende, Containerteilung usw.

APIs für GlideElementVariable

- *`now_GR.variables`*<var_name> .isMultiRow() : Ruft ab, ob das GlideElementVariable ein mehrzeiliger Variablensatz oder eine Variable ist.
- *`now_GR.variables`*<var_name> .getQuestion() : Fragenobjekt für eine Variable abrufen. Gilt nur für eine Variable (*`isMultiRow()`* ist „false“) und nicht für einen mehrzeiligen Variablensatz.
- *`now_GR.variables`*<var_name> .getLabel() : Ruft die Bezeichnung des GlideElementVariable ab. Für eine Variable wird die Bezeichnung der Variable zurückgegeben. Bei einem mehrzeiligen Variablensatz wird der Titel des Variablensatzes zurückgegeben.
- *`now_GR.variables`*<var_name> .canRead() : Ruft ab, ob der Anwender eine Variable oder einen mehrzeiligen Variablensatz anzeigen kann.
- *`now_GR.variables`*<var_name> .canWrite() : Rufen Sie ab, ob der Anwender eine Variable oder einen mehrzeiligen Variablensatz bearbeiten kann.
- *`now_GR.variables`*<var_name> .getDecryptedValue() : Entschlüsselten Wert für eine maskierte Variable abrufen. Gilt nur für eine maskierte Variable.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- *now_GR.variables*<var_name> .getRows() : Ruft die Liste der Zeilenobjekte für einen mehrzeiligen Variablensatz ab. Gilt nur für einen mehrzeiligen Variablensatz (*isMultiRow()* ist „wahr“).
- *now_GR.variables*<var_name> .getRowCount() : Ruft die Anzahl der Zeilen für den mehrzeiligen Variablensatz ab. Gilt nur für einen mehrzeiligen Variablensatz (*isMultiRow()* ist „wahr“).

Beispiel für den Zugriff auf GlideRecord-Variablen für die Aufgabentabelle

```
var now_GR = new GlideRecord('sc_req_item');
if (now_GR.get('635a1f5387320300e0ef0cf888cb0b73')) {
    var variables = now_GR.variables.getElements();
    for (var i=0;i<variables.length;i++) {
        var question = variables[i].getQuestion();
        gs.log(question.getLabel() + ":" + question.getValue())
    }
}
```

Beispiel für den Zugriff auf einen mehrzeiligen Variablensatz von „GlideRecord“ für die Aufgabentabelle

```
var now_GR = new GlideRecord('sc_req_item');
now_GR.get('02c38dcd87013300e0ef0cf888cb0bb2');

var vars = now_GR.variables.getElements(true);

for (var i=0; i<vars.length; i++) {
    var now_V = vars[i];
    if (now_V.isMultiRow()) {
        var rows = now_V.getRows();
        for (var j=0; j<now_V.getRowCount(); j++) {
            var row = rows[j];
            var cells = row.getCells();
            for (var k=0; k<cells.length; k++) {
                var cell = cells[k];
                gs.info(cell.getLabel() + ":" + cell.getCellDisplayValue())
            }
        }
    }
}
```

Mehrzeiliger Variablensatz

Mehrzeiliger Variablensatz

Vorgang	Verwendung
Tabellenvorgänge	
JSON-Array-Wert als Zeichenfolge zurückgeben	`now_GR.variables.table_var`
Wert eines mehrzeiligen Variablensatzes festlegen	`now_GR.variables.table_var = <val>`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mehrzeiliger Variablensatz (Fortsetzung)

Vorgang	Verwendung
	Hinweis: Ein Array von geordneten (Schlüssel-Wert-)Paaren kann ebenfalls als Eingabe verwendet werden.
Wert der Spalte „var1“ eines mehrzeiligen Variablensatzes abrufen	`now_GR.variables.table_var.var1`
Wert eines Variablensatzes „var1“ festlegen	`now_GR.variables.table_var.var1 = <val>` **Hinweis:** Ein Array von geordneten (Schlüssel-Wert-)Paaren kann ebenfalls als Eingabe verwendet werden.
Zeilenvorgänge	
Aktuelle Zeilenanzahl ermitteln	`now_GR.variables.table_var.getRowCount()`
Gibt die durch die Variable „i“ angegebene Zeile zurück - getRow(<int> i)	`var row = now_GR.variables.table_var.getRow(<int> i);`
Zellenwert für eine Fragenspalte abrufen, die <var_name> zugeordnet ist	`row.<var_name>`
Zellenwert für eine Fragenspalte festlegen, die <var_name> zugeordnet ist	`row.setCellValue('<var_name>',value)`
Zellenwert für eine Fragenspalte festlegen, die <var_name> zugeordnet ist	`row.<var_name> = value`
Leere Zeile am Ende der Tabelle hinzufügen und ein skriptfähiges Objekt zurückgeben	`var row = now_GR.variables.table_var.addRow()`
Eine Zeile löschen	`row.deleteRow()`

Hinweise und Einschränkungen

- //Single column of table_Var
- now_GR.variables.table_var.var1
- now_GR.variables.table_var.var1 =<val>

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Das *Festlegen* einer Variablen ist nur in einer Business Rule vom Typ *Vor* möglich. Variablen, die in einer Regel vom Typ *Nach* festgelegt werde, werden nicht in die Datenbank geschrieben.
2. Es gibt keine Möglichkeit, Namespace-Kollisionen mit Variablen zu verhindern. Wenn Sie zwei Variablen namens „computer_speed“ erstellen, wird nur eine davon angezeigt; die zweite Variable überschreibt die erste.
3. Datums-/Uhrzeitvariablen verwenden dieselben Regeln für Zeitzonenformatierung und -speicherung wie alle anderen Datumsangaben im System. Sie werden intern in GMT gespeichert, jedoch für die Anzeige in die lokale Zeitzone und das Format des Benutzers konvertiert.

Filter für „Meine Anforderungen“ definieren

Definieren Sie Anforderungsfilter, um Incidents, Anforderungen oder Aufgaben unter zu filtern **Self-Service** > **Meine Anforderungen** in Now Platform, das Widget „ **Meine Anforderungen** “ im Serviceportal und das Applet „Meine Anforderungen“ in der App Now® Mobile.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: catalog_admin oder admin

Da die Tabelle „Mein Anforderungsfilter“ [request_filter] der Tabelle „Filter“ [sys_filter] übergeordnet wurde, wurden einige Felder aus der Tabelle "Meine Anforderungsfilter" zu Feldern in der Tabelle „Filter“ migriert. Das Feld **Kurzbeschreibung** aus der Tabelle „Mein Anforderungsfilter“ wurde in das Feld **Titel** in Tabelle „Filter“ migriert. Das Feld **Tabellenname** aus der Tabelle „Mein Anforderungsfilter“ wurde in das Feld **Tabelle** in der Tabelle „Filter“ migriert.

Hinweis:
Wenn das Formular „Mein Anforderungsfilter“ geändert wird, zeigt das Formular weiterhin die Felder **Kurzbeschreibung** und **Tabellenname** an, die nicht mehr gültig sind. Löschen Sie diese ungültigen Felder aus dem Formular und fügen Sie die Felder **Titel** und **Tabelle** dem Formular hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Mein Anforderungsfilter**an.
2. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular Meine Anforderungsfilter

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Filters.
Tabelle	Tabelle, auf die die Filterbedingung angewendet wird.
Anwendung	Anwendungsbereich des Filters.
Aktiv	Wenn der Wert auf „true“ festgelegt ist, ist der Filter aktiv.
Gilt für	Schnittstelle, für die der Filter anwendbar ist. Mögliche Werte: ○ Desktop ○ Serviceportal ○ Desktop/Serviceportal ○ Mobil

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Filter	Bedingungen zum Filtern von Anforderungen
Portaleinstellungen	
Dieser Abschnitt wird angezeigt, wenn das Feld **Gilt für** auf **Service Portal** oder **Alles** festgelegt ist.	
Portalseite	Portalseite, die geöffnet wird, wenn Sie auf die Anforderung klicken.
Anzuzeigendes primäres Feld	Primärinformationen, die für die Anforderung angezeigt werden.
Anzuzeigende sekundäre Felder	Sekundäre Informationen, die für die Anforderung angezeigt werden. **Hinweis:** ○ Fügen Sie maximal drei sekundäre Felder hinzu. ○ Fügen Sie kein Bildfeld hinzu. ○ Wenn die Tabelle „Anforderung“ [sc_request] ausgewählt ist, wird kein sekundäres Feld konfiguriert. Wenn die Anforderung nur ein Element enthält, wird der Name des angeforderten Elements angezeigt. Andernfalls enthält sie die Anzahl angeforderter Elemente.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Widget „Meine Anforderungen“

Aktivieren Sie die Seiten-Weiterleitungszuordnung für die Standardticketseite

Delegierte Anforderungs-Experience

Mit der Variable Angefordert für können Sie ein Katalogelement im Namen eines anderen Benutzers oder mehrerer Benutzer anfordern.

Die Experience für delegierte Anforderungen umfasst die folgenden Entitäten:

- Variable „Angefordert für“ für ein Katalogelement. Informationen zu dieser Variable finden Sie unter Angefordert für.
- Feld „Angefordert für“ in einem angeforderten Element (RITM)

Hinweis:
Die Formularansichten, Listenansichten und E-Mail-Benachrichtigungen werden nicht aktualisiert, um das Feld „Angefordert für“ in einem RITM widerzuspiegeln.

Konfigurationsoptionen

Die folgenden Konfigurationsoptionen sind verfügbar:

- Geben Sie mithilfe der Variable Angefordert für an, für wen Sie die Anforderung senden möchten. Sie können die Variable Angefordert für auch einem Feld in der Tabelle für Datensatzersteller zuordnen.
- Konfigurieren Sie bei Bedarf das Feld Angefordert **für** im RITM-Formular. Dieses Feld speichert automatisch den Wert der Variablen „Angefordert für“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Lassen Sie delegierte Anforderungen für ein Katalogelement mithilfe des Felds „ **Zugriffstyp** “ zu, in dem Sie angeben können, ob eine Anforderung für einen Benutzer gesendet werden kann, der keinen Zugriff auf das Katalogelement hat.
- Senden Sie eine einzelne Anforderung für ein Element im Namen mehrerer Benutzer im Serviceportal

Wichtig:
Wenn der zweistufige Checkout aktiviert ist, wird die Experience der delegierten Anforderung nicht unterstützt.

Anforderungsmanagement

Nachdem Sie eine Katalogelementanforderung gesendet haben, wird der Variablenwert Angefordert **für** in das Feld Angefordert für des RITM kopiert. Falls dieses Feld im RITM-Formular nicht verfügbar ist, sollten Sie es konfigurieren.

Hinweis:
Nachdem Sie ein Katalogelement gesendet haben, wird der **Feldwert Angefordert für** nicht automatisch aktualisiert, wenn die Variable Angefordert für geändert wird und umgekehrt.

In Service Portal,

- Wenn RITMs verschiedene „Angefordert für“-Benutzer haben, werden auf der Bestellstatusseite die folgenden Informationen angezeigt.
  - Spalte „Angefordert **für** “ zum Anzeigen des Anwenders „Angefordert für“ des RITM.
  - Wenn der Benutzer, der die Seite „Bestellstatus“ anzeigt, nicht der Benutzer ist, der die Anforderung gesendet hat, werden in den Informationen zur anfordernden Person der Benutzer **Angefordert** für der Anforderung angezeigt. Dies gilt auch in Now Mobile, wenn der Benutzer, der das RITM anzeigt, nicht der Benutzer ist, der es angefordert hat.
- Wenn sich der RITM-Benutzer unter „Angefordert für“ von dem (REQ) „Angefordert für“-Benutzer der Anforderung unterscheidet, werden im Menü „Meine Anforderungen“ die RITM-Datensätze für den Benutzer angezeigt, für den das RITM angefordert wird. Wenn das für das RITM angeforderte mit dem für den Benutzer angeforderten REQ identisch ist, zeigt das Menü Meine Anforderungen REQs an.
- Wenn Sie ein Bündel aus dem Einkaufswagen erstellen, indem Sie ein Katalogelement mit einer Variablen Angefordert für hinzufügen, behält das Element den Variablenwert bei. Wenn Sie sie später zum Einkaufswagen hinzufügen, um sie für einen anderen Anwender anzufordern, sollten Sie den Variablenwert „Angefordert für“ nach Bedarf bearbeiten.

Experience für einen Datensatzersteller anfordern

Nachdem Sie einen Datensatzersteller übermittelt haben, wird der Variablenwert „Angefordert für“ basierend auf der Konfiguration von „ **Zu Feld** zuordnen“ in das Feld des Zieldatensatzes kopiert.

Experience für einen Bestellleitfaden anfordern

Diese Experience wird in einem Bestellleitfaden nur unterstützt, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der Bestellleitfaden enthält eine Variable „Angefordert für“.
- Alle Elemente im Bestellleitfaden enthalten die Variable „Angefordert für“.

Ein Katalogelement ist in einem Bestellleitfaden basierend auf dem Zugriff des Benutzers Angefordert für auf ein Katalogelement enthalten.

- Wenn der Benutzer keinen Zugriff auf das Katalogelement hat und dessen **Zugriffstyp** auf Restrictedfestgelegt ist, wird dieses Element nicht in den Bestellleitfaden aufgenommen.
- Wenn der Benutzer keinen Zugriff auf das Katalogelement hat und dessen **Zugriffstyp** auf Delegiertfestgelegt ist, wird dieses Element in den Bestellleitfaden aufgenommen.

Der Variablenwert „Angefordert für“ aus dem Abschnitt „ **Bedarf beschreiben** “ wird immer an die Variable „Angefordert für“ von Katalogelementen in Regelbasen kaskadiert.

- Die Kaskadierung des Variablenwerts „Angefordert für“ hängt nur vom Variablentyp ab, nicht jedoch vom Variablennamen.
- Der Variablenwert „Angefordert für“ wird kaskadiert, auch wenn das Kontrollkästchen Kaskadierende **Variablen** für den Bestellleitfaden nicht aktiviert ist.
- Die Variablen „Angefordert für“ im enthaltenen Katalogelement können nicht bearbeitet werden.

Senden einer Katalogelementanforderung für mehrere Benutzer

Um das Senden einer Anforderung für mehrere Benutzer zu unterstützen, können Sie die Variable Angefordert für eines Katalogelements konfigurieren.

1. Aktivieren Sie auf der Registerkarte **Typspezifikationen** das Kontrollkästchen **Auch Anforderung aktivieren für**.
2. Geben Sie die Rollen im Feld **Rollen, die auch angefordert werden für** an, die eine Katalogelementanforderung für mehrere Benutzer senden können. Wenn keine Rolle angegeben ist, kann jeder, der Zugriff auf das Katalogelement hat, die Anforderung übermitteln.

Nachdem Sie die Variable Angefordert für eines Katalogelements konfiguriert haben, wird im Serviceportal das Feld **Auch Anforderung für** für dieses Element angezeigt. Nachdem Sie in diesem Feld mehrere Benutzer angegeben haben, haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Fügen Sie den Artikel dem Einkaufswagen hinzu
  - Für jeden Benutzer, der im Feld **Auch Anforderung für** angegeben ist, werden separate Artikel im Einkaufswagen erstellt.
  - Die Variable „Angefordert für“ jedes Artikels im Einkaufswagen wird mit dem entsprechenden Benutzer gefüllt.
- Senden Sie die Anforderung
  - Eine einzelne Anforderung wird erstellt und dem aktuell angemeldeten Benutzer zugewiesen, der das Element anfordert
  - Es werden separate RITMs erstellt, eines für jeden Benutzer, der im Feld „ **Auch Anforderung aktivieren für** “ und in der Variable „Angefordert für“ angegeben ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Diese Experience ist im Serviceportal verfügbar.
- Diese Experience ist in Now Mobile und Workspace nicht verfügbar.
- Diese Experience ist für einen Datensatzersteller und einen Bestellleitfaden nicht verfügbar.
- Das Feld **Auch Anforderung für** wird in der Wunschliste und im Einkaufswagen nicht angezeigt.
- Katalog-Client-Skripts, Katalog-UI-Richtlinien und g_form() APIs gelten nicht für das Feld **Auch anfordern für**.
- Das Feld **Auch Anforderung für** wird nur angezeigt, wenn die Variable Angefordert für bearbeitbar ist. Beispielsweise wird das Feld nicht angezeigt, wenn der anfordernde Benutzer keine Schreibberechtigungen für die Variable „Angefordert für“ hat oder wenn die Variable über Katalog-Client-Skripts schreibgeschützt ist.
- Im Feld **Auch anfordern für** können Sie bis zu 50 Benutzer hinzufügen.
- Wenn einer der Anwender keinen Zugriff auf ein Katalogelement mit **eingeschränkterZugriffsebene**hat, kann das Element nicht in den Einkaufswagen gelegt werden.

Klonen anfordern

Wenn Sie eine Anforderung klonen:

- Der Wert Angefordert für für die geklonte Anforderung wird mit dem Benutzer aktualisiert, für den die Anforderung geklont wird.
- Der Wert „Angefordert für“ für geklonte RITMs (mit oder ohne Variable „Angefordert für“) wird mit dem Benutzer aktualisiert, für den die Anforderung für die folgenden Entitäten geklont wird:
  - RITM angefordert für Anwender
  - Angefordert für Variablenwert

Informationen zum Klonen von Anforderungen finden Sie unter Anforderungen klonen.

Wichtig:

- Sie können eine Anforderung nur klonen, wenn alle RITMs für denselben Benutzer angefordert werden.
- Sie können eine Anforderung für einen Anwender, der (basierend auf dem **Zugriffstyp**) keinen Zugriff auf ein Element in der Anforderung hat, klonen.
- Variablenabhängigkeiten von der Variable „Angefordert für“ werden beim Klonen einer Anforderung nicht berücksichtigt.

Einkaufswagen-Verhalten

Mit der Variablen Angefordert für können Sie dem Einkaufswagen mehrere Katalogelemente für verschiedene Benutzer hinzufügen und den Einkaufswagen in einer Anforderung übermitteln. Wenn Sie eine Anforderung für einen Einkaufswagen mit mehreren Artikeln senden, wird eine einzelne Anforderung mit separaten RITMs erstellt – eines für jedes Katalogelement. In diesem Fall erbt das Feld Angefordert **für** jedes RITM den entsprechenden Variablenwert „Angefordert für“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie dem Einkaufswagen mehrere Artikel für verschiedene Benutzer hinzufügen und die Anforderung übermitteln, wird für jedes Katalogelement mit dem entsprechenden Angefordert für-Benutzer eine einzelne Anforderung mit einem separaten RITM erstellt.

Übermittlungsszenarien für den Einkaufswagen

Szenario	Einkaufswagen-Verhalten
Alle Artikel im Einkaufswagen haben eine Variable „Angefordert für“ und werden für denselben Benutzer angefordert	• Der Wert „Angefordert für“ des RITM ist der Wert der Variablen „Angefordert für“. • Der Wert „Angefordert für“ der Anforderung ist der Variablenwert „Angefordert für“.
Alle Artikel im Einkaufswagen haben eine Variable Angefordert für und werden für verschiedene Benutzer angefordert	• Der Wert „Angefordert für“ des RITM ist der Wert der Variablen „Angefordert für“. • Der Wert von „Angefordert für“ der Anforderung ist der angemeldete Anwender oder der im Einkaufswagen angegebene Standardanwender „Angefordert für“.
Keine Artikel im Einkaufswagen weisen eine Variable „Angefordert für“ auf	• Der Wert für „Angefordert für“ des RITM ist der standardmäßige „Angefordert für“-Anwender, der im Einkaufswagen angegeben ist. • Der Wert von „Angefordert für“ der Anforderung ist der angemeldete Anwender oder der im Einkaufswagen angegebene Standardanwender „Angefordert für“.
Einige Artikel im Einkaufswagen weisen eine Variable „Angefordert für“ auf, andere nicht	• Der Wert für „Angefordert für“ von RITM ist einer der folgenden Werte: ◦ Wenn eine Variable „Angefordert für“ vorhanden ist, ist dies der Variablenwert. ◦ Wenn kein Variablenwert für „Angefordert für“ vorhanden ist, ist dies der angemeldete Benutzer oder der im Einkaufswagen angegebene Standardbenutzer für „Angefordert für“. • Der Wert von „Angefordert für“ der Anforderung ist der angemeldete Anwender oder der im Einkaufswagen angegebene Standardanwender „Angefordert für“.

Übergeben von Parametern für die Variable „Angefordert für“.

Sie können Parameter in Now Platform und Serviceportal verwenden, um den Standardwert der Variablen „Angefordert für“ für ein Katalogelement anzugeben.

- Übergeben Sie in Platform die sys_id eines Anwenders als Wert *sysparm_requested_for* in der URL.
- Geben Sie im Serviceportal die Parameter *requested_for_id* und *requested_for_display* in den Optionen der Widget-Instanz an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Navigieren Sie beispielsweise zu einem Katalogelement-Widget, drücken Sie Strg, und klicken Sie, um **Instanz im Seiten-Editor**auszuwählen, und geben Sie im Feld **Zusätzliche Optionen, JSON-Format** die folgenden Parameter an.

```
"requested_for_id": "a8f98bb0eb32010045e1a5115206fe3a
"requested_for_display": "Abraham Lincoln"
```

Hinweis:
Der Wert für „Angefordert für“ wird festgelegt, nachdem das Katalogformular geladen wurde.

Zugehörige Informationen

Arten von Servicekatalogvariablen

Konfigurieren Sie das Standardverhalten, um Elemente für andere Benutzer anzufordern

Definieren Sie das Standardverhalten, wenn in der Eigenschaft *glide.sc.req_for.roles* keine Rollen angegeben sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Eigenschaft *glide.sc.req_for.roles* gibt die Liste der Rollen an, die Elemente für andere Benutzer anfordern können. Wenn keine Rollen angegeben sind, wird das Standardverhalten durch die Eigenschaft *glide.sc.req_for.roles.default* definiert. Informationen zur Eigenschaft *glide.sc.req_for.roles* finden Sie unter Servicekatalog -Eigenschaften.

Im Folgenden finden Sie die möglichen Werte für die Eigenschaft *glide.sc.req_for.roles.default*.

- Wenn die Eigenschaft auf „ Zulassen“ festgelegt ist, kann jeder Benutzer Elemente für andere Benutzer anfordern.
- Wenn die Eigenschaft auf denyfestgelegt ist, kann kein Benutzer Elemente für andere Benutzer anfordern.

Der Wert der Eigenschaft *glide.sc.req_for.roles.default* wird in jedem der folgenden Szenarien als zulässig betrachtet, und jeder Benutzer kann ein Element für andere Benutzer anfordern :

- Die Eigenschaft *glide.sc.req_for.roles.default* ist nicht definiert.
- Der Wert der Eigenschaft *glide.sc.req_for.roles.default* ist leer, zulässigoder eine andere Zeichenfolge außer verweigern.

Ein Benutzer mit der Administratorrolle kann ein Element für andere Benutzer anfordern. In diesem Fall werden die Werte der beiden Eigenschaften „glide.sc.req_for.roles“ und „glide.sc.req_for.roles.default“ nicht berücksichtigt.

Für zBoot-Kunden ist die Eigenschaft *glide.sc.req_for.roles.default* im Basissystem mit dem Standardwert denyverfügbar. Upgrade-Kunden können die Eigenschaft bei Bedarf hinzufügen und ändern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu sys_properties.list.
2. Wählen Sie die Eigenschaft `glide.sc.req_for.roles.default` aus.
3. Geben Sie im Formular „Systemeigenschaft“ im Feld Wert den **Wert** an.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Servicekatalog Anforderungserfüllung

Wenn ein Benutzer ein Katalogelement bestellt, wird eine Anforderung erstellt, die einem Erfüllungsvorgang folgt. Ein Erfüllungsprozess definiert die Schritte zum Anfordern der Genehmigung, zum Zuweisen von Erfüllungsaufgaben und zum Erfüllen von Anforderungen. Workflow-Studio Flows, Workflows oder Ausführungspläne werden verwendet, um Erfüllungsprozesse zu definieren.

Stellt die Anforderungserfüllung in Servicekatalogvor, die einen Vergleich von Ausführungsplänen und Workflows bietet und demonstriert, wie ein Ausführungsplan und ein Workflow erstellt werden.

Die Vorbereitung zum Erfüllen von Katalogelementanforderungen umfasst die folgenden Aktivitäten:

- Genehmigungsgruppen einrichten, um Aufgaben zuzuweisen
- Definieren Sie die Erfüllungsprozesse mithilfe von Workflow-Studio -Flows, Workflows oder Ausführungsplänen.
- Erfüllungsprozess Katalogelementen zuweisen

Workflow-Studio -Flows werden verwendet

Mit der AnwendungWorkflow-Studiokönnen Prozessverantwortliche Aufgaben wie Genehmigungen, Aufgaben und Benachrichtigungen ohne Programmierkenntnisse automatisieren. Erstellen Sie mehrstufige Flows aus wiederverwendbaren Komponenten.Weitere Informationen finden Sie unter Workflow-Studio erkunden .

Workflows verwenden

Workflows bieten eine größere Flexibilität als Ausführungspläne, die linear sind. Workflows ermöglichen bis zum Ende des Prozesses unterschiedliche Pfade. Ein Genehmiger kann zum Beispiel eine Anforderung ablehnen und den Prozess beenden. Wenn die Anforderung genehmigt wird, wird der Prozess durch die Erfüllung bis zum Ende des Prozesses fortgesetzt.

Verwenden Sie den Workflow-Editor, um Erfüllungs-Workflows zu definieren. Der Workflow-Editor bietet die folgenden Funktionen:

- Workflows grafisch bearbeiten
- Aktivitäten und Bedingungen modifizieren
- Übergänge zwischen Workflow-Aktivitäten definieren
- Workflow-Fortschritte durch Phasen zusammenfassen
- Workflows validieren, um potenzielle Probleme zu identifizieren
- Workflows für andere Benutzer veröffentlichen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

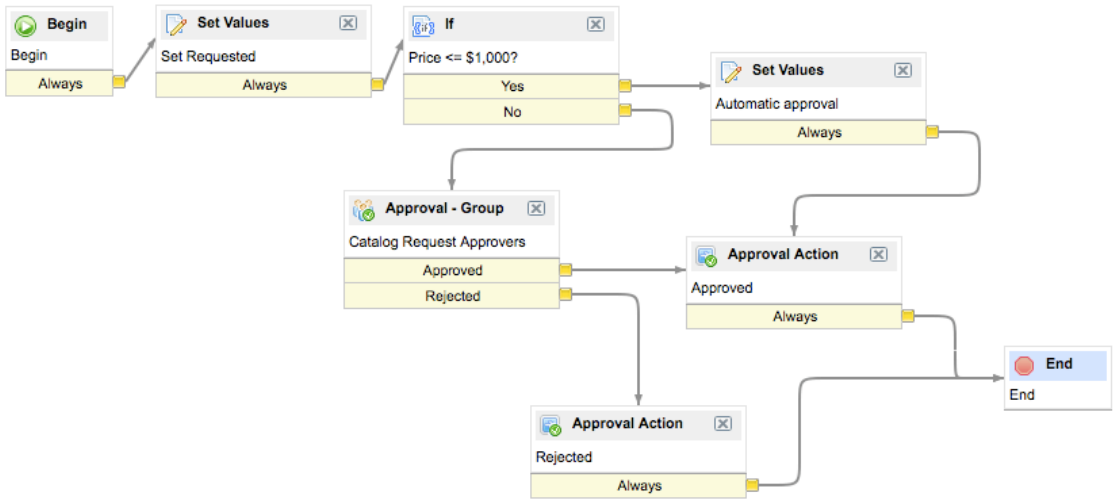
Servicekatalog-Workflows

Das Basissystem bietet zwei Servicekatalog-Workflows. Verwenden Sie den grafischen Workflow-Editor, um die Standard-Workflows zu ändern oder zusätzliche Servicekatalog-Workflows zu erstellen. Servicekatalog-Workflows unterstützen die Domänentrennung.

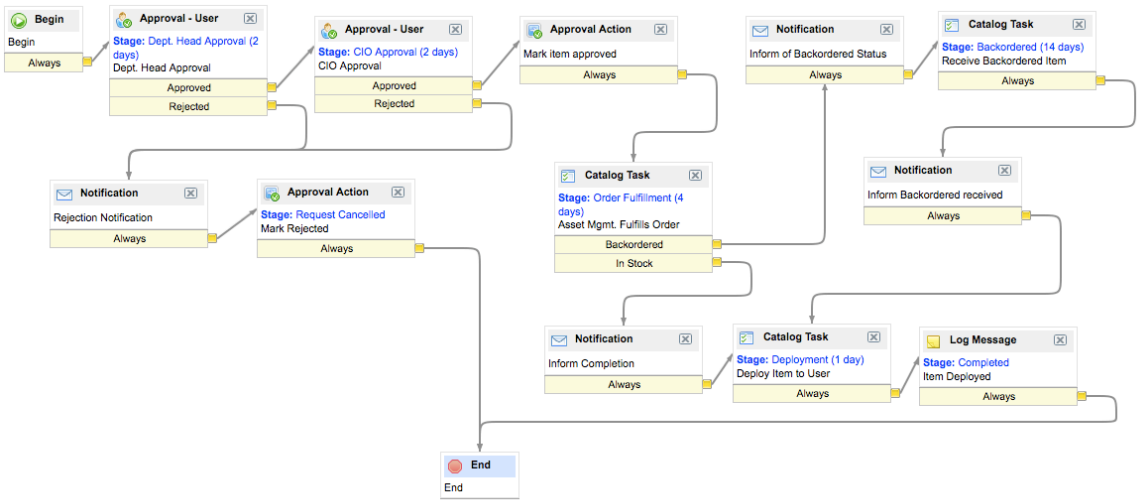
Standard-Servicekatalog-Workflows

- **Servicekataloganforderung**: Ein einfacher Workflow, der eine einfache Bestellung erfüllt.
- **Servicekatalog-Elementanforderung**: Ein komplexerer Workflow, der eine komplexere Bestellung erfüllt.

Workflow „Service Catalog-Anforderung“



Workflow „Service Catalog-Elementanforderung“



Servicekatalog-Workflows definieren

Das Erstellen eines Workflows umfasst die folgenden Prozesse:

- Erstellen Sie einen Workflow zum Verarbeiten des Katalogelements.
- Definieren Sie die Workflow-Aktivitäten zur Verarbeitung des Katalogelements.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Veröffentlichen Sie den Katalogelement-Workflow.
- Katalogelemente erstellen oder bearbeiten um den Katalogelement-Workflow aufzurufen

Hinweis:
Wenn Ihr Katalog-Workflow erfordert, dass Katalogaufgaben auf Katalogvariablen zugreifen, erstellen Sie die Katalogaufgaben aus einem übergeordneten Workflow. Ein Katalog-Workflow kann nicht auf Katalogvariablen aus Katalogaufgaben zugreifen, die von einem Subflow erstellt wurden.

Katalog-Workflow-Datensätze löschen

Die Phasenfelder für Servicekatalog-Workflows werden angezeigt, wenn ein Benutzer einen Datensatz löscht, der für den Workflow erforderlich ist. Wenn ein Benutzer ein Katalogelement löscht und für dieses Katalogelement aktive Anforderungs-Workflows ausgeführt werden, wird im Feld für die Workflow-Stufe **Katalogelement entfernt** angezeigt. Entsprechend bewirkt das Löschen des zugehörigen Workflow-Kontexts, dass im Feld „Stufe“ **Workflow-Kontext entfernt** angezeigt wird.

Elemente dem domänenspezifischen Workflow zuordnen

Stellen Sie bei Verwendung von Servicekatalog-Workflows mit Domänentrennung sicher, dass die Katalogelemente den domänenspezifischen Workflow verwenden. Wenn Sie eine domänenspezifische Version eines Workflows erstellen, verwenden vorhandene Katalogelemente weiterhin den ursprünglichen Workflow. Um das Katalogelement für die Verwendung des domänenspezifischen Workflows zu konfigurieren, wählen Sie den neuen Workflow im Feld **Workflow** des Katalogelement-Datensatzes aus.

Katalog-Workflow erstellen

Erstellen Sie Servicekatalog-Workflows, wenn die Standard-Workflows für einen Erfüllungsprozess nicht geeignet sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workflow_creator, workflow_admin oder admin

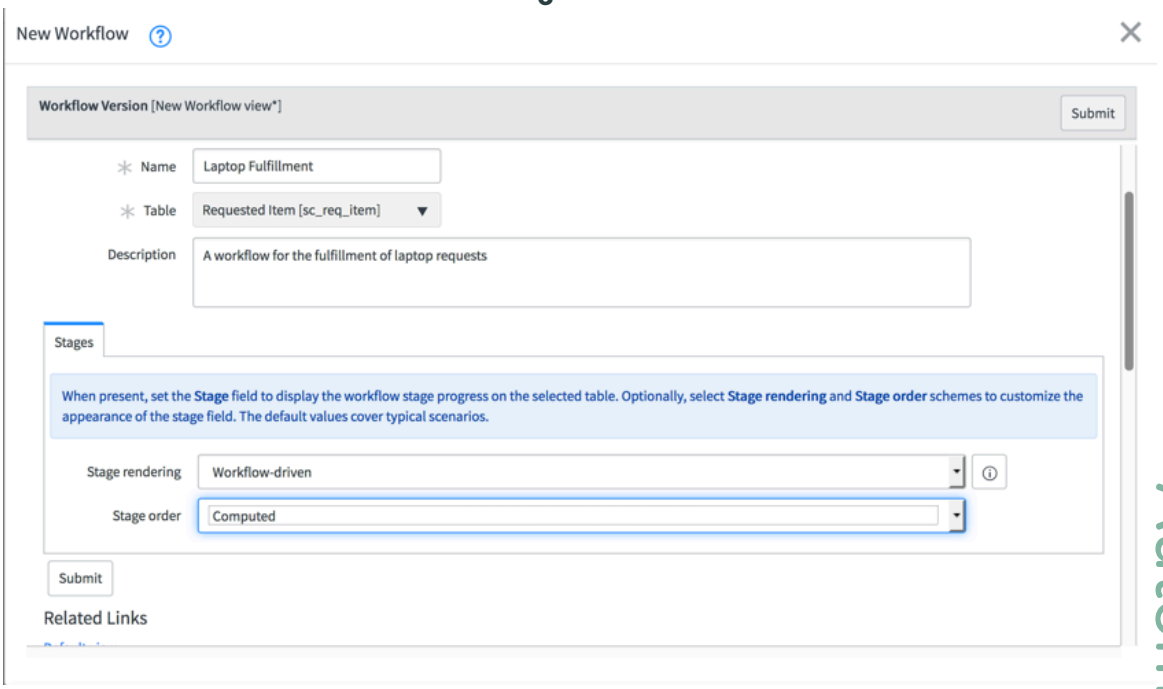
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In diesem Beispiel wird das Verfahren zum Einrichten der Erfüllung für eine Anforderung für einen Laptop beschrieben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**
2. Klicken Sie auf **Neuer Workflow**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Formular für den Servicekatalog



3. Füllen Sie das Formular mit den folgenden Informationen aus.

Feld	Eingabewert
Name	Laptop-Erfüllung
Tabelle	**Angefordertes Element [sc_req_item]** Berücksichtigen Sie die folgenden Informationen: ○ Workflows in der Servicekatalog-Tabelle „Angefordertes Element“ [sc_req_item] erfüllen die Anforderung eines einzelnen Katalogelements. Jeder angeforderte Artikel löst einen eigenen Erfüllungs-Workflow aus, wenn der Artikel bestellt wird. Verwenden Sie die Tabelle „Angeforderter Artikel“, um Workflows für angeforderte Artikel hinzuzufügen. **Hinweis:** Damit Workflows für Genehmigungen reibungslos funktionieren, müssen Sie sicherstellen, dass die entsprechenden Benutzer die richtige Rolle für den Zugriff auf die erforderlichen Tabellen in allen Domänen haben. ○ Seien Sie vorsichtig beim Verwenden der Geschäftsregeln *`before query`*, da sie den Zugriff auf den angeforderten Datensatz einschränken können. ○ Workflows in der Tabelle „Anforderung“ [sc_request] werden immer ausgeführt, wenn eine Servicekatalog-Anforderung gesendet wird, unabhängig davon, welcher Artikel bestellt wurde. Diese Workflows steuern den gesamten Anforderungsprozess, bei dem mehrere angeforderte Elemente bereitgestellt werden können.

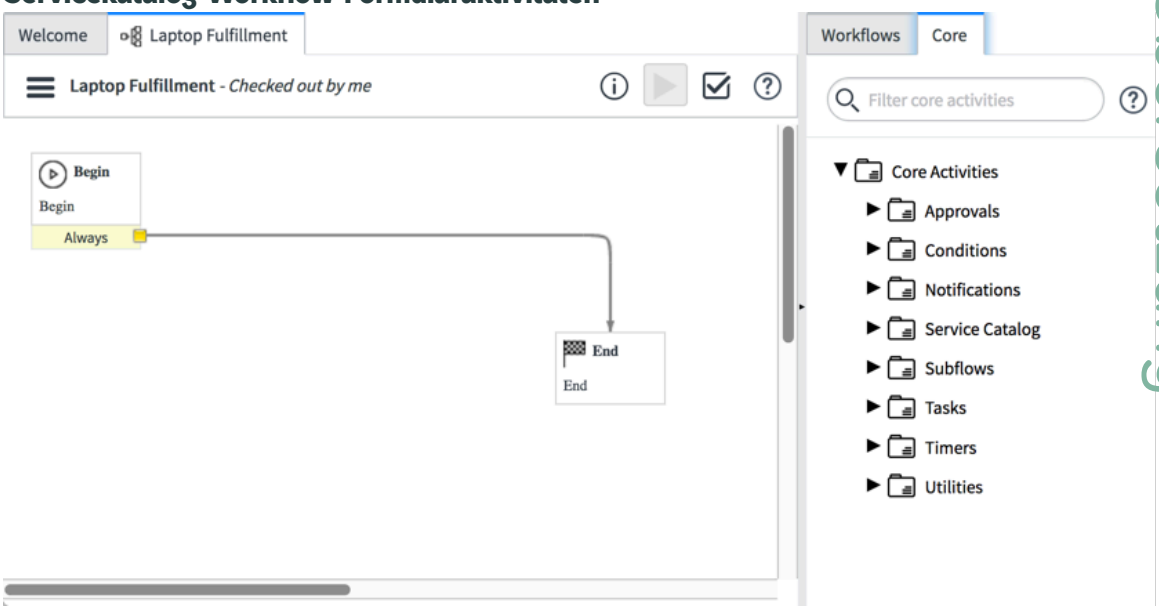
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Eingabewert
	Daher sind Tabellen-Workflows für die Anforderungsverarbeitung keinem bestimmten Artikel aus dem Formular zur Artikelverwaltung zugewiesen. Wenn Sie die Anforderungstabelle für Servicekatalog-Anforderungen verwenden, fügen Sie dem Workflow Bedingungen hinzu, um sicherzustellen, dass er ausgeführt wird, wenn das richtige Element angefordert wird.
Erwartete Zeit	**Tage** 7, **Stunden** 00:00:00. Workflows können die Endzeit nicht berechnen, da nicht alle Aktivitäten innerhalb des Workflows Zeiten definiert haben. Daher wird die **erwartete Zeit** im Workflow zur **Lieferzeit** auf der Kataloganforderung. **Hinweis:** Wenn sowohl die **erwartete Zeit** als auch der **Zeitplan** ausgefüllt sind, wird die Kataloglieferzeit basierend auf der Kombination von beiden berechnet. Wenn Sie beispielsweise 2 Tage als **Erwartete Zeit** eingeben, wird dies als 48 Stunden berechnet. Wenn Sie dann einen Zeitplan hinzufügen, der einen Arbeitstag als 8 Stunden definiert, wird die Lieferzeit 48/8 = 6 Tage. Wenn Ihr Zeitplan Wochenenden ausschließt, addiert die Berechnung auch 2 Tage für das Wochenende, so dass die Lieferzeit 8 Tage beträgt.
Zeitplan	**8–5 Wochentage**.
Zeitzone	**USA/Pazifik** Die Zeitzone, für die der Zeitplan gilt.
Beschreibung	Ein Workflow für die Erfüllung von Laptop-Anforderungen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Servicekatalog-Workflow-Formularaktivitäten



Nächste Maßnahme

Fügen Sie nach dem Initiieren eines Workflows Workflow-Aktivitäten hinzu. Workflowaktivitäten werden auf der Registerkarte **Zentral** im rechten Fensterbereich aufgelistet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Katalog-Workflow eine Aktivität hinzufügen

Sie können einem Workflow Aktivitäten hinzufügen, um z. B. ein Skript auszuführen, Benachrichtigungen zu senden oder Genehmigungen anzufordern. Aktivitäten können erfolgreich sein oder fehlschlagen, was zu Aktionen führen kann, die von anderen Aktivitäten ausgeführt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workflow_creator, workflow_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Fügen Sie die Aktivitäten hinzu, nachdem Sie den Workflow zum Hinzufügen eines Laptop-Erfüllungsprozesses erstellt haben.

Prozedur

1. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Aktivität hinzuzufügen, die die Genehmigung des Managers anfordert.

   a. Erweitern Sie im Bereich **Zentral** den Eintrag **Genehmigungen**, und ziehen Sie die Aktivität **Genehmigung - Benutzer** auf den Pfeil zwischen **Anfang** und **Ende**.
   Diese Aktivität generiert eine Genehmigung vom Manager der Person, die den Laptop anfordert.

   b. Füllen Sie das Formular mit den folgenden Informationen aus.

   - **Name**: Managergenehmigung
   - **Stufe**: **Warte auf Freigabe**
   - **Benutzer**: Klicken Sie im Abschnitt Genehmiger auf das Schlosssymbol und anschließend auf das Symbol zum Auswählen von Feldern. Erweitern **Angefordert** > **Angefordert für**und wählen Sie dann **Manager**aus.

   c. Klicken Sie auf **Absenden**.

2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Aktion hinzuzufügen, wenn der Genehmiger die Anforderung ablehnt.

   a. Erweitern Sie **Dienstprogramme** im Bereich **Zentral**, und ziehen Sie die Aktivität **Werte festlegen** in den Bereich unter der Genehmigung.

   b. Füllen Sie das Formular mit den folgenden Informationen aus.

   - **Name**: Abgelehnt
   - **Stufe**: **Abgeschlossen**
   - **Werte**-Bedingungserstellung: **[Genehmigung] [Abgelehnt]**

   c. Klicken Sie auf **Absenden**.

   d. Ziehen Sie aus dem gelben Feld neben **Abgelehnt** in der Aktivität **Genehmigung - Benutzer** auf die neue Aktivität **Werte festlegen**.

   e. Ziehen Sie erneut aus dem gelben Feld neben **Immer** in der Aktivität **Werte festlegen** auf **Beenden**.
   Diese Aktivität markiert die Anforderung als abgelehnt, wenn der Manager die Anforderung ablehnt und den Workflow dann beendet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Aktion hinzuzufügen, wenn der Genehmiger die Anforderung genehmigt hat.

   a. Ziehen Sie die Aktivität **Werte festlegen** auf den Pfeil zwischen **Genehmigung - Benutzer** und **Ende**.

   b. Füllen Sie das Formular mit den folgenden Informationen aus.

      - **Name**: Genehmigt
      - **Stufe**: **Erfüllung**
      - **Werte**-Bedingungserstellung: **[Genehmigung] [Genehmigt]**

      Mit dieser Aktivität wird die Anfrage als genehmigt markiert, sobald ein Manager sie genehmigt hat.

   c. Klicken Sie auf **Absenden**.

4. Erweitern Sie **Aufgaben**, und ziehen Sie die Aktivität **Aufgabe erstellen** auf den Pfeil zwischen **Genehmigung - Benutzer** und **Ende**, fügen Sie die folgenden Informationen hinzu, und klicken Sie auf **Absenden**.

   - **Name**: Laptopprocurement
   - **Stufe**: **Erfüllung**
   - **Aufgabentyp**: **Katalogaufgabe [sc_task]**
   - **Priorität**: **3 - Moderat**
   - **Ausführungsgruppe**: **Procurement**
   - **Kurzbeschreibung**: Laptop beschaffen

   Diese Aufgabe weist Procurement an, einen Laptop für den Benutzer zu beschaffen.

5. Erweitern Sie **Benachrichtigungen**, und ziehen Sie die Aktivität **Benachrichtigung** auf den Pfeil zwischen **Laptopprocurement** und **Ende**, fügen Sie die folgenden Informationen hinzu, und klicken Sie auf **Absenden**.

   - **Name**: Procurement
   - **Stufe**: **Erfüllung**
   - **An**: Klicken Sie im Abschnitt „Empfänger“ auf das Schlosssymbol und anschließend auf das Symbol zum Auswählen von Feldern. Erweitern Sie **Angefordert**, und wählen Sie **Angefordert für** aus.
   - **Betreff**: Ihr Laptop wurde beschafft.

   Mit dieser Aktivität wird die Anforderung als genehmigt markiert, wenn ein Manager sie genehmigt.

6. Ziehen Sie die Aktivität **„Aufgabe erstellen“** auf den Pfeil zwischen **Beschaffung** und **Ende**, und füllen Sie dann das Formular aus.

Option	Bezeichnung
Name	Laptop einrichten
Stufe	Erfüllung
Aufgabentyp	Katalogaufgabe
Priorität	3 - Mittel

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Ausführungsgruppe	Hardware
Kurzbeschreibung	Laptop einrichten.

Diese Aufgabe weist die Hardware an, den Laptop zu konfigurieren und für die Verwendung vorzubereiten.

7. Ziehen Sie die Aktivität **Aufgabe erstellen** auf den Pfeil zwischen **Laptop einrichten** und **Ende**, fügen Sie die folgenden Informationen hinzu, und klicken Sie auf **Absenden**.
   - **Name**: Laptop abholen
   - **Stufe**: **Lieferung**
   - **Aufgabentyp**: **Katalogaufgabe [sc_task]**
   - **Priorität**: **3 - Moderat**
   - **Zugewiesen zu**: Lassen Sie das Feld leer, da das Skript im Feld **Erweitert** diese Aufgabe dem Anforderer zuweist.
   - **Kurzbeschreibung**: Laptop abholen.
   - **Erweitert**: Aktivieren Sie die Checkbox, und legen Sie den Wert für **Erweitertes Skript** fest auf: task.assigned_to = current.requested_for;

   Diese Aufgabe informiert den Anforderer, dass er den Laptop abholt.
8. Ziehen Sie die Aktivität **Nachricht protokollieren** auf den Pfeil zwischen **Laptop abholen** und **Ende**, fügen Sie die folgenden Informationen hinzu, und klicken Sie auf **Absenden**.
   - **Name**: Geliefert
   - **Stufe**: **Abgeschlossen**
   - **Nachricht**: Der Laptop-Lieferungs-Workflow ist abgeschlossen.

   Hinterlässt eine Nachricht im Protokoll, um den erfolgreichen Abschluss des Workflows aufzuzeichnen.

Katalog-Workflow veröffentlichen

Veröffentlichen Sie den Katalog-Workflow, um ihn für die Verwendung im System verfügbar zu machen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workflow_creator, workflow_admin, workflow_publisher oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

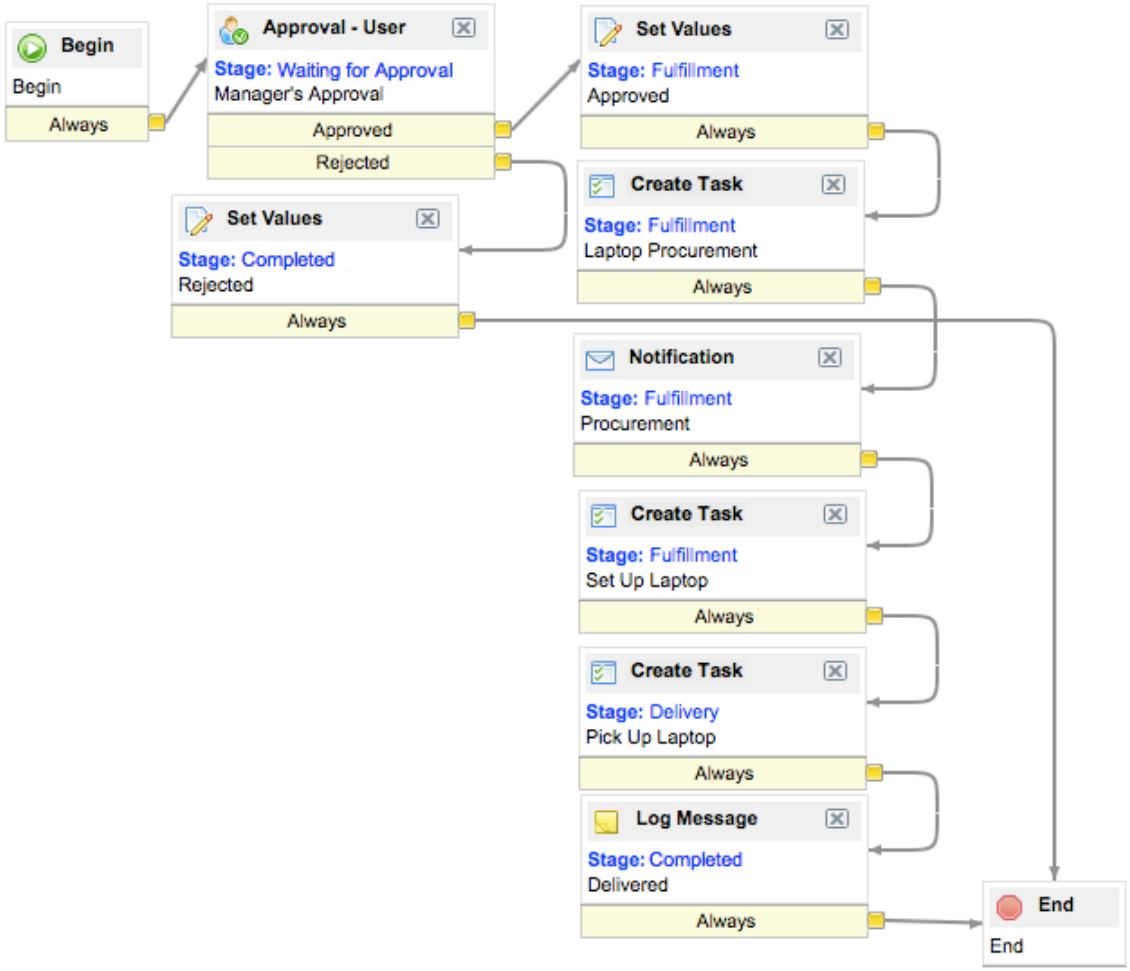
Nachdem Sie Ihrem Workflow Aktivitäten hinzugefügt haben, veröffentlichen Sie ihn, um ihn für die Verwendung verfügbar zu machen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie das Workflow-Aktionsmenü links neben dem Namen des Workflows.
2. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um den Workflow zu veröffentlichen.



Ausführungspläne

Ein Ausführungsplan beschreibt, wie ein Katalogelement beschafft, konfiguriert und installiert wird.

Ausführungspläne ermöglichen Ihnen, einfache lineare Prozesse zu beschreiben. Jeder Ausführungsplan enthält eine oder mehrere Aufgaben. Eine Organisation könnte beispielsweise einen Ausführungsplan zum Bereitstellen eines unternehmenseigenen Standard-PCs erstellen, der diese Aufgaben enthält:

1. Beschaffen Sie den PC von einem Lieferanten.
2. Konfigurieren Sie den PC gemäß den Spezifikationen des Anforderers.
3. Liefern Sie den PC an den Anforderer.

Ein Ausführungsplan ist nicht für ein bestimmtes Katalogelement spezifisch. Es kann viele verschiedene PC-Modelle geben, die ein Benutzer bestellen kann, wobei alle denselben Ausführungsplan verwenden. Es muss kein neuer Ausführungsplan für jedes einzelne Katalogelement in einem einzelnen Servicekatalog erstellt werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Ausführungspläne sind nicht so leistungsfähig und flexibel wie Workflows und können nicht mit einem grafischen Editor erstellt werden. Ausführungspläne sind unter bestimmten Umständen nützlich, z. B. wenn Sie Ihre Prozesse programmgesteuert oder über Importe erstellen möchten. ServiceNow empfiehlt, Workflows für Anforderungserfüllungsprozesse zu verwenden.

Ausführungspläne erstellen

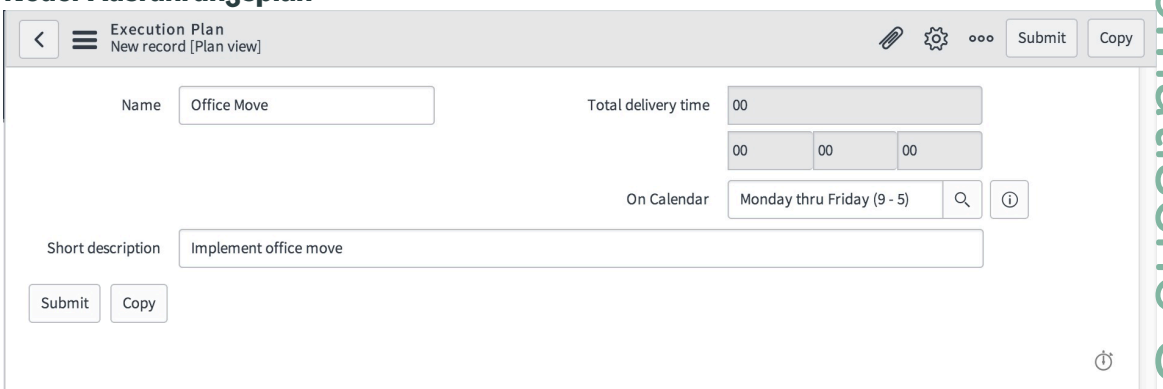
Administratoren und Katalogadministratoren können Ausführungspläne und die zugehörigen variablen Aufgaben erstellen und verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Ausführungspläne**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

Neuer Ausführungsplan



3. Geben Sie einen *Namen* und eine *Kurzbeschreibung* für den Ausführungsplan ein.
4. Geben Sie die Lieferinformationen in den Feldern *Gesamtlieferzeit* und *Auf Kalender* an.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Katalogelementvariablen zu einer Aufgabe hinzufügen

Sie können einer Aufgabe Variablen eines Katalogelements hinzufügen, um Informationen über das angeforderte Katalogelement anzugeben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Benutzer beispielsweise einen Laptop anfordert, muss die Ausführungsgruppe möglicherweise wissen, welche Bildschirmgröße und wie viel Arbeitsspeicher zu bestellen ist.

Jedes Katalogelement kann eine oder mehrere Variablen zum Erfassen von Informationen von dem Benutzer enthalten, der das Element anfordert. Unter der Annahme, dass die relevanten Katalogelemente dem Ausführungsplan zugeordnet wurden, können Sie diese Variablen den spezifischen erstellten Aufgaben zuordnen, die die Informationen benötigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Ausführungspläne**an.
2. Öffnen Sie einen Ausführungsplan.
3. Öffnen Sie in der Liste *Ausführungsplanaufgaben* eine Aufgabe.
   Stellen Sie sicher, dass das Formular die Planansicht anzeigt. Wenn nicht, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie **Ansicht** > **Planen**an.
4. Wechseln Sie zur zugehörigen Liste *Verfügbare Variablen* und klicken Sie auf **Bearbeiten**.
5. Verwenden Sie den Slushbucket, um die Variablen auszuwählen, die für die Aufgabe geeignet sind.

   Berücksichtigen Sie alle Arten von Katalogelementen, die diesen Ausführungsplan verwenden können, und wählen Sie alle Variablen aus, die ihnen zugewiesen werden können.
6. Klicken Sie auf **Speichern**, um diese Variablen der Ausführungsplanaufgabe zuzuordnen, damit sie zugänglich sind.

Ausführungsplanaufgaben

Ein Ausführungsplan enthält eine oder mehrere Ausführungsplanaufgaben, z. B. zum Erhalt der Genehmigung. Ausführungsplanaufgaben werden einer Ausführungsgruppe zugewiesen.

Jede Aufgabe stellt Arbeit dar, die von einer bestimmten Gruppe als Teil des gesamten Anforderungserfüllungsprozesses ausgeführt werden muss.

Administratoren erstellen Vorlagen für Aufgaben im Rahmen der Definition eines Ausführungsplans. Die Katalogaufgaben selbst werden dann erstellt, wenn das relevante Element basierend auf diesen Aufgabenvorlagen angefordert wird.

Genehmigungsaufgabe für den Ausführungsplan einrichten

Genehmigungsaufgaben sind bestimmte Arten von Aufgaben innerhalb von Ausführungsplänen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine Genehmigungsaufgabe abgelehnt wird, kann der Ausführungsplan zu einer vorherigen Aufgabe zurückgesetzt werden, der Genehmigungsdatensatz wird jedoch nicht zurückgesetzt.

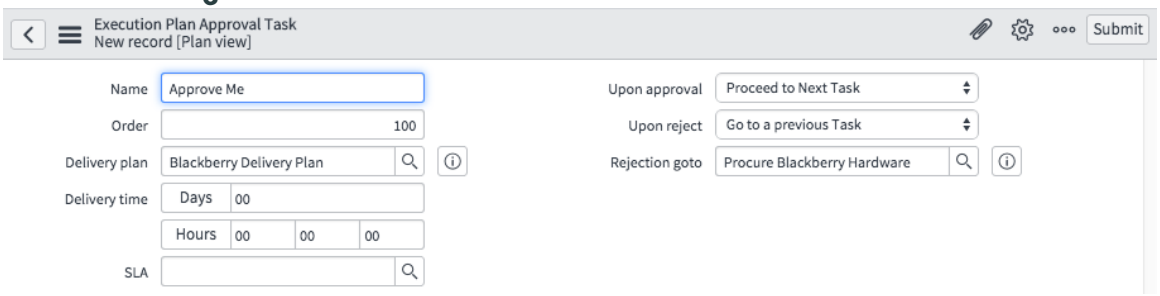
So legen Sie eine Genehmigungsaufgabe mit einer Rollback-Aktion fest:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Ausführungspläne**an.
2. Wählen Sie einen Ausführungsplan.
3. Wählen Sie in der Liste mit den Ausführungsplanaufgaben die Option **Neue Genehmigung**, um die Genehmigungsaufgabe zu erstellen.
4. Füllen Sie die Felder für diese Genehmigungsaufgabe aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nach Ablehnung



5. Verwenden Sie das Feld *Nach Ablehnung*, um die Aktion zu definieren, die ausgeführt werden soll, wenn die Aufgabe zurückgewiesen wird:
   - *Alle zukünftigen Aufgaben abbrechen*: [Standard] bricht alle zukünftigen Aufgaben im Ausführungsplan ab und bricht auch die übergeordnete Aufgabe ab.
   - *Zu vorheriger Aufgabe wechseln*: Zeigt das Feld *Ausgangspunkt nach Ablehnung* an, in dem Sie auswählen können, auf welche Aufgabe dieser Ausführungsplan zurückgesetzt wird.
6. **Speichern** Sie die Aufgabe, scrollen Sie dann nach unten zur Liste *Genehmigt von*, und wählen Sie einen oder mehrere Genehmiger für die Aufgaben aus.

   Sie können auch ein Genehmigungsskript verwenden, um Genehmiger auszuwählen.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**, um die Aufgabe dem Ausführungsplan hinzuzufügen.

   Dieses Beispiel zeigt, wie der Prozess in der Praxis funktioniert, indem eine Anforderung zum Bestellen eines Blackberry-Telefons verwendet wird.

   Zuerst wird die Anforderung bestellt:

Rollback 1

Catalog Tasks | New | Request item = RITM10007 | 1 to 5 of 5

Number	Assignment group	Assigned to	Short description	Due date	Work start	Work end	State
TASK10007	Procurement		Order Blackberry Hardware or Move from I...	2009-08-06 11:48:10	2009-08-05 11:48:12		Open
TASK10008	Field Services		Pick up Blackberry and deliver to IT Labs	2009-08-07 11:48:10			Pending
TASK10009			Example Approval Tasks	2009-08-07 11:48:10			Pending
TASK10010	Hardware		Configure Blackberry	2009-08-09 11:48:10			Pending
TASK10011	Field Services		Deliver Blackberry to Customer	2009-08-10 11:48:10			Pending

   Führen Sie als Nächstes die ersten beiden Schritte aus, die zur Genehmigungsaufgabe führen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollback 2

Catalog Tasks | New | Request item = RITM10007 | 1 to 5 of 5

Number	Assignment group	Assigned to	Short description	Due date	Work start	Work end	State
TASK10007	Procurement		Order Blackberry Hardware or Move from I...	2009-08-06 11:48:10	2009-08-05 11:48:12		Closed Complete
TASK10008	Field Services		Pick up Blackberry and deliver to IT Labs	2009-08-07 11:48:10			Closed Complete
TASK10009			Example Approval Tasks	2009-08-07 11:48:10			Open
TASK10010	Hardware		Configure Blackberry	2009-08-09 11:48:10			Pending
TASK10011	Field Services		Deliver Blackberry to Customer	2009-08-10 11:48:10			Pending

Actions on selected rows... | 1 to 5 of 5

Lehnen Sie die Anforderung ab, den Ausführungsplan auf eine vorherige Aufgabe zurückzusetzen, und setzen Sie alle dazwischen liegenden Aufgaben auf „ausstehend“ zurück:

Rollback 3

Catalog Tasks | New | Request item = RITM10007 | 1 to 5 of 5

Number	Assignment group	Assigned to	Short description	Due date	Work start	Work end	State
TASK10007	Procurement		Order Blackberry Hardware or Move from I...	2009-08-06 11:48:10	2009-08-05 11:48:12		Open
TASK10008	Field Services		Pick up Blackberry and deliver to IT Labs	2009-08-07 11:48:10			Pending
TASK10009			Example Approval Tasks	2009-08-07 11:48:10			Pending
TASK10010	Hardware		Configure Blackberry	2009-08-09 11:48:10			Pending
TASK10011	Field Services		Deliver Blackberry to Customer	2009-08-10 11:48:10			Pending

Nachdem ein Plan rückgängig gemacht wurde, wird der Rollback-Aufgabe von ServiceNow eine Notiz hinzugefügt, die angibt, dass ein Rollback ausgeführt wurde und warum.

Hinweis:
Durch das Zurücksetzen werden alle Zwischenaufgaben innerhalb des Ausführungsplans zurückgesetzt. Andere Pläne innerhalb der gleichen Anforderung werden jedoch nicht zurückgesetzt.

Ausführungsgruppe einrichten

Ausführungsgruppen führen die Aufgaben aus, die mit der Erfüllung eines Auftrags verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Gruppeneinstellung kann die Genehmigung einer Bestellung auf der Grundlage von Merkmalen wie Inhalt und Preis oder einer direkten Aktion umfassen, die zur Ausführung der Bestellung erforderlich ist. Beispiel: das Laden von Software oder das Installieren von Hardware. Eine beliebige vorhandene

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

-Anwendergruppe (in **Anwenderadministration** > **Gruppen**) können Erfüllungsaufgaben zugewiesen werden.

So erstellen Sie eine Gruppe speziell für die Auftragserfüllung:

Prozedur

1. Navigieren zu **Servicekatalog** > **Katalogrichtlinie** > **Ausführungsgruppen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Gruppenformular wie unter dem Thema zum Erstellen von Gruppen beschrieben aus. Diese Gruppen haben den Typ *Katalog* und die Rollen „catalog“ und „itil“, sind aber ansonsten normale Gruppen.

Lieferinformationen für Aufgaben

Bei der Verwaltung von Ausführungsplänen können Katalogadministratoren die Lieferinformationen angeben, um basierend auf dem Ausführungsplan ein voraussichtliches Lieferdatum anzugeben.

Verwenden Sie das Feld **Gesamtlieferzeit**, um eine geschätzte Lieferzeit für jede Aufgabe im Ausführungsplan anzugeben. Diese Schätzung wird basierend auf der Summe aller Zeiten für die Aufgaben in diesem Ausführungsplan berechnet.

Standardmäßig verwenden Zeitschätzungen kein Kalendersystem für Arbeitstage, sondern basieren auf der einfachen verstrichenen Zeit. Wenn Sie beispielsweise bei einem fünftägigen Ausführungsplan die Anfrage an einem Freitag einreichen, ist das Lieferdatum der Mittwoch der folgenden Woche. Diese Schätzung bedeutet fünf verstrichene Tage später, auch wenn Ihre Organisation am Wochenende nicht arbeitet.

Durch Einstellen des Kalenders auf Montag bis Freitag (9-5) wird jeder Tag als achtstündig definiert, der Tag für die Aufgabenlieferzeit beträgt jedoch 24 Stunden. Wenn Sie eine Aufgabe erstellen, die einen Tag (24 Stunden) dauert, berechnet der Plan drei Arbeitstage (jeweils acht Stunden) für die Gesamtlieferzeit der Aufgabe. Ebenso, wenn eine Aufgabe zwei Tage dauert (48 Stunden), berechnet der Plan eine Gesamtlieferzeit von acht Tagen. Diese Gesamtzeit setzt sich aus sechs Arbeitstagen zu je acht Stunden zusammen und zwei Wochenendtagen, da sechs Tage länger als eine Fünf-Tage-Arbeitswoche sind. Beachten Sie bei der Zuordnung von Lieferzeiten diesen Berechnungsprozess.

Verwenden Sie das Feld *Auf Kalender*, um ein Kalendersystem anzugeben, das auf den Ausführungsplan angewendet wird, um genauere Lieferzeiten zu schätzen.

Wenn Sie dieses Kalendersystem für die geschätzte Lieferzeit verwenden, stellen Sie sicher, dass Schätzungen in Arbeitsstunden und Tagen ausgedrückt werden. Zum Beispiel wird angenommen, dass eine Aufgabe, die einen Tag in einem „9 bis 5“-Kalender dauern soll, 24 Arbeitsstunden benötigt. Dieser Vorgang dauert drei Arbeitstage.

Hinweis:
Dieses Kalendersystem wird nur zum Bereitstellen von Lieferschätzungen verwendet und ist nicht mit SLAs verknüpft, die Sie für Ausführungsaufgaben festgelegt haben.

Übersprungene Aufgaben

Wenn eine Aufgabe übersprungen wird, geht der Anforderungserfüllungsprozess zur nächsten Aufgabe über.

Wenn die letzte Aufgabe in einem Ausführungsplan übersprungen wird, ist der Prozess beendet, und die entsprechende Anfrage wird als „abgeschlossen“ beendet. Für

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

übersprungene Aufgaben wird der Status auf **Geschlossen - übersprungen** eingestellt, und sie werden in der Liste der angeforderten Elemente als graue Felder angezeigt.

Ausführungsplanaufgaben erstellen

Ein Ausführungsplan enthält eine oder mehrere Aufgabenvorlagen. Jede Aufgabenvorlage definiert Aufgaben, die von einer bestimmten Ausführungsgruppe ausgeführt werden können.

Ausführungspläne sind Katalogelementen zugeordnet. Wenn das relevante Katalogelement angefordert wird, werden diese Aufgabenvorlagen zum Generieren von Aufgaben verwendet. Das heißt, Aufgaben, die als Teil des Anforderungserfüllungsprozesses für dieses angeforderte Element ausgeführt werden. Jede generierte Aufgabe innerhalb des angeforderten Elements erhält eine Katalogaufgabennummer.

Beispiel

Der Ausführungsplan für ein Executive-Desktopcomputer-Katalogelement könnte die folgenden Aufgabenvorlagen im Ausführungsplan definieren:

- Genehmigung des Managements erhalten
- Hardware bestellen
- Standard-Unternehmensanwendungen installieren
- Computer an den Anforderer liefern

Wenn dieses Katalogelement bestellt wird, werden die folgenden Anforderungen, angeforderten Artikel und Aufgaben erstellt:

Anforderung REQ0002 - 1 PC

Angefragter Artikel ITEM0004 - 1 X Executive Desktop

- Katalog Task0001 - Management-Genehmigung anfordern
- Katalog Task0002 - Hardware bestellen
- Katalog Task0003 - Standard-Unternehmensanwendung installieren
- Katalog Task0004 - Computer an den Anforderer liefern

Aufgabenvorlagen definieren

Jeder Ausführungsplan enthält eine oder mehrere Aufgabenvorlagen, die Aktionen definieren, die ausgeführt werden müssen, um eine Anforderung zu erfüllen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Definieren Sie nach dem Erstellen des Ausführungsplans diese Aufgabenvorlagen.

Wenn das relevante Katalogelement bestellt wird, werden Anforderungsaufgaben für diesen angeforderten Artikel basierend auf diesen Informationen generiert.

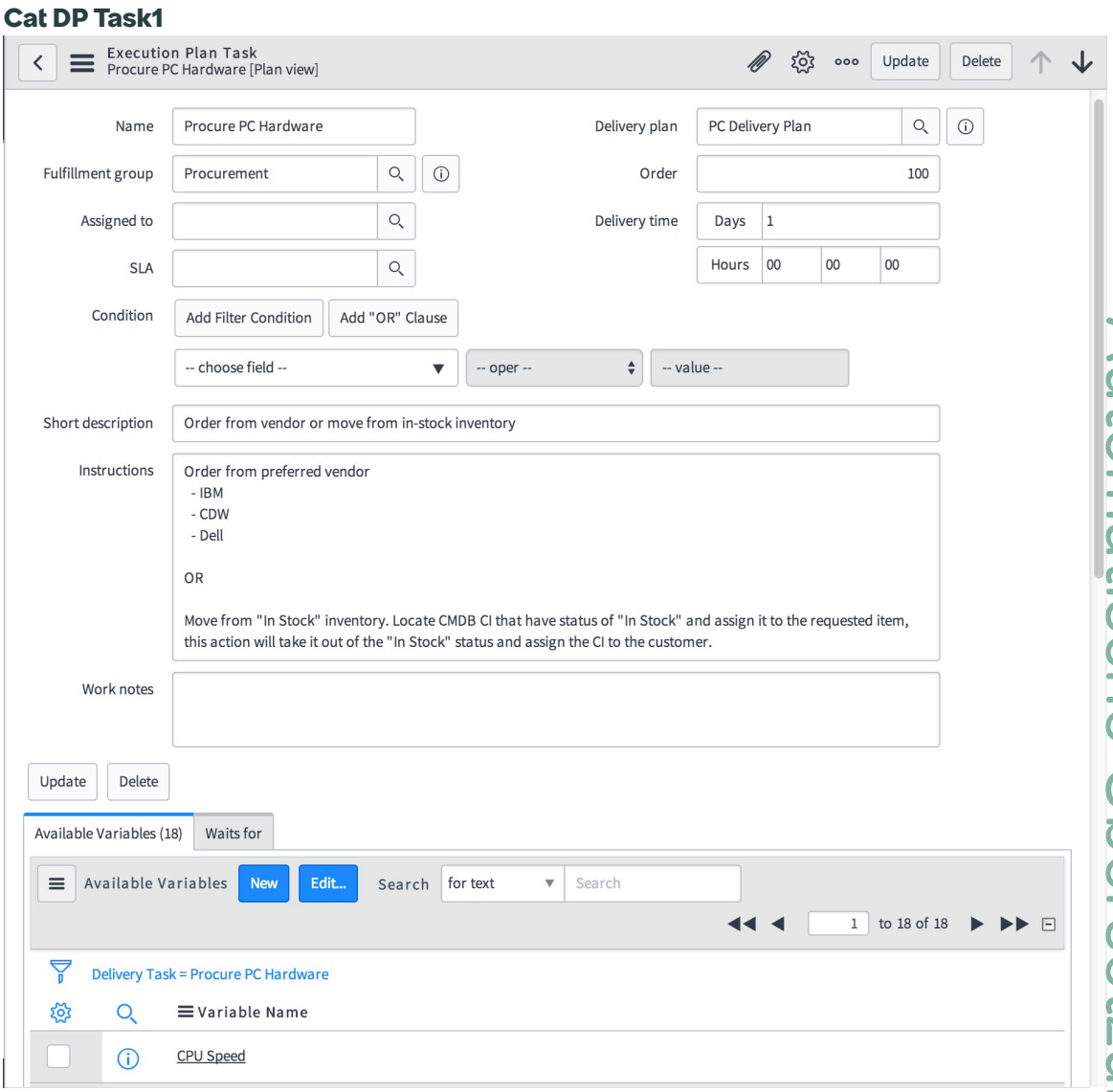
So definieren Sie eine Ausführungsplan-Aufgabenvorlage:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogrichtlinie** > **Ausführungspläne**an.
2. Öffnen Sie einen Ausführungsplan.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Ausführungsplanaufgaben** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Ausführungsplanaufgabe“ aus (siehe Tabelle).
5. Klicken Sie auf **Absenden**.



Aufgabenvorlagen definieren

Feld	Beschreibung
Name	Name der Aufgabe. Dieser Name wird zum Namen der erstellten Aufgabe.
Ausführungsgruppe	Die Gruppe, die die Aufgabe ausführt. Wann immer ein Benutzer ein Katalogelement anfordert, das diesem Ausführungsplan zugeordnet ist, wird die Aufgabe automatisch der Ausführungsgruppe zugewiesen. Lassen Sie das Feld leer, wenn keine automatische Zuweisung zu einer Gruppe erforderlich ist.
Zugewiesen an	Die Person, die die Aufgabe ausführt. Lassen Sie das Feld leer, wenn die automatische Zuweisung an einen Benutzer nicht erforderlich ist.
SLA	Die Servicelevel-Vereinbarung, die für Katalogelemente gilt, die diesem Ausführungsplan zugeordnet sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld ist normalerweise leer, da die Funktionalität durch die Service Level Management-Funktionalität ersetzt wurde.
Bereitstellungsplan	Der übergeordnete Ausführungsplan für diese Aufgabe.
Reihenfolge	Eine Zahl, die die Aufgabenreihenfolge im Ausführungsplan darstellt. Es empfiehlt sich, Lücken zwischen den Reihenfolgennummern zu lassen (z. B. 100, 200, 300). Auf diese Weise können Sie neue Aufgaben einfügen, ohne die Reihenfolgennummer vorhandener Aufgaben zu ändern. (Wenn die Reihenfolge für mehrere Ausführungsplanaufgaben identisch ist, wird jede dieser Aufgaben gleichzeitig gestartet.)
Lieferzeit	Die Zeit, die die Aufgabe voraussichtlich dauern wird. Dieser Wert wird zu einer Komponente der Gesamtzeit für die Ausführung des Ausführungsplans.
Bedingung	Bedingung, unter der die Aufgabe ausgeführt wird (wenn die Bedingung nicht erfüllt ist, wird die Aufgabe übersprungen).
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Aufgabenaktivität. Diese Informationen füllen das Feld für die kurze Beschreibung der erstellten Aufgabe aus.
Anweisungen	Details zu den für die Aufgabe auszuführenden Aktivitäten. Diese Informationen füllen das erstellte Aufgabenbeschreibungsfeld aus.
Arbeitsnotizen	Ein Journalfeld zum Eingeben von Anmerkungen zur Aufgabenvorlage. Hinweis: Diese Informationen unterscheiden sich vom Arbeitsnotizenfeld der erstellten Aufgabe.

Bedingungen zum Ausführen von Ausführungsplanaufgaben

Administratoren und Katalogadministratoren können Bedingungen definieren, unter denen eine bestimmte Ausführungsplanaufgabe ausgeführt oder übersprungen wird, wenn das entsprechende Element angefordert wird.

Ein Ausführungsplan kann beispielsweise die folgenden Aufgaben enthalten:

1. Hardware bestellen
2. Hardware erhalten
3. Hardware konfigurieren
4. Hardware liefern

Wenn die angeforderte Hardware bereits vor Ort ist, muss sie nicht bestellt werden. Die erste Aufgabe in der Liste kann übersprungen werden.

Hinweis:
Übersprungene Aufgabendatensätze werden zwar noch erstellt, sind jedoch als übersprungen markiert und werden nicht im Ausführungsplan verarbeitet.

Bedingte Aufgaben

Um eine Ausführungsplanaufgabe als „bedingt“ zu kennzeichnen, definieren Sie die Bedingungen, unter denen die Aufgabe ausgeführt wird.

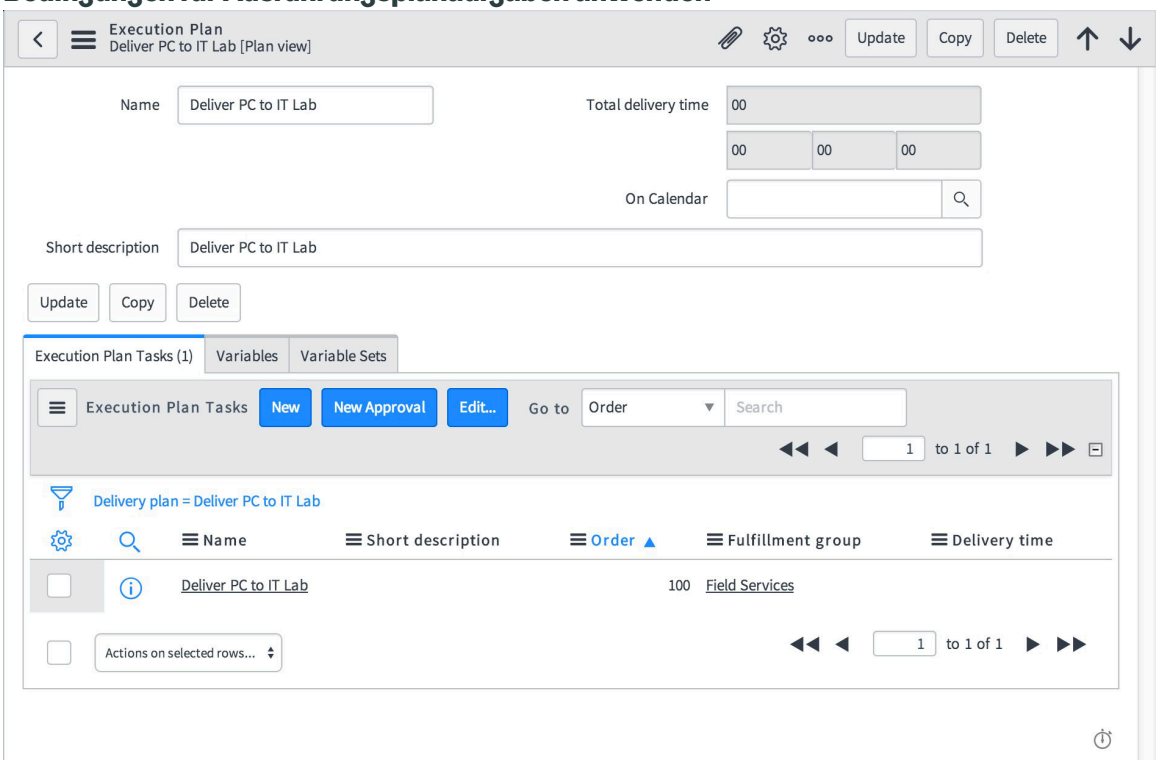
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Navigieren zu **Servicekatalog** > **Ausführungspläne**an.
2. Öffnen Sie einen Ausführungsplan, und öffnen Sie dann eine Aufgabe innerhalb dieses Plans.
3. Verwenden Sie das **Bedingungsfeld**, um die Bedingung auszuwählen, unter der die Aufgabe ausgeführt wird.

Wenn keine Bedingungen festgelegt sind, wird die Aufgabe jedes Mal ausgeführt, wenn ein Benutzer einen mit diesem Ausführungsplan verknüpften Artikel bestellt.

Hier ist ein Beispiel für eine bedingte Aufgabe für ein IT-Labor in Atlanta:

Bedingungen für Ausführungsplanaufgaben anwenden



In diesem Beispiel wird der Schritt **An IT-Labore liefern** nicht ausgeführt, wenn sich die Anforderung selbst in Atlanta befindet. Es gibt keine Notwendigkeit, etwas in das IT-Labor zu liefern, wenn es bereits dort ist.

Skripts zum Ausführen von Aufgaben mit Bedingungen versehen

Administratoren können zusätzlich oder anstelle einer Bedingung ein Bedingungsskript verwenden, um festzustellen, ob eine Aufgabe ausgeführt wird.

Hinweis:
Wenn Sie sowohl eine Bedingung (über das Bedingungsfeld) als auch ein Bedingungsskript verwenden, müssen beide Werte „wahr“ sein, bevor die Aufgabe ausgeführt wird.

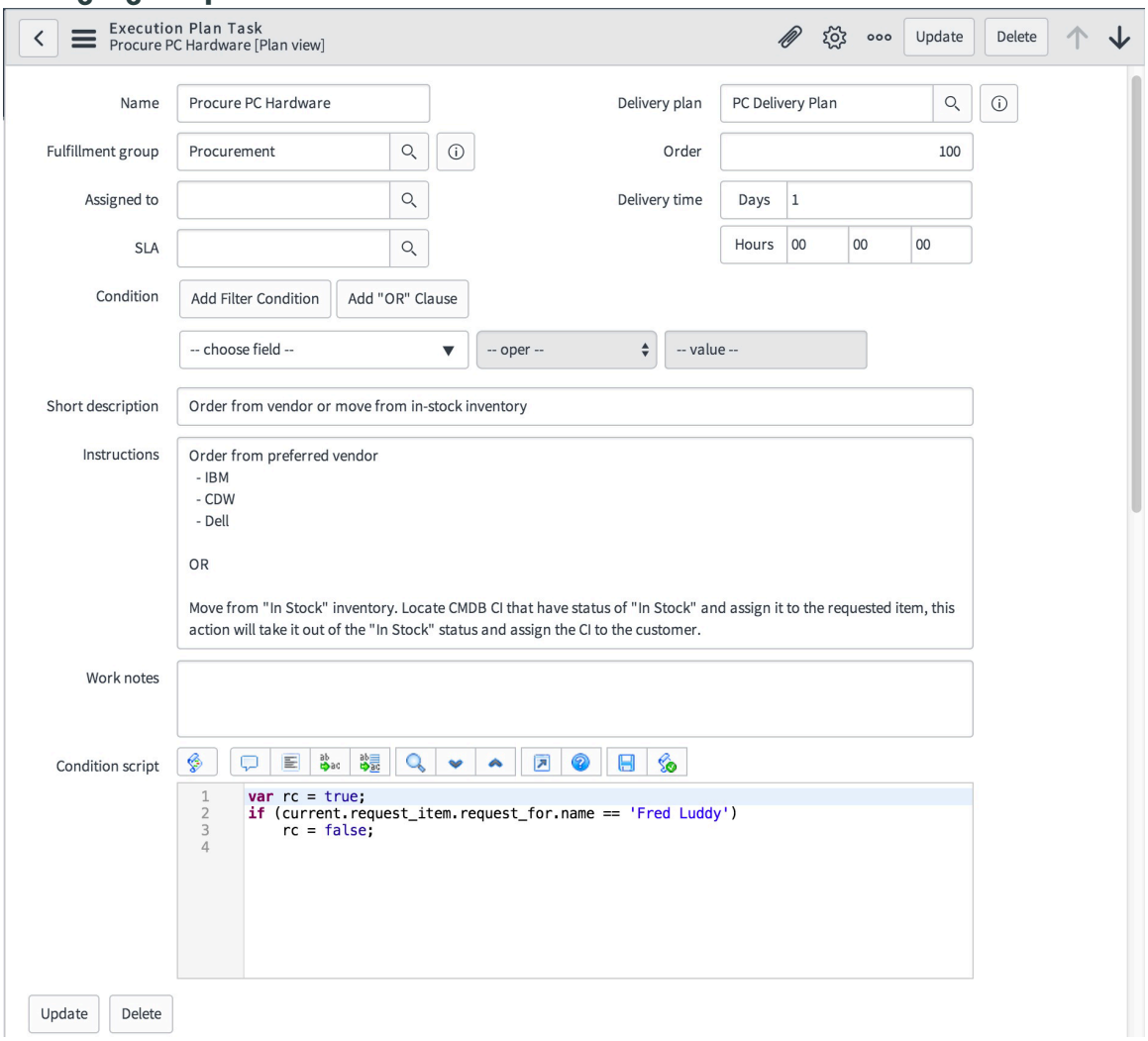
Um ein Skript zu verwenden, müssen Sie das Formular für die Ausführungsplanaufgabe so konfigurieren, dass das Feld „Bedingungsskript“ hinzugefügt wird. Wenn das Skript den Wert „true“ zurückgibt, wird die Aufgabe ausgeführt. Wenn das Skript den Wert „false“ zurückgibt, wird die Aufgabe nicht ausgeführt.

Stellen Sie sicher, dass Sie die im Skript verwendete Variable der Ausführungsplanaufgabe hinzufügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungsskripts verwenden



Servicekatalog-Ausführungspläne

Mit dem Servicekatalog können Sie Ausführungspläne Katalogelementen zuordnen.

Nachdem Sie den Ausführungsplan-Datensatz erstellt haben, können Sie ihn den Katalogelementen zuordnen, Aufgabenvorlagen erstellen und ggf. Katalogelementvariablen Aufgaben zuordnen.

Sie haben auch die folgenden Möglichkeiten:

- Bedingungen auf Aufgaben anwenden
- Erstellen Sie Genehmigungsaufgaben, damit Sie zu einem vorherigen Schritt zurückkehren können, wenn der Genehmiger die Anforderung ablehnt.

Ausführungsplan Elemente zuordnen

Nachdem Sie den Ausführungsplansatz gesendet haben, wählen Sie ein Katalogelement aus, um den Ausführungsplan zu verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Zuordnung kann später vorgenommen werden. Wenn Sie dies jedoch zu diesem Zeitpunkt tun, können Sie auf relevante Katalogelementvariablen im Ausführungsplan zugreifen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Artikel verwalten**an.
2. Wählen Sie ein Katalogelement aus.
3. Wählen Sie im Feld *Ausführungsplan* den neuen Ausführungsplan aus.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Servicekatalog-Checkout-Modelle

Der Servicekatalog verwendet standardmäßig ein einstufiges Checkout-Modell, ermöglicht aber auch einen zweistufigen Checkout. Administratoren und Benutzer mit der Rolle „catalog_admin“ können das zweistufige Checkout-Modell aktivieren und konfigurieren und steuern, wie die Zustelladresse angegeben wird.

Der Servicekatalog verwendet standardmäßig ein einstufiges Checkout-Modell. Wenn ein Benutzer auf **Zur Kasse gehen** oder **Jetzt bestellen** klickt, werden Artikel im Einkaufswagen bestellt und die Bestellübersicht oder der Statusbildschirm angezeigt. Das einstufige Checkout-Modell wird in der folgenden Reihenfolge ausgeführt:

Drücken Sie Zur Kasse > **Auftragsübersicht**

Der Servicekatalog unterstützt auch ein zweistufiges Checkout-Modell. Wenn in diesem Modell ein Benutzer auf **Zur Kasse gehen** oder **Jetzt bestellen** klickt, wird ein Bestellbestätigungsbildschirm angezeigt. Sie können den Auftrag bearbeiten, einen Lieferort auswählen oder einen Anhang hochladen, bevor Sie den Auftrag abschicken. Das zweistufige Checkoutmodell wird in der folgenden Reihenfolge ausgeführt:

Drücken Sie Zur Kasse Bestellung > **Bestätigungsbildschirm** > **Bestellung absenden** > **Auftragsübersicht**an.

Die Zugriffsprüfung für ein Katalogelement wird während des Bezahlvorgangs durchgeführt. Diese Prüfung gilt auch in Skripts und APIs.

Zweistufigen Checkout-Prozess aktivieren

Sie können den zweistufigen Checkout aktivieren, um einen Empfänger, eine Lieferadresse und spezielle Anweisungen für eine Bestellung anzugeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften**an.
2. Suchen Sie die Eigenschaft *Zweistufiges Verfahren beim Katalog-Checkout verwenden (standardmäßig „Falsch“)*.
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Ja**, um den zweistufigen Prozess zu aktivieren.
4. Suchen Sie die Eigenschaft *Schaltfläche „Zurück zum Katalog“ auf dem zweistufigen Checkout-Bildschirm anzeigen*.

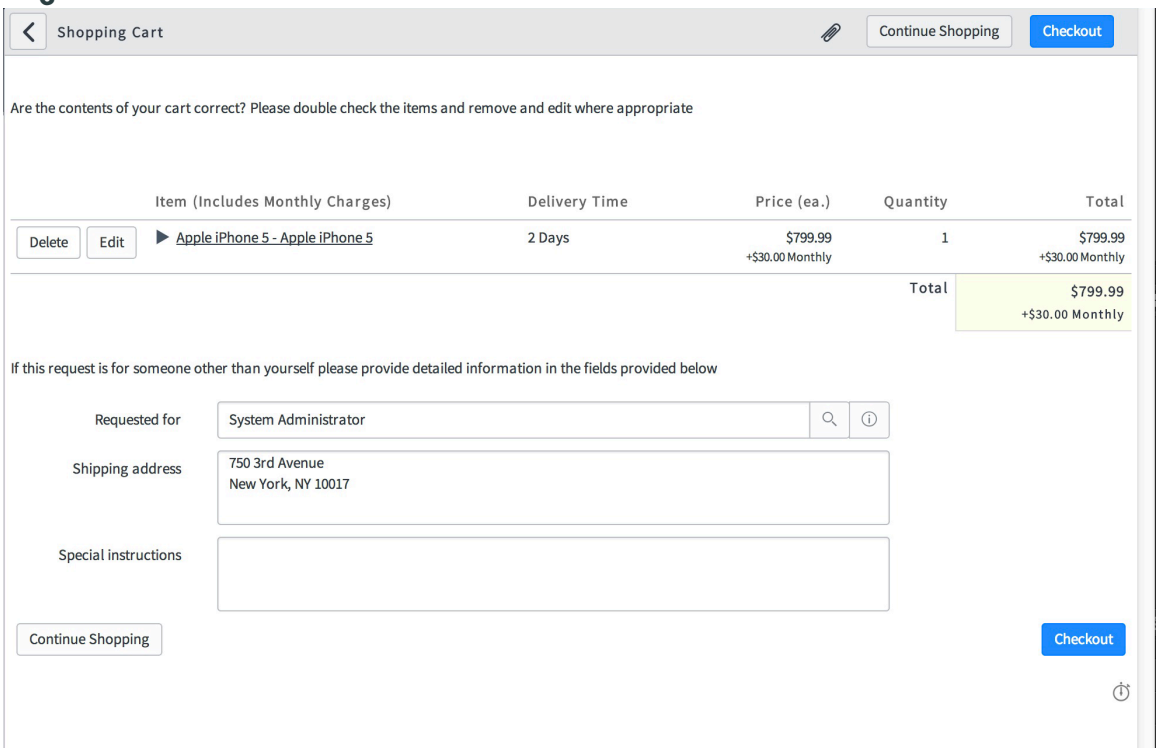
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Aktivieren Sie die Checkbox **Ja**, um eine Schaltfläche bereitzustellen, mit der Sie vom Bestellbestätigungsbildschirm zurück zum Katalog navigieren können (Standardeinstellung). Deaktivieren Sie die Checkbox, um die Schaltfläche auszublenden.

Anfragestellerort angeben

Administratoren können steuern, wie die Lieferadresse ausgefüllt wird. Standardmäßig wird die Lieferadresse durch das Client-Skript „set location“ definiert.

Angefordert für



Wenn der zweistufige Checkout-Prozess aktiviert ist, ruft das `set location`-Script die Adresse des Benutzers ab und gibt formatierte Details in das Feld *Liefern an* ein.

Kataloganforderung aus einem anderen Flow erstellen

Sie können eine Kataloganforderung erstellen, um dem Servicekatalog-Flow aus einem anderen Flow beizutreten. Beispielsweise können Sie aus einem Incident-Flow eine Anforderung erstellen und die Anforderung dem Incident zuordnen. Dies hilft Ihnen beim Verfolgen der Anforderungen, die mit einem Incident verknüpft sind, und umgekehrt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

- Um eine Anforderung einem übergeordneten Tabellendatensatz zuzuordnen, muss die entsprechende Zuordnungskonfiguration in verfügbar sein **Katalogverwaltung** > **Übergeordnete Zuordnung anfordern** Submodul
- Um eine Datensatzersteller-Anforderung mit einem übergeordneten Tabellendatensatz zu verknüpfen, rufen Sie die Parameter `sysparm_parent_sys_id` und `sysparm_parent_table` von der URL ab, indem Sie die RP.getParameterValue()-Methode im Feld **Skript** des Datensatzerstellers verwenden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie die Eigenschaft **Über „sc_layout“ gesteuerte Einkaufswagenmakros verwenden (Standard: Wahr)** (`glide.sc.use_cart_layouts`) auf **Falsch** festlegen und eine Anforderung aus einem übergeordneten Tabellendatensatz erstellen, wird die Anforderung nicht mit dem übergeordneten Tabellendatensatz verknüpft.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur gewünschten Tabelle, und wählen Sie einen übergeordneten Datensatz aus.
2. Klicken Sie auf das Menüsymbol für zusätzliche Aktionen, und wählen Sie **Anforderung erstellen** aus.
   Die Homepage „Kataloge“ wird mit allen aktiven Katalogen angezeigt, auf die Sie zugreifen können.

   Hinweis:
   Wenn nur ein aktiver Katalog vorhanden ist, dann wird diese Katalogseite mit den verfügbaren Kategorien angezeigt.

3. Wählen Sie den erforderlichen Katalog aus, und navigieren Sie durch die Kategorien und Elemente.
4. Checken Sie das erforderliche Katalogelement, den Bestellleitfaden oder den Datensatzersteller aus.
   Informationen zu Checkout-Modellen finden Sie unter .
   Für ein Katalogelement oder einen Bestellleitfaden wird eine Anforderung erstellt und auf der Registerkarte **Anforderungen** des übergeordneten Tabellendatensatzes angezeigt. Für einen Datensatzersteller wird die entsprechende Aufgabe erstellt und auf der Registerkarte **Probleme** des übergeordneten Tabellendatensatzes angezeigt, z. B. ein Incident.

   Hinweis:
   - Der zugeordnete Incident wird während des gesamten Anforderungsprozesses in der Anmerkung angegeben.
   - Sowohl beim einstufigen als auch beim zweistufigen Checkout wird der Anrufer des Incident für die Anforderung automatisch als der **Angefordert für**-Benutzer festgelegt. Wenn der zweistufige Checkout aktiviert ist, kann der Erfüller das Feld **Angefordert für** ändern.

     Hinweis:
     Für die Experience mit delegierten Anforderungen wird der Anrufer des incident in die Variable „Angefordert für“ eingetragen. Informationen zur Experience mit delegierten Anforderungen finden Sie unter Delegierte Anforderungs-Experience.

   - Sie können keine Elemente zur Wunschliste hinzufügen oder einen Datensatzersteller in diesem Flow speichern.

Übergeordnete Zuordnung für eine Anforderung konfigurieren

Sie können eine Zuordnung konfigurieren, um die Zuordnung zwischen dem übergeordneten Datensatz und dem Anforderungsdatensatz anzugeben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Katalogverwaltung** > **Übergeordnete Zuordnung anfordern**an.

   Hinweis:
   Die Incident-Anforderungskonfiguration, die eine Zuordnung zwischen der Incident-Tabelle und der Anforderungstabelle erstellt, ist standardmäßig verfügbar.

2. Klicken Sie auf **Neu**, und geben Sie die Feldinformationen an.

Felder für „Übergeordnete Zuordnungen anfordern“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Zuordnungskonfiguration für eine Anforderung.
Übergeordnete Tabelle	Tabelle, aus der die Anforderung erstellt wird.
Übergeordnete Anforderung	Feld in der Anforderungstabelle, das die Zuordnung zur übergeordneten Tabelle angibt.
Übergeordnete anfordernde Person	Benutzerreferenzfeld in der übergeordneten Tabelle, das als anfordernde Person der Anforderung angegeben ist. **Hinweis:** Für die Experience mit delegierten Anforderungen wird der Benutzer aus dem übergeordneten Tabellendatensatz in die Variable „Angefordert für“ eingetragen. Informationen zur Experience mit delegierten Anforderungen finden Sie unter Delegierte Anforderungs-Experience.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Statusabschluss im Anforderungserfüllungs-Ausführungsplan

Der Statusabschluss im Anforderungserfüllungsprozess eines Katalogelements hängt vom Status der zugeordneten Katalogaufgaben, Anforderungselemente und der Anforderung ab. Er gilt nur für Ausführungs-Flows.

Statusabschlussabhängigkeit zwischen einer Katalogaufgabe und RITM

- Wenn alle Katalogaufgaben als **Geschlossen - vollständig** abgeschlossen sind, wird RITM als **Geschlossen - vollständigt** abgeschlossen.
- Wenn mindestens eine Katalogaufgabe **Geschlossen - unvollständig** ist, wird RITM als **Geschlossen - unvollständigt** abgeschlossen.
- Wenn alle Katalogaufgaben als **Geschlossen - übersprungen** abgeschlossen sind, wird RITM als **Geschlossen - übersprungen** abgeschlossen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Statusabschlussabhängigkeit zwischen RITM und Anforderung

- Wenn alle RITMs als **Geschlossen - vollständig** abgeschlossen sind, wird die Anforderung als **Geschlossen - vollständigt** abgeschlossen.
- Wenn mindestens ein RITM **Geschlossen - unvollständig** ist, wird die Anforderung als **Geschlossen - unvollständigt** abgeschlossen.
- Wenn alle RITMs als **Geschlossen - übersprungen** abgeschlossen sind, wird die Anforderung als **Geschlossen - übersprungen** abgeschlossen.

Zeigen Sie Anforderungsbenachrichtigungen an

Zeigen Sie Anforderungsbenachrichtigungen an, die während bestimmter Ereignisse in einem Kataloganforderungs-Lebenszyklus gesendet werden. Diese Benachrichtigungen werden an verschiedene Empfänger gesendet, einschließlich Mitarbeiter-Center und ITIL-Benutzer.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie das Layout und die Vorlage für E-Mail-Benachrichtigungen, die im Lieferumfang des Plugins „Employee Experience Foundation“ (com.snc.sn_ex_emp_fd) enthalten sind, um Benachrichtigungen zu übermitteln, die konsistent sind und dem Layout der Best Practices der Branche entsprechen. Das Anwenden des Layouts auf E-Mail-Benachrichtigungen verbessert das Erscheinungsbild und trägt auch zur Bereitstellung von Markenbenachrichtigungen bei. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigungslayout verwenden .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systembenachrichtigung > E-Mail > Benachrichtigungen**an.
2. Zeigen Sie die Benachrichtigungen im Zusammenhang mit der Anforderung an, indem Sie das Feld **Tabelle** nach **„sc_request“**und **„sc_req_item**“ filtern.
3. Klicken Sie auf den Namen der Benachrichtigung, um die Details anzuzeigen.

> **Hinweis:**
> Um diese Benachrichtigungen zu erhalten, muss der Endanwender Benachrichtigungen aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Subscription-based notifications .

Servicekatalog-Sicherheit

Servicekatalog ermöglicht es Ihnen, die Sicherheit für den Katalog mit Benutzerkriterien festzulegen.

Sicherheit für Elemente und Kategorien festlegen

Ein Administrator kann den Zugriff auf den Inhalt im Servicekatalog steuern, indem er Benutzerkriteriendatensätze erstellt und anwendet.

Katalogmanager und Katalogeditoren können vorhandene Benutzerkriterien für Elemente und Kategorien anwenden, denen sie zugewiesen sind. Katalogmanager und Katalogeditoren können Benutzerkriterien nicht direkt erstellen oder bearbeiten.

Sie können Benutzerkriteriendatensätze erstellen, die Bedingungen für Benutzerinformationen definieren, und diese Kriteriensätze dann auf Katalogelemente und -kategorien anwenden. Auf diese Weise können Sie den Zugriff auf diese Elemente und Kategorien steuern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie beispielsweise einen Benutzerkriteriendatensatz **US-Sales**, der mit Benutzern übereinstimmt, die sowohl im Verkaufsteam als auch in den USA ansässig sind. Wenden Sie diesen Datensatz dann auf die Katalogkategorie **IT-Hardware USA** an, sodass nur Benutzer, die mit dem Datensatz übereinstimmen, auf diese Kategorie zugreifen können.

Die Funktion ist standardmäßig in neuen Fuji-Instanzen und aktualisierten Instanzen aktiv, die keine berechtigungsbasierten Zugriffssteuerungen verwenden. Wenn Sie eine Instanz aktualisieren, die Berechtigungen verwendet, können Sie zu Benutzerkriterien migrieren, um die Vorteile der verbesserten Steuerung, Flexibilität und Wiederverwendung zu nutzen.

Zugriffssteuerungen ermöglichen Ihnen Folgendes:

- Verwalten Sie den Zugriff auf mehrere Elemente und Kategorien in einem Benutzerkriteriendatensatz. Erstellen Sie beispielsweise einen einzelnen Benutzerkriteriendatensatz **UK-Mitarbeiter**, und wenden Sie ihn auf mehrere Elemente und Kategorien an, die Mitarbeitern in Großbritannien zur Verfügung stehen.
- Gewähren Sie Zugriff, wenn eine Bedingung übereinstimmt oder alle Bedingungen übereinstimmen. Definieren Sie beispielsweise, dass nur Benutzer Zugriff haben, die sich an einem bestimmten Standort befinden und zu einer bestimmten Abteilung gehören.
- Verwenden Sie die Listen **Verfügbar für** und **Nicht verfügbar für**, um den Zugriff für Benutzer zuzulassen oder zu verbieten, die den Bedingungen in einem Kriteriendatensatz entsprechen. Geben Sie beispielsweise an, dass eine US-basierte Katalogkategorie für die Benutzer in den USA verfügbar ist, aber nicht für Benutzer, die der Verkaufsabteilung angehören (unabhängig davon, ob sie in den USA ansässig sind oder nicht).
- Erweitern Sie die Zuordnung, um Bedingungen zu erstellen, die mit zusätzlichen Feldern in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] übereinstimmen, ohne ein Skript verwenden zu müssen. Sie können beispielsweise eine Bedingung hinzufügen, um Elemente mit dem Feld **Kostenstelle** in Benutzerdatensätzen abzugleichen.

Wichtig:
Nachdem Sie Anwenderkriterien hinzugefügt oder geändert haben, müssen Sie sich möglicherweise abmelden und erneut anmelden, um die vorherige Konfiguration zu löschen.

Zugehörige Informationen

Benutzerkriterien eines Katalogelements debuggen

Benutzerkriteriendatensätze in Service Catalog erstellen

Erstellen Sie einen Benutzerkriteriendatensatz, um Bedingungen zu definieren, die anhand von Benutzerdatensätzen ausgewertet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können mehrere Benutzerkriteriendatensätze auf ein einzelnes Katalogelement oder eine einzelne Kategorie anwenden. In dieser Situation stimmen Benutzer nur mit einem dieser Kriteriendatensätze überein, um Zugriff zu erhalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Anwenderkriterien** und erstellen Sie einen Datensatz.
2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder für Benutzerkriterien

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Kriteriendatensatzes.
Anwender	Die einzelnen abzugleichenden Benutzerdatensätze.
Gruppen	Die abzugleichenden Gruppendatensätze.
Rollen	Die abzugleichenden Rollen. **Hinweis:** ◦ Die Bewertung einer Rolle wird in der Sitzung zwischengespeichert, daher müssen Sie sich bei jeder Änderung der Rolle abmelden und anmelden, ähnlich wie bei Rollen in der Zugriffssteuerungsliste (Access Control List, ACL). ◦ Benutzerkriterien gelten nicht für Rollen mit erhöhten Berechtigungen.
Erweitert	Eine Checkbox zum Anzeigen oder Ausblenden des Felds **Skript**.
Skript	Ein Skript zum Definieren zusätzlicher Kriterien und zum Zurückgeben von **Wahr** oder **Falsch**. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Erweitert** ausgewählt ist. **Hinweis:** ◦ Das Skript wird in dem Umfang bewertet, in dem die Benutzerkriterien erstellt werden. ◦ Die Bewertung des Skripts wird in der Sitzung zwischengespeichert, daher müssen Sie sich bei jeder Änderung der Bewertung abmelden und anmelden, ähnlich wie bei Rollen in der Zugriffssteuerungsliste (Access Control List, ACL). ◦ Verwenden Sie nicht `gs.getUser()` oder andere Sitzungs-APIs, da Sie bei der Verwendung in Diagnosetools Konflikte verursachen. Verwenden Sie die im Skript verfügbare vordefinierte Variable `user_id`, um die Benutzer-ID des Benutzers abzurufen, der zum Auswerten des Skripts verwendet wird. ◦ Da Skripts dynamisch ausgewertet werden, kann das Einbinden von Skripts in Datensätze für Benutzerkriterien die Leistung verringern. ◦ Da „Antwort“ ein reserviertes Stichwort ist, verwenden Sie keine Funktion mit dem Funktionsnamen Antwort, also Antwort().
Aktiv	Eine Checkbox zum Aktivieren oder Deaktivieren dieses Kriteriendatensatzes.
Unternehmen	Die abzugleichenden Unternehmen.
Standorte	Die abzugleichenden Standorte.
Abteilungen	Die abzugleichenden Abteilungen.
Alle abgleichen	Eine Checkbox, um zu bestimmen, ob alle Elemente aus jedem ausgefüllten Kriterienfeld übereinstimmen müssen. Ist diese Option aktiviert, erhalten nur Benutzer Zugriff, die allen Kriterien entsprechen. Wenn diese Option deaktiviert ist, muss der Benutzer eines oder mehrere der festgelegten Kriterien erfüllen, um Zugriff zu erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Standardmäßig ist dieses Kontrollkästchen deaktiviert, sodass alle erfüllten Bedingungen eine Übereinstimmung ergeben. Betrachten Sie beispielsweise einen Anwenderkriteriendatensatz für Folgendes: ○ Standorte A oder B ○ Unternehmen C oder D Wenn **Alle abgleichen** ausgewählt ist, ergeben nur solche Benutzer eine Übereinstimmung, die alle diese Bedingungen erfüllen. Zum Beispiel ein Benutzer mit einem Standort A und einem Unternehmen C. Wenn **Alle abgleichen** deaktiviert ist, ergeben alle Benutzer, die eine dieser Bedingungen erfüllen, eine Übereinstimmung. Zum Beispiel ein Benutzer mit einem Standort B. **Hinweis:** Wenn Sie **Alle abgleichen** auswählen, stellen Sie sicher, dass keine widersprüchlichen Bedingungen erstellt werden, die niemals erfüllt werden können. Wenn beispielsweise alle Benutzer an Standort A für Unternehmen G arbeiten, können die Bedingungen in diesem Beispiel nicht erfüllt werden.

Benutzerkriterien implementieren

Berücksichtigen Sie bei der Erstellung von Benutzerkriterien für Ihr System die folgenden Empfehlungen.

- Design-Kriterien für die Wiederverwendung:

  Stellen Sie sicher, dass Sie Benutzerkriterien entwerfen, die maximal wiederverwendet werden können. Erstellen Sie Benutzerkriteriendatensätze mit allgemeinen Bedingungen, die Ihren Organisationsanforderungen entsprechen. Lassen Sie zu, dass sie in so vielen Elemente und Kategorien wie möglich verwendet werden, anstatt mehrere ähnliche Kriteriendatensätze für einzelne Elemente und Kategorien zu erstellen.

- Namenskonventionen: Geben Sie jedem Benutzerkriteriendatensatz einen aussagekräftigen Namen, um die Funktion dieses Datensatzes bestimmen zu können. Beispiel:
  - Benutzer in Unternehmens-Cloud-Dimensionen UND in Madrid
  - Benutzer in Unternehmens-Cloud-Dimensionen ODER in Madrid
  - Benutzer von Gruppenentwicklung, IT oder Vertrieb
  - Benutzer mit der Rolle itil, asset_manager oder catalog_admin
- Testen Sie Anwenderkriterien in einer Entwicklungs- oder Testinstanz, und übertragen Sie dann die Datensätze aus den Anwenderkriterientabellen und den Katalogdatensätzen mithilfe von Update Sets in Ihre Produktionsinstanz.

Benutzerkriterien auf Elemente und Kategorien anwenden

Wenden Sie einen Benutzerkriteriendatensatz auf Elemente und Kategorien an, entweder über das Element- oder das Kategorieformular oder über das Formular für Benutzerkriterien.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Einschränkung der Benutzerkriterien gilt nur innerhalb von Servicekatalog für das spezifische Element, für das sie angewendet wurde. Die Einschränkung der Benutzerkriterien wird jedoch nicht außerhalb von Servicekatalog angewendet, wo der Benutzer über die Tabelle Zugriff auf das Element hat.

Um Kriterien direkt auf ein Element oder eine Kategorie anzuwenden, verwenden Sie die zugehörigen Listen „Verfügbar für“ oder „Nicht verfügbar für“ im Element- oder Kategorieformular.

Hinweis:

- Wenn eine Änderung am Endbenutzerprofil vorgenommen wird, z. B. am Standort, und ihre Fähigkeit zum Anzeigen von Elementen beeinträchtigt wird, werden diese Änderungen erst wirksam, wenn der Endbenutzer die Sitzung erneut gestartet hat.
- Die Einschränkungen für Benutzerkriterien einer Kategorie gelten nicht automatisch für die Katalogelemente innerhalb der Kategorie. Bei Bedarf sollten Sie die Einschränkungen der Benutzerkriterien auf die einzelnen Katalogelemente anwenden.

Um Kriterien direkt aus dem Formular „Benutzerkriterien“ anzuwenden, fügen Sie den zugehörigen Listen „Für Katalogelemente verfügbar“ und „Nicht für Katalogelemente verfügbar“ Elemente hinzu, und fügen Sie den zugehörigen Listen „Für Kategorien verfügbar“ und „Nicht für Kategorien verfügbar“ Kategorien hinzu. Sie können das Formular „Benutzerkriterien“ so konfigurieren, dass diese Listen hinzugefügt werden.

Hinweis:

Die Einstellungen von **Nicht verfügbar für** überschreiben die Einstellungen von **Verfügbar für**. Ein Benutzer in der Liste **Nicht verfügbar für** für ein Element kann nicht auf dieses Element zugreifen, auch wenn sich dieser Benutzer ebenfalls in der Liste **Verfügbar für** für dieses Element befindet.

Benutzerkriterien auf Elemente anwenden

Wenden Sie Benutzerkriterien auf ein Element an, um zu definieren, welche Benutzer auf dieses Element zugreifen können und welche nicht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Benutzerkriterien auf alle Arten von Katalogelementen anwenden, einschließlich Bestellleitfäden, Inhaltselementen und Datensatzerstellern.

Hinweis:
Die Einschränkung der Benutzerkriterien gilt nur innerhalb von Servicekatalog für das spezifische Element, für das sie angewendet wurde. Die Einschränkung der Benutzerkriterien wird jedoch nicht außerhalb von Servicekatalog angewendet, wo der Benutzer über die Tabelle Zugriff auf das Element hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie in einem Elementdatensatz zu den zugehörigen Listen „Verfügbar für“ oder „Nicht verfügbar für“.
2. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um einen vorhandenen Benutzerkriteriendatensatz hinzuzufügen, oder klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Datensatz zu erstellen.
3. Speichern Sie den Datensatz, um den Benutzerkriteriendatensatz dem Element zuzuordnen.

Hinweis:
Die Einstellungen von **Nicht verfügbar für** überschreiben die Einstellungen von **Verfügbar für**. Ein Benutzer in der Liste **Nicht verfügbar für** für ein Element kann nicht auf dieses Element zugreifen, auch wenn sich dieser Benutzer ebenfalls in der Liste **Verfügbar für** für dieses Element befindet.

Benutzerkriterien auf Kategorien anwenden

Wenden Sie Benutzerkriterien auf eine Kategorie an, um zu definieren, welche Benutzer auf eine Kategorie zugreifen können und welche nicht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie in einem Kategoriedatensatz zu den zugehörigen Listen „Verfügbar für“ oder „Nicht verfügbar für“.
2. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um einen vorhandenen Benutzerkriteriendatensatz hinzuzufügen, oder klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Datensatz zu erstellen.
3. Speichern Sie den Datensatz, um den Benutzerkriteriendatensatz der Kategorie zuzuordnen.

Hinweis:

- Die Einstellungen von **Nicht verfügbar für** überschreiben die Einstellungen von **Verfügbar für**. Ein Benutzer in der Liste **Nicht verfügbar für** für eine Kategorie kann nicht auf diese Kategorie zugreifen, auch wenn sich dieser Benutzer ebenfalls in der Liste **Verfügbar für** für diese Kategorie befindet.
- Die Einschränkungen für Benutzerkriterien einer Kategorie gelten nicht automatisch für die Katalogelemente innerhalb der Kategorie. Bei Bedarf sollten Sie die Einschränkungen der Benutzerkriterien auf die einzelnen Katalogelemente anwenden.

Benutzerkriterien erweitern

Erweitern Sie die Benutzerkriterientabelle, wenn die verfügbaren Benutzerkriterienfelder nicht ausreichen. Benutzerkriterien verweisen auf verschiedene Benutzerfelder (Felder aus der Tabelle „Benutzer“ [sys_user]), z. B. Abteilung, Unternehmen und Gruppen. Sie können Benutzerkriterien um ein benutzerdefiniertes Feld erweitern, um ein beliebiges anderes relevantes Benutzerreferenzfeld (Feld aus der Tabelle „Benutzer“ [sys_user]) einzubeziehen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können beispielsweise die Benutzerkriterien um die Kostenstelle des Benutzers erweitern und dann bestimmte Katalogelemente nur auf Mitglieder dieser Kostenstelle beschränken.

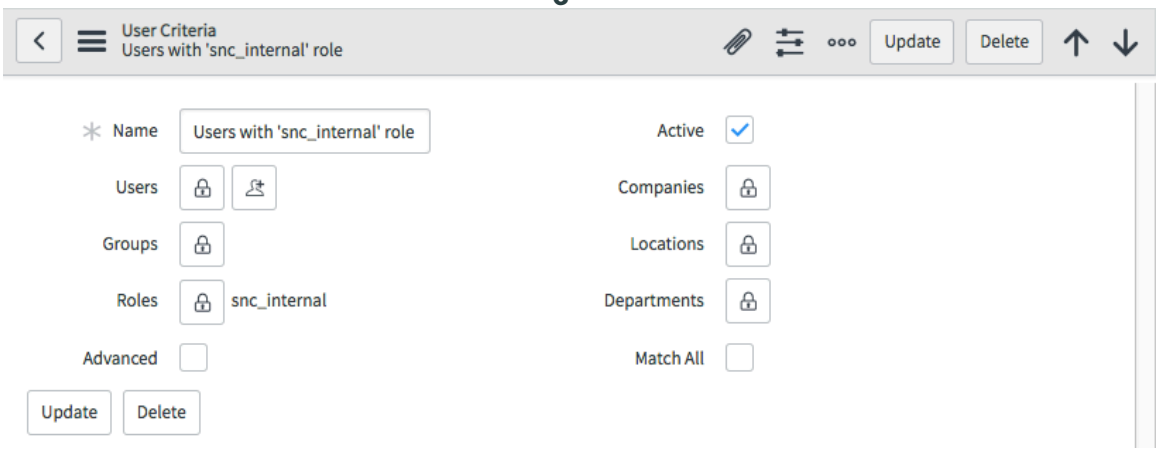
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie müssen die folgenden Regeln erfüllen, um die Tabelle mit den Benutzerkriterien zu erweitern.

- Das hinzuzufügende Feld muss ein Referenzfeld im Benutzerdatensatz sein.
- Das Feld, das der Benutzerkriterientabelle hinzugefügt wird, muss vom Typ **Liste** sein.
- Die Felder müssen übereinstimmende Namen haben. Zum Beispiel gelten **cost_center** [sys_user] und **u_cost_center** (Präfix „u“ zu benutzerdefinierten Feldern in einer Tabelle hinzugefügt) als übereinstimmend.

In diesem Beispiel wird veranschaulicht, wie der aktuelle Benutzerkriteriendatensatz um **Kostenstelle** erweitert wird.

Benutzerkriteriendatensatz vor Erweiterung um Kostenstelle



Prozedur

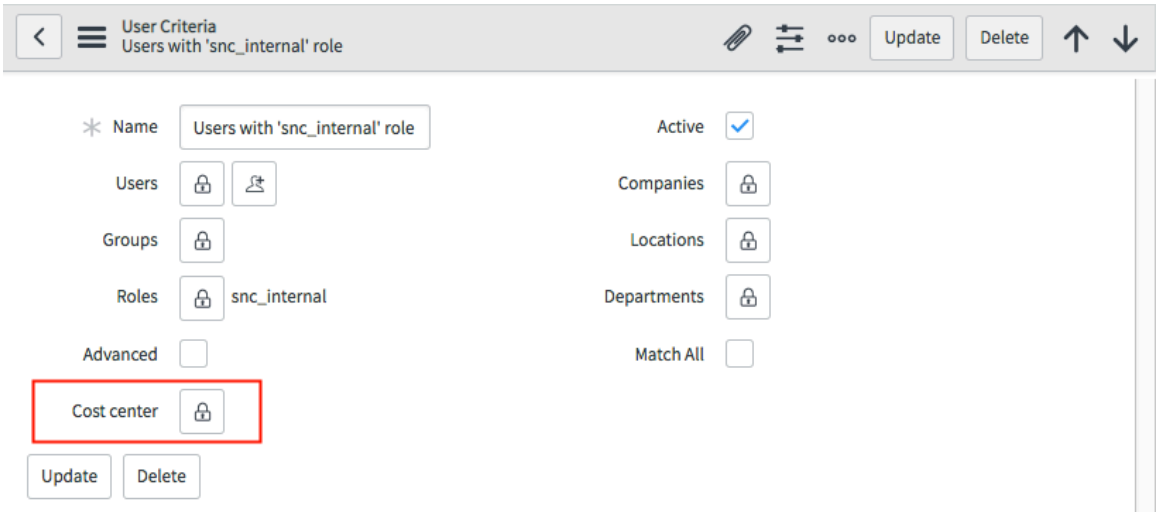
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz **Benutzerkriterien**.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Tabellenspalten** auf **Neu**.
4. Setzen Sie den Typ auf **Liste**, und geben Sie dann Kostenstelle als Spaltenbezeichnung ein. Das Feld **Spaltenname** wird mit **u_cost_center** gefüllt.
5. Wählen Sie im Formularabschnitt „Referenzspezifikation“ die Option **Kostenstelle** für das Referenzfeld aus.
6. Fügen Sie dem Wörterbucheintrag ggf. Bedingungen oder zusätzliche Informationen hinzu.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.
8. Navigieren Sie zu **Servicekatalog > Katalogdefinition > Anwenderkriterien**.
9. Wählen oder erstellen Sie einen Benutzerkriteriendatensatz, und Sie sehen, dass Sie das neue Feld jetzt verwenden können.

Nächste Maßnahme

Testen Sie den Anwenderkriteriendatensatz, indem Sie zu navigieren **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Anwenderkriterien**, und öffnen einen beliebigen -Datensatz. Stellen Sie sicher, dass das erweiterte Feld verfügbar ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzerkriterien mit Kostenstelle



Sie können die Tabelle „Benutzer“ [sys_user] erweitern, wenn in anderen Tabellen Felder enthalten sind, die in den Benutzerkriterien berücksichtigt werden sollen. Befolgen Sie nach dem Erweitern der Tabelle „Benutzer“ die Schritte in diesem Verfahren, um sie auf Benutzerkriterien zu erweitern.

Migration von Benutzerkriterien

Benutzerkriteriendatensätze von Servicekatalog bieten Zugriffssteuerung für Servicekatalogelemente und -kategorien.

Sie können Ihre Zugriffssteuerungen migrieren, um Benutzerkriterien zu verwenden. Die Benutzerkriterienfunktion wird automatisch für neue Instanzen aktiviert. Wenn Sie Ihre Instanz aktualisieren, wird ein Skript ausgeführt, um die aktuelle Verwendung der Zugriffssteuerungen zu ermitteln.

- Wenn Ihre Instanz keine berechtigungsbasierten Zugriffssteuerungen verwendet, wird die Benutzerkriterienfunktion automatisch aktiviert.
- Wenn Ihre Instanz Berechtigungen verwendet, ist die Benutzerkriterienfunktion nicht aktiviert. Wenn Sie Benutzerkriterien verwenden möchten, verwenden Sie das auf dieser Seite beschriebene Verfahren, um Ihre Zugriffssteuerungen von Berechtigungen zu Benutzerkriterien zu migrieren.

Migrieren Sie zu Benutzerkriterien, um eine höhere Wiederverwendung, Kontrolle und Flexibilität im Vergleich zu Berechtigungen zu bieten.

Sie können beispielsweise einen einzelnen Kriteriendatensatz verwenden, um mehrere Katalogelemente nur für Benutzer verfügbar zu machen, die alle diese Anforderungen erfüllen:

- Befinden sich in EMEA oder APAC
- Gehören zu ACER
- Sind in der Trainingsabteilung

Migrieren zu Servicekatalog-Benutzerkriterien

Servicekatalog ermöglicht Ihnen, die erforderlichen Zugriffssteuerungen für Ihren Servicekatalog beizubehalten, während Sie von Berechtigungen zu Benutzerkriterien migrieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften** und stellen Sie sicher, dass die Anwenderkriterienfunktion auf Ihrem System nicht bereits aktiviert ist.
   - Wenn die Eigenschaft **„Benutzerkriterien“ zur Definition des Zugriffs auf Katalogelemente und -kategorien verwenden** (*glide.sc.use_user_criteria*) auf **wahr** gesetzt ist, können Sie die folgenden Schritte überspringen. Die Benutzerkriterienfunktion wird automatisch aktiviert, da in Ihrem alten System keine Berechtigungen verwendet wurden.
   - Wenn diese Eigenschaft auf **Falsch** festgelegt ist, fahren Sie mit den folgenden Schritten fort. Die Benutzerkriterienfunktion wurde auf Ihrem System noch nicht aktiviert.
2. Um die Benutzerkriterienfunktion in der Vorschau anzuzeigen, legen Sie die Servicekatalogeigenschaft **„Benutzerkriterien“- und „Berechtigung“-bezogene Listen für Katalogelemente und -kategorien bei der Migration von Berechtigungen aktivieren** (*glide.sc.user_criteria_migration*) auf **Wahr**.
   Mit dieser Option können Sie Benutzerkriteriendatensätze und Berechtigungen vergleichen, bevor Sie vollständig auf Benutzerkriterien umstellen.
3. Untersuchen Sie Ihre Servicekatalogelemente und -kategorien, um Zugriffssteuerungssätze zu identifizieren, für die Sie Benutzerkriteriendatensätze konfigurieren können.
   Überprüfen Sie Ihre aktuellen Berechtigungen und erfassen Sie Ihr aktuelles Design für Zugriffssteuerungen. Konzentrieren Sie sich auf das Identifizieren von Mustern, bei denen mehrere Elemente dieselbe Kombination aus Ort, Gruppe usw. aufweisen. Jede Kombination ist ein möglicher Zugangssteuerungssatz.
4. Erstellen Sie einen Benutzerkriteriendatensatz für jeden Zugriffssteuerungssatz, den Sie bei der Inspektion des Servicekatalogs identifiziert haben.
   Sie haben einen Schritt mit einer Liste, einer Notiz und einem Bild.
5. Wenden Sie diese Benutzerkriteriendatensätze auf die identifizierten Elemente und Kategorien an, und ersetzen Sie die entsprechenden Berechtigungen.
6. Aktivieren Sie Benutzerkriterien auf Ihrem System, indem Sie die Servicekatalogeigenschaft **„Benutzerkriterien“ zur Definition des Zugriffs auf Katalogelemente und -kategorien verwenden** (*glide.sc.use_user_criteria*) auf **Wahr**.
   Wenn diese Eigenschaft auf **true**festgelegt ist, werden verbleibende Berechtigungen nicht mehr verwendet.

> **Hinweis:**
> Skripts in Benutzerkriterien können die Kategorie oder das Katalogelement nicht so **aktuell** referenzieren wie Berechtigungsskripts. Verwenden Sie für Skripts in Benutzerkriterien die **user_id**, die für den Benutzer verfügbar ist, der gerade für die Kategorie oder das Katalogelement ausgewertet wird.

Datenstrukturunterschiede

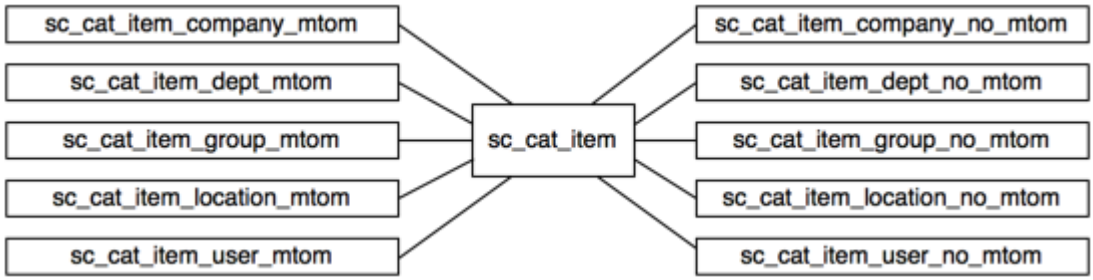
Es gibt erhebliche Unterschiede in der Datenstruktur zwischen Berechtigungen und Benutzerkriterien, auf die Sie bei der Migration achten müssen.

Unter Verwendung von Berechtigungen werden die folgenden Tabellen in den Speicher geladen und vor dem Rendern ausgewertet.

Für Katalogelemente:

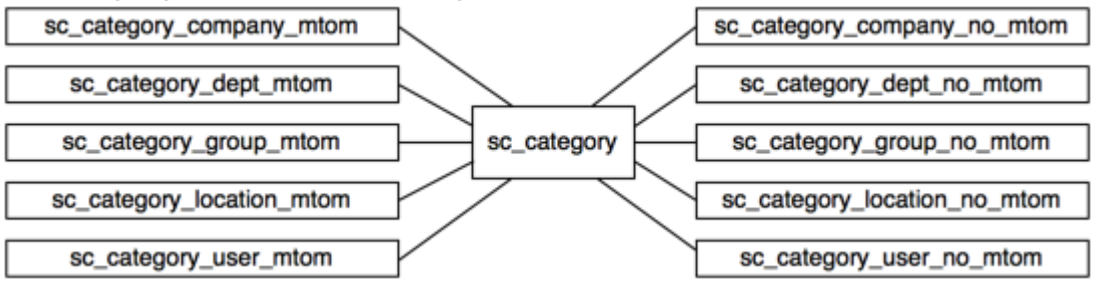
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berechtigungsdatenstruktur – Katalogelemente



Für Kategorien:

Berechtigungsdatenstruktur – Kategorien



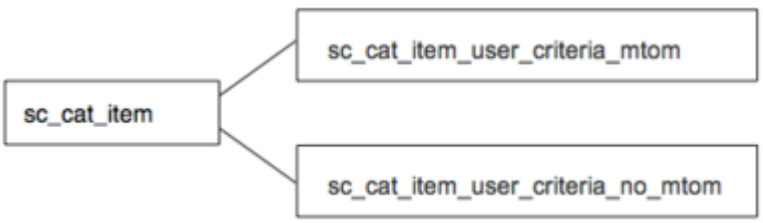
Die Benutzerkriterienarchitektur sammelt alle Benutzerattribute in der Tabelle „Benutzerkriterien“ [user_criteria].

Benutzerkriteriendatensätze können wie folgt mit Elementen und Kategorien verknüpft werden.

Für Katalogelemente:

- Katalogelement Verfügbar für [sc_cat_item_user_criteria_mtom]
- Katalogelement Nicht verfügbar für [sc_cat_item_user_criteria_no_mtom]

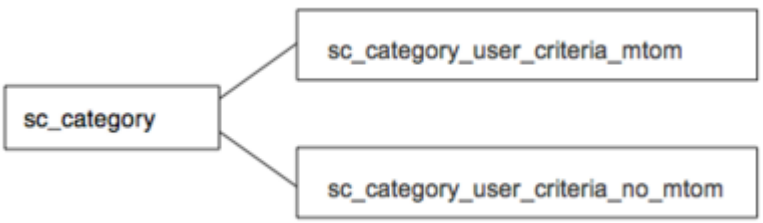
Datenstruktur für Benutzerkriterien – Katalogelemente



Für Kategorien:

- Kategorie verfügbar für [sc_category_user_criteria_mtom]
- Kategorie nicht verfügbar für [sc_category_user_criteria_no_mtom]

Datenstruktur für Benutzerkriterien – Kategorien



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legacy-Servicekatalog-Zugriffssteuerungen

Der Servicekatalog unterstützt mehrere Möglichkeiten, den Zugriff auf ein Katalogelement oder eine Kategorie zu steuern. Diese Steuerelemente werden auch als Katalogberechtigungen bezeichnet.

Verwenden Sie anstelle von Zugriffssteuerungen Benutzerkriterien als unterstütztes Sicherheitsmodell für Katalogelement und -kategorie. Informationen zu Benutzerkriterien finden Sie unter Benutzerkriterien auf Elemente und Kategorien anwenden.

Ein Servicekatalogelement ohne spezifische Zugriffssteuerung steht allen Benutzern zur Verfügung. Wenn Zugriffssteuerungen angegeben sind, haben nur Benutzer Zugriff, die alle Bedingungen erfüllen.

Folgende Berechtigungen sind verfügbar:

- Rolle
- Benutzerdefiniertes Skript
- Unternehmen, Abteilung, Gruppe, Benutzer oder Standort

Zugriffssteuerungen werden in der folgenden Reihenfolge überprüft: Rollen, dann Skripte, dann Unternehmen, Abteilung, Gruppe, Benutzer oder Standort.

Hinweis:
Die hier beschriebene Funktionalität wird durch Zugriffssteuerungen mit Benutzerkriterien ersetzt. Migrieren Sie zu Benutzerkriterien, um eine flexiblere und wiederverwendbare Möglichkeit zum Definieren von Zugriffssteuerungen zu erhalten.

Servicekatalog -Administration

Servicekatalog ermöglicht einem Administrator, den Servicekatalog zu konfigurieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Artikel verwalten** oder **Servicekatalog** > **Kategorien verwalten**an.
2. Öffnen Sie ein Element oder eine Kategorie, und konfigurieren Sie dann die zugehörigen Listen in dem Formular, um **„Verfügbar für Abteilung“ und „Verfügbar für Unternehmen“** hinzuzufügen.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um das Formularlayout zu speichern.
4. Öffnen Sie das Element oder die Kategorie, die Sie sichern möchten, und fügen Sie Unternehmen und Abteilungen zu zugehörigen Listen hinzu.

   Das Element oder die Kategorie ist nur für die aufgelisteten Unternehmen und Abteilungen verfügbar. Wenn keine Unternehmen oder Abteilungen aufgelistet sind, ist das Element oder die Kategorie für alle Unternehmen oder Abteilungen verfügbar.

Zugriff einschränken

Servicekatalog ermöglicht einem Administrator, den Zugriff auf ein Servicekatalogelement oder eine Kategorie nach Unternehmen, Abteilung, Gruppe, Benutzer oder Standort zu gewähren oder zu verweigern.

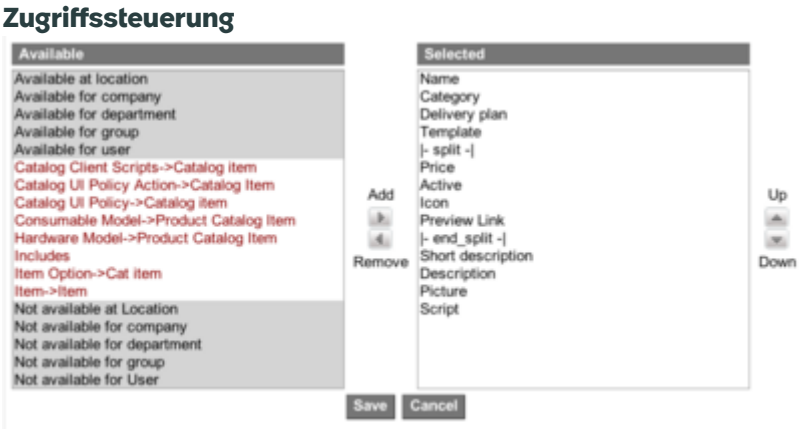
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Artikel verwalten** oder **Servicekatalog** > **Kategorien verwalten**an.
2. Öffnen Sie das entsprechende Katalogelement oder die entsprechende Kategorie.
3. Konfigurieren Sie das Formular so, dass die entsprechenden Listen **Verfügbar** oder **Nicht verfügbar** hinzugefügt werden.



4. Fügen Sie die Unternehmen, Abteilungen, Gruppen, Benutzer oder Standorte zu der entsprechenden Liste hinzu.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugriff nach Rolle beschränken

Standardmäßig haben einzelne Katalogelemente und Kategorien keine Zugriffsbeschränkungen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Administratoren können den Zugriff auf ein Servicekatalogelement oder eine Kategorie basierend auf der Rolle gewähren oder verweigern.

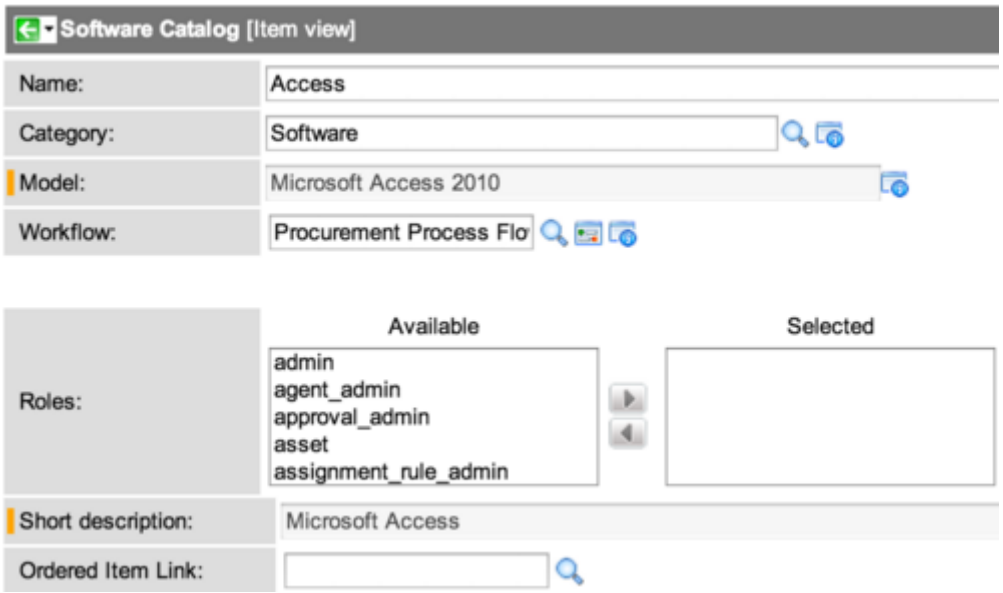
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Artikel verwalten** oder **Servicekatalog** > **Kategorien verwalten**an.
2. Öffnen Sie das entsprechende Katalogelement oder die entsprechende Kategorie.
3. Fügen Sie dem Feld **Rollen** die erforderlichen Rollen hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können bei Bedarf das Formular konfigurieren oder zur **Standardansicht** wechseln, um das Feld **„Rollen“** anzuzeigen.

Gewährte Rollen



Zugriff durch Skripts beschränken

Servicekatalog Mit dieser Option können Sie den Zugriff auf ein Servicekatalogelement oder eine Kategorie mit einem benutzerdefinierten Skript steuern.

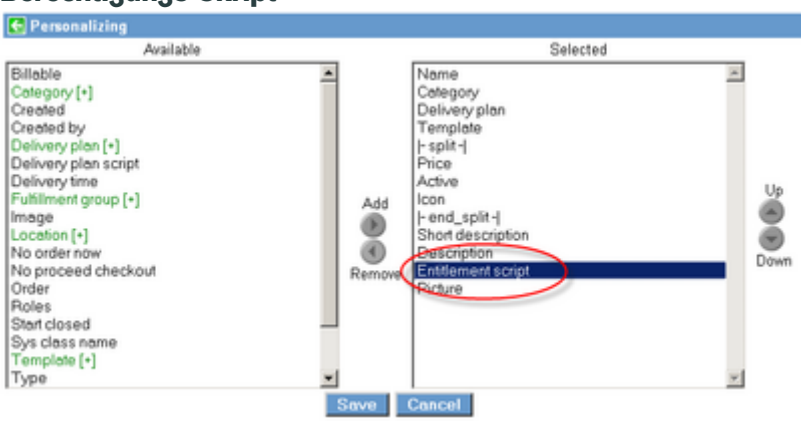
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Artikel verwalten** oder **Servicekatalog** > **Kategorien verwalten**an.
2. Öffnen Sie das entsprechende Katalogelement oder die entsprechende Kategorie.
3. Konfigurieren Sie das Formular so, dass das Feld **Berechtigungsskript** hinzugefügt wird.

Berechtigungs-Skript



4. Geben Sie im Feld **Berechtigungs-Skript** das Skript für die Zugriffssteuerung ein.

Beispielskripts:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das folgende Beispielskript gewährt Benutzern mit der Sprache Fr (Französisch) Zugriff auf ein Katalogelement namens French Blackberry:

```
gs.log ( 'Running Entitlement script for French Blackberry' ) ;

 if (gs. getUser ( ). getLanguage ( ) == 'fr' )
   answer = true ; else
   answer = false ;

answer ;
```

Das folgende Beispielskript kann verwendet werden, um zwischen zwei Benutzerkategorien (eine mit Vollzugriff und eine mit eingeschränktem Zugriff) für den Servicekatalog zu unterscheiden:

```
var userid  = gs. getUserID ( ) ; var now_GR  = new GlideRecord ( 'sys_user' ) ;
now_GR. get ( 'sys_id' , userid ) ;

 if (now_GR. source )
   answer = true ; else
   answer = false ;

answer ;
```

Berechtigungsskripts nach Rolle überschreiben

a. Navigieren zu **Servicekatalog** > **Eigenschaften**an.

b. Geben Sie die Rollen ein, für die das Berechtigungs-Skript (Zugriff gewähren) in der Eigenschaft „Liste der Rollen (durch Kommas getrennt), die die normale Berechtigungsprüfung im Katalog überschreiben können.“ überschrieben werden soll. Die Rolle „itil“ bedeutet, dass die itil-Rolle jedes Katalogelement bestellen kann, auch wenn dieses durch Berechtigungsbeschränkungen geschützt ist.

Erstellen eines Servicekatalog -Assistenten

Servicekatalog -Assistenten helfen Ihnen, assistentenähnliche Experiences in mehreren Schritten zu erstellen.

Vorbereitungen

Servicekatalog -Assistenten sind besonders nützlich, wenn die erforderliche Eingabe umfangreich und komplex ist, da der Assistent der anfordernden Person eine Schritt-für-Schritt-Experience und auch ein Seitenfenster für kontextbezogene Hilfe bietet. Ein Visumsantrag ist ein gutes Beispiel dafür, wo Assistenten Servicekatalog verwendet werden könnten, da die Daten in Schritten wie persönlichen Details, Bildungsdetails usw. dargestellt werden müssen.

Voraussetzungen für die Erstellung von Servicekatalog -Assistenten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Vergewissern Sie sich, dass entweder ein zusammengesetzter Datensatzersteller oder ein Datensatzersteller eingerichtet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Datensatzersteller anlegen.
- Das Feld **Speicheroptionen** muss im zusammengesetzten Datensatzersteller oder Datensatzersteller den Wert **In Ziel speichern** enthalten, damit der Assistent Datensätze erstellen kann.
- Die Option **Bearbeitung zulassen** muss im Formular des zusammengesetzten Datensatzerstellers oder des Datensatzerstellers ausgewählt werden, damit Datensätze im Assistenten bearbeitet werden können.

Erforderliche Rolle:assistent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Assistent Servicekatalog ist als Komponente in UI Builder (UIB) verfügbar. Sie können damit Guided Experiences erstellen, die von zusammengesetzten Datensatzerstellern oder Datensatzerstellern unterstützt werden. Mit dem Assistenten Servicekatalog können Sie Assistenten-Experiences in mehreren Schritten erstellen.

Servicekatalog Assistenten werden in den folgenden Modi verwendet:

- **Normaler** Modus: Zum Erstellen von Datensätzen in der im Datensatzersteller konfigurierten Tabelle oder im zusammengesetzten Datensatzersteller, der dem Assistenten zugeordnet ist.
- **Vorlagenmodus** : Zum Erstellen einer Vorlage, in der Administratoren einige Daten vordefinieren und Schutzmaßnahmen bereitstellen können, um die Erstellung von Datensätzen zu optimieren und zu personalisieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Servicekatalog-Assistenten** > **Assistenten verwalten**, und klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Assistenten zu erstellen.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Servicekatalog Formular „Assistent“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Assistenten.
Typ	Der Assistent verwendet einen zusammengesetzten Datensatzersteller oder Datensatzersteller.
Hersteller	Referenz des zusammengesetzten Datensatzerstellers oder Datensatzerstellers.
Verfügt über Feedback-Bereich	Option zum Festlegen, ob der Assistent über einen Feedback-Bereich verfügt.
Layout[Gestapelt/Registerkarten]	Die Assistentenschritte können entweder im Stapelmodus oder im Layoutmodus mit Registerkarten gerendert werden.
Titel	Titel des Assistenten.

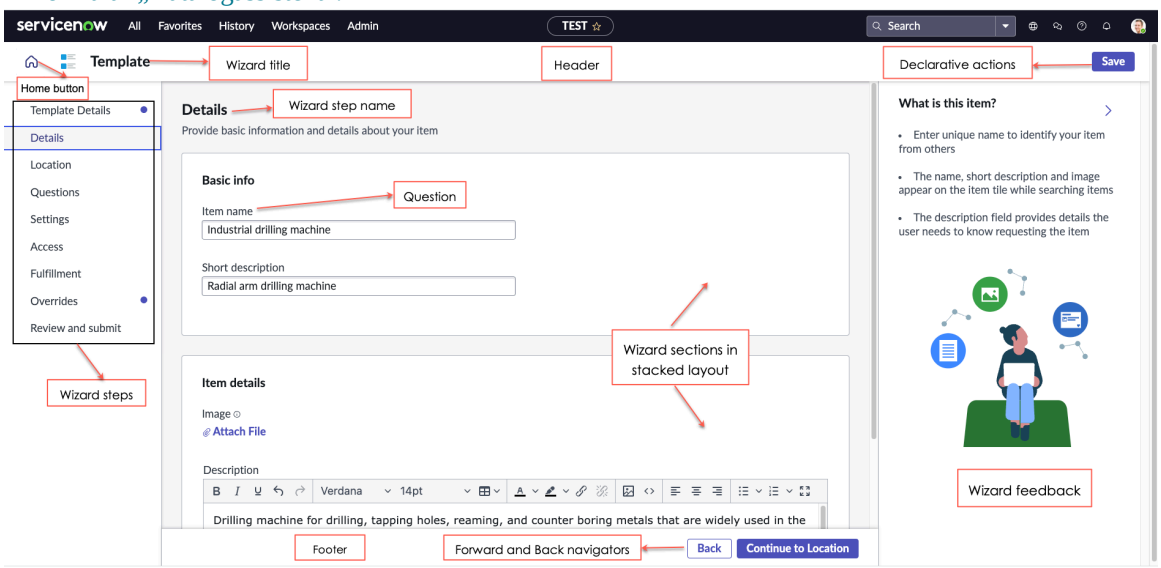
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Der Titel kann auch dynamisch auf den zusammengesetzten Datensatzersteller oder Datensatzersteller-Variablen in der Syntax ${variable} verweisen.
Speichern aktivieren	Assistent bei jeder Schrittänderung automatisch speichern.
Überprüfungsschritt anzeigen	Der Schritt Überprüfen und absenden wird angezeigt, um die Schritte und Feldwerte des Assistenten zusammenzufassen.
„Absenden" im letzten Schritt anzeigen	Bei „ **true**" wird im letzten Schritt die Schaltfläche **Absenden** angezeigt.
Schrittbezeichnung überprüfen	Bezeichnung des Schritts Überprüfen und absenden.

Weitere Informationen zu Feldern, Schritten, Abschnitten oder Fragen im Assistenten Servicekatalog finden Sie unter:

- Fügen Sie einem Katalogelement-Assistenten einen Schritt, einen Abschnitt oder eine Frage hinzu
- Formular „Katalogassistent".

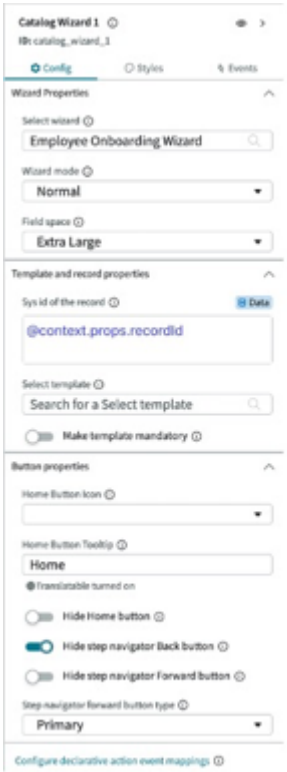


Nachdem Sie die Feldwerte eingerichtet haben, wird der resultierende Assistent mit den Schritten, dem Layout, den Bezeichnungen und anderen Elementen wie folgt angezeigt:

Elemente eines Servicekatalog-Assistenten

3. Richten Sie die Komponenteneigenschaften des Katalogassistenten mit den UI Builder-Komponenten (UIB) ein. Weitere Informationen finden Sie unter Customize UI Builder pages using components .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



a. **Assistenten**auswählen: Wählen Sie den Assistenten aus, für den Sie die Experience erstellen (Sie können den Assistenten auswählen, den Sie im vorherigen Schritt erstellt haben).

b. **Assistentenmodus**: Wählen Sie den Modus für diese Experience aus.

c. **Feldbereich**: Geben Sie den Abstand an, der zwischen den Feldern im Assistenten angezeigt werden soll. Die möglichen Werte sind **Klein**, **Mittel**, **Groß**und **Extra Groß**.

d. **Sys_id des Datensatzes**: Im normalen Modus die sys_id des Datensatzes, der vom Assistenten bearbeitet oder erstellt wird. Im Vorlagenmodus die sys_id der Vorlage, die bearbeitet wird.

e. **Vorlage auswählen**: Wählen Sie die Vorlage aus, die auf den Assistenten angewendet werden muss. Die Option **Vorlage** auswählen ist nur im Modus Normal verfügbar.

f. **Vorlage obligatorisch machen**: Bei „ **wahr**“ ist die Bereitstellung einer Vorlage für die Erstellung von Datensätzen obligatorisch und gilt nur im normalen Modus.

g. **Symbol für Startschaltfläche: Wählen Sie ein Symbol aus, das anstelle des Symbols**für Startschaltfläche angezeigt wird.

h. **Schaltfläche „Homepage“ ausblenden**: Bei **„wahr**“ wird die Schaltfläche „ **Homepage** “ im Assistenten ausgeblendet.

i. **Schrittnavigator-Schaltfläche „Zurück“ ausblenden**: Bei „ **wahr**“ wird die Schaltfläche **„Zurück“** in der Fußzeile des Assistenten ausgeblendet.

j. **Schrittnavigator-Schaltfläche**„Weiter“ ausblenden: Bei **„wahr**“ wird die **Schaltfläche** „ **Weiter** “ oder „Fortsetzen“ in der Fußzeile des Assistenten ausgeblendet.

k. Typ der Weiter-Schaltfläche des**Schrittnavigators**: Geben Sie den Schaltflächentyp für die **Weiter** -Schaltfläche in der Fußzeile des Assistenten an. Mögliche Werte sind **„Primär“** oder **„Sekundär“**.

Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Komponenten auf der Website der Entwicklerdokumentation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie deklarative Aktionen für Assistenten Servicekatalog

Erstellen und konfigurieren Sie deklarative Aktionen, damit Administratoren Schaltflächen (Assistentenaktionen) in Assistenten Servicekatalog konfigurieren können.

Vorbereitungen

Es gibt zwei Arten von deklarativen Aktionen für Katalogassistenten:

- UXF-Client-Aktion: Erstellen Sie deklarative Aktionen, und ordnen Sie eine Aktion einem UIB-Event-Handler auf Seitenebene zu. Verwenden Sie diese Option, wenn Sie Ereignisse auf UIB-Ebene verarbeiten müssen, z. B. das Öffnen eines Dialogfelds oder eines anderen Katalogassistenten usw.
- Client-Skript: Verwenden Sie ein Client-Skript, das beim Klicken auf eine Schaltfläche ausgeführt wird. Verwenden Sie diese Option, wenn Sie g_form-Felder des zusammengesetzten Datensatzerstellers bearbeiten müssen, die mit dem Katalogassistenten verknüpft sind.

Das Katalogassistenten-Modell ist das deklarative Aktionsmodell für den Katalogassistenten, das über die Modellfelder verfügt, die die Eigenschaften des Assistenten definieren. Verwenden Sie diese Felder, um zu definieren, was die Nutzlast enthalten darf (für den Typ „UXF-Clientaktion“), oder um Bedingungen für die Anzeige der Schaltflächen im Assistenten zu definieren. Jeder Assistent muss das Katalogassistentenmodell verwenden, um deklarative Aktionen zu erstellen.

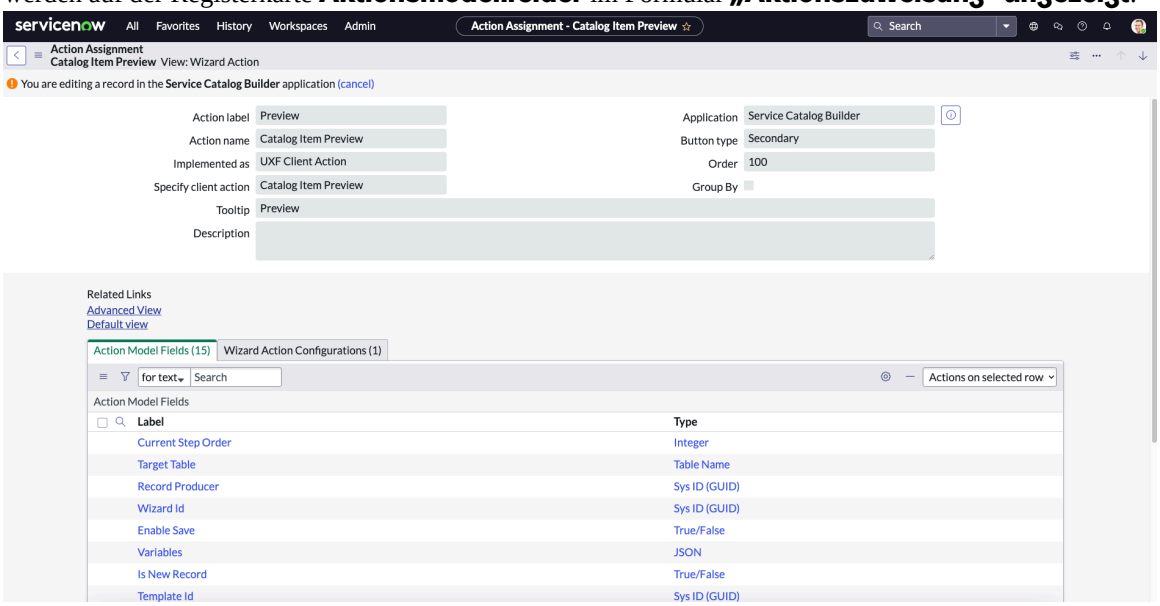
Erforderliche Rolle:assistent_admin, admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Servicekatalog-Assistenten > Deklarative Aktionen des Katalogassistenten**an.

   Wichtig:
   Verwenden Sie diesen Navigationspfad nur zum Erstellen deklarativer Aktionen. Dieser Pfad legt die Felder richtig fest, wenn das Formular der deklarativen Aktion geladen wird.

2. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue deklarative Aktion zu erstellen.
3. Geben Sie die **Aktionsmodellfelder** des Katalogassistenten an, um Nutzlasten zu erstellen.
   Die Aktionsmodellfelder sind standardmäßig für deklarative Aktionen des Katalogassistenten verfügbar und werden auf der Registerkarte **Aktionsmodellfelder** im Formular **„Aktionszuweisung“ angezeigt**.



Automatische Übersetzung

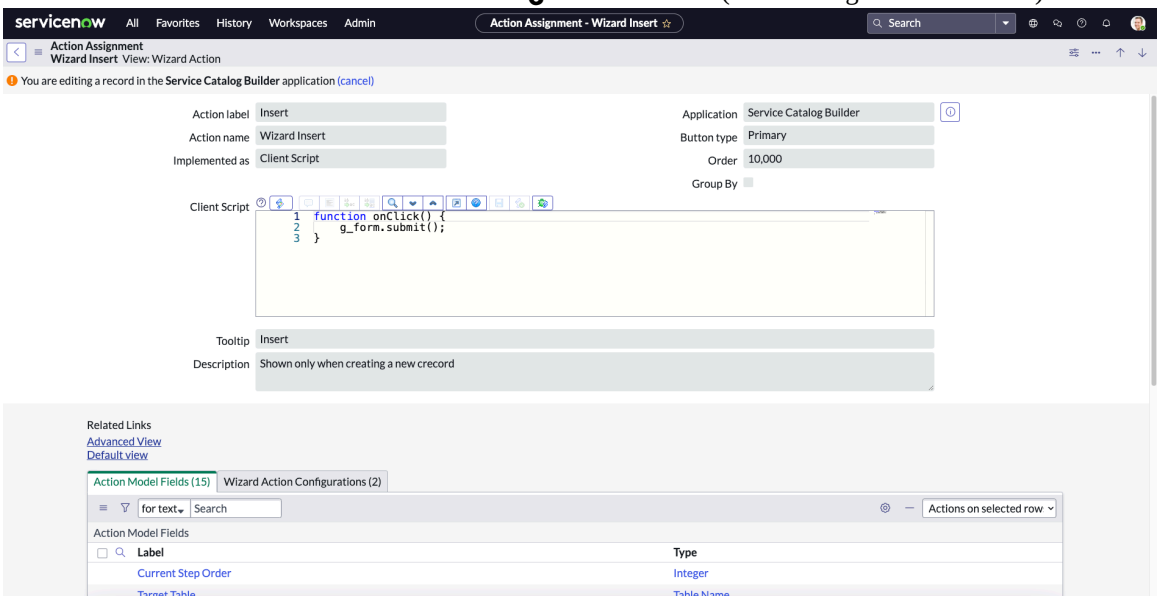
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Aktionsmodellfelder“.

Feld	Beschreibung
Aktuelle Schrittreihenfolge	Reihenfolge des aktuell ausgewählten Schritts.
Zieltabelle	Zieltabelle des vom Assistenten verwendeten Datensatzerstellers oder zusammengesetzten Datensatzerstellers.
Datensatzersteller	Sys_id des vom Assistenten verwendeten Datensatzerstellers oder zusammengesetzten Datensatzerstellers.
Assistenten-ID	Sys_id des Assistenten.
Speichern aktivieren	Wert des Felds „ **Speichern aktivieren** “ im Assistentendatensatz.
Variablen	Objekt, das den Namen und Wert für die Variablen des zusammengesetzten Datensatzerstellers enthält, die dem Assistenten zugeordnet sind.
Ist neuer Datensatz	Beim Erstellen eines neuen Datensatzes mit dem Assistenten ist der Wert **Wahr**.
Vorlagen-ID	Sys_id der auf den Assistenten angewendeten Vorlage.
Hat Überprüfungsschritt	Der Wert des Felds „ **Enthält Überprüfungsschritt“** im Assistentendatensatz.
Ist letzter Schritt	Gibt an, ob dies der letzte Schritt des Assistenten ist. Der letzte Schritt ist nicht von der Reihenfolge abhängig und kann sich dynamisch basierend auf Client-Skripting oder UI-Richtlinien des Assistenten ändern.
Formular fehlerhaft	Der Wert ist **true**, wenn der Assistent nicht gespeicherte Änderungen enthält.
Senden	Der Wert ist **„Wahr“**, wenn eine Übermittlung des Assistenten ausgeführt wird.
Modus	Modus, in dem der Assistent ausgeführt wird (Vorlagen- oder Normalmodus).
Zieldatensatzdaten	Nicht zutreffend (dieses Feld wird nicht verwendet).
Datensatz-ID	Sys_id des Datensatzes, der vom Assistenten erstellt oder bearbeitet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf den Link **Aktionsbezeichnung** für eine Aktion (z. B. Einfügen oder Löschen).



Formular „Aktionszuweisung“.

Feld	Beschreibung
Aktionsbezeichnung	Bezeichnung für die Schaltfläche im Assistenten anzeigen.
Aktionsname	Bezeichner für die Aktion
Implementiert als	UXF-Client-Aktion oder Client-Skript für deklarative Aktionen des Assistenten.
Client-Aktion angeben	Die Nutzlastdefinition, wenn **implementiert als,** ist die UXF-Clientaktion.
Clientskript	Wenn das Feld **Implementiert als**Client-Skript lautet, muss dieser Wert angegeben werden. **Wichtig:** Sie können nur die Variablen auf dem CRP verwenden, die mit dem Assistenten verknüpft sind.
Tooltip	Tooltip für die Schaltfläche.
Schaltflächentyp	Mögliche Werte sind **„Primär“** oder **„Sekundär“**.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Schaltfläche angezeigt wird.
Gruppieren nach	Option, die ausgewählt werden muss, wenn die Schaltfläche Teil einer Gruppe ist.
Gruppe	Die **Gruppe**, zu der die Schaltfläche gehört, für die Option „Gruppieren nach“ Gruppierte Schaltflächen werden im Assistenten als Trennschaltfläche angezeigt.
Geskriptete Clientbedingungen	Die Bedingungen, die während der Anzeige der Schaltfläche ausgewertet werden sollen. Beispiel: `mode=='template'&&variables.var=='xxxx'`.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld wird standardmäßig nicht im Formular angezeigt.

5. Klicken Sie auf **Absenden**, um die Aktion des Assistenten zu erstellen.
6. Navigieren zu **Servicekatalog-Assistenten** > **Konfigurationen der Aktionen des Katalogassistenten** und klicken Sie auf **Neu**.
   Erstellen Sie einen Konfigurationsdatensatz für die Assistentenaktion, damit Sie die deklarative Aktion in einem Assistenten verwenden können. Füllen Sie die folgenden Felder im Formular aus.

Datensatz für die Konfiguration der Assistentenaktion

Feld	Beschreibung
Name	Bezeichner des Konfigurationsdatensatzes der Assistentenaktion.
Deklarative Aktion	Wählen Sie eine deklarative Aktion aus, die mit dem Modell des Katalogassistenten erstellt wurde.
Gilt für	Der Assistentenmodus, in dem diese Aktion angezeigt werden soll. Die Werte sind **Normalmodus**, **Vorlagenmodus**oder **Alle** (beide Modi).
Global	Diese Aktionskonfiguration gilt für alle Assistenten, unabhängig davon, ob sie einem bestimmten Assistenten zugeordnet ist oder nicht. **Hinweis:** Die globalen Aktionen **Speichern** und **Absenden** sind standardmäßig verfügbar.
Überlauf	Die Schaltfläche wird als Teil des Überlaufmenüs angezeigt.
Speichern erzwingen	Speichert den Assistenten, wenn vor dem Auslösen der Aktion Feldwerte im Assistenten aktualisiert wurden.
Überschreibung der Bezeichnung	Geben Sie eine Bezeichnung ein, um die in der deklarativen Aktion angegebene Bezeichnung zu überschreiben.
Überschreibung des Schaltflächentyps	Der von der deklarativen Aktion angegebene Schaltflächentyp wird überschrieben.

7. Navigieren zu **Katalog-Assistent** > **Assistenten verwalten**an.

Um eine deklarative Aktion als Schaltfläche im Assistenten anzuzeigen, ordnen Sie die Konfiguration der Assistentenaktion dem Katalogassistenten zu.

Öffnen Sie den Assistenten, dem Sie die deklarative Aktion hinzufügen möchten. Verwenden Sie die zugehörige Liste **Konfigurationen** der Assistentenaktionen, um einen Zuordnungsdatensatz zwischen dem Assistenten und der Assistentenaktionskonfiguration zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie auf **Neu**, um direkt eine neue Konfiguration zu erstellen.

b. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um eine vorhandene Konfiguration anzuhängen und einen Zuordnungsdatensatz zwischen dem Assistenten und der Konfiguration zu erstellen. Der Zuordnungsdatensatz verfügt auch über einen Umschalter, um eine bestimmte Aktion auszublenden.

c. Setzen Sie das Feld **Aktion ausblenden** auf Wahr, um eine bestimmte Aktion auszublenden.

Tipp:
Schaltflächen mit globalen Konfigurationen sind standardmäßig im Assistenten verfügbar. Um eine globale Aktion in einem Assistenten auszublenden, ordnen Sie die globale Konfiguration dem Assistenten zu, und legen **Sie „Aktion ausblenden“** auf „wahr“ fest.

Weitere Informationen zu Katalog-Assistenten finden Sie unter Erstellen eines Servicekatalog -Assistenten.

8. Verwenden Sie die Aktion **Ereignis-Zuordnungen für deklarative Aktionen konfigurieren** auf der Registerkarte **Konfig** von UI Builder.
Das Konfigurieren von Ereigniszuordnungen für deklarative Aktionen gilt nur für den deklarativen Aktionstyp UXF-Client-Aktion. Erstellen Sie einen Ereignishandler auf Seitenebene, ordnen Sie dann die deklarative Aktion dem Ereignishandler auf Seitenebene zu, und geben Sie die Nutzlast an. Weitere Informationen zum Binden von Ereignissen an deklarative Aktionen in UI Builder finden Sie unter Ereignisse an eine deklarative Aktion binden.

Katalog-Generator einrichten

Richten Sie den Katalogelement-Erstellungsprozess ein.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Benutzer von der Katalog-Generator-Homepage zu Ihrer organisationsspezifischen Dokumentation zum Katalogerstellungsprozess zu leiten.

   a. Navigieren Sie zu sys_properties.list.

   b. Wählen Sie `glide.sc.builder.content_url property` aus.

   c. Geben Sie im Formular „Systemeigenschaft“ im Feld **Wert** die URL für die Dokumentation Ihrer Wahl an.

   Sie können sowohl absolute als auch relative URLs angeben. Es folgen die Beispiele:

   - Absolute URL: https://www. Youtube.com
   - Relative URL: sp?id=kb_article&sysparm_article=KBXXXXXX

   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

2. **Wahlweise:** Um die Vorschau eines Katalogelements in einem bestimmten Portal anzuzeigen, führen Sie die folgenden Schritte aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren Sie zu sys_properties.list.

b. Wählen Sie *glide.sc.builder.preview_portal_id* aus.

c. Geben Sie im Formular „Systemeigenschaft“ im Feld **Wert** den Portalnamen an.

(Optional) Der Standardwert ist swp.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

3. Katalogelementvorlagen erstellen oder duplizieren.

Informationen zum Erstellen einer Vorlage finden Sie unter Erstellen oder Bearbeiten einer Katalogelementvorlage.

4. Wahlweise: Führen Sie die folgenden Schritte aus, damit Benutzer mit Zugriff auf eine Katalogelementvorlage alle mit dieser Vorlage erstellten Elemente bearbeiten können.

a. Navigieren Sie zu sys_properties.list.

b. Wählen Sie *glide.sc.builder.template_access* aus.

c. Legen Sie im Formular „Systemeigenschaft“ im Feld Wert den **Wert** auf truefest.

(Optional) Der Standardwert ist „false“.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

5. Wahlweise: Definieren und konfigurieren Sie einen Subflow vor der Veröffentlichung, der nach dem Senden des Katalogelements in Katalog-Generator ausgelöst wird.

(Optional) Dieser Subflow wird ausgeführt, nachdem das Katalogelement übermittelt wurde, aber bevor es veröffentlicht wird. Zum Beispiel ein Genehmigungs-Flow nach dem Senden des bearbeiteten Katalogelements in Katalog-Generator.

Sehen Sie sich dieses siebenminütige Video an, um zu verstehen, wie Sie einen Subflow vor der Veröffentlichung für Katalogelemente definieren und konfigurieren können.

Definieren und Konfigurieren eines Subflows vor der Veröffentlichung

a. Erstellen Sie einen Subflow vor der Veröffentlichung, indem Sie die folgenden Eingabe- und Ausgabeparameter angeben.

(Optional) Sie können auch den Subflow „Vorlage: Katalog-Generator - Elementüberprüfung“ kopieren und dann Ihren Subflow definieren. Weitere Informationen zu Subflows finden Sie unter Subflows.

Vorlage: Katalog-Generator – Eingabeparameter für Subflow zur Elementüberprüfung

Parameter	Typ	Beschreibung
catalog_item	Zeichenfolge	sys_id der Entwurfsversion des Katalogelements.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorlage: Katalog-Generator – Ausgabeparameter für Subflow zur Elementüberprüfung

Parameter	Typ	Beschreibung
state	Zeichenfolge	Status des Subflows vor der Veröffentlichung. Mögliche Werte: ▪ abgeschlossen: Der Veröffentlichungsprozess wird für das Element im Status „Wird **überprüft“** ausgelöst. ▪ fehlgeschlagen: Setzt den Status des Elements von „Wird **überprüft“** in „ **Entwurf**“ zurück. **Hinweis:** Bei den Werten für „ **Abgeschlossen** “ und „ **Fehlgeschlagen** “ wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden, und sie müssen auf die gleiche Weise ausgewählt werden.

Informationen zu Subflow-Feldtypen finden Sie unter Feldtypen .

b. Erstellen Sie die Eigenschaft `glide.sc.builder.item_review_flow`.

i. Navigieren Sie zu sys_properties.list.

ii. Klicken Sie auf **Neu**.

iii. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Systemeigenschaft“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Bezeichner der Eigenschaft. Geben Sie`glide.sc.builder.item_review_flow`an.
Typ	Typ der Eigenschaft. Geben Sie die **Zeichenfolge**an.
Wert	sys_id des Überprüfungs-Subflows

iv. Klicken Sie auf **Absenden**.

6. **Wahlweise:** Um den Inhalt in Feedbackbereichen für Katalog-Generator-Schritte zu ändern, führen Sie die folgenden Schritte aus.

a. Navigieren Sie zu sc_wizard_feedback.list.

b. Wählen Sie in der Liste der Katalogassistent-Feedbacks den Inhalt des Feedbackbereichs aus, den Sie bearbeiten möchten.

c. Bearbeiten Sie im Formular „Feedback des Katalogassistenten“ im Feld **Inhalt** den Inhalt.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

7. **Wahlweise:** Um zu bestimmen, welche Benutzer Katalogelemente anzeigen und bearbeiten können, geben Sie einen Wert in der Eigenschaft `glide.sc.builder.item_filter_mode` an.

a. Navigieren Sie zu sys_properties.list.

b. Wählen Sie die Eigenschaft `glide.sc.builder.item_filter_mode` aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Geben Sie im Formular „Systemeigenschaft“ im Feld **Wert** einen der folgenden Werte an:

- **Standard**: Alle Katalogelemente, für die der Anwender Lesezugriff hat, werden angezeigt. Wenn dies auf **Standard**eingestellt ist, kann der Benutzer ein Katalogelement nur bearbeiten, wenn er Schreibzugriff für dieses Element hat.
- **catalog_editor**: Alle Elemente, bei denen der Anwender der Katalogeditor oder Katalogmanager ist, werden angezeigt und können bearbeitet werden.
- **owner_only**: Alle Elemente, deren Besitzer der Anwender ist, werden angezeigt und können bearbeitet werden.

Hinweis:
Wenn der Benutzer über die Rolle „catalog_admin“ verfügt, kann er alle Katalogelemente anzeigen und bearbeiten, unabhängig davon, was in der Eigenschaft ausgewählt ist.

Konfigurieren Sie einen schrittbasierten Service-Erfüllungs-Flow

Definieren Sie Erfüllungsschritte für Services beim Erstellen eines Katalogelements in Katalog-Generator.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, catalog_builder_editor oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Im Basissystem ist der schrittbasierte Anforderungserfüllungs-Flow verfügbar. Sie enthält den Basis-Flow-Subflow Service-Erfüllungsschritte, der alle im Service-Erfüllungs-Flow definierten Schritte ausführt. Im Folgenden finden Sie die Eingabe- und Ausgabeparameter des Subflows.

Eingabeparameter für Basis-Flow der Service-Erfüllungsschritte

Parameter	Typ	Beschreibung
Aufgabe	Referenz	RITM-Datensatz

Flow-Ausgabeparameter für Basis-Flows für Service-Erfüllungsschritte

Parameter	Typ	Beschreibung
state	Zeichenfolge	Status des Subflows. Mögliche Werte: • abgeschlossen: Alle Schritte sind abgeschlossen. • fehlgeschlagen: Mindestens ein Schritt ist aufgrund ungültiger Konfigurationen fehlgeschlagen, z. B. aufgrund fehlender Subflow- oder Schrittkonfigurationen.

Informationen zu Subflow-Feldtypen finden Sie unter Feldtypen.

Wenn Ihre Organisation über Prozesse verfügt, die vor oder nach den Schritten der Serviceerfüllung ausgeführt werden sollen, erstellen Sie einen Flow, und stellen Sie sicher, dass er als schrittbasierter Serviceerfüllungs-Flow konfiguriert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Workflow-Studio -Flow (mit dem Auslösertyp Servicekatalog).
   Stellen Sie sicher, dass der Basis-Flow-Subflow der Service-Erfüllungsschritte von diesem Flow aufgerufen wird.

   Informationen zum Erstellen eines Flows mit dem Auslösertyp „Servicekatalog“ finden Sie unter Flow mit einem Servicekatalog-Auslöser erstellen .

2. Registrieren Sie den Flow als Service-Erfüllungs-Flow.

   a. Navigieren zu **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Registrierung der Erfüllungsprozess-Schritte**an.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Formular „Flow-Registrierung für Service-Erfüllung“.

Feld	Beschreibung
Flow-Registrierung der Service-Erfüllung	Workflow-Studio -Flow, für den Sie Service-Erfüllungsschritte aktivieren möchten.
Anwendung	Anwendungsbereich, in dem der Flow für die Serviceerfüllung unterstützt wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Unterstützung der Service-Erfüllung für den Flow.

   d. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie einen Service-Erfüllungsschritt-Typ

Erweitern Sie die Abdeckung von Anwendungsfällen der Service-Erfüllung über die von Schritttypen im Basissystem unterstützten Fälle hinaus. Mit einem Service-Erfüllungsschritttyp können Katalogelementbesitzer mehrere Schritte definieren, die Teil des Anforderungserfüllungsprozesses sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Schritttypen sind im Basissystem verfügbar.

- Aufgabe
- Anwenderdefinierte Genehmigung
- Managergenehmigung

Prozedur

1. Richten Sie einen Datenspeicher ein, um Informationen zu speichern, die zum Ausführen des Schritts erforderlich sind. Diese Informationen werden von einem Besitzer eines Katalogelements bei der Definition des Anforderungserfüllungsprozesses bereitgestellt. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Erstellen Sie einen Datensatzersteller, um die vom Besitzer des Katalogelements bereitgestellten Werte im Datenspeicher (Basistabelle oder erweiterte Tabelle) dieses Schritts zu speichern. Informationen zum Erstellen eines Datensatzerstellers finden Sie unter Datensatzersteller anlegen.

   Hinweis:

   - Der Variablensatz „Service-Erfüllungsschritte – Eigenschaftensatz“ wird dem Datensatzersteller automatisch hinzugefügt und darf nicht aus dem Datensatzersteller entfernt werden.
   - Allen zusätzlichen Spalten, die in der erweiterten Tabelle definiert sind, müssen im Datensatzersteller entsprechende Variablen zugeordnet sein.
   - Konfigurieren Sie das Formular „Datensatzersteller“ so, dass die Option **Bearbeitung zulassen** und das Feld **Speicheroptionen** angezeigt werden. Wählen Sie außerdem die Option **Bearbeitung zulassen** aus, und legen Sie den Wert des Felds **Speicheroptionenauf In Ziel speichern**fest.
   - Stellen Sie sicher, dass der Datensatzersteller für Benutzer mit der Rolle „catalog_builder_editor“ nicht eingeschränkt ist.

3. Erstellen Sie einen Subflow, um eine Folge von Aktionen auszuführen, indem Sie den Subflow Template: Service Fulfillment Steps (Vorlage: Service-Erfüllungsschritte) kopieren und dann Ihren Subflow definieren. Weitere Informationen zu Subflows finden Sie unter Subflows.

   Vorlage: Subflow-Eingabeparameter für Erfüllungsprozess-Schritte

Parameter	Typ	Beschreibung
RequestedItem	Referenz	RITM-Datensatz
service_fulfillment_step_data	Referenz	Schrittdatensatz. Aktualisieren Sie den Status auf einen der folgenden Werte, bevor Sie den Subflow beenden: ○ Abgebrochen ○ Fehlgeschlagen ○ abgeschlossen
service_fulfillment_step	Referenz	Schritt, der für ein Katalogelement definiert ist. Sie muss auf eine Tabelle verweisen, in die der in der Schrittkonfiguration definierte Datensatzersteller einen Datensatz einfügt. Schrittdatensatz nicht aktualisieren.

   Informationen zu Subflow-Feldtypen finden Sie unter Feldtypen.

4. Erstellen Sie eine Schrittkonfiguration, um das Verhalten und die Anzeige eines Service-Erfüllungsschritttyps zu definieren.

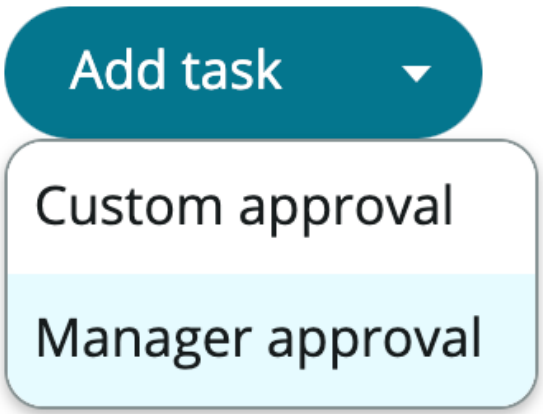
   a. Navigieren zu **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Konfigurationen des Erfüllungsprozess-Schritts**an.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Konfigurationen für Erfüllungsprozess-Schritt“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Schrittkonfiguration
Anwendung	Anwendungsbereich, in dem die Schrittkonfiguration unterstützt wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Unterstützung der Service-Erfüllung für den Flow.
Bestellung	Reihenfolge der Schrittkonfiguration. Basierend auf der Reihenfolge der Schrittkonfigurationen werden die entsprechenden Service-Erfüllungsschritttypen in der Liste im Region **Schritte** des Schritts **Erfüllung** angezeigt. Der Schritttyp, der der Schrittkonfiguration mit der niedrigsten Reihenfolge entspricht, wird neben der Liste angezeigt, und Schritttypen für alle anderen Schrittkonfigurationen werden basierend auf ihrer Reihenfolge in der Liste enthalten. **Reihenfolge der Schritttypen der Service-Erfüllung** 
Ausblenden	Blendet den Schritttyp aus, der dieser Schrittkonfiguration entspricht, in der Liste im Bereich „ **Schritte** “ des **Erfüllungsschritts**. Keine Auswirkung auf vorhandene Schritte.
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Schrittkonfiguration.
Hersteller	Datensatzersteller, der eine Instanz des Schritttyps im Datenspeicher des Schritts erstellt.
Subflow der Service-Erfüllung	Subflow, der während des Anforderungserfüllungsprozesses ausgelöst wurde.
Dynamischer Titel	Text, der für den entsprechenden Service-Erfüllungsschritt im Bereich „ **Schritte** “ des **Erfüllungsschritts** angezeigt werden soll. Wenn Sie keinen Wert angeben, wird der Name der Schrittkonfiguration angezeigt. Um dynamischen Text anzuzeigen, können Sie den Feldnamen aus dem Datenspeicher des Schritts (Basistabelle oder erweiterte Tabelle) einfügen, in dem der zugehörige Datensatzersteller einen Datensatz erstellt. Im Basissystem enthält das Feld **Dynamischer Titel** für die Konfiguration des anwenderdefinierten Genehmigungsschritts beispielsweise den folgenden Wert:`Genehmigung von ${approval_title}`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hier ist *approval_title* das Feld aus der Tabelle „Genehmigungsschritt für Service-Erfüllung“ [sc_service_fulfillment_approval_step], in der der zugehörige Datensatzersteller, Add anwenderdefinierte Genehmigung, einen Datensatz erstellt.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

Fügen Sie einem Katalogelement-Assistenten einen Schritt, einen Abschnitt oder eine Frage hinzu

Fügen Sie einem Katalogelement-Assistenten einen Schritt, einen Abschnitt oder eine Frage hinzu, damit Katalogelement-Editoren beim Erstellen von Katalogelementen anwenderdefinierte Details eingeben können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In diesem Video erfahren Sie, wie Sie einem Katalogelement-Assistenten einen Schritt, einen Abschnitt oder eine Frage hinzufügen. In diesem Video wird gezeigt, wie Sie einem Katalogelement-Assistenten einen Schritt, einen Abschnitt oder eine Frage hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog-Assistenten** > **Assistenten verwalten**an.
2. Wählen Sie den Assistenten aus, den Sie ändern möchten, indem Sie entweder **Katalogelement** erstellen oder **Datensatzersteller erstellen**wählen.
3. Fügen Sie dem Katalog-Generator-Assistenten Schritte, Abschnitte oder Fragen hinzu.

   Weitere Informationen zu den Feldern des Formulars „Katalogassistent“ und ihre Beschreibungen finden Sie unter Formular „Katalogassistent“..

Erstellen oder Bearbeiten einer Katalogelementvorlage

Geben Sie Werte im Voraus an, oder geben Sie Einschränkungen für Attribute wie Kataloge, Kategorien, Variablentypen und Portaleinstellungen an, die während des Erstellungs- oder Bearbeitungsprozesses für Katalogelemente gelten. Sie können eine Vorlage für ein Katalogelement oder einen Datensatzersteller erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Erstellen Sie eine Katalogelementvorlage im Katalog-Generator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalog-Generator**an.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Dashboard** und **dann Katalogelementvorlage erstellen**aus.
3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Standard** für ein Katalogelement.
- **Datensatzersteller** für einen Datensatzersteller

4. Geben Sie im Assistenten die Informationen für jeden Schritt an.

Assistent für die Erstellung von Katalogelementvorlagen

Schritt	Beschreibung
Vorlagendetails	○ Grundlegende Informationen: Enthält den Vorlagennamen, eine Kurzbeschreibung und eine Option zur Verwendung des Vorlagenbereichs zum Erstellen von Datensätzen. Wenn Sie das Kontrollkästchen „ **Vorlagenbereich zum Erstellen von Datensätzen** verwenden“ aktivieren, werden die mit dieser Vorlage erstellten Datensatzersteller oder Katalogelemente im Bereich der Vorlage erstellt. ○ Vorlage verfügbar für: Gibt die Anwenderkriterien für Anwender an, die die Vorlage verwenden können. Benutzer, die die Kriterien erfüllen, müssen die Rolle „catalog_builder_editor“ aufweisen. **Hinweis:** Sie können bis zu 50 Anwenderkriterien hinzufügen.
Details	○ Grundlegende Informationen: Vorschläge für den Elementnamen und die Kurzbeschreibung. ○ Elementdetails: Vorschläge für die Beschreibung des Elements.
Ziel	Zieltabelle, in der ein Datensatzersteller Datensätze erstellt. **Hinweis:** Dieser Schritt ist für eine Datensatzerstellervorlage verfügbar.
Standort	Kataloge, Kategorien und Themen, denen das Element zugeordnet werden kann. Konfigurieren Sie Kataloge und Kategorien, um das Katalogelement auf der Serviceportalerkennbar zu machen. Wählen Sie auf der Karte Themen die Taxonomie und die zugehörigen Themen für ein Katalogelement aus, damit das Katalogelement im Mitarbeiter-Centererkannt werden kann. **Hinweis:** Sie können bis zu 50 Kataloge oder Kategorien hinzufügen.
Fragen	Fragesätze (Variablensätze), die im Element enthalten sein sollen. Sie können auch Fragetypen einschränken, die für Elemente mithilfe der Vorlage verwendet werden können, indem Sie das Symbol zum Definieren von Besitzerberechtigungen (Symbol zum von Besitzerberechtigungen) wählen.
Einstellungen	Einstellungen zum Konfigurieren des Verhaltens von Katalogelementen in Portalen, z. B. Mitarbeiter-Center und Serviceportal.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schritt	Beschreibung
	Legen Sie fest, ob die folgenden Schaltflächen oder Optionen in den Portalen angezeigt werden sollen: ○ In den Einkaufswagen ○ Als Entw. speich. ○ Mengenauswahl ○ Lieferzeit ○ Anhang ○ Machen Sie den Anhang obligatorisch Beispiel: Wenn die Schaltfläche „ **Als Entwurf speichern** “ im Portal für das Katalogelement nicht angezeigt werden soll, wählen Sie die Option **„Als Entwurf speichern“ ausblenden**.
Zugriff	Anwenderkriterien zum Festlegen von Anwendern, für die das Element verfügbar oder nicht verfügbar ist.
Erfüllung	Flow oder Workflow, den Sie dem Element mithilfe dieser Vorlage zuordnen möchten.
Überschreibungen	Einschränkungen, die beim Erstellen des Katalogelements gelten. ○ Kann bearbeiten: Nur die hier angegebenen Attribute können bearbeitet werden. ○ Muss angeben: Bearbeitbare Attribute, die beantwortet werden sollen. Die folgenden Attribute müssen obligatorisch gemacht werden: ▪ Elementname ▪ Datensatzübermittlungstabelle ○ Eingeschränkte Auswahl: Für die Attribute, die die Auswahl mehrerer Werte ermöglichen (z. B. Kataloge, Kategorien, Verfügbar für, Nicht verfügbar für), kann der Benutzer, der das Element erstellt, nur die Optionen innerhalb der in der Vorlage angegebenen Werte auswählen oder abwählen.
Überprüfen und absenden	Überprüfen Sie die Vorlageninformationen, und übermitteln Sie sie.

Hinweis:
Zu jedem Schritt können Sie die Informationen im Feedback-Bereich überprüfen, um mehr über diesen Schritt zu erfahren.

5. Wählen Sie **Absenden**.
6. Um die Katalogelementvorlage zu bearbeiten, wählen Sie die Registerkarte **Katalogelementvorlagen**, wählen Sie die gewünschte Vorlage aus, und führen Sie eine dieser Aktionen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Um das Element zu bearbeiten, nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor, und wählen **Sie Speichern**.

Hinweis:

- Die Änderungen an der Vorlage gelten nicht automatisch für vorhandene Elemente.
- Beim Bearbeiten eines vorhandenen Katalogelements werden die neuen Werte in der Vorlage nicht automatisch aktualisiert, es gelten jedoch die neuen Einschränkungen. Wenn beispielsweise eine neue Kategorie zur Vorlage hinzugefügt wird, wird diese Kategorie nicht automatisch zum Katalogelement hinzugefügt. Es gelten jedoch die Einschränkungen für die Kategorien.
- Wenn der Vorlage Fragesätze hinzugefügt werden, haben sie keine Auswirkungen auf die vorhandenen Katalogelemente, die die Vorlage verwenden.

b. Um die Katalogelementvorlage zu duplizieren, wählen Sie **Duplizieren**aus.

Hinweis:
Sie können eine Katalogelementvorlage nicht im Katalog-Generator löschen, sie kann jedoch in Now Platformgelöscht werden. Nachdem eine Vorlage gelöscht wurde, wird die Zuordnung zu allen Katalogelementen aufgehoben, die die Vorlage verwenden, und die Einschränkungen gelten nicht mehr für diese Elemente.

Erstellen Sie ein Katalogelement mithilfe einer Vorlage

Machen Sie ein Element im Servicekatalog für Katalogelementanforderungen verfügbar.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_builder_editor, catalog_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie müssen ein Katalogelement mit einer der verfügbaren Katalogelementvorlagen erstellen.

Demonstriert, wie Geschäftsinhaber Katalogelemente in Katalog-Generator erstellen können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalog-Generator**an.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Dashboard**, und klicken Sie auf **Ein neues Katalogelement erstellen**.
3. Überprüfen Sie die Schritte des Erstellungsprozesses, und klicken Sie auf **Fortsetzen**.
4. Wählen Sie eine Vorlage aus der Liste aus, und klicken Sie auf **Diese Elementvorlage verwenden**.

Hinweis:

- Nachdem Sie die Vorlage ausgewählt haben, ist die Vorschau dieser Vorlage verfügbar.
- Sie können nur Vorlagen anzeigen, die Ihnen zugewiesen sind.
- Basierend auf der Vorlagenkonfiguration haben während der Elementerstellung oder -bearbeitung einige Attribute vorab festgelegte Werte, können nicht bearbeitet werden, verfügen über eingeschränkte Auswahloptionen und sind obligatorisch.
- Wenn Sie eine Datensatzübermittlungstabelle für Datensatzersteller auswählen, können Sie nur Tabellen in diesem Bereich auswählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Geben Sie die erforderlichen Informationen basierend darauf an, wie die einzelnen Schritte in der Vorlage definiert sind.

Katalog-Generator-Schritte

Schritt	Beschreibung
Details	○ Grundlegende Informationen: Elementname und Kurzbeschreibung. ○ Elementdetails: Beschreibung des Elements.
Ziel	Zieltabelle, in der ein Datensatzersteller Datensätze erstellt. **Hinweis:** Dieser Schritt ist bei Verwendung einer Datensatzerstellervorlage verfügbar.
Standort	Kataloge, Kategorien und Themen, zu denen das Element gehören kann. Sie können nur die in der Vorlage angegebenen Kataloge, Kategorien und Themen anzeigen. Konfigurieren Sie Kataloge und Kategorien, um das Katalogelement auf der Serviceportalerkennbar zu machen. Wählen Sie auf der Karte „Themen“ Taxonomie und die zugehörigen Themen für ein Katalogelement aus, damit das Katalogelement im Mitarbeiter-Centererkannt werden kann.
Fragen	Fragesätze (Variablensätze) oder Fragen für das Element Standardmäßig werden die in der Vorlage enthaltenen Fragesätze hinzugefügt und können nicht entfernt werden. Die verfügbaren Fragetypen sind auf die in der Vorlage angegebenen beschränkt. In der Liste **Neue Frage** einfügen können Sie zusätzliche Fragesätze, Fragen, deaktivierte Fragen, einspaltige Container, zweispaltige Container und Zeilenumbrüche einfügen. Informationen zum Erstellen einer Frage und zu den unterstützten Fragetypen finden Sie unter Erstellt eine Frage für ein Katalogelement im Katalog-Generator. Sie können auch dynamisches Formularverhalten für eine Frage hinzufügen. Informationen zum Hinzufügen des dynamischen Formularverhaltens finden Sie unter Bearbeiten Sie eine Frage in Katalog-Generator.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schritt	Beschreibung
	Hinweis: ◦ Die Fragen in einem Fragensatz können nicht bearbeitet werden. Die Fragesätze können durch Drag-and-Drop neu angeordnet werden. ◦ Die in der Vorlage angegebenen Fragesätze können nicht entfernt werden, während die vom Anwender hinzugefügten Fragesätze entfernt werden können. ◦ Durch das Entfernen von Fragesätzen wird einfach die Zuordnung zum Element entfernt. Der Fragesatz wird nicht gelöscht. ◦ Ein Fragensatz mit einer Spalte kann einem Container mit einer oder zwei Spalten hinzugefügt werden. Ein zweispaltiger Fragesatz kann einem Container nicht hinzugefügt werden. ◦ Die Fragen für ein Katalogelement sind als Optionen verfügbar, auf die eine Bedingung für einen Schritt angewendet werden kann, wenn Sie Service-Erfüllungsschritte für dieses Katalogelement erstellen.
Einstellungen	Einstellungen zum Konfigurieren des Verhaltens von Katalogelementen in Portalen, z. B. Mitarbeiter-Center und Serviceportal, basierend auf der Anforderungsmethode. Sie können beispielsweise festlegen, ob Schaltflächen oder Optionen für das Hinzufügen von Anhängen angezeigt, diese obligatorisch gemacht oder der Entwurf der Elemente gespeichert werden, während Sie sie anfordern.
Zugriff	Anwenderkriterien zum Festlegen von Anwendern, für die das Element verfügbar oder nicht verfügbar ist. **Hinweis:** Sie können bis zu 50 Anwenderkriterien hinzufügen.
Erfüllung	Flow oder Workflow, den Sie diesem Element zuordnen möchten. Definiert, wie dieses Katalogelement erfüllt werden kann. Wenn ein Katalogelement mit einem Workflow-Studio -Flow verknüpft ist, der Service-Erfüllungsschritte unterstützt, kann der Besitzer des Katalogelements, der das Element erstellt, Schritte innerhalb des Flows konfigurieren. Standardmäßig ist der schrittbasierte Anforderungserfüllungs-Flow im Basissystem verfügbar. Informationen zum Definieren von Erfüllungsprozess-Schritten finden Sie unter Definieren Sie einen Service-Erfüllungsschritt. Informationen zu den Flows Workflow-Studio finden Sie unter Flows.
Überprüfen und absenden	Überprüfen Sie den Artikel, und übermitteln Sie ihn.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Ein Punkt neben dem Schrittnamen zeigt an, dass es sich um ein Pflichtfeld handelt.

6. Um Ihre Änderungen in den einzelnen Schritten zu speichern, klicken Sie auf **Speichern**.
Alle Änderungen an den Elementattributen werden automatisch gespeichert, wenn Sie zum nächsten Schritt navigieren.
7. Um die Vorschau eines Katalogelements im -Portal, Now Mobileoder einer Virtual Agent -Konversation anzuzeigen, klicken Sie auf **Vorschau**.

Hinweis:
Wenn Sie ein Element in der Vorschau anzeigen, können Sie mit dem Element interagieren, es jedoch nicht senden.

a. Um eine Vorschau des Elements im Portal anzuzeigen, wählen Sie **Portal** für das Feld **Anzeigen in** aus.

Hinweis:
Die Portalvorschau basiert auf der für den Katalog-Generator konfigurierten Portal-URL.

b. Um eine Elementdarstellung in Now Mobileanzuzeigen, wählen Sie **im** Feld Anzeigen in die Option **Now Mobile** aus.

c. Um die Vorschau eines Katalogelements in einer Virtual Agent**-Konversation** anzuzeigen, wählen Sie **Virtual Agent** für das Feld Anzeigen in aus.

Das Plugin „Service Management Virtual Agent Topic Blocks“ (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks) und eines dieser Plugins müssen installiert sein.

- Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]
- Glide Virtual Agent Lite (com.glide.cs.chatbot.lite)

Eine Virtual Agent-Konversation, deren sys_id in der Eigenschaft `glide.sc.builder.va_preview_topic_id` angegeben ist, wird geöffnet. Standardmäßig weist die Eigenschaft die sys_id des Vorschauthemas des Katalog-Generators des Basissystems auf. Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie unter Konversation zum Vorschauthema des Katalog-Generators. Wenn das Basissystemthema verwendet wird, sind die folgenden Szenarien möglich:

- Wenn das Element im Konversationsmodus unterstützt wird, können Sie eine Vorschau des Elements in der Virtual Agent-Konversation anzeigen, indem Sie die Fragen beantworten, können aber keine Anforderung für das Element senden. Informationen dazu, wann ein Katalogelement im Konversationsmodus unterstützt wird, finden Sie unter Servicekatalog Themenblöcke in Virtual Agent unterstützt von NLU.
- Wenn das Element im Konversationsmodus nicht unterstützt wird, wird ein Link für die Portalvorschau des Elements bereitgestellt.
- Wenn die erforderlichen Plugins nicht installiert sind, wird eine Abbildung mit dem Beispiel einer Konversations-Experience für die Katalogelementübermittlung angezeigt.

d. Um die Vorschau auf einer neuen Registerkarte zu öffnen, klicken Sie **auf Vorschau auf neuer Registerkarte**öffnen.

Hinweis:
Wenn Sie Änderungen am Element vornehmen und speichern, wird die Vorschau auf der geöffneten Registerkarte dynamisch aktualisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Klicken Sie auf **Löschen**, um ein unveröffentlichtes Entwurfselement zu löschen.

> **Hinweis:**
> Sie können ein veröffentlichtes Element nicht löschen, sondern nur inaktiv machen.

9. Klicken Sie auf **Absenden**.

> **Hinweis:**
> Solange Sie das Element nicht übermitteln, befindet es sich im Status Entwurf und ist im Katalog nicht verfügbar.

Definieren Sie einen Service-Erfüllungsschritt

Definieren Sie, wie eine Katalogelementanforderung erfüllt werden soll, indem Sie einfache Service-Erfüllungsschritte erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_builder_editor oder catalog_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um Erfüllungsschritte beim Erstellen eines Katalogelements zu konfigurieren, ordnen Sie es einem -Flow Workflow-Studio zu, der Service-Erfüllungsschritte unterstützt.

Der Erfüllungsprozess kann mehrere Schritte enthalten. Diese Schritte können nacheinander ausgeführt oder zur parallelen Ausführung gruppiert werden.

Das folgende Video zeigt, wie Geschäftsinhaber den Erfüllungsprozess von Katalogelementen mithilfe von Service-Erfüllungsschritten definieren können.

Demonstriert, wie Geschäftsinhaber den Erfüllungsprozess von Katalogelementen mithilfe von Service-Erfüllungsschritten definieren können.

Prozedur

1. Wählen Sie im **Erfüllungsschritt** der Erstellung eines Katalogelements für das Feld **Ausgewählter Flow** einen Flow aus, der Service-Erfüllungsschritte unterstützt.
2. Führen Sie im Bereich „ **Schritte** “ eine der folgenden Aktionen aus:

   a. Um eine Aufgabe zu erstellen, klicken Sie auf **Aufgabe hinzufügen**.

      i. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Aufgabenformular

Feld	Beschreibung
Aufgabe	
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Aufgabe. Es wird im Bereich **Schritte** angezeigt.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Aufgabe.
Zuweisungsgruppe	Anwendergruppe, der die Aufgabe zugewiesen werden soll.
Zugewiesen an	Benutzer, dem die Aufgabe zugewiesen ist.
Priorität	Priorität der Aufgabe.
Zeitpunkt für Ausführung	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Sequenz	Abfolge dieses Schritts im Verhältnis zum vorherigen Schritt. Mögliche Optionen sind: ▪ Beim vorherigen Schritt: Dieser Schritt wird mit dem vorherigen Schritt oder der vorherigen Gruppe gruppiert. Alle gruppierten Schritte werden gleichzeitig ausgeführt. ▪ Nach dem vorherigen Schritt: Dieser Schritt wird nach dem vorherigen Schritt platziert. **Hinweis:** Für den ersten Schritt kann dieses Feld nicht bearbeitet werden.
Bedingung	Bedingung, die definiert, ob der Schritt ausgeführt werden muss. Die Optionen, auf die eine Bedingung angewendet werden kann, sind die Fragen, die für das Katalogelement verfügbar sind, für das Sie die Service-Erfüllungsschritte erstellen. Informationen zu den Fragen finden Sie im Thema Katalogelemente mithilfe einer Vorlage erstellen.

ii. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

b. Um eine anwenderdefinierte Genehmigung zu erstellen und zu definieren, wer den Schritt genehmigen kann, gehen Sie wie folgt vor:

i. Klicken Sie in der Liste neben **Aufgabe**hinzufügen auf **Anwenderdefinierte Genehmigung**.

ii. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Anwenderdefiniertes Genehmigungsformular

Feld	Beschreibung
Anwenderdefinierte Genehmigung	
Anwender	Anwender, die diesen Schritt genehmigen können.
Gruppen	Anwendergruppen, die diesen Schritt genehmigen können.
Genehmigungstyp	Typ der erforderlichen Genehmigung. ▪ Alle genehmigen: Der Schritt wird nur genehmigt, wenn alle zugewiesenen Benutzer und Benutzergruppen genehmigen. ▪ Beliebiger Genehmiger: Der Schritt wird genehmigt, wenn einer der zugewiesenen Benutzer oder ein Benutzer aus den zugewiesenen Benutzergruppen genehmigt.
Zeitpunkt für Ausführung	
Sequenz	Abfolge dieses Schritts im Verhältnis zum vorherigen Schritt. Mögliche Optionen sind: ▪ Beim vorherigen Schritt: Dieser Schritt wird mit dem vorherigen Schritt oder der vorherigen Gruppe gruppiert. Alle gruppierten Schritte werden gleichzeitig ausgeführt. ▪ Nach dem vorherigen Schritt: Dieser Schritt wird nach dem vorherigen Schritt platziert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Für den ersten Schritt kann dieses Feld nicht bearbeitet werden.
Bedingung	Bedingung, die definiert, ob der Schritt ausgeführt werden muss. Die Optionen, auf die eine Bedingung angewendet werden kann, sind die Fragen, die für das Katalogelement verfügbar sind, für das Sie die Service-Erfüllungsschritte erstellen. Informationen zu den Fragen finden Sie im Thema Katalogelemente mithilfe einer Vorlage erstellen.

iii. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

c. Um eine Managergenehmigung zu erstellen und zu definieren, wer diesen Schritt genehmigen kann, gehen Sie wie folgt vor:

i. Klicken Sie in der Liste neben **Aufgabe**hinzufügen auf **Genehmigung durch Manager**.

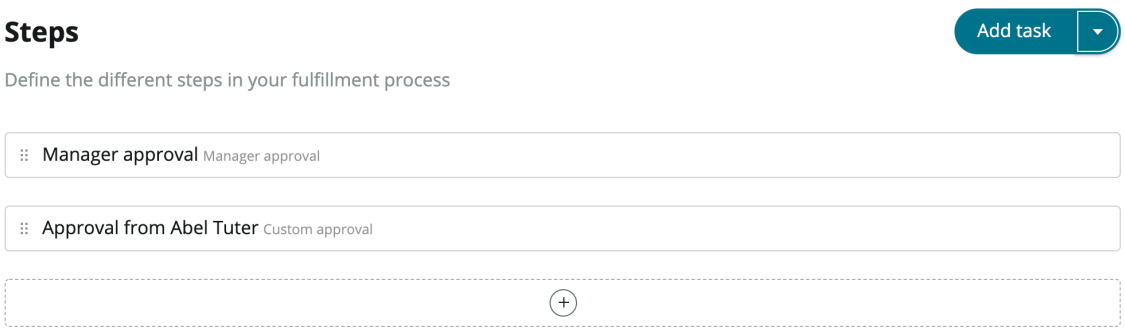
ii. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Manager-Genehmigungsformular

Feld	Beschreibung
Zeitpunkt für Ausführung	
Sequenz	Abfolge dieses Schritts im Verhältnis zum vorherigen Schritt. Mögliche Optionen sind: ▪ Beim vorherigen Schritt: Dieser Schritt wird mit dem vorherigen Schritt oder der vorherigen Gruppe gruppiert. Alle gruppierten Schritte werden gleichzeitig ausgeführt. ▪ Nach dem vorherigen Schritt: Dieser Schritt wird nach dem vorherigen Schritt platziert. **Hinweis:** Für den ersten Schritt kann dieses Feld nicht bearbeitet werden.
Bedingung	Bedingung, die definiert, ob der Schritt ausgeführt werden muss. Die Optionen, auf die eine Bedingung angewendet werden kann, sind die Fragen, die für das Katalogelement verfügbar sind, für das Sie die Service-Erfüllungsschritte erstellen. Informationen zu den Fragen finden Sie im Thema Katalogelemente mithilfe einer Vorlage erstellen.

iii. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Erfüllungsprozess-Schritte



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Geben Sie in der Region **Geschätzte Zeit bis zur Lieferung** für das Feld **Tage** die Zeit an, bis zu der das RITM erfüllt sein soll.

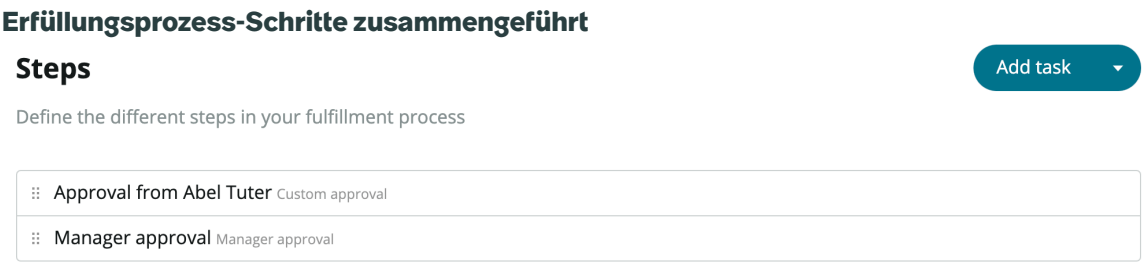
   Das Fälligkeitsdatum wird basierend darauf berechnet, wann der Service-Erfüllungs-Flow ausgelöst wird.

4. **Wahlweise:** Um einen Schritt zu bearbeiten, klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol ( ).

5. **Wahlweise:** Um einen Schritt zu löschen, klicken Sie auf das Löschsymbol ( ).

6. **Wahlweise:** Um die Schritte neu anzuordnen, ziehen Sie die Schritte.

7. **Wahlweise:** Um Schritte zu gruppieren, führen Sie eine der folgenden Aufgaben aus.
   - Ziehen Sie einen Schritt, und legen Sie ihn auf einem anderen Schritt oder einer anderen Gruppe von Schritten ab.
   - Um diesen Schritt mit dem vorherigen Schritt oder der vorherigen Gruppe zu gruppieren, klicken Sie auf das Zusammenführungssymbol ( ).

8. **Wahlweise:** Um einen Schritt aus einer Gruppe von Schritten zu trennen, führen Sie eine der folgenden Aufgaben aus.
   - Klicken Sie auf das Getrennt-Symbol ( ). Der Schritt wird nach der Gruppe platziert.
   - Ziehen Sie einen Schritt aus der Gruppe, und legen Sie ihn an einer Position Ihrer Wahl ab.

Konversation zum Vorschauthema des Katalog-Generators

Im Katalog-Generator können Benutzer in einer Virtual Agent -Konversation die Vorschau eines Katalogelements anzeigen.

In dieser Konversation wird der Themenblock „Katalogelement anfordern“ verwendet. Informationen zu diesem Themenblock finden Sie unter Servicekatalog Themenblöcke in Virtual Agent unterstützt von NLU.

Das Plugin „Servicemanagement-Themenblöcke für Virtual Agent“ (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks) und eines dieser Plugins sollten installiert sein.

- Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]
- Glide Virtual Agent Lite (com.glide.cs.chatbot.lite)

Wenn der Benutzer in Katalog-Generator das erforderliche Element auswählt und zu einer Vorschau navigiert, sind die folgenden Szenarien möglich:

- Wenn das Element im Konversationsmodus unterstützt wird, können Sie eine Vorschau des Elements in der Virtual Agent-Konversation anzeigen, indem Sie die Fragen beantworten, können aber keine Anforderung für das Element senden. Informationen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

dazu, wann ein Katalogelement im Konversationsmodus unterstützt wird, finden Sie unter Servicekatalog Themenblöcke in Virtual Agent unterstützt von NLU.

- Wenn das Element im Konversationsmodus nicht unterstützt wird, wird ein Link für die Portalvorschau des Elements bereitgestellt.
- Wenn die erforderlichen Plugins nicht installiert sind, wird eine Abbildung mit dem Beispiel einer Konversations-Experience für die Katalogelementübermittlung angezeigt.

Zugehörige Informationen

Servicekatalog Themenblöcke in Virtual Agent unterstützt von NLU

Erstellt eine Frage für ein Katalogelement im Katalog-Generator

Geben Sie eine Frage an, die die anfordernde Person beantworten soll, bevor sie das Katalogelement übermittelt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_builder_editor, catalog_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn der Vorlagenbesitzer (catalog_admin) dies in der Vorlage bei der Konfiguration der Vorlage zulässt, können die folgenden Fragetypen im Elementerstellungsprozess im Katalog-Generator verwendet werden. Diese Fragetypen sind in Typen und Untertypen gruppiert:

- Text
  - Einzeilig Einzeiliger Textvariablentyp in Now Platform.
  - Mehrzeilig Mehrzeiliger Textvariablentyp in Now Platform.
  - Rich-Text. HTML-Variablentyp in Now Platform.
- Option
  - Kontrollkästchen. Kontrollkästchen Variablentyp in Now Platform.
  - Ja/Nein Ja/Nein-Variablentyp in Now Platform.
- Auswahl
  - Dropdownliste (feste Werte). Wählen Sie den Box-Variablentyp in Now Platformaus.
  - Dropdownliste (Werte aus einer Tabelle). Variablentyp für Auswahlfeld für Suche in Now Platform.
  - Datensatzreferenz. Referenzvariablentyp in Now Platform.
  - Funk Multiple-Choice-Variablentyp in Now Platform.
  - Mehrfachauswahl. Listensammler-Variablentyp in Now Platform.
- Datum/Uhrzeit
  - Datum Datumsvariablentyp in Now Platform.
  - Datum und Uhrzeit Variablentyp für Datum und Uhrzeit in Now Platform.
- Bezeichnung anzeigen
  - Nur-Text. Bezeichnungsvariablentyp in Now Platform.
  - Rich-Text. Rich-Text-Bezeichnung-Variablentyp in Now Platform.

Ausführliche Informationen zu diesen Fragetypen finden Sie unter Arten von Servicekatalogvariablen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Katalog-Generator** > **Neues Katalogelement erstellen** > **Frage** und klicken Sie auf **Neue Frage einfügen**.
2. Geben Sie im Formular „Frage erstellen“ die erforderlichen Details an.

Hinweis:

- Die Felder im Formular variieren je nach Fragetyp und Untertyp.
- Während Sie die einzelnen Fragen konfigurieren, ist eine Vorschau verfügbar.
- In der Fragenvorschau werden Interaktionen für die folgenden Fragetypen erst angezeigt, wenn die Frage gespeichert und dann bearbeitet wurde.
  - Datensatzreferenz
  - Mehrfachauswahl
  - Dropdown (Werte aus einer Tabelle)
- In der Fragenvorschau werden keine Anmerkungen angezeigt.

a. Geben Sie die Details auf der Registerkarte **Frage** an.

Registerkarte „Frage“

Feld	Beschreibung
Typ	
Fragetyp	Gruppe, unter der der Fragetyp kategorisiert ist.
Fragenuntertyp	Untertyp der Frage. Nur die in der Vorlage zulässigen Fragetypen sind verfügbar.
Details	
Feld zuordnen	Ordnet die Frage einem bestimmten Feld in der Tabelle für den Datensatzersteller zu.
Fragenbezeichnung	Frage an eine anfordernde Person beim Bestellen des Katalogelements. Für den Untertyp der Rich-Text-Frage können Sie eine formatierte Bezeichnung angeben, die in einem Katalogelementformular angezeigt werden soll.
Name	Interner Name zur Identifizierung der Frage. Der Name darf keine Leerzeichen oder Sonderzeichen enthalten. Nur der Unterstrich ist zulässig.
Obligatorisch	Option, um anzugeben, ob die Frage obligatorisch ist.
Ausgeblendet	Option zum Festlegen, ob die Frage ausgeblendet ist.
Abgebrochen	Option zum Angeben, ob die Frage schreibgeschützt ist.

b. Geben Sie die Details auf der Registerkarte **Anmerkung** an.

Diese Registerkarte ist für die folgenden Frageuntertypen verfügbar:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Einzeilig
- Mehrzeilig
- Rich-Text
- Ja/Nein
- Dropdown (feste Werte)
- Dropdown (Werte aus einer Tabelle)
- Datensatzreferenz
- Auswahlfelder
- Datum
- Datum und Uhrzeit
- Mehrfachauswahl

Registerkarte „Anmerkung“.

Feld	Beschreibung
Anweisungen	
Anleitung anzeigen	Option zum Festlegen, ob Anweisungen für die Frage angezeigt werden sollen.
Anweisungen – Bezeichnung	Anweisung für die anfordernde Person beim Bestellen des Katalogelements.
Anweisungen	Detaillierter Anweisungsinhalt.

c. Geben Sie die Details auf der Registerkarte **Zusätzliche Details** an.

Diese Registerkarte ist für die folgenden Frageuntertypen verfügbar:

- Einzeilig
- Dropdown (Werte aus einer Tabelle)
- Datensatzreferenz
- Mehrfachauswahl

Registerkarte „Zusätzliche Details“.

Feld	Beschreibung
Validierung	
Verfügbar für den Fragetyp „Einzeilige Frage“.	
Textvalidierung	Option zum Validieren des angegebenen Textwerts basierend auf den Validierungen regulärer Ausdrücke, die im System eingerichtet wurden.
Quelle	
Verfügbar für die Untertypen Dropdown (Werte aus einer Tabelle), Datensatzreferenz und Mehrfachauswahl	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, aus der die Auswahlmöglichkeiten abgerufen werden.
Feld	Feld, das als Auswahl angezeigt werden soll. Dieses Feld ist nicht für die Untertypen „Datensatzreferenz“ und „Mehrfachauswahl“ verfügbar.
Filterbedingungen	Bedingungen zum Filtern der Auswahlmöglichkeiten.

d. Geben Sie die Details auf der **Registerkarte** Auswahlmöglichkeiten an.

Diese Registerkarte ist für die folgenden Frageuntertypen verfügbar:

- Dropdown (feste Werte)
- Dropdown (Werte aus einer Tabelle)
- Ja/Nein
- Auswahlfelder

Registerkarte „Auswahlmöglichkeiten“.

Feld	Beschreibung
Einstellungen	
Keine Auswahl einschließen	Option zum Einbeziehen von „ **Keine** “ als Auswahlmöglichkeit für die Frage.
Auswahlrichtung	Richtung, in der die Auswahlmöglichkeiten angezeigt werden sollen. Mögliche Optionen sind **Ausgeschaltet** und **Über**. Diese Option ist nur für den Untertyp „Optionsfrage“ verfügbar.
Erste Auswahl nicht markieren	Option zum Ignorieren der ersten Auswahl. Diese Option ist nur für den Untertyp „Optionsfrage“ verfügbar.
Verfügbare Auswahlmöglichkeiten	
Verfügbar für die Untertypen Dropdown (feste Werte) und Optionsfeldfrage. Sie können für jede Auswahl ein Name-Wert-Paar hinzufügen.	
Anzeigename	Bezeichnung für eine Auswahl.
Wert	Wert der Auswahl.

e. Geben Sie die Details auf der Registerkarte **Standardwert** an.

Der hier angegebene Standardwert ist als Antwort auf die Frage vorausgewählt, wenn eine anfordernde Person das Katalogelementformular für den Artikel öffnet. Diese Registerkarte ist für die folgenden Frageuntertypen verfügbar:

- Einzeilig
- Mehrzeilig
- Ja/Nein
- Auswahlfelder
- Datum

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Datum und Uhrzeit
- Mehrfachauswahl

f. Geben Sie die **Fragendetails** auf der Registerkarte Automatisch ausfüllen an.

Weitere Informationen zum Konfigurieren des Werts für die automatische Ausfüllung finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Wert für die automatische Ausfüllung für eine Frage in Katalog-Generator.

3. Klicken Sie auf **Frage einfügen**, um die Frage dem Element hinzuzufügen.

Hinweis:

- Wenn zwei aufeinanderfolgende Kontrollkästchen vorhanden sind, wird ein virtueller Container für eine Gruppe von Kontrollkästchen erstellt. Innerhalb dieser Gruppe können dann nur Kontrollkästchen-Variablentypen hinzugefügt werden.
- Selbst wenn eine Kontrollkästchenvariable unmittelbar nach einer Gruppe von Kontrollkästchen hinzugefügt wird, wird sie automatisch der Gruppe hinzugefügt.

Konfigurieren Sie einen Wert für die automatische Ausfüllung für eine Frage in Katalog-Generator

Konfigurieren Sie den Wert einer Frage so, dass er automatisch ausgefüllt wird, wenn sich der Wert einer anderen Frage des Referenztyps ändert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_builder_editor, catalog_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In einem Katalogelement können Sie beispielsweise den Wert der Frage „Name des Managers“ so einrichten, dass er automatisch ausgefüllt wird, wenn sich der Wert der Frage „Anfordernde Person auswählen“ ändert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalog-Generator**an.

2. Wählen Sie die Registerkarte **Katalogelemente**.

3. Wählen Sie ein Katalogelement aus, und navigieren Sie zur Registerkarte **Fragen**.

4. Wählen Sie **Neue Frage einfügen aus**.

5. Gehen Sie auf der Registerkarte **Fragen** wie folgt vor:

a. **Wählen** Sie im Feld Fragetyp die **Option Auswahl**aus.

b. Wählen Sie im Feld **Frageuntertyp** die Option **Datensatzreferenz**aus.

c. Geben Sie im Feld **Fragebezeichnung**den Namen des Managers ein.

d. **Wahlweise:** **Wählen Sie** die Option Schreibgeschützt aus.

6. Suchen Sie auf der Registerkarte **Zusätzliche Details** im Feld Quelltabelle nach Benutzer (sys_user), und wählen Sie diesen aus.

7. Gehen Sie auf der Registerkarte **Automatisch** ausfüllen wie folgt vor:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. **Wählen Sie im Feld Frage abhängig von** auswählen die Referenzfrage aus, von der diese Frage abhängt.

   Wählen Sie beispielsweise Anfordernde Personauswählen aus.

   In der Liste werden alle Fragetypen Referenz und Angefordert für angezeigt, die zum aktuellen Katalogelement und zu den zugehörigen einzeiligen Variablensätzen gehören.

b. Um das Feld auszuwählen, das den Wert enthält, den Sie festlegen möchten, wählen Sie das Symbol „Nachschlagefeld auswählen“ (Symbol „Nachschlagefeld auswählen“).

   Die Liste zeigt alle Werte in der Tabelle sys_user an.

c. Wählen Sie in der Liste **Manager**aus.

   Hinweis:
   Um nach einem beliebigen Wert zu suchen, geben Sie ein, wonach Sie suchen, z. B. „ `manager` “ oder „ Dot-Walking“, um den erforderlichen Wert zu erhalten.

   Weitere Informationen zu Dot-Walking finden Sie unter Dot-walking to data in related tables .

8. Wählen Sie **Frage einfügen aus**.

Bearbeiten Sie eine Frage in Katalog-Generator

Bearbeiten Sie eine vorhandene Frage, wenn Sie sie verbessern möchten, indem Sie dynamisches Formularverhalten hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_builder_editor, catalog_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Legen Sie Werte für die Felder und bedingungsbasierten Feldnachrichten fest. Legen Sie die Frage je nach Ihren Anforderungen als obligatorisch, sichtbar oder schreibgeschützt fest. Sie können die Frage auch deaktivieren.

Sie können die Fragen, die zu einzeiligen und mehrzeiligen Variablensätzen gehören, nicht bearbeiten.

- Wenn die Frage in einem veröffentlichten Katalogelement verwendet wird, können Sie sie nicht löschen, aber Sie können sie als inaktiv markieren. Sie können solche Fragen wieder in das Katalogelement aufnehmen, indem Sie die Option **Deaktivierte Fragen** einfügen verwenden.
- Durch das Entfernen einer neuen Frage, die noch nie veröffentlicht wurde, wird die Frage gelöscht.
- Sie können keine Fragen von Typen entfernen, die in der Vorlage nicht zulässig sind oder im Katalog-Generator nicht unterstützt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalog-Generator**an.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Katalogelemente**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie ein Katalogelement aus, und navigieren Sie zur Registerkarte **Fragen**.
4. Deaktivieren Sie eine Frage.
   a. Zeigen Sie auf die Frage, und wählen Sie das Deaktivierungssymbol (⊗).
   b. Wählen Sie im Dialogfeld **Deaktivieren** aus.
5. Bearbeiten Sie eine Frage.
   a. Zeigen Sie auf die Frage, und wählen Sie das Bearbeitungssymbol (⚙).
   b. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor, und wählen **Sie Speichern** aus.
6. Fügen Sie einer Frage dynamisches Formularverhalten hinzu.
   a. Zeigen Sie auf die Frage, und wählen Sie das Symbol für (0), um dynamisches Verhalten zu definieren.
   b. Wählen Sie im Dialogfeld „Dynamisches Verhalten“ die **Option Neues Verhalten definieren aus**.
   c. Füllen Sie auf der Registerkarte **Aktionen** die erforderlichen Informationen aus.

Registerkarte „Aktionen“.

Feld	Beschreibung
Ergebnis	
Geben Sie das Verhalten dieser Frage an, wenn die Auslöserbedingungen erfüllt sind	
Frage als obligatorisch festlegen	Gibt an, wie sich die Einstellung für das dynamische Verhalten auf den obligatorischen Status des Felds auswirkt. Verfügbare Optionen: ▪ Keine Aktion ▪ Ja ▪ Nein
Frage sichtbar machen	Gibt an, wie sich die Einstellung für das dynamische Verhalten auf den sichtbaren Status des Felds auswirkt. Verfügbare Optionen: ▪ Keine Aktion ▪ Ja ▪ Nein
Schreibschutz für die Frage aktivieren	Gibt an, wie sich die Einstellung für das dynamische Verhalten auf den schreibgeschützten Status des Felds auswirkt. Verfügbare Optionen: ▪ Keine Aktion ▪ Ja ▪ Nein
Wert	
Geben Sie den Wert an, der für diese Frage festgelegt werden soll, wenn die Bedingung erfüllt ist.	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Diese Aktion ausführen	Wählen Sie eine der Aktionen aus, die Sie für diese Frage festlegen möchten. ▪ Keine Aktion. ▪ Wert löschen: Option zum Löschen des Fragenwerts. ▪ Wert festlegen: Option zum Festlegen eines Werts für die Frage.
Diesen Wert für die Frage festlegen	Option zum Festlegen eines Werts für die Frage. Wenn Sie beispielsweise eine Frage zum Speicher mit dem Fragetyp **Auswahl**haben und die verfügbaren Speicheroptionen auf 1 TB, 256 GB und 512 GB festlegen, werden in diesem Feld diese Werte angezeigt. Sie können einen beliebigen dieser Werte für die Frage auswählen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie **Wert festlegen** in der Liste Diese Aktion auswählen auswählen.
Feldnachricht	
Geben Sie den Typ und die Nachricht an, die unter dieser Frage angezeigt werden soll, wenn die Bedingung erfüllt ist.	
Diesen Feldnachrichtentyp festlegen	Wählen Sie einen dieser Feldnachrichtentypen aus. ▪ Info ▪ Warnung ▪ Fehler **Hinweis:** Wenn Sie keine Nachricht wünschen, wählen Sie **Keine**aus.
Diese Nachricht unter dem Feld festlegen	Option zum Festlegen einer Nachricht, die angezeigt werden soll, wenn die Bedingung erfüllt ist.

d. Fügen Sie auf der Registerkarte **Bedingungen** Bedingungen hinzu, die die Aktion für diese Frage auslösen.

e. Füllen Sie auf der Registerkarte **Einstellungen** die erforderlichen Informationen aus.

Registerkarte „Einstellungen“

Feld	Beschreibung
Anwendungsbereich	
Szenarien, für die dieses dynamische Verhalten gilt	
Gilt beim Anfordern des Elements	Option zum Festlegen, ob das dynamische Verhalten gilt, wenn das Element angefordert wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Gilt beim Anzeigen der Katalogaufgaben, nachdem die Anforderung übermittelt wurde	Option zum Festlegen, ob das dynamische Verhalten beim Anzeigen der Katalogaufgaben gilt, nachdem die Anforderung übermittelt wurde.
Gilt beim Anzeigen des angeforderten Elementeintrags, nachdem die Anforderung übermittelt wurde	Option zum Festlegen, ob das dynamische Verhalten beim Anzeigen des übermittelten Datensatzes gilt.

f. Wählen **Sie Verhalten hinzufügen aus**.

Hinweis:
Wenn dynamisches Verhalten hinzugefügt wird, werden eine Katalog-UI-Richtlinie und -Aktion erstellt und automatisch eine Kurzbeschreibung generiert.

Bearbeiten Sie ein Katalogelement im Katalog-Generator

Nehmen Sie Änderungen an einem vorhandenen Katalogelement vor, wenn Sie zum Bearbeiten des Elements berechtigt sind.

Vorbereitungen

- Sie können ein Katalogelement bearbeiten, wenn Sie ein Katalogadministrator sind.
- Wenn Sie über die Rolle „catalog_builder_editor“ verfügen und der Besitzer des Katalogelements sind, können Sie es bearbeiten. Wenn die Vorlagenzugriffseigenschaft `glide.sc.builder.template_access`auf „ **true** “ festgelegt ist (standardmäßig „ **false** “), kann jeder Benutzer mit der Rolle „catalog_builder_editor“ mit Zugriff auf die Vorlage, die zum Erstellen des Katalogelements verwendet wird, das Element bearbeiten.
- Erforderliche Rolle: catalog_builder_editor, catalog_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie ein veröffentlichtes Element im Katalog-Generator bearbeiten, erstellt das System eine Entwurfskopie des Elements und der zugehörigen Datensätze wie Variablen, UI-Richtlinien und Clientskripts. Die Entwurfsversion ist bis zur Veröffentlichung inaktiv. Das veröffentlichte Element behält den Status „Veröffentlicht“ bei, und das Feld **Ausgecheckt** wird auf **Wahr**festgelegt.

Nachdem Sie das Element bearbeitet und übermittelt haben, sind die folgenden Szenarien möglich:

Wenn kein Subflow zur Vorveröffentlichung konfiguriert ist

- Die Änderungen an der Entwurfsversion werden mit dem zugehörigen veröffentlichten Element zusammengeführt.
- Das Entwurfselement und die zugehörigen Datensätze werden gelöscht.
- Das Feld **Ausgecheckt** des veröffentlichten Elements wird auf **False**festgelegt.

Wenn ein Subflow zur Vorveröffentlichung konfiguriert ist

- Der Status des Entwurfselements wird in **Wird überprüft**geändert.
- Wenn die Variable `state` der Subflow-Ausgabe **Completed**zurückgibt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der Status des Entwurfselements wird in „ **Überprüft** “ geändert, und die an der Entwurfsversion vorgenommenen Änderungen werden mit dem zugehörigen veröffentlichten Element zusammengeführt.
- Der Status des veröffentlichten Elements ändert sich in **Publishing**und dann in **Veröffentlicht**, und das Feld **Ausgecheckt** des veröffentlichten Elements wird auf **False**gesetzt. Die Statusänderung von **„Veröffentlicht“** in **„Veröffentlicht“ erfolgt** möglicherweise nicht sofort.
- Das überprüfte Entwurfselement und die zugehörigen Datensätze werden gelöscht.

- Wenn die Variable *`state`* der Subflow-Ausgabe **Failed**zurückgibt, wird der Status des Entwurfselements in **Entwurf**zurückgesetzt, und das Element ist zur Bearbeitung bereit.

Informationen zum Konfigurieren eines Überprüfungs-Subflows finden Sie unter Katalog-Generator einrichten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalog-Generator**an.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Katalogelemente**.

   Hinweis:
   In der Katalogelement-Listenansicht des Katalog-Generators können Sie Elemente basierend auf dem Wert anzeigen, der in der Eigenschaft *`glide.sc.builder.item_filter_mode`* festgelegt ist.

3. Wählen Sie das Element aus, das Sie bearbeiten möchten, und wählen Sie **Bearbeiten**.

   Hinweis:
   - Um ein Element im Status **Wird überprüft** zu bearbeiten, müssen Sie die Überprüfung abbrechen. Nachdem Sie die Überprüfung abgebrochen haben, wird der Status des Elements auf **Entwurf** zurückgesetzt.
   - Um die Konversationsdetails des Katalogelements anzuzeigen, wählen Sie **Konversationsdetails anzeigen**aus.

   Um ein Element im Status **Wird überprüft** zu bearbeiten, müssen Sie die Überprüfung abbrechen. Nachdem Sie die Überprüfung abgebrochen haben, wird der Status des Elements auf **Entwurf** zurückgesetzt.

4. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor, und wählen **Sie Speichern**aus.

   Informationen zum Bearbeiten von Fragen- und Katalogelementfeldern finden Sie unter Bearbeiten Sie eine Frage in Katalog-Generator und Erstellen Sie ein Katalogelement mithilfe einer Vorlage.

5. Um ein Element zu deaktivieren, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen Element **ist aktiv** im Abschnitt **Grundlegende Informationen** des Schritts **Details**.
6. Um das geänderte Element zu veröffentlichen, navigieren Sie zum Schritt **Überprüfen und absenden**, und wählen Sie **Absenden**aus.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie das Übersichts-Dashboard des Konversationskatalogs mit dem Katalog-Generator an

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie einem Katalogelement erweiterte Funktionen hinzu

Fügen Sie einem Katalogelement erweiterte Funktionen wie Katalog-Client-Skripts, Regeln für die Datensuche und erweiterte Referenzqualifizierer hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: catalog_admin oder admin

Prozedur

1. Fügen Sie einem Katalogelement mit einer dieser Methoden erweiterte Funktionen hinzu.
   - Über die Schaltfläche **In erweiterter Ansicht bearbeiten**
     a. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalog-Generator**an.
     b. Wählen Sie die Registerkarte **Katalogelemente**.
     c. Wählen Sie das Katalogelement aus, für das Sie erweiterte Fähigkeiten oder Funktionen hinzufügen möchten.
     d. Wählen Sie **In erweiterter Ansicht bearbeiten aus**.

     Hinweis:
     Wenn der Katalogelement-Assistent geöffnet ist und Sie ihn in der erweiterten Ansicht bearbeiten möchten, wählen Sie im Assistenten das Symbol „ ...) und dann **In erweiterter Ansicht bearbeiten**.

   - Über den zugehörigen Link **Ausgechecktes Element in der erweiterten Ansicht bearbeiten**
     a. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten**an.

     Hinweis:
     - Das Symbol für das) für das ausgecheckte Element neben einem Katalogelement gibt an, dass es sich um die veröffentlichte Version des Elements handelt, das zur Bearbeitung im Katalog-Generator ausgecheckt wurde.
     - Ein Entwurfselement-Symbol (⚠) für die Markierung des Entwurfselements neben dem Element gibt an, dass es sich um die Entwurfsversion des Elements handelt, die direkt in Now Platformbearbeitet werden kann.

     b. Öffnen Sie das veröffentlichte Element, das Sie bearbeiten möchten.
     c. Wählen Sie den zugehörigen Link **Ausgechecktes Element in der erweiterten Ansicht bearbeiten aus**.

     Hinweis:
     - Wenn ein veröffentlichtes Element zur Bearbeitung ausgecheckt ist, können Sie die veröffentlichte Version des Elements in Now Platformnicht bearbeiten, es sei denn, Sie brechen den Checkout in Now Platformab. Durch das Abbrechen des Auscheckens werden alle Änderungen abgebrochen, die nach dem Auschecken des Elements vorgenommen wurden.
     - Um ein Element im Status **Wird überprüft** zu bearbeiten, müssen Sie die Überprüfung abbrechen. Nachdem Sie die Überprüfung abgebrochen haben, wird der Status des Elements auf **Entwurf** zurückgesetzt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor, und wählen Sie **Aktualisieren**aus.
3. Um dasselbe Element im Katalog-Generator zu bearbeiten, wählen Sie **In Katalog-Generator bearbeiten aus**.
   Wenn das Element noch nicht ausgecheckt wurde, wird es mit diesem Schritt ausgecheckt.

Ein Katalogelement verwerfen

Verwirft ein Katalogelement, das sich in Katalog-Generator im Status Entwurf befindet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_builder_editor, catalog_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie ein Entwurfselement nicht mehr benötigen, können Sie es in Katalog-Generator verwerfen. Wenn Sie ein Entwurfselement verwerfen, dem kein veröffentlichtes Element zugeordnet ist, wird dieses Entwurfselement gelöscht. Wenn einem Entwurfselement ein veröffentlichtes Element zugeordnet ist, wird das Entwurfselement gelöscht, während das veröffentlichte Element intakt bleibt. Die Daten des Katalogelements werden in den Status zurückversetzt, den es vor Beginn der Bearbeitung hatte.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *`Servicekatalog`* > **Katalog-Generator**an.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Katalogelemente**.
3. Wählen Sie das Katalogelement aus, das Sie verwerfen möchten.

   Hinweis:
   Sie können nur Katalogelemente verwerfen, die sich im Status **Entwurf** befinden. Nachdem Sie ein Entwurfselement ausgewählt haben, wird die Schaltfläche **Entwurf verwerfen** aktiviert.

4. Wählen Sie **Entwurf verwerfen aus**.

   Hinweis:
   Wenn ein Katalogelementassistent bereits zur Bearbeitung geöffnet ist und Sie ihn verwerfen möchten, wählen Sie im Assistenten das Symbol „ ⋯ “) und **dann Entwurf**verwerfen.

Übertragen Sie Katalogelemente mithilfe von Update Sets

Übertragen Sie Katalogelemente, die mit dem Katalog-Generator veröffentlicht wurden, einfach von einer Instanz zu einer anderen, indem Sie Update Sets verwenden, die automatisch für das Katalogelement erstellt werden. Sie können beispielsweise von einem Geschäftsbenutzer erstellte Katalogelemente aus einer Instanz außerhalb der Produktion in eine Produktionsinstanz übertragen.

Vorbereitungen
Sie können nur dann auf Update-Sätze für ein Katalogelement zugreifen, wenn es im Katalog-Generator erstellt oder geändert wurde.

Informationen zum Erstellen eines Katalogelements im Katalog-Generator finden Sie unter Katalogelemente mithilfe einer Vorlage erstellen.

Informationen zum Bearbeiten eines Katalogelements in Katalog-Generator finden Sie unter Katalogelemente in Katalog-Generator bearbeiten.

Erforderliche Rolle: catalog_admin, catalog_builder_editor

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Greifen Sie auf ein Update Set für ein Katalogelement zu, indem Sie zu navigieren **Alle > System Update Sets > Lokale Update Sets**an.
2. Suchen Sie nach dem Update Set anhand des Namens CB_ <Template Name>_</template<Catalog Item Name> _</template><Date and Time Stamp> .

   Hinweis:
   Wenn ein Katalogelement zugehörige Datensätze wie Variablen, Variablensätze, Verfügbar für oder Nicht verfügbar für in einem anderen Bereich als dem aktuellen Artikelbereich enthält, werden diese Elemente in einem Batch übertragen, wobei das übergeordnete Feld des zugehörigen Datensatz-Update-Satzes auf festgelegt wird Update Set des übergeordneten Katalogelements. Weitere Informationen finden Sie unter Update-Satz-Batchverarbeitung .

3. Übertragen Sie die abgeschlossenen Update Sets von der Quellinstanz auf die Zielinstanz. Weitere Informationen finden Sie unter Update-Satz-Übertragungen .

Lokalisierungs-Framework -Integration mit dem Katalog-Generator

Auf der Registerkarte **Übersetzungsstatus** auf der Registerkarte Katalogelemente im Katalog-Generator-Dashboard können Sie den Übersetzungsstatus von Katalogelementen anzeigen und Katalogelemente in Echtzeit mithilfe manueller oder maschineller Übersetzungsmethoden übersetzen.

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Plugins installiert sind, bevor Sie Lokalisierungs-Framework in Katalog-Generator verwenden:

1. Lokalisierungs-Framework Installer-Plugin für Servicekatalog: Das Plugin aktiviert die Lokalisierungs-Framework -Fähigkeiten in Servicekatalog und im Katalog-Generator.
2. Plugin für dynamische Übersetzung: Aktiviert maschinelle Übersetzungsfunktionen (on-the-fly).

Übersetzen Sie Katalogelementinformationen in einem der folgenden Modi:

- Modus „Übersetzung anfordern“.
- Selbstübersetzungsmodus (Ad-hoc).

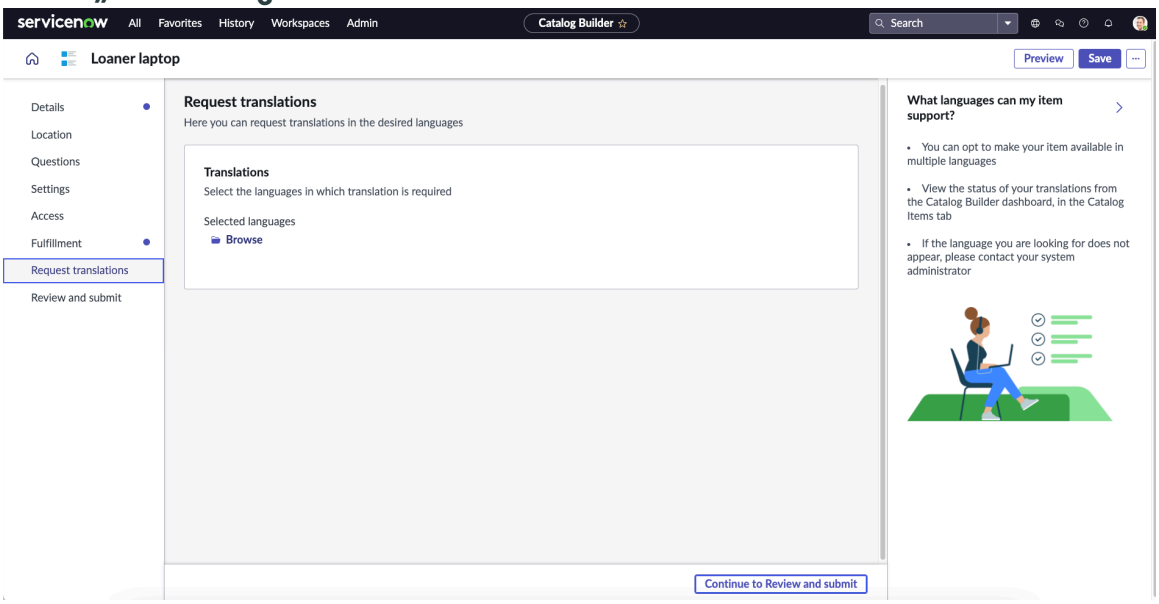
Übersetzungsmodus für neue Katalogelemente anfordern

Legen Sie die Eigenschaft glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode auf **true**fest, um den Modus „Übersetzungen anfordern“ zu aktivieren.

Wenn Sie ein neues Element erstellen, wird der Schritt „ **Übersetzungen anfordern** “ im Bereich mit den Schritten des Assistenten angezeigt. Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um die Sprachen anzuzeigen und auszuwählen, in die die Katalogelementinformationen übersetzt werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schritt „Übersetzungen anfordern“.



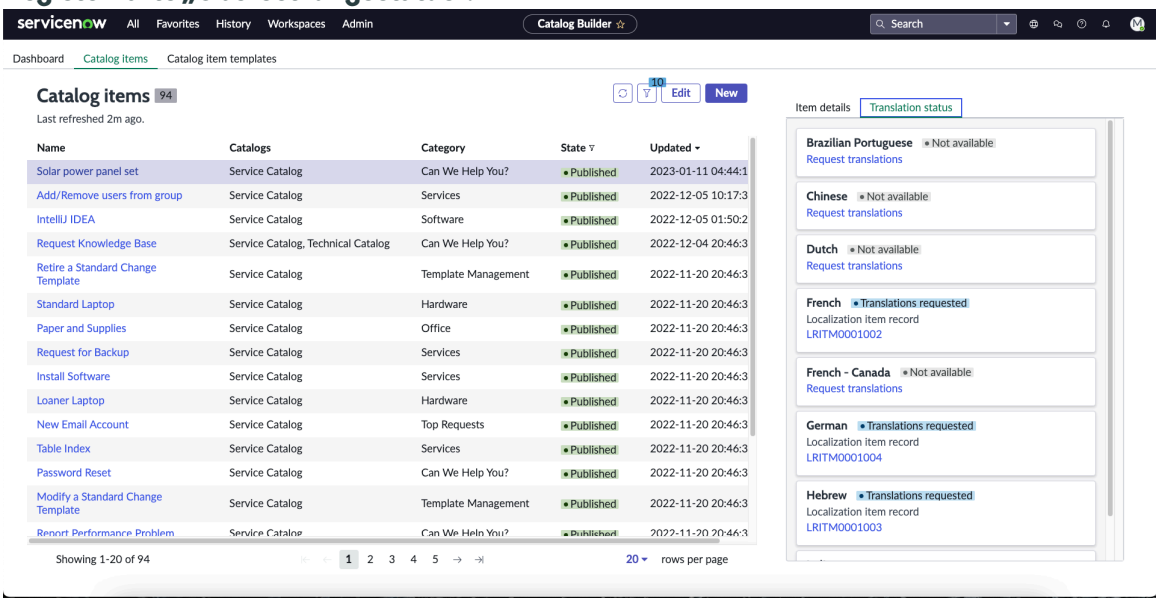
Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungen für Servicekatalogelemente anfordern .

Übersetzungsmodus für vorhandene Elemente anfordern

Legen Sie die Eigenschaft glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode auf **true**fest, damit der Modus „Übersetzungen anfordern“ aktiviert ist.

Klicken Sie auf der Registerkarte **Katalogelemente** auf das vorhandene Element, das Sie übersetzen möchten, und klicken Sie dann im rechten Bereich auf die Registerkarte **Übersetzungsstatus** (neben der Registerkarte **Elementdetails**). Sie sehen die Liste der im System konfigurierten Sprachen zusammen mit dem Status dieser Sprache für das Katalogelement und den Link **Übersetzungen** anfordern, um eine Übersetzung anzufordern.

Registerkarte „Übersetzungsstatus“.



Klicken Sie auf den Link **Übersetzungen anfordern** unter der Sprache, für die Sie Übersetzungen wünschen. Es erscheint ein Dialogfeld, in dem Sie aufgefordert werden, die Übersetzungsanforderung zu bestätigen. Wenn Sie die Übersetzungsanforderung auf der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

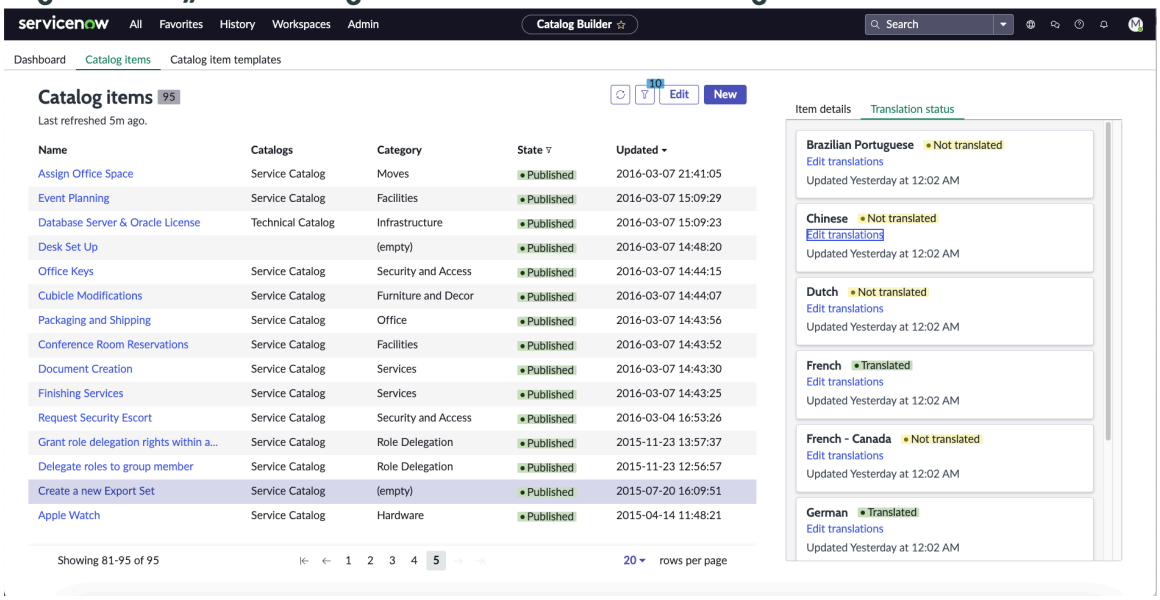
Registerkarte **Übersetzungsstatus** bestätigen, wird eine Lokalisierungsaufgabe generiert, und der entsprechende Lokalisierungselement-Datensatz („LRITMXXXXXXX“) wird anstelle des Links „ **Übersetzungen** anfordern“ angezeigt. Der Status für diese bestimmte Sprache ändert sich in **Übersetzungen angefordert**.

Wenn die Lokalisierungsaufgabe in Lokalisierungs-Frameworkabgeschlossen ist, wird der Link „ **Übersetzungen anfordern** “ angezeigt, über den Sie erneut Übersetzungen anfordern können. Der Status ändert sich auf der Registerkarte **Übersetzungsstatus**in **Übersetzt**, **Teilweise übersetzt** oder **Nicht übersetzt**, je nachdem, ob die Übersetzungen für alle Felder, einige Felder oder keine Felder in der Tabelle erfolgen.

Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungen für Servicekatalogelemente anfordern .

Selbstübersetzungsmodus (Ad-hoc).

Registerkarte „Übersetzungsstatus“ mit Selbstübersetzungsmodus



Legen Sie die Eigenschaft glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode auf **False** fest, um den Selbstübersetzungsmodus zu aktivieren. Der Standardwert für diese Eigenschaft ist **False**.

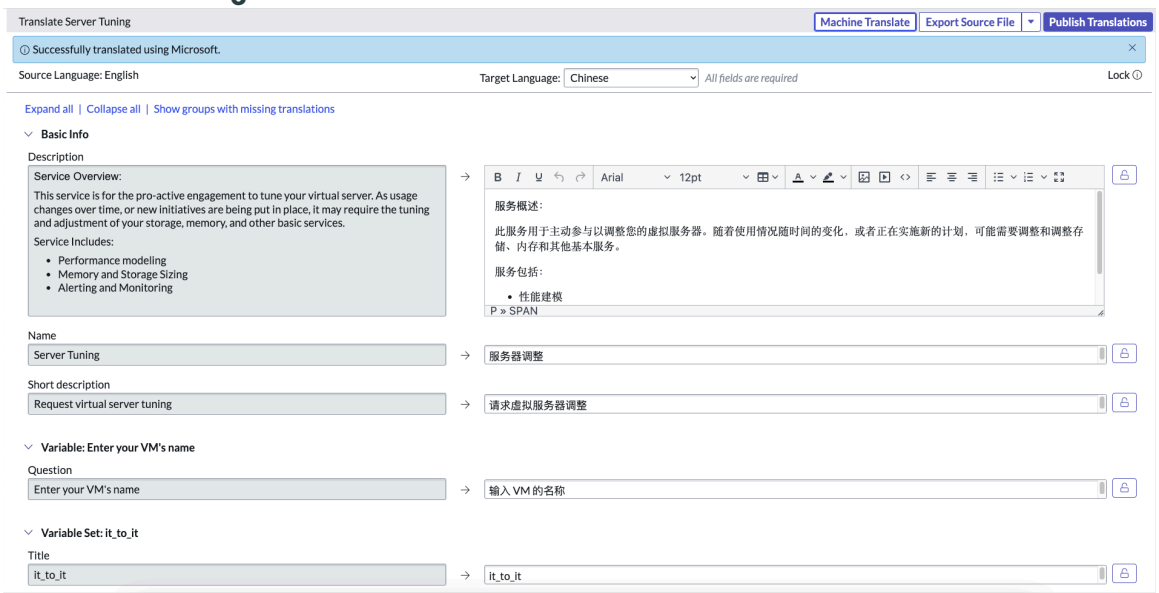
Klicken Sie auf der Registerkarte **Katalogelemente** auf das vorhandene Element, das Sie übersetzen möchten, und klicken Sie dann im rechten Bereich auf die Registerkarte **Übersetzungsstatus** (neben der Registerkarte **Elementdetails**). Die Liste der im System konfigurierten Sprachen wird zusammen mit dem Status dieser Sprache für das Katalogelement und einem Link **Übersetzungen** bearbeiten angezeigt, um die Übersetzung zu bearbeiten.

Klicken Sie auf den Link **Übersetzungen bearbeiten**, um eine weitere Registerkarte zu öffnen, die zwei UI-Vergleichsbereiche enthält: Der linke Bereich ist die Quellsprache, und der rechte Bereich ist die Zielsprache oder übersetzte Sprache. Sie können die Übersetzungen auf der Seite nebeneinander vergleichen und bei Bedarf Änderungen vornehmen.

Weitere Informationen finden Sie unter Ad-hoc-Übersetzung für Servicekatalogelemente anfordern .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Selbstübersetzung



Übersetzungsstatus

Übersetzungsstatus für beide Modi

Status	Modus	Beschreibung
Nicht verfügbar	Übersetzung anfordern und Selbstübersetzung	Wenn der Datensatz „Lokalisierungs-Framework-Einblicke“ nicht verfügbar ist, lautet der vom System angezeigte Übersetzungsstatus **Nicht verfügbar**, und der Status wird in der Nähe des Sprachnamens angezeigt.
Nicht übersetzt	Übersetzung anfordern und Selbstübersetzung	Wenn im System für dieses spezifische Katalogelement für diese Sprache keine Übersetzungen vorhanden sind, wird der Status **Nicht übersetzt** neben dem Sprachennamen angezeigt.
Übersetzungen angefordert	Übersetzung anfordern	Wenn einer Sprache für das Element ein aktives LRTIM zugeordnet ist, wird der Status **Übersetzungen angefordert** neben dem Sprachennamen angezeigt.
Teilweise übersetzt	Übersetzung anfordern und Selbstübersetzung	Wenn im System für dieses bestimmte Katalogelement für diese Sprache Teilübersetzungen vorhanden sind, wird der Status **Teilweise übersetzt** neben dem Sprachennamen angezeigt.
Übersetzt	Übersetzung anfordern und Selbstübersetzung	Wenn alle Übersetzungen für dieses spezifische Katalogelement

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersetzungsstatus für beide Modi (Fortsetzung)

Status	Modus	Beschreibung
		für diese Sprache im System vorhanden sind, wird der Status **Übersetzt** neben dem Namen der Sprache angezeigt.

Integration von Servicekatalog

Sie können Servicekatalog mit anderen -Anwendungen integrieren, z. B. Serviceportal und Mitarbeiter-Center.

Servicekatalog integrieren

- Senden Sie Anforderungen für Service- und Produktangebote mithilfe von Katalogelementen aus Mitarbeiter-Center.
- Konfigurieren Sie eine verbesserte Version des Katalogs. Passen Sie Serviceportal an, wo Ihre Kunden Katalogelemente wie Service- und Produktangebote anfordern können.
- Verwenden Sie ein Mobilgerät, und verfolgen Sie Anforderungs- und Genehmigungs-Flows von Servicekatalog.
- Konfigurieren Sie ein Katalogelement oder einen Datensatzersteller, um eine Universal-Anforderung zu erstellen, wenn eine Anforderung übermittelt wird.
- Entwerfen Sie eine Themenkonversation in Virtual Agent, indem Sie wiederverwendbare Themenblöcke zum Ausführen von Aufgaben für die Anforderungsübermittlung einfügen.

Servicekatalog im Mitarbeiter-Center -Portal

Mitarbeiter können Anforderungen für Service- und Produktangebote mithilfe von Katalogelementen aus dem Mitarbeiter-Center -Portal übermitteln.

ServiceNow® Mitarbeiter-Center bietet Mitarbeitern eine einheitliche Portal-Experience, um Informationen zu finden und Services in verschiedenen Abteilungen anzufordern, einschließlich HR, IT, Recht, Arbeitsplatz und Beschaffung. Mit dem Framework für Inhaltstaxonomie können Sie die IT-Standardtaxonomie ändern, um Ihre Katalogelemente als Inhalt in die -Themen oder untergeordneten Themen aufzunehmen.

Um Servicekatalog im -Portal Mitarbeiter-Center] zu aktivieren, müssen die folgenden ServiceNow -Anwendungen und -Plugins installiert sein:

- Mitarbeiter-Center Plugin (sn_ex_sp)
- Plugin „Employee Experience Taxonomy“ (sn_ect)

IT-Taxonomie für Mitarbeiter-Center

Die Taxonomie des Basissystems (Mitarbeiter) wird installiert, wenn Sie das Plugin „Employee Experience Taxonomy“ installieren. Um Katalogelemente bereitzustellen, ist die folgende IT-Taxonomiestruktur standardmäßig unter der IT-Taxonomie verfügbar:

1. **Hardware**
2. **Software**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. **Netzwerk**
4. **Durchsuchen Sie IT**

Ordnen Sie ein Katalogelement einem Taxonomiethema in zu Mitarbeiter-Center

Ordnen Sie Ihre vorhandenen und neuen Katalogelemente, Knowledge Base-Artikel und Quick-Links den entsprechenden Taxonomiethemen zu, sodass die Katalogelemente in Mitarbeiter-Center als Inhalt in den -Themen oder untergeordneten Themen verfügbar sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie müssen Ihre Katalogelemente, die Sie in Mitarbeiter-Center anzeigen möchten, einem Taxonomiethema zuordnen.

Standardmäßig stellt die Anwendung Mitarbeiter-Center mitarbeiterorientierte Taxonomie und Themen zu Taxonomie für IT, HR, Arbeitsplatz, Rechtsabteilung und Beschaffung bereit. Sie können die Standard-IT-Taxonomie verwenden, um Ihre Katalogelemente zuzuordnen, oder Sie können eine Taxonomie klonen, um Ihre eigenen Ergänzungen oder Änderungen an der Standardthemenstruktur vorzunehmen, die Ihren Anforderungen entspricht. Informationen zum Klonen einer Taxonomie finden Sie im Thema Taxonomie für Mitarbeiterinhalte klonen.

Sie können Ihre vorhandenen oder neuen Katalogelemente auch direkt über die Inhaltstaxonomie mit einem Taxonomiethema verknüpfen. Um Ihre vorhandenen oder neuen Katalogelemente einem Taxonomiethema zuzuordnen, lesen Sie die Schritte im Thema Verbundene Inhalte einem Thema zuordnen.

Weitere Informationen zur einheitlichen Taxonomie finden Sie unter Einheitliche Taxonomie für Mitarbeiter-Center.

So ordnen Sie ein Katalogelement aus Servicekatalogzu:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Servicekatalog* > **Katalogdefinition** > **Artikel verwalten**an.
2. Wählen Sie das Element aus, das Sie einem Taxonomiethema zuordnen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Zugewiesene Themen auf **Hinzufügen**.
4. Wählen Sie die Basistaxonomie aus der Liste **Taxonomie** aus.
5. Wählen Sie das entsprechende Thema aus, z. B. **IT**.
6. Wählen Sie das entsprechende untergeordnete Thema aus der Themenliste aus.
   Um beispielsweise einen Laptop hinzuzufügen, wählen Sie **Hardware**und dann **Computer**aus.
7. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebnisse
Das Katalogelement ist dem ausgewählten Taxonomiethema zugeordnet und wird im Mitarbeiter-Centerangezeigt.

Aktivieren Sie die Optionen Einkaufswagen und Zur Wunschliste hinzufügen in Mitarbeiter-Center

Ändern Sie die Hauptmenükonfiguration von Mitarbeiter-Center, um die Optionen Einkaufswagen und Zu Wunschliste hinzufügen beim Anfordern von Katalogelementen bereitzustellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie die Wunschlistenfunktion für den Katalog. Informationen zum Aktivieren der Wunschliste finden Sie unter Katalogelemente auf einer Wunschliste speichern.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Menüoptionen Einkaufswagen und Zu Wunschliste hinzufügen, die standardmäßig in Serviceportal verfügbar sind, sind in Mitarbeiter-Center] nicht verfügbar. Sie müssen diese Optionen in Mitarbeiter-Center aktivieren, damit Mitarbeiter Katalogelemente zum Einkaufswagen und zur Wunschliste hinzufügen können.

Wenn diese Funktionen nicht erforderlich sind, sollten Sie sie in Servicekatalog deaktivieren, um eine nahtlose Erfahrung in Mitarbeiter-Centerzu gewährleisten. Um die Option Einkaufswagen in Servicekatalog zu aktivieren oder zu deaktivieren, führen Sie die ersten drei Schritte im Thema „ Einkaufswagen-Widget aktivieren“ aus. Informationen zum Aktivieren oder Deaktivieren der Option Wunschliste in Servicekatalogfinden Sie im Thema Katalogelemente auf einer Wunschliste speichern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Portale**an.
2. Suchen Sie nach **Mitarbeiter-Center**, und wählen Sie den entsprechenden Eintrag aus.
3. Wenn die Meldung Klicken Sie hier, um diesen Datensatz zu bearbeiten angezeigt wird, klicken Sie **hier**.
4. Öffnen Sie das **Hauptmenü**, indem Sie auf das Symbol für die Vorschau auf diesen Datensatz klicken (Symbol für die Vorschau auf ⓘ).
5. Ändern Sie die Werte für **enable_cart** und **enable_wishlist** in **True**.

```
{
 "enable_cart":{
  "displayValue":"true",
  "value":true
 },
 "auto_update_cart":{
  "displayValue":"true",
  "value":true
 },
 "exclude_search_on_homepage":{
  "displayValue":"true",
  "value":true
 },
 "enable_wishlist":{
  "displayValue":"true",
"value":true
```

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Die Optionen Einkaufswagen und Zu Wunschliste hinzufügen werden unter Mitarbeiter-Centerangezeigt .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie der Wunschliste in ein Element hinzu Mitarbeiter-Center

Fügen Sie Katalogelemente oder Datensatzersteller zur Wunschliste hinzu, um sie bei Bedarf zu überprüfen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: requester

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **IT**an.
2. Wählen Sie ein Thema aus, um die Katalogelemente anzuzeigen, und wählen Sie dann das Katalogelement oder den Datensatzersteller aus dem Katalog aus.
3. Klicken Sie im Sortierungs-Widget auf das Symbol „Zur Wunschliste hinzufügen“ ( ).

   Hinweis:
   Wenn Sie ein Element bearbeiten, das zur Wunschliste hinzugefügt wurde, wird das Symbol „Wunschliste aktualisieren“ ( ) im entsprechenden Bestellwidget angezeigt.

4. Klicken Sie in der Bestätigungsnachricht oder in der **Menüoption Wunschlistein** der Hauptnavigationsleiste auf Wunschliste anzeigen.
   Die Detailseite der Wunschliste wird angezeigt.
5. Führen Sie bei Bedarf eine dieser Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Element entfernen	Um ein Element aus der Wunschliste zu entfernen, klicken Sie auf das Symbol „Element entfernen“ ( ).
Wunschliste leeren	Um die Wunschliste zu löschen, klicken Sie auf **Wunschliste löschen**.
Katalog anzeigen	Um zur Zielseite des Servicekatalogs zu navigieren, klicken Sie auf **Katalog anzeigen**.

6. Um zu einer beliebigen Wunschliste-Elementseite zu navigieren, klicken Sie auf das Bild oder den Namen des Elements auf der Wunschliste-Detailseite.

   Hinweis:
   Dadurch wird keine neue Instanz des Elements geöffnet, sondern die in der Wunschliste enthaltene Instanz, in der Sie die Details bearbeiten können.

Fügen Sie dem Einkaufswagen in ein Katalogelement hinzu Mitarbeiter-Center

Fügen Sie dem Einkaufswagen ein Katalogelement oder einen Bestellleitfaden hinzu, um sie an einem Ort und an der Kasse zu speichern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: requester

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **IT**an.
2. Wählen Sie ein Thema aus, um die Katalogelemente anzuzeigen, und wählen Sie dann das Katalogelement oder den Datensatzersteller aus dem Katalog aus.
3. Klicken **Sie im Bestell-Widget auf** In den Einkaufswagen.

   Hinweis:

   - Sie können den gleichen Artikel mehrmals zum Einkaufswagen hinzufügen. Jedes Mal, wenn Sie einen Artikel zum Einkaufswagen hinzufügen, wird eine neue Instanz des Artikels erstellt.
   - Die Einkaufswageninformationen werden automatisch aktualisiert.

4. **Klicken** Sie in der Bestätigungsnachricht oder in der Option Einkaufswagen in der **Hauptnavigationsleiste** auf Einkaufswagen anzeigen.
   Die Einkaufswagen-Detailseite wird angezeigt.
5. Um zu einer Einkaufswagen-Artikelseite zu navigieren, klicken Sie auf der Einkaufswagen-Detailseite auf das Bild oder den Namen eines Artikels.

   Hinweis:
   Dieser Schritt öffnet keine neue Instanz des Artikels, aber die Instanz im Einkaufswagen, in der Sie die Details bearbeiten können.

6. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie bei Bedarf die Menge der Artikel.
7. **Wahlweise:** Um ein Objekt aus dem Einkaufswagen zu entfernen, klicken Sie auf das Symbol „Element entfernen“ ( ).
8. **Wahlweise:** Um Änderungen an diesem Element vorzunehmen, wählen Sie es aus, und wählen Sie dann **Als Entwurf speichern aus**.

   (Optional) Der Artikel wird aus dem Einkaufswagen entfernt. Sie können über das Widget Meine Anforderung auf der Registerkarte **Entwürfe** auf die gespeicherten Entwürfe zugreifen.

9. Um zur Zielseite des Servicekatalogs zu navigieren, klicken Sie auf **Einkauf fortsetzen**.
10. **Wahlweise:** Um alle Artikel aus Ihrem Einkaufswagen zu löschen, klicken Sie auf **Einkaufswagen leeren**.
11. **Wahlweise:** So erstellen Sie ein Bündel aus dem Einkaufswagen:
    a. Klicken Sie auf **Als Bündel speichern**.
    b. Geben Sie im Fenster **Neues Bündel erstellen** den Namen des Bündels an, und wählen Sie die Elemente aus, die Sie einschließen möchten.
    c. Klicken Sie auf **Speichern**.

    Hinweis:
    Wenn Sie ein Bündel aus dem Einkaufswagen erstellen, das einen Bestellleitfaden enthält, geht die Zuordnung der Elemente zum Bestellleitfaden verloren.

12. **Wahlweise:** Um ein gespeichertes Bündel zum Warenkorb hinzuzufügen, öffnen Sie das Bündel im Abschnitt **Meine gespeicherten Bündel** und klicken auf **In den Einkaufswagen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

13. **Wahlweise:** Um die Einkaufswagen-Artikel durch ein gespeichertes Bündel zu ersetzen, öffnen Sie das Bündel im Abschnitt **Meine gespeicherten Bündel**, und klicken Sie auf **Einkaufswagen ersetzen**.
14. Klicken Sie auf **Zur Kasse gehen**.
    Das Bestellbestätigungsfenster wird angezeigt.
15. **Wahlweise:** Geben Sie die **Lieferinformationen** und **speziellen Anweisungen** an.
16. **Wahlweise:** Um einen oder mehrere Anhänge für den Einkaufswagen hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol zum Hinzufügen von Anhängen (Symbol zum von Anhängen).

    (Optional) Sie können die Dateien durchsuchen und auswählen, die Dateien ziehen oder kopieren und in das Fenster „Anhänge hinzufügen“ einfügen.
17. Klicken Sie auf **Zur Kasse**.

    Die entsprechende Anforderung wird auf der Seite „My Requests“ (Meine Anforderungen) mit der Anforderungsnummer, dem geschätzten Lieferdatum für die gesamte Bestellung, dem Preis und dem Bestellstatus einzelner bestellter Artikel angezeigt.

Zugehörige Informationen

Speichern Sie den Entwurf eines Katalogelements

Fordern Sie ein Katalogelement bei an Mitarbeiter-Center

Verwenden Sie das SC-Katalogelement-Widget in Mitarbeiter-Center, um ein Katalogelement anzufordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: requester

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **IT**an.
2. Wählen Sie ein Thema aus, um die Katalogelemente anzuzeigen, und wählen Sie dann das Katalogelement oder den Datensatzersteller aus dem Katalog aus.
3. Geben Sie die erforderlichen Informationen in das Katalogelementformular ein.
4. Geben Sie die Anzahl der Elemente in das Feld **Menge** ein.
5. Führen Sie bei Bedarf eine dieser Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Anhänge hinzufügen	Um dem Katalogelement einen oder mehrere Anhänge hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol zum Hinzufügen von Anhängen (Symbol zum von Anhängen). Sie können die Dateien durchsuchen und auswählen, die Dateien ziehen oder kopieren und in das Fenster „Anhänge hinzufügen“ einfügen.
In den Einkaufswagen	Um das Katalogelement in den Einkaufswagen zu legen, klicken **Sie auf**In den Einkaufswagen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Zu Wunschliste hinzufügen	Um das Katalogelement zur Wunschliste hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol Zur Wunschliste hinzufügen (Symbol).

6. Klicken Sie auf **Jetzt bestellen**.
   Das Bestellbestätigungsfenster wird angezeigt.
7. Wählen Sie in der Liste **Anforderung für** den Benutzer aus, für den Sie anfordern.

   Hinweis:
   Standardmäßig wird der angemeldete Benutzer in dieser Liste ausgewählt.

8. Geben Sie bei Bedarf die **Lieferinformationen** und **spezielle Anweisungen** an.
9. Klicken Sie auf **Zur Kasse**.
   Die entsprechende Anforderung wird auf der Seite „My Requests“ (Meine Anforderungen) mit der Anforderungsnummer, dem geschätzten Lieferdatum für die Bestellung, dem Preis und dem Bestellstatus angezeigt.

Fordern Sie einen Bestellleitfaden von an Mitarbeiter-Center

Fordern Sie mehrere Katalogelemente zusammen als Bestellleitfaden vom Mitarbeiter-Center für einen bestimmten Zweck an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: requester

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Bestellleitfaden sendet eine einzelne Servicekataloganforderung, die mehrere Katalogelemente enthält, sodass Sie nicht jedes Element manuell anfordern müssen. Weitere Informationen finden Sie unter Bestellleitfäden.

Zum Beispiel kann ein New Employee Hire-Bestellleitfaden mehrere Artikel enthalten, die neue Mitarbeiter normalerweise benötigen, wie z. B. Visitenkarten, Computer und Mobiltelefon. Nach Auswahl dieses Bestellleitfadens kann der Kunde Informationen über den neuen Mitarbeiter einschließlich Standort und Berufsbezeichnung angeben. Der Bestellleitfaden sendet dann eine Bestellung für Katalogelemente wie Visitenkarten, basierend auf den bereitgestellten Details.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **IT**an.
2. Wählen Sie einen Bestellleitfaden aus dem Katalog aus.
3. Geben Sie im Abschnitt **Anforderungen beschreiben** die erforderlichen Informationen ein, und klicken Sie auf **Weiter**.

   Hinweis:
   Die Schaltfläche **Weiter** ist deaktiviert, bis Sie alle Pflichtfelder im Formular ausgefüllt haben.

4. Geben Sie im Abschnitt **Optionen auswählen** die Anforderungen für Katalogelemente ein, und klicken Sie auf **Weiter**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Wenn ein Katalogelement Felder enthält, die Benutzereingaben benötigen, wird **Optionen** auf dem Reiter angezeigt.
- Wenn die Felder Pflichtfelder sind, wird neben **Optionen** ein rotes Sternchen angezeigt.

a. Klicken Sie auf das Akkordeon, um die Katalogelementinformationen zu erweitern oder zu reduzieren.

b. Um das Katalogelement in die Bestellleitfadenanforderung aufzunehmen oder auszuschließen, stellen Sie den Umschalter im Akkordeon auf „Aus“.

Hinweis:
Wenn der Artikel aus der Bestellleitfadenanforderung ausgeschlossen wird, kann das Element nicht bearbeitet werden, und die entsprechenden obligatorischen Feldeinschränkungen werden ignoriert.

c. Um einen Anhang für das Katalogelement hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol „Anlagen hinzufügen“ ( ), und wählen Sie die gewünschte Anlage aus.

d. Klicken Sie auf **Zurück**, um zum Abschnitt **Bedarf beschreiben** zu navigieren.

5. Überprüfen Sie im Abschnitt **Übersicht** die Zusammenfassung der Bestellübersicht.
6. **Wahlweise:** Klicken **Sie auf**In den Einkaufswagen, um den Bestellleitfaden zum Einkaufswagen hinzuzufügen.

Hinweis:
Wenn Sie einen Bestellleitfaden zum Einkaufswagen hinzufügen, können Sie nur die Bestellleitfadeninstanz im Einkaufswagen bearbeiten.

7. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Optionen bearbeiten**, um zum Abschnitt **Optionen auswählen** zu wechseln und die Elemente des Bestellleitfadens zu bearbeiten.
8. Klicken Sie auf **Jetzt bestellen**.
   Das Bestellbestätigungsfenster wird angezeigt.
9. Wählen Sie in der Liste **Anforderung für** den Benutzer aus, für den Sie anfordern.

Hinweis:
Standardmäßig wird der angemeldete Benutzer in dieser Liste ausgewählt.

10. **Wahlweise:** Geben Sie bei Bedarf die **Lieferinformationen** und **spezielle Anweisungen** an.
11. **Wahlweise:** Um einen oder mehrere Anhänge für den Einkaufswagen hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol zum Hinzufügen von Anhängen (Symbol zum von Anhängen).

    (Optional) Sie können die Dateien durchsuchen und auswählen, die Dateien ziehen oder kopieren und in das Fenster „Anhänge hinzufügen“ einfügen.

12. Klicken Sie auf **Zur Kasse**.
    Die entsprechende Anforderung wird auf der Seite „My Requests“ (Meine Anforderungen) mit der Anforderungsnummer, dem geschätzten Lieferdatum für die gesamte Bestellung, dem Preis und dem Bestellstatus einzelner bestellter Artikel angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Bestellleitfäden anfordern

Bestellleitfäden erstellen

Speichern Sie den Entwurf eines Katalogelements

Speichern Sie einen Entwurf eines Katalogelements, während Sie es unter Mitarbeiter-Center, Serviceportalund Now Mobileanfordern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: requester

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn diese Option aktiviert ist, speichern Sie den Entwurf, wenn Sie das Formular nicht verwerfen und später bearbeiten möchten. In diesem Verfahren wird beispielsweise erläutert, wie Sie einen Entwurf in Mitarbeiter-Centerspeichern können.

Informationen zum Aktivieren **von Als Entwurf speichern**finden Sie unter Formular „Katalogelement“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **IT**an.
2. Wählen Sie den Artikel aus, den Sie anfordern möchten, und beginnen Sie mit dem Ausfüllen des Formulars.
3. Wenn Sie weitere Informationen benötigen, um das Formular auszufüllen, und es speichern möchten, wählen **Sie Als Entwurf speichern aus**.

   Ihr Entwurf wird gespeichert. Sie können über das Widget Meine Anforderung auf der Registerkarte **Entwürfe** auf die gespeicherten Entwürfe zugreifen.

   Wenn Sie ein neues, aber dasselbe Element öffnen, um es anzufordern, und der Entwurf des Elements bereits gespeichert ist, erhalten Sie eine Meldung, dass der Entwurf dieses Elements vorhanden ist. Wenn Sie auch den Entwurf dieses neuen Elements speichern möchten, müssen Sie diesem Element im Feld **Als Entwurf speichern** einen eindeutigen Namen geben und **Speichern**auswählen.

   Auf der Registerkarte **Entwürfe** werden alle Entwurfselemente angezeigt, die sich auf denselben Elementnamen beziehen.
4. Öffnen Sie ein Entwurfselement, das Sie bearbeiten möchten. Wenn Sie es dennoch nicht absenden möchten, wählen Sie **Entwurf** aktualisieren. Wenn Sie es absenden möchten, wählen Sie **Absenden**aus.

Zugehörige Informationen

Fügen Sie dem Einkaufswagen in ein Katalogelement hinzu Mitarbeiter-Center

Servicekatalog im Serviceportal

Verwenden Sie das Service Portal, um eine verbesserte Version des Katalogs zu konfigurieren. Sie können Service Portal so anpassen, dass Ihre Kunden Katalogelemente wie Service- und Produktangebote anfordern können. Sie können die Service Catalog-Widgets verwenden, um einen Katalog für Ihr Portal zu erstellen.

Hinweis:
Wenn Sie bereits Kunde sind und das Serviceportal verwenden, empfehlen wir Ihnen, zum Mitarbeiter-Center zu migrieren, um eine bessere Experience zu bieten. Weitere Informationen zum Mitarbeiter-Center finden Sie unter Mitarbeiter-Center

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Zielseite des Katalogs bietet eine Schnittstelle, über die Sie auf Katalogelemente, Anforderungen, Genehmigungen, gängige Elemente, aktuelle Elemente und gespeicherte Bündel zugreifen können. Diese Seite ist standardmäßig für zBoot-Benutzer verfügbar.

Hinweis:
Upgrade-Benutzer müssen das Service Portal - Service Catalog v2-Plugin (com.glideapp.servicecatalog.portal) aktivieren.

Übersicht der konfigurierbaren Optionen im Service Catalog des Service Portal und Erläuterungen zur Durchführung dieser Konfigurationen.

Sie können auf die Zielseite des Katalogs in Serviceportal zugreifen, indem Sie die Option **Katalog** im Header des Hauptmenüs von Serviceportalverwenden.

Die Zielseite verfügt über Folgendes:

- Eine Suchleiste zum Suchen in allen konfigurierten Katalogen im Service Portal. Wenn Sie nach einem bestimmten Element suchen, werden auf der Suchergebnisseite Ergebnisse basierend auf den konfigurierten Katalogen und Kategorien angezeigt.

  Es können nur die Elemente durchsucht werden, die einem Katalog und einer Kategorie zugeordnet sind. Die Hauptkategorie des Elements wird unter dem Filter **Kategorie** angezeigt. Der Katalog, in dem die Hauptkategorie für das Element definiert ist, wird unter dem Filter **Katalog** angezeigt.

- Die Option **Nach Kategorien durchsuchen**, um zur Liste der Kategorien in Servicekatalog und der darin enthaltenen Elemente zu navigieren. Klicken Sie auf diese Option, um zur Zielseite der Kategorien zu navigieren.
- Das Widget „Anforderungen und Genehmigungen“, um die Liste der Anforderungen und Genehmigungen anzuzeigen, die dem Benutzer zugeordnet sind. Die Liste basiert auf den Konfigurationen, die im Modul **Mein Anforderungsfilter** in der Plattform verfügbar sind. Weitere Informationen zum Modul **Mein Anforderungsfilter** finden Sie unter Filter für „Meine Anforderungen“ definieren.
- Das Widget „Meine gespeicherten Bündel“ zum Anzeigen der gespeicherten Bündel, die dem Benutzer zugeordnet sind. Sie können ein Bündel entfernen oder ein Bündel öffnen, um den Einkaufswagen mit den Elementen im Bündel hinzuzufügen oder zu ersetzen.
- Das Widget „Zuletzt verwendete Elemente“ zum Anzeigen von Katalogelementen, Datensatzherstellern oder Bestellanleitungen, die zuletzt vom Benutzer angezeigt oder angefordert wurden. Mit einer Instanzoption im Widget können Sie entweder die angezeigten oder angeforderten Elemente anzeigen. Dieses Widget wird nicht angezeigt, wenn es keine Daten enthält.
- Das Widget „Beliebte Elemente“ zum Anzeigen der beliebtesten Katalogelemente, die von anderen Benutzern in der Organisation bestellt wurden. Diese Elemente werden basierend auf der dynamischen Kategorie **Top-Anfragen** angezeigt. Dieses Widget wird nicht angezeigt, wenn keine Daten vorhanden sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Auf der Bestellstatusseite einer Anforderung zeigt der Phasen-Renderer die aktuelle Phase in einer reduzierten Ansicht an. Sie können diese Ansicht für alle Phasen erweitern.
- Diese Seiten haben dynamische Titel, um den Namen der ausgewählten Entität anzuzeigen.
  - Katalogelement [sc_cat_item]
  - Katalogkategorien [sc_category]
  - Bestellleitfaden [sc_cat_item_guide]

Zugehörige Informationen

Service Catalog-Widgets

Content Management und Service Portal

Auf Servicekatalog-Kategorien im Service Portal zugreifen

Greifen Sie auf Servicekatalog-Kategorien zu, um auf die darin enthaltenen Katalogelemente zuzugreifen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: requester

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Homepage**an.
   Die Startseite des Service Portals wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf eine der folgenden Optionen:
   - den Link „ **etwas anfordern** “ auf der Zielseite Serviceportal.
   - Die Option **Katalog** in der Hauptmenüleiste von Serviceportal und dann die Option **Nach Kategorien durchsuchen**.

   Die beliebten Elemente aus allen Kategorien werden angezeigt.
3. Wählen Sie im Abschnitt **Kataloge** den gewünschten Katalog aus der Liste aus.
   Informationen zur Konfiguration von Katalogen finden Sie unter Kataloge im Serviceportal konfigurieren .

   ### Hinweis:

   - Der Abschnitt **Kataloge** ist nur verfügbar, wenn Sie über mehrere Kataloge verfügen und auf Elemente mehrerer Kataloge zugreifen können.
   - Die Liste enthält alle für Service Portal konfigurierten Kataloge.

   Die folgenden Informationen werden angezeigt:
   - Kategorien des ausgewählten Katalogs im Abschnitt **Kategorien**.
   - Beliebte Elemente des ausgewählten Katalogs.
4. Klicken Sie im Abschnitt **Kategorien** auf die benötigte Kategorie.
   Die Kategoriedetails und die darin enthaltenen Elemente werden angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Sie können auf die Kategorieanzahl oder an einer beliebigen Stelle in der Zeile klicken, um die Kategoriedetails anzuzeigen.
- Bei einer Kategorie mit einem langen Namen wird zusätzlicher Text als Ellipse angezeigt. Zeigen Sie auf den Kategorienamen, um den zusätzlichen Text anzuzeigen.

5. Um die Anzeige von Kategorieelementen zu ändern, klicken Sie auf das Symbol für die Kartenansicht ( ) oder das Symbol für die Rasteransicht ( ).

Hinweis:
Wenn Sie von der Zielseite des Katalogs aus auf ein Katalogelement zugreifen oder die Suchergebnisse eingeben, zeigt der Breadcrumb des Elements den Pfad basierend auf der primären Kategorie an, die für dieses Element konfiguriert wurde. Wenn Sie auf das Element von einer bestimmten Kategorie aus zugreifen, zeigt der Breadcrumb des Elements den Pfad basierend auf dieser Kategorie an.

Zugehörige Informationen

SC-Kategorien-Widget

Einen Artikel zur Wunschliste im Service Portal hinzufügen

Fügen Sie Katalogelemente oder Datensatzersteller zur Wunschliste hinzu, um sie bei Bedarf zu überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: requester

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Homepage**an.
   Die Startseite des Service Portals wird angezeigt.
2. Wählen Sie ein Katalogelement oder einen Datensatzersteller aus dem Service Catalog.
3. Klicken Sie im Sortierungs-Widget auf das Symbol „Zur Wunschliste hinzufügen“ ( ).

Hinweis:
Wenn Sie ein Element bearbeiten, das zur Wunschliste hinzugefügt wurde, wird das Symbol „Wunschliste aktualisieren“ ( ) im entsprechenden Bestellwidget angezeigt.

4. Klicken Sie in der Bestätigungsnachricht oder in der **Menüoption Wunschlistein** der Hauptnavigationsleiste auf Wunschliste anzeigen.
   Die Detailseite der Wunschliste wird angezeigt.
5. Führen Sie bei Bedarf eine dieser Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Element entfernen	Um ein Element aus der Wunschliste zu entfernen, klicken Sie auf das Symbol „Element entfernen“ ( ).
Wunschliste leeren	Um die Wunschliste zu löschen, klicken Sie auf **Wunschliste löschen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Katalog anzeigen	Um zur Zielseite des Servicekatalogs zu navigieren, klicken Sie auf **Katalog anzeigen**.

6. Um zu einer beliebigen Wunschliste-Elementseite zu navigieren, klicken Sie auf das Bild oder den Namen des Elements auf der Wunschliste-Detailseite.

Hinweis:
Dadurch wird keine neue Instanz des Elements geöffnet, sondern die in der Wunschliste enthaltene Instanz, in der Sie die Details bearbeiten können.

Zugehörige Informationen

SC-Wunschlisten-Einkaufswagen-Widget

Katalogelemente zum Einkaufswagen hinzufügen

Fügen Sie dem Einkaufswagen ein Katalogelement oder einen Bestellleitfaden hinzu, um sie an einem Ort und an der Kasse zu speichern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: requester

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Homepage**an.
Die Startseite des Service Portals wird angezeigt.
2. Wählen Sie ein Katalogelement oder einen Bestellleitfaden aus dem Service Catalog.
3. Klicken Sie im Sortierungs-Widget auf das Symbol „In den Einkaufswage“ ( ).

Hinweis:

- Sie können den gleichen Artikel mehrmals zum Einkaufswagen hinzufügen. Jedes Mal, wenn Sie einen Artikel zum Einkaufswagen hinzufügen, wird eine neue Instanz des Artikels erstellt.
- Die Einkaufswageninformationen werden automatisch in allen geöffneten Registerkarten oder Fenstern aktualisiert.

4. Klicken Sie in der Bestätigungsmeldung oder in der Menüoption **Einkaufswagen** in der Hauptnavigationsleiste auf **Einkaufswagen anzeigen**.
Die Einkaufswagen-Detailseite wird angezeigt.
5. Um zu einer Einkaufswagen-Artikelseite zu navigieren, klicken Sie auf der Einkaufswagen-Detailseite auf das Bild oder den Namen eines Artikels.

Hinweis:
Dieser Schritt öffnet keine neue Instanz des Elements, sondern die Instanz im Einkaufswagen, in der Sie die Details bearbeiten können.

6. Bearbeiten Sie bei Bedarf die Anzahl der Artikel.
7. Um ein Objekt aus dem Einkaufswagen zu entfernen, klicken Sie auf das Symbol „Element entfernen“ ( ).
8. Um zur Zielseite des Servicekatalogs zu navigieren, klicken Sie auf **Einkauf fortsetzen**.
9. Um den Einkaufswagen zu leeren, klicken Sie auf **Einkaufswagen löschen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. So erstellen Sie ein Bündel aus dem Einkaufswagen:
    a. Klicken Sie auf **Als Bündel speichern**.
    b. Geben Sie im Fenster **Neues Bündel erstellen** den Namen des Bündels an, und wählen Sie die Elemente aus, die Sie einschließen möchten.
    c. Klicken Sie auf **Speichern**.

    Hinweis:
    Wenn Sie ein Bündel aus dem Einkaufswagen erstellen, das einen Bestellleitfaden enthält, geht die Zuordnung der Elemente zum Bestellleitfaden verloren.

11. Um ein gespeichertes Bündel zum Warenkorb hinzuzufügen, öffnen Sie das Bündel im Abschnitt **Meine gespeicherten Bündel** und klicken auf **In den Einkaufswagen**.
12. Um die Einkaufswagen-Artikel durch ein gespeichertes Bündel zu ersetzen, öffnen Sie das Bündel im Abschnitt **Meine gespeicherten Bündel**, und klicken Sie auf **Einkaufswagen ersetzen**.
13. Klicken Sie auf **Zur Kasse gehen**.
    Das Bestellbestätigungsfenster wird angezeigt.
14. Wählen Sie in der Liste **Anforderung für** den Benutzer aus, für den Sie anfordern.

    Hinweis:
    - Standardmäßig wird der angemeldete Benutzer in dieser Liste ausgewählt.
    - Die Spalten der Tabelle „Anwender“ [sys_user], die in den zusätzlichen Spalten **für das Servicekatalog-Widget „Anforderung für“ angegeben sind. Wählen Sie Felder in der Tabelle „sys_user table“ aus. Muss durch Semikolon getrennt werden** (`glide.sc.request_for.columns`) Die Servicekatalog-Eigenschaft wird in der Liste **Anforderung für** angezeigt, und Sie können anhand der angegebenen Spalten nach einem Anwender suchen.
    - Sie können zusätzliche Widget-Optionen angeben, um **Anforderung für** nach dem Standardwert zu steuern. Beispiel:

      ```
      "requested_for_id": {
      "value": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"
      },
      "requested_for_display": {
      "value": "Abel Tuter"
      }
      ```

15. Geben Sie bei Bedarf die **Lieferinformationen** und **spezielle Anweisungen** an.
16. Um einen oder mehrere Anhänge für den Einkaufswagen hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol zum Hinzufügen von Anhängen (Symbol zum von Anhängen).

    Sie können die Dateien durchsuchen und auswählen, die Dateien ziehen oder kopieren und in das Fenster „Anhänge hinzufügen“ einfügen.

17. Klicken Sie auf **Zur Kasse**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die entsprechende Anforderung wird auf der Seite „Bestellstatus mit der Anforderungsnummer“, dem geschätzten Lieferdatum für die gesamte Bestellung, dem Preis und dem Bestellstatus der einzelnen bestellten Artikel angezeigt.

Hinweis:

- Verwenden Sie die Instanzoptionen auf der Seite „Bestellstatus“, um die vordefinierten Spalten anzuzeigen.
- Sie können entweder die RITM-Nummer oder den Namen des Katalogelements anzeigen. Standardmäßig wird der Name des Katalogelements angezeigt.

Zugehörige Informationen

SC-Einkaufswagen-Widget

Fordern Sie ein Katalogelement bei an Serviceportal

Verwenden Sie das SC-Katalogelement-Widget in Serviceportal, um ein Katalogelement anzufordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: requester

Wählen Sie die Instanzoption **Klonen zulassen** auf der Seite „Bestellstatus“, um den Abschnitt **Zusätzliche Aktionen** nach dem Absenden der Anforderung anzuzeigen.

Informationen zum SC-Katalogelement-Widget finden Sie unter SC-Katalogelement-Widget

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Homepage**an.
   Die Homepage Serviceportal wird angezeigt.
2. Wählen Sie ein Katalogelement oder einen Datensatzersteller aus Servicekatalogaus.
3. Geben Sie die erforderlichen Informationen in das Katalogelementformular ein.
4. Geben Sie die Anzahl der Elemente in das Feld **Menge** ein.
5. Führen Sie bei Bedarf eine dieser Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Anhänge hinzufügen	Um dem Katalogelement Anhänge hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol zum Hinzufügen von Anhängen (Symbol). Sie können die Dateien durchsuchen und auswählen, die Dateien ziehen oder kopie–ren und in das Fenster „Anhänge hinzufü–gen“ einfügen.
In den Einkaufswagen	Um das Katalogelement zum Einkaufswagen hin-zuzufügen, klicken Sie auf das Symbol „In den Ein-kaufswagen“ ( ).
Zur Wunschliste hinzufügen	Um den Katalogartikel zur Wunschliste hinzufü-gen, klicken Sie auf das Symbol „Zur Wunschliste hinzufügen“ ( ).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Klicken Sie auf **Jetzt bestellen**.
   Das Bestellbestätigungsfenster wird angezeigt.

Hinweis:
Für einen Datensatzersteller können Sie die Bezeichnung der Schaltfläche **Absenden** mithilfe der Optionen der Widget-Instanz bearbeiten.

Beispiel: Wenn Sie die Bezeichnung in **Anforderung** ändern möchten, drücken Sie Strg, und klicken Sie auf das Katalogelement-Widget. Wählen Sie **Instanz im Seiten-Editor**, und geben Sie im Feld **Zusätzliche Optionen, JSON-Format** die folgenden Parameter an.

```
"record_producer_label":{
  "value" : "Request"
 }
```

7. Wählen Sie in der Liste **Anforderung für** den Benutzer aus, für den Sie anfordern.

Hinweis:

- Standardmäßig wird der angemeldete Benutzer in dieser Liste ausgewählt.
- Die Spalten der Tabelle „Anwender“ [sys_user], die in den zusätzlichen Spalten **für das Servicekatalog-Widget „Anforderung für“ angegeben sind. Wählen Sie Felder in der Tabelle „sys_user table“ aus. Muss durch Semikolon getrennt werden** (*glide.sc.request_for.columns*) Die Servicekatalog-Eigenschaft wird in der Liste **Anforderung für** angezeigt, und Sie können anhand der angegebenen Spalten nach einem Anwender suchen.
- Sie können zusätzliche Widget-Optionen angeben, um **Anforderung für** nach dem Standardwert zu steuern. Beispiel:

```
"requested_for_id": {
"value": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"
},
"requested_for_display": {
"value": "Abel Tuter"
}
```

8. Geben Sie bei Bedarf die **Lieferinformationen** und **spezielle Anweisungen** an.
9. Klicken Sie auf **Checkout**.
   Die entsprechende Anforderung wird auf der Seite „Bestellstatus“ mit der Bestellnummer, dem voraussichtlichen Lieferdatum für die Bestellung, dem Preis und dem Bestellstatus angezeigt.

Hinweis:

- Verwenden Sie die Instanzoptionen auf der Seite „Bestellstatus“, um die vordefinierten Spalten anzuzeigen.
- Sie können entweder die RITM-Nummer oder den Namen des Katalogelements anzeigen. Standardmäßig wird der Name des Katalogelements angezeigt.
- Wenn ein Servicekatalogelement aus einem vorhandenen Datensatz bestellt wird, wird eine Verknüpfung zwischen der Bestellelementanforderung und dem übergeordneten Datensatz hinzugefügt.

10. **Wahlweise:** Um eine Anforderung für andere Benutzer zu klonen, führen Sie die nachfolgenden Schritte durch.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie im Abschnitt **Zusätzliche Aktionen** aus der Liste **Ebenso anfordern für** die gewünschten Benutzer aus, und klicken Sie auf **Übermitteln**.

b. Klicken Sie im Fenster „Klonen von Anforderungen“ auf **OK**.

Hinweis:

- Der angemeldete Benutzer sollte in der **Liste der Rollen (kommagetrennt), die die Funktion Großbestellung nutzen können, angegeben sein. Leer bedeutet alle Benutzer** (`glide.sc.allow.clone.roles`))-Eigenschaft.
- Sie können die Anforderung für mehrere Benutzer klonen.
- Wenn Sie eine Anforderung klonen, die einen mehrzeiligen Variablensatz enthält, sind die im mehrzeiligen Variablensatz angegebenen Informationen in allen geklonten Anforderungen verfügbar. Alle UI-Richtlinien und Clientskripts im mehrzeiligen Variablensatz werden ebenfalls geklont.

- Für jeden angegebenen Benutzer wird eine separate Anforderung erstellt, und der Benutzer wird im Feld **Angefordert für** der Anforderung angezeigt.
- Das Feld **Geöffnet von** der geklonten Anforderungen wird mit dem angemeldeten Benutzer aktualisiert.
- Wählen Sie die **Menüoption Anforderungen** oder das Widget Meine Anforderungen auf der Katalog-Homepage aus, um die für den Benutzer erstellte geklonte Anforderung anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

Servicekatalog-Anforderungs-Bildschirme

Variablensätze erstellen und einem Element hinzufügen

Bestellleitfaden vom Service Portal anfordern

Verwenden Sie das Widget „SC-Bestellleitfaden“ im Serviceportal, um einen Bestellleitfaden mit mehreren Katalogelementen für einen bestimmten Zweck anzufordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: requester

Wählen Sie die Instanzoption **Klonen zulassen** auf der Seite „Bestellstatus“, um den Abschnitt **Zusätzliche Aktionen** nach dem Absenden der Anforderung anzuzeigen.

Informationen zum SC-Bestellleitfaden-Widget finden Sie unter SC-Bestellleitfaden-Widget .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Homepage**an.
   Die Startseite des Service Portals wird angezeigt.
2. Wählen Sie einen Bestellleitfaden aus dem Service Catalog.
3. Geben Sie im Abschnitt **Anforderungen beschreiben** die erforderlichen Informationen ein, und klicken Sie auf **Weiter**.

Hinweis:
Die Schaltfläche **Weiter** ist deaktiviert, bis Sie alle Pflichtfelder im Formular ausgefüllt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Geben Sie im Abschnitt **Optionen auswählen** die Anforderungen für Katalogelemente ein, und klicken Sie auf **Weiter**.

   Hinweis:

   - Wenn ein Katalogelement Felder enthält, die Benutzereingaben benötigen, wird **Optionen** auf dem Reiter angezeigt.
   - Wenn die Felder Pflichtfelder sind, wird neben **Optionen** ein rotes Sternchen angezeigt.
   - Der Wert der Bestellmenge wird im Feld „ **Menge** “ angezeigt und kann nur geändert werden, wenn die Option „ **Menge** anzeigen“ beim Erstellen einer Bestellleitfaden-Regelbasis,, ausgewählt ist.

   a. Klicken Sie auf das Akkordeon, um die Katalogelementinformationen zu erweitern oder zu reduzieren.

   b. Um das Katalogelement in die Bestellleitfadenanforderung aufzunehmen oder auszuschließen, klicken Sie auf die Schaltfläche am Akkordeon.

   Hinweis:
   Wenn der Artikel aus der Bestellleitfadenanforderung ausgeschlossen wird, kann das Element nicht bearbeitet werden, und die entsprechenden obligatorischen Feldeinschränkungen werden ignoriert.

   c. Um einen Anhang für das Katalogelement hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol „Anlagen hinzufügen“ ( ), und wählen Sie die gewünschte Anlage aus.

   d. Klicken Sie auf **Zurück**, um zum Abschnitt **Bedarf beschreiben** zu navigieren.

5. Überprüfen Sie im Abschnitt **Übersicht** die Zusammenfassung der Bestellübersicht.
6. Um den Bestellleitfaden zum Einkaufswagen hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol „In den Einkaufswagen“ ( ).

   Hinweis:
   Wenn Sie einen Bestellleitfaden zum Einkaufswagen hinzufügen, können Sie nur die Bestellleitfadeninstanz im Einkaufswagen bearbeiten.

7. Klicken Sie auf **Optionen bearbeiten**, um zum Abschnitt **Optionen auswählen** zu wechseln und die Elemente des Bestellleitfadens zu bearbeiten.
8. Klicken Sie auf **Jetzt bestellen**.
   Das Bestellbestätigungsfenster wird angezeigt.
9. Wählen Sie in der Liste **Anforderung für** den Benutzer aus, für den Sie anfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Standardmäßig wird der angemeldete Benutzer in dieser Liste ausgewählt.
- Die Spalten der Tabelle „Anwender“ [sys_user], die in den zusätzlichen Spalten **für das Servicekatalog-Widget „Anforderung für“ angegeben sind. Wählen Sie Felder in der Tabelle „sys_user table“ aus. Muss durch Semikolon getrennt werden** (`glide.sc.request_for.columns`) Die Servicekatalog-Eigenschaft wird in der Liste **Anforderung für** angezeigt, und Sie können anhand der angegebenen Spalten nach einem Anwender suchen.
- Sie können zusätzliche Widget-Optionen angeben, um **Anforderung für** nach dem Standardwert zu steuern. Beispiel:

```
"requested_for_id": {
"value": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"
},
"requested_for_display": {
"value": "Abel Tuter"
}
```

10. Geben Sie bei Bedarf die **Lieferinformationen** und **spezielle Anweisungen** an.
11. Um einen oder mehrere Anhänge für den Bestellleitfaden hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol zum Hinzufügen von Anhängen (Symbol zum von Anhängen).

    Sie können die Dateien durchsuchen und auswählen, die Dateien ziehen oder kopieren und in das Fenster „Anhänge hinzufügen“ einfügen.
12. Klicken Sie auf **Zur Kasse**.
    Die entsprechende Anforderung wird auf der Seite „Bestellstatus mit der Anforderungsnummer“, dem geschätzten Lieferdatum für die gesamte Bestellung, dem Preis und dem Bestellstatus der einzelnen bestellten Artikel angezeigt.

Hinweis:

- Verwenden Sie die Instanzoptionen auf der Seite „Bestellstatus“, um die vordefinierten Spalten anzuzeigen.
- Sie können entweder die RITM-Nummer oder den Namen des Katalogelements anzeigen. Standardmäßig wird der Name des Katalogelements angezeigt.

13. **Wahlweise:** Um eine Anforderung für andere Benutzer zu klonen, führen Sie die nachfolgenden Schritte durch.

    a. Wählen Sie im Abschnitt **Zusätzliche Aktionen** aus der Liste **Ebenso anfordern für** die gewünschten Benutzer aus, und klicken Sie auf **Übermitteln**.

    b. Klicken Sie im Fenster „Klonen von Anforderungen“ auf **OK**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Der angemeldete Benutzer sollte in der **Liste der Rollen (kommagetrennt), die die Funktion Großbestellung nutzen können, angegeben sein. Leer bedeutet alle Benutzer** (`glide.sc.allow.clone.roles`))-Eigenschaft.
- Sie können die Anforderung für mehrere Benutzer klonen.
- Wenn ein Datensatzersteller im Bestellleitfaden enthalten ist, wird eine Anforderung für alle Elemente außer dem Datensatzersteller erstellt.
- Wenn Sie eine Anforderung klonen, die einen mehrzeiligen Variablensatz enthält, sind die im mehrzeiligen Variablensatz angegebenen Informationen in allen geklonten Anforderungen verfügbar. Alle UI-Richtlinien und Clientskripts im mehrzeiligen Variablensatz werden ebenfalls geklont.

- Für jeden angegebenen Benutzer wird eine separate Anforderung erstellt, und der Benutzer wird im Feld **Angefordert für** der Anforderung angezeigt.
- Das Feld **Geöffnet von** der geklonten Anforderungen wird mit dem angemeldeten Benutzer aktualisiert.
- Ein Benutzer kann die für den Benutzer erstellte geklonte Anforderung über die Menüoption **Anforderungen** oder im Widget „Meine Anforderungen“ auf der Katalog-Homepage anzeigen.

Zugehörige Informationen

Bestellleitfäden anfordern

Bestellleitfäden erstellen

Standardticketseite für ein angefordertes Element

Im Serviceportal können Sie die Ticketseite eines angeforderten Elements so konfigurieren, dass die zugehörigen Informationen angezeigt werden, während das Layout anderen Anforderungstypen ähnelt. Diese Konfiguration stellt eine konsistente Experience beim Anzeigen übermittelter Anforderungen im Serviceportal sicher.

Im Serviceportal können Sie über die Option Anforderungen im Header des Hauptmenüs auf die Ticketseite für ein angefordertes Element zugreifen.

Bei neuen Instanzen ist standardmäßig die Standardticketseite für ein angefordertes Element verfügbar. Für aktualisierte Instanzen müssen Sie die Seitenzuordnung Standardticket-Route aktivieren. Informationen zum Aktivieren dieser Seiten-Weiterleitungszuordnung finden Sie unter Seiten-Weiterleitungszuordnung für die Standardticketseite aktivieren .

Konfiguration der Standardticketseite für ein angefordertes Element

Das Layout der Standardticketseite kann für ein angefordertes Element konfiguriert werden. Navigieren zu **Standardticket** > **Standardticketkonfigurationen** und bearbeiten Sie die sc_req_item-Ticketkonfiguration. Informationen zum Konfigurieren der Standardticketseite finden Sie unter Standardticketseite konfigurieren .

Zugehörige Informationen

Standardticket-Seite

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog bei Mobilgeräten

Sie können ein Mobilgerät nutzen und Anforderungs- sowie Genehmigungsflows von Servicekatalog nachverfolgen.

Fulfiller-Erfahrung in Mobile Agent

Genehmigen Sie Kataloganforderungen, angeforderte Elemente oder Change-Anforderungen von überall aus mit der ITSM ServiceNow Agent-Anwendung.

Als ein ITSM-Agent oder -Techniker haben Sie folgende Möglichkeiten mit der mobilen App, während Sie mit dem Internet verbunden sind:

- Ausstehenden Genehmigungsanforderungen akzeptieren oder ablehnen.
- Abgeschlossene Genehmigungsanforderungen anzeigen.

Hinweis:

- Die Anforderungserfahrung ist in dieser mobilen App nicht verfügbar.
- On-Load-Katalog-UI-Richtlinien (nicht geskriptet) werden für Variablen in Datensatzansichten unterstützt, z. B. für angeforderte Elemente und Incidents.
  - Nur die Sichtbarkeitsbedingung wird berücksichtigt.
  - Eine Variable ohne Wert wird nicht angezeigt.
  - Diese Richtlinien gelten auch für Containervariablen und eine Gruppe von Kontrollkästchen.
  - Da der mehrzeilige Variablensatz mit einer ausgeblendeten Nachricht angezeigt wird, können diese Richtlinien zum Anzeigen oder Ausblenden der Nachricht verwendet werden.

Sehen Sie sich dieses dreiminütige Video an, um zu erfahren, wie Sie Genehmigungsanforderungen in der mobilen App verwalten können. Dieses Video umfasst: Zugriff auf die mobile App „Approvals“ und Anzeige sowie Genehmigung oder Ablehnung von Anforderungen.

Aktivierungsinformationen

Diese mobile Anwendung läuft auf der ServiceNow® mobile Plattform. Aktivieren Sie das Plugin „ITSM Mobile Experience“ (com.sn_itsm_mobile), mit dem die mobile ITSM-Anwendung aktiviert wird.

Erste Schritte mit der mobilen App für Genehmigungen

Greifen Sie in Ihrer mobilen App auf die Anwendungsinstanz „Meine Genehmigungen“ zu, um Genehmigungsanforderungen mit Ihrem mobilen Gerät zu verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: business_stakeholder oder approver_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Laden Sie die mobile ServiceNow®-Anwendung auf einer iOS-Plattform aus dem Apple App Store oder auf einer Android-Plattform aus dem Google Play Store herunter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie die mobile App und tippen Sie auf das Plussymbol ( ).
2. Fügen Sie eine ServiceNow-Instanz hinzu. Weitere Informationen zum Hinzufügen der Instanz finden Sie unter Eine ServiceNow-Instanz hinzufügen.
3. Tippen Sie auf **Meine Genehmigungen**, um mit der Verwaltung Ihrer Anforderungen zu beginnen.

Zugehörige Informationen

Mobile App „ServiceNow Agent“

Kataloganforderungsgenehmigungen verwalten

Verwalten Sie Ihre zugewiesene Kataloganforderung oder Ihr zugewiesenes angefordertes Element, indem Sie sie von überall mit Ihrem mobilen Gerät genehmigen oder ablehnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: business_stakeholder oder approver_user

Prozedur

1. Tippen Sie auf **Meine Genehmigungen** in Ihrer mobilen App.
2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine ausstehende Genehmigungsanforderung zu genehmigen oder abzulehnen.

   a. Tippen Sie auf das Applet „Ausstehende Genehmigungen“.
   Alle Genehmigungen mit dem Status „Angefordert“ werden angezeigt.

   b. Streichen Sie eine Anforderung und tippen Sie auf **Genehmigen** oder **Ablehnen**.

   Hinweis:
   Sie sollten den Grund angeben, wenn Sie eine Anforderung ablehnen.

   c. **Wahlweise:** Tippen Sie auf eine ausstehende Genehmigungsanforderung, um ihre Details anzuzeigen.

   Hinweis:
   Um eine Anforderung zu genehmigen oder abzulehnen, tippen Sie auf das Menüsymbol ( ) und tippen Sie auf **Genehmigen** oder **Ablehnen**.

3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine abgeschlossene Genehmigungsanforderung anzuzeigen.

   a. Tippen Sie auf das Applet „Abgeschlossene Genehmigungen“.
   Alle Genehmigungsanforderungen, die entweder akzeptiert oder abgelehnt wurden, werden angezeigt.

   b. Tippen Sie darauf, um die Details der Anforderung anzuzeigen.

Anforderungserfahrung in Now Mobile

Sie können Benutzern das Anfordern eines Elements oder Service sowie die Nachverfolgung oder Genehmigung von Anforderungen auf Mobilgeräten mithilfe der Now® Mobile-App ermöglichen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Mobile für Service Catalog aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle haben, aktivieren Sie das Plugin „ServiceNow Mobile Request – Bildschirme und Applet-Startprogramme der nativen Anwendung“ (com.glide.mobile-employee). Siehe App Now Mobile . Dieses Plugin aktiviert die Servicekatalog-Funktionalität standardmäßig.

Registerkarte „Für mich“

Wenn Sie sich bei Now Mobile anmelden, ist die folgende, mit Servicekatalog verbundene Funktionalität verfügbar:

- **Meine Aufgaben**: Zeigt Genehmigungsdatensätze von Anforderungen und angeforderten Elementen an, die dem Benutzer zugewiesen oder an diesen delegiert wurden.
- **Meine Anforderungen**: Zeigt Anforderungen basierend auf den für Mobilgeräte definierten Filtern in **Meine Anforderungenfilter** an. Standardmäßig sind die mobilen Filter für Incident Mobile und Service Catalog-Anforderung – Mobile verfügbar. Informationen zum Konfigurieren von Filtern finden Sie unter Filter für „Meine Anforderungen“ definieren und Meine Anforderungen konfigurieren .

Hinweis:
Es wird empfohlen, nur offene Anforderungen einzubeziehen.

Registerkarte „Services“

Sie können Anforderungen senden oder nachverfolgen.

- **Letzte Services**: Zeigt die Elemente und Services (10 Elemente und Services in den letzten 12 Monaten) an, die vor Kurzem vom angemeldeten Benutzer angefordert wurden.
- **Beliebte Services**: Zeigt die am häufigsten angeforderten Elemente und Services (10 Elemente und Services in den letzten 12 Monaten) an, die für den Benutzer sichtbar sind. Zeigt die 10 letzten Elemente und Services in den letzten 12 Monaten an.
- **Services durchsuchen**: Zeigt die Kategorien von Elementen und Services an, die Sie durchsuchen und bestellen können.

Hinweis:

  - Wenn eine Kategorie sowohl Elemente als auch Unterkategorien enthält, werden die für die Kategorie spezifischen Elemente unter **Andere** angezeigt.
  - Die Kategorielisten zeigen keine Kataloginformationen für Benutzer an, die nicht über die Rollen verfügen, die zum Lesen der Datensätze in der Tabelle „sc_category“ berechtigt sind. Für solche Benutzer kann eine ACL hinzugefügt werden, um Leseberechtigung für das Titelfeld der Tabelle „sc_catalog“ zu erteilen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Sie können diese Elementtypen nicht in der mobilen App anfordern.
  - Inhaltselemente
  - Assistent
  - Standard-Change-Vorlage
- Alle in Serviceportal ausgeblendeten Elemente werden auch in der mobilen App ausgeblendet.
- In RITM und Datensatzansicht werden diese Variablentypen nicht unterstützt.
  - HTML
  - Anwenderdefiniert
  - Anwenderdefiniert mit Bezeichnung
  - UI-Seite
- In der RITM- und Anforderungsansicht wird ein mehrzeiliger Variablensatz nicht unterstützt. In dieser Ansicht wird eine Meldung angezeigt, dass dieser Variablensatz nicht angezeigt werden kann.
- On-Load-Katalog-UI-Richtlinien (nicht geskriptet) werden für Variablen in Datensatzansichten unterstützt, z. B. für angeforderte Elemente und Incidents.
  - Nur die Sichtbarkeitsbedingung wird berücksichtigt.
  - Eine Variable ohne Wert wird nicht angezeigt.
  - Diese Richtlinien gelten auch für Containervariablen und eine Gruppe von Kontrollkästchen.
  - Da der mehrzeilige Variablensatz mit einer ausgeblendeten Nachricht angezeigt wird, können diese Richtlinien zum Anzeigen oder Ausblenden der Nachricht verwendet werden.

Von Now Mobile aus können Sie auch die folgenden Aufgaben ausführen:

- Durchsuchen Sie Katalogelemente mithilfe der Kataloghierarchie zusätzlich zur Kategoriehierarchie. Informationen zur Konfiguration von finden Sie unter Durchsuchen Sie Katalogelemente mithilfe der Kataloghierarchie.
- Ändern Sie die Bezeichnung der Schaltfläche „ **Absenden** “ für einen Datensatzersteller. Informationen zum Bearbeiten der Schaltflächenbezeichnung finden Sie unter Bearbeiten Sie die Bezeichnung der Schaltfläche „Absenden“ für einen Datensatzersteller.
- Verwenden Sie die mobile Kamera, um Barcodes zu scannen und einen variablen Wert eines Katalogelements zu identifizieren. Dies gilt nur, wenn das Attribut *barcode* für die Variable „Einzeiliger Text“ verwendet wird. Informationen zu diesem Variablenattribut finden Sie unter Servicekatalog-Variablenattribute.

Schnellaktionen

Sie können einfachen Zugriff auf ein Katalogelement gewähren, indem Sie eine Schnellaktion erstellen. Informationen zum Erstellen von Schnellaktionen in Now Mobilefinden Sie unter Schnellaktionen erstellen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Siri-Kurzbefehle

iOS-Benutzer können Siri-Kurzbefehle verwenden, um die folgenden Seiten in der mobilen App zu öffnen.

- Elemente und Services durchsuchen
- „Meine Anforderungen“ öffnen

Siehe Siri-Kurzbefehle .

Now Mobile-Eigenschaften

Sie können das folgende Verhalten für verschiedene Katalogentitäten definieren, indem Sie die Now Mobile-Eigenschaften konfigurieren. Informationen zum Konfigurieren dieser Eigenschaften finden Sie unter Konfigurieren Sie Now Mobile-Eigenschaften.

- Sortieren Sie Kategorien nach dem Feld **Reihenfolge**.
- Definieren Sie die Verfügbarkeit eines Katalogelements auf eine der folgenden Arten:
  - Schließt das Katalogelement ein, bei dem die **Verfügbarkeit** in Now Mobile auf `Nur Desktop` festgelegt ist.
  - Geben Sie Katalogelementtypen an, die in Now Mobile ausgeschlossen werden sollen.
- Definieren Sie das Nichtverfügbarkeitsverhalten eines Katalogelements, indem Sie es erkennbar, aber nicht sichtbar oder überhaupt nicht verfügbar machen.
- Geben Sie Farben für Schaltflächen an, die Ihrem Mobile-Design entsprechen.

Zugehörige Informationen

Now Mobile-App

Mobile-Plugins und Upgrades

Kataloge konfigurieren

Ermöglichen Sie Benutzern, die zugehörigen Elemente in der Now Mobile-App anzuzeigen und anzufordern. Wenn keine Kataloge ausgewählt sind, können Benutzer Elemente aus allen Katalogen im System anzeigen und anfordern. Standardmäßig verwendet die App Servicekatalog.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Demonstriert die Konfiguration von Servicekatalogen, Knowledge Bases und „Meine Anfragen“ in der Now Mobile-App

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Mobile App** > **Kataloge**an.
2. **Wahlweise:** Fügen Sie in der Tabelle „Portalkataloge“ [m2m_sp_portal_catalog] zusätzlich zum Basissystem-Katalog einen Katalog hinzu oder ändern Sie den Katalog, der dem Basissystem-Datensatz zugeordnet ist:
   a. Klicken Sie auf **Neu**, oder öffnen Sie den Basissystemdatensatz.
   b. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Portalkataloge“

Feld	Beschreibung
Portal	Portal, das Sie auswählen. Wählen Sie **Employee Center**.
Katalog	Katalog, den Sie der App zuordnen möchten.
Reihenfolge	Nummer, die die Reihenfolge angibt, in der die Konfigurationen ausgeführt werden sollen. Wenn in einem Portal mehrere Konfigurationen vorhanden sind, führt das System die ausgewählten Konfigurationen vom niedrigsten Wert bis zum höchsten Wert aus.

Ergebnisse

Ihre Benutzer können Elemente aus allen hinzugefügten Katalogen anzeigen und anfordern.

Durchsuchen Sie Katalogelemente mithilfe der Kataloghierarchie

Durchsuchen Sie Katalogelemente zusätzlich zur Kategoriehierarchie anhand der Kataloghierarchie, um den richtigen Kontext zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System Mobile** > **Now Mobile-App** > **Applet-Startprogramme**an.
2. Wählen Sie das Startprogramm für das Applet **Services**.
3. Ersetzen Sie den Abschnitt „ **Services** durchsuchen“ für das Applet-Startprogramm durch den Abschnitt „ **Katalog** durchsuchen“ für das Applet-Startprogramm.
   a. Navigieren Sie im Formular „Applet-Startprogramm“ zum Abschnitt **Textkörper**.
   b. Klicken Sie in der Spalte „ **Abschnitt** “ auf **Services durchsuchen**.
   c. Legen Sie im Formular „Artikelabschnitt“ den **Zielbildschirm** auf Katalog durchsuchenfest.
   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Nachdem der Abschnitt „Katalog durchsuchen“ für das Applet „Startprogramm durchsuchen“ aktiviert ist, wird als erste **Suchebene** der Katalog und dann die Kategorien angezeigt.

Anforderung übermitteln und nachverfolgen

Senden Sie eine Anforderung für ein Element oder einen Service, und verfolgen Sie den Fortschritt Ihrer Anforderung mit der Now Mobile-App.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Tippen Sie in der Navigationsleiste auf **Services**.
2. Durchsuchen Sie Artikel und Services oder suchen Sie nach einem Artikel.
3. Tippen Sie auf die Elemente oder Services, die Sie anfordern möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn von Ihrem Administrator konfiguriert, bietet der Bereich für zugehörige Elemente und Artikel Alternativen und zusätzliche Informationen.

4. Wählen Sie **JETZT BESTELLEN** aus.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Anforderung für	Ändern Sie dieses Feld, wenn Sie den Artikel für eine andere Person bestellen.
Lieferinformationen	Bestätigen Sie die Versandadresse für den Artikel.
Spezielle Anweisungen (optional)	Fügen Sie spezielle Anweisungen für den Artikel hinzu.

6. Tippen Sie auf **ZUR KASSE**.
   Die App zeigt eine Bestätigung an, dass Ihre Anforderung übermittelt wurde.
7. Tippen Sie auf **Schließen**, um zur Liste der Elemente zurückzukehren.
8. Tippen Sie in der Navigationsleiste auf **Für mich**.
9. Tippen Sie auf **Meine Anfragen**, um all Ihre Anforderungen anzuzeigen.
10. Tippen Sie auf das Element, das Sie bestellt haben, um den Status Ihrer Anforderung anzuzeigen.
    a. Verwenden Sie die Registerkarte **Details**, um Informationen zur Anforderung anzuzeigen.

       Hinweis:
       Sie können Kommentare für einen offenen Incident hinzufügen.

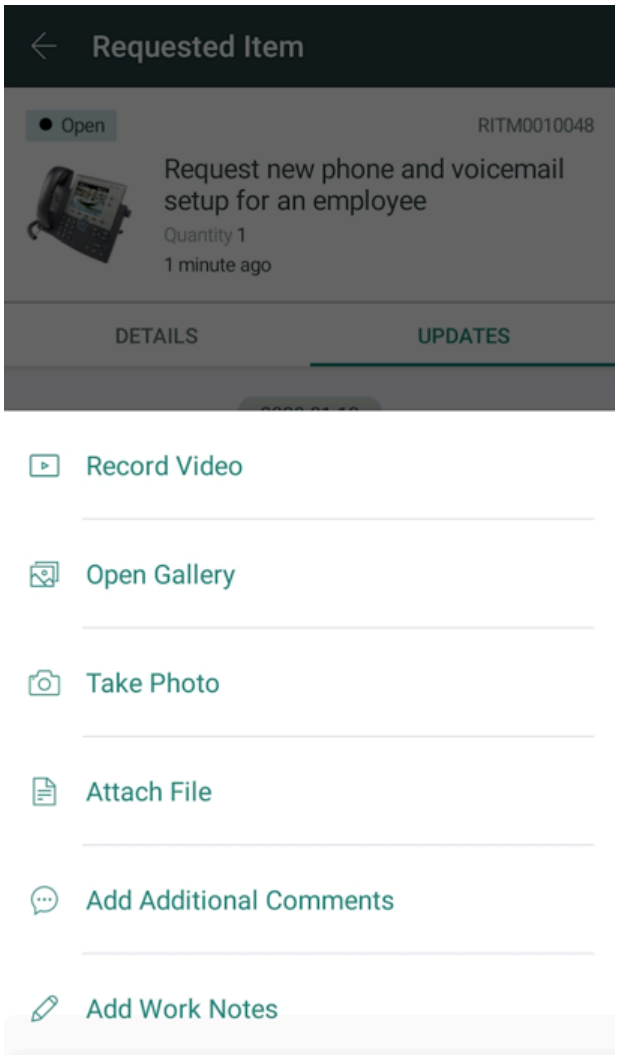
    b. Verwenden Sie die Registerkarte **Updates**, um Feldänderungen und Kommentare zu Ihrer Anforderung anzuzeigen.

    c. Tippen Sie auf das Plus-Symbol , um Kommentare und Arbeitshinweise hinzuzufügen oder eine Datei anzuhängen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie Kommentare für einen gelösten Incident hinzufügen, können Sie ihn erneut öffnen.



Erstellen Sie eine Schnellaktion in Ihren mobilen Anwendungen

Bieten Sie einfachen Zugriff auf ein wichtiges Element, indem Sie eine Schnellaktion erstellen. Beispielsweise können Sie eine Schnellaktion erstellen, mit der ein Servicekatalog-Element geöffnet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Funktion für die Schnellaktion.

   a. Navigieren zu **System Mobile** > **Funktionen**an.
   Die Tabelle „Funktion“ [sys_sg_button] wird geöffnet.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular für Schaltflächenfelder

Feld	Beschreibung
Name	Name des Funktionsdatensatzes
Beschreibung	Beschreibung, damit andere Benutzer den Zweck der Funktion leicht verstehen können
Typ	Typ der Schnellaktion, die Sie erstellen möchten Um eine Schnellaktion zu erstellen, die ein Servicekatalog-Element öffnet, wählen Sie **URL** aus. Weitere Informationen zu Funktionstypen finden Sie unter Intelligente Schaltflächen konfigurieren .
Kontext	Gibt an, ob die Funktion auf Datensatz- oder Tabellenebene angewendet wird ▪ Datensatz: Aktion gilt nur auf Datensatzebene. Beispiel: Aktualisieren eines Felds ▪ Global: Aktion, die nur auf Tabellenebene gilt. Beispiel: Erstellen oder Löschen eines Datensatzes Für dieses Beispiel **Global** auswählen
Link-Bezeichnung	Bezeichnung für den Link. Dieser Wert wird nicht in der Benutzeroberfläche angezeigt.
Link-URL	Relative URL für das Element, das geöffnet werden soll, wenn der Benutzer auf die Funktion klickt. Um beispielsweise ein Servicekatalog-Element im Now Mobile-Portal zu öffnen, geben Sie `/mesp?id=sc_cat_item&sys_id=060f3afa3731300054b6a3549dbe5d3e` ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Typ** auf **URL** festgelegt ist.
Relative URL	Option, die ausgewählt wird, um zu bestimmen, ob die URL relativ ist. Wählen Sie für dieses Beispiel **Ausgewählt** aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Typ** auf **URL** festgelegt ist.
Bedingung	
Tabelle	Tabelle, für die die Bedingung ausgeführt wird.
Bedingung	Bedingung, die erfüllt sein muss, damit die Aktion erfolgreich ist. Geben Sie für ein Katalogelement `var item = new sn_sc.CatItem('3f1dd0320a0a0b99000a53f7604a2ef9'); answer = item.canView() && item.isVisibleServicePortal();` ein, um die Schnellaktion nur dann anzuzeigen, wenn der Endbenutzer über Berechtigungen zum Anzeigen des Elements verfügt.
Rollen	Rollen, die der Benutzer haben soll, um die Schnellaktion anzuzeigen.

2. Fügen Sie der Seite eine Instanz der von Ihnen erstellten Funktion hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren Sie in der nativen Anwenderoberfläche zu **Now Mobile App** > **Applet-Startprogramme**an.

b. Öffnen Sie den Applet-Startprogramm-Datensatz, dem Sie die Schnellaktion hinzufügen möchten.

c. Wählen Sie die Registerkarte **Textkörper** aus.

d. Fügen Sie eine neue Zeile in die zugehörige Liste „Schnelle Aktionen – Menüzuordnung“ ein. Wenn Sie keine Zeile einfügen können, stellen Sie sicher, dass Sie sich im Anwendungsbereich **ServiceNow Now Mobile-App – Bildschirme und Applet-Startprogramm** befinden.

e. Klicken Sie auf das Vergrößerungsglas, um nach einem Element zu suchen. Die Tabelle „Funktionsinstanzen“ [sys_sg_button_instance] wird geöffnet.

f. Klicken Sie auf **Neu**.

g. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Funktionsinstanz-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Funktionsinstanz
Beschreibung	Beschreibung, damit andere Benutzer den Zweck der Funktionsinstanz leicht verstehen können
Übergeordnet	Seite, der Sie die Schnellaktion hinzufügen. Wählen Sie beispielsweise **Applet-Startprogramm: Homepage** aus, um die Schnellaktion der Homepage hinzuzufügen. Wählen Sie zuerst einen Wert im Feld **Übergeordnete Tabelle** aus.
Applikation	Anwendungsbereich.
Übergeordnete Tabelle	Tabelle, die den Datensatztyp enthält, in dem die Schaltfläche angezeigt wird. Wählen Sie für dieses Beispiel **Applet-Startprogramm [sys_sg_applet_launcher]** aus, um die Schnellaktion einer Applet-Startprogramm-Seite hinzuzufügen.
Funktion	Funktionsdatensatz, den Sie zuvor erstellt haben.
Bezeichnung	Bezeichnung, damit der Benutzer verstehen kann, was mit der Schnellaktion geöffnet wird. Geben Sie beispielsweise `Ausfall melden` ein.
Standort	Ort, an dem die Schaltfläche in der Benutzeroberfläche angezeigt wird. Wählen Sie für dieses Beispiel **Schnellaktion** aus.
Symbol	Symbol, das neben der Bezeichnung angezeigt werden soll. Weitere Informationen zu Mobile-Symbolen finden Sie unter Mobile-Symbole . **Hinweis:** Nicht alle aufgelisteten Symbole funktionieren mit Schnellaktionen. Um eine Liste kompatibler Symbole anzuzeigen, filtern Sie die Liste, in der das Feld **Symbole** den Eintrag `now-mobile-icons-buttons` enthält.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Das Feld **Symbole** ist standardmäßig nicht in der Symbolliste aufgeführt. Um das Feld Symbol zu Ihrer Liste hinzuzufügen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den **Listenheader**, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Listenlayout**an. Fügen Sie der ausgewählten Liste dann das Feld *Symbol* hinzu. Sie sollten das Feld „Symbol“ jetzt in der Referenzfeld-Liste sehen.
Bestellung	Nummer, die die Reihenfolge angibt, in der die Funktionen aufgelistet sind. Wenn sich mehrere Instanzen an derselben Position befinden, werden sie in der App von der niedrigsten bis zur höchsten Position angezeigt.

h. Klicken Sie auf **Absenden**.

i. Speichern Sie den Applet-Startprogramm-Datensatz.

Ergebnisse

Die Benutzer können die Schnellaktion öffnen, indem sie auf der Applet-Startprogramm-Seite das Symbol auswählen.

Benachrichtigungen in Now Mobile aktivieren

Lassen Sie Push-Benachrichtigungen auf Ihrem Mobilgerät zu, wenn ein Update für eine Anforderung vorhanden ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Tippen Sie in der Navigationsleiste auf **Benachrichtigungen**.
2. Tippen Sie auf die Auswahlschaltfläche **Benachrichtigungen aktivieren**.
   In jedem der folgenden Szenarien erhalten Sie eine Benachrichtigung.
   - Anforderung abgeschlossen (ein RITM)
   - Anforderung abgeschlossen (mehrere RITM)
   - Anforderung nicht verarbeitet
   - Freigabedatensatz zugewiesen – RITM
   - Freigabedaten Satz zugewiesen – Anforderung
   - Anforderung abgelehnt
   - Agent fügt dem angeforderten Element einen Kommentar hinzu

Einkaufswagen in Now Mobile aktivieren

Ermöglicht einer anfordernden Person das Hinzufügen oder Bearbeiten von Elementen im Einkaufswagen. Standardmäßig ist der Einkaufswagen in Now Mobile deaktiviert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu sys_properties.list.
2. Geben Sie für die *glide.sc.cart.enabled*-Eigenschaft **Wert** als Wahr an.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Das Einkaufswagensymbol wird oben in der App angezeigt, und die Schaltfläche **In den Einkaufswagen** ist für Elemente aktiviert.

Bearbeiten Sie die Bezeichnung der Schaltfläche „Absenden“ für einen Datensatzersteller

Bearbeiten Sie für eine Übermittlungs-Experience eines Datensatzerstellers, mit der Sie sich identifizieren können, die Bezeichnung der Schaltfläche **Absenden**.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Widgets**an.
2. Wählen Sie das Widget SC-Katalogelement (widget-sc-cat-item-v2) aus.
3. Zeigen Sie in der zugehörigen Liste „Instanzen“ eine Vorschau der Anwendung ServiceNow NowMobile App – Katalogbildschirme und Applet-Startprogramm an, und öffnen Sie sie.
4. Geben Sie im Feld **Zusätzliche Optionen, JSON-Format** den Parameter *record_producer_label* an.

   Beispiel: Wenn Sie die Bezeichnung in **Anforderung** ändern möchten, drücken Sie Strg, und klicken Sie auf das Katalogelement-Widget. Wählen Sie **Instanz im Seiten-Editor**, und geben Sie im Feld **Zusätzliche Optionen, JSON-Format** die folgenden Parameter an.

   ```
   "record_producer_label":{
     "value" : "Request"
    }
   ```

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie Now Mobile-Eigenschaften

Definiert das Verhalten verschiedener Katalogentitäten in Now Mobile.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften**an.
2. Wählen Sie im Formular „Servicekatalog-Konfiguration“ den Abschnitt **Mobile** aus.
3. Konfigurieren Sie die erforderlichen Eigenschaften.

Now Mobile-Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Sortieroption für Katalogkategorie in Now Mobile (*glide.sc.mobile.category.order_by*)	Sortieroption für Kategorien in Now Mobile.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	○ Titel: Kategorien werden nach ihrem Titel sortiert Standardmäßig werden Kategorien alphabetisch ihrem Titel sortiert. ○ Reihenfolge: Kategorien werden nach ihrer Reihe sortiert
Elemente vom Typ „Nur Desktop“ in Now Mobile einbeziehen (*glide.sc.mobile.include_desktop_only_items*)	Option zum Einbinden des Katalogelements, wenn die **Verfüg** in Now Mobile auf Nur Desktop festgelegt ist.
Katalogelementklassen in Now Mobile nicht verfügbar (kommagetrennte Liste) (*glide.sc.mobile.item_class_not_supported*)	Katalogelementtypen, die in Now Mobile ausgeschlossen werd Beispiel: sc_cat_item_content, sc_cat_item_producer
Experience für Elemente, die in Now Mobile nicht verfügbar sind (*glide.sc.mobile.unsupported_discover*)	Option zum Definieren des Verhaltens eines Katalogelements Nichtverfügbarkeit. Mögliche Optionen: ○ Erkennbar – Meldung anzeigen, dass Element in N Mobile nicht sichtbar ist: Element ist beim Suchen Durchsuchen erkennbar, aber nicht sichtbar. ○ Nicht erkennbar – nicht beim Suchen oder Durchs anzeigen: Element ist beim Suchen oder Durchsu nicht erkennbar und auch nicht sichtbar. **Hinweis:** ○ Wenn für Now Mobile die KI-Suche aktiviert i diese Eigenschaft nicht gültig. ○ Diese Eigenschaft wird nur unterstützt, wenn der folgenden Eigenschaften anwendbar ist: ▪ Elemente vom Typ „Nur Desktop“ in NOW Mobile einbeziehen (*glide.sc.mobile.include_desktop_on* ▪ Katalogelementklassen in Now Mobile nicht verfügbar (kommagetrennte Liste) (*glide.sc.mobile.item_class_not_supp*
Primärfarbe für Schaltflächen in der Kataloganforderung-Experience in Now Mobile (*glide.sc.mobile.primary_color*). Wenn Next Experience aktiviert ist, wird die Eigenschaft ignoriert.	Farbe für Schaltflächen in Kataloganforderungs-Experience.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Die folgenden Eigenschaften sind voneinander abhängig.

- Elemente vom Typ „Nur Desktop“ in NOW Mobile einbeziehen
- Katalogelementklassen in NOW Mobile nicht verfügbar (kommagetrennte Liste)
- Experience für Elemente, die in NOW Mobile nicht verfügbar sind

Abhängigkeit zwischen der Eigenschaft „Nur Desktop-Elemente in NOW Mobile einbeziehen“ und der Eigenschaft „Experience für Elemente, die in NOW Mobile nicht verfügbar sind“.

Verfügbarkeitswert des Katalogelements	Elemente vom Typ „Nur Desktop“ in NOW Mobile einbeziehen (wahr)	Elemente vom Typ „Nur Desktop“ in NOW Mobile (falsch) „Nur Desktop“ einbeziehen
Nur Desktop	Sichtbar in der Such- und Navigations-Experience	◦ Wenn mit der Eigenschaft *`Experience for items not available in NOW Mobile`* als erkennbar festgelegt, in der Such- und Durchsuchen-Experience sichtbar, aber nicht verfügbar, wenn Sie auf das Element klicken. ◦ Wenn als nicht erkennbar festgelegt, in der Such- und Durchsuch-Experience nicht sichtbar
Desktop und Classic Mobile	Immer in der Experience zum Suchen und Durchsuchen sichtbar	Immer in der Experience zum Suchen und Durchsuchen sichtbar
Nur Classic Mobile	In der Experience des Suchens und Durchsuchens nicht sichtbar	In der Experience des Suchens und Durchsuchens nicht sichtbar

Abhängigkeit zwischen der Experience für Elemente, die in der Eigenschaft „NOW Mobile nicht verfügbar“ sind, und Elementen, die mithilfe der Eigenschaft „Katalogelementklassen, die in der Eigenschaft „NOW Mobile nicht verfügbar“ sind (kommagetrennte Liste)“ ausgeschlossen wurden

Experience für Elemente, die im Eigenschaftswert von NOW Mobile nicht verfügbar sind	Elemente, die mit der Eigenschaft Katalogelementklassen in NOW Mobile nicht verfügbar (kommagetrennte Liste) ausgeschlossen wurden
Erkennbar – Zeigt Nachricht an, dass das Element auf Mobilgeräten nicht sichtbar ist	Elementtypen können beim Suchen und Durchsuchen angezeigt werden, sind jedoch nicht verfügbar, wenn Sie darauf klicken.
Nicht erkennbar – nicht beim Suchen oder Durchsuchen-Experience anzeigen)	Elementtypen werden nicht in Experiences zum Suchen und Durchsuchen angezeigt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Servicekatalog Themenblöcke in Virtual Agent unterstützt von NLU

Sie können eine Themenkonversation in Virtual Agent basierend auf Natural Language Understanding (NLU) entwerfen, indem Sie wiederverwendbare Themenblöcke zum Ausführen von Aufgaben für die Anforderungsübermittlung einfügen.

Katalogelement durchsuchen

Sie können diesen Themenblock verwenden, um basierend auf den Suchkriterien nach einem Katalogelement zu suchen. Wenn mehrere Suchergebnisse vorhanden sind, können Sie eines aus einer Karussellansicht auswählen.

Eingabeparameter

Parameter	Beschreibung
query_term	Stichwort für die Suche nach einem Katalogelement. Informationen zum Konfigurieren der Stichwortsuche für ein Katalogelement finden Sie unter Stichwortsuche für Katalogelemente konfigurieren.
catalogs	Kommagetrennte Liste von Katalogen, in denen nach einem Katalogelement gesucht werden soll.
result_limit	Anzahl der Suchergebnisse, die angezeigt werden sollen Standardmäßig ist diese Zahl auf 5 festgelegt.

Ausgabeparameter

Parameter	Beschreibung
catalog_item_id	Wenn ein Katalogelement ausgewählt wird, wird die sys_id des Elements zurückgegeben. Wenn kein Katalogelement ausgewählt ist, d. h. **keine dieser** Optionen ausgewählt ist, wird -1 zurückgegeben.
item_type	sys_class_name des vom Anwender ausgewählten Katalogelements.
is_conversational	Gibt an, ob das Katalogelement im Konversationsmodus in Virtual Agentangefordert werden kann.

Katalogelement anfordern

Sie können diesen Themenblock verwenden, um ein Katalogelement anzufordern.

Eingabeparameter

Parameter	Beschreibung
catalog_item_id	sys_id des Katalogelements, das angefordert werden soll.
execute_contextual_search	Option zum Angeben, ob die Kontextsuche für einen Datensatzersteller basierend auf seiner Konfiguration ausgeführt werden soll. Informationen zum Definieren der Kontextsuche für einen Datensatzersteller finden Sie unter Kontextsuche für Datensatzersteller definieren .
confirm_catalog_item	Option, um anzugeben, ob der Anwender das Katalogelement bestätigen muss, bevor er mit dem nächsten Schritt fortfahren kann. Wenn diese Option

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabeparameter (Fortsetzung)

Parameter	Beschreibung
	auf false festgelegt ist, können Anwender die Fragen zu Katalogelementen beantworten, indem sie die Bestätigung überspringen.
show_end_state_card	Option, um dem Anwender die Endstatus-Karteninformationen zum generierten Datensatz anzuzeigen.

Ausgabeparameter

Parameter	Beschreibung
record_id	sys_id des Datensatzes, die nach der Elementübermittlung generiert wird. Wenn das Katalogelement im Konversationsmodus nicht unterstützt wird oder der Benutzer keinen Zugriff auf das Element hat, wird -1 zurückgegeben.
record_table	Name der Tabelle, in der der Datensatz generiert wird.
variables	Fragen zum Katalogelement.

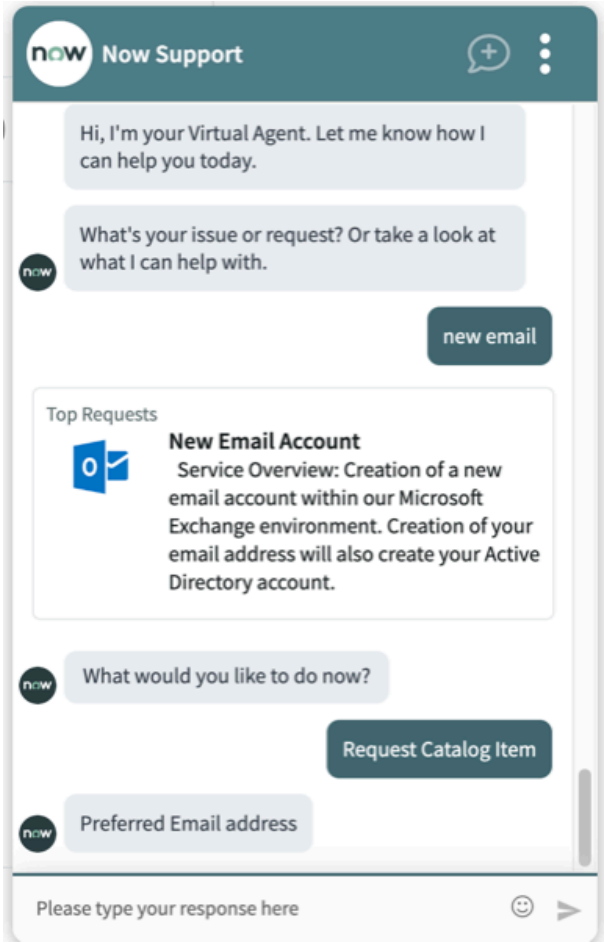
Virtual Agent Rendertypen

Ein Katalogelement kann in Virtual Agent als Konversation, Fenster, Popup oder Inline gerendert werden.

Katalogelementanforderung mit einem Konversationsrendering-Typ

Ein Benutzer kann im Konversationsmodus eine Anforderung senden (indem er die Fragen beantwortet).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die folgenden Bedingungen müssen erfüllt sein, wenn ein Benutzer im -Konversationsmodus in Virtual Agent unterstützt von NLUein Katalogelement anfordert.

- Ein Katalogelement darf nicht mehr als die Anzahl von Fragen haben, die in der Eigenschaft `glide.sc.conversational.request.question.limit` angegeben sind. Standardmäßig ist diese Zahl auf 10 festgelegt. Weitere Informationen zu dieser Eigenschaft finden Sie unter Servicekatalog -Eigenschaften.
- Ein Katalogelement kann nicht geskriptete Katalog-UI-Richtlinien aufweisen. Diese UI-Richtlinien sollten so definiert werden, dass die Variablen sequenziell betroffen sind, d. h. nur eine Variable mit einem niedrigeren Reihenfolgewert wirkt sich auf eine Variable mit einem höheren Reihenfolgewert aus.
- Ein Katalogelement darf keine Katalog-Client-Skripts enthalten, die für Now Mobile oder das Serviceportal definiert sind.
- Nur die folgenden Variablen werden unterstützt:
  - Anhang
  - Kontrollkästchen (Eine Gruppe von Kontrollkästchenvariablen wird nicht unterstützt)
  - Datum
  - Datum/Uhrzeit
  - E-Mail
  - IP-Adresse
  - Bezeichnung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Multiple-Choice-Suche (ohne Auswirkungen auf die Preisgestaltung und erweiterten Referenzqualifizierer)
- Auswahlfeld für Suche (ohne Preisauswirkungen und erweiterten Referenzqualifizierer)
- Multiple-Choice (ohne Preisauswirkungen)
- Mehrzeiliger Text
- Numerische Skala (ohne Preisauswirkungen)
- Referenz (ohne Preisauswirkungen und erweiterten Referenzqualifizierer)

Hinweis:
Referenztypvariablen, die einer Tabelle mit mehr als 7000 Datensätzen entsprechen, werden nicht unterstützt. Die Obergrenze für die Anzahl der Datensätze kann in der Eigenschaft `glide.sc.va.reference_question_choices.limit` angegeben werden. Standardmäßig ist er auf 7000 festgelegt.

- Angefordert für (ohne Preisauswirkungen und erweiterten Referenzqualifizierer)
- Rich-Text-Bezeichnung
- Auswahlfeld (ohne Preisauswirkungen)
- Einzeiliger Text
- URL
- Breite einzeilige Textzeile
- Ja/Nein
- Containervariablen

- Die folgenden Variablenattribute werden unterstützt:
  - ref_ac_order_by
  - allowed_extensions
  - max_file_size

Hinweis:
Alle anderen Variablenattribute werden in Virtual Agentignoriert.

- Ein Katalogelement kann einen einzeiligen Variablensatz haben, aber keinen mehrzeiligen Variablensatz.
- Wenn für ein Katalogelement ein Standardwert für eine Frage konfiguriert ist, wird der Standardwert in Virtual Agentangezeigt, sodass der Benutzer mit dem Standardwert fortfahren kann, ohne ihn manuell auswählen zu müssen. Der Benutzer kann auch einen anderen Wert als den Standardwert auswählen.
- Wenn für ein Katalogelement eine Datensuche für eine Frage konfiguriert ist, wird der Festlegungswert in Virtual Agentangezeigt, sodass der Benutzer mit dem Festlegungswert fortfahren oder einen anderen Wert auswählen kann. Ein Katalogelement mit Datensuche wird nicht als Konversationselement unterstützt, wenn die Festsetzungsfrage vor der Übereinstimmungsfrage steht.
- Die folgende Art von Fragen für ein Katalogelement kann von Anwendern nicht übersprungen werden:
  - Multiple-Choice-Suche
  - Auswahlfeld

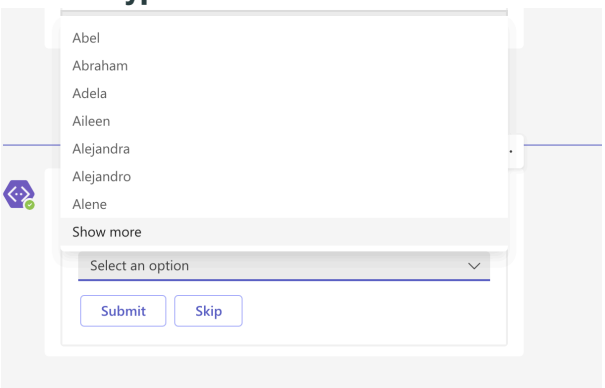
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Auswahlfeld für Suche
- Ja/Nein
- Numerische Skala (Wenn **„Erste-Auswahl** -Konfiguration“ nicht ausgewählt ist, ist sie nicht ausgewählt.)
- Multiple-Choice (wenn **Nicht-Auswahl-** Konfiguration nicht ausgewählt ist oder **Keine-**Auswahlkonfiguration einbeziehen ausgewählt ist)

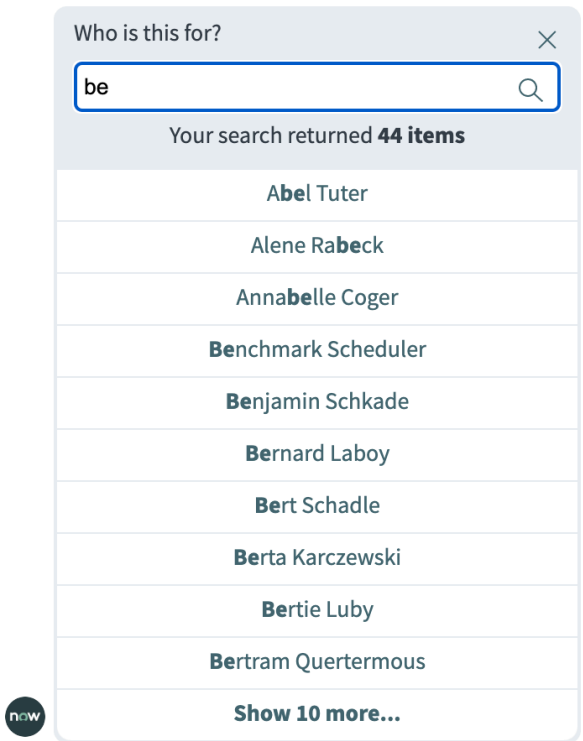
• Wenn der Benutzer Virtual Agent in einem anderen unterstützten Tool für die Zusammenarbeit wie Microsoft Teamsverwendet:

- Die Suche nach einem Wert mithilfe des Suchsymbols im Auswahltyp von Feldern wird nicht unterstützt.

Auswahltypfelder in Microsoft Teams



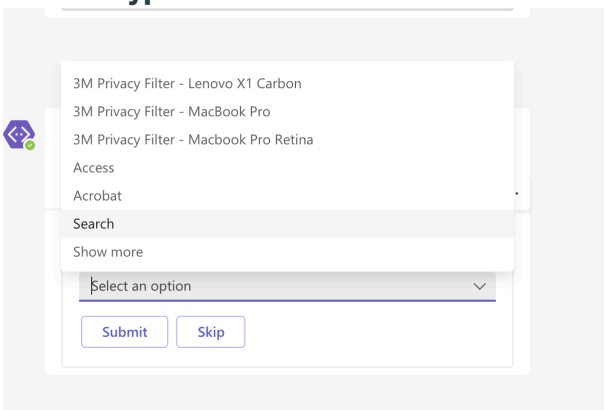
Auswahltypfelder in Virtual Agent



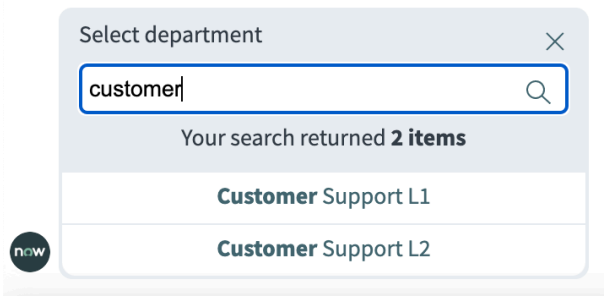
- Die Suche nach einem Wert im Referenztyp von Feldern wird in Form einer Frage durchgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Referenztypfelder in Microsoft Teams



Referenztypfeld in Virtual Agent



Wenn das Katalogelement nicht konversationsfähig ist, kann das Anforderungsformular als einer der folgenden Rendertypen angezeigt werden:

- Inline
- Popup
- Fenster

Die Bedingungen bestimmen, ob das Katalogelementformular für das nicht konversationsfähige Katalogelement als Inline-, Popup- oder Fensterformular angezeigt wird.

Hinweis:
Die Eigenschaft `glide.sc.va.inline_render.question.limit` bestimmt anhand der Anzahl der Fragen, ob das Katalogelementformular als Inline- oder Popup-Formular angezeigt wird. Standardmäßig ist der Wert der Eigenschaft 20.

Das Katalogelementformular wird als angezeigt	Bedingungen
Inline	• Das Katalogelement enthält keine anwenderdefinierten oder UI-Seitenvariablen. • Wenn das Katalogelement 20 oder weniger Fragen enthält, wird das Elementformular als Inline angezeigt. Der Standardwert der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Katalogelementformular wird als angezeigt	Bedingungen
	Eigenschaft *glide.sc.va.inline_render.question.limit* ist 20. • Das Katalogelement enthält keinen mehrzeiligen Variablensatz (MRVS).
Popup	• Das Katalogelement enthält keine anwenderdefinierten oder UI-Seitenvariablen. • Wenn das Katalogelement mehr als 20 Fragen enthält, wird das Elementformular als Popup angezeigt. Der Standardwert der Eigenschaft *glide.sc.va.inline_render.question.limit* ist 20.
Fenster	• Das Katalogelement enthält anwenderdefinierte oder UI-Seitenvariablen. • Die Eigenschaft *glide.sc.va.render_type.legacy* ist auf „true“ festgelegt.

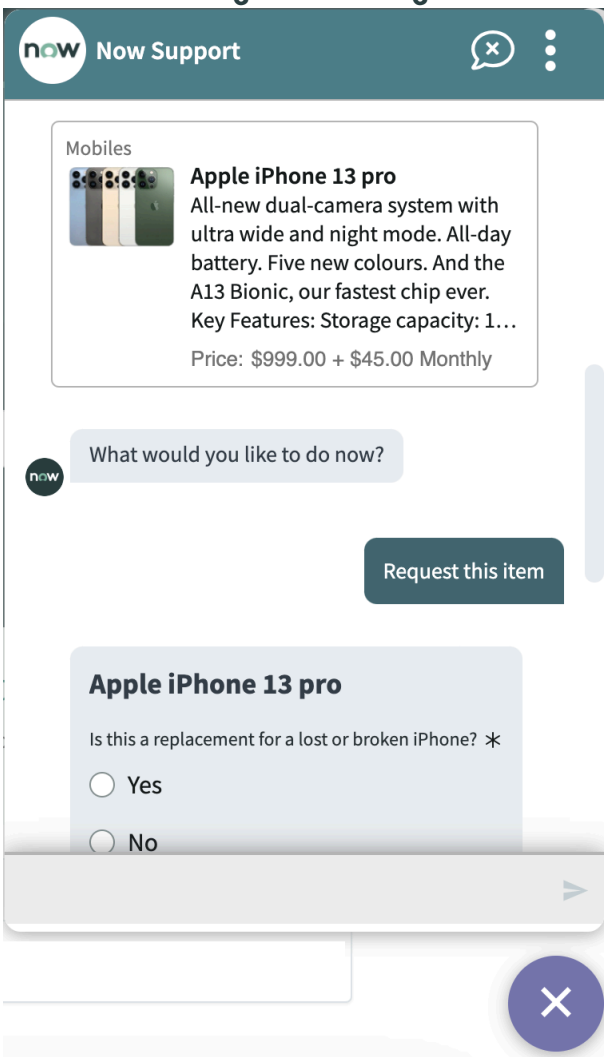
Katalogelementanforderung mit einem Inline-Rendertyp

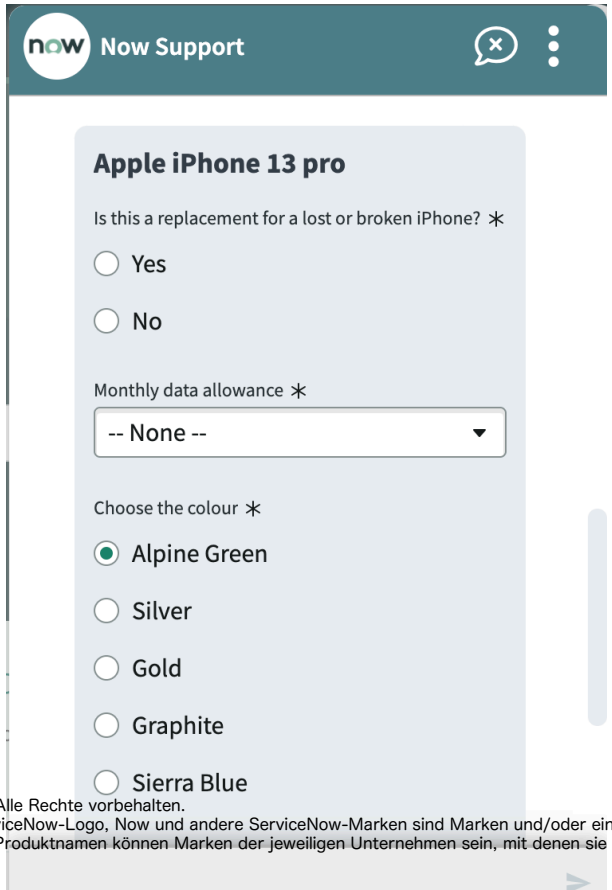
Anfordernde Personen für Katalogelemente können Katalogelemente übermitteln, indem sie das Inline-Formular in Virtual Agent unterstützt von NLUausfüllen. Beim Anfordern eines Katalogelements, das mit dem Inline-Rendertyp markiert ist, kann die anfordernde Person das Element und seine Optionen in der Konversation Virtual Agent ausfüllen.

Beispielsweise kann eine anfordernde Person ein Formular in der -Konversation Virtual Agent ausfüllen und das Element übermitteln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Inline-Anforderung eines Katalogelements





Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Katalogelementanforderung mithilfe eines Popup-Rendertyps

Ein Benutzer kann eine Katalogelementanforderung als Popup für Elemente übermitteln, die nicht konversationsfähig sind. In einem Popup-Fenster stellt Virtual Agent einen Link bereit, über den der Benutzer die Anforderung in einem Popup-Fenster senden kann, ohne zu einer neuen Registerkarte navigieren zu müssen. Ein nicht konversationsfähiges Katalogelement kann nur dann als Popup gerendert werden, wenn es keine Variablen „Anwenderdefiniert“, „Anwenderdefiniert mit Bezeichnung“ oder „UI-Seite“ enthält.

Hinweis:
Wenn Sie Ihre Konversation Virtual Agent nicht als Popup rendern möchten, legen Sie die Eigenschaft `glide.sc.va.render_type.legacy` auf „wahr“ fest. Dadurch werden alle nicht konversationsfähigen Katalogelemente im konfigurierten Portal auf einer neuen Registerkarte gerendert.

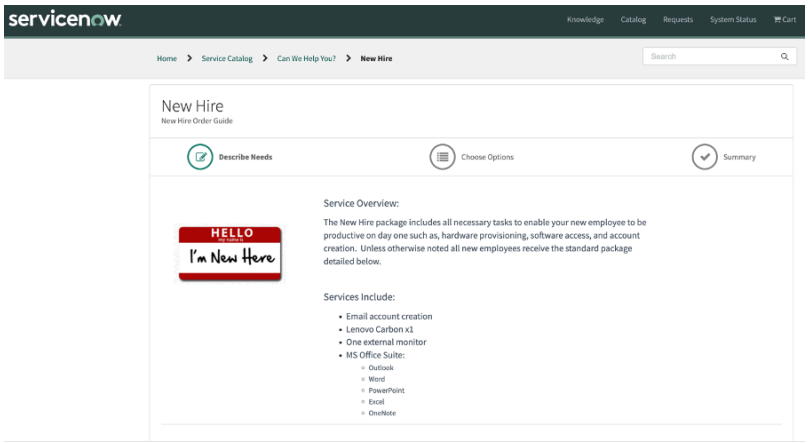
Katalogelementanforderung mit Fenster-Renderingtyp

Ein Benutzer kann eine Katalogelementanforderung in einem Fenster übermitteln. In einem Fenster stellt Virtual Agent einen Link bereit, über den der Benutzer die Anforderung an das Serviceportal übermitteln kann, das in der Eigenschaft `sn_itsm_va.com.snc.itsm.virtualagent.portal_url` definiert ist. Ein nicht konversationsfähiges Element wird als Fenster gerendert, wenn es eine Variable „Anwenderdefiniert“, „Anwenderdefiniert mit Bezeichnung“ oder „UI-Seite“ enthält.

Ein Katalogelement wird als Fenster gerendert, wenn es von den folgenden Typen ist:

- Inhaltselement
- Bestellleitfaden
- Assistent–Startroutine
- Standard-Change-Vorlage

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zugehörige Informationen

Konversation zum Vorschauthema des Katalog-Generators

Thema einer Konversation zum Senden einer Anforderung

Benutzer können in einer Virtual Agent -Konversation eine -Anforderung senden.

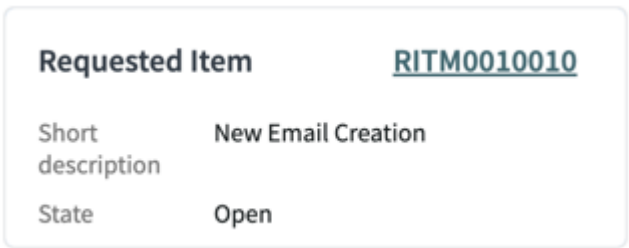
Die Themenkonversation „Anforderung senden“ verwendet die folgenden Themenblöcke:

- Katalogelement durchsuchen
- Katalogelement anfordern

Über die Themenkonversation „Anforderung senden“ können Benutzer beim Senden einer Anforderung aus allen verfügbaren Optionen auswählen. Beispiel: Wenn ein Benutzer ein Element anfordert, fordert der Virtual Agent ihn zur Eingabe eines Stichworts auf. Nachdem der Benutzer das Stichwort eingegeben hat, antwortet Virtual Agent mit verfügbaren Auswahlmöglichkeiten in einer Karussellansicht.

Wenn der Benutzer das erforderliche Element auswählt, sind folgende Szenarien möglich:

- Ein Benutzer kann im Konversationsmodus eine Anforderung senden (indem er die Fragen beantwortet). Nach Anforderungsübermittlung wird eine Artikelanforderungskarte mit der Anforderungsnummer als Link zur Anforderungsseite angezeigt.



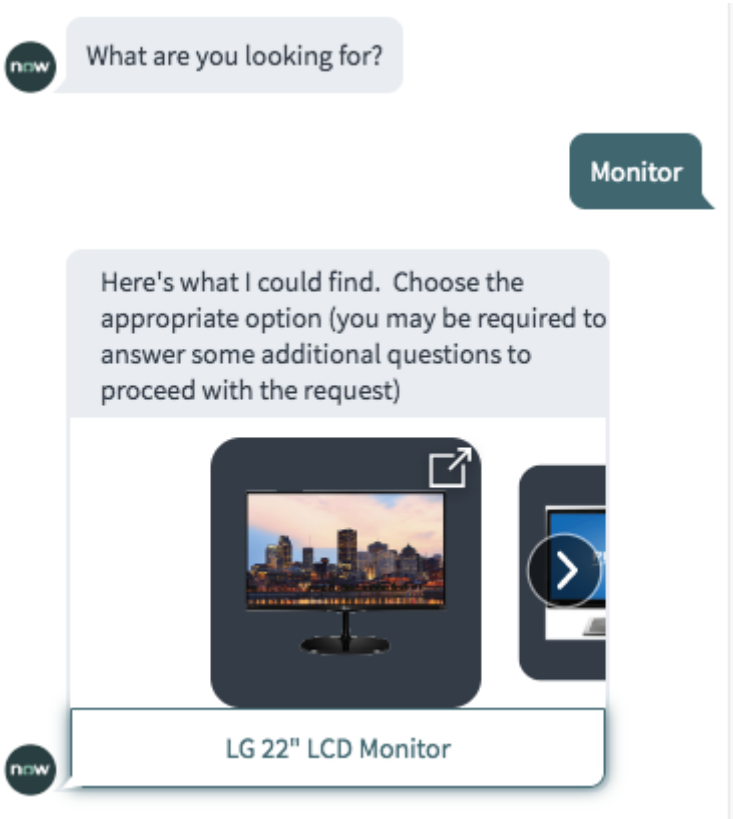
Hinweis:
In Now® Mobile wird über die URL der native Bildschirm geöffnet.

- Ein Benutzer kann eine Anforderung in einem Popup oder einem Fenster übermitteln.
  - Im Falle eines Popups stellt Virtual Agent einen Link bereit, über den der Benutzer die Anforderung in einem Popup übermitteln kann, ohne zu einer neuen Registerkarte navigieren zu müssen. Ein nicht konversationsfähiges Katalogelement kann nur dann als Popup gerendert werden, wenn es keine Variablen „Anwenderdefiniert“, „Anwenderdefiniert mit Bezeichnung“ oder „UI-Seite“ enthält. Weitere Informationen finden Sie unter Servicekatalog-Themenblöcke in Virtual Agent.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Im Falle eines Fensters stellt Virtual Agent dem Benutzer einen Link zum Senden einer Anforderung in Serviceportal bereit, der in der Eigenschaft `sn_itsm_va.com.snc.itsm.virtualagent.portal_url` definiert ist. Ein nicht konversationsfähiges Element wird als Fenster gerendert, wenn es eine der Variablen „Anwenderdefiniert“, „Anwenderdefiniert mit Bezeichnung“ oder „UI-Seite“ enthält. Weitere Informationen finden Sie unter Servicekatalog-Themenblöcke in Virtual Agent.

Hinweis:
Now Mobile öffnet das Element im Mobile-Mitarbeiter-Serviceportal (MESP).



Zugehörige Informationen

Servicekatalog Themenblöcke in Virtual Agent unterstützt von NLU

Servicekatalog Themenblöcke in Virtual Agent unterstützt von Now LLM

Sie können eine Themenkonversation in Virtual Agent mit Unterstützung von Now LLM entwerfen, indem Sie wiederverwendbare Themenblöcke zum Ausführen von Aufgaben für die Anforderungsübermittlung einfügen.

Katalogelement anfordern (Now LLM)

Sie können diesen Themenblock verwenden, um ein Katalogelement über eine konversationsbasierte und optimierte Experience basierend auf generativer KI anzufordern. Informationen zum Konfigurieren von Now Assist in einer konversationsbasierten Kataloganforderung finden Sie unter Configure Now Assist in Conversational Catalog Request .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabeparameter

Parameter	Beschreibung
catalog_item_id	sys_id des Katalogelements, das angefordert werden soll.
context_json	Kontext der Konversation im JSON-Format.
execute_contextual_search	Option zum Angeben, ob die Kontextsuche für einen Datensatzersteller basierend auf seiner Konfiguration ausgeführt werden soll. Informationen zum Definieren der Kontextsuche für einen Datensatzersteller finden Sie unter Kontextsuche für Datensatzersteller definieren .
confirm_catalog_item	Option, um anzugeben, ob der Anwender das Katalogelement bestätigen muss, bevor er mit dem nächsten Schritt fortfahren kann. Wenn diese Option auf `false`festgelegt ist, können Anwender die Fragen zu Katalogelementen beantworten, indem sie die Bestätigung überspringen.
show_end_state_card	Option, um dem Anwender die Endstatus-Karteninformationen zum generierten Datensatz anzuzeigen.

Ausgabeparameter

Parameter	Beschreibung
record_id	sys_id des Datensatzes, die nach der Elementübermittlung generiert wird. Wenn das Katalogelement im Konversationsmodus nicht unterstützt wird oder der Benutzer keinen Zugriff auf das Element hat, wird -1 zurückgegeben.
record_table	Name der Tabelle, in der der Datensatz generiert wird.
status	Status der Anforderung. Mögliche Optionen sind „Erfolg“ oder „Fehler“.
variables	Fragen zum Katalogelement.
Nachricht	Meldung, die im Falle eines Fehlers zusätzliche Informationen enthält.
used_LLM	Option, die angibt, ob Now LLM beim Anfordern des Elements verwendet wurde, d. h. ob das Füllen der Slots für Fragen erfolgt ist, die in einem Katalogelement mit generativer KI definiert wurden.

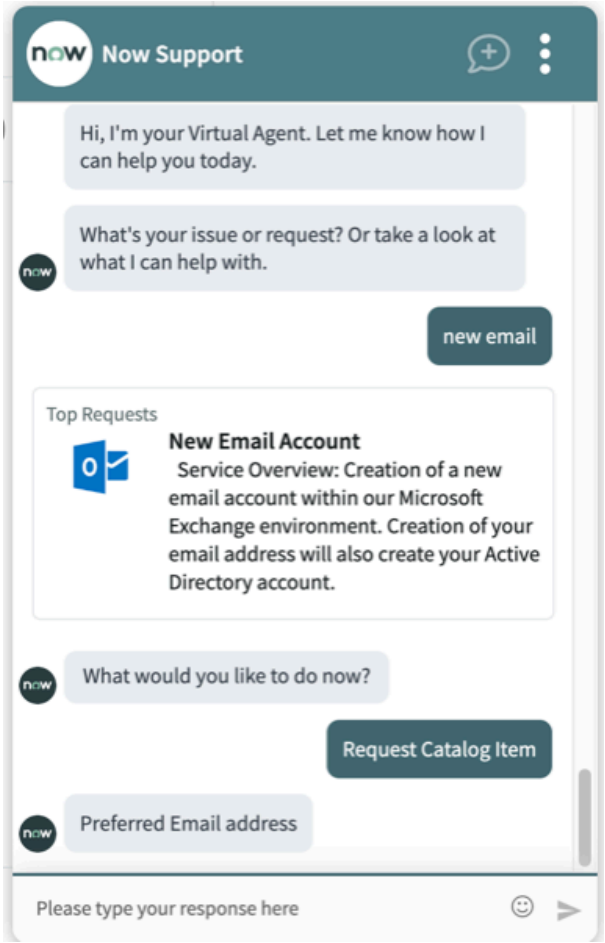
Virtual Agent Rendertypen

Ein Katalogelement kann in Virtual Agent als Konversation, Fenster oder Popup gerendert werden.

Katalogelementanforderung mit einem Konversationsrendering-Typ

Ein Benutzer kann im Konversationsmodus eine Anforderung senden (indem er die Fragen beantwortet).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die folgenden Bedingungen müssen erfüllt sein, wenn ein Benutzer im -Konversationsmodus in Virtual Agent unterstützt von Now LLMein Katalogelement anfordert.

- Ein Katalogelement darf nicht mehr als die Anzahl von Fragen haben, die in der Eigenschaft *sn_now_assist_cr.llm.conversational.request.question.limit* angegeben sind. Standardmäßig ist diese Zahl auf 500 festgelegt. Weitere Informationen zu dieser Eigenschaft finden Sie unter Servicekatalog -Eigenschaften.
- Ein Katalogelement kann über geskriptete Katalog-UI-Richtlinien verfügen. Wenn ein Katalogelement jedoch geskriptete UI-Richtlinien enthält, die nicht unterstützte Methoden oder Funktionen enthalten, wird das Katalogelement nicht konversationsfähig.
- Die folgenden Methoden oder Klassen werden in den Katalogclientskripts oder geskripteten UI-Richtlinien dafür unterstützt, dass ein Katalogelement konversationsfähig ist:
  - Moment
  - window.location.href
  - top.location.href
  - top.window.open
  - window.open
  - offen
  - Array
  - Boolean
  - Datum

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Fehler
- GlideAjax
- GlideRecord
- JSON
- Mathematik
- Nummer
- Objekt
- RegExp
- Zeichenfolge
- Warnung
- console.info
- konsole.fehler
- konsole.debug
- konsole.warn
- konsole.protokoll
- Console.clear
- konsole.anzahl
- Console.countReset
- konsole.dir
- Console.dirxml
- konsole.tabelle
- decodeURI
- decodeURIComponent
- encodeURI
- evalexec
- g_form.addFehlermeldung
- g_form.addInfoMessage
- g_form.addOption
- g_form.clearMessages
- g_form.clearOptions
- g_form.clearValue
- g_form.abrufenAktionsname
- g_form.getDisplayValue
- g_form.getEditableFields
- g_form.getIntValue
- g_form.getReference
- g_form.getSysId

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- g_form.getTableName
- g_form.abrufenEindeutigerWert
- g_form.getValue
- g_form.hasField
- g_form.hideAllFieldMsgs
- g_form.hideErrorBox
- g_form.hideFieldMsg
- g_form.isObligatorisch
- g_form.isNewRecord
- g_form.isReadOnly
- g_form.isVisible
- g_form.removeOption
- g_form.save
- g_form.setDisabled
- g_form.setDisplay
- g_form.setLabel
- g_form.setLabelOf
- g_form.setObligatorisch
- g_form.setReadOnly
- g_form.setReadonly
- g_form.setValue
- g_form.setVariablesReadOnly
- g_form.setVisible
- g_form.showErrorBox
- g_form.showFieldMsg
- g_form.submit
- g_user
- ga.addParam
- ga.getXML
- indexOf
- isLoading
- isNaN
- newValue
- alter Wert
- onChange
- parseFloat
- parseInt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- diese
- zuFest
- kürzen
- nicht definiert
- Escape-Zeichen
- unescape

- Ein Katalogelement kann Katalog-Client-Skripts enthalten. Wenn ein Katalogelement jedoch über Katalogclientskripts verfügt, die nicht unterstützte Methoden oder Funktionen enthalten, wird das Katalogelement nicht konversationsfähig.
- Nur die folgenden Variablen werden unterstützt:
  - Anhang
  - Kontrollkästchen (Eine Gruppe von Kontrollkästchenvariablen wird nicht unterstützt)
  - Datum
  - Datum/Uhrzeit
  - Dauer
  - E-Mail
  - HTML
  - IP-Adresse
  - Bezeichnung
  - Multiple-Choice-Suche (ohne Preisauswirkungen)
  - Auswahlfeld für Suche (ohne Preisauswirkungen)
  - Maskierung
  - Multiple-Choice (ohne Preisauswirkungen)
  - Mehrzeiliger Text
  - Numerische Skala (ohne Preisauswirkungen)
  - Referenz (außer Preisauswirkungen)

    Hinweis:

    Referenztypvariablen, die einer Tabelle mit mehr als 2000000 Datensätzen entsprechen, werden nicht unterstützt. Die Obergrenze für die Anzahl der Datensätze kann in der Eigenschaft *sn_now_assist_cr.llm.reference_question_choices.limit* angegeben werden. Standardmäßig ist er auf 2000000 festgelegt.

  - Angefordert für (ohne Preisauswirkungen)
  - Rich-Text-Bezeichnung
  - Auswahlfeld (ohne Preisauswirkungen)
  - Einzeiliger Text
  - URL
  - Breite einzeilige Textzeile

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ja/Nein
- Containervariablen

Hinweis:
Der Variablentyp der UI-Seite wird in [Virtual Agent ignoriert, ebenso wie die UI-Seite in Serviceportalignoriert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Arten von Servicekatalogvariablen.

- Erweiterte Referenzqualifizierer werden unterstützt.
- Feldnachrichten werden unterstützt.

Hinweis:
In den folgenden Szenarien werden der anfordernden Person keine Feldnachrichten angezeigt:

- Wenn die Feldnachricht für die bereits beantwortete Frage angezeigt wird.
- wenn der anfordernden Person eine Frage nicht angezeigt wird oder die Frage noch nicht beantwortet wurde.

- Die folgenden Variablenattribute werden unterstützt:
  - ref_ac_order_by
  - allowed_extensions
  - max_file_size

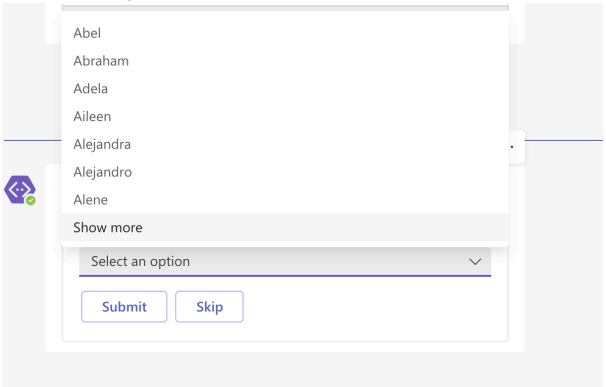
Hinweis:
Alle anderen Variablenattribute werden in Virtual Agentignoriert.

- Ein Katalogelement kann einen einzeiligen Variablensatz haben, aber keinen mehrzeiligen Variablensatz.
- Wenn für ein Katalogelement ein Standardwert für eine Frage konfiguriert ist, wird der Standardwert in Virtual Agentangezeigt, sodass der Benutzer mit dem Standardwert fortfahren kann, ohne ihn manuell auswählen zu müssen. Der Benutzer kann auch einen anderen Wert als den Standardwert auswählen.
- Anwender können die folgende Art von Fragen für ein Katalogelement nicht überspringen:
  - Multiple-Choice-Suche
  - Auswahlfeld
  - Auswahlfeld für Suche
  - Ja/Nein
  - Numerische Skala (Wenn **„Erste-Auswahl** -Konfiguration“ nicht ausgewählt ist, ist sie nicht ausgewählt.)
  - Multiple-Choice (wenn **Nicht-Auswahl-** Konfiguration nicht ausgewählt ist oder **Keine-**Auswahlkonfiguration einbeziehen ausgewählt ist)
- Wenn der Benutzer Virtual Agent in einem anderen unterstützten Tool für die Zusammenarbeit wie Microsoft Teamsverwendet:

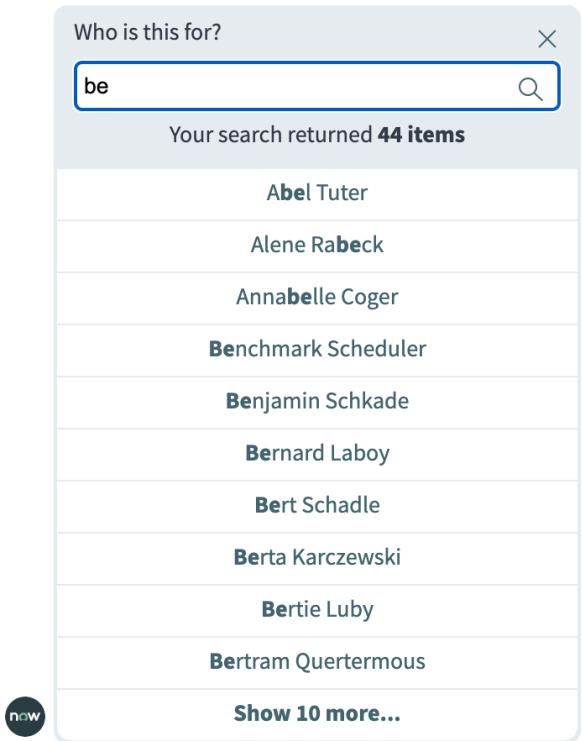
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Suche nach einem Wert mithilfe des Suchsymbols im Auswahltyp von Feldern wird nicht unterstützt.

Auswahltypfelder in Microsoft Teams



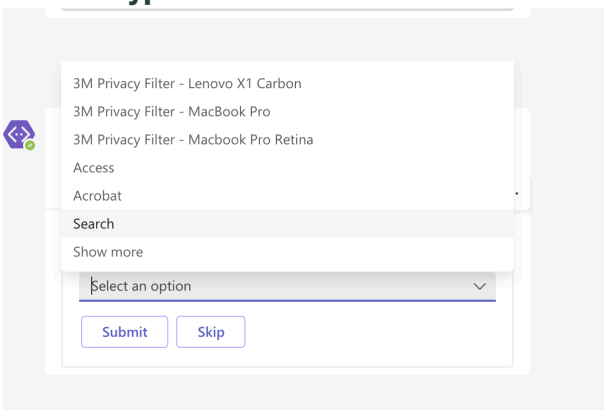
Auswahltypfelder in Virtual Agent



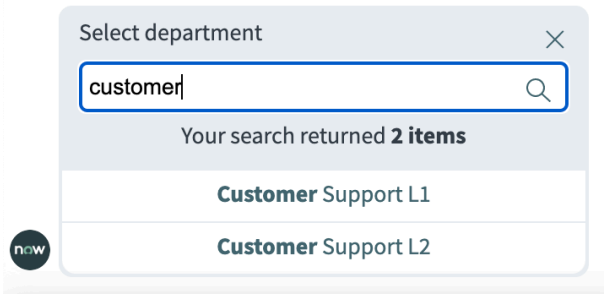
- Die Suche nach einem Wert im Referenztyp von Feldern wird in Form einer Frage durchgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Referenztypfelder in Microsoft Teams



Referenztypfeld in Virtual Agent



Hinweis:
Wenn Sie Now Assist in der Anwendung Konversationskataloganforderung installiert haben, entsprechen diese Bedingungen dem Konversationsmodus des Katalogelements in Virtual Agent unterstützt von Now LLM.

Katalogelementanforderung mithilfe eines Popup-Rendertyps

Ein Benutzer kann eine Katalogelementanforderung als Popup für Elemente übermitteln, die nicht konversationsfähig sind. In einem Popup-Fenster stellt Virtual Agent einen Link bereit, über den der Benutzer die Anforderung im Popup-Fenster senden kann, ohne zu einer neuen Registerkarte navigieren zu müssen. Ein nicht konversationsfähiges Katalogelement kann nur dann als Popup gerendert werden, wenn es keine Variablen „Anwenderdefiniert“, „Anwenderdefiniert mit Bezeichnung“ oder „UI-Seite“ enthält.

Hinweis:
Wenn Sie Ihre Virtual Agent-Konversation nicht als Popup rendern möchten, legen Sie die Eigenschaft `glide.sc.va.render_type.legacy` auf „wahr“ fest. Dadurch werden alle nicht konversationsfähigen Katalogelemente im konfigurierten Portal auf einer neuen Registerkarte gerendert.

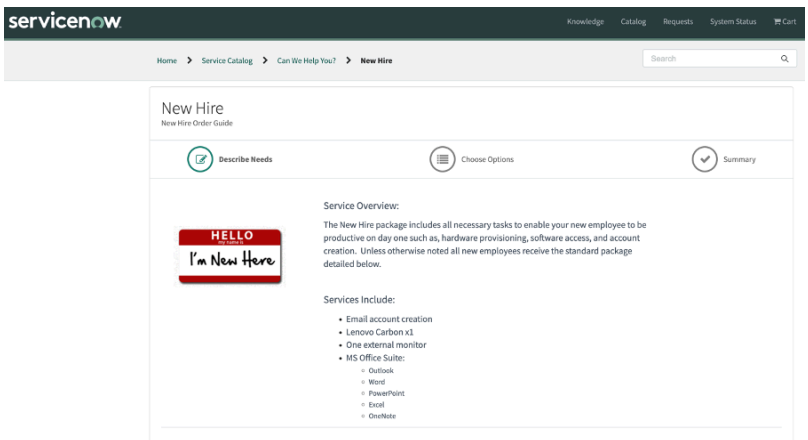
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Katalogelementanforderung mit Fenster-Renderingtyp

Ein Benutzer kann eine Katalogelementanforderung in einem Fenster übermitteln. In einem Fenster stellt Virtual Agent einen Link bereit, über den der Benutzer die Anforderung an das Serviceportal übermitteln kann, das in der Eigenschaft `sn_itsm_va.com.snc.itsm.virtualagent.portal_url` definiert ist. Ein nicht konversationsfähiges Element wird als Fenster gerendert, wenn es eine Variable „Anwenderdefiniert“, „Anwenderdefiniert mit Bezeichnung“ oder „UI-Seite“ enthält.

Ein Katalogelement wird als Fenster gerendert, wenn es von den folgenden Typen ist:

- Inhaltselement
- Bestellleitfaden
- Assistent–Startroutine
- Standard-Change-Vorlage



Zugehörige Informationen

Configuring Now Assist in Virtual Agent

Konversation zum Vorschauthema des Katalog-Generators

Now LLM Service updates

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalogkonfiguration für Universal Request

Sie können ein Katalogelement oder einen Datensatzersteller so konfigurieren, dass beim Senden einer Anforderung eine Universal-Anforderung erstellt wird. Das zugeordnete angeforderte Element (für Katalogelemente) oder der aufgabenbasierte Datensatz (für Datensatzersteller) wird zum primären Ticket für diese Universal-Anforderung.

Zugehörige Informationen

Katalogelemente erstellen oder bearbeiten

Datensatzersteller anlegen

Katalogelement oder Datensatzersteller konfigurieren, um eine universelle Anforderung zu erstellen

Konfigurieren Sie alle Katalogelemente oder Datensatzersteller, um eine Universal-Anforderung zu erstellen

Reduzieren Sie die Implementierungszeit, indem Sie alle Katalogelemente oder alle Datensatzersteller gleichzeitig für die Universal-Anforderungs-Erstellung konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für Katalogelemente muss RITM als Service in der Universal-Anforderung registriert werden.

Für Datensatzersteller muss die Zieltabelle als Service in der Universal-Anforderung registriert werden.

Informationen zu Servicekonfigurationen finden Sie unter Formular „Servicekonfiguration“ .

Prozedur

1. Navigieren Sie zu sys_properties.list.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. So konfigurieren Sie alle Katalogelemente, um eine Universal-Anforderung zu erstellen:
   a. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Systemeigenschaft“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Bezeichner der Eigenschaft. Geben Sie`sn_uni_req.enable_ur_all_cat_items`an.
Typ	Typ der Eigenschaft. Geben Sie den **booleschen**Wert an.
Wert	Option, um anzugeben, ob alle Katalogelemente gleichzeitig konfiguriert werden können, um eine Universal-Anforderung zu erstellen. Mögliche Werte sind **„true“** oder **„false“**.

   b. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. So konfigurieren Sie alle Datensatzersteller zum Erstellen einer Universal-Anforderung:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Systemeigenschaft“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Bezeichner der Eigenschaft. Geben Sie*sn_uni_req.enable_ur_all_rec_prod_items*an.
Typ	Typ der Eigenschaft. Geben Sie den **booleschen**Wert an.
Wert	Option zum Festlegen, ob alle Datensatzersteller gleichzeitig konfiguriert werden können, um eine Universal-Anforderung zu erstellen. Mögliche Werte sind **„true“** oder **„false“**.

b. Klicken Sie auf **Absenden**.

Servicekatalog – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen.

Servicekatalog -Eigenschaften

Die Servicekatalog-Anwendung enthält Eigenschaften, die zum Konfigurieren verschiedener Einstellungen in der Anwendung verwendet werden.

Um die Systemeigenschaften für Servicekatalog zu konfigurieren, navigieren Sie zu **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften**an. Die Eigenschaften sind in die folgenden Abschnitte unterteilt.

- **Homepage**: Konfigurieren Sie Einstellungen für die Homepage Servicekatalog, und steuern Sie das Verhalten der Kategorien und Elemente, die auf der Homepage angezeigt werden.
- **Katalogelemente**: Einstellungen für Katalogelemente und Datensatzersteller konfigurieren.
- **Bestellleitfäden** > **Allgemein**: Konfigurieren Sie die Einstellungen für den Bestellleitfaden.
- **Bestellleitfäden** > **Skriptfähige Auftragsleitfäden**: Einstellungen für skriptfähige Bestellleitfäden konfigurieren.
- **Einkaufswagen**: Das Verhalten des Bildschirms „Einkaufswagen“ und des Bildschirms zum Auschecken steuern.
- **Anforderungserfüllung**: Einstellungen für den Prozess der Anforderungserfüllung konfigurieren.
- **Suche**: Sucheinstellungen für Homepage Servicekatalog konfigurieren.
- **Sicherheit**: Konfigurieren Sie die Sicherheitseinstellungen für Servicekatalog.
- **Preisgestaltung**: Einstellungen für die Preisgestaltungs-Engine und die Preisgestaltungsanzeige konfigurieren.
- **Portal**: Einstellungen für Katalogportal-Widgets konfigurieren.
- **Virtual Agent**: Konfigurieren Sie die Einstellungen für die Anforderungsübermittlung in Virtual Agent.

  Dieser Abschnitt ist nur sichtbar, wenn Sie das Plugin „Service Management Virtual Agent Topic Blocks“ (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks) aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Mobil**: Konfigurieren Sie die Einstellungen für Now Mobile.
- **Sonstiges**: Zusätzliche Einstellungen für Servicekatalog:

Servicekatalog -Eigenschaften

Name	Beschreibung
Homepage	
Anzahl der Katalogelemente/Kategorien zur Vorschau in einem Abschnitt (*glide.sc.max_items*)	Anzahl der Katalogelemente oder Kat Vorschau angezeigt werden: • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 5
Kategoriebeschreibungen auf der Kategorieansichtsseite anzeigen (*com.glide.servicecatalog.view_includes_category_descriptions*)	Kategoriebeschreibungen auf der Kate • **Typ:** Ja | Nein • **Standardwert:** Ja
In der Kategorieansicht Unterkategorien in einem Bereich anzeigen (*glide.sc.use_sub_cat_section*)	Unterkategorien in der Kategorieansic • **Typ:** Wahr | Falsch • **Standardwert:** Wahr
Umschalter zum Festlegen, ob das Erweitern/Reduzieren-Symbol für Kategorie-Widgets auf der Servicekatalog-Homepage (*glide.sc.homepage.show.collapse*) gerendert werden soll	Einstellen, ob das Erweitern/Einklapp auf der Servicekatalog-Homepage ger • **Typ:** Wahr | Falsch • **Standardwert:** false
Beim Durchsuchen einer Kategorie Popup-Symbol verwenden, um Artikeldetails anzuzeigen (*glide.sc.cat_view_use_popup_for_details*)	Wenn Sie nach einer Kategorie oder e verwenden Sie das Info-Symbol neben Katalogelement, um eine Vorschau de anzuzeigen: • **Typ:** Wahr | Falsch • **Standardwert:** false
Anzahl der Katalogelemente, die bei Navigation und Suche erweitert werden sollen, wenn keine Popup-Symbole für die Detailansicht verwendet werden (*glide.sc.auto_expand*)	Anzahl der Katalogelemente, die bei N werden sollen, wenn keine Popup-Sym verwendet werden: • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 2
Zusätzliche Kategorien bei der Anzeige eines Katalogelements anzeigen (*glide.sc.show_additional_cats*)	Zusätzliche Kategorien bei Ansicht ei • **Typ:** Wahr | Falsch • **Standardwert:** Wahr

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog -Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
Beschreibungen in Kategorie- und Artikellisten auf zwei Zeilen in der mobilen Anwenderoberfläche beschränken (*glide.sc.mobile.limit.description*)	In der Classic Mobile-UI Beschreibun auf zwei Zeilen beschränken: • **Typ:** Wahr | Falsch • **Standardwert:** true
Liste der Content-Typen (kommagetrennt), die auf der Katalog-Homepage zugelassen sind. Leer: alle Inhaltstypen zulässig. (*glide.sc.home.filter*)	Liste der Content-Typen (kommagetre Homepage zugelassen sind. Wenn lee
Name des Platzhalterbilds für Elemente, für die kein Bild definiert ist (*glide.sc.placeholder.image*)	Name des Platzhalterbilds für Elemen Gilt nur für Classic Mobile und nicht Standardmäßig sind zwei Bilder verfügbar: **sc_placeholder_ima sc_placeholder_image-01.png**. Standardwert durch ein benutz werden: **Standardwert:** sc_placeholder_i
Katalogelemente	
Gibt das Standardverhalten des Datensatzerstellers nach der Datensatzgenerierung an (*glide.sc.producer.redirect_url*)	Standardumleitungsverhalten des Date Mögliche Werte: • **Generierter Aufgabensatz**: Le um, der mit dem Datensatzer • **Katalog-Homepage**: eitet in dem die Bestellung für den D wird. Überschreiben Sie dieses Verha Felds **Umleiten an** des Datensa den Umleitungscode im Feld **Sk** definieren.
Durch Aktivieren dieser Option wird sichergestellt, dass die in die Anhangsvariablen hochgeladenen Anhänge aus dem System gelöscht werden, wenn sie im Formular (*glide.sc.variable.attachment.delete.v2*) ersetzt/gelöscht werden.	Löscht einen sys_attachment-Datensa wenn Sie einen Anhang aus der Anha ersetzen oder löschen.
Liste der Klassennamen für Katalogelemente, die nicht zu einer vorhandenen Anforderung (*glide.sc.item.cannot_add_to_request*) hinzugefügt werden können	Liste der Klassennamen für Katalogel vorhandenen Anforderung hinzugefüg • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** sc_cat_item_g sc_cat_item_wizard
Liste der Klassennamen der Katalogelemente, die nicht die standardmäßige UI-Aktion „Testen“ verwenden (*glide.sc.item.cannot_try_it*)	Liste der Klassennamen der Katalogel Aktion „Testen“ verwenden:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog -Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	• **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** sc_cat_item_g sc_cat_item_wizard, sc_cat_it
Liste der Klassennamen für Katalogelemente, die keinen normalen Einkaufswagenartikel generieren (*glide.sc.item.not_normal_cart_item*)	Liste der Klassennamen der Katalogel Artikel im Einkaufswagen generieren: • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** sc_cat_item_g sc_cat_item_wizard
Beziehungstabellen, die Teil der Aktion „Element kopieren“ sind. Tabellenname muss durch Kommas getrennt werden (*glide.sc.item.copy.include_relationship*).	Geben Sie die Tabellen an, in die die ein Katalogelement enthalten, ebenfal Katalogelement mithilfe der UI Actio **Hinweis:** Tabellennamen sollten ohne Leer sein.
Deaktiviert Clickthrough über das Informationssymbol für eine Referenzvariable. Legen Sie den Wert auf „wahr“ fest, um diese Funktion zu aktivieren (*glide.sc.variable.reference.clickthrough*)	Clickthrough über das Informationssy deaktivieren. Wert auf „Wahr“ festleg aktivieren.
Bestellleitfäden	
Allgemein	
Liste der Klassennamen für Katalogelemente, die nicht in einen Bestellleitfaden aufgenommen werden können (*glide.sc.item.order_guide_exclusion*)	Kommagetrennte Liste von Klassenna in einen Bestellleitfaden aufgenomme sc_cat_item_guide und sc_cat_item_c
Pflichtfelder beim Registerkartenwechsel im Abschnitt „Optionen auswählen“ der Bestellleitfäden (*glide.sc.guide.tab.validate*) validieren	Pflichtfelder beim Tab-Wechsel im Be Bestellleitfäden validieren. • **Typ:** Wahr | Falsch • **Standardwert:** Wahr
Bestellleitfaden in der Einkaufswagenvorschau und auf der Bestellstatusseite rendern (*glide.sc.render_order_guide_column*)	Den Bestellleitfaden in der Einkaufsw der Auftragsstatusseite anzeigen. Wen Bestellleitfadens ist, wird der Bestellle aufgeführt. Wenn ein Benutzer versuc einem Bestellleitfaden gehört, wird ei
Setzen Sie in einem Bestellleitfaden kaskadierende oder zugewiesene Variablenwerte für ein Element zurück, wenn ein Anwender mit der Schaltfläche „Bedarf beschreiben“ (*glide.sc.reset_cascade*) zurück navigiert. **Hinweis:** Diese Eigenschaft wird nur auf der Plattform unterstützt, nicht im Portal.	In einem Bestellleitfaden kaskadieren zurücksetzen, wenn ein Anwender dur **Bedarf beschreiben** navigiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog -Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
In einem Bestellleitfaden alle Variablen zurücksetzen, wenn kaskadierende Variablen oder zugewiesene Variablenwerte für ein Element zurückgesetzt werden, nachdem ein Anwender mit der Schaltfläche „Bedarf beschreiben“ (`glide.sc.reset_cascade_all`) zurück navigiert ist. **Hinweis:** Diese Eigenschaft wird nur auf der Plattform unterstützt, nicht im Portal.	In einem Bestellleitfaden die Werte vo und nicht kaskadierenden Werten für ein Benutzer zwischen den Bildschirm und **Optionen auswählen** hin und auf **false**werden nur die Werte für die zurückgesetzt.
Skriptfähige Auftragsleitfäden	
Während der Verarbeitung eines skriptfähigen Bestellleitfadens Ausfalldatensatz bei leerer JSON-Payload erstellen (`glide.sc.sog.empty_payload`)	Bei Auswahl dieser Option wird ein A die JSON-Nutzlast während der Verar Bestellleitfadens leer ist.
Während der Verarbeitung eines skriptfähigen Bestellleitfadens Ausfalldatensatz bei inaktivem Bestellleitfaden erstellen (`glide.sc.sog.inactive_order_guide`)	Bei Auswahl dieser Option wird ein A der Bestellleitfaden während der Vera Bestellleitfadens inaktiv ist.
Während der Verarbeitung eines skriptfähigen Bestellleitfadens Ausfalldatensatz bei ungültiger sys_id des Bestellleitfadens erstellen (`glide.sc.sog.invalid_order_guide_id`)	Bei Auswahl dieser Option wird ein A sys_id des Bestellleitfadens während Bestellleitfadens ungültig ist.
Während der Verarbeitung eines skriptfähigen Bestellleitfadens Ausfalldatensatz bei Auftreten allgemeiner JSON-Analysefehler erstellen (`glide.sc.sog.json_parsing`)	Bei Auswahl dieser Option wird ein A während der Verarbeitung eines skript allgemeiner JSON-Analysefehler auft
Während der Verarbeitung eines skriptfähigen Bestellleitfadens Ausfalldatensatz bei fehlenden JSON-Parametern erstellen (`glide.sc.sog.mandatory_json_parameters`)	Bei Auswahl dieser Option wird ein A während der Verarbeitung eines skript Parameter fehlen.
Einkaufswagen	
Klonanforderungen während des Checkouts aktivieren. Überholt durch sc_layout; Wenn „sc_layout“ aktiviert ist, wird diese Eigenschaft nicht verwendet (`glide.sc.allow.checkout.clone`)	Klonanforderungen während des Chec **Hinweis:** Diese Eigenschaft ist veraltet, we aktiviert sind.
Liste der Rollen (kommagetrennt), die die Funktion Großbestellung nutzen können. Leer bedeutet alle Anwender (`glide.sc.allow.clone.roles`)	Rollen (kommagetrennt), die Anforde können. Ein leerer Wert gibt an, dass klonen können.
Schaltfläche „Zurück zum Katalog“ auf dem zweistufigen Abmeldebildschirm anzeigen (`glide.sc.checkout.twostep.back`)	Schaltfläche **Zurück zum Katalog** Abmeldebildschirm anzeigen.
Zweistufiges Katalog-Checkout-Modell verwenden (standardmäßig falsch) (`glide.sc.checkout.twostep`)	Verwenden Sie das zweistufige Verfa **Standardwert:** false
Bedingung, unter der Anwender eine Anforderung abbrechen dürfen (vorherige Eigenschaft muss ebenfalls „wahr“ sein). Beispiel: current.opened_by == gs.getUserID() || current.caller_id == gs.getUserID() (`glide.sc.checkout.cancel.condition`)	Bedingung, unter der Benutzer eine A Erfordert, dass **ESS-Benutzern ern** **den Abmeldebildschirm abzubr**
ESS-Benutzern ermöglichen, ihre Anfragen über den Abmeldebildschirm abzubrechen. In Verbindung mit der Funktion „sc_layout“ wird die Schaltfläche	Benutzern des Employee Self-Service Anfragen über den Abmeldebildschirm

Automatisch übersetzt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog -Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
„Abbrechen“ angezeigt, wenn eine der Optionen auf „wahr“ festgelegt ist (*glide.sc.checkout.cancel*)	
Zweistufiges Checkout-Modell verwenden, wenn eine Katalogbestellung über einen Assistenten platziert wird (Standard: wahr) (*glide.expert.checkout.twostep*)	Zweistufiges Verfahren beim Katalog Katalogbestellung über einen Assisten **Standardwert:** true
Liste der Rollen (kommagetrennt), die das Widget „Angefordert für“ im Servicekatalog aktualisieren können. Wenn leer, sind alle Benutzer zugelassen. Wenn der Anwender nicht berechtigt ist, „angefordert für“ zu ändern, kann er keine anderen Anwenderadressdetails abrufen (*glide.sc.req_for.roles*).	Eine Liste von Benutzern mit den hier (kommagetrennt), die Elemente für an können. Wenn keine Rolle angegeben durch die Eigenschaft *glide.sc.re* definiert. Informationen zum Konfigu *glide.sc.req_for.roles.de* Konfigurieren Sie das Standardverhalt Benutzer anzufordern. Steuert den Zugriff auf das Wi der Kataloghomepage. Benutze Widget können Elemente für ei Benutzer ohne Zugriff können E eigenen Namen aufgeben.
Reihenfolge der Übereinstimmungen für das Servicekatalog-Widget „Angefordert für“. Felder in der Tabelle „sys_user“ (*glide.sc.request_for.order_by*) auswählen	Reihenfolge der Übereinstimmungen f „Angefordert für“. Felder in der Tabel auswählen.
Anforderungselementnummer für jede Position auf dem Abmeldebildschirm anzeigen (standardmäßig „falsch“). Überholt durch sc_layout; Wenn „sc_layout“ aktiviert ist, wird diese Eigenschaft nicht verwendet (*glide.sc.checkout.request.number*)	Anforderungselementnummer für jede Abmeldebildschirm anzeigen. **Standardwert:** false **Hinweis:** Diese Eigenschaft ist veraltet, we aktiviert sind.
Feldname, der für die Beschreibungsspalte des Checkout-Formulars verwendet wird. Wenn leer, wird der Standardwert (short_description) verwendet (*glide.sc.ess.description*)	Feldname für die Beschreibungsspalte leer, wird der Standardwert verwendet **Standardwert:** short_descriptio
Zusätzliche Spalten für das Servicekatalog-Widget „Angefordert für“. Wählen Sie Felder in der Tabelle „sys_user table“ aus. Muss durch Semikolon getrennt werden (*glide.sc.request_for.columns*)	Zusätzliche Spalten für das Servicekat Felder in der Tabelle „Benutzer“ [sys Semikolon getrennt sein.
Lieferadresse für Katalogeinkaufswagen automatisch aktualisieren, wenn sich die Standortdetails eines Anwenders ändern (*glide.sc.auto.cart.address.reset*)	Aktualisiert die Lieferadresse für Kata wenn sich die Standortdetails des Anw Wenn diese Option aktiviert ist Adresse eines Benutzers vorge Benutzer über einen aktiven Ei die Adresse des Benutzers im E Ist die Option nicht aktiviert, wi Einkaufswagen beibehalten:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog -Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	• **Typ:** Wahr | Falsch • **Standardwert:** false
Beim Bestimmen der Adresse eines Anwenders die Details in einem zugeordneten Standortdatensatz gegenüber den Details im Anwenderdatensatz selbst priorisieren (*glide.sc.prioritise.user.location*)	Wenn diese Option ausgewählt ist, we der Adresse eines Anwenders die Deta Standortdatensatz gegenüber den Deta priorisiert.
Bestimmt, ob die Schaltfläche „Jetzt bestellen“ neues oder altes Verhalten aufweist. Wenn diese Eigenschaft den Wert „Wahr“ hat, wird beim Anklicken der Schaltfläche „Jetzt bestellen“ im Servicekatalog nur der aktuell ausgewählte Artikel bestellt. Alle im Einkaufswagen des Benutzers gespeicherten Artikel werden für eine spätere Bestellung gespeichert. Die alte Funktion „Jetzt bestellen“ ist veraltet, die Schaltfläche „Artikel bestellen“ ist ebenfalls veraltet (*glide.sc.enable_order_now*)	Legt fest, ob die Schaltfläche **Jetzt b** Verhalten verwendet. Wenn diese Eig wird durch Klicken auf **Jetzt** bestelle ausgewählte Element bestellt. Alle im Artikel bleiben für eine spätere Bestel Feature „Jetzt bestellen“ und die Scha veraltet.
Liste der Rollen (kommagetrennt), die die Mengenauswahl im Einkaufswagen nutzen können. Leer bedeutet alle Anwender (*glide.sc.allow.quantity*)	Liste der Rollen (kommagetrennt), die Einkaufswagen nutzen können. Wenn
Entfernung inaktiver Katalogelemente aus Einkaufswagen aktivieren (*glide.sc.remove_inactive_cat_items_from_cart*)	Entfernung inaktiver Katalogelemente aktivieren. Wenn diese Option aktiviert ist, Katalogelemente automatisch a entfernt. Verhindert, dass Anw den Einkaufswagen gelegt werd und dann deaktiviert werden: • **Typ:** true | false • **Standardwert:** false
Über „sc_layout“ gesteuerte Einkaufswagenmakros verwenden (Standard: wahr) (*glide.sc.use_cart_layouts*)	Über „sc_layout“ gesteuerte Einkaufsw Aktiviert den neuen Einkaufswa der die Anpassung von Einkauf Widgets und Seiten ermöglicht, UI-Makros oder Seiten sein mü • **Typ:** true | false • **Standardwert:** Wahr
Aufgaben im Zusammenhang mit Anforderungen auf der Bestellstatusseite anzeigen (dem Bildschirm, der im Servicekatalog nach einer erfolgreich aufgegebenen Bestellung angezeigt wird) (*glide.sc.checkout.task.display*)	Zeigt die mit Anforderungen verknüpf Auftragsstatus-Seite an (der Bildschirm erfolgreich aufgegebenen Bestellung a
Alle Lieferpläne > 1 Tag auf den nächsten Tag runden (wahr) oder die genaue Uhrzeit anzeigen (falsch) (*glide.sc.round.delivery.times*)	Alle Lieferpläne > 1 Tag zum nächste genaue Zeit anzeigen (Falsch).
Anforderungserfüllung	

Automatisch übersetzt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog -Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
Änderungen an der angeforderten Artikelmenge nach Genehmigung verhindern (außer für Anwender vom Typ „catalog_admin“) (*glide.sc.restrict.quantity.changes*)	Änderungen an der Bestellmenge verh catalog_admin-Benutzern).
Name des ausstehenden Genehmigers im Mouseover des Phasen-Widgets anzeigen (*glide.sc.approval.hover*)	Name des ausstehenden Verantwortlic in den Mouseover-Informationen für d
Genehmigungsmodul für Servicekatalogaufgaben (*glide.approval_engine.sc_task*)	Servicekatalog Genehmigungs-Engine
Audit-Changes an Servicekatalogvariablen (*glide.sc.audit.variables*)	Änderungen an Servicekatalog-Variab
Rahmen und Hintergrund in der Variableneditor-UI ausblenden (*glide.sc.hide_variable_editor_background*)	Bei Auswahl dieser Option werden Ra Editor UI ausgeblendet. Der Standardw
Name der Bereitstellungsaufgabe anstatt short_description für das Feld „Zusammenfassung Bereitstellungsplan“ verwenden. Standard ist „false“ (verwendet short_description) (*glide.sc.delivery_summary.name*)	Name der Bereitstellungsaufgabe anst Feld „Zusammenfassung Bereitstellun **Standardwert:** false (verwendet
Rendern Sie Variablen in einem Anforderungselement entsprechend ihrer Anzeige im Bestellbereich, gefolgt von den Bereitstellungsplanvariablen (wahr), oder führen Sie die beiden basierend auf ihren Reihenfolgenwerten zusammen (falsch) (*glide.sc.variable.snapshot*)	Variablen eines Anforderungselement Bestellbereich rendern, gefolgt von de (Wahr), oder beide auf Basis ihrer Rei (Falsch).
Genehmigungsmodul für Servicekataloganforderungen (*glide.approval_engine.sc_request*)	Servicekatalog Genehmigungs-Engine
Suchen	
Liste der Klassennamen der Katalogelemente, die das Suchfeld nicht anzeigen (*glide.sc.item.cannot_show_search*)	Liste der Klassennamen der Katalogel anzeigen: • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** sc_cat_item_g sc_cat_item_wizard
Leere Servicekatalogsuchen zulassen (*glide.sc.search.allow_empty_search*)	Wenn ausgewählt, zeigt eine leere Ab Elemente an. Diese Abfrage ist leistun
Liste der Rollen (kommagetrennt), die den Servicekatalog durchsuchen können. Leer bedeutet alle Anwender (*glide.sc.can_search*)	Liste der Rollen (kommagetrennt), die können. Wenn leer, sind alle Benutzer
Breadcrumbs für die Kategorien von Elementen zugeordnet, wenn sie in Listen zum Durchsuchen und Suchen angezeigt werden (*glide.sc.show_listing_breadcrumbs*)	Bei Auswahl dieser Option Breadcrun Kategorien anzeigen, wenn sie in Liste angezeigt werden
Servicekatalogsuchen geben Elemente in inaktiven Kategorien zurück (*glide.sc.search.disabled_cats*)	Servicekatalog Suchen liefern Elemen Suchergebnisse können Katalog zugänglichen Kategorien enthal Flag oder Sicherheitsbeschränk • **Typ:** Wahr | Falsch • **Standardwert:** Wahr

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog -Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
Liste der Katalog-sys_ids (kommagetrennt), die bei der Suche nach Katalogelementen ausgeschlossen sind (`glide.sc.search.exclude_catalogs`)	Liste der catalog sys_ids (kommagetre ausgenommen sind.
Anzahl der zurückgegebenen Servicekatalogübereinstimmungen für globale Suchen (`glide.sc.search.rowcount`)	Anzahl ausgegebener Suchergebnisse Suchen. Begrenzt die Anzahl der Erge zurückgegeben werden, um die Suchle
Angeben, ob Suchvorschläge aktiviert werden sollen (`glide.sc.search.suggestions`)	Angeben, ob Suchvorschläge aktiviert • **Typ:** true | false • **Standardwert:** true
Sicherheit	
„Anwenderkriterien“ verwenden, um den Zugriff auf Katalogelemente und -kategorien zu definieren (`glide.sc.use_user_criteria`)	„Benutzerkriterien“ zur Definition des -kategorien verwenden. Berechtigunge wenn sie auf „Wahr“ gesetzt sind: • **Typ:** Wahr | Falsch • **Standardwert:** Wahr
Zugehörige Listen „Anwenderkriterien“ und „Berechtigung“ für Katalogelemente und -kategorien bei der Migration von Berechtigungen aktivieren (`glide.sc.user_criteria_migration`)	„Benutzerkriterien“-bezogene Listen f -kategorien bei der Migration von Ber Legen Sie den Wert auf „ **wahr** Listen der Anwenderkriterien a Anwenderkriterienfunktionalität • **Typ:** Wahr | Falsch • **Standardwert:** false
Liste der Rollen (durch Kommas getrennt), die die normale Berechtigungsprüfung im Katalog überschreiben können. Die Rolle „itil“ bedeutet, dass die Rolle itil jedes Katalogelement bestellen kann, auch solche, die durch Berechtigungsbeschränkungen (`glide.sc.entitlement.override`) geschützt sind.	Liste der Rollen (durch Kommas getre Berechtigungsprüfung im Katalog übe bedeutet, dass die itil-Rolle jedes Kata wenn dieses durch Berechtigungsbesc
Liste der Rollen (kommagetrennt), die Berechtigungen überschreiben, um beliebige Kategorien im Servicekatalog (`glide.sc.category.canview.override`) anzeigen zu können.	Liste der Rollen (kommagetrennt), die können, um beliebige Kategorien im S **Standardwert:** admin und catalo
Preisgestaltung	
Preisinformationen an Optionsbezeichnungen anhängen (`glide.sc.enhance.labels`)	Preisinformationen an Optionsbezeich Serviceportal.
Liste der Klassennamen der Katalogelemente, bei denen der Preis nicht in Listen angezeigt wird (`glide.sc.item.cannot_show_price`)	Liste der Klassennamen der Katalogel Liste anzeigen.
Wann Preise und Zwischensummen im Servicekatalog-Einkaufswagen angezeigt werden sollen (überschreibt sc_layout-Datensatzeinstellungen) (`glide.sc.price.display`)	Wann Preise und Zwischensummen in angezeigt werden sollen.

Automatisierte Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog -Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
Bei Festlegung auf „wahr“ werden die beiden Skripteinbindungen CatalogPriceCalculator und CatalogRecurringPriceCalculator zur Preiserstellung (Aktivierung anwenderdefinierter Funktionen) verwendet (*glide.sc.use_custom_pricegenerator*)	Bei Festlegung auf **true**werden die Sk *CatalogPriceCalculator* und *CatalogRecurringPriceCalcu* Preisen verwendet, wodurch anwende werden. Um Ihre eigene Preisberechnun legen Sie diese Eigenschaft auf dann die **calcPrice**-Methode in und **CatalogRecurringPriceCalc** eigenen Preisberechnungsalgor • **Typ:** Ja | Nein • **Standardwert**: Nein
Portal	
Bestellbestätigungs-Popup beim Bezahlvorgang anzeigen (*glide.sc.sp.twostep*)	Wenn diese Option ausgewählt ist, wi Checkout-Prozesses inServiceportalda angezeigt.
Einkaufswagen-V2-Widget im Kopfzeilenmenü-Widget verwenden (*glide.sc.portal.use_cart_v2_header*)	Wenn diese Option ausgewählt ist, wi (SC-Einkaufswagen-Widget (ID: sc-sl Widget von Serviceportal aktiviert.
Virtual Agent Dieser Abschnitt ist nur sichtbar, wenn Sie das Plugin „Service Management Virtual Agent Topic Blocks“ (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks) aktivieren.	
Gibt die Obergrenze für die Anzahl der Fragen an, ab der das Element keine Konversationsanforderungen unterstützt; der Standardwert der Eigenschaft ist 10 (*glide.sc.conversational.request.question.limit*).	Maximale Anzahl von Fragen für ein Konversationsmodus in Virtual Agent in Frage kommt.
Mobil	
Sortieroption für Katalogkategorie in Now Mobile (*glide.sc.mobile.category.order_by*)	Sortieroption für Kategorien in Now M • Titel: Kategorien werden nach Standardmäßig werden Kateg ihrem Titel sortiert. • Reihenfolge: Kategorien werd sortiert
Elemente vom Typ „Nur Desktop“ in Now Mobile einbeziehen (*glide.sc.mobile.include_desktop_only_items*)	Option zum Einbinden des Katalogele in Now Mobile auf Nur Desktop fes
Katalogelementklassen in Now Mobile nicht verfügbar (kommagetrennte Liste) (*glide.sc.mobile.item_class_not_supported*)	Katalogelementtypen, die in Now Mo Beispiel: sc_cat_item_content, sc_
Experience für Elemente, die in Now Mobile nicht verfügbar sind (*glide.sc.mobile.unsupported_discover*)	Option zum Definieren des Verhaltens Nichtverfügbarkeit. Mögliche Optione

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog -Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	• Erkennbar – Meldung anzeige Mobile nicht sichtbar ist: Eler Durchsuchen erkennbar, aber • Nicht erkennbar – nicht beim anzeigen: Element ist beim Su nicht erkennbar und auch nic **Hinweis:** • Wenn für Now Mobile die diese Eigenschaft nicht g • Diese Eigenschaft wird nu der folgenden Eigenschaf ○ Elemente vom Typ „Nur in NOW Mobile einbezie (`glide.sc.mobile.in` ○ Katalogelementklassen nicht verfügbar (komma (`glide.sc.mobile.it`
Primärfarbe für Schaltflächen in der Kataloganforderung-Experience in Now Mobile (`glide.sc.mobile.primary_color`). Wenn Next Experience aktiviert ist, wird die Eigenschaft ignoriert.	Farbe für Schaltflächen in Kataloganfo
Sonstige	
Alle clientseitigen Aktionen für Variable (`glide.sc.log.variable_actions`) protokollieren	Wenn auf „ **true**“ festgelegt, wird das „Variablenaktionsprotokollierung“ erf • **Typ:** Wahr | Falsch • **Standardwert:** Falsch
Verwenden Sie Links für Breadcrumbs, die in Servicekatalogseiten gerendert werden, auf die über eine CMS-Website (`glide.sc.use_breadcrumb_links.cms`) zugegriffen wird.	Links für Breadcrumbs in Servicekata über eine CMS-Website aufgerufen w Ermöglicht Benutzern mit der R Administrator“ (content_admin) des Servicekatalogs mit oder ol um die Navigation zu verbesser • **Typ:** Wahr | Falsch • **Standardwert:** Falsch
Aktivieren Sie, dass die UI-Richtlinien in Bezug auf den Variablensatz zuerst ausgeführt werden (`glide.sc.ui_policy.variable_set_run_first`)	Die mit dem Variablensatz verbunden dass sie zuerst ausgeführt werden. Wenn diese Option aktiviert ist, dem Variablensatz verbundener UI-Richtlinien für Elemente ausg

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog -Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	• **Typ:** Wahr | Falsch • **Standardwert:** Falsch
Die maximale Anzahl der zu löschenden verwaisten sc_item_option-Datensätze, wenn ein sc_req_item-Datensatz gelöscht wird (*sc_orphan_item_option_delete_limit*)	Maximale Anzahl an zu löschenden v Datensätzen beim Löschen eines sc_re

Mit Servicekatalog installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit Servicekatalog installiert.

Mit Servicekatalog installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindungen werden bei der Aktivierung von Servicekatalog hinzugefügt.

Servicekatalog fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu.

Skripteinbindung	Beschreibung
DemoSCCreateItem	Demonstriert die Verwendung der API für Service-Katalog-Bereiche.

Domain Separation und Servicekatalog

Domänentrennung wird im Servicekatalog unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Standard

- Umfasst die **Basis**-Support-Stufe.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung.

Aktivierungsinformationen

Aktivieren Sie das Plugin „Service Catalog – Domain Separation“ (com.glideapp.servicecatalog.domain_separation), um die Domänentrennung für Service Catalog zu aktivieren. Informationen dazu, wie Sie die Plugin-Aktivierung anfordern können, finden Sie unter Domänentrennung im Service Catalog anfordern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dieses Plugin sollte nur aktiviert werden, wenn die folgenden Szenarios erforderlich sind:

- Isolieren von Elementen für Anforderer in einer bestimmten Domäne
- Elemente unabhängig von der Domänenhierarchie für eine Anforderung in einer anderen Domäne nicht zur Verfügung stellen

Wenn die Domänentrennung in Service Catalog bereits als benutzerdefinierte Lösung stattgefunden hat, kann das Aktivieren dieses Plugins das vorhandene Verhalten überschreiben, um die Plugin-spezifische Isolierung durchzusetzen.

Funktionsweise der Domänentrennung in Service Catalog

Serviceanbieter, die mehrere Kunden in einer einzigen ServiceNow-Instanz unterstützen, können den Datenschutz über Domänen hinweg mithilfe der Domänentrennung sicherstellen. Serviceanbieter können sicherstellen, dass Elemente, die in einer bestimmten Domäne erstellt oder veröffentlicht werden, nur von Benutzern in dieser Domäne angefordert werden können, ohne den einzelnen Katalogelementen zusätzliche Benutzerkriterien hinzuzufügen.

Im Service Catalog sind Katalogelemente (Katalogelemente, Datensatzersteller, Inhaltselemente und Bestellleitfäden) als Daten nach Domäne getrennt. Kataloge, Kategorien und Variablen sind nicht getrennt und gehören zur globalen Domäne. Außerdem müssen Elemente, die von mehreren Domänen gemeinsam genutzt werden müssen, in der globalen Domäne veröffentlicht und durch Benutzerkriterien eingeschränkt werden.

Die Domänentrennung in Service Catalog gilt für alle Ansichten anfordernder Personen in der mobilen Anwendung, Now Platform, Serviceportal und Mitarbeiterbereich sowie für alle API-Aufrufe, die Elemente anfordern werden.

Domänengetrennte Tabellen

Die Spalten **Domäne** (sys_domain) und **Domänenpfad** (sys_domain_path) werden den folgenden Tabellen hinzugefügt, die domänengetrennt sind:

- Katalogelement
- sc_item_option
- sc_multi_row_question_answer
- question_answer

Effektive Domäne für einen Benutzer

Für Benutzer, die für eine einzelne Domäne Sichtbarkeit haben, ist die effektive Domäne jene des Benutzers. Für Benutzer, die für mehrere Domänen über Sichtbarkeit verfügen, ist die effektive Domäne die in der Domänenauswahl ausgewählte.

Sichtbarkeit von Katalogelementen – Elementerstellung und -wartung

Ein Katalogelement kann in einer beliebigen Domäne in der Hierarchie erstellt oder veröffentlicht werden. Informationen zum Erstellen eines Katalogelements finden Sie unter Katalogelemente erstellen oder bearbeiten. Das Element wird in der effektiven Domäne des Benutzers erstellt. Informationen zum Aktivieren der Domänenauswahl finden Sie unter Domänenauswahlmenüs in Core-UI aktivieren. Sobald das Element in einer bestimmten Domäne erstellt wurde, werden alle zukünftigen Änderungen an dem Element in dieser Domäne selbst durchgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn ein Katalogelement mit dem Elementdesigner veröffentlicht wird, ist die Domäne des Elements jene, die in der Domänenauswahl beim Veröffentlichen des Elements ausgewählt ist. Sobald das Element veröffentlicht wurde, kann es nur in der Domäne geändert und erneut veröffentlicht werden, in der es ursprünglich veröffentlicht wurde.

Katalogelemente sind als Daten domänengetrennt. Nur für Wartung und Verwaltung folgt die Sichtbarkeit der Katalogelemente den Hierarchieregeln der Datendomäne. Informationen zu Domain Separation-Hierarchien finden Sie unter Domain Separation-Hierarchien .

Benutzerkriterien, die einem Katalogelement zugeordnet sind, müssen in der Domäne des Katalogelements sichtbar sein. Wenn nicht sichtbar, wird das Katalogelement als nicht mit diesen Benutzerkriterien verknüpft betrachtet.

Sichtbarkeit von Katalogelementen – Elementanforderungsflow

Das in einer bestimmten Domäne erstellte Katalogelement ist in der Such-und Anforderungserfahrung nur in dieser Domäne verfügbar und in den Peer-Domänen, untergeordneten Domänen und übergeordneten Domänen unabhängig von der Hierarchie und Sichtbarkeit der Domänen nicht verfügbar. Anfordernde Personen können also nur Elemente in Ihrer Domäne und in der globalen Domäne anfordern.

Für Benutzer mit Zugriff auf mehrere Domänen (z. B. IT-Fulfiller) stehen die Elemente für die Anforderung basierend auf der in der Domänenauswahl ausgewählten Domäne zur Verfügung. Um ein Element einer bestimmten Domäne anzuzeigen oder anzufordern, muss der Benutzer zu dieser Domäne wechseln. Informationen zum Aktivieren der Domänenauswahl finden Sie unter Domänenauswahlmenüs in Core-UI aktivieren.

Wenn eine anfordernde Person eine Anforderung über einen Bestellleitfaden sendet, der Elemente aus mehreren Domänen enthält, werden nur die Elemente in der effektiven Domäne und der globalen Domäne bestellt.

Die Zieldatensätze wie Anforderungen, angeforderte Elemente oder Datensätze, die von Datensatzerstellern erstellt wurden, werden in der effektiven Domäne erstellt.

Erfüllungsflow und Berichterstattung für ein domänengetrenntes Katalogelement anfordern

Die Zieldatensätze wie Anforderungen, angeforderte Elemente oder Datensätze, die von Datensatzerstellern erstellt wurden, können von einem Erfüller aufgerufen werden, der über Sichtbarkeit für die Domäne verfügt, in der der Datensatz generiert wurde. Informationen zur Sichtbarkeit in Domänenhierarchien finden Sie unter Sichtbarkeitsdomänen und Contains-Domänen . Selbst wenn der Erfüller das angeforderte Element aus einer anderen Domäne als der Domäne des angeforderten Elements ändert, werden die Änderungen in der Domäne des Zieldatensatzes aufgezeichnet. Da die Zieldatensätze als Daten getrennt sind, rufen die Berichte Daten basierend auf der effektiven Domäne des Benutzers ab, der den Bericht anfordert.

Anforderungsflow durch einen Erfüller aus einer anderen Domäne anfordern

Wenn ein Erfüller eine Anforderung aus einem übergeordneten Datensatz wie einem Incident in Mitarbeiterbereich oder Now Platform erstellt, kann der Erfüller nur ein Element aus der Domäne des übergeordneten Datensatzes oder aus der globalen Domäne anfordern. Außerdem werden die entsprechenden Zieldatensätze in der Domäne des übergeordneten Datensatzes erstellt.

Hinweis:
Elemente aus mehreren Domänen können nicht zum Einkaufswagen hinzugefügt werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Katalog-Clientskripts und Katalog-UI-Richtlinien

Da die Katalog-Clientskripts und Katalog-UI-Richtlinien als Prozesse domänengetrennt sind, können Skripts und Richtlinien in der übergeordneten Domäne in den untergeordneten Domänen überschrieben werden. Diese Skripts und Richtlinien gelten jedoch basierend auf der Domäne des Katalogelements oder der Domäne des Zieldatensatzes.

Betrachten Sie ein Beispiel, in dem A die übergeordnete Domäne ist und B die untergeordnete Domäne. Ein Katalogelement in Domäne B ist einem in Domäne A definierten Katalog-Clientskript zugeordnet. Wenn dieses Katalog-Clientskript in der untergeordneten Domäne B überschrieben wird, gilt das überschriebene Skript in Domäne B bei der Erfüllung des angeforderten Elements in Domäne B. Selbst wenn ein Erfüller aus der übergeordneten Domäne A das angeforderte Element in der untergeordneten Domäne B erfüllt, gilt das überschriebene Skript in Domäne B.

Hinweis:
Es wird empfohlen, Katalog-Clientskripts und Katalog-UI-Richtlinien nicht zu überschreiben.

Katalog-Generator

Ein Element kann nur in der Domäne bearbeitet werden, in der es erstellt wurde. Katalog-UI-Richtlinien und -Aktionen, die im Katalog-Generator hinzugefügt werden, werden in derselben Domäne wie das Element erstellt.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Domänentrennung im Service Catalog anfordern

Aktivieren Sie die Domänentrennung im Service Catalog, indem Sie die Aktivierung des Plugins „Service Catalog – Domain Separation“ (com. glideapp. servicecatalog. domain_separation) anfordern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

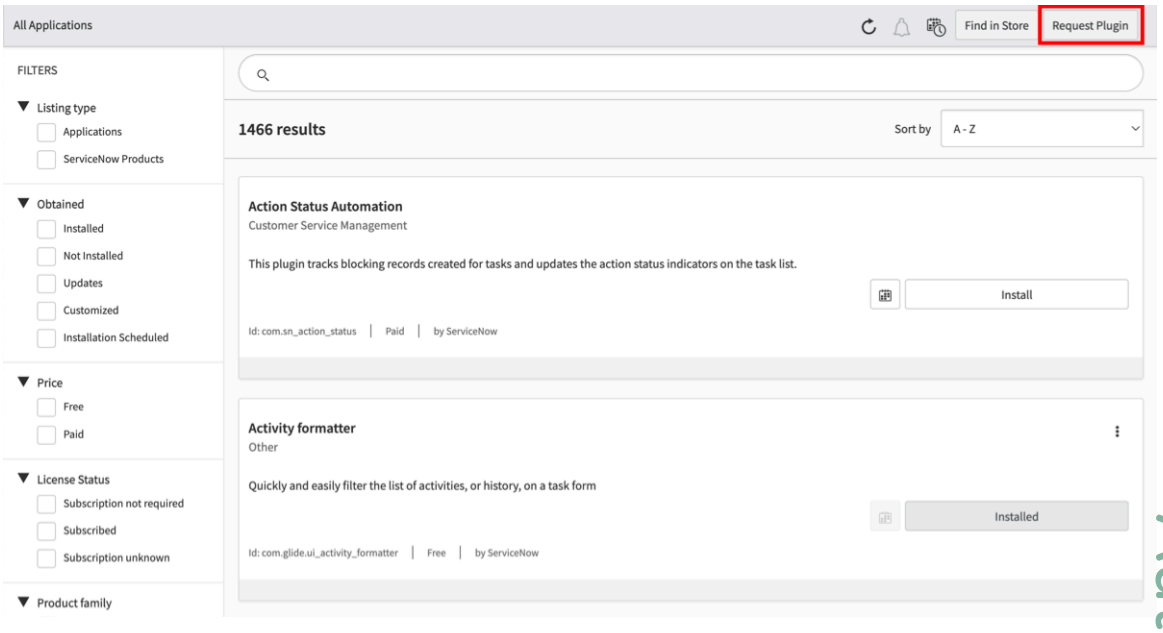
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es gibt zwei Möglichkeiten, ein Plugin anzufordern:

- Greifen Sie direkt auf den Now Support-Servicekatalog zu, indem Sie in Now Support auf **Alle** > **Servicekatalog** > **Plugin aktivieren** klicken.
- Greifen Sie über die Seite „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz auf den Now Support-Servicekatalog zu, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

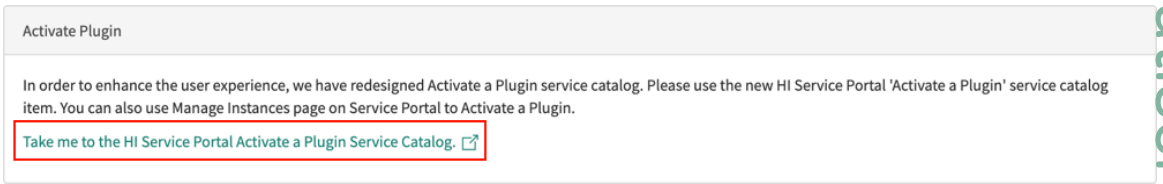
Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.

5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.

6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins.

Automatische Übersetzung

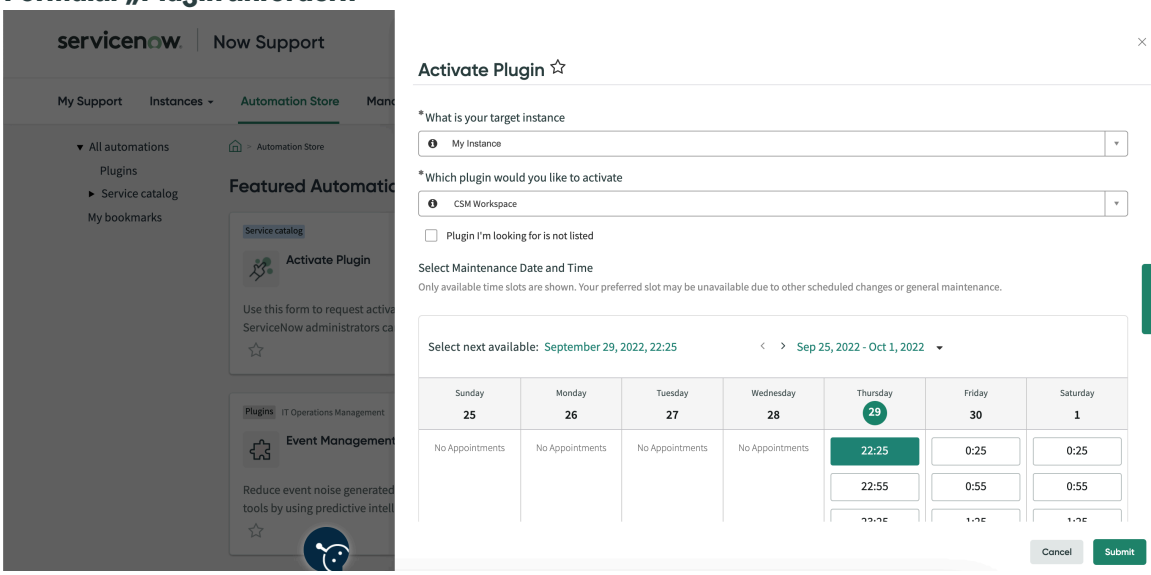
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	**Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie im Artikel Plugin aus dem Servicekatalog anfordern [KB0751715] in der Now Support Knowledge Base.

ATF-Testbeispiele für Servicekatalog im Service Portal

Überprüfen Sie die fortgesetzte Funktionalität von Servicekatalog nach jeder Konfigurationsänderung wie einem Upgrade oder nach dem Entwickeln einer Anwendung. Alle Testsuiten und Tests sollten eine Standardimplementierung weitergeben. Kopieren Sie zur Überprüfung einer benutzerdefinierten Implementierung die automatisierten Tests und konfigurieren Sie sie für Ihre Anpassungen.

Servicekatalog-Beispieltests erfordern die Aktivierung des Plugins „Servicekatalog – ATF-Tests“ (com.glideapp.servicecatalog.atf.test) zusammen mit den Demodaten. Um diese Tests mit einer Suite auszuführen, befolgen Sie das unter Automatisierte Test-Suite ausführen beschriebene Verfahren, indem Sie die Test-Suite **Servicekatalog - ATF-Tests** auswählen. Diese Beispieltests sind von den Demodatenelementen abhängig.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Testsuite „Service Catalog-Tests“

Test	Beschreibung
Elemente mit einem mehrzeiligen Variablensatz (SP) bestellen	Die Bestellung eines Elements in Serviceportal validieren, das Daten aus einem mehrzeiligen Variablensatz benötigt
Katalogelemente mithilfe eines Bestellleitfadens (SP) bestellen	Die Bestellung eines Elements aus einem Bestellleitfaden in Serviceportal validieren
Katalogelemente anfordern (SP)	Die Anforderung eines Katalogelements in Serviceportal validieren
Elemente suchen, in den Einkaufswagen legen und auschecken (SP)	Die Verwendung des Einkaufswagens in Serviceportal validieren
Übermitteln von Anforderungen mithilfe eines Datensatzerstellers (SP)	Die Verwendung eines Datensatzerstellers in Serviceportal validieren
Anzeigen und Bearbeiten von Katalogelementvariablen auf der Seite „Katalogaufgabe“	Katalogelementvariablen aus einer Katalogaufgabe validieren
Anzeigen und Bearbeiten von Katalogelementvariablen auf der Seite „Angefordertes Element“	Katalogelementvariablen aus einem angeforderten Element validieren
Kommentar zu Katalogelement-Anforderung hinzufügen, die vom Benutzer erstellt wurde	Kommentare auf einer Ticketseite für angeforderte Elemente oder Incidents hinzufügen
Anforderungen für verschiedene Katalogelemente genehmigen, die von Endbenutzern bestellt werden	Anforderungen von Katalogelementen genehmigen
Bestellen von Katalogelementen aus mehreren Katalogen	Katalogelemente aus mehreren Katalogen bestellen
Mit dem Filter „Meine Anfragen“ nach aktuellen Datensätzen filtern	Im Menü **Meine Anfragen** nach den letzten offenen und geschlossenen Datensätzen filtern
Katalogelemente aus gespeichertem Paket bestellen	Katalogelemente aus einem gespeicherten Paket bestellen
Inhalte von „Meine zuletzt verwendeten Elemente“ validieren	Inhalte des Widgets „Meine zuletzt verwendeten Elemente“ validieren
Reguläre Ausdrücke für Variablen validieren	Variablen mit einem regulären Ausdruck validieren
Validieren Sie den Variablen-Flow „Angefordert für“ für den Einkaufswagen-Checkout	Validiert die Variablen-Flows „Angefordert für“ für den Einkaufswagen-Checkout
Validieren Sie den Variablen-Flow „Angefordert für“ für den Bestellleitfaden	Validiert die Variablen-Flows „Angefordert für“ für einen Bestellleitfaden
Validiert den Variablen-Flow „Angefordert für“ mit Katalogelementzugriff	Validiert die Variablen-Flows „Angefordert für“ basierend auf dem Katalogelementzugriff

Variablen zum Sammeln von Daten für Felder des Datensatzerstellers

Verwenden Sie Variablen, um Daten für Felder des Datensatzerstellers zu sammeln.

Sie können die folgenden Variablentypen verwenden, um Daten für die entsprechenden Felder des Datensatzerstellers zu sammeln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Variablen für Felder des Datensatzerstellers

Feldtyp	Empfohlener Variablentyp
Wahr/Falsch	Ja/Nein
Referenz	Referenz
Datum oder Fälligkeitsdatum	Datum
Datum/Uhrzeit	Datum/Uhrzeit
Auswahl oder irgendein Feld mit einer verbundenen Auswahlliste	Auswahlfeld
E-Mail-Adresse	E-Mail
URL	URL
HTML	HTML
Liste oder UI Action-Liste	Listensammler
Zeichenfolge mit einer Länge von mehr als 256	Mehrzeiliger Text
Zeichenfolge, Ganzzahl, Dezimal, Gleitkommazahl	Einzeiliger Text
Dateianhang	Anhang
Alle anderen Feldtypen	Mehrzeiliger Text

Hinweis:

- Wenn die Datensatzerstellervariable einem verschlüsselten Feld einer anderen Tabelle zugeordnet ist, wird dieser Variablenwert nicht in der Tabelle für Antworten auf Fragen [question_answer] gespeichert. Sie steht also auch nicht im Variableneditor des Zieldatensatzes zur Verfügung.
- Wenn die Datensatzerstellervariable maskiert und verschlüsselt ist und zudem einem verschlüsselten Feld einer anderen Tabelle zugeordnet ist:
  - Der Variablenwert wird nicht in der Tabelle für Antworten auf Fragen [question_answer] gespeichert.
  - Der entschlüsselte Wert der Variablen wird in das verschlüsselte Feld des Zieldatensatzes kopiert.

Zurückgegebene Werte

Wenn Sie einen Datensatzersteller anlegen, beachten Sie den Rückgabewert.

Die meisten dieser Feldtypen geben eine Zeichenfolge zurück. Es gibt jedoch einige Ausnahmen. Ein Wert **Referenz** gibt beispielsweise die `sys_id` des Zielobjekts zurück, und ein Wert **Liste** gibt eine durch Kommas getrennte Liste von `sys_ids` zurück.

Beispiel 1: Geben Sie für einen Wert **Liste** ein Array zurück, das wiederholt werden kann, um die einzelnen von Ihrem Benutzer übermittelten Werte abzurufen:

```
var sys_id_string  = producer.glide_list_field;
var sys_id_list = sys_id_string.split(',');
```

Beispiel 2: Geben Sie für einen Wert **Datum** oder **Datums/Uhrzeit** ein Datum zurück, das GlideDate auswerten kann.

```
var glideDateTime  = new GlideDateTime(producer.date_field);
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalogvariablen

Servicekatalog-Variablen erfassen und leiten Informationen über Auswahlmöglichkeiten weiter, die ein Kunde bei der Bestellung eines Katalogelements vornimmt. Mithilfe von Variablen wird die Struktur eines Katalogartikelformulars definiert, das dem Kunden angezeigt wird.

Sie können z. B. eine Variable namens **Memory** definieren, um Benutzern Speicheroptionen gegen Aufpreis für ein PC-Katalogelement bereitzustellen. Ein Apple iPhone-Katalogelement kann eine Variable namens **Color** verwenden, mit der Kunden die Farbe auswählen können, wenn sie das Telefon aus dem Katalog bestellen. Abhängig von den getroffenen Entscheidungen können Sie einige Variablen definieren, die sich auf einen Artikelpreis auswirken.

Servicekatalog bietet mehrere Arten von Variablen, die auch als Fragen bezeichnet werden. Variablen können gespeichert, von mehreren Stellen aus aufgerufen und in einem Prozess zwischen Aufgaben übergeben werden, wenn eine Anforderung erfüllt wird. Sie können in den Formularen für angeforderte Artikel und Katalogaufgaben angezeigt werden, nachdem ein Artikel bestellt wurde.

Sie können Servicekatalogvariablen mit der Rolle „catalog_admin“ definieren.

Zugehörige Informationen

Skriptfähige Servicekatalogvariablen

Servicekatalogvariablen in einem Bericht verwenden – Berichtsdesigner

Arten von Servicekatalogvariablen

Mit Variablen können Sie Fragen für ein Katalogelement angeben. Verschiedene Typen von Servicekatalogvariablen werden bereitgestellt. Einige Variablentypen akzeptieren Variablenattribute.

Weitere Informationen zu jedem Variablentyp finden Sie in den folgenden Abschnitten. Einzelheiten zum Erstellen einer Variablen finden Sie unter Servicekatalogvariablen erstellen. Sie können auch Hilfetext für Servicekatalogvariablen bereitstellen. Informationen zum Definieren von Hilfeinformationen finden Sie unter Hilfeinformationen für eine Servicekatalogvariable definieren.

Unterstützung in verschiedenen Kanälen

Servicekatalogvariablen werden in verschiedenen Kanälen unterstützt. Informationen zu ihrer Verfügbarkeit finden Sie unter Variable Unterstützung in verschiedenen Kanälen.

Anhang

Wenn Sie eine Katalogelementanforderung senden, können Sie mit dieser Variable einen Anhang für eine Frage zum Element hochladen. Nachdem Sie den Anhang hochgeladen haben, können Sie ihn auch herunterladen, aktualisieren und löschen. Auch wenn Sie die Anforderung erfüllen, können Sie den Anhang in einem angeforderten Element oder einer Katalogaufgabe herunterladen, aktualisieren und löschen. Mit den Variablenattributen `max_file_size` und `allowed_extensions` können Sie Einschränkungen für Dateigröße und Erweiterungen angeben. Informationen zu diesen Variablenattributen finden Sie unter Servicekatalog-Variablenattribute.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

- Für Folgendes sollten Sie nur einen ganzzahligen Wert angeben:
  - Variablenattribut `max_file_size`
  - Systemeigenschaft *`glide.sc.variable.attachment.default_max_size`* (Katalogebene). Der Standardwert ist 20.
- Wenn das Variablenattribut `max_file_size` nicht angegeben ist, wird der Wert der Systemeigenschaft *`glide.sc.variable.attachment.default_max_size`* als Obergrenze für die Größe der Anhangsdatei betrachtet.
- Unabhängig von der in der Variablen zugelassenen Dateigröße darf die Größe der Anhangsdatei die in der Systemeigenschaft *`com.glide.attachment.max_size`* angegebene Größe nicht überschreiten, die für Anhänge in Now Platform gilt.
- Die API *`g_form.setValue()`* wird in Katalog-Clientskripts unterstützt.

Hinweis:
Wenn Sie einen Anhang bearbeiten, wird der vorhandene Anhang entfernt und ein neuer Anhang wird hochgeladen.

Wenn Sie einen Anhang in diese Variable hochladen, wird ein Eintrag in der Tabelle „Anhang“ [sys_attachment] erstellt. Die Variable wird erst aktualisiert, wenn Sie die Elementanforderung senden, sie dem Einkaufswagen hinzufügen oder den Datensatz beim Bearbeiten speichern (in Erfüller-Flows). Wenn Sie den Anhang löschen oder aktualisieren, bevor Sie das entsprechende Katalogelement absenden, wird der Eintrag in der Tabelle „Anhang“ [sys_attachment] gelöscht.

Der für diese Variable hochgeladene Anhang wird in den folgenden Szenarien kopiert:

- In einem Bestellleitfaden, wenn die Variable in ein Katalogelement in der Regelbasis kaskadiert wird

  Wichtig:
  Die individuellen Variablenattribute werden für die Katalogelemente in der Regelbasis nicht berücksichtigt. Angenommen, eine Variable im Abschnitt **Bedarf beschreiben** lässt einen PDF-Anhang zu, und die Variable eines Katalogelements in der Regelbasis lässt einen TXT-Anhang zu. Wenn Sie im Abschnitt **Bedarf beschreiben** einen Anhang im PDF-Format für eine Variable hochladen, wird er zunächst auch an die Variable im Katalogelement kaskadiert, und die im Katalogelement angegebenen Variablenattribute werden nicht berücksichtigt. Wenn Sie jedoch diesen anfänglich kaskadierten Anhang aus einem einzelnen Element löschen und versuchen, einen neuen Anhang hochzuladen, werden die individuellen Variablenattribute des Katalogelements berücksichtigt.

- In einem Datensatzersteller, wenn die Variable einem Aufgabentabellenfeld zugeordnet ist. Diese Variable kann nur dem Feldtyp „Dateianhang“ einer Aufgabentabelle zugeordnet werden.

Wichtig:
Nachdem ein Anhang kopiert wurde, sind die Änderungen an den individuellen Anhängen unabhängig. Beispielsweise wirkt sich eine Änderung an einem Anhang im Bestellleitfaden nicht auf denselben Anhang aus, der zum Katalogelement in der Regelbasis kaskadiert wurde.

Warnung:
Da die Anhänge kopiert werden, kann eine größere Größe zu Leistungsproblemen führen.

Wenn die systemweite Antivirenprüfung aktiviert ist, wird die Antivirenprüfung für den Anhang durchgeführt, sofern Sie:

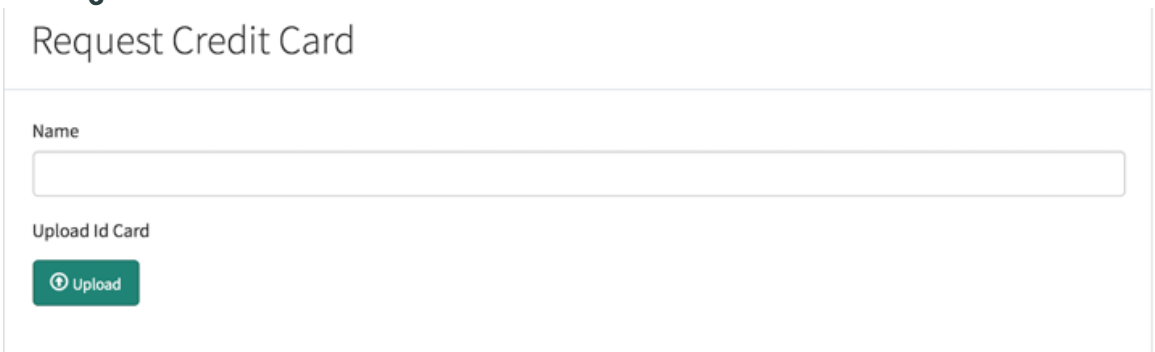
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- eine Anforderung für das entsprechende Katalogelement senden
- das Katalogelement dem Einkaufswagen oder Merkzettel hinzufügen

Hinweis:

- Diese Variable wird in einem mehrzeiligen Variablensatz nicht unterstützt.
- Diese Variable wird in Flows und Workflows unterstützt.
- Diese Variable ist im Bedingungsgenerator verfügbar.
- Für diese Variable wird die Zuweisung von Artikelvariablen im Bestellleitfaden nicht unterstützt.

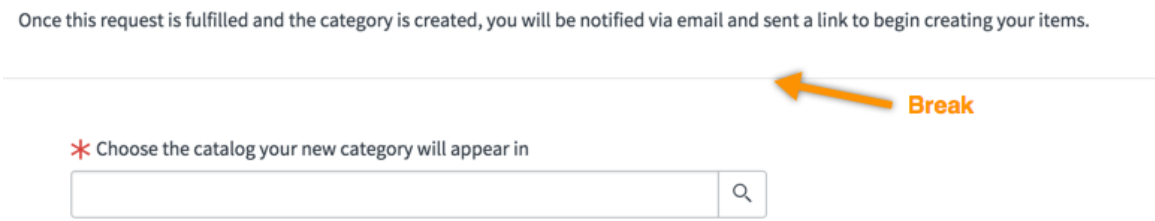
Anhangsvariable



Bruch

Die Bruch-Variable zeigt eine horizontale Linie über das Formular an. Diese Linie ist ein Formatierungselement, das keine Daten sammelt.

Beispiel: Bruch-Variable



Kontrollkästchen

Mit der Kontrollkästchen-Variable können Sie Optionen aktivieren und deaktivieren, indem Sie sie aktivieren bzw. deaktivieren.

Um eine Kontrollkästchen obligatorisch zu machen, wählen Sie die Option **Auswahl erforderlich** aus, wenn Sie die Variable erstellen. Verwenden Sie diese Option beispielsweise, um festzulegen, dass Benutzer die Kontrollkästchen **Ich stimme zu** für ein Vertragsformular aktivieren sollen. Wenn Benutzer versuchen, das Vertragsformular zu senden, ohne das Kontrollkästchen zu aktivieren, wird eine Warnmeldung angezeigt, in der die Benutzer darauf hingewiesen werden, dass sie das Kontrollkästchen aktivieren müssen.

Eine Gruppe von Kontrollkästchen-Variablen wird erstellt, wenn Sie aufeinanderfolgende Kontrollkästchen-Variablen erstellen. Diese Kontrollkästchen-Variablen werden nach ihrer Reihenfolge innerhalb der Gruppe sortiert. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Bezeichnung für die Gruppe der Kontrollkästchen definieren möchten, erstellen Sie eine Variable

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bezeichnung am Anfang aufeinanderfolgender Kontrollkästchen-Variablen. Die Bezeichnung wird dann als Teil dieser Gruppe betrachtet und fungiert als Bezeichnung der Gruppe. Wenn keine benutzerdefinierte Bezeichnung vorhanden ist, werden die Kontrollkästchen durch die Anwendung unter der Bezeichnung **Optionen** gruppiert.

In einer Gruppe von Kontrollkästchen-Variablen gilt Folgendes:

- Wenn eine Kontrollkästchen-Variable in der Gruppe obligatorisch ist, wird die gesamte Gruppe unabhängig von der Sichtbarkeit der obligatorischen Kontrollkästchen-Variablen obligatorisch. Ein Sternchen (*) wird dann neben der Bezeichnung der Gruppe angezeigt, und Sie müssen mindestens eines dieser Kontrollkästchen auswählen.
- Durch das Ausblenden der Bezeichnung wird die gesamte Gruppe ausgeblendet.
- Wenn alle anderen Kontrollkästchen-Variablen einer obligatorischen Kontrollkästchen-Gruppe ausgeblendet und nicht ausgewählt sind, gelten die folgenden Szenarien:
  - Die Gruppe bleibt obligatorisch, solange es in der Gruppe ein Kontrollkästchen gibt, das sichtbar und nicht ausgewählt ist.
  - Das letzte Kontrollkästchen dieser Gruppe kann nicht ausgeblendet werden, wenn es nicht ausgewählt ist.

Um in Service Portal eine Gruppe von Kontrollkästchen-Variablen obligatorisch zu machen, legen Sie mindestens eine der Kontrollkästchen-Variablen als obligatorisch fest. Wenn Sie hingegen die Bezeichnung für eine Gruppe von Kontrollkästchen definieren, wird durch das Festlegen einer Bezeichnung als obligatorisch nicht automatisch die ganze Gruppe von Kontrollkästchen-Variablen obligatorisch.

Im Katalog-Generator sind die folgenden Szenarien anwendbar:

- Wenn zwei aufeinanderfolgende Kontrollkästchen vorhanden sind, wird ein virtueller Container für eine Gruppe von Kontrollkästchen erstellt. Innerhalb dieser Gruppe können nur Typen von Kontrollkästchen-Variablen hinzugefügt werden.
- Auch wenn eine Kontrollkästchen-Variable unmittelbar nach einer Gruppe von Kontrollkästchen hinzugefügt wird, wird sie automatisch der Gruppe hinzugefügt.

Auf der Registerkarte **Typspezifikationen** können Sie den Preis in verschiedenen Währungstypen angeben. Außerdem können Sie den Preis in den folgenden Preismodellen konfigurieren:

- Berechnet
- Repariert
- Mehrfach

Informationen zu den Preismodellen finden Sie unter Preisfelder.

Beispiel: Kontrollkästchen-Variable

Weitere Informationen zu Kontrollkästchen-Variablen finden Sie im folgenden Video:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

So erstellen und konfigurieren Sie Kontrollkästchen-Variablen für Kataloge, um Kunden Optionen bei der Bestellung von Artikeln aus dem Servicekatalog anzuzeigen. Erklärt, wie mehrere Kontrollkästchen in Kategorien gruppiert werden, erzwungen wird, dass Benutzer mindestens ein Element aus einer Gruppe auswählen, und die Preisgestaltung anhand der mit Kontrollkästchen-Variablen ausgewählten Optionen angepasst wird.

Container-Beginn, Containeraufteilung und Container-Ende

Die Variablen Container-Beginn, Containeraufteilung und Container-Ende definieren ein Layout für einen Container, der mehr Variablen enthalten kann. Verwenden Sie die Variablen Container-Beginn und Container-Ende, um die Start- und Endpunkte eines Containerlayouts zu definieren. Container-Ende muss zusammen mit Container-Beginn verwendet werden, um einen Container zu schließen.

Ein Containerlayout kann mithilfe der Containeraufteilungs-Variablen in zwei oder drei Spalten aufgeteilt werden. Standardmäßig wird die Aufteilung auf die 50%-Marke berechnet.

Ein Container ähnelt einem Variablensatz. Im Gegensatz zu einem Variablensatz können Container überall verwendet werden, auch innerhalb eines Variablensatzes. Container können auch ineinander verschachtelt sein.

Weitere Informationen zum Auswählen des geeigneten Containertyps finden Sie im Artikel Ermitteln der korrekten Containervariablen [KB0539982] in der HI Knowledge Base.

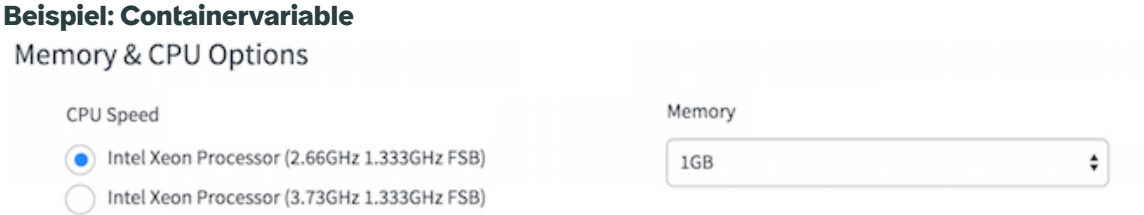
Hinweis:

- Die Containervariablen werden noch nicht auf Mobilgeräten unterstützt.
- Die Variablen Container-Beginn, Containeraufteilung und Container-Ende werden im Service Portal unterstützt. Wenn die Einstellungen jedoch für den Container der obersten Ebene vorgenommen werden, können maximal zweispaltige Layouts erzielt werden.
- Variablensätze gelten auch als Container. Daher wird eine Container-Beginn-Variable mit einem zweispaltigen Layout unter einem Variablensatz im Service Portal nicht unterstützt.

Um den in der folgenden Abbildung dargestellten Container zu reproduzieren, geben Sie beim Erstellen einer Container-Beginn-Variablen die folgenden Einstellungen ein:

- Wählen Sie ein **Layout** mit *2 Spalten breit, wechselnde Seiten*.
- Aktivieren Sie die Kontrollkästchen **Titel anzeigen**, um eine reduzierbare Titelleiste zu verwenden.

Beispiel: Containervariable



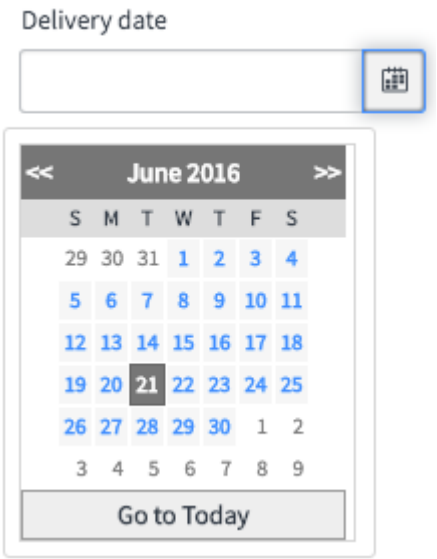
Datum

Die Datumsvariable erstellt ein Widget mit einem Feld und einem Kalender, mit dem ein Datum ausgewählt werden kann.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

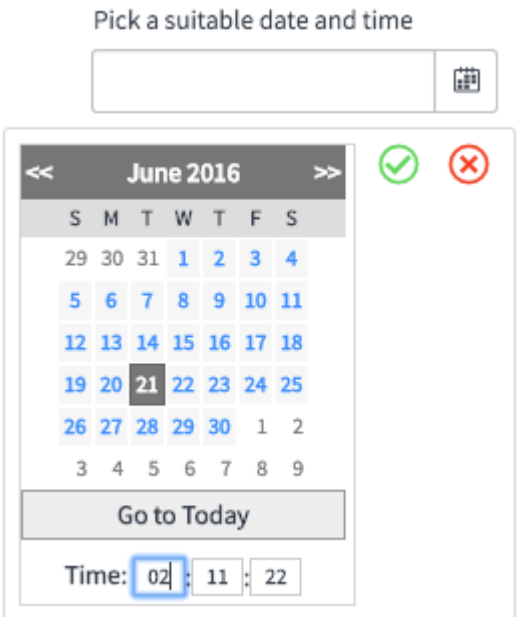
Beispiel: Datumsvariable



Datum und Uhrzeit

Die Variable für Datum und Uhrzeit erstellt ein Widget mit einem Kalender und Feldern, mit denen Datum und Uhrzeit ausgewählt werden können. Der Zeitwert wird in der Greenwich Mean Time (GMT) gespeichert und in Ihrer Zeitzone angezeigt.

Beispiel: Variable für Datum und Uhrzeit



Dauer

Verwenden Sie die Dauervariable, um die Dauer anzugeben, für die ein Katalogelement verfügbar ist.

Informationen zu Attributen, die von dieser Variablen unterstützt werden, finden Sie unter Variablenattribute.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Geben Sie die Dauer im Format DD HH:MM:SS ein, wenn Sie den Standardwert der Variablen festlegen und in den Funktionen g_form.getValue() und g_form.setValue() angeben.

Beispiel: Dauervariable

E-Mail

Die E-Mail-Variable erstellt ein Widget, über das eine E-Mail-Adresse eingegeben und ausgewählt werden kann. Die Variable akzeptiert nur gültige E-Mail-Ausdrücke mit @ und Domäneninformationen.

Hinweis:
Die Validierung von Variablen wird im Service Portal nicht unterstützt.

Beispiel: E-Mail-Variable

HTML

Mit der HTML-Variablen können Sie Inhalt mit erweiterten Formatierungen einschließlich Bildern für ein Katalogelement bereitstellen.

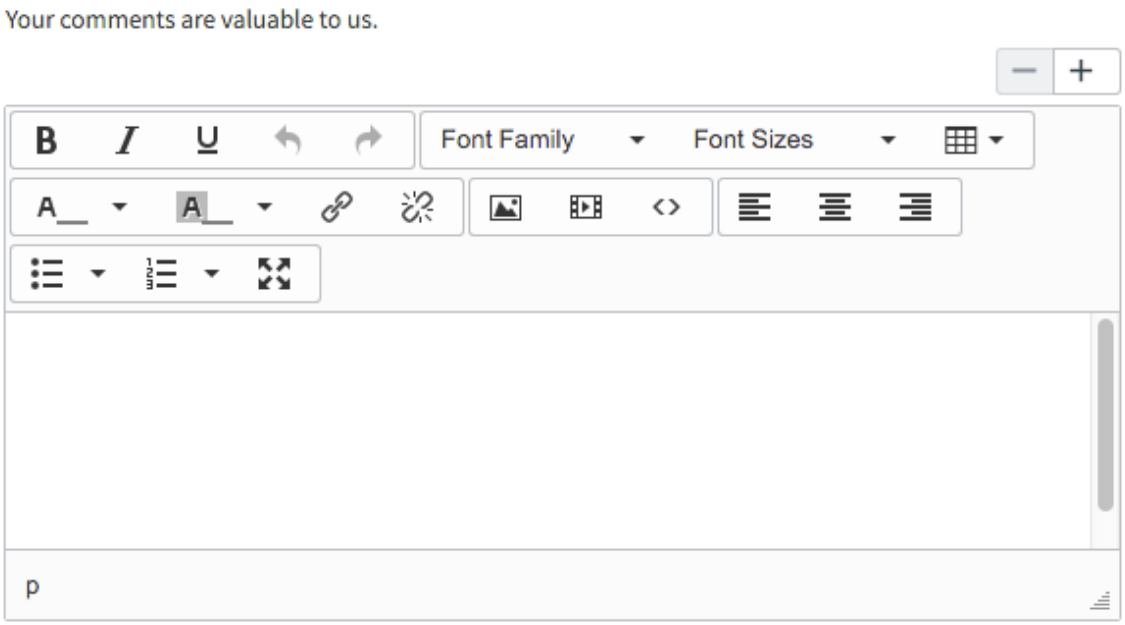
Verwenden Sie die Variable, um Felder für Benutzereingaben zu erstellen. Sie können die Variable auch für wiederverwendbaren Inhalt verwenden, wenn Sie sie in einen Variablensatz wie z. B. Bedingungen einfügen.

Die Variable ist in zwei Modi verfügbar: Bearbeiten und schreibgeschützt. Im Bearbeitungsmodus ist eine Symbolleiste verfügbar, und Links funktionieren nicht. Im schreibgeschützten Modus ist die Symbolleiste deaktiviert und Links funktionieren. Um zwischen Modi zu wechseln, verwenden Sie Berechtigungen oder erstellen Sie eine UI-Richtlinie, um das HTML-Feld in den schreibgeschützten Modus zu versetzen.

Hinweis:
HTML-Variablen werden nicht für die Anzeige in den Bildschirmen „Einkaufswagen-Übersicht“ oder „Genehmigungszusammenfassung“ unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: HTML-Variable



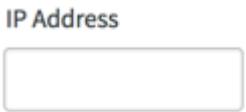
IP-Adresse

Verwenden Sie die IP-Adressvariable, um die IPv4- und IPv6-Daten für ein Katalogelement anzugeben. Unter dem Submodul **Validierungsskripts** ist ein Validierungsskripttyp verfügbar, der dieser Variablen zugeordnet ist.

Hinweis:

- Die Validierung von Variablen wird im Service Portal nicht unterstützt.
- Wenn Sie den Standardwert für die Variable **IP-Adresse** festlegen oder den Wert in den Funktionen g_form.getValue() und g_form.setValue() angeben, ist das Trennzeichen (.).

Beispiel: IP-Adressvariable



Bezeichnung

Die Bezeichnungsvariable zeigt eine Bezeichnung im Formular an. Bezeichnungen sind Formatierungselemente. Es werden keine Daten gesammelt.

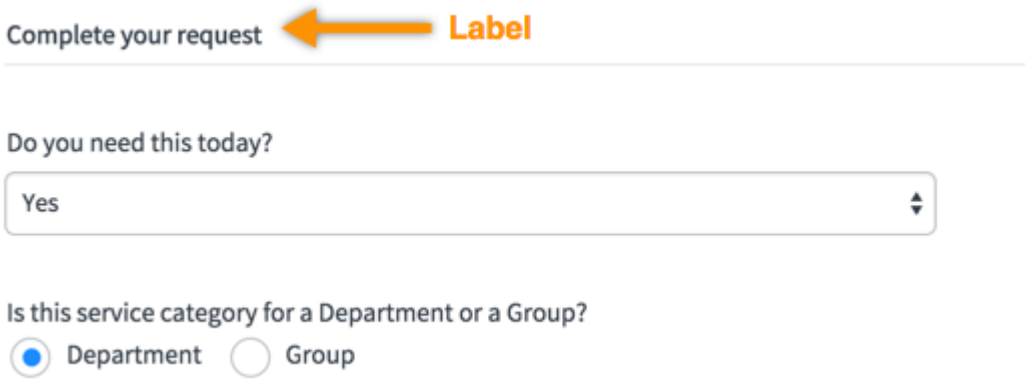
Sie können Bezeichnungen verwenden, um Fragen in Abschnitte einzuordnen. Sie können Bezeichnungen auch für Fragen mit mehreren Optionen verwenden. Beispielsweise bezeichnungsbezogene Kontrollkästchen für die verschiedenen Optionen für eine Frage.

Sie können keine Bezeichnungsvariable als obligatorisch festlegen. Sie können jedoch eine Gruppe von Kontrollkästchen-Variablen, denen eine Bezeichnungsvariable vorangestellt ist, als Pflichtfeld festlegen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

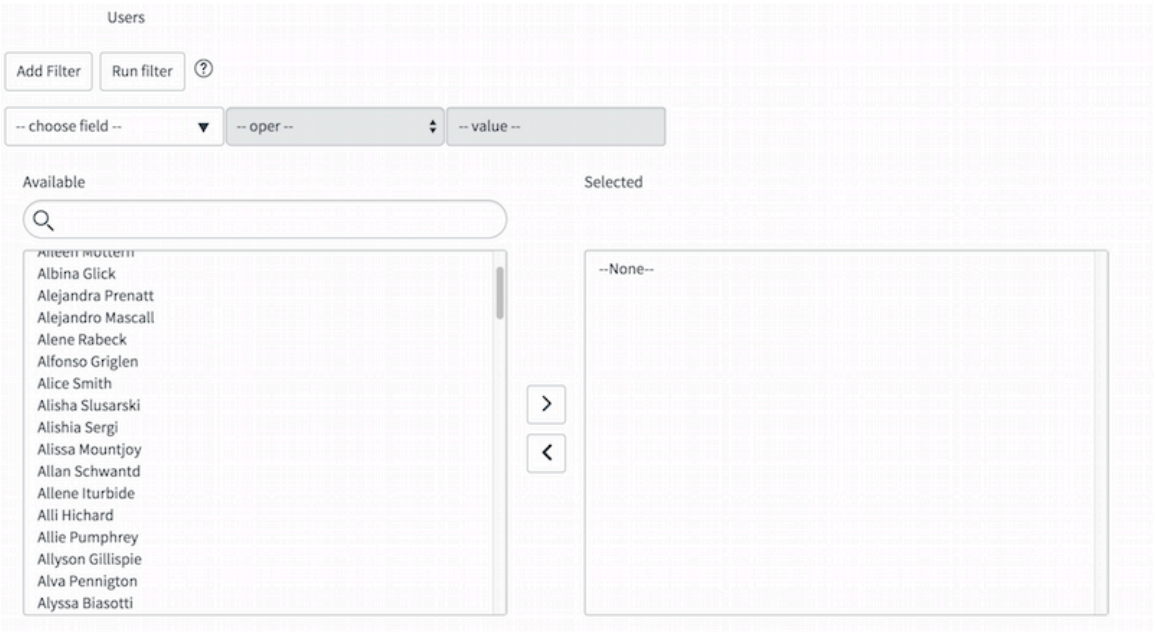
Beispiel: Bezeichnungsvariable



Listensammler

Die Listensammler-Variable erstellt eine Schnittstelle, über die Sie mehrere Datensätze aus einer Tabelle auswählen und hinzufügen können. Informationen zu Attributen, die von dieser Variablen unterstützt werden, finden Sie unter Variablenattribute.

Beispiel: Listensammler-Variable



Weitere Informationen zur Verwendung der Listensammler-Variablen finden Sie in diesem Video:

So verwenden Sie die Listensammler-Variablen des Servicekatalogs

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Das Attribut „Referenzqualifizierer“ und glide_list gilt nur für Releases ab Helsinki. Das Attribut gilt nicht für Genf.
- Sie können einen Wert für diese Variable festlegen, indem Sie die Funktion `g_form.setValue()` in einem Katalog-Clientskript verwenden.
- Wenn das Attribut „glide_list“ nicht gleich „wahr“ ist, können Sie nur den Wert, der in der Liste **Verfügbar** sichtbar ist, mit der Funktion `g_form.setValue()` festlegen. Diese Funktionalität ist nicht anwendbar, wenn die Funktion `setValue()` onLoad aufgerufen wird.
- Tabelle mit umfangreichen Daten verursacht beim Laden der Seite Leistungsprobleme. Verwenden Sie Referenzqualifizierer, um Daten zu reduzieren, oder verwenden Sie das Attribut glide_list.
- Die Werte in der referenzierten Tabelle werden nicht angezeigt, wenn der Benutzer nicht angemeldet ist.
- Der Listensammler zeigt maximal 100 Elemente in einer Liste an. Nachdem Sie Elemente in die Liste **Ausgewählt** verschoben haben, können Sie auf **Filter ausführen** klicken, um die Liste **Verfügbar** zu aktualisieren. Mit dieser Aktion werden der Liste weitere verfügbare Elemente hinzugefügt, maximal 100 Elemente.

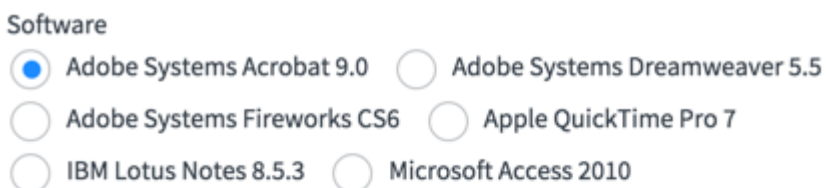
Multiple-Choice-Suche

Die Variable „Multiple-Choice-Suche“ erstellt Optionsfelder anhand von Daten aus einer Tabelle. Ihre Funktionalität ähnelt der Variablen Auswahlfeld für Suche, die eine Auswahlliste aus abgefragten Daten erstellt. Informationen zu Attributen, die von dieser Variablen unterstützt werden, finden Sie unter Variablenattribute.

Hinweis:

- Tabelle mit umfangreichen Daten verursacht beim Laden der Seite Leistungsprobleme. Verwenden Sie Referenzqualifizierer, um Daten zu reduzieren, oder verwenden Sie die Referenztypvariable.
- Sie können nicht mehr als 10.000 Auswahlmöglichkeiten hinzufügen.

Beispiel: Variable „Multiple-Choice-Suche“



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswahlfeld für Suche

Die Variable „Auswahlfeld für Suche“ erstellt eine Auswahlliste unter Verwendung von Daten, die aus einer Tabelle abgefragt werden. Ihre Funktionalität ähnelt der Variablen Multiple-Choice-Suche, die Optionsfelder aus abgefragten Daten erstellt. Informationen zu Attributen, die von dieser Variablen unterstützt werden, finden Sie unter Variablenattribute.

Um das Suchauswahlfeld zu erstellen, das in der folgenden Abbildung dargestellt wird, geben Sie beim Erstellen der Variablen die folgenden Werte ein:

- **In Tabelle suchen**: Incident [incident]
- **In Wertefeld suchen**: Sys ID
- **In Bezeichnungsfeld suchen**: Nummer, Kategorie, Priorität
- **Referenz-Qual.**: caller_id=javascript:gs.getUserID()^active=true

Hinweis:

- Tabelle mit umfangreichen Daten verursacht beim Laden der Seite Leistungsprobleme. Verwenden Sie Referenzqualifizierer, um Daten zu reduzieren, oder verwenden Sie die Referenztypvariable.
- Sie können nicht mehr als 10.000 Auswahlmöglichkeiten hinzufügen.

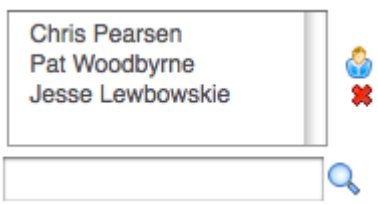
Anwenderdefiniert

Diese Variable fügt ein UI-Makro in das Katalogelement ein.

UI-Makros im Servicekatalog unterstützen die folgenden glide_list-Funktionen nicht: Clickthrough, Slushbucket-Bearbeitung und E-Mail-Feld.

- Verwenden Sie Jelly der Phase eins nur für als Variablen hinzugefügte UI-Makros. Jelly der Phase zwei innerhalb des Makros wird nicht verarbeitet und wird auf der Seite als Standardinhalt angezeigt.
- Diese Variable wird noch nicht auf Classic Mobile-Geräten unterstützt.
- Diese Variable wird im Service Portal über Widgets unterstützt. Erstellen Sie ein Widget mit derselben Funktionalität wie der von „Makro“, und verknüpfen Sie das Widget mit der Variablen.

Beispiel: Benutzerdefinierte Variable



Benutzerdefiniert mit Bezeichnung

Diese Variable fügt ein UI-Makro mit Bezeichnung ein.

- Diese Variable wird noch nicht auf Classic Mobile-Geräten unterstützt.
- Diese Variable wird im Service Portal über Widgets unterstützt. Erstellen Sie ein Widget mit derselben Funktionalität wie der von „Makro mit Bezeichnung“, und verknüpfen Sie es mit der Variablen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: Variable vom Typ „Benutzerdefiniert mit Bezeichnung“

Maskiert

Die Variable „Maskiert“ fügt ein Feld ein, das den eingegebenen Text maskiert. Jedes eingegebene Zeichen wird als Sternchen (*) angezeigt. Verwenden Sie diese Variable, um Benutzer nach sensiblen oder vertraulichen Daten wie Passwörtern zu fragen.

Durch Aktivieren des Kontrollkästchens **Verschlüsselung verwenden** können Sie die Variable so konfigurieren, dass ihr Wert vor dem Speichern in der Datenbank mit verschiedenen Verschlüsselungsalgorithmen verschlüsselt wird. Diese Werte können mithilfe von now_GR.variables.var_name.getDecryptedValue() in RITM, einer Katalogaufgabe oder einem beliebigen Aufgabenerweiterungsdatensatz entschlüsselt werden, der mit einem Datensatzersteller erstellt wurde.

Hinweis:
Standardmäßig ist das Feld **Verschlüsselung verwenden** auf „true“ gesetzt, um eine sichere Speicherung von Informationen zu gewährleisten.

Im Variableneditor können Sie die Werte einer maskierten Variablen auch mit den Schaltflächen **Anzeigen** und **Ausblenden** entschlüsseln und verschlüsseln. Diese Schaltflächen sind für einen Erfüller (itil) ohne die Rolle catalog_view_masked nicht verfügbar. Sie können nur den Wert anzeigen, den Sie beim Anfordern angegeben haben.

Aktionen für eine verschlüsselte Variable

Aktion	Rollen		
	Anforderer	Erfüller mit der Rolle catalog_view_masked	Erfüller ohne die Rolle catalog_view_masked
Den verschlüsselten Wert in Katalogformularen anzeigen oder ausblenden	Ja	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend
Den verschlüsselten Wert in Katalogformularen bearbeiten	Ja	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend
Verschlüsselten Wert im Variableneditor	Ja	Ja	Nein

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktionen für eine verschlüsselte Variable (Fortsetzung)

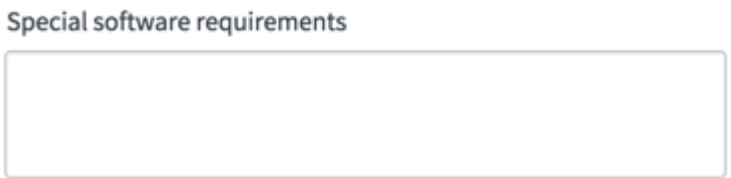
anzeigen oder ausblenden			
Verschlüsselten Wert im Variableneditor bearbeiten	Ja **Hinweis:** Wenn die maskierte Variable im Variableneditor schreibgeschützt ist, kann der Variablenwert nicht bearbeitet werden.	Ja **Hinweis:** Wenn die maskierte Variable im Variableneditor schreibgeschützt ist, kann der Variablenwert nicht bearbeitet werden.	Nein

Beispiel: Variable „Maskiert“

Mehrzeiliger Text

Die Variable „Mehrzeiliger Text“ erstellt ein Feld, in dem Sie mehrere Textzeilen eingeben können.

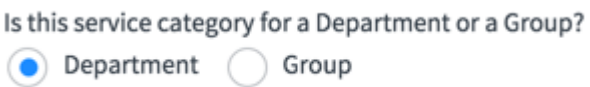
Beispiel: Variable „Mehrzeiliger Text“



Multiple-Choice

Die Multiple-Choice-Variable erstellt Optionsfelder für Fragenauswahlmöglichkeiten.

Beispiel: Multiple-Choice-Variable



Numerische Skala

Die Variable „Numerische Skala“ erstellt Optionsfeldern für eine Reihe von Optionen, z. B. eine Likert-Skala.

Beispiel: Variable „Numerische Skala“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Referenz

Eine Referenzvariable verweist auf einen Datensatz in einer anderen Tabelle. Zum Beispiel verweist eine Variable namens „point_of_contact“ auf die Tabelle „Benutzer“ [sys_user]. Informationen zu Attributen, die von dieser Variablen unterstützt werden, finden Sie unter Variablenattribute.

Beachten Sie beim Erstellen einer Referenzvariable Folgendes:

- Referenzvariablen verwenden die Funktion zur automatischen Vervollständigung . Um sicherzustellen, dass die Benutzer über genügend Informationen für die Auswahl verfügen, konfigurieren Sie die Referenznachschlageliste .
- Referenzvariablen speichern die sys_id des ausgewählten Datensatzes (wie Referenzfelder). Verwenden Sie die gleichen Methoden wie für ein Referenzfeld, um den Anzeigewert in einem Skript zu verwenden.

```
current.variables.<variable name>.getDisplayValue()
```

Beispiel: Referenzvariable

Angefordert für

Vor dem Senden einer Anforderung für ein Katalogelement können Sie mit dieser Variablen angeben, für wen diese Anforderung übermittelt werden kann. Sie sollten diese Informationen angeben, wenn Sie Fragen zu Katalogelementen beantworten.

Wichtig:

- Sie können nur Benutzer aus der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] angeben.
- Wenn Sie keinen Standardwert für diese Variable angeben, wird der aktuell angemeldete Benutzer, der das Element anfordert, als Standardwert für die Variable „Angefordert für“ betrachtet.
- Sie können die Anforderung für einen Benutzer abhängig vom Zugriff auf ein Katalogelement senden. Im Feld **Zugriffstyp** des Katalogelements kann angegeben werden, ob eine Anforderung für einen Benutzer gesendet werden kann, der keinen Zugriff auf das Katalogelement hat.
- Für diese Variable wird die Zuweisung von Artikelvariablen in der Regelbasis eines Bestellleitfadens nicht unterstützt. Wenn der Bestellleitfaden die Variable „Angefordert für“ enthält, wird der Wert schreibgeschützt in die entsprechende Variable der Elemente in der Regelbasis kaskadiert.

Mit dem Feld **Aktivieren Sie auch die Anforderung für** der Variablen „Angefordert für“ können Sie ein Katalogelement für verschiedene Benutzer unter einer einzigen Anforderung anfordern.

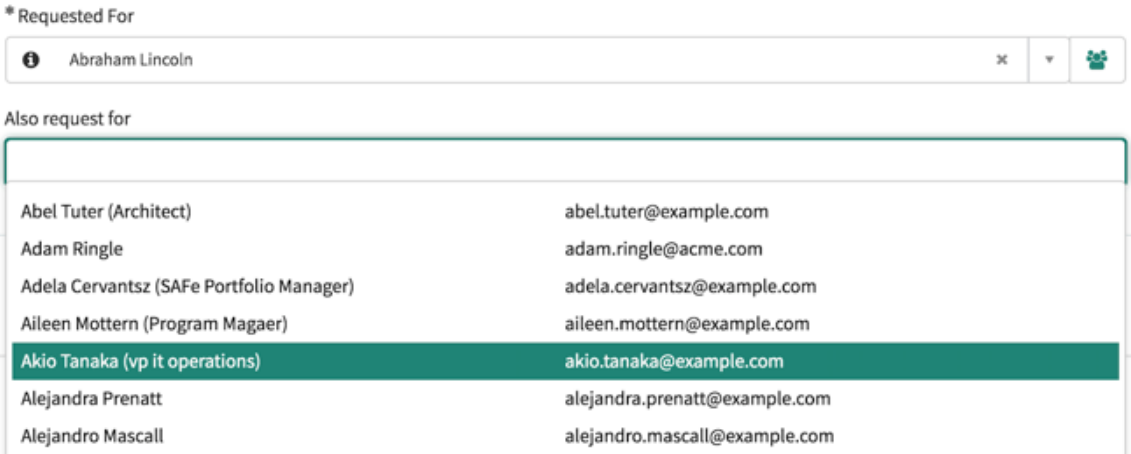
Informationen zur Experience von delegierten Anforderungen finden Sie unter Delegierte Anforderungs-Experience.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

- Sie können diese Variable einem Katalogelement oder Variablensatz hinzufügen. Beim Senden der Anforderung kann ein Katalogelement jedoch nur eine Variable vom Typ „Angefordert für“ haben.
- Sie können einem Variablensatz nur eine Variable vom Typ „Angefordert für“ hinzufügen.
- Diese Variable wird in einem mehrzeiligen Variablensatz nicht unterstützt.
- Nachdem die Anforderung gesendet wurde, ist dieser Variablenwert im Variableneditor und in der Variablenzusammenfassung sichtbar.

Variable „Angefordert für“



Rich-Text-Bezeichnung

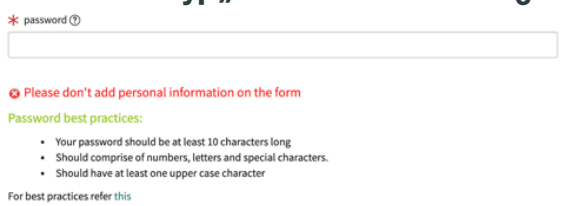
Diese Variable zeigt eine formatierte Bezeichnung in einem Katalogelementformular an. Im Rich-Text-Editor TinyMCE können Sie die Bezeichnung formatieren und Bilder oder Links hinzufügen. Diese Variable unterstützt HTML-Tags.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Sie können diese Variable mithilfe von Katalog-Clientskripts und Katalog-UI-Richtlinien sichtbar machen.
- Sie können diese Variable nicht in einem Bestellleitfaden kaskadieren.
- Sie können diese Variable nicht als obligatorisch festlegen.
- In Automated Test Framework wird diese Variable nur zur Überprüfung der Sichtbarkeit im Schritt „Überprüfung des Variablenstatus“ unterstützt.
- An den folgendem Stellen wird diese Variable nicht unterstützt:
  - Variablenzusammenfassung
  - Mehrzeiliger Variablensatz
  - Bedingungsgeneratoren und Berichte
- Für diese Variable können Sie Folgendes nicht angeben:
  - Hilfetext und Anweisungen
  - Tooltipp
  - Berechtigungen
  - Variablenbreite
  - Beispieltext
- In Katalog-Clientskripts werden die APIs `g_form.setValue()`, `g_form.setReadOnly()` und `g_form.setMandatory()` nicht unterstützt. Nur die API `g_form.setVisible()` wird unterstützt.

Variable vom Typ „Rich-Text-Bezeichnung“



Auswahlfeld

Die Variable „Auswahlfeld“ erstellt eine Liste aus vordefinierten Fragenauswahlmöglichkeiten. Informationen zu Attributen, die von dieser Variablen unterstützt werden, finden Sie unter Variablenattribute.

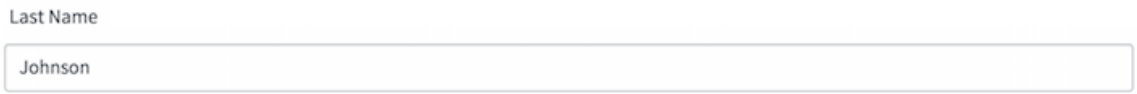
Beispiel: Variable „Auswahlfeld“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einzeiliger Text

Die Variable „Einzeiliger Text“ erstellt ein Feld, in dem Sie eine Textzeile eingeben können. Informationen zu Attributen, die von dieser Variablen unterstützt werden, finden Sie unter Variablenattribute.

Beispiel: Variable „Einzeiliger Text“



UI-Seite

Die Variable „UI-Seite“ fügt eine UI-Seite in das Katalogelement ein.

- Verwenden Sie Jelly der Phase eins nur für als Variablen hinzugefügte UI-Makros. Jelly der Phase zwei innerhalb des Makros wird nicht verarbeitet und wird auf der Seite als Standardinhalt angezeigt.
- Diese Variable wird derzeit weder auf Classic Mobile-Geräten noch im Service Portal unterstützt.

URL

Die URL-Variable erstellt ein Widget, mit dem Benutzer URLs eingeben können. URLs werden für die folgenden Protokolle validiert: HTTP, HTTPS, FTP.

Hinweis:

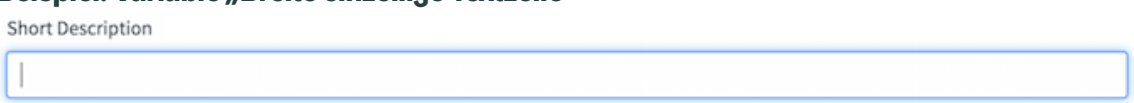
- Die Validierung von Variablen wird im Service Portal nicht unterstützt.
- Diese Variable kann in Now Mobile nicht bearbeitet werden.

Beispiel: URL-Variable

Breite einzeilige Textzeile

Die Variable „Breite einzeilige Textzeile“ erstellt ein Feld, das sich über das Formular erstreckt, sodass Benutzer längere Textzeilen eingeben können. Informationen zu Attributen, die von dieser Variablen unterstützt werden, finden Sie unter Variablenattribute.

Beispiel: Variable „Breite einzeilige Textzeile“

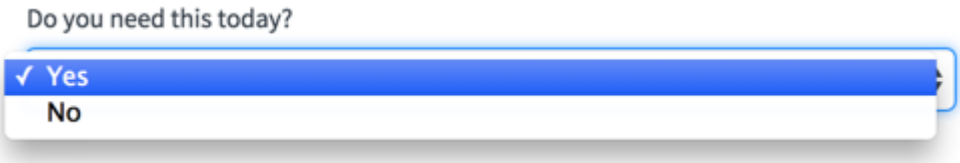


Ja/Nein

Die Variable „Ja oder Nein“ erstellt eine Auswahlliste mit **Ja** und **Nein** als Optionen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: Variable „Ja oder Nein“



Variable Unterstützung in verschiedenen Kanälen

Servicekatalogvariablen werden in verschiedenen Kanälen unterstützt.

Unterstützung für Variablen

Variable	Now Platform	Serviceportal	Now Mobile	Konversations-Schnittstelle in Virtual Agent	Variableneditor in Arbeitsbereich und Katalogelement-UIB-Komponente
Anhang	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Pause	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja
Kontrollkästchen	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja
Container-Ende	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Container-Aufteilung	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Container-Beginn	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Datum	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Datum/Uhrzeit	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Dauer	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja
E-Mail	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
HTML	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja
IP-Adresse	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Bezeichnung	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Listen-Sammlungsprogramm	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja
Multiple-Choice-Suche	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Auswahlfeld für Suche	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Anwenderdefiniert	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein
Anwenderdefiniert mit Bezeichnung	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein
Maskierung	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja
Mehrzeiliger Text	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Multiple-Choice	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Numerische Skala	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützung für Variablen (Fortsetzung)

Variable	Now Platform	Serviceportal	Now Mobile	Konversations-Schnittstelle in Virtual Agent	Variableneditor in Arbeitsbereich und Katalogelement-UIB-Komponente
Referenz	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Angefordert für	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Rich-Text-Bezeichnung	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja
Auswahlfeld	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Einzeiliger Text	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
UI-Seite	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein
URL	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Breite einzeilige Textzeile	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Ja/Nein	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

Servicekatalogvariablen erstellen

Erstellen Sie Servicekatalogvariablen, um Informationen von Benutzern zu sammeln, die ein Katalogelement bestellen, um beispielsweise Benutzer nach den gewünschten Optionen für das Element zu fragen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten**an.
2. Wählen Sie das Katalogelement aus, für das Sie eine Variable erstellen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Variablen** auf **Neu**.
4. Wählen Sie den Variablentyp.
   Es werden dann nur die zutreffenden Felder für den Variablentyp angezeigt.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Variablenformular

Feld	Beschreibung
Anwendung	Schreibgeschütztes Feld, das angibt, welche Anwendungen diese Variable verwenden können.
Feld zuordnen	Ordnet die Variable einem bestimmten Feld in der Tabelle für den Datensatzersteller zu. Dieses Feld erscheint, wenn die Variable zu einem Datensatzersteller gehört.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Typ	Der Variablentyp, den Sie erstellen möchten. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Typen von Servicekatalogvariablen.
Katalogelement	Katalogelement, das die Variable verwendet.
Bestellung	Ordnen Sie an, dass die Variable auf der Seite für das Katalogelement platziert wird. Die Variablen sind von oben nach unten vom kleinsten zum größten Ordnungswert organisiert. Zum Beispiel wird eine Variable mit einem Ordnungswert von 1 über anderen Variablen mit Werten höherer Ordnung platziert.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Variable zur Verwendung verfügbar zu machen
Obligatorisch	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Variable als Teil des Bestellvorgangs obligatorisch zu machen. **Hinweis:** Dieses Verhalten gilt nur beim Laden der Seite und kann über Client-APIs geändert werden.
Schreibgeschützt	Option, um eine Variable schreibgeschützt oder bearbeitbar zu machen.
Ausgeblendet	Option zum Ausblenden einer Variablen.
Eindeutig	Option, um doppelte Werte für diese Variable in einem mehrzeiligen Variablensatz nicht zuzulassen. **Hinweis:** ○ Dieses Feld wird nur für eine Variable angezeigt, die in einem mehrzeiligen Variablensatz erstellt wurde. ○ Dieses Verhalten gilt nur in Now Platform, Serviceportalund dem Variableneditor in Mitarbeiterbereich.
Auswahl erforderlich	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit Benutzer die Kontrollkästchenvariable auswählen müssen. Verwenden Sie diese Option beispielsweise, um festzulegen, dass Benutzer das Kontrollkästchen **Ich stimme zu** für ein Vertragsformular aktivieren müssen. Wenn Benutzer versuchen, das Vertragsformular zu senden, ohne das Kontrollkästchen zu aktivieren, wird eine Warnmeldung angezeigt, in der die Benutzer darauf hingewiesen werden, dass sie das Kontrollkästchen aktivieren müssen.
Global	Wenn diese Option ausgewählt ist, ist die Variable standardmäßig für alle Katalogaufgaben in Servicekatalog-Workflows oder Ausführungsplänen verfügbar. Wenn diese Option deaktiviert ist, muss die Variable einzelnen Katalogaufgaben zugeordnet sein.
Feld	Feld, auf das die Variable verweist. Dieses Feld erscheint, wenn die Variable zu einem Datensatzersteller gehört.
Datensatzerstellertabelle	Tabelle, für die der Datensatzersteller einen Datensatz erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld erscheint, wenn die Variable zu einem Datensatzersteller gehört.
Frage	
Frage	Frage an Benutzer, die den Katalogartikel bestellen.
Name	Ein Name zur Identifizierung der Frage. **Hinweis:** Wenn dieses Feld leer ist, wird sein Wert basierend auf dem **Frage** Feld für alle Variablentypen mit Ausnahme von break, container split und container end automatisch ausgefüllt.
Tooltip	Tooltip-Text, der angezeigt wird, wenn Benutzer auf die Variable zeigen. Geben Sie eine kurze Notiz ein, um den Zweck der „Frage“ zu beschreiben.
Beispieltext	Hinweis, der im Fragefeld angezeigt wird, bevor ein Benutzer einen Wert eingibt. Anwendbar für folgende Variablen: ○ IP-Adresse ○ E-Mail ○ URL ○ Einzeiliger Text ○ Breite einzeilige Textzeile ○ Mehrzeiliger Text ○ Datum ○ Datum/Uhrzeit
Rich-Text	Formatierte Bezeichnung, die in einem Katalogelementformular angezeigt werden soll. Gilt für die Variable Rich-Text-Label.
Anmerkung	
Hilfe anzeigen	Wenn diese Option ausgewählt ist, werden der Hilfetext und die Anweisungen für die Variable angezeigt. **Hinweis:** ○ Es ist nicht für Break- und Kontrollkästchen-Variablen verfügbar. ○ Hilfetext und Anweisungen stehen nicht für einen Variablensatz zur Verfügung.
Immer erweitert	Wenn diese Option ausgewählt ist, werden die Werte der Felder **Hilfetext** und **Anweisungen** standardmäßig erweitert, wenn die Katalogelementseite geladen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Kontrollkästchen wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Hilfe anzeigen** aktiviert ist. **Hinweis:** ◦ Diese Feld gilt auch für das Service Portal. ◦ Dieses Feld gilt nicht im Variableneditor in Arbeitsbereich und in der Katalogelement-UIB-Komponente. ◦ Wenn das Kontrollkästchen **Hilfe für alle Fragen** erweitern auf Ebene des Katalogelements aktiviert ist, wird die Feldeinstellung **Immer erweitert** auf Variablenebene überschrieben. ◦ Wenn das Kontrollkästchen **Hilfe für alle Fragen** erweitern auf Katalogelementebene deaktiviert ist, ist die Feldeinstellung **Immer erweitert** auf Variablenebene anwendbar.
Hilfe-Tag	Wenn die Checkbox **Immer erweitert** deaktiviert ist, klicken Sie auf den in diesem Feld angegebenen Wert, um die Werte der Felder **Hilfetext** und **Anweisungen** anzuzeigen. Dieses Feld gilt nicht im Variableneditor in Arbeitsbereich und in der Katalogelement-UIB-Komponente.
Hilfetext	Hilfeinformationen für eine Service Catalog-Variable Dieses Feld gilt in Now Platform, Serviceportalund im Variableneditor in Arbeitsbereich, und in der Komponente Katalogelement UIB. In Arbeitsbereich und der UIB-Komponente „Katalogelement“ können Sie jedoch entweder Hilfetext oder Anweisungen anzeigen. Wenn sowohl Anweisungen als auch Hilfetext verfügbar sind, können Sie nur die Anweisungen anzeigen. Dieses Feld gilt nicht für Variablen für Unterbrechung, Kontrollkästchen, Container-Ende, Container-Split, Makro und UI-Seite. In Arbeitsbereich und der UIB-Komponente „Katalogelement“ gilt dieses Feld außerdem nicht für eine maskierte Variable.
Anweisungen	Informationen, die Rich-Text-Formatierung erfordern oder Bilder hinzufügen, um Hilfeinformationen zu unterstützen. Dieses Feld gilt in Now Platform, Serviceportalund im Variableneditor in Arbeitsbereich, und in der Komponente Katalogelement UIB. In Arbeitsbereich und der UIB-Komponente „Katalogelement“ können Sie jedoch entweder Hilfetext oder Anweisungen anzeigen. Wenn sowohl Anweisungen als auch Hilfetext verfügbar sind, können Sie nur die Anweisungen anzeigen. In Arbeitsbereich und der UIB-Komponente „Katalogelement“ gilt dieses Feld außerdem nicht für eine maskierte Variable.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Verwenden Sie für HTML-Tabellen Größen, die innerhalb der Breite der Variablen liegen.
Typspezifikationen (Die Felder in diesem Abschnitt variieren für jeden Variablentyp)	
Variablenbreite	Breite für die Variable auf der Katalogelementseite, um anzugeben, wie viel Prozent der Bildschirmgröße sie umfassen darf. Weitere Informationen finden Sie unter Standardbreiten für Service Catalog-Variablen konfigurieren. Dieses Feld wird für alle Variablentypen mit Ausnahme der Zeilenumbrüche, des Containerendes, des Containerstarts, der Containeraufteilung, des Containerlayouts und der Beschriftungsvariablen angezeigt.
Aktivieren Sie auch die Anforderung für	Option, um das Senden einer Katalogelementanforderung für mehrere Benutzer zuzulassen. Nachdem Sie diese Option ausgewählt haben, wird das Feld **Auch Anforderung für** zusammen mit der Variable Angefordert für in einem Katalogelement angezeigt. ○ Diese Funktionalität ist nur im Serviceportal anwendbar. ○ Dieses Feld gilt nur für die Variable „Angefordert für“. Informationen zur Experience von delegierten Anforderungen finden Sie unter Delegierte Anforderungs-Experience.
Rollen, die „Auch anfordern für“ verwenden	Option zum Angeben der Rollen, die eine Katalogelementanforderung für mehrere Benutzer senden können. ○ Diese Funktionalität ist nur im Serviceportal anwendbar. ○ Dieses Feld gilt nur für die Variable „Angefordert für“. ○ Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Auch Anforderung aktivieren für** aktiviert ist. **Hinweis:** Wenn keine Rolle angegeben ist, kann jeder, der Zugriff auf das Katalogelement hat, die Anforderung übermitteln. Informationen zur Experience von delegierten Anforderungen finden Sie unter Delegierte Anforderungs-Experience.
Auswahlrichtung	Die Richtung, in der die Auswahlliste angeordnet ist. ○ **Across**: Ordnet die Auswahl horizontal an. ○ **Down**: Ordnet die Auswahl vertikal an. Dieses Feld erscheint für die Suche nach Multiple-Choice-Variablen. **Hinweis:** Die gewählte Richtung ist auch im Service Portal anwendbar.
Auswahlfeld	Tabellenfeld zum Auffüllen von Optionen für die Variable. Wenn für ein Feld keine Auswahlmöglichkeiten festgelegt sind, lädt die Variable feldbezogene eindeutige Werte aus der Tabelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld erscheint für ausgewählte Box-Variablen.
Auswahltabelle	Tabelle mit zu füllenden Werten im **Auswahlfeld**. Dieses Feld erscheint für ausgewählte Box-Variablen.
Nicht die erste Option auswählen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um alle Optionen für die gelöschte Variable auf der Katalogelementseite zu belassen. Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, ist die erste Auswahl für die standardmäßig ausgewählte Variable. Dieses Feld wird für Multiple-Choice- und numerische Skalierungsvariablen angezeigt.
Dynamischer Ref.qual.	Dynamisches Qualifikationsmerkmal Wählen Sie einen dynamischen Filter aus, um eine Abfrage für das Referenzfeld auszuführen. Dieses Feld wird für Referenzvariablen angezeigt, wenn **Referenzqualifikationsmerkmal verwenden** auf **Dynamisch** gesetzt ist.
Keins einbeziehen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Option **Keine** in eine Auswahlliste aufzunehmen. Dieses Feld wird für Mehrfachauswahl-, Nachschlag-, Mehrfachauswahl- und Auswahlfeldvariablen angezeigt.
Layout	Layout für einen Container, ob eine oder zwei Spalten. Dieses Feld wird für Containerstartvariablen angezeigt.
Listentabelle	Tabelle mit den Werten für den Listenkollektor. Für die Tabelle muss eine Anzeigespalte angegeben sein. Dieses Feld wird für Listenkollektorvariablen angezeigt.
In Tabelle suchen	Tabelle, aus der Werte für die Benutzer ausgewählt werden. Die Werte aus dieser Tabelle werden in das **Feld Lookup-Wert** eingetragen. Dieses Feld wird für mehrere Suchoptionen und Suchauswahlfeldvariablen angezeigt.
In Wertefeld suchen	Feld in der Nachschlagetabelle, das Optionen für die Variable enthält. Dieses Feld wird für mehrere Suchoptionen und Suchauswahlfeldvariablen angezeigt.
In Bezeichnungsfeld(ern) suchen	Durch Kommas getrennte Liste von Feldern in der Nachschlagetabelle, deren Werte zum Anzeigen von Optionen verwendet werden. Dieses Feld wird für mehrere Suchoptionen und Suchauswahlfeldvariablen angezeigt.
In Preisfeld suchen	Feld in der Nachschlagetabelle, dessen Wert verwendet wird, um den Preis des bestellten Artikels zu ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird für mehrere Suchoptionen und Suchauswahlfeldvariablen angezeigt.
In wiederkehrendem Preisfeld suchen	Feld in der Nachschlagetabelle, dessen Wert verwendet wird, um den wiederkehrenden Preis des bestellten Artikels zu ändern. Dieses Feld wird für mehrere Suchoptionen und Suchauswahlfeldvariablen angezeigt.
Makro	UI-Makro zum Einfügen in das Katalogelement. Dieses Feld wird für Makro-, Makro-, Label- und UI-Seitenvariablen angezeigt.
Zusammenfassungsmakro	Anwendbar nur für Marco und Macro mit Label type Variablen.
Widget	Anwendbar nur für Marco und Macro mit Label type Variablen.
Preis, falls markiert	Preis des Artikels. Dieses Feld wird für Kontrollkästchenvariablen angezeigt.
Wiederkehrender Preis, falls markiert	Preis, der für den Artikel erhöht wird, wenn der Benutzer mehr als eine Bestellung des Artikels anfordert. Dieses Feld wird für Kontrollkästchenvariablen angezeigt. Weitere Informationen zu Preisen und wiederkehrenden Preisen finden Sie unter Verwenden von Variablen für die Preiseinrichtung.
Referenz	Referenztabelle für die Variable. Für die Tabelle muss eine Anzeigespalte angegeben sein. Dieses Feld erscheint für Referenzvariablen.
Referenzqualität	Qualifizierer zum Einschränken von Daten, die im Feld verfügbar sind. Unterstützt Referenzqualifizierer und erweiterte Qualifizierer. Weitere Informationen finden Sie unter Referenzqualifizierer. Gibt alle übereinstimmenden Ergebnisse zurück (kein Maximum). **Hinweis:** Aus Sicherheitsgründen ist die Verwendung von Skripts im Feld **Referenzqualität** über die Business Rule **JavaScript in Standardwerten** zulassen auf Systemadministratoren beschränkt. Dieses Feld wird für Listensammler, Multiple-Choice-Suchvorgänge, Suchauswahlfelder, Referenz- und Angefordert für]-Variablen angezeigt. Es erscheint für Referenzvariablen, wenn **Referenzqualifikationsmerkmal verwenden** auf **Dynamisch** gesetzt ist.
Bedingungen des Referenzqualifizierers	Optionen zum Erstellen von Bedingungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird für Referenzvariablen angezeigt, wenn **Referenzqualifikationsmerkmal verwenden** auf **Einfach** gesetzt ist.
Max. Skal.	Höchster Wert auf der Skala der verfügbaren Optionen für die Variable. Dieses Feld wird für numerische Skalierungsvariablen angezeigt.
Min. Skal.	Niedrigster Wert auf der Skala der verfügbaren Optionen für die Variable. Dieses Feld erscheint für numerische Skalenvariablen.
Nur eindeutige Werte	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um einen eindeutigen Wert für das Feld zu erhalten. Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, können zwei Datensätze nicht den gleichen Wert für dieses Feld haben. Dieses Feld wird für mehrere Suchoptionen, Suchauswahlfelder und Auswahlfeldvariablen angezeigt.
Bestätigung verwenden	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Benutzer zur erneuten Eingabe von Daten aufzufordern, um ihre Eingaben zu überprüfen. Dieses Feld erscheint für maskierte Variablen.
Verschlüsselung verwenden	Kontrollkästchen, um die Antwort in verschlüsselter Form in der Datenbank zu speichern. Wenn nicht verschlüsselt, wird die Antwort im Nur-Text-Format gespeichert. Die Verschlüsselung verwendet Triple-DES mit Systemverschlüsselung. Dieses Feld erscheint für maskierte Variablen.
Referenzqualifizierer verwenden	Art des zu verwendenden Qualifizierers. Dieses Feld erscheint für Referenzvariablen.
Regulärer Ausdruck zur Validierung	Regulärer Ausdruck, der den Variablenwert überprüft. Dieses Feld wird nur für die Variablentypen „Einzeiliger Text“ und „Breite einzeilige Textzeile“ angezeigt. Weitere Informationen zum Definieren von regulären Ausdrücken finden Sie unter Reguläre Ausdrücke für eine Variable definieren. **Hinweis:** ○ Diese Feld gilt auch für das Service Portal. ○ Der Wert des Attributs „max_length“ ist auch dann gültig, wenn der reguläre Ausdruck zur Validierung festgelegt ist. ○ Sie können keine Katalogelemente mit Validierungsfehlern im regulären Ausdruck zur Wunschliste hinzufügen.
Variablenattribute	Attribute, die das Verhalten und die Einschränkungen für eine Variable definieren. Informationen zu Variablenattributen finden Sie unter Servicekatalog-Variablenattribut.
Standardwert	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Standardwert	Standardwert für die Variable
Berechtigung Wenn auf dieser Registerkarte für die Lese-, Schreib- oder Erstellungsaktionen keine Rolle angegeben ist, können alle Benutzer, die auf das Katalogelement zugreifen können, diese Aktionen unabhängig von ihrer Rolle ausführen. Wenn beispielsweise keine Rolle für das Feld **Rollen schreiben** angegeben ist, können alle Benutzer, die auf das Katalogelement zugreifen können, den Variablenwert im Variableneditor bearbeiten. Ein Benutzer mit einer Rolle, die keiner der folgenden Rollen entspricht, kann keine Variablenwerte festlegen, auch nicht über Skripts. Diese Rollen sind nicht für die Variablen Bezeichnung, Unterbrechung, Container-Split, Container-Ende, Makro, Makro mit Bezeichnung und UI-Seite verfügbar.	
Leserollen	Rollen, die die Variable vor oder nach dem Anfordern des Katalogelements oder Datensatzerstellers anzeigen können. Nur ein Benutzer mit den in diesem Feld angegebenen Rollen kann die Variable anzeigen.
Schreibrollen	Rollen, die die Variable im Variableneditor bearbeiten können, nachdem sie das Katalogelement oder den Datensatzersteller angefordert haben. Wenn ein Benutzer die in diesem Feld angegebenen Rollen nicht besitzt, ist die Variable im Variableneditor schreibgeschützt.
Rollen erstellen	Rollen, die Werte für die Variable erstellen können, bevor sie das Katalogelement oder den Datensatzersteller anfordern. Wenn ein Benutzer die angegebene Rolle nicht besitzt, ist die Variable schreibgeschützt, bevor das Katalogelement oder der Datensatzersteller angefordert wird.
Verfügbarkeit	
Sichtbar an anderer Stelle	Wenn diese Option ausgewählt ist, ist die Variable in der Artikelmaske vor der Bestellung des Artikels, in VEditor nach der Bestellung des Artikels und in der Warenkorbansicht des Artikels sichtbar.
Sichtbar in Gruppen	Wenn diese Option ausgewählt ist, ist die Variable sichtbar, wenn das Element zu einem Bündel hinzugefügt wird.
Sichtbar in Anleitungen	Wenn diese Option ausgewählt ist, ist die Variable sichtbar, wenn sie zu einem Bestellleitfaden hinzugefügt wird oder wenn sie zu einem Katalogelement hinzugefügt wird, das im Bestellleitfaden enthalten ist. **Hinweis:** Wenn ein Bestellleitfaden zu viele Elemente und Variablen enthält, sollten Sie dieses Kontrollkästchen auf so viele Elemente wie möglich deaktivieren, um die Ladeleistung in Auftragsleitfäden zu verbessern.
Sichtbar in Zusammenfassungen	Wenn diese Option ausgewählt ist, ist die Variable in einer Variablenzusammenfassung des Katalogelements sichtbar. In Service Portal ist die Variable auf der RITM-Ticketseite und der Genehmigungsseite sichtbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	In Now Mobile ist die Variable in den RITM- und den Genehmigungsdatensätzen sichtbar.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hilfeinformationen für eine Servicekatalogvariable definieren

Geben Sie Hilfeinformationen für eine Variable ein, um Benutzern zu helfen, zu ermitteln, welche Informationen sie für eine Servicekatalogvariable bereitstellen müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

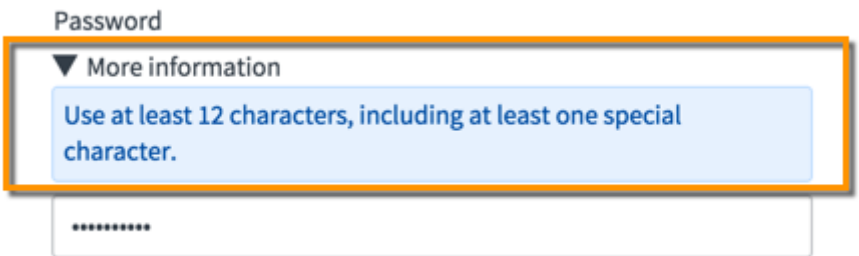
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Demonstriert diese Optionen zum Bereitstellen von Hilfetext für Servicekatalogelement-Variablen: Tooltips, Hilfetext, Anweisungen (HTML-Hilfetext) und Beispieltext.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten** und klicken Sie auf das Katalogelement mit der Variablen, für die Sie Hilfe bereitstellen möchten.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Variablen** auf die Variable.
3. Wählen Sie im Abschnitt **Anmerkung** des Variablenformulars die Option aus **Hilfe anzeigen** Checkbox. Die Felder **Hilfe-Tag**, **Hilfetext**und **Anweisungen** werden angezeigt.
4. Geben Sie im Feld **Hilfe-Tag** den kurzen Beschreibungstext ein, der zwischen der Frage und den Antworten angezeigt wird.
   Zum Beispiel **Hier klicken, um Hilfe anzuzeigen** oder **Vorschau**.
5. Geben Sie im Feld **Hilfetext** den Hilfetext ein, der für Benutzer angezeigt wird, die auf das **Hilfe-Tag** auf der Seite für das Katalogelement klicken.

Hinweis:
Die Felder **Hilfe** und **Hilfetext** unterstützen keine HTML-Tags.

Beispiel für Hilfeinformationen



Servicekatalog-Variablenattribute

Einige Servicekatalog-Variablen unterstützen bestimmte Attribute, um das Verhalten und die Einschränkungen für Variablen zu definieren.

Im Formular „Katalogvariable“ können Sie auf der Registerkarte **Typenspezifikationen** im Feld **Variablenattribute** die Variablenattribute angeben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Sie können mehrere Attribute für einen Variablentyp eingeben, indem Sie sie jeweils durch ein Komma trennen.
- Für einen Attributtyp können Sie mehrere durch Semikolon getrennte Werte eingeben.
- Wenn das Feld **Variablenattribute** nicht angezeigt wird, aktivieren Sie die UI-Richtlinie **Attribute anzeigen, wenn Typ einen bestimmten Wert hat**.
- Bei Verwendung eines Attributs oder Referenzqualifizierers werden vorab ausgewählte Werte nicht automatisch gelöscht, wenn sich der Wert der abhängigen Variablen ändert. Erstellen Sie ein Clientskript, um die Werte abhängig von Ihren Anforderungen und den Anforderungen Ihres Kunden zu löschen.

Variablenattribute

allowed_extensions

Gibt eine Liste der zulässigen Dateitypen an. Beispiel: `allowed_extensions=txt;pdf`.

Anwendbare Variablen: Anhang

Barcode

Gibt an, ob der Barcode mit der mobilen Kamera gescannt werden kann, um einen Variablenwert eines Katalogelements zu identifizieren. Beispiel: `barcode=true`.

Anwendbare Variablen: Einzeiliger Text

max_file_size

Gibt die maximale Dateigröße in MB an. Beispiel: `max_file_size=2`.

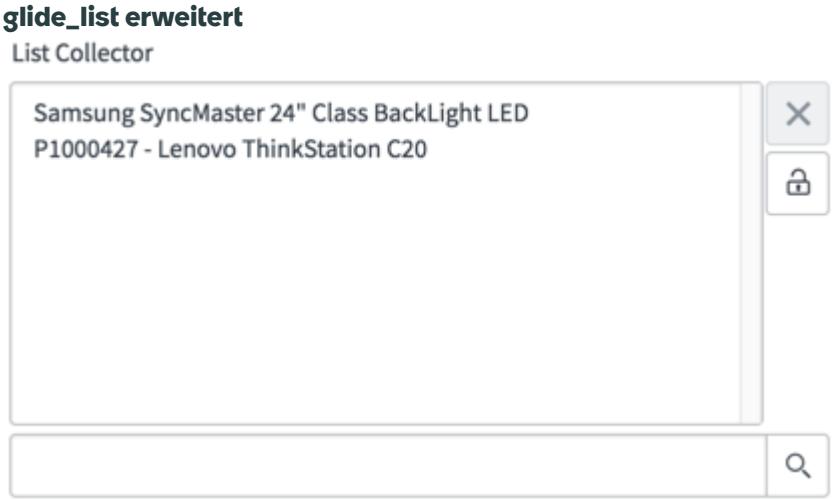
Anwendbare Variablen: Anhang

glide_list

Ändert die Listensammlerschnittstelle von Slushbucket zu Glide-Liste.

Anwendbare Variablen: Listensammler

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



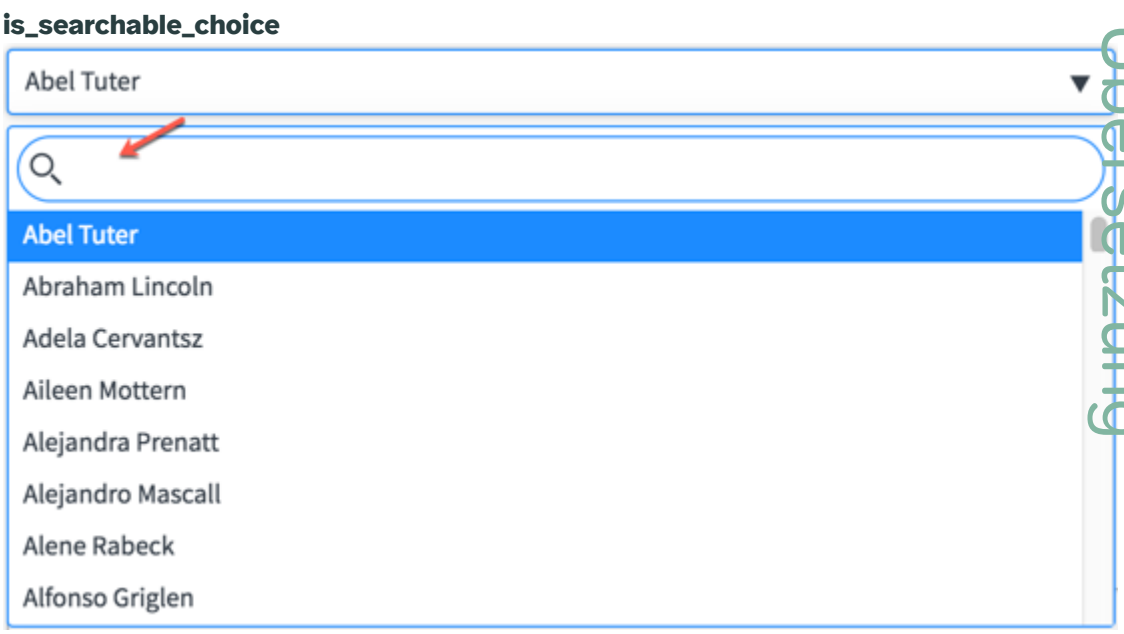
is_searchable_choice

Wenn dieser Wert auf **true** gesetzt ist, können Sie den erforderlichen Wert für die Variable suchen und auswählen. Beispiel: `is_searchable_choice=true`.

Hinweis:

- Für das Suchauswahlfeld steht beim Laden der Seite ein Standardwert zur Verfügung.
- Dieses Attribut ist in Serviceportal nicht anwendbar.

Anwendbare Variablen: Suchauswahlfeld, Auswahlfeld



max_length

Legt die maximale Anzahl von Zeichen fest, die im Feld zulässig sind. Standardmäßig akzeptiert das Feld lange Textzeichenfolgen mit mehreren tausend Zeichen. Stellen Sie das Attribut *max_length* in geeigneter Weise für die von der Variablen erfassten Informationen ein. Um beispielsweise die Eingabe einer Adresse zu ermöglichen, legen Sie `max_length=200` oder eine andere geeignete Länge fest.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendbare Variablen: Einzeiliger Text, Breite einzeilige Textzeile

max_unit

Legt die maximale Zeiteinheit für die Dauer fest. Mögliche Werte sind `max_unit=days`, `max_unit=hours`, `max_unit=minutes` und `max_unit=seconds`.

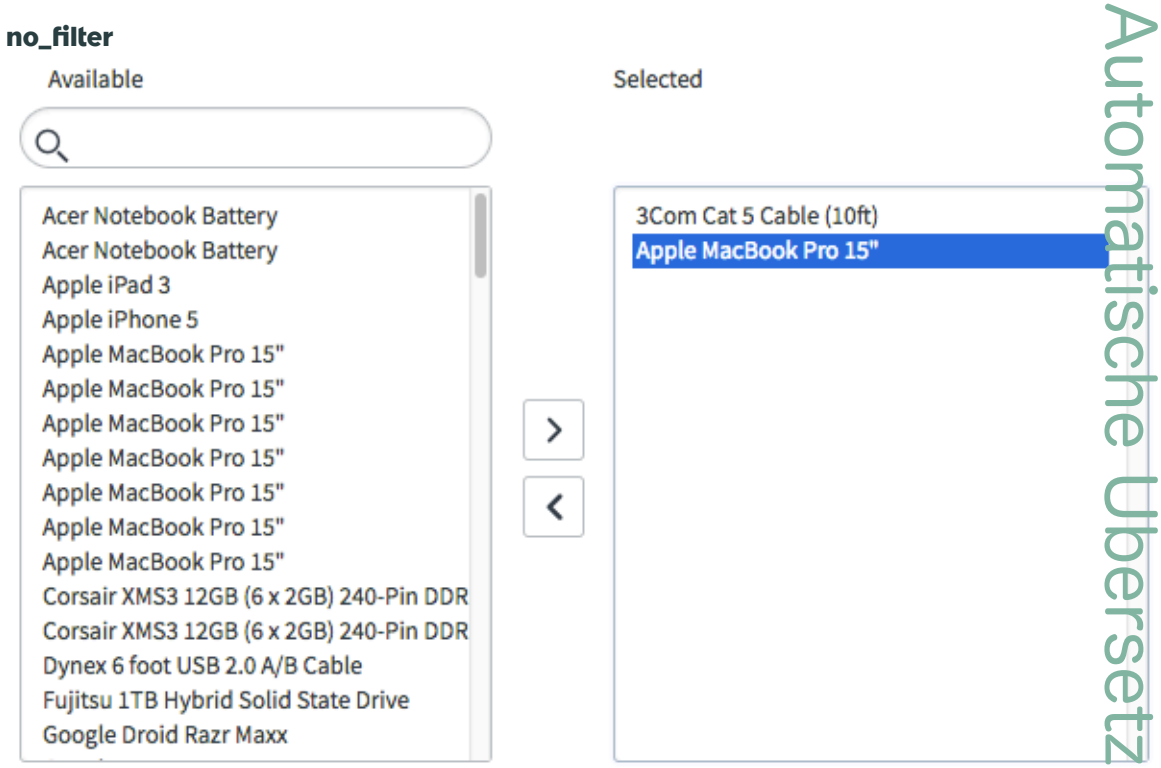
Zum Beispiel wird bei `max_unit=minutes` die Dauer in Minuten und Sekunden angezeigt. In diesem Fall wird eine Dauer von 2 Tagen 3 Stunden 5 Minuten 15 Sekunden als 3065 Minuten 15 Sekunden angezeigt.

Anwendbare Variablen: Dauer

no_filter

Blendet die Filterfelder aus, die über einem Listensammler angezeigt werden.

Anwendbare Variablen: Listensammler



ref_ac_columns

Gibt die Spalten an, deren Anzeigewerte zusätzlich zum Namen in einer Autovervollständigungsliste angezeigt werden. Trennen Sie die Spaltennamen mit Semikolon. Beispiel: `ref_ac_columns=user_name;email;sys_created_on` ermöglicht die automatische Vervollständigung, um Text aus den Spalten „user_name“, „email“ und „sys_created_on“ abzugleichen.

Anwendbare Variablen: Referenz, Angefordert für.

ref_ac_order_by

Gibt die Spalte an, die zum Sortieren der Autovervollständigungsliste verwendet wird. Beispiel: `ref_ac_order_by=name` sortiert die Autovervollständigungsoptionen alphabetisch nach Namen.

Anwendbare Variablen: Referenz

ref_auto_completer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gibt den Namen einer JavaScript-Klasse (clientseitig) an, die die Liste für Autovervollständigungsoptionen erstellt. Zu den gültigen Klassenwerten gehören:

- **AJAXReferenceCompleter**: Zeigt übereinstimmende Autovervollständigungsoptionen als Dropdown-Liste an. In der Liste wird nur die Anzeigewertspalte der Referenztabelle angezeigt. Wenn keine andere Autovervollständigungsklasse angegeben ist, verwenden Referenzfelder automatisch diese Klasse.
- **AJAXTableCompleter**: Zeigt übereinstimmende Optionen zur automatischen Vervollständigung als Zeilen in einer Tabelle an. Die Tabelle zeigt die Anzeigewertspalte der Referenztabelle und alle im Attribut ref_ac_columns aufgelisteten Spalten an.
- **AJAXReferenceChoice**: Zeigt übereinstimmende Autovervollständigungsoptionen als Dropdown-Auswahlliste an. In der Liste wird nur die Anzeigewertspalte der Referenztabelle angezeigt. In der Liste werden maximal 25 übereinstimmende Optionen angezeigt. Wenn mehr als 25 Optionen zur automatischen Vervollständigung vorhanden sind, zeigt das Referenzfeld stattdessen die Auswahlmöglichkeiten mit der AJAXTableCompleter-Klasse an.

Anwendbare Variablen: Referenz

ref_qual_elements

Eine Liste der Felder, die an den Server zurückgesendet werden, um eine aktualisierte Referenz zu erhalten.

Anwendbare Variablen: Multiple-Choice-Suche, Suchauswahlfeld, Listensammler.

Wichtig:
Das Attributverhalten ist spezifisch für den Desktop des Servicekatalogs.

Fragenauswahlmöglichkeiten für eine Variable definieren

Definieren Sie Fragenauswahlmöglichkeiten für eine Variable mit Servicekatalog.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Einige Variablentypen bieten dem Benutzer eine Auswahlliste. Wenn Sie beispielsweise eine Multiple-Choice-Variable benötigen, die Sie fragt, wie viel Speicher auf einem Computer benötigt wird, müssen Sie die verfügbaren Optionen definieren, z. B. 1 GB und 2 GB.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Variablendefinition.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Fragenauswahlmöglichkeiten** auf **Neu**.
3. Geben Sie die Fragenauswahldetails in das Formular **Fragenauswahl**ein, und klicken Sie auf **Absenden**, um den Datensatz zu speichern.
   - **Preis** und **Wiederkehrender Preis**: Variablen können den Preis und den wiederkehrenden Preis (falls verwendet) des Artikels beeinflussen.
   - **Reihenfolge**: Die Nummer, die die Reihenfolge definiert, in der der Preis bei der Anzeige erscheint.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Frage**: Die tatsächliche Frage, die für diese Variable gestellt wird.
- **Text**: Die Auswahl, die dem Benutzer präsentiert wird.
- **Wert**: Der in der Datenbank gespeicherte Wert.
- **Inaktiv**: Option zum Deaktivieren einer Fragenauswahl.

4. Wiederholen Sie die Schritte für jede verfügbare Auswahl, um alle Auswahlmöglichkeiten für diese Variable zu definieren.

Hinweis:
Wenn Sie Variablenoptionen ändern, die einem Katalogelement zugeordnet sind, sind die vorhandenen angeforderten Elemente (RITMs) ebenfalls betroffen. Wenn Sie beispielsweise eine Variablenauswahl für das Katalogelement hinzufügen, wird der Wert dieser Auswahl auch in den vorhandenen RITMs berücksichtigt. Wenn Sie eine für ein RITM ausgewählte Variablenauswahl löschen, bleibt der Wert dieser Auswahl im RITM erhalten.

Servicekatalog-Datensuche

Das Plugin für Datensuche und Support beim Datensatzabgleich bietet ähnliche Funktionen wie das allgemeine Plugin für Datensuche und Unterstützung beim Datensatzabgleich.

Verwenden Sie das Plugin für den Servicekatalog, um Daten nach Variablen zu durchsuchen. Diese Suche kann auf den Bildschirmen der Servicekatalogelemente, den angeforderten Elementen und den Katalogaufgaben durchgeführt werden, wenn ein Benutzer die in den Variablen enthaltenen Werte ausfüllt.

Servicekatalog Rollen für die Datensuche

Servicekatalog ermöglicht es bestimmten Rollen, am Erstellen und Verwenden von Servicekatalog-Datensuchvorgängen teilzunehmen.

Servicekatalog Rollen für die Datensuche

Rolle	Beschreibung
catalog_lookup_admin	Ähnlich wie data_lookup_admin. Kann Katalogdatensuchdefinitionen, Übereinstimmungsvariablendefinitionen und Festsetzungsvariablendefinitionen erstellen, aktualisieren und löschen.
catalog_lookup_manager	Kann Katalogdatensuchdefinitionen, Übereinstimmungsvariablendefinitionen und Festsetzungsvariablendefinitionen lesen. Die Rolle kann jedem gewährt werden, der Katalogdatensuchen verwendet, um die Definitionen anzuzeigen, für die sie Regeln erstellen. Gewähren Sie je nach bedarf Berechtigungen zum Erstellen, Lesen, Schreiben oder Löschen für die einzelnen Tabellen für die Datensuchregeln, die zum Delegieren der Wartung erstellt wurden.

Katalogsuchdefinitionen erstellen

Erstellen Sie einen Datensatz für Suchdefinitionen für Katalogdaten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Die Optionen *Beim Einfügen ausführen* und *Beim Aktualisieren ausführen* werden für die Katalogdatensuche nicht unterstützt. Andere Optionen funktionieren genauso wie bei der normalen Datensuche.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **Bedingungen** > **Datensuchedefinitionen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie **Suchregel für Katalogdaten**.
4. Geben Sie einen *Namen* ein.
5. Wählen Sie unter *Betrifft* „Katalogelement“ oder „Variablensatz“.
6. Wählen Sie unter *Katalogelement/Variablensatz* ein bestimmtes Element oder einen bestimmten Satz aus.
7. Wählen Sie eine **Übereinstimmungstabelle**.
8. Wählen Sie nach Bedarf andere Optionen aus.
9. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.
10. Klicken Sie in der zugehörigen Liste *Variablendefinitionen für Katalog-Übereinstimmungen* auf **Neu**.
11. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Felder für Suchdefinitionen für Katalogdaten

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen ein, um den Definitionsdatensatz zu identifizieren.
Gilt für	Wählen Sie aus, auf was sich die Datensuchregel bezieht: ein Katalogelement oder einen Variablensatz.
Katalogelement/ Variablensatz	Wählen Sie das Katalogelement oder den Variablensatz aus, für das bzw. den die Datensuchregel gilt.
Übereinstimmungstabelle	Eine beliebige Tabelle im aktuellen Bereich, die die Suchwerte enthält. **Hinweis:** Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten, die sich im selben Bereich wie die Suchdefinition für Katalogdaten befinden.
Aktiv	Aktivieren Sie diese Checkbox, um diese Suchregel für Katalogdaten auszuführen. Deaktivieren Sie die Checkbox, um diese Suchregel für Katalogdaten zu ignorieren.
Bei Formularänderung ausführen	Aktivieren Sie diese Checkbox, um automatisch nach Werten zu suchen, wenn ein Benutzer einen Variablenwert für ein Katalogelement oder ein Formular ändert. Diese Option ist die einzige unterstützte Methode für Katalogdatensuchregeln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Diese Option enthält keine Änderungen, die von anderen Datensuchregeln automatisch vorgenommen werden, z. B. die Prioritätssuchregeln.

12. Klicken Sie auf **Absenden**.
13. Klicken Sie in der zugehörigen Liste *Variablendefinitionen für Katalog-Festsetzungen* auf **Neu**.
14. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Felder für Definitionen für Katalog-Festsetzungen

Feld	Beschreibung
Daten suchen	Zeigt den Namen des übergeordneten Datensatzes für Datensuchdefinitionen an.
Quellvariablenfeld	Wählen Sie die Variable aus dem Quellenelement oder Variablensatz aus, das bzw. der durch die Datensuche aktualisiert wird.
Übereinstimmungstabellenfeld	Wählen Sie das Feld aus der Übereinstimmungstabelle aus, das den neuen Wert für das Update bereitstellt.
Immer ersetzen	Aktivieren Sie diese Checkbox, um einen vorhandenen Wert durch einen Wert aus der Datensuche zu ersetzen. Deaktivieren Sie diese Checkbox, um die Aktualisierung zu ignorieren, wenn das Feld einen vorhandenen Wert aufweist.

15. Klicken Sie auf **Absenden**.
16. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Datensuchwerte hinzufügen

Die Spalten einer Datensuchtabelle enthalten sowohl Übereinstimmungs- als auch Festsetzungsfelddaten. Jede Datensuche ist eine Abfrage, die nach einer Zeile sucht, die Werte enthält, die mit den Übereinstimmungsfeldern übereinstimmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: catalog_lookup_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Datensuche gibt dann den in den Festsetzungsfeldern aufgeführten Wert zurück.

Sie können beispielsweise die übereinstimmenden Einstellungen für Bronze-, Silber- und Goldangebote wie oben beschrieben definieren.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter den Namen der neuen benutzerdefinierten Suchtabelle ein.
2. Konfigurieren Sie die Liste und erstellen Sie geeignete Felder für die Suchtabelle.
3. Klicken Sie in der Tabellenliste auf **Neu**, und geben Sie die entsprechenden Werte für die Übereinstimmungs- und Festsetzungsfeldwerte ein.
   Beispiel:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog Suche 1

Server Offering Lookups | New | Go to Order | 1 to 3 of 3

All

Order	Offering	Disk Space	Memory	Active
100	Gold	1000	32	true
100	Bronze	250	16	true
100	Silver	500	16	true

Actions on selected rows... | 1 to 3 of 3

Hinweis:
Jede Zeile in einer Datensuchtabelle muss eindeutig sein.

Benutzerdefinierte Datensuche

Sie können eine benutzerdefinierte Tabelle zum Speichern von Suchdaten erstellen.

Die benutzerdefinierte Tabelle muss die Tabelle „Regeln zur Abstimmung der Datensuche“ [dl_matcher] erweitern.

Sie können beispielsweise eine Serverangebot-Suchtabelle erstellen. Sie speichert Informationen über Übereinstimmungsangebote (Bronze, Silber und Gold) und zugehörige Festsetzungswerte (Speicher und Speicherplatz) für jedes Übereinstimmungsangebot.

Benutzerdefinierte Datensuchen erstellen

Das Erstellen einer Katalogdatensuche ähnelt dem Erstellen einer normalen benutzerdefinierten Datensuche, außer beim Erstellen des Datensatzes für Suchdefinitionen für Katalogdaten.

1. Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Datensuchtabelle. Sie muss die Tabelle „Regeln zur Abstimmung der Datensuche“ [dl_matcher] erweitern.
2. Fügen Sie der Datensuchtabelle Datensuchwerte hinzu.
3. Erstellen Sie einen Datensatz für Suchdefinitionen für Katalogdaten.
4. (Optional) Erstellen Sie ein Datensuchmodul.

Problembehandlung

Wenn sich die Definitionsregeln für benutzerdefinierte Datensuche nicht wie erwartet verhalten, prüfen Sie, ob bestimmte Bedingungen erfüllt sind.

Wenn sich die Definitionsregeln für benutzerdefinierte Datensuche nicht wie erwartet verhalten, prüfen Sie, ob folgende Bedingungen erfüllt sind:

- Stellen Sie sicher, dass die Übereinstimmungsvariable nicht schreibgeschützt ist. Da Benutzer schreibgeschützte Variablen nicht ändern können, kann es kein Formularänderungsereignis für schreibgeschützte Variablen geben.
- Stellen Sie sicher, dass die Daten in der Übereinstimmungstabelle korrekt sind.
- Wenn für die Suche eine genaue Übereinstimmung erforderlich ist, überprüfen Sie, ob für jede mögliche Kombination eine Übereinstimmungstabellenzeile vorhanden ist (einschließlich leerer Werte). Die Suche schlägt fehl, wenn kein übereinstimmender Wert gefunden werden kann.
- Wenn es sich bei der Variablen um eine Option oder eine Checkbox handelt, hat sie immer einen Wert. Daher müssen Sie **Immer ersetzen** auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Stellen Sie sicher, dass Sie keine rekursive Regel erstellt haben, etwa:

  Wenn Variable A = 1 ist, dann ist Variable B = 2. Wenn Variable B = 2 ist, dann ist Variable A = 2.

Servicekatalogvariablen prüfen

Prüfen Sie die Variablen, damit der Auditverlauf alle Änderungen an den benannten Variablen aufzeichnet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Prüfung ist für Servicekatalogvariablen standardmäßig aktiviert.

Diese Änderungen werden angezeigt in:

- Dem angeforderten Elementverlauf für alle mit dem Element verknüpften Variablen.
- Dem Katalogaufgabenverlauf für alle Variablen, die von der Aufgabe verwendet werden.

Diese Prüfung ermöglicht es Servicekatalogadministratoren, einen vollständigen Verlauf der Änderungen an Variablen anzuzeigen, die sich auf den übergeordneten Datensatz auswirken können, einschließlich ihrer Erstellung.

Hinweis:
Unbenannte Variablen werden nicht geprüft.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Servicekatalog**an.
2. Suchen Sie die Zeile **Änderungen an Servicekatalogvariablen prüfen**.
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Ja**, um die Prüfung zu aktivieren.

Servicekatalog-Variableneditoren

Der Variableneditor zeigt Variablenwerte in Erfüllerformularen an. Eine anfordernde Person gibt beim Anfordern des Elements diese Variablenwerte in den Katalogelementfragen an.

Typen von Variableneditoren basierend auf dem Katalogelementtyp:

- Für ein Katalogelement zeigt der VEditor (`com.glideapp.servicecatalog.VEditor`) die Werte von Fragen in den Formularen für angeforderte Elemente und Katalogaufgaben an.
- Für einen Datensatzersteller zeigt der Standardvariableneditor (`com.glideapp.questionset.DefaultQuestionEditor`) die Werte von Fragen für Datensätze an, die von einem Datensatzersteller für durch eine Aufgabe erweiterte Tabellen generiert wurden.

Warnung:
Der Variableneditor hängt von der Spalte **Variablen** der Aufgabentabelle [task] ab. Standardmäßig ist diese Spalte inaktiv und sollte nicht aktiviert werden.

VEditor

Der VEditor gilt nur für Anforderungen, die aus Katalogelementen erstellt wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In Now Platformist dieser Editor ein Formatierer, der dem Formular für angeforderte Elemente (RITM) (Standardansicht) und dem Katalogaufgabenformular (Standardansicht) hinzugefügt wird.

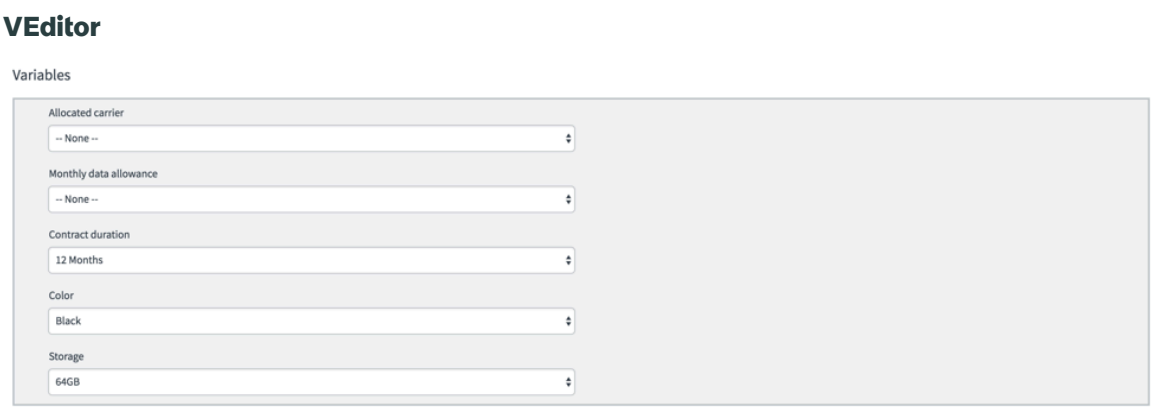
Der VEditor gilt nur für RITMs und Katalogaufgaben. Sie kann nicht für andere Tabellen verwendet werden. Zur Unterstützung von Katalog-UI-Richtlinien oder Katalog-Client-Skripts im VEditor für das **RITM-** und Katalogaufgabenformular aktivieren Sie die Kontrollkästchen Gilt für angeforderte Elemente und **Gilt für Katalogaufgaben** für die Katalog-UI-Richtlinie oder das Katalog-Client-Skript.

Hinweis:
Die Werte im VEditor werden in der Tabelle „Optionen“ [sc_item_option] angezeigt. Dies ist eine interne Tabelle, und Sie sollten ihr keine Business-Regeln hinzufügen.

Um den schreibgeschützten VEditor in Now Platformfestzulegen, aktivieren Sie das Clientskript onLoad, *`Variableneditor schreibgeschützt`*, für die folgenden Tabellen:

- Angefordertes Element [sc_req_item]
- Katalogaufgabe [sc_task]

Hinweis:
Sie können *`schreibgeschützte Skripts für den Variableneditor festlegen`*, indem Sie ihnen Bedingungen hinzufügen.



Standard-Variableneditor

Der Standard-Variableneditor ist nur für Datensatzersteller anwendbar. Dieser Editor ist ein Formatierer, der in Datensätzen hinzugefügt wird, die von einem Datensatzersteller für durch eine Aufgabe erweiterte Tabellen generiert werden. Dieser Editor zeigt die Werte von Fragen an, die im Datensatzersteller angegeben sind.

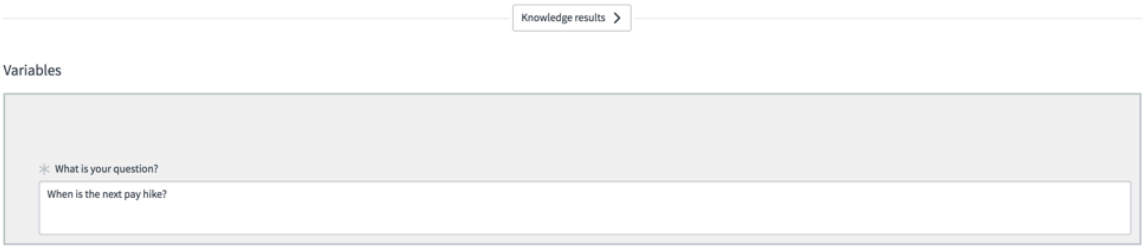
Standardmäßig gilt dieser Editor für die Tabellen „Incident“ und „Change“. Für andere Tabellen können Sie diesen Editor konfigurieren.

Katalog-UI-Richtlinien, Katalog-Client-Skripts, Katalogdatensuchen, Referenzqualifizierer und abhängige Referenzfelder werden im Standard-Variableneditor nur für durch eine Aufgabe erweiterte Tabellen unterstützt. Um eine Katalog-UI-Richtlinie oder ein Katalog-Client-Skript in diesem Editor zu unterstützen, aktivieren Sie die Checkbox **Gilt für den Zieldatensatz** für die Katalog-UI-Richtlinie oder das Katalog-Client-Skript.

Hinweis:
Die Werte im Standard-Variableneditor werden in der Tabelle „Antwort auf Frage“ [question_answer] angezeigt. Dies ist eine interne Tabelle, und Sie sollten ihr keine Business-Regeln hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standard-Variableneditor



Variableneditor in Mitarbeiterbereich

In Mitarbeiterbereichsind die folgenden Szenarien möglich:

- Wenn der Variableneditor-Formatierer in der Arbeitsbereichsansicht des Formulars verfügbar ist, wird der Variableneditor automatisch zum Abschnitt **Variablen** in der Anwenderoberfläche Mitarbeiterbereich hinzugefügt.
- Wenn der Variableneditor-Formatierer in einem Abschnitt in der Ansicht „Arbeitsbereich“ des Formulars hinzugefügt wird, zeigt dieser Abschnitt den Variableneditor nicht in der Anwenderoberfläche Mitarbeiterbereich an.

Die folgenden Variablentypen werden im Variableneditor nicht angezeigt.

- Makro
- Makro mit Bezeichnung
- UI-Seiten

Die folgenden Variablen werden als Auswahlfeld im Variableneditor angezeigt:

- Multiple-Choice
- Numerische Skala
- Multiple-Choice-Suche

Variableneditor in Serviceportal

In der Serviceportal -UI ist der Variableneditor für Formulare mit dem Variableneditor-Formatierer verfügbar.

Hinweis:
Da Serviceportal nur für Anwendungsfälle von anfordernden Personen gilt, wird empfohlen, die UI Mitarbeiterbereich für den Variableneditor zu verwenden.

Einen Variableneditor als schreibgeschützt festlegen

Je nach Anwendung sind die folgenden Optionen verfügbar, um einen Variableneditor schreibgeschützt festzulegen.

Servicekatalog Variableneditoren in der Core-UI

Die `GlideForm` -Methode setVariablesReadOnly() wird für die Formulare Now Platform und Mitarbeiterbereich unterstützt, um den Variableneditor schreibgeschützt zu machen. Diese Methode ist für angeforderte Elemente, Zieldatensätze und Katalogaufgaben vorgesehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Diese Methode gilt nicht in Serviceportal und wird nicht für Katalogformulare empfohlen.

Serviceportal Variableneditoren

Um den Schreibschutz für den VEditor in Serviceportalfestzulegen, navigieren Sie zu **Service Portal** > **Portale**, wählen Sie **Serviceportal**aus, und geben Sie im Feld **Schnellstartkonfiguration** den folgenden Code an.

```
"readonly_variable_editor": "true"
```

Hinweis:
Die Variablen „UI-Seite“, „Makro“ und „Makro mit Bezeichnung“ werden auch dann gerendert, wenn der Variableneditor schreibgeschützt ist.

Den Standard-Variableneditor für eine durch eine Aufgabe erweiterte Tabelle konfigurieren

Nachdem Sie den Standard-Variableneditor für eine durch eine Aufgabe erweiterte Tabelle konfiguriert haben, können Sie die Werte der Fragen anzeigen und bearbeiten, die vom Antragsteller im Datensatzersteller angegeben wurden. Gilt nur für Datensätze, die von einem Datensatzersteller generiert wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

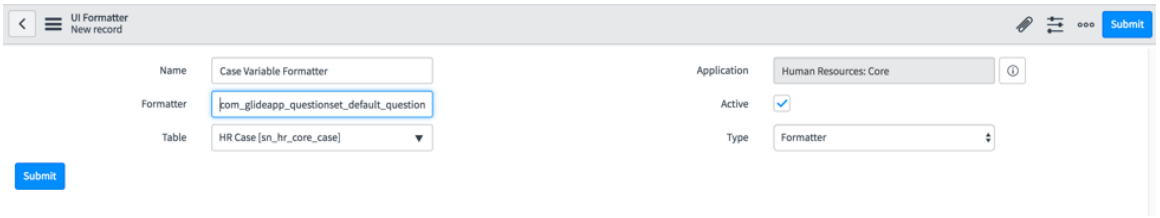
Prozedur

1. Erstellen Sie einen Formatierer für die durch eine Aufgabe erweiterte Tabelle.
   a. Navigieren zu **System-UI** > **Formatierer**an.
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Formatierers, der in Form der durch eine Aufgabe erweiterten Tabelle angezeigt wird.
Formatierer	Der Dateiname des Formatierers. In diesem Fall geben Sie com_glideapp_questionset_default_question_editor an.
Tabelle	Die Tabelle, die den Formatierer verwendet.
Aktiv	Gibt an, ob der Formatierer aktiv ist.
Typ	Der Typ des Formatierers. In diesem Fall geben Sie Formatierer an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UI-Formatierer



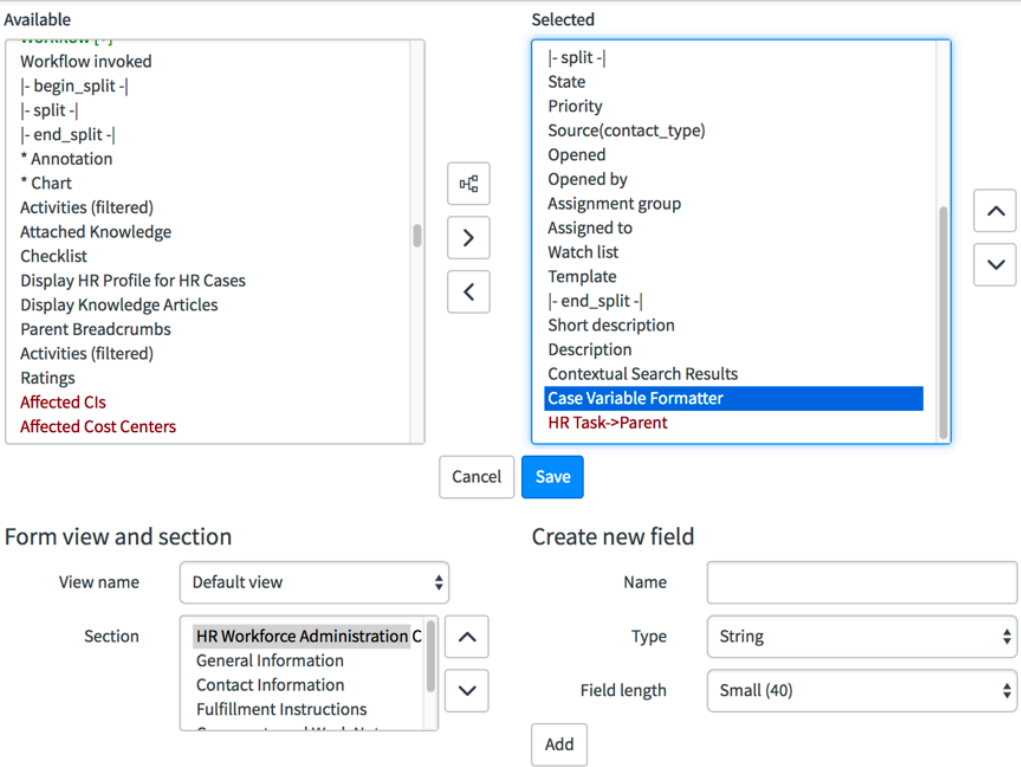
d. Klicken Sie auf **Absenden**.

2. Fügen Sie dem Formular der durch eine Aufgabe erweiterten Tabelle den Formatierer hinzu. Der Formatierer wird entsprechend Ihrer Auswahl auf dem Formular angezeigt.

a. Über das **Symbol „Zusätzliche Aktionen** Menü auf dem Formular, wählen Sie **Konfigurieren** > **Formularlayout**an.

b. Verwenden Sie die Liste, um die Anzeigereihenfolge für das Formatiererfeld auszuwählen.

Formatierer zu einem Formular hinzufügen



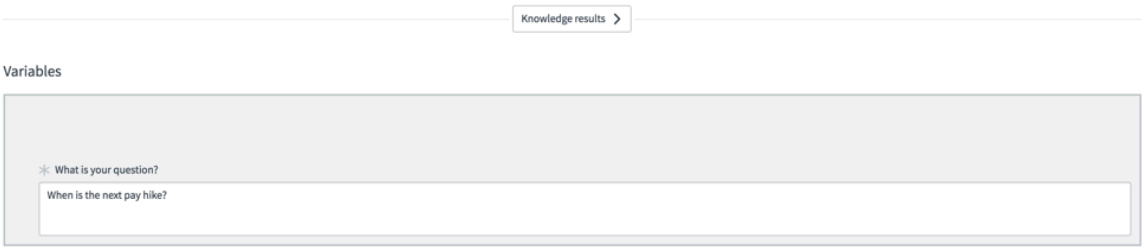
c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Standard-Variableneditor ist im Formular verfügbar.

Standard-Variableneditor



Service Catalog-Variablensätze

Administratoren und Katalogadministratoren definieren häufig mehrere Katalogelemente, die dieselbe Gruppe von Servicekatalogvariablen verwenden. Katalogmanager und Katalogeditoren können einen Variablensatz für Elemente anhängen, denen sie zugewiesen sind. Katalogmanager und Katalogeditoren können jedoch keinen Variablensatz erstellen.

Ein Katalogadministrator definiert beispielsweise zehn Katalogelemente für Servertypen. Der Anforderungsprozess für alle diese Elemente stellt die gleichen fünf Fragen, die dieselben Variablen verwenden.

Die Zuordnung dieser Variablen zu einzelnen Katalogelementen ist repetitiv, zeitaufwendig und fehleranfällig. Um eine einzelne Änderung an mehreren Katalogelementen vorzunehmen, müssen Sie jedes Element manuell ändern. Um beispielsweise 10 Katalogelementen eine Variable hinzuzufügen, müssen Sie die Variable manuell jedem Element zuordnen.

Mit Variablensätzen können Sie eine Sammlung von Variablen erstellen, die für mehrere Katalogelemente und Bestellleitfäden wiederverwendet werden können. Die Verwendung von Variablensätzen spart Zeit, da Sie nicht für viele Katalogelemente dieselben Variablen einzeln erstellen müssen. Wenn Variablen geändert werden sollen, können Sie außerdem den Variablensatz ändern, und die Änderungen werden für alle Katalogelemente übernommen, die dem Variablensatz zugeordnet sind.

Mit Variablensätzen können Sie auch Katalog-Clientskripts und UI-Richtlinien definieren, die für die Variablen im Satz gelten.

Hinweis:
Variablen in einem Satz verwenden die gleichen Regeln wie andere Variablen, um zu bestimmen, wann die Variablen in einem Satz in einer Aufgabe erscheinen. Zum Beispiel müssen Variablen entweder global sein oder direkt an ein Element angehängt sein.

Ein Katalogadministrator kann Rollen zum Lesen, Schreiben und Aktualisieren bereitstellen, um auf einen Variablensatz zuzugreifen. Wenn Sie auf Variablen eines Variablensatzes zugreifen, wird eine Validierung zuerst auf Ebene des Variablensatzes und dann auf Ebene der Variablen durchgeführt. Wenn der Zugriff auf Ebene des Variablensatzes blockiert ist, werden die Zugriffseinstellungen für die Variable überschrieben. Wenn der Zugriff auf Ebene des Variablensatzes erlaubt ist, wird der Zugriff auf Ebene der Variable verifiziert.

Hinweis:
Sowohl einzeilige als auch mehrzeilige Variablensätze werden in Now Platform, Serviceportal, Now Mobileund im Variableneditor in Mitarbeiterbereichunterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einzeiliger Variablensatz

Verwenden Sie einen einzeiligen Variablensatz, um Daten aus zusammen gruppierten Variablen zu erfassen, während Sie eine Katalogelementanforderung für eine einzelne Entität senden.

Mehrzeiliger Variablensatz

Verwenden Sie einen mehrzeiligen Variablensatz (MRVS), um variable Daten in einem Rasterlayout zu erfassen, während Sie eine Katalogelementanforderung für eine Gruppe von Entitäten senden. Zum Beispiel sollte bei der Reorganisation von Mitarbeitern durch HR ein einzelner Datensatzersteller in der Lage sein, die relevanten Informationen wie die Abteilung und den Manager für eine Gruppe von Mitarbeitern zu erfassen. Wenn Sie ein Katalogelement anfordern, um virtuelle Computer und Server zu bestellen, sollten die Konfigurationsoptionen als eine einzelne Anforderung erfasst werden. In diesem Fall kann eine anfordernde Person mehrere Hardwareeinheiten als Zeilen und ihre Konfigurationsoptionen als Spalten eines MRVS definieren.

Die folgenden Variablentypen können Sie nicht in ein MRVS aufnehmen:

- Anhang
- Pause
- Container-Ende
- Container-Beginn
- Containeraufteilung
- HTML
- Bezeichnung
- Makro
- Makro mit Bezeichnung
- Rich-Text-Bezeichnung
- UI-Seite

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Sie können eine MRVS-Variable so konfigurieren, dass doppelte Werte nicht zugelassen werden. Informationen zum Feld **Eindeutig** finden Sie unter Servicekatalogvariablen erstellen.
- Sie können eine Variable im MRVS ausblenden, sodass sie nicht angezeigt wird, wenn das Dialogfeld geöffnet ist.
- Die Funktion „ **Zu Feld** zuordnen“ wird für Variablen, die in einem MRVS verwendet werden, nicht unterstützt.
- Nur die Glide-Listenschnittstelle wird für die Variable „Listen-Sammlungsprogramm“ unterstützt.
- Die kaskadierende Funktionalität für Variablen in einem Bestellleitfaden wird in einem MRVS nicht unterstützt.
- Ein MRVS wird nicht angezeigt, wenn es in einem Container hinzugefügt wird.
- Sie können keine Variablen mit Leserollen in einem MRVS hinzufügen.
- Wenn Sie eine Anforderung klonen, die ein MRVS enthält, sind die im MRVS angegebenen Informationen in allen geklonten Anforderungen verfügbar. Alle UI-Richtlinien und Client-Skripts auf dem MRVS werden ebenfalls geklont.
- Legen Sie einen Grenzwert für die Anzahl der Zeilen fest, die Sie einem MRVS hinzufügen können, indem Sie das Attribut `max_rows` im Feld **Variablensatzattribute** verwenden.
- In der RITM- und Anforderungsansicht in Now Mobile wird ein MRVS nicht unterstützt. In dieser Ansicht wird eine Meldung angezeigt, dass dieser Variablensatz nicht angezeigt werden kann.
- Ein MRVS wird in der Variablenzusammenfassung nur in Serviceportalunterstützt.
- Sie können ein MRVS in die Aktionen GetCatalogVariables und CreateCatalogTask mit Workflow-Studioeinschließen.
- Sie können einzelne Zeilen durchlaufen und mit der Für-jeden-Flow-Logik auf Variablen zugreifen.
- Sie können MRVS bei der Erstellung einer Katalogaufgabe mithilfe eines Workflows einbeziehen.

Ein MRVS-Formular ändert sich dynamisch basierend auf den Daten im Katalogelementformular, das Folgendes umfasst:

- Andere Zeilen dieses MRVS
- Andere Variablen außerhalb dieses MRVS im Katalogelementformular.

Informationen zum Zugriff auf Daten in einem mehrzeiligen Variablensatz (MRVS) bei geöffnetem Dialogfeld finden Sie unter g_service_catalog – Client .

Sie können Katalog-Clientskripts, Katalog-UI-Richtlinien und Katalogdatensuchen für ein MRVS definieren. Die Sichtbarkeit wird nur im MRVS-Formular und nicht in der Liste berücksichtigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- `onSubmit-` Katalog-Client-Skripts werden für MRVS nicht unterstützt.
- Auf Elementebene definierte Katalog-UI-Richtlinien und Katalog-Client-Skripts gelten nicht für Variablen in einem MRVS. Nur die im MRVS definierten Katalog-UI-Richtlinien und Katalog-Client-Skripts gelten für Variablen im MRVS.
- Skripts, die nicht in einem MRVS enthalten sind, können sich nicht auf Variablen innerhalb des MRVS auswirken. Ebenso können die im MRVS enthaltenen Skripts keine Auswirkungen auf Variablen haben, die nicht im MRVS enthalten sind.
- Variablen, die nicht in einem MRVS enthalten sind, können nicht in abhängigen Referenzqualifizierern für Variablen im MRVS verwendet werden. Ebenso können die im MRVS enthaltenen Variablen nicht in abhängigen Referenzqualifizierern für Variablen verwendet werden, die sich nicht im MRVS befinden. Bei einem Referenzqualifizierer wird die aktuelle Zeile gerade bearbeitet.

Sie können „ **Global** “ für keine Variable, die zu einem MRVS gehört, auf „ `Wahr` “ festlegen. Daher ist ein MRVS in Katalogaufgaben nicht verfügbar.

Wenn die im MRVS enthaltenen Variablen Preisauswirkungen für ein Katalogelement haben, spiegelt der Preis des Katalogelements die entsprechenden Änderungen wider, wenn eine Zeile zu diesem Variablensatz hinzugefügt, bearbeitet oder entfernt wird.

Hinweis:
Wenn Sie die Eigenschaft `glide.sc.use_cart_layouts` deaktivieren, spiegelt das Bestellelement-Widget die Preisänderungen des Artikels aus dem MRVS nicht wider. Wenn Sie diesen Artikel jedoch zum Einkaufswagen hinzufügen, werden diese Preisänderungen berücksichtigt.

Sie können keine Variablen eines MRVS auswählen, wenn Sie Folgendes für ein Katalogelement definieren:

- UI-Richtlinienbedingungen
- Nicht unterstützte ATF-Schrittkonfigurationen. Sie können nur validieren, ob ein MRVS sichtbar, obligatorisch oder schreibgeschützt ist.
- Berichterstellung

Variablensätze erstellen und einem Element hinzufügen

Erstellen Sie eine Gruppe von Variablen und fügen Sie sie mehreren Katalogelementen und Bestellleitfäden zur Wiederverwendung hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin, admin, catalog_editor oder catalog_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Variablensätze innerhalb eines Katalogelements dürfen nicht denselben internen Namen aufweisen.
- Innerhalb eines Katalogelements darf der Name einer Variable nicht mit dem Titel oder internen Namen eines Variablensatzes identisch sein.

  Hinweis:
  Diese Bedingung gilt auch dann, wenn eine Variable nicht Teil des Variablensatzes ist.

- Jedes Katalog-Clientskript oder Katalog-UI-Richtlinienskript sollte sich auf den internen Namen eines Variablensatzes statt auf seinen Namen oder Titel beziehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogvariablen** > **Variablensätze**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
   Die Seite zur Erstellung eines Variablensatzes wird angezeigt.
3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus.
4. Geben Sie Details ein.

Feld	Beschreibung
Titel	Titel eines Variablensatzes. Wird angezeigt, wenn die Checkbox **Titel anzeigen** aktiviert ist.
Interner Name	Name des Variablensatzes für die interne Verwendung. Um zum Beispiel auf den Variablensatz für das Front-End (über die `g_form` API) und die serverseitige Skripterstellung zuzugreifen.
Bestellung	Reihenfolgennummer für den Variablensatz.
Typ	Typ des Variablensatzes. Mögliche Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Einzelne Zeile ○ Mehrere Zeilen
Anwendung	Anwendungen, die diesen Variablensatz verwenden können.
Anzeigetitel	Wenn ausgewählt, werden rechts neben dem Variablensatz ein Titel und eine erweiterbare Kopfzeile hinzugefügt. **Hinweis:** Wenn ein Benutzer das Element anfordert, werden alle Checkboxvariablen unter dem Standardtitel **Optionen** gruppiert. Um einen benutzerdefinierten Titel zu verwenden, fügen Sie eine Variable vom Typ **Bezeichnung** mit einem Wert für **Reihenfolge** ein, der sie direkt über den Checkboxvariablen platziert.
Variablensatzattribute	Attribute zum Konfigurieren eines mehrzeiligen Variablensatzes. Verwenden Sie das `max_rows`-Attribut, um einen Grenzwert für die Anzahl der Zeilen festzulegen, die Sie einem mehrzeiligen Variablensatz hinzufügen können. Geben Sie beispielsweise `max_rows=1` als Feldwert an.
Layout	Die Layoutanzeige. Auf **1 Spalte breit** oder **2 Spalten breit, wechselnde Seiten** oder **2 Spalten breit, eine Seite, dann die andere** festgelegt.
Beschreibung	Beschreibung des Variablensatzes.

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie **Speichern** aus.
6. Erstellen Sie die Variablen, die in diesem Satz verwendet werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Variablen“ auf **Neu**.

b. Befolgen Sie die Schritte zum Erstellen von Variablen.

Hinweis:
Für einen mehrzeiligen Variablensatz:

- Die enthaltenen Variablen werden als Spalten einer Tabelle angezeigt.
- Die Spaltenreihenfolge ist die Reihenfolge der Variablen, die im Variablensatz definiert ist.

7. Um eine zugeordnete Suchregel für Katalogdaten zu erstellen, führen Sie die folgenden Schritte aus.

a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Definitionen für Katalogdatensuche“ auf **Neu**.

b. Füllen Sie die Felder im Formular „Definitionen für Katalogdatensuche“ aus.
Informationen zum Erstellen einer Datensuchregel finden Sie unter Katalogsuchdefinitionen erstellen.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Variablensätze zu einem Katalogelement oder einem Bestellleitfaden hinzufügen

Servicekatalog ermöglicht es Ihnen, einen Variablensatz zu einem oder mehreren Katalogelementen oder Bestellleitfäden hinzuzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin, admin, catalog_editor oder catalog_manager

Prozedur

1. Öffnen Sie ein Katalogelement oder einen Bestellleitfaden.

2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Variablensätze** auf **Bearbeiten**.

Sie können das Formular so konfigurieren, dass die zugehörige Liste **Variablensätze** hinzugefügt wird.

3. Wählen Sie einen Variablensatz aus und fügen Sie ihn hinzu.

Hinweis:
Wenn die Checkbox **Kaskadierende Variablen** für einen Bestellleitfaden ausgewählt ist, sollten mehrzeilige Variablensatzdaten in die enthaltenen Elemente kaskadiert werden.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

5. Klicken Sie auf **Testen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Für einen mehrzeiligen Variablensatz:

- Die zugehörigen Variablen werden als Spalten einer Tabelle eines Katalogelements oder eines Datensatzerstellers angezeigt. Jede Zeile entspricht einem Datensatz für alle Variablen im Variablensatz.
- Die Spaltenreihenfolge ist die Reihenfolge der Variablen, die im Variablensatz definiert ist.

6. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie einen mehrzeiligen Variablensatz.

   a. Um eine Zeile hinzuzufügen, klicken Sie innerhalb des Variablensatzes auf **Hinzufügen**, geben Sie die Variableninformationen im Fenster **Zeile hinzufügen** an, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.

   Hinweis:
   - Es können maximal 50 Zeilen hinzugefügt werden.
   - Sofern keine Standardwerte für Variablen bereitgestellt werden oder OnLoad-Skripts zum automatischen Ausfüllen von Daten verwendet werden, sollten Sie für jede Zeile Variablendaten hinzufügen.

   b. Um eine Zeile zu bearbeiten, klicken Sie auf das Symbol für die Zeilenbearbeitung in der Spalte **Aktionen**, geben Sie die Variableninformationen im Fenster „Zeile bearbeiten“ ein, und klicken Sie auf **Speichern**.

   Hinweis:
   Wenn Sie eine vorhandene Zeile hinzufügen oder bearbeiten, sollten alle Katalog-UI-Richtlinien und Client-Skripts berücksichtigt werden, die dem mehrzeiligen Variablensatz zugeordnet sind.

   c. Um eine Zeile zu entfernen, klicken Sie auf das Symbol zum Entfernen von Zeilen in der Spalte **Aktionen**, und klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **Entfernen**.

   d. Um alle Zeilen der Tabelle zu entfernen, klicken Sie im Variablensatz auf **Alle entfernen** und im Bestätigungsfenster auf **Entfernen**.

Variablensatzlayout

Variablensätze können eines von vielen Layouts aufweisen. Sie können die Reihenfolge der Variablen für jedes Element festlegen.

- **1 Spalte breit**: Variablen werden in einer einzelnen vertikalen Spalte, geordnet von oben nach unten angezeigt. Diese Spalte bietet eine einfache Möglichkeit zum Anzeigen von Informationen, kann jedoch zu einem leeren Bereich rechts von den Fragen führen. Diese Reihenfolge ist das Standardlayout.
- **2 Spalten breit, wechselnde Seiten**: Variablen sind in zwei Spalten mit abwechselnd in den linken und rechten Spalten platzierten Variablen angeordnet.
- **2 Spalten breit, eine Seite, dann die andere**: Die erste Hälfte des Variablensatzes wird sequentiell in der linken Spalte und die zweite Hälfte sequentiell in der rechten Spalte angeordnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Variablen mit mehreren möglichen Auswahlmöglichkeiten, z. B. Multiple-Choice-Variablen, werden in Layouts als eine einzige Entität betrachtet. Alle Optionen werden als einzelne, zusammenhängende Einheit angezeigt.

Reihenfolge der Variablensätze

Ein Variablensatz ist eine eigenständige Einheit mit standardmäßiger Reihenfolgennummer. Alle Variablen innerhalb des Satzes sind enthalten, wo auch immer der Satz enthalten ist.

Wenn Sie beispielsweise für einige Beispielvariablen und einen Variablensatz die folgende Reihenfolge festlegen:

- Variable A (100)
- Variable B (200)
- Variable C (300)
- Variablensatz 1 (250) – enthält drei Variablen (VS1, VS2, VS3) mit inkrementellen Reihenfolgenwerten (150, 250, 350)

Die Variablen werden in dieser Reihenfolge angezeigt:

- Variable A (100)
- Variable B (200)
- Variablensatz 1 (250): Variable VS1 (150)
- Variablensatz 1 (250): Variable VS2 (250)
- Variablensatz 1 (250): Variable VS3 (350)
- Variable C (300)

Zusätzliche Layoutoptionen

Für zusätzliche Layoutoptionen können Sie einem Variablensatz auch Containervariablen hinzufügen.

Erstellen Sie beispielsweise die folgenden Variablen und Reihenfolgen:

Reihenfolge der Variablen

Variable	Reihenfolge
Alfa	100
Bravo	200
Charlie	300
Delta	400
Echo	500

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Reihenfolge der Variablen (Fortsetzung)

Variable	Reihenfolge
Foxtrott	600

Reihenfolge der Variablen in einem Layout

1 Spalte breit	2 Spalten breit, wechselnde Seiten	2 Spalten breit, eine Seite, dann die andere
Alfa	Alfa-Bravo	Alfa-Delta
Bravo	Charlie-Delta	Bravo-Echo
Charlie	Echo-Foxtrott	Charlie-Foxtrott
Delta		
Echo		
Foxtrott		

Elementspezifische Reihenfolgen festlegen

Sie können den Reihenfolgenwert pro Element festlegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Variablensatz von mehr als einem Katalogelement verwendet wird, können Sie eine elementspezifische Reihenfolge definieren, um für mehr Flexibilität im Layout zu sorgen. Dazu verwenden Sie den Katalogvariablensatz-Datensatz, der dem Element zugeordnet ist.

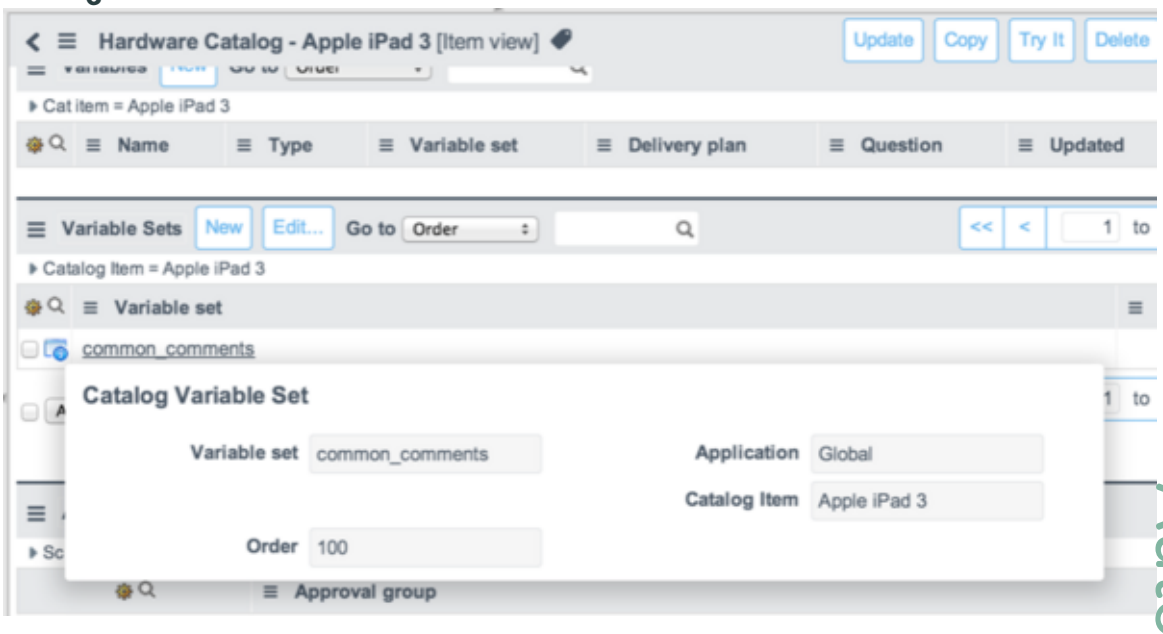
Verwenden Sie das Feld **Reihenfolge** in diesem Katalogvariablensatz-Datensatz, um diesen Bestellwert pro Element festzulegen und den im Variablensatz definierten Standardwert zu überschreiben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Artikel verwalten**an.
2. Öffnen Sie das zu bearbeitende Katalogelement.
3. Navigieren Sie zu der zugehörigen Liste „Variablensätze“.
4. Klicken Sie auf das Referenzsymbol für den Variablensatz.

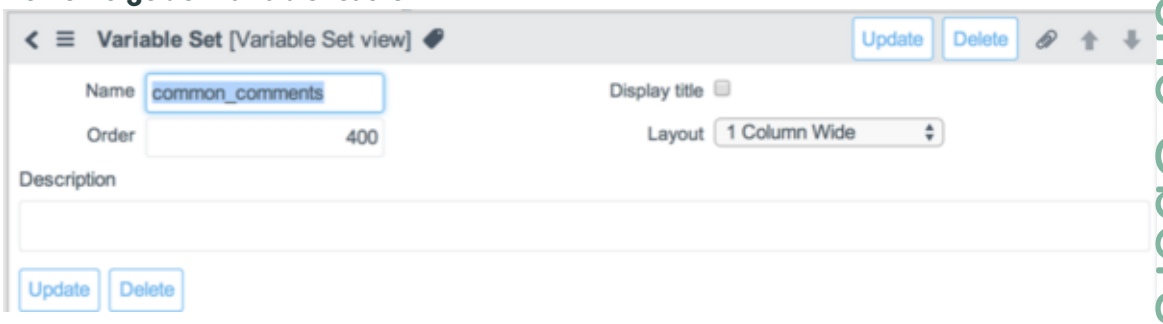
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Katalogvariablensatz



5. Legen Sie den Reihenfolgenwert wie gewünscht fest.
   Die Reihenfolge der Katalogvariablensätze ist spezifisch für die Verknüpfung zwischen dem Element und dem Variablensatz. Sie überschreibt die Standardreihenfolge, die für den Variablensatz selbst definiert wurde.

Reihenfolge der Variablensätze



Beispiele für Reihenfolgen von Variablensätzen

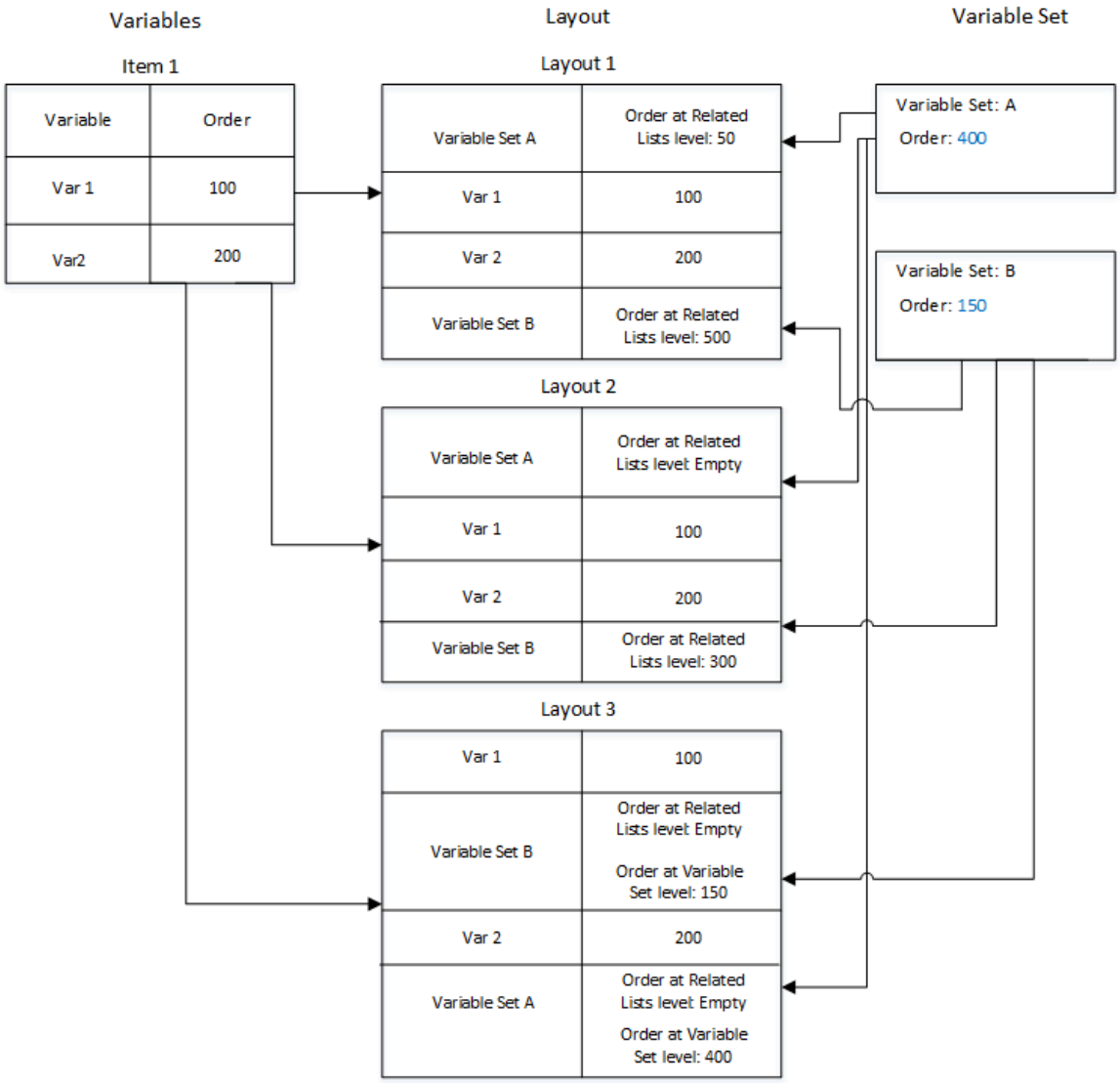
Das folgende Beispiel veranschaulicht das Layout von Variablen, wenn Variablensätze und Elementvariablen einem Element in verschiedenen Szenarien zugeordnet sind.

Die Reihenfolge für die Anzeige der Variablen und Variablensätze wird über das Informationssymbol in den zugehörigen Listen festgelegt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Reihenfolge der Variablen und Variablensätze



- In Layout 1 werden Reihenfolgenwerte für Variablensatz A und Variablensatz B auf Ebene der zugehörigen Listen angegeben, und diese Reihenfolgenwerte haben immer Vorrang. Daher wird das Layout basierend auf dem Reihenfolgenwert organisiert, der für die Variablensätze auf Ebene der zugehörigen Listen angegeben ist.
- In Layout 2 wird für den Variablensatz A kein Reihenfolgenwert angegeben, während für den Variablensatz B auf Ebene der zugehörigen Listen ein Reihenfolgenwert angegeben wird. In diesem Fall wird der leere Wert für Variablensatz A als Null betrachtet. Daher ist das Layout basierend auf dem Reihenfolgenwert von 0 für Variablensatz A und 300 für Variablensatz B organisiert.
- In Layout 3 sind die Reihenfolgenwerte für Variablensatz A und Variablensatz B auf Ebene der zugehörigen Listen nicht angegeben. In diesem Fall werden die Reihenfolgenwerte berücksichtigt, die in den Variablensätzen angegeben sind. Daher ist das Layout basierend auf dem Reihenfolgenwert von 400 für Variablensatz A und 150 für Variablensatz B organisiert.

Servicekatalog-Parameter

Sie können die Parameter des Service Catalogs verwenden, um die übergeordnete Zuordnungskonfiguration für eine Anforderung zu identifizieren, und den Servicekatalog-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Flow von einem beliebigen anderen Flow verknüpfen. Beispielsweise können Sie aus einem Incident-Flow eine Anforderung erstellen und die Anforderung dem Incident zuordnen.

Diese Parameter werden in der Anwendungs-URL übergeben.

Service Catalog-Parameter

Name	Beschreibung
sysparm_parent_sys_id	sys_id des Quelldatensatzes, die an den aus ihm generierten Zieldatensatz übergeben wird Format ist *sysparm_parent_sys_id*= <sys_id des übergeordneten Elements>. Beisp sysparm_parent_sys_id=85071a1347c12200e0ef563dbb9a71c1.
sysparm_parent_table	Name der übergeordnete Tabellen, aus der die Kataloganforderung erstellt wird. Format ist *sysparm_parent_table*= <Name der übergeordneten Tabelle>. Beispiel: sysparm_parent_table=incident.
sysparm_view	Art der Katalogansicht. Format ist *sysparm_view*= <Name der Katalogansicht>. Beispiel: sysparm_view=catalog_default. **Hinweis:** Dies gilt nur für die Plattform.
sysparm_processing_hint	Gibt einen Verarbeitungshinweis an. Format ist *sysparm_processing_hint*=setfield:request.parent=<sys_id des Incide Beispiel: sysparm_processing_hint=setfield:request.parent=85071a1347c12200e0ef563dbb **Hinweis:** Wenn angegeben, überschreibt dieser Parameter die Konfiguration im Untermodul **Übergeordn Zuordnung anfordern**.

Zugehörige Informationen

Anforderung aus einem Incident erstellen

Formular „Katalogassistent“.

Beschreibung der Felder für die Formulare „Katalogassistentschritt“, „Katalogassistentabschnitt“, „Variable“ und „Katalogassistentfrage“ in den Assistenten Servicekatalog.

Katalogassistentenschritt

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name des Schritts.
Assistent	Assistent, für den Sie den Schritt erstellen.
Auf Vorlage ausblenden	Option zum Ausblenden des Schritts in der Katalogelementvorlage.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Katalogassistentenschritt (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Anwenderdefinierter Schritt	Option zum Konfigurieren des Schritts als anwenderdefinierten Schritt.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Schritts.
Feedback	Option zum Zuordnen eines Feedback-Datensatzes zum Schritt im Assistenten des Katalogelement-Generators oder des Datensatzersteller-Generators.
Vorlagen-Feedback	Option zum Zuordnen eines Feedback-Textes zu einem Schritt in der Katalogelementvorlage.
Bestellung	Reihenfolge, in der der Schritt in Katalog-Generator platziert wird.
Macroponent	Wiederverwendbare seismische Bausteine in Next Experience UI Framework, die zum Erstellen eines anwenderdefinierten Schritts verwendet werden können. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Benutzerdefinierter Schritt** aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/now-experience/sandiego/ui-framework/getting-started/introduction

Katalogassistentenabschnitt

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name des Abschnitts.
Stil	Anzeigestil des Abschnitts.
Bestellung	Reihenfolge, in der der Abschnitt innerhalb eines Schritts angezeigt wird.
Assistentenschritt	Schritt, dem der Abschnitt zugeordnet ist.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Abschnitts.
Breite	Breite des Abschnitts in Katalog-Generator.

Variable

Feld	Beschreibung
Feld zuordnen	Ordnet die Frage einem bestimmten Feld in der Tabelle „Katalogelement“ (sc_cat_item) oder „Datensatzersteller“ (sc_cat_item_producer) zu.
Typ	Der Variablentyp, den Sie erstellen möchten.
Katalogelement	Katalogelement, das der Frage zugeordnet ist.
Aktiv	Option, um die Variable zur Verwendung verfügbar zu machen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Variable (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Obligatorisch	Option, um die Variable als Teil des Bestellvorgangs obligatorisch zu machen.
Ausgeblendet	Option zum Ausblenden der Variable.
Abgebrochen	Option, um die Variable schreibgeschützt oder bearbeitbar zu machen.
Frage	Frage an Katalogelementersteller im Katalog-Generator.
Name	Name zur Identifizierung der Frage.
Tooltip	Tooltip-Text, der angezeigt werden soll, wenn Katalogelementersteller auf die Variable in Katalog-Generator verweisen. Sie können eine kurze Notiz eingeben, um den Zweck der Frage zu beschreiben.
Beispieltext	Hinweis, der im Feld „ **Frage** “ angezeigt wird, bevor ein Katalogelementersteller einen Wert eingibt. Anwendbar für folgende Variablen: • IP-Adresse • E-Mail • URL • Einzeiliger Text • Breite einzeilige Textzeile • Mehrzeiliger Text • Datum • Datum/Uhrzeit

Frage des Katalogassistenten

Feld	Beschreibung
Assistentenabschnitt	Abschnitt, dem die Frage zugeordnet werden muss.
Zu Satz zuordnen	Option zum Zuordnen der Frage zu einem Fragensatz. Das Feld „ **Festlegen** “ wird nur aktiviert, wenn diese Option ausgewählt ist.
Bestellung	Reihenfolge, in der die Frage innerhalb eines Abschnitts erscheinen muss.
Frage	Option, dem Abschnitt eine Frage zuzuordnen. **Hinweis:** Sie können eine neue Variable erstellen, um sie einer Frage zuzuordnen, oder eine vorhandene auswählen. Informationen zum Erstellen einer neuen Variable finden Sie unter Assistent einen Schritt, einen Abschnitt oder eine Frage zu einem Katalogelement hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Frage des Katalogassistenten (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Festlegen	Option zum Zuordnen eines Fragesatzes zum Abschnitt, wenn Sie die Option **Zu Satz** zuordnen ausgewählt haben.

Informationen zum Hinzufügen eines Schritts, eines Abschnitts oder einer Frage zu einem Katalogelement-Assistenten finden Sie unter Fügen Sie einem Katalogelement-Assistenten einen Schritt, einen Abschnitt oder eine Frage hinzu.

Datensatzerstellerformular

Beschreibung der Felder im Formular „Datensatzersteller“.

Datensatzersteller in dem Servicekatalog

Feld	Beschreibung
Name	Der beschreibende Name für den Datensatzersteller. **Hinweis:** Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten, die den Bereichsschutz für Feldstile erfüllen.
Tabellenname	Die Tabelle, in der der Datensatzersteller Datensätze erstellt.
Aktiv	Eine Checkbox, um den Datensatzersteller aktiv zu machen. Nur aktive Datensatzersteller stehen Benutzern zur Verfügung, wenn sie die Rollenkriterien erfüllen.
Vorschau-Link	Ein Link, der eine Vorschau des Elements öffnet.
Nach der Skripteinfügung	Skript, das auf den übergebenen Datensatz angewendet wird, nachdem der Datensatz in die verknüpfte Tabelle eingefügt wurde. **Hinweis:** „Nach der Skripteinfügung“ überschreibt die Ziel-Datensatzwerte und Vorlagenwerte des Datensatzerstellers.
Eingabehilfe	
Kataloge	Der Servicekatalog, dem dieser Datensatzersteller angehört.
Kategorie	Die Servicekatalog-Kategorie, zu der dieser Datensatzersteller gehört. Wenn Benutzer Katalogsuchen ausführen, werden nur die Elemente in den Suchergebnissen angezeigt, die einer Kategorie zugewiesen sind.
Anzeigen	Die CMS-Ansicht, in der das Element angezeigt wird.
Rollen	Die Rollen, die für die Verwendung des Datensatzerstellers erforderlich sind.
Verfügbarkeitsdiagramm	Die Schnittstelle, über die der Datensatzersteller verfügbar ist: **Desktop und Classic Mobile**, **Nur Desktop oder NurClassic Mobile**.
Abbrechen möglich	Eine Checkbox zum Anzeigen einer Schaltfläche **Abbrechen** im Datensatzersteller. Benutzer können auf **Abbrechen** klicken, um den Datensatzersteller abzubrechen und zum zuletzt angezeigten Bildschirm zurückzukehren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatzersteller in dem Servicekatalog (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Darin enthalten	
Kurzbeschreibung	Eine kurze Zusammenfassung des Datensatzerstellers.
Beschreibung	Die vollständige Beschreibung des Datensatzerstellers. Sie können Videos, Bilder, Links zu Artikeln der internen Knowledge Base (KB) und Links zu externen Informationsquellen und Anleitungen einbetten. Die Beschreibung wird unter einem Link **Weitere Informationen** im Datensatzersteller angezeigt, um den Benutzern zusätzlich benötigte Informationen zu geben.
Meta	Durch Kommas getrennte Liste von Tags, die für die Suche nach dem Datensatzersteller verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Stichwortsuche für Katalogelemente konfigurieren.
Im Service Portal ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, ist der Datensatzersteller im Service Portal nicht verfügbar.
Weiterleiten an	Gibt das Umleitungsverhalten des Datensatzerstellers nach seiner Generierung an. Mögliche Werte sind: • **Generierter Aufgabensatz**: Leitet zum Aufgabendatensatz um, der mit dem Datensatzersteller erstellt wurde. • **Katalog-Homepage**: Leitet in den Servicekatalog um, in dem die Bestellung für den Datensatzersteller abgelegt wird. Der Standardwert basiert auf der Eigenschaft **Gibt das Standardverhalten des Datensatzerstellers nach der Generierung** in der an **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften** Seite.
Skript	Skripte, die ausgeführt werden, um bestimmten Feldern im erstellten Datensatz Werte dynamisch zuzuweisen.
Symbol	Das kleine Symbol, das in der Liste der Servicekatalogelemente angezeigt wird. Klicken Sie auf den Link **Zum Hinzufügen klicken**, und laden Sie das Foto hoch.
Bild	Das Bild, das am oberen Rand des Formulars „Datensatzersteller“ in der Desktopansicht angezeigt wird. Klicken Sie auf den Link **Zum Hinzufügen klicken**, und laden Sie das Foto hoch.
Classic Mobile-Bild	Das kleine Bild, das in der Liste der Servicekatalogelemente angezeigt wird. Klicken Sie auf den Link **Zum Hinzufügen klicken**, und laden Sie das Foto hoch. Dieses Feld ist verfügbar, wenn Sie **Classic Mobile** für den **Bildtyp**Classic Mobile auswählen.
Classic Mobile-Bildtyp	Das Bild, das die mobile Schnittstelle in der Liste der Servicekatalogelemente verwendet. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatzersteller in dem Servicekatalog (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Desktop: Verwendet das im Feld **Symbol** angegebene Symbol. Wenn Sie diese Option auswählen, wird das Feld **Classic Mobile-Bild** ausgeblendet. • Classic Mobile: Verwendet das im **Bildfeld Classic Mobile** angegebene Symbol. • Keines: Verwendet kein Bild in der mobilen Ansicht. Wenn Sie diese Option auswählen, wird das Feld **Classic Mobile-Bild** ausgeblendet.
Generierte Datensatzdaten	
Vorlage	Statische Zuordnungen für Felder im erstellten Datensatz.
Portaleinstellungen	
Anhang ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Schaltfläche **Anhänge** hinzufügen für den Datensatzersteller nicht angezeigt. **Hinweis:** • Gilt für ein Katalogelement und einen Datensatzersteller. • Ein Bestellleitfaden erbt diese Einstellung von dem enthaltenen Katalogelement.
„Als Entwurf speichern“ ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Schaltfläche **Als Entwurf speichern** für den Datensatzersteller in den Portalen nicht angezeigt. Sie können anfordernden Personen einen Entwurf eines Datensatzerstellers speichern, während sie ihn in Portalen wie Mitarbeiter-Center, [] und ServiceportalNow Mobile-Appanfordern . Die anfordernden Personen können über das Widget „My Request“ (Meine Anforderung) auf der Registerkarte **Entwürfe** in den Portalen auf die gespeicherten Entwürfe zugreifen und die Entwürfe bearbeiten.
Obligatorischer Anhang	Wenn diese Option ausgewählt ist, ist das Hinzufügen eines Anhangs für den Datensatzersteller obligatorisch. **Hinweis:** Gilt für ein Katalogelement und einen Datensatzersteller.
Universal-Anforderungs-Konfiguration	
Dieser Abschnitt ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Universal-Anforderung“ (com.snc.universal_request) aktiviert ist. Informationen zu dieser Konfiguration finden Sie unter Servicekatalog-Konfiguration für Universal-Anforderung.	
UR zertifiziertes/ aktiviertes Element	Option, um anzugeben, dass eine Universal-Anforderung auch zusammen mit einem aufgabenbasierten Datensatz erstellt werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatzersteller in dem Servicekatalog (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	In der Universal-Anforderung wird ein Verweis auf den zugehörigen aufgabenbasierten Datensatz erstellt, der zur primären Aufgabe der Universal-Anforderung wird.
Zusätzliche Überprüfung erforderlich	Option zur automatischen Aktivierung des Kontrollkästchens **Benötigt Lösungsüberprüfung** für die entsprechende universelle Anforderung. Informationen zu den Feldern der Universal-Anforderung finden Sie unter Formular Universal-Anforderung . Das Feld **Zusätzliche Überprüfung erforderlich** wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **UR zertifiziertes/aktiviertes Element** aktiviert ist.

Informationen zum Erstellen von Datensatzerstellern finden Sie unter Datensatzersteller anlegen.

Formular „Bestellleitfaden“.

Beschreibung der Felder im Formular „Bestellleitfaden“.

Formular „Bestellleitfaden“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Bestellleitfadens, der im Katalog angezeigt wird.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um anzugeben, ob der Bestellleitfaden aktiv ist oder nicht.
Kategorie	Kategoriekopfzeile, unter der der Bestellleitfaden im Katalog angezeigt wird.
Zwei Schritte	Aktivieren Sie die Checkbox, um die zweistufige Bestellung anstelle der standardmäßigen dreistufigen Bestellung zu aktivieren, indem Sie den letzten Schritt auslassen. Bei der zweistufigen Bestellung wird durch Auswählen von **Auschecken** die Anforderung sofort gesendet und anschließend der Bildschirm zur Bestätigung der Bestellung angezeigt. Dies ist nicht anwendbar für Service Portal.
Symbol	Ein 16 x 16 Pixel großes Bild, das als Symbol neben dem Namen des Bestellleitfadens im Katalog angezeigt wird. Wenn kein Bild hochgeladen wird, wird das Standardsymbol neben diesem Bestellleitfaden angezeigt. Um ein eigenes Standardsymbol zu verwenden, laden Sie ein Bild hoch, und überschreiben Sie das in images/service_catalog/generic_small.gif gespeicherte Bild.
Kaskadierende Variablen	Checkbox, um auszuwählen, ob die verwendeten Variablen kaskadieren, wodurch ihre Werte an die bestellten Artikel übergeben werden. Wenn diese Checkbox deaktiviert ist, werden die im Bestellleitfaden eingegebenen Informationen nicht an die bestellten Artikel weitergegeben.
Verknüpfung zum bestellten Artikel	Link zu weiteren Informationen zu einem bestellten Artikel. Wählen Sie ein vordefiniertes Link-Element aus, das auf dem Bildschirm für bestellte Artikel angezeigt werden soll. Kunden können auf den Link klicken, um weitere Informationen zu erhalten. Dies ist nicht anwendbar für Service Portal.
Rollen	Rollen, die Benutzer benötigen, um auf diesen Bestellleitfaden zuzugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Bestellleitfaden“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Zusammenfassung des Zwecks des Bestellleitfadens.
Beschreibung	Beschreibung, die auf der ersten Seite des Bestellleitfadens angezeigt wird. Wenden Sie die Formatierung mit dem HTML-Editor an.
Meta	Durch Kommas getrennte Liste von Tags, die für die Suche nach dem Bestellleitfaden verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Stichwortsuche für Katalogelemente konfigurieren.
Im Service Portal ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, ist der Bestellleitfaden im Service Portal nicht verfügbar.
Bild	[Optional] Bild des Artikels.
Bestellung in Einkaufswagen	Mit dieser Checkbox können Benutzer Bestellleitfäden zu ihrem Einkaufswagen hinzufügen und dann mit dem Einkauf fortfahren, anstatt sofort auszuchecken. Dies ist nicht anwendbar für Service Portal. **Hinweis:** Diese Einstellung funktioniert nur, wenn die Checkbox *Zwei Schritte* ebenfalls auf „wahr“ gesetzt ist.
Portaleinstellungen	
Verwenden Sie diese Einstellungen, um das Verhalten des Bestellleitfadens in Service Portal zu konfigurieren.	
Anforderungsmethode	Einstellung, die die für die Schaltfläche **Jetzt bestellen** angezeigte Bezeichnung sowie die Bestellungserfahrung steuert. • **Bestellen**: ◦ Schaltflächen-Bezeichnung: **Jetzt bestellen** ◦ Bestätigungsdialogfeld: Angezeigt ◦ Lieferinformationen: Bearbeitbar **Hinweis:** Das ist die Standardeinstellung. • **Anforderung**: ◦ Schaltflächen-Bezeichnung: **Anfordern** ◦ Bestätigungsdialogfeld: Angezeigt ◦ Lieferinformationen: Nicht angezeigt Diese Einstellung kann in Szenarien wie einer Codezugriffsanforderung verwendet werden, in der die Lieferinformationen vorgegeben sind. • **Absenden**:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Bestellleitfaden“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	○ Schaltflächen-Bezeichnung: **Absenden** ○ Bestätigungsdialogfeld: Nicht angezeigt ○ Lieferinformationen: Nicht angezeigt Diese Einstellung kann in Szenarien wie einer Anforderung für die Kennwortzurücksetzung verwendet werden, in der keine weiteren Anforderungsinformationen erforderlich sind.
„In den Einkaufswagen“ ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Schaltfläche **In den Einkaufswagen** nicht für den Bestellleitfaden angezeigt. Wenn die Instanzoption **„In den Einkaufswagen“ anzeigen** des Widgets auf „falsch“ festgelegt ist, wird diese Einstellung ignoriert. Diese Einstellung ist standardmäßig ausgewählt, wenn die **Anforderungsmethode** auf **Anfordern** oder **Absenden** festgelegt ist. Wenn in Aktualisierungsszenarien das Feld **Kein Einkaufswagen** in der Plattform ausgewählt ist, führen Sie die Skripteinbindung `CatalogPortalSettingsMigration` aus, um diese Einstellung auf das Feld **„In den Einkaufswagen“ ausblenden** auf der Registerkarte **Portaleinstellungen** zu aktualisieren.
„Ein-/Ausschalten einschließen“ anzeigen	Ist diese Option ausgewählt, wird für jedes Katalogelement im Bereich **Optionen auswählen** im Service Portal eine Option zum Ein-/Ausschalten angezeigt. Sie können auf diese Option klicken, um das Katalogelement in die Bestellleitfadenanforderung aufzunehmen oder auszuschließen. Für zBoot-Kunden ist diese Option standardmäßig für vorhandene Bestellleitfäden in den Demodaten und neue Bestellleitfäden ausgewählt. Für Upgrade-Kunden ist diese Option standardmäßig nur für neue Bestellleitfäden ausgewählt.

Informationen zum Erstellen eines Bestellleitfadens finden Sie unter Bestellleitfäden erstellen.

Formular „Katalogelement“

Beschreibung der Felder im Formular „Katalogelement“.

Formular „Katalogelement“

Feld	Beschreibung
Name	Name, der im Katalog angezeigt werden soll.
Kataloge	Kataloge, in denen dieses Element angezeigt wird.
Kategorie	Kategorie für das Element. Kategorien können nur ausgewählt werden, nachdem das Feld **Kataloge** ausgefüllt wurde. Katalogsuchen finden nur Artikel, die einer Kategorie im Serviceportal zugewiesen sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Katalogelement“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Für das Mitarbeiter-Center finden Katalogsuchen nur Elemente, die einem Taxonomiethema zugeordnet sind. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Katalogelemente in Mitarbeiter-Center einem Taxonomiethema zuordnen.
Modell	Produktmodell, mit dem das Element verknüpft ist. Dieses Feld ist standardmäßig nur für Elemente sichtbar, die von Veröffentlichungsmodellen erstellt wurden. Klicken Sie auf das Referenzsymbol, um das Produktmodell anzuzeigen.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um das Element zu aktivieren (verfügbar für die Bestellung). **Hinweis:** Inaktive Katalogelemente, die Bestellleitfäden hinzugefügt wurden, werden nicht im Bestellleitfaden angezeigt. Verwenden Sie **Sichtbar in Anleitungen**, **Sichtbar an anderer Stelle**, um das Element auszublenden und nur im Bestellleitfaden anzuzeigen.
Erfüllungsautomatisierungsebene	Option zum Angeben des Automatisierungsgrads für die Erfüllung von Katalogelementanforderungen. Verfügbare Optionen: • Nicht angegeben: Die Automatisierungsebene des Katalogelements ist nicht angegeben. • Manuell: Katalogelement ist nicht automatisiert. • Halbautomatisiert: Das Katalogelement ist halbautomatisiert. • Vollständig automatisiert: Das Katalogelement ist vollständig automatisiert.
Zugriffstyp	Option, um anzugeben, ob eine Anforderung für einen Benutzer übermittelt werden kann, der keinen Zugriff auf das Katalogelement hat. Mögliche Optionen sind: • Eingeschränkt: Die Anforderung kann nur für Benutzer übermittelt werden, die Zugriff auf das Katalogelement haben. • Delegiert: Die Anforderung kann auch für Benutzer übermittelt werden, die keinen Zugriff auf das Katalogelement haben. Standardmäßig ist dieses Feld auf Eingeschränktfestgelegt. Informationen zur Experience von delegierten Anforderungen finden Sie unter Delegierte Anforderungs-Experience. **Hinweis:** Diese Funktionalität ist nur anwendbar, wenn das Katalogelement eine Variable „Angefordert für“ enthält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Katalogelement“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Besitzer	Besitzer des Katalogelements, der Bearbeitungszugriff darauf hat.
Vorlage	Vorlage, mit der das Element erstellt wird.
Vorschau-Link	Klicken Sie auf **Artikelvorschau anzeigen**, um in einem neuen Fenster eine Vorschau der aktuellen Elementdefinition im Katalog anzuzeigen.
Verknüpfung zum bestellten Artikel	Link zur Vorschau, wie auf dem Bildschirm für bestellte Artikel angezeigt.
Im Service Portal ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, ist das Katalogelement im Service Portal nicht verfügbar.
Verfügbarkeitsdiagramm	Geräte zum Anzeigen des Elements: **Desktop und Classic Mobile**, **Nur Desktop** oder **Nur Classic Mobile**. **Hinweis:** Nicht unterstützte Katalogelementtypen werden nicht auf Classic Mobile-Geräten angezeigt, selbst wenn **Verfügbarkeit** so eingestellt ist, dass ein Element dieses Typs angezeigt wird.
Elementdetails	
Kurzbeschreibung	Text, der auf der Homepage des Servicekatalogs, in den Suchergebnissen und in der Titelleiste des Auftragsformulars angezeigt wird.
Beschreibung	Vollständige Beschreibung des Elements. Diese Beschreibung wird im Katalog angezeigt, wenn ein Benutzer das Element auswählt oder auf den zugehörigen Link **Vorschau** klickt. Sie können Videos, Bilder, Links zu Artikeln der internen Knowledge Base (KB) und Links zu externen Informationsquellen und Anleitungen einbetten.
Meta	Durch Kommas getrennte Liste von Tags, die für die Suche nach dem Katalogelement verwendet werden. Verwenden Sie Kommas zwischen Stichwörtern, um bei der Suche bessere Ergebnisse zu erzielen. Die Zing-Suchmaschine entfernt gebräuchliche Wörter aus Suchabfragen, die keine sinnvollen Ergebnisse liefern. Weitere Informationen finden Sie unter Stichwortsuche für Katalogelemente konfigurieren.
Prozess-Engine **Hinweis:** Sie können nur für eines dieser Felder einen Wert angeben.	
Flow	Flow, der definiert, wie die Elementanforderung erfüllt wird.
Workflow	Workflow, der definiert, wie die Elementanforderung erfüllt wird.
Ausführungsplan	Ausführungsplan (früher als Bereitstellungsplan bezeichnet), der definiert, wie die Elementanforderung erfüllt wird.
Bild	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Katalogelement“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Symbol	Das Bild wird neben dem Artikelnamen im Katalog als Symbol angezeigt. Laden Sie ein 27x27-Pixel-Bild hoch. Wenn kein Bild hochgeladen wird, wird neben diesem Element das Standardsymbol angezeigt. Um ein eigenes Standardsymbol zu verwenden, laden Sie ein Bild hoch. Das hochgeladene Bild überschreibt das Standardbild, das in images/service_catalog/generic_small.gif gespeichert ist.
Bild	Bild des Artikels.
Classic Mobile	
Classic Mobile-Bildtyp	Typ des Bilds, das für das Element auf Mobilgeräten angezeigt werden soll. Wählen Sie **Desktop** aus, um das standardmäßige Desktop-Bild zu verwenden, **Classic Mobile**, um ein bestimmtes Bild für das Mobilgerät zu verwenden, indem Sie das Feld **Mobiles Bild** verwenden, oder **Kein**, um kein Bild zu verwenden.
Classic Mobile-Bild	Bilddatei für das mobile Bild. Das Feld wird angezeigt, wenn **Typ des Classic Mobile-Bilds** auf **Classic Mobile** eingestellt ist.
Preis ausblenden (Classic Mobile-Listen)	Aktivieren Sie die Checkbox, um den Artikelpreis auf Mobilgeräten auszublenden. Deaktivieren Sie die Checkbox, um den Preis anzuzeigen.
Preisgestaltung	
Preis	Preis für den Artikel. Wählen Sie die Währung aus der Auswahlliste.
Wiederkehrender Preis	Preis, der wiederholt in regelmäßigen Abständen auftritt. Zum Beispiel könnte ein Druckerwartungsdienst einen monatlich wiederkehrenden Preis von 100,00 $ haben.
Wiederkehrende Preishäufigkeit	Zeitrahmen für Wiederholung, z. B. **Monatlich** oder **Jährlich**, nur wenn das Feld **Wiederkehrender Preis** einen Eintrag enthält.
Preis in Einkaufswagen auslassen	Checkbox, um den Artikelpreis im Einkaufswagen und in der Katalogauflistung auszublenden.
Portaleinstellungen	
Verwenden Sie diese Einstellungen, um das Verhalten von Katalogelementen im Service Portal zu konfigurieren.	
Anforderungsmethode	Einstellung, die die für die Schaltfläche **Jetzt bestellen** angezeigte Bezeichnung sowie die Bestellungserfahrung steuert. • **Bestellen**: ○ Schaltflächen-Bezeichnung: **Jetzt bestellen** ○ Bestätigungsdialogfeld: Angezeigt ○ Lieferinformationen: Bearbeitbar **Hinweis:** Das ist die Standardeinstellung. • **Anforderung**:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Katalogelement“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	◦ Schaltflächen-Bezeichnung: **Anfordern** ◦ Bestätigungsdialogfeld: Angezeigt ◦ Lieferinformationen: Nicht angezeigt Diese Einstellung kann in Szenarien wie einer Codezugriffsanforderung verwendet werden, in der die Lieferinformationen vorgegeben sind. • **Absenden**: ◦ Schaltflächen-Bezeichnung: **Absenden** ◦ Bestätigungsdialogfeld: Nicht angezeigt ◦ Lieferinformationen: Nicht angezeigt Diese Einstellung kann in Szenarien wie einer Anforderung für die Kennwortzurücksetzung verwendet werden, in der keine weiteren Anforderungsinformationen erforderlich sind.
„In den Einkaufswagen“ ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Schaltfläche **In den Einkaufswagen** nicht für den Artikel angezeigt. Wenn die Instanzoption **„In den Einkaufswagen“ anzeigen** des Widgets auf „falsch“ festgelegt ist, wird diese Einstellung ignoriert. Diese Einstellung ist standardmäßig ausgewählt, wenn die **Anforderungsmethode** auf **Anfordern** oder **Absenden** festgelegt ist. Wenn in Aktualisierungsszenarien das Feld **Kein Einkaufswagen** in der Plattform ausgewählt ist, führen Sie die Skripteinbindung `CatalogPortalSettingsMigration` aus, um diese Einstellung auf das Feld **„In den Einkaufswagen“ ausblenden** auf der Registerkarte **Portaleinstellungen** zu aktualisieren. **Hinweis:** Gilt für ein Katalogelement und eine Bestellanleitung.
„Als Entwurf speichern“ ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Schaltfläche **Als Entwurf speichern** für das Element in den Portalen nicht angezeigt. Sie können anfordernden Personen einen Entwurf eines Katalogelements speichern, während sie es in Portalen wie Mitarbeiter-Center, [] und ServiceportalNow Mobile-Appanfordern . Die anfordernden Personen können über das Widget „My Request“ (Meine Anforderung) auf der Registerkarte

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Katalogelement“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Entwürfe in den Portalen auf die gespeicherten Entwürfe zugreifen und die Entwürfe bearbeiten.
Menge ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Liste **Menge** nicht für das Katalogelement angezeigt. Diese Einstellung ist standardmäßig ausgewählt, wenn die **Anforderungsmethode** auf **Anfordern** oder **Absenden** festgelegt ist. Wenn bei Aktualisierungskunden das Feld **Keine Menge** in der Plattform ausgewählt ist, führen Sie das Migrationsskript *`CatalogPortalSettingsMigration`* aus, um diese Einstellung auf das Feld **Menge ausblenden** auf der Registerkarte **Portaleinstellungen** zu aktualisieren. **Hinweis:** • Gilt für ein Katalogelement. • Ein Bestellleitfaden erbt diese Einstellung von dem enthaltenen Katalogelement.
Lieferzeit ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird das Feld **Lieferzeit** nicht für das Katalogelement angezeigt. Diese Einstellung ist standardmäßig ausgewählt, wenn die **Anforderungsmethode** auf **Absenden** festgelegt ist. **Hinweis:** • Gilt für ein Katalogelement. • Ein Bestellleitfaden erbt diese Einstellung von dem enthaltenen Katalogelement.
„Zu Wunschliste hinzufügen“ ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Schaltfläche **Zu Wunschliste hinzufügen** nicht für das Katalogelement angezeigt. Wenn die Wunschliste für das Katalogelement deaktiviert ist oder die Instanzoption für das Portal-Widget auf „falsch“ festgelegt ist, wird diese Einstellung für das Element überschrieben. **Hinweis:** Gilt für ein Katalogelement und einen Datensatzersteller.
Anlage ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Schaltfläche **Anhänge** hinzufügen für das Katalogelement nicht angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Katalogelement“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: • Gilt für ein Katalogelement und einen Datensatzersteller. • Ein Bestellleitfaden erbt diese Einstellung von dem enthaltenen Katalogelement.
Obligatorische Anlage	Wenn diese Option ausgewählt ist, ist das Hinzufügen einer Anlage für das Katalogelement obligatorisch. **Hinweis:** Gilt für ein Katalogelement und einen Datensatzersteller.
Universal-Anforderungs-Konfiguration	
Dieser Abschnitt ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Universal-Anforderung“ (com.snc.universal_request) aktiviert ist. Informationen zu dieser Konfiguration finden Sie unter Servicekatalog-Konfiguration für Universal-Anforderung.	
UR zertifiziertes/aktiviertes Element	Option, um anzugeben, dass zusammen mit einem angeforderten Artikel auch eine Universal-Anforderung erstellt werden soll. In der Universal-Anforderung wird ein Verweis auf das zugeordnete angeforderte Element erstellt, das zur primären Aufgabe der Universal-Anforderung wird.
Zusätzliche Überprüfung erforderlich	Option zur automatischen Aktivierung des Kontrollkästchens **Benötigt Lösungsüberprüfung** für die entsprechende universelle Anforderung. Informationen zu den Feldern der Universal-Anforderung finden Sie unter Formular Universal-Anforderung . Das Feld **Zusätzliche Überprüfung erforderlich** wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **UR zertifiziertes/ aktiviertes Element** aktiviert ist.
Felder, die durch Konfigurieren des Formulars hinzugefügt werden können	
Hilfe für alle Fragen erweitern	Checkbox zum Erweitern und Anzeigen von Hilfeinformationen für alle Fragen zum Laden der Seite. **Hinweis:** • Diese Feld gilt auch für das Service Portal. • Wenn das Kontrollkästchen **Hilfe für alle Fragen** erweitern auf Ebene des Katalogelements aktiviert ist, wird die Feldeinstellung **Immer erweitert** auf Variablenebene überschrieben. • Wenn das Kontrollkästchen **Hilfe für alle Fragen** erweitern auf Katalogelementebene deaktiviert ist, ist die Feldeinstellung **Immer erweitert** auf Variablenebene anwendbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Katalogelement“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Vorlage	Vorlage, um den generierten Datensatz mit vordefinierten Werten zu füllen. Das Feld ist nur für **Datensatzersteller**-Elemente verfügbar.
Keine Menge	Checkbox, um die Mengenauswahl für den Artikel auszublenden.
Kein Einkaufswagen	Checkbox, um den Einkaufswagen für den Artikel auszublenden.
Keine Suche	Aktivieren Sie die Checkbox, um zu verhindern, dass dieser Artikel in den Suchergebnissen und im Servicekatalog-Widget im Service Portal aufgeführt wird. Wenn diese Option ausgewählt ist gilt Folgendes: • Sie können das Service Portal weder durchsuchen noch dort nach dem Element suchen. • Sie können die Plattform nicht nach dem Element durchsuchen.
Bestellung	Steuert die Reihenfolge von Elementen in Kategorielisten.
Domäne	Domäne, in der das Katalogelement erstellt wird. Gilt, wenn die Domänentrennung im Service Catalog aktiviert ist. Informationen zur Domänentrennung finden Sie unter Domain Separation und Servicekatalog.
Domänenpfad	Reihen von dreistelligen Codes, die durch einen Schrägstrich (/) getrennt werden, um eine Domäne zu identifizieren. Diese Pfadzeichenfolge ist in der Domänenhierarchie eindeutig. Gilt, wenn die Domänentrennung im Service Catalog aktiviert ist.
Zugehörige Links	
Elementdiagnose	Erzeugt einen Diagnose-Bericht und eine Bewertung, um mögliche Probleme in den Daten und der Konfiguration von Servicekatalog zu identifizieren.
Ausgechecktes Element in der erweiterten Ansicht bearbeiten	Ermöglicht Ihnen, das Katalogelement in der erweiterten Ansicht zu bearbeiten. Um einem ausgecheckten Element im Status Entwurf ein Katalog-Client-Skript hinzuzufügen, können Sie auf diesen zugehörigen Link klicken und das Katalog-Client-Skript über die zugehörige Liste „Katalog-Client-Skripts“ hinzufügen. **Hinweis:** Diese Option ist erst verfügbar, nachdem Sie auf In Katalog-Generator bearbeiten geklickt haben, um ein Element in **Katalog-Generator** zu bearbeiten.
Zugehörige Listen	
Variablen	Variablen für den Artikel, um Optionen zum Bestellen des Artikels bereitzustellen.
Variablensätze	Variablensatz, der mit dem Artikel verknüpft ist. Verknüpfen Sie einen vorhandenen Variablensatz mit dem Artikel, um mehrere Optionen zum Bestellen des Artikels bereitzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Katalogelement“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Genehmigt durch Gruppe	Gruppen, die Anforderungen für dieses Element genehmigen müssen.
Genehmigt von	Benutzer, die Anforderungen für dieses Element genehmigen müssen.
Kategorien	Zusätzliche Kategorien für dieses Element.
Kataloge	Zusätzliche Kataloge für dieses Element.
Datensuchedefinitionen für Katalog	Dem Katalogelement zugeordnete Suchregeln für Katalogdaten. Informationen zum Erstellen einer Datensuchregel finden Sie unter Katalogsuchdefinitionen erstellen.
Katalog-UI-Richtlinien	Katalog-UI-Richtlinien, die diesem Element zugeordnet sind.
Katalog-Client-Skripts	Katalog-Client-Skripts, die diesem Element zugeordnet sind.
Zu Next-Gen BSM zugehörige Elemente	Zugehörige Elemente für ein Katalogelement, um Alternativen bereitzustellen. Diese Elemente werden auf der Katalogelementseite in Serviceportal und Now Mobile angezeigt.
Zugehörige Artikel	Zugehörige Artikel für ein Katalogelement, um zusätzliche Informationen bereitzustellen. Diese Artikel werden auf der Katalogelementseite in Serviceportal und Now Mobile angezeigt.
Erfüllungsprozess-Schritte	Zugehörige Service-Erfüllungsschritte.
Zugewiesene Themen	Ordnen Sie ein Katalogelement einer Taxonomie und einem Thema zu. Informationen zum Hinzufügen eines Elements zu einer Taxonomie finden Sie unter Ordnen Sie ein Katalogelement einem Taxonomiethema in zu Mitarbeiter-Center. **Hinweis:** Dieses Feld wird verfügbar, wenn Sie das Plugin „Employee Experience Taxonomy“ (sn_ect) aktivieren.

Informationen zum Erstellen oder Bearbeiten eines Katalogelements finden Sie unter Katalogelemente erstellen oder bearbeiten.

Debugging Servicekatalog

Debuggen Sie Anwenderkriterien von Katalogelementen, UI-Anpassungen für Servicekatalog -Seiten, Aktionen für Katalogelementvariablen, Leistungsdiagnose eines Katalogelements usw.

Debug-Aktionen für Katalogelementvariablen

Analysieren Sie die clientseitigen Aktionen, die sich auf den Status und die Werte aller Variablen auswirken. Sie können auch Einblicke in die Leistung jedes Skripts erhalten, das an den Variablen arbeitet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, catalog_admin, catalog_manager, oder catalog_editor.

Hinweis:
Sie können diese Aufgabe nur mit der Rolle catalog_manager oder catalog_editor ausführen, wenn Sie als Manager oder Editor des Katalogs zugewiesen sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Variablenaktionsprotokollierung zeigt die zeitliche Reihenfolge der Aktionen an, die für alle Variablen eines Katalogelements ausgeführt werden, bevor es übermittelt wird. Diese Aktionen können aufgrund von Katalog-Client-Skripts, Katalog-UI-Richtlinien oder Katalogdatensuchen auftreten. Bei dieser clientseitigen Protokollierung werden keine Daten in der Datenbank gespeichert. Die angezeigten Informationen gelten zudem nur während der Bearbeitung des Katalogformulars. Funktionen zum Debuggen von Service Catalog-Problemen einschließlich Debugging von UI-Makroanpassungen; Logger mit Variablen-Aktion; Variablen-Watcher; Artikeldiagnosebericht

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Variablenaktionsprotokollierung aktivieren**an.
   Die Diagnose für UI-Seitenanpassung ist aktiviert.

   Hinweis:
   Führen Sie diesen Schritt aus, bevor Sie die Protokollierung ausführen.

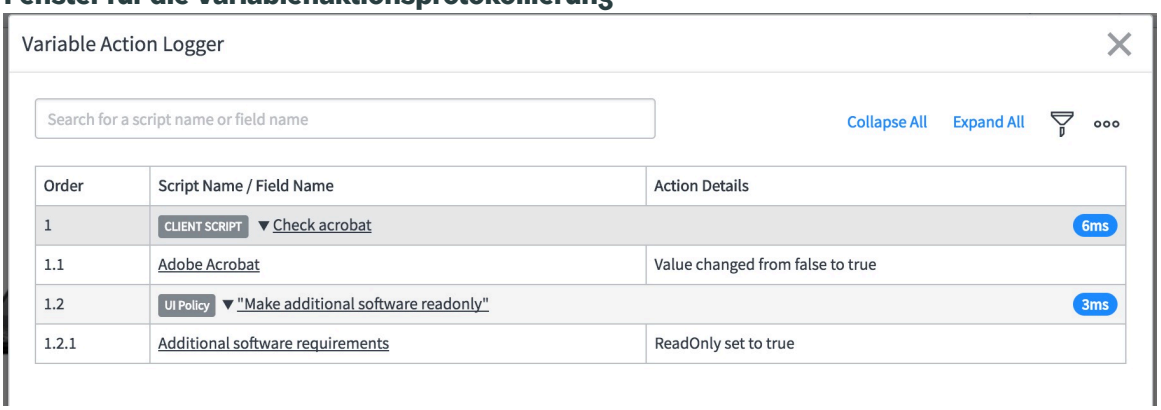
2. Navigieren zu **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten**an.
3. Wählen Sie in der Liste „Katalogelemente“ ein Element aus, das Sie protokollieren möchten .
4. Klicken Sie in dem Katalogelementformular auf **Testen**.
5. Klicken Sie auf der Katalogseite für das Element mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie **Variablenaktionsprotokollierung anzeigen aus**.

   Hinweis:
   Die Variablenprotokolle sind nach Katalog-UI-Richtlinien, Katalog-Client-Skripts und Datensuchen gruppiert.

   Die folgenden Informationen werden im Fenster für die Variablenaktionsprotokollierung angezeigt:

   - Reihenfolge, in der Skripts und Aktionen ausgeführt werden. Wenn eine neue Aktion von einer vorhandenen Aktion ausgelöst wird, wird die Reihenfolge der neuen Aktion auf einer Unterebene unter der Reihenfolge der vorhandenen Aktion verfolgt. Zum Beispiel ist die Reihenfolge einer neuen Aktion, die von Schritt 1.2 ausgelöst wird, 1.2.1.
   - Quelle der Aktion, die für eine Variable und den Variablennamen ausgeführt wird.
   - Details der Aktion, die für die Variable ausgeführt wird.

Fenster für die Variablenaktionsprotokollierung



6. Prüfen Sie die Ergebnisse der Variablenaktionsprotokollierung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Suche	Verwenden Sie das Feld **Suche**, um nach einer Variablen oder einem Skript zu suchen.
Alle einklappen	Klicken Sie auf **Alle einklappen**, um Variablenprotokolle innerhalb einer Gruppe einzuklappen.
Alle erweitern	Klicken Sie auf **Alle erweitern**, um Variablenprotokolle innerhalb einer Gruppe zu erweitern.
Filter	Um Variablenprotokolle zu filtern, klicken Sie auf das Filtersymbol ( ), und wählen Sie die erforderlichen Optionen aus.
Protokolle leeren	Um die Variablenprotokolle zu leeren, klicken Sie auf das Symbol für Aktionen ( ), und wählen Sie **Protokolle leeren**.
In CSV exportieren	Um die Variablenprotokolle in eine CSV-Datei zu exportieren, klicken Sie auf das Symbol für Aktionen ( ), und wählen Sie **In CSV exportieren**.
Protokolle drucken	Um Variablenprotokolle zu drucken, klicken Sie auf das Symbol für Aktionen ( ) und wählen Sie **Protokolle drucken**.

Benutzerkriterien eines Katalogelements debuggen

Debuggen Sie, ob ein Benutzer auf ein Katalogelement basierend auf den übereinstimmenden Benutzerkriterien zugreifen und Probleme beheben kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: catalog_manager, catalog_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

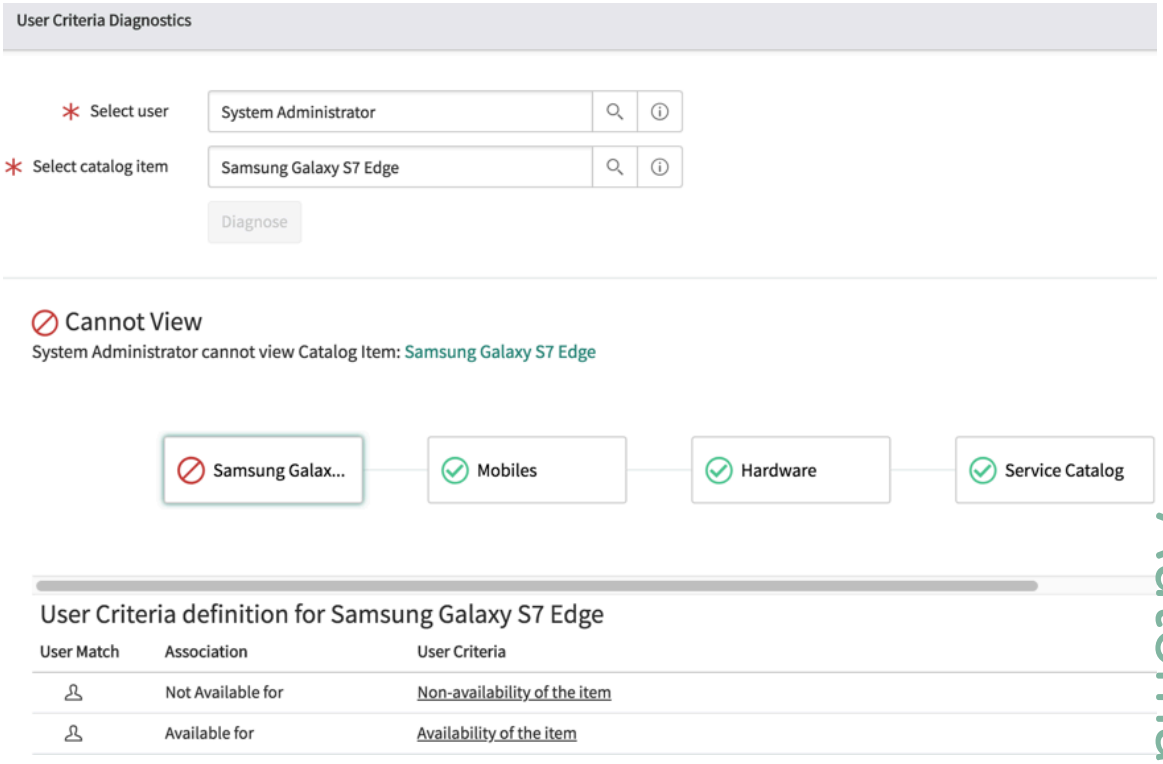
Sie können Zugriffsprobleme nur basierend auf Benutzerkriterien debuggen, jedoch nicht auf Regeln für die Zugriffssteuerungsliste (ACLs). Informationen zu Benutzerkriterien finden Sie unter Sicherheit für Elemente und Kategorien festlegen.

Für alle skriptbasierten Benutzerkriterien, für die eine Sitzungs-API wie `gs.getUserID()` verwendet wird, wird die Sitzung des angemeldeten Benutzers verwendet. Bearbeiten Sie das Verhalten der geskripteten Benutzerkriterien anhand der vordefinierten Variable `user_id` im Feld **Skript** eines Benutzerkriteriums. Informationen zum Feld „Skript“ finden Sie unter Benutzerkriteriendatensätze in Service Catalog erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Anwenderkriteriendiagnose**an. Das Formular für die Diagnose der Benutzerkriterien wird angezeigt.
2. Wählen Sie im Feld **Benutzer auswählen** den Benutzer aus, dessen Zugriff Sie debuggen möchten.
3. Wählen Sie im Feld **Katalogelement auswählen** das erforderliche Katalogelement aus.
4. Klicken Sie auf **Diagnostizieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- Die Elementhierarchie wird zusammen mit einem Hinweis auf den Zugriff des Benutzers auf die einzelnen Knoten (Katalog, Kategorie oder Katalogelement) basierend auf den mit dem Knoten verknüpften Benutzerkriterien angezeigt.

  Hinweis:

  - Wenn der Artikel in mehreren Katalogen oder verschachtelten Kategorien verfügbar ist, werden die entsprechenden Kataloge und Kategorien als Knoten in einer Baumstruktur angezeigt.
  - Wenn der Benutzer mehrere mit dem Knoten verknüpften Benutzerkriterien erfüllt, kann der Benutzer nur dann auf den Knoten zugreifen, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:
    - Der Benutzer erfüllt mindestens eines der Benutzerkriterien in der Liste **Verfügbar für**.
    - Der Benutzer erfüllt keine Benutzerkriterien in der Liste **Nicht verfügbar für**.

- Alle für das Element definierten Benutzerkriterien werden angezeigt. Für jedes Benutzerkriterium stehen folgende Informationen zur Verfügung:

  Anwenderübereinstimmung

  wird angezeigt, wenn der ausgewählte Benutzer die Benutzerkriterien erfüllt.

  Zuordnung

  Zuordnung des Knotens zu den Benutzerkriterien, d. h. **Verfügbar für** oder **Nicht verfügbar für**.

  Benutzerkriterien

  Name der Benutzerkriterien.

5. Klicken Sie auf den Knoten, um zu überprüfen, ob der Benutzer einen Knoten der Hierarchie anzeigen kann.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

An dem Knoten definierte Benutzerkriterien werden angezeigt. Wenn Sie beispielsweise auf einen Knoten klicken, der eine Kategorie darstellt, werden die für die Kategorie definierten Benutzerkriterien angezeigt.

6. Um die Konfiguration eines Benutzerkriteriums zu bearbeiten, klicken Sie auf den Namen unter der Spalte **Benutzerkriterien**.

UI-Anpassungen für eine Servicekatalog-Seite debuggen

Führen Sie die Integritätsprüfung für eine Servicekatalog-Seite durch. Im Fenster„Diagnose für UI-Seitenanpassung“ werden die UI-Makros angezeigt, die für die Service Catalog-Seite und ihre entsprechenden Status gelten. Bei Problemen auf einer Service Catalog-Seite aufgrund benutzerdefinierter UI-Makros können Sie die Quelle der fehlerhaften Funktionalität identifizieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin.

Sehen Sie sich dieses siebenminütige Video an, um mehr über das Debuggen der UI-Anpassung, den Logger für variable Aktionen, den Variablen-Watcher und den Bericht über die Artikeldiagnose zu erfahren. Funktionen zum Debuggen von Service Catalog-Problemen einschließlich Debugging von UI-Makroanpassungen; Logger mit Variablen-Aktion; Variablen-Watcher; Artikeldiagnosebericht

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **UI-Anpassung debuggen**an.
   Das Fenster für die Diagnose der UI-Seitenanpassung wird aktiviert.
2. Navigieren Sie zu einer Servicekatalog-Seite, die Sie debuggen möchten.
3. Überprüfen Sie die Informationen im Fenster „Diagnose für UI-Seitenanpassung“ am unteren Seitenrand.
   Um das Fenster „Diagnose für UI-Seitenanpassung“ zu maximieren, klicken Sie auf das . Die folgenden Informationen werden angezeigt:
   - Name der aktuellen Servicekatalog-Seite
   - Status der Servicekatalog-Seite
   - Alle UI-Makros, die für die Servicekatalog-Seite gelten
   - Status jedes UI-Makros Um Details zu möglichen Zuständen zu erhalten, klicken Sie auf das Hilfesymbol ( ).
   - Anzahl der Vorkommen jedes UI-Makros auf der Servicekatalog-Seite

Mögliche Zustände für ein UI-Makro und eine Servicekatalog-Seite

Status	Farbindikator	Beschreibung
Nicht geändert	Grün	Erstellt von ServiceNow und eines der folgenden Szenarios ist anwendbar: ○ Es wurde nie vom Kunden angepasst. ○ Es wurde vom Kunden angepasst und dann auf das neueste ServiceNow-Upgrade zurückgesetzt.
Übersprungen	Rot	Erstellt von ServiceNow und dann vom Kunden angepasst und daher das neueste ServiceNow-Upgrade übersprungen Der Kunde sollte ein übersprungenes Update nach einem Upgrade beheben .
Angepasst	Orange	Erstellt von ServiceNow und dann vom Kunden nach dem neuesten ServiceNow-Upgrade angepasst Der Kunde kann eine Anpassung

Automatische Übersetzung

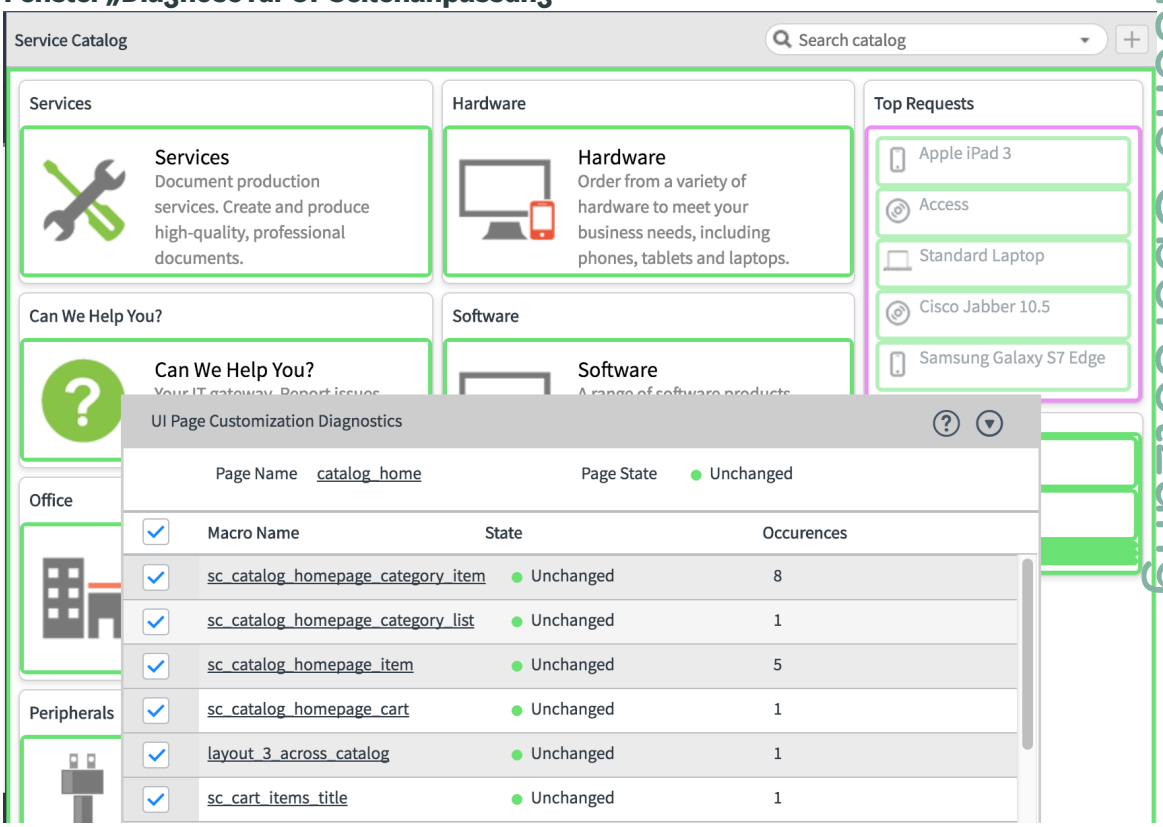
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status	Farbindikator	Beschreibung
		rückgängig machen, um das neueste ServiceNow-Upgrade zu implementieren.
Neu	Blau	Erstellt vom Kunden. Das oberste Element des UI-Makros sollte das folgende Attribut haben: `data-sn-macro-sys-id="${jvar_macro_sys_id}"` **Hinweis:** Das oberste Element kann „div“, „span“ oder „table“ sein.

Hinweis:

- Wenn Sie auf den Servicekatalog-Seitennamen oder den Namen des UI-Makros klicken, wird die entsprechende Benutzeroberflächenseite oder die Makroseite angezeigt.
- Wenn Sie auf ein Makro im Fenster „Diagnose für UI-Seitenanpassung“ zeigen, werden die entsprechenden UI-Elemente mit einem rosa Rahmen angezeigt.
- Die statusbasierte Farbanzeige gilt nur für UI-Makros mit einer sichtbaren Benutzeroberfläche.

Fenster „Diagnose für UI-Seitenanpassung“



4. Klicken Sie „Diagnose zur UI-Seitenanpassung“ auf Symbol, um das Fenster zu minimieren.

Zugehörige Informationen

UI-Makros

Modul „Upgrade-Verlauf“: Verfolgen Sie jedes Upgrade

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Debug-Performance-Diagnose eines Katalogelements

Analysieren Sie die Auswirkung des Variablensetups in einem Katalogelement auf die Laufzeitleistung, und identifizieren Sie etwaige Probleme. Sie können die Verarbeitungszeit des Katalogelements und seiner Variablen basierend auf den ausgelösten SQL-Abfragen überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der SQL-Variablen-Debugger ist nicht für die folgenden Variablen anwendbar:

- Container-Beginn
- Container-Ende
- Containeraufteilung
- Pause

Prozedur

1. Aktivieren Sie den SQL-Variablen-Debugger, indem Sie zu navigieren **Servicekatalog** > **Katalogvariablen** > **SQL-Variablen-Debugger aktivieren**an.

   Hinweis:

   - Der SQL-Variablen-Debugger betrifft Katalogelemente und Datensatzersteller.
   - Nachdem Sie den Debugger für SQL-Variablen aktiviert haben, deaktivieren Sie die Anzeige der Problembehandlungsinformationen auf einer Katalogseite, indem Sie zu navigieren **Systemdiagnostik** > **Sitzung debuggen** > **Alle deaktivieren**, ist der SQL-Variablen-Debugger noch aktiv.
   - Um den SQL-Variablen-Debugger zu deaktivieren, navigieren Sie zu **Servicekatalog** > **Katalogvariablen** > **SQL-Variablen-Debugger deaktivieren**an.

2. Navigieren zu **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten**, wählen Sie ein Katalogelement aus, für das Sie ein Debugging durchführen möchten, und klicken **Sie**auf Testen.

3. Klicken Sie auf das Symbol für weitere Optionen (⋮), und wählen Sie **SQL-Variablen-Debugger anzeigen** aus.
   Die folgenden Informationen werden im Fenster des SQL-Variablen-Debuggers angezeigt:

   - Anzahl der Variablen, die im Katalogelement enthalten sind.
   - Anzahl der SQL-Abfragen, die für das Katalogelement ausgelöst wurden.
   - Zeitaufwand für die Verarbeitung und das Laden der Katalogelementseite.
   - Zeitaufwand für die Ausführung aller SQL-Abfragen des Katalogelements.

Felder des SQL-Variablen-Debuggers

Feld	Beschreibung
Variable	Katalogelementvariable, für die die Leistungsdiagnostik angezeigt wird.
Verarbeitungsdauer	Zeitaufwand für die Verarbeitung und das Laden der Variablen.
SQL-Anzahl	Anzahl der SQL-Abfragen, die für die Variable ausgelöst wurden.
SQL-Zeit	Zeitaufwand für die Ausführung von SQL-Abfragen für die Variable.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
SQLs	Details der SQL-Abfragen, die für die Variable ausgelöst wurden.

4. Um nach einem bestimmten Feld zu sortieren, klicken Sie auf den Feldnamen.

Hinweis:

- Standardmäßig sind die Variablen in absteigender Reihenfolge nach ihrer Verarbeitungszeit sortiert.
- Variablen innerhalb eines einzeiligen oder mehrzeiligen Variablensatzes werden in hierarchischer Reihenfolge angezeigt.

5. Um die Konfiguration einer Variablen anzuzeigen, klicken Sie auf den Variablennamen.
6. Um eine detaillierte Zusammenfassung aller SQL-Abfragen anzuzeigen, die für eine Variable ausgelöst wurden, klicken Sie im Feld **SQLs** der Variablen auf **Details anzeigen**.
7. Die Sortierreihenfolge können Sie über die Liste **Sortieren nach** ändern.

Hinweis:
Standardmäßig werden ausgelöste SQLs in absteigender Reihenfolge nach ihrer Ausführungsreihenfolge sortiert.

Servicekatalog-Variablen debuggen

Überwachen Sie Änderungen im Status und im Wert einer Servicekatalog-Variablen aufgrund von Katalog-Client-Skripts, Katalog-UI-Richtlinien und Katalogdatensuchen. Sie können Probleme im Zusammenhang mit solchen Änderungen diagnostizieren und beheben und clientseitige Skriptfehler auf dieser Registerkarte verfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin Funktionen zum Debuggen von Service Catalog-Problemen einschließlich Debugging von UI-Makroanpassungen; Logger mit Variablen-Aktion; Variablen-Watcher; Artikeldiagnosebericht

Prozedur

1. Aktivieren Sie JavaScript-Protokoll und Field Watcher.
   a. Klicken Sie im Banner auf das Einstellungssymbol ( ).
   b. Klicken Sie im Fenster „Systemeinstellungen“ auf die Registerkarte **Entwickler**.
   c. Aktivieren Sie die Option **JavaScript-Protokoll und Field Watcher**.
   Die Registerkarten **JavaScript-Protokoll** und **Field Watcher** werden in einem Bereich am unteren Rand der Seite angezeigt. Weitere Informationen zu JavaScript-Protokollen und Feldbeobachter finden Sie unter JavaScript-Protokoll und Feldbeobachter .
   d. Schließen Sie das Fenster „Systemeinstellungen“.
2. Navigieren zu **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten**an.
3. Wählen Sie in der Liste „Katalogelemente“ ein Katalogelement aus, um seine Variablen zu debuggen, und klicken Sie auf **Testen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie im Formular mit der rechten Maustaste auf eine Variablenfeldbezeichnung, und wählen Sie **Variable überwachen** aus.

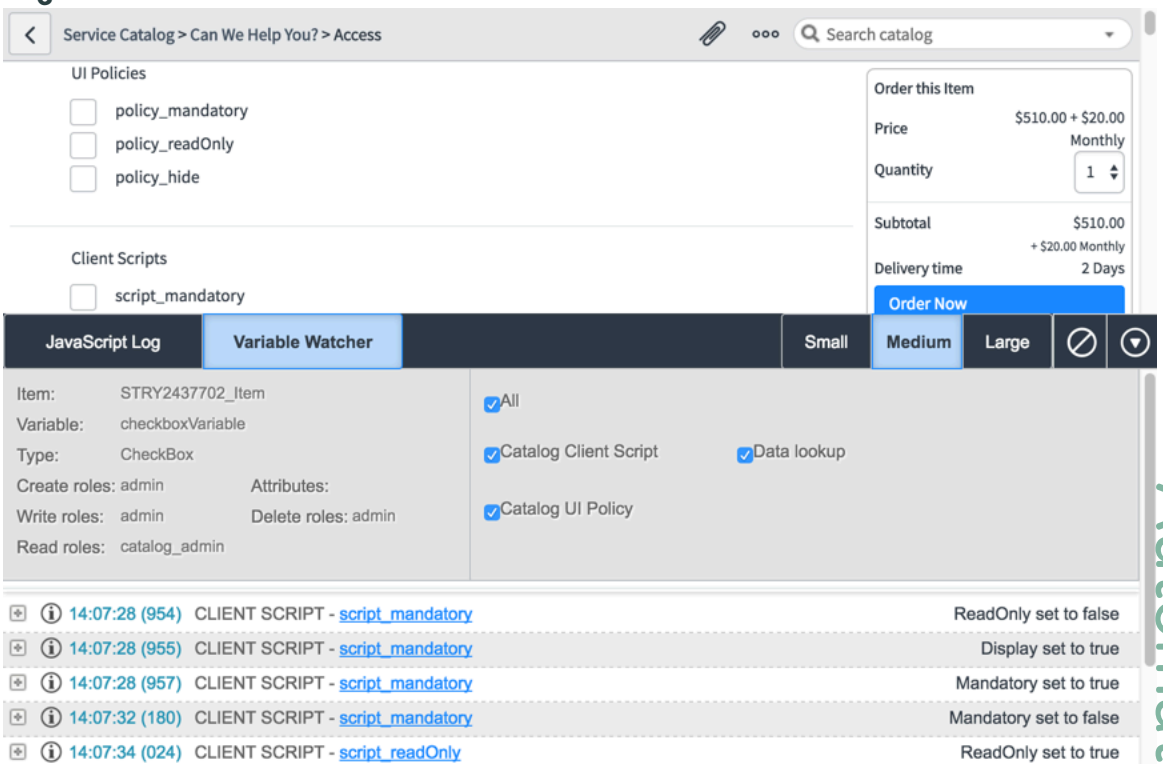
   Das Debug-Symbol ( ) wird neben der Variablen angezeigt, und die Registerkarte **Feldbeobachter im unteren Bereich** wird durch die Registerkarte **Variablenbeobachter** ersetzt.

5. Bearbeiten Sie die Felder auf der Registerkarte **Variablenbeobachter**.

Feld	Beschreibung
Element	Aktuelles Katalogelement.
Variable	Variable, die überwacht wird.
Typ	Typ der Variablen.
Rollen erstellen	Benutzertyp, der Werte für die Variable erstellen kann.
Schreibrollen	Benutzertyp, der Werte für die Variable bearbeiten kann.
Leserollen	Benutzertyp, der Werte für die Variable lesen kann.
Referenz	Referenztabelle für die Variable. Anwendbar für Referenzvariablen.
Referenz-Qual.	Qualifizierer zum Einschränken von Daten, die im Feld verfügbar sind. Anwendbar für Listensammler, Multiple-Choice-Suche, Auswahlfeld für Suche und Referenzvariablen.
Attribute	Attribute der Variablen.
Rollen löschen	Benutzertyp, der Werte für die Variable löschen kann.
Alle	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird das Aktionsprotokoll der Variablen aufgrund von Katalog-Client-Skripts Datensuchvorgängen und Katalog-UI-Richtlinien angezeigt.
Katalog-Client-Skript	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird das Aktionsprotokoll der Variablen aufgrund von Katalog-Client-Skripts angezeigt.
Daten suchen	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird das Aktionsprotokoll der Variablen aufgrund von Datensuchvorgängen angezeigt.
Katalog-UI-Richtlinie	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird das Aktionsprotokoll der Variablen aufgrund von Katalog-UI-Richtlinien angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte für Variablenbeobachter



6. Um eine andere Variable anzusehen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf diese Variable, und wählen Sie **Variable überwachen** aus.

   Hinweis:
   Sie können jeweils nur eine Variable überwachen.

7. Um das Überwachen einer Variablen zu beenden, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Variable, und wählen Sie **Überwachung der Variable aufheben**.
8. Um die Protokolle zu löschen, klicken Sie auf das Symbol [Protokoll löschen (Symbol).
9. Um die Größe des Bereichs zu ändern, klicken Sie auf **Klein**, **Mittel** oder **Groß**.
10. Um den Bereich zu schließen, klicken Sie auf das Symbol [Schließen ( ).

Element-Diagnosebericht

Für die Daten und Konfiguration eines Katalogelements können Sie mögliche Verstöße anhand der empfohlenen Vorgehensweisen ServiceNow identifizieren.

Der Element-Diagnosebericht enthält eine Punktzahl, die den Zustand des Elements misst, und eine Liste von Diagnoseergebniseinträgen. Diese Einträge bestehen aus einer Regel, einem Dokument (Datensatz, der gegen die Regel verstößt) und einer Anzahl (die Anzahl der Verstöße im Datensatz).

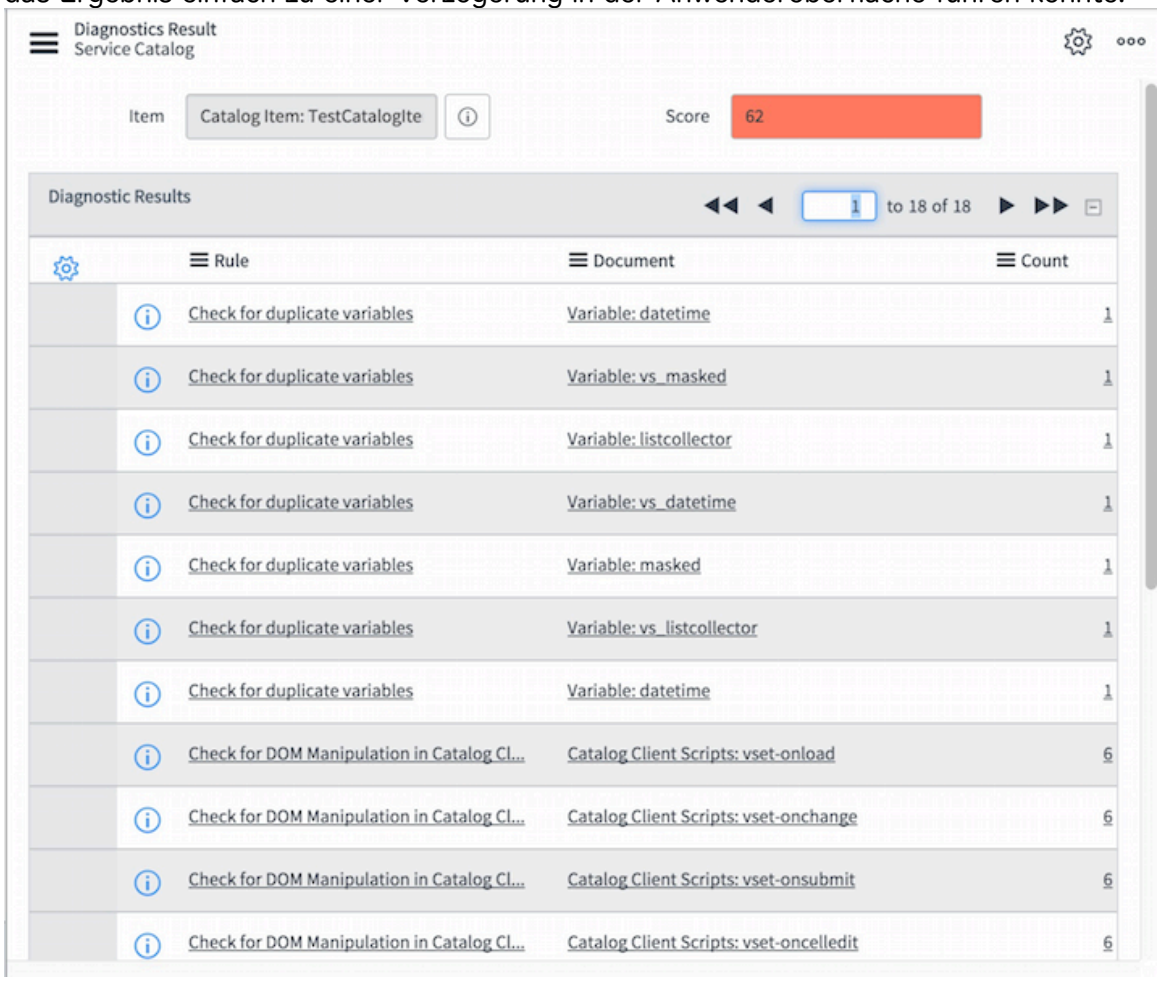
Korrigieren Sie die Verstöße, um die beste Leistung zu erzielen und das erwartete Verhalten beizubehalten.

Je niedriger die Punktzahl, desto besser (0 ist ideal). Eine höhere Punktzahl bedeutet, dass für ein Element mehr Verstöße gegen die ServiceNow empfohlenen Vorgehensweisen vorliegen. Jede Regel hat ein anderes Gewicht und eine andere Wichtigkeitsstufe. Zum Beispiel führt eine Verletzung von doppelten Variablen eher

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zu Benutzerproblemen. Ein AJAX-Nutzungsverstoß verursacht weniger Probleme, da das Ergebnis einfach zu einer Verzögerung in der Anwenderoberfläche führen könnte.



Standarddiagnoseregeln

Diese Diagnoseregeln wurden gemäß den empfohlenen Vorgehensweisen bei ServiceNow entwickelt.

Standarddiagnoseregeln

Regel	Beschreibung
checkUserCriteriaUsage	Gibt an, ob das Element Berechtigungen anstelle von Anwenderkriterien verwendet
checkBalancedContainers	Überprüft, ob die Variablen „Container-Start“ und „Container-Ende“ ausgeglichen sind.
checkDuplicateVariables	Identifiziert Variablen mit demselben Namen, die einem Katalogelement (oder einem zugeordneten Variablensatz) zugeordnet sind.
checkDOMManipulation	Identifiziert jeden DOM-Verstoß in Katalog-Client-Skripts. Es ist nicht garantiert, dass das DOM zwischen den Releases identisch ist, und es kann Auswirkungen auf Katalog-Client-Skripts während Upgrades geben. Daher ist es für Kunden nicht empfehlenswert, irgendeine Art von DOM-Manipulation durchzuführen.

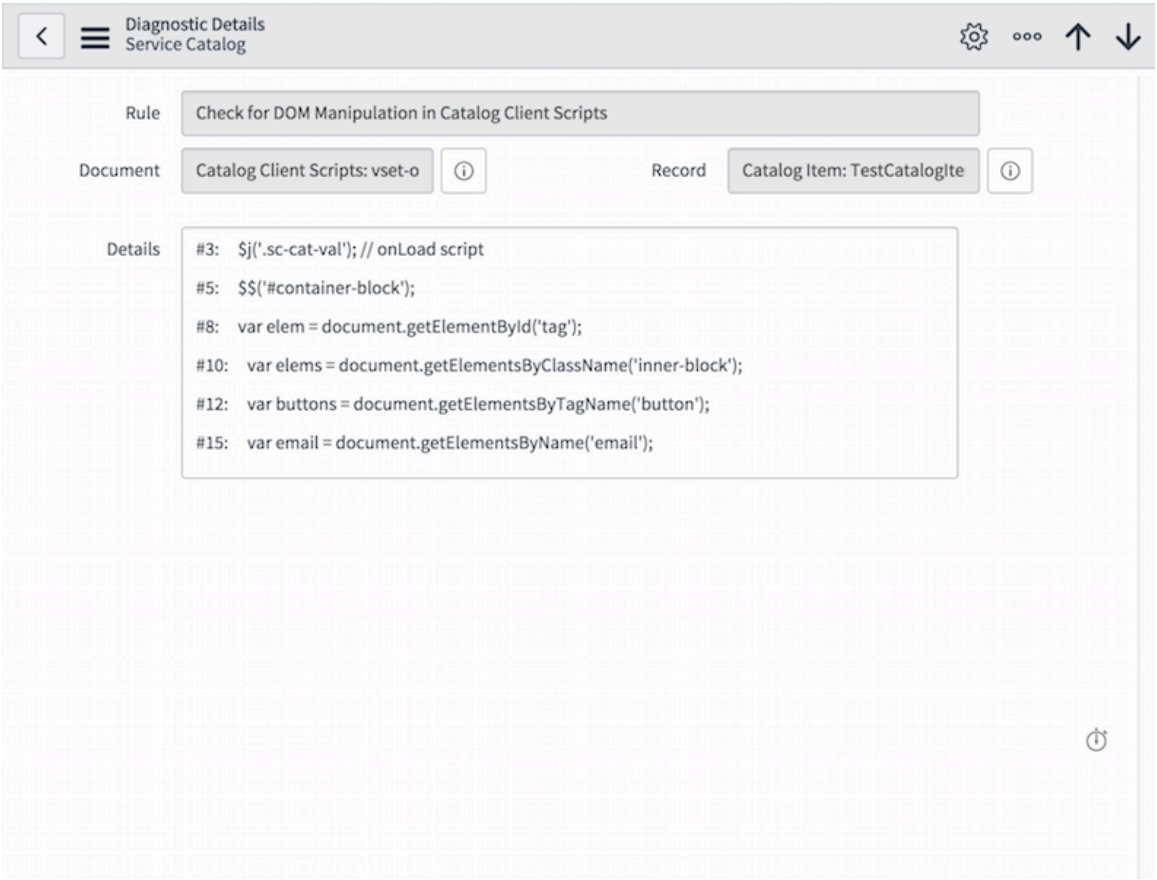
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standarddiagnoseregeln (Fortsetzung)

Regel	Beschreibung
	Sie können detaillierte Informationen zu jedem Client-Skript anzeigen, indem Sie auf das Informationssymbol klicken.
checkLookupVariableRowCount	Überprüft, ob die Suchvariable für Tabellen mit vielen Datensätzen ausgeführt wird, da dies zu langsameren Ladezeiten führen kann.
checkAJAX	Identifiziert alle AJAX-Aufrufe in Katalog-Client-Skripts, da AJAX-Aufrufe in Katalog-Client-Skripts zwar zulässig sind, jedoch asynchron sein müssen. Alle AJAX-Aufrufe werden aufgelistet, da selbst asynchrone Aufrufe zu Verzögerungen führen können. Sie können detaillierte Informationen zu jedem Client-Skript anzeigen, indem Sie auf das Informationssymbol klicken.
checkSelectBoxUnique	Identifiziert Variablen vom Typ „Auswahlfeld“, für die das Attribut aktiviert ist, um nur eindeutige Einträge im Auswahlfeld anzuzeigen.
checkOrderGuideRuleBaseCount	Überprüft, ob eine hohe Anzahl aktiver Regelbasen in einem Bestellleitfaden vorhanden ist, da eine höhere Anzahl von Regelbasen zu langsameren Ladezeiten führen kann
checkFormatterVariablesUsage	Überprüft, ob das Element die folgenden Variablentypen aufweist: • Makro • Makro mit Bezeichnung • UI-Seite Informationen zur Verfügbarkeit von Variablen für verschiedene Kanäle finden Sie unter Variable Unterstützung in verschiedenen Kanälen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Führen Sie den Bericht „Ergebnisse der Elementdiagnose“ aus

Identifizieren Sie die Katalogelemente, die nicht gemäß den empfohlenen Vorgehensweisen in ServiceNow für eine effiziente Ausführung Ihres Katalogs entworfen wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieser Bericht wird jedes Wochenende für alle Katalogelemente aller Typen ausgeführt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Berichte anfordern**an.
2. Wählen Sie den Bericht „[Katalog] Ergebnisse der Elementdiagnose“ aus.
   Ein Bericht mit allen aktiven Katalogelementen mit einer Punktzahl, die nicht Null ist, wird angezeigt. Diese Katalogelemente sind nach Punktzahl gruppiert, und jede Punktzahl hat eine andere Farbe.
3. Klicken Sie auf die Punktzahl, um die zugehörigen Katalogelemente zu diagnostizieren.

Hinweis:

- Jedes Element mit einer Punktzahl größer als Null weist auf einen Verstoß gegen die empfohlene Vorgehensweise hin.
- Je höher die Punktzahl, desto stärker weicht das Katalogelement von den ServiceNow empfohlenen Vorgehensweisen ab.

4. Klicken Sie auf die Punktzahl des gewünschten Katalogelements.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diagnoseergebnisse werden für das Katalogelement mit verletzten Regeln angezeigt. Informationen zu standardmäßigen Diagnoseregeln gemäß ServiceNow empfohlenen Vorgehensweisen finden Sie unter Element-Diagnosebericht.

5. Um die Detailinformationen zu den einzelnen verletzten Regeln zu erfahren, **klicken** Sie auf den Wert Anzahl für diese Regel.

Servicekatalog-UI-Richtlinie

UI-Richtlinien können verwendet werden, um benutzerdefinierte Prozessabläufe für Aufgaben zu definieren.

Katalogbenutzeroberflächenrichtlinien steuern das Verhalten von Katalogelementformularen, wenn sie Ihren Benutzern angezeigt werden. Katalogbenutzeroberflächenrichtlinien können auf ein Katalogelement oder einen Variablensatz angewendet werden.

UI-Richtlinien sind nützlich, wenn sie auf Servicekatalogelemente angewendet werden. Beachten Sie beim Erstellen von UI-Richtlinien für Servicekataloge die folgenden Punkte:

- Eine Katalog-UI-Richtlinie gilt entweder für ein bestimmtes Katalogelement oder für jedes Element, das einen bestimmten Variablensatz verwendet.
- Eine Katalog-UI-Richtlinie kann nur Variablen enthalten und auf solche verweisen, die für das Katalogelement oder den Variablensatz definiert sind.
- Wie bei UI-Richtlinienbedingungen müssen die Variablen in einer Servicekatalog-UI-Richtlinienbedingung im Formular sichtbar sein (auch wenn sie durch die UI-Richtlinie minimiert wird oder schreibgeschützt ist), damit die Bedingung getestet werden kann. Stellen Sie außerdem sicher, dass die Variablen Namen haben. Weitere Informationen finden Sie unter Katalog-Client-Skript erstellen .
- Die eingeschränkte UI-Richtlinienfunktionalität gilt für folgende Variablen:
  - Die Richtlinien für „Obligatorisch“ und „Schreibgeschützt“ gelten nicht für die folgenden Variablentypen: Bruch, Containeraufteilung, Container-Ende, UI-Makro, UI-Makro mit Bezeichnung, Bezeichnung, UI-Seite.
  - Die Richtlinie zum Sichtbarmachen gilt nicht für die folgenden Variablentypen: Bruch, Containeraufteilung, Container-Ende.
- UI-Richtlinien für Servicekataloge werden auf Variablen und Variablensätze von Katalogelementen angewendet, die im Servicekatalog bestellt wurden. Richtlinien können auch angewendet werden, wenn die Variablen in einem Formular für angeforderte Elemente oder Katalogaufgaben vorhanden sind.

Hinweis:
Die UI-Richtlinienaktion „ **Variablenwert** löschen“ gilt nicht für Variablensätze und Container.

- Katalog-UI-Richtlinienaktionen können auf einen Variablensatz angewendet werden. Die Aktionen für einen Variablensatz werden auf alle Variablen innerhalb des Variablensatzes angewendet. Wenn auf eine Variable oder einen Variablensatz verschiedene Aktionen der Katalog-UI-Richtlinie angewendet werden, wird die niedrigstwertige Aktion berücksichtigt.
- Die Prioritätsreihenfolge für UI Aktionstypen lautet:

1. Obligatorisch (höchste)
2. ReadOnly/Anzeige

Wenn eine Variable auf „Obligatorisch“ festgelegt ist und keinen Wert hat, funktionieren Schreibschutz oder Ausblenden nicht für diese Variable. Wenn eine Variable ausgeblendet

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

oder schreibgeschützt ist und dann auf „Obligatorisch“ festgelegt wird, wird das Variablenfeld sichtbar oder bearbeitbar.

Diese Prioritätsreihenfolge gilt auch für Variablensätze und Container. Wenn ein Variablensatz oder Container eine obligatorische Variable ohne Wert enthält, kann der Container oder Variablensatz nicht ausgeblendet werden.

- Katalog-UI-Richtlinien werden für Katalogelemente unterstützt, die in einem Servicekatalog-Assistenten angezeigt werden.

Hinweis:
Die UI-Richtlinie für Katalogelemente hat immer Vorrang vor der UI-Richtlinie für Variablensätze. Sie können dieses Verhalten ändern, indem Sie die Eigenschaft `glide.sc.ui_policy.variable_set_run_first` bearbeiten.

UI-Richtlinien für Katalogelemente erstellen

Sie können UI-Richtlinien für Katalogelemente anwenden, die im Servicekatalog bestellt wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Katalog-UI-Richtlinien**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie im Feld **Betrifft Ein Katalogelement** aus.
4. Füllen Sie die restlichen Felder aus.

Feld	Beschreibung
Gilt für	Wählen Sie den Typ des Elements aus, für das diese UI-Richtlinie gilt: ○ **Ein Katalogelement**: Aktiviert das Feld **Katalogelement**. ○ **Ein Variablensatz**: Aktiviert das Feld **Variablensatz**.
Katalogelement oder Variablensatz	Wählen Sie das Katalogelement oder einen Variablensatz aus, für das bzw. den diese UI-Richtlinie gilt. Der Feldname und die verfügbaren Optionen hängen von der Auswahl **Gilt für**ab.
Kurzbeschreibung	Geben Sie eine kurze Beschreibung ein (Beispiel: Umzug in anderen Staat).
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um die UI-Richtlinie zu aktivieren. Deaktivieren Sie die Checkbox, um sie zu deaktivieren.
Zeitpunkt der Anwendung	
Katalogbedingungen	Erstellen Sie mithilfe von Katalogelementvariablen Bedingungen für die UI-Richtlinie. Die Richtlinie wird angewendet, wenn die Bedingungen als „wahr“ ausgewertet werden. Beispielsweise kann ein Katalogelement von **Einen Umzug planen** die Bedingung **move_from > ist > San Diego** haben. Die UI-Richtlinie wird angewendet, wenn ein Mitarbeiter einen Umzug von San Diego an einen anderen Unternehmensstandort plant.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die Beschriftung einer Variablen, die einem Variablensatz zugeordnet ist, spiegelt den Namen des Variablensatzes wider. Das Format ist *variable_set_name » variable_name*.
Betrifft die Ansicht eines Katalogelements	Aktivieren Sie die Checkbox, um die UI-Richtlinie auf Katalogelemente im Bestellbildschirm anzuwenden. Verfügbar in der Anfordereransicht.
Betrifft Katalogaufgaben	Aktivieren Sie die Checkbox, um die UI-Richtlinie auf ein Formular für die Katalogaufgabe anzuwenden. Verfügbar in der Erfülleransicht. Weitere Informationen finden Sie unter VEditor.
Betrifft angeforderte Artikel	Aktivieren Sie die Checkbox, um die UI-Richtlinie auf ein Formular für angeforderte Elemente anzuwenden. Verfügbar in der Erfülleransicht. Weitere Informationen finden Sie unter VEditor.
Gilt für den Zieldatensatz	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Katalog-UI-Richtlinie in einem Datensatz zu unterstützen, der für durch eine Aufgabe erweiterte Tabellen über Datensatzersteller erstellt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Standard-Variableneditor.
Beim Laden	Aktivieren Sie die Checkbox, um die UI-Richtlinie anzuwenden, wenn das Formular geladen wird. Deaktivieren Sie die Checkbox, um die Richtlinie nur anzuwenden, wenn das Formular geändert wird.
Umkehren, wenn falsch	Aktivieren Sie die Checkbox, um die UI-Richtlinie umzukehren, wenn die Anweisung **Katalogbedingungen** den Wert „Falsch“ ergibt.
Skript	
Skripts ausführen	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Skriptfelder **Ausführen, wenn wahr** und **Ausführen, wenn falsch** zu verwenden. Skripts sind erforderlich, um eine andere UI-Richtlinie als **Schreibgeschützt**, **Obligatorisch** oder **Sichtbar** anzuwenden. Sie müssen beispielsweise ein Skript erstellen, um eine UI-Richtlinie auf eine bestimmte Rolle anzuwenden.
Andere Felder	
Reihenfolge	Geben Sie die Reihenfolge ein, in der diese UI-Richtlinie ausgewertet wird, wenn mehr als eine übereinstimmende UI-Richtlinie vorhanden ist. Die Reihenfolge wird vom niedrigsten bis zum höchsten Wert ausgewertet.
Global	Dieses Feld wird nicht für den Servicekatalog verwendet.
Übernahme	Dieses Feld wird nicht für den Servicekatalog verwendet.
Katalog-UI-Richtlinienaktionen	
Variablenname	Wählen Sie die Variable oder den Variablensatz aus, die bzw. der zum Katalogelement gehört. Wenn Sie Aktionen für die Katalog-UI-Richtlinie auf einen Variablensatz anwenden, werden die Aktionen auf alle Variablen innerhalb des Variablensatzes angewendet. Wenn auf eine Variable oder einen Variablensatz verschiedene Aktionen der Katalog-UI-Richtlinie angewendet werden, wird die niedrigstwertige Aktion berücksichtigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ○ Die UI-Richtlinienaktion „Wert festlegen“ gilt nicht für den Anhang und maskierte Variablen. Verwenden Sie die Option **Variablenwert** löschen, um den Wert für den Anhang und maskierte Variablen zu löschen. ○ Bei einem mehrzeiligen Variablensatz können Sie eine UI-Richtlinienaktion auf den vollständigen Variablensatz anwenden, aber nicht auf einzelne Variablen darin. ○ Die Beschriftung von Variablen, die einem Variablensatz zugeordnet sind, spiegelt den Namen des Variablensatzes wider. Das Format ist *`variable_set_name » variable_name`*.
Reihenfolge	Sequenz, in der die UI-Richtlinienaktion ausgewertet wird. Die Reihenfolge wird vom niedrigsten bis zum höchsten Wert ausgewertet. Dies gilt auch für das Service Portal.
Obligatorisch	Auswahlliste zum Festlegen, wie sich die UI-Richtlinie auf den obligatorischen Status des Felds auswirkt. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Unverändert lassen ○ Wahr ○ False
Sichtbar	Auswahlliste zum Festlegen, wie sich die UI-Richtlinie auf den sichtbaren Status des Felds auswirkt. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Unverändert lassen ○ Wahr ○ False
Schreibgeschützt	Auswahlliste zum Festlegen, wie sich die UI-Richtlinie auf den schreibgeschützten Status des Felds auswirkt. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Unverändert lassen ○ Wahr ○ Falsch
Wertaktion	Auswahlliste zum Festlegen, ob ein Wert für die Frage festgelegt, gelöscht oder nichts für die Frage festgelegt werden soll. Hier sind die Auswahlmöglichkeiten. ○ Unverändert lassen ○ Wert festlegen: Option zum Festlegen eines Werts für die Frage im Katalogelement. ○ Wert löschen: Option zum Löschen des Variablenwerts.
Wert	Geben Sie einen Wert für die Frage ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie **Wert** festlegen in der Liste Wertaktion auswählen.
Feldnachrichtentyp	Wählen Sie einen der Nachrichtentypen aus, die Sie für die Frage anzeigen möchten. ○ Info ○ Warnung ○ Fehler **Hinweis:** Wenn Sie keine Nachricht wünschen, wählen Sie **Keine**aus.
Feldnachricht	Geben Sie eine Nachricht ein, die für die Frage angezeigt werden soll, wenn eine angegebene Bedingung erfüllt ist. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie einen Wert aus der Liste Feldnachrichtentyp auswählen.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Hinweis:
Konfigurieren Sie das Variablenformular so, dass alle Felder angezeigt werden.

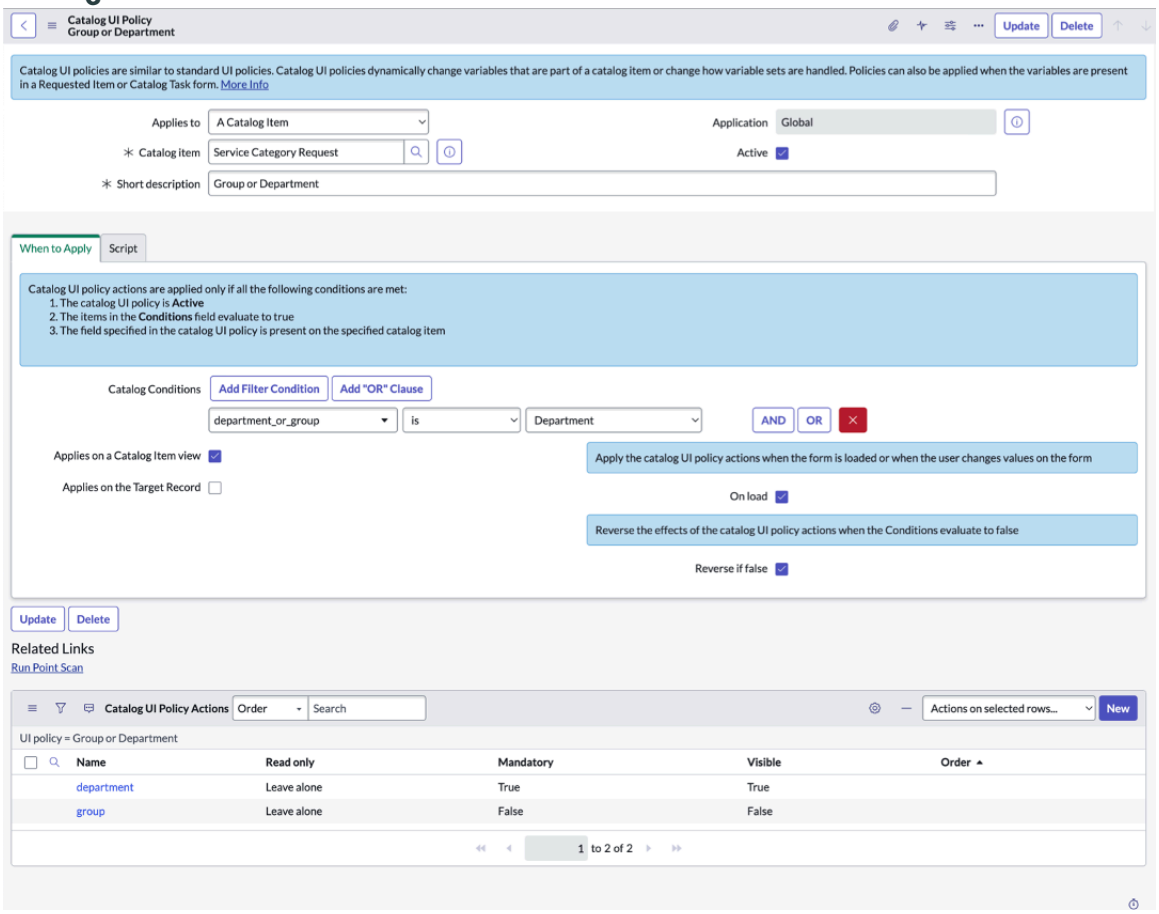
Beispiele für Servicekatalog-UI-Richtlinien

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für die Funktionsweise von Servicekatalog-UI-Richtlinien.

Die folgende UI-Richtlinie schreibt vor, dass jede Abteilung den Namen der Abteilung angeben muss, wenn **Abteilung** für die Frage **Abteilung oder Gruppe?** ausgewählt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Katalog-UI-Richtlinie



Messaging-Service

Die Anwendung ServiceNow Messaging-Service ist ein Abonnement-Service. Messaging-Service bietet die Möglichkeit, SMS-Nachrichten oder WhatsApp von Ihrer Instanz von Messaging-Service über einen unterstützten Service Provider an Drittparteien zu senden und zu empfangen.

Informationen zum Bereitstellen von Messaging-Service für SMS finden Sie unter Messaging-Service für SMS

Informationen zur Bereitstellung von Messaging-Service für WhatsAppfinden Sie unter Messaging-Service für WhatsApp

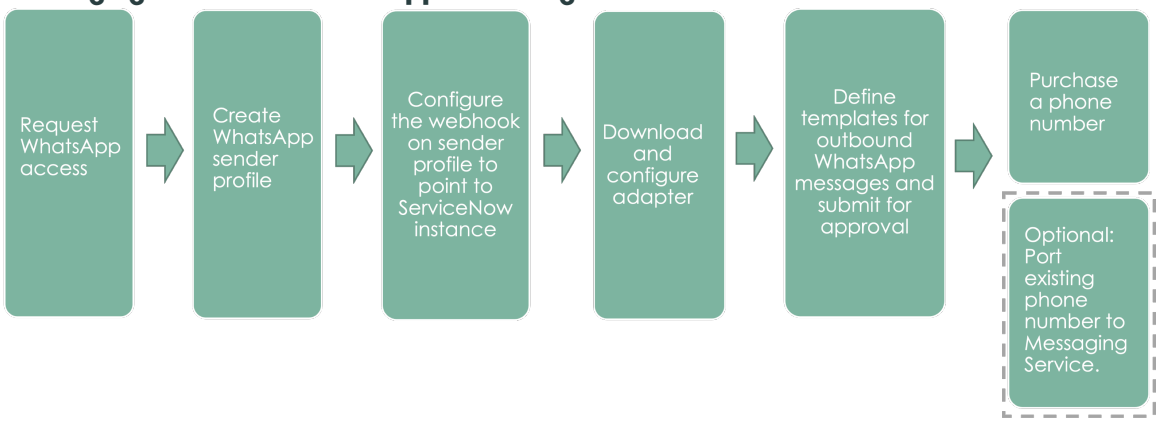
Messaging-Service für WhatsApp

Die Anwendung ServiceNow Messaging-Service ist ein Abonnement-Service. Messaging-Service bietet die Möglichkeit, WhatsApp -Nachrichten von Ihrer Instanz von Messaging-Service über einen unterstützten Service Provider an Drittparteien zu senden und zu empfangen.

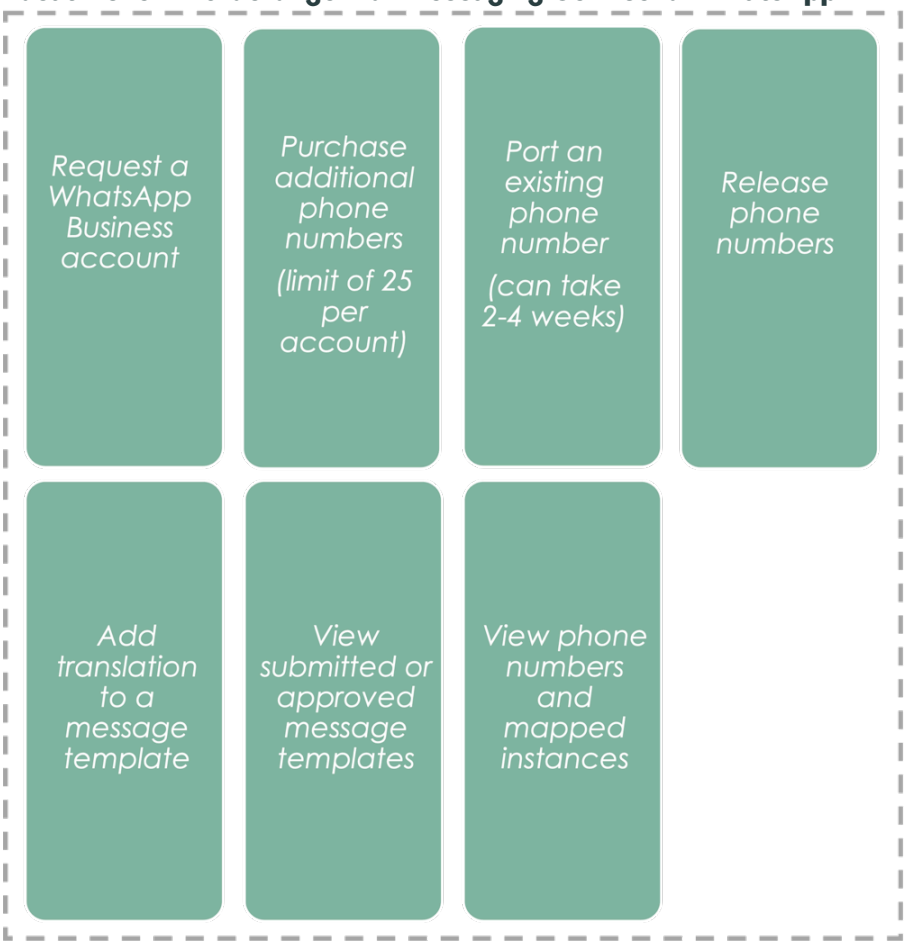
Der folgende Flow veranschaulicht den Prozess des Onboardings Ihres WhatsApp -Messaging-Kontos mit Messaging-Service.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Messaging-Service für WhatsApp Flow-Diagramm



Zusätzliche Anforderungen für Messaging-Service für WhatsApp



Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie den Messaging-Service für WhatsApp

Messaging-Service für WhatsApp konfigurieren

Ermöglichen Sie Kundenservice-Mitarbeitern, mit Kunden über das Messaging ServiceNow® Messaging-Servicezu chatten, indem Sie WhatsApp konfigurieren. Schließen Sie die Konfiguration mit dem Katalogelement im Now Support Automation Store ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Kundenadministrator

Eröffnen Sie ein Facebook Business Manager- Konto, und lassen Sie das Konto verifizieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Alle verfügbaren Anforderungen zum Einrichten und Verwalten des Zugriffs auf und der Konfiguration für WhatsApp sind über das Dropdown-Menü verfügbar. Sie können den Status Ihrer Anforderungen in der Statusleiste oben auf der Seite überprüfen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Now Support** > **Automation Store**an.
2. Klicken Sie im linken Navigationsmenü auf **Servicekatalog** > **Messaging-Service**an.
3. Wählen Sie das Katalogelement für **WhatsApp-Zugriff und -Konfigurationen**aus.
4. Verwenden Sie im Katalogelement die Dropdownliste, um den Anforderungstyp auszuwählen.
5. Füllen Sie jedes Formular mit den erforderlichen Informationen aus.

   Die folgenden Anforderungen sind erforderlich, um den Onboarding-Prozess abzuschließen:

   Messaging-Service für WhatsApp Anforderungselemente

Anforderungstyp	Beschreibung
Fordern Sie den Zugriff WhatsApp an	Informationen, die zum Erstellen Ihres Kundenkontos bei WhatsApperforderlich sind. Die Überprüfung und Genehmigung Ihrer Anforderung kann 1–2 Wochen dauern.
Erstellen Sie das Absenderprofil WhatsApp .	Geben Sie alle Informationen ein, die Sie zum Erstellen Ihres Absenderprofils benötigen. Nachdem Sie dieses Formular übermittelt haben, dauert es fünf Tage, bis Ihr Profil genehmigt wird.
Konfigurieren Sie den Webhook WhatsApp	Füllen Sie das Formular aus, um Ihren Webhook zu konfigurieren. Der Webhook verweist Ihr Absenderprofil auf Ihre Instanz ServiceNow. **Hinweis:** Fordern Sie Zugriff WhatsApp an, und erstellen Sie Ihr Absenderprofil, bevor Sie den Webhook konfigurieren.
Erstellen Sie die Nachrichtenvorlage WhatsApp .	Definieren Sie Vorlagen für ausgehende Nachrichten an Kunden in WhatsApp. Sie müssen mindestens eine Nachrichtenvorlage erstellen, um Ihre WhatsApp -Zugriffsanforderung abzuschließen. Es dauert 5 Tage, bis WhatsApp Nachrichtenvorlagen überprüft und genehmigt.

6. Um die Konfiguration von Messaging-Service für WhatsApp in Ihrer -Instanz abzuschließen, wechseln Sie zu Integration für Konversationsfunktionen mit WhatsApp .
7. Senden Sie nach Bedarf die folgenden Anforderungen, nachdem der Onboarding-Prozess abgeschlossen ist:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusätzliche Anforderungen für Messaging-Service für WhatsApp

Anforderungstyp	Beschreibung
Fordern Sie ein WhatsApp Business-Konto an	Fordern Sie ein WhatsApp Business-Konto an. Dies ist ein optionaler Schritt. Wenn Sie jedoch ein WhatsApp Business-Konto haben, können Sie das Branding Ihres Unternehmens in Nachrichten an Kunden verwenden.
Telefonnummer für den Einkauf	Kaufen Sie eine neue Telefonnummer für Ihren WhatsApp -Account. Es gibt ein Limit von 25 Telefonnummern pro Account.
Vorhandene Telefonnummer portieren	Verschieben Sie eine Telefonnummer von einem anderen Anbieter nach Messaging-Service. Dieser Vorgang kann 2 bis 4 Wochen dauern.
Release-Telefonnummer	Geben Sie eine Telefonnummer frei, die Sie nicht mehr benötigen.
Fügen Sie einer vorhandenen Nachrichtenvorlage eine Übersetzung hinzu	Sobald Sie Nachrichtenvorlagen erstellt haben, können Sie den Vorlagen Übersetzungen hinzufügen.
Zeigen Sie übermittelte/genehmigte Nachrichtenvorlagen an	Zeigen Sie alle Ihre Nachrichtenvorlagen an, und überprüfen Sie den Status aller Vorlagen, die auf Genehmigung warten.
Meine Telefonnummern und zugeordneten Instanzen anzeigen	Wenn Sie mehrere ServiceNow-Instanzen haben, verwenden Sie die Anforderung **Meine Telefonnummern und zugeordnete Instanzen** anzeigen, um zu sehen, welche Telefonnummern den einzelnen Instanzen zugeordnet sind.

Messaging-Service für SMS

Die Anwendung ServiceNow Messaging-Service ist ein Abonnement-Service. Der Messaging-Service bietet die Möglichkeit, SMS-Nachrichten von Ihrer Instanz des Messaging-Service über einen unterstützten Service Provider an Dritte zu senden und zu empfangen.

Um den Messaging-Service bereitzustellen, gehen Sie nach diesem schrittweisen Plan vor:

1. Erwerben Sie eine Telefonnummer.
2. Suchen Sie nach der SID und dem Authentifizierungstoken.
3. Laden Sie den SMS-Adapter herunter, und konfigurieren Sie ihn
4. Konfigurieren Sie den Webhook.

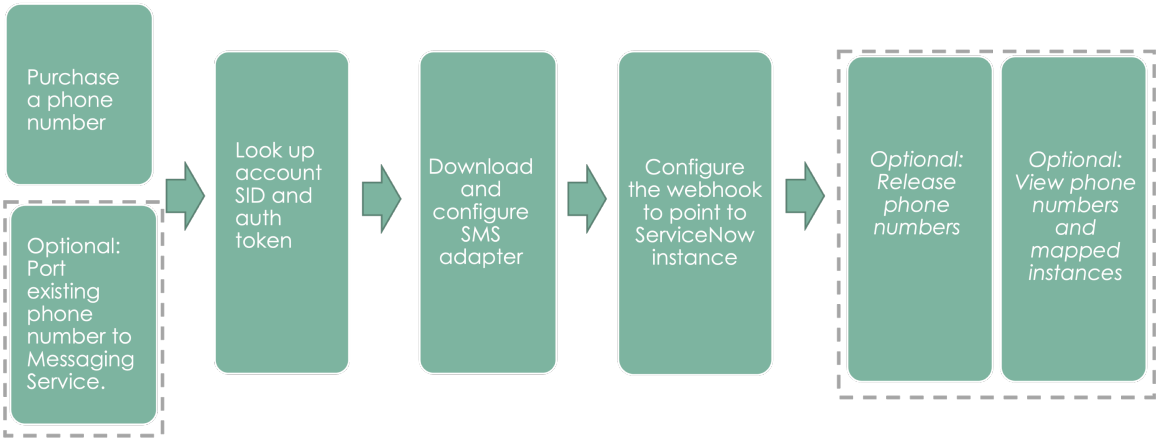
Die folgenden Katalogelemente können bei Bedarf verwendet werden:

- Telefonnummer portieren.
- Telefonnummer freigeben.
- Derzeit zugewiesene Telefonnummern und zugeordnete Instanzen anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das folgende Bild zeigt den Flow für Messaging Service.

Flow für Messaging Service



Konfigurieren Sie Messaging-Service für SMS

Konfigurieren Sie den ServiceNow Messaging-Service, um SMS-Nachrichten von Ihrer Instanz des Messaging-Service über einen unterstützten Service Provider an Dritte zu senden und sie zu empfangen. Verwenden Sie zum Konfigurieren des Messaging-Service die drei erforderlichen Katalogelemente.

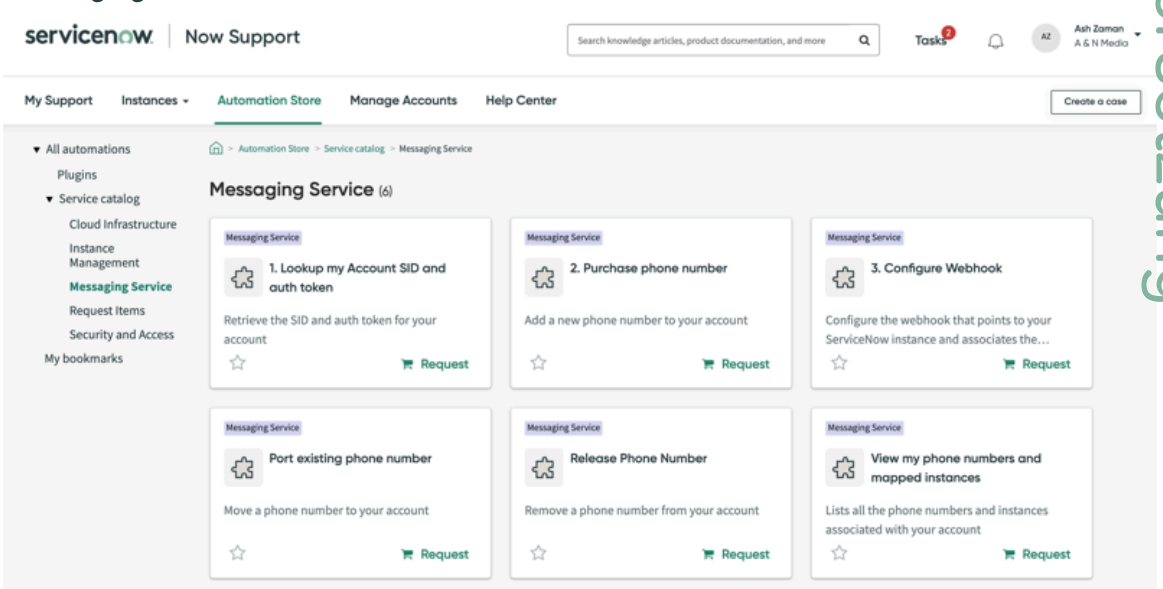
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Kundenadministrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Now Support** > **Automation Store**an.
2. Klicken Sie im linken Navigationsmenü auf **Servicekatalog** > **Messaging-Service**an.

Messaging-Service im Automation Store



3. Mit den Katalogelementen können Sie Ihren Messaging-Service-Account konfigurieren oder ändern.

   Die folgenden Katalogelemente sind zur Konfiguration Ihres Accounts erforderlich. Schließen Sie die Katalogelemente in der folgenden Reihenfolge ab:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Telefonnummer erwerben

b. Nach der Account-SID und dem Authentifizierungstoken suchen

> **Hinweis:**
> Die Suche nach der Account-SID und dem Authentifizierungstoken ist jederzeit möglich. Diese Informationen werden zur Konfiguration des SMS-Adapters benötigt.

c. Laden Sie den SMS-Adapter herunter, und konfigurieren Sie ihn

d. Webhook konfigurieren

Nächste Maßnahme

Sobald die erforderlichen Katalogelemente abgeschlossen sind, wechseln Sie zu Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio , um das Setup für Ihren Account Messaging-Service abzuschließen.

Zur Verwaltung Ihres Messaging-Service-Kontos können Sie folgende Katalogelemente verwenden:

- Vorhandene Telefonnummern nach Messaging-Service portieren.
- Telefonnummern von Messaging-Service freigeben.
- Telefonnummern und zugeordnete Instanzen für Messaging-Service anzeigen.

Zugehörige Informationen

Conversational SMS Integration with Twilio

Telefonnummer für Messaging-Service erwerben

Suchen und kaufen Sie eine Telefonnummer, die Sie mit dem Messaging-Service verwenden möchten. Vergewissern Sie sich, dass die Telefonnummer für Ihren Standort geeignet ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Kundenadministrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

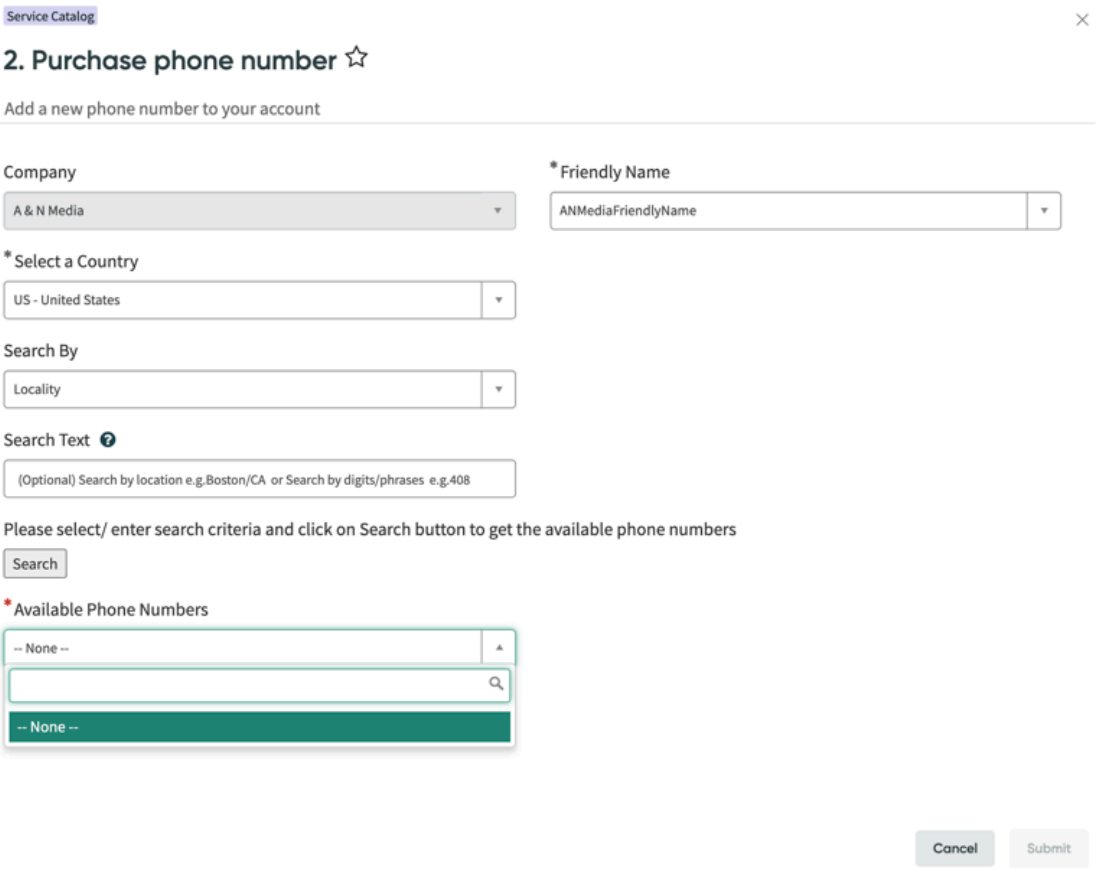
Vergewissern Sie sich vor dem Kauf einer Telefonnummer, dass Sie auf Ihre Konto-SID und das Authentifizierungstokenzugegriffen haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Support** > **Automation Store**an.
2. Klicken Sie im linken Navigationsmenü auf **Servicekatalog** > **Messaging-Service**an.
3. Klicken Sie auf **2. Purchase phone number** (Telefonnummer erwerben).
   Das Servicekatalogelement wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Katalogelement für den Kauf einer Telefonnummer



4. Wählen Sie im Formular die entsprechenden Optionen aus, z. B. den Ort oder die bevorzugte Vorwahl.
5. Klicken Sie auf **Suche**.
   Wenn eine Telefonnummer verfügbar ist, die Ihrer Anfrage entspricht, wird sie im Feld **Verfügbare Telefonnummern** angezeigt.
6. Wählen Sie die gewünschte Nummer aus.
7. Um die Telefonnummer zu erwerben, klicken Sie auf **Absenden**.
   Für den Kauf wird ein Anforderungsdatensatz erstellt.
8. **Wahlweise:** Um die Aktivitäts- und Transaktionsdetails für diese Anforderung anzuzeigen, klicken Sie auf die Anforderungsnummer.
9. Klicken Sie auf **Erledigt**.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie den Webhook.

Account-SID und Authentifizierungstoken für Messaging-Service suchen

Suchen Sie nach dem Account Security Identifier (SID) und Authentifizierungstoken (Auth) für Ihren Account Messaging-Service. Diese Informationen sind zum Einrichten der Twilio -Spoke erforderlich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Kundenadministrator

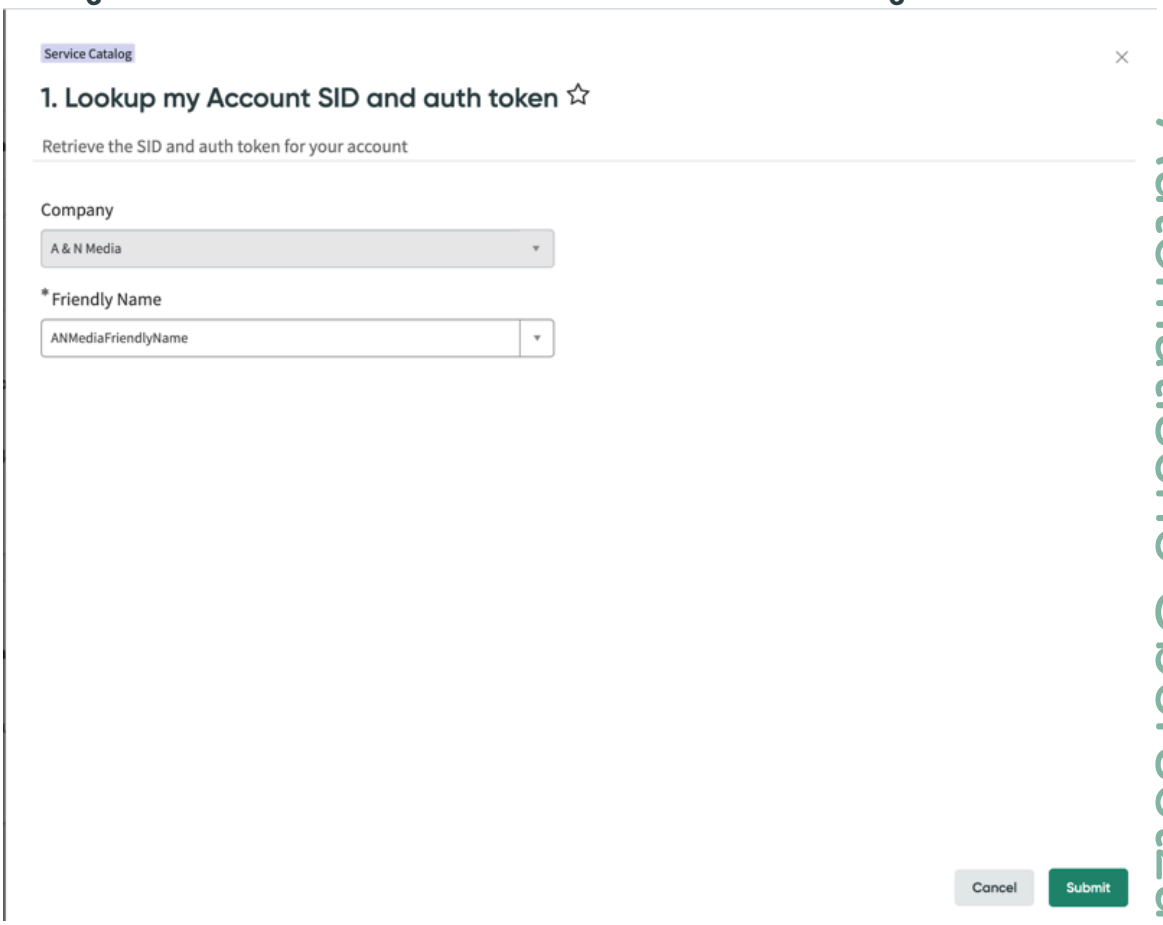
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Support** > **Automation Store**an.
2. Klicken Sie im linken Navigationsmenü auf **Servicekatalog** > **Messaging-Service**an.
3. Klicken Sie auf **1. Lookup my Account SID and auth token** (Meine Account-SID und mein Authentifizierungstoken suchen).
   Das Servicekatalogelement wird angezeigt. Das Element zeigt den Namen des Unternehmens und den Anzeigenamen an. Wenn Sie mehr als einen Anzeigenamen haben, wählen Sie den gewünschten Anzeigenamen aus der Liste „Anzeigename“ aus.

Katalogelement für die Suche nach Account-SID und Authentifizierungstoken



4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die SID und das Authentifizierungstoken werden angezeigt.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die SID und das Authentifizierungstoken, um sie zu kopieren und zu speichern.
   Sie benötigen die SID und das Authentifizierungstoken, wenn Sie den SMS-Adapter] herunterladen und konfigurieren.

Nächste Maßnahme

Laden Sie den SMS-Adapter herunter, und konfigurieren Sie ihn

Webhook für Messaging-Service konfigurieren

Konfigurieren Sie den Webhook so, dass Ihre Telefonnummer einer Instanz von ServiceNow zugeordnet wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

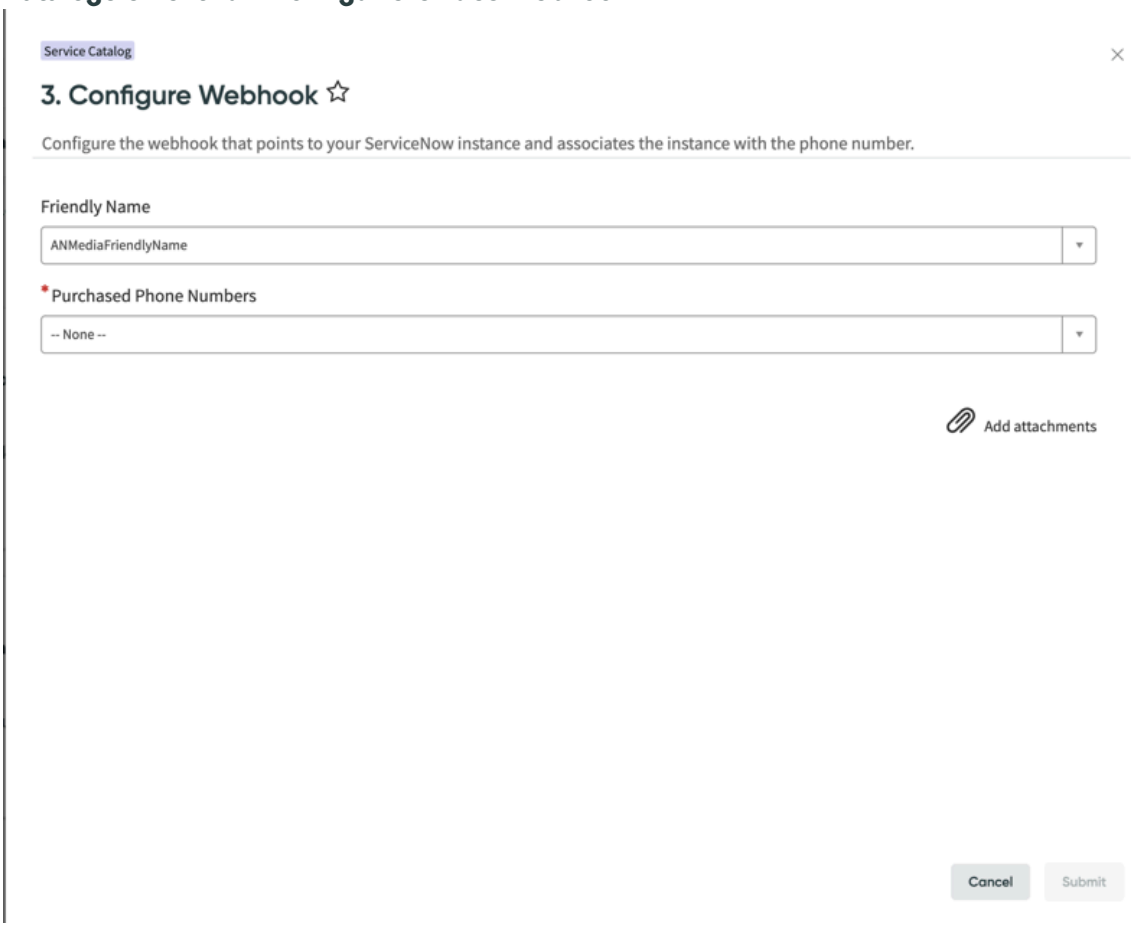
Erforderliche Rolle: Kundenadministrator

- Füllen Sie die Katalogelemente **Nach SID und Authentifizierungstoken suchen** und **Telefonnummer** kaufen aus.
- Laden Sie den SMS-Adapter herunter, und konfigurieren Sie ihn .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Support** > **Automation Store**an.
2. Klicken Sie im linken Navigationsmenü auf **Servicekatalog** > **Messaging-Service**an.
3. Klicken Sie auf **3. Configure Webhook** (Webhook konfigurieren).
   Das Servicekatalogelement wird angezeigt.

Katalogelement zum Konfigurieren des Webhook



4. Wählen Sie im Formular den entsprechenden Anzeigenamen und die erworbene Telefonnummer aus.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Es wird ein Anforderungsdatensatz erstellt.
6. **Wahlweise:** Um die Aktivitätsdetails zu sehen, die die Webhook-URL und die zugehörige Telefonnummer anzeigen, klicken Sie auf die Anforderungsnummer.
7. Klicken Sie auf **Erledigt**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorhandene Telefonnummern nach Messaging-Service portieren

Verschieben Sie mit dem Katalogelement **Port existing phone number** (Vorhandene Telefonnummer portieren) eine vorhandene Telefonnummer in Ihre ServiceNow-Instanz. Sobald die Telefonnummer in Ihre ServiceNow-Instanz portiert wurde, kann sie für Interaktionen mit Kunden eingesetzt werden.

Vorbereitungen

Derzeit können nur Telefonnummern aus den USA (ohne Übersee) portiert werden.
Erforderliche Rolle: Kundenadministrator

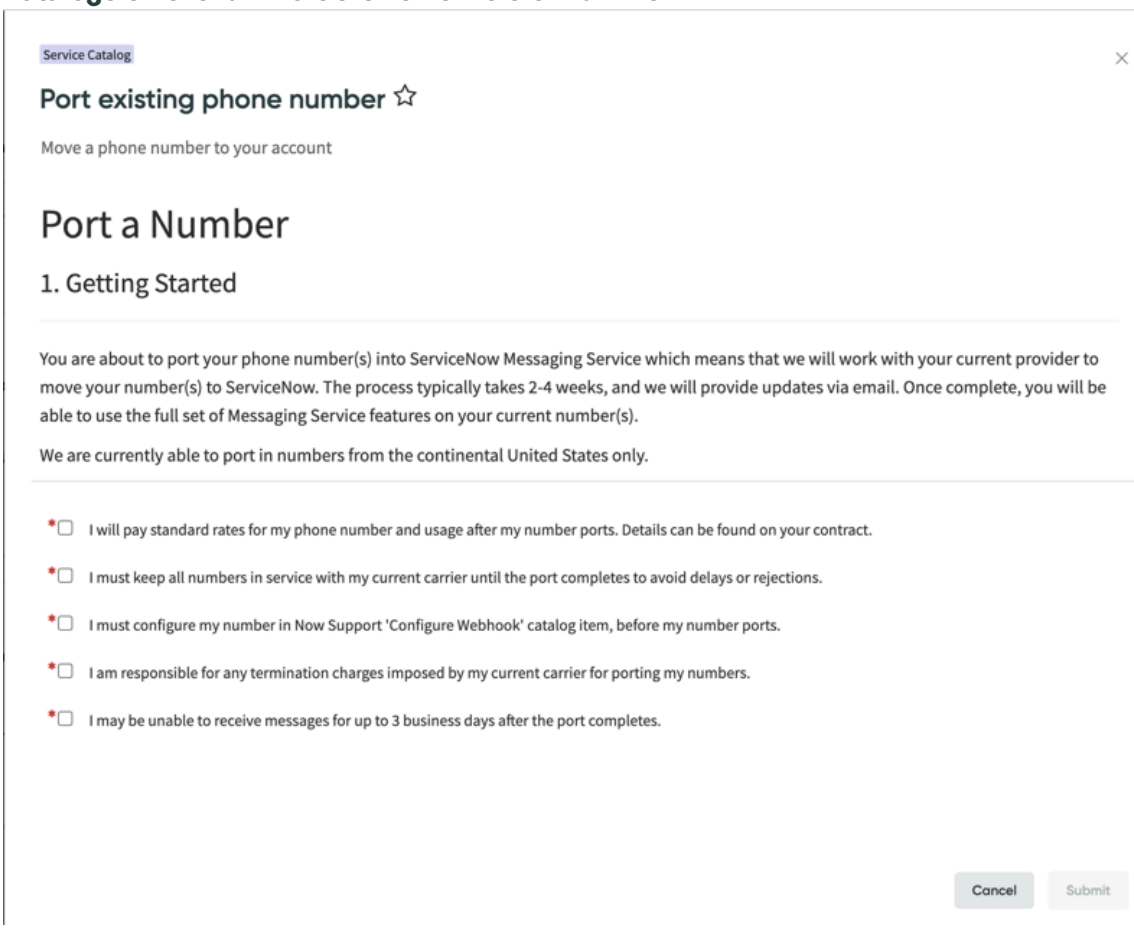
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieser Vorgang kann 2–4 Wochen dauern. Sobald er abgeschlossen ist, können Sie alle Funktionen des Messaging-Service mit dieser Telefonnummer verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Support** > **Automation Store**an.
2. Klicken Sie im linken Navigationsmenü auf **Servicekatalog** > **Messaging-Service**an.
3. Klicken Sie auf **Port existing phone number** (Vorhandene Telefonnummer portieren).
   Das Servicekatalogelement wird angezeigt.

Katalogelement zum Portieren einer Telefonnummer



4. Klicken Sie die Kontrollkästchen an, um den Nutzungsbedingungen zuzustimmen.
5. Tragen Sie die erforderlichen Informationen in das Formular ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Um Ihre Nummer für Twilio freizugeben, laden Sie über den bereitgestellten Link im Servicekatalogelement eine Kopie des Genehmigungsschreibens (nur PDF-Format) herunter und füllen sie aus.
7. Um Ihre Nummer für Twilio freizugeben, laden Sie Ihre Kopie des Genehmigungsschreibens hoch.
8. Laden Sie Ihre letzte Abrechnung für die Telefonnummer hoch oder einen Screenshot, der den Kauf der Telefonnummer belegt (nur PDF-Format).
9. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Es wird ein Anforderungsdatensatz erstellt.
10. **Wahlweise:** Wenn Sie die Details für die Anforderung einsehen möchten, klicken Sie auf die Anforderungsnummer.
11. Klicken Sie auf **Erledigt**.

Nächste Maßnahme

Sie werden per E-Mail benachrichtigt, sobald die Anforderung abgeschlossen ist.

Telefonnummern von Messaging-Service freigeben

Wenn Sie eine Telefonnummer haben, die Sie nicht mehr mit Ihrem Account Messaging-Service verwenden möchten, entfernen Sie sie , indem Sie das Servicekatalogelement **Telefonnummer** freigeben verwenden.

Vorbereitungen

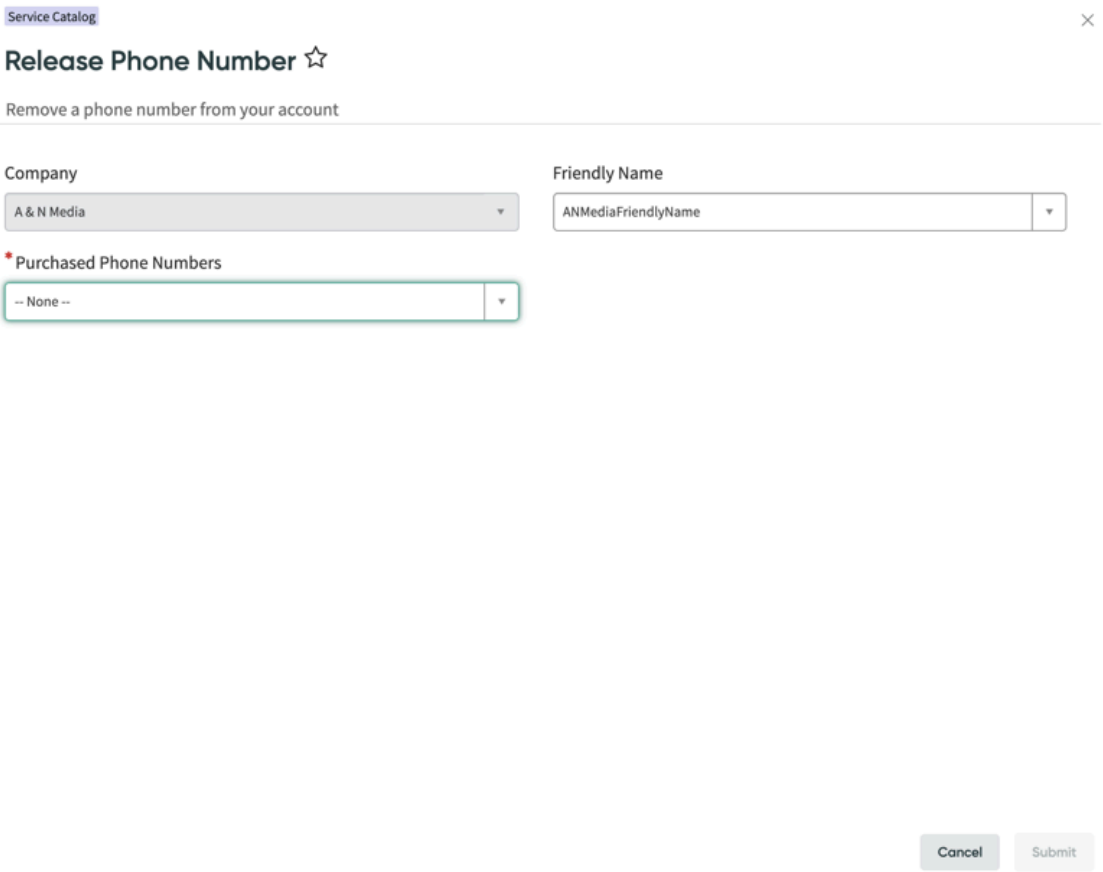
Erforderliche Rolle: Kundenadministrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Support** > **Automation Store**an.
2. Klicken Sie im linken Navigationsmenü auf **Servicekatalog** > **Messaging-Service**an.
3. Klicken Sie auf **Release phone number** (Telefonnummer freigeben).
   Das Servicekatalogelement wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Katalogelement zum Freigeben einer Telefonnummer



4. Wählen Sie das **Unternehmen**, den **Anzeigenamen** und die Telefonnummer aus, die Sie aus dem Katalogelement entfernen möchten.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Es wird ein Anforderungsdatensatz erstellt.
6. Um die Details der Anforderung anzuzeigen und zu bestätigen, dass die Telefonnummer freigegeben wurde, klicken Sie auf die Anforderungsnummer.
7. Klicken Sie auf **Erledigt**.

Telefonnummern und zugeordnete Instanzen für Messaging-Service anzeigen

Wenn Sie mehrere ServiceNow-Instanzen haben, können Sie sich mit dem Katalogelement **View my phone numbers and mapped instances** (Meine Telefonnummern und zugeordneten Instanzen anzeigen) ansehen, welche Telefonnummern den einzelnen Instanz-Konten zugeordnet sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Kundenadministrator

Prozedur

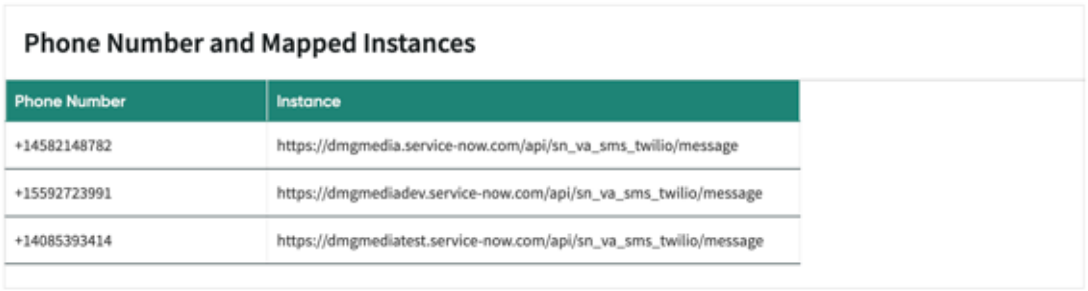
1. Navigieren zu **Alle** > **Now Support** > **Automation Store**an.
2. Klicken Sie im linken Navigationsmenü auf **Servicekatalog** > **Messaging-Service**an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf **View my phone numbers and mapped instances** (Meine Telefonnummern und zugeordneten Instanzen anzeigen).
   Das Servicekatalogelement wird angezeigt.

Katalogelement zum Anzeigen von Telefonnummern und zugeordneten Instanzen



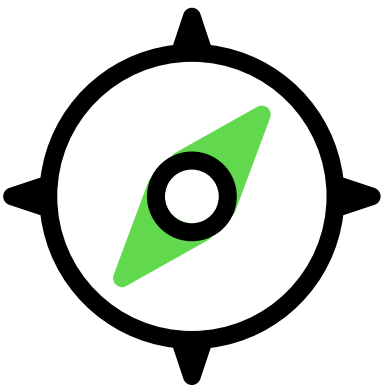
4. Wählen Sie das entsprechende **Unternehmen** und den entsprechenden **Anzeigenamen** aus.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Liste der Telefonnummern in Ihrem Konto und die zugehörige Instanz werden angezeigt. Wenn die Telefonnummer für eine Instanz nicht konfiguriert wurde, zeigt die Spalte **Instanz Nicht konfiguriert** an.

Hermes Messaging-Service

Mit Hermes Messaging-Service können Sie Ihre Apache Kafka -Umgebung in Ihre ServiceNow® -Instanz integrieren.

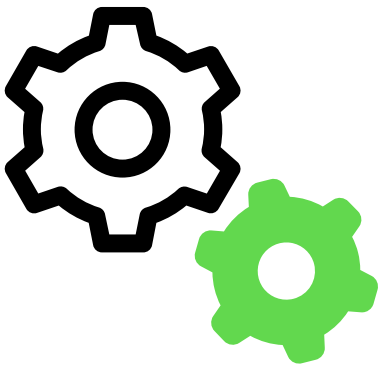
Erste Schritte

Untersuchen



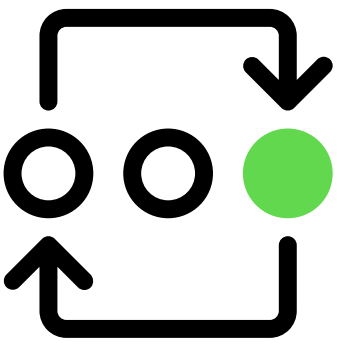
Erfahren Sie mehr über die Vorteile, Anwendungsfälle und Einschränkungen von Hermes Messaging-Service.

Konfigurieren



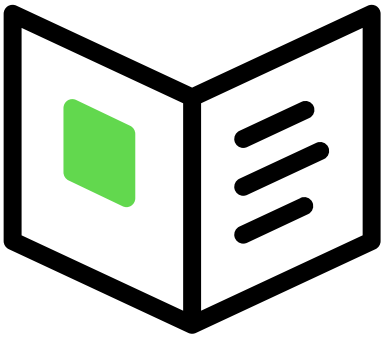
Erfahren Sie, wie Sie aktivieren und eine sichere Verbindung einrichten.

Exchange-Daten



Erfahren Sie, wie Kafka-Nachrichten erzeugt und verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten	Verwalten	Referenz
		
Verwalten Sie Namespaces und Themen in Hermes.	Zeigen Sie Diagnosen an, und überprüfen Sie -Themen.	Erfahren Sie mehr über die Komponenten von Hermes Messaging-Service und das Sicherheitsmodell von.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und sehen Sie sich andere Ressourcen für an Hermes Messaging-Service in ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Hermes Messaging-Service erkunden

Erfahren Sie mehr über Hermes Messaging-Service und wie Sie damit den Daten-Flow zwischen Ihrer Kafka-Umgebung und Ihrer -Instanz verwalten können.

Hermes Messaging-Service – Übersicht

Apache Kafka ist eine Open Source-Datenstreaming-Plattform, die einen zentralen Integrationspunkt für den Datenaustausch zwischen Geschäftssystemen in Ihrem Unternehmen bietet. Mit Hermes Messaging-Service können Sie Ihre Apache Kafka -Umgebung in Ihre ServiceNow® -Instanz integrieren, um Daten mit diesen Geschäftssystemen auszutauschen.

Hermes Messaging-Service ist ein auf Apache Kafka] erstellter Multi-Mandanten-, Multi-Cluster-, Datentransport- und Warteschlangenservice, mit dem Ihre -Instanz große Mengen von Kafka-Ereignissen produzieren und verbrauchen kann.

- Vereinfachen und standardisieren Sie den asynchronen Datentransport zwischen Ihrer Kafka-Umgebung und Ihrer Instanz ServiceNow.
- Veröffentlichen und verarbeiten Sie Kafka-Ereignisse im großen Rahmen. Veröffentlichen Sie Ereignisse aus Ihrer Instanz ServiceNow in Ihrer Kafka-Umgebung, und verbrauchen Sie Kafka-Ereignisse aus Ihren externen Systemen mit hohem Volumen und niedriger Latenz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verarbeiten Sie Spitzen und Bursts im Nachrichtenvolumen effektiv, um Auswirkungen auf die Leistung in Ihrer Instanz zu minimieren.
- Verwalten Sie Integrität und Leistung der Nachrichtenübermittlung mit den Diagnosetools Hermes.

Hermes Messaging-Service – Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Hermes-Administrator	Der Administrator Hermes definiert Namespaces für jeden Kafka-Cluster und jede Kafka-Domäne und erstellt Themendatensätze in der -Instanz oder über die Befehlszeilenschnittstelle (CLI). Der Hermes -Administrator überwacht Themen und zeigt die Nutzlast einer Nachricht in einem Hermes -Thema mithilfe des Hermes Messaging-Service -Themeninspektors an.

Hermes Messaging-Service – Workflow

1. In einer domänengetrennten Instanz erstellt der Administrator Hermes Namespace-Datensätze für verschiedene Domänen.
2. Der Hermes -Administrator erstellt Themendatensätze in der -Instanz oder über die CLI.
3. Der Hermes -Administrator aktualisiert in der -Instanz nach Bedarf Themendatensätze oder scannt sie erneut.
4. Der Hermes -Administrator überwacht Themen und zeigt Nachrichtennutzlasten mit dem Themeninspektor Hermes Messaging-Service an.

Vorteile

Verschiedene Integrationspunkte und Anwendungen auf der Plattform ServiceNow können Hermes Messaging-Service zum Veröffentlichen und Erfassen von Ereignissen verwenden.

Hermes Messaging-Service ist eine Now Platform -Fähigkeit, die als Teil von Stream Connect, Log Export Service (LES) und Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) verfügbar ist.

Vorteil	Anwendung	Anwender
Exportieren Sie Daten aus Ihrer Instanz ServiceNow mithilfe von Hermes Messaging-Service mit Workflow-Studioin eine externe Anwendung.	Flow Designer	Administrator
Exportieren Sie Protokolldaten zu Berichterstellungs-, Audit- oder regulatorischen Zwecken sicher aus Ihrer -Instanz in Ihren externen Daten-See, indem Sie Hermes Messaging-Service mit Log Export Serviceverwenden.	Log Export Service (LES)	Administrator
Lösen Sie Flows aus eingehenden Kafka-Ereignissen aus, und lösen Sie ausgehende Nachrichten an Ihre Kafka-Umgebung aus, indem Sie Hermes Messaging-Service mit Stream Connectverwenden.	Using Stream Connect for Apache Kafka	Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteil	Anwendung	Anwender
Verbessern Sie die Leistung und Verarbeitungseffizienz von Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA), indem Sie Replikationssätze, die Sie vor dem Utah-Release erstellt haben, auf die Verwendung von Hermes Messaging-Service] aktualisieren.	Instanzübergreifende Datenreplikation	Administrator

Einschränkungen

- Maximale Nachrichtengröße: 2 MB
- Maximale Nachrichtengröße pro Sekunde: 2 MB (produziert oder konsumiert)
- Anzahl der Themen: 30 Themen pro Instanz
- Maximale Anzahl von Partitionen: 32 Partitionen pro Thema
- Aufbewahrungsrichtlinie: 36 Stunden

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen zum Konfigurieren und Verwenden von Hermes Messaging-Servicefinden Sie unter:

- Hermes Messaging-Service konfigurieren
- Daten werden mithilfe von ausgetauscht Hermes Messaging-Service
- Namespaces und Themen in verwalten Hermes
- Hermes Messaging-Service – Administration
- Hermes Messaging-Service – Referenz

Hermes Messaging-Service konfigurieren

Erfahren Sie, wie Hermes Messaging-Service aktiviert wird. Richten Sie eine sichere Verbindung mit Hermes Messaging-Serviceein.

Konfiguration – Übersicht

Hermes Messaging-Service ist eine Now Platform -Fähigkeit, die als Teil von Stream Connect, Log Export Service (LES) und Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) verfügbar ist.

Hermes Messaging-Service -Aktivierung

Hermes Messaging-Service wird aktiviert, wenn das Plugin „Glide Hermes Message Queue“ (com.glide.hermes) aktiviert ist.

Dieses Plugin wird nicht direkt aktiviert. Stattdessen wird das Plugin durch eine der folgenden Aktionen aktiviert:

- Plugin ServiceNow Stream Connect-Installationsprogramm [com.glide.hub.stream_connect.installer] aktivieren.
- Installation der Anwendung Log Export Service .
- Aktivierung des Plugins HLA (com.glide.idr) in Utah oder höher
- Aktivierung des Plugins HLA (com.glide.idr) und anschließendes Upgrade auf Utah oder höher

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Stream Connect erfordert ein Automation Engine -Abonnement und ein Stream Connect -Abonnement. Weitere Informationen finden Sie unter https://www.servicenow.com/products/automation-engine.html .

Richten Sie eine sichere Verbindung zum ein Hermes Messaging-Service

Sichern Sie Ihre Kafka-Themen, indem Sie ein von der Instanz ServiceNow® signiertes Zertifikat generieren.

Vorbereitungen

Das Einrichten von Hermes Messaging-Service erfordert eine Abstimmung mit Ihrem Netzwerkadministrator und mit Ihrem Kafka-Administrator. Wenden Sie sich an Ihren Netzwerkadministrator, um die erforderlichen Sicherheitszertifikate zu erhalten und die erforderlichen Ports zu öffnen. Arbeiten Sie mit Ihrem Kafka-Administrator zusammen, um sicherzustellen, dass Ihre Kafka-Umgebung ordnungsgemäß konfiguriert ist und Ihre Anwendungen über das Standard-Kafka-Protokoll eine Verbindung zu Hermes Messaging-Service herstellen können.

Stellen Sie sicher, dass das folgende Setup vorhanden ist:

- Hermes Messaging-Service wird aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Hermes Messaging-Service -Aktivierung.
- Das Plugin „Key Management Framework“ (com.glide.kmf.global) ist aktiviert.
- Die Tabelle „Zertifikate“ [sys_kmf_certificate] enthält das Stammzertifizierungszertifikat der Instanz ServiceNow.

Erforderliche Rolle: hermes_admin, sn_kmf.cryptographic_manager oder admin

Weitere Informationen zum Zuweisen von KMF-Rollen finden Sie unter Roles installed with Key Management Framework .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zertifikatgenerator** > **Zertifikatgenerator für Instanz-PKI**an.
2. Genehmigen Sie den eingeschränkten Anruferzugriff.
   a. Wählen Sie in der Nachricht zur Genehmigung des eingeschränkten Anruferzugriffs **Datensatz anzeigen**aus.
   b. Ändern Sie im Datensatzformular „Eingeschränkter Anruferzugriff – Berechtigungen“ das Feld **Status** in Genehmigt.
   c. Wählen Sie **Speichern**.
3. **Wahlweise:** Steuern Sie den Zugriff auf Themen, indem Sie Zugriffssteuerungslisten (ACLs) auf Namespace- oder Themenebene konfigurieren.
   Dem Inhaber des Zertifikats wird Lese- oder Lese-/Schreibzugriff auf die Themen im Namespace oder auf das von Ihnen ausgewählte vorhandene Thema gewährt.
4. Richten Sie die Sicherheit für Hermes Messaging-Serviceein.
   a. Navigieren Sie zurück zur Seite „Instance PKI Certificate Generator“.
   b. Geben Sie im Feld **Zertifikatpasswort** ein Schlüsselspeicher-Passwort ein.
   c. Wählen **Sie Generieren aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das System generiert in der Tabelle „Zertifikate“ [sys_kmf_certificate] ein von der Instanz signiertes Zertifikat und erstellt einen Schlüsselspeicher sowie einen Truststore.

5. Speichern Sie eine Kopie des Schlüsselspeichers, indem Sie **Schlüsselspeicher herunterladen wählen**.
6. Speichern Sie eine Kopie des Truststores, indem Sie **Truststore herunterladen auswählen**.
7. Kopieren Sie die Schlüsselspeicher- und Truststore-Dateien auf jeden Ersteller- und Verbraucher-Client, der eine Verbindung zu Hermes Messaging-Serviceherstellt.

Ergebnisse

Sie können jetzt eine sichere Verbindung mit Hermes Messaging-Serviceherstellen.

Hinweis:
Sie müssen den Schlüsselspeicher verwenden, den Sie mit dem Instance PKI Certificate Generator generiert haben, um eine Verbindung zu Hermesherzustellen . Anwenderdefinierte Schlüsselspeicher, die nicht gemäß der Dokumentation ServiceNow erstellt wurden, werden nicht unterstützt.

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie die Anleitung in Daten werden mithilfe von ausgetauscht Hermes Messaging-Service.

Konfigurieren Sie mithilfe der von Ihnen generierten Truststore- und Keystore-Dateien in den Ersteller- und Verbrauchereigenschaftsdateien die SSL-Verbindung zu Hermes. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Erstellen Sie mit dem Kafka-Client ein Testthema in Hermes .
- Mit dem Kafka-Client Testnachrichten an ein Thema Hermes erstellen
- Testnachrichten aus einem Hermes -Thema mit dem Kafka-Client verbrauchen

Widerrufen Sie ein Hermes Messaging-Service -Zertifikat

Widerrufen Sie ein von der Instanz ServiceNow® signiertes Zertifikat, damit es nicht in sicheren Verbindungen mit dem Hermes Messaging-Serviceverwendet werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zertifikatgenerator** > **Zertifikatgenerator für Instanz-PKI**an.
2. Wählen Sie **Zertifikate verwalten aus**.
3. Wählen Sie im Dialogfeld „ **Hermes IPKI-Zertifikate** “ mindestens das Zertifikat aus, das widerrufen werden soll.
4. Wählen Sie **Widerrufen aus**.
5. Wählen Sie einen Grund für den Widerruf und dann **OK**.

Ergebnisse

Die Zertifikate werden widerrufen und können nicht mehr in sicheren Verbindungen mit Hermesverwendet werden. Das Widerrufsdatum und den Grund für den Widerruf können Sie in der Tabelle „Zertifikate“ [sys_kmf_certificate] einsehen.

Daten werden mithilfe von ausgetauscht Hermes Messaging-Service

Sie können Kafka-Nachrichten in Ihrer -Instanz ServiceNow mit Hermes Messaging-Serviceerstellen und verbrauchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Es gibt mehrere Methoden zum Austausch von Daten zwischen Ihrer Instanz ServiceNow und Ihrer Kafka-Umgebung mithilfe von Hermes Messaging-Service. In allen Fällen werden Daten von einer Entität erzeugt und von einer anderen verbraucht.

- Mit Stream Connectkönnen Sie Nachrichten von Ihrer Instanz ServiceNow mithilfe eines Erstellerschritts aus einer Flow-Aktion oder der Ersteller-API erstellen und dann die Nachrichten in Ihrer externen Anwendung verbrauchen.

  Sie können auch Nachrichten aus einer externen -Anwendung erstellen und die Nachrichten dann in Ihrer -Instanz ServiceNow mit einer der folgenden Methoden verbrauchen:

  - Kafka-Flow-Auslöser
  - RTE-Verbraucher
  - Verbraucher der Transformationszuordnung
  - Skript-Verbraucher

  Weitere Informationen finden Sie unter Stream Connect für Apache Kafka .

- Mit Log Export Servicekönnen Sie Protokolle von Ihrer Instanz ServiceNow] aus erstellen und die Protokolle dann in Ihrer externen Anwendung nutzen. Einzelheiten zum Erstellen und Verwenden von Protokollen für Log Export Servicefinden Sie unter Log Export Service (LES) .
- Mit dem Kafka-Standardprotokoll können Sie Nachrichten mit jeder Anwendung austauschen, die Nachrichten erzeugt. Sie können beispielsweise Nachrichten aus einer Java-Anwendung mit dem Standardprotokoll Kafka erstellen und sie dann in Ihrer Instanz ServiceNow verbrauchen und umgekehrt.

Nachrichten werden erzeugt und verbraucht

Um mit dem Austausch von Nachrichten zu beginnen, erstellen Sie ein Thema im Kafka-Cluster Hermes. Nachdem Sie das -Thema erfolgreich erstellt haben, erstellen Sie insgesamt drei Prozesse für die Kommunikation mit dem Kafka-Cluster Hermes.

- Ein Prozess ist erforderlich, um Nachrichten für Hermeszu erstellen.
- Zwei Prozesse sind erforderlich, um Nachrichten von Hermeszu verarbeiten. Zwei Prozesse sind erforderlich, da Hermes ein Paar Kafka-Cluster für Failover-Zwecke verwendet. Wenn ein Cluster ausfällt, werden Daten für den anderen Hermes Kafka-Cluster erzeugt.

Wenn Sie den Befehl „ list “ zum Anzeigen einer Themenliste verwenden, wird eine Liste der aktuellen Themen von einem oder beiden Clustern zurückgegeben. Themen werden möglicherweise nur von einem Cluster zurückgegeben, je nachdem, wann die letzte Synchronisierung stattgefunden hat. Themen, die für Failover-Zwecke erstellt wurden, unterscheiden sich durch ein aus drei Buchstaben bestehendes Präfix für die Cluster-Identifizierung.

Sie können ein Thema nicht mit einem einzigen Befehl in der Befehlszeilenschnittstelle (CLI) aus beiden Kafka-Clustern löschen. Sie können das Thema jedoch aus beiden Clustern löschen, indem Sie den Themendatensatz in Ihrer Instanz löschen. Weitere Informationen finden Sie unter Löschen Sie ein Thema in Hermes.

Erforderliche Portbereiche

Wenden Sie sich an Ihren Netzwerkadministrator, um sicherzustellen, dass die folgenden Portbereiche geöffnet sind, bevor Sie beginnen, Nachrichten mit Hermesauszutauschen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Hersteller: 4000–4050
- Verbraucher1: 4100–4150
- Verbraucher2: 4200–4250

Bootstrap-Adressen

Verwenden Sie die folgenden Portzuordnungen, um Ersteller und Verbraucher mit den Bootstrap-Adressen des Kafka-Clusters zu verbinden. Alle von Hermes verwendeten Application Delivery Controller folgen dieser Konvention.

Wichtig:
Die folgenden Beispiele für Bootstrap-Adressen Hermes verwenden die Ports 4000–4003, 4100–4103 und 4200–4203. Sie müssen jedoch die folgenden Portbereiche öffnen, um die Konnektivität sicherzustellen, da zusätzliche Cluster zu Hermes Messaging-Servicehinzugefügt werden.

- Hersteller: 4000–4050
- Verbraucher1: 4100–4150
- Verbraucher2: 4200–4250

Erstellerclients verwenden Ports im Bereich von 4000 bis 4050. Beispiel:

```
Producers
 = "<instance_name>.service-now.com:4000,<instance_name>.service-now.com:4001,<instance_name>.serv
ice-now.com:4002,<instance_name>.service-now.com:4003"
```

Da Hermes ein Paar Kafka-Cluster verwendet, müssen Sie zwei Verbraucher-Clients mit separaten Verbraucher-Bootstrap-Adressen konfigurieren.

Wichtig:
Sie müssen zwei unterschiedliche Bootstrap-Adressen für Verbraucher konfigurieren, eine für jeden Verbraucher-Client.

- Der erste Verbraucherclient verwendet Ports im Bereich von 4100 bis 4150. Beispiel:

```
Consumer A
 = "<instance_name>.service-now.com:4100,<instance_name>.service-now.com:4101,<instance_name>.s
ervice-now.com:4102,<instance_name>.service-now.com:4103"
```

- Der zweite Verbraucherclient verwendet Ports im Bereich von 4200 bis 4250. Beispiel:

```
Consumer B
 = "<instance_name>.service-now.com:4200,<instance_name>.service-now.com:4201,<instance_name>.s
ervice-now.com:4202,<instance_name>.service-now.com:4203"
```

Verwenden Sie dieses Zeichenfolgenmuster, wenn Sie Ersteller- und Verbrauchereigenschaften für Ihren eigenen Kafka-Client konfigurieren.

Bereiten Sie Ihre Apache Kafka -Client-Umgebung vor

Installieren Sie die Apache Kafka -Binärdateien auf Ihrem Unix- oder Windows-Clientcomputer.

Vorbereitungen
Bestätigen Sie, dass Java 11.0 oder höher installiert ist, indem Sie den folgenden Befehl ausführen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
java --version
```

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Laden Sie Apache Kafkaherunter, und installieren Sie es.

   a. Laden Sie die herunter Apache Kafka Binärdateien.
   Stellen Sie sicher, dass Sie die Binärdateien und nicht den Quellcode von der Website Apache Kafka herunterladen.

   b. Extrahieren Sie das Paket Apache Kafka.
   Beispiel:

   ```
   tar -zxvf kafka_2.13-3.2.0.tgz
   ```

2. Navigieren Sie zu dem übergeordneten Verzeichnis, in dem Sie das Paket Apache Kafka extrahiert haben.
   - Beispiel unter Unix:

     ```
     cd /home/user/Software
     ```

   - Beispiel unter Windows:

     ```
     cd C:\Software
     ```

3. Vereinfachen Sie den Verzeichnisnamen Apache Kafka, indem Sie ihn in kafka umbenennen.
   - Beispiel unter Unix:

     ```
     mv kafka_2.13-3.2.0 kafka
     ```

   - Beispiel unter Windows:

     ```
     rename kafka_2.13-3.2.0 kafka
     ```

Ergebnisse

Der Client Apache Kafka wird in einem vereinfachten Verzeichnis auf Ihrem lokalen Computer installiert.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie mit dem Kafka-Client ein Testthema in Hermes .

Erstellen Sie mit dem Kafka-Client ein Testthema in Hermes .

Erstellen Sie ein Thema zum Senden und Empfangen von Testnachrichten im Kafka-Cluster Hermes.

Vorbereitungen

- Sichern Sie Ihre Kafka-Themen, indem Sie ein von der Instanz ServiceNow® signiertes Zertifikat und einen Schlüsselspeicher generieren. Sie müssen Truststore- und Schlüsselspeicherdetails angeben, wenn Sie einen Ersteller für die Erstellung eines Themas in Hermeskonfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie eine sichere Verbindung zum ein Hermes Messaging-Service.
- Laden Sie Apache Kafkaherunter, und installieren Sie es. Weitere Informationen finden Sie unter Bereiten Sie Ihre Apache Kafka -Client-Umgebung vor.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hermes Kafka-Themen werden anhand der folgenden Konvention benannt:

```
snc.<instance_name>.<namespace>.<app_id>.<topic_name>
```

wobei:

- <instance_name>ist der Name Ihrer Instanz
- <namespace>ist der Namespace der Domäne, zu der Ihr Kafka-Thema gehört (optional)
- <app_id>ist Ihre Anwendungs-ID

  Das von Ihnen erstellte Thema gehört zu dieser Anwendung. Geben Sie eine der folgenden Optionen an:

  - `sn_logstoanalytics` für Log Export Service -Themen
  - `sn_streamconnect` für Stream Connect -Themen
- <topic_name>ist der eindeutige Name für Ihr Thema

Hinweis:
Beim vollständigen Themennamen wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden, und er ist auf 200 Zeichen beschränkt.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem Konfigurationsverzeichnis, in das Sie Kafka extrahiert haben.
   - Beispiel unter Unix:

     ```
     cd /home/user/Software/kafka/config
     ```
   - Beispiel unter Windows:

     ```
     cd C:\Software\kafka\config
     ```
2. Konfigurieren Sie einen Ersteller.

   a. Öffnen Sie die Datei producer.properties.

   b. Konfigurieren Sie die folgenden SSL-Eigenschaften:

   ```
   security.protocol=SSL

   ssl.truststore.password=<truststore password>

   ssl.truststore.location=<path to truststore.p12>

   ssl.truststore.type=PKCS12

   ssl.keystore.password=<keystore password>

   ssl.keystore.location=<path to keystore.p12>

   ssl.keystore.type=PKCS12
   ```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
ssl.key.password=<keystore password>
```

Ersetzen Sie die folgenden Platzhaltervariablen:

- <truststore password>mit Ihrem Truststore-Passwort
- <path to truststore.p12>mit dem Pfad zu Ihrer Truststore-Datei
- <keystore password>mit Ihrem Schlüsselspeicher-Passwort
- <path to keystore.p12>mit dem Pfad zu Ihrer Schlüsselspeicherdatei

c. Speichern Sie Ihre Änderungen im Nur-Text-Format.

3. Navigieren Sie zu Ihrem Kafka-Verzeichnis.

4. Erstellen Sie ein Testthema, indem Sie den folgenden Befehl ausführen:

- Unix:

```
./bin/kafka-topics.sh --create --topic
 snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
 --command-config ./config/producer.properties --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4000,<instance_name>.service-now.com:4001,<insta
nce_name>.service-now.com:4002,<instance_name>.service-now.com:4003
```

- Windows:

```
bin/windows/kafka-topics.bat --create --topic
 snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
 --command-config config/producer.properties --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4000,<instance_name>.service-now.com:4001,<insta
nce_name>.service-now.com:4002,<instance_name>.service-now.com:4003
```

Ersetzen Sie die folgenden Platzhaltervariablen:

- <instance_name>mit Ihrem Instanznamen (Groß-/Kleinschreibung beachten)
- <namespace>durch den Namespace der Domäne, zu der Ihr Kafka-Thema gehört (optional)
- <app_id>mit der Anwendungs-ID (Groß-/Kleinschreibung beachten)
- <topic_name>mit dem eindeutigen Themennamen, den Sie verwenden möchten (Groß-/Kleinschreibung beachten)

Ergebnisse

Im Kafka-Cluster Hermes wird ein Testthema erstellt.

Nächste Maßnahme

Mit dem Kafka-Client Testnachrichten an ein Thema Hermes erstellen

Mit dem Kafka-Client Testnachrichten an ein Thema Hermes erstellen

Produzieren Sie Testnachrichten zu einem Thema Hermes, indem Sie einen Ersteller-Client konfigurieren.

Vorbereitungen

- Sichern Sie Ihre Kafka-Themen, indem Sie ein von der Instanz ServiceNow® signiertes Zertifikat und einen Schlüsselspeicher generieren. Sie müssen Truststore- und Schlüsselspeicherdetails angeben, wenn Sie den Ersteller Hermes konfigurieren. Weitere

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen finden Sie unter Richten Sie eine sichere Verbindung zum ein Hermes Messaging-Service.

- Laden Sie Apache Kafkaherunter, und installieren Sie es. Weitere Informationen finden Sie unter Bereiten Sie Ihre Apache Kafka -Client-Umgebung vor.
- Erstellen Sie ein Testthema zum Speichern der von Ihnen erzeugten Testnachrichten. Details finden Sie unter Erstellen Sie mit dem Kafka-Client ein Testthema in Hermes ..

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In den folgenden Schritten wird beschrieben, wie Sie einen Ersteller-Client konfigurieren und Testnachrichten an den Kafka-Cluster Hermes senden. Befolgen Sie diese Schritte, wenn Sie bereit sind, Nachrichten an Hermes zu Geschäfts- oder Produktionszwecken zu erstellen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem Konfigurationsverzeichnis, in das Sie Kafka extrahiert haben.
   - Beispiel unter Unix:

     ```
     cd /home/user/Software/kafka/config
     ```

   - Beispiel unter Windows:

     ```
     cd C:\Software\kafka\config
     ```

2. Konfigurieren Sie einen Ersteller.

   a. Öffnen Sie die Datei producer.properties.

   b. Konfigurieren Sie die folgenden SSL-Eigenschaften:

   ```
   security.protocol=SSL

   ssl.truststore.password=<truststore password>

   ssl.truststore.location=<path to truststore.p12>

   ssl.truststore.type=PKCS12

   ssl.keystore.password=<keystore password>

   ssl.keystore.location=<path to keystore.p12>

   ssl.keystore.type=PKCS12

   ssl.key.password=<keystore password>
   ```

   Ersetzen Sie die folgenden Platzhaltervariablen:

   - <truststore password>mit Ihrem Truststore-Passwort
   - <path to truststore.p12>mit dem Pfad zu Ihrer Truststore-Datei

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- <keystore password>mit Ihrem Schlüsselspeicher-Passwort
- <path to keystore.p12>mit dem Pfad zu Ihrer Schlüsselspeicherdatei

c. Speichern Sie Ihre Änderungen im Nur-Text-Format.

3. Erstellt ein Testthema.

a. Navigieren Sie zum Kafka-Verzeichnis.

b. Führen Sie den folgenden Befehl aus:
Unix:

```
./bin/kafka-console-producer.sh --topic
 snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
 --producer.config ./config/producer.properties --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4000,<instance_name>.service-now.com:4001,<insta
nce_name>.service-now.com:4002,<instance_name>.service-now.com:4003
```

Windows:

```
bin/windows/kafka-console-producer.bat --topic
 snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
 --producer.config config/producer.properties --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4000,<instance_name>.service-now.com:4001,<insta
nce_name>.service-now.com:4002,<instance_name>.service-now.com:4003
```

Ersetzen Sie die folgenden Platzhaltervariablen:

- <instance_name>mit dem Instanznamen
- <namespace>durch den Namespace der Domäne, zu der Ihr Kafka-Thema gehört (optional)
- <app_id>mit der Anwendungs-ID
- <topic_name>mit einem eindeutigen Testthemennamen

Hinweis:
Bei jedem Teil des Themennamens wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden.

c. Testnachrichten an das Testthema senden.
Beispiel:

```
test1
test2
test3
```

Ergebnisse

Testnachrichten werden für das Testthema im Kafka-Cluster Hermes erzeugt.

Nächste Maßnahme

Testnachrichten aus einem Hermes -Thema mit dem Kafka-Client verbrauchen

Testnachrichten aus einem Hermes -Thema mit dem Kafka-Client verbrauchen

Testnachrichten aus einem Hermes -Thema durch Konfiguration von zwei Verbraucher-Clients verbrauchen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Sichern Sie Ihre Kafka-Themen, indem Sie ein von der Instanz ServiceNow® signiertes Zertifikat und einen Schlüsselspeicher generieren. Sie müssen Truststore- und Schlüsselspeicherdetails angeben, wenn Sie die Hermes -Verbraucher konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie eine sichere Verbindung zum ein Hermes Messaging-Service.
- Laden Sie Apache Kafkaherunter, und installieren Sie es. Weitere Informationen finden Sie unter Bereiten Sie Ihre Apache Kafka -Client-Umgebung vor.
- Erstellen Sie ein Thema, und erzeugen Sie Testnachrichten im Kafka-Cluster Hermes, bevor Sie Nachrichten verbrauchen können. Details finden Sie unter Erstellen Sie mit dem Kafka-Client ein Testthema in Hermes . und Mit dem Kafka-Client Testnachrichten an ein Thema Hermes erstellen.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In den folgenden Schritten wird beschrieben, wie Sie zwei Verbraucherclients konfigurieren und Testnachrichten vom Kafka-Cluster Hermes empfangen. Da Hermes ein Paar Kafka-Cluster verwendet, müssen Sie zwei Verbraucher-Clients mit separaten Verbraucher-Bootstrap-Adressen konfigurieren.

Wichtig:
Sie müssen zwei unterschiedliche Bootstrap-Adressen für Verbraucher konfigurieren, eine für jeden Verbraucher-Client.

Befolgen Sie diese Schritte, wenn Sie bereit sind, Nachrichten von Hermes für Geschäfts- oder Produktionszwecke zu verwenden.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem Konfigurationsverzeichnis, in das Sie Kafka extrahiert haben.
   - Beispiel unter Unix:

     ```
     cd /home/user/Software/kafka/config
     ```

   - Beispiel unter Windows:

     ```
     cd C:\Software\kafka\config
     ```

2. Konfigurieren Sie die Verbraucher.

   a. Öffnen Sie die Datei „ consumer.properties “.

   b. Konfigurieren Sie die folgenden SSL-Eigenschaften:

   ```
   security.protocol=SSL

   ssl.truststore.password=<truststore password>

   ssl.truststore.location=<path to truststore.p12>

   ssl.truststore.type=PKCS12

   ssl.keystore.password=<keystore password>
   ```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
ssl.keystore.location=<path to keystore.p12>

ssl.keystore.type=PKCS12

ssl.key.password=<keystore password>
```

Ersetzen Sie die folgenden Platzhaltervariablen:

- <truststore password>mit Ihrem Truststore-Passwort
- <path to truststore.p12>mit dem Pfad zu Ihrer Truststore-Datei
- <keystore password>mit Ihrem Schlüsselspeicher-Passwort
- <path to keystore.p12>mit dem Pfad zu Ihrer Schlüsselspeicherdatei

c. Speichern Sie Ihre Änderungen im Nur-Text-Format.

3. Verbrauchen Sie eine Nachricht für jeden Verbraucher.

a. Führen Sie den folgenden Befehl für den ersten Verbraucherclient aus:
Unix:

```
./bin/kafka-console-consumer.sh --consumer.config ./config/consumer.properties
 --topic snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name> --group
 snc.<instance_name>.<consumer_group_id> --from-beginning --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4100,<instance_name>.service-now.com:4101,<insta
nce_name>.service-now.com:4102,<instance_name>.service-now.com:4103
```

Windows:

```
bin/windows/kafka-console-consumer.bat --consumer.config config/consumer.properties
 --topic snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name> --group
 snc.<instance_name>.<consumer_group_id> --from-beginning --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4100,<instance_name>.service-now.com:4101,<insta
nce_name>.service-now.com:4102,<instance_name>.service-now.com:4103
```

Ersetzen Sie die folgenden Platzhaltervariablen:

- <instance_name>mit dem Instanznamen
- <namespace>durch den Namespace der Domäne, zu der Ihr Kafka-Thema gehört (optional)
- <app_id>mit der Anwendungs-ID
- <topic_name>mit einem Testthemennamen
- <consumer_group_id>mit einer Bezeichnung Ihrer Wahl für die Gruppe, zu der der Verbraucher gehört

Hinweis:
Bei jedem Teil des Themennamens wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden.

b. Öffnen Sie ein neues Terminalfenster.

c. Navigieren Sie zum Kafka-Verzeichnis.

d. Führen Sie den folgenden Befehl für den zweiten Verbraucherclient aus:
Unix:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
./bin/kafka-console-consumer.sh --consumer.config ./config/consumer.properties
 --topic snc.<instance_name>.<namespace>.<topic_name> --group
 snc.<instance_name>.<consumer_group_id> --from-beginning --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4200,<instance_name>.service-now.com:4201,<insta
nce_name>.service-now.com:4202,<instance_name>.service-now.com:4203
```

Windows:

```
bin/windows/kafka-console-consumer.bat --consumer.config config/consumer.properties
 --topic snc.<instance_name>.<namespace>.<topic_name> --group
 snc.<instance_name>.<consumer_group_id> --from-beginning --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4200,<instance_name>.service-now.com:4201,<insta
nce_name>.service-now.com:4202,<instance_name>.service-now.com:4203
```

Ersetzen Sie die folgenden Platzhaltervariablen:

- <instance_name>mit dem Instanznamen
- <namespace>durch den Namespace der Domäne, zu der Ihr Kafka-Thema gehört (optional)
- <topic_name>mit einem Testthemennamen
- <consumer_group_id>mit einer Bezeichnung Ihrer Wahl für die Gruppe, zu der der Verbraucher gehört

Hinweis:
Bei jedem Teil des Themennamens wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden.

Ergebnisse
Testnachrichten werden vom Kafka-Cluster Hermes konsumiert.

Namespaces und Themen in verwalten Hermes

Organisieren und verwalten Sie Namespaces und Themen im Kafka-Cluster [Hermes mithilfe von Hermes Messaging-Service.

Namespaces werden in verwaltet Hermes

Gruppieren Sie Kafka-Themen, um die Themenverwaltung und die Spezifikation der Zugriffssteuerung mithilfe von Namespaces zu vereinfachen.

In ServiceNowsind alle Kafka-Themen mit einem Namespace verknüpft. Sie können Namespaces verwenden, um Themen auf logische Weise zu organisieren. Sie können beispielsweise Themen basierend auf ihrem Kafka-Cluster gruppieren. Sie können Namespaces auch verwenden, um zu konfigurieren, welche Domänen auf welche Themen in einer domänengetrennten Instanz zugreifen können. Sie weisen ServiceNow-Domänen Themen zu, indem Sie den Namespace des Themas verwenden.

Namespace-Datensätze

Namespace-Datensätze werden in der Tabelle „Kafka-Namespaces“ [sys_kafka_namespace] gespeichert. Diese Tabelle zeigt eine Liste von Namespace-Datensätzen mit dem zugehörigen Themenpräfix jedes Namespace. Ein Administrator mit der Rolle „kafka_namespace_admin“ erstellt Namespace-Datensätze in der Tabelle „Kafka-Namespaces“ [sys_kafka_namespace].

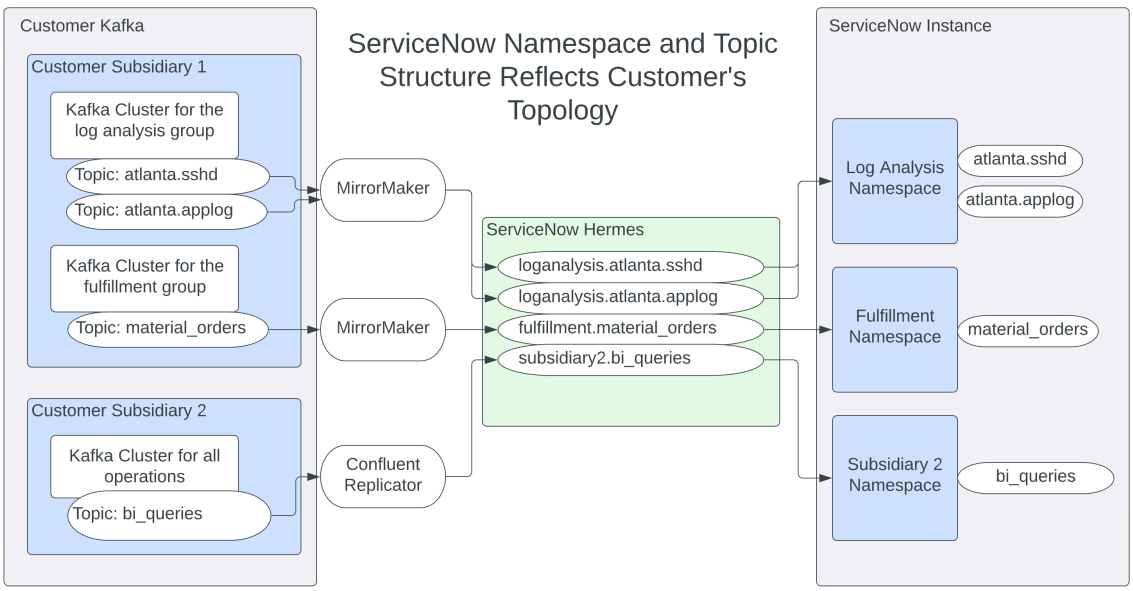
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Namespaces und Themenpräfixe

Ein Thema wird einem Namespace basierend auf dem Präfix des Themennamens zugewiesen. Eine regelmäßige Aufgabe überprüft Hermes regelmäßig auf neue Themen. Wenn einer gefunden wird, wird ein Themendatensatz ServiceNow für das Thema erstellt und das Thema mit einem Namespace verknüpft. Das dem Thema zugewiesene Präfix ist die Grundlage für seine Namespace-Zuweisung in ServiceNow.

Diese Abbildung zeigt ein Beispiel für die Verwendung des Kafka-Clusternamenpräfix zum Organisieren von Themen in verschiedenen Namespaces in ServiceNow.

Kafka-Präfixe und Themen-Namespaces



Beispiel:

1. Ein Instanzadministrator mit der Rolle „kafka_namespace_admin“ erstellt Namespace-Datensätze für die Protokollanalysegruppe, die Erfüllungsgruppe und ein weiteres Tochterunternehmen in der Instanz ServiceNow.
2. Der Instanzadministrator arbeitet mit dem Kafka-Administrator zusammen, um Themen in Hermes zu replizieren und dabei den Kafka-Clusternamen als Namespace-Präfix zu verwenden.
3. Der Kafka-Cluster für die Erfüllungsgruppe hat ein Thema namens „ material_order“. Das Thema wird mit „ Erfüllung “ als Namespace-Präfix zu Hermes repliziert. In Hermes wird ein neues Thema mit dem Namen Fulfillment.material_ordererstellt.
4. Eine regelmäßige Aufgabe sucht das Thema „ fulfillment.material_order “ in Hermes, erstellt einen Themendatensatz und weist den Datensatz dem Erfüllung-Namespace zu, damit er seinem Präfix entspricht.

Präfix-Übereinstimmungsregeln

Präfixe von Themennamen werden gemäß den folgenden Regeln mit Namespaces abgeglichen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der Namespace wird basierend auf dem längsten übereinstimmenden Namespace-Präfix ausgewählt. Wenn ein Namespace übereinstimmt, wird der Themendatensatz diesem Namespace und der Domäne dieses Namespace zugewiesen.
- Wenn kein längeres Namespace-Präfix vorhanden ist, das übereinstimmt, stimmt das Präfix mit der Länge Null des Standard-Namespace überein. Der Themendatensatz wird dem Standard-Namespace in der globalen Domäne zugewiesen.
- Wenn der Standard-Namespace gelöscht oder geändert wurde und es also keinen übereinstimmenden Namespace gibt, wird kein Themendatensatz erstellt.

Überlegungen zum Design von Namespaces

Planen Sie, wie Sie Ihre Namespaces und Themen organisieren möchten, bevor Sie mit der Erstellung beginnen. Sobald Sie einem Namespace ein Thema hinzugefügt haben, können Sie den Namespace nicht löschen, ohne die ihm zugeordneten Themen zu löschen.

Einen Namespace für jede Domäne in einer domänengetrennten Instanz haben

Erstellen Sie einen Namespace pro Domäne ServiceNow.

Verwenden Sie Namespaces, um Themen nach Domäne und Kafka-Installation zu organisieren

Verwenden Sie Namespaces, um Themen, die zu separaten Domänen ServiceNow gehören, und Themen aus separaten Kafka-Installationen zu trennen.

Nachdem Sie Ihre Namespaces konfiguriert haben, sollten Sie den Standard-Namespace löschen oder deaktivieren

Das Beibehalten des Standard-Namespace kann zu Konfigurationsproblemen führen, z. B. zu einem nicht übereinstimmenden Themenpräfix. Diese Nichtübereinstimmung kann dazu führen, dass in einer globalen Domäne ein Thema erstellt wird, das in einer Domäne hätte erstellt werden müssen.

Sie können strengere Einschränkungen dafür erzwingen, wo Themen erstellt werden, indem Sie den Standard-Namespace löschen. Wenn Sie beispielsweise entscheiden, dass alle Themen ein Präfix haben müssen, das einem Namespace entspricht, wird durch das Löschen des Standard-Namespace sichergestellt, dass Themen ohne übereinstimmendes Präfix nicht erstellt werden.

Einzelheiten zur Verwendung von Domain Separation mit Namespaces in Hermesfinden Sie unter Hermes Messaging-Service Domain Separation.

Erstellen Sie einen Namespace in Hermes

Organisieren Sie Ihre Kafka-Themen, indem Sie einen Namespace erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: hermes_admin oder kafka_namespace_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie Namespaces, um Kafka-Themen auf logische Weise zu organisieren. Beispiel:

- Erstellen Sie Namespace-Datensätze für jeden Kafka-Cluster, der Nachrichten an Hermesrepliziert.
- Erstellen Sie Namespace-Datensätze für jede Domäne in einer domänengetrennten Instanz. Weitere Informationen finden Sie unter Hermes Messaging-Service Domain Separation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Hermes Messaging Service** > **Namespaces**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Kafka-Namespace-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Name des Namespace.
Themenpräfix	Präfix, das allen Themen in diesem Namespace zugewiesen ist. Themen werden Namespaces basierend auf dem Themenpräfix zugewiesen. Eine regelmäßige Aufgabe sucht nach neuen Themen in Hermes. Wenn eines gefunden wird, erstellt es einen Themendatensatz und verknüpft das Thema mit dem Namespace. **⚠ Warnung:** Um Konflikte zwischen der App-ID und dem Namespace zu vermeiden, die zu unerwartetem Verhalten führen könnten, geben Sie beim Erstellen eines Namespace-Datensatzes kein Themenpräfix an, das mit `sn_` beginnt.
Zulässige Anwendungsbereiche	Liste der Anwendungsbereiche, die Zugriff auf diesen Namespace haben.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

In der Tabelle „Kafka-Namespace“ [sys_kafka_namespace] wird ein Namespace-Datensatz erstellt. Themen, die in erstellt oder in Hermes repliziert werden, werden dem Namespace basierend auf dem Themenpräfix zugewiesen.

Nächste Maßnahme

- Organisieren Sie Themen selbst, indem Sie einen oder mehrere Themendatensätze erstellen und sie mit diesem Namespace verknüpfen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Thema in Hermes.
- Verwalten Sie den Zugriff auf Kafka-Themen im Kafka-Cluster Hermes, indem Sie im Zertifikatgenerator Zugriffssteuerungslisten (ACLs) für diesen Namespace konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie eine sichere Verbindung zum ein Hermes Messaging-Service.

Löschen Sie einen Namespace in Hermes

Verhindern Sie, dass einem Namespace Themen hinzugefügt werden, indem Sie den Namespace in Hermeslöschen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: hermes_admin oder kafka_namespace_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können einen Namespace nicht löschen, wenn ihm aktive Themen angehören. Sie müssen die Themen in einem Namespace löschen oder deaktivieren, bevor Sie den Namespace löschen können.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Hermes Messaging Service** > **Namespaces**an.
2. Wählen Sie einen Namespace aus, den Sie löschen möchten.
3. Wählen Sie **Löschen**.

Ergebnisse
Der Namespace-Datensatz wird aus der Tabelle „Kafka-Namespace“ [sys_kafka_namespace] gelöscht.

Verwalten von Themen in Hermes

Verwalten Sie Themendatensätze in Ihrer -Instanz und Kafka-Themen im Kafka-Cluster [Hermes mit Hermes Messaging-Service.

Themendatensätze

Nachrichten werden in Kafka-Themen im Kafka-Cluster Hermes organisiert und gespeichert. Themendatensätze werden in der Tabelle „Kafka-Themen“ [sys_kafka_topic] in Ihrer -Instanz gespeichert. Diese Tabelle zeigt eine Liste von Themendatensätzen mit einem Verweis auf den Namespace jedes Themas. Jeder Themendatensatz verfügt über ein Feld für den Namen des Themas, den zugehörigen Namespace und die Aktivität des Themas.

Eine regelmäßige Aufgabe wird regelmäßig ausgeführt, um die Themendatensätze mit den in Hermesgefundenen Themen zu synchronisieren. Dieser Auftrag führt die folgenden Funktionen aus:

- Erstellt Themendatensätze für alle erkannten Themen und weist sie basierend auf dem Präfix für den Themennamen dem entsprechenden Namespace zu.
- Synchronisiert Themen, die aus externen Quellen erstellt wurden, z. B. die Kafka-Befehlszeilenschnittstelle (CLI). Wenn beispielsweise ein Thema aus einer externen Quelle im nahen Cluster erstellt wird, wird die Aufgabe ausgeführt und erstellt das Thema auch im entfernten Cluster.
- Protokolliert eine Warnmeldung, wenn ein Thema keinem Namespace zugeordnet werden kann. Wenn ein Thema keinem Namespace zugeordnet werden kann, wird der Themendatensatz nicht erstellt. Es gibt einen standardmäßigen Namespace ohne Präfix, den Standard-Namespace, der allen Themen entspricht. Ein Thema stimmt nur dann mit keinem Namespace überein, wenn der Standard-Namespace gelöscht oder geändert wurde.
- Markiert Themen als inaktiv, wenn für sie kein Kafka-Thema gefunden wurde.

Sie können Themen im Kafka-Cluster Hermes mit dem Themeninspektor überwachen und anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Überwachungsthemen im Kafka-Cluster Hermes.

Erstellung von Themen

Sie können Themen im Kafka-Cluster Hermes mit einer der folgenden Methoden erstellen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erstellen Sie das Thema von Ihrer -Instanz aus. Dadurch wird ein Datensatz in der Tabelle „Kafka-Themen“ [sys_kafka_topic] erstellt, und im Kafka-Cluster Hermes wird ein Kafka-Thema erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Thema in Hermes.
- Erstellen Sie das Thema extern. Erstellen Sie das Thema beispielsweise mit der Kafka-Befehlszeilenschnittstelle (CLI).

Hinweis:
Um Synchronisierungsprobleme zwischen dem Cluster und Ihrer Instanz zu vermeiden, fügen Sie bei der externen Erstellung von Themen die Anwendungs-ID hinzu. Ohne die Anwendungs-ID wird beispielsweise ein über die CLI erstelltes Thema mit einem Namen wie „snc.instancename.fulfillment.topicname“ im Standard-Namespace anstelle im Erfüllung -Namespace erstellt. Um sicherzustellen, dass das Thema im Erfüllungs -Namespace erstellt wird, fügen Sie die Anwendungs-ID in den Namen ein, indem Sie das Formatnc.instancename.fulfillment.app_id.topicname verwenden. Ersetzen Sie app_id durch die ID der Anwendung Ihrer Wahl.

Wenn ein Thema aus irgendeinem Grund nicht im Kafka-Cluster Hermes erstellt werden kann, wird es auch nicht in der Tabelle „Kafka-Themen“ [sys_kafka_topic] erstellt.

Themen werden aktualisiert

Bei Bedarf können Sie die Anzahl der Partitionen in einem Thema ändern. Beachten Sie, dass Sie nur die Anzahl der Partitionen in einem Thema erhöhen können. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren Sie ein Thema in Hermes.

Nach der Erstellung ist der einem Themendatensatz zugewiesene Namespace dauerhaft. Wenn Sie einen Namespace-Datensatz erstellen und vorhandene Themen dorthin verschieben möchten, müssen Sie die Themen löschen und im Kafka-Cluster Hermes mit dem neuen Namespace-Präfix neu erstellen. Wenn die Themen nicht über die Instanz erstellt wurden, werden neue Themendatensätze erstellt und nach einem erneuten Scan dem entsprechenden Namespace-Datensatz zugewiesen.

Themen werden gelöscht

Sie können Themen mit einer der folgenden Methoden aus dem Kafka-Cluster Hermes löschen:

- Löschen Sie das Thema direkt aus der Tabelle „Kafka-Themen“ [sys_kafka_topic] in Ihrer -Instanz. Mit dieser Methode wird das Thema automatisch aus allen Hermes Kafka-Clustern in einer Aktion gelöscht. Siehe Löschen Sie ein Thema in Hermes
- Löschen Sie das Thema extern. Löschen Sie beispielsweise das -Thema mit der Kafka-Befehlszeilenschnittstelle (CLI).

Wichtig:
Wenn Sie das Thema extern löschen möchten, müssen Sie das Thema manuell aus beiden Hermes -Clustern löschen, indem Sie die einzelnen Portsätze (410x und 420x) angeben. Löschen Sie das Thema nach Möglichkeit stattdessen über die Instanz von.

Sie können kein Thema löschen, wenn es Abonnements in Stream Connecthat.

Themen werden erneut gescannt

Beim erneuten Scannen werden Themendatensätze für alle Themen im Kafka-Cluster Hermes erstellt, für die noch keine entsprechenden Themendatensätze vorhanden sind. Wenn Sie beispielsweise Themen in Hermes mit der CLI erstellen, können Sie sofort einen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

erneuten Scan durchführen, um entsprechende Themendatensätze in der Tabelle „Kafka-Themen“ [sys_kafka_topic] zu erstellen, anstatt darauf zu warten, dass die geplante Aufgabe sie erstellt.

- Der erneute Scan erfolgt automatisch alle zehn Minuten.
- Erstellte Themendatensätze werden vorhandenen Namespaces basierend auf Präfix-Übereinstimmungsregeln zugewiesen.

Manchmal stimmen Themendatensätze in Ihrer -Instanz nicht mit dem Inhalt in Hermesüberein. Diese Situation kann in den folgenden Fällen eintreten:

- Wenn das Plugin ServiceNow IntegrationHub Kafka Consumer (com.glide.hub.kafka_consumer) aktiviert ist, nachdem bereits Themen in Hermesvorhanden sind.
- Wenn Themendatensätze versehentlich gelöscht werden.
- Wenn Namespace-Definitionen geändert werden und Sie den neuen Namespaces vorhandene Themen zuweisen möchten.

Erstellen Sie ein Thema in Hermes

Erstellen Sie ein Thema innerhalb von ServiceNow. Wenn Sie ein Thema aus Ihrer Instanz erstellen, wird ein Themendatensatz zur Tabelle „Kafka-Themen“ [sys_kafka_topic] und ein Kafka-Thema zu Hermeshinzugefügt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: kafka_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Hermes Messaging Service** > **Themen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Kafka-Themenformular

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Themas.
Anwendungs-ID	Anwendung, die dem Thema zugeordnet ist. Standard ist Stream Connect.
Namespace	Namespace, der dem Thema zugeordnet ist. . Sie können entweder einen vom Kafka-Namespace-Administrator erstellten Namespace oder den Standard-Namespace auswählen, wenn für Ihre Instanz keine separaten Namespaces konfiguriert sind. In ServiceNowsind alle Kafka-Themen mit einem Namespace verknüpft. Namespaces werden zum Organisieren von Themen und in einer domänengetrennten Instanz für

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	die Domain Separation verwendet. Wenn ein Namespace einer bestimmten Domäne zugewiesen wird, haben alle in diesem Namespace erstellten Themen dieselbe Domäne.
Partitionen	Anzahl der Partitionen, die für das Thema erstellt werden sollen. ○ Mindestwert: 1 ○ Maximalwert: 32 ○ Standardwert: 1
Aktiv	Option zum Aktivieren des Themas.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Das Thema wird sowohl in der Tabelle „Kafka-Themen“ [sys_kafka_topic] als auch in Hermesangezeigt. Wenn ein Thema aus irgendeinem Grund nicht in Hermeserstellt werden kann, wird es auch nicht in der Tabelle „Kafka-Themen“ [sys_kafka_topic] erstellt.

Aktualisieren Sie ein Thema in Hermes

Aktualisieren Sie ein Kafka-Thema in Hermes, indem Sie den Themendatensatz ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: kafka_admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Hermes Messaging Service** > **Themen**an.
2. Wählen Sie den Themendatensatz aus, den Sie aktualisieren möchten.
3. **Wahlweise:** Ändern Sie die Anzahl der Partitionen im Thema.
   Beachten Sie die folgenden Einschränkungen:
   - Sie können nur die Anzahl der Partitionen erhöhen.
   - Ein Thema kann bis zu 32 Partitionen haben.
4. **Wahlweise:** Ändern Sie den Aktivierungsstatus des Themas.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Der Themendatensatz und das Kafka-Thema im Kafka-Cluster Hermes werden aktualisiert.

Wenn beim Aktualisieren der Partitionsanzahl ein Fehler auftritt, können Sie die Partitionsanzahl des Themas in Hermes Kafka-Clustern synchronisieren, indem Sie **Partitionsanzahl synchronisieren**auswählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Löschen Sie ein Thema in Hermes

Entfernen Sie ein Thema und die zugehörigen Nachrichten, indem Sie sie aus Hermeslöschen. Durch das Löschen eines Themendatensatzes wird dieser aus Ihrer -Instanz und aus dem Kafka-Cluster Hermes gelöscht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: kafka_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Hermes Messaging Service** > **Themen**an.
2. Wählen Sie das Thema aus, das Sie löschen möchten.
3. Wählen Sie **Löschen**.

Ergebnisse
Der Themendatensatz wird aus der Tabelle „Kafka-Themen“ [sys_kafka_topic] gelöscht. Das entsprechende Kafka-Thema wird aus dem Kafka-Cluster Hermes gelöscht.

Scannen Sie Themen in erneut Hermes

Synchronisieren Sie Themendatensätze in Ihrer -Instanz mit Themen im Kafka-Cluster Hermes, indem Sie erneut scannen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: kafka_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Hermes Messaging Service** > **Themen erneut scannen**an.
2. Synchronisieren Sie Themen, indem Sie **Bestätigen**wählen.
3. **Wahlweise:** Zeigen Sie nach Abschluss des erneuten Scannens den Verlauf der Skriptausführung an.

Ergebnisse
Für jedes im Kafka-Cluster Hermes erkannte Thema werden der Tabelle „Kafka-Themen“ [sys_kafka_topic] Themendatensätze hinzugefügt. Datum und Uhrzeit der Themenaktualisierung, die in angezeigt werden **Alle** > **Hermes Messaging Service** > **Themen** wird aktualisiert.

Überwachungsthemen im Kafka-Cluster Hermes

Überwachen Sie die Nachrichtenverarbeitung, und zeigen Sie mit dem Themeninspektor Hermes Messaging-ServiceHermes Themen im Kafka-Cluster [] an, die Ihnen gehören.

Nachrichten in Partitionen werden nachverfolgt

Sie können Nachrichten im Kafka-Cluster Hermes anhand der Partitionsinformationen nachverfolgen.

- Bestimmen Sie, ob Ihre Nachrichten den Kafka-Cluster Hermes erreichen, indem Sie überprüfen, ob sich der Wert für den End-Offset ändert, wenn Sie Nachrichten für ein Thema erstellen.
- Stellen Sie fest, ob Nachrichten abgelaufen sind, indem Sie den Anfangs-Offset-Wert notieren, der mit ablaufenden Nachrichten zunimmt. Wenn Sie Nachrichten an ein Thema senden, der Anfangs-Offset jedoch höher ist als erwartet, sind einige der Nachrichten bereits abgelaufen. Nachrichten laufen im Kafka-Cluster Hermes nach 36 Stunden ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachverfolgung des Verbraucherfortschritts

Sie können den Fortschritt der Verarbeitung von Nachrichten für jeden Verbraucher verfolgen, indem Sie Verbraucherinformationen anzeigen.

- Zeigen Sie die Verbraucher für jede Partition in einem Thema an, einschließlich Gruppen-ID und Verbraucher-ID für jeden Verbraucher.
- Ermitteln Sie anhand der Spalte **Aktueller Offset**, welche Nachricht ein Verbraucher verarbeitet.
- Ermitteln Sie, ob der Verbraucher verzögert ist, indem Sie die **Spalte** Verzögerung überprüfen. Die Verzögerung ist die Differenz zwischen dem aktuellen Offset und dem End-Offset, die angibt, wie viele Nachrichten verbleiben.

Nachrichtendetails werden überprüft

Sie können Probleme beim Verwenden von Nachrichten mithilfe des Themeninspektors erkennen. Wenn beispielsweise eine von Ihnen erzeugte Nachricht nicht vom Kafka-Cluster Hermes verbraucht wird, können Sie die Nutzlast und den Nachrichtenschlüssel validieren, indem Sie sich das Thema ansehen. Sie können auch die vollständige Nutzlast herunterladen und als Datei auf Ihrem lokalen Computer speichern.

Sie können Nachrichten als Binärdaten in Base-64-Codierung anstelle von UTF8-Zeichenfolgen anzeigen, indem Sie eine Systemeigenschaft hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Hermes Messaging-Service -Eigenschaften.

Zeigen Sie eine Nachricht in einem Hermes -Thema an

Zeigen Sie die Nutzlast einer Nachricht in einem Hermes -Thema mit dem Hermes Messaging-Service -Themeninspektor an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: hermes_admin, kafka_namespace_admin oder admin

Wichtig:
Administratoren mit der Rolle „kafka_namespace_admin“ können Nachrichtendaten in verschiedenen Domänen anzeigen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Nachrichten laufen nach 36 Stunden ab.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Hermes Messaging Service** > **Themeninspektor**an.
2. **Wahlweise:** Zeigen Sie Themen in einem anderen Cluster an, indem Sie in der Dropdown-Liste **Service** auswählen einen Clustersatz auswählen.
   Der primäre Cluster, der sekundäre Cluster und die Anzahl der Themen in der Instanz werden oberhalb der Thementabelle aufgeführt.
3. **Wahlweise:** Zeigen Sie Nachrichten in einer bestimmten Partition an.
   a. Wählen Sie **Partitionsinformationen laden aus**.
   b. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Aus Partition lesen** eine Partition aus.
4. Rufen Sie Nachrichten aus einem Thema ab, das Sie überprüfen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen **Sie Thema überprüfen aus**.

b. Wählen Sie ein Thema in der Tabelle aus.

c. Wählen Sie in der Liste **Anzahl** der Nachrichten aus, wie viele Nachrichten Sie anzeigen möchten.

d. Geben Sie im Feld **Nachrichtenstartdatum (UTC)** ein Datum in der Vergangenheit ein, um einen Startpunkt für das Abrufen von Nachrichten zu verwenden.

5. Zeigen Sie die Nachrichtendetails und die Nutzlast an.

Hinweis:
Um Header, Schlüssel oder Nachrichten mit mehr als 20 Zeichen anzuzeigen, wählen Sie den **Link** Anzeigen, oder laden Sie die Daten herunter.

Nachrichtendetails

Feld	Beschreibung
Offset	Der Bezeichner des Kafka-Rechenzentrums Hermes und die Position der Nachricht in der Partition.
Partition	Partition des Themas, in der die Nachricht gespeichert wird.
Zeitstempel	Datum und Uhrzeit der Erstellung der Nachricht.
Header	Nachrichtenheader
Key	Nachrichtenschlüssel
Nutzlast	Inhalt des Nachrichtentexts. Beachten Sie die folgenden Informationen zur Nachrichtennutzlast: ○ Der Themeninspektor ersetzt einige Zeichen automatisch durch Escape-Zeichen in Textdaten der Nachrichtennutzlast. ○ Die angezeigte Nachrichtengröße entspricht der Größe der Nutzlast, wie sie im Themeninspektor angezeigt wird, und nicht unbedingt der Größe der Nachricht, wie sie im Kafka-Cluster Hermes vorhanden ist.

Hermes Messaging-Service – Administration

Überwachen Sie Hermes Messaging-Service, indem Sie Diagnosen anzeigen und Themen überprüfen.

Überprüfen Sie den Status des und die Verbindung mit dem Kafka-Cluster Hermes

Überprüfen Sie den Status von, und testen Sie die Verbindung zum Kafka-Cluster Hermes, indem Sie Testnachrichten senden und empfangen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: hermes_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Hermes Messaging Service** > **Diagnosen**an.
   Die Dashboard-Diagnosetests für Lasten und Hermes werden automatisch ausgeführt, um die Konfiguration der Public Key Infrastructure (PKI), den Status des externen Ports und die Aktivierung des Plugins „Glide Hermes Message Queue“ (com.glide.hermes) zu überprüfen.

   Wenn einer der Tests fehlschlägt, wenden Sie sich an Kundenservice und Support.

2. Zeigen Sie im Abschnitt Setup-Informationen die Hersteller- und Verbraucher-Bootstrap-Adressen an, die Sie zum Herstellen einer Verbindung mit Hermes verwenden können.
   Verwenden Sie diese Portzuordnungen, um Ersteller- und Verbraucherclients mit den Bootstrap-Adressen des Kafka-Clusters zu verbinden, wie in Daten werden mithilfe von ausgetauscht Hermes Messaging-Servicebeschrieben.

   Hinweis:
   Wenn Sie Verbraucherclients konfigurieren, müssen Sie zwei Clients mit Ports in unterschiedlichen Bereichen konfigurieren: einen im Bereich von 4100 bis 4150 und einen weiteren im Bereich 4200 bis 4250.

3. Stellen Sie sicher, dass die Instanz als Aussteller in einer x.509-Vertrauenshierarchie fungieren kann.

   a. Erweitern Sie den **Instanz-PKI-** Container.

   b. Zeigen Sie den Konfigurationsstatus an.

   c. Zeigen Sie zusätzliche Instanz-PKI-Details auf der Seite Key Management Framework Health (Key Management Framework-Integrität) an, indem Sie **Mehr**anzeigen auswählen.

   Der PKI-Konfigurationsstatus der Instanz wird angezeigt. Wenn die Konfiguration gültig ist, können Sie Verbindungen mit Hermes sichern, indem Sie die Schritte in Richten Sie eine sichere Verbindung zum ein Hermes Messaging-Serviceausführen . Wenn die Konfiguration ungültig ist, wenden Sie sich an Kundenservice und Support.

4. Überprüft die Verfügbarkeit der externen Ports, die zum Herstellen einer Verbindung mit dem Kafka-Cluster Hermes verwendet werden.

   a. Erweitern Sie den **Bootstrap-Konnektivitäts-** Container.

   b. Wählen Sie **Test ausführen**.

   Im für Hermeserforderlichen Portbereich werden die folgenden Ports überprüft:

   - 4000, 4001, 4002, 4003 Client-Ports des Herstellers
   - 4100, 4102, 4102 und 4103 Verbraucher-Client-Ports
   - 4200, 4201, 4202 und 4203 Verbraucher-Client-Ports

   Wenn die Ports nicht geöffnet sind, wenden Sie sich an Kundenservice und Support.

5. Bestätigen Sie, dass die Instanz in der Lage ist, Nachrichten an den Kafka-Cluster Hermes zu senden und von diesem zu empfangen.

   a. Erweitern Sie den Container **Instanzkonnektivität**.

   b. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Hermes-Service** die Gruppe der Cluster aus, mit denen Sie eine Verbindung herstellen möchten.

   c. Wählen Sie **Test ausführen**.
   Die Ergebnisse für „Testnachricht senden“ und „Testnachricht empfangen“ werden einschließlich der verstrichenen Zeit, des Rechenzentrums und der Bootstrap-Informationen für jeden Vorgang angezeigt. Wenn die Tests fehlschlagen, wenden Sie sich an Kundenservice und Support.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Überprüfen Sie den Zeitstempel der neuesten Nachricht aus einem Thema im Kafka-Cluster Hermes.
   a. Erweitern Sie den Container **Themen** anzeigen.
   b. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Hermes-Service** die Gruppe der Cluster aus, mit denen Sie eine Verbindung herstellen möchten.
   c. Wählen **Sie Themenliste abrufen aus**.
   d. Zeigen Sie den Zeitstempel für die letzte bekannte Nachricht eines externen Themas an, indem Sie den Themennamen in der Spalte **Externe Themen** auswählen.
   e. Zeigen Sie den Zeitstempel für die letzte bekannte Nachricht eines internen Themas an, indem Sie den Themennamen in der Spalte **Interne Themen** auswählen.

   Der Zeitstempel der Nachricht wird angezeigt. Um alle Details für ein Thema anzuzeigen, verwenden Sie den Themeninspektor Hermes. Weitere Informationen finden Sie unter Überwachungsthemen im Kafka-Cluster Hermes.

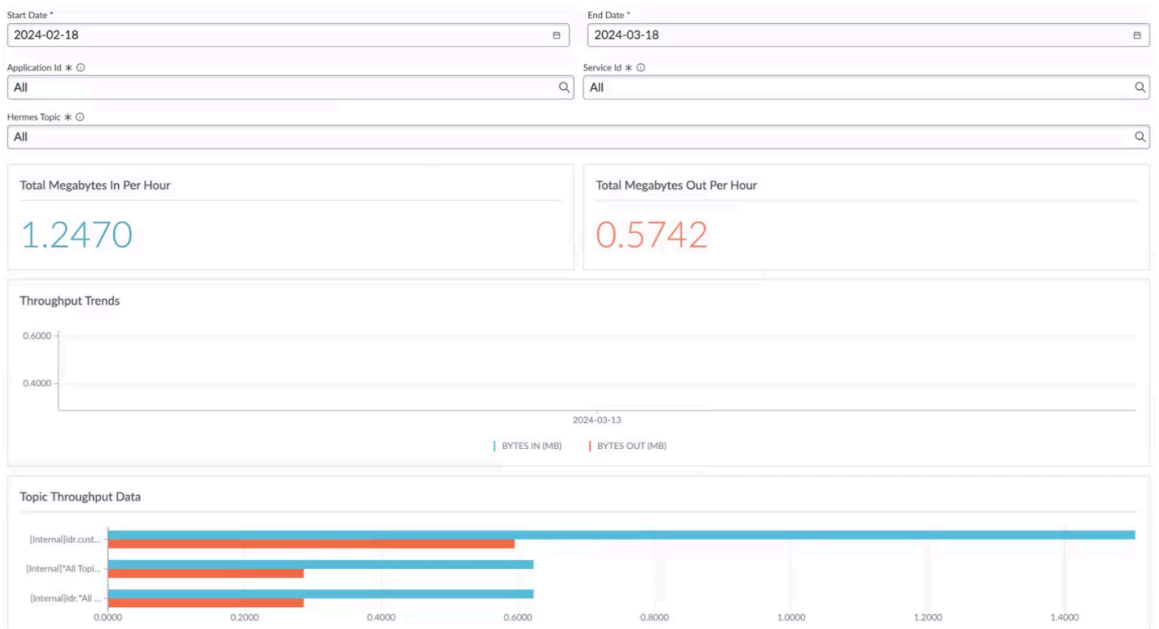
Überwachung des Datendurchsatzes in Hermes

Überwachen Sie Daten, die von Hermes Messaging-Service im Laufe der Zeit verarbeitet werden, mithilfe des Dashboards Hermes Metriken.

Hauptvorteile

- Überwachen Sie die Leistung von Hermes mit Einblicken in eingehende und ausgehende Daten in Megabyte pro Stunde für einen angegebenen Zeitraum.
- Visualisieren Sie den Datendurchsatz im Zeitverlauf für alle Themen oder ein einzelnes Thema.
- Vergleichen Sie den Datendurchsatz für Themen, die zu einer Anwendung gehören.

Hermes Metriken-Dashboard



Erforderliche Rollen

Zum Anzeigen des Hermes Metriken-Dashboards ist entweder die Rolle „hermes_admin“ oder „admin“ erforderlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugriff auf das Metriken-Dashboard Hermes

Zeigen Sie die Datennutzung an, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Hermes Messaging Service** > **Metrik-Dashboard**an.

Anwendungsfälle

- Überwachen Sie die Leistung einer Anwendung. Wenn Ihre Anwendung Daten über Hermes verschiebt, der Durchsatz im Laufe der Zeit jedoch niedrig ist, kann ein Engpass die Datenübertragung verlangsamen.
- Zeigen Sie den Datendurchsatz für ein Thema an, das Nachrichten nicht schnell genug verarbeitet. Stellen Sie fest, ob die Verlangsamung an einem bestimmten Datum begonnen hat.
- Suchen Sie nach einem verringerten Durchsatz im Laufe der Zeit, um zu bestimmen, ob Ihre Anwendung Daten erzeugt, die von Hermesnicht unterstützt werden.
- Vergleichen Sie den Datendurchsatz für Themen in einer einzelnen Anwendung oder in allen Anwendungen, die Ihnen gehören.

Berichte

Die im Metriken-Dashboard Hermes angezeigten Daten werden aus der Tabelle „Hermes-Nutzungsmetriken“ [hermes_usage_metrics] erfasst.

- Metrikdaten werden stündlich erfasst, wobei jeder Sammlungspunkt den neuesten innerhalb dieser Stunde aufgezeichneten Wert widerspiegelt.
- Im Dashboard angezeigte Metrikdaten werden zunächst täglich aggregiert. Je nach ausgewähltem Datumsbereich passt die Dashboardansicht ihre Ansicht dynamisch an. Beispielsweise werden die Daten für Bereiche, die mehr als 60 Tage umfassen, in monatlichen Zusammenfassungen dargestellt. Für Bereiche von weniger als 60 Tagen werden tägliche Zusammenfassungen angezeigt.
- Metrikdaten werden 12 Monate lang gespeichert.

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Megabyte insgesamt pro Stunde (eingehend)	Einzelne Punktzahl	Hermes Tabelle „Nutzungsmetriken“ [hermes_usage_metric]	Zeigen Sie die aggregierte Gesamtmenge der an Hermes gesendeten Daten in Megabyte pro Stunde an.
Megabyte insgesamt pro Stunde (ausgehend)	Einzelne Punktzahl	Hermes Tabelle „Nutzungsmetriken“ [hermes_usage_metric]	Zeigen Sie die aggregierte Gesamtmenge der von Hermes gesendeten Daten in Megabyte pro Stunde an.
Durchsatztrends	Trend	Hermes Tabelle „Nutzungsmetriken“ [hermes_usage_metric]	Zeigen Sie den Datendurchsatz in Megabyte im Zeitverlauf an.
Themendurchsatzdaten	Balkendiagramm	Hermes Tabelle „Nutzungsmetriken“ [hermes_usage_metric]	Zeigen Sie den Datendurchsatz in

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
			Megabyte nach Thema an.

Nachrichtennutzung wird in verfolgt Hermes

Die Nachrichtennutzung über Hermes Messaging-Service wird zu Überwachungs- und Verwaltungszwecken über den Kafka-Themennamen nachverfolgt.

Auf Hermes Messaging-Service greifen Sie ausschließlich über Integrationen mit anderen Anwendungen zu, z. B. Stream Connect und Log Export Service.

Sie können in Ihrem Namespace auf Kafka-Themen zugreifen, indem Sie die folgende Benennungskonvention anwenden:

```
snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
```

wobei:

- snc <instance_name> ist Ihr Namespace-Präfix
- <namespace>ist der Namespace der Domäne, zu der Ihr Kafka-Thema gehört (optional)
- sn_ <app_id> ist Ihre Anwendungs-ID
- <topic_name>ist Ihr eindeutiger Themenname

Hinweis:
Beim vollständigen Themennamen wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden, und er ist auf 200 Zeichen beschränkt.

Die Nutzung von Kafka-Nachrichten und die Auswirkungen auf die Lizenzierung variieren je nach Anwendung. Die Lizenznutzung wird auf Anwendungsebene nachverfolgt.

Klonen mit Hermes Messaging-Service aktiviert

Um Ihre Datenbank erfolgreich von einer Instanz in eine andere zu klonen, wenn Hermes aktiviert ist, müssen Sie sicherstellen, dass bestimmte Hermes -Tabellen erhalten bleiben oder ausgeschlossen werden.

Bevor Sie einen Klon anfordern, überprüfen Sie die Tabellen Hermes in den Listen zum Beibehalten und Ausschließen. Stellen Sie beispielsweise sicher, dass sich die Tabelle sys_kafka_topic in der Beibehaltungsliste befindet, um die aktuellen Hermes -Themen in der Zielinstanz beizubehalten. Wenn die Tabelle „sys_kafka_topic“ nicht beibehalten wird, wird sie beim Klonvorgang überschrieben.

In den folgenden Abschnitten wird davon ausgegangen, dass Hermes sowohl auf der Quell- als auch auf der Zielinstanz vor dem Klonen installiert wurde. Wenn beispielsweise Hermes nicht in der Zielinstanz installiert ist, sind keine Hermes -Tabellen zu erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Wenn Sie eine Instanz, in der Hermes nicht installiert ist, in eine Instanz klonen, auf der Hermes installiert ist, werden die Tabellen Hermes in der Zielinstanz entfernt.

Um den Verlust dieser Daten zu vermeiden, erfassen Sie die Daten mithilfe eines Update Set in den folgenden Tabellen Hermes :

- hermes_cluster_config
- hermes_topics_state
- hermes_topic_location
- hermes_topics_metrics
- hermes_metrics

Sie müssen sicherstellen, dass die Tabellen „hermes_cluster_config“ und „hermes_topic_location“ erhalten bleiben, um sicherzustellen, dass Hermes Messaging-Service funktionsfähig ist.

Hermes Beizubehaltenden Tabellen

Fügen Sie die folgenden Tabellen Hermes der Liste „Datenerhaltungselemente klonen“ hinzu, falls sie fehlen. Entfernen Sie alle Hermes -Tabellen, die sich nicht in dieser Liste befinden.

- hermes_app_ids
- hermes_app_services
- hermes_client_metrics
- hermes_metrics_collection
- hermes_system_data
- hermes_usage_metrics
- hermes_cluster_config
- hermes_metrics
- hermes_topics_metrics
- hermes_topics_state
- hermes_topic_location
- hermes_topics
- sys_kafka_namespace
- sys_kafka_topic

Hermes Auszuschließende Tabellen

Fügen Sie die folgenden Tabellen Hermes der Liste „Klon-Ausschlusstabellen“ hinzu, falls sie fehlen. Entfernen Sie alle Hermes -Tabellen, die sich nicht in dieser Liste befinden.

- hermes_app_ids
- hermes_app_services
- hermes_client_metrics
- hermes_cluster_config

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- hermes_metrics
- hermes_metrics_collection
- hermes_system_status
- hermes_topics_metrics
- hermes_topics_state
- hermes_topic_location
- hermes_usage_metrics
- sys_kafka_namespace
- sys_kafka_topic

Protokollnachrichten für Hermes Messaging-Service anzeigen

Überprüfen Sie die Ereignisdetails Hermes, indem Sie Protokollnachrichten anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemprotokoll** > **Alle**an.
   In der Protokolltabelle [syslog] werden alle Systemprotokollnachrichten angezeigt.
2. Zeigen Sie durch Hinzufügen eines Filters nur Protokolle im Zusammenhang mit Hermes an.

   a. Wählen Sie das Filtersymbol ( ) aus.

   b. Legen Sie eine Bedingung mit einem Feld, einem Operator und einer Suchzeichenfolge fest.

   Example
   Beispiel: **[Quelle] [enthält] [Hermes]**.

   c. Wählen Sie **Ausführen**.

Ergebnisse

In der Protokolltabelle [syslog] werden nur die Hermes Messaging-Service Protokollnachrichten angezeigt.

Hermes Messaging-Service – Referenz

Referenzthemen enthalten Details zu den Hermes Messaging-Service -Komponenten und dem -Sicherheitsmodell.

Komponenten von Hermes Messaging-Service

Die Hermes Messaging-Service -Architektur basiert auf den folgenden Komponenten.

Komponenten von Hermes Messaging-Service

Komponente	Beschreibung
Hermes Nachrichtenwarteschlange	Eine dedizierte mehrinstanzenfähige Nachrichtenwarteschlange im Kafka-Cluster ServiceNow Hermes für die Verwaltung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Komponenten von Hermes Messaging-Service (Fortsetzung)

Komponente	Beschreibung
	des Daten-Flows zur und aus der -Instanz. Die Nachrichtenwarteschlange verwendet eine zertifikatbasierte Authentifizierung, die bidirektionalen Datenverkehr unterstützt. Die Hermes -Nachrichtenwarteschlange ist für ServiceNow -Anwendungen über die Hermes -Glide-API verfügbar.
Hermes Gateway	Teil des Rechenzentrums ServiceNow, mit dem Sie eine Verbindung zu einem Endpunkt ServiceNow herstellen können, um Daten in der Nachrichtenwarteschlange Hermes] zu lesen und in sie zu schreiben.
Hermes Glide-Connector	Connector, der Instanzfunktionen (z. B. Flows, Datenexport und Datenreplikation) über die API mit der Hermes -Nachrichtenwarteschlange integriert.

Hermes Messaging-Service Sicherheitsmodell

Das Sicherheitsmodell Hermes Messaging-Service basiert auf den folgenden Fähigkeiten.

Hermes Messaging-Service Sicherheitsmodell

Fähigkeit	Beschreibung
Namespaces und Datenisolierung	Alle Kafka-Themen weisen einen Namespace pro Kunde auf. Sie können nur Themen anzeigen, die Ihnen gehören, und Ihre Themen sind für keine anderen Personen sichtbar.
Authentifizierung und Autorisierung	Hermes Messaging-Service erfordert eine zertifikatsbasierte Authentifizierung mit mTLS-Endpunktauthentifizierung mit vertrauenswürdigen Identitäten und Autorisierung basierend auf der Identität.
Domänentrennung	Domänentrennung wird mit Hermes Messaging-Serviceunterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter Hermes Messaging-Service Domain Separation.
Hochverfügbarkeit	Failover wird von mehreren Kafka-Clustern bereitgestellt, die in separaten ServiceNow -Rechenzentren ausgeführt werden.

Hermes Messaging-Service -Eigenschaften

Diese Systemeigenschaften steuern das Verhalten von Hermes Messaging-Service.

Um die Systemeigenschaften für Hermes Messaging-Service] festzulegen, navigieren Sie zur Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties], und fügen Sie die Eigenschaft hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften

Codierungsformat für Nachrichtennutzlast im Themeninspektor Hermes Messaging-Service „glide.hermes.thema.inspektor.nutzlast.format“	Standardmäßig werden Nachrichten in der Spalte „ **Payload** “ als Zeichenfolgen in UTF8 angezeigt. Sie können Binärdaten mit Base-64-Codierung anzeigen, indem Sie diese Systemeigenschaft hinzufügen und den Wert auf „binär“ festlegen. • Zeichenfolge: Zeigt die Nachrichtennutzlast in UTF8 an • binär: Nachrichtennutzlast im Base64-Format anzeigen
Codierungsformat für Nachrichtenschlüssel im Themeninspektor Hermes Messaging-Service „glide.hermes.thema.inspektor.schlüssel.format“	Standardmäßig werden Bezeichner in der Spalte „ **Schlüssel** “ als Zeichenfolgen in UTF8 angezeigt. Sie können Binärdaten mit Base-64-Codierung anzeigen, indem Sie diese Systemeigenschaft hinzufügen und den Wert auf „binär“ festlegen. • Zeichenfolge: Schlüssel in UTF8 anzeigen • binär: Schlüssel im Base64-Format anzeigen

Hermes Messaging-Service Rollen

Hermes Messaging-Service wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management , und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

Hermes Messaging-Service Administrator [hermes_admin]

Ermöglicht Benutzern den Zugriff auf den Themeninspektor Hermes Messaging-Service

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Kafka-Administrator [kafka_admin]

Ermöglicht Benutzern das Verwalten der Integration mit Apache Kafka, einschließlich Themen und Einstellungen für Kafka-Abonnements.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Kafka-Namespace-Administrator [kafka_namespace_admin]

Ermöglicht Benutzern das Verwalten von Kafka-Namespace-Definitionen.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: kafka_admin

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Stream Connect -Administratoren mit der Rolle „kafka_namespace_admin“ können Nachrichtendaten in verschiedenen Domänen anzeigen.

Beispielsweise ist in einer MSP-Instanz (Managed Service Provider) mit Kafka-Integrationen in mehreren Domänen die ordnungsgemäße Verwaltung von Namespace-Definitionen wichtig, um die Trennung zwischen Domänen aufrechtzuerhalten. Gewähren Sie diese Rolle daher nicht Administratoren innerhalb einer einzelnen Domäne.

Hermes Messaging-Service Domain Separation

Domänentrennung wird für Hermes Messaging-Serviceunterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

In einer domänengetrennten Instanz können Sie Namespaces verwenden, um zu konfigurieren, welche Domänen auf bestimmte Themen im Kafka-Cluster Hermes zugreifen können. Sie weisen Themen den Domänen ServiceNow mithilfe des Namespace des Themendatensatzes zu.

So funktioniert Domain Separation mit Hermes Messaging-Service

In einer domänengetrennten -Instanz kann ein Benutzer mit der Rolle „kafka_namespace_admin“ bestimmten ServiceNow -Domänen Namespaces zuweisen. Wenn der Kafka-Namespace-Administrator einer bestimmten Domäne einen Namespace zuweist, haben alle in diesem Namespace erstellten Themen dieselbe Domäne. Benutzer können nur die Themen und Namespaces anzeigen und mit ihnen interagieren, auf die sie Zugriff haben, basierend auf der Domänentransparenz und den Zugriffssteuerungslisten (ACLs). Mit dem Standard-Namespace erstellte Themen werden in der globalen Domäne erstellt.

Sowohl die Tabelle „Kafka-Themen“ [sys_kafka_topic] als auch die Tabelle „Kafka-Namespaces“ [sys_kafka_namespace] sind domänengetrennte Tabellen. Domänentrennungsregeln filtern, welche Datensätze in jeder Domäne verfügbar sind. Diese Tabellen sind nicht nur domänengetrennt, sondern können wie jede andere Tabelle auch mit ACLs geschützt werden.

Alle Domänen-Supportfunktionen erfordern das Plugin „Domain Support – Domain Extensions Installer“ (com.glide.domain.msp_extensions.installer).

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Passwortzurücksetzung

Die Anwendung ServiceNow® Passwortzurücksetzung erzwingt starke und sichere Passwörter, indem Endanwender ihre Passwörter entweder mithilfe des Selfservice-Prozesses oder durch Anfordern der Hilfe eines Service Desk-Mitarbeiters zurücksetzen oder ändern können.

Übersicht über die Anwendung ServiceNow Passwortzurücksetzung sowie Passwortzurücksetzung für Virtual Agent, Passwortzurücksetzung Windows-Anwendungund Passwortzurücksetzung Sprachdialogsystem (IVR).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

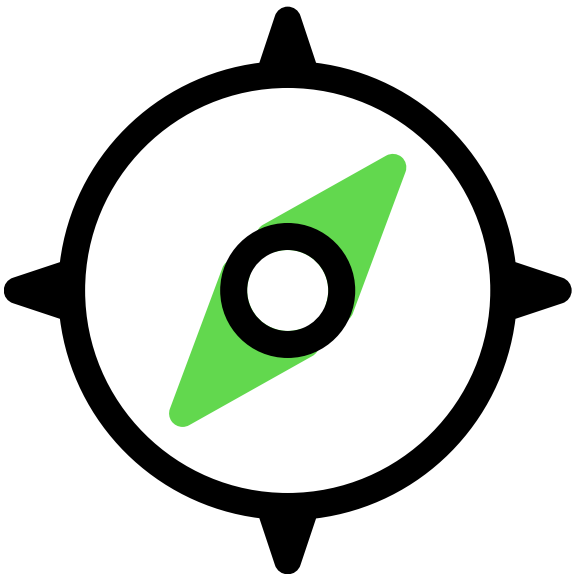
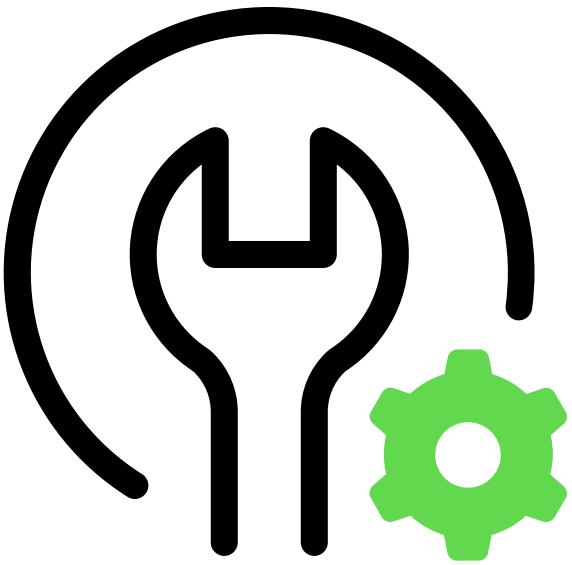
Passwortzurücksetzung für Virtual Agent

Erweitern Sie eine Endanwender-Experience mit Passwortzurücksetzung für ServiceNow® Virtual Agent, die allgemeine Support-Probleme behandelt, mithilfe vorgefertigter Konversationen.

Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung

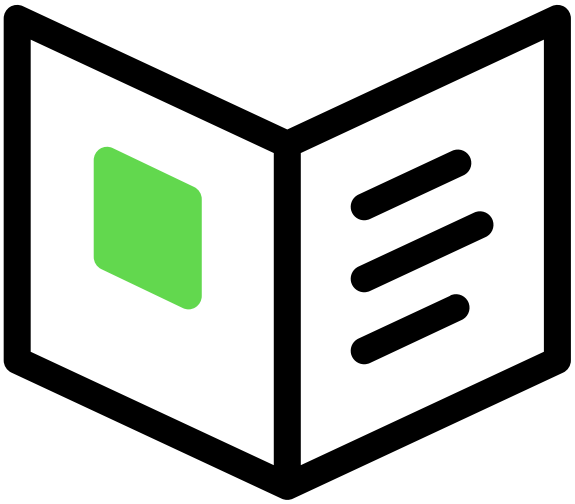
Mit Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung kann ein Benutzer, der das Passwort vergisst oder von einem Windows -Computer ausgesperrt ist, das Passwort direkt über den Anmeldebildschirm Windows zurücksetzen.

Erste Schritte

Untersuchen	Einrichten und konfigurieren
	
Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von Passwortzurücksetzung.	Richten Sie Passwortzurücksetzung für Ihre Benutzer ein, und konfigurieren Sie sie.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anmelden für Passwortzurücksetzung	Referenz
	
Registrieren Sie sich für Passwortzurücksetzung.	Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern und Eigenschaften ab.

Passwortzurücksetzung erkunden

Verschaffen Sie sich einen Überblick über Passwortzurücksetzung, Passwortzurücksetzung Windows-Anwendungund Passwortzurücksetzung für Virtual Agent.

Erfahren Sie, wie Passwortzurücksetzung und Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung für Ihre Organisation eingerichtet, konfiguriert und verwendet werden.

Passwortzurücksetzung Die Anwendung Passwortzurücksetzung erzwingt starke und sichere Passwörter, indem Endanwender ihre Passwörter entweder mithilfe des Selfservice-Prozesses oder durch Anfordern der Hilfe eines Service Desk-Mitarbeiters zurücksetzen oder ändern können.

Passwortzurücksetzung für Virtual Agent Erweitern Sie eine Endanwender-Experience mit Passwortzurücksetzung für Virtual Agent, die allgemeine Support-Probleme behandelt, mithilfe vorgefertigter Konversationen.

Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Mit Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung kann ein Benutzer, der das Passwort vergisst oder von einem Windows -Computer ausgesperrt ist, das Passwort direkt über den Anmeldebildschirm Windows zurücksetzen.

Zugehörige Informationen

- Mit Passwortzurücksetzung installierte Komponenten
- Domänentrennung und die Anwendung Passwortzurücksetzung

Passwortzurücksetzung

Die Anwendung Passwortzurücksetzung erzwingt starke und sichere Passwörter, indem Endanwender ihre Passwörter entweder mithilfe des Selfservice-Prozesses oder durch Anfordern der Hilfe eines Service Desk-Mitarbeiters zurücksetzen oder ändern können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung Anwendungsfunktionen

Verwalten Sie die Registrierung

Registriert Endanwender automatisch oder ermöglicht die manuelle Registrierung.

Verifizierungstypen

Validiert die Benutzerauthentifizierung mithilfe verschiedener Verifizierungen.

Integrierte Plugins

Setzt Passwörter direkt aus der Anwendung Microsoft AzureWindows und dem Active Directory (AD) von [] zurück.

Registrierungstypen

Ermöglicht Endanwendern, sich nach Belieben für verschiedene Programme zur Passwortzurücksetzung zu registrieren.

Homepages mit Dashboard-Ansicht

Passwortzurücksetzung hat ein neues, modernisiertes Erscheinungsbild. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-UI .

Passwortzurücksetzung-Prozesse

Benutzer mit der Rolle „password_reset_admin“ konfigurieren, wie das Zurücksetzen eines Passworts für einen Endbenutzer funktioniert.

- Selfservice-Prozess:

  Benutzer setzen Passwörter über das Internet mit einem Browser auf einer beliebigen unterstützten Schnittstelle zurück, einschließlich Mobilgeräten.

- Service Desk Unterstützter Prozess:

  Benutzer fordern per Telefon oder persönlich Unterstützung durch einen Service Desk-Mitarbeiter an. Bei diesem Prozess setzen Benutzer keine Passwörter zurück.

Weitere Informationen finden Sie unter Passwortzurücksetzung konfigurieren und Passwortzurücksetzung-Prozesse planen.

Selfservice und Service Desk – unterstützte Prozesse

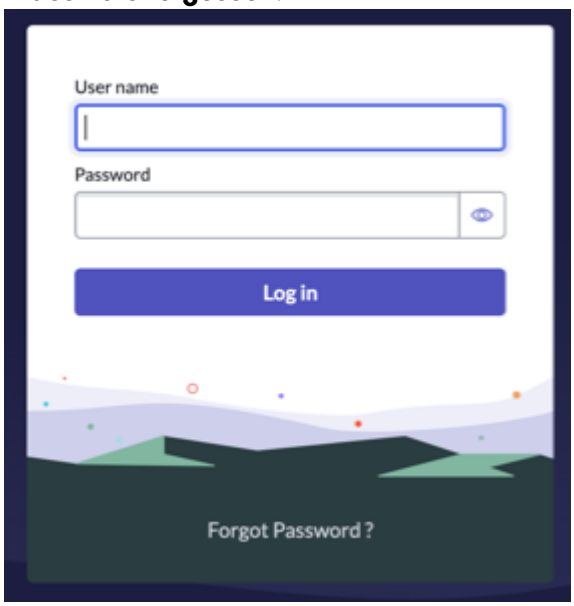
Zusätzlich zur Konfiguration der Verbindungen, Benutzergruppen und Überprüfungen können Sie eine der folgenden Betriebsmethoden für die Organisation angeben:

Selfservice-Prozess

Endanwender setzen Passwörter über einen Browser auf einer beliebigen unterstützten Schnittstelle zurück, einschließlich Mobilgeräten. Sie können die identifizierenden Informationen angeben und Fragen beantworten oder eine sicher übermittelte Codenummer übermitteln. Das folgende Beispiel zeigt den Standard-Flow des Selfservice-Prozesses Passwortzurücksetzung :

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

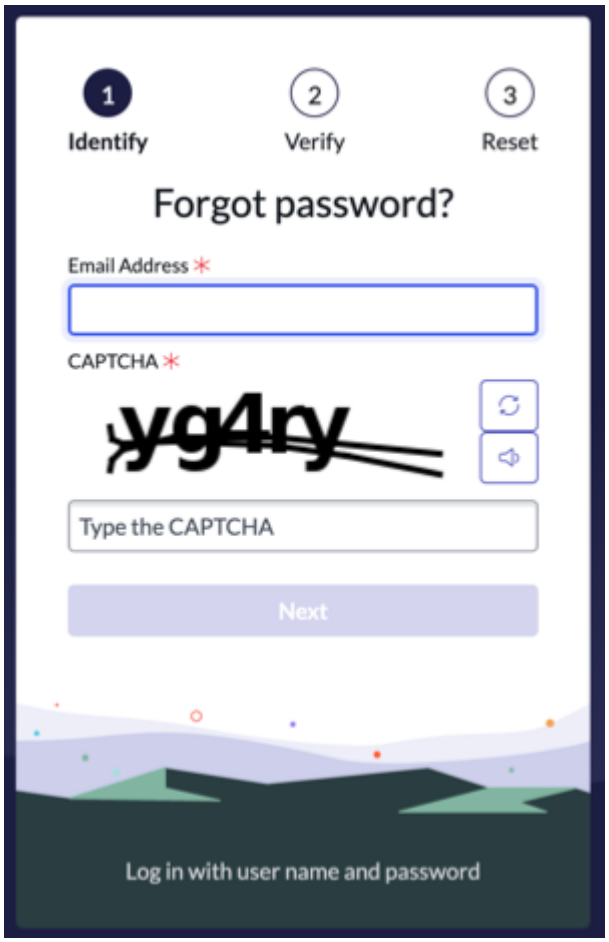
1. Wenn ein Benutzer sich an sein Passwort nicht erinnert, klickt er auf der Anmeldeseite auf **Passwort vergessen**.



2. Die Anwendung Passwortzurücksetzung wird gestartet. Auf der Seite „Identifizieren“ gibt der Benutzer seine identifizierenden Informationen ein (in der Regel den Anwendernamen oder die E-Mail-Adresse). Das Beispiel enthält die standardmäßige CAPTCHA-Sicherheitsfunktion. Zur Identifizierung geben Benutzer einen Anwendernamen und CAPTCHA ein und klicken auf **Weiter**.

Hinweis:
Benutzer können die in CAPTCHA angezeigten Zeichen hören, indem sie auf das Symbol CAPTCHA) klicken, das im Popup-Fenster für den Schritt Identifizieren angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Auf der Registerkarte **Überprüfen** gibt der Benutzer personenbezogene Daten an, die seinem Benutzernamen zugeordnet sind. Beispielsweise kann der Benutzer entweder die mit dem Benutzerprofil verknüpfte E-Mail-Adresse eingeben oder die von einem Administrator konfigurierte Sicherheitsfrage beantworten. Diese Informationen werden bei der Registrierung beim Prozess Passwortzurücksetzung angegeben. Der Administrator kann eine andere Überprüfungsmethode konfigurieren. Zum Beispiel eine persönliche Frage, die nur der Benutzer beantworten kann.

   Hinweis:
   Andere mögliche Verifizierungen erfordern, dass der Benutzer eine Codenummer eingibt, die per SMS, über die Authentifikator-App Google oder per E-Mail an ein Mobilgerät gesendet wurde.

4. Auf der Seite Zurücksetzen wird der Benutzer angewiesen, die E-Mail auf Anweisungen zu überprüfen.
5. Der Benutzer öffnet die E-Mail und klickt auf den Link in der E-Mail, um das Passwort zurückzusetzen. Der Link ist für einen Zeitraum gültig, den ein Administrator mithilfe der Eigenschaft „ **password_reset.request.expiry** “ festlegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Die Seite Passwort zurücksetzen führt den Benutzer durch den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts.
7. Das System prüft den Anmeldeinformationsspeicher, um die Identität zu überprüfen, und zeigt dann das neue Passwort auf der Seite „Zurücksetzen“ an.

Vom Service Desk unterstützter Prozess

Ein Endanwender fordert per Telefon oder persönlich die Unterstützung eines Service Desk -Mitarbeiters an. Der Mitarbeiter verarbeitet die Anfrage. Jeder Service Desk]-Service Desk-Mitarbeiter hat die Rolle Passwortzurücksetzung admin Service Desk. Das Formular „Reset-Anforderung“ enthält ein Feld **Benutzer** auswählen und ein Feld **Prozess** auswählen. Im Formular kann der Service Desk-Mitarbeiter alle Prozesse in der Domäne des Endanwenders anzeigen.

Nächste Schritte

Führen Sie basierend auf Ihrer Rolle die folgenden Schritte aus:

- Wenn Sie Administrator sind, starten Sie Passwortzurücksetzung für Ihre -Benutzer konfigurieren.
- Wenn Sie ein Endanwender sind und ein Passwort zurücksetzen möchten: Beginnen Sie die Registrierung, um Ihr Passwort zurückzusetzenan.

Passwortzurücksetzung für Virtual Agent

Erweitern Sie eine Endanwender-Experience mit Passwortzurücksetzung für Virtual Agent, die allgemeine Support-Probleme behandelt, mithilfe vorgefertigter Konversationen.

Weitere Informationen zu Virtual Agentfinden Sie unter Virtual Agent .

Ihre Endanwender können über die Virtual Agent -Konversationen die folgenden Aktionen ausführen:

- Passwort zurücksetzen
- Ändern Sie ein Passwort
- Entsperren Sie ein Konto
- Melden Sie sich an, um Passwörter zurückzusetzen

Endanwender können Passwörter zurücksetzen und Accounts entsperren, auch wenn sie nicht angemeldet sind. Wenn die Benutzer angemeldet sind, können sie alle -Aktionen ausführen, einschließlich des Änderns des Passworts. Nach dem Ändern oder Zurücksetzen eines Passworts können Anwender das Passwort für die nächsten 24 Stunden nicht mehr ändern oder zurücksetzen.

Zugehörige Informationen

Password management topics for ITSM Virtual Agent

Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung

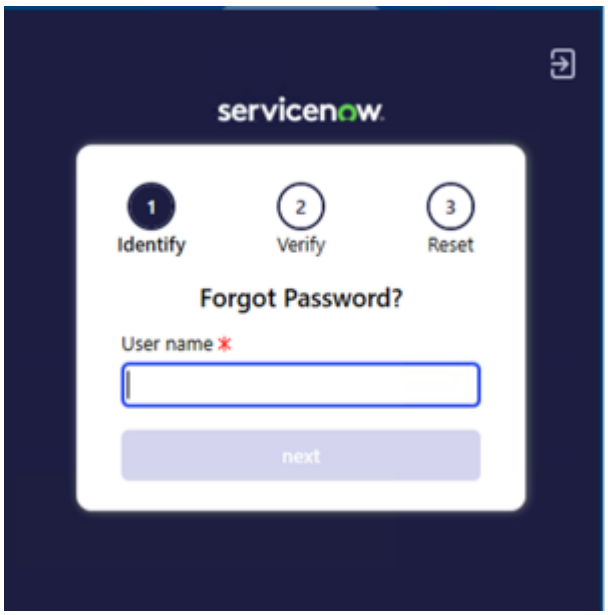
Mit Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung kann ein Benutzer, der das Passwort vergisst oder von einem Windows -Computer ausgesperrt ist, das Passwort direkt über den Anmeldebildschirm Windows zurücksetzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

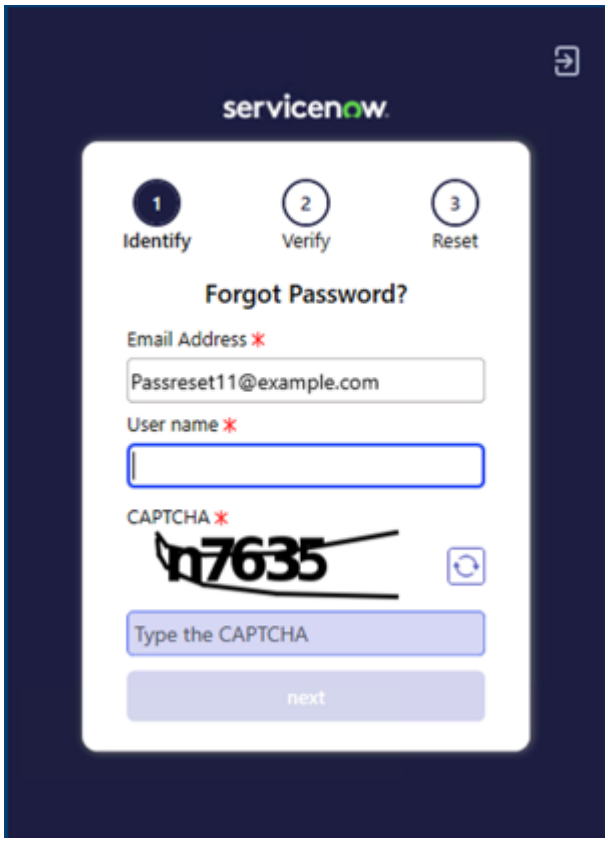
So funktioniert die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung

Administratoren laden eine EXE- oder MSI-Datei herunter und führen sie aus, um die Anwendung auf Benutzercomputern zu installieren oder zu verteilen. Die Anwendung installiert einen Link auf dem Windows-Anmeldebildschirm. Der Benutzer klickt auf den Link (**Passwort vergessen**, wie in den Beispielen in verschiedenen Versionen von Windows dargestellt) und wird dann durch den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts geführt.

Wenn Ihr Benutzer das Betriebssystem Windows, 8.1, 10 oder 11 auf dem Computer verwendet, wird ein Popup-Fenster geöffnet, nachdem er auf den Link **Passwort vergessen geklickt** hat. Im Popup-Fenster gibt der Benutzer den Anwendernamen ein. Beim Mehrfachidentifizierungstyp gibt der Benutzer einen Benutzernamen und eine E-Mail-Adresse ein und gibt das angezeigte CAPTCHA ein, falls für den Prozess aktiviert. Wenn das CAPTCHA falsch ist, erhält der Anwender eine Fehlermeldung.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



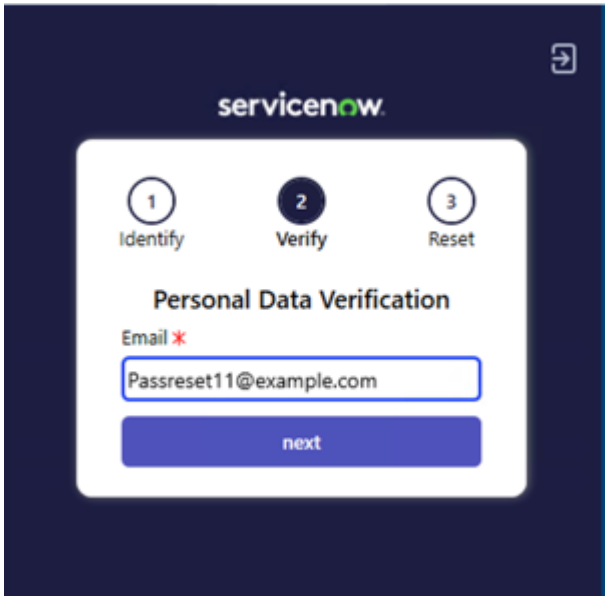
Dies ist ein Identifizierungsschritt, der den Anwender zum Überprüfungsschritt führt, nachdem er im Popup-Fenster auf „Weiter“ **geklickt** hat.

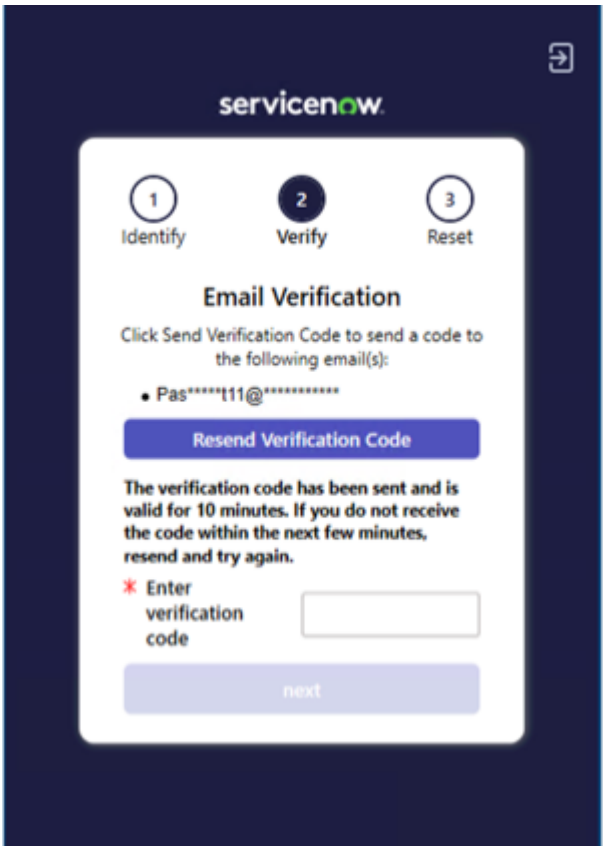
Im Schritt „Überprüfen“ können sich Benutzer mit einem der folgenden konfigurierten Überprüfungstypen für die Sicherheit selbst verifizieren:

- Persönliche Daten: Der Anwender gibt einen Anwendernamen oder eine E-Mail-Adresse ein. Bei der Überprüfung der persönlichen Daten werden die Antworten des Benutzers mit den verfügbaren Details verglichen. Beispielsweise muss die vom Anwender eingegebene E-Mail-Adresse mit der verfügbaren registrierten E-Mail-Adresse übereinstimmen.
- Authentifikator-App: Der Benutzer gibt den von einer Authentifikator-App generierten Code ein.
- Sicherheitsfragen: Der Benutzer gibt die Antworten auf die Sicherheitsfragen ein.
- SMS: Der Benutzer gibt den Verifizierungscode ein, der an die registrierte Mobiltelefonnummer gesendet wird.
- E-Mail: Der Benutzer gibt den Verifizierungscode ein, der an die registrierte E-Mail-Adresse gesendet wird.
- Soft-PIN: Der Benutzer gibt eine Soft-PIN ein.

Die folgenden Abbildungen zeigen beispielsweise die Verifizierung per E-Mail.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



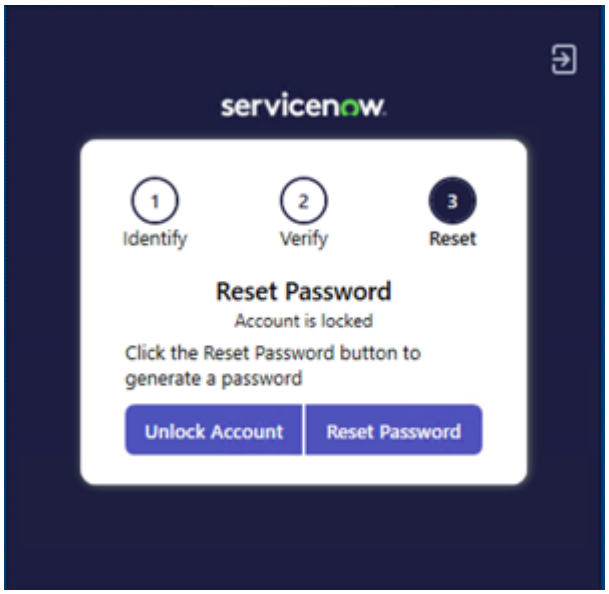


Nach der erfolgreichen Verifizierung fahren die Benutzer mit dem Schritt „Zurücksetzen“ fort. Je nach Status des angegebenen Anwenderaccounts und der angegebenen E-Mail-Adresse enthält der Zurücksetzungsschritt verschiedene Typen.

- Wenn der Anwenderaccount nicht gesperrt ist, gibt der Anwender ein neues Passwort ein, gibt dasselbe Passwort erneut in das Feld Passwort erneut eingeben ein und klickt auf **Passwortzurücksetzen**.
- Wenn der Anwenderaccount gesperrt ist, erhält der Anwender eine Nachricht, dass der Account gesperrt ist. Wenn die Option aktiviert ist, kann der Anwender eine Option zum Entsperren des Accounts anzeigen oder das Zurücksetzen des Passworts fortsetzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgende Abbildung zeigt beispielsweise die Schaltflächen **Account entsperren** und **Passwort** zurücksetzen.



- Nachdem der Prozess zum Zurücksetzen des Passworts abgeschlossen ist, erhält der Anwender je nach konfiguriertem Typ entweder das automatisch generierte Passwort im Popup-Fenster, oder es wird eine E-Mail mit den Anweisungen zum Zurücksetzen des Passworts an den Anwender gesendet.

Passwortzurücksetzung einrichten

Die Anwendung Passwortzurücksetzung ist standardmäßig aktiv und enthält Beispielverifizierungen. Basissystem ermöglicht nur Verbindungen mit den Anmeldeinformationsspeichertypen der lokalen ServiceNow -Instanz.

Anforderungen

Erforderliche Rolle: admin

Hinweis:
Die Anwendung Passwortzurücksetzung ist während eines Upgrades nicht verfügbar.

Aktive und verfügbare Plugins

- Um Verbindungen mit den Anmeldeinformationsspeichertypen Active Directory (AD) und Remote (SOAP) ServiceNow Instance zu ermöglichen, aktivieren Sie das Plugin „ Passwortzurücksetzung Windows App (Passwortzurücksetzung Orchestration) (com.glideapp.password_reset_desktop) und Microsoft AD für die Store-App Passwortzurücksetzung. Es sind keine weiteren Komponenten installiert. Orchestration ist als separates Abonnement verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie das App-Plugin Passwortzurücksetzung Windows an.
- Um Verbindungen zu Microsoft Entra ID-Integration für Passwortzurücksetzungzu aktivieren, integrieren Sie die Microsoft Entra ID-Integration mit Passwortzurücksetzung, und konfigurieren Sie die Verbindung zum Microsoft Entra ID-Anmeldeinformationsspeicher.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Schritte

Planen und konfigurieren Sie die Passwortzurücksetzung-Prozesse für Ihre Organisation. Siehe Passwortzurücksetzung konfigurieren.

Microsoft Entra ID für Passwortzurücksetzung] einrichten

Richten Sie Microsoft Entra ID für Passwortzurücksetzung ein, indem Sie das Plugin aktivieren und die Entra ID-Instanz Microsoft konfigurieren. Das Microsoft Entra ID-Plugin wird mit Hilfe dieses Plugins aktiviert. Microsoft Entra ID für Passwortzurücksetzung ist auch im Store ServiceNow] verfügbar.

Zugehörige Informationen

Fordern Sie die App Microsoft Entra ID Integration für Passwortzurücksetzung an

Fordern Sie die App Microsoft Entra ID Integration für Passwortzurücksetzung an

Microsoft Entra ID-Benutzer können Passwörter mit der App Microsoft Entra ID Integration für Passwortzurücksetzung zurücksetzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können das Plugin über Now Support (HI) oder über Ihre -Instanz anfordern.

Navigieren Sie in Now Supportzu **Servicekatalog Plugin aktivieren**.

Oder führen Sie das folgende Verfahren aus.

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer -Instanz zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Anforderungsformular für Now Support zu öffnen.
3. Wählen Sie unter Now Supportaus, dass Sie zum HI Service Portal Servicekatalog umgeleitet werden sollen.
4. Füllen Sie die Felder im Anforderungsformular „Plugin aktivieren“ aus.

Feld	Beschreibung
Zielinstanz	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Plugin-Name	Name des zu aktivierenden Plugins
Geben Sie das Datum und die Uhrzeit für die Aktivierung dieses Plugins an.	Datum und Uhrzeit müssen mindestens zwei Werktage nach dem aktuellen Datum liegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Standardmäßig werden Plugins an jedem Werktag in zwei Batches aktiviert: einmal am Morgen und einmal am Abend (Pazifikzeit). Wenn Ihr Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie im Feld Grund/Kommentare eine entsprechende Anforderung ein.
Grund/Kommentare	Informationen, die für Mitarbeiter von ServiceNow hilfreich sind, die das Plugin aktivieren. Wenn Sie das Plugin beispielsweise an einem bestimmten Tag oder zu einer bestimmten Uhrzeit anstatt während eines der Standardaktivierungsfenster aktivieren möchten, geben Sie es in den Kommentaren an.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die App Microsoft Entra ID Integration for Passwortzurücksetzung (Entra ID-Integration für []) wird aktiviert.

Nächste Maßnahme

Planen, erstellen und passen Sie den Passwortzurücksetzung -Prozess für Ihre Organisation an.

Einrichten von Microsoft Active Directory für Passwortzurücksetzung

Aktivieren Sie Verbindungen mit Active Directory (AD), indem Sie die App [Passwortzurücksetzung Windows und Microsoft AD für Passwortzurücksetzung [] aktivieren, die in ServiceNow Storeverfügbar sind.

Passwortzurücksetzung -Integration mit Oktaeinrichten

Ermöglicht Endanwendern, ihre Okta -Passwörter mithilfe der Spokes Passwortzurücksetzung und Okta zurückzusetzen oder zu ändern.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

IntegrationHub-Abonnement

Diese Anwendung erfordert ein -Abonnement vom Typ IntegrationHub oder Automation Engine. Weitere Informationen finden Sie unter Gesetzliche Zeitpläne # Integrations-Hub # Übersicht .

Applikationsversion

Die Integration von [Passwortzurücksetzung mit Okta 1.1.2 ist die neueste Version.

Abhängigkeiten

Wenn Sie Probleme beim Installieren der App haben, stellen Sie sicher, dass die folgenden abhängigen Plugins installiert sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Okta-Spoke v 4.1.3
- ServiceNow IntegrationHub Action Template – Data Stream (com.glide.hub.action_type.datastream)
- ServiceNow IntegrationHub Action Step - REST (com.glide.hub.action_step.rest)
- ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Hinweis:
Einige dieser Plugins sind lizenzierbare Funktionen und erfordern entsprechende Lizenzen, wenn sie außerhalb der Anwendungsimplementierung verwendet werden.

Subflows

Die Integration der Passwortzurücksetzung mit Okta stellt die folgenden Subflows zur Automatisierung der Passwortzurücksetzung -Aufgaben bereit:

Subflow	Beschreibung
Passwortänderung	Ändert das Passwort des erforderlichen Okta -Anwenders.
Passwortverbindungstest	Testet die Verbindung mit Okta.
Status der Passwortsperre	Überprüft den Sperrstatus des angegebenen Anwenderaccounts in Okta.
Passwortzurücksetzung	Setzt das Passwort des angegebenen Anwenders Okta zurück.
Passwortentsperrung	Schaltet den erforderlichen Anwenderaccount in Oktafrei.
E-Mail senden, nachdem Passwort geändert wurde	Sendet eine Benachrichtigungs-E-Mail zur Passwortänderung an den Anwender. Dieser Subflow wird im Subflow zum Ändern des Passworts verwendet.

Aktionen

Die Passwortzurücksetzung -Integration mit Okta bietet die Aktion Konfigurationsvariablen für Rücksetzprozess für Okta abrufen, um den Anwendernamen des erforderlichen -Anwenders Okta und die Details aller Variablen abzurufen.

Passwortzurücksetzung-Integration mit Okta einrichten

Passen Sie die Datensätze des standardmäßigen Anmeldeinformationsspeichers und die Prozesse zum Zurücksetzen des Passworts an, um Passwortzurücksetzung mit Oktazu integrieren.

Vorbereitungen

- Fordern Sie ein IntegrationHub-Abonnement an.
- Passwortzurücksetzung aktivieren
- Aktivieren Sie die Spoke Okta, und richten Sie sie ein.
- Aktivieren Sie die Passwortzurücksetzung -Integration mit Okta.
- Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Passwortzurücksetzung** > **Anmeldeinformationsspeicher**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz für die Integration von [Passwortzurücksetzung mit Okta.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: **Beispiel für Okta-Anmeldeinformationsspeicher**

3. Passen Sie den Standarddatensatz an Ihre Anforderungen an.
   Weitere Informationen finden Sie unter Verbindung mit einem Anmeldeinformationsspeicher für Prozesse zum Zurücksetzen des Passworts konfigurieren.
4. Navigieren zu **Passwortzurücksetzung** > **Prozesse**an.
5. Passen Sie die Standarddatensätze **Service Desk-Prozess für Okta** und **Mitarbeiter-Selfservice-Prozess für Okta** gemäß Ihren Anforderungen an.

Hinweis:
Das Kontrollkästchen „ **Anwender muss Passwort zurücksetzen** “ wird in dieser Integration nicht unterstützt. Das heißt, Sie können Anwender nicht erzwingen, ihr Passwort bei der ersten Anmeldung zurückzusetzen, nachdem sie ihr Passwort mit dem automatisch generierten Passwort zurückgesetzt haben.

Weitere Informationen finden Sie unter Prozess zum Zurücksetzen des Passworts konfigurieren.

Richten Sie die Passwortzurücksetzung -Integration mit dem Google -Verzeichnisein

Ermöglicht Endanwendern, ihre Passwörter für Google mithilfe der Spokes Passwortzurücksetzung und Google -Verzeichnis zurückzusetzen.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

IntegrationHub-Abonnement

Diese Anwendung erfordert ein -Abonnement vom Typ IntegrationHub oder Automation Engine. Weitere Informationen finden Sie unter Gesetzliche Zeitpläne # Integrations-Hub # Übersicht .

Applikationsversion

Passwortzurücksetzung integration with Google Directory 1.0.3 ist die neueste Version.

Abhängigkeiten

Wenn Sie Probleme beim Installieren der App haben, stellen Sie sicher, dass die folgenden abhängigen Plugins installiert sind:

- Google Verzeichnis-Spoke v 1.3.1 oder höher
- ServiceNow IntegrationHub Action Template – Data Stream (com.glide.hub.action_type.datastream)
- ServiceNow IntegrationHub Action Step - REST (com.glide.hub.action_step.rest)
- ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Hinweis:
Einige dieser Plugins sind lizenzierbare Funktionen und erfordern entsprechende Lizenzen, wenn sie außerhalb der Anwendungsimplementierung verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Subflows

Die Integration der Passwortzurücksetzung in die Anwendung stellt die folgenden Subflows bereit, mit Google -Verzeichnis denen die Aufgaben Passwortzurücksetzung automatisiert werden:

Subflow	Beschreibung
Passwort Verbindung Test	Testet die Verbindung mit Google -Verzeichnis.
Passwort Sperrstatus	Überprüft den Sperrstatus des angegebenen Anwenderaccounts in Google -Verzeichnis.
Passwort Zurücksetzen	Setzt das Passwort des angegebenen Anwenders Google -Verzeichnis zurück.
Passwort Entsperren	Schaltet den erforderlichen Anwenderaccount in Google -Verzeichnisfrei.

Aktionen

Die Integration der Passwortzurücksetzung mit Google -Verzeichnis bietet die Aktion Konfigurationsvariablen für Rücksetzprozess für Google -Verzeichnis abrufen, um den Anwendernamen des erforderlichen Anwenders Google -Verzeichnis und die Details aller Variablen abzurufen.

Richten Sie die Passwortzurücksetzung -Integration mit dem Google -Verzeichnis ein

Passen Sie die Datensätze des standardmäßigen Anmeldeinformationsspeichers und die Prozesse zum Zurücksetzen des Passworts an, um Passwortzurücksetzung mit Google -Verzeichniszu integrieren.

Vorbereitungen

- Fordern Sie ein IntegrationHub-Abonnement an.
- Passwortzurücksetzung aktivieren
- Aktivieren und richten Sie die ein Google Verzeichnis-Spoke an.
- Aktivieren Sie die Passwortzurücksetzung -Integration mit Google -Verzeichnis.
- Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Passwortzurücksetzung** > **Anmeldeinformationsspeicher**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz für die Integration von [Passwortzurücksetzung mit Google -Verzeichnis. Beispiel: **Beispiel für Anmeldeinformationsspeicher für Google Directory** .
3. Passen Sie den Standarddatensatz an Ihre Anforderungen an.
   Weitere Informationen finden Sie unter Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung-Prozesse konfigurieren.
4. Navigieren zu **Passwortzurücksetzung** > **Prozesse**an.
5. Passen Sie die Standarddatensätze, **Beispiel für einen Service Desk-Prozess für Google Directory** und **Beispiel für einen Mitarbeiter-Selfservice-Prozess für Google Directory**, entsprechend Ihren Anforderungen an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Passwortzurücksetzung-Prozess konfigurieren.

Hinweis:
Google -Verzeichnis unterstützt keine Passwortänderung. Daher wird das Kontrollkästchen „ **Passwort ändern** “ für die Prozessdatensätze in dieser Integration nicht unterstützt.

Passwortzurücksetzung konfigurieren

Die Anwendung „Passwortzurücksetzung“ ermöglicht einem Endbenutzer das Zurücksetzen oder Ändern eines Passworts anhand eines Self-Service-Prozesses. Alternativ kann Ihre Organisation einen Prozess implementieren, bei dem ein Service-Desk-Mitarbeiter zum Zurücksetzen der Passwörter für Endbenutzer erforderlich ist.

Sehen Sie sich das Video an: Einführung in die Passwortzurücksetzung (Video)

Elemente des Prozesses Passwortzurücksetzung

Sie konfigurieren die folgenden Elemente des Prozesses für Ihre Organisation:

- Eine Verbindung zum Anmeldeinformationsspeicher für Ihre Organisation, in dem Anmeldeinformationen wie Anwendername und Passwort sicher gespeichert werden.
- Eine oder mehrere Benutzergruppen in der ServiceNow-Instanz, die den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts verwenden können.
- Die Art der *Identifikation*, die Anwender eingeben müssen, um sich zu identifizieren (im Allgemeinen Anwendername oder E-Mail-Adresse).
- Eine oder mehrere *Überprüfungen* – Methoden zum Überprüfen der Identität des Anwenders. Hier sind einige Beispiele für Verifizierungen:
  - Frage und Antwort: Beantworten Sie eine Frage, die nur der Benutzer kennt (basierend auf dem **Verifizierungstyp „Sicherheitsfrage** “).
  - E-Mail: Geben Sie eine Codenummer ein, die per E-Mail an den Anwender gesendet wurde.
  - SMS: Geben Sie eine Codenummer ein, die an ein Mobilgerät gesendet wurde.
  - Authentifikator-App: Geben Sie einen Code ein, der in der Authentifikator-App auf einem Mobilgerät angezeigt wird.

    Hinweis:
    Passwortzurücksetzung unterstützt die folgenden Authentifikator-Apps:

    - Google Authentifikator
    - Microsoft Authentifikator
    - Cisco duo

Implementierung eines Passwortzurücksetzung -Prozesses

1. Implementierung planen: Berücksichtigen Sie alle geltenden Organisationsrichtlinien, Sicherheitsrichtlinien und Bereiche des Unternehmens.
2. Richten Sie die Elemente des Prozesses zum Zurücksetzen des Passworts und zum Ändern des Passworts gemäß dem Plan ein:
   - Verbindung zum Anmeldeinformationsspeicher
   - Anwendergruppen, die den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zu verwendender Identifikationstyp
- Zu verwendende Überprüfungen

3. Weisen Sie im Service-Desk-gestützten Modell Service-Desk-Mitarbeiter zu, um Passwörter nach Bedarf zu überwachen und zurückzusetzen.
4. Überwachen Sie die Aktivität zum Zurücksetzen von Passwörtern, um Sicherheitsbedrohungen zu erkennen und sicherzustellen, dass die Passwortrichtlinienanforderungen Ihrer Organisation erfüllt werden.

Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung

Wenn ein Benutzer das Passwort vergisst oder von einem Computer Windows aus gesperrt wird, kann er das Passwort direkt über den Anmeldebildschirm Windows zurücksetzen. Der Benutzer klickt auf den Link **Passwort vergessen?** und wird dann durch den Prozess zum Zurücksetzens des Passworts geführt. Weitere Informationen finden Sie unter Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung.

Anwendung „Password Change“

Die Anwendung „Password Change“ erweitert die Anwendung „Passwortzurücksetzung“, indem sie es Administratoren ermöglicht, zu definieren, wie Benutzer ihre Passwörter ändern. Benutzer können ihre Passwörter mithilfe eines Selfservice-Prozesses ändern.

1. Der Benutzer meldet sich bei der Instanz an und wählt dann die aus **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Passwort ändern** Modul oder Link aus dem Benutzerprofildatensatz. Der Benutzer kann die Anwendung Password Change auch auf Mobilgeräten verwenden.

   Hinweis:
   Standardmäßig gilt das dunkle Design nicht für das Formular „Passwort ändern“. Benutzer können das Design in ein dunkles Design ändern. Weitere Informationen zum dunklen Design finden Sie unter Designs in Next Experience erkunden .

2. Im Formular „Passwort ändern“ wählt der Benutzer einen Passwortzurücksetzung -Prozess aus, der sich auf einen Anmeldeinformationsspeicher bezieht, für den er das Passwort ändern möchte.
3. Der Benutzer gibt das alte Passwort und das neue Passwort ein.

   Hinweis:

   Wenn der Benutzer ein Passwort eingibt, wird im Feld **Neues Passwort** eine Meldung angezeigt, die angibt, ob die im Feld eingegebenen Zeichen korrekt sind oder nicht. Wenn ein Benutzer beispielsweise ein Zeichen eingibt, das nicht der Passwortrichtlinie entspricht, wird im Feld **Neues Passwort** eine Fehlermeldung angezeigt. Die Stärkenleiste zeigt auch die Stärke des neuen Passworts an, das der Benutzer eingegeben hat.

   Die Passwortrichtlinie (granulare Passwortkomplexität) hilft beim Erstellen eines korrekten, sicheren Passworts im Formular „Passwort ändern“ in den Feldern Next Experience und Core-UI.

4. Nachdem alle Passwortregeln erfüllt sind, validieren die Workflows das alte Passwort und implementieren dann das neue.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Der Benutzer gibt das neue Passwort erneut in das Feld Passwort erneut **eingeben** ein und wählt **Passwort ändern**aus.
6. Das System benachrichtigt den Benutzer, dass das Passwort geändert wurde.

Passwortzurücksetzung-Prozesse planen

Um Sicherheit und Effizienz zu gewährleisten, sollten Sie sich Zeit nehmen, um Ihre Passwortzurücksetzung-Implementierung zu planen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin oder admin

Prozedur

1. Entscheiden Sie sich für einen Prozess für die Passwortzurücksetzung:
   - **Self-Service-Prozess:** Benutzer setzen ihr Passwort über das Internet mithilfe eines Browsers auf einer beliebigen unterstützten Schnittstelle zurück, einschließlich Mobilgeräten. Um die Anwendung „Passwortzurücksetzung“ mit Orchestration für alle Benutzer öffentlich verfügbar zu machen, erstellen Sie einen neuen Passwortzurücksetzung-Prozess nur zu diesem Zweck, und machen Sie ihn für alle Benutzer zugänglich, indem Sie die Einstellung **Öffentlicher Zugang** festlegen. Siehe Beispiel: Der Standard-Self-Service Passwortzurücksetzung process an.
   - **Service-Desk-gestützter Prozess:** Benutzer setzen Passwörter zurück, indem Sie einen Service-Desk-Mitarbeiter telefonisch oder persönlich um Hilfe bitten. Nur Service-Desk-Mitarbeiter mit der Rolle „password_reset_service_desk“ können Benutzerpasswörter zurücksetzen. Schauen Sie sich die folgenden Videos an: Benutzerpasswörter zurücksetzen (Video) und So richten Sie einen Service-Desk-gestützten Password Reset-Prozess ein (Video) .
2. Legen Sie fest, wie sich Gruppen und Rollen im Hinblick auf Zugriffs- und Sicherheitsanforderungen unterscheiden.
   Analysieren und bewerten Sie, wie Mitglieder jeder Gruppe in Ihrer Organisation auf das System zugreifen. Wenn beispielsweise Mitglieder der Vertriebsgruppe primär remote auf das System zugreifen, sollten Sie die Verwendung einer stärkeren Methode oder mehrerer Methoden in Betracht ziehen, um die Identität jedes Benutzers zu überprüfen.

   Identifizieren Sie Benutzerrollen, die Zugriff auf wichtige Informationen und Ressourcen haben. Beispielsweise sind möglicherweise stärkere Überprüfungen für Rollen erforderlich, die Zugriff auf Mitarbeiterdaten, Buchhaltungsinformationen oder Netzwerkkonfigurationen haben.

   Bestimmen Sie auf der Grundlage Ihrer Analyse von Gruppen und Rollen die Anzahl und die Arten der erforderlichen Überprüfungen für die verschiedenen Passwortzurücksetzung-Prozesse.
3. Legen Sie fest, wie Anmeldeinformationen verwaltet werden sollen.
   Bestimmen Sie, ob das einmalige Anmelden (Single Sign-On, SSO) für den Typ des Verzeichnisdienstes oder einen anderen Anmeldeinformationsspeicher aktiviert ist. Wenn der Verzeichnisdienst für SSO konfiguriert ist, sollten Sie die Sicherheitsstufe erhöhen, indem Sie die Identität eines Benutzers mit mehreren Methoden überprüfen. Kompromittierte Benutzernamen und Passwörter können den Zugriff auf zugeordnete Systeme in einer SSO-Umgebung problemlos ermöglichen.
4. Entscheiden Sie, wie Sie die Registrierung im Passwortzurücksetzung-Programm implementieren möchten. Beispiel: Ist die Registrierung optional oder erforderlich? Werden Benutzer automatisch registriert? Wie werden Benutzer benachrichtigt, um sich für das Programm zu registrieren? Die Antworten auf diese Fragen helfen Ihnen bei der Bestimmung der geeigneten Überprüfungstypen.
5. Entscheiden Sie, welche Passwortzurücksetzung-Optionen Benutzern angeboten werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Ihre Organisation SSO verwendet: Wie setzen Benutzer ihr Passwort zurück, wenn sie sich nicht anmelden können?
- Welche Optionen stehen Benutzern zur Verfügung, die außerhalb des Unternehmens arbeiten?

Zugehörige Informationen

Passwortzurücksetzung-Prozess konfigurieren

Passwortzurücksetzung-Prozess konfigurieren

Um den Prozess zu implementieren, konfigurieren Sie Anmeldeinformationen, Überprüfungsmethoden und -einstellungen sowie Registrierungseinstellungen. Sie geben auch an, für welche Benutzer der Prozess gilt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin oder admin

1. Denken Sie daran, dass Sie Ihre Passwortzurücksetzung-Prozesse planen müssen.
2. Erstellen Sie den Anmeldeinformationsspeicher-Datensatz für verwaltete Benutzernamen und Passwörter.

   Hinweis:
   Für LDAP-Integrationen: Wenn die Active Directory-Einstellungen erfordern, dass Benutzer bei der Anmeldung das Passwort zurücksetzen, hängen die Ergebnisse vom installierten Plugin Passwortzurücksetzung ab.

   - Das Passwortzurücksetzung-Plugin kann kein AD-Passwort ändern. Endbenutzer können sich nicht bei der Instanz anmelden.
   - Das Self-Service-Passwortzurücksetzung-Plugin hängt von dem Passwortzurücksetzung Basic-Plugin ab. Der Self-Service ist nur für das Zurücksetzen des Passworts auf der lokalen ServiceNow-Instanz vorgesehen und kann kein AD-Passwort ändern. Um das AD-Passwort zu ändern, müssen Sie die **Microsoft AD-Spoke für die Passwortzurücksetzung**installieren.
   - Das Plugin Passwortzurücksetzung Windows „ App (com.glideapp.password_reset_desktop) unterstützt das Ändern des AD-Passworts.

3. Definieren Sie die Verifizierungen, die der Prozess verwenden kann.
4. Konfigurieren Sie Passwortzurücksetzung für das automatische Registrieren von Benutzern oder zur Ermöglichung der Registrierung für das Programm durch Benutzer. Weitere Informationen finden Sie unter Passwortzurücksetzung-Prozess für die automatische Registrierung von Benutzern konfigurieren und Benutzern die Registrierung für Passwortzurücksetzung ermöglichen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Passwortzurücksetzung-Prozess besteht aus den folgenden Elementen:

- Der Anmeldeinformationsspeicher, der Anmeldeinformationen für Benutzer enthält.
- Optional die Benutzergruppen, die berechtigt sind, den Passwortzurücksetzung-Prozess zu verwenden.
- Die Überprüfungen, mit denen die Identität des anfragenden Benutzers überprüft wird und die es den Service-Desk-Mitarbeitern ermöglichen, das Zurücksetzen des Passworts zu autorisieren. (Verifizierungen werden durch Skripteinbindungen implementiert.)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Konfiguration der Prozessstärke, mit der die Sicherheitspunktzahl des Prozesses angezeigt werden kann. Sie sehen die Punktzahl in Ziffern und Farben basierend auf den Überprüfungsmethoden, die Sie für den Prozess auswählen. Wenn diese Option aktiviert ist, können Benachrichtigungen für potenzielle Konfigurationsverbesserungen für den Prozess gesendet werden. Bei Abweichungen zwischen der maximal erreichbaren und der aktuellen Punktzahl wird eine E-Mail mit einer umsetzbaren Liste von Empfehlungen zur Verbesserung der Konfiguration gesendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Prozesse**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, und geben Sie dann einen aussagekräftigen **Namen** und eine **Beschreibung** für den Prozess an.
3. Wählen Sie den **Anmeldeinformationsspeicher** aus, der die Benutzeranmeldeinformationen enthält, für die der Prozess gilt.
4. Geben Sie den Prozess an, den Sie definieren: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Passwortzurücksetzung**, **Passwortänderung** oder beide Checkboxen.
5. Wählen Sie die Einstellung **Auf alle Benutzer anwenden** aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern im Formular „Passwortzurücksetzungsprozess“ finden Sie unter Passwortzurücksetzung Prozessformular.
6. Konfigurieren Sie für Passwortzurücksetzung die Einstellungen auf der Registerkarte **Password Reset - Details**.
   Informationen zu den Einstellungen und Feldern auf der Registerkarte **Details zur Passwortzurücksetzung** finden Sie unter Beschreibung der Felder auf der Registerkarte **Details zur Passwortzurücksetzung** an.
7. Für Passwortzurücksetzung können Sie die gewünschten Einstellungen auf der Registerkarte **Erweitert** konfigurieren.
   Informationen zu den Feldern auf der Registerkarte **Erweitert** finden Sie unter Beschreibung der Felder auf der Registerkarte „ **Erweitert** “.an.
8. Füllen Sie für Passwortzurücksetzung alle gewünschten Felder auf der Registerkarte **Registrierungserinnerung** aus.
9. Speichern Sie Ihre Änderungen im Formular für den Passwortzurücksetzung-Prozess.
   Das Formular wird aktualisiert, und zusätzliche zugehörige Listen werden angezeigt.
10. Wählen Sie aus der zugehörigen Liste **Password Reset-Prozess-Überprüfungen** eine oder mehrere Überprüfungen aus.
11. **Wahlweise:** Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Password Reset-Prozess-Gruppen** die Benutzergruppen aus, die den von Ihnen definierten Prozess verwenden.
    Die zugehörige Liste **Password Reset-Prozess-Gruppen** wird nur angezeigt, wenn die Checkbox **Auf alle Benutzer anwenden** nicht ausgewählt ist.
12. Speichern Sie den Datensatz, und aktivieren Sie dann die Checkbox **Aktiv**, um den konfigurierten Passwortzurücksetzung-Prozess zu aktivieren.
    Die Checkbox ist nur verfügbar, nachdem der Datensatz gespeichert wurde.
13. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
14. Navigieren zu **Passwortzurücksetzung** > **Eigenschaften** um die Eigenschaften festzulegen, die die Experience Passwortzurücksetzung für Endanwender konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Passwortzurücksetzung-Prozesse planen

Erforderliche Stärke für Passwörter konfigurieren

Konfigurieren Sie die Erinnerung für den Ablauf des Passworts

Sie können die Ablauferinnerungsfunktion für die Passwortzurücksetzung so konfigurieren, dass Benachrichtigungen gesendet werden, dass das Passwort eines Benutzers geändert oder zurückgesetzt wird, wann immer es abläuft.

Vorbereitungen

Sie müssen die Eigenschaft *pwd_reset.enable.password_expiration_reminder* aktivieren, um die Passwortablauferinnerung zu konfigurieren. Standardmäßig ist diese Eigenschaft deaktiviert.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie die Erinnerung für den Ablauf des Passworts für Anmeldeinformationsspeicher, z. B. Microsoft Active Directory, Windows Active Directory und Okta Active Directory.

Hinweis:
Die Passwortablauferinnerung unterstützt den lokalen ServiceNow -Anmeldeinformationsspeicher nicht.

Nach der Konfiguration der Passwortablauferinnerung werden Benachrichtigungen über verschiedene Kanäle an Benutzer gesendet, z. B. E-Mails, Textnachrichten oder umsetzbare Virtual Agent-Benachrichtigungen. Benutzer erhalten die Option zum Zurücksetzen oder Ändern des Passworts über Benachrichtigungen, z. B. einen Link, den Benutzer zum Zurücksetzen oder Ändern des Passworts auswählen können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Prozesse**an.
2. Wählen Sie auf der Seite Passwortzurücksetzung Prozess den Prozess aus, für den Sie den Passwortablauf konfigurieren möchten.
3. Wählen Sie im Formular für den ausgewählten Prozess die Registerkarte **Passwortablaufkonfiguration** aus.
4. Wählen Sie die Option Ablauferinnerung **senden aus**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Informationen zu den Feldern im Formular „Passwortablaufkonfiguration“ finden Sie unter Formular „Konfiguration des Passwortablaufs“..
6. Speichern Sie das Formular.

   Nach dem Aktivieren der Passwortablauferinnerung für einen Prozess wird nach einer Stunde eine geplante Aufgabe zur Synchronisierung der Ablaufdaten ausgeführt. Die geplante Aufgabe erstellt Datensätze in der Tabelle für den Passwortablauf für jeden Benutzer, der für diesen Prozess berechtigt ist. Die geplante Aufgabe erstellt Datensätze für den Prozess, für den Sie den Passwortablauf konfiguriert haben, sowie für die Benutzer, die zu diesem Prozess gehören.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie feststellen, dass die Daten in der Passwortablauftabelle nicht synchron sind, wählen Sie Ablaufdaten synchronisieren aus, um die **Daten** zu synchronisieren. Andernfalls ist die Synchronisierung ein automatisierter Prozess.

Hinweis:
Nachdem Sie **Ablaufdaten synchronisieren**ausgewählt haben, wird die geplante Aufgabe nach einer Stunde ausgeführt. Die Schaltfläche Ablaufdaten synchronisieren wird nur für die Prozesse angezeigt, die aktiv sind und für die die Option **Ablauferinnerungsenden** ausgewählt ist.

Zugehörige Informationen

Systemeigenschaften für Passwortablauf

Zeigen Sie geplante Aufgaben an

Sie können geplante Aufgaben für den Prozess anzeigen, für den Sie den Passwortablauf konfiguriert haben. Wenn Sie den Passwortablauf für einen Prozess konfigurieren, werden automatisch zwei geplante Aufgaben erstellt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine regelmäßige Aufgabe erstellt in der Tabelle für den Passwortablauf einen Datensatz mit dem Präfix *`Sync password expiration records for pwd_process_`* gefolgt von einer sys_id.

Hinweis:
Dieser Auftrag wird nur einmal ausgeführt. Diese geplante Aufgabe erstellt nur einen Datensatz in der Passwortablauftabelle. Es werden keine Informationen über den Ablauf des Passworts der einzelnen Anwender durch Aufrufen des externen Anmeldeinformationsspeichers abgerufen. Beispielsweise bleiben die Werte für das Feld „Datum der **letzten Passwortzurücksetzung“** oder **„Passwortablaufdatum“** leer. Die geplante Aufgabe für die Ablauferinnerung ruft die Daten für alle Ablaufdatensätze mit leeren Datumsangaben ab, bevor die Ablaufbenachrichtigungen gesendet werden.

Die zweite geplante Aufgabe wird basierend auf der Konfiguration regelmäßig ausgeführt. Die geplante Aufgabe mit dem Präfix *`pwd_expiration_reminder_`* gefolgt von einer sys_id führt die folgenden beiden Aktionen aus:

- Ruft die neuesten Informationen zum Passwortablauf des Anwenders ab.
- Sendet eine Benachrichtigung, wenn das Passwort des Anwenders abläuft.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.

   Auf der Seite „Geplante Aufgaben“ werden die geplanten Aufgaben angezeigt, die erstellt werden, nachdem Sie den Passwortablauf konfiguriert haben.

2. Wählen Sie eine der geplanten Aufgaben mit den folgenden Präfixen aus:
   - *`Sync password expiration records for pwd_process_`*
   - *`pwd_expiration_reminder_`*

   Auf diese Präfixe folgt die sys_id des Prozesses zum Zurücksetzen des Passworts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie eine Passwortablauftabelle an

Sie können eine Passwortablauftabelle anzeigen und überprüfen, ob darin ein Datensatz erstellt wurde.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Tabelle enthält die Informationen zum Passwortablauf eines einzelnen Benutzers in jedem Prozess, für den er berechtigt ist. Das Ablauf-Framework verwendet diese Tabelleninformationen, um die Ablaufbenachrichtigungserinnerungen über alle Anmeldeinformationsspeicher hinweg zu senden. Sie können auch Details des Datensatzes anzeigen, z. B. ob Fehler, Fehlerprotokolle oder Passwortablaufdaten vorhanden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie **Alle** aus, und geben Sie im Navigationsfilter `pwd_expiration.list` ein.

   Auf der Seite „Passwortablauf“ wird die Tabelle mit den generierten Datensätzen angezeigt.

2. Zeigen Sie die verschiedenen Spalten an, die Sie in der Tabelle verwenden möchten, und validieren Sie die Informationen.

Tabelle für Passwortablauf

Spaltenname	Beschreibung
Anwender	Zeigt den Verweis auf die Tabelle „sys_user“ an.
Prozess zum Zurücksetzen des Passworts	Zeigt den Verweis auf die Tabelle des Prozesses zum Zurücksetzen des Passworts. Der Prozess, zu dem ein Benutzer gehört und für den Sie einen Passwortablauf konfiguriert haben.
Datum der letzten Passwortzurücksetzung	Zeigt das letzte Datum an, an dem der Anwender das Passwort zurückgesetzt hat.
Passwortablaufdatum	Zeigt das Datum an, das angibt, wann das Passwort abläuft.
Benachrichtigung senden	Zeigt an, ob Benachrichtigungen über den Ablauf des Passworts gesendet werden sollen oder nicht.
Aktiv	Zeigt den Status des Passwortablaufdatensatzes an. Angenommen, ein Benutzer ist dem Prozess nicht mehr zugeordnet. In diesem Fall zeigt der -Datensatz den Wert als **false**an. Dies bedeutet, dass der Datensatz inaktiv ist und der geplante Prozess die Daten für diesen Anwender nicht abruft. Der Wert „ **true** “ gibt an, dass der Datensatz aktiv ist.
Fehleranzahl	Zeigt an, ob beim Abrufen von Informationen zum Ablauf des Anwenderpassworts ein Fehler aufgetreten ist. Beispielsweise kann ein Fehler auftreten, wenn Sie beim Aufrufen eines externen Anmeldeinformationsspeichers Informationen zum Ablauf des Passworts eines Benutzers abrufen.
Datum der letzten Aktualisierung	Zeigt das letzte Datum an, an dem der Datensatz aus einem externen System aktualisiert wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spaltenname	Beschreibung
Letztes Fehlerprotokoll	Zeigt das letzte Fehlerprotokoll an, wenn beim Abrufen von Informationen zum Ablauf des Passworts des Anwenders ein Fehler auftritt.

Hinweis:
In der Passwortablauftabelle werden die Passwortablaufinformationen verschiedener Benutzer für verschiedene Prozesse zum Zurücksetzen des Passworts gespeichert, da beide Tabellen von Datendomänen getrennt sind. Die Tabelle für den Ablauf des Passworts weist auch eine getrennte Datendomäne auf. Weitere Informationen zu Domain Separation finden Sie unter Domänentrennung und die Anwendung Passwortzurücksetzung.

Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung

Anmeldeinformationsspeicher enthalten Benutzerinformationen wie Benutzernamen und Passwörter, die als Anmeldeinformationen verwendet werden können. Beispiele sind die Benutzertabelle [sys_user] oder ein Active Directory-Server.

Benutzer mit der Rolle „password_reset_admin“ oder „password_reset_credential_manager“ können Verbindungen zu Anmeldeinformationsspeichern erstellen und ändern.

Anmeldeinformationsspeicher-Typen, die mit der Basissystem installiert werden

Ein Anmeldeinformationsspeicher-Typ ist ein Satz von Workflows, die angeben, wie eine Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher hergestellt wird. Navigieren zu **Passwortzurücksetzung** > **Anmeldeinformationsspeicher-Typen** um die Liste der Beispiel-Anmeldeinformationsspeicher anzuzeigen, die auf den Typen basissystemgestützt basieren. Das Basissystem enthält die folgenden Anmeldeinformationsspeicher-Typen:

Name	Beschreibung
Lokale ServiceNow-Instanz	Repräsentiert die aktuelle (lokale) ServiceNow-Instanz.

In Store-Apps enthaltene Anmeldeinformationsspeicher-Typen

Name	Beschreibung
Microsoft AD-Anmeldeinformationsspeicher	Stellt einen Microsoft Active Directory -Anmeldeinformationsspeicher dar. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten von Microsoft Active Directory für Passwortzurücksetzung.
Microsoft Entra ID-Anmeldeinformationsspeicher	Stellt einen Microsoft Entra ID-Anmeldeinformationsspeicher dar.
Okta-Anmeldeinformationsspeicher	Stellt einen Okta -Anmeldeinformationsspeicher dar.
Google-Anmeldeinformationsspeicher	Stellt einen Google Directory-Anmeldeinformationsspeicher dar.

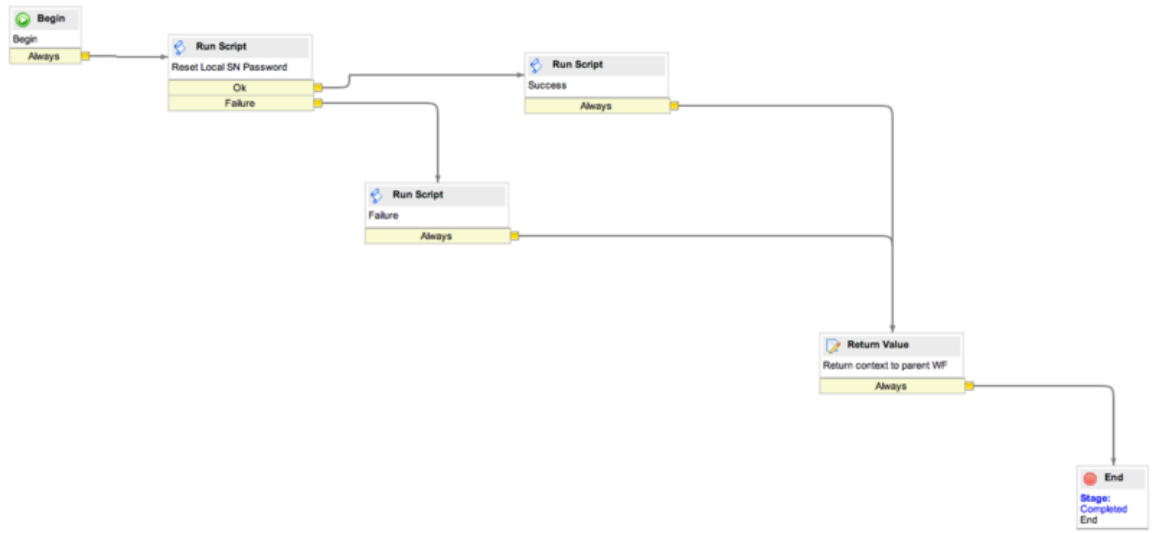
Verbindungs-Subflows für Anmeldeinformationsspeicher-Typen

Ein Workflow für Anmeldeinformationsspeicher-Typen erfordert einen Unterablauf, der definiert, wie eine Verbindung zum Speicher hergestellt wird. Er kann einen optionalen Unterablauf enthalten, der das Testen der Verbindung definiert. Verwenden Sie die

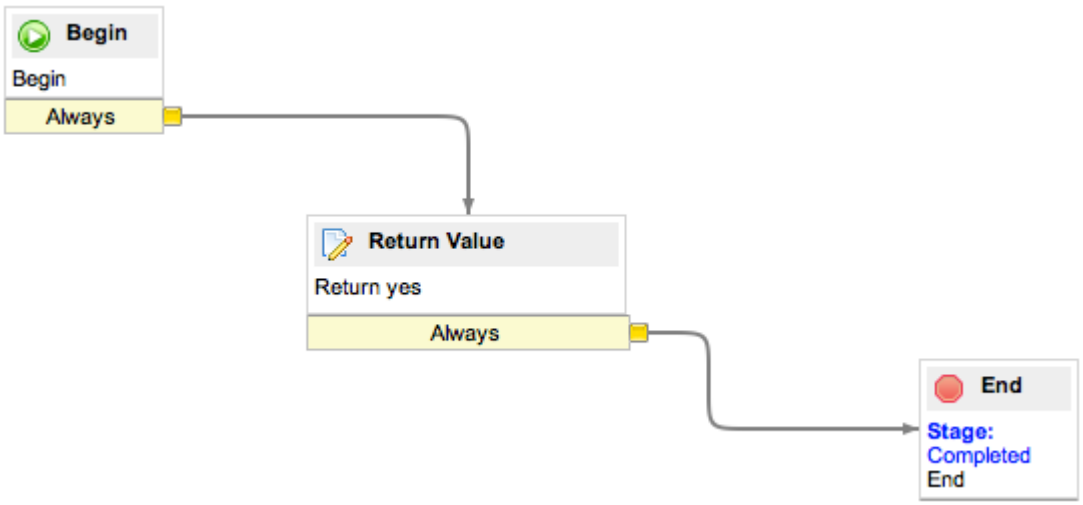
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Subflows **Pwd Reset - AD** und **Pwd Reset - Local** als Modelle für Ihre benutzerdefinierten Verbindungs-Workflows.

Subworkflow „Pwd Reset - Local“



Subworkflow „Pwd Connection Test - Local SN“



Benutzerdefinierte Anmeldeinformationsspeicher-Typen erstellen

Sie können einen Anmeldeinformationsspeicher-Typ als Modell verwenden, um einen benutzerdefinierten Typ zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Anmeldeinformationsspeicher-Typ für Passwortzurücksetzung..

Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung-Prozesse konfigurieren

Sie erstellen einen Passwortzurücksetzung-Anmeldeinformationsspeicherdatensatz zum Konfigurieren des Zugriffs auf Ihren Anmeldeinformationsspeicherserver, während ein Benutzer ein Passwort ändert oder zurücksetzt. Zusätzlich zu den Hostverbindungsinformationen können Sie die Passworthinweise angeben, die Benutzern angezeigt werden sollen, Einschränkungen für die Wiederverwendung von Passwörtern, die zulässige Anzahl fehlgeschlagener Rücksetzversuche und andere Einstellungen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Überspringen Sie für einen AD-Anmeldeinformationsspeicher diesen Vorgang, und befolgen Sie stattdessen die Anweisungen unter Passwortzurücksetzung mit Ihrem Active Directory-Service integrieren. Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt nur AD-Anmeldeinformationsspeicher.
- Konfiguration für mehrere Verbindungen mit einem untergeordneten Alias. Sie können einen Alias für Verbindungsanmeldeinformationen mit mehreren untergeordneten Verbindungen konfigurieren und die untergeordnete Verbindung einem Anmeldeinformationsspeicher für die Passwortzurücksetzung zuordnen. Die Verbindungen werden während der Laufzeit in den Flows zum Zurücksetzen des Passworts verwendet. Mit dieser Konfiguration können Passwortzurücksetzungs-Flows mehrere Active Directory-Serveranmeldeinformationen in Workflow-Studiounterstützen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Anmeldeinformationsspeicher**an.
2. Wählen Sie den folgenden Beispiel-Anmeldeinformationsspeicher aus.

   Anmeldeinformationsspeicher**für lokale ServiceNow-Instanzen**

3. Geben Sie einen eindeutigen und aussagekräftigen **Namen** und eine **Beschreibung**ein, und füllen Sie dann im Formular Passwortzurücksetzung Anmeldeinformationsspeicher die Felder aus.
   Informationen zu den Feldern im Formular Passwortzurücksetzung Anmeldeinformationsspeicher finden Sie unter Passwortzurücksetzung Anmeldeinformationsspeicher.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Wenn Sie den Anmeldeinformationsspeicher „Lokale ServiceNow-Instanz“ verwenden und die Checkbox **Verlaufsrichtlinie durchsetzen** aktiviert haben, befolgen Sie diese Schritte:
   a. Öffnen Sie den Prozess Passwortzurücksetzung, der dem Anmeldeinformationsspeicher zugeordnet ist: **Passwortzurücksetzung** > **Prozesse**an.
   b. Deaktivieren Sie auf der Registerkarte **Password Reset - Details** des Passwortzurücksetzung-Prozess-Formulars die Checkbox **Passwort automatisch generieren**, und speichern Sie die Prozessdefinition.
6. Wählen Sie Passwortrichtlinien für Ihre Instanz aktivieren
7. Testen Sie die Verbindung zum Anmeldeinformationsspeicher.

Zugehörige Informationen

Erforderliche Stärke für Passwörter konfigurieren

Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung für Active Directory

Ein Anmeldeinformationsspeicher-Typ ist ein Satz von Workflows, die angeben, wie eine Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher hergestellt wird. Sie können eine Verbindung zu **Anmeldeinformationsspeicher** für **Passwortzurücksetzung** herstellen, um die Liste der Anmeldeinformationsspeicher anzuzeigen, die auf den Typen basissystemgestützt basieren.

Übersicht

Navigieren zu **Passwortzurücksetzung** > **Anmeldeinformationsspeicher** um die Liste der Beispiel-Anmeldeinformationsspeicher anzuzeigen, die auf den Typen basissystemgestützt basieren. Sie können auch Subflows und den Integrations-Hub IntegrationHub verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Passwortzurücksetzung mit Ihrem Active Directory-Service integrieren

Verbindung zu einem AD-Anmeldeinformationsspeicher konfigurieren

Passwortzurücksetzung mit Ihrem Active Directory-Service integrieren

Die Anwendung Passwortzurücksetzung kann Passwörter in einem Active Directory-Anmeldeinformationsspeicher ändern. Die Anwendung ändert Passwörter, indem auf eine Active Directory-Benutzerrolle mit den entsprechenden Passwortänderungsberechtigungen verwiesen wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Active Directory muss über eine Benutzerrolle mit den folgenden Berechtigungen verfügen:

Objekte des untergeordneten Benutzers:

- Passwort zurücksetzen
- Lese-/Schreibberechtigung für pwdlastset
- Lese-/Schreibberechtigung für UserAccountcontrol
- Schreibzugriffseinschränkungen für Accounts
- Lese-/Schreibberechtigung für lockouttime
- Leseberechtigung für MemberOf

Objekte der untergeordneten Gruppe:

- Leseberechtigung für Members
- Leseberechtigung für MemberOf

Prozedur

1. Installieren Sie einen MID-Server auf einem Computer Windows, der eine Verbindung zu Active Directory herstellen kann.
2. Konfigurieren Sie den MID Server.
3. Wenn Sie die Add-ons Workflow und Orchestration verwenden, navigieren Sie in der Instanz ServiceNow zu **Orchestration** > **Akadem. Grade**an.
4. Klicken Sie auf **Neu**, füllen Sie das Formular mit den folgenden Werten für die AD-Anmeldeinformationen aus, und klicken Sie dann auf **Absenden**.

Feld	Beschreibung
Typ	Wählen Sie Windows aus.
Benutzername	Geben Sie Ihren Active Directory-Domänenbenutzer ein. Zum Beispiel **domain\admin**.
Passwort	Geben Sie Ihr Active Directory-Domänenbenutzerpasswort ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Betrifft	Wählen Sie den MID-Server aus, den Sie für den Zugriff auf den Active Directory-Server verwenden.

Hinweis:
Wenn Sie IntegrationHubverwenden, klicken Sie im AD-Anmeldeinformationsspeicher Microsoft auf **Microsoft AD-Verbindungsalias**, um eine neue Verbindung zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft AD v2-Spoke einrichten .

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie eine Verbindung zum Anmeldeinformationsspeicher wie im Thema über die Verbindung mit einem AD-Anmeldeinformationsspeicher konfigurierenbeschrieben.

Verbindung zu einem AD-Anmeldeinformationsspeicher konfigurieren

Sie können einen Passwortzurücksetzung -Anmeldeinformationsspeicher-Datensatz erstellen, um den Zugriff auf Ihren Active Directory-Server zu konfigurieren, während ein Benutzer ein Passwort ändert oder zurücksetzt. Zusätzlich zu den Hostverbindungsinformationen können Sie die Passworthinweise angeben, die Benutzern angezeigt werden sollen, Einschränkungen für die Wiederverwendung von Passwörtern, die zulässige Anzahl fehlgeschlagener Rücksetzversuche und andere Einstellungen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Add-on Microsoft AD Spoke for Passwortzurücksetzung installiert den AD-Anmeldeinformationsspeichertyp. Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt nur den **Microsoft AD-Anmeldeinformationsspeicher**.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Anmeldeinformationsspeicher** und wählen Sie **Beispiel für Microsoft AD-Anmeldeinformationsspeicher** zur Verwendung als Vorlage aus.
2. Geben Sie einen eindeutigen und aussagekräftigen **Namen** und eine **Beschreibung** ein, und füllen Sie dann das Formular aus.

Typ	Wählen Sie **den Typ des Microsoft AD-Anmeldeinformationsspeichers aus**. Ein ServiceNow-Anmeldeinformationsspeicher-Typ ist eine Vorlage, die die erforderlichen Fähigkeiten für einen bestimmten Typ von Anmeldeinformationsspeicher bereitstellt. Anmeldeinformationsspeicher erben die Funktionalität des Anmeldeinformationsspeicher-Typs.
Passwort automatisch generieren	Geben Sie eine Skripteinbindung an, die ein temporäres Passwort für die Verwendung beim Zurücksetzen generiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie das Kontrollkästchen **Verlaufsrichtlinie durchsetzen** aktivieren, müssen Sie einen Wert für **Passwort automatisch generieren** angeben, der den Passwortrichtlinien entspricht. Es stehen mehrere Optionen zur Auswahl:

- Ein automatisch generiertes Passwort, das der von Ihnen ausgewählten Richtlinie entspricht.
- Ein automatisch generiertes Passwort, das krypto-sicher ist.
- Ein automatisch generiertes Standardpasswort.

Verlaufsrichtlinie durchsetzen	Wird nur angezeigt, wenn Sie einen **Anmeldeinformationsspeicher-Typ für Microsoft AD** oder eine **lokale ServiceNow-Instanz** auswählen. Der Typ Microsoft „ AD-Anmeldeinformationsspeicher unterstützt die Verlaufsprüfung. Die **Option Verlaufsrichtlinie erzwingen wird** nur angezeigt, wenn die Option **Unterstützt Verlaufsprüfung** für den **Microsoft AD-Anmeldeinformationsspeicher-Typ**ausgewählt ist. Informationen zum Konfigurieren der Einstellung für andere Anmeldeinformationsspeicher-Typen als AD finden Sie unter Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung-Prozesse konfigurieren. Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen Verlaufsrichtlinie** erzwingen, um die Verlaufsrichtlinie (Wiederverwendung von Passwörtern) zu erzwingen. Verlaufsrichtlinie (Wiederverwendung von Passwörtern): Active Directory-Domänen können so konfiguriert werden, dass sie eine Verlaufsrichtlinie enthalten, die sicherstellt, dass Benutzer Passwörter nicht wiederverwenden. Beispielsweise kann die Verlaufsrichtlinie so konfiguriert sein, dass der Benutzer beim Zurücksetzen eines Passworts keines der vorherigen 10 Passwörter wiederverwenden kann. Dieser Richtliniengrenzwert für den Verlauf wird vom Überprüfungsparameter „password_history_limit“ verwaltet.
Host-Name	Geben Sie die URL oder IP-Adresse des Anmeldeinformationsspeichers an.
Benutzeraccountsuche	Geben Sie die Skripteinbindung an, die die ServiceNow-Plattform-ID des Benutzers der Anmeldeinformationsspeicher-ID des Benutzers zuordnet. Das Standardskript `PwdDefaultUserAccountLookup` gibt den ServiceNow-Plattformbenutzernamen des Benutzers zurück.
Hinweis zu Passwortregel	Geben Sie den Text an, der auf der Seite zum Zurücksetzen des Passworts angezeigt wird, damit der Benutzer ein Passwort erstellen kann, das alle Anforderungen erfüllt. Das **Passwortregel**-Skript erzwingt die Anforderungen. **Hinweis:** Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt Zeilenumbrüche im Hinweis. Eine weitere Formatierung wird nicht unterstützt (fett, unterstrichen, Hyperlink usw.).
Passwortregel	Geben Sie das Clientskript an, das das neue Passwort überprüft, das der Benutzer eingibt. Das Skript wird aufgerufen, wenn der Benutzer ein neues Passwort eingibt und auf **Passwortzurücksetzung** klickt. Sie können das Skript verwenden, um die Anforderungen an die Passwortstärke/-komplexität durchzusetzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortsicherheit aktivieren	Aktivieren Sie die Checkbox, um Folgendes zu ermöglichen: ○ Anzeige des Textfelds für das **Sicherheitsregel**-Skript, damit Sie das Skript aktualisieren können. ○ Anzeige des grafischen **Passwortstärke**-Balkens für den Benutzer, während der Benutzer das Passwort ändert oder zurücksetzt. **Hinweis:** Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt keine Passwortsicherheit.
Sicherheitsregel	Dieses Textfeld wird nur angezeigt, wenn Sie **Passwortsicherheit aktivieren** auswählen. Geben Sie das Client-Skript an, das die Sicherheit/Komplexität des vom Benutzer eingegebenen Passworts berechnet. Das Skript wird aufgerufen, wenn der Benutzer während des Zurücksetzungsvorgangs beginnt, ein neues Passwort einzugeben. Standardeinstellungen: ○ Für lokalen ServiceNow-Anmeldeinformationsspeicher ausgewählt ○ Nicht für andere Anmeldeinformationsspeicher ausgewählt **Hinweis:** ○ Um den Benutzer durch den Zurücksetzungsvorgang zu führen, zeigt das System einen grafischen Balken mit der Bezeichnung **Passwortsicherheit** unter dem Feld **Neues Passwort** an. ○ Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt keine Passwortsicherheit.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. Legen Sie **Kennwortalterung** (*MIN_PASSWORD_AGE*) auf dem Domänen-Controller auf Null fest.
5. Befolgen Sie die folgenden Schritte, um die Verlaufsrichtlinie, die für den AD-Anmeldeinformationsspeicher konfiguriert ist, durchzusetzen:
   a. Öffnen Sie den Prozess Passwortzurücksetzung, der dem Anmeldeinformationsspeicher zugeordnet ist: **Passwortzurücksetzung** > **Prozesse**an.
   b. Deaktivieren Sie auf der Registerkarte **Password Reset - Details** des Passwortzurücksetzung-Prozess-Formulars die Checkbox **Passwort automatisch generieren**, und speichern Sie die Prozessdefinition.
6. Um die maximale Anzahl von Versuchen zum Zurücksetzen des Passworts zu erzwingen, legen Sie in der zugehörigen Liste „Anmeldeinformationsspeicherparameter für Passwortzurücksetzung“ den Wert des Parameters *max_reset_attempts* auf die Anzahl der zulässigen Fehlversuche fest.

   Der Standardwert 0 (Null) ermöglicht eine unbegrenzte Anzahl an Rücksetzversuchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Einstellung `max_reset_attempts` gilt nur für Passwortzurücksetzung-Prozesse, die AD-Anmeldeinformationsspeicher verwenden.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.
8. Richten Sie die Microsoft AD v2-Spoke ein
9. Testen Sie die Verbindung zum Anmeldeinformationsspeicher.

Zugehörige Informationen

Erforderliche Stärke für Passwörter konfigurieren

Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung für Microsoft Entra ID

Ein Anmeldeinformationsspeicher-Typ ist der Satz von Flows zum Verwalten des Passworts und des Accounts des Entra ID-Anwenders Microsoft. Navigieren zu **Passwortzurücksetzung** > **Anmeldeinformationsspeicher** um die Liste der Beispiel-Anmeldeinformationsspeicher anzuzeigen, die auf den Basissystemtypen basieren.

Zugehörige Informationen

Integrieren Sie Passwortzurücksetzung mit Ihrer Microsoft Entra ID

Konfigurieren Sie die Verbindung zum Microsoft Entra ID-Anmeldeinformationsspeicher

Integrieren Sie Passwortzurücksetzung mit Ihrer Microsoft Entra ID

Wenn die Microsoft Entra ID Integration für Passwortzurücksetzung Store App aktiviert ist, kann die Anwendung Passwortzurücksetzung Passwörter einer Microsoft Entra ID-Anwendung verwalten. Die Anwendung verwaltet Passwörter, indem sie auf einen Microsoft Entra ID-Benutzer mit den entsprechenden Rollen und Passwortänderungsberechtigungen verweist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

Um Passwortzurücksetzung mit Ihrer Microsoft Entra ID zu integrieren, müssen Sie die Microsoft Entra ID-Spoke einrichten.
Weitere Informationen zur Einrichtung von finden Sie unter Set up Microsoft Entra ID spoke .
Die Microsoft Entra ID Integration für Passwortzurücksetzung wird integriert.

Nächste Maßnahme
Stellen Sie eine Verbindung zum Anmeldeinformationsspeicher her, wie unter Verbindung zu einem AD-Anmeldeinformationsspeicher konfigurieren beschrieben.

Konfigurieren Sie die Verbindung zum Microsoft Entra ID-Anmeldeinformationsspeicher

Erstellen Sie einen Passwortzurücksetzung -Anmeldeinformationsspeicher-Datensatz, um den Zugriff auf Ihren Microsoft Entra ID-Server zu konfigurieren, während ein Benutzer ein Passwort ändert oder zurücksetzt. Zusätzlich zu den Hostverbindungsinformationen können Sie die Passworthinweise, die Benutzer sehen sollen, und andere Einstellungen angeben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Microsoft Entra ID Integration für Passwortzurücksetzung installiert den Anmeldeinformationsspeicher-Typ Microsoft Entra ID. Die Anwendung Microsoft Entra ID unterstützt nur den **Microsoft Entra ID Credential Store**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Anmeldeinformationsspeicher** und wählen Sie **Beispiel für Anmeldeinformationsspeicher** `Microsoft`, den Sie vordefiniert oder als Vorlage verwenden können.
2. Geben Sie einen eindeutigen **Namen** und eine **Beschreibung** ein, und füllen Sie das Formular aus.

Typ	Wählen Sie **Beispiel für Microsoft Entra ID-Anmeldeinformationsspeicher aus**. Ein ServiceNow-Anmeldeinformationsspeicher-Typ ist eine Vorlage, die die erforderlichen Fähigkeiten für einen bestimmten Typ von Anmeldeinformationsspeicher bereitstellt. Anmeldeinformationsspeicher erben die Funktionalität des Anmeldeinformationsspeicher-Typs.
Passwort automatisch generieren	Geben Sie eine Skripteinbindung an, die ein temporäres Passwort für die Verwendung beim Zurücksetzen generiert.
Host-Name	Geben Sie in dieser Spalte den Domänennamen der Entra ID-Anwendung an.
Anwender-Accountsuche	Geben Sie die Skripteinbindung an, die die ServiceNow-Plattform-ID des Benutzers der Anmeldeinformationsspeicher-ID des Benutzers zuordnet. Das Standardskript `PwdDefaultUserAccountLookup` gibt den ServiceNow-Plattformbenutzernamen des Benutzers zurück.
Hinweis zu Passwortregel	Geben Sie den Text an, der auf der Seite zum Zurücksetzen des Passworts angezeigt wird, damit der Benutzer ein Passwort erstellen kann, das alle Anforderungen erfüllt. Das **Passwortregel**-Skript erzwingt die Anforderungen.
Passwortregel	Geben Sie das Client-Skript an, das das vom Benutzer eingegebene neue Passwort validiert. Das Skript wird aufgerufen, wenn der Benutzer ein neues Passwort eingibt und **Passwortzurücksetzung**auswählt.
Passwortsicherheit aktivieren	Aktivieren Sie die Checkbox, um Folgendes zu ermöglichen: ○ Anzeige des Textfelds für das **Sicherheitsregel**-Skript, damit Sie das Skript aktualisieren können. ○ Anzeige des grafischen **Passwortstärke**-Balkens für den Benutzer, während der Benutzer das Passwort ändert oder zurücksetzt.
Sicherheitsregel	Dieses Textfeld wird nur angezeigt, wenn Sie **Passwortsicherheit aktivieren** auswählen. Geben Sie das Client-Skript an, das die Sicherheit/Komplexität des vom Benutzer eingegebenen Passworts berechnet. Das Skript wird aufgerufen, wenn der Benutzer während des Zurücksetzungsvorgangs beginnt, ein neues Passwort einzugeben. Standardeinstellungen: ○ Für lokalen ServiceNow-Anmeldeinformationsspeicher ausgewählt ○ Nicht für andere Anmeldeinformationsspeicher ausgewählt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Um den Benutzer durch den Zurücksetzungsvorgang zu führen, zeigt das System einen grafischen Balken mit der Bezeichnung **Passwortsicherheit** unter dem Feld **Neues Passwort** an.

Passwortrichtlinie aktivieren	Aktivieren Sie diese Option, um entweder eine standardmäßige Passwortrichtlinie oder eine zuvor selbst erstellte Passwortrichtlinie auszuwählen.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Passwortzurücksetzung Der Datensatz des Anmeldeinformationsspeichers für den Zugriff auf Ihren Microsoft Entra ID-Server ist konfiguriert.

Hinweis:

- Die Option „ **Passwortrichtlinie aktivieren“** wurde im Quebec-Release hinzugefügt. Wenn Sie die Option aktivieren, werden Ihre Auswahlmöglichkeiten für Passwortrichtlinien direkt in Ihrer Instanz angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Passwortrichtlinien für Ihre Instanz aktivieren .
- Da die Entra ID Microsoft die Verlaufsrichtlinie nicht unterstützt, wird die **Option Verlaufsrichtlinie erzwingen** ausgeblendet.

Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher testen

Sie sollten die Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher testen, nachdem Sie einen neuen Anmeldeinformationsspeicher konfiguriert haben oder wenn Benutzer Probleme bei der Verbindung feststellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Anmeldeinformationsspeicher** und öffnen Sie dann den Datensatz des Anmeldeinformationsspeichers.
2. Klicken Sie in der Kopfzeile auf **Speichern und Verbindung testen**.
   Auf einer Fortschrittsseite wird das Ergebnis des Tests angezeigt.

Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung löschen

Wichtig: Bevor Sie die Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher löschen, überprüfen Sie alle Passwortzurücksetzung-Prozesse, um sicherzustellen, dass der Anmeldeinformationsspeicher nicht verwendet wird. Wenn der Anmeldeinformationsspeicher von einem Prozess verwendet wird, aktualisieren Sie den Prozess, bevor Sie den Anmeldeinformationsspeicher löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin oder password_reset_credential_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Anmeldeinformationsspeicher** und aktivieren Sie dann das Kontrollkästchen für den Anmeldeinformationsspeicher.
2. Wählen Sie in der Auswahlliste *Aktionen* die Option **Löschen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung-Verifizierungen

Jede *Verifizierung* gibt die Methode und das Verfahren zur Überprüfung der Identität des Anwenders an, der eine Passwortzurücksetzung anfordert.

In Passwortzurücksetzung enthaltene Verifizierungen

Die Anwendung „Passwortzurücksetzung“ enthält die folgenden Überprüfungen in der Basissystem. Sie können eine Überprüfung auf der Basis einer basissystemgestützt-Überprüfung oder eines Überprüfungstyps (Vorlage) erstellen.

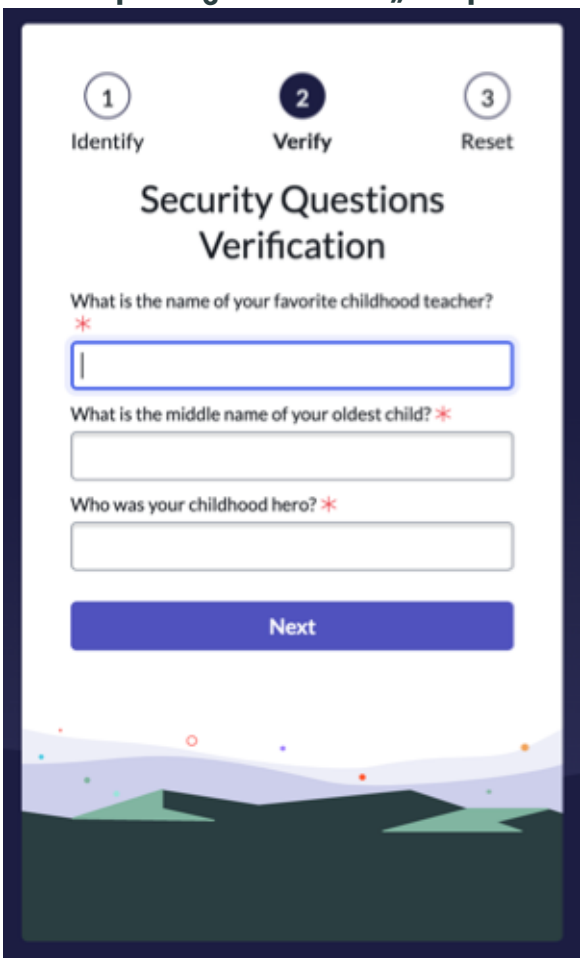
Hinweis:
Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt keine anwenderdefinierten Verifizierungen.

Passwortzurücksetzung-Verifizierungen

QS-Überprüfung	Implementiert ein Passwortzurücksetzung-Self-Service-Modell mit Fragen, die im Lieferumfang des Basissystem enthalten sind, oder benutzerdefinierten Fragen, die der Administrator definiert. Während der Registrierung für den Prozess entscheidet der Benutzer, welche Fragen beantwortet werden sollen. Fragen werden in der Sprache angezeigt, die der Benutzer bei der Anmeldung angefordert hat. Wenn ein Benutzer die Zurücksetzung des Passworts anfordert, stellt das System eine bestimmte Anzahl von Fragen, die der Benutzer bei der Registrierung ausgewählt hat. Der Benutzer muss alle Fragen richtig beantworten, um seine Identität zu bestätigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung-Verifizierungen (Fortsetzung)

	QA-Überprüfung auf der Seite „Überprüfen“.  Informationen zur Benutzerregistrierung finden Sie unter Registrieren Sie sich für das Programm Passwortzurücksetzung, indem Sie Fragen und Antworten verwenden. Diese Überprüfung basiert auf dem Überprüfungstyp **Sicherheitsfragen**.
E-Mail-Überprüfung	Diese Überprüfung basiert auf automatisch generierten Codenummern. Normalerweise implementieren Sie die E-Mail-Verifizierung als Selfservice-Modell Passwortzurücksetzung. Wenn ein Benutzer eine Passwortzurücksetzung anfordert, sendet das System einen Überprüfungscode an eine E-Mail-Adresse, die der Benutzer bei der Registrierung autorisiert hat. Um die Identität zu bestätigen, übermittelt der Benutzer den Code auf der Seite „Überprüfen“ von Passwortzurücksetzung. Informationen zur Benutzerregistrierung finden Sie unter Melden Sie sich mit Codes, die per E-Mail gesendet werden, für das Programm Passwortzurücksetzung an. Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt die E-Mail-Überprüfung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung-Verifizierungen (Fortsetzung)

	Diese Überprüfung basiert auf dem Überprüfungstyp **E-Mail-Code**. Standardmäßig wird ein sechsstelliger E-Mail-Überprüfungscode per E-Mail an den Benutzer gesendet. Der Code läuft in 10 Minuten ab. Anwender können nach zwei Minuten versuchen, einen anderen Code zu senden. An einem Tag können maximal 10 E-Mail-Verifizierungscodes an einen Anwender gesendet werden.
SMS-Verifizierung	Implementiert ein Self-Service- oder Service-Desk-gestütztes Passwortzurücksetzung-Modell, das auf automatisch generierten Codenummern beruht. Wenn ein Benutzer die Zurücksetzung des Passworts anfordert, sendet das System einen Code an ein SMS-fähiges Gerät, das der Benutzer autorisiert hat. Um die Identität zu bestätigen, übermittelt der Benutzer den Code auf der Seite „Überprüfen“ von Passwortzurücksetzung. Sie können das ServiceNow Notify-Feature verwenden, um die Codes zu senden. Informationen zur Benutzerregistrierung finden Sie unter Melden Sie sich mit SMS-Codes beim -Programm Passwortzurücksetzung an. Diese Überprüfung basiert auf dem Überprüfungstyp **SMS-Code**. Wenn sich Anwender auf der Registrierungsseite Passwortzurücksetzung für die E-Mail- oder SMS-Verifizierung registrieren, erhalten sie einen Code zur Überprüfung ihrer E-Mail-Adresse oder ihres Geräts. Nachdem die Benutzer den Code eingegeben und Verifizieren ausgewählt haben, wird automatisch ein zugehöriger Datensatz in der Tabelle Passwortzurücksetzung Registrierung für Verifizierungen [**pwd_enrollment**] erstellt, noch bevor sie Absenden **auswählen**. Standardmäßig wird ein sechsstelliger Verifizierungscode an das Mobilgerät des Benutzers gesendet. Der Code läuft in fünf Minuten ab. Benutzer können nach zwei Minuten versuchen, einen weiteren SMS-Überprüfungscode an das Gerät zu senden. An einem Tag können maximal 10 Codes an ein bestimmtes Gerät gesendet werden. **Hinweis:** Während der Datensatz in der Tabelle Passwortzurücksetzung Registrierung für Überprüfungen [pwd_enrollment] für die E-Mail- oder SMS-Überprüfung automatisch erstellt wird, wird das zugehörige Skript für die Registrierungsprüfung nur verarbeitet, wenn Benutzer **Absenden**auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung-Verifizierungen (Fortsetzung)

Verifizierung durch den Authentifikator	Passwortzurücksetzung-Modell, das auf automatisch generierten Codenummern beruht. Benutzer implementieren die Authentifikatorverifizierung normalerweise als Selfservice-Modell Passwortzurücksetzung. Wenn ein Benutzer eine Passwortzurücksetzung anfordert, liest der Benutzer einen Code aus der Authentifikator-App auf einem Gerät, mit dem der Benutzer gekoppelt ist. Um die Identität zu bestätigen, übermittelt der Benutzer den Code auf der Seite „Überprüfen“ von Passwortzurücksetzung. Informationen zur Benutzerregistrierung finden Sie unter Melden Sie sich mit einem Authentifikator beim Programm Passwortzurücksetzung an. Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt die Verifizierung mit Google Authenticator. Diese Verifizierung basiert auf dem Verifizierungstyp des Authentifikators.
Persönliche Daten – E-Mail-Adresse bestätigen	Implementiert ein Passwortzurücksetzung-Self-Service-Modell, das auf Benutzerinformationen basiert, die im Benutzerprofil in der Instanz verfügbar sind. Diese Überprüfung basiert auf dem Überprüfungstyp **Bestätigung persönlicher Daten**. **Hinweis:** Anwender können diese Verifizierung nicht für die Prozesse mit aktivem öffentlichen Zugriff konfigurieren.
Persönliche Daten – Benutzernamen eingeben	Implementiert ein Passwortzurücksetzung-Self-Service-Modell, das auf Benutzerinformationen basiert, die im Benutzerprofil in der Instanz verfügbar sind. Diese Überprüfung basiert auf dem Überprüfungstyp **Persönliche Daten**.
Soft-PIN-Verifizierung	Implementiert ein Selfservice-Modell Passwortzurücksetzung, das auf einer sechsstelligen Soft-PIN basiert. Benutzer können sich für die Soft-PIN-Überprüfung für einen -Prozess registrieren und die Soft-PIN zurücksetzen. ServiceNow® Virtual Agent unterstützt die Soft-PIN-Überprüfungsmethode.

Zugehörige Informationen

Benutzerdefinierte Passwortzurücksetzung-Verifizierungen erstellen

Passwortzurücksetzung-Verifizierung aus einer vorhandenen Verifizierung erstellen

Identifikationstypen für persönliche Daten und Verifizierungen vom Typ „Bestätigung“

Durch die Überprüfung persönlicher Daten können Benutzer ihre Identität bestätigen, indem sie Antworten auf Fragen geben, die aus in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] gespeicherten persönlichen Informationen generiert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwender-Experience

Ein Beispiel, wie sich ein Benutzer für die Überprüfung persönlicher Daten registrieren kann, finden Sie unter Registrieren Sie sich für das Programm Passwortzurücksetzung, indem Sie Fragen und Antworten verwenden.

Identifikationstypen für persönliche Daten

Die Anwendung „Passwortzurücksetzung“ stellt die Identifikationstypen „E-Mail“ und „Benutzername“ bereit. Sie können die Typen so wie sie sind verwenden oder als Modell, um einen benutzerdefinierten Identifikationstyp zu erstellen.

Name	Beschreibung
E-Mail-Identifizierung	Identifiziert Benutzer anhand ihrer E-Mail-Adressen.
Benutzernamen-Identifikation	Identifiziert Benutzer anhand ihres Benutzernamens.

Überprüfungen zur Bestätigung persönlicher Daten

- **Überprüfung persönlicher Daten:** Wenn Benutzer mit einem Passwortzurücksetzung-Prozess verknüpft sind, der die Überprüfung persönlicher Daten verwendet, müssen sich die Benutzer normalerweise nicht für Passwortzurücksetzung registrieren.
- **Überprüfungen zur Bestätigung persönlicher Daten** ermöglichen es Mitarbeitern mit der Rolle „password_reset_service_desk“, aus der Tabelle „sys_user“ auf persönliche Daten zuzugreifen, wenn sie einen Benutzer bei einer Anforderung der Passwortrücksetzung unterstützen.

Um persönliche Daten und Überprüfungen zur Bestätigung persönlicher Daten zu konfigurieren, geben Sie Parameter als Name-Wert-Paare an, die einer bestimmten Benutzerinformation entsprechen. So überprüfen Sie beispielsweise Benutzer anhand ihrer E-Mail-Adresse:

1. Legen Sie den Parameter **label** (den Text, den der Endbenutzer sehen soll) auf *Email* fest (das heißt `label=Email`).
2. Legen Sie den Parameter **column** (die Spalte in der Tabelle, die die Überprüfungsdaten enthält) auf *email* fest (das heißt `column=email`).

Hinweis:
Sie können nur einen Satz von Name-Wert-Paar-Parametern pro Überprüfung verwenden. Zusätzliche Parameter werden ignoriert.

Um mehrere persönliche Informationen für die Benutzerüberprüfung zu verwenden, erstellen Sie weitere Überprüfungen für persönliche Daten oder zur Bestätigung persönlicher Daten, und fügen Sie die Überprüfungen dem zugehörigen Passwortzurücksetzung-Prozess hinzu.

Überprüfungen vom Typ „Persönliche Daten“ und „Bestätigung persönlicher Daten“

Parametername	Beschreibung
label	Text, der als Bezeichnung für das Feld angezeigt wird, das der Benutzer während der Anforderung der Passwortrücksetzung ausfüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parametername	Beschreibung
	Datentyp: Zeichenfolge Standardwert: N/V
column	Spalte der Tabelle „sys_user“, die die Daten zum Überprüfen der Identität des Benutzers enthält. Datentyp: Zeichenfolge Standardwert: N/V

Zugehörige Informationen

Benutzerdefinierte Identifikationstypen für Passwortzurücksetzung erstellen

SMS-Code-Verifizierungstyp für Passwortzurücksetzung

Mithilfe des SMS-Code-Überprüfungstyps kann ein Benutzer seine Identität mit einem beliebigen SMS-fähigen Gerät bestätigen, beispielsweise über ein Mobiltelefon, das Textnachrichten unterstützt. Wenn ein Benutzer die Passwortzurücksetzung anfordert, sendet das System einen Zahlencode an das Gerät, und der Benutzer gibt den Code auf der Überprüfungsseite von Passwortzurücksetzung ein.

Sie können das Standardverhalten einer SMS-Codeverifizierung mit einer der folgenden Methoden ändern:

- Legen Sie die Parameterwerte wie in der Tabelle gezeigt fest.
- Aktualisieren Sie die Eigenschaftseinstellungen für die Passwortzurücksetzung-Anwendung.

Hinweis:
Das System lässt nur eine Instanz jedes SMS-Codeparameters zu.

Parameter für den SMS-Code-Überprüfungstyp

Parametername	Beschreibung
expiry	Anzahl der Minuten, die der Überprüfungscode gültig ist **Datentyp**: Ganzzahl (beliebige positive Ganzzahl) **Standardwert**: 5
complexity	Anzahl der Ziffern im Überprüfungscode. **Datentyp**: Ganzzahl (beliebige positive Ganzzahl) **Standardwert**: 6
pause_window	Anzahl der Minuten, bis der Benutzer einen weiteren SMS-Code zur Überprüfung anfordern kann. **Datentyp**: Ganzzahl (beliebige positive Ganzzahl) **Standardwert**: 2
max_per_day	Maximale Anzahl der pro Tag für die Überprüfung gesendeten Codes

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter für den SMS-Code-Überprüfungstyp (Fortsetzung)

Parametername	Beschreibung
	Datentyp: Ganzzahl (beliebige positive Ganzzahl) **Standardwert**: 10

Benutzererfahrung

Informationen dazu, wie sich Benutzer für die SMS-Verifizierung registrieren, finden Sie unter Melden Sie sich mit SMS-Codes beim -Programm Passwortzurücksetzung an.

Verwenden Sie Notify, um SMS-Codes für die Registrierung und Verifizierung zu senden

Sie können die Anwendung Passwortzurücksetzung so konfigurieren, dass SMS-Codes für die Registrierung und Verifizierung mithilfe der Anwendung ServiceNow Notify] gesendet werden (über das SMS-Messagingsystem Twilio). Notify ist eng in die Workflow-Engine und die Business-Regeln integriert und bietet eine hoch konfigurierbare und vertrauenswürdige Möglichkeit, SMS-Nachrichten zu übermitteln.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Notify erfordert einen separaten Vertrag mit Twilio.

Prozedur

1. Melden Sie sich für ein Konto Twilio und eine Telefonnummer unter https://www.twilio.com/ an.
2. Aktivieren Sie das **Notify**-Plugin.
3. Ordnen Sie den Account Twilio dem Konto Notifyzu.

Ergebnisse
Es ist keine andere Konfiguration erforderlich. Benutzer, die eine Passwortänderung oder Passwortzurücksetzung anfordern, erhalten SMS-Codes über Notify.

Zugehörige Informationen

Plugins aktivieren

Anzahl erforderlicher Sicherheitsfragen angeben

Beim Entwerfen einer Sicherheitsfragen-Überprüfung für Passwortzurücksetzung können Sie die Anzahl der Fragen angeben, die bei der Registrierung von Benutzern angezeigt werden sollen. Sie können auch die Anzahl angeben, die angezeigt werden soll, wenn ein Benutzer beim Zurücksetzen des Passworts seine Identität bestätigt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: password_reset_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Verifizierungen** und öffnen Sie dann eine Verifizierung, die den **Verifizierungstyp Sicherheitsfragen**verwendet.
2. Konfigurieren Sie die Parameter in der zugehörigen Liste **Verifizierungsparameter für die Passwortzurücksetzung**.

Parameter für die Sicherheitsfragen-Überprüfung

Parametername	Beschreibung
num_enroll	Anzahl der Fragen, die ein Benutzer beantworten muss, wenn er sich für den Passwortzurücksetzung-Prozess registriert. Der hier angegebene Wert überschreibt die Einstellung der Eigenschaft **Anzahl der bei der Registrierung erforderlichen Sicherheitsfragen**. Weitere Informationen finden Sie unter Passwortzurücksetzung -Eigenschaften werden konfiguriert. **Datentyp**: Positive Ganzzahl, die die Anzahl der Fragen in der Liste der Sicherheitsfragen nicht überschreitet (**Passwortzurücksetzung** > **Sicherheitsfragen**) an. **Standardwert**: 5
num_reset	Anzahl der Sicherheitsfragen, die auf der Seite „Überprüfen“ angezeigt werden, während ein Benutzer versucht, das Passwort zurückzusetzen. Der Benutzer muss alle Fragen richtig beantworten, um die Identität zu bestätigen. Die Fragen werden zufällig ausgewählt und in zufälliger Reihenfolge angezeigt. Der hier angegebene Wert überschreibt die Einstellung der Eigenschaft **Anzahl der bei der Anforderung der Passwortrücksetzung erforderlichen Sicherheitsfragen**. Weitere Informationen finden Sie unter Passwortzurücksetzung -Eigenschaften werden konfiguriert. **Datentyp**: Positive Ganzzahl, die den Wert des Parameters „num_enroll“ nicht überschreitet. **Standardwert**: 3

3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Benutzerdefinierte Fragen zur Sicherheitsfragen-Verifizierung hinzufügen

Passwortzurücksetzung-Prozess für die automatische Registrierung von Benutzern konfigurieren

Um die Verwaltung zu vereinfachen, werden in vielen Organisationen Benutzer automatisch für das Passwortzurücksetzung-Programm registriert. Jeder basissystemgestützt-Überprüfungstyp ermöglicht Ihnen die Angabe der automatischen Registrierung für Ihren Prozess.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um die automatische Registrierung zu aktivieren, konfigurieren Sie Einstellungen für den Verifizierungstyp, auf dem Ihr Passwortzurücksetzung-Prozess basiert.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Erweiterungen** > **Überprüfungstypen**an.
2. Klicken Sie auf den Verifizierungstyp für die Verifizierung, die Ihr Passwortzurücksetzung-Prozess verwendet.
   Der Überprüfungstyp für jede basissystemgestützt-Überprüfung wird unter Passwortzurücksetzung-Verifizierungen identifiziert.
3. Legen Sie auf der Seite **Überprüfungstypen** die folgenden Einstellungen fest:

Feld	Beschreibung
Registrierungsprüfung	Skript, das bestimmt, ob ein Benutzer für die Überprüfung registriert ist. **Hinweis:** Damit die automatische Registrierung funktioniert, muss das Skript **Teilnahmeprüfung** „wahr“ zurückgeben. Dies erfordert möglicherweise zusätzliche Einstellungen durch den Administrator, um sicherzustellen, dass die Voraussetzungen erfüllt sind. Zum Beispiel müssen für den **SMS-Code**-Überprüfungstyp Datensätze in bestimmten Tabellen ausgefüllt werden. Wenn bei Auswahl von **Automatische Registrierung** kein Skript ausgewählt wird, wird ein Standardskript bereitgestellt.
Automatische Registrierung	Aktivieren Sie die Checkbox, um Benutzer automatisch zu registrieren. **Hinweis:** Wenn **Automatische Registrierung** nicht ausgewählt ist, müssen Sie ein Registrierungs-UI-Makro und ein Teilnahme-Prozessorskript bereitstellen, wie unter Benutzerdefinierte Passwortzurücksetzung-Verifizierungstypen erstellen beschrieben wird.

4. Wiederholen Sie den Vorgang für alle Verifizierungen, die Ihr Passwortzurücksetzung-Prozess verwendet.

Benutzern die Registrierung für Passwortzurücksetzung ermöglichen
Um Benutzern die Registrierung für das Passwortzurücksetzung-Programm zu ermöglichen, geben Sie ein UI-Makro an, das den Benutzer durch den Registrierungsprozess führt, und ein Skript, das die vom Benutzer eingegebenen Registrierungsdaten verarbeitet. Das Basissystem enthält ein funktionierendes Makro und Skript.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: password_reset_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um Benutzern die Registrierung zu ermöglichen, konfigurieren Sie Einstellungen für den Verifizierungstyp, auf dem Ihr Passwortzurücksetzung-Prozess basiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Erweiterungen** > **Überprüfungstypen**an.
2. Klicken Sie auf den Verifizierungstyp für die Verifizierung, die Ihr Passwortzurücksetzung-Prozess verwendet.
   Der Überprüfungstyp für jede basissystemgestützt-Überprüfung wird unter Passwortzurücksetzung-Verifizierungen identifiziert.
3. Legen Sie auf der Seite **Überprüfungstypen** die folgenden Einstellungen fest:

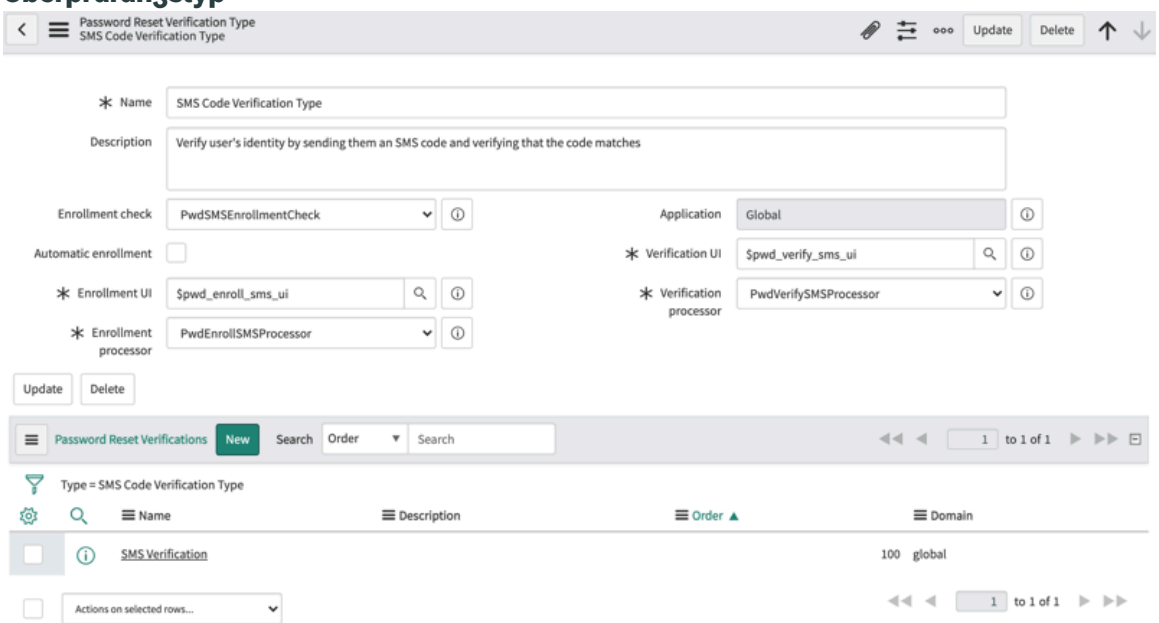
Feld	Beschreibung
Automatische Registrierung	Deaktivieren Sie die Checkbox, um die automatische Registrierung zu deaktivieren.
Registrierungs-UI	Teilnahme-UI-Makro, das den Benutzer durch den Registrierungsprozess führt.
Teilnahme-Prozessor	Teilnahme-Prozessorskript, das Registrierungsdaten verarbeitet.

4. Wiederholen Sie den Vorgang für alle Verifizierungen, die Ihr Passwortzurücksetzung-Prozess verwendet.

Example: Benutzerregistrierung aktivieren

Dieser beispielhafte Überprüfungstyp verwendet das Teilnahme-UI-Makro `pwd_enroll_sms_ui` und das Teilnahme-Prozessorskript `PwdEnrollSMSProcessor`.

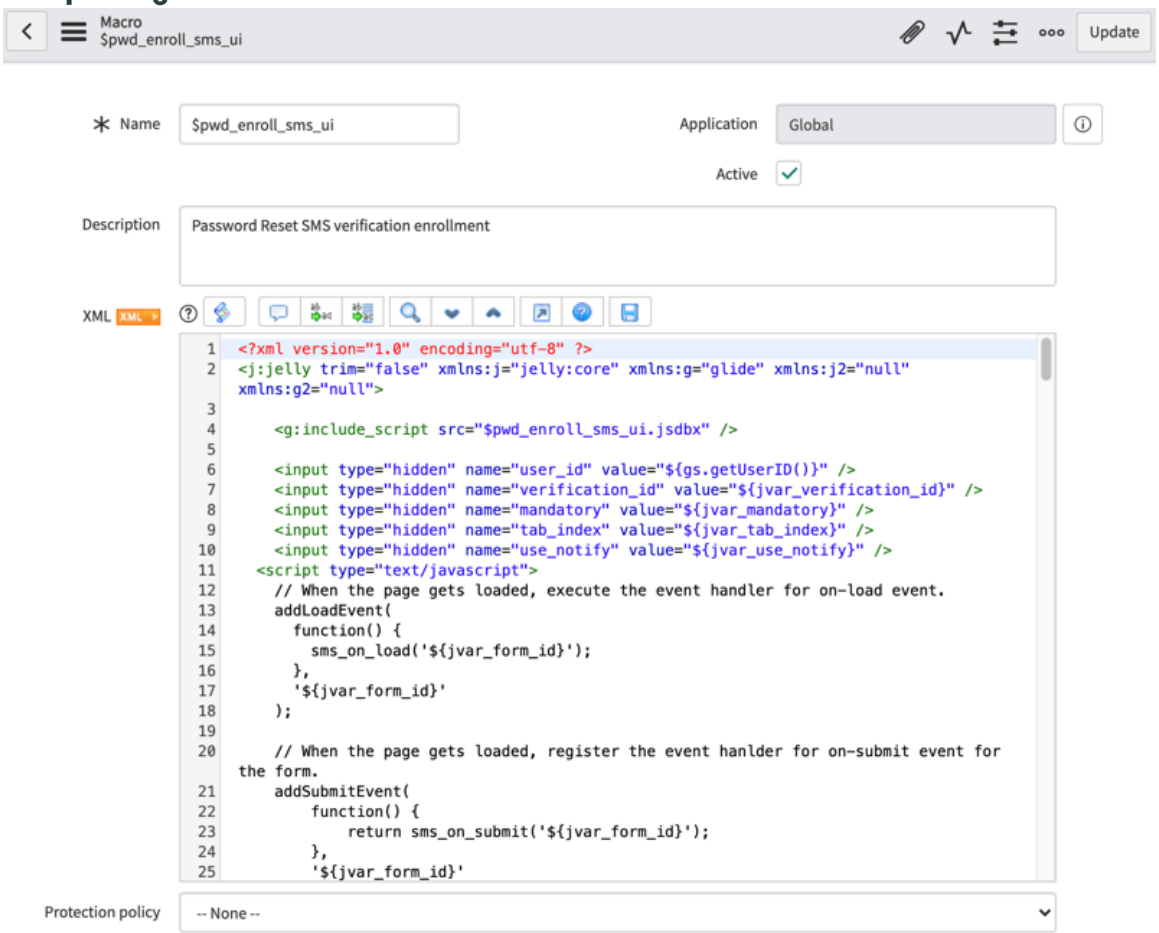
Überprüfungstyp



Ein Überprüfungstyp muss auch ein Überprüfungs-UI-Makro und ein entsprechendes Überprüfungs-Prozessorskript definieren. In dem Beispiel werden das Überprüfungs-UI-Makro `pwd_verify_sms_ui` und das Überprüfungs-Prozessorskript `PwdVerifySMSProcessor` verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

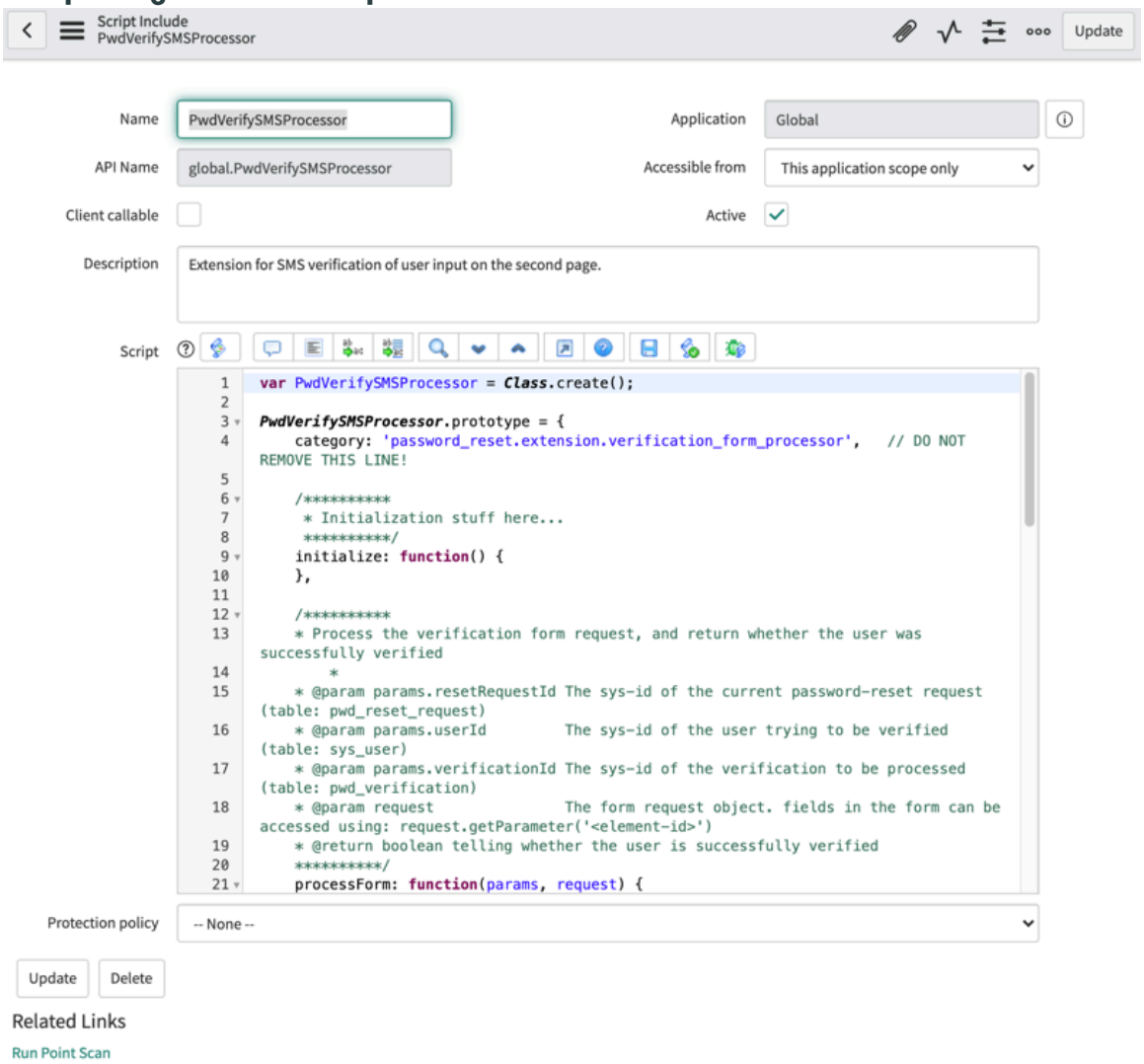
Überprüfungs-UI-Makro



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überprüfungs-Prozessorskript



Passwortzurücksetzung -Eigenschaften werden konfiguriert

Sie können Eigenschaften angeben, die die Passwortzurücksetzung-Erfahrung für Endbenutzer konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt zwar keine Bereichsgrenzen für die Werte, die Sie für Eigenschaften eingeben können, es sollten jedoch nur positive Ganzzahlwerte ab 1 verwendet werden. Wenn Sie den Grenzwert für den oberen Bereich einer Eigenschaft festlegen, müssen Sie die vom Benutzer ausgeführte Aufgabe berücksichtigen.

Sie werden beispielsweise nicht zulassen wollen, dass Benutzer 100 Versuche haben, um ihre Identität zu bestätigen. Ein üblicherer Wert sind 3 Versuche. Ebenso wenig werden Sie wollen, dass Benutzer während des Registrierungsprozesses 30 Sicherheitsfragen auswählen und beantworten müssen. Eine häufiger verwendete Anzahl von Sicherheitsfragen liegt zwischen 5 und 7.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Eigenschaften**an.
   Informationen zu den Eigenschaften Passwortzurücksetzung finden Sie unter Passwortzurücksetzung globale Eigenschaftenan.
2. Aktualisieren Sie die Einstellungen nach Bedarf, und klicken Sie dann auf **Speichern**.

E-Mail zur Erinnerung von Benutzern an die Registrierung für Passwortzurücksetzung senden

Sie können automatisch Nachrichten senden, die die Benutzer daran erinnern, sich für den Passwortzurücksetzung-Prozess zu registrieren. Sie geben den Text der Nachricht an und können die Nachrichten so konfigurieren, dass sie in regelmäßigen Abständen wiederholt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Standard-E-Mail-Inhalt lautet:

- Betreff Erinnerung: Registrierung für das Passwortzurücksetzung-Programm
- Textkörper: Klicken Sie hier, um sich für das Passwortzurücksetzung-Programm zu registrieren.

Informationen zum Anpassen der E-Mail finden Sie unter E-Mail zur Registrierungserinnerung für Passwortzurücksetzung anpassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Prozesse** und wählen Sie Ihren Prozess aus.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Registrierungserinnerung**, konfigurieren Sie die folgenden Einstellungen, und klicken Sie dann auf **Aktualisieren**.

Hinweis:
Die Registerkarte wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Passwortzurücksetzung aktiviert** ist.

Feld	Wert
Erinnerung senden	Aktivieren Sie die Checkbox, um Erinnerungs-E-Mails an Benutzer zu senden (entweder an alle Benutzer oder an Benutzer in den angegebenen Gruppen entsprechend Ihrer Konfiguration). Deaktivieren Sie die Checkbox, um keine Erinnerungen zu senden.
Alias des Absenders	Geben Sie einen nicht funktionierenden E-Mail-Alias ein, der in den Feldern **An** und **Von** der Nachricht angezeigt werden soll. Zum Beispiel do-not-reply@myCompany.com. Benutzer können keine Antworten an den Alias senden. Der Alias wird vom E-Mail-System benötigt, um das Feld **bcc** für alle Benutzer zu verwenden, die die Nachricht erhalten. Die Absicht ist, dass die Benutzer die anderen Adressaten nicht sehen. Standard: do-not-reply@ServiceNow.com
Senden, Tag und Uhrzeit	Geben Sie einen Zeitplan für eine Nachricht pro Monat oder eine Nachricht pro Woche an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
	○ Wenn Sie **Senden** auf **Monatlich** festlegen, geben Sie den Tag des Monats und optional die Uhrzeit ein, zu der die Nachricht gesendet werden soll. ○ Wenn Sie **Senden** auf **Wöchentlich** festlegen, geben Sie den Wochentag und optional die Uhrzeit ein, zu der die Nachricht gesendet werden soll. Standard: Wöchentliche Nachricht am Montag um 00:00 Uhr
Start	Datum und Uhrzeit zum Senden der ersten Nachricht. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Kalender“, um die Einstellung festzulegen. Standard: [Jetzt]

E-Mail zur Registrierungserinnerung für Passwortzurücksetzung anpassen

Die E-Mail-Nachricht, die Benutzer daran erinnert, sich für den Passwortzurücksetzung-Prozess zu registrieren, basiert auf einer E-Mail-Vorlage. Um die Nachricht anzupassen, können Sie die Standardvorlage ändern oder eine benutzerdefinierte Vorlage erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

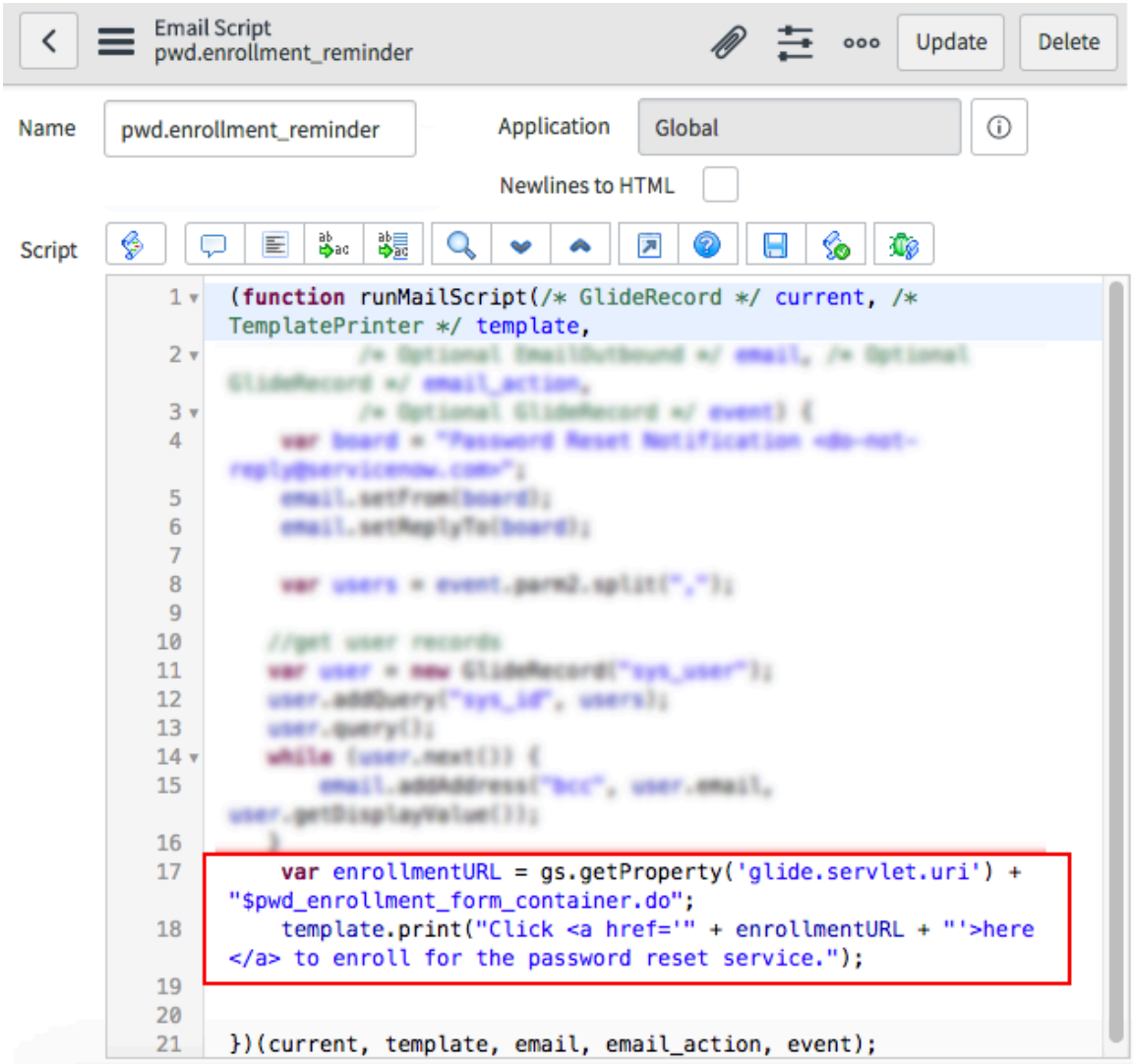
Der Standard-E-Mail-Inhalt lautet:

- Betreff Erinnerung: Registrierung für das Passwortzurücksetzung-Programm
- Textkörper: Klicken Sie hier, um sich für das Passwortzurücksetzung-Programm zu registrieren.

Prozedur

1. So ändern Sie den Betreff der E-Mail:
   a. Navigieren zu **Systemrichtlinie** > **E-Mail** > **Vorlagen**an.
   b. Öffnen Sie die *`Password reset enrollment reminder`*-Vorlage.
   c. Aktualisieren Sie das Feld **Betreff** nach Bedarf.
   d. Im Textfeld **Nachrichten-HTML** können Sie bei Bedarf Code hinzufügen, ändern Sie jedoch nicht den Standardtext.
2. So ändern Sie den Inhalt der E-Mail:
   a. Navigieren zu **Systembenachrichtigungen** > **E-Mail** > **Benachrichtigungs-E-Mail-Skripts**an.
   b. Öffnen Sie das *`pwd.enrollment_reminder`*-Skript.
   c. Ändern Sie nur den angegebenen Teil des Skripts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

3. So erstellen Sie eine benutzerdefinierte E-Mail-Vorlage:
   a. Machen Sie eine Kopie der Vorlage *`Password reset enrollment reminder`*, und bearbeiten Sie sie wie oben beschrieben.
   b. Navigieren zu **Passwortzurücksetzung** > **Eigenschaften** und geben Sie den Vorlagennamen in das Feld E- **Mail-Vorlage für Registrierungserinnerungs-E-Mails** ein.

Erforderliche Stärke für Passwörter konfigurieren

Das Passwort, das ein Benutzer definiert, muss bestimmte Anforderungen erfüllen. Beispielsweise muss es aus mindestens 12 Zeichen bestehen, eine Zahl enthalten usw. Sie können die Anforderungen entsprechend dem Bedarf Ihrer Organisation konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Basissystem enthält Beispiele für Anmeldeinformationsspeicher mit verschiedenen Passwortanforderungen. Sie können die Passwortanforderungen ändern und Benutzern Hinweise zum Erstellen eines Passworts geben. Die Standardanforderungen sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mindestens acht Zeichen
- Mindestens ein Großbuchstabe und ein Kleinbuchstabe
- Mindestens eine Zahl

Hinweis:
Zusätzlich zum Konfigurieren der Anforderungen für die Passwortstärke können Sie weitere Einstellungen für den Anmeldeinformationsspeicher konfigurieren, wie unter Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung-Prozesse konfigurieren beschrieben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Anmeldeinformationsspeicher**an.
2. Wählen Sie den Anmeldeinformationsspeicher in der Liste aus, und konfigurieren Sie dann die folgenden Einstellungen:

Feld	Beschreibung
Hinweis zu Passwortregel	Geben Sie den Text an, der auf der Seite zum Zurücksetzen des Passworts angezeigt wird, damit der Benutzer ein Passwort erstellen kann, das alle Anforderungen erfüllt. Das **Passwortregel**-Skript erzwingt die Anforderungen. **Hinweis:** Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt Zeilenumbrüche im Hinweis. Eine weitere Formatierung wird nicht unterstützt (fett, unterstrichen, Hyperlink usw.).
Passwortregel	Geben Sie das Clientskript an, das das neue Passwort überprüft, das der Benutzer eingibt. Das Skript wird aufgerufen, wenn der Benutzer ein neues Passwort eingibt und auf **Passwortzurücksetzung** klickt. Sie können das Skript verwenden, um die Anforderungen an die Passwortstärke/-komplexität durchzusetzen.
Passwortsicherheit aktivieren	Aktivieren Sie die Checkbox, um Folgendes zu ermöglichen: ○ Anzeige des Textfelds für das **Sicherheitsregel**-Skript, damit Sie das Skript aktualisieren können. ○ Anzeige des grafischen **Passwortstärke**-Balkens für den Benutzer, während der Benutzer das Passwort ändert oder zurücksetzt. **Hinweis:** Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt keine Passwortsicherheit.
Sicherheitsregel	Dieses Textfeld wird nur angezeigt, wenn Sie **Passwortsicherheit aktivieren** auswählen. Geben Sie das Client-Skript an, das die Sicherheit/Komplexität des vom Benutzer eingegebenen Passworts berechnet. Das Skript wird aufgerufen, wenn der Benutzer während des Zurücksetzungsvorgangs beginnt, ein neues Passwort einzugeben. Standardeinstellungen: ○ Für lokalen ServiceNow-Anmeldeinformationsspeicher ausgewählt ○ Nicht für andere Anmeldeinformationsspeicher ausgewählt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ○ Um den Benutzer durch den Zurücksetzungsvorgang zu führen, zeigt das System einen grafischen Balken mit der Bezeichnung **Passwortsicherheit** unter dem Feld **Neues Passwort** an. ○ Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt keine Passwortsicherheit.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Sie sollten die Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher testen, nachdem Sie einen neuen Anmeldeinformationsspeicher konfiguriert haben oder wenn Benutzer Probleme bei der Verbindung feststellen.
4. Navigieren zu **Passwortzurücksetzung** > **Anmeldeinformationsspeicher** und öffnen Sie dann den Anmeldeinformationsspeicher.
5. Klicken Sie in der Kopfzeile auf **Speichern und Verbindung testen**.
   Auf einer Fortschrittsseite wird das Ergebnis des Tests angezeigt.

Sperrung für fehlgeschlagene Anmeldeversuche angeben

Das System bietet inaktive Skriptaktionen, mit denen Sie die Anzahl der fehlgeschlagenen Anmeldeversuche angeben können, bevor ein Benutzeraccount gesperrt wird, und mit denen die Anzahl nach einer erfolgreichen Anmeldung zurückgesetzt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **Skriptaktionen** um die Skripts anzuzeigen oder zu aktivieren.

Hinweis:
Ab der Kingston-Release werden die Skriptaktionen **SNC-Benutzersperrprüfung mit automatischer Entsperrung** und **SNC-Benutzerlöschung** nach einem zBoot aktiviert.

Weitere Informationen zu Eigenschaften, die sich auf fehlgeschlagene Anmeldeversuche auswirken, finden Sie unter Fehlgeschlagene Anmeldeversuche verwalten (Härtung der Instanzsicherheit) in den Härtungseinstellungen für die Instanzsicherheit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skriptaktion	Beschreibung
SNC-Benutzersperrprüfung mit automatischer Entsperrung	• Verwendet den Wert der Eigenschaft `glide.user.max_unlock_attempts`, um den Grenzwert für fehlgeschlagene Anmeldeversuche festzulegen. • Entsperrt den Benutzeraccount nach dem für die Eigenschaft `glide.user.unlock_timeout_in_mins` angegebenen Zeitraum. Wenn kein Wert angegeben ist, entsperrt das System den Benutzeraccount nach dem Standardzeitraum von 15 Minuten.
SNC-Benutzersperrprüfung	Verfolgt die Anzahl der fehlgeschlagenen Anmeldeversuche und sperrt den Benutzeraccount nach einer angegebenen Anzahl von fehlgeschlagenen Anmeldeversuchen (Standard: 5).
SNC-Benutzerlöschung	Aktualisiert den Benutzerdatensatz nach einer erfolgreichen Anmeldung: Setzt die Anzahl der fehlgeschlagenen Anmeldeversuche zurück und aktualisiert das Datum der letzten Anmeldung.

Nächste Maßnahme

Jedes Mal, wenn ein Benutzer versucht, sich anzumelden, wird die Aktion in einem Ereignisprotokoll aufgezeichnet. Sie können ein Protokoll der fehlgeschlagenen Anmeldeversuche anzeigen.

1. Navigieren zu **Systemrichtlinie** > **Ereignisprotokolle**an.
2. Filtern Sie im Feld **Name** nach **login.failed**. Sie können den versuchten Anmeldenamen, das Datum und die IP-Adresse anzeigen, die für den Versuch protokolliert wurden.

Konfigurieren Sie Google reCAPTCHA für den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts

Zur Verwendung des Service Google reCAPTCHA benötigen Instanzen, die in einer anderen Domäne als service-now.com ausgeführt werden, ein API-Schlüsselpaar von Google.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

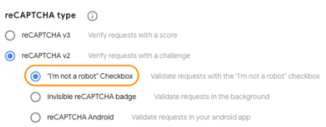
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Das in diesem Thema beschriebene Verfahren ist für Instanzen, die in der Domäne service-now.com ausgeführt werden, optional.
- Da lokale Instanzen keinen Zugriff auf das Internet haben, können sie den Service Google reCAPTCHA nicht verwenden. Befolgen Sie nicht das in diesem Thema beschriebene Verfahren. Legen Sie stattdessen die Systemeigenschaft `password_reset.captcha.google.enabled` auf **falsch** fest. Diese Einstellung aktiviert den CAPTCHA-Service, der mit dem Basissystem bereitgestellt wird.
- Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung verwendet den CAPTCHA-Service basissystemgestützt, auch wenn die Anwendung Passwortzurücksetzung für die Verwendung von Google reCAPTCHAkonfiguriert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Fordern Sie ein API-Schlüsselpaar (einen Site-Schlüssel und ein Geheimnis) von Google unter https://www.google.com/recaptcha an.
2. Legen Sie die folgenden Systemeigenschaften fest:

Eigenschaft	Wert
password_reset.captcha.google.enabled	Auf true festlegen. Typ: Zeichenfolge Standardwert: true
google.captcha.site_key	Auf den von Google bereitgestellten Standortschlüssel festlegen. Typ: Zeichenfolge Standard: Ein Standortschlüssel, den [] für ServiceNowGoogle bereitgestellt hat
google.captcha.secret	Legen Sie dies auf das von Google bereitgestellte Geheimnis fest. Typ: password2 Standard: Ein verschlüsseltes Geheimnis, das Google [] für ServiceNowbereitgestellt hat **Hinweis:** Wählen Sie reCAPTCHA v2, **Ich bin keine Robot-** Option aus. (reCAPTCHA v3 wird derzeit nicht unterstützt). 

Passwortzurücksetzung-Prozesse anpassen

Passwortzurücksetzung-Skripts ermöglichen Ihnen das Anpassen von Passwortzurücksetzung, indem Sie Ihren eigenen Anmeldeinformationsspeicher, Ihre eigene Überprüfung und eigene Identifikationstypen erstellen und durch Definieren von Erweiterungsskripts erweitern. Sie können auch einen benutzerdefinierten Anmeldeinformationsspeicher-Typ, einen benutzerdefinierten Überprüfungstyp oder eine Überprüfung erstellen.

Legacy

Passwortzurücksetzung-Skripterstellung steht Benutzern mit der Rolle „password_reset_admin“ zur Verfügung. Der einfachste Weg zum Anpassen von Passwortzurücksetzung sieht wie folgt aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Erstellen Sie benutzerdefinierte Typen und Skripts, wie unter Passwortzurücksetzung-Erweiterungsskriptkategorien beschrieben.

   Erweiterungsskripts sind Beispielskripteinbindungen, mit denen Sie die Funktionalität in einem Passwortzurücksetzungsprozess erweitern können. Die Erweiterungsskriptkategorie bezieht sich auf die spezifischen Verhaltensarten für ein Erweiterungsskript (z. B. Anmeldeinformationsspeicher, Überprüfung, Identifikationstyp oder als Nachverarbeitung).

2. Befolgen Sie die unter Passwortzurücksetzung-Prozess konfigurieren beschriebenen Konfigurationsschritte.
3. Wählen Sie die neuen Typen aus, die Sie erstellt haben. Sie können die folgenden Komponenten anpassen:
   - Anmeldeinformationsspeicher-Typen: Definieren Sie neue Typen für die Verbindung mit Ihren Anmeldeinformationsspeichern, indem Sie benutzerdefinierte Workflows für das Verbinden und Testen erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Anmeldeinformationsspeicher-Typ für Passwortzurücksetzung..
   - Überprüfungstypen: Definieren Sie neue Typen für die Überprüfung der Benutzer. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerdefinierte Passwortzurücksetzung-Verifizierungstypen erstellen.
   - Identifikationstypen: Definieren Sie neue Typen für die Selbstidentifizierung durch Benutzer. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerdefinierte Identifikationstypen für Passwortzurücksetzung erstellen.

Erweiterte Konfiguration für die Passwortzurücksetzung

Sie können die Anwendungen „Password Reset“ und „Password Change“ entsprechend den Anforderungen Ihres Unternehmens anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungen zur Passwortzurücksetzung und Passwortänderung. Unter Passwortzurücksetzung -Eigenschaften werden konfiguriert finden Sie eine Liste von Eigenschaften, die verschiedene Aspekte der Passwortzurücksetzung steuern.

Passen Sie Prozesse zum Zurücksetzen des Passworts an, und integrieren Sie Anmeldeinformationsservices von Drittparteien

Um Prozesse zum Zurücksetzen des Passworts anzupassen oder sie in Anmeldeinformationsservices von Drittparteien wie Okta oder Microsoft Entra ID zu integrieren, verwenden Sie die Fähigkeiten IntegrationHub. Verwenden Sie Workflow-Studio, um Aktionen wie das Entsperren von Anwendern, das Ändern des Passworts und das Abrufen des Anwenderstatus zu erstellen oder zu ändern. Verwenden Sie Workflow-Studio, um Subflows zu erstellen oder zu ändern, die die Aktionen ausführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, password_reset_admin oder password_reset_credential_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Basissystem stellt Aktionen, Subflows und Anmeldeinformationsspeicher für den Identitätsanbieter „Lokale ServiceNow Instanz“ bereit.
- Für Microsoft Active Directory sind die Subflows verfügbar, wenn Sie die App Microsoft AD Spoke for Passwortzurücksetzung aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um einen anderen Identitätsanbieter wie z. B. Oktazu verwenden, müssen Sie IntegrationHub verwenden, um die erforderlichen Aktionen, Subflows und anwenderdefinierten Anmeldeinformationsspeicher-Typen zu erstellen.
- Für Microsoft Entra ID sind die Subflows verfügbar, wenn Sie die App Microsoft Entra ID Integration for Passwortzurücksetzung aktivieren.

Prozedur

1. Verwenden Sie Workflow-Studio, um Aktionen zum Zurücksetzen des Passworts wie das Entsperren von Anwendern, das Ändern des Passworts und das Abrufen des Anwenderstatus zu erstellen.
   Weitere Informationen zu Workflow-Studiofinden Sie unter Aktionsdesigner .
2. Verwenden Sie Workflow-Studio, um die folgenden Subflows zu erstellen.

   Verwenden Sie die angegebenen Namen, Eingaben und Ausgaben für die Subflows. Weitere Informationen zu den Subflows finden Sie unter Subflows .

Subflow-Name	Eingabe	Eingabetyp	Ausgabe	Ausgabetyp
<Provider Name>Passwortentsperrung	Anforderung zur Passwortzurücksetzung	Record.Anforderung zur Passwortzurücksetzung	Fehlermeldung	Zeichenfolge
			Status	Auswahl
<Provider Name>Passwortzurücksetzung	Passwort	Passwort (zweifach verschlüsselt)	Status	Auswahl
	Anforderung zur Passwortzurücksetzung	Record.Anforderung zur Passwortzurücksetzung	Fehlermeldung	Zeichenfolge
<Provider Name>Passwortänderung	Anforderung zur Passwortzurücksetzung	Record.Anforderung zur Passwortzurücksetzung	Status	Auswahl
	Aktuelles Passwort	Passwort (zweifach verschlüsselt) **Hinweis:** Der**Name** unter „ **Erweiterte Optionen** “ lautet „old_password“.	Fehlermeldung	Zeichenfolge
	Neues Passwort	Passwort (zweifach verschlüsselt) **Hinweis:** **Name** unter **Erweiterte Optionen** lautet new_password.		
<Provider Name>Status der Passwortsperre	Anforderung zur Passwortzurücksetzung	Record.Anforderung zur Passwortzurücksetzung	Fehlermeldung	Zeichenfolge
			Gesperrt	Auswahl

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Subflow-Name	Eingabe	Eingabetyp	Ausgabe	Ausgabetyp
			Status	Auswahl
<Provider Name>Passwortverbindungstest	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend	Fehlermeldung	Zeichenfolge
			Status	Auswahl

3. Erstellen Sie für Drittpartei-Provider einen Anmeldeinformationsspeicher-Typ.
   a. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Flow** verwenden.
   b. Wählen Sie die Subflows zur Passwortzurücksetzung aus, die Sie für den Anbieter erstellt haben. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendung „Passwortzurücksetzung“.
4. Erstellen Sie den Anmeldeinformationsspeicher für die Passwortzurücksetzung.
5. Erstellen Sie einen Prozess zum Zurücksetzen des Passworts.
6. Wählen Sie den für den Anbieter erstellten Anmeldeinformationsspeicher-Typ aus.

Ergebnisse
Der Mechanismus zum Zurücksetzen des Passworts für die erforderliche Drittparteianwendung wird eingerichtet.

Benutzerdefinierte Fragen zur Sicherheitsfragen-Verifizierung hinzufügen

Um sich für die Sicherheitsfragen-Überprüfung zu registrieren, wählt der Benutzer mehrere Fragen aus und gibt vertrauliche Antworten an, die nur der Benutzer kennt. Sie können dem Satz von Fragen, die in der Basissystem enthalten sind, eine benutzerdefinierte Frage hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: password_reset_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Basissystem bietet eine große Anzahl von Standardfragen in allen unterstützten Sprachen. Fragen werden Benutzern in der Sprache angezeigt, die sie beim Anmelden angegeben haben. Das Erstellen einer benutzerdefinierten englischsprachigen Frage erfolgt in einem Schritt. Um eine benutzerdefinierte Frage in einer anderen Sprache als Englisch zu erstellen, können Sie eine der folgenden Optionen verwenden:

- Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Frage in der anderen Sprache.
- Erstellen Sie eine benutzerdefinierte englische Frage sowie eine oder mehrere Übersetzungen der Frage in andere Sprachen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Sicherheitsfragen**an.

Hinweis:
Jede Frage in der Liste wird Benutzern angezeigt, wenn sie sich für den Passwortzurücksetzung-Prozess registrieren. Der Benutzer wählt die einzelnen zu verwendenden Fragen aus, indem er eine vertrauliche Antwort für die entsprechenden Fragen angibt.

2. Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine benutzerdefinierte Frage in einer einzigen Sprache zu erstellen.

Hinweis:
Um Fragentext in einer anderen Sprache als Englisch eingeben zu können, müssen Sie die entsprechende Sprache beim Anmelden anfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie auf der Seite „Fragen“ von Passwortzurücksetzung auf **Neu**.

b. Geben Sie den Text in das Feld **Frage (übersetztes Feld)** ein, und klicken Sie dann auf **Absenden**.
Die Frage wird der Liste der Fragen hinzugefügt, die den Benutzern bei der Registrierung angezeigt werden. Es sind keine zusätzlichen Schritte erforderlich, und Sie können die verbleibenden Schritte überspringen.

3. Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine benutzerdefinierte Frage in Englisch und dieselbe Frage in einer oder mehreren anderen Sprachen zu erstellen:

a. Klicken Sie auf **Neu**, geben Sie englischsprachigen Text in das Feld **Frage (übersetztes Feld)** ein, und klicken Sie dann auf **Absenden**.

b. Erstellen Sie einen Datensatz in der Tabelle *sys_translated* für die nicht englischsprachige Frage.

Details werden in der Tabelle „ Übersetzter Name/Feld“ und in der Tabelle „ Sprachen“ angezeigt .

Feld	Beschreibung
Bezeichnung (übersetzen)	Anderssprachige Entsprechung des englischen Textes im Feld **Wert**.
Element	Name des Felds in der Tabelle „Frage zur Passwortrücksetzung“ [pwd_question]: question_translated.
ID	ISO 639.2 -Code für die Sprache.
Tabelle	Tabelle, der Sie die übersetzte Frage hinzufügen: die Tabelle **Frage zur Passwortrücksetzung [pwd_question]**.
Sprache	Sprachcode für diesen übersetzten Text.
Wert	Englischsprachige Frage, die Sie in der Tabelle „Sicherheitsfragen“ hinzugefügt haben.

c. Wiederholen Sie den Vorgang für jede Sprache, die Benutzer möglicherweise anfordern.

Benutzerseiten für Passwortzurücksetzung einen benutzerdefinierten Header oder eine benutzerdefinierte Fußzeile hinzufügen

Sie können UI-Makros angeben, die den Seiten, auf denen Endbenutzer beim Zurücksetzen eines Passworts arbeiten (die Seiten „Identifizieren“, „Überprüfen“ und „Zurücksetzen“), eine Kopf- oder Fußzeile hinzufügen.

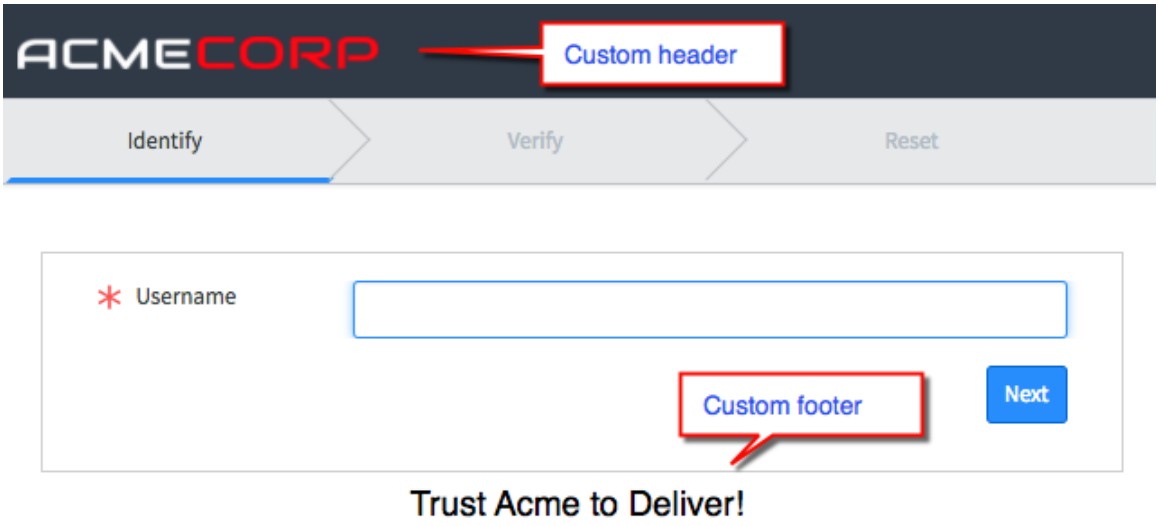
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

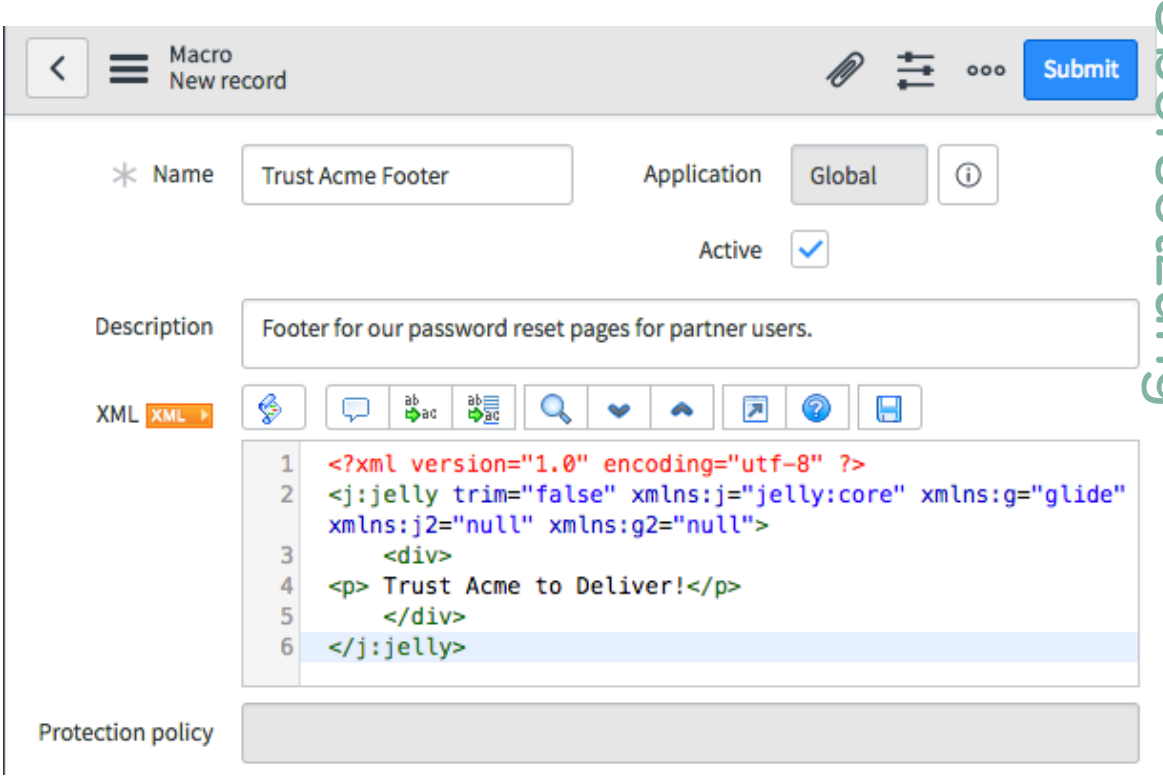
Beispiel für anwenderdefinierten Header und Footer auf den Seiten zum Zurücksetzen des Passworts



Prozedur

1. Konfigurieren Sie ein UI-Makro für den Header oder Footer: Navigieren Sie zu **Alle** > **System-UI** > **UI-Makros**, klicken Sie auf **Neu**, und geben Sie dann einen aussagekräftigen **Namen** und eine **Beschreibung**ein.
2. Geben Sie im Textfeld **XML** den Makrotext ein.

   Das Beispielmakro fügt den Text „Trust Acme to Deliver!“ in der Fußzeile der Seite hinzu, auf der Benutzer beim Zurücksetzen eines Passworts arbeiten.



3. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**, und klicken Sie dann auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Navigieren zu **Passwortzurücksetzung** > **Prozesse** und wählen Sie den zu aktualisierenden Prozess aus.
5. Klicken Sie auf der Registerkarte **Erweitert** auf ( ) für das **UI-Makro für Kopfzeile** oder **UI-Makro für Fußzeile**, und wählen Sie das erstellte Makro aus.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Überprüfen Sie das Erscheinungsbild der Endbenutzerseiten.

Option	Bezeichnung
Wenn die Seiten für die Zurücksetzung öffentlich zugänglich sind	Klicken Sie auf der Registerkarte **Password Reset - Details** auf **Öffentliche URL**.
Wenn die Seiten für die Zurücksetzung nicht öffentlich zugänglich sind	Melden Sie sich als Endbenutzer an, und fordern Sie das Zurücksetzen des Passworts an.

Passwortzurücksetzung-Verifizierung aus einer vorhandenen Verifizierung erstellen

Die Anwendung „Passwortzurücksetzung“ enthält mehrere Beispielüberprüfungen, die Sie als solche oder als Grundlage für eine benutzerdefinierte Überprüfung verwenden können. Wenn die Überprüfungstypen im Basissystem nicht Ihren Anforderungen entsprechen, können Sie einen benutzerdefinierten Überprüfungstyp erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt keine benutzerdefinierten Verifizierungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Verifizierungen** und wählen Sie eine Überprüfung aus.
2. Ändern Sie bei Bedarf die Parameter auf der Registerkarte **Passwortrücksetzungsüberprüfungs-Parameter**.
   Die Parameter werden in den Anweisungen für den Typ der Überprüfung, an der Sie arbeiten, beschrieben.
3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis:
Jeder Überprüfungstyp hat Eigenschaften, die die Benutzererfahrung steuern. Überprüfen Sie die Eigenschafteneinstellungen, und aktualisieren Sie sie bei Bedarf.

Benutzerdefinierte Passwortzurücksetzung-Verifizierungstypen erstellen

Jede Überprüfung in Passwortzurücksetzung basiert auf den Einstellungen für einen Überprüfungstyp. Wenn die Überprüfungstypen im Basissystem nicht Ihren Anforderungen entsprechen, können Sie einen benutzerdefinierten Überprüfungstyp erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin oder admin

Sehen Sie sich die Überprüfungstypen an, die im Basissystem bereitgestellt werden, um zu entscheiden, ob ein benutzerdefinierter Überprüfungstyp erstellt werden muss. Überprüfen Sie anschließend die zu entwickelnden Verifizierungstypkomponenten. Weitere

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zu Verifizierungstypen im Basissystem finden Sie unter Verifizierungstypen im Basissystem.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Erweiterungen** > **Überprüfungstypen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, geben Sie einen eindeutigen und sinnvollen **Namen** und eine **Beschreibung** ein, und füllen Sie dann das Formular aus.
   Informationen zu den Feldern im Formular Passwortzurücksetzung Überprüfungstyp finden Sie unter Passwortzurücksetzung Formular „Verifizierungstyp“..
3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Passwortzurücksetzung Skripteinbindungen

Passwortzurücksetzung-Erweiterungsskriptkategorien

Mit Passwortzurücksetzung installierte Komponenten

Benutzerdefinierte Passwortzurücksetzung-Verifizierungen erstellen

Verwenden Sie einen Bestätigungstyp im Basissystem als Vorlage zum Erstellen einer benutzerdefinierten Überprüfung. Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt keine benutzerdefinierten Verifizierungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin

Sehen Sie sich die Überprüfungstypen an, die im Basissystem bereitgestellt werden, um zu entscheiden, ob ein benutzerdefinierter Überprüfungstyp erstellt werden muss. Überprüfen Sie anschließend die zu entwickelnden Verifizierungstypkomponenten. Weitere Informationen zu Verifizierungstypen im Basissystem finden Sie unter Verifizierungstypen im Basissystem.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Verifizierungen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, geben Sie einen eindeutigen und sinnvollen **Namen** und eine **Beschreibung** ein, und füllen Sie dann das Formular aus.
   Informationen zu den Feldern im Formular Passwortzurücksetzung Verifizierung finden Sie unter Passwortzurücksetzung Verifizierungsformular.
3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis:
Jeder Überprüfungstyp hat Eigenschaften, die die Benutzererfahrung steuern. Überprüfen Sie die Eigenschafteneinstellungen, und aktualisieren Sie sie bei Bedarf.

Benutzerdefinierte Identifikationstypen für Passwortzurücksetzung erstellen

Mit einem benutzerdefinierten Identifikationstyp kann der Benutzer bei der Passwortzurücksetzung alternative Überprüfungsinformationen eingeben, z. B. eine Mitarbeiter-ID.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Erweiterungen** > **Identifikationstypen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, geben Sie einen eindeutigen und sinnvollen **Namen** und eine **Beschreibung** ein, und füllen Sie dann das Formular aus.

Identifikationsfeldbezeichnung	Text, der als Bezeichnung für das Feld **Identifizierung** angezeigt wird.
Identifikations-Prozessor	Identifikations-Prozessorskript. Wählen Sie ein vorhandenes Skript aus, oder erstellen Sie ein eigenes Skript mit der Identifizierungsformular-Prozessorkategorie (Erweiterungsskript).

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Passwortzurücksetzung-Erweiterungsskripts erstellen

Konfigurieren Sie einen Anmeldeinformationsspeicher-Typ, um die automatische Passwortgenerierung von Drittparteien zu unterstützen

Aktivieren Sie die Subflows im Anmeldeinformationsspeicher-Typ, um die automatische Generierung von Passwörtern von Drittparteien zu unterstützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_credential_manager, password_reset_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anwender können ihre Passwörter für die Anmeldeinformationsspeicher, die keine REST APIs zum Zurücksetzen des Passworts haben, einfach zurücksetzen. Beispielsweise unterstützen die Subflows zur Passwortzurücksetzung Robotic Process Automation. Der Prozess Passwortzurücksetzung kann mit dem Robot Robotic Process Automation automatisiert werden, um das Passwort einer Anwendung zurückzusetzen, die keine API zum Zurücksetzen des Passworts hat.

Weitere Informationen zu Robotic Process Automation finden Sie unter Robotic Process Automation (RPA) Hub .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Erweiterungen** > **Anmeldeinformationsspeicher-Typen**an.
2. Öffnen Sie den Anmeldeinformationsspeicher-Typ.
3. Um Subflows zur Passwortzurücksetzung in IntegrationHubzu verwenden, lassen Sie das Kontrollkästchen **Flow** verwenden aktiviert.
4. Geben Sie im Feld **Passwortzurücksetzungs-Flow** einen erforderlichen Wert für den Subflow zur Passwortzurücksetzung ein.
5. Wählen Sie in der Liste **Mechanismus zur Passwortbereitstellung** die **Option Flow zum Zurücksetzen akzeptiert kein Passwort als Eingabe aus**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wenn Sie möchten, dass Ihre Benutzer das Passwort sofort nach der Anmeldung nach dem Zurücksetzen des **Passworts ändern, aktivieren Sie das Kontrollkästchen Unterstützt Erzwingen einer Passwortänderung bei der ersten** Anmeldung.

   Hinweis:
   Stellen Sie sicher, dass im Formular „Passwortzurücksetzungsprozess“ des zugeordneten Prozesses die Checkbox **Anwender muss Passwort zurücksetzen aktiviert** ist. Diese Einstellungen zum Ändern von Passwörtern nach der ersten Anmeldung nach dem Zurücksetzen funktionieren jedoch nur, wenn der von Ihnen konfigurierte Anmeldeinformationsspeicher die Einstellungen unterstützt.

7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, oder speichern Sie die Änderungen.

Subflow zur asynchronen Passwortzurücksetzung

Wenn ein Benutzer eine Passwortzurücksetzung anfordert, arbeitet der Prozess je nach Anwendung, für die die Passwortzurücksetzung angefordert wird, entweder synchron oder asynchron.

Wenn ein Benutzer die Zurücksetzung des Passworts für einen Anmeldeinformationsspeicher anfordert, für den die REST APIs zum Zurücksetzen des Passworts verfügbar sind, wird das Passwort sofort zurückgesetzt. Dieser Prozess ist synchron.

Wenn ein Benutzer im asynchronen Prozess eine Passwortzurücksetzung für Anmeldeinformationsspeicher anfordert, die keine REST APIs bereitstellen, können Sie diese Anmeldeinformationsspeicher so konfigurieren, dass Passwörter mithilfe eines externen Systems wie Robotic Process Automationzurückgesetzt werden.

Weitere Informationen zu Robotic Process Automation finden Sie unter Robotic Process Automation (RPA) Hub .

Wenn ein Anwender die Passwortzurücksetzung anfordert, wird das Passwort nicht sofort zurückgesetzt. Der Benutzer erhält eine Nachricht, dass die Anforderung übermittelt wurde, und der Anforderungsstatus wird auf der Seite Passwortzurücksetzung Anforderungen für diese Anforderung als **Ausstehend mit externem System** angezeigt.

Wenn der Prozess abgeschlossen ist, wird das Passwort zurückgesetzt. Der Benutzer erhält eine entsprechende Nachricht basierend auf dem Erfolg oder Fehler der Aktion zum Zurücksetzen des Passworts vom externen System, das ein Passwort für den Benutzer zurücksetzt. Wenn das Zurücksetzen des Passworts erfolgreich ist, erhält der Anwender eine E-Mail mit dem neuen Passwort vom externen System, sofern der Anmeldeinformationsspeicher das Passwort nicht akzeptiert.

Wenn ein Anmeldeinformationsspeicher eine Anforderung zur Passwortzurücksetzung asynchron verarbeitet, muss der Prozess den Subflow „Anforderung zur **Passwortzurücksetzung** aktualisieren“ als Rückruf verwenden, um den entsprechenden Status der Passwortzurücksetzung von Ausstehend in „ **Erfolgreich**abgeschlossen“ oder „ **Mit** Fehlern abgeschlossen“ zu ändern.

Hinweis:
Um den Subflow „ **Status** der Anforderung zur Passwortzurücksetzung aktualisieren“ zu öffnen, navigieren Sie zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > *`Workflow-Studio`*, und klicken Sie auf die Registerkarte **Subflows**. Suchen Sie dann nach dem Subflow **Update Password Reset Request Status** (Status der Anforderung zur Passwortzurücksetzung aktualisieren), und wählen Sie ihn aus.

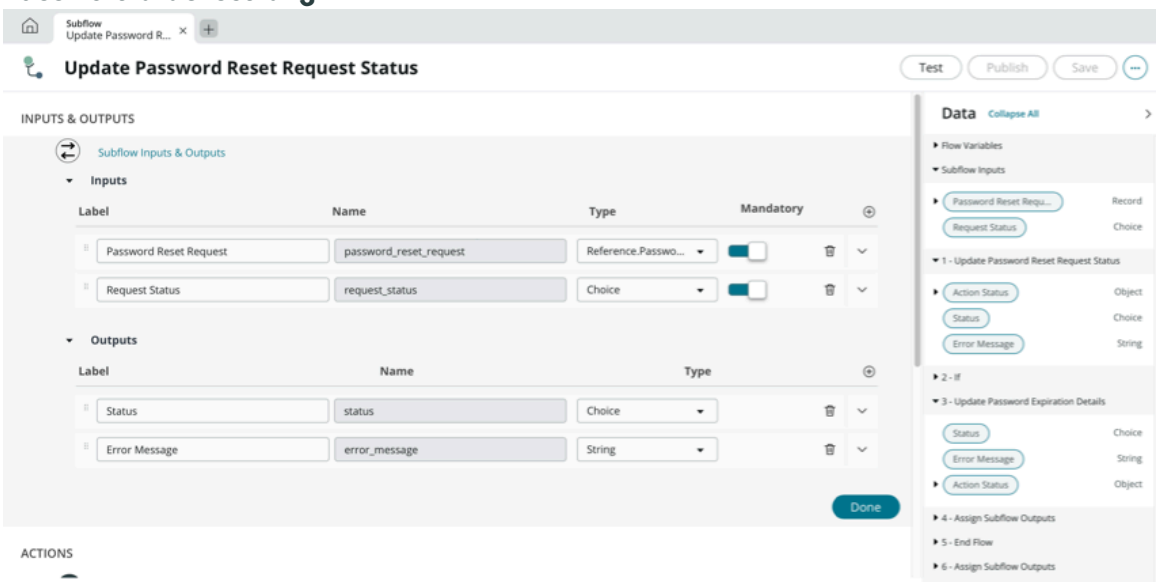
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Subflow-Eingabeparameter für den Status der Anforderung zur Passwortzurücksetzung aktualisieren

Eingabeparameter	Beschreibung
Anforderung zur Passwortzurücksetzung	Glide-Datensatz der Anforderung zur Passwortzurücksetzung.
Anforderungsstatus	Bestimmt, welche Auswahlmöglichkeiten als Eingabe verfügbar sind. Zum Beispiel **Mit Erfolgabgeschlossen oder Mit Fehlern abgeschlossen**.

Wenn dieser Subflow verwendet wird, werden die Eingabeparameter in diesem Subflow berücksichtigt, um den entsprechenden Passwortzurücksetzungs-Status festzulegen.

Subflow zum Aktualisieren des Status der Anforderung zur Passwortzurücksetzung



Erstellen Sie einen Anmeldeinformationsspeicher-Typ für Passwortzurücksetzung.

Erstellen Sie einen anwenderdefinierten Anmeldeinformationsspeicher-Typ, wenn die Typen basissystemgestützt nicht Ihren Anforderungen entsprechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_credential_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen Anmeldeinformationsspeicher-Typ auch so konfigurieren, dass er unabhängig mit den Aktionen zum Zurücksetzen des Passworts, zum Ändern des Passworts und zum Entsperren des Passworts funktioniert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Erweiterungen** > **Anmeldeinformationsspeicher-Typen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** den Namen für den Anmeldeinformationsspeicher-Typ ein.
4. **Geben Sie** im Feld Beschreibung die Beschreibung für den Typ des Anmeldeinformationsspeichers ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Um Subflows zur Passwortzurücksetzung in IntegrationHubzu verwenden, lassen Sie das Kontrollkästchen **Flow** verwenden aktiviert.

   Hinweis:
   Informationen zum Erstellen anbieterspezifischer Subflows finden Sie unter Passen Sie Prozesse zum Zurücksetzen des Passworts an, und integrieren Sie Anmeldeinformationsservices von Drittparteien.

6. Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen Unterstützt Verlauf,** um zu bestimmen, ob der Anmeldeinformationsspeicher die Verlaufsrichtlinienfunktionalität unterstützt.

   Wenn diese Option ausgewählt ist, kann nur der Benutzer (password_reser_admin) diese Funktion über einen Anmeldeinformationsspeicher-Datensatz deaktivieren oder aktivieren.

7. Wählen Sie die für die Drittanbieteranwendung erstellten Subflows aus.

   Hinweis:
   Informationen zum Erstellen anbieterspezifischer Subflows finden Sie unter Passen Sie Prozesse zum Zurücksetzen des Passworts an, und integrieren Sie Anmeldeinformationsservices von Drittparteien.

Subflow	Beschreibung
Basisalias	Ein Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen, der in den Subflows dieses Anmeldeinformationsspeicher-Typs verwendet wird. Dies ist der Standardalias, der von den Subflows bei einem externen Aufruf verwendet wird. **Hinweis:** Wenn Sie den Standardalias überschreiben möchten, verwenden Sie die Eigenschaft „Alias für untergeordnete Elemente“ des Anmeldeinformationsspeichers.
Flow zur Passwortänderung	Ändert das Passwort eines authentifizierten und entsperrten Anwenderaccounts in das angegebene neue Passwort. Stellt sicher, dass das neue Passwort den Richtlinien für das Passwortformat und den Passwortverlauf entspricht. Zeigt einen Fehler an, wenn der Benutzer nicht authentifiziert oder ausgesperrt ist. Verwenden Sie den Flow zum Zurücksetzen des Passworts, um ein gesperrtes Anwenderaccount zu entsperren und eine Passwortänderung anzufordern.
Flow zum Entsperren von Anwendern	Definiert den Prozess zum Entsperren eines Anwenders Wenn ein Anmeldeinformationsspeicher den Flow zum Entsperren von Anwendern unterstützt, wird das **Flow-Feld Anwendersperrstatus abrufen** zu einem Pflichtfeld. Wenn ein Anmeldeinformationsspeicher jedoch den Flow zum Entsperren von Anwendern nicht unterstützt, können Sie dennoch den Flow zum Sperren des Anwenderstatus einrichten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Subflow	Beschreibung
Flow zum Abrufen des Sperrstatus des Anwenders	Ruft den Sperrstatus eines Accounts ab, der für den Anmeldeinformationsspeicher spezifisch ist.
Verbindungstest-Flow	Definiert, wie die Verbindung getestet wird.
Passwortzurücksetzungs-Flow	Entsperrt den angegebenen Anwender-Account. Lässt das aktuelle Passwort ab und ändert das Passwort in das angegebene neue Passwort, wenn es den Passwortformat- und Verlaufsrichtlinien entspricht. Wenn er nicht konform ist, wird eine Warnung angezeigt. **Hinweis:** Im Fall eines Robotic Process Automation -Setups setzt der Subflow das Passwort nicht sofort zurück, sondern verschiebt die Anforderung nur in die Warteschlange Robotic Process Automation, und der Status wird als **Pending**(Ausstehend) angezeigt.
Mechanismus zur Passwortbereitstellung	Legt den Mechanismus fest, z. B. ob das Passwort als Eingabe akzeptiert werden soll oder nicht. Beispiel: Im Fall des Anmeldeinformationsspeichers, für den die Funktion Robotic Process Automation erforderlich ist, kann Passwortzurücksetzung aus Sicherheitsgründen das Passwort aus der Anwendung Robotic Process Automation nicht akzeptieren. Für Robotic Process Automation -Subflows **akzeptiert der Flow zum Zurücksetzen kein Passwort, da der Eingabewert** ausgewählt werden muss. Das heißt, während Benutzer eine Anforderung zum Zurücksetzen des Passworts erstellen, werden sie nicht aufgefordert, Passwörter ihrer Wahl einzugeben. **Hinweis:** Diese Funktion gilt nur für die Aktion zum Zurücksetzen des Passworts. Wenn für einen Anmeldeinformationsspeicher der Flow zum Zurücksetzen kein Passwort akzeptiert, das über den Passwortbereitstellungsmechanismus konfiguriert wird, werden alle Felder für die Passwortrichtlinie und die Passwortgenerierung im zugehörigen Formular des Anmeldeinformationsspeichers ausgeblendet. Beispiel: **Passwortrichtlinie aktivieren, Passwortrichtlinie**, **Passwortstärke aktivieren,Sicherheitsregel**und Passwort **automatisch generieren**.
Unterstützt Erzwingen einer Passwortänderung bei der ersten Anmeldung	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird der Benutzer benachrichtigt, dass er das Passwort ändert, wenn er sich zum ersten Mal mit dem neuen Passwort anmeldet, das der Benutzer nach Abschluss der Aktion zum Zurücksetzen des Passworts erhält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Subflow	Beschreibung
	Hinweis: Basierend auf dieser Einstellung ändern sich die Felder im Formular „Passwortzurücksetzungsprozess“. Beispiel: Wenn ein Administrator für die Passwortzurücksetzung im Formular „Passwortzurücksetzungsprozess“ das Kontrollkästchen **Passwort automatisch generieren aktiviert**, zeigt das Formular das Feld **Benutzer muss Passwort zurücksetzen** an. Daher hängt es vom Administrator für die Passwortzurücksetzung ab, ob Anwender aufgefordert werden, ihr automatisch generiertes Passwort zu ändern, oder nicht, auch wenn das Kontrollkästchen **Unterstützt Erzwingen einer Passwortänderung bei der ersten Anmeldung unterstützt aktiviert** ist.

8. Wenn Sie Workflows verwenden möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Flow** verwenden, um die Passwortzurücksetzungs-Workflows in Orchestrationzu verwenden.

Hinweis:

- Die Workflows sind veraltet. Verwenden Sie die Subflows, indem Sie das Kontrollkästchen **Flow** verwenden aktiviert lassen.
- Die Workflows sind nur verfügbar, wenn Sie ein Upgrade von früheren Releases durchgeführt haben.

Feld	Beschreibung
Passwortzurücksetzung – Workflow	Definiert die Verarbeitung des Anmeldeinformationsspeichers Passwortzurücksetzung -Workflows können als Modell verwendet werden. Stellen Sie Skripts für alle Aktivitäten bereit, die für den Subflow definiert sind. Weitere Informationen zum Erstellen eines Workflows finden Sie unter Workflow erstellen. Die installierten Workflows finden Sie unter Mit Passwortzurücksetzung installierte Komponenten.
Verbindungstest-Workflow	Definiert, wie die Verbindung getestet wird. Verbindungstest-Workflows stehen als Modell zur Verfügung. Wenn Sie einen Verbindungstest-Subflow erstellen, stellen Sie Skripts für alle Aktivitäten bereit, die für den Subflow definiert sind. Die installierten Workflows finden Sie unter Mit Passwortzurücksetzung installierte Komponenten.
Sperrstatus-Workflow des Anwenders abrufen	Definiert, wie der Anwendersperrstatus abgerufen wird. Workflows zum Abrufen des Sperrstatus des Benutzers stehen als Modell zur Verfügung. Stellen Sie Skripts für alle Aktivitäten bereit, die für den Subflow definiert sind. Weitere Informationen zum Erstellen eines Workflows finden Sie unter Workflow erstellen. Die installierten Workflows finden Sie unter Mit Passwortzurücksetzung installierte Komponenten.
Anwender-Workflow entsperren	Definiert, wie ein Anwender entsperrt wird. Workflows zum Entsperren von Benutzern stehen als Modell zur Verfügung. Wenn Sie einen Verbindungstest-Subflow erstellen, stellen Sie Skripts für alle Aktivitäten bereit, die für den Subflow definiert sind. Die installierten Workflows finden Sie unter Mit Passwortzurücksetzung installierte Komponenten.

9. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Setzen Sie mit der Service Desk-Unterstützung ein Passwort zurück, oder entsperren Sie ein Anwenderaccount

Setzen Sie ein Passwort zurück, oder entsperren Sie ein Anwenderaccount, indem Sie die Hilfe eines Service Desk-Mitarbeiters anfordern.

Vorbereitungen

Sehen Sie sich dieses Videobeispiel an, in dem Service Desk-Mitarbeiter Passwörter zurücksetzen: Benutzerpasswörter zurücksetzen (Video) .

Hinweis:

- Sie müssen die Eigenschaft „ **Öffentlicher Zugriff** “ löschen, um den vom Service Desk unterstützten Prozess zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Passwortzurücksetzung-Prozess konfigurieren.
- Sie können diese Aktivität auf einem Mobilgerät durchführen.
- Sie können das Design der Service Desk-Seite in ein dunkles Design ändern. Weitere Informationen zum dunklen Design finden Sie unter Designs in Next Experience erkunden .

Erforderliche Rolle: password_reset_admin oder password_reset_service_desk

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In einem vom Service Desk unterstützten Passwortzurücksetzung -Prozess können nur Service Desk-Mitarbeiter mit der Rolle „password_reset_service_desk“ Benutzerpasswörter zurücksetzen. Anwender können Passwörter nicht zurücksetzen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Service Desk**an.
2. Wählen Sie einen Benutzer und den zu verwendenden Passwortzurücksetzung-Prozess aus.
3. Klicken Sie auf **Identität überprüfen**.
4. Geben Sie im Formular „Identität verifizieren“ die Antworten des Benutzers ein, und klicken Sie dann auf **Fortfahren**.
   Wenn die Identität des Benutzers bestätigt wurde, zeigt das Formular „Passwort zurücksetzen“ die Identitätsprüfung und den Status der Account-Sperre an.
5. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
   - Wenn der Benutzer nicht gesperrt ist, zeigt das Formular die Schaltfläche **Passwort** zurücksetzen an. Geben Sie das neue Passwort ein, und klicken Sie auf **Passwort zurücksetzen**.
   - Wenn der Account des Benutzers gesperrt ist, zeigt das Formular die Schaltflächen **Passwort** zurücksetzen und **Account** entsperren an. Sie können ein neues Passwort eingeben und auf **Passwort zurücksetzen** klicken, um das Passwort zurückzusetzen und den Account zu entsperren. Wenn die Option **Entsperren von Accounts aktivieren** für den Passwortprozess ausgewählt ist, können Sie den Account entsperren, ohne das Passwort zurückzusetzen, indem Sie auf **Account**entsperren klicken.
6. Um das Passwort für einen anderen Benutzer zurückzusetzen, müssen Sie den **Service Desk** zuerst verlassen und dann zu navigieren **Passwortzurücksetzung** > **Service Desk**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzeranforderungen zur Passwortzurücksetzung anzeigen

Im Modul **Rücksetzungsanforderungen** wird der Status der einzelnen Passwortrücksetzungsanforderungen aus der Tabelle für die Passwortzurücksetzung-Anforderung [pwd_reset_request] angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin oder password_reset_service_desk

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Password Rest-Anforderungen**an.

Passwortzurücksetzung-Anforderungsfelder

Feld	Beschreibung
Anwender	Benutzer, dessen Passwort zurückgesetzt oder geändert wird.
Prozess	Prozess, der diese Anforderung zum Zurücksetzen des Passworts implementiert.
Typ	Typ der Passwortzurücksetzung-Anforderung: • **Passwort ändern**: Anforderung einer Passwortänderung. • **Help Desk**: Anforderung wird im Namen des anfordernden Benutzers von einem Service-Desk-Mitarbeiter geöffnet. • **Self-Service**: Der anfragende Benutzer hat die Rücksetzungsanforderung geöffnet.
Aktionstyp	Während der Passwortzurücksetzung-Anforderung durchgeführte Korrekturmaßnahme. • **Passwort ändern**: Den Anmeldeinformationsspeicher mit dem neuen Passwort aktualisieren. • **Account zurücksetzen und entsperren**: Ein neues Passwort für den Benutzer generieren und den Benutzeraccount entsperren. • **Passwort zurücksetzen**: Ein neues Passwort für den Benutzer generieren. • **Account-Sperrung aufheben**: Den Benutzeraccount entsperren.
Status	Ergebnis der Passwortzurücksetzung-Anforderung: • **Mit Fehlern abgeschlossen**: Der Benutzer hat alle Schritte im Passwortzurücksetzung-Prozess durchgeführt, das Passwort wurde jedoch nicht im Anmeldeinformationsspeicher zurückgesetzt. • **Erfolgreich abgeschlossen**: Der Benutzer hat alle Schritte im Passwortzurücksetzung-Prozess durchgeführt und das Passwort wurde im Anmeldeinformationsspeicher zurückgesetzt. • **Abgelaufen**: Der Benutzer hat nicht alle Schritte im Passwortzurücksetzung-Prozess innerhalb der zulässigen Zeit durchgeführt. • **In Bearbeitung**: Der Benutzer führt die Schritte durch, um das Passwort zurückzusetzen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	• **Maximale Anzahl an Versuchen**: Der Benutzer hat die Sicherheitsfragen während des Identitätsüberprüfungsschritts nicht richtig beantwortet und die maximal zulässige Anzahl von Versuchen überschritten. • **Überprüft**: Der Benutzer hat den Identitätsüberprüfungsschritt durchgeführt und ist bestätigt. Der Benutzer kann mit dem Schritt Passwortzurücksetzung fortfahren.
Aktiv	Ob die Anforderung offen oder geschlossen ist.
Wiederholung	Die Gesamtanzahl der Versuche des Benutzers, eine Anforderung zum Zurücksetzen des Passworts auszuführen.

Passwortzurücksetzung-Benutzer entsperren

Wenn ein Benutzer manuell gesperrt ist oder wegen Überschreitung der maximalen Anzahl von Versuchen mit einem Flag versehen ist, kann der Benutzer gesperrt werden (darf die Anwendung „Passwortzurücksetzung“ nicht verwenden). Sie können einen gesperrten Benutzer entsperren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: password_reset_admin oder password_reset_service_desk

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zu den Sperrereignissen gehören:

- Der Benutzer hat das Limit für die Anzahl der fehlgeschlagenen Anmeldeversuche überschritten.
- Die letzte Passwortzurücksetzung wurde vor Ablauf der bis zum nächsten Zurücksetzen einzuhaltenden Wartezeit vorgenommen.
- Der Benutzer hat beim Versuch, das Passwort zurückzusetzen, nicht die richtigen Informationen angegeben.

Wenn die Anzahl gesperrter Benutzer das Limit in einem definierten Zeitintervall überschreitet, wird ein Systemprotokollereignis ausgelöst. Sie können die Anzahl der blockierter oder gesperrten Benutzer und das zum Generieren des Protokollereignisses erforderliche Zeitintervall konfigurieren, indem Sie die Eigenschaften `password_reset.activity_monitor.incident_threshold` und `password_reset.activity_monitor.incident_window` festlegen.

Prozedur

1. Um die Liste der gesperrten Benutzer anzuzeigen, navigieren Sie zu **Passwortzurücksetzung** > **Gesperrte Anwender**an.
2. So entsperren Sie einen Self-Service-Benutzer:
   a. Navigieren zu **Passwortzurücksetzung** > **Gesperrte Anwender**an.
   b. Wählen Sie einen Benutzer aus der Liste aus.
   c. Wählen Sie in der Liste **Aktionen für ausgewählte Zeilen** die Option **Löschen** aus.
3. So entsperren Sie einen Benutzer, dessen Passwort von einem Service-Desk-Mitarbeiter zurückgesetzt wurde: Wenn ein Benutzer manuell gesperrt ist oder wegen Überschreitung der maximalen Anzahl von Versuchen mit einem Flag versehen ist, kann der Benutzer gesperrt werden (darf die Anwendung „Passwortzurücksetzung“ nicht verwenden). Wenn die Anforderung zum Zurücksetzen des Passworts über

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

den Self-Service gestellt wird, wird der Benutzer entsperrt, wenn das Passwort erfolgreich zurückgesetzt wurde.

Im Gegensatz dazu dürfen Service-Desk-Mitarbeiter beliebig viele Wiederholungen durchführen. Der Grenzwert `max_attempt_reached` gilt nicht und der Status **Gesperrt** für den Benutzer wird nicht zurückgesetzt, nachdem das Passwort zurückgesetzt wurde. Nachdem Sie ein Benutzerpasswort erfolgreich zurückgesetzt haben, müssen Sie den Benutzer daher manuell entsperren.

Wenn der Benutzer nicht manuell entsperrt wird, wird der gesperrte Status nur dann zurückgesetzt, wenn der Zeitraum `max_attempt_window` abläuft und der Benutzer versucht, das Passwort mithilfe des Self-Service zurückzusetzen.

a. Nachdem Sie ein Benutzerpasswort erfolgreich zurückgesetzt haben, navigieren Sie zu **Passwortzurücksetzung** > **Gesperrte Anwender**an.

b. Ändern Sie die Einstellung **Gesperrt** für den Benutzer von „wahr“ zu „falsch“.

Zugehörige Informationen

Passwortzurücksetzung -Eigenschaften werden konfiguriert

Berichte und Protokolle für Passwortzurücksetzung und Passwortänderung

Passwortzurücksetzung mit einem Serviceportal-Widget integrieren

Sie können einen Passwortzurücksetzung-Prozess auf einer Serviceportal-Seite aktivieren, indem Sie ein Widget hinzufügen, das die Seiten zum Zurücksetzen des Passworts im Portal öffnet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Erstellen Sie im Service Portal Designer für das Portal eine neue Seite, auf der der Benutzer den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts durchführt.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Widget** unter „Layouts“ das 12-Spalten-Layout aus, und legen Sie es auf der Seite ab.
3. Legen Sie das Widget **Pwd reset** im 12-Spalten-Layout ab, und speichern Sie die Seite.
   Die drei Registerkarten des Password Reset-Prozesses werden im Layout angezeigt.
4. Geben Sie auf der Anmeldeseite des -Portals unter **Reset my password** (Mein Passwort zurücksetzen) die URL der neuen Seite zum Zurücksetzen des Passworts an.
   Die URL muss einen erforderlichen Parameter enthalten und kann einen optionalen Parameterenthalten:
   - Erforderlich: `sysparm_show_custom_header_footer=false`. Dieser Parameter deaktiviert die native Kopf- und Fußzeilenfunktion der Seite zum Zurücksetzen des Passworts.
   - `sysparm_redirect_url =`<portalName> ?id=<pageName> . Dieser Parameter gibt die Seite an, die nach einem erfolgreichen Zurücksetzen aufzurufen ist. Das ist normalerweise die Anmeldeseite für das Portal.

   Zum Beispiel `https://server.acme.com/acme_community?id=password_reset_page&sysparm_show_custom_header_footer=false&sysparm_redirect_url=acme_community?id=communities_login`

Passwortzurücksetzung mit einer CMS-Integration integrieren

Sie können eine Site in der ServiceNow-Content-Management(CMS)-Anwendung konfigurieren, um einen Zugriffspunkt auf einer einzigen Site zu definieren, der den

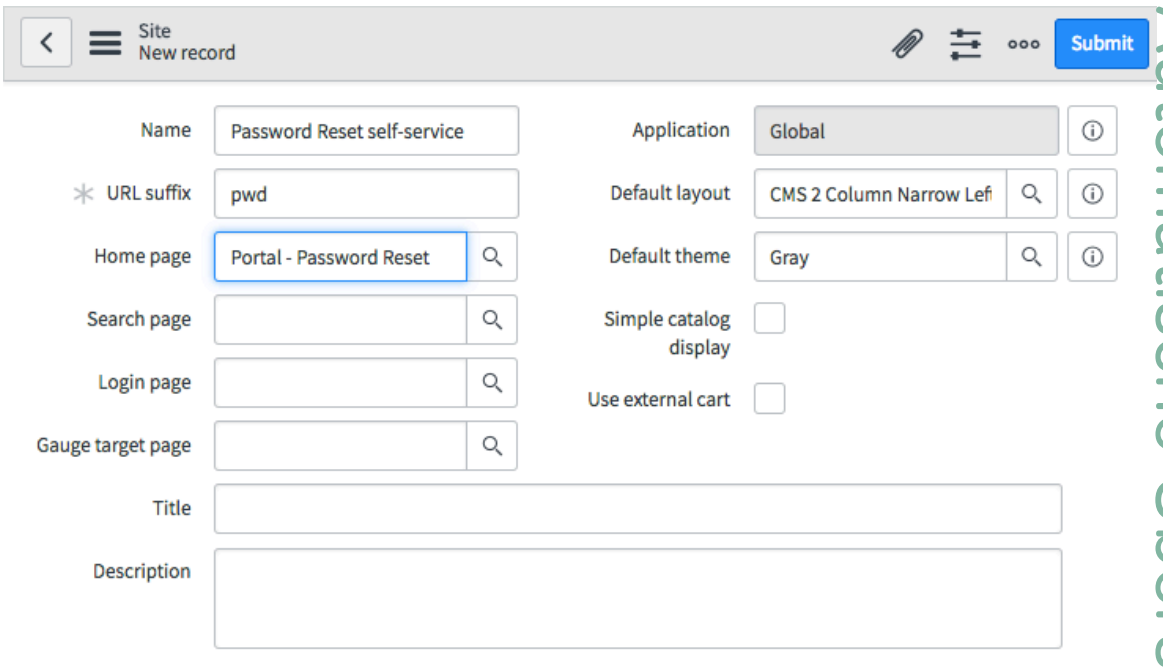
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung-Service umfasst. Sie können beispielsweise eine Mitarbeiter-Self-Service-Site erstellen, die den Passwortzurücksetzung-Service bereitstellt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Jeder Passwortzurücksetzung-Prozess erfordert eine separate CMS-Seite.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Spezieller Inhalt** > **IFrames** und erstellen Sie einen iFrame-Datensatz.
2. Gehe zu **Inhaltsmanagement** > **Sites** und erstellen Sie eine Site ohne Anmeldeseite.



3. Gehe zu **Inhaltsmanagement** > **Seiten** und erstellen Sie eine Seite zum Zurücksetzen des Passworts.
4. Geben Sie den Namen der erstellten Site im Feld **Content-Site** ein (zum Beispiel **Self-Service für Passwortzurücksetzung**).
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und klicken Sie auf **Speichern**.
6. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Seite bearbeiten**, und klicken Sie dann auf **Inhalt hinzufügen**.
7. Wählen Sie im Abschnitt **Inhaltsblöcke** den von Ihnen erstellten iFrame aus, und fügen Sie nach Bedarf weiteren Inhalt hinzu.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Windows-Anwendung zur Passwortzurücksetzung installieren und konfigurieren

Fordern Sie das Plugin Passwortzurücksetzung Windows App (Passwortzurücksetzung Orchestration) (com.glideapp.password_reset_desktop) an, das Verbindungen mit den Anmeldeinformationsspeichertypen von Active Directory (AD) ermöglicht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Administratoren laden eine EXE- oder MSI-Datei herunter und führen sie aus, um die Anwendung auf Benutzercomputern zu installieren oder zu verteilen. Die Anwendung installiert einen Link auf dem Windows-Anmeldebildschirm.

Installationsvoraussetzungen für die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung

Aktivieren Sie das Plugin Passwortzurücksetzung Windows App (Passwortzurücksetzung Orchestration) (com.glideapp.password_reset_desktop), und aktivieren Sie die Store App Microsoft AD für Passwortzurücksetzung, um Passwortzurücksetzung Windows-Anwendungzu verwenden.

Anforderung	Beschreibung
Erforderliche Release von ServiceNow	Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Version 5.0 wird von den Releases San Diego, Tokyound Utah unterstützt.
Benötigte Hardware	• Prozessor mit 1 GHz oder schneller • 512 MB RAM • 10 MB verfügbarer Festplattenspeicher (x86) • 10 MB verfügbarer Festplattenspeicher (x64)
Erforderliche Software	• Version von Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung: 5.0 • Microsoft .NET Framework: 4.7.1 und höher • Microsoft Visual C#: Redistributable Visual Studio 2017
Unterstützte Betriebssysteme	• Windows 8.1 • Windows 10 Enterprise • Windows 10 Pro • Windows 11
Unterstützte Prozessorarchitektur	• X86 • X64
Unterstützte Netzwerkarchitektur	• Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung -Clients müssen direkten Zugriff auf das Internet und die Instanz ServiceNow haben, in der Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung konfiguriert ist • Für Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung -Versionen, die ein SHA-Zertifikat verwenden, darf das Unternehmensnetzwerk das SHA-Zertifikat nicht blockieren. • Um ein AD-Passwort zurückzusetzen, muss sich der Client im Unternehmensnetzwerk befinden.

Fordern Sie das App-Plugin Passwortzurücksetzung Windows an

Fordern Sie das Plugin Passwortzurücksetzung Windows App (Passwortzurücksetzung Orchestration) (com.glideapp.password_reset_desktop) an, das Verbindungen mit den

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anmeldeinformationsspeichertypen von Active Directory (AD) ermöglicht. Es werden keine anderen Komponenten installiert.

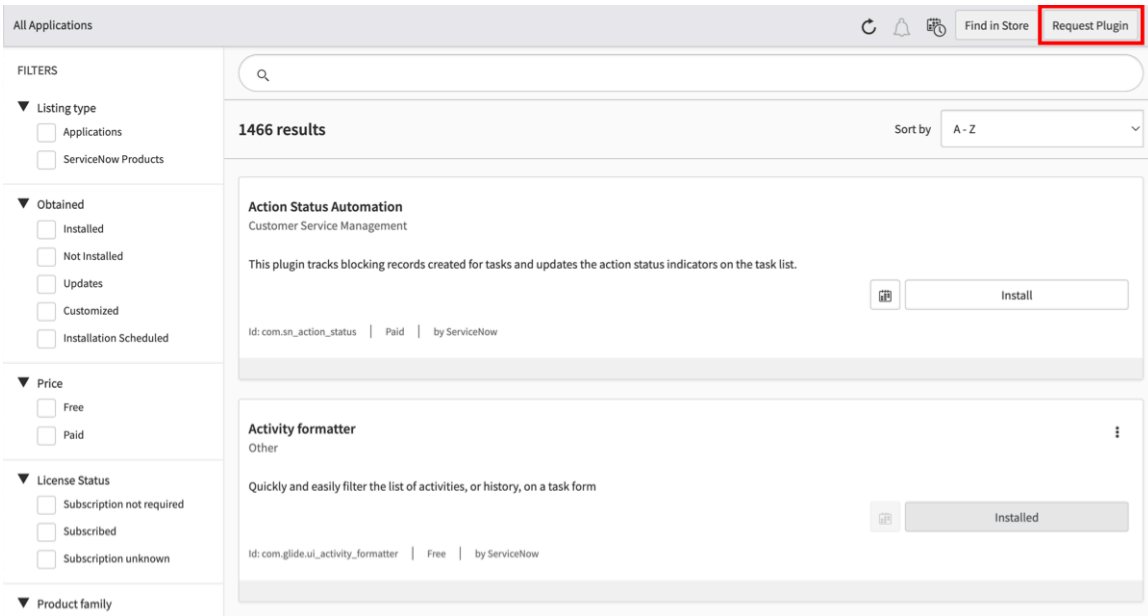
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es gibt zwei Möglichkeiten, ein Plugin anzufordern:

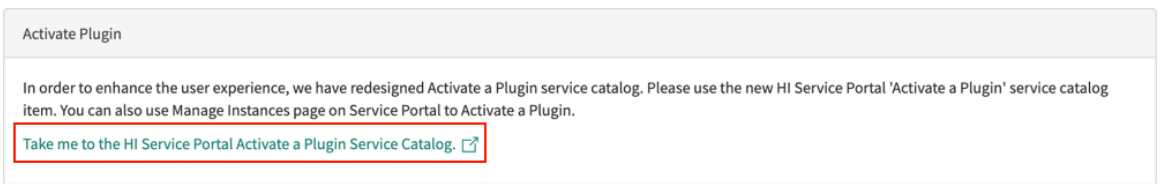
- Greifen Sie direkt auf den Servicekatalog Now Support zu, indem Sie auswählen **Alle** > **Servicekatalog** > **Plugin aktivieren** auf Now Support. Weitere Informationen zur Liste der Plugins finden Sie unter Liste der Plugins .
- Greifen Sie über die Seite „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz auf den Now Support-Servicekatalog zu, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Anforderungsformular für HI zu öffnen.



3. Klicken Sie in Now Support auf den Weiterleitungslink, um auf den Now Support Service Portal-Service Catalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderungsformular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
Zielinstanz	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Plugin-Name	Name des zu aktivierenden Plugins
Geben Sie das Datum und die Uhrzeit für die Aktivierung dieses Plugins an.	Datum und Uhrzeit müssen mindestens zwei Werktage nach dem aktuellen Zeitpunkt liegen. **Hinweis:** Plugins werden in zwei Batchesam Morgen und am Abend an jedem Werktag in der pazifischen Zeitzonein zwei Batches [] aktiviert. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/ Kommentare** ein.
Grund/Kommentare	Informationen, die für das ServiceNow-Personal hilfreich sein könnten, das das Plugin aktiviert. Wenn Sie das Plugin zum Beispiel zu einem bestimmten Zeitpunkt statt während eines der Standard-Aktivierungsfenster aktivieren möchten, geben Sie dies in den Kommentaren an.

7. Wählen Sie **Absenden** aus.

Laden Sie das Installationsprogramm Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung herunter

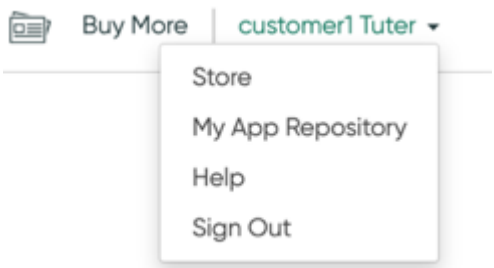
Laden Sie das Installationsprogramm Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung herunter.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: jeder Benutzer

Prozedur

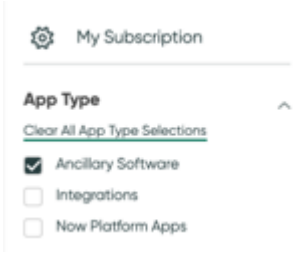
1. Melden Sie sich bei ServiceNow Store Publisher-Portalan.

2. Klicken Sie auf das Benutzermenü, und wählen Sie **Store**aus.

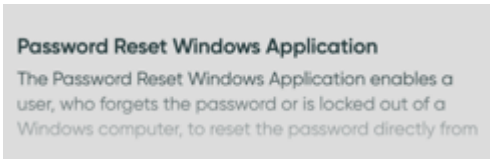


3. Legen Sie den Filter für den App-Typ „ **Zusätzliche Software** “ fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Klicken Sie **auf Windows-Anwendung zur Passwortzurücksetzung**.
   Der Download-Speicherort der Anwendung wird angezeigt.



5. Klicken Sie auf **Herunterladen**.

Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung installieren

Installieren Sie Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung mit verschiedenen verfügbaren Methoden.

Verwenden Sie eine EXE-Datei aus der Befehlszeile

Alternativ zur Befehlszeileninstallation können Sie einen Assistenten verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: security_admin elevated privilege
Erforderliche Berechtigung: Windows lokaler Administrator

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass der Benutzer mit der Rolle ServiceNow security_admin die Sicherheitseigenschaften konfiguriert.
   Weitere Informationen zu den Sicherheitseigenschaften finden Sie unter Konfigurieren Sie die Sicherheitseinstellungen für Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung
2. Kopieren Sie den folgenden Befehl als eine Zeile ohne Umbrüche in einen Texteditor.

```
PasswordResetWinAppInstall.exe /VERYSILENT /PasswordResetLinkURL
 https://<YourServerName>/$pwd_reset.do?sysparm_url=default /PasswordResetLinkName
 "Forgot password?"
```

3. Fügen Sie Argumente hinzu, und ersetzen Sie die Standardparameterwerte durch die richtigen Werte für Ihre Organisation.

Argument	Beispiel	Beschreibung
/Protokoll	/Log=c:\temp \PwdResetInstallLog.log	Optional. Um eine Protokolldatei zu generieren, müssen Sie zuerst das Verzeichnis erstellen, in das die Datei geschrieben wird. In diesem Beispiel würden Sie das Verzeichnis c:\temp

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Argument	Beispiel	Beschreibung
		erstellen, bevor Sie die Installation ausführen.
/NORESTART	/NORESTART	Optional. Fügen Sie /NORESTART hinzu, um den Anwender aufzufordern, den Computer nach der Installation neu zu starten.

Parameter	Standard	Beschreibung
PasswordResetLinkURL	https://<YourServerName>/$pwd_reset.do?sysparm_url=default	URL der Seite, auf die Anwender zugreifen, wenn sie ein Passwort zurücksetzen. Achten Sie darauf, Ihren ServiceNow -Servernamen und das URL-Suffix für den gewünschten Passwortzurücksetzung -Prozess zu ersetzen.
PasswordResetLinkName	„Passwort vergessen?“	Text, der für den Link Passwortzurücksetzung auf der Windows-Anmeldeseite angezeigt werden soll. Aktualisieren Sie den Text nach Bedarf. Sie müssen den Text wie dargestellt in doppelte Anführungszeichen setzen. Kopieren Sie den Beispieltext nicht, um sicherzustellen, dass die richtigen Zeichen verwendet werden. Geben Sie stattdessen die Zeichen in der Befehlszeile ein.
AnmeldeinformationsanbieterGUID		Bei den meisten Installationen muss dieser Parameterwert nicht angegeben werden. Geben Sie diesen Wert nur an, wenn Sie einen anwenderdefinierten Anmeldeinformationsanbieter verwenden und eine gültige GUID des Anmeldeinformationsanbieters angeben können.

4. Navigieren Sie zu dem Verzeichnis, das die Datei PasswordResetWinAppInstall.exe enthält.
5. Führen Sie den aktualisierten Befehl in der Befehlszeile aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Nach der Installation und je nach Einstellung für das Argument „ /NORESTART “ müssen Sie möglicherweise den Computer neu starten.
   Siehe Installieren Sie Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung mit einem Assistentenan.

Verwenden Sie eine MSI-Datei aus der Befehlszeile

Verwenden Sie die MSI-Datei, um Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung auf mehreren Computern über ein Netzwerk zu installieren. Alternativ zur MSI-Installation können Sie auch über die Befehlszeile installieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Windows lokaler Administrator

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass der Benutzer mit der Rolle ServiceNow security_admin die Sicherheitseigenschaften konfiguriert.
   Weitere Informationen zu -Sicherheitseigenschaften finden Sie unter Konfigurieren Sie die Sicherheitseinstellungen für Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung.
2. Kopieren Sie den folgenden Befehl als eine Zeile ohne Umbrüche in einen Texteditor.

```
msiexec.exe /i PasswordResetWinAppInstall.msi /quiet
 WRAPPED_ARGUMENTS="/SUPPRESSMSGBOXES /VERYSILENT /NORESTART /
PasswordResetLinkURL
 https://<YourServerName>/$pwd_reset.do?sysparm_url=default /PasswordResetLinkName
 ""Forgot password?"""
```

3. Fügen Sie Argumente hinzu, und ersetzen Sie die Standardparameterwerte durch die richtigen Werte für Ihre Organisation.

Argument	Beispiel	Beschreibung
/Protokoll	/Log=c:\temp \PwdResetInstallLog.log	Optional. Um eine Protokolldatei zu generieren, müssen Sie zuerst das Verzeichnis erstellen, in das die Datei geschrieben wird. In diesem Beispiel würden Sie das Verzeichnis c:\temp erstellen, bevor Sie die Installation ausführen.
/NORESTART	/NORESTART	Optional. Standardmäßig starten MSI-Installationen die Computer neu. Fügen Sie /NORESTART hinzu, um die Computer nach der Installation nicht neu zu starten. Sie sollten Endbenutzern mitteilen, dass sie ihren Computer neu starten müssen, um Passwortzurücksetzung Windows-Anwendungzu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Zu ersetzender Standardwert	Beschreibung
PasswordResetLinkURL	https://<YourServerName> / $pwd_reset.do? sysparm_url=default	URL der Seite, auf die Anwender zugreifen, wenn sie ein Passwort zurücksetzen. Achten Sie darauf, Ihren ServiceNow -Servernamen und das URL-Suffix für den gewünschten Passwortzurücksetzung -Prozess zu ersetzen.
PasswordResetLinkName	„Passwort vergessen?“	Text, der für den Link Passwortzurücksetzung auf der Windows-Anmeldeseite angezeigt werden soll. Sie müssen den Text wie dargestellt in zwei doppelte Anführungszeichen einschließen. Kopieren Sie den Beispieltext nicht, um sicherzustellen, dass die richtigen Zeichen verwendet werden. Geben Sie stattdessen die Zeichen in der Befehlszeile ein.
Optional: CredentialProviderGUID		Bei den meisten Installationen muss dieser Parameterwert nicht angegeben werden. Geben Sie diesen Wert nur an, wenn Sie einen anwenderdefinierten Anmeldeinformationsanbieter verwenden und eine gültige GUID des Anmeldeinformationsanbieters angeben können.

4. Navigieren Sie zu dem Verzeichnis, das die Datei PasswordResetWinAppInstall.msi enthält.
5. Führen Sie den aktualisierten Befehl in der Befehlszeile aus.
6. Nach der Installation und je nach Einstellung für das Argument „ /NORESTART “ müssen Sie möglicherweise Computer neu starten.
   Siehe Installieren Sie Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung mit einem Assistenten und Installieren Sie Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung mithilfe einer EXE-Datei von der Befehlszeile ausan.

Verwenden Sie einen Assistenten

Alternativ zur Assistenteninstallation können Sie Befehle direkt in der Befehlszeile ausführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Windows lokaler Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass der Benutzer mit der Rolle ServiceNow security_admin die Sicherheitseigenschaften konfiguriert.
   Weitere Informationen zu den -Sicherheitseigenschaften finden Sie unter Konfigurieren Sie die Sicherheitseinstellungen für Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die heruntergeladene Installationsdatei PasswordResetWinAppInstall.exe, und wählen **Sie Als Administrator ausführen aus**.
3. Konfigurieren Sie auf der **Webseite zum Konfigurieren der Passwortzurücksetzung und auf der Seite des Anmeldeinformationsanbieters** die folgenden Einstellungen, und klicken Sie dann auf **Weiter**:

Feld	Beschreibung	Standard
URL der Seite Passwortzurücksetzung	URL der Seite in Ihrer Instanz ServiceNow, auf die Benutzer zugreifen, wenn sie ein Passwort zurücksetzen. Achten Sie darauf, Ihren ServiceNow -Servernamen und das URL-Suffix für den gewünschten Passwortzurücksetzung -Prozess zu ersetzen.	https://<YourServerName> / $pwd_reset.do?sysparm_url=default
Text, der für den Link Passwortzurücksetzung angezeigt werden soll	Text, der für den Link Passwortzurücksetzung auf der Windows-Anmeldeseite angezeigt werden soll. Aktualisieren Sie den Text nach Bedarf.	Passwort vergessen?
GUID des Anmeldeinformationsanbieters	Bei den meisten Installationen muss dieser Parameterwert nicht angegeben werden. Geben Sie diesen Wert nur an, wenn Sie einen anwenderdefinierten Anmeldeinformationsanbieter verwenden und eine gültige GUID des Anmeldeinformationsanbieters angeben können.	[Standardeinstellung akzeptieren.]

4. Führen Sie für die verbleibenden Seiten die folgenden Aktionen aus:

Seitentitel	Aktion
Lizenzvereinbarung	Wählen Sie **Ich akzeptiere die Vereinbarung aus**.
Wählen Sie Zielstandort aus	Akzeptieren Sie den Standardinstallationsspeicherort.
Wählen Sie Startmenüordner	Akzeptieren Sie den Standard „ServiceNow“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Seitentitel	Aktion
Bereit zur Installation	Klicken Sie auf **Installieren**.

5. Starten Sie den Computer neu.
   Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie eine EXE-Datei aus der Befehlszeile.

Konfigurieren Sie die Sicherheitseinstellungen für Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung

Sicherheitseinstellungen für Passwortzurücksetzung Windows-Anwendungwerden konfiguriert.

Sicherheitseinstellungen

- Mit der Einstellung der Eigenschaft `glide.security.use_csrf_token` kann Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung ein Token für eine sichere Kommunikation mit der Instanz des Rechenzentrums abrufen.
- Die `CheckCertificateRevocationList` -Registrierungsschlüssel-Standardeinstellung „ **wahr** “ bewirkt, dass Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung das Serverzertifikat vor jeder Kommunikation validiert. Details siehe Passen Sie die an Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung.
- Der Registrierungsschlüssel `ServiceNowCertPublicKey` enthält den öffentlichen Schlüssel für die App. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie die an Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung.

Konfigurieren Sie die Eigenschaft „glide.security.use_csrf_token“.

Zum Konfigurieren der Eigenschaft `glide.security.use_csrf_token` ist eine erhöhte Berechtigung „security_admin“ erforderlich.

Legen Sie die Eigenschaft `glide.security.use_csrf_token` auf „wahr“ (Ja) fest. Siehe das Thema „Strenge Sicherheitseinstellungen“ in https://docs.servicenow.com .

Der lokale Administrator von Windows führt den Rest des Installationsverfahrens durch.

Konfigurieren Sie Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung für die Verwendung eines Proxy-Servers

Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt die Verwendung eines Proxy-Servers. Es gibt drei Optionen für die Konfiguration des Proxy-Servers.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Windows Systemadministrator

Prozedur

Verwenden Sie eine der folgenden Konfigurationsoptionen, um Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung für die Verwendung eines Proxy-Servers zu aktivieren.

Konfigurieren Sie eine Ausnahmerichtlinie für Ihren Proxy-Server

Sie können eine Ausnahmerichtlinie auf Ihrem Proxy-Server konfigurieren, um nicht authentifizierten Zugriff auf die Domäne `service-now.com` zuzulassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Windows Systemadministrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Sichern Sie auf einem Computer im Netzwerk den folgenden Registrierungsschlüssel: HKEY_USERS \.DEFAULT\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Internet Einstellungen
2. Laden Sie die Sysinternals-Suite von https://technet.microsoft.com/de-de/sysinternals/bb842062.aspxherunter, und installieren Sie sie
3. Navigieren Sie an der Eingabeaufforderung zum extrahierten Ordner „ sysinternals “.
4. Führen Sie den folgenden Befehl aus, um Internet Explorer zu starten: psexec -s -i "C:\Program Files\Internet Explorer\iexplore.exe"
5. Wählen Sie im Menü Internet Explorer **Tools** die **Option Internetoptionen**aus.
6. Klicken Sie auf der Registerkarte **Verbindungen** auf **LAN-Einstellungen**.
7. Wählen Sie im Abschnitt „ **Proxy-Server** “ die Option **Proxy-Server für Ihr LAN verwenden aus,** und füllen Sie dann das Feld **Adresse** im folgenden Format aus:<proxy_server> :<port>
8. Klicken Sie auf **OK**, um die Seite „ **LAN-Einstellungen** “ zu schließen, und klicken Sie dann auf **OK**, um die **Internetoptionen**zu schließen.
9. Exportieren Sie den folgenden Registrierungsschlüssel auf alle Clients, die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendungverwenden:HKEY_USERS\.DEFAULT\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion \Internet Einstellungen

Konfigurieren Sie einen Proxy-Server mithilfe der Client-Anmeldeinformationsmethode

Wenn Sie keine Ausnahmerichtlinie konfigurieren können, müssen Sie alle Windows -Clients konfigurieren, die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung verwenden, um gültige Anmeldeinformationen an den Proxy-Server zu übergeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Windows Systemadministrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die in diesem Thema beschriebene Methode nicht verwenden möchten, können Sie einen Proxy-Server auch mit anderen Methoden konfigurieren:

- Konfigurieren Sie Registrierungsschlüssel. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Registrierungsschlüssel auf Ihrem Proxy-Server.
- Konfigurieren Sie eine Ausnahmerichtlinie auf dem Proxy-Server, um den nicht authentifizierten Zugriff auf die Domäne *service-now.com* zuzulassen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Ausnahmerichtlinie für Ihren Proxy-Server.

Prozedur

1. Sichern Sie auf einem Computer im Netzwerk den folgenden Registrierungsschlüssel: HKEY_USERS \.DEFAULT\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Internet Einstellungen
2. Laden Sie die Sysinternals-Suite von https://technet.microsoft.com/de-de/sysinternals/bb842062.aspxherunter, und installieren Sie sie
3. Navigieren Sie an der Eingabeaufforderung zum extrahierten Ordner „ sysinternals “.
4. Führen Sie den folgenden Befehl aus, um Internet Explorer zu starten: psexec -s -i "C:\Program Files\Internet Explorer\iexplore.exe"
5. Wählen Sie im Menü Internet Explorer **Tools** die **Option Internetoptionen**aus.
6. Klicken Sie auf der Registerkarte **Verbindungen** auf **LAN-Einstellungen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wählen Sie im Abschnitt „ **Proxy-Server** “ die Option **Proxy-Server für Ihr LAN verwenden aus,** und füllen Sie dann das Feld **Adresse** im folgenden Format aus: http://<userID> :<password> @<proxy_server> :<port>
8. Klicken Sie auf **OK**, um die Seite „ **LAN-Einstellungen** “ zu schließen, und klicken Sie dann auf **OK**, um die **Internetoptionen**zu schließen.
9. Exportieren Sie den folgenden Registrierungsschlüssel auf alle Clients, die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendungverwenden:HKEY_USERS\.DEFAULT\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Internet Einstellungen

Konfigurieren Sie Registrierungsschlüssel auf Ihrem Proxy-Server

Sie können Registrierungsschlüssel konfigurieren, um Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung die Verwendung eines Proxy-Servers zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Windows Systemadministrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die in diesem Thema beschriebene Methode nicht verwenden möchten, können Sie einen Proxy-Server auch mit anderen Methoden konfigurieren:

- Konfigurieren Sie eine Ausnahmerichtlinie auf dem Proxy-Server, um den nicht authentifizierten Zugriff auf die Domäne *service-now.com* zuzulassen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Ausnahmerichtlinie für Ihren Proxy-Server.
- Konfigurieren Sie alle Windows-Clients, die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung verwenden, um gültige Anmeldeinformationen an den Proxy-Server zu übergeben. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Proxy-Server mithilfe der Client-Anmeldeinformationsmethode.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Registrierungseditor auf Ihrem Computer Windows.
2. Gehe zu **Computer** > **HKEY_LOCAL_MACHINE** > **SOFTWARE** > **Microsoft** > **Windows** > **CurrentVersion** > **Authentifizierung** > **Anmeldeinformationsanbieter** > **0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B**an.
3. Legen Sie die folgenden Registrierungsschlüssel fest:

Hinweis:
Sie können jeden der aufgeführten Zeichenfolgenwerte ändern.

```
"ProxyServer"="<YourProxyName>:<PortNumber>"
"ProxyEnable"="true"
"ProxyUser"="<YourProxyUserName>"
"ProxyPassword"="<YourProxyPassword>"
"ProxyDomainName"="<YourProxyDomainName>"
"ByPassProxyOnLocal"="false"
```

- ProxyServer: Legen Sie den Namen oder die IP-Adresse des Proxy-Servers mit dem Port fest
- ProxyUser: Anwendername, der den Anmeldeinformationen zugeordnet ist, falls der Proxy mit der Standardauthentifizierung aktiviert ist
- ProxyPassword: Passwort für den Anwendernamen, der den Anmeldeinformationen zugeordnet ist

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- ProxyDomainName – Domänenname, der die Anmeldeinformationen überprüft
- ByPassProxyOnLocal: Legen Sie diese Option auf „wahr“ fest, wenn Sie einen Proxy-Server für Ortsaufrufe umgehen möchten.

Einen Proxy-Server mit einer PAC-Datei (automatische Konfigurationsskript-Methode) konfigurieren

Konfigurieren Sie die PAC-Datei (Proxy Auto-Configuration) oder Windows Proxy Auto Detection (WPAD) mithilfe der Einstellungen von Internet Explorer (IE).

Vorbereitungen

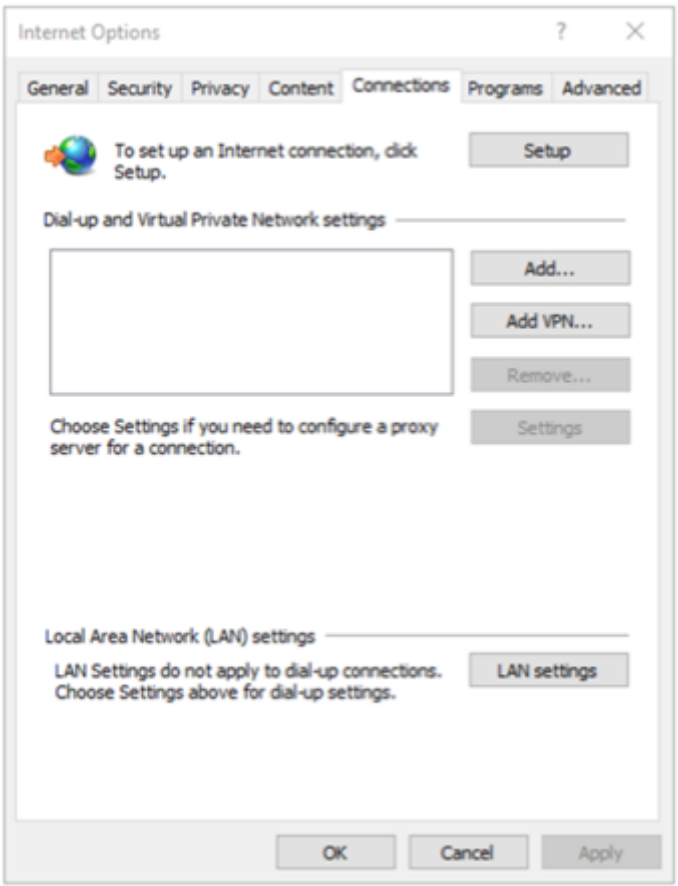
Erforderliche Rolle: Windows Systemadministrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die internen Klassen Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung wählen automatisch die Konfiguration aus, die mithilfe von **Automatisches Konfigurationsskript verwenden** auf Internet Explorer-Ebene durchgeführt wird. Wenn Sie den Proxy in Internet Explorer konfigurieren, gelten alle auf Remote-Proxy-Ebene vorgenommenen Änderungen auch in Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung.

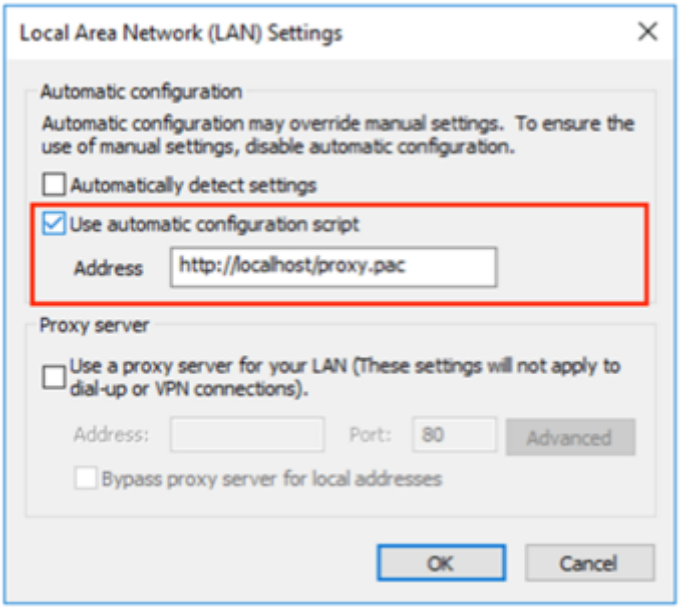
Prozedur

1. Wählen Sie im Menü Internet Explorer Tools die **Option Internetoptionen**aus.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte **Verbindungen** auf **LAN-Einstellungen**.



3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Automatisches Konfigurationsskript** verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Geben Sie im Feld **Adresse** den Speicherort der PAC-Datei im Netzwerk ein.
5. Klicken Sie auf **OK**.

PAC-Datei mit Registrierungseinstellung

In dieser Proxy-Konfiguration kann die PAC-Datei (Proxy Auto-Configuration) in den Registrierungseinstellungen Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung konfiguriert werden.

Der Name der Registrierungseinstellung, mit der der Proxy über die PAC-Datei aktiviert wird, lautet *`UseProxyAutoConfigScript`*. Der PAC-Skriptspeicherort (URL) kann in der Einstellung *`ProxyServer`* angegeben werden. Die Referenzkonfiguration wird wie in der folgenden Abbildung dargestellt bereitgestellt:

Name	Type	Data
(Default)	REG_SZ	PasswordResetCredentialProvider
AppDir	REG_SZ	C:\Program Files\ServiceNow
AppFormIconFile	REG_SZ	C:\Program Files\ServiceNow\bin\servicenow.ico
AppFormTitle	REG_SZ	Password Reset Windows Application
ByPassProxyOnLocal	REG_SZ	false
CheckCertificateRevocationList	REG_SZ	true
CompanyName	REG_SZ	ServiceNow Inc.
CredentialProviderGUID	REG_SZ	{60b78e88-ead8-445c-9cfd-0b87f74ea6cd}
DebugFlag	REG_SZ	0
PasswordResetLinkName	REG_SZ	Forgot password?
PasswordResetLinkURL	REG_SZ	https://pwdsand300622.service-now.com/$pwd_reset.do?sysparm_url=ms_ad_ss_de...
ProxyDomainName	REG_SZ	YourProxyDomainName
ProxyEnable	REG_SZ	true
ProxyPassword	REG_SZ	YourProxyPassword
ProxyServer	REG_SZ	http://localhost/proxy.pac
ProxyUser	REG_SZ	YourProxyUser
ServiceNowCertPublicKey	REG_MULTI_SZ	13EFB39A2F6654E8C67BD04F4C6D4C90CD6CAB5091BCEDC73787F6B77D3D3FE7
ServiceNowServerVersion	REG_SZ	4
ServiceNowWinAppVersion	REG_SZ	4.5
UseProxyAutoConfigScript	REG_SZ	true
UserAccountPictureLoc	REG_SZ	C:\Program Files\ServiceNow\bin\tileimage.bmp
VerifyEmbeddedFileSignature	REG_SZ	true
WorkingDir	REG_SZ	C:\Program Files\ServiceNow\bin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registrierungseinstellung zum Konfigurieren des Proxy über PAC

- ProxyEnable –<true>

  Aktiviert den Proxy auf Anwendungsebene.

- ProxyServer –<PAC file URL>

  Initialisieren Sie den PAC-Dateispeicherort hier.

- UseProxyAutoConfigScript –<true>

  „wahr“ gibt an, dass die in der Registrierungseinstellung *ProxyServer* angegebene Adresse ein PAC-Skript ist.

Funktionsweise

Die in der Registrierungseinstellung *ProxyServer* angegebene PAC-Datei wird verwendet, um die tatsächliche Ziel-Proxy-Server-Adresse für eine URL (in diesem Fall die Instanz ServiceNow) basierend auf der PAC-Dateiskriptkonfiguration abzurufen. Das PAC-Dateiskript muss eine gültige Proxy-Server-Adresse für eine angegebene ServiceNow -URL zurückgeben, damit die Anwendung funktioniert.

Die Ziel-Proxy-Adresse wird für eine URL im Computer zwischengespeichert. Das Caching-Verhalten gilt auch für die -Browser. Der Browser ServiceNow® Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung verhält sich genauso wie der Browser Internet Explorer. Das heißt, wenn auf die URL über einen Browser zugegriffen werden kann, ist sie auch über die App zugänglich.

Hinweis:
Es ist nicht erforderlich, die Proxy-Einstellung in Internet Explorer zu konfigurieren, da die APP das PAC-Dateiskript über eine Registrierung liest.

Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung aktivieren, um die Anzeigesprache für die Sitzung festzulegen

Beim Start von Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung übergibt die Anwendung den Windows-Sprachcode an die Instanz. Die Instanz legt dann dynamisch die Sprache für die Gastbenutzersitzung fest.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Auf einem Windows-Computer: Legen Sie die Eigenschaft **Sprache für die Anzeige des Willkommensbildschirms** auf die bevorzugte Sprache fest.
2. In der Instanz:

   a. Aktivieren Sie das Plugin für die bevorzugte Sprache.

   b. Stellen Sie sicher, dass kein Datensatz in der Tabelle [sys_user_preference] eine bestimmte **user.language** für den Anwender *guest* angibt.
   Sie löschen die Einstellung für einen -Benutzer *guest*, damit die Instanz die Sprache während der -Sitzung dynamisch festlegen kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integrieren Sie die McAfee-Festplattenverschlüsselung mit Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung

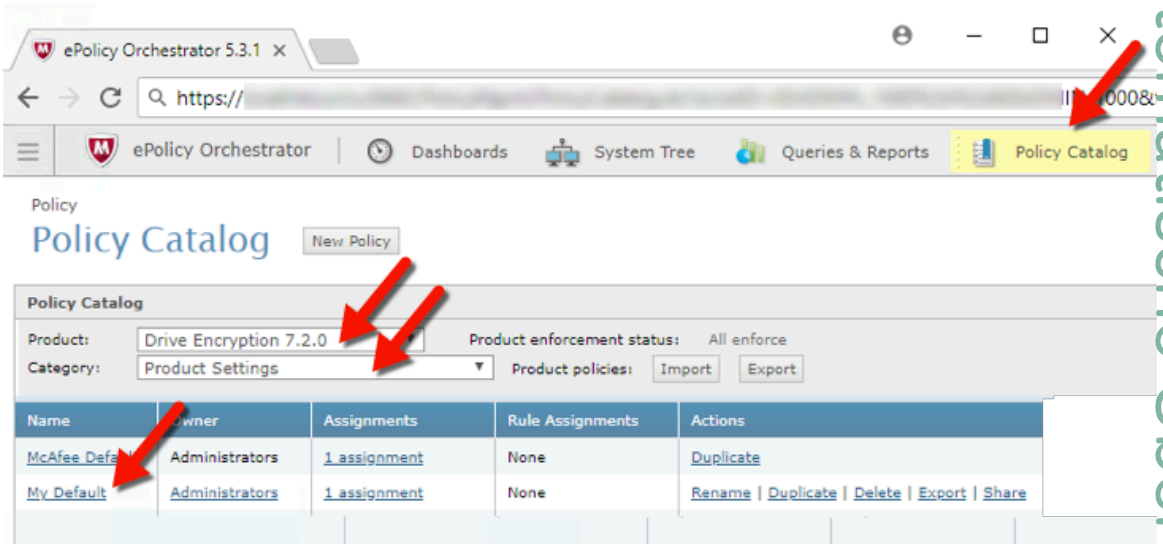
Sie verwenden ePolicy Orchestrator (ePO), um McAfee MDE 7.2 auf einem Windows-Desktop-Computer zur Unterstützung von Passwortzurücksetzung Windows-Anwendungzu aktivieren.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin
- Erforderlich: MDE Version 7.2x

Prozedur

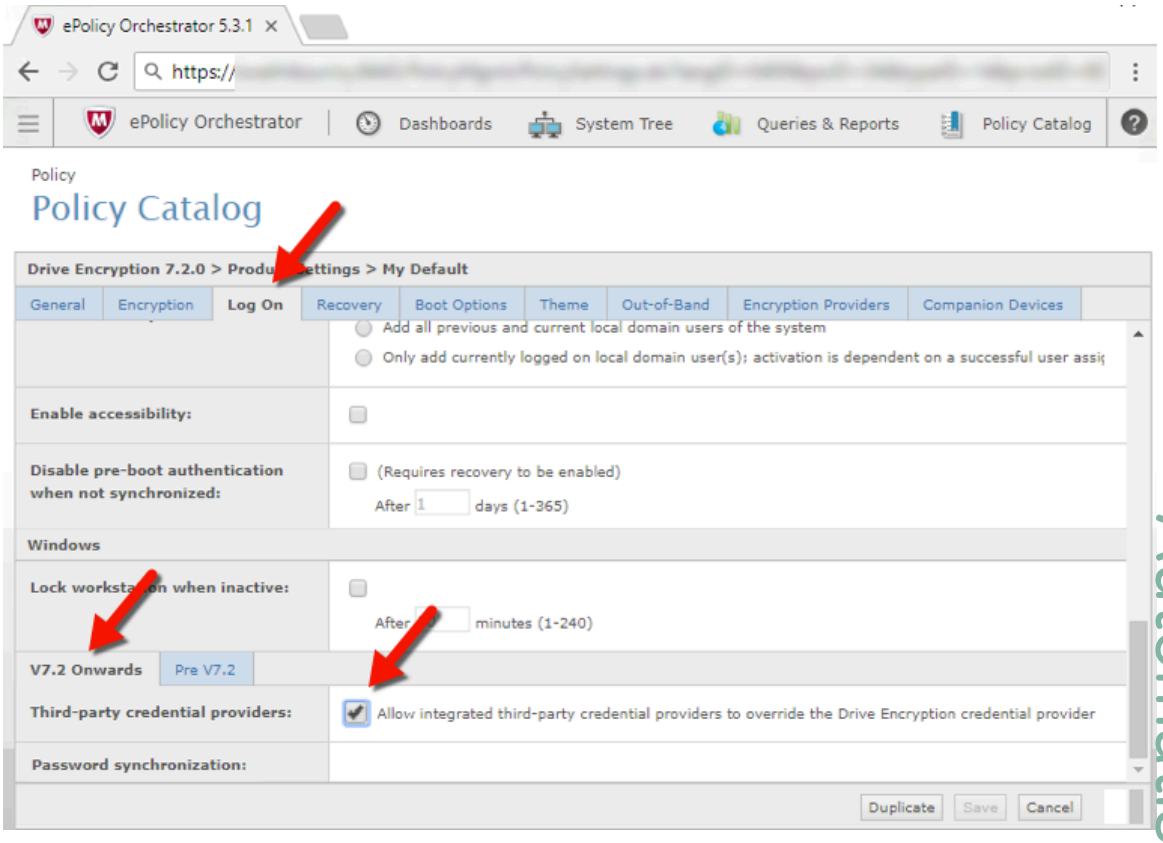
1. Melden Sie sich bei ePO an.
2. Wählen Sie im Richtlinienkatalog aus **Produkt** > **Laufwerksverschlüsselung 7.2.0** und wählen Sie **Kategorie** > **Produkteinstellungen**



3. Klicken Sie auf den **Namen** Ihres Richtlinienkatalogs (im Beispiel „**Mein Standard** “).
4. Wählen Sie auf der Registerkarte **Anmelden** die Registerkarte **V7.2 Ab** und dann das Kontrollkästchen **Integration von Drittanbietern für Anmeldeinformationen zulassen ...** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Klicken Sie auf **Speichern**, und melden Sie sich dann bei ePO ab.
6. Erstellen Sie auf dem Computer des Endanwenders die folgenden Registrierungsschlüssel (clientseitige ePO-Einstellung):

```
Windows Registry Editor Version 5.00
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\McAfee EndPoint
 Encryption\IntegratedCredentialProviders\{0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B}]
"Vendor"="ServiceNow, Inc"
"Product"="ServiceNow PasswordReset WinApp"
"Version"="<PasswordReset WinApp version>" (for example, "Version"="4.5")
"BuiltAgainst"="<MDE version>" (for example, "BuiltAgainst"="7.2.3.28")
```

7. Starten Sie den Computer neu.

Passen Sie die an Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung

Sie können die Darstellung und andere Aspekte der Anwendung anpassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Windows Systemadministrator

Prozedur

1. Öffnen Sie den Registrierungseditor auf Ihrem Computer Windows.
2. Gehe zu **Computer** > **HKEY_LOCAL_MACHINE** > **SOFTWARE** > **Microsoft** > **Windows** > **CurrentVersion** > **Authentifizierung** > **Anmeldeinformationsanbieter** > **0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B**an.
3. Ändern Sie einen der aufgeführten Zeichenfolgenwerte:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Registrierungsschlüssel, die mit dem Text „proxy“ beginnen, ermöglichen die Verwendung eines Proxy-Servers. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Registrierungsschlüssel auf Ihrem Proxy-Server.

Konfigurationsoptionen für die Registrierung

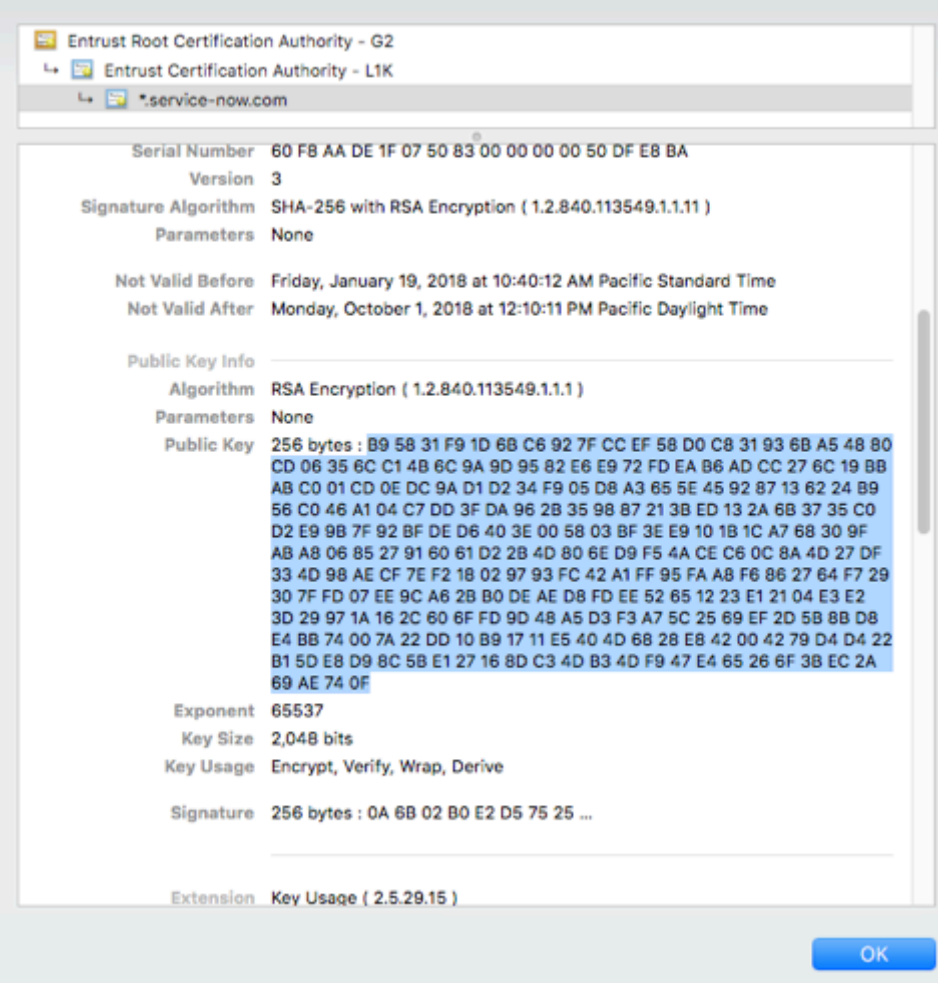
Dateiname	Beschreibung	Standardzeichenfolge
AppDir	Verzeichnis, das die Anwendungsdateien Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung enthält.	C:\Programme\ServiceNow
AppFormIconFile	Symbol, das der Anwendung Passwortzurücksetzung zugeordnet ist.	C:\Programme\ServiceNow\bin\ServicenowLogo.png Sie können das Symbol ändern, das Ihrem Unternehmen zugeordnet ist. Ersetzen Sie ServicenowLogo.png durch Ihr Firmenlogo, und ändern Sie den AppFormIconFile- Pfad in der Registrierung.
AppFormTitle	Angezeigter Name der Anwendung.	Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung
CheckCertificateRevocationList	Standardmäßig validiert Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung vor jeder Kommunikation, dass das Serverzertifikat nicht widerrufen wurde, indem die Zertifikatwiderrufliste (Certificate Revocation List, CRL) überprüft wird. Wenn Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung langsam lädt, nachdem ein Anwender das Zurücksetzen angefordert hat, können Sie die Überprüfung der CRL überspringen.	Standard: „wahr“ ○ **true**: Wenn ein Benutzer eine Zurücksetzung anfordert, prüft die Anwendung zuerst die CRL, um das Zertifikat zu validieren. Die Anwendung wird ohne gültiges Zertifikat nicht fortgesetzt. ○ **„falsch“**: Die Anwendung wird sofort gestartet, das Zertifikat wird nicht validiert.
AnmeldeinformationsanbieterGUID	GUID des verwendeten Anmeldeinformationsanbieters.	””="{6f45dc1e-5384-457a-bc13-2cd81b0d28ed}”
DebugKennzeichnung	Schreiben Sie Einträge in das ServiceNowPwdReset-Ereignisprotokoll.	„0“
PasswordResetLinkName	Text, der für den Link Passwortzurücksetzung auf	„Passwort vergessen?“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dateiname	Beschreibung	Standardzeichenfolge
	der Windows-Anmeldeseite angezeigt werden soll.	
PasswordResetLinkURL	URL der Anwendung Passwortzurücksetzung in Ihrer Instanz ServiceNow.	https://<YourServerName> / $pwd_reset.do?sysparm_url=default
Proxy	Schlüssel, die Proxy-Einstellungen konfigurieren	Registrierungsschlüssel, die mit dem Text „proxy“ beginnen, ermöglichen die Verwendung eines Proxy-Servers. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Registrierungsschlüssel auf Ihrem Proxy-Server.
ServiceNowCertPublicKey	Standardmäßig validiert Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung vor jeder Kommunikation das Serverzertifikat.	Kopieren Sie den öffentlichen Zertifikatschlüssel aus dem Browser. Sehen Sie sich das Beispiel an, das auf die Tabelle folgt. Fügen Sie den gesamten öffentlichen Schlüssel in das Textfeld des Registrierungsschlüssels ein. Sie können im Textfeld mehrere öffentliche Schlüssel hinzufügen (jeweils in einer neuen Zeile).
ServiceNowServerVersion	Version Ihrer Produktionsinstanz.	“<YourInstanceVersion> " (Beispiel: „Kingston“)
ServiceNowWinAppVersion	Version von Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung.	“<YourWindowsAppVersion> " (Beispiel: "4,5")
UserAccountPictureLocation	Bild, das auf dem Anmeldebildschirm angezeigt wird.	%programdata%\Microsoft \Benutzeraccountbilder \user.bmp
Arbeitsverzeichnis	Verzeichnis, das die Bibliotheksdateien enthält.	C:\Programme\ServiceNow\bin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kopieren Sie den öffentlichen Schlüssel aus dem Browser



Beispiel für Registrierungseinstellungen

```
Windows Registry Editor Version 5.00

[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Authentication\
Credential Providers\{0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B}]
@="PasswordResetCredentialProvider"
"AppFormTitle"="Password Reset Windows Application"
"PasswordResetLinkName"="Forgot password?"
"CredentialProviderGUID"="{60b78e88-ead8-445c-9cfd-0b87f74ea6cd}"
"AppFormIconFile"="C:\\Program Files\\ServiceNow\\bin\\servicenow.ico"
"UserAccountPictureLoc"="%programdata%\\Microsoft\\User Account Pictures\\user.bmp"
"DebugFlag"="0"
"CheckCertificateRevocationList"="true"
"ProxyServer"="YourServerName:PortNo"
"ProxyEnable"="false"
"ProxyUser"="YourProxyUser"
"ProxyPassword"="YourProxyPassword"
"ProxyDomainName"="YourProxyDomainName"
"ByPassProxyOnLocal"="false"
"ServiceNowCertPublicKey"="EC 3F 18 BB D3 9A D7 8D A7 7E 99 77 E0 E6 73 5E 38 30 3F
 8C E1 8A EF 23 CC 56 D8 FD B1 54 B5 0E 54 81 42 86 B1 D5 E4 47
"AppDir"="C:\\Program Files\\ServiceNow"
"ServiceNowServerVersion"="Kingston"
"ServiceNowWinAppVersion"="4.5"
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
"WorkingDir"="c:\program files\servicenow\bin"
"PasswordResetLinkURL"="https://
yourserver.service-now.com/$pwd_reset.do?sysparm_url=demo1"
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Authentication\
Credential Providers\{0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B}\HideGUIDs]
```

```
Windows Registry Editor Version 5.00

[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Authentication\
Credential Providers\{0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B}]
@="PasswordResetCredentialProvider"
"AppFormTitle"="Password Reset Windows Application"
"PasswordResetLinkName"="Forgot password?"
"CredentialProviderGUID"="{60b78e88-ead8-445c-9cfd-0b87f74ea6cd}"
"AppFormIconFile"="C:\\Program Files\\ServiceNow\\bin\\servicenow.ico"
"UserAccountPictureLoc"="%programdata%\\Microsoft\\User Account Pictures\\user.bmp"
"DebugFlag"="0"
"CheckCertificateRevocationList"="true"
"ProxyServer"="YourServerName:PortNo"
"ProxyEnable"="false"
"ProxyUser"="YourProxyUser"
"ProxyPassword"="YourProxyPassword"
"ProxyDomainName"="YourProxyDomainName"
"ByPassProxyOnLocal"="false"
"ServiceNowCertPublicKey"="EC 3F 18 BB D3 9A D7 8D A7 7E 99 77 E0 E6 73 5E 38 30 3F
 8C E1 8A EF 23 CC 56 D8 FD B1 54 B5 0E 54 81 42 86 B1 D5 E4 47
"AppDir"="C:\\Program Files\\ServiceNow"
"ServiceNowServerVersion"="Kingston"
"ServiceNowWinAppVersion"="4.5"
"WorkingDir"="c:\program files\servicenow\bin"
"PasswordResetLinkURL"="https://
yourserver.service-now.com/$pwd_reset.do?sysparm_url=demo1"
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Authentication\
Credential Providers\{0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B}\HideGUIDs]
```

Einschränkungen des Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung

Für Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung gelten einige Einschränkungen.

- Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt keine anwenderdefinierten Verifizierungen.
- Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung verwendet den CAPTCHA-Service basissystemgestützt, auch wenn die Anwendung Passwortzurücksetzung] für die Verwendung von Google reCAPTCHA mit der Webschnittstelle konfiguriert ist.
- Die Anzeige für die Passwortstärke wird nicht unterstützt.
- Für einige Überprüfungstypen können Sie nur eine Überprüfung verwenden. Benutzerdefinierte Überprüfungen werden nicht unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter Verifizierungen der Passwortzurücksetzung.
- Anwenderdefinierte UI-Makros, die auf konfiguriert sind **Prozess** > **Erweitert** Seite werden nicht unterstützt (z. B. Eintrags-, Erfolgs- oder Fehlermakros). Das System zeigt nur die Standard-Erfolgs- und Fehlermeldungen an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt Zeilenumbrüche im Text mit dem **Hinweis zur Passwortregel**. Andere Formatierungen werden nicht unterstützt (Fett, Unterstrichen und Hyperlink). Weitere Informationen finden Sie unter Verbindung mit einem Anmeldeinformationsspeicher für Prozesse zum Zurücksetzen des Passworts konfigurieren.

Deinstallieren Sie Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung

Sie können entweder eine EXE- oder eine MSI-Datei ausführen, um die Anwendung zu deinstallieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Windows Lokaler Administrator

Prozedur

Führen Sie eine der folgenden Vorgehensweisen aus.

Option	Bezeichnung
Verwenden Sie eine EXE-Datei aus der Befehlszeile	**a.** Navigieren Sie zu dem Deinstallationsverzeichnis, das Sie während der Installation erstellt haben. Beispiel: `C:\Program Files\ServiceNow\uninstall\` **b.** Doppelklicken Sie auf die Datei unins000.exe.
Verwenden Sie eine MSI-Datei aus der Befehlszeile	**a.** Navigieren Sie zu dem Verzeichnis, das die Datei PasswordResetWinAppInstall.msi enthält. **b.** Führen Sie in der Befehlszeile den folgenden Befehl aus: `msiexec.exe /x PasswordResetWinAppInstall.msi /quiet`

Registrieren Sie sich bei der Anwendung Passwortzurücksetzung, um Ihr Passwort zurückzusetzen

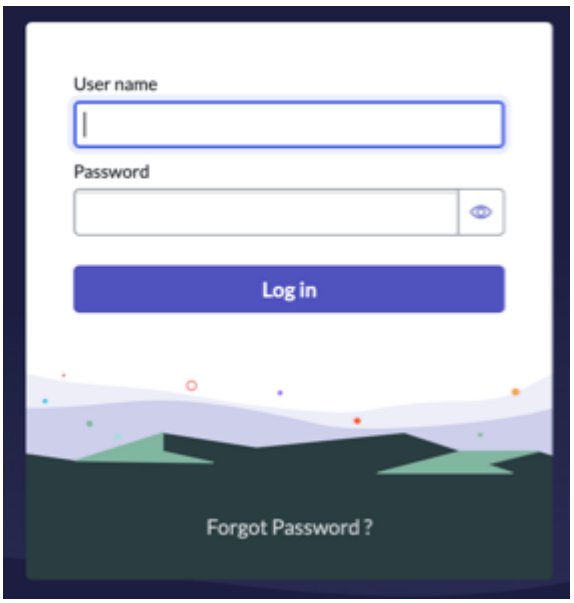
Der Selfservice-Prozess ist ein typischer Prozess, mit dem Sie Ihr Passwort zurücksetzen können. Ihre Erfahrung kann abweichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispielerfahrung des Self-Service-Prozesses

1. Klicken Sie auf der Anmeldeseite auf den Link **Passwort vergessen**, um den Prozess zu starten.

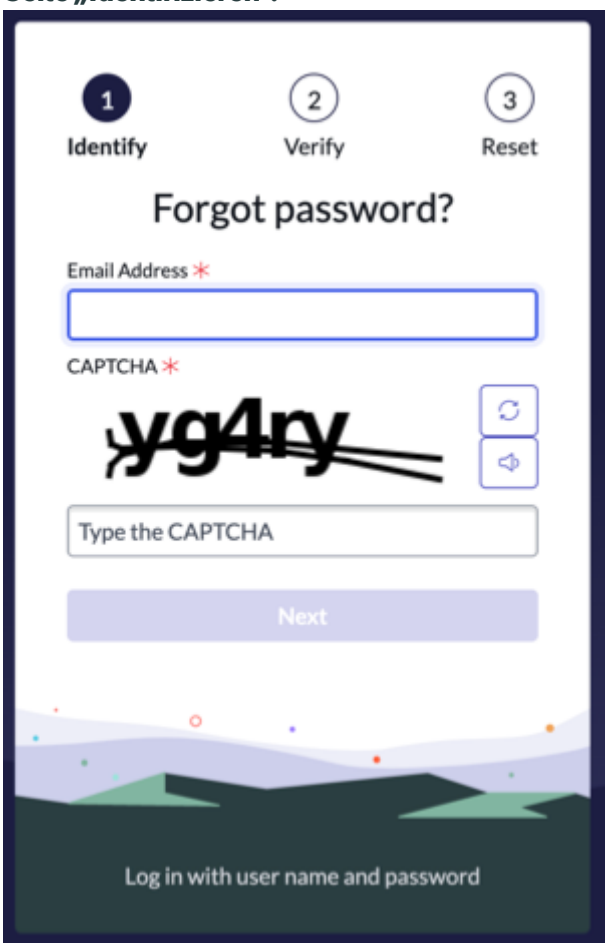
Anmeldeseite



2. Geben Sie auf der Seite „Identifizieren“ Ihre Identifizierungsinformationen ein (in der Regel Ihr Anwendername oder Ihre E-Mail-Adresse). Das Beispiel enthält die CAPTCHA-Sicherheitsfunktion.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

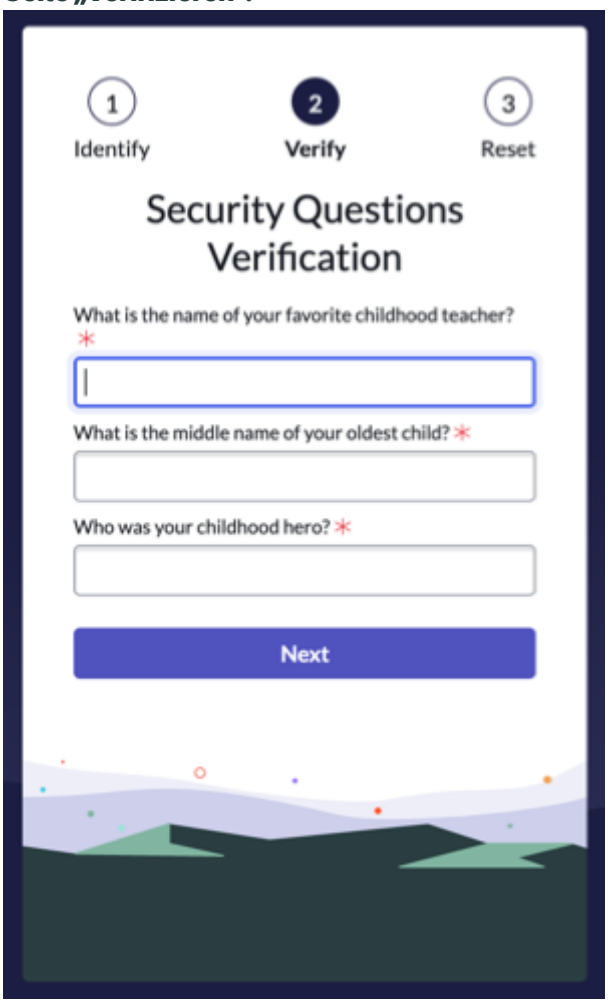
Seite „Identifizieren“.



3. Überprüfen Sie auf der Seite „Überprüfen“ Ihre Identität, indem Sie Ihre Verifizierungsinformationen angeben. Der Administrator hat die Überprüfungsmethode konfiguriert und kann mehrere Überprüfungen anfordern. Im folgenden Beispiel hat der Administrator die Verifizierung durch Sicherheitsfragen konfiguriert. Sie müssen Fragen beantworten, um Ihre Identität nachzuweisen. (Zuvor, bei der Registrierung für den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts, haben Sie diese Fragen ausgewählt und sichere, private Antworten angegeben.) Andere mögliche Überprüfungen erfordern die Eingabe eines Codes, der per SMS, über die Authentifikator-App oder von an ein Mobilgerät gesendet wurde E-Mail.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

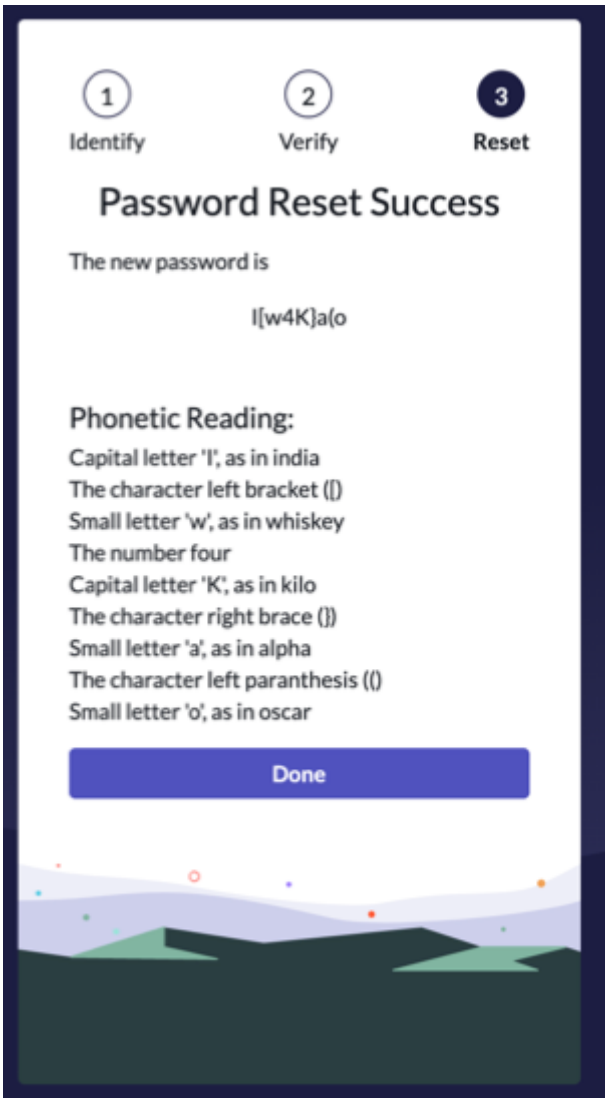
Seite „Verifizieren“.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Das System prüft den Anmeldeinformationsspeicher, um Ihre Identität zu bestätigen, und zeigt dann das neue Passwort auf der Seite „Zurücksetzen“ an.

Seite „Zurücksetzen“.



Registrierung für das Passwortzurücksetzung-Programm

In einigen Organisationen werden Benutzer automatisch für das Passwortzurücksetzung-Programm registriert. Ihre Organisation bietet Endanwendern die Möglichkeit, sich für eine oder mehrere Methoden zur Überprüfung Ihrer Identität beim Zurücksetzen des Passworts zu registrieren. Endbenutzer können sich für die meisten Passwortzurücksetzung-Programme über ein Mobilgerät registrieren.

Hinweis:
Standardmäßig gilt das dunkle Design nicht für das Registrierungsformular Passwortzurücksetzung. Benutzer können das Design in ein dunkles Design ändern. Weitere Informationen zum dunklen Design finden Sie unter Designs in Next Experience erkunden .

Endbenutzer können sich für eine beliebige Kombination der folgenden Methoden registrieren:

Verifizieren Sie Ihre Identität mit einer Authentifikator-App

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sie registrieren sich auf einem Computer, den Sie normalerweise für den Zugriff auf die Instanz verwenden (Sie verwenden eine Authentifikator-App, um Ihr Passwort zurückzusetzen, können aber keinen Authentifikator verwenden, um sich für Passwortzurücksetzung Windows-Anwendungzu registrieren.). Nach der Registrierung installieren Sie eine Authentifikator-App auf einem oder mehreren Geräten und autorisieren dann die Geräte für die Verifizierung durch den Authentifikator.
- Wenn Sie später Ihr Passwort zurücksetzen möchten, lesen Sie den Authentifikatorcode auf Ihrem Gerät, und geben Sie den Code dann auf der Webseite ein, um Ihre Identität zu überprüfen.

Identität anhand eines SMS-Codes nachweisen (SMS-Überprüfung)

- Um sich zu registrieren, autorisieren Sie ein Mobilgerät zur SMS-Verifizierung.
- Wenn Sie später Ihr Passwort zurücksetzen möchten, rufen Sie auf dem Gerät einen Code ab und geben Sie den Code auf der Webseite ein, um Ihre Identität zu überprüfen.

Verifizieren Sie Ihre Identität mithilfe eines Codes, der per E-Mail gesendet wird

- Für die Registrierung autorisieren Sie eine oder mehrere E-Mail-Adressen.
- Wenn Sie später Ihr Passwort zurücksetzen möchten, sendet das System einen Code an die E-Mail-Adresse. Sie geben dann den Code auf der Webseite ein, um Ihre Identität zu verifizieren.

Bestätigen Sie Ihre Identität anhand von Sicherheitsfragen

- Für die Registrierung wählen Sie mehrere Fragen aus, die nur Sie beantworten können (wie der Name Ihres ersten Haustiers), und geben dann Antworten an. Ihre Antworten werden sicher gespeichert.
- Wenn Sie Ihr Passwort später zurücksetzen möchten, werden eine oder mehrere Fragen angezeigt. Sie beantworten die Fragen, um Ihre Identität nachzuweisen.

Melden Sie sich mit einem Authentifikator beim Programm Passwortzurücksetzung an

Verifizieren Sie Ihre Identität, während Sie Ihr Passwort zurücksetzen, indem Sie sich mit der Authentifikator-App eines Drittanbieters für das Programm „Passwortzurücksetzung“ registrieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um Ihre Identität beim Zurücksetzen Ihres Passworts zu überprüfen, rufen Sie einen Code aus einer Authentifikator-App auf Ihrem Mobilgerät ab und geben den Code dann auf der Webseite Passwortzurücksetzung ein.

Passwortzurücksetzung unterstützt die folgenden Authentifikator-Apps:

- Google Authentifikator
- Microsoft Authentifikator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Cisco duo
- Okta Überprüfen Sie

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Registrieren**an.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Verifizierung der Authenticator App**.

> **Hinweis:**
> Wenn Sie sich für Ihre Organisation für die Authentifikator-Überprüfungsmethode Passwortzurücksetzung registrieren müssen, ist die Registerkarte mit einem Sternchen (*) markiert.

3. Laden Sie die Authentifikator-App auf Ihr Gerät herunter.
4. Öffnen Sie die App, und scannen Sie mit dem Gerät den QR-Code auf der Registerkarte.
5. Wenn das Gerät einen Code generiert, geben Sie den Code in das Textfeld ein, und klicken Sie dann auf **Gerät koppeln**.
6. Wählen Sie **Absenden**.
7. **Wahlweise:** Wenn das System eine Erfolgsmeldung anzeigt, wählen Sie **Absenden**aus.
8. **Wahlweise:** Wenn das System eine Fehlermeldung anzeigt, geben Sie den Code erneut ein, klicken Sie auf **Gerät**koppeln und wählen Sie **Absenden**aus.

   Wenn Sie die Registrierung absenden, werden auf der Registerkarte die folgenden Optionen angezeigt:

Option	Beschreibung
Neuen QR-Code generieren	Ermöglicht das Koppeln eines Geräts mit einem neuen Code. Diese Option ist nützlich, wenn Sie ein neues Gerät haben. Neue Daten ersetzen die vorhandenen Daten der sicheren Verifizierung.
Multi-Factor Authentication deaktivieren	Löscht vorhandene Daten der sicheren Verifizierung. Die Authentifikatorverifizierung Google ist nicht mehr verfügbar.

9. **Wahlweise:** Registrieren Sie sich mit einer der anderen von Ihrem Unternehmen angebotenen Methoden für eine zusätzliche Identitätsverifizierung.
   Weitere Informationen zur Registrierung mit verschiedenen Methoden finden Sie in den folgenden Themen:
   - Registrieren Sie sich für das Programm Passwortzurücksetzung, indem Sie Fragen und Antworten verwenden
   - Melden Sie sich mit SMS-Codes beim -Programm Passwortzurücksetzung an
   - Melden Sie sich mit Codes, die per E-Mail gesendet werden, für das Programm Passwortzurücksetzung an

Melden Sie sich mit SMS-Codes beim -Programm Passwortzurücksetzung an

Um Ihre Identität beim Zurücksetzen Ihres Passworts zu überprüfen, können Sie einen Code (den SMS-Code) verwenden, der an Ihr Mobiltelefon oder Mobilgerät übermittelt wurde. Sie können sich auf einem Mobilgerät registrieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Registrieren** und klicken Sie dann auf die Registerkarte **SMS-Überprüfung**.
   Wenn Sie sich in Ihrer Organisation für die SMS-Verifizierungsmethode anmelden müssen, ist die Registerkarte mit einem Sternchen (*) gekennzeichnet.
2. Um ein Gerät hinzuzufügen und zu überprüfen, klicken Sie auf **Gerät hinzufügen**, und befolgen Sie dann die Anweisungen.

   Hinweis:
   Wenn Sie zuvor ein SMS-fähiges Gerät zu Ihrem Passwortzurücksetzung-Profil hinzugefügt haben, wird das Gerät aufgeführt.

3. Geben Sie für jedes Gerät einen aussagekräftigen Namen an. Wenn Sie mehrere Geräte hinzufügen möchten, wiederholen Sie den Vorgang.
4. Nachdem Sie jedes Gerät überprüft haben, wählen Sie die Checkbox **Autorisiert** für die entsprechenden Geräte, die Sie voraussichtlich zum Ändern oder Zurücksetzen Ihres Passworts verwenden werden.

   Hinweis:
   Sie können die Autorisierung eines Geräts jederzeit aufheben, indem Sie die Checkbox **Autorisiert** deaktivieren.

5. Wählen Sie **Absenden**.
6. **Wahlweise:** Registrieren Sie sich mit einer der anderen von Ihrem Unternehmen angebotenen Methoden für eine zusätzliche Identitätsverifizierung.

   (Optional) Weitere Informationen zur Registrierung beim Programm Passwortzurücksetzung finden Sie in den folgenden Themen:

   - Registrieren Sie sich für das Programm Passwortzurücksetzung, indem Sie Fragen und Antworten verwenden
   - Melden Sie sich mit einem Authentifikator beim Programm Passwortzurücksetzung an
   - Melden Sie sich mit Codes, die per E-Mail gesendet werden, für das Programm Passwortzurücksetzung an

Melden Sie sich mit Codes, die per E-Mail gesendet werden, für das Programm Passwortzurücksetzung an

Um Ihre Identität beim Zurücksetzen Ihres Passworts zu überprüfen, geben Sie einen Code ein, der an Ihre E-Mail-Adresse gesendet wurde. Sie können sich auf einem Mobilgerät für dieses Programm registrieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Während dieses Registrierungsvorgangs fügen Sie die E-Mail-Adresse hinzu, das System sendet Ihnen einen Code, mit dem Sie die Adresse überprüfen können, und anschließend autorisieren Sie die Adresse, die für den Passwortzurücksetzung-Prozess verwendet werden soll. Standardmäßig sendet das System den Code an die E-Mail-Adresse, die Ihrem ServiceNow-Profil zugeordnet ist. Sie können den Code an weitere E-Mail-Adressen senden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Registrieren** und klicken Sie dann auf die Registerkarte **E-Mail-Überprüfung**.
   Wenn Sie sich in Ihrer Organisation für die E-Mail-Verifizierungsmethode anmelden müssen, ist die Registerkarte mit einem Sternchen (*) gekennzeichnet. E-Mail-Adressen, die zuvor hinzugefügt wurden, werden auf der Registerkarte aufgeführt.
2. Klicken Sie auf E-Mail **hinzufügen**, geben Sie die E-Mail-Adresse und einen aussagekräftigen E-Mail-Namen ein, um die Adresse zuzuordnen, und klicken Sie dann auf E- **Mail hinzufügen**.
   Wiederholen Sie den Vorgang für die erforderliche Anzahl an E-Mail-Adressen.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **E-Mail-Überprüfung** für jede E-Mail, die Passwortzurücksetzung-Codes empfangen soll, auf **Überprüfen**.
   Das System sendet eine E-Mail-Nachricht mit einem Code und zeigt dann das Popup-Fenster **E-Mail-Adresse überprüfen** an.
4. Geben Sie in dem Popup-Fenster **E-Mail-Adresse überprüfen** den Code ein, und klicken Sie auf **Überprüfen**.

   Hinweis:
   Wenn dieser Vorgang fehlschlägt, klicken Sie auf **Neuen Code senden**, um einen anderen Code zu senden und es erneut zu versuchen.

5. Nachdem Sie jede E-Mail-Adresse überprüft haben, wählen Sie die Checkbox **Autorisiert** für die entsprechenden Adressen, die Sie voraussichtlich zum Ändern oder Zurücksetzen Ihres Passworts verwenden werden.

   Hinweis:
   Um die Autorisierung einer E-Mail-Adresse aufzuheben, damit sie keine Passwortzurücksetzung-Codes erhält, deaktivieren Sie die Checkbox **Autorisiert**.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
7. **Wahlweise:** Registrieren Sie sich mit einer der anderen von Ihrem Unternehmen angebotenen Methoden für eine zusätzliche Identitätsverifizierung.
   Weitere Informationen zur Registrierung mit verschiedenen Methoden finden Sie in den folgenden Themen:
   - Registrieren Sie sich für das Programm Passwortzurücksetzung, indem Sie Fragen und Antworten verwenden
   - Melden Sie sich mit SMS-Codes beim -Programm Passwortzurücksetzung an
   - Melden Sie sich mit einem Authentifikator beim Programm Passwortzurücksetzung an

Registrieren Sie sich für das Programm Passwortzurücksetzung, indem Sie Fragen und Antworten verwenden

In Ihrer Organisation werden Sie möglicherweise aufgefordert, die Fragen auszuwählen, die beim Zurücksetzen Ihres Passworts verwendet werden sollen. Sie wählen die Fragen aus und geben Antworten an, die nur Sie kennen. Wenn Sie zu einem späteren Zeitpunkt Ihr Passwort zurücksetzen, weisen Sie Ihre Identität anhand Ihrer Antworten nach. Sie können sich auf einem Mobilgerät anmelden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Liste der Fragen wird in der Sprache angezeigt, die Sie beim Anmelden angefordert haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Registrieren** und klicken Sie dann auf die Registerkarte **QA-Überprüfung**.
   Wenn Sie sich für die QS-Verifizierungsmethode registrieren müssen, ist die Registerkarte mit einem Sternchen (*) gekennzeichnet.
2. Wählen Sie für jedes Feld **Frage** eine Frage aus der Liste aus, und geben Sie die Antwort in das Feld **Antwort** ein.
   Wiederholen Sie den Vorgang, bis die gewünschte Anzahl an Feldern **Frage** und **Antwort** ausgefüllt sind.
3. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. **Wahlweise:** Registrieren Sie sich mit einer der anderen von Ihrem Unternehmen angebotenen Methoden für eine zusätzliche Identitätsverifizierung.
   Weitere Informationen zur Registrierung mit verschiedenen Methoden finden Sie in den folgenden Themen:
   - Melden Sie sich mit SMS-Codes beim -Programm Passwortzurücksetzung an
   - Melden Sie sich mit einem Authentifikator beim Programm Passwortzurücksetzung an
   - Melden Sie sich mit Codes, die per E-Mail gesendet werden, für das Programm Passwortzurücksetzung an

Melden Sie sich mit der Soft-PIN beim Programm Passwortzurücksetzung an

Verifizieren Sie Ihre Identität, während Sie Ihr Passwort zurücksetzen, indem Sie eine Soft-PIN verwenden. Um es zu verwenden, müssen Sie sich mit einer Soft-PIN für die Verifizierung registrieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Registrieren**an.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Soft-PIN-Verifizierung**.

   Hinweis:

   Wenn Ihre Organisation die Registrierung für die Soft-PIN-Verifizierung erfordert, ist die Registerkarte mit einem Sternchen (*) markiert.

3. **Geben Sie im Feld Soft-PIN** eingeben eine sechsstellige Zahl Ihrer Wahl ein.

   Stellen Sie sicher, dass Sie diese Regeln bei der Registrierung für die Soft-PIN-Verifizierung befolgen.
   - Die Länge der Soft-PIN muss sechs Ziffern betragen.
   - Der Schwellenwert für die Soft-PIN-Wiederholung beträgt zwei.
   - Der Schwellenwert für die Soft-PIN-Reihenfolge ist 2.
   - Sie können Ihre vorherigen fünf Soft-PINs nicht verwenden.

   Hinweis:
   Je nach der von Ihrem Administrator festgelegten Konfiguration können sich diese Regeln ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Sie sind für die Soft-PIN-Verifizierung registriert.

Setzen Sie Ihr Passwort für Windows -Systeme zurück

Wenn Ihre Organisation die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung verwendet, können Sie Ihr Passwort direkt über Ihren Windows-Anmeldebildschirm zurücksetzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Starten Sie Ihren Computer, oder drücken Sie **Strg**+**Alt**+**Entf**, um zum Windows-Anmeldebildschirm zu gelangen.
2. Klicken Sie auf den Link **Passwort vergessen?**.

   Hinweis:
   Ihr Administrator kann anderen Text für den Link konfigurieren.

3. Geben Sie auf der Seite **Identifizieren** die angeforderten Informationen ein, und klicken Sie auf **Weiter**.
4. Geben Sie auf der Seite **Überprüfen** die angeforderten Informationen ein, und klicken Sie auf **Weiter**.

   Hinweis:
   Möglicherweise haben Sie die Möglichkeit, die Methode zu wählen, mit der Ihre Identität überprüft wird.

   Wenn Ihre Identität überprüft wurde, werden auf der Seite **Zurücksetzen** das Ergebnis Ihrer Überprüfung sowie der Status Ihres Accounts (gesperrt oder entsperrt) angezeigt.
5. Führen Sie, basierend auf dem gesperrten/entsperrten Status, eine der folgenden Aktionen aus:
   - Wenn Ihr Account nicht gesperrt ist, wird auf der Seite die Schaltfläche **Passwort zurücksetzen** angezeigt. Geben Sie das neue Passwort ein, geben Sie es erneut zur Bestätigung ein, und klicken Sie dann auf **Passwort zurücksetzen**.
   - Wenn Ihr Account gesperrt ist, werden auf der Seite die Schaltflächen **Passwort zurücksetzen** und **Account-Sperrung aufheben** angezeigt.
     - Sie können ein neues Passwort eingeben und auf **Passwort zurücksetzen** klicken, um das Passwort zurückzusetzen und den Account zu entsperren.
     - Wenn der Administrator die Checkbox **Entsperren von Accounts aktivieren** für den Passwortprozess aktiviert hat, können Sie den Account entsperren, ohne das Passwort zurückzusetzen, indem Sie auf **Account-Sperrung aufheben** klicken.

Passwortzurücksetzung – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen, die Sie zum Konfigurieren und Verwalten von Passwortzurücksetzungverwenden.

Um Referenzinformationen anzuzeigen, überprüfen Sie die nächsten Themen, z. B. Mit Passwortzurücksetzung installierte Komponenten.

Mit Passwortzurücksetzung installierte Komponenten

Tabellen, Rollen, Geschäftsregeln, Skripts und Workflows werden mit der Anwendung Passwortzurücksetzung installiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung Tabellen

Tabellenname	Beschreibung
Antwort zum Aktivieren der Passwortzurücksetzung [pwd_active_answer]	Sicherheitsfragen und zugehörige Antworten in verschlüsseltem Zustand, die Benutzer ausgewählt haben, während sie den Registrierungsprozess durchlaufen haben.
Frage zum Aktivieren der Passwortzurücksetzung [pwd_active_question]	Sicherheitsfragen, die Benutzer ausgewählt haben, während sie den Registrierungsprozess durchlaufen haben.
Protokoll der Passwortrücksetzungsaktivität [pwd_reset_activity]	Alle Passwortzurücksetzung-Anforderungen.
Überwachung der Passwortrücksetzungsaktivität [pwd_activity_monitor]	Passwortzurücksetzung-Sperraktivität.
Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung [pwd_cred_store]	Passwortzurücksetzung-Anmeldeinformationsspeicher, die verfügbar sind.
Anmeldeinformationsspeicherparameter für Passwortrücksetzung [pwd_cred_store_param]	Vom Benutzer erstellte Anmeldeinformationsspeicherparameter.
Anmeldeinformationsspeicher-Typen für Passwortzurücksetzung [pwd_cred_store_type]	Passwortzurücksetzung-Anmeldeinformationsspeicher-Typen, die verfügbar sind.
Desktopzugriffssteuerung für Passwortzurücksetzung [pwd_access_control]	Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung-Zugriffssteuerung.
Desktopzugriffsprotokoll für Passwortzurücksetzung [pwd_access_log]	Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung-Zugriffsprotokolle.
Geräteteilnahmecode für Passwortzurücksetzung [pwd_dvc_enrollment_code]	Geräteteilnahmecodes, die während der SMS-Code-Registrierung an Benutzer gesendet wurden.
Geräte für die Passwortzurücksetzung [pwd_device]	Benutzer-SMS-Geräte, die sich im Status „Überprüft“ befinden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Beschreibung
E-Mail-Überprüfungscode für Passwortzurücksetzung [pwd_email_code]	Bestätigungscodes, die zur Passwortzurücksetzung oder Registrierung der E-Mail-Adresse per E-Mail an Benutzer gesendet wurden.
Registrierung zur Passwortzurücksetzung für Überprüfung [pwd_enrollment]	Informationen zur Benutzerregistrierung durch Überprüfung.
Registrierungs-Snapshot für Passwortzurücksetzung [pwd_enrollment_snapshot]	Momentaufnahme der Benutzerregistrierung durch Überprüfung. Diese Tabelle wird für die Berichterstellung verwendet. Die regelmäßige Aufgabe „Snapshot-Daten zur Passwortzurücksetzungs-Registrierung synchronisieren“ wird einmal im Monat ausgeführt, um Snapshot-Daten in dieser Tabelle zu generieren oder zu synchronisieren. Die Daten, z. B. Erstellung oder Löschung von sys_user, Verifizierung zum Erstellen oder Löschen von Prozessen usw., werden synchronisiert. Der DB-ListenerPasswortzurücksetzung wird zum Erstellen oder Aktualisieren der Daten in dieser Tabelle verwendet, die von der Eigenschaft *pwd_reset.enable.dbListener* mit dem Standardwert „wahr“ verwaltet wird. Wenn Sie Administrator sind und die Daten in dieser Tabelle, die sich auf einen aktiven Prozess beziehen, manuell synchronisieren möchten, wählen Sie **Snapshot-Daten** der Registrierung synchronisieren für diesen Passwortzurücksetzung -Prozess aus. Sie können die Datensynchronisierung in dieser Tabelle über den DB-Listener oder die monatlich geplante Aufgabe deaktivieren, indem Sie die Eigenschaft *pwd_reset.enable.enrollment_snapshot* auf „falsch“ festlegen. **Hinweis:** Anfänglich erstellt der DB-Listener einen inaktiven Datensatz für ein Benutzer-Überprüfungspaar. Wenn sich die Benutzer selbst auf der Seite „Passwortzurücksetzungs-Registrierung“ registrieren, wird der Datensatz in dieser Tabelle aktiviert.
Erweiterungstyp der Passwortzurücksetzung [pwd_extension_type]	Erweiterungstypen, die verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Beschreibung
Passwortzurücksetzungsverlauf [pwd_history]	Verlauf der Passwortzurücksetzungen durch Benutzer.
Identifikationstyp für Passwortzurücksetzung [pwd_identification_type]	Passwortzurücksetzung-Identifikationstypen, die verfügbar sind.
Password Reset-Prozess [pwd_process]	Passwortzurücksetzung-Prozesse, die zur Verfügung stehen.
Anmeldeinformationsspeicher für Password Reset-Prozesse [pwd_map_proc_to_cred_store]	Anmeldeinformationsspeicher und die zugehörigen Passwortzurücksetzung-Prozesse, die die Anwendung verwendet.
Benutzergruppe für Password Reset-Prozess [pwd_map_proc_to_group]	Gruppen und die dazugehörigen Passwortzurücksetzung-Prozesse, die die Anwendung verwendet.
Password Reset-Prozess-Überprüfung [pwd_map_proc_to_verification]	Überprüfungen und die damit verbundenen Passwortzurücksetzung-Prozesse, die die Anwendung verwendet.
Frage zur Passwortzurücksetzung [pwd_question]	Fragen, die die Anwendung für die Überprüfung durch Sicherheitsfragen verwendet.
Anforderung der Passwortrücksetzung [pwd_reset_request]	Informationen über Passwortzurücksetzung-Anforderungen.
Passwortzurücksetzung – Anforderungsüberprüfung [pwd_map_request_to_verification]	Anforderungen der Passwortrücksetzung und die zugehörige Überprüfung, die die Anwendung verwendet.
SMS-Überprüfungscode für Passwortrücksetzung [pwd_sms_code]	SMS-Überprüfungscodes, die zur Passwortzurücksetzung an Benutzer gesendet wurden.
Benutzersperre für Passwortzurücksetzung [pwd_user_lockout]	Benutzer, die für Passwortzurücksetzung gesperrt sind.
Passwortzurücksetzungsüberprüfung [pwd_verification]	Überprüfungen, die verfügbar sind.
Passwortrücksetzungsüberprüfungs-Parameter	Vom Benutzer erstellte Überprüfungsparameter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Beschreibung
[pwd_verification_param]	
Passwortrücksetzungsüberprüfungs-Typ [pwd_verification_type]	Passwortzurücksetzung-Überprüfungstypen, die verfügbar sind.

Passwortzurücksetzung-Rollen

Rolle	Beschreibung
Administrator für die Passwortzurücksetzung [password_reset_admin]	Konfiguriert und wartet „Passwortzurücksetzung“ und „Password Change“.
Service-Desk-Mitarbeiter [password_reset_service_desk]	Setzt Passwörter im Auftrag von Benutzern zurück, verfolgt Anforderungen zum Zurücksetzen von Passwörtern und zeigt Protokolle an.
Anmeldeinformations-Manager [password_reset_credential_manager]	Bestimmt, welche Anmeldeinformationsspeicher für die Verwendung mit Passwortzurücksetzung gültig sind.

Passwortzurücksetzung Business Rules

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Abbrechen, wenn Grenzwert für den Passwortverlauf überschritten wird	Anmeldeinformationsspeicherparameter für Passwortrücksetzung [pwd_cred_store_param]	Verhindert das Festlegen eines Grenzwerts für den Passwortverlauf, der den Wert der Eigenschaft `password_reset.history.limit` überschreitet. Sie können einen Wert für den Verlauf des Passwortzurücksetzungsverlaufs in der Eigenschaft `password_reset.history.limit` festlegen. Diese Systemeigenschaft überprüft den Verlauf vorheriger Passwörter basierend auf dem angegebenen Wert. Der Standardwert ist 10. Sie können es jedoch entsprechend Ihren organisatorischen Anforderungen festlegen. **Hinweis:** Derzeit gilt diese Eigenschaft nur für den Anmeldeinformationsspeicher ServiceNow.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
QS-Überprüfung für Standardparameter hinzufügen	Passwortzurücksetzung-Überprüfung [pwd_verification]	Wenn keine Parameter für Sicherheitsfragenüberprüfungen angegeben sind, werden Parameter generiert.
SMS-Bestätigung für Standardparameter hinzufügen	Passwortzurücksetzung-Überprüfung [pwd_verification]	Wenn keine Parameter festgelegt sind, werden Parameter für SMS-Codeüberprüfungen generiert.
Bestätigungsüberprüfungsparameter für persönliche Daten hinzufügen	Passwortzurücksetzung-Überprüfung [pwd_verification]	Wenn keine Parameter angegeben sind, werden Überprüfungsparameter zur Bestätigung der persönlichen Daten generiert.
Überprüfungsparameter für persönliche Daten hinzufügen	Passwortzurücksetzung-Überprüfung [pwd_verification]	Wenn keine Parameter angegeben sind, werden Parameter zur Überprüfung der persönlichen Daten generiert.
Eindeutige Überprüfungen prüfen	Passwortzurücksetzung-Vorgangsüberprüfung [pwd_map_proc_to_verification]	Verhindert, dass eine Überprüfung mehrfach einem bestimmten Passwortzurücksetzung-Prozess zugewiesen wird.
Parameter für Scheinverifizierung löschen	Passwortzurücksetzungsüberprüfung [pwd_verification]	Löscht die Parameter für die Scheinverifizierung.
Prozess ohne Gruppe deaktivieren	Passwortzurücksetzung-Prozessbenutzergruppe [pwd_map_proc_to_group]	Deaktiviert den Prozess, wenn er nicht für alle Benutzer gilt oder wenn die damit verbundenen Gruppen entfernt werden.
Prozess ohne min. Überp. deaktivieren	Password Reset-Prozess-Überprüfung [pwd_map_proc_to_verification]	Deaktiviert den Prozess, wenn die mit dem Prozess verbundenen Überprüfungen unter dem Mindestwert für den Prozess liegen.
Prozess ohne Überprüfung deaktivieren	Passwortzurücksetzung-Vorgangsüberprüfung [pwd_map_proc_to_verification]	Deaktiviert den Prozess, wenn die mit ihm verbundenen Überprüfungen entfernt werden.
Bei Bedarf Verlaufspasswörter löschen	Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung [pwd_cred_store]	Löscht bei Bedarf Verlaufspasswörter.
Meldung zur Erzwingung des Passwortverlaufs	Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung [pwd_cred_store]	Gibt Meldungen zum Erzwingen des Passwortverlaufs an die Clientseite aus.
Prüfung der Aktivierung von Google Auth	Password Reset-Prozess [pwd_process]	Deaktiviert den Prozess mit der Google Authenticator-Überprüfung, wenn Google Authenticator deaktiviert ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
GoogleAuthSysPropertyCheck	Password Reset-Prozess-Überprüfung [pwd_map_proc_to_verification]	Deaktiviert den Prozess mit der Google Authenticator-Überprüfung, wenn Google Authenticator deaktiviert ist.
req_enroll-Validierung/ Standardvalidierung verarbeiten	Password Reset-Prozess-Überprüfung [pwd_map_proc_to_verification]	Verarbeitet die Werte „requires_enrollment“ und „auto_enroll“ für den Prozess.
Regelmäßige Aufgabe zur Erinnerung einfügen/aktualisieren	Password Reset-Prozess [pwd_process]	Fügt die regelmäßige Aufgabe zur Registrierungserinnerung ein bzw. aktualisiert sie.
Reihenfolge muss eindeutig sein	Desktopzugriffssteuerung für Passwortzurücksetzung [pwd_access_control]	Erzwingt, dass die Reihenfolge einzigartig ist.
Parameternamen können nicht aktualisiert werden	Passwortzurücksetzung-Überprüfungsparameter [pwd_verification_param]	Verhindert Änderungen an Parameternamen.
Überwachung der Passwortzurücksetzung-Aktivität	Passwortzurücksetzung-Benutzersperre [pwd_user_lockout]	Erstellt ein Ereignis, wenn die Anzahl der Benutzer, die während eines spezifischen Intervalls für Passwortzurücksetzung gesperrt sind, den Schwellenwert überschreitet.
Passwortzurücksetzung – Automatische Generierung validieren	Passwortzurücksetzung-Prozess [pwd_process]	Überprüft, ob E- **Mail/SMS-Passwort** oder Passwort **anzeigen** ausgewählt ist, wenn das Kontrollkästchen **Passwort automatisch generieren aktiviert** ist.
Persönliche Daten – Parametervalidierung überprüfen	Passwortzurücksetzung-Überprüfungsparameter [pwd_verification_param]	Überprüft, ob eine Spalte in der Tabelle „sys_user“ für den Parameter vorhanden ist, der für die Überprüfung der Bestätigung persönlicher Daten verwendet wird.
Persönliche Daten – Parametervalidierung	Passwortzurücksetzung-Überprüfungsparameter [pwd_verification_param]	Überprüft, ob eine Spalte in der Tabelle „sys_user“ für den Parameter vorhanden ist, der für die Überprüfung persönlicher Daten verwendet wird.
Löschen verhindern	Passwortzurücksetzung-Anmeldeinformationsspeicher [pwd_cred_store]	Überprüft, ob der Anmeldeinformationsspeicher Teil eines aktiven Prozesses ist, bevor er gelöscht werden kann.
Löschen verhindern	Passwortzurücksetzung-Identifikationstyp [pwd_identification_type]	Wenn ein Identifikationstyp Teil eines aktiven Prozesses ist, wird das Löschen des Identifikationstyps verhindert.
Löschen verhindern	Passwortzurücksetzung-Überprüfung [pwd_verification]	Wenn die Überprüfung Teil eines aktiven Prozesses ist, wird das Löschen verhindert.

Automatisch übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Löschen während des Betriebs verhindern	Anmeldeinformationsspeicher-Typen für Passwortzurücksetzung [pwd_cred_store_type]	Verhindert das Löschen, wenn der Typ verwendet wird.
Löschen während des Betriebs verhindern	Passwortrücksetzungsüberprüfungs-Typ [pwd_verification_type]	Verhindert das Löschen, wenn der Typ verwendet wird.
Ereignis in Warteschlange stellen, wenn Verlaufsgrenzwert abnimmt	Anmeldeinformationsspeicherparameter für Passwortrücksetzung [pwd_cred_store_param]	Stellt das Ereignis „pwd.credStore.history.limit.decrease“ in die Warteschlange, wenn der Grenzwert für den Verlauf abnimmt.
Parametervalidierung Sicherheitsfragen	Passwortzurücksetzung-Überprüfungsparameter [pwd_verification_param]	Prüft bei der Überprüfung von Sicherheitsfragen auf gültige Parameter.
SMS-Code senden	Passwortzurücksetzung-Geräteteilnahmecode [pwd_dvc_enrollment_code]	Sendet einen Registrierungscode an ein Gerät.
Neues Datensatz-Flag setzen	Passwortzurücksetzung-Prozess [pwd_process]	Legt ein neues Datensatz-Flag fest, damit der Client die entsprechende Aktion ausführen kann.
SMS-Überprüfungscode über Notify senden	SMS-Überprüfungscode für Passwortrücksetzung [pwd_sms_code]	Sendet den SMS-Authentifizierungscode über Notify, wenn das Notify-Plugin aktiv ist.
Einzelner Anmeldeinformationsspeicher pro Prozess	Passwortzurücksetzung-Anmeldeinformationsspeicher für Prozess [pwd_map_proc_to_cred_store]	Verhindert, dass mehr als ein Anmeldeinformationsspeicher pro Prozess vorhanden ist.
SMS-Code-Parametervalidierung	Passwortzurücksetzung-Überprüfungsparameter [pwd_verification_param]	Prüft bei der Überprüfung von SMS-Code auf gültige Parameter.
Aktion basierend auf Zugriffsbedingungen aktualisieren	Desktopzugriffsprotokoll für Passwortzurücksetzung [pwd_access_log]	Aktualisiert das Feld „Aktion“ dieses Protokolldatensatzes basierend auf den Zugriffssteuerungsbedingungen.
proc_to_cred_store aktualisieren	Passwortzurücksetzung-Prozess [pwd_process]	Erzwingt eine Eins-zu-Eins-Beziehung zwischen einem Passwortzurücksetzung-Prozess und einem Anmeldeinformationsspeicher.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Prozess validieren	Passwortzurücksetzung-Prozess [pwd_process]	Überprüft, dass ein Passwortzurücksetzung-Prozess korrekt konfiguriert ist.
Namen des Pwd-Anmeldeinformationsspeichers validieren	Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung [pwd_cred_store]	Erzwingt, dass der Name eindeutig ist.
Namen des Pwd-Anmeldeinformationsspeicher-Typs validieren	Anmeldeinformationsspeicher-Typen für Passwortzurücksetzung [pwd_cred_store_type]	Erzwingt, dass der Name eindeutig ist.
Namen des Pwd-Erweiterungstyps validieren	Erweiterungstyp für Passwortzurücksetzung [pwd_extension_type]	Erzwingt, dass der Name eindeutig ist.
Namen des Pwd-Identifikationstyps validieren	Identifikationstyp für Passwortzurücksetzung [pwd_identification_type]	Erzwingt, dass der Name eindeutig und nicht leer ist.
Pwd-Prozessnamen validieren	Password Reset-Prozess [pwd_process]	Erzwingt, dass der Name eindeutig ist.
Pwd-Überprüfungsnamen validieren	Passwortzurücksetzungsüberprüfung [pwd_verification]	Erzwingt, dass der Name eindeutig ist.
Namen des Pwd-Überprüfungstyps validieren	Passwortrücksetzungsüberprüfungs-Typ [pwd_verification_type]	Erzwingt, dass der Name eindeutig ist.
Sicherheitsfrage validieren	Passwortzurücksetzung-Frage [pwd_question]	Validiert Regeln für Sicherheitsfragen, z. B. keine Duplikate oder leere Fragen.
Account-Suchskript überprüfen	Passwortzurücksetzung-Anmeldeinformationsspeicher [pwd_cred_store]	Überprüft, ob das Account-Suchskript die richtig benannte Funktion hat.
VerifyAutoEnroll	Passwortzurücksetzung-Überprüfungstyp [pwd_verification_type]	Überprüft, ob die automatische Teilnahme ausgewählt ist, und stellt sicher, dass ein Skript zur Teilnahmeprüfung bereitgestellt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung-UI-Seiten

Name	Beschreibung
$pwd_reset	Erste Seite des Self-Service-Zurücksetzungsprozesses (fragt nach Benutzer-ID).
$pwd_reset_serviceDesk	Erste Seite des vom Service Desk unterstützten Zurücksetzungsprozesses (fragt nach Benutzer-ID).
$pwd_verify	Zweite Seite des Zurücksetzungsprozesses (fordert Benutzer auf, die Identität zu überprüfen).
$pwd_new	Letzte Seite des Passwortänderungsprozesses (fragt nach neuem Passwort).
$pwd_success	Diese Seite wird angezeigt, wenn das Passwort erfolgreich zurückgesetzt wurde.
$pwd_error	Seite, die bei einem Fehler während des Reset-Prozesses angezeigt wird.
$pwd_confirm	Für Prozesse, die für die Passwortzurücksetzungs-URL per E-Mail oder SMS konfiguriert sind: Nach erfolgreicher Überprüfung wird auf dieser Seite eine Meldung zum Senden des Links an den Anwender angezeigt.
$pwd_change	Seite für die Passwortänderung.
$pwd_change_success	Diese Seite wird angezeigt, wenn das Passwort erfolgreich geändert wurde.
$pwd_change_error	Seite, die bei einem Fehler während des Passwortänderungsprozesses angezeigt wird.
$pwd_enrollment_form_container	Registrierungsseite für alle Überprüfungen.
$pwd_enrollment_success	Seite, die bei erfolgreicher Registrierung angezeigt wird.
$pwd_enroll_error	Diese Seite wird angezeigt, wenn bei der Registrierung ein Fehler auftritt.
$pwd_unlock_success	Seite, die angezeigt wird, wenn ein gesperrter Benutzer erfolgreich entsperrt wurde.
$pwd_reset_downloads_ui	Seite zum Herunterladen von Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung.

Passwortzurücksetzung-UI-Makros

Name	Beschreibung
$pwd_csrf_validation	CSRF-Validierung für „Password Reset“-Anwendung. Wenn ein Verstoß entdeckt wird, wird der Benutzer zur Fehlerseite weitergeleitet.
$pwd_display_password	Zeigt ein temporäres Passwort auf der Erfolgsseite an, wenn der Prozess für die automatische Generierung konfiguriert ist.
$pwd_enroll_email_ui und $pwd_verify_email_ui	Benutzeroberfläche für Registrierung und Überprüfung per E-Mail.
$pwd_enroll_google_auth_ui und $pwd_verify_google_auth_ui	Benutzeroberfläche für die Registrierung und Überprüfung per Google-Authentifizierung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
$pwd_enroll_questions_ui	Benutzeroberfläche für die Registrierung per Frage- und Antwort-Sicherheitsvalidierung.
$pwd_enroll_questions_ui_js	JavaScript-Code, der serverseitige Daten für die Registrierung per Sicherheitsfragen und -antworten erfordert.
$pwd_enroll_sample_ui	Beispiel-UI-Makro für die Registrierung für den Scheinverifizierungstyp.
$pwd_enroll_sms_ui und $pwd_verify_sms_ui	Benutzeroberfläche für SMS-Registrierung und -Überprüfung.
$pwd_enrollment_form_title	Jelly-Makrofunktion, die den Titel für das Registrierungsformular druckt. Eine Verifizierungs-ID ist obligatorisch.
$pwd_error_message	UI zur Anzeige von Fehlermeldungen.
$pwd_process_flow	UI zur Anzeige der aktuellen Stufe.
$pwd_process_footer	JavaScript-Code, um den Makronamen der Fußzeile zu erhalten.
$pwd_reset_stylesheet	JavaScript-Code, um die Standard-CSS-Datei-ID zu erhalten.
$pwd_verify_personal_data_ui und $pwd_verify_personal_data_confirmation_ui	UI zur Überprüfung persönlicher Daten und zur Bestätigung persönlicher Daten.
$pwd_verify_questions_ui	Benutzeroberfläche zum Überprüfen von Fragen.
$pwd_verify_simple_ui	Eingabebereich für eine einfache Überprüfungsmethode. Dieses Feld ist ein einzelnes Eingabefeld.

Mit Passwortzurücksetzung installierte UI-Skripts

Sie können ein UI-Skript erstellen und über ein UI-Makro oder eine UI-Seite auf das Skript verweisen, indem Sie ein `<g:include_script>`-Jelly-Tag verwenden. Das folgende Beispiel zeigt, wie das UI-Makro `$pwd_enroll_questions_ui` auf das Skript `$pwd_enroll_questions_ui` verweisen kann. In dem Beispiel ist `[UI-Skriptname]+".jsdbx"` der Name des Skripts:

```
<g:include_script src="$pwd_enroll_questions_ui.jsdbx" />
```

Durch den Verweis auf ein externes Skript können Sie die Trennung zwischen Client-JavaScript-Code und Jelly-Code aufrechterhalten, wodurch die Wartung vereinfacht wird. Sie können die folgenden installierten Skripts mit Passwortzurücksetzung-UI-Makros verwenden:

Name	Beschreibung
$pwd_csrf_common_ui_script	Allgemeines UI-Skript zur Behandlung von websiteübergreifender Anforderungsfälschung (Cross-Site Request Forgery, CSRF).
$pwd_enroll_email_ui	JavaScript-Code für das UI-Makro „$pwd_enroll_questions_ui“.
$pwd_enroll_google_auth_ui	JavaScript-Code für das UI-Makro „$pwd_enroll_google_auth_ui“.
$pwd_enroll_questions_ui	JavaScript-Code für das UI-Makro `$pwd_enroll_questions_ui`.
$pwd_enroll_sample_ui	Enthaltenes Beispiel-Client-JavaScript für das UI-Makro `$pwd_enroll_sample_ui`.
$pwd_enroll_sms_ui	UI-Skript für die SMS-Registrierung.
$pwd_enrollment_submit_event	UI-Skript für ein Registrierungseinreichungsereignis.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
$pwd_util	Dienstprogramme für UI-Seiten und UI-Makros für die Passwortzurücksetzung.
$pwdWfManager	Hilfsklasse zur Abwicklung von Workflow-Aktivitäten und Nachbearbeitung.

Passwortzurücksetzung-Workflows

Mit dem Passwortzurücksetzung-Plugin werden Workflows hinzugefügt, die Sie als Beispiele für die Erstellung benutzerdefinierter Workflows für Passwortzurücksetzung-Prozesse verwenden können.

Workflows, die eine Verbindung zu Anmeldeinformationsspeichern herstellen

Workflow	Beschreibung
Pwd Reset - AD	Stellt eine Verbindung zu einem AD-Server her.
Pwd Reset - Local ServiceNow	Aktuelle (lokale) Instanz.
Pwd Reset - Master	Passwortzurücksetzung primären Workflow.
Pwd Reset - Mock Fatal	Beispiel-Workflow zur Verwendung bei Passwortzurücksetzung-Tests, um einen schwerwiegenden Fehler zu simulieren. Keine Wiederholungen.
Pwd Reset - Mock Non Fatal	Beispiel-Workflow zur Verwendung bei Passwortzurücksetzung-Tests, um einen nicht schwerwiegenden Fehler zu simulieren.
Pwd Reset - Mock Success	Beispiel-Workflow zur Verwendung bei Passwortzurücksetzung-Tests, um einen erfolgreichen Abschluss zu simulieren.
Pwd Reset - Remote ServiceNow	Stellt eine Verbindung mit einer Remote(SOAP)-ServiceNow-Instanz her.

Workflows, die die Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher testen

Workflow	Beschreibung
Pwd Connection Test - AD	Testet die Verbindung zu einem AD-Server.
Pwd Connection Test - Local SN	Testet die Verbindung zur lokalen Instanz.
Pwd Connection Test - Master	Master-Workflow zum Testen der Konnektivität des Anmeldeinformationsspeichers.
Pwd Connection Test - Mock Failure	Beispiel für einen Verbindungstest für Anmeldeinformationsspeicher, der eine fehlgeschlagene Verbindung simuliert.
Pwd Connection Test - Mock Success	Beispiel für einen Verbindungstest für Anmeldeinformationsspeicher, der eine erfolgreiche Verbindung simuliert.
Pwd Connection Test - Remote SN	Testet die Verbindung zu einer Remote(SOAP)-ServiceNow-Instanz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflows, die den Sperrstatus eines Benutzeraccounts bestimmen

Workflow	Beschreibung
Pwd Get Lock State - AD	Ruft einen Benutzeraccount-Sperrstatus für den AD-Server ab.
Pwd Get Lock State - Local SN	Workflow, um einen Benutzeraccount-Sperrstatus für die lokale Instanz abzurufen.
Pwd Get Lock State - Master	Primärer Workflow zum Abrufen des Sperrstatus eines Anwenderaccounts.
Pwd Get Lock State - Remote SN	Ruft einen Benutzeraccount-Sperrstatus für die Remote(SOAP)-ServiceNow-Instanz ab.

Workflows, die einen Benutzeraccount freigeben

Workflow	Beschreibung
Pwd Unlock Account – AD	Entsperrt einen Benutzeraccount für eine lokale Instanz.
Pwd Unlock Account - Local SN	Workflow zum Entsperren eines Benutzeraccounts für eine lokale Instanz.
Pwd Unlock Account - Master	Master-Workflow zum Entsperren eines Benutzeraccounts.
Pwd Unlock Account – Remote SN	Entsperrt einen Benutzeraccount für eine Remote(SOAP)-ServiceNow-Instanz.

Workflows, die ein Passwort ändern

Workflow	Beschreibung
Pwd Change - Master	Primärer Workflow zur Passwortänderung.
Pwd Change – Local ServiceNow	Stellt eine Verbindung zu einer lokalen Instanz her, um ein Passwort zu ändern.
Pwd Change – AD	Stellt eine Verbindung zu einem AD-Server her, um ein Passwort zu ändern.
Pwd Change – Remote ServiceNow	Stellt eine Verbindung zu einer Remote(SOAP)-ServiceNow-Instanz her, um ein Passwort zu ändern.

Passwortzurücksetzung-Benachrichtigungen

Name	Name des Auslöseereignisses	Beschreibung
Passwortzurücksetzung – SMS-Code senden	pwd.send_sms_code.trigger	Sendet den SMS-Authentifizierungscode zur Überprüfung.
[K] Passwortzurücksetzung – E-Mail-Code senden	pwd.send_email_code.trigger	Sendet den Authentifizierungscode per E-Mail zur Überprüfung.
Passwortzurücksetzung – Registrierungserinnerung	pwd.enrollment_reminder.trigger	Sendet E-Mails, um Benutzer daran zu erinnern, sich für die erforderlichen Überprüfungen zu registrieren.
Passwortzurücksetzung – Bestätigung eines neuen Passworts	pwd.email.trigger	Beim E-Mail/SMS-Passwort-Prozess sendet eine E-Mail oder SMS (falls konfiguriert), die das neue Passwort enthält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Name des Auslöseereignisses	Beschreibung
Passwortzurücksetzung – Überprüfungscode senden	pwd.send_verify_code.trigger	Sendet Authentifizierungscode zur Passwortzurücksetzung oder Registrierung per E-Mail oder SMS an Benutzer. **Hinweis:** Wenn das Notify-Plugin aktiv ist, wird der SMS-Code über Twilio gesendet anstatt über ServiceNow Notification.
URL für Passwortzurücksetzung	password.reset.url	Für den Prozess „E-Mail/SMS-Passwortzurücksetzungs-URL“ : Sendet eine E-Mail oder SMS (falls konfiguriert), die einen Link zur Passwortzurücksetzungs-URL enthält. **Hinweis:** Überprüfen Sie die folgenden Elemente, wenn die Instanz die E-Mail-Benachrichtigung nicht an den Benutzer sendet: • Überprüfen Sie die Tabelle „Systemereignis“ [sys_event], um zu sehen, ob die E-Mail gesendet wurde. • Stellen Sie sicher, dass der Benutzer die Benachrichtigung abonniert hat. • Vergewissern Sie sich, dass die Einstellungen für den Prozess zum Zurücksetzen des Standard-Self-Service-Passworts und für die Passwortzurücksetzung ordnungsgemäß konfiguriert sind.

SOAP-Nachrichten für Passwortzurücksetzung

SOAP-Nachricht	Beschreibung
Passwort ändern	Wenn das Orchestration-Add-on-Plugin aktiv ist, kann das System das SOAP-Protokoll verwenden, um Passwörter in Remote-Anmeldeinformationsspeichern, z. B. einer ServiceNow-Remoteinstanz, zu ändern.
Passwortzurücksetzung-Anforderung	Wenn das Orchestration-Add-on-Plugin aktiv ist, kann das System das SOAP-Protokoll verwenden, um Passwörter in Remote-Anmeldeinformationsspeichern, z. B. einer ServiceNow-Remoteinstanz, zurückzusetzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

REST-API

- Name: Pwd Reset
- API-ID: pwd_reset
- Basis-API-Pfad: /api/now/pwd_reset

Ressourcen (Version v1)

Name	Ressourcenpfad	API-Version	Beschreibung
pwd_init	/api/now/v1/pwd_reset/init	v1	Erste Anforderung zum Einrichten einer Sitzung, Schreiben von Protokollen und Abrufen von UI-Meldungen.
pwd_identify	/api/now/v1/pwd_reset/identify	v1	Komponenten der Identifizierungsseite abrufen.
pwd_verify	/api/now/v1/pwd_reset/verify	v1	Komponenten der Bestätigungsseite abrufen.
pwd_new	/api/now/v1/pwd_reset/reset	v1	Komponenten der Seite für die Passwortzurücksetzung abrufen.
pwd_success	/api/now/v1/pwd_reset/success	v1	Komponenten der Erfolgsseite abrufen.
pwd_failure	/api/now/v1/pwd_reset/failure	v1	Komponenten der Fehlerseite abrufen.

Ressourcen (Version v2)

Name	Ressourcenpfad	API-Version	Beschreibung
pwd_init	/api/now/v2/pwd_reset/init	v2	Erste Anforderung zum Einrichten einer Sitzung, Schreiben von Protokollen und Abrufen von UI-Meldungen.
pwd_identify	/api/now/v2/pwd_reset/identify	v2	Komponenten der Identifizierungsseite abrufen.
pwd_verify	/api/now/v2/pwd_reset/verify	v2	Komponenten der Bestätigungsseite abrufen.
pwd_new	/api/now/v2/pwd_reset/reset	v2	Komponenten der Seite für die Passwortzurücksetzung abrufen.
pwd_success	/api/now/v2/pwd_reset/success	v2	Komponenten der Erfolgsseite abrufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ressourcen (Version v2) (Fortsetzung)

Name	Ressourcenpfad	API-Version	Beschreibung
pwd_failure	/api/now/v2/pwd_reset/failure	v2	Komponenten der Fehlerseite abrufen.

Domänentrennung und die Anwendung Passwortzurücksetzung

Die Anwendung Passwortzurücksetzung unterstützt Domänentrennung. Ein Prozess zum Zurücksetzen von Passwörtern, den Sie in einer Domäne definieren, wird von einem Prozess isoliert, den Sie in einer anderen Domäne erstellen. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Standard

- Umfasst die **Basis**-Support-Stufe.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

So funktioniert Domain Separation in Passwortzurücksetzung

Die Domänentrennung für Passwortzurücksetzung wird auf Prozessebene angewendet. Der Administrator konfiguriert die folgenden Elemente, um einen Prozess zum Zurücksetzen des Passworts zu definieren: Eine Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher, Benutzergruppen, die den Prozess verwenden können, die Identifizierungsmethode und Überprüfungen, die während des Prozesses verwendet werden sollen.

- Eine Verbindung zum Anmeldeinformationsspeicher, in dem die Anmeldeinformationen der Benutzer (z. B. Benutzername/Passwort) sicher gespeichert sind. Jede Verbindung erbt die Domäneneinstellung von einer Vorlage, die als Verbindungstyp bezeichnet wird. Jeder Verbindungstyp ist an eine Domäne gebunden (der Verbindungstypdatensatz enthält ein Domänenfeld). Es gibt Eindeutigkeitsbeschränkungen für Verbindungsnamen innerhalb einer Domäne.
- Eine oder mehrere Benutzergruppen in der ServiceNow-Instanz, die den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts verwenden können. Benutzeraccounts sind Mitglieder einer oder mehrerer Domänen – sie verwenden die standardmäßige ServiceNow-Domänentrennung. Wenn sich ein Benutzer für die Verwendung eines der für die Organisation konfigurierten Passwortzurücksetzungsprozesse registriert, kann er nur aus den Prozessen in der Domäne des Benutzers auswählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Identifikation – die Methode, die der Endbenutzer anwendet, um die Identität für den öffentlichen Passwortzurücksetzungs- oder Passwortänderungsprozess zu beanspruchen. Jede Identifikation erbt die Domäneneinstellung von einer Vorlage, die als Identifikationstyp bezeichnet wird. Jeder Identifikationstyp ist an eine Domäne gebunden (der Datensatz des Identifikationstyps hat ein Domänenfeld). Es gibt Eindeutigkeitsbeschränkungen für Identifikationsnamen in einer Domäne.
- Eine oder mehrere Überprüfungen – Methoden zur Überprüfung der Identität der Person, die versucht, das Passwort zurückzusetzen. Jede Überprüfung erbt die Domäneneinstellung von einer Vorlage, die als Überprüfungstyp bezeichnet wird. Jeder Überprüfungstyp ist an eine Domäne gebunden (der Datensatz des Überprüfungstyps hat ein Domänenfeld). Es gibt Eindeutigkeitsbeschränkungen für Überprüfungsnamen in einer Domäne.
- Alle Passwortzurücksetzung-Tabellen haben eine Domänenspalte.
- Passwortzurücksetzung-Prozesstabellen enthalten eine Spalte `sys-overrides` für Geschäftsregeln, UI-Aktionen usw.
- Die Anwendung „Passwortzurücksetzung“ wird mit Orchestration erstellt. Orchestration unterstützt die „Nur Daten“-Domänentrennung – das Datensicherheitsmodell zur Trennung der Sichtbarkeit von Daten zwischen Domänen.

Passwortänderungsprozess

Die Anwendung „Password Change“ erweitert die Anwendung „Passwortzurücksetzung“, indem sie es Administratoren ermöglicht, zu definieren, wie Benutzer ihre Passwörter ändern. Ein Service-Desk-gestützter Prozess wird nicht unterstützt. Ein Administrator muss die URL für das Formular zur Self-Service-Passwortänderung veröffentlichen.

Mit der Anwendung „Password Change“ kann ein Endbenutzer ein Passwort über das Internet mithilfe eines Browsers auf einer beliebigen unterstützten Schnittstelle, einschließlich Mobilgeräten, ändern. Der Endbenutzer kann aus einem beliebigen konfigurierten Prozess in der Domäne des Endbenutzers (oder der untergeordneten Domäne einer Endbenutzerdomäne) auswählen.

Ein Passwortänderungsprozess verwendet dieselben Elemente wie ein Passwortzurücksetzungsprozess (Verbindungen, Benutzergruppen, Kennungen und Verifizierungen) mit denselben Domänentrennungsfunktionen.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Passwortzurücksetzung Prozessformular

Beschreibung der Felder im Formular Passwortzurücksetzung Prozess.

Felder im Abschnitt „Konfiguration der Prozessstärke“ im Formular „Passwortzurücksetzungsprozess“.

Feld	Beschreibung
Sicherheitspunktzahl	Zeigen Sie die Sicherheitspunktzahl in Ziffern an. Wenn sich die Sicherheitspunktzahl ändert, ändert sich die Farbe des Felds. Es folgen die drei Bereiche der Sicherheitspunktzahl:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder im Abschnitt „Konfiguration der Prozessstärke“ im Formular „Passwortzurücksetzungsprozess“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• 0 bis 40: Die Farbe ist rot, und die Sicherheit ist niedrig. • 40 bis 75: Die Farbe ist orange und die Sicherheit ist mittel. • 76 bis 100: Die Farbe ist grün und die Sicherheit ist hoch.
Benachrichtigung über Sicherheitspunktzahl aktivieren	Senden Sie Benachrichtigungen über Sicherheitspunktzahlen an Prozessbesitzer. Wenn dieses Feld ausgewählt ist, werden wöchentlich E-Mails mit der Sicherheitspunktzahl für alle aktiven öffentlichen Prozesse gesendet. **Hinweis:** Die E-Mail-Benachrichtigungen werden nicht für die Service Desk-Prozesse und die Prozesse gesendet, für die nur „Passwort ändern“ konfiguriert ist.
Prozessverantwortlicher	Legen Sie einen oder mehrere Anwender als Besitzer für den von Ihnen erstellten Prozess fest. Sie können diesem Feld nur Anwender mit der Administratorrolle „Passwortzurücksetzung“ hinzufügen. Wenn Sie **Benachrichtigung über Sicherheitspunktzahl aktivieren**auswählen, wird das Feld Prozessbesitzer zu einem Pflichtfeld.

Hinweis:
Der Abschnitt „Konfiguration der Prozessstärke“ wird nur angezeigt, wenn Sie auf der Registerkarte **Details zur Passwortzurücksetzung** das Kontrollkästchen **Öffentlicher Zugriff** aktivieren.

Beschreibung der Felder auf der Registerkarte Details zur Passwortzurücksetzung

Feld	Wert
Öffentlicher Zugriff	Die Checkbox ist nur verfügbar, wenn **Passwortzurücksetzung** ausgewählt ist. • Aktivieren Sie die Checkbox, um einen Self-Service-Prozess mit öffentlichem Benutzerzugriff auf das Formular für Passwortzurücksetzung oder Passwortänderung über eine URL zu aktivieren. • Deaktivieren Sie die Checkbox, um einen Service-Desk-gestützten Prozess zu definieren, bei dem nur Service-Desk-Mitarbeiter auf Anforderung eines Benutzers ein Passwort zurücksetzen können.
Öffentliche URL	Das Feld ist nur verfügbar, wenn **Öffentlicher Zugang** ausgewählt ist. URL der Seite, auf der Benutzer das Passwort zurücksetzen oder ändern. Der Wert aus dem Feld „URL-Suffix“ wird an die URL angehängt, wenn Sie das Feld „URL-Suffix“ verlassen. Für den

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beschreibung der Felder auf der Registerkarte Details zur Passwortzurücksetzung (Fortsetzung)

Feld	Wert
	standardmäßigen Self-Service-Passwortzurücksetzung-Prozess muss dieser Wert /$pwd_reset.do?sysparm_url=ss_default lauten.
URL-Suffix	Das Feld ist nur verfügbar, wenn **Öffentlicher Zugang** ausgewählt ist. Suffix zum Erstellen einer eindeutigen URL für das Formular für Passwortzurücksetzung oder Passwortänderung.
CAPTCHA anzeigen	Die Checkbox ist nur verfügbar, wenn **Öffentlicher Zugang** ausgewählt ist. Aktivieren Sie die Checkbox, um ein CAPTCHA auf der Seite für die Benutzeridentifizierung anzuzeigen. Die Anwendung „Passwortzurücksetzung“ verwendet Google reCAPTCHA als standardmäßigen CAPTCHA-Service. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Google reCAPTCHA für den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts. **Hinweis:** Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung verwendet den basissystemgestützt-CAPTCHA-Service auch wenn die Anwendung „Passwortzurücksetzung“ für die Verwendung von Google reCAPTCHA konfiguriert ist. Da lokale Instanzen keinen Zugriff auf das Internet haben, können sie den Google reCAPTCHA-Service nicht verwenden. Legen Sie die Systemeigenschaft *password_reset.captcha.google.enabled* für lokale Instanzen auf „ **false** “ fest. Um das CAPTCHA des Basissystems zu verwenden, ändern Sie die Systemeigenschaft *password_reset.captcha.google.enabled* in false.
Identifikationstyp	Methode, die der Benutzer anwendet, um die Identität für den öffentlichen Passwortzurücksetzung- oder Passwortänderungsprozess zu beanspruchen. Jede Auswahl überschreibt die Standardidentifikation, die dem Prozess zugeordnet ist. Das Basissystem enthält die Identifikationstypen „E-Mail“ und „Benutzername“. Sie können einen benutzerdefinierten Identifikationstyp erstellen (dafür werden bestimmte JavaScript-Kenntnisse empfohlen). Weitere Informationen finden Sie unter Identifikationstypen für persönliche Daten und Verifizierungen vom Typ „Bestätigung“.
Umleitungs-URL	URL, die nach dem erfolgreichen Zurücksetzen eines Passworts aufzurufen ist – normalerweise die URL der ursprünglichen Anmeldeseite. Geben Sie einen vollständigen Pfad einschließlich des Protokolls ein (z. B. https://myDomain.myURL.com). Wenn sich der Pfad unter

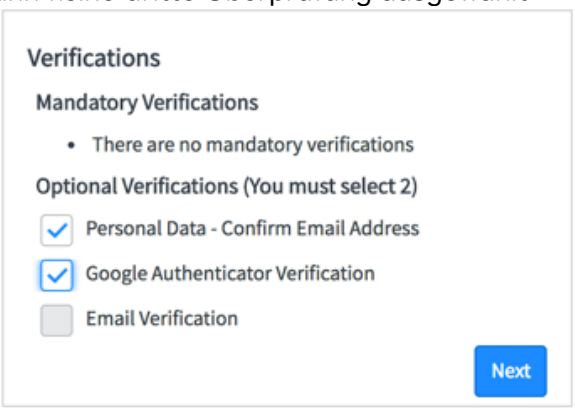
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beschreibung der Felder auf der Registerkarte Details zur Passwortzurücksetzung (Fortsetzung)

Feld	Wert
	derselben Domäne befindet wie die **Öffentliche URL**, beginnen Sie den Pfad mit dem Zeichen /.
Mindestanzahl Verifizierungen	Anzahl der Verifizierungen, die ein Anwender erfolgreich senden muss, um das Passwort zurückzusetzen. Wenn die Anzahl die Anzahl der erforderlichen Überprüfungen überschreitet, muss der Anwender genügend zusätzliche optionale **Überprüfungen**einreichen, um die unter Mindestüberprüfungen angegebene Anzahl zu erreichen. **Hinweis:** Jeder Benutzer muss alle obligatorischen Verifizierungen unabhängig von der angegebenen Anzahl einreichen. Standardmäßig stellt das System dem Benutzer während des Zurücksetzens des Passworts optionale Überprüfungen auf der Basis der Werte für **Reihenfolge** für die Überprüfungen zur Verfügung. Wenn Sie **Benutzer erlauben, aus optionalen Überprüfungen auszuwählen** ausgewählt haben, werden dem Benutzer auf der Überprüfungsseite alle optionalen Überprüfungen angezeigt. Der Benutzer wählt dann die entsprechende Anzahl von Überprüfungen aus. In diesem Beispiel ist der Wert für **Mindestanzahl Überprüfungen** gleich 1. Da keine obligatorischen Überprüfungen konfiguriert sind, kann der Benutzer eine optionale Überprüfung auswählen. Siehe auch **Benutzer erlauben, aus optionalen Überprüfungen auszuwählen**.
Dem Benutzer die Auswahl von optionalen Verifizierungen ermöglichen	Aktivieren Sie die Checkbox, um einem Benutzer zu ermöglichen, auf der Seite „Überprüfungen“ während der Passwortzurücksetzung auszuwählen, welche optionalen Überprüfungen verwendet werden sollen. Die Option der optionalen Überprüfungen wird nur angezeigt, wenn die Einstellung **Mindestanzahl Überprüfungen** größer ist als die Anzahl der obligatorischen Überprüfungen. Die Anzahl, die Sie für **Mindestanzahl Überprüfungen** angeben, legt fest, wie viele optionale Überprüfungen der Benutzer auswählen darf. Im Beispiel beträgt die Einstellung **Mindestanzahl Überprüfungen 2**, und es gibt keine obligatorischen Überprüfungen. Der Benutzer hat zwei optionale Überprüfungen ausgewählt,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beschreibung der Felder auf der Registerkarte Details zur Passwortzurücksetzung (Fortsetzung)

Feld	Wert
	daher kann keine dritte Überprüfung ausgewählt werden. 
E-Mail/SMS Passwortzurücksetzung URL	Aktivieren Sie die Checkbox, damit Benutzer das Passwort zurücksetzen können, indem Sie auf einen Link in einer E-Mail klicken, die die Instanz an sie sendet. Dies ist die gesicherte Methode zum Zurücksetzen eines Passworts. Bei entsprechender Konfiguration sendet die Instanz die URL auch per SMS an Benutzer auf Mobilgeräten. Standardmäßig aktivieren die Selfservice-Prozesse Passwortzurücksetzung diese Option. Wenn Sie diese Option auswählen, ist die Checkbox **Passwort automatisch generieren** nicht verfügbar. Siehe Beispiel: Der Standard-Self-Service Passwortzurücksetzung process , um eine Übersicht über den standardmäßig aktivierten Prozess zu geben. Wenn Sie die Option **Passwortzurücksetzungs-URL aus E-Mail/SMS** nicht auswählen und versuchen, den Datensatz zu speichern, erhalten Sie eine Meldung, die Ihnen vorschlägt, die Verifizierungsoptionen auszuwählen, die mit der sicheren Verifizierung konfiguriert werden sollen. Sie können die QA-Überprüfung nicht als einzige Überprüfung für diesen Prozess festlegen, da der Prozess dadurch weniger sicher wird. Sie müssen entweder die Option „E- **Mail/SMS-Passwortzurücksetzungs-URL** “ aktivieren oder diesen Prozess mit Multifaktor-Authentifizierung konfigurieren. Außerdem können Sie den Prozess nicht nur mit personenbezogenen Daten und QA-Überprüfungen konfigurieren. Sie müssen jede andere Verifizierung zusammen mit diesen beiden konfigurieren. Wenn Sie die Option E- **Mail/SMS-Passwortzurücksetzungs-URL** mit einer schwachen Konfiguration für die Sicherheitsüberprüfung immer noch nicht auswählen, können nicht authentifizierte Anwender möglicherweise das Passwort eines Anwenders mit einer beliebigen Anwender-ID oder E-Mail-Adresse zurücksetzen.
Entsperren von Accounts aktivieren	Diese Checkbox ist nur verfügbar, wenn **Passwortzurücksetzung** ausgewählt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beschreibung der Felder auf der Registerkarte Details zur Passwortzurücksetzung (Fortsetzung)

Feld	Wert
	Aktivieren Sie die Checkbox, um zu ermöglichen, dass Benutzerkonten für Anmeldeinformationsspeicher entsperrt werden, ohne das Passwort zurückzusetzen. **Hinweis:** Wird vom standardmäßigen Self-Service-Passwortzurücksetzung-Prozess nicht unterstützt.
Benutzeraccount entsperren	Aktivieren Sie die Checkbox, um Benutzeraccounts für Anmeldeinformationsspeicher nach einer Passwortzurücksetzung zu entsperren.
Passwort automatisch generieren	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um automatisch ein neues Passwort für den Benutzer zu generieren. Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, müssen Sie das Kontrollkästchen **E-Mail/SMS mit Passwort** oder **Passwort anzeigen** oder beide aktivieren. Diese Einstellung ist für Service Desk unterstützte Prozesse nützlich. Dieses Kontrollkästchen ist nur verfügbar, wenn: • Die Checkbox **Passwortzurücksetzung** aktiviert ist. • Das Kontrollkästchen E- **Mail/SMS-URL zur Passwortzurücksetzung** ist deaktiviert. **Hinweis:** Wenn Sie den Anmeldeinformationsspeicher in Ihrer lokalen Instanz ServiceNow oder einen Active Directory-Anmeldeinformationsspeicher verwenden: Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die **Option Verlaufsrichtlinie erzwingen** für einen Anmeldeinformationsspeicher zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung-Prozesse konfigurieren.
Benutzer muss Passwort zurücksetzen	Diese Checkbox ist nur verfügbar, wenn **Passwort automatisch generieren** ausgewählt ist. Aktivieren Sie die Checkbox, damit Benutzer das Passwort sofort nach dem Anmelden mit dem automatisch generierten Passwort zurücksetzen müssen. **Hinweis:** Benutzer, deren Anmeldeinformationen im Anmeldeinformationsspeicher der lokalen ServiceNow-Instanz gespeichert sind, werden bei der ersten Anmeldung aufgefordert, das Passwort zu ändern. Benutzer, deren Anmeldeinformationen in einem Active Directory-Anmeldeinformationsspeicher gespeichert sind, werden nicht aufgefordert, ihre Passwörter in der Instanz zu ändern. Diese Benutzer müssen ihre Passwörter über einen Computer in der Domäne ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beschreibung der Felder auf der Registerkarte Details zur Passwortzurücksetzung (Fortsetzung)

Feld	Wert
Passwort anzeigen	Diese Checkbox ist nur verfügbar, wenn **Passwort automatisch generieren** ausgewählt ist. Aktivieren Sie die Checkbox, um das neue Passwort auf dem Bildschirm anzuzeigen. In einem Self-Service-Prozess wird das Passwort auf dem Benutzerbildschirm angezeigt. In einem Service-Desk-gestützten Prozess wird das Passwort auf dem Bildschirm des Service-Desk-Mitarbeiters angezeigt.
E-Mail/SMS mit Passwort	Diese Checkbox ist nur verfügbar, wenn **Passwort automatisch generieren** ausgewählt ist. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um das neue Passwort per E-Mail oder SMS an den Anwender zu senden. Die Einstellung ist sowohl für Selfservice-Prozesse als auch für unterstützte Service Desk -Prozesse nützlich. Die Einstellung kann eine Sicherheitsebene hinzufügen, indem sie verlangt, dass Anwender auf ihre E-Mail oder SMS zugreifen müssen, um das Passwort anzuzeigen. In einem Service Desk -gestützten Prozess wird durch das Senden von Passwörtern per E-Mail oder SMS an Benutzer sichergestellt, dass nur der Benutzer, der die Zurücksetzung des Passworts anfordert, das Passwort anzeigen kann.

Zugehörige Listen auf der Registerkarte Details zur Passwortzurücksetzung

Liste	Beschreibung
Überprüfungen	Eine oder mehrere Überprüfungen, die der Passwortzurücksetzung-Prozess verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Passwortzurücksetzung-Verifizierungen. Die zugehörige Liste „Überprüfungen“ ist erst verfügbar, nachdem der Datensatz gespeichert wurde.
Gruppen	ServiceNow-Benutzergruppen, die mit dem Passwortzurücksetzung-Prozess zu verknüpfen sind. Die zugehörige Liste „Gruppen“ ist erst verfügbar, nachdem der Datensatz gespeichert wurde, und sofern die Checkbox **Auf alle Benutzer anwenden** deaktiviert ist.

Beschreibung der Felder auf der Registerkarte „Erweitert“.

Feld	Beschreibung
Eingabe-UI-Makro	UI-Makro, das Benutzern eine benutzerdefinierte Nachricht anzeigt, wenn sie auf den Anfangsbildschirm von Passwortzurücksetzung zugreifen.
Erfolgs-UI-Makro	UI-Makro, das Benutzern auf dem letzten Passwortzurücksetzung-Bildschirm eine benutzerdefinierte Nachricht anzeigt, wenn das Passwort erfolgreich zurückgesetzt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beschreibung der Felder auf der Registerkarte „Erweitert“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Fehler-UI-Makro	UI-Makro, das Benutzern auf dem letzten Passwortzurücksetzung-Bildschirm eine benutzerdefinierte Nachricht anzeigt, wenn die Passwortzurücksetzung fehlschlägt.
Skript nach Zurücksetzung	Skripteinbindung, die Aktionen nach dem Abschluss des Passwortzurücksetzung-Prozesses ausführt, ob der Prozess erfolgreich war oder fehlgeschlagen ist. Weitere Informationen zum Anpassen von Postprozessorskripts finden Sie in der Skriptkategorie **Nach Zurücksetzung**, die unter Passwortzurücksetzung-Erweiterungsskriptkategorien beschrieben wird.
UI-Makro für Kopfzeile oder UI-Makro für Fußzeile	Makros, die eine Kopf- oder Fußzeile hinzufügen, um das Erscheinungsbild der Seiten anzupassen, auf denen Endbenutzer beim Zurücksetzen eines Passworts arbeiten (die Seiten „Identifizieren“, „Überprüfen“ und „Zurücksetzen“). Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerseiten für Passwortzurücksetzung einen benutzerdefinierten Header oder eine benutzerdefinierte Fußzeile hinzufügen.

Zugehörige Informationen

Passwortzurücksetzung-Prozess konfigurieren

Formular „Konfiguration des Passwortablaufs“.

Beschreibung der Felder im Formular „Passwortablaufkonfiguration“.

Formular „Konfiguration des Passwortablaufs“.

Feld	Beschreibung
Gültigkeit des Passworts in Tagen	Die Anzahl der Tage, die ein Passwort gültig sein soll. Der Standardwert ist **90**.
Tage vor dem Start von Erinnerungen	Die Anzahl der Tage, die zum Senden von Benachrichtigungen vor Ablauf des Passworts erforderlich sind. Wenn Sie beispielsweise 5 Tage festlegen, wird 5 Tage vor Ablauf des Passworts eine Benachrichtigung gesendet. Der Standardwert ist **10**.
Zeitplanhäufigkeit	Häufigkeit des Sendens von Erinnerungen, z. B. täglich oder regelmäßig. Der Standardwert ist **Täglich**. Wenn Sie **Regelmäßig**auswählen, werden Benachrichtigungen basierend auf dem Zeitraum gesendet, z. B. alle zwei Tage oder alle drei Tage.
Zeitzone	Die Zeitzone zum Senden von Erinnerungen.
Zeit	Der Zeitpunkt, zu dem Erinnerungsbenachrichtigungen gesendet werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Konfiguration des Passwortablaufs“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Wiederholungsintervall	Die Tage und die Uhrzeit, die Sie zum Senden von Erinnerungen mit einem bestimmten Intervall verwenden möchten. Wenn Sie beispielsweise 2 Tage und eine Uhrzeit eingeben, wird die Benachrichtigung alle zwei Tage zu der von Ihnen angegebenen Zeit gesendet. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Zeitplanhäufigkeit** die Option **Regelmäßig** ausgewählt wird.
Startzeit	Der Zeitpunkt, zu dem eine Benachrichtigungserinnerung gestartet werden soll.

Zugehörige Informationen

Formular „Konfiguration des Passwortablaufs“.

Systemeigenschaften für Passwortablauf

Sie können die Systemeigenschaften konfigurieren, die Vorgänge beim Ablauf des Passworts unterstützen.

Um zu den Systemeigenschaften zu navigieren, können Sie **Alle** auswählen und dann im Navigationsfilter `sys_properties.list` eingeben.

Eigenschaften für den Passwortablauf

Eigenschaft	Beschreibung
pwd_reset.enable.password_expiration_reminder	Verwenden Sie diese Eigenschaft, um eine Passwortablauffunktion zu aktivieren oder zu deaktivieren. Standardmäßig ist der Wert dieser Eigenschaft auf „**false**“ festgelegt, was bedeutet, dass der Passwortablauf standardmäßig deaktiviert ist.
pwd_reset.enable.dbListener	Verwenden Sie diese Eigenschaft, um den DB-Listener für die Passwortzurücksetzung zu aktivieren oder zu deaktivieren (um Ereignisse auszulösen). Der Standardwert ist **true**, was bedeutet, dass die Eigenschaft standardmäßig aktiviert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für den Passwortablauf (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Wenn diese Eigenschaft aktiviert ist, werden die Datensätze für den Passwortablauf beim Einfügen oder Löschen von Anwenderdaten automatisch verwaltet. Beim Importieren von Massendaten werden für jedes Einfügen oder Löschen von sys_user oder sys_user_grmember Datensätze für den Passwortablauf für jeden Prozess zum Zurücksetzen des Passworts eingefügt oder aktualisiert, für den Benutzer berechtigt sind. Auch wenn das Aktualisieren der Ablaufdaten eine asynchrone Aktivität ist, kann sich diese Aktivität auf die Leistung auswirken, wenn die Anzahl der Anwender hoch ist. Deaktivieren Sie in diesem Fall die Eigenschaft *pwd_reset.enable.dbListener*, indem Sie sie auf „ **false** “ setzen, damit beim Einfügen oder Löschen von „sys_user“ oder „sys_user_grmember“ kein Ereignis auftritt.
pwd_reset.password_expiration.error_count	Anzahl der maximalen Versuche (bei einem Fehler) beim Abrufen der Ablaufdetails aus dem externen Anmeldeinformationsspeicher für einen Anwender. Der Standardwert ist **5**. Der Ablaufdatensatz wird deaktiviert, wenn die Fehleranzahl den Wert dieser Eigenschaft überschreitet. Diese Eigenschaft ist standardmäßig nicht verfügbar. Um die Eigenschaft zu verwenden, müssen Sie sie erstellen.
pwd_reset.refresh_expiration_data.duration	Dauer in Tagen für die Aktualisierung der Ablaufdetails für einen Anwender, dessen Passwort nie abläuft. Der Standardwert ist **30 Tage**. Diese Eigenschaft ist standardmäßig nicht verfügbar. Um die Eigenschaft zu verwenden, müssen Sie sie erstellen.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie die Erinnerung für den Ablauf des Passworts

Passwortzurücksetzung Anmeldeinformationsspeicher

Beschreibung der Felder im Formular Passwortzurücksetzung Anmeldeinformationsspeicher.

Typ	Typ des Anmeldeinformationsspeichers, zu dem Sie eine Verbindung herstellen. Ein ServiceNow-Anmeldeinformationsspeicher-Typ ist eine Vorlage, die die

Automatische Übersetzung

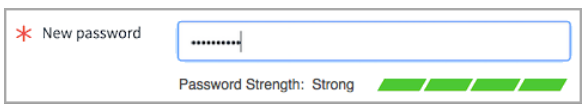
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

erforderlichen Fähigkeiten für eine bestimmte Art von Anmeldeinformationsspeicher bereitstellt. Anmeldeinformationsspeicher erben die Funktionalität des Anmeldeinformationsspeicher-Typs.

Hinweis:
Überspringen Sie für einen AD-Anmeldeinformationsspeicher diesen Vorgang, und siehe Passwortzurücksetzung mit Ihrem Active Directory-Service integrieren. Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt nur AD-Anmeldeinformationsspeicher.

Passwort automatisch generieren	Skripteinbindung, die ein temporäres Passwort zur Verwendung beim Zurücksetzen generiert. Wenn Sie das Kontrollkästchen **Verlaufsrichtlinie durchsetzen** aktivieren, müssen Sie einen Wert für **Passwort automatisch generieren** angeben, der den Passwortrichtlinien entspricht.
Verlaufsrichtlinie durchsetzen	Wird nur angezeigt, wenn Sie für **Typ** des Anmeldeinformationsspeichers **AD-Anmeldeinformationsspeicher** oder **Lokale ServiceNow-Instanz** auswählen. Informationen zum Konfigurieren der Einstellung für einen AD-Anmeldeinformationsspeicher finden Sie unter Verbindung zu einem AD-Anmeldeinformationsspeicher konfigurieren. Aktivieren Sie die Checkbox **Verlaufsrichtlinie durchsetzen**, um sicherzustellen, dass Benutzer Passwörter nicht wiederverwenden. Beispielsweise können Sie die Verlaufsrichtlinie so konfigurieren, dass der Benutzer keines der vorherigen 10 Passwörter wiederverwenden kann. Befolgen Sie das folgende Verfahren: 1. Aktivieren Sie die Checkbox **Verlaufsrichtlinie durchsetzen**. 2. Erstellen Sie in der zugehörigen Liste „Anmeldeinformationsspeicherparameter für Password Reset“ einen Parameter *password_history_limit*. 3. Legen Sie den Wert des Parameters auf die Anzahl der vorherigen Passwörter fest, die nicht verwendet werden sollen (maximal **10**). Der Standardwert 0 (Null) ermöglicht die Verwendung eines beliebigen vorherigen Passworts.
Untergeordneter Alias	Untergeordnete Aliasse sind mit dem Basisalias verknüpft. Nach dem Erstellen eines Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen können Sie einen untergeordneten Alias erstellen, um mehrere Verbindungen für einen Anmeldeinformationsspeicher für die Passwortzurücksetzung zu konfigurieren. Wenn eine Anforderung zur Passwortzurücksetzung gestellt wird, prüft der Flow, ob untergeordnete Aliasverbindungen auf Prozessebene vorhanden sind. Wenn der untergeordnete Alias auf der Ebene des Anmeldeinformationsspeichers konfiguriert ist, wählt der Flow die Aliasverbindungen aus und fährt mit der Anforderung fort.
Passwortrichtlinie aktivieren	Weitere Informationen finden Sie unter Passwortrichtlinien in Ihrer Instanz aktivieren
Passwortrichtlinie	Sie können die Standardrichtlinie verwenden oder eine eigene Richtlinie definieren.
Host-Name	URL oder IP-Adresse des Anmeldeinformationsspeichers.
Benutzeraccountsuche	Skripteinbindung, die die ServiceNow-Plattform-ID des Benutzers der Anmeldeinformationsspeicher-ID des Benutzers zuordnet. Das Standardskript

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	`PwdDefaultUserAccountLookup` gibt den ServiceNow-Plattformbenutzernamen des Benutzers zurück.
Hinweis zu Passwortregel	Geben Sie den Text an, der auf der Seite zum Zurücksetzen des Passworts angezeigt wird, damit der Benutzer ein Passwort erstellen kann, das alle Anforderungen erfüllt. Das **Passwortregel**-Skript erzwingt die Anforderungen. **Hinweis:** Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt Zeilenumbrüche im Hinweis. Eine weitere Formatierung wird nicht unterstützt (fett, unterstrichen, Hyperlink usw.).
Passwortregel	Geben Sie das Clientskript an, das das neue Passwort überprüft, das der Benutzer eingibt. Das Skript wird aufgerufen, wenn der Benutzer ein neues Passwort eingibt und auf **Passwortzurücksetzung** klickt. Sie können das Skript verwenden, um die Anforderungen an die Passwortstärke/-komplexität durchzusetzen.
Passwortsicherheit aktivieren	Aktivieren Sie die Checkbox, um Folgendes zu ermöglichen: • Anzeige des Textfelds für das **Sicherheitsregel**-Skript, damit Sie das Skript aktualisieren können. • Anzeige des grafischen **Passwortstärke**-Balkens für den Benutzer, während der Benutzer das Passwort ändert oder zurücksetzt. **Hinweis:** Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt keine Passwortsicherheit.
Sicherheitsregel	Dieses Textfeld wird nur angezeigt, wenn Sie **Passwortsicherheit aktivieren** auswählen. Geben Sie das Client-Skript an, das die Sicherheit/Komplexität des vom Benutzer eingegebenen Passworts berechnet. Das Skript wird aufgerufen, wenn der Benutzer während des Zurücksetzungsvorgangs beginnt, ein neues Passwort einzugeben. Standardeinstellungen: • Für lokalen ServiceNow-Anmeldeinformationsspeicher ausgewählt • Nicht für andere Anmeldeinformationsspeicher ausgewählt **Hinweis:** • Um den Benutzer durch den Zurücksetzungsvorgang zu führen, zeigt das System einen grafischen Balken mit der Bezeichnung **Passwortsicherheit** unter dem Feld **Neues Passwort** an.  • Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt keine Passwortsicherheit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung-Prozesse konfigurieren

Passwortzurücksetzung globale Eigenschaften

Sie können die globalen Eigenschaften von Passwortzurücksetzung konfigurieren.

Passwortzurücksetzung -Eigenschaften

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
Passwortzurücksetzung Globale Eigenschaften		
E-Mail-Vorlage für Registrierungserinnerungen	password_reset.enroll_reminder.email_template	Die Instanz kann E-Mail-Erinnerungen an Benutzer senden, die noch nicht für den Prozess Passwortzurücksetzung registriert sind. Vorlage für E-Mail-Nachrichten, die Benutzer daran erinnern, sich für den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts zu registrieren. Siehe Senden Sie eine E-Mail, um Benutzer daran zu erinnern, sich für zu registrieren Passwortzurücksetzungan.
Workflow-Polling-Frequenz	password_reset.wf.refresh_rate	Zeitraum in Millisekunden zwischen Überprüfungen des Status des Passwortzurücksetzung-Workflows. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 500
Ablauf des Workflows	password_reset.wf.timeout	Maximale Wartezeit in Millisekunden für den Abschluss des Workflows. Der Workflow wird während der Anforderung der Passwortrücksetzung ausgelöst, wenn der Benutzer auf die Schaltfläche **Absenden** klickt. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 90.000
CAPTCHA-Überprüfungsfunktion deaktivieren	password_reset.captcha.ignore	Aktiviert oder deaktiviert die CAPTCHA-Funktionalität.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
		• Typ: wahr|falsch • Standardwert: falsch Die Anwendung Passwortzurücksetzung verwendet Google re-CAPTCHA als CAPTCHA-Standardservice. Um das Basissystem-CAPTCHA zu verwenden, ändern Sie die Systemeigenschaft *password_reset.captcha.google.enab* zu *false*. Weitere Informationen finden Sie unter Google reCAPTCHA konfigurieren
Passwortzurücksetzung Anforderungseigenschaften		
Anzahl der zulässigen Fehlversuche beim Zurücksetzen/Ändern des Passworts	password_reset.request.max_attempt	Anzahl der Versuche zum Zurücksetzen des Passworts eines Benutzers, bevor er für einen Zeitraum gesperrt wird, der durch den Wert in *max_attempt_window* festgelegt wird. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 3 (Versuche)
Anzahl der Minuten, die ein Anwender mit dem Zurücksetzen des Passworts warten muss, nachdem die maximale Anzahl der zulässigen Fehlversuche überschritten wurde	password_reset.request.max_attempt_window	Zeitraum, für den ein Benutzer gesperrt oder daran gehindert wird, sein Passwort zu ändern, nachdem er die maximale Anzahl an Versuchen durchgeführt hat. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1.440 (Minuten)
Anzahl der Minuten, die ein Anwender nach der letzten erfolgreichen Rücksetzung/Änderung mit dem Zurücksetzen/	password_reset.request.success_window	Zeitraum, die ein Benutzer nach dem erfolgreichen Zurücksetzen des Passworts warten muss, um das Passwort erneut zurückzusetzen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
Ändern des Passworts warten muss		• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1.440 (Minuten)
Anzahl der Minuten, die ein Anwender nach der letzten erfolgreichen Entsperrung eines Accounts mit einer neuen Anfrage warten muss.	password_reset.request.unlock_window	Zeitraum, die ein Benutzer nach dem erfolgreichen Entsperren warten muss, um eine neue Anforderung zu senden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1.440 (Minuten)
Anzahl von Minuten, bis eine Anforderung der Passwortrücksetzung abläuft	password_reset.request.expiry	Zeitraum, in dem ein Benutzer den Passwortzurücksetzung-Prozess durchführen muss. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10 (Minuten)
Anzahl der Stunden, bis die Gültigkeit des einmaligen Tokens für die Passwortzurücksetzung abläuft	glide.pwd_reset.onetime.token.validity	Zeitraum, in dem ein Benutzer den Prozess Passwortzurücksetzung über den E-Mail-Link ausführen muss. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 12 (Stunden) **Hinweis:** Die Einstellung für die Eigenschaft „glide.pwd_reset.onetime.token.validity“ hat Vorrang vor der Einstellung für „ password_reset.request.expiry “, wenn das Kontrollkästchen E- **Mail** -URL zur Passwortzurücksetzung im Prozessdatensatz aktiviert ist.
Maximale Häufigkeit, mit der ein Anwender innerhalb von 24 Stunden	password_reset.request.max_email	Maximale Häufigkeit, mit der ein Anwender innerhalb von 24 Stunden

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
den Link „Kennwort zurücksetzen“ per E-Mail erhalten kann. Die Obergrenze ist 5.		E-Mails mit einem Link zur Passwortzurücksetzung erhalten kann. Wenn Sie beispielsweise die maximale Anzahl auf 3 festlegen, erhalten Anwender innerhalb von 24 Stunden 3 E-Mails. Sie können maximal 5 festlegen.
Passwortzurücksetzung Eigenschaften für Sicherheitsfragen		
Anzahl der bei der Anforderung auf Passwortzurücksetzung erforderlichen Sicherheitsfragen	password_reset.qa.num_reset	Anzahl der Sicherheitsfragen, die auf der Seite „Überprüfen“ angezeigt werden, während ein Benutzer versucht, das Passwort zurückzusetzen. Der Benutzer muss alle Fragen richtig beantworten, um die Identität zu bestätigen. Die Fragen werden zufällig ausgewählt und in zufälliger Reihenfolge angezeigt. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 3 (Fragen) • Mögliche Werte: Ganzzahlen, die kleiner sind als die für die Eigenschaft **Anzahl der bei der Registrierung erforderlichen Sicherheitsfragen** (den Parameter `num_enroll`) festgelegte Anzahl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
		Hinweis: Sie können diese Eigenschaftseinstellung für einen Passwortzurücksetzung-Prozess durch Konfigurieren des Parameters *num_reset* überschreiben. Siehe Anzahl der erforderlichen Sicherheitsfragen angeben.
Anzahl der bei der Registrierung erforderlichen Sicherheitsfragen	password_reset.qa.num_enroll	Anzahl der Fragen, die ein Benutzer beantworten muss, wenn er sich für den Passwortzurücksetzung-Prozess registriert. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5 • Mögliche Werte: Ganzzahlen, die größer als die oder gleich der Anzahl sind, die für die Eigenschaft **Anzahl der bei der Registrierung erforderlichen Sicherheitsfragen** (der Parameter *num_reset*) festgelegt wurde.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
		Hinweis: • Wenn ein Benutzer beim Bestätigen der Identität eine Frage falsch beantwortet, wird die Anwendung mit einem zufälligen Satz der angegebenen Fragen in zufälliger Reihenfolge aktualisiert. Sie sollten daher mehr Fragen vorgeben als für die Eigenschaft **Anzahl der bei der Registrierung erforderlichen Sicherheitsfragen** (der Parameter `num_reset`) festgelegt wurden. • Sie können diese Eigenschaftseinstellung für einen Passwortzurücksetzung-Prozess durch Konfigurieren des Parameters `num_enroll` überschreiben. Siehe Anzahl der erforderlichen Sicherheitsfragen angeben.
Mindestlängeanforderung für Sicherheitsantworten	password_reset.qa.ans_min_len	Mindestanzahl alphanumerischer Zeichen, die der Benutzer für jede Sicherheitsfrage in das Antworttextfeld eingeben muss. Standardwert: 3 Zeichen
Passwortzurücksetzung Eigenschaften von SMS-Code		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
Maximale Anzahl der pro Tag für die Verifizierung gesendeten SMS-Codes	password_reset.sms.max_per_day	Maximale Anzahl an SMS-Codes, die innerhalb von 24 Stunden an einen Benutzer gesendet werden. Der 24-Stunden-Zeitraum beginnt, wenn ein Benutzer auf die Schaltfläche **Code senden** klickt. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10 (pro Tag) **Hinweis:** Sie können diese SMS-Code-Eigenschaft durch Hinzufügen des Parameters *max_per_day* in der SMS-Code-Verifizierung überschreiben.
Anzahl der Minuten, bis der Benutzer erneut versuchen kann, einen SMS-Code zur Verifizierung zu senden	password_reset.sms.pause_window	Zeitraum, der verstreichen muss, bevor ein anderer SMS-Code an einen Benutzer gesendet werden kann. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 2 (Minuten) **Hinweis:** Sie können diese SMS-Code-Eigenschaft durch Hinzufügen des Parameters *pause_window* in der SMS-Code-Verifizierung überschreiben.
Anzahl der Stellen in dem SMS-Code, der an den Benutzer gesendet wurde	password_reset.sms.default_complexity	Anzahl der Zeichen, die ein Benutzer zum Zurücksetzen seines Passworts benötigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
		• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 4 (Ziffern) Sie können diese SMS-Code-Eigenschaft durch Hinzufügen des Parameters *`complexity`* in der SMS-Code-Verifizierung überschreiben.
Anzahl der Minuten, bis der SMS-Code abläuft	password_reset.sms.expiry	Zeitraum in Minuten, bis der an den Benutzer gesendete SMS-Code abläuft. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5 (Minuten) **Hinweis:** Sie können diese SMS-Code-Eigenschaft mit dem Parameter *`expiry`* in der SMS-Code-Verifizierung überschreiben.
Verwenden Sie Notify für SMS-Codebenachrichtigungen für die Registrierung und Überprüfung	password_reset.sms.use_notify	Unterstützung für die Nutzung des SMS-Kanals zur Benachrichtigung von Anwendern über die Registrierung und Verifizierung des Passworts. Wenn diese Option ausgewählt ist, erhalten die Anwender Benachrichtigungen über Notify. • Typ: Ja/Nein • Standardwert: Ja **Hinweis:** Um Notifyzu verwenden, müssen Sie das Plugin Notify (com.snc.notify) aktivieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
Passwortzurücksetzung Soft-PIN-Eigenschaften		
Soft-PIN-Ablauf aktivieren	password_reset.softpin.expiration_enabled	Aktiviert oder deaktiviert den Ablauf der Soft-PIN für Anwender. • Typ: Ja/Nein • Standardwert: Ja Verwenden Sie diese Eigenschaft, wenn Sie Benutzer darüber informieren möchten, dass ihre Soft-PIN abläuft. Sie können das Senden von Erinnerungen für den Ablauf einer Soft-PIN aktivieren. Wenn Benutzer die Soft-PIN mit Virtual Agentzurücksetzen, sehen sie in den entsprechenden Nachrichten die Anzahl der Tage, an denen die Soft-PIN abläuft.
Die Anzahl der Tage, nach der die Soft-PIN abläuft	password_reset.softpin.expiration_day	Anzahl der Tage, nach denen die Soft-PIN abläuft. Wenn Sie beispielsweise die Zahl auf 90 festlegen, läuft die Soft-PIN nach 90 Tagen ab. Die Mindestdauer beträgt 30 Tage. Standardwert: 90
Soft-PIN-Ablauferinnerung aktivieren	password_reset.softpin.expiration_reminder_enabled	Aktiviert oder deaktiviert die Soft-PIN-Ablauferinnerungen. Wenn diese Option ausgewählt ist, erhalten die Anwender keine E-Mail-Benachrichtigungen, wenn ihre Soft-PIN abläuft.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
		• Typ: Ja/Nein • Standardwert: Ja
Der Zeitpunkt, zu dem die Soft-PIN-Ablauferinnerung gesendet wird. Format: HH:MM	password_reset.softpin.expiration_reminder_time	Der Zeitpunkt, zu dem die Benutzer die Erinnerungen erhalten sollen. Sie müssen den Wert im Format HH:MM eingeben. Der Standardwert ist 00:00 Uhr in der Systemzeitzone.
Die Anzahl der Tage, die angeben, wann eine Erinnerung gesendet werden soll, bevor die Soft-PIN abläuft	password_reset.softpin.expiration_reminder_warn_days	Anzahl der Tage, die angeben, wann eine Erinnerung gesendet werden soll, bevor die Soft-PIN abläuft. Wenn Sie den Wert beispielsweise auf 5 festlegen, erhalten Anwender die Erinnerung 5 Tage vor Ablauf ihrer Soft-PIN. Standardwert: 10
Die Zahl, die einen Verlaufsgrenzwert für die Wiederverwendung zuvor verwendeter Soft-PINs für die Registrierung festlegt. Verwenden Sie einen beliebigen Wert zwischen 1 und 30	password_reset.softpin.history_limit	Anzahl der vorherigen Soft-PINs, die für die Registrierung nicht wiederverwendet werden können. Wenn Sie beispielsweise die Zahl auf 3 festlegen, können die Anwender nicht dieselbe Soft-PIN verwenden, die in den vorherigen 3 Soft-PINs verwendet wurde. Sie müssen eine Zahl zwischen 1 und 30 verwenden. Standardwert: 5
Passwortzurücksetzung Überwachungs- und Berichterstellungseigenschaften		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
Zeitintervall (in Minuten) für die Zählung gesperrter Anwender	password_reset.activity_monitor.incident_window	Zeitfenster zum Zählen der Anzahl gesperrter Benutzer. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 60 (Minuten)
Anzahl gesperrter Benutzer im definierten Zeitintervall, die ein Systemprotokollereignis auslöst	password_reset.activity_monitor.incident_threshold	Anzahl gesperrter Benutzer im angegebenen Zeitfenster, die ein Systemprotokollereignis auslöst. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10 (gesperrte Benutzer)
Passwortzurücksetzung-Formatvorlage		
Formatvorlage, die während des Prozesses zum Zurücksetzen des Passworts auf Endbenutzerseiten angewendet werden soll.	password_reset.stylesheet	Name einer benutzerdefinierten CSS-Formatvorlage in der Tabelle „Stylesheet“ [content_css]. Sie können die Standard-Formatvorlage als Vorlage für die benutzerdefinierte Formatvorlage verwenden. Sie können der Formatvorlage keine Elementdefinitionen hinzufügen. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: **css_pwd_reset_default**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Mehrere Komponenten im Plugin für die Self-Service-Passwortzurücksetzung (com.snc.password_reset) und im Password Reset-Plugin (com.glideapp.password_reset) steuern den Ablauf der Passwortzurücksetzung. Die folgenden Eigenschaften wirken sich auf Passwortzurücksetzungaus, werden jedoch nicht in angezeigt **Passwortzurücksetzung** > **Eigenschaften** Seite:

Sie können die Eigenschaft glide.pwd_reset.onetime.token.validity der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzufügen, um die Anzahl der Stunden anzugeben, die der Passwortzurücksetzung-Token gültig sein soll. Standardeinstellung: 12.

Hinweis:
Die Einstellung für die Eigenschaft „glide.pwd_reset.onetime.token.validity“ hat Vorrang vor der Einstellung für „ password_reset.request.expiry “, wenn das Kontrollkästchen E- **Mail** -URL zur Passwortzurücksetzung im Prozessdatensatz aktiviert ist.

Eigenschaften, auf die über die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zugegriffen werden kann:

- Für Passwortzurücksetzung auf Mobilgeräten können Sie die URL angeben, zu der der Benutzer gelangt, wenn er auf die Schaltfläche **Passwort vergessen?** tippt. Siehe Eigenschaft glide.security.password_reset.uri in Einstellungen für strenge Sicherheit . Standard: `/$pwd_reset.do?sysparm_url=ss_default`
- Wenn glide.security.forgot_password.display.link auf **wahr** festgelegt ist, wird der Link **Passwort vergessen?** auf der Anmeldeseite angezeigt.

Zugehörige Informationen

Passwortzurücksetzung -Eigenschaften werden konfiguriert

Verifizierungstypen im Basissystem

Verwenden Sie einen Bestätigungstyp im Basissystem als Vorlage zum Erstellen einer benutzerdefinierten Überprüfung.

Überprüfungstypen im Basissystem

Überprüfungstyp	Beschreibung
Bestätigung der persönlichen Daten	Überprüft die Benutzeridentität anhand der Daten aus der Tabelle „Benutzer“ [sys_user]. Die Benutzerdaten werden einem Service-Desk-Mitarbeiter angezeigt. Der Mitarbeiter überprüft die Daten. Für diesen Typ ist keine Registrierung erforderlich. Empfohlen für Service-Desk-gestützte Prozesse. **Hinweis:** Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt nicht den Überprüfungstyp für die Bestätigung persönlicher Daten. Weitere Informationen finden Sie unter Identifikationstypen für persönliche Daten und Verifizierungen vom Typ „Bestätigung“.
Persönliche Daten	Überprüft die Benutzeridentität anhand der Daten aus der Tabelle „Benutzer“ [sys_user]. Der Benutzer muss Fragen beantworten. Für diesen Typ ist keine Registrierung erforderlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überprüfungstypen im Basissystem (Fortsetzung)

Überprüfungstyp	Beschreibung
	Hinweis: Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung ermöglicht Ihnen die Definition und Verwendung mehrerer Überprüfungen des Typs „Persönliche Daten“. Weitere Informationen finden Sie unter Identifikationstypen für persönliche Daten und Verifizierungen vom Typ „Bestätigung“.
E-Mail-Code	Wenn ein Benutzer die Passwortzurücksetzung anfordert, sendet das System einen Bestätigungscode an die E-Mail-Adresse im Benutzerprofil oder an eine E-Mail-Adresse, die der Benutzer während der Registrierung autorisiert hat. Um die Identität zu bestätigen, übermittelt der Benutzer den Code auf der Seite **Überprüfen** von Passwortzurücksetzung. **Hinweis:** Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung ermöglicht Ihnen die Definition und Verwendung mehrerer Überprüfungen des Typs „E-Mail-Code“. Weitere Informationen finden Sie unter Identifikationstypen für persönliche Daten und Verifizierungen vom Typ „Bestätigung“.
Google Authenticator	Während der Anforderung der Passwortzurücksetzung liest der Benutzer einen Code aus der Google Authenticator-App auf einem Gerät, das er gekoppelt hat. Um die Identität zu bestätigen, übermittelt der Benutzer den Code auf der Seite **Überprüfen** von Passwortzurücksetzung. **Hinweis:** Die Passwortzurücksetzung und Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützen nur eine einzige Überprüfung vom Typ „SMS-Code“.
Sicherheitsfragen	Überprüft die Benutzeridentität durch Anzeige persönlicher Sicherheitsfragen, die der Benutzer richtig beantworten muss. **Hinweis:** Die Passwortzurücksetzung und Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützen nur eine einzige Überprüfung vom Typ „Sicherheitsfragen“. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerdefinierte Fragen zur Sicherheitsfragen-Verifizierung hinzufügen.
SMS-Code	Wenn ein Benutzer die Passwortzurücksetzung anfordert, sendet das System einen Code an ein SMS-fähiges Gerät, das der Benutzer autorisiert hat. Um die Identität zu bestätigen, gibt der Benutzer den Code auf der Passwortzurücksetzung-Webseite ein. **Hinweis:** Passwortzurücksetzung und Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützen nur eine einzige Verifizierung vom Typ „SMS-Code“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überprüfungstypen im Basissystem (Fortsetzung)

Überprüfungstyp	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter SMS-Code-Verifizierungstyp für Passwortzurücksetzung.
Schein	Keine funktionale Identitätsüberprüfung. Veranschaulicht das Hinzufügen eines Überprüfungstyps in einem Passwortzurücksetzung-Prozess. **Hinweis:** Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt den Scheinüberprüfungstyp nicht. • Das Teilnahme-UI-Makro für diese Überprüfung ruft die Benutzereingabe ab und gibt den eingegebenen Wert im Teilnahme-Prozessor zurück. • Das Passwortzurücksetzung-UI-Makro für diese Verifizierung ruft die Benutzereingabe ab und gibt den eingegebenen Wert über den Verifizierungs-Prozessor zurück.

Zugehörige Informationen

Benutzerdefinierte Passwortzurücksetzung-Verifizierungen erstellen

Benutzerdefinierte Passwortzurücksetzung-Verifizierungstypen erstellen

Passwortzurücksetzung Formular „Verifizierungstyp“.

Beschreibung der Felder im Formular Passwortzurücksetzung Verifizierungstyp.

Feld	Beschreibung
Registrierungsprüfung	Skript, das bestimmt, ob ein Benutzer für die Verifizierung registriert ist. Die automatische Registrierung erfordert eine Teilnahmeprüfung. Wenn bei Auswahl von **Automatische Registrierung** kein Skript ausgewählt wird, wird ein Standardskript bereitgestellt.
Automatische Registrierung	Aktivieren Sie die Checkbox, um Benutzer automatisch zu registrieren. Wenn **Automatische Registrierung** nicht ausgewählt ist, müssen Sie ein Registrierungs-UI-Makro und ein Teilnahme-Prozessorskript bereitstellen. Wenn für die SMS- und E-Mail-Verifizierung das Kontrollkästchen **Automatische Registrierung** aktiviert ist und die Mobiltelefonnummer und E-Mail-Adresse des Benutzers bereits im Datensatz der Tabelle sys_user angezeigt werden, wird der Benutzer für die entsprechende Überprüfung registriert. Wenn seine Mobiltelefonnummer und E-Mail-Adresse nicht in der Tabelle „sys_user“ aufgeführt sind, ist er nicht registriert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn das Kontrollkästchen **Automatische Registrierung** nicht aktiviert ist, ist der Benutzer nicht registriert, auch wenn die Mobiltelefonnummer und die E-Mail-Adresse des Benutzers im Datensatz der Tabelle „sys_user“ angezeigt werden. Der Anwender muss sich manuell über den Registrierungsprozess zum Zurücksetzen des Passworts registrieren.
Registrierungs-UI	Teilnahme-UI-Makro, das die Benutzeroberfläche für die Registrierung bereitstellt.
Teilnahme-Prozessor	Teilnahme-Prozessorskript, das die Registrierung verarbeitet.
Überprüfungs-UI	Überprüfungs-UI-Makro, das die Benutzeroberfläche für die Überprüfung bereitstellt.
Überprüfungs-Prozessor	Verifizierungs-Prozessorskript (Erweiterungsskripts), das die Verifizierung verarbeitet.

Zugehörige Informationen

Benutzerdefinierte Passwortzurücksetzung-Verifizierungstypen erstellen

Passwortzurücksetzung Verifizierungsformular

Beschreibung der Felder im Formular Passwortzurücksetzung Verifizierung.

Feld	Beschreibung
Typ	Erstellen Sie Überprüfungen basierend auf einem der Überprüfungstypen im Basissystem. Passwortzurücksetzung unterstützt die folgenden Typen. Sie können mehrere Instanzen eines beliebigen Typs erstellen. • Überprüfung zur Bestätigung persönlicher Daten • Überprüfung der persönlichen Daten • Sicherheitsfragen-Überprüfung • SMS-Code-Überprüfung Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt die folgenden Typen: • Überprüfung der persönlichen Daten. Sie können nur eine einzelne Instanz erstellen. • Sicherheitsfragen-Überprüfung. Sie können mehrere Instanzen erstellen. • SMS-Code-Überprüfung. Sie können nur eine einzelne Instanz erstellen.
Reihenfolge	Position der Überprüfung im Registrierungsformular und Passwortzurücksetzung-Formular.
Passwortzurücksetzung-Überprüfungsparameter	Parameter, die von einer Überprüfung zum Konfigurieren bestimmter Verhalten verwendet werden, z. B. die Anzahl der für die Registrierung erforderlichen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Fragen, die Ablaufzeit der Anforderung und die verwendeten Spalten. Legen Sie Parameter für jedes Verhalten fest, das sich von dem in den Passwortzurücksetzung-Eigenschaften angegebenen Wert unterscheiden soll. Die verfügbaren Parameter werden für jeden Verifizierungstyp separat beschrieben.

Zugehörige Informationen

Benutzerdefinierte Passwortzurücksetzung-Verifizierungen erstellen

Passwortzurücksetzung Skripteinbindungen

Das Passwortzurücksetzung-Plugin installiert Skripteinbindungen, die Prozesse für die Passwortzurücksetzung implementieren. Damit Sie die Funktionalität erweitern können, bietet jede basissystemgestützt-Skripteinbindung Erweiterungspunkte, die Sie verwenden können, um von Ihnen angepasste „Erweiterungsskripts“ aufzurufen.

Die Erweiterungsskriptkategorie bezieht sich auf die spezifischen Verhaltensarten für ein Erweiterungsskript (z. B. Anmeldeinformationsspeicher, Überprüfung, Identifikationstyp oder als Nachverarbeitung).

Skripteinbindungen für Teilnahmeprüfung

Alle Skripteinbindungen für die Teilnahmeprüfung nehmen die folgenden Parameter und geben einen boolean Wert zurück, der angibt, ob der Benutzer für Passwortzurücksetzung registriert ist.

- `params.userId`: Die sys_id des geprüften Benutzers (Tabelle: [sys_user]).
- `params.verificationId`: Die sys_id der geprüften Überprüfung (Tabelle: [pwd_verification]).

Name	Beschreibung
PwdAlwaysEnrolled	Standardüberprüfung, ob ein Benutzer registriert ist, die immer „wahr“ zurückgibt.
PwdMockIsEnrolled	Standardüberprüfung, ob ein Benutzer registriert ist, die immer „wahr“ zurückgibt.
PwdQuestionsEnrollmentCheck	Bestimmt anhand der Sicherheitsfragen-Überprüfung, ob sich ein Benutzer für Passwortzurücksetzung registriert hat.
PwdSMSEnrollmentCheck	Bestimmt anhand der SMS-Überprüfung, ob sich ein Benutzer für Passwortzurücksetzung registriert hat.

Skripteinbindungen für Identifizierungsformular-Prozessor

Skripteinbindungen für den Identifizierungsformular-Prozessor bieten Funktionen für die Erweiterung der Identifizierungsverarbeitung.

Alle Skripteinbindungen für den Identifizierungsformular-Prozessor nehmen die folgenden Parameter und geben die sys_id des Benutzers zurück, der der angeforderten Eingabe entspricht. Wenn der Benutzer nicht identifiziert wurde, wird Null zurückgegeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- `params.processId`: Die sys_id des aufrufenden Passwortzurücksetzung-Prozesses (Tabelle: [pwd_process]).
- `param request`: Das Formularanforderungsobjekt. Auf Felder im Formular kann mit `request.getParameter('<element-id>')` zugegriffen werden. Der unterstützte Anforderungsparameter ist `sysparm_user_id`, der in das Formular eingegebene Benutzer-Identifier-Wert.

Name	Beschreibung
PwdIdentifyViaEmail	Überprüft die Identität eines Benutzers durch Überprüfen der E-Mail-Adresse.
PwdIdentifyViaUsername	Überprüft die Identität eines Benutzers durch Überprüfen des Benutzernamens.

Skripteinbindungen für Teilnahmeformular-Prozessor

Skripteinbindungen für den Teilnahmeformular-Prozessor bieten Funktionen für die Erweiterung der Teilnahmeformularverarbeitung.

Alle Skripteinbindungen für den Teilnahmeformular-Prozessor nehmen die folgenden Parameter und geben einen boolean Wert zurück, der angibt, ob der Benutzer erfolgreich registriert wurde.

- `params.userId`: Die sys_id des Benutzers, der versucht, sich zu registrieren (Tabelle: [sys_user]).
- `params.verificationId`: Die sys_id der für die Registrierung verwendeten Überprüfung (Tabelle: [pwd_verification]).
- `params.enrollmentId`: Die sys_id dieses Registrierungsprozesses.
- `request`: Das Formularanforderungsobjekt. Auf Felder im Formular kann mit `request.getParameter('<element-id>')` zugegriffen werden.

Dem Status des Registrierungsprozesses sind die folgenden Informationen hinzuzufügen:

- `gs.getSession().putProperty("result.status",status)`: Ob der Benutzer erfolgreich registriert wurde.
- `gs.getSession().putProperty("result.message",message)`: Eine an die Benutzeroberfläche zurückzugebende zugehörige Meldung, etwa eine detaillierte Fehlermeldung.
- `gs.getSession().putProperty("result.value",value)`: Ein der Registrierung zugeordneter benutzerdefinierter Wert.

Name	Beschreibung
PwdEnrollQuestionsProcessor	Bearbeitet Fragen und Antworten zur Überprüfung.
PwdEnrollSampleProcessor	Stellt einen Teilnahme-Prozessor für die Beispielüberprüfung bereit.
PwdEnrollSMSProcessor	Stellt einen Teilnahme-Prozessor für die SMS-Überprüfung bereit.

Skripteinbindungen für Benutzeraccountsuche

Skripteinbindungen für die Benutzeraccountsuche geben die account_id des Anmeldeinformationsspeichers für einen gegebenen Benutzer zurück.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der folgende Parameter gibt die account_id des Anmeldeinformationsspeichers für einen bestimmten Anwender zurück. `params.userId`: Die sys_id des überprüften Anwenders (Tabelle: [sys_user]).

Name	Beschreibung
PwdDefaultUserAccountLookup	Stellt ein Standardskript für die Benutzeraccountsuche von einer user_id zum Account in einem Anmeldeinformationsspeicher bereit. Die Standardzuordnung besteht darin, den Benutzernamen als Account-Namen zu verwenden.

Skripteinbindungen für Passwortgenerator

Skripteinbindungen für den Passwortgenerator nehmen den folgenden Parameter und geben ein automatisch generiertes Zeichenfolgen-Passwort zurück.

`params.credentialStoreId`: Die sys_id des aufrufenden Passwortzurücksetzung-Prozesses (Tabelle: [pwd_process]).

Name	Beschreibung
PwdDefaultAutoGenPassword	Erzeugt ein Passwort aus einem zufälligen Wort und 4 Ziffern.

Skripteinbindungen für Überprüfungs-Prozessor

Wenn die Benutzeridentität überprüft wird, geben Skripteinbindungen für den Überprüfungs-Prozessor wahr zurück.

Skripteinbindungen für Überprüfungs-Prozessor nehmen die folgenden Parameter:

- `params.resetRequestId`: Die sys_id der aktuellen Passwortzurücksetzung-Anforderung (Tabelle: [pwd_reset_request]).
- `params.userId`: Die sys_id des zu überprüfenden Benutzers (Tabelle: [sys_user]).
- `params.verificationId`: Die sys_id der Überprüfung (Tabelle: [pwd_verification]).
- `request`: Das Formularanforderungsobjekt. Rufen Sie die Felder im Formular mit `request.getParameter('<element-id>')` auf.

Name	Beschreibung
PwdVerifyPersonalDataConfirmationProcess	Überprüft, ob der Benutzer die Antwort akzeptiert.
PwdVerifyPersonalDataProcessor	Überprüft, ob die Antworten des Benutzers mit den erwarteten Daten im System übereinstimmen.
PwdVerifyQuestionsProcessor	Bietet eine Frage- und Antwortprüfung der Benutzereingabe auf der zweiten Seite des Überprüfungsformulars.
PwdVerifySimpleProcessor	Bietet eine einfache Überprüfung der Benutzereingabe auf der zweiten Seite des Überprüfungsformulars.
PwdVerifySMSProcessor	Bietet eine SMS-Überprüfung der Benutzereingabe auf der zweiten Seite des Überprüfungsformulars.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skripteinbindungen für Postprozessor

Skripteinbindungen für den Postprozessor führen benutzerdefinierte Aktionen aus, nachdem der Passwortzurücksetzung-Prozessor abgeschlossen wurde.

Alle Skripteinbindungen für den Postprozessor nehmen die folgenden Parameter:

- *params.resetRequestId*: Die sys_id der aktuellen Passwortzurücksetzung-Anforderung (Tabelle: [pwd_reset_request]).
- *params.wfSuccess*: Ein Flag, das angibt, ob der Workflow erfolgreich abgeschlossen wurde: „wahr“ nur bei erfolgreichem Abschluss.

Name	Beschreibung
PwdPostProcessor	Führt nach Abschluss des Prozesses Aktionen für Erfolg, Misserfolg oder beide Bedingungen aus.

Zugehörige Informationen

Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern

Geskriptete Erweiterungspunkte in serverseitigen Skripten verwenden

UI-Erweiterungspunkte in serverseitigen UI-Makros verwenden

Client-Erweiterungspunkte beim clientseitigen UI-Skripting verwenden

Benutzerdefinierte Beispielskripts für Passwortzurücksetzung

Die Beispielskripts führen eine Benutzeraccountsuche durch und verarbeiten ein Identifikationsformular, definieren einen Anmeldeinformationsspeicher und erstellen einen Identifikationstyp.

Benutzeraccountsuche durchführen und Identifikationsformular verarbeiten

Das Hauptskript ruft zwei Erweiterungsskripts auf, eines für die Durchführung der Benutzeraccountsuche und das andere für die Verarbeitung des Identifikationsformulars.

```
// User account lookup
var lookupExtensionSysId = getExtensionScriptSysId('SampleUserAccountLookupExtension',
 'user_account_lookup');
var lookupExtension = new SNC.PwdExtensionPoint(lookupExtensionSysId);

// Setup parameters required for this extension type - userId
var params = new SNC.PwdExtensionPointParameter() ;
params.userId= 'joe.employee';

// Invoke the extension
var answer = lookupExtension.process(params);
gs.print('user: ' + answer);

//Form processor sample - Identification form processor
var identExtensionSysId = getExtensionScriptSysId('SampleIdentificationProcessorExtension',
 'identification_form_processor');
var identificationExtension = new SNC.PwdExtensionPoint(identExtensionSysId);

// Setup parameters required for this extension type - processId
var params = new SNC.PwdExtensionPointParameter() ;
params.processId = 'pwdreq1234';
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
// Simulate the posted form parameter for the indentification processor
var request = new SNC.PwdExtensionPointParameter() ; // A real life case will inject it's own
 request object
request.setParameter('sysparm_user_id', 'joe.employee');

var userIdentity = identificationExtension.processForm(params, request);
gs.print('identity: ' + userIdentity);

// Simple helper to return the sys-id for a given extension script
function getExtensionScriptSysId(scriptName, category) {
  var result;
  var now_GR = new GlideRecord('sys_script_include');
  gr.addQuery('name', scriptName);
  gr.addQuery('script', 'CONTAINS', 'category: \'password_reset.extension.' + category + '\'');
  gr.query();

  if (gr.next() ) {
    result = gr.getValue('sys_id');
  }
  return result;
}
```

Anmeldeinformationsspeicher definieren

Nachfolgend finden Sie ein Beispiel für eine erweiterte Prozessfunktion in der Kategorie „Benutzeraccountsuche“, die zum Definieren eines Anmeldeinformationsspeichers verwendet wird. Um dieses Erweiterungsskript zu erstellen, wechseln Sie zu **Passwortzurücksetzung** > **Erweiterungen** > **Neues Erweiterungsskript** und erstellen Sie ein neues Skript wie unter Erweiterungsskript erstellenbeschrieben. Informationen zum Konfigurieren der Benutzersuche in einem Passwortzurücksetzung-Prozess finden Sie unter Anmeldeinformationsspeicher.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<record_update table="sys_script_include">
  <sys_script_include action="INSERT_OR_UPDATE">
    <active>true</active>
    <client_callable>false</client_callable>
    <description>Simple account lookup that returns the supplied user id</description>
    <name>SampleUserAccountLookupExtension</name>
    <script><![CDATA[var SampleUserAccountLookupExtension = Class.create();
SampleUserAccountLookupExtension.prototype = {
  category: 'password_reset.extension.user_account_lookup', // DO NOT REMOVE THIS LINE!

  /**********
   * Returns the credential-store account id for a given user
   *
   * @param params.userId  The sys-id of the user being checked (table: sys_user)
   * @return              The credential-store account-id (string) for a given user
   **********/
  process: function(params) {
    return params.userId;
  },

  type: 'SampleUserAccountLookupExtension'

};]]></script>
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  <sys_created_by>admin</sys_created_by>
  <sys_created_on>2013-07-30 16:44:55</sys_created_on>
  <sys_id>2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_id>
  <sys_mod_count>1</sys_mod_count>
  <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
  <sys_updated_on>2013-07-30 16:46:00</sys_updated_on>
 </sys_script_include>
 <sys_app_file action="INSERT_OR_UPDATE">
  <customer_update>false</customer_update>
  <publish_override/>
  <replace_on_upgrade>false</replace_on_upgrade>
  <restore/>
  <sys_app/>
  <sys_code>!!1W4/</sys_code>
  <sys_created_by>admin</sys_created_by>
  <sys_created_on>2013-07-30 16:44:55</sys_created_on>
  <sys_id>8306e143d73201002bb9af728e6103d3</sys_id>
  <sys_mod_count>0</sys_mod_count>
  <sys_name>SampleUserAccountLookupExtension</sys_name>
  <sys_parent/>
  <sys_path>!!1W4/</sys_path>
  <sys_policy/>
  <sys_source_deleted>false</sys_source_deleted>
  <sys_source_id>2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_source_id>
  <sys_source_table>sys_script_include</sys_source_table>
  <sys_type>code</sys_type>

 <sys_update_name>sys_script_include_2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_update_n
ame>
  <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
  <sys_updated_on>2013-07-30 16:46:00</sys_updated_on>
 </sys_app_file>
</record_update>
```

Identifikationstypen erstellen

Nachfolgend finden Sie ein Beispiel für eine erweiterte processForm-Funktion in der Kategorie „Identifizierungsformular-Prozessor“, die zum Erstellen eines Identifikationstyps verwendet werden kann. Um dieses Erweiterungsskript zu erstellen, wechseln Sie zu **Passwortzurücksetzung** > **Erweiterungen** > **Neues Erweiterungsskript** und erstellen Sie ein neues Skript wie unter Erweiterungsskript erstellenbeschrieben.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<record_update table="sys_script_include">
 <sys_script_include action="INSERT_OR_UPDATE">
  <active>true</active>
  <client_callable>false</client_callable>
  <description>Script that processes an identification form.
Returns the sys-id of the user that corresponds to the requested input; if no user was found,
 null should be returned.
</description>
  <name>SampleIdentificationProcessorExtension</name>
  <script><![CDATA[var SampleIdentificationProcessorExtension = Class.create();
SampleIdentificationProcessorExtension.prototype = {
 category: 'password_reset.extension.identification_form_processor', // DO NOT REMOVE THIS
 LINE!
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
 /**********
  * Process the identification form request, and returns the user's sys_id.  if user was not
 identified return null.
  *
  * @param params.processId   The sys-id of the calling password-reset process (table:
 pwd_process)
  * @param request           The form request object. fields in the form can be accessed using:
 request.getParameter('<element-id>')
  *                       Supported request paramters:
  *                          sysparm_user_id - the user identifier value entered in the form.
  * @return The sys-id of the user that corresponds to the requested input; if no user was
 found, null should be returned.
  **********/
 processForm: function(params, request) {
   return request.getParameter('sysparm_user_id') + '_' + params.processId;
 },

 type: 'SampleIdentificationProcessorExtension'

};]]></script>
    <sys_created_by>admin</sys_created_by>
    <sys_created_on>2013-07-30 17:00:28</sys_created_on>
    <sys_id>3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_id>
    <sys_mod_count>1</sys_mod_count>
    <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
    <sys_updated_on>2013-07-30 17:08:41</sys_updated_on>
  </sys_script_include>
  <sys_app_file action="INSERT_OR_UPDATE">
    <customer_update>false</customer_update>
    <publish_override/>
    <replace_on_upgrade>false</replace_on_upgrade>
    <restore/>
    <sys_app/>
    <sys_code>!!1W5/</sys_code>
    <sys_created_by>admin</sys_created_by>
    <sys_created_on>2013-07-30 17:00:28</sys_created_on>
    <sys_id>4799ed03d73201002bb9af728e610333</sys_id>
    <sys_mod_count>0</sys_mod_count>
    <sys_name>SampleIdentificationProcessorExtension</sys_name>
    <sys_parent/>
    <sys_path>!!1W5/</sys_path>
    <sys_policy/>
    <sys_source_deleted>false</sys_source_deleted>
    <sys_source_id>3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_source_id>
    <sys_source_table>sys_script_include</sys_source_table>
    <sys_type>code</sys_type>

  <sys_update_name>sys_script_include_3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_update_n
ame>
    <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
    <sys_updated_on>2013-07-30 17:08:41</sys_updated_on>
  </sys_app_file>
</record_update>
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterungen process und processForm verwenden

Dieses Beispiel zeigt ein Skript, das zwei Beispielerweiterungen verwendet, eine Erweiterung *process* und eine Erweiterung *processForm*.

```
// User account lookup
var lookupExtensionSysId =
 getExtensionScriptSysId('SampleUserAccountLookupExtension','user_account_lookup');
var lookupExtension =new SNC.PwdExtensionPoint(lookupExtensionSysId);

// Setup parameters required for this extension type - userId
var params =new SNC.PwdExtensionPointParameter();
params.userId='joe.employee';

// Invoke the extension
var answer = lookupExtension.process(params);
gs.print('user: '+ answer);


//Form processor sample - Identification form processor
var identExtensionSysId =
 getExtensionScriptSysId('SampleIdentificationProcessorExtension','identification_form_process
or');
var identificationExtension =new SNC.PwdExtensionPoint(identExtensionSysId);

// Setup parameters required for this extension type - processId
var params =new SNC.PwdExtensionPointParameter();
params.processId='pwdreq1234';

// Simulate the posted form parameter for the indentification processor
var request =new SNC.PwdExtensionPointParameter();// A real life case will inject it's own
 request object
request.setParameter('sysparm_user_id','joe.employee');

var userIdentity = identificationExtension.processForm(params, request);
gs.print('identity: '+ userIdentity);

// Simple helper to return the sys-id for a given extension scriptfunction
getExtensionScriptSysId(scriptName, category){
var result;
var now_GR =new GlideRecord('sys_script_include');
  gr.addQuery('name', scriptName);
  gr.addQuery('script','CONTAINS','category: \'password_reset.extension.'+ category +'\'');
  gr.query();

  if(gr.next()){
    result = gr.getValue('sys_id');}return result;}
```

Funktion *process*:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?><record_update
 table="sys_script_include"><sys_script_include
 action="INSERT_OR_UPDATE"><active>true</active><client_callable>false</client_callable
><description>Simple account lookup that returns the supplied user
 id</description><name>SampleUserAccountLookupExtension</name><script><![CDATA[
var SampleUserAccountLookupExtension =Class.create();
SampleUserAccountLookupExtension.prototype={
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
 category:'password_reset.extension.user_account_lookup',// DO NOT REMOVE THIS LINE!

 /**********
  * Returns the credential-store account id for a given user
  *
  * @param params.userId  The sys-id of the user being checked (table: sys_user)
  * @return              The credential-store account-id (string) for a given user
  **********/
 process:function(params){return params.userId;},

 type:'SampleUserAccountLookupExtension'

};]]></script><sys_created_by>admin</sys_created_by><sys_created_on>2013-07-3016:44:5
5</sys_created_on><sys_id>2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_id><sys_mod_count
>1</sys_mod_count><sys_updated_by>admin</sys_updated_by><sys_updated_on>2013-07
-3016:46:00</sys_updated_on></sys_script_include><sys_app_file
 action="INSERT_OR_UPDATE"><customer_update>false</customer_update><publish_overri
de/><replace_on_upgrade>false</replace_on_upgrade><restore/><sys_app/><sys_code
>!!1W4/</sys_code><sys_created_by>admin</sys_created_by><sys_created_on>2013-07-3
016:44:55</sys_created_on><sys_id>8306e143d73201002bb9af728e6103d3</sys_id><sys_m
od_count>0</sys_mod_count><sys_name>SampleUserAccountLookupExtension</sys_name
><sys_parent/><sys_path>!!1W4/</sys_path><sys_policy/><sys_source_deleted>false</sy
s_source_deleted><sys_source_id>2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_source_id><sy
s_source_table>sys_script_include</sys_source_table><sys_type>code</sys_type><sys_upd
ate_name>sys_script_include_2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_update_name><sys
_updated_by>admin</sys_updated_by><sys_updated_on>2013-07-3016:46:00</sys_updated
_on></sys_app_file></record_update>
```

Funktion *`processForm`*:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?><record_update
 table="sys_script_include"><sys_script_include
 action="INSERT_OR_UPDATE"><active>true</active><client_callable>false</client_callable
><description>Script that processes an identification form.
Returns the sys-id of the user that corresponds to the requested input;if no user was found,null
 should be returned.
</description><name>SampleIdentificationProcessorExtension</name><script><![CDATA[
var SampleIdentificationProcessorExtension =Class.create();
SampleIdentificationProcessorExtension.prototype={
 category:'password_reset.extension.identification_form_processor',// DO NOT REMOVE THIS
 LINE!

 /**********
  * Process the identification form request, and returns the user's sys_id.  if user was not
 identified return null.
  *
  * @param params.processId   The sys-id of the calling password-reset process (table:
 pwd_process)
  * @param request           The form request object. fields in the form can be accessed using:
 request.getParameter('<element-id>')
  *                        Supported request paramters:
  *                           sysparm_user_id - the user identifier value entered in the form.
  * @return The sys-id of the user that corresponds to the requested input; if no user was
 found, null should be returned.
  **********/
 processForm:function(params, request){return request.getParameter('sysparm_user_id')+'_'+
 params.processId;},
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
 type:'SampleIdentificationProcessorExtension'

};]]></script><sys_created_by>admin</sys_created_by><sys_created_on>2013-07-3017:00:28</sys_created_on><sys_id>3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_id><sys_mod_count>1</sys_mod_count><sys_updated_by>admin</sys_updated_by><sys_updated_on>2013-07-3017:08:41</sys_updated_on></sys_script_include><sys_app_file action="INSERT_OR_UPDATE"><customer_update>false</customer_update><publish_override/><replace_on_upgrade>false</replace_on_upgrade><restore/><sys_app/><sys_code>!!1W5/</sys_code><sys_created_by>admin</sys_created_by><sys_created_on>2013-07-3017:00:28</sys_created_on><sys_id>4799ed03d73201002bb9af728e610333</sys_id><sys_mod_count>0</sys_mod_count><sys_name>SampleIdentificationProcessorExtension</sys_name><sys_parent/><sys_path>!!1W5/</sys_path><sys_policy/><sys_source_deleted>false</sys_source_deleted><sys_source_id>3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_source_id><sys_source_table>sys_script_include</sys_source_table><sys_type>code</sys_type><sys_update_name>sys_script_include_3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_update_name><sys_updated_by>admin</sys_updated_by><sys_updated_on>2013-07-3017:08:41</sys_updated_on></sys_app_file></record_update>
```


Passwortzurücksetzung-Erweiterungsskriptkategorien

Sie können ein benutzerdefiniertes Erweiterungsskript zum Erweitern der Passwortzurücksetzung-Funktionalität für Anmeldeinformationsspeicher-, Überprüfungs- oder Identifikationstypen verwenden.

Hinweis:
Um eine Skripteinbindung als Erweiterungsskript zu verwenden, müssen Sie den Status auf **Aktiv** festlegen.

Passwortzurücksetzung-Erweiterungsskriptkategorien

In Erweiterungsskripts muss eine Kategorie angegeben werden, die angibt, welche Skripteinbindung erweitert wird, z. B. Kategorie: 'password_reset.extension.enrollment_check'. Die ServiceNow-Plattform installiert mehrere Skripts in jeder Kategorie. Ein Skript in der Kategorie **Teilnahmeprüfung** kann die Teilnahmeprüfung für eine Überprüfung durchführen. Detaillierte Informationen zu jedem Erweiterungsskript finden Sie unter Passwortzurücksetzung-Erweiterungsskripts.

Erweiterungsskriptkategorie	Beschreibung
Registrierungsprüfung	Legt fest, wie überprüft wird, ob ein Benutzer für den Passwortzurücksetzung-Prozess registriert ist. Skripts dieser Kategorie finden Sie im Feld **Teilnahmeprüfung**, wenn Sie einen Überprüfungstyp definieren (Passwortzurücksetzung-Überprüfungstyp-Formular).
Teilnahmeformular-Prozessor	Definiert, wie ein Teilnahmeformular verarbeitet wird (wenn die automatische Registrierung nicht konfiguriert ist). Skripts dieser Kategorie finden Sie im Feld **Teilnahmeformular-Prozessor**, wenn Sie einen Überprüfungstyp definieren (Passwortzurücksetzung-Überprüfungstyp-Formular).
Identifizierungsformular-Prozessor	Legt fest, wie eine Benutzeridentifikation verarbeitet wird. Skripts dieser Kategorie finden Sie im Feld **Identifikationsprozessor**, wenn Sie einen Überprüfungstyp definieren (Passwortzurücksetzung-Identifikationstyp-Formular).
Passwortgenerator	Legt fest, wie ein Passwort generiert wird. Skripts dieser Kategorie finden Sie im Feld **Passwort automatisch generieren**, wenn Sie einen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterungsskriptkategorie	Beschreibung
	Anmeldeinformationsspeicher konfigurieren (Passwortzurücksetzung-Anmeldeinformationsspeicher-Typ-Formular).
Skript nach Zurücksetzung	Wird am Ende eines Passwortzurücksetzung-Prozesses ausgeführt. Skripts dieser Kategorie finden Sie im Feld **Skript nach Zurücksetzung**, wenn Sie einen Prozess konfigurieren (Passwortzurücksetzung-Prozessformular).
Benutzeraccountsuche	Legt fest, wie ein Benutzeraccount gesucht wird. Skripts dieser Kategorie finden Sie im Feld **Benutzeraccountsuche**, wenn Sie einen Anmeldeinformationsspeicher konfigurieren (Passwortzurücksetzung-Anmeldeinformationsspeicher-Formular).
Überprüfungsformular-Prozessor	Definiert, wie ein Überprüfungsformular verarbeitet wird. Skripts dieser Kategorie finden Sie im Feld **Überprüfungs-Prozessor**, wenn Sie einen Überprüfungstyp definieren (Passwortzurücksetzung-Überprüfungstyp-Formular).

Zugehörige Informationen

Passwortzurücksetzung-Erweiterungsskripts

Passwortzurücksetzung-Erweiterungsskripts

Erweiterungsskripts ermöglichen die Erweiterung der Passwortzurücksetzung-Funktionalität für Anmeldeinformationsspeicher-, Überprüfungs- oder Identifikationstypen.

Skripteinbindungen für Passwortzurücksetzung-Erweiterung

Jede Skripteinbindung ist einer bestimmten Kategorie zugeordnet, die im entsprechenden Feld eines Passwortzurücksetzung-Formulars verfügbar ist.

Hinweis:
Erstellen Sie Erweiterungsskripts nur über das Formular „ Passwortzurücksetzung Erweiterungsskript“ (**Passwortzurücksetzung** > **Erweiterungen** > **Neues Erweiterungsskript**) an. Erweiterungsskripts sind Skripteinbindungen für spezielle Zwecke, die nicht in erstellt werden **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen** Schnittstelle. Um eine Skripteinbindung als Erweiterungsskript zu verwenden, müssen Sie den Status auf **Aktiv** festlegen.

Skripteinbindungskategorie für Teilnahmeprüfung

Skripteinbindungskategorie	Beschreibung	Methodensignatur	Eingabefelder	Ausgabefelder
Teilnahmeprüfung	Überprüft, ob ein Benutzer für eine bestimmte Überprüfung registriert ist.	process(params)	Parameter: • `params.userId`: Die sys_id des zu prüfenden Benutzers (Tabelle: sys_user). • `params.verificationId`: Die sys_id der zu prüfenden Überprüfung (Tabelle: pwd_verification).	Rückgabe: (boolean) „wahr“, wenn der Benutzer für die angegebene Überprüfung registriert ist; ansonsten „falsch“.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dieses Beispiel für die Teilnahmeprüfung signalisiert, dass der Benutzer registriert ist, wenn beide erwarteten Parameter angegeben werden. Der Code wäre im Feld **Skript** eines Erweiterungsskripts mit dem Namen `SampleEnrollmentCheck` enthalten:

```
var SampleEnrollmentCheck = Class.create ();
SampleEnrollmentCheck. prototype = {
 category:'password_reset.extension.enrollment_check', // DO NOT REMOVE THIS LINE!

 /**********
 * Returns boolean telling whether the user is enrolled.
 * This sample returns true if both parameters are supplied, false otherwise
 *
 * @param params.userId         The sys-id of the user being checked (table: sys_user)
 * @param params.verificationId The sys-id of the verification being checked (table:
pwd_verification)
 * @return Boolean indicating whether the user is enrolled into the specified verification
 **********/
 process:function (params) {return (params.userId && params.verificationId)? true:false; },

 type:'SampleEnrollmentCheck'};
```

Skripteinbindungskategorie für Teilnahmeformular-Prozessor

Skripteinbindungskategorie	Beschreibung	Methodensignatur	Eingabefelder
Teilnahmeformular-Prozessor	Überprüft, ob alle erforderlichen Informationen vom Benutzer erfasst wurden. Speichert die Informationen, damit sie zur Überprüfung verwendet werden können, wenn der Benutzer sein Passwort zurücksetzt.	process(params)	Parameter: • `params.resetRequestId`: Die sys_id der aktue Passwortzurücksetzung-Anforderung (Tabelle: pwd_reset_request). • `params.userId`: Die sys_id des zu überprüfend Benutzers (Tabelle: sys_user). • `params.verificationId`: Die sys_id der zu verarbeitenden Überprüfung (Tabelle: pwd_veri • `request`: Das Formularanforderungsobjekt. Au im Formular kann mit „request.getParameter('< id>')“ zugegriffen werden. Die folgenden Informationen sind dem Status des Registrierungsprozesses hinzuzufügen: • gs.getSession().putProperty("result.status",sta der Benutzer erfolgreich registriert wurde. • gs.getSession().putProperty("result.message",r Eine an die Benutzeroberfläche zurückzugeben zugehörige Meldung, etwa eine detaillierte Fehlermeldung. • gs.getSession().putProperty("result.value",valu der Registrierung zugeordneter benutzerdefinie Wert.

In diesem Beispiel wird die Übermittlung eines Teilnahmeformulars erfolgreich ausgeführt, wenn die vom Benutzer übermittelte Antwort erfolgreich war. Der Code wäre im Feld **Skript** eines Erweiterungsskripts mit dem Namen `SampleEnrollmentProcessor` enthalten:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
var SampleEnrollmentProcessor = Class.create ();
SampleEnrollmentProcessor.prototype = {
   category: 'password_reset.extension.enrollment_form_processor', // DO NOT REMOVE THIS
 LINE!

    /**********
   * Process the enrollment form request, and return whether the user was successfully
 enrolled.
   *
   * @param params.userId         The sys_id of the user trying to enroll (table: sys_user)
   * @param params.verificationId The sys_id of the verification to be enrolled into (table:
 pwd_verification)
   * @param params.enrollmentId   The sys_id of this enrollment process
   * @param request               The form request object. Felds in the form can be accessed with
   *                              request.getParameter('<element-id>')
   * @return boolean telling whether the user was successfully enrolled
   * The following information should be added to the state of the enrollment process
   *     gs.getSession().putProperty("result.status",status) - whether the user was successfully
 enrolled
   *     gs.getSession().putProperty("result.message",message) - an associated message to be
 returned
   *           to the UI. Eg. a detailed error message
   *     gs.getSession().putProperty("result.value",value) - custom value associated with the
 enrollment
   **********/
   processForm:function (params, request) {var verificationId = params.verificationId; var
 sampleInput = request.getParameter ('sample_input');

 if (gs.nil (verificationId) || (sampleInput!= 'success')) { return false; }

 var now_GR = new GlideRecord ('sys_user');
now_GR.get (params. userId);
now_GR.print ('User:' + now_GR.getValue ('user_name') + ' successfully enrolled'); return
 true; },
   type: 'SampleEnrollmentProcessor' };
```

Skripteinbindungskategorie für Identifizierungsformular-Prozessor

Skripteinbindungskategorie	Beschreibung	Methodensignatur	Eingabefelder
Identifizierungsformular-Prozessor	Verarbeitet eine Identifikationsformularanforderung.	processForm(params, request)	Parameter: • `params.processId`: Die sys aufrufenden Passwortzurückset Prozesses (Tabelle: pwd_pro • `request`: Das Formularanforderungsobjekt Auf Felder im Formular kann request.getParameter('<eleme zugegriffen werden. Verwen request.getParameter('syspar um die in das Formular einge Benutzer-ID zu erhalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In diesem Beispiel wird versucht, den Benutzer in der Tabelle „sys_user“ anhand eines aus dem Identifikationsformular übergebenen Benutzernamens zu identifizieren. Der Code wäre im Feld **Skript** eines Erweiterungsskripts mit dem Namen `PwdIdentifyViaUsername` enthalten:

```
var PwdIdentifyViaUsername = Class.create ();
PwdIdentifyViaUsername. prototype = {
   category: 'password_reset.extension.identification_form_processor', // DO NOT REMOVE
 THIS LINE!

   initialize: function () { },

  /**********
  * Process the identification form request, and returns the user's sys_id. If user was not
 identified return null.
  *
  * @param params.processId   The sys_id of the calling Passwortzurücksetzung process (table:
 pwd_process)
  * @param request           The form request object. fields in the form can be accessed with
  *  request.getParameter('<element-id>')
  *  Supported request parameters: sysparm_user_id - the user identifier value entered in the
 form
  * @return The sys_id of the user that corresponds to the requested input;
  *  if no user was found, null should be returned
  **********/
  processForm: function (params, request) {var processId = params. processId; var
 sysparm_user_id = request.getParameter ('sysparm_user_id');
     now_GR = new GlideRecord ('sys_user') ;
     now_GR.addQuery ('user_name', sysparm_user_id) ;
     now_GR.query (); if (!now_GR.next ()) {return null; } return now_GR.sys_id;},

   type:'PwdIdentifyViaUsername' }
```

Skripteinbindungskategorie für Passwortgenerator

Skripteinbindungskategorie	Beschreibung	Methodensignatur	Eingabefelder	Ausgabefelder
Passwortgenerator	Gibt ein automatisch generiertes Passwort zurück.	process(params)	Parameter: `params.processId` – Die sys_id des aufrufenden Passwortzurücksetzung -Prozesses (Tabelle: pwd_process).	Rückgabe: (Zeichenfolge) ein automatisch generiertes Passwort.

Dieses Beispiel generiert zufällig ein Passwort aus einem Basiswort und Zahlen. Das Basiswort wird abhängig vom Anmeldeinformationsspeicher ausgewählt. Der Code wäre im Feld **Skript** eines Erweiterungsskripts mit dem Namen `SamplePasswordGenerator` enthalten:

```
var SamplePasswordGenerator = Class.create ();
SamplePasswordGenerator. prototype = {
 category: 'password_reset.extension.password_generator', // DO NOT REMOVE THIS LINE!

  /**********
  * Returns an auto-generated string password.
  * This sample randomly generates 4 digits to add to the password.
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
 *
 * @param params.credentialStoreId The sys_id of the target Passwortzurücksetzung credential
store to generate
 *  a password for (table: pwd_cred_store)
 * @return An auto-generated string password
 **********/
process:function (params) { var basePassword ;

 var now_GR = new GlideRecord ('pwd_cred_store');
now_GR.addQuery ('name', 'Local ServiceNow Instance');
now_GR.query (); if (now_GR.next ()) { if (params.credentialStoreId = now_GR.getValue
('sys_id'))
 basePassword = "Password"; else
 basePassword = "Dorwssap"; } return this. generateSimple (basePassword); },

 generateSimple:function (base) {var pwd = base; var numbers = '0123456789'; var length = 4;

   for (var i  = 0 , n  = numbers. length ; i  < length ; i ++) {
     pwd += numbers.charAt (Math.floor (Math.random () * n) + 1); } return pwd;},

 type:'SamplePasswordGenerator'} ;
```

Skripteinbindungskategorie „Nach Zurücksetzung“

Skripteinbindungskategorie	Beschreibung	Methodensignatur	Eingabefelder	Ausgabefelder
Nach Zurücksetzung	Führt zusätzliche Vorgänge nach Abschluss des Passwortzurücksetzung-Prozesses aus.	process(params)	Parameter: • `params.resetRequestId`: Die sys_id des aufrufenden Passwortzurücksetzung-Prozesses (Tabelle: pwd_process). • `params.wfSuccess`: Ein Flag, das angibt, ob der Workflow erfolgreich abgeschlossen wurde. „Wahr“ nur bei erfolgreichem Abschluss.	Rückgabe: keine

In diesem Beispiel werden fehlgeschlagene Rücksetzanforderungen zum Systemprotokoll hinzugefügt. Der Code wäre im Feld **Skript** für ein Erweiterungsskript mit dem Namen `PwdPostProcessor` enthalten:

```
var PwdPostProcessor = Class.create ();

PwdPostProcessor. prototype = {
   category: 'password_reset.extension.post_reset_script', // DO NOT REMOVE THIS LINE!

   initialize:function () { },

    /**********
    * Execute custom actions after the Passwortzurücksetzung process has completed.
    *
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  * @param params.resetRequestId The sys_id of the current Passwortzurücksetzung request
(table: pwd_reset_request)
  * @param params.wfSuccess      A flag indicating if the workflow completed sucessfully.
  *  True if (and only if) successful.
  * @return no return value
  **********/
  process: function (params) {if (!params. wfSuccess) {
        now_GS.log ('[PwdPostProcessor.process] failure post processing for request [' +
params. resetRequestId + ']'); }

      // We could place actions here that we always want executed return; },

  type:'PwdPostProcessor' }
```

Skripteinbindungskategorie für Benutzeraccountsuche

Skripteinbindungskategorie	Beschreibung	Methodensignatur	Eingabefelder	Ausgabefelder
Benutzeraccountsuche	Ruft die Account-ID des Anmeldeinformationsspeichers für einen gegebenen Benutzer ab.	process(params)	Parameter: `params.userId` – Die sys_id des überprüften Anwenders (Tabelle: sys_user).	Rückgabe: (Zeichenfo die Account-ID des Anmeldeinformationss für den gegebenen Ben

In diesem Beispiel wird der Anmeldeinformationsspeicher-Account für einen Benutzer abgerufen. Dieser Code wäre im Feld **Skript** eines Erweiterungsskripts mit dem Namen `SampleUserAccountLookupExtension` enthalten:

```
var SampleUserAccountLookupExtension = Class.create ();
SampleUserAccountLookupExtension. prototype = {
 category:'password_reset.extension.user_account_lookup', // DO NOT REMOVE THIS LINE!

 /**********
 * Returns the credential store account id for a given user.
 * This sample echoes the user_id supplied as the credential store account id for that user.
 *
 * @param params.userId  The sys_id of the user being checked (table: sys_user)
 * @return               The credential store account id (string) for a given user
 **********/
 process:function (params) {return params.userId;},

 type:'SampleUserAccountLookupExtension' }
```

Skripteinbindungskategorie für Überprüfungsformular-Prozessor

Skripteinbindungskategorie	Beschreibung	Methodensignatur	Eingabefelder
Überprüfungsformular-Prozessor	Verarbeitet eine Überprüfungsformularanforderung und gibt an, ob der Benutzer überprüft wurde oder nicht.	processForm(params, request)	Parameter: • `params.resetRequestId`: Die sys_id der aktuellen Passwortzurücksetzung-Anforder (Tabelle: pwd_reset_request).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skripteinbindungskategorie	Beschreibung	Methodensignatur	Eingabefelder
			• `params.userId`: Die sys_id d zu überprüfenden Benutzers (Tabelle: sys_user). • `params.verificationId`: Di sys_id der zu verarbeitenden Überprüfung (Tabelle: pwd_verification). • `request`: Das Formularanforderungsobjekt. Auf Felder im Formular kann „request.getParameter('<elem id>')“ zugegriffen werden.

Dieses Beispiel zeigt einen Überprüfungs-Prozessor, der nur dann „wahr“ zurückgibt, wenn der Benutzer **OK** im Eingabefeld übermittelt hat; andernfalls wird „falsch“ zurückgegeben. Der Code wäre im Feld `Skript` eines Erweiterungsskripts mit dem Namen `SampleVerificationFormProcessor` enthalten:

```
var SampleVerificationFormProcessor = Class.create ();
SampleVerificationFormProcessor.prototype = {
 category:'password_reset.extension.verification_form_processor', // DO NOT REMOVE THIS LINE!

  /**********
  * Process the verification form request, and return whether the user was successfully verified.
  * This is a sample verification processor returns true only if the user sent "ok" in the input field;
  * otherwise, it returns false.
  *
  * @param params.resetRequestId The sys_id of the current Passwortzurücksetzung request (table: pwd_reset_request)
  * @param params.userId         The sys_id of the user trying to be verified (table: sys_user)
  * @param params.verificationId The sys_id of the verification to be processed (table: pwd_verification)
  * @param request               The form request object. Fields in the form can be accessed with
  * request.getParameter('<element-id>')
  * @return Boolean indicating whether the user is successfully verified
  **********/
 processForm:function (params, request) {if (request.getParameter ("sysparm_simple_input") == "ok") return true; else return false; },

 type:'SampleVerificationFormProcessor'};
```

Zugehörige Informationen

Erweiterungspunkte

Passwortzurücksetzung-Erweiterungsskripts erstellen

Erstellen Sie Erweiterungsskripts nur aus dem Passwortzurücksetzung-Erweiterungsskriptformular. Erstellen Sie keine Erweiterungsskripts in **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen** Schnittstelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

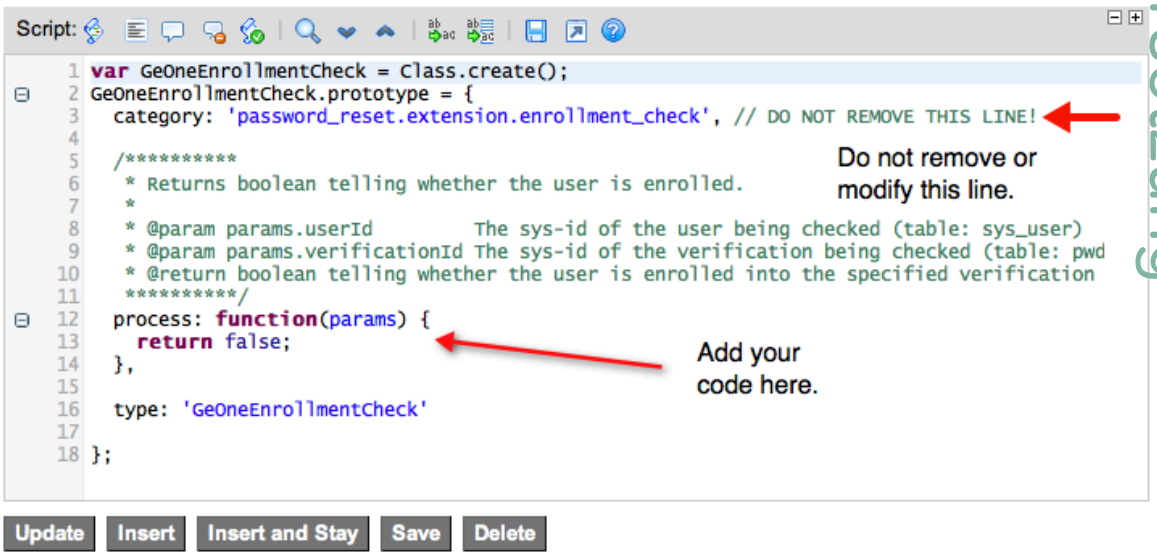
Erforderliche Rolle: password_reset_admin oder admin

Hinweis:
Um eine Skripteinbindung als Erweiterungsskript zu verwenden, müssen Sie den Status auf **Aktiv** festlegen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Passwortzurücksetzung** > **Erweiterungen** > **Neues Erweiterungsskript**an.
2. Geben Sie einen Namen in das Feld **Erweiterungsskriptname** ein.
   Verwenden Sie CamelCase, um einen Namen ohne Leerzeichen zu erstellen, z. B. `PwdEnrollmentCustom`.
3. Wählen Sie eine **Erweiterungsskriptkategorie** aus.
   - Teilnahmeprüfung
   - Registrierungformular-Prozessor
   - Identifizierungsformular-Prozessor
   - Passwortgenerator
   - Benutzeraccountsuche
   - Überprüfungsformular-Prozessor
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Eine neue Instanz der Skripteinbindung für die ausgewählte Kategorie wird geöffnet.
5. Bearbeiten Sie das Skript, indem Sie je nach Skriptkategorie im Textkörper der Funktion „process“ oder `processForm` eine Implementierung bereitstellen.
   Sie können zusätzliche Funktionen hinzufügen, solange die Funktion „process“ oder `processForm` die definierten Parameter akzeptiert und die erwarteten Ergebnisse zurückgibt.

   Hinweis:
   Bearbeiten oder löschen Sie nicht die `Kategorie`-Deklaration.



6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berichte und Protokolle für Passwortzurücksetzung und Passwortänderung

Die Anwendung „Passwortzurücksetzung“ bietet mehrere Tools für die Überwachung und Fehlerbehebung von Aktivitäten zum Zurücksetzen des Passworts.

Benutzer mit der Rolle „password_reset_credential_manager“ oder „password_reset_admin“ können den Status der Aktivitäten zum Zurücksetzen des Passworts anzeigen, potenzielle Sicherheitsbedrohungen erkennen und die Einhaltung der Passwortsicherheitsrichtlinien überwachen.

Die Module **Rücksetzungsanforderungen**, **Aktivitätsprotokoll** und **Gesperrte Benutzer** sind hilfreich, um Aktivitäten zum Zurücksetzen von Passwörtern zu überwachen und Probleme beim Zurücksetzen von Passwörtern zu beheben. Sie bieten auch Zugriff auf detailliertere Informationen als das Modul „Übersicht“.

Um Platz für neue Daten zu schaffen, werden regelmäßig die Daten gelöscht, die zur Überwachung und Berichterstellung für die Passwortzurücksetzung verwendet werden.

Passwortzurücksetzung Übersichtsmodul

Die zugehörigen Listen namens **Passwortzurücksetzung** > **Übersicht** Das Modul zeigt Berichte zu Passwortzurücksetzungs- und Passwortänderungsaktivitäten an. Benutzer mit der Rolle „password_reset_admin“ können das Layout der Berichte anpassen, die im Übersichtsmodul angezeigt werden.

Password Reset-Berichte

Titel	Beschreibung
Passwortanforderungen (letzte 7 Tage)	Anzahl der Passwortrücksetzungsanforderungen nach Typ in den letzten 7 Tagen.
Gesperrte Benutzer (letzte 7 Tage)	Anzahl der in den letzten 7 Tagen gesperrten Benutzer.
Passwortzurücksetzung-Anforderungsstatus (letzte 7 Tage)	Status aller Passwortrücksetzungsanforderungen nach Prozess.
Passwortzurücksetzung-Anforderung nach Aktion (letzte 30 Tage)	Anzahl der Passwortrücksetzungsanforderungen nach Aktionstyp: **Passwort zurücksetzen**, **Account-Sperrung aufheben** oder **Zurücksetzen und entsperren**.
Passwortzurücksetzung-Top-Benutzer (letzte 30 Tage)	Anzahl der Passwortrücksetzungsanforderungen pro Benutzer. Viele Passwortrücksetzungsanforderungen von einem einzelnen Benutzer könnten auf ein Sicherheitsproblem hindeuten.
Fehlgeschlagene Passwortzurücksetzung-Überprüfungen (letzte 7 Tage)	Anzahl der fehlgeschlagenen Überprüfungsversuche nach Überprüfungsinstanz. Eine fehlgeschlagene Überprüfung erfolgt, wenn ein Benutzer versucht, das Passwort zurückzusetzen, dieser Versuch jedoch aus irgendeinem Grund während der Identitätsüberprüfung fehlschlägt. Viele fehlgeschlagene Überprüfungsversuche für eine bestimmte Art der Überprüfung könnten darauf hindeuten, dass der Prozess zu kompliziert oder unklar ist.
Anmeldung bei Passwortzurücksetzung nach Überprüfung	Anzahl der Benutzer nach Überprüfungstyp, die sich beim Passwortrücksetzungsprogramm angemeldet und nicht angemeldet haben. Eine große Anzahl von Benutzern, die sich nicht angemeldet haben, kann auf ein Compliance- oder Kommunikationsproblem innerhalb der Organisation hinweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Password Reset-Berichte (Fortsetzung)

Titel	Beschreibung
Top-Benutzer der Passwortänderung (letzte 30 Tage)	Anzahl der Passwortänderungsanforderungen pro Benutzer. Viele Passwortänderungsanforderungen von einem einzelnen Benutzer könnten auf ein Sicherheitsproblem hindeuten.

Passwortzurücksetzung-Aktivitätsprotokoll

Das Aktivitätsprotokoll (**Passwortzurücksetzung** > **Aktivitätsprotokoll**) enthält detaillierte Informationen, die Sie zur Problembehandlung und zum Generieren von Berichten für Passwortzurücksetzungsmetriken verwenden können. Die im Aktivitätsprotokoll enthaltenen Informationen werden in der Tabelle „Passwortzurücksetzung-Aktivitätsprotokoll“ [pwd_reset_activity] gespeichert.

Sie müssen über die Rolle „password_reset_credential_manager“ oder „password_reset_admin“ verfügen, um das Protokoll anzeigen zu können.

Passwortzurücksetzung-Ereignisprotokoll

Das Ereignisprotokoll ist eine wertvolle Ressource für die Problembehandlung. Klicken Sie im **Startmenü** auf **Programme (oder alle Programme)** > **Verwaltungstools** > **Ereignisanzeige**an.

Wenn das Protokoll nicht angezeigt wird, klicken Sie im Menü **Windows-Protokolle** auf **Anwendungen** > **Serviceprotokolle**an.

Sie müssen über die Administratorrolle verfügen, um das Protokoll anzeigen zu können.

So schreiben Sie in das Passwortzurücksetzung-Ereignisprotokoll

Bearbeiten Sie den Registrierungsschlüsseleintrag `DebugFlag` unter: `Computer > HKEY_LOCAL_MACHINE > SOFTWARE > Microsoft > Windows > CurrentVersion > Authentication > Credential Providers > {B6EFF27D-C1C4-481F-B81B-F3547C47D58A}`

Standardmäßig ist der Schlüssel auf 0 gesetzt. Setzen Sie den Schlüssel auf 1, um Protokolleinträge in das Ereignisprotokoll `ServiceNowPwdReset` zu schreiben.

Sie müssen über die Rolle „password_reset_credential_manager“ oder „password_reset_admin“ verfügen, um in das Protokoll schreiben zu können.

Benachrichtigung zu gesperrten Benutzern von Passwortzurücksetzung

Sie können E-Mail-Benachrichtigungen erhalten, wenn die Anzahl der Benutzer, die gesperrt sind, den Schwellenwert für die Sperrung überschreitet. Benachrichtigungen können Sie auf verdächtige Aktivitäten aufmerksam machen. Der Standardschwellenwert beträgt 10.

So abonnieren Sie: Fügen Sie ein E-Mail-Benachrichtigungsgerät hinzu, oder ändern Sie ein vorhandenes Gerät, und abonnieren Sie dann die Benachrichtigung **Sperrung der Überwachung der Passwortrücksetzungsaktivität**.

Sie müssen über die Rolle „password_reset_credential_manager“ oder „password_reset_admin“ verfügen, um abonnieren zu können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitplan für die Bereinigung von Passwortzurücksetzung-Daten

Um Platz für neue Daten zu schaffen, werden regelmäßig die Daten gelöscht, die zur Überwachung und Berichterstellung für die Passwortzurücksetzung verwendet werden. Informationen in Berichten und Überwachungstools können sich unmittelbar nach einer Datenbereinigung drastisch ändern.

Benutzer mit der Rolle „password_reset_credential_manager“ oder „password_reset_admin“ können dieses Verfahren durchführen, um das Intervall für die Löschung zu ändern:

1. In einer Instanz außerhalb der Produktion: Navigieren Sie zu **Automated Test Framework** > **Administration** > **Tabellenbereinigung**an.
2. Ändern Sie die festgelegten Tabellen.
3. Testen Sie alle Änderungen in einer Nicht-Produktionsinstanz.
4. Ändern Sie die Tabellen in Ihrer Produktionsinstanz, und führen Sie einen Test durch.

Wenden Sie sich alternativ dazu an den technischen Support von ServiceNow, und lassen Sie das Bereinigungsintervall ändern.

Bereinigungsintervalle für Passwortzurücksetzung-Tabellen

Tabellenname	Bereinigungsintervall
[pwd_reset_request]	90 Tage (7.776.000 Sekunden). Abhängig von Ihren Anforderungen für die Organisationsdatenüberwachung können Sie die Regel folgendermaßen konfigurieren: • Erfolgreiche Anforderungen nach 90 Tagen bereinigen • Fehlgeschlagene Anforderungen 120 Tage lang aufbewahren
[pwd_user_lockout]	90 Tage (7.776.000 Sekunden). Abhängig von Ihren Anforderungen für die Organisationsdatenüberwachung können Sie die Regel folgendermaßen konfigurieren: • Erfolgreiche Anforderungen nach 90 Tagen bereinigen • Fehlgeschlagene Anforderungen 120 Tage lang aufbewahren
[pwd_reset_activity]	90 Tage (7.776.000 Sekunden).
[pwd_activity_monitor]	90 Tage (7.776.000 Sekunden).
[pwd_dvc_enrollment_code]	1 Tag (86.400 Sekunden).
[pwd_sms_code]	1 Tag (86.400 Sekunden).

Zugehörige Informationen

Benutzeranforderungen zur Passwortzurücksetzung anzeigen

Passwortzurücksetzung-Benutzer entsperren

Aktionen in Passwortzurücksetzung für Virtual Agent

Die Aktionen in Virtual Agent verwenden Plugins.

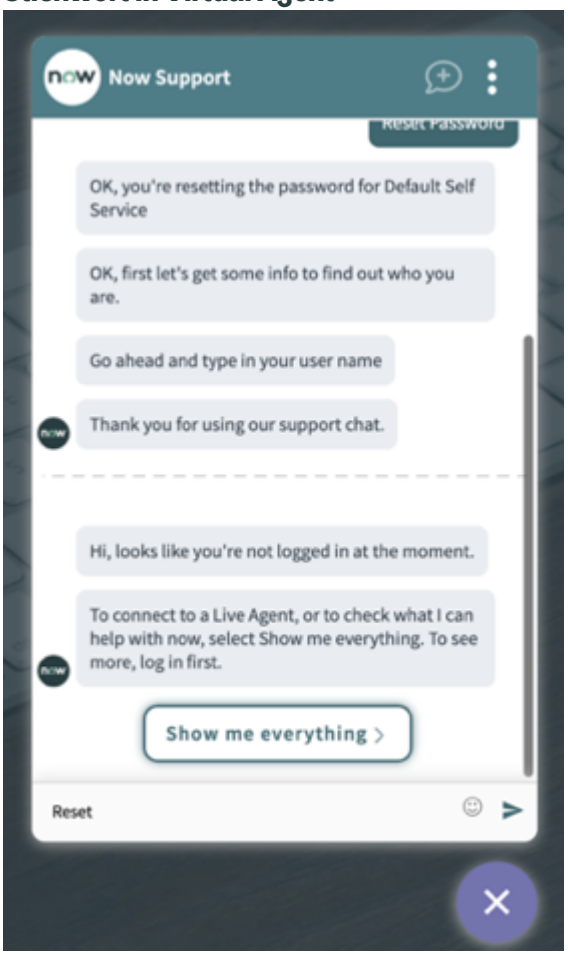
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Passwortzurücksetzung (com.glideapp.password_reset): Dieses Plugin ist standardmäßig aktiv.
- Passwortzurücksetzung für Virtual Agent (com.snc.password_reset.virtual_agent): Sie müssen dieses Plugin installieren, um Passwortzurücksetzung für Virtual Agentzu verwenden.

Weitere Informationen zum Erstellen Ihres Prozesses zum Zurücksetzen des Passworts finden Sie unter Passwortzurücksetzung.

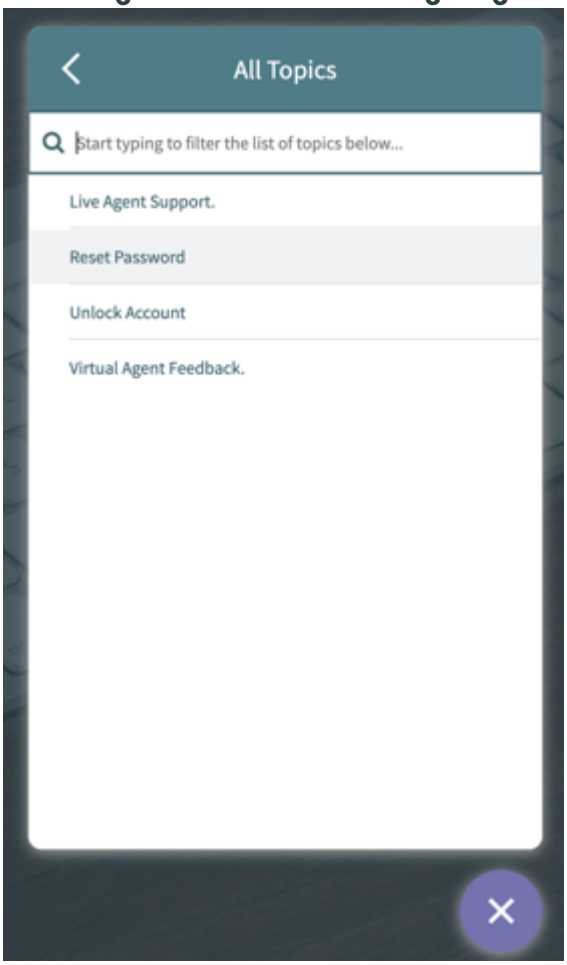
Endanwender können eine Konversation zum Zurücksetzen des Passworts mit Virtual Agent initiieren, indem sie bestimmte Stichwörter eingeben. Wenn ein Benutzer beispielsweise das Stichwort Zurücksetzeneingibt, zeigt Virtual Agent die Aktion **Passwort** zurücksetzen an. Die Benutzer können die Aktion auswählen, um die Passwortzurücksetzung zu initiieren.

Stichwort in Virtual Agent



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Virtual Agent Themen werden angezeigt



Registrierung bei Passwortzurücksetzung für Virtual Agent

Mit [] können Sie Endanwender die Registrierung von Verifizierungen für PasswortzurücksetzungVirtual Agentermöglichen. Virtual Agent enthält ein Registrierungsthema und entsprechende Themenblöcke für jede Verifizierung, z. B. SMS, E-Mail, Sicherheitsfrage, Soft-PIN oder Authentifikator-App einer Drittpartei. Anwender können einen beliebigen Themenblock auswählen, um sich für die Verifizierung zu registrieren.

Sie können das Registrierungsthema ändern, müssen jedoch das Standardregistrierungsthema duplizieren und dann das duplizierte Thema ändern.

Hier ist der Registrierungs-Flow in Virtual Agent:

1. Benutzer wählen das Registrierungsthema in Virtual Agentaus.
2. Benutzer wählen einen dieser Verifizierungstypen aus:

   Sicherheitsfragen

   - Wenn Benutzer nicht registriert sind, zeigt Virtual Agent die Fragen an, und die Benutzer müssen Fragen auswählen und Antworten darauf geben.
   - Wenn bereits Benutzer registriert sind, zeigt Virtual Agent den Benutzern Optionen für:
     - Ändern Sie die Antworten auf die vorhandenen Fragen
     - Erneut registrieren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Soft-PIN

- Wenn der Benutzer nicht registriert ist, zeigt Virtual Agent Regeln an, auf die eine Soft-PIN-Frage folgt. Benutzer geben eine gültige Soft-PIN ein und schließen die Registrierung ab.
- Wenn Benutzer bereits registriert sind, erhalten sie eine Meldung, in der sie gefragt werden, ob die vorhandene Soft-PIN-Registrierung aktualisiert werden soll.

  Wenn Benutzer **Ja**auswählen, zeigt Virtual Agent Regeln an, auf die eine Soft-PIN-Frage folgt.

  Benutzer müssen eine gültige Soft-PIN eingeben, um die Registrierung abzuschließen.

  Hinweis:
  Wenn Anwender die vorhandene Soft-PIN ändern, müssen sie eine neue Soft-PIN verwenden, die sich von der zuvor vorhandenen Soft-PIN unterscheiden muss.

Authentifikator-App einer Drittpartei

- Wenn Benutzer nicht registriert sind, erhalten sie einen QR-Code und einen alphanumerischen Code. Benutzer können den QR-Code scannen oder den alphanumerischen Code in die Authentifikator-App eingeben.
- Wenn Benutzer bereits registriert sind, haben sie zwei Optionen:
  - Generieren Sie einen neuen QR-Code und einen alphanumerischen Code
  - Multifaktor-Authentifizierung deaktivieren

  Wenn Benutzer eine Option zum Generieren eines neuen QR auswählen, wird der neue Registrierungs-Flow gestartet. Wenn Benutzer die andere Option auswählen, wird die Multifaktor-Authentifizierung deaktiviert. Wenn die Multifaktor-Authentifizierung deaktiviert ist, müssen Anwender sie für die erneute Registrierung erneut aktivieren.

Die Passwortzurücksetzung unterstützt die folgenden Authentifikator-Apps von Drittparteien:

- Google Authentifikator
- Microsoft Authentifikator
- Cisco duo

E-Mail und SMS

- Wenn Anwender nicht registriert sind, können sie neue Mobilgeräte für die SMS-Überprüfung oder eine E-Mail-Adresse für die E-Mail-Überprüfung hinzufügen.
- Wenn Benutzer bereits registriert sind, können sie die Liste der registrierten Mobilgeräte für die SMS-Überprüfung oder eine E-Mail-Adresse anzeigen. Für SMS können Benutzer Mobilgeräte verifizieren, entfernen oder autorisieren. Für E-Mails können Anwender die E-Mail-Adresse verifizieren oder autorisieren.

3. Benutzer schließen die Registrierung ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verifizierungsoptionen für Passwortzurücksetzung für Virtual Agent -Konversationen

Die folgenden Verifizierungsoptionen werden in Virtual Agent -Konversationen unterstützt. Anwenderdefinierte Verifizierungen werden in Virtual Agent nicht unterstützt.

- Persönliche Daten: Der Anwender gibt bestimmte personenbezogene Daten an.
- Authentifikator-App: Der Benutzer gibt den generierten Code aus einer Authentifikator-App auf einem Mobilgerät ein.
- SMS:Der Benutzer gibt den Code ein, der auf einem Mobiltelefon empfangen wurde.
- E-Mail: Der Benutzer gibt den Code ein, der in einer E-Mail empfangen wurde.
- Verifizierung durch Sicherheitsfrage: Der Benutzer gibt die Antworten für die Sicherheitsfrage ein.

Framework für Soft-PIN-Ablauf für Passwortzurücksetzung

Virtual Agent unterstützt das Ablauf-Framework, um die Soft-PIN-Verifizierung während der Passwortzurücksetzung zu berücksichtigen. Als Endanwender können Sie das vorhandene Virtual Agent-Thema verwenden, um sich für die Soft-PIN-Registrierung zu registrieren, um:

- Melden Sie sich erneut an, wenn Ihre Soft-PIN abgelaufen ist.
- Informiert Sie über die Anzahl der Tage ab dem Zeitpunkt der Einrichtung einer neuen Soft-PIN, nach der Ihr Token abläuft.
- Setzen Sie die Soft-PIN zurück, um Verlaufsrichtlinien zu berücksichtigen.
- Konfigurieren Sie das Thema so, dass Sie nach einem Passwort fragen, bevor Sie mit dem Zurücksetzen Ihrer Soft-PIN fortfahren.

Virtual Agent-Konversations-Flow zum Zurücksetzen des Passworts

1. Virtual Agent sendet entsprechend der Konfiguration des Prozesses zum Zurücksetzen des Passworts Informationen zur Identitätsprüfung an Endanwender.
2. Virtual Agent stellt die Schritte zum Zurücksetzen bereit, wenn sich Anwender mit den angegebenen Eingaben erfolgreich verifizieren können.
3. Virtual Agent zeigt die Passwortregeln an.
4. Der Benutzer gibt ein neues Passwort ein, das den Passwortregeln entspricht.
5. Virtual Agent fordert den Benutzer auf, das Passwort erneut einzugeben, wenn das Passwort die Kriterien nicht erfüllt.
6. Sobald das Passwort die Kriterien erfüllt, setzt Virtual Agent das Passwort zurück.
7. Die Benutzer melden sich dann mit dem neuen Passwort an.

Passwortzurücksetzungs-Flow mit Sprachdialogsystem (IVR)

Ein Benutzer kann ein Passwort mithilfe von IVR (Interactive Voice Response, Sprachdialogsystem) zurücksetzen. Zum Beispiel per Telefonanruf. Ein Benutzer erhält die Anweisungen zur Verifizierung per Telefon. Sobald die Verifizierung abgeschlossen ist, erhält der Benutzer ein automatisch generiertes Passwort oder eine E-Mail mit einer URL, die er je nach Konfiguration des Prozesses zum Zurücksetzen des Passworts verwenden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachdem Sie Ihr Passwort zurückgesetzt haben, wird das neue automatisch generierte Passwort über IVR gesprochen. Wenn der Prozess Passwortzurücksetzung mit einer E-Mail oder SMS konfiguriert ist, wird das Passwort auch an die registrierte E-Mail-Adresse und SMS gesendet.

Die folgenden Verifizierungstypen werden über IVR unterstützt:

- Authentifikator-App
- SMS
- E-Mail

Mit der Systemeigenschaft *sn_pwdreset_va.supported_channels* können Sie IVR und/oder Microsoft Teams aktivieren.

Hinweis:
Standardmäßig beträgt die Mindestzeichenlänge 8 Zeichen. Die maximale Länge in der Passwortrichtlinie muss für eine bessere Experience gegenüber IVR geändert werden.

Virtual Agent-Konversations-Flow zum Ändern des Passworts

1. Der Benutzer initiiert die Aktion „Passwort ändern“. Der Benutzer wählt den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts aus. Wenn nur ein Prozess verfügbar ist, wird der Prozess automatisch ausgewählt.
2. Virtual Agent fordert die Passwortrichtlinien oder -regeln an.
3. Der Benutzer gibt das alte Passwort ein, gibt das neue Passwort ein, bestätigt das neue Passwort und sendet die Anforderung.
4. Virtual Agent zeigt den Anforderungsstatus an, unabhängig davon, ob das Passwort geändert wurde oder nicht.
5. Wenn das Passwort geändert wird, können sich die Benutzer mit dem neuen Passwort anmelden.

Virtual Agent-Konversations-Flow zum Entsperren des Accounts

Wenn ein Anwenderaccount gesperrt ist, kann er sich nicht bei dem Account anmelden. Mit Virtual Agentkann der Benutzer den Account jedoch entsperren und sich anmelden.

1. Virtual Agent sendet basierend auf der Konfiguration des Prozesses zum Zurücksetzen des Passworts Informationen zur Identitätsprüfung an den Endanwender.
2. Virtual Agent stellt die Verifizierungsinformationen bereit, wenn der Anwender seine Identität mit den angegebenen Eingaben erfolgreich verifiziert.
3. Sobald der Benutzer identifiziert und verifiziert wurde, entsperrt Virtual Agent den Account des Benutzers.

Hinweis:
Benutzer können auch den Kanal Microsoft Teams verwenden, um Accounts zu entsperren und Passwörter zurückzusetzen.

Benachrichtigen

Notify bietet Unterstützung für SMS und Sprachkanäle auf der Plattform ServiceNow für die interne Kommunikation mit Teammitgliedern und die externe Kommunikation mit Kunden und Auftragnehmern. Das Plugin stellt auch APIs und Workflow-Aktivitäten bereit, um diese

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zwecke zu erfüllen. Einige Kunden nutzen die APIs direkt in ihren Produkten, andere über Produkte wie Management schwerwiegender Incidents, Rufbereitschaft und CTI Softphone.

Erkunden • Notify Twilio Direct-Treiber • Notify Zoom-Connector • Notify-Sprach- und SMS-Funktionen • Notify Cisco Webex-Connector • Notify connector for Microsoft Teams	**konfigurieren** • Notify aktivieren • Notify mit Twilio konfigurieren • Konfigurieren Sie den Notify Zoom-Connector in Notify • Konfigurieren Sie einen Anbieter in Notify • Konfigurieren Sie die SMS-Deaktivierungseinstellungen • Konfigurieren Sie den Webex-Connector Notify Cisco • Install Notify connector for Microsoft Teams
Verwenden • Notify mit SMS verwenden • Notify für Telefonkonferenzen verwenden • Verwenden von Notify mit Aufgaben • Verwenden von Notify mit Incident Communications Management • Notify mit Bereitschaftsplanung verwenden • Verwendung des Webex-Connectors Notify Cisco mit einem schwerwiegenden Incident • Use Notify connector for Microsoft Teams	**Referenz** • Unterschiede zwischen Notify-Twilio und Notify-Twilio Direct • Notify Workflow-Aktivitäten • Mit Notify installierte Komponenten • Entwicklerschulungen • Entwicklerdokumentation

Notify erkunden

Verwenden und integrieren Sie Notify mit den Drittpartei-Service Providern als Kommunikationskanal, um sich mit den Stakeholdern zu treffen und die Incidents zu lösen.

Notify Twilio Direct-Treiber

Die Notify-Twilio-Integration mit dem Notify-Twilio Direct-Treiber bietet APIs und Workflow-Aktivitäten für Anwendungen, mit denen verschiedene Benachrichtigungsfunktionen verfügbar gemacht werden.

Der Notify-Twilio Direct-Treiber bietet die folgenden Benachrichtigungsfunktionen:

- Konferenz starten und verwalten
- SMS-Nachrichten senden und empfangen
- Anrufe tätigen und annehmen

Notify erstellt automatisch eine TwiML-Anwendung im Twilio-Konto und konfiguriert die Anwendung so, dass die Instanz als Endpunkt verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit dem Twilio-Konto verknüpfte Telefonnummern werden in Notify importiert. Um Telefonnummern pro Instanz zu verwalten, richten Sie ein Twilio-Konto für jede Instanz ein, und konfigurieren Sie alle relevanten Telefonnummern für die Instanz unter diesem Konto.

Hinweis:
Es kann jeweils nur ein Twilio-Konto (oder Unterkonto) für einen bestimmten Notify-Treiber konfiguriert werden. Sie können sowohl den alten als auch den neuen Treiber gleichzeitig verwenden, da sie mit unterschiedlichen Konten konfiguriert werden können.

Der Notify-Twilio-Direkttreiber unterstützt die Verwendung von API-Schlüsseln und API-Geheimnissen für ausgehende REST-API-Aufrufe an Twilio. Weitere Informationen finden Sie unter API-Schlüsselressource .

Um die Sicherheit zu erhöhen, wird im System ein weiterer Satz von Anmeldeinformationen in Form von Twilio-API-Schlüsseln hinzugefügt. Der Datensatz enthält den generierten API-Schlüssel und das API-Geheimnis als Anwendernamen bzw. Passwort.

Hinweis:
Twilio Direct erstellt die API-Schlüssel vom Typ „Standard“.

Wenn die Instanz mit Twilio verbunden ist und Sie ein Upgrade auf Xanadudurchführen, wird Twilio nicht von Ihrer Instanz getrennt und verwendet weiterhin die Account-SID und den Auth-Schlüssel. Wenn der Administrator jedoch Twilio von der Instanz trennt und den Twilio-Service erneut verbindet, wird der zusätzliche Datensatz erstellt, um die Sicherheit zu erhöhen.

Aktivierungsinformationen

Für neue Kunden ist nur der Notify-Twilio Direct-Treiber standardmäßig verfügbar. Für Kunden, die ein Upgrade auf die neueste Version durchführen, ist sowohl der Notify-Twilio Direct- als auch der Notify-Twilio-Treiber verfügbar.

Das Notify-Plugin muss aktiv sein, damit der Zugriff auf Notify möglich ist.

Zugehörige Informationen

Notify mit Twilio konfigurieren

Notify Zoom-Connector

Der Zoom Connector [Notify erweitert den Kommunikationskanal Notify, indem Zoom-Meetings direkt von einem beliebigen Aufgabendatensatz aus (z. B. Incident oder Change) verwaltet und initiiert werden.

Kompatibilität

New York und später.

Schlüsselfunktionen

- Starten und beenden Sie ein Zoom-Meeting direkt in einem beliebigen Aufgabendatensatz wie einem Incident, einem Change oder sogar in der Workbench für schwerwiegende Incidents.
- Verwalten Sie ein Zoom-Meeting durch Hinzufügen oder Entfernen von Teilnehmern.
- Verfolgen und melden Sie Besprechungsdetails wie Besprechungsdauer und Teilnehmer zur weiteren Analyse.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemanforderungen

- Installieren und aktivieren Sie das Plugin „Notify“ (com.snc.notify), bevor Sie die Anwendung installieren.
- Stellen Sie sicher, dass auf dem System das Plugin Zoom-Spoke, Version 1.0.2, für ServiceNow IntegrationHub (sn_zoom_spoke) und die erforderliche IntegrationHub -Lizenz für die Verwendung von Zoom für die Besprechungsverwaltung installiert sind.

Plugins

- ServiceNow IntegrationHub Installer (com.glide.hub.integrations): Suite von Plugins, die zum Entwerfen von Integrations-Flows in der Anwendung Workflow-Studio erforderlich sind.
- Die Zoom-Spoke, Version 1.0.2 (com.sn.zoom.spoke) für ServiceNow IntegrationHub, bietet Aktionen, mit denen Anwender die Konferenzbesprechungen erstellen und verwalten können.

Notify-Sprach- und SMS-Funktionen

Notify bietet Unterstützung für SMS und Sprachkanäle für die interne Kommunikation mit Teammitgliedern und die externe Kommunikation mit Kunden und Auftragnehmern.

Notify bietet eine Möglichkeit für Anwendungen zum Starten und Verwalten einer Konferenz, Senden/Empfangen von SMS-Nachrichten, Tätigen/Annehmen von Anrufen und für deren Bereitstellung über ein IVR-ähnliches System.

Wie Notify eingehende Anrufe verarbeitet

Notify verarbeitet eingehende Anrufe mithilfe von Workflow-Aktivitäten.

Bei jeder Notify-Aktivität, die eingehende Telefonanrufe verwaltet, wird ein Datensatz in der Tabelle Notify-Workflow-Aktivität [notify_wf_activity] erstellt. Jeder notify_wf_activity-Datensatz ist einem einzelnen Aufruf zugeordnet. In diesen Datensätzen werden JSON-Daten gespeichert, die die Aktionen beschreiben, die an den Telefonanbieter gesendet werden sollen.

Notify verarbeitet eingehende Anrufe auf folgende Weise:

1. Eine Person ruft eine Notify-Telefonnummer an.
2. Notify startet den Workflow für eingehende Anrufe, der dieser Notify-Telefonnummer zugeordnet ist.
3. Der Workflow erreicht eine Notify-Aktivität und ruft die Aktivitätsfunktion `onExecute()` auf.
4. Die Aktivität erstellt einen neuen Datensatz notify_wf_activity, in dem alle durchzuführenden Aktionen aufgeführt sind, mit einem **Status**-Wert der Ausführung.
5. Notify sendet die angegebenen Aktionen an den Telefonanbieter.
6. Der zu verarbeitende notify_wf_activity-Datensatz **Status**-Änderungen.
7. Der Telefonanbieter sendet eine Antwort.
8. Antwortargumente, z. B. Benutzereingaben oder Aufzeichnungsinformationen, werden als JSON-Daten im Feld notify_wf_activity **response_args** gespeichert.
9. Abzuschließende Notify_wf_activity **Status**-Änderungen.
10. Die JSON-Daten aus dem Datensatz „notify_wf_activity“ werden in das Feld **Letzte Aktion** des Notify-Anrufdatensatzes kopiert, der den Workflow ausgelöst hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

11. Der Workflow ruft die Funktion `onUpdate()` bei der Ausführung von Aktivitäten auf.
12. Die Aktivität bestätigt, dass der zugehörige Datensatz notify_wf_activity abgeschlossen ist, und ändert den Aktivitätsstatus in beendet.
13. Der Workflow wechselt zur nächsten Aktivität.

Notify Cisco Webex-Connector

Notify Cisco Mit dem Webex-Connector können Sie ein Webex-Meeting direkt über einen Incident verwalten und initiieren.

Schlüsselfunktionen

- Starten und beenden Sie Cisco Webex-Meetings direkt in der Workbench für schwerwiegende Incidents.
- Verwalten Sie ein Cisco Webex-Meeting durch Hinzufügen oder Entfernen von Teilnehmern.

Systemanforderungen

Installieren und aktivieren Sie das Notify-Plugin (com.snc.notify), bevor Sie die Anwendung installieren.

Installieren Sie das ServiceNow IntegrationHub Installer-Plugin (com.glide.hub.integrations), um die Integrations-Flows in der Anwendung Workflow-Studio zu entwerfen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub anfordern .

Notify konfigurieren

Konfigurieren und verwenden Sie die Anwendung Notify mit Drittanbieteranwendungen in Ihrer Umgebung, um die Incidents zu lösen.

Notify aktivieren

Sie können das Plugin Notify (com.snc.notify) als Administrator aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Notify aktiviert diese zugehörigen Plugins, sofern sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für Notify

Plugin	Beschreibung
E164-kompatible Telefonnummer [com.glide.phone_number]	Bietet E-164-kompatible Telefonnummernunterstützung.
SMS-Einstellungen [com.snc.sms_pref]	Bietet die Möglichkeit, SMS-Einstellungen für den Empfang von Nachrichten von verschiedenen Anbietern festzulegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie ein Upgrade von einer älteren Version von Notify durchführen, bleibt der Notify-Twilio-Treiber aktiv.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins

Konfiguration des Felds „E.164-Telefonnummer“.

Unterschiede zwischen Notify und Legacy Notify

Beschreibt die Unterschiede zwischen den Notify- und Legacy-Notify-Anwendungen, einschließlich Architektur, Workflows, Twilio-Unterstützung und aufgabengesteuerten Konferenzanrufen.

Migration von Legacy Notify

Bei der Migration von der Legacy Notify-Funktion zu Notify werden mehrere Änderungen an der Instanz vorgenommen.

Wenn die Funktion Legacy Notify bereits aktiviert ist, werden beim Aktivieren von Notify mehrere automatische Änderungen vorgenommen:

- Das Legacy Notify-Menü wird aus dem Anwendungsnavigator entfernt.
- Dem neuen Benachrichtigungsmenü werden zwei Trennzeichen hinzugefügt: **Legacy Notify** und **Legacy Notify Admin**. Zu diesen Abschnitten werden neue Module hinzugefügt, die die Legacy Notify-Module ersetzen.

  Hinweis:
  Bei den hinzugefügten Modulen handelt es sich nicht um dieselben Module, die sich im Menü Legacy Notify befinden. Alle an den Legacy Notify-Modulen vorgenommenen Anpassungen werden nicht beibehalten.

- Die Rolle notify_admin ermöglicht den Zugriff auf Notify-Module.
- Die Rolle notifynow_admin ermöglicht den Zugriff auf ältere Notify-Module.
- Alle Workflow-Aktivitäten aus der Legacy Notify-Anwendung werden in die Gruppe **Legacy Notify** verschoben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Notify mit Twilio konfigurieren

Sie können Notify so konfigurieren, dass der Twilio-Telefondienst verwendet wird.

Vorbereitungen
Sie benötigen eine SID und ein Authentifizierungstoken für ein aktives Twilio-Konto (https://www.twilio.com/). Sie müssen einen separaten Vertrag mit Twilio haben.

Sie dürfen ausschließlich ein Twilio-Konto verwenden, um Ihre ServiceNow-Instanz zu verbinden.

Wichtig:
Stellen Sie sicher, dass jede Instanz, für die Sie Notify konfigurieren, ein anderes Twilio-Konto verwendet. Jedes Konto gibt eine eindeutige Account-SID, ein Authentifizierungstoken, Telefonnummern und einen Endpunkt an. Wenn Sie dasselbe Konto für mehrere Instanzen verwenden, wird Ihre Twilio-Dienstkonfiguration möglicherweise überschrieben.

Account und Unteraccount sind Twilio-Kategorisierungen, und beide verhalten sich für eine Instanz ServiceNow gleich.

Erforderliche Rolle: notify_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Administration** > **Twilio Direct-Konfiguration**an.
2. Geben Sie auf der Seite Twilio-Kontoeigenschaften Ihre **Konto-SID** ein.
3. Geben Sie Ihren **Authentifizierungs-Token** ein.
4. Klicken Sie auf **Verbinden**.
   Wenn das Konto keiner Instanz zugeordnet ist und die Verbindung erfolgreich ist, wird eine schreibgeschützte Liste mit E.164- und Kurzwahlnummern angezeigt, die diesem Twilio-Konto zugeordnet sind. Diese Liste enthält die Telefonnummer, unterstützte Funktionen wie Sprache oder SMS, das Land für jede Twilio-Nummer und die Notify-Nummerngruppe, zu der die Nummer gehört.

   Wenn das Konto bereits einer Instanz zugeordnet ist, zeigt das System eine Fehlermeldung an. Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine Verbindung mit diesem Konto herzustellen:

   - Trennen Sie das Konto von der Instanz.
   - Löschen Sie die TwiML-Apps im Twilio-Konto.

   Hinweis:
   Wenn Sie Nummern für das Twilio-Konto kaufen oder freigeben, öffnen Sie die Konfigurationsseite erneut, um die Nummernliste zu aktualisieren. Vom Twilio-Dienst entfernte Nummern verbleiben als Notify-Nummern-Datensätze, jedoch ist das Feld **Aktiv** auf „falsch“ gesetzt. Verwenden Sie nur aktive Telefonnummern für die eingehende oder ausgehende Kommunikationen.

Nächste Maßnahme
Telefonnummern und Kurzwahlen werden von Twilio bereitgestellt, sobald das Konto erfolgreich verbunden wurde, und werden in der Tabelle der Notify-Telefonnummern [notify_number] gespeichert. Ordnen Sie jede Nummer einer Nummerngruppe zu. Mit Nummerngruppen können Sie steuern, welche Workflows bei Verwendung der Telefonnummern in jeder Nummerngruppe ausgeführt werden.

Twilio-Direct-Callback-Tests

Tätigen Sie einen ausgehenden Anruf, oder senden Sie eine SMS mit Twilio, und lösen Sie Rückrufe an ServiceNow aus, um zu testen, ob Twilio die Instanz erreichen kann. Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

können auch anzeigen, wann der letzte Rückruftest ausgeführt wurde, seinen Status und die Testprotokolle.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, notify_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Administration** > **Twilio Direct-Konfiguration**an.
2. Klicken Sie **auf Rückrufe testen**.
3. Wählen Sie die Option SMS aus, und klicken Sie auf **SMS initiieren**.
4. Wählen Sie die Anrufoption aus, und klicken Sie auf **Testanruf initiieren**.

Hinweis:
Die Rückrufe können erst getestet werden, nachdem eine Verbindung mit Twilio hergestellt wurde.

Erweiterte Konfiguration für SMS

Verwenden Sie die Twilio-Copilot-Funktionen, um die SMS-Zustellung mit Telefonnummern zu verbessern, z. B. die Verwendung mehrerer Nummern zum Senden von Nachrichten mit hohem Volumen, und Content Intelligence, um jede Nachricht automatisch zu formatieren, ohne anwenderdefinierten Code zu schreiben. Erreichen Sie große Listen von Anwendern mit einer API-Anforderung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: notify_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Twilio Co-Pilot-Funktionen werden in Ihrer Instanz nach der Konfiguration aktiviert. Ein Beispiel für eine Copilot-Funktion ist, dass Sie konfigurieren können, welche Identität (Telefonnummer, Kurzwahl oder Alpha-Absender-ID) zum Senden einer Nachricht verwendet werden soll. Sie können den Messaging-Datenverkehr auch über mehrere Telefonnummern verteilen oder eine Alpha-Absender-ID priorisieren, wenn Sie Nachrichten in Länder senden, in denen häufig Alpha-Absender verwendet werden. Weitere Informationen zu diesen Funktionen finden Sie unter https://www.twilio.com/copilot .

Wichtig:
Alle Twilio-Nummern müssen Teil desselben Messaging-Service sein, für den Sie die Funktion „ **Erweiterte SMS-Funktionen** “ aktiviert haben.

Die Massen-SMS-Funktion Twilio Notify wird verwendet, um Massen-SMS-Nachrichten an Kunden zu senden. Verwenden Sie die Passthrough-API „ `sendBulkSMS“`, um eine große Anzahl von Anwendern mit einer einzigen API-Anforderung zu erreichen. Weitere Informationen zu diesen Funktionen finden Sie unter https://www.twilio.com/notify

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Administration** > **Twilio Direct-Konfiguration**an.
2. Geben Sie auf der Seite Twilio-Kontoeigenschaften Ihre **Konto-SID** ein.
3. Geben Sie Ihren **Authentifizierungs-Token** ein.
4. Klicken Sie auf **Verbinden**.
5. Aktivieren Sie auf der Registerkarte **Erweiterte SMS-Funktionen** das Kontrollkästchen **Intelligente SMS** -Bearbeitung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Zum Einrichten der Alpha-Absender-ID müssen Anwender zur Twilio-Konsole wechseln.

Wenn Sie **Intelligente SMS**-Bearbeitung aktivieren, wird die „Messaging-Service-SID“ zum Senden der SMS verwendet, auch wenn in der Notify.sendSMS-API eine Twilio-Nummer verwendet wird.

6. Aktivieren Sie auf der Registerkarte Erweiterte **SMS** -Funktionen das Kontrollkästchen **Twilio Notify-Massen-SMS**.

Hinweis:
Für dieses Feature wird die Twilio Notify-Funktion verwendet. Möglicherweise fallen dafür Kosten an. Weitere Einzelheiten hierzu erfahren Sie vom Twilio-Support.

Zugehörige Informationen

Notify mit SMS verwenden

Erweiterte Konfiguration für Sprachfunktionen

Konfigurieren Sie die Anrufbeantwortererkennung (AMD), um festzustellen, ob eine Person den Anruf angenommen hat oder nicht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: notify_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Administration** > **Twilio Direct-Konfiguration**an.
2. Geben Sie auf der Seite Twilio-Kontoeigenschaften Ihre **Konto-SID** ein.
3. Geben Sie Ihren **Authentifizierungs-Token** ein.
4. Klicken Sie auf **Verbinden**.
5. Aktivieren Sie auf der Registerkarte Erweiterte **Sprachfunktionen** das Kontrollkästchen **Anrufbeantworter erkennen**.
6. **Geben** Sie auf der Registerkarte Erweiterte Sprachfunktionen im Feld **Zeitüberschreitung für Maschinenerkennung**die Anzahl der Sekunden ein, um einen Zeitüberschreitungswert festzulegen.

Trennen Sie die Verbindung zu einem Twilio-Konto

Wenn ein Twilio-Konto bereits einem anderen System zugeordnet ist, trennen Sie das Konto vom anderen System, bevor Sie eine Verbindung zur aktuellen Instanz herstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: notify_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Administration** > **Twilio Direct-Konfiguration**an.
2. Klicken Sie auf der Seite Twilio-Kontoeigenschaften auf **Trennen**.
3. Klicken Sie im Popup-Fenster zum Trennen des Twilio-Kontos auf **OK**.

Das Konto wird von der Instanz getrennt. Das System löscht die **Konto-SID** und den **Authentifizierungs-Token** und deaktiviert die Liste der zugehörigen Telefonnummern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

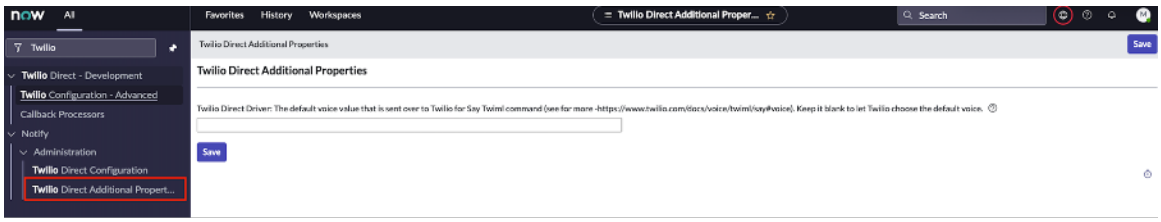
Konfigurieren Sie Amazon Polly als Standard-Sprachton für Text-zu-Sprache

Sie können Amazon Polly als Standardstimme konfigurieren, indem Sie den Standardton für Text-zu-Sprache überschreiben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: notify_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Administration** > **Zusätzliche Eigenschaften Twilio Direct**an.



2. Geben Sie im Feld Twilio Direct-Treibereigenschaften den gewünschten Sprachton ein.

   Beispiel: „Polly.Joanne“. Die Instanz ServiceNow® übergibt den Wert „Polly.Joanne“ an den Twilio-Service und rendert die Stimme in ihrem Ton.

   Wenn Sie eine neue Instanz *San Diego* oder eine höhere Instanz haben, wird die Stimmeigenschaft standardmäßig nicht definiert, und die Stimmeinstellungen in Twilio werden berücksichtigt. Weitere Informationen zu Amazon Polly-Sprachfunktionen finden Sie unter Twilio Text-to-Speech . Wenn Sie jedoch ein Upgrade auf *San Diego* oder eine höhere Releaseversion durchführen, ist die Standard-Stimmeigenschaft „alice“.

   Hinweis:
   Wenn Sie die Eigenschaft in Ihrer Instanz ServiceNow® definieren, werden die Twilio-Sprachfunktionen-Einstellungen überschrieben.

Konfigurieren Sie den Notify Zoom-Connector in Notify

Konfigurieren Sie Notify, um die Ereignisinformationen von Zoom zu erhalten. Ein Ereignis ist normalerweise eine Aktion im Zusammenhang mit einer Besprechung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Zoom** > **Konfiguration**an.
2. Fügen Sie das Verifizierungstoken, das Sie im Bildschirm Zoom-Ereignisabonnement aufgezeichnet haben, in das Feld **Webhook-Validierungstoken** ein.
3. Speichern Sie den Datensatz.

Nächste Maßnahme
Konfigurieren und verwenden Sie Zoom als Konferenzanbieter in einem der Aufgabendatensätze.

Hinweis:
Die Person, die eine Konferenz erstellt, ist der Host der Konferenz. Die E-Mail-Adresse muss in ihrem ServiceNow-Profil festgelegt sein, und sie muss dieselbe E-Mail-Adresse für den Zoom-Account verwenden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie einen Anbieter in Notify

Konferenzanruf starten

Richten Sie den Notify Zoom-Connector in Zoom ein

Verwenden Sie den Zoom-Connector Notify, um den Kommunikationskanal Notify] zu erweitern, indem Sie ein Zoom-Meeting direkt über einen beliebigen Aufgabendatensatz wie einen Incident oder einen Change verwalten und initiieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, Zoom-admin

1. Stellen Sie sicher, dass Zoom-Spoke in Ihrer -Instanz installiert ist.
2. Stellen Sie sicher, dass Sie in Ihrer Instanz über die erforderlichen Anmeldeinformationen und Verbindungen für Zoom verfügen.
3. Konfigurieren Sie den Notify Zoom-Connector mit dem gleichen Zoom-Account, mit dem Sie die OAuth-App für Zoom-Spoke erstellt haben.

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer Zoom OAuth-App zu **Funktion** > **Feature hinzufügen** > **Event-Abonnement**an.
2. Verwenden Sie die Umschaltfläche, um die Funktion zum Abonnieren von Ereignissen zu aktivieren.
3. Füllen Sie im angezeigten Formular die URL im folgenden URL-Format aus https://yourinstancename.com/api/sn_notify_zoom/notify_zoom/ZoomEvent :.
   Die URL wird verwendet, um Informationen zu Ereignissen in Zoom in Ihrer -Instanz zu veröffentlichen.
4. Verwenden Sie die Schaltfläche **Ereignisse** hinzufügen, um alle Ereignisse aufzulisten, über die Zoom Notify informiert.
5. Wählen Sie in den angezeigten Kategorien Besprechung aus. Wählen Sie in der Liste alle **Besprechungsereignisse** aus, und klicken Sie auf **Fertig.**
6. Wählen Sie unter „ **Aufzeichnung**“ in der Liste **Alle Aufzeichnungen abgeschlossen** und **Aufzeichnungstranskriptdateien wurden abgeschlossen** aus, und klicken Sie auf **Fertig**.
7. Klicken Sie im Bildschirm Funktion hinzufügen auf **Speichern**.
   Im Bildschirm „Funktion hinzufügen“ wird ein `Verification Token` angezeigt.
8. Zeichnen Sie das Token auf, indem Sie auf **Kopieren**klicken.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie Notify mit dem Verifizierungstoken von Zoom.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie den Notify Zoom-Connector in Notify

Deaktivieren Sie das Zoom-Meeting-Passwort

Deaktivieren Sie das Zoom-Meeting-Passwort, damit Sie einem Zoom-Meeting ohne Meeting-Passwort beitreten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: notify_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Benachrichtigen** > **Zoom** > **Konfiguration**an.
2. Wählen **Sie Kein Passwort festlegen aus**.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie einen Anbieter in Notify

Konfigurieren Sie einen Konferenzanbieter oder eine Telefonnummer, die als Auswahlmöglichkeiten für die Initiierung einer Telefonkonferenz verwendet werden soll. Konfigurieren Sie zum Senden von SMS Einstellungen für Telefonnummern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: notify_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Anbieterauswahl**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Anbieterauswahlfelder

Feld	Beschreibung
Name	Name des Leistungserbringers, den Sie hinzufügen
Bestellung	Reihenfolge, in der der Provider angezeigt wird, wenn mehrere Provider konfiguriert sind.
Quelltabelle	Die Tabelle, der dieser Anbieter hinzugefügt werden muss.
Bedingung	Bedingungen für die Quelltabelle basierend darauf, welche Anbieterauswahlen angewendet werden.
Aktiv	Gibt an, ob der Anbieter aktiv ist.
Ausweichkontakt	Wählt diesen Anbieter aus, wenn keine andere Anbieterauswahl übereinstimmt.
Manuelle Auswahl	Deaktiviert die automatische Auswahl dieses Anbieters, beispielsweise wenn Sie diesen Anbieter in einem Kommunikationsplan nur als erzwungenen Kommunikationskanal verwenden möchten.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Klicken Sie im Abschnitt Auswahlmöglichkeiten der Anbieterauswahl auf **Neu.**
6. Suchen Sie nach dem Konferenzanbieter oder der Notify-Gruppe, der die Telefonnummern zum Initiieren einer Konferenz enthält.
   Suchen Sie zum Senden von SMS nach der Notify-Gruppe, die die Telefonnummern enthält.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie die SMS-Deaktivierungseinstellungen

Zulassen, dass Empfänger den Empfang von Textnachrichten abwählen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, notify_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Gemäß den Vorschriften im CTIA-Handbuch zur Kurzwahlüberwachung muss es Empfängern möglich sein, den Empfang von Textnachrichten abzuwählen. Die Abwählfunktion gilt nur für Notify. Wenn der Benutzer eine SMS-Nachricht mit einem Abwählstichwort an eine Notify-Nummer sendet, wird der Empfang von Nachrichten nur von der Notify-Nummer deaktiviert, an die die Nachricht gesendet wurde, und nicht von allen Notify-Nummern in dieser Instanz.

Wichtig:
Die Funktion „Erweitertes Abwählen“ wird automatisch für Kurzwahl- und Langwahlnummern aktiviert, die einem Messaging-Service zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Erste Schritte mit der erweiterten Deaktivierung für Messaging-Services. Da diese Funktion ein Duplikat der neuen erweiterten Opt-out-Funktion von Twilio ist, sollten Sie die Funktion nicht für Nummern aktivieren, die Teil des Messaging-Service sind. Bei langen Codenummern, die nicht Teil eines Messaging-Service sind, übernimmt Twilio die Abwahl der standardmäßigen Stopp-Schlüsselwörter, die unter Twilio-Support für Abwählschlüsselwörter aufgeführt sind.

Diese Funktion ist standardmäßig deaktiviert und hat eine Bedeutung für Kurzwahl- und Langwahlnummern, die nicht Teil des Messaging-Service sind. Zum Aktivieren dieser Funktion muss der Notify-Administrator.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Administration** > **Konfiguration der SMS-Einstellungen**an.
2. Klicken Sie im Fenster Konfiguration der SMS-Einstellungen auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Formularfelder aus.

Felder für SMS-Konfigurationseinstellung

Feld	Beschreibung
Anbieter	Wählen Sie den Anbieter aus, für den Sie die SMS-Einstellungen konfigurieren.
Name	Ein anwenderfreundlicher Name für die Konfiguration.
Bestellung	Reihenfolge, in der die Einstellungskonfigurationen gelten. Wenn Sie mehrere Konfigurationen haben, gibt dieses Feld an, welche Konfiguration zuerst berücksichtigt werden soll.
Standardeinstellung	Die Standardeinstellung für die Konfiguration. Die beiden Optionen sind: ○ **Aktivieren: Anwender erhalten standardmäßig SMS-**Nachrichten. ○ **Deaktivieren: Anwender erhalten standardmäßig keine SMS-**Nachrichten. Sie können SMS-Nachrichten von einer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	bestimmten Notify-Nummer empfangen, nachdem Sie eine Nachricht mit einem Aktivierungsstichwort wie START oder BEGIN gesendet haben.
Für langen Code aktivieren	Mit dieser Option wird die Abwählfunktion für lange Vorwahlnummern oder gebührenfreie Nummern aktiviert.
Für kurzen Code aktivieren	Aktiviert die Abwählfunktion nur für Kurzwahlnummern.
Schlüsselwörter für Deaktivierung	Stichwortantworten, die verhindern, dass ein Kunde von der Telefonnummer, auf die er antwortet, neue Nachrichten erhält. Sie können Standardschlüsselwörter wie Stopp, Stoppall, End, CANCEL, Quit und UNSUBSCRIBE konfigurieren.
Bestätigungsnachricht für Deaktivierung	Anwenderdefinierte Bestätigungsnachricht, die an Kunden gesendet wird, wenn sie den Empfang von SMS-Nachrichten deaktivieren.
Schlüsselwörter für Aktivierung	Anwenderdefinierte Bestätigungsantworten, mit denen Kunden die Nachrichten erhalten können, die von einer Telefonnummer stammen. Sie können Standardschlüsselwörter wie START, UNStop und YES konfigurieren.
Bestätigungsnachricht für Aktivierung	Eine anwenderdefinierte Bestätigungsnachricht zum Senden von an Kunden, wenn diese sich für den Empfang von SMS-Nachrichten entscheiden.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie den Webex-Connector Notify Cisco

Konfigurieren Sie den Notify Cisco Webex-Connector in Ihrer Umgebung, um die Anwendung Cisco Webex für Telefonkonferenzen verwenden zu können.

Installieren Sie den Notify Cisco Webex-Connector

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie die Anwendung Notify Cisco Webex Connector (sn_notify_webex) installieren.Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

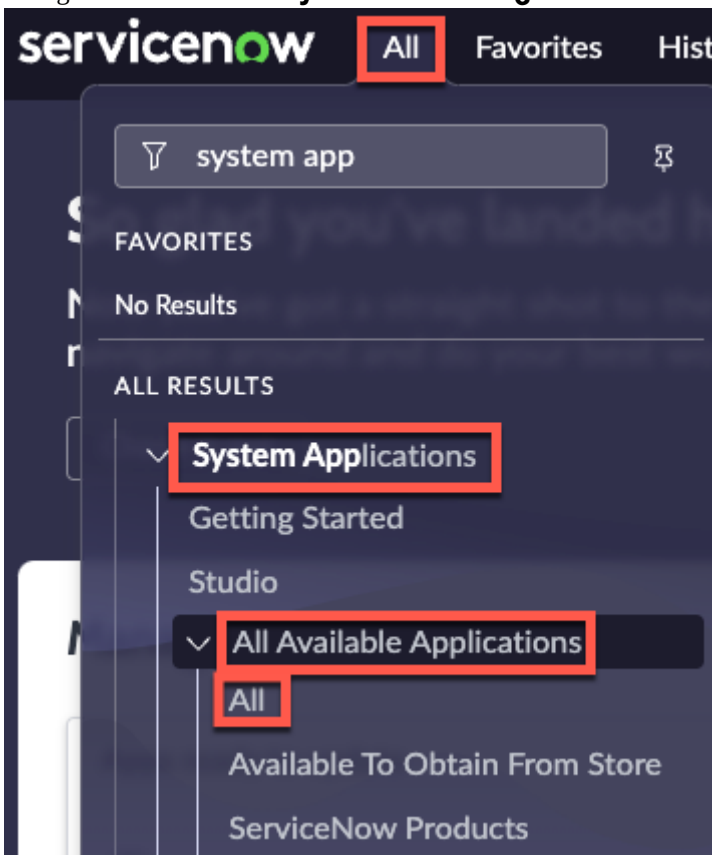
- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Notify Cisco Webex Connector (sn_notify_webex).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Erstellen Sie eine Webex-App Cisco .

Erstellen Sie eine -App im -Portal Cisco, um mit Webex ausgehende Anrufe von einem Incident aus zu tätigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Cisco-Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Cisco-Administratorportal an.
2. Navigieren zu **Beginnen Sie mit der Erstellung von Apps** > **Beginnen Sie mit der Erstellung von Apps** > **Erstellen Sie eine neue App** > **Erstellt eine Integration**an.
3. Füllen Sie im Formular die Details für die Integrations-App aus.
   a. **Wird für diese Integration ein mobiles SDK verwendet**: Wählen Sie „ **Nein**“ aus.
   b. **Integrationsname**: Option zum Bereitstellen des Namens für die App „Notify with Cisco Webex“.
   c. **Symbol**: Option zum Auswählen eines Symbols für die App.
   Wählen Sie „Upload“ aus, um ein Symbol für die Webex-App Cisco auszuwählen.
   d. **Beschreibung**: Eine kurze Beschreibung der App.
   e. **Umleitungs-URI(s)**: URL Ihrer ServiceNow-Instanz.
   Die URL muss das folgende Format haben: „http://“<instance_url> /oauth_redirect.do“ wobei ist Ihre Instanz-URL.
   f. **Bereiche**: Option zum Auswählen der Bereiche, die für Telefonkonferenzen erforderlich sind.
   Wählen Sie **„meeting:admin_participants_read“**, „ **meeting:admin_schedule_read“**, „ **meeting:admin_schedule_write“**und „ **spark:all**“ aus.
   g. Wählen **Sie Integration hinzufügen**.

   Die App wurde erfolgreich erstellt. Speichern Sie die **Client-ID** und den **geheimen** Clientschlüssel, indem Sie in einem Notizblock auf die Schaltfläche „ **Kopieren** “ klicken.

   Sie müssen die Werte für „ **Client-ID** “ und **„Geheimer** Clientschlüssel“ in Ihrer ServiceNow-Instanz aktualisieren.

Konfigurieren Sie die OAuth-Entität für Notify Cisco Webex

Konfigurieren Sie Webex Cisco als OAuth-Anbieter, und lassen Sie zu, dass die ServiceNow-Instanz OAuth 2.0-Token anfordert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**an.
2. Wählen Sie **Cisco Webex Teams-Spoke aus**.
3. Aktualisieren Sie die folgenden Werte in der Anwendungsregistrierung.
   - **Client-ID**: Fügen Sie die Client-ID ein, die beim Erstellen der Cisco -Integrations-App generiert wurde.
   - **Geheimer**Clientschlüssel: Fügen Sie den geheimen Clientschlüssel ein, der beim Erstellen der Integrations-App Cisco generiert wurde.
   - **Umleitungs-URL**: Geben Sie die Instanzdetails Ihrer ServiceNow-Instanz an. Die URL muss das Format „http://“ haben.<instance_url> /oauth_redirect.do“ wobei ist Ihre Instanz-URL.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
5. Wählen Sie die Registerkarte **OAuth-Entitätsbereiche**.

   Die folgenden Anwendungsbereiche sind standardmäßig verfügbar:
   - -Meeting: admin_participants_read
   - -Meeting: admin_schedule_read
   - -Meeting: admin_schedule_write
   - Spark:all

Erstellen Sie einen OAuth-Anmeldeinformationsdatensatz für Notify mit Cisco Webex

Erstellen Sie einen Anmeldeinformationsdatensatz für Notify mit dem Webex-Konto Cisco.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Akadem. Grade**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

   Das System zeigt diese Nachricht an: Welche Art von Anmeldeinformationen möchten Sie erstellen?
3. Wählen Sie **OAuth 2.0-Anmeldeinformationen** aus.
4. Füllen Sie diese Werte im Formular aus.

Formular „OAuth 2.0-Anmeldeinformationen“

Feld	Beschreibung
Name	Name zur eindeutigen Identifizierung des Datensatzes. Beispiel: Cisco Webex Teams-Anmeldeinformationen
Aktiv	Option zur aktiven Verwendung des Anmeldeinformationsdatensatzes.
OAuth-Einheitenprofil	OAuth-Profil, das während der Registrierung von Cisco Webex Teams als OAuth-Anbieter erstellt wurde. Beispiel: OAuth-Profil für Cisco Webex Teams.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Betrifft	Option zum Angeben, ob die Anmeldeinformationen für alle MID Servers in Ihrem Netzwerk oder für einen oder mehrere **spezifische MID-Server**gelten. Geben Sie die MID-Server an, die diese Anmeldeinformationen im Feld „ **MID-Server** “ verwenden sollen.
Bestellung	Reihenfolge zum Anwenden dieser Anmeldeinformationen. Zum Beispiel 100.
Anmeldeinformationsalias	Der Spoke zugeordneter Anmeldeinformationsalias.

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und klicken Sie auf **Absenden**.
6. Wählen Sie den zugehörigen Link **OAuth-Token** abrufen aus.

   Sie müssen sich beim Webex-Konto Cisco anmelden, um die Tokendetails abzurufen.

   Geben Sie die E-Mail-Adresse des Kontos Cisco ein, das Ihre ServiceNow-Instanz mit dem Webex-Portal Cisco] verbindet. Diese E-Mail-Adresse muss eindeutig sein und kann keinem Anwender zugewiesen werden. Beispiel: cisco_servicenow@webex.com.

   Bei erfolgreicher Authentifizierung wird im Header eine Bestätigungsmeldung angezeigt.

Erstellen Sie einen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für den Connector CiscoNotify für die Webex-Spoke [].

Erstellen Sie einen Anmeldeinformationsdatensatz für den Connector CiscoNotify für den Webex-Account []. Der Connector CiscoNotify für den Alias der Webex-Spoke [] verwendet diese Anmeldeinformationen zum Autorisieren von Aktionen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Akadem. Grade**an.
2. Wählen Sie den **CiscoWebexTeams** -Datensatz aus.
3. Wählen Sie **Neu** auf der Registerkarte **Verbindungen**.
4. Füllen Sie diese Werte im Formular aus.

Verbindung und Anmeldeinformationen für Cisco Webex Teams

Feld	Beschreibung
Name	Name für den HTTPS-Verbindungsdatensatz für die Cisco Webex Teams-Spoke
Akadem. Grade	Name der für die Cisco Webex Teams-Spoke erstellten Anmeldeinformationen Geben Sie den unter „OAuth-Anmeldeinformationsdatensatz für die Cisco Webex Teams-Spoke erstellen“ erstellten Wert an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Verbindungs-URL	Option zum Bereitstellen der Verbindungs-URL. Geben Sie den Wert als https://webexapis.com an

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und klicken Sie auf **Absenden**.

Legen Sie den Webex-Connector Notify Cisco als Standardkommunikationskanal fest

Legen Sie den Webex-Connector Notify Cisco als Standardkommunikationskanal fest, um eine Besprechung zur Lösung schwerwiegender Incidents zu initiieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Anbieterauswahl**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Anbieterauswahl

Feld	Beschreibung
Name	Name des Leistungserbringers, den Sie hinzufügen Beispiel: Notify Cisco Webex.
Bestellung	Reihenfolge, in der dieser Anbieter angezeigt wird, wenn mehrere Anbieter konfiguriert sind.
Quelltabelle	Die Tabelle, der Notify Cisco Webex hinzugefügt werden muss. Beispiel: Incident
Aktiv	Option, um anzugeben, ob Notify Cisco Webex als Anbieter aktiv ist.
Standard	Option, um Notify Cisco Webex als Standardanbieter festzulegen, wenn andere Benachrichtigungsanbieter wie Zoom oder Twilio konfiguriert sind. Aktivieren Sie die Standardoption.

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wählen Sie den neu erstellten Service Provider aus.
6. **Wählen Sie im Abschnitt Auswahlmöglichkeiten der AnbieterauswahlNeu**.
   a. Wählen Sie **Webex** als Konferenzanbieter aus.
7. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten Sie die Eigenschaften Notify .

Verwalten Sie die Anwendungseigenschaften des Webex-Connectors Notify, um die Meetingfunktionen zu konfigurieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Administration** > **Notify-Eigenschaften**an.
2. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Notify-Eigenschaften

Feld	Beschreibung
Aktivieren Sie die Notify-Integration für die Aufgabentabelle und ihre Erweiterungen	Option zum Aktivieren der Notify-Integration für Aufgabentabellen und Erweiterungen. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen .
Aktivieren Sie die Notify-Integration für Incident-Kommunikationsmanagement. Die Eingabe einer Telefonnummer in die Eigenschaft „com.snc.iam.notify_number“ ist gleichbedeutend mit dem Festlegen dieser Eigenschaft auf „wahr“.	Option zur Verwendung des Notify-Webex-Connectors für Datensätze im Zusammenhang mit Incidents und schwerwiegenden Incidents. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen .

3. Wählen Sie **Speichern**.

Notify verwenden

Verwenden Sie die Service Provider, um Telefonkonferenzen mit Stakeholdern zu planen, um die Incidents zu lösen.

Notify mit SMS verwenden

Senden und empfangen Sie SMS-Nachrichten mit Notify.

Notify speichert eingehende und ausgehende SMS-Nachrichten in der Tabelle Notify-Nachrichten [notify_message].

Notify unterstützt das Senden verketteter SMS-Nachrichten. Nachrichten mit mehr als 160 Zeichen oder 70 Unicode-Zeichen werden in mehrere Nachrichten aufgeteilt. Dies kann sich auf Ihre gesamten Telefoniekosten auswirken, da für jede Nachricht Kosten anfallen können. Einige Mobilfunkanbieter wie Sprint (USA) unterstützen keine verketteten SMS-Nachrichten.

Verwenden Sie zum Senden von SMS-Nachrichten an einen einzelnen Empfänger die Notify-API-Methode *`SMS senden`*. Diese Methode verwendet einen Empfänger als Eingabeparameter. Sie können auch die Workflow-Aktivität **SMS senden** verwenden.

Um SMS-Nachrichten an einen oder mehrere Empfänger zu senden, verwenden Sie die Notify-API-Methode *`sendBulkSMS`*. Diese Methode verwendet eine Liste als Eingabeparameter und verwendet einen API-Aufruf zum Senden mehrerer Nachrichten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie die Liste der Telefonnummern in einem Array in den API-Aufruf ein. Diese Methode verbessert die Leistung, indem Plattformüberprüfungen und die Überprüfung der Notify-Nummer optimiert werden.

Hinweis:
Bei Verwendung der API `SNC.Notify.sendBulkSMS` werden die Nummern nicht einfach iteriert, sondern alle angegebenen Nummern werden in einem API-Aufruf per SMS an Twilio gesendet. Dies geschieht nur, wenn der Twilio Direct-Treiber aktiv ist und Twilio Notify-Massen-SMS für die Nummer in Erweiterte SMS-Funktionen aktiviert ist.

Die Notify-Twilio-Integration bietet mittels Status-Rückrufen eine programmierbare Nachverfolgung des Status ausgehender SMS-Nachrichten. Diese Rückrufe können hilfreich sein, um festzustellen, ob eine Nachricht zugestellt wurde, ob die Übermittlung fehlgeschlagen ist oder ob andere Probleme bei der Übermittlung aufgetreten sind.

SMS-Status

Jede Twilio-SMS-Nachrichtenanforderung hat einen Statuswert, der den aktuellen Status der Nachricht beschreibt. Verwenden Sie diese Informationen für die Problembehandlung von Incidents/Problemen im Zusammenhang mit SMS-Nachrichten. Nachstehend sind einige Beschreibungen der möglichen Status von SMS aufgeführt, die von Notify über die Twilio-REST-API gesendet werden.

Statussequenz ausgehender Nachrichten

Status	Beschreibung
in der Warteschlange	Die in das Betreibernetz zu sendende Nachricht wurde vom Anbieter in die Warteschlange gestellt.
akzeptiert	Die Nachricht wird vom Anbieter verarbeitet, bevor sie in das Betreibernetz gesendet wird.
wird gesendet	Die Nachricht wird in das Betreibernetz weitergeleitet.
Gesendet	Die Nachricht wurde erfolgreich in das Betreibernetz weitergeleitet.
empfangen	Der Anbieter hat eine eingehende Nachricht aus dem Betreibernetz erhalten und verarbeitet diese.
Empfangen	ServiceNow hat die eingehende Nachricht vom Anbieter erhalten.
Geliefert	Die Nachricht wurde an das Zielgerät zugestellt. **Hinweis:** Ein Anbieter ist möglicherweise nicht in der Lage, diesen Status zu melden, wenn der vorgeschaltete Betreiber diesen nicht meldet.
nicht zugestellt	Die Nachricht konnte nicht an das Zielgerät zugestellt werden. **Hinweis:** Ein Anbieter ist möglicherweise nicht in der Lage, diesen Status zu melden, wenn der vorgeschaltete Betreiber diesen nicht meldet.
Fehlgeschlagen	Die Nachricht konnte nicht in das Betreibernetz weitergeleitet werden.
Unbekannt	Der Status wird vom Treiber nicht unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Senden Sie eine SMS mit einer Zoom-Besprechungseinladung

Senden Sie eine SMS mit der Zoom-Besprechungseinladung, um sicherzustellen, dass die Besprechungsteilnehmer oder neu hinzugefügte Teilnehmer mit den Besprechungsdetails aktualisiert werden, wenn der Host der Besprechung die Konferenz startet oder einen Teilnehmer hinzufügt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: notify_view, notify_admin oder admin

Hinweis:
Sie benötigen einen Telefonieanbieter wie Twilio oder Nexmo.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Zoom** > **Konfiguration**an.
2. Geben Sie im Feld **Workflow bei Konferenzänderung**ausführen Notify Zoom: Send SMS on Konferenzänderung ein.
   Der Workflow „Notify Zoom: SMS bei Konferenzänderung senden“ ist mit den Demodaten des Plugins „Notify Zoom Connector“ (sn_notify_zoom) verfügbar.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ausgehende Kommunikationsanforderungen

Ausgehende Kommunikationen, die über Notify eingeleitet werden, z. B. Telefonanrufe und SMS-Nachrichten, müssen Anforderungen hinsichtlich der Nummer des Empfängers erfüllen.

Anforderungen an die Empfängernummer

Diese Anforderungen gelten für jede Nummer, die einen Notify -Anruf oder eine -Nachricht erhält.

- Die Nummer muss E.164-kompatibel sein.
- Die Nummer muss sich von der für den Anruf oder die Nachricht verwendeten Telefonnummer unterscheiden.

Diese Anforderungen gelten für die gesamte ausgehende Kommunikation, die über Notifyinitiiert wurde, z. B. durch Verwendung von Notify -Workflow-Aktivitäten oder der Notify-JavaScript-API.

Ungültige Nummern verhindern, dass Notify-Workflows ausgeführt werden und ein Fehler wird protokolliert. Stellen Sie die Eigenschaft **glide.notify.debug** auf „wahr“, um detaillierte Fehlerprotokolle zu erstellen.

Notify für Telefonkonferenzen verwenden

Notify-Administratoren, Manager für größere Ereignisse oder Kommunikationsmanager können Konferenzanrufe verwalten.

Die Einträge der Konferenzgespräche werden in der Tabelle Notify-Konferenzgespräche [notify_conference_call] gespeichert. Die Aufzeichnungen der Konferenzteilnehmer werden in der Tabelle Notify-Konferenzteilnehmer (notify_participant) gespeichert.

Konferenzanruf- und Teilnehmerdatensätze werden automatisch erstellt, wenn Sie eine Konferenzschaltung starten und eine Verbindung herstellen. Die meisten Felder, z. B. **Dauer** eines Anrufs, werden automatisch mithilfe von Geschäftsregeln festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn ein Teilnehmer versucht, an einem Konferenzanruf mit einer ungültigen Telefonnummer teilzunehmen, wird der Anrufer der Teilnehmerliste hinzugefügt und die Telefonnummer mit dem Status **Ungültig** markiert.

Notify-Administratoren, Manager für größere Ereignisse oder Kommunikationsmanager können Konferenzanruf-Teilnehmer verwalten.

Standardmäßig sind mehrere Workflows für Telefonkonferenzen verfügbar. Diese Workflows können für ein- und ausgehende Anrufe sowie eingehende SMS-Nachrichten verwendet werden. Workflows für den Konferenzanruf sind:

- Notify: (Erneut) an dem Konferenzanruf teilnehmen
- Notify: Konferenzschaltung per SMS beitreten
- Notify: (Erneut) an Konferenzanruf mit Stummschaltung teilnehmen

Hinweis:
Notify: Das Teilnehmen an einer Telefonkonferenz mit Stummschaltung ist nur mit Demodaten verfügbar.

Die Nummerngruppen Konferenzgespräche-Gruppe und Notify On Task-Gruppe verwenden standardmäßig diese Workflows für Konferenzgespräche.

Konferenzanruf starten

Starten Sie einen Konferenzanruf ausgehend von einer Aufgabe oder einem Incident-Kommunikationsplan, indem Sie mindestens einen Benutzer zur Teilnahme an einem Anruf einladen. Die Konferenz wird erst gestartet, wenn mindestens zwei Teilnehmer daran teilnehmen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: notify_view, incident_communication_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Anrufteilnehmer können Folgende sein:

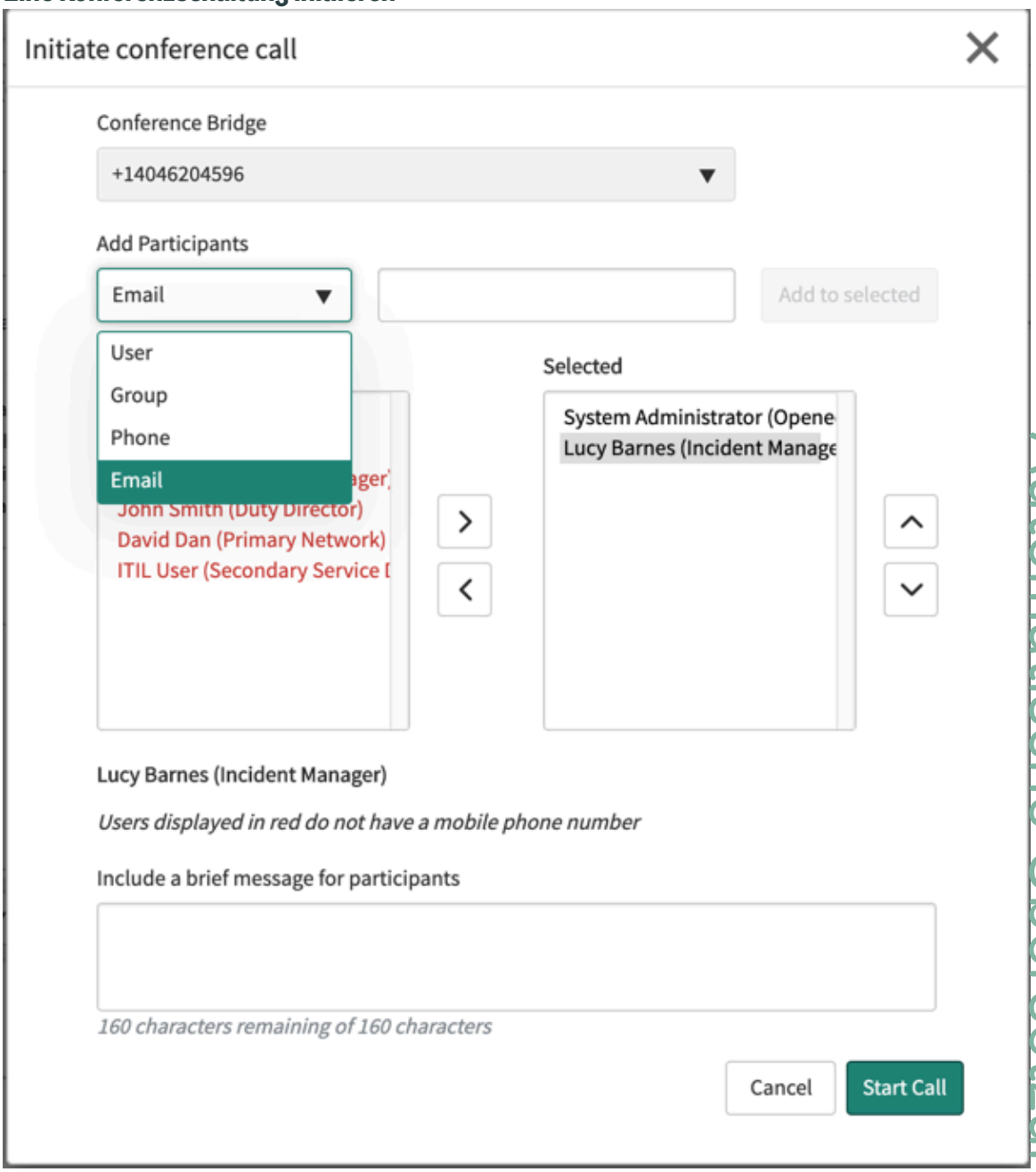
- Benutzer, denen bestimmte Verantwortlichkeiten zugewiesen wurden
- Ad-hoc-Benutzerkontakte
- Andere involvierte Parteien, die nicht als Benutzer erfasst sind, wie beispielsweise Kontakte von Drittanbietern

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident-Kommunikationsmanagement** > **Offen**an.
2. Öffnen Sie den entsprechenden Ereignis-Kommunikationsplan.
3. Klicken Sie auf den Link **Konferenzanruf einleiten**.
4. Wählen Sie im angezeigten Dialogfeld die **Konferenzbrücke** aus, von der aus Sie anrufen möchten.
5. Wählen Sie die Teilnehmer für die Konferenz aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Konferenzschaltung initiieren



Das Dialogfeld zeigt die empfohlenen und ausgewählten Teilnehmer für die Konferenz an. Alle Benutzer aus der Liste **Benutzerkontakte**im Kommunikationsplan für Incidents befinden sich standardmäßig im Abschnitt Empfohlen. Der Benutzer, der den Konferenzanruf initiiert, wird der ausgewählten Teilnehmerliste hinzugefügt.

Wenn für die Gruppenkontakte eine Schicht vorhanden ist, werden die primären und sekundären Rufbereitschaftsressourcen in der Liste **Empfohlen** angezeigt.

Anrufe werden mit der Nummer im Telefonfeld **Handy** im Benutzerdatensatz verbunden. Wenn diese Informationen leer sind, kann der Benutzer nicht über Notify kontaktiert werden. Die Mobiltelefonnummer muss eine E.164-kompatible Telefonnummer sein. Wenn es sich bei der Telefonnummer um eine lokale Nummer ohne + handelt, wird die Nummer basierend auf dem Standort des Benutzers abgerufen - und wenn möglich in eine gültige E.164-Nummer umgewandelt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Gehen Sie zum Auswählen der Ad-hoc-Teilnehmer wie folgt vor:

Option	Bezeichnung
Klicken Sie auf das Referenzsymbol, und wählen Sie den entsprechenden Benutzer aus.	Klicken Sie auf **Zur Auswahl hinzufügen**.
Geben Sie die Telefonnummer des Teilnehmers ein.	Klicken Sie auf **Zur Auswahl hinzufügen**.

7. Nachdem die Teilnehmerliste abgeschlossen wurde, klicken Sie auf **Anruf beginnen**.
   Die Konferenzanruf beginnt und die Nachricht **Konferenzanruf eingeleitet** wird oben im Ereignis-Kommunikationsplan angezeigt. Jeder Benutzer wird angerufen und kann den Anruf annehmen, um an der Konferenz teilzunehmen.
8. Klicken Sie auf die Nachricht **Konferenzanruf eingeleitet**, um Details zu diesem Konferenzanruf anzuzeigen.
   Wenn der letzte Teilnehmer die Konferenz verlässt, wird der Konferenzanruf geschlossen.

Hinweis:
Bei VoIP-Telefonsystemen, die keine Telefone mit Tonwahl verwenden, können Probleme beim Erkennen von Tastenbetätigungen auftreten. Um Probleme zu vermeiden, stellen Sie sicher, dass Benutzer des Konferenzanrufs Tonwahltelefone verwenden oder Ihre VoIP-Systemeinstellungen so konfigurieren, dass der Tastendruck erkannt wird, wie in der Dokumentation zum VoIP-System beschrieben.

Einer Telefonkonferenz Teilnehmer hinzufügen

Fügen Sie einer Telefonkonferenz Teilnehmer mit Notifyhinzu .

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: notify_view, notify_admin, major_incident_manager oder communication_manager

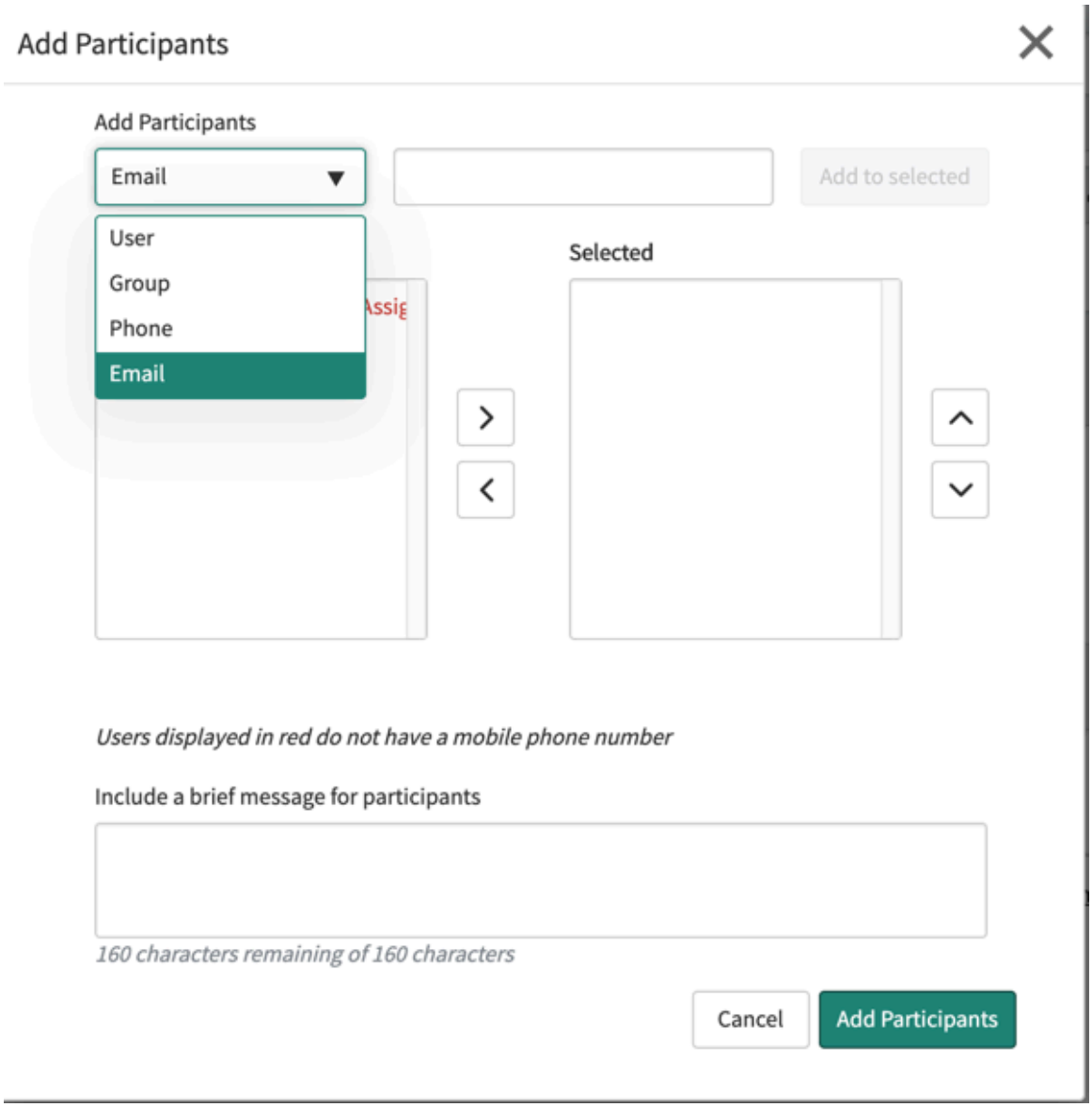
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die folgenden Teilnehmer hinzufügen:

- Benutzer, denen bestimmte Verantwortlichkeiten zugewiesen wurden
- Erforderliche Ad-hoc-Benutzerkontakte.
- Andere involvierte Parteien, die nicht als Benutzer erfasst sind, wie beispielsweise Kontakte von Drittanbietern

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Telefonkonferenzen**an.
2. Öffnen Sie die Telefonkonferenz, der Sie einen Teilnehmer hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Teilnehmer** hinzufügen.
4. Wählen Sie im angezeigten Dialogfeld die Teilnehmer aus, die Sie der Konferenz hinzufügen möchten.
   Sie können einen einzelnen Teilnehmer, eine Gruppe von Teilnehmern oder eine Telefonnummer hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Sie können eine Nachricht für den Teilnehmer senden, den Sie im Feld **Kurze Nachricht für Teilnehmer einschließen** hinzufügen möchten.
6. Klicken **Sie auf Teilnehmer hinzufügen**.
   Die Benutzer-, Gruppen- oder Telefonnummerauswahl wird der ausgewählten Telefonkonferenz hinzugefügt.

Zugehörige Informationen

Schalten Sie einen Telefonkonferenzteilnehmer stumm oder entfernen Sie ihn

Stummschaltung für alle Teilnehmer aktivieren oder deaktivieren

Als Kommunikationsmanager oder Moderator einer Telefonkonferenz aktivieren/deaktivieren Sie die Stummschaltung für alle Konferenzteilnehmer über die Workbench.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: notify_view, notify_admin, major_incident_manager oder communication_manager

Stellen Sie vor Beginn dieses Verfahrens sicher, dass ein aktiver Konferenzanruf mit einem oder mehreren Teilnehmern stattfindet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

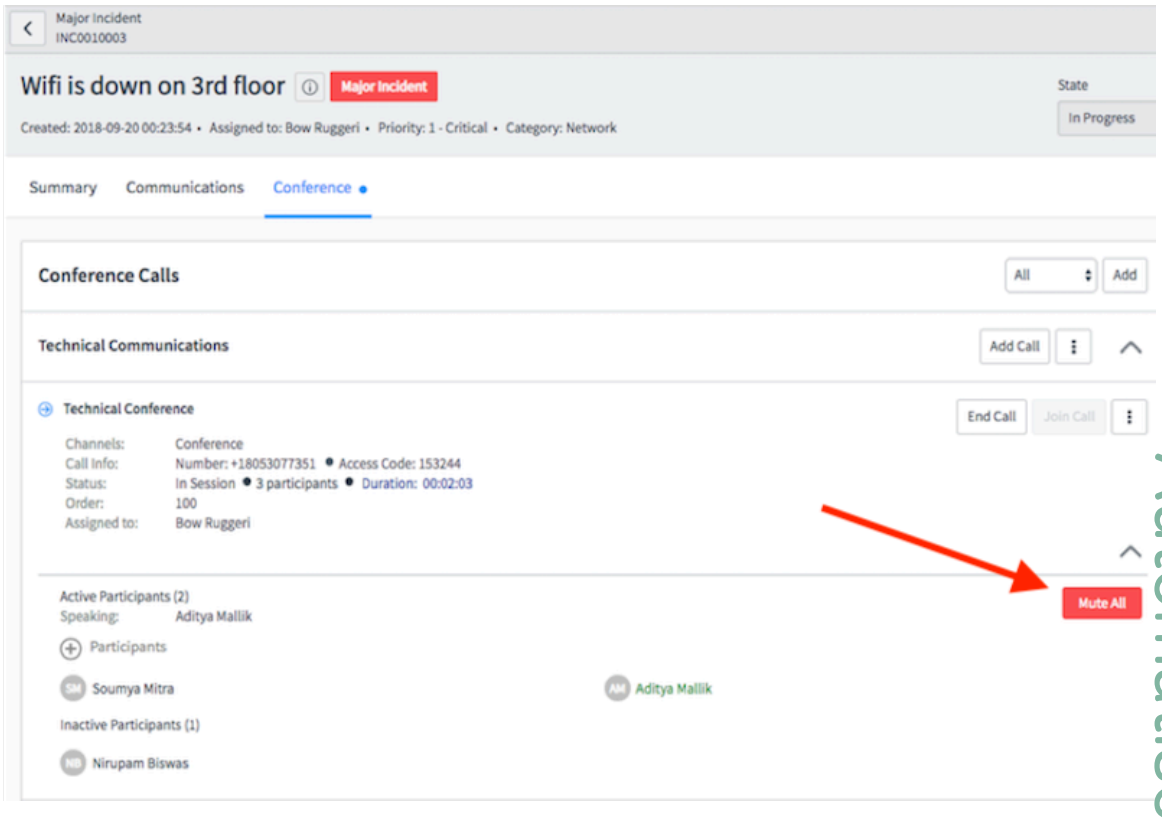
1. Navigieren zu **Alle** > **Management schwerwiegender Incidents** in den Anwendungsfiltern.
2. Wählen Sie den Incident aus, den Sie beheben möchten.
3. Klicken Sie im Incident auf **Workbench anzeigen**
4. Wählen Sie auf der Registerkarte **Konferenzen** eine Konferenz aus

Option	Bezeichnung
Alle Stummschalten	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die Stummschaltung für alle Teilnehmer der Konferenz zu aktivieren.
Stummschaltung für alle aufheben	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die Stummschaltung für alle Teilnehmer der Konferenz zu deaktivieren.

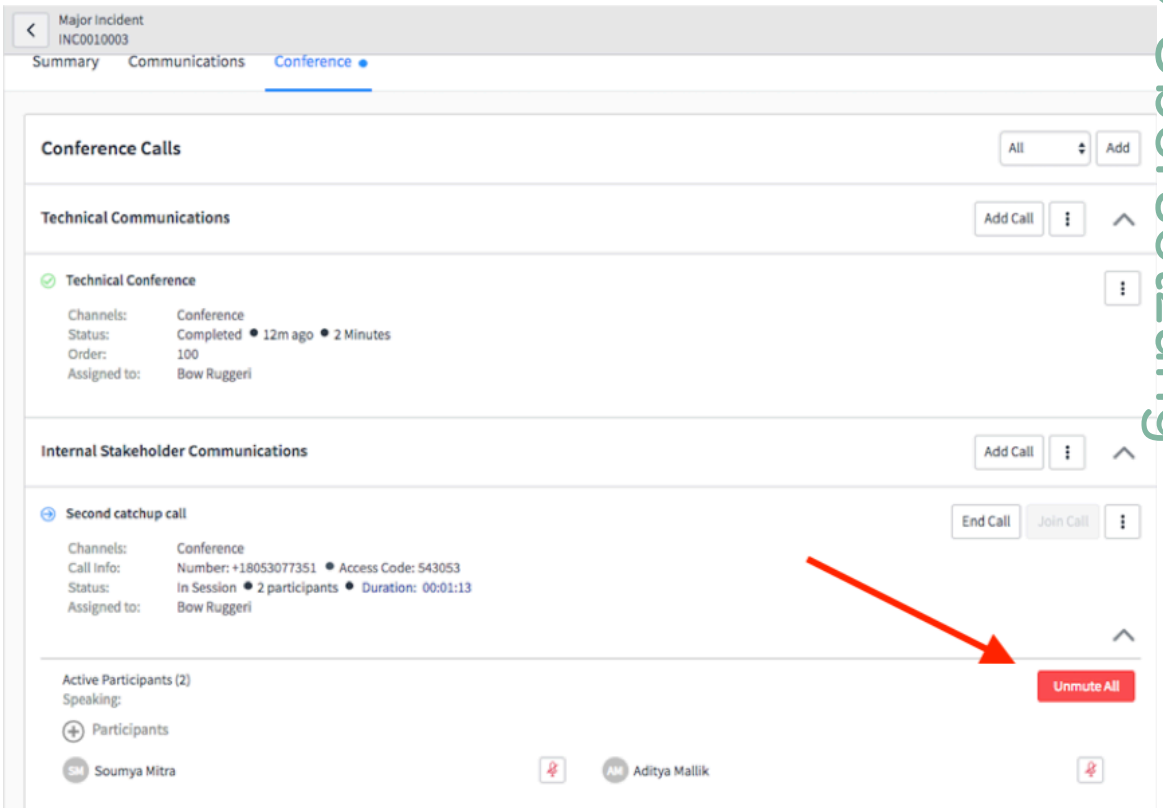
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alle Stummschalten



Stummschaltung für alle aufheben



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schalten Sie einen Telefonkonferenzteilnehmer stumm oder entfernen Sie ihn

Als Kommunikationsmanager können Sie Telefonkonferenzteilnehmer stummschalten oder sperren

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: notify_view, notify_admin, major_incident_manager oder communication_manager

Stellen Sie vor Beginn dieses Verfahrens sicher, dass ein aktiver Konferenzanruf mit einem oder mehreren Teilnehmern stattfindet.

Hinweis:
Alle als aktiv festgelegten Teilnehmer mit dem Host-Kennzeichen können einen Telefonkonferenzteilnehmer stummschalten oder sperren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Telefonkonferenzen**an.
2. Wählen Sie einen Konferenzanruf aus.
3. In der Liste **Notify-Konferenzteilnehmer** wählen Sie einen Teilnehmer aus.
4. Klicken Sie auf **Stummschalten** oder **Sperren**.

Hinweis:
Sie können die Stummschaltung eines stummgeschalteten Teilnehmers aufheben. Ein gesperrter Teilnehmer kann an dem Konferenzanruf erneut teilnehmen, indem er erneut anruft.

Senden Sie eine Nachricht an die Teilnehmer der Telefonkonferenz

Senden Sie eine kurze Nachricht als Text- oder Sprachnachricht an die Teilnehmer einer Telefonkonferenz, um einen Kontext für den Anruf festzulegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: notify_view oder Manager für schwerwiegende Incidents

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

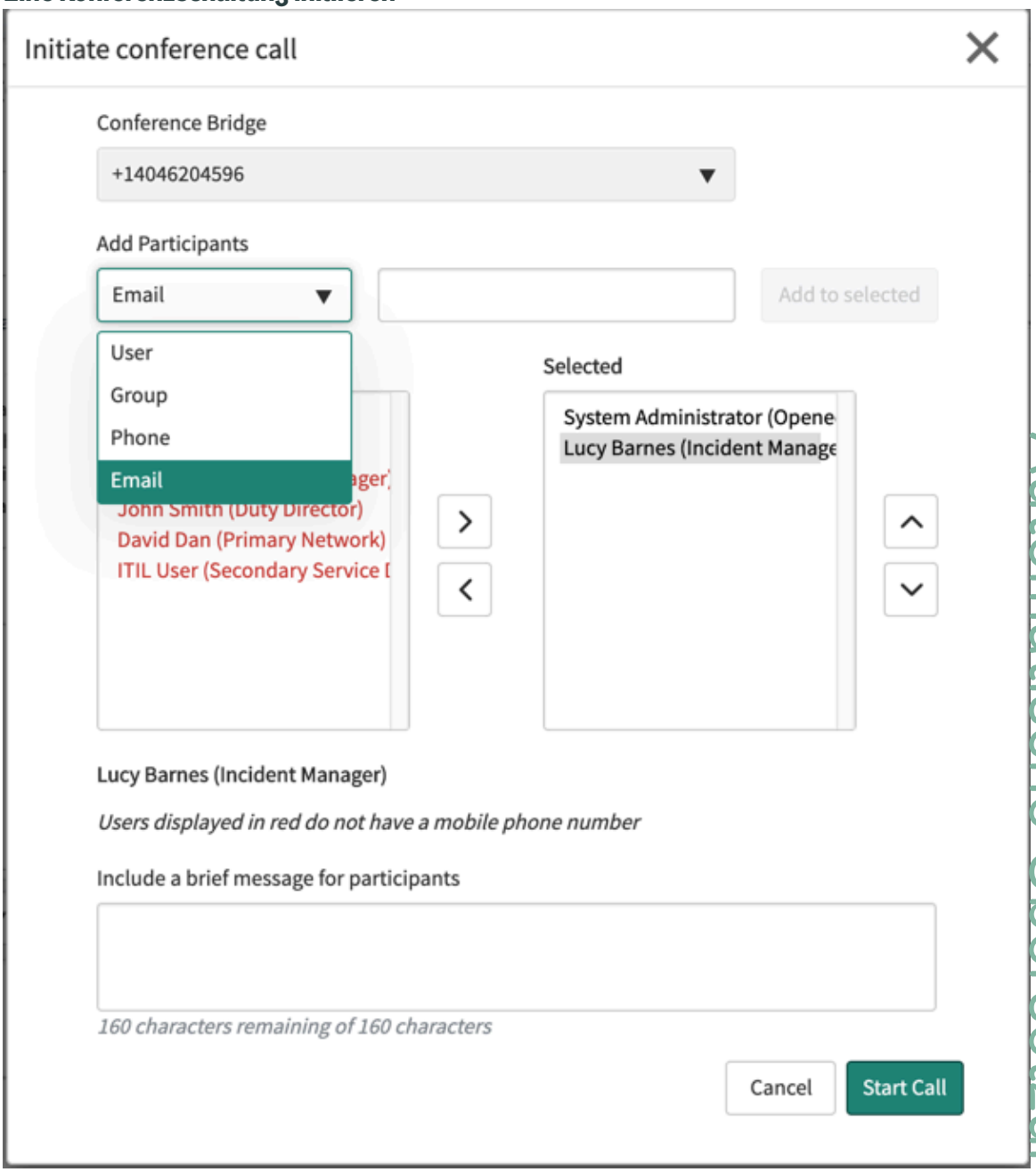
Sie müssen einen Telefonieanbieter wie Twilio konfigurieren, damit Sie eine der Notify-Nummern verwenden können, um SMS an die Teilnehmer der Telefonkonferenz zu senden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management schwerwiegender Incidents** > **Workbench anzeigen**an.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Konferenz** die Art des Anrufs aus, und klicken Sie auf **Anruf beginnen**.
3. **Geben Sie im Feld Kurze Nachricht für Teilnehmer einschließen** die Nachricht ein, die Sie an die Teilnehmer der Telefonkonferenz senden möchten, und klicken Sie auf **Anruf beginnen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Konferenzschaltung initiieren



Automatische Übersetzung

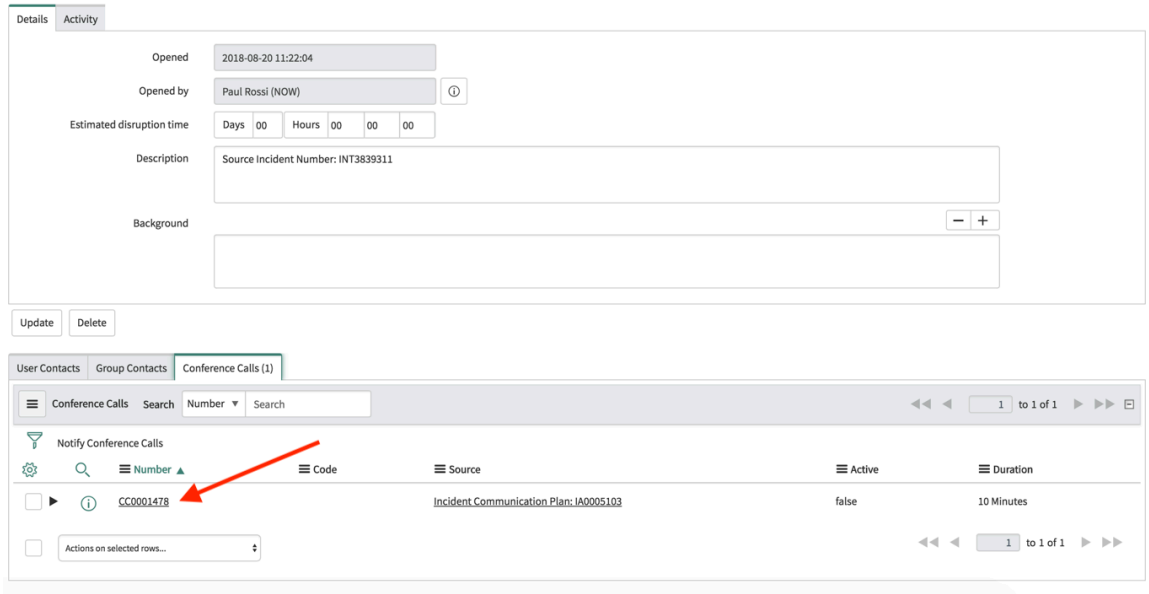
Hinweis:
Beim Klicken auf **„Anruf beginnen“** wird der eingegebene Nachrichtentext als Beschreibung im Konferenzanruf-Datensatz gespeichert. Wenn der OOB-Workflow nicht geändert wird, übernimmt der Workflow das Senden dieses Nachrichtentexts als SMS an den Anwender. Dies gilt, wenn Sie einen Telefonieanbieter konfiguriert haben.

Informationen zu Konferenzanrufen anzeigen

Konferenzanrufe werden im System als Systemaktivitäten im Abschnitt **Aktivität** des Ereignis-Kommunikationsplans und auch in der Liste **Telefonkonferenzen** aufgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zur Konferenzschaltung anzeigen



Liste der Notify-Anrufe

Wenn Sie ein Notify -Administrator sind, können Sie eine Liste der Anrufe und den Status eines Anrufs anzeigen, der an oder von Notifyerfolgt. Die Anrufdatensätze können zu Reporting- und Analysezwecken verwendet werden.

Um eine Liste der Anrufe anzuzeigen, navigieren Sie zu **Benachrichtigen** > **Anrufe**an.

Anrufdatensätze werden automatisch generiert, wenn ein Benutzer eine Notify -Nummer anruft oder wenn ein Benutzer einen ausgehenden Anruf über Notifytätigt. Sie können Anrufprotokolle nicht manuell erstellen.

Hinweis:
Zwar können Sie einen Anrufdatensatz löschen, aber dies kann dazu führen, dass zugehörige Datensätze fortlaufend gelöscht werden.

Bei Notify -Anrufen, bei denen die Quelle angegeben ist, z. B. eine Aufgabennummer, wird die Quelle der Tabelle Notify -Anrufe [notify_call] in der Spalte **Quelle** hinzugefügt. Bei Notify -Telefonkonferenzen, bei denen die Quelle angegeben ist, wird die Quelle den Datensätzen für jeden Anruf in der Konferenz hinzugefügt.

Anrufstatus	Beschreibung
initiiert	Die Nummer wurde gerade gewählt.
Klingeln	Der Anruf klingelt gerade.
in_progress	Der Anruf wurde angenommen und wird derzeit durchgeführt.
keine Antwort	Der Anruf wurde nicht angenommen.
abgeschlossen	Der Anruf wurde angenommen und normal beendet.
Belegt	Der Anrufer erhielt ein Besetztzeichen.
Fehlgeschlagen	Der Aufruf konnte nicht wie als gewählt abgeschlossen werden, vermutlich, weil die Telefonnummer nicht existiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anrufstatus	Beschreibung
ungültig	Der Anruf konnte nicht verbunden werden, da die Eingabe ungültig ist.
Unbekannt	Der Status wird vom Treiber nicht unterstützt.

Verwenden von Notify mit Aufgaben

Mit Notify können Sie Konferenzanrufe initiieren und SMS-Alarmmeldungen aus den Aufgaben-Datensätzen senden.

Diese Funktionalität ist für alle Tabellen verfügbar, die die Task-Tabelle erweitern, z. B. Incident, Problem oder Change Request. Alle Anrufe und Nachrichten aus Aufgaben werden mit einer einzigen Notify -Telefonnummer (E.164 oder Kurzwahl) initiiert. Sie können konfigurieren, welche Telefonnummer verwendet wird, indem Sie die Eigenschaft **glide.notify.task.phone_number** festlegen.

Starten Sie eine Konferenzschaltung von einer Aufgabe aus

Mit Notify können Sie Konferenzgespräche aus einem Aufgaben-Datensatz starten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: notify_view oder itil

Notify muss eingerichtet sein, bevor Sie Notify bei Aufgaben verwenden können. Stellen Sie sicher, dass in Nummerngruppen mit Telefonanruf-Workflow Telefonnummern Notify (E.164 oder Kurzwahl) vorhanden sind.

Verwenden Sie die Eigenschaft **„glide.enable.notify_on_task“**, um die Notify-Integration für die Aufgabentabelle und ihre Erweiterungen zu aktivieren. Die Eingabe einer Telefonnummer in die Eigenschaft **„glide.notify.task.phone_number“** ist gleichbedeutend mit dem Festlegen von **„glide.enable.notify_on_task“** auf „wahr“.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Aufgaben-Datensatz, beispielsweise einem Incident oder Change Request.
2. Klicken Sie auf den Link **Konferenanruf starten**.
3. Wählen Sie eine oder mehrere **Empfänger** für die Teilnahme am Konferenzanruf aus.
4. Klicken Sie auf **Start**.
   Alle aus einer Aufgabe erstellten Konferenzgespräche werden dieser Aufgabe zugeordnet. Sie können zugehörige Konferenzanrufe aus dem Aufgabendatensatz in der Liste **Telefonkonferenzen** anzeigen. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um die Themenliste hinzuzufügen.

Verwalten Sie Telefonkonferenzen für Aufgaben

Fügen Sie der Konferenz mehrere Teilnehmer hinzu, verwalten Sie sie, einschließlich Selbstbeitritt zur Telefonkonferenz, und beenden Sie die Telefonkonferenz, wenn das Gespräch beendet ist.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: notify_view, itil, itil_admin oder admin
- Eine Telefonkonferenz wurde bereits initiiert.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die UI-Aktion **Telefonkonferenzen verwalten** ist für jede Tabelle verfügbar, die die Aufgabentabelle [task] erweitert. Wenn mindestens eine Telefonkonferenz für einen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabendatensatz aktiv ist, wird der Link im Abschnitt „Zugehörige Links“ des Formulars angezeigt. Von den Tabellen, die die Aufgabentabelle erweitern, wurde die UI-Aktion Telefonkonferenzen verwalten für die Tabelle „Kommunikationsplan für Incidents“ [incident_alert] und die Tabelle „Kommunikationsaufgabe“ [**comm_task**] absichtlich ausgeblendet. Für diese beiden Tabellen ist die Funktionalität bereits als UI-Aktionen an **Telefonkonferenz teilnehmen** und **Telefonkonferenz** beenden verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem beliebigen Aufgabendatensatz wie Incident, Problem oder Change Request.
2. Öffnen Sie den Datensatz, in dem die Konferenz aktiv ist.
3. Klicken Sie in den zugehörigen Links auf Telefonkonferenzen **verwalten**.
4. Im Fenster Konferenzen verwalten können Sie die folgenden Aktivitäten ausführen:

Optionen	Beschreibung
An Konferenzanruf teilnehmen	Wenn der angemeldete Benutzer nicht bereits Teil der Telefonkonferenz ist, kann er der Konferenz beitreten.
Teilnehmer hinzufügen	Fügen Sie der Konferenz Teilnehmer hinzu, die zur Diskussion beitragen können.
Telefonkonferenz beenden	Beenden Sie die Konferenz, wenn das Gespräch beendet ist.

5. **Wahlweise:** Klicken Sie im Fenster Konferenzen verwalten auf die Nummer der Telefonkonferenz, um die Details der Konferenz zu erfahren.

Senden einer SMS-Benachrichtigung von einer Aufgabe

Verwenden Sie Notify, um Informationen im Zusammenhang mit einem Anruf über SMS-Warnungen aus einem Aufgabendatensatz zu senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: notify_view oder itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Stellen Sie sicher, dass in Nummerngruppen mit SMS-Workflows Telefonnummern Notify (E.164 oder Kurzwahl) vorhanden sind.

Verwenden Sie die Eigenschaft **„glide.enable.notify_on_task“**, um die Notify-Integration für die Aufgabentabelle und ihre Erweiterungen zu aktivieren. Die Eingabe einer Telefonnummer in die Eigenschaft **„glide.notify.task.phone_number“** ist gleichbedeutend mit dem Festlegen von **„glide.enable.notify_on_task“** auf „wahr“.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem beliebigen Aufgabendatensatz wie einem Incident oder einer Change-Anforderung.
2. Klicken Sie auf den Link **SMS senden**.
3. Wählen Sie in der Auswahlliste **Von** die Telefonnummer aus, von der Sie die SMS-Nachricht senden möchten.
4. Wählen Sie die Teilnehmer aus, an die Sie die SMS-Nachricht senden möchten, und fügen Sie sie hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alle Benutzer aus der Liste **Benutzerkontakte** im Kommunikationsplan für Incidents befinden sich standardmäßig im Abschnitt Empfohlen.

Im Dialogfeld werden die Teilnehmer Empfohlen und Ausgewählt angezeigt, die Sie zum Senden einer SMS-Nachricht ausgewählt haben.

5. Um Ad-hoc-Teilnehmer auszuwählen, wählen Sie eine der folgenden Aktionen.

Option	Bezeichnung
Klicken Sie auf das Referenz-Suchsymbol, und wählen Sie den entsprechenden Benutzer aus	Klicken Sie auf **Zur Auswahl hinzufügen**.
Geben Sie die Telefonnummer des Teilnehmers ein.	Klicken Sie auf **Zur Auswahl hinzufügen**.

6. Nachdem die Teilnehmerliste abgeschlossen wurde, geben Sie im Feld Nachricht die **Nachricht** ein, die Sie den Teilnehmern senden möchten, und klicken Sie auf **SMS senden**.

Ergebnisse

Alle aus einer Aufgabe erstellten SMS-Einträge werden dieser Aufgabe zugeordnet. Sie können zugehörige SMS-Nachrichten aus dem Aufgabendatensatz in der Liste **SMS-Nachrichten** anzeigen. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um diese zugehörige Liste hinzuzufügen.

Verwenden von Notify mit Incident Communications Management

Sie können Notify mit dem Incident-Kommunikationsplan verwenden, um SMS-Nachrichten zu senden oder Konferenzanrufe zu starten.

Bestimmte Konfigurationsschritte sind erforderlich, um Notify mit einem Incident-Kommunikationsplan zu verwenden.

- Sowohl Notify als auch Incident Communications Management müssen aktiv sein
- Notify muss konfiguriert sein und Telefonanrufe und SMS-Nachrichten einleiten und empfangen können.
- Die Eigenschaft **com.snc.iam.notify_number** muss auf eine aktive Notify -Nummer mit Fähigkeit für ausgehende Sprachnachrichten und SMS festgelegt werden.
- Diese Nummer Notify muss zu einer Nummerngruppe gehören, die mit Workflows für eingehende und ausgehende Telefonkonferenzen konfiguriert ist.

Hinweis:
Die Nummerngruppe der Konferenzanrufsgruppe ist standardmäßig mit Konferenzanruf-Workflows konfiguriert.

Zugehörige Informationen

Incident-Kommunikationsmanagement

Nummern und Nummerngruppen

Notify für Telefonkonferenzen verwenden

Starten Sie eine Telefonkonferenz aus dem Kommunikationsplan für Incidents

Verwenden Sie Notify, um einen Konferenzanruf aus einem Incident-Kommunikationsplan zu initiieren, indem Sie mindestens einen Benutzer einladen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: notify_view oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Incident-Kommunikationsmanagement** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie den entsprechenden Ereignis-Kommunikationsplan.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Konferenz**.
4. Klicken Sie für die relevante Kommunikationsaufgabe für Incidents unter **Aktionen**auf Telefonkonferenz **starten**.
5. Wählen Sie die Konferenzbrücke und die Teilnehmer für die Telefonkonferenz aus.
   Die verfügbaren Optionen in der Konferenzbrücke hängen von den konfigurierten Konferenzanbietern ab.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Anbieter in Notify.

Einer Telefonkonferenz über Incident Communications Management beitreten und sie beenden

Nachdem eine Telefonkonferenz eingeleitet wurde, können Sie ihr beitreten, um sich am Gespräch zu beteiligen, oder sie beenden, wenn sie nicht mehr benötigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: notify_view, ia_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Incident-Kommunikationsmanagement** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie den entsprechenden Ereignis-Kommunikationsplan.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Konferenz**.
4. Führen Sie für die relevante Kommunikationsaufgabe für Incidents unter **Aktionen**eine der folgenden Aktionen aus.

Senden Sie Kommunikations-Updates für einen Kommunikationsplan für Incidents

Halten Sie Benutzer über ausgewählte Kommunikationskanäle über die aktuelle Kommunikation zu einem Incident auf dem Laufenden.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: notify_view oder admin
- Aktivieren Sie das Notify-Plugin (com.snc.notify), wenn Sie SMS-Mitteilungen senden möchten.
- Legen Sie mindestens einen Kommunikationskanal für eine Kommunikationsaufgabe als „SMS“ oder „E-Mail“ fest.

Prozedur

1. Navigieren zu **Incident-Kommunikationsmanagement** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie einen Datensatz eines Kommunikationsplans für Incidents.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Kommunikationsaufgaben für Incidents“ die Kommunikationsaufgabe für Incidents, für die Sie Updates senden möchten.
4. Klicken Sie in den zugehörigen Links auf **Updates starten**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Füllen Sie die erforderlichen Informationen aus, und klicken Sie auf **Senden**.
   Wählen Sie zum Senden von SMS-Mitteilungen in der Auswahlliste **Von** eine Absendernummer für die SMS aus.
6. Klicken Sie auf **Senden**.

Zugehörige Informationen

Incident-Kommunikationsmanagement

Notify mit Bereitschaftsplanung verwenden

Wenn Sie sowohl Notify als auch Bereitschaftsplanung verwenden, können Sie neben E-Mails auch Eskalationsnachrichten für die Rufbereitschaft als SMS senden.

Konfigurieren Sie die folgenden Elemente zur Verwendung von Notify mit Bereitschaftsplanung:

- Sie müssen der Nummerngruppe der Rufbereitschaftsgruppe mindestens eine Notify-Telefonnummer hinzufügen. Diese Gruppe ist standardmäßig dafür konfiguriert, eingehende SMS-Antworten zu bearbeiten (über Rufbereitschaft: Zuweisungsantwort überprüfen), die eine Rufbereitschaftszuweisung akzeptieren oder ablehnen, und ausgehende Sprachanrufe zu bearbeiten (über Rufbereitschaft: Zuweisung durch Bestätigung per Sprachanruf), um Zuweisungen zu akzeptieren oder abzulehnen.
- Sie müssen Workflows konfigurieren, z. B. Bereitschaftsdienst: Zuweisung durch Bestätigung, um Eskalationen per SMS und Sprachanruf durchzuführen.

Notify mit Bereitschaftsplanung einrichten

Sie können die Anrufbereitschaftsplanung konfigurieren, um die Notify-Funktion zu verwenden, um SMS-Benachrichtigungen zu senden und Benutzer basierend auf den SMS-Antworten Aufgaben zuzuweisen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Plugins Notify und Bereitschaftsplanung Ihrer Instanz aktiviert sind.

Erforderliche Rolle: notify_view oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Richten Sie Notify mit Bereitschaftsplanung erstmalig ein, oder führen Sie mit NotifyNow eine Migration von Bereitschaftsplanung durch.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Nummern**an.
2. Wählen Sie die Telefonnummer aus, die Sie zum Senden und Empfangen von Nachrichten zur Anrufbereitschaftsplanung verwenden möchten.
3. Im Feld **Notify-Gruppe** wählen Sie das Feld **Anrufbereitschaftsgruppe**.
   Die Rufbereitschaftsgruppe wird standardmäßig mit den folgenden Rufbereitschafts-Workflows konfiguriert: Rufbereitschaft **: Zuweisungsantwort überprüfen**und Rufbereitschaft **: Zuweisung durch Bestätigung** per Sprachanruf.
4. Navigieren zu **Workflow** > **Workflow-Editor**an.
5. Wählen Sie den Workflow **Bereitschaftsdienst: Zuweisung durch Bestätigung** aus.
   Wenn Sie von NotifyNow migrieren und diesen Workflow zuvor angepasst haben, müssen Sie die neue Version des Workflows manuell importieren. Siehe KB0551603 für weitere Informationen.
6. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Workflow-Menüsymbol, und wählen Sie **Kopieren** aus, um den Workflow **Rufbereitschaft: Zuweisung durch Bestätigung** des Rotationsplans zu kopieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Speichern Sie den kopierten Workflow unter einem anderen Namen als den Standardnamen.

Hinweis:
Sie müssen das Ändern von Standard-Workflows vermeiden und stattdessen den erforderlichen Workflow kopieren und dann ändern.

7. Wählen Sie eine **SMS senden**-Aktivität.
8. Ändern Sie im Feld **An (Skript)** `getRecipientsAndNumberToSendFrom()` so, dass der richtige Wert aus der Sys-ID der Notify-Nummer `getNotifyNumber()` verwendet wird.
9. Schließen Sie den **Workflow-Editor**
10. Navigieren zu **Bereitschaftsplanung** > **Auslöserregeln**an.
11. Wählen Sie eine Auslöserregel aus, die einen Zuweisungs-Workflow startet
12. Im Feld **Aktion auslösen** wählen Sie **Workflow**.
13. Im Feld **Workflow auslösen** wählen Sie den Workflow Anrufbereitschaft: Zuweisen durch Bestätigungs.
14. Klicken Sie auf **Aktualisieren.**
15. Wiederholen Sie die vorherigen 3 Schritte für jede Zuweisungs-Auslöserregel.
Jedes Mal, wenn die Bedingungen für eine dieser Auslöserregeln erfüllt sind, wird der Workflow Anrufbereitschaft: Zuweisung durch Bestätigung ausgeführt.

Zugehörige Informationen

Workflow-Editor-Titelleiste

Steuern des Anrufbereitschafts-Kommunikationskanals mit Notify

Konfigurieren Sie die Bereitschaftsplanung mit Notify so, dass immer der bevorzugte Kommunikationskanal eines Benutzers verwendet wird.

Wenn **Force communication channel** (Kommunikationskanal erzwingen) in den **Eskalationseinstellungen** für Dienstpläne angegeben ist, wird das bevorzugte Benutzergerät verwendet: SMS, Sprachanruf oder E-Mail.

Wenn beispielsweise SMS das bevorzugte Gerät ist und für das Rufbereitschaftsmitglied kein SMS-Gerät definiert ist, wird der Benutzer nicht kontaktiert, auch wenn er eine E-Mail-Adresse hat. Wenn das Erzwingen eines Kommunikationskanals auf einer Eskalationsebene nicht erfolgreich ist, werden keine weiteren Kommunikationsversuche unternommen. Die Tatsache, dass der Benutzer nicht erreichbar war, wird protokolliert.

Zugehörige Informationen

Abonnementbasierte Benachrichtigungen

Workflow „Rufbereitschaft: Zuweisung durch Bestätigung“

Der Workflow **Rufbereitschaft: Zuweisung durch Bestätigung** wird mit Notify bereitgestellt.

Der Workflow verwendet Daten aus den Eskalationseinstellungen, einschließlich überlappender Schichten und benutzerdefinierter Eskalationseinstellungen, von Schichten und Dienstplänen. Abhängig von diesen Eskalationseinstellungen durchläuft der Workflow die definierte Eskalationskette und sendet Benachrichtigungen per SMS, E-Mail oder Sprachnachricht an Benutzer, in denen diese zu einer Incident-Zuweisung aufgefordert werden. Der Workflow respektiert die in den Dienstplänen angegebene Zeit. Personen, die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Freizeit haben, werden nicht in die Eskalationskette aufgenommen und es werden keine Benachrichtigungen an sie gesendet.

Wenn Sie sowohl Bereitschaftsplanung als auch Notify installieren, wird die Spalte „message_number“ der Tabelle „Notify-Nachrichten“ [notify_messages] hinzugefügt, um die Antworten auf Rufbereitschafts-Zuordnungsanforderungen zu verfolgen. Diese Spalte zeigt an, ob der kontaktierte Benutzer die Zuordnung akzeptiert oder abgelehnt hat. Bevor Sie Benachrichtigungen senden können, müssen Sie Auslöserregeln definieren. Auslöserregeln bestimmen die Bedingungen, die erfüllt sein müssen, bevor eine Benachrichtigung gesendet wird, und welche Maßnahmen zu ergreifen sind.

Benutzer über die WebRTC-UI anrufen

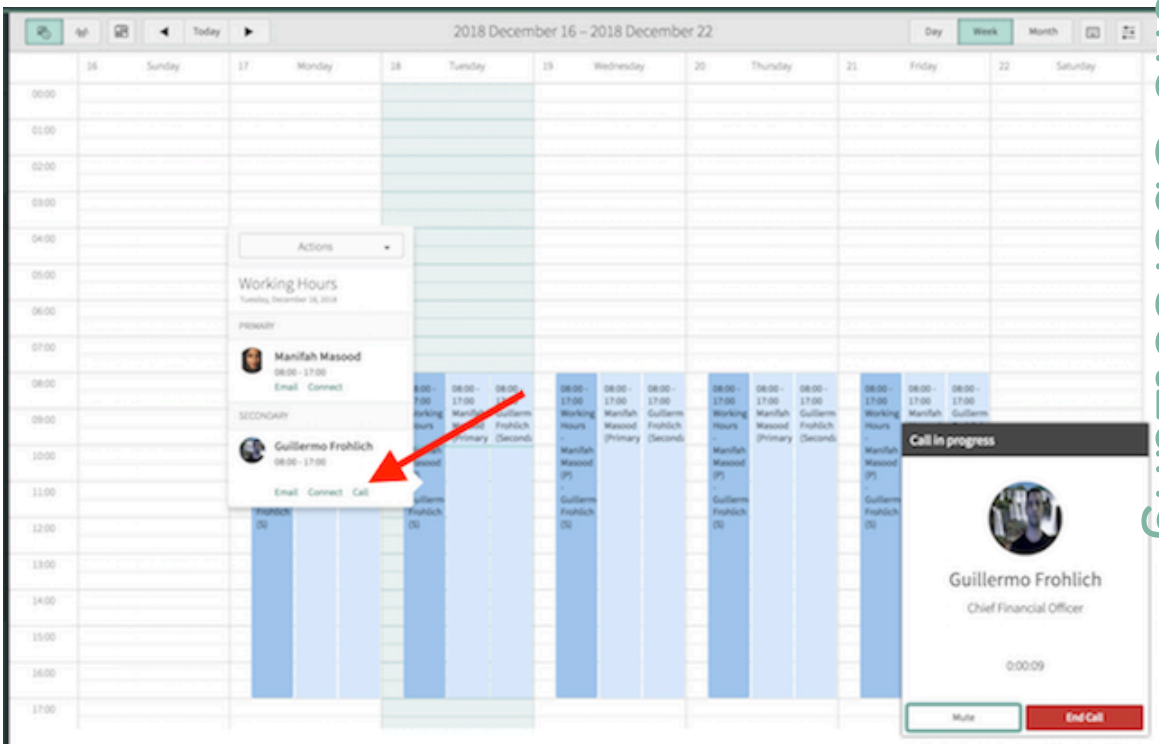
Tätigen Sie ausgehende Anrufe und empfangen Sie einen Sprachanruf im Browser über die Schnittstelle WebRTC über die Zielseite [] Rufbereitschaftszeitpläne, das Dialogfeld Dienstplan- und Eskalationsdetails und den Rufbereitschaftskalender.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: notify_view oder itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bereitschaftsplanung** > **Rufbereitschaftskalender**an.
2. Klicken Sie im Kalender, der geöffnet wird, auf den Namen des Benutzers, den Sie anrufen möchten.
3. Wählen **Sie Anrufen** aus, um den Benutzer anzurufen.



Hauptunterschiede zwischen der Bereitschaftsplanung mit NotifyNow und Notify

Es gibt wesentliche Unterschiede zwischen der Anrufbereitschaftsplanung mit NotifyNow und der Anrufbereitschaftsplanung mit Notify.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Antworten auf Fragen verfolgen

Der Workflow Anrufbereitschaf: Zuweisung durch Bestätigung verwendet die Notify Fragentabellen nicht mehr, um Zuweisungsantworten zu verfolgen. Wenn Sie Bereitschaftsplanung mit Notify installieren, wird die Spalte message_number der Tabelle Notify-Nachrichten [notify_messages] hinzugefügt, um die Antworten auf Anrufbereitschafts-Zuordnungsanforderungen zu verfolgen. Diese Spalte zeigt an, ob der kontaktierte Benutzer die Zuordnung akzeptiert oder abgelehnt hat.

Verwendung des Webex-Connectors Notify Cisco mit einem schwerwiegenden Incident

Sie initiieren eine Telefonkonferenz über die Workbench für schwerwiegende Incidents, indem Sie mindestens einen Benutzer zur Teilnahme an einem Anruf einladen.

Notify-Administratoren, Manager für größere Ereignisse oder Kommunikationsmanager können Konferenzanrufe verwalten.

Erstellen Sie eine gemeinschaftliche Kommunikationsaufgabe in der MIM-Workbench

Erstellen Sie einen Kommunikationsplan, oder fügen Sie einem vorhandenen Kommunikationsplan eine neue Kommunikationsaufgabe hinzu, um einen schwerwiegenden Incident über die Workbench für das Management schwerwiegender Incidents zu lösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: notify_view oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Schwerwiegende Incidents** > **Offen**an.
2. Öffnen Sie den betreffenden schwerwiegenden Incident.
3. Wählen Sie **Workbench anzeigen aus**.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Zusammenarbeit**.
5. Wählen **Sie Hinzufügen** aus, das im Abschnitt „ **Kommunikationsaufgaben** “ angezeigt wird.
6. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Gemeinschaftsaufgabe

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung der Aufgabe	Option zum Bereitstellen einer Kurzbeschreibung für die Kommunikationsaufgabe.
Kanäle	Option zum Auswählen des Kanals für die Kommunikation. Wählen Sie **Konferenz**aus.
Häufigkeit	Option zum Auswählen der Häufigkeit, mit der die Aufgabe ausgeführt werden muss. Eine Aufgabe kann nur einmal oder zu bestimmten Zeiten ausgeführt werden.
Fällig in (Minuten)	Zeitspanne, bis zu der die Aufgabe ausgeführt werden muss, nachdem die Aufgabe begonnen hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wählen Sie **Weiter**.
8. Fügen Sie auf der Registerkarte **Empfänger verwalten** die Benutzer hinzu, die am Kommunikationsplan für schwerwiegende Incidents beteiligt sein müssen.
9. Wählen Sie **Hinzufügen**.

Initiieren Sie die Webex-Konferenz Notify Cisco über die MIM-Workbench

Starten Sie eine Webex-Konferenz über die MIM-Workbench, um auf die Lösung des schwerwiegenden Incident hinzuarbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: notify_view oder major_incident_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Schwerwiegende Incidents** > **Offen**an.
2. Öffnen Sie den betreffenden schwerwiegenden Incident.
3. Wählen Sie **Workbench anzeigen aus**.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Zusammenarbeit**.
5. Wählen Sie die Schaltfläche **Initiate** (Initiieren).
6. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Dialogfeldtabelle zum Initiieren der Aufgabe

Feld	Beschreibung
Konferenzbrücke	Option zum Auswählen der Konferenzbrücke für das Meeting. Die Konferenzbrücke wird als Webex ausgewählt. Webex ist die standardmäßige Anbieterauswahl.
Teilnehmer hinzufügen	Option zum Hinzufügen der Benutzer und Stakeholder, die gemeinsam an der Lösung des Tickets arbeiten. ○ **Benutzer**: Geben Sie den Namen der Benutzer ein, die in den Anruf aufgenommen werden sollen. ○ **Gruppe**: Geben Sie die Gruppe der Benutzer ein, die in den Anruf einbezogen werden sollen. ○ E-**Mail**: Geben Sie eine gültige E-Mail-Adresse des Teilnehmers ein, der in den Anruf einbezogen werden soll. Nachdem Sie die erforderlichen Stakeholder hinzugefügt haben, klicken Sie auf **Der Auswahl hinzufügen**.
Titel	Der Standardtitel ist die Ticketnummer mit angehängter Kurzbeschreibung.
Eine kurze Nachricht für Teilnehmer einschließen	Option, um dem Benutzer vor Beginn der Interaktion eine Eröffnungsnachricht bereitzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wählen Sie **Start**.
8. Wählen Sie im angezeigten Dialogfeld die Option **Link öffnen** aus.

   Sie können auch in der Workbench auf den Link klicken, um die Webex-Telefonkonferenz zu starten.

Einer Telefonkonferenz Teilnehmer hinzufügen

Fügen Sie einer Telefonkonferenz einen Teilnehmer hinzu, der an der Diskussion zur Lösung des schwerwiegenden Incidents teilnehmen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: notify_admin, major_incident_manager oder communication_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Schwerwiegende Incidents** > **Offen**an.
2. Öffnen Sie den betreffenden schwerwiegenden Incident.
3. Wählen Sie **Workbench anzeigen aus**.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Zusammenarbeit**.
5. Wählen Sie unter **Aktive Teilnehmer**die Option Teilnehmer (+) Teilnehmer aus.
6. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Teilnehmer hinzufügen

Feld	Beschreibung
Teilnehmer hinzufügen	Option zum Hinzufügen der Benutzer und Stakeholder, die gemeinsam an der Lösung des Tickets arbeiten. ○ **Benutzer**: Geben Sie den Namen der Benutzer ein, die in den Anruf aufgenommen werden sollen. ○ **Gruppe**: Geben Sie die Gruppe der Benutzer ein, die in den Anruf einbezogen werden sollen. ○ E-**Mail**: Geben Sie eine gültige E-Mail-Adresse des Teilnehmers ein, der in den Anruf einbezogen werden soll. Nachdem Sie die erforderlichen Stakeholder hinzugefügt haben, klicken Sie auf **Der Auswahl hinzufügen**.
Titel	Der Standardtitel ist die Ticketnummer mit angehängter Kurzbeschreibung.
Eine kurze Nachricht für Teilnehmer einschließen	Option, um dem Benutzer vor Beginn der Interaktion eine Eröffnungsnachricht bereitzustellen.

7. Wählen **Sie Teilnehmer hinzufügen**.

   Sie können den Status der Teilnehmer in einer aktiven Telefonkonferenz anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

An einer Telefonkonferenz teilnehmen

Von einem Incident aus können Sie einer aktiven Telefonkonferenz beitreten, um über die Lösung eines Incident zu sprechen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: notify_view, notify_admin, major_incident_manager oder communication_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Schwerwiegende Incidents** > **Offen**an.
2. Öffnen Sie den betreffenden schwerwiegenden Incident.
3. Wählen Sie **Workbench anzeigen aus**.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Zusammenarbeit**.
5. Wählen **Sie An Anruf teilnehmen aus**.

Notify – Referenz

Zusätzliche Informationen zur Anwendung Notify finden Sie in diesem Abschnitt.

Unterschiede zwischen Notify-Twilio und Notify-Twilio Direct

Beschreibt die Unterschiede zwischen dem Notify-Twilio- und dem Notify-Twilio Direct-Treiber, einschließlich Architektur, Workflows, Twilio-Unterstützung und aufgabengesteuerter Konferenzanrufe.

Unterschiede zwischen Notify-Twilio und Notify-Twilio Direct

Notify-Twilio (com.snc.notify.twilio)	Notify-Twilio Direct (com.snc.notify.twilio_direct)
Dieses Plugin ist veraltet. Notify – Twilio Direct-Treiber ersetzt jetzt dieses Plugin.	Bietet Integration der nächsten Generation mit Twilio und Notify.
Nutzt die auf Java SDK basierende Integration mit Twilio.	Es handelt sich um einen JavaScript-basierten Treiber, der von der Plattform bereitgestellte ausgehende REST APIs verwendet, um eine Verbindung zu Twilio herzustellen.
NA	Fügt Unterstützung für verschiedene erweiterte SMS-Funktionen wie Co-Pilot-Messaging und Twilio Notify-Massen-SMS hinzu.
NA	Fügt Unterstützung für verschiedene Funktionen in Telefonkonferenzen hinzu, z. B. das Anzeigen des Teilnehmers, der an der Telefonkonferenz teilnimmt, das Deaktivieren des Signaltons, wenn jemand eine Konferenz betritt/verlässt, erweiterte Anruffunktionen wie die Computererkennung usw.

Zum Notify-Twilio Direct-Treiber migrieren

Die Migration zum Notify-Twilio Direct-Treiber bietet eine Integration der nächsten Generation mit Twilio und Notify.

Vorbereitungen
Sie müssen über den Notify Twilio-Treiber mit Twilio verbunden sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: notify_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Benachrichtigen** > **Administration** > **Twilio-Konfiguration (Legacy)**an.
2. Klicken **Sie auf Jetzt migrieren**.
3. **Klicken** Sie im Bestätigungsdialogfeld auf OK.
   Eine Trennung des Twilio-Treibers wird initiiert, und die Account-SID und das Account-Authentifizierungstoken werden auf die Konfigurationsseite von Twilio Direct kopiert. Twilio Direct wird dann automatisch mit diesem Account verbunden, und Sie werden zur Konfigurationsseite des Treibers weitergeleitet.

Öffentliche URLs

On-Premise-Kunden sollten sicherstellen, dass der Zugriff auf die URLs über das Internet möglich ist, damit der Notify-Twilio-Treiber ordnungsgemäß funktioniert.

Die Notify-Twilio-Treiber (sowohl neue als auch alte) erfordern, dass vom Twilio-Server ohne Authentifizierung über das Internet auf spezifische URLs für die Instanz zugegriffen werden kann. Wenn die Instanz in einem privaten Netzwerk ist, müssen Sie entweder eine Portweiterleitung oder einen Reverseproxy einrichten.

Die URLs für den Notify-Twilio-Treiber lauten:

- /NotifyTwilioCallProcessor.do
- /NotifyTwilioCallStatusProcessor.do
- /NotifyTwilioSMSProcessor.do
- /NotifyTwilioDialStatusProcessor.do
- /NotifyTwilioEventProcessor.do
- /NotifyTwilioDialProcessor.do
- /NotifyTwilioRecordingProcessor.do

Die URLs für den Notify-Twilio Direct-Treiber lauten:

- /api/sn_twilio_direct/twilio_callbacks/process/twiml/{callback_name}
- /api/sn_twilio_direct/twilio_callbacks/process/xml/{callback_name}

Hinweis:
Die Eigenschaft `glide.notify.endpoint` muss auf einen im Internet sichtbaren Namen festgelegt werden, da sich der Name der Instanz in einem privaten Netzwerk von der Internetdomäne unterscheiden kann.

Mit dem Twilio Direct-Treiber installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit dem Twilio Direct-Treiber für die Integration mit Notifyinstalliert.

Mit dem Twilio Direct-Treiber installierte Geschäftsregeln

Twilio installiert die folgenden Geschäftsregeln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Meldung Konto verbunden getrennt	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Überprüft, ob Twilio vollständig konfiguriert ist, und zeigt eine Informationsmeldung an.
Berechnen Sie die Testdauer	sn_twilio_direct_callback_test]	Legt die Dauer von Twilio-Rückruftests fest.
Überprüfung des Zeitüberschreitungsbereichs für die Beantwortererkennung	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Verifiziert die Zeitüberschreitungswerte für die Erkennung des Anrufbeantworters, wenn **Anrufbeantworter erkennen**aktiviert ist. Der gültige Bereich der Zeitüberschreitung liegt bei 3–120 Sekunden.
Anmeldeinformationen verschieben	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Verschiebt die Konto-Anmeldeinformationen in [sn_twilio_direct_basic_auth]
Anmeldeinformationen ausfüllen	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Trägt die aktuelle SID und das aktuelle Authentifizierungstoken aus der Tabelle [sn_twilio_direct_basic_auth] ein, um sie anzuzeigen.
Berechnete Felder und Authentifizierung für „ausgehend“ festlegen	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Legt die Konto-Anmeldeinformationen im Basis-Authentifizierungsprofil fest
Legen Sie den „JWT-Schlüssel zurücksetzen“ fest	[sn_twilio_direct_basic_auth]	Kopiert das Authentifizierungstoken aus [sn_twilio_direct_basic_auth] in das Signaturschlüsselpasswort in [jwt_keystore_aliases].
Berechnete Felder für „eingehend“ prüfen und festlegen	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Füllt das Feld „callback_endpoint“ basierend auf dem Wert des Felds „Eingehender REST“ aus. Zeigt eine Fehlermeldung an, wenn die Endpunkt-URLs nicht im richtigen Format vorliegen.
Option zum Prüfen von Schnell-Massen-SMS	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Wenn **Twilio Notify-Massen-SMS** aktiviert ist, validiert Twilio-Messaging und die Notify-Service-ID.
Option zum Prüfen der intelligenten SMS-Verarbeitung	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Wenn **intelligente SMS** -Verarbeitung aktiviert ist, validiert die ID des Twilio-Messaging-Service.

Mit dem Twilio Direct-Treiber installierte Tabellen

Im Folgenden werden die mit dem Twilio Direct-Treiber installierten Tabellen beschrieben.

Mit dem Twilio Direct-Treiber installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
[sn_twilio_direct_callback_processor]	Erweitert die Anwendungsdatei. Enthält Skripts, die Callback-Payloads von Twilio verarbeiten und entsprechende Antwort-XML- oder -TwiML-Dokumente generieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit dem Twilio Direct-Treiber installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	Hinweis: Seien Sie vorsichtig beim Bearbeiten, Löschen oder Hinzufügen neuer Rückrufprozessor-Skripts, da es sich bei diesen um die zentralen Kernkomponenten des Treibers handelt.
[sn_twilio_direct_twilio_config]	Erweitert die Anwendungsdatei. Enthält die Werte der Konfigurationsoptionen für den Treiber.
[sn_twilio_direct_basic_auth]	Erweitert die grundlegenden Authentifizierungsinformationen. Die Account-SID und das Account-Authentifizierungstoken werden in dieser Tabelle gespeichert.
sn_twilio_direct_callback_test]	Speichert den Verlauf von Rückruftestläufen.

Nummern und Nummerngruppen

Mit Nummerngruppen können Sie Notify Telefonnummern gruppieren und Workflows für gruppierte Nummern freigeben.

Jede Telefonnummer in Notify hat eine zugeordnete Nummerngruppe. Nummern innerhalb einer Gruppe verwenden dieselben Workflows für die Abwicklung ein- und ausgehender Anrufe und SMS-Nachrichten.

Nummern, die einer Gruppe zugeordnet sind, werden in der zugehörigen Liste „ **Notify** -Telefonnummern“ im Formular Notify Telefonnummerngruppe angezeigt.

Wenn die Nummerngruppen-Workflows falsche Bedingungen haben, wird eine Warnung angezeigt.

Erstellen Sie eine Nummerngruppe

Telefonnummern für die Gruppe Notify und geben Sie Workflows über gruppierte Nummern hinweg frei.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: notify_admin

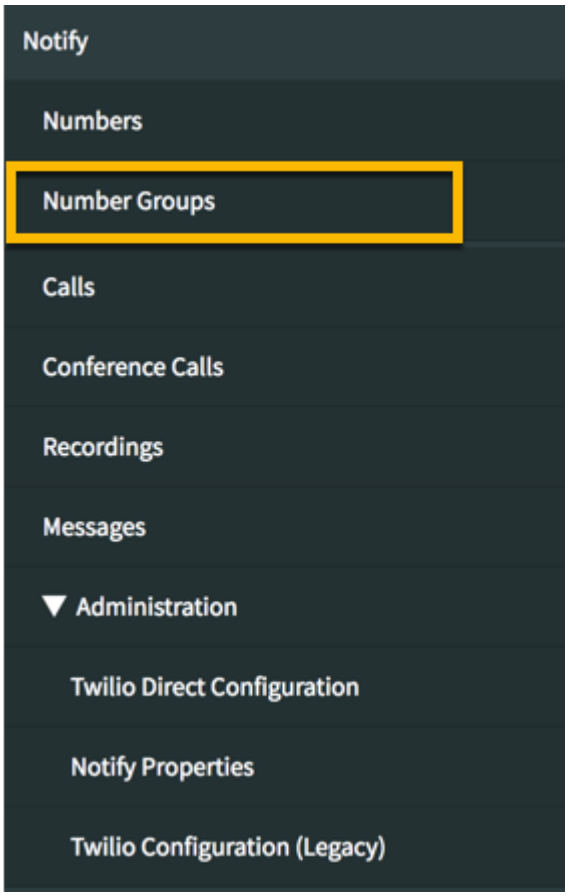
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Jede Telefonnummer in Notify hat eine zugeordnete Nummerngruppe. Nummern innerhalb einer Gruppe verwenden dieselben Workflows für die Abwicklung ein- und ausgehender Anrufe und SMS-Nachrichten.

Nummern, die einer Gruppe zugeordnet sind, werden in der zugehörigen Liste „ **Notify** -Telefonnummern“ im Formular Notify Telefonnummerngruppe angezeigt.

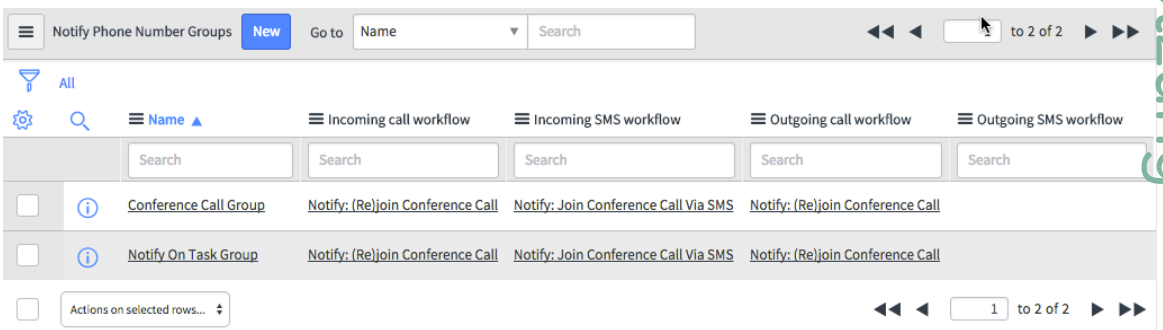
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Nummerngruppen**an.



2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Namen** ein, und wählen Sie **Notify: (erneut) an der Konferenz teilnehmen** für das Feld **Workflow für eingehende Anrufe**.



Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie keinen Workflow konfigurieren, der selbst eine ausgehende SMS sendet, was zu einem rekursiven Aufruf des Workflows führt.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Nummerngruppe.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Workflow für eingehende Anrufe	Workflow, der ausgeführt wird, wenn für diese Gruppe ein Anruf eingeht.
Eingehender SMS-Workflow	Workflow, der ausgeführt werden soll, wenn für diese Gruppe eine eingehende SMS-Nachricht vorliegt.
Workflow für ausgehende Anrufe	Workflow, der ausgeführt wird, wenn für diese Gruppe ein ausgehender Anruf erfolgt.
Ausgehender SMS-Workflow	Workflow, der ausgeführt werden soll, wenn für diese Gruppe eine ausgehende SMS-Nachricht vorliegt. **Hinweis:** Der sofort einsatzbereite Workflow „Benachrichtigung: Teilnahme an Telefonkonferenz per SMS“ darf für „Ausgehender SMS-Workflow“ nicht ausgefüllt werden. Wenn Sie einen Workflow ausfüllen, der eine SMS unter „Ausgehender SMS-Workflow“ sendet, wird derselbe Workflow ausgelöst und verursacht so eine rekursive Schleife.

Workflows für eingehende Anrufe müssen in der Tabelle Notify-Anruf [notify_call] ausgeführt werden. Eingehende und ausgehende SMS-Workflows müssen in den Tabellen Notify-Nachricht [notify_message] oder Global [global] ausgeführt werden.

Kurzwahlnummern können nur mit SMS-Workflow-Gruppen verknüpft werden. Sie können einen eingehenden oder ausgehenden Anruf nicht zu einer Kurzcodegruppe hinzufügen.

4. Klicken Sie auf **Senden**.

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie eine Nummer einer Nummerngruppe zu

Nachdem Sie eine Nummerngruppe erstellt haben, ordnen Sie dieser Gruppe Nummern zu, um die ausgewählten Workflows zu verwenden.

Hinweis:

Jede Telefonnummer kann nur einer Nummerngruppe zugeordnet werden.

Sie können mehrere Nummerngruppen erstellen und mit verschiedenen Twilio-Nummern konfigurieren. Anschließend können Sie die Nummerngruppen basierend auf Ihren Anforderungen den verschiedenen Workflows zuordnen.

Ordnen Sie eine Nummer einer Nummerngruppe zu

Ordnen Sie eine Notify-Nummer einer Nummerngruppe zu, um eingehende und ausgehende Workflows zu verwenden.

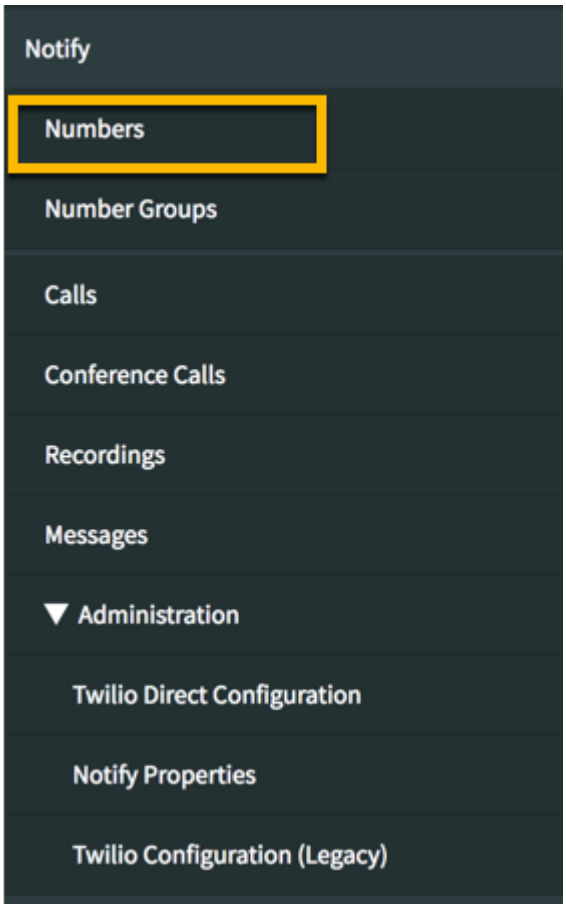
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: notify_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Nummern**an.



2. Klicken Sie auf die aufgelistete Telefonnummer und weisen Sie diese entsprechend einer **Nummerngruppe** zu.

> **Hinweis:**
> Jede Telefonnummer kann nur einer Nummerngruppe zugeordnet werden.

3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Notify Workflow-Aktivitäten

Notify -Workflow-Aktivitäten verwalten Anrufe und SMS-Nachrichten in Notify.

Alle Notify -Workflows, die einen -Telefonanruf verwalten, müssen in der Tabelle „notify_call“ ausgeführt werden. Anrufbezogene Notify Aktivitäten können nur zu Workflows hinzugefügt werden, bei denen der Wert im Feld **Tabelle** auf **Notify Call [notify_call] festgelegt**ist.

Sie können feststellen, ob ein ausgehender Anruf von einem Menschen oder einem Anrufbeantworter innerhalb eines Notify -Workflows beantwortet wurde, indem Sie die Variable *current.is_human*] auswerten, z. B. mit einer **If** -Workflow-Aktivität. Diese Variable wird vom Telefonanbieter festgelegt, wenn ein ausgehender Anruf beantwortet wird. Diese Variable gilt immer für eingehende Anrufe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Fügen Sie keine **Timer** -Aktivität zwischen mehreren Notify -Aktivitäten hinzu, die mit aktiven Telefonanrufen interagieren.

Wichtig:
Legen Sie beim Erstellen eines Notify -Workflows das Workflow-Feld „ **Wenn die Bedingung übereinstimmt** “ auf **-- Keine --**fest. Notify steuert, welcher Workflow basierend auf den konfigurierten Nummerngruppen ausgeführt wird.

Zugehörige Informationen

Variablen in Notify Workflow Aktivitäten verwenden

Workflow-Aktivität Teilnehmen an Konferenzanruf

Die Aktivität „An Telefonkonferenz teilnehmen“ verbindet einen eingehenden oder ausgehenden Anruf mit einer Notify**-Telefonkonferenz**.

Notify enthält die Workflows Benachrichtigen: Telefonkonferenz (erneut beitreten) und Benachrichtigen: Telefonkonferenz per SMS beitreten, um zu demonstrieren, wie die Aktivität „ **Telefonkonferenz beitreten** “ verwendet wird, um eingehende und ausgehende Anrufe sowie eingehende SMS-Nachrichten mit einer Telefonkonferenz zu verbinden.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen

Variable	Beschreibung
Datensatz	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Telefonkonferenz aufzuzeichnen.
Erweitert	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um erweiterte Konfigurationsoptionen anzuzeigen.
Skript	Legen Sie mit JavaScript erweiterte Konfigurationsoptionen fest, z. B. wenn der neue Teilnehmer bei der Teilnahme an der Konferenzanruf stumm geschaltet werden soll. Sie können auf Werte vom Workflow-Scratchpad aus zugreifen.

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität erfolgt. Die Aktivität **An Konferenzanruf teilnehmen** gibt standardmäßig keine Bedingungen an.

Sie können dieser Aktivität eine Fehlerbedingung hinzufügen. Die Aktivität durchläuft die Fehlerbedingung, wenn die Scratchpad-Variable conference_call nicht festgelegt ist.

Scratchpad-Einträge

Die Aktivität verwendet das Workflow-Scratchpad, um persistente Werte zu lesen.

Werte werden vom Scratchpad gelesen

Scratchpad-Variable	Beschreibung
workflow.scratchpad.conference_call	in GlideRecord für einen einzelnen Konferenzanruf. Ein Anruf, der von dieser Aktivität verarbeitet wird, wird diesem onferenzanruf hinzugefügt. enn dieser Wert nicht angegeben ist, protokolliert die Aktivität **An Konferenzanruf teilnehmen** einen Fehler.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Werte werden vom Scratchpad gelesen (Fortsetzung)

Scratchpad-Variable	Beschreibung
	Beim Initiieren eines Workflows für ausgehende Anrufe mithilfe der Notify-API-Methode `call (String notifyPhoneNumber, String toPhoneNumber, GlideRecord conferenceCall)` dieser Scratchpad-Wert automatisch für den Konferenzanruf-GlideRecord festgelegt. Für eingehende Anrufworkflows oder Workflows, die mit einem anderen Mechanismus initiiert wurden, müssen Sie diesen Scratchpad-Wert explizit festlegen.

Aktivieren Sie verschiedene Attribute, die mit der Aktivität „An Telefonkonferenz teilnehmen“ verfügbar sind

Systemadministratoren können eines oder alle der folgenden Attribute aktivieren und in der Workflow-Aktivität „An Telefonkonferenz teilnehmen“ verwenden.

Attribut	Beschreibung
HangupOnStern	Wenn hangupOnStar aktiviert ist (auf true gesetzt), können Teilnehmer an einer Konferenzanruf die * -Taste drücken, um die Verbindung zu beenden. Die Steuerung wird an den Workflow zurückgegeben, über den vom Kunden definierte Aktionen ausgelöst werden können.
stummgeschaltet	Wenn die Stummschaltung aktiviert ist (auf „wahr“ festgelegt), tritt der Teilnehmer der Konferenz in einem stummgeschalteten Zustand bei.
beepOnEnter	Wenn „beepOnEnter“ aktiviert ist (auf „wahr“ festgelegt), wird ein Benachrichtigung Signalton abgespielt, wenn ein Benutzer der Konferenz beitritt.
beepOnExit	Wenn beepOnExit aktiviert ist (auf „wahr“ festgelegt), ertönt ein Benachrichtigung Signalton, wenn ein Benutzer die Konferenz verlässt.
enableImmediateInput	Wenn enableImmediateInput aktiviert ist (auf „wahr“ festgelegt), ermöglicht es die Eingabe einer einzelnen Ziffer unmittelbar nach Beendigung der Konferenz für diesen Anwender und legt dies in workflow.scratchpad.confDigits fest. Diese Option wird ignoriert, wenn „hangupOnStart“ auf „falsch“ festgelegt ist.

Um eines der oben genannten Attribute zu aktivieren, gehen Sie wie folgt vor:

1. Navigieren zu **Workflow** > **Administration** > **Workflow-Versionen**an.
2. Öffnen Sie den Workflow „Notify: (erneut) an einem Konferenzanruf teilnehmen.“
3. Klicken Sie auf den Link **Workflow anzeigen**.
4. Um den Workflow zu ändern, klicken Sie auf das Symbol für WorkFlow-Aktionen und anschließend auf **Auschecken**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Öffnen Sie die Workflowaktivität Konferenz beitreten.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Erweitert**, um das Feld **Skript** anzuzeigen.
7. Legen Sie das Attribut **„hangupOnStart“** in der *Konfigurationsvariablen* im Skript auf „true“ fest. Die Standardeinstellung ist „false“.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
9. Klicken Sie auf das Symbol für WorkFlow-Aktionen und klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um die Änderungen zu speichern.

Auf ähnliche Weise können Sie auch die anderen Attribute aktivieren.

Workflow-Aktivität Anruf

Über die Aktivität **Anrufen** werden ausgehende Telefonanrufe mithilfe eines Notify-Workflows getätigt. Diese Workflow-Aktivität kann jeder Tabelle hinzugefügt werden.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen

Variable	Beschreibung
Notify-Nummer	Die Telefonnummer, von der aus Sie den Anruf tätigen möchten. Wenn Sie einen Anruf einleiten, wird der Workflow für ausgehende Anrufe für die dieser Gruppe zugeordnete Nummerngruppe ausgeführt.
Anzurufende Telefonnummer	Die E.164-kompatible Telefonnummer, die angerufen werden soll.
Erweitert	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um mithilfe eines Skripts die anzurufende Nummer und die Notify-Nummer zu ermitteln, von der aus angerufen werden soll - anstatt die Variablen **Anzurufende Telefonnummer** und **Notify-Nummer** zu verwenden.
Skript	Definieren Sie ein Skript, das steuert, welche Nummer angerufen werden soll. Dieses Skript sollte einen String mit der Notify-Nummer sys_id sowie der anzurufenden Telefonnummer zurückgeben, z. B. {notify_number: 'sys_id', phone_number: '+316...'}

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität erfolgt. Die Aktivität **Anruf** gibt standardmäßig keine Bedingungen an.

Sie können dieser Aktivität eine Fehlerbedingung hinzufügen. Die Aktivität geht durch die Fehlerbedingung, wenn der Anruf aufgrund ungültiger Daten, die vom erweiterten Skript ausgegeben wurden, nicht hergestellt werden konnte.

Workflow-Aktivität SMS senden

Die Aktivität „ **SMS** Workflow senden“ zum Senden von Kurztextnachrichten über Notify an die Telefone von Benutzern. Diese Workflow-Aktivität kann jeder Tabelle hinzugefügt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Notify-Anforderungen

Um SMS-Nachrichten zu senden, müssen Sie einen Anbieter in Notifyhinzufügen und konfigurieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren eines Anbieters finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Anbieter in Notify.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen

Variable	Beschreibung
Von	Wählen Sie die Notify-Telefonnummer, über die die SMS gesendet werden soll.
Erweitert	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um mithilfe von JavaScript festzulegen, an welche Nummern die Nachricht gesendet werden soll, und die Notify-Nummer, die zum Senden der Nachricht verwendet werden soll.
An	Wählen Sie eine beliebige Anzahl von Benutzern aus, an die die Nachricht gesendet werden soll. Der Benutzerdatensatz muss über eine E.164-kompatible Telefonnummer oder ein Benachrichtigungsgerät verfügen, das für SMS-Nachrichten konfiguriert ist.
An (Gruppen)	Wählen Sie eine beliebige Anzahl von Gruppen aus, an die die Nachricht gesendet werden soll. Alle Mitglieder dieser Gruppe mit einer E.164-kompatiblen Telefonnummer oder einem SMS-Benachrichtigungsgerät empfangen die Nachricht.
Nachricht	Geben Sie die zu sendende Nachricht ein. Sie können Feldwerte aus dem aktuellen Datensatz über das Feld **Variablen auswählen** hinzufügen. Sie können auch Werte aus dem Workflow-Scratchpad hinzufügen. Wenn ein Feld und eine Scratchpad-Variable denselben Namen haben, wird der Feldwert verwendet. Da Sie in dieser Nachricht Variablen verwenden können, ist es nicht möglich, die Länge der Nachricht zur Entwurfszeit zu bestimmen. Wenn die Aktivität eine Nachricht sendet, die länger ist als vom Telefonanbieter unterstützt wird, wird die Nachricht abgeschnitten und die Instanz protokolliert eine Warnung.
An (Skript)	Geben Sie ein Skript ein, um festzulegen, an welche Nummern die Nachricht gesendet werden soll. Das Skript sollte ein JavaScript-Objekt mit dem Format {notify_number: \'...sys_id...\', users: [...], groups: [...], numbers: [...]} ausgeben. Geben Sie die Benutzer oder Gruppen an, an die die Nachricht als Array mit sys_id-Werten gesendet werden soll. Geben Sie andere Nummern als ein Array von E.164-kompatiblen Telefonnummern an. Dieses Feld erscheint nur, wenn **Erweitert** ausgewählt ist.

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität erfolgt. In dieser Aktivität werden standardmäßig keine Bedingungen angegeben.

Sie können dieser Aktivität eine Fehlerbedingung hinzufügen. Die Aktivität geht durch die Fehlerbedingung, wenn die für den Anruf verwendete Notify-Nummer nicht richtig konfiguriert ist oder keine SMS-Nachrichten gesendet werden kann - oder wenn beim Senden der SMS ein Fehler auftritt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Aktivität Anruf weiterleiten

Die Aktivität **Anruf weiterleiten** leitet einen Notify-Anruf an eine E.164-kompatible Telefonnummer weiter.

Wenn die Person, die einen weitergeleiteten Anruf erhält, auflegt, wird die Aktivität **Anruf weiterleiten** abgeschlossen und zur nächsten Aktivität gewechselt. Alle weiteren Notify-Aktivitäten im Workflow werden nur für den Anrufer ausgeführt.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen

Variable	Beschreibung
Anzurufende Telefonnummer	Geben Sie die Telefonnummer ein, an die der Anruf weitergeleitet werden soll.
Timeout (in Sekunden)	Geben Sie die Zeit ein, die gewartet werden muss, bis der Anruf beantwortet wird, bevor Sie auflegen.
Aufzeichnen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Konversation aufzuzeichnen.

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität erfolgt. Die Aktivität **Anruf weiterleiten** gibt standardmäßig keine Bedingungen an.

Sie können dieser Aktivität eine Fehlerbedingung hinzufügen. Die Aktivität geht durch den Fehlerzustand, wenn die anzurufende Telefonnummer ungültig ist.

Workflow-Aktivität Eingabe

Die Aktivität **Eingabe** erstellt ein Telefonmenü, indem eine Liste mit Optionen für einen Notify-Anruf angezeigt wird.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen

Variable	Beschreibung
Anzahl an Ziffern	Geben Sie an, wie viele Ziffern der Anrufer maximal eingeben darf. Ein Anrufer kann weniger Ziffern eingeben als die Höchstzahl und die Taste **Beenden-Taste** drücken, um die Eingabe abzuschließen.
Beenden-Taste	Geben Sie die Taste an, die ein Anrufer an seinem Telefon drücken kann, wenn er mit der Auswahl einer Menüoption fertig ist.
Timeout (in Sekunden)	Geben Sie die Wartezeit vor dem automatischen Schließen des Menüs an, wenn der Anrufer keine Menüoption auswählt.
Erweitert	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um ein Skript zum Erstellen des Telefonmenüs zu verwenden, anstatt die Aktivitätsbedingungen zu verwenden.
Skript	Definieren Sie das Skript zum Erstellen des Telefonmenüs. Das Skript muss eine `answer`-Variable als JavaScript-Objekt mit folgendem Format vorgeben:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung

	answer = {
	“1": {
	“play”: “https://some_url.com/options/one.mp3“,
	“myCustomData”: “some data here”
	},
	“2”: {
	“play”: “https://some_url.com/options/two.mp3”,
	“myCustomData”: “some other data here”
	},
	“3”: {
	“speak”: “type 3 to speak to a representative”,
	“language”: “en-US”,
	“myCustomData”: “some more data here”
	}
	};
	
	Das Skript kann entweder eine Text-zu-Sprache-Zeichenfolge und einen Sprachcode mit dem Attribut *speak* oder die URL der wiederzugebenden Musik mit dem Attribut *play*] angeben. Sie können auch optionale Attribute hinzufügen, um verwandte Informationen zu speichern, wie *myCustomData* im obigen Beispiel.
	
	Hinweis:
	Das Skriptobjekt unterstützt weiterhin das Attribut *say* für Abwärtskompatibilität.

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen den Übergang, der nach dieser Aktivität erfolgt.

Die **Eingabe**-Aktivität gibt standardmäßig keine Bedingungen an. Sie müssen Bedingungen definieren, um das Telefonmenü aufzubauen. Jede Bedingung ist eine Option im Telefonmenü. Notify liest den Text von jedem Bedingungs-**Namen** dem Anrufer vor - bis zu 100 Zeichen pro Bedingung.

Sie können für jede Bedingung eine Sprache angeben, indem Sie der Nachricht den Sprachcode im Format **xx-XX:<Message>** voranstellen. Fügen Sie beispielsweise **fr-CA:** für kanadisches Französisch hinzu. Die verfügbaren Sprachen werden in der Notify-Sprachentabelle [notify_language] gespeichert.

Die Bedingung, die die Aktivität durchläuft, hängt von den vom Anrufer eingegebenen Ziffern ab. Stellen Sie den Wert der **Bedingung** auf **parseInt(workflow.scratchpad.digits) == <expected digits>** ein. Um beispielsweise eine Bedingung zu durchlaufen, wenn der Anrufer die Nummer 3 drückt, setzen Sie die **Bedingung** auf **parseInt(workflow.scratchpad.digits) == 3**.

Sie können dieser Aktivität eine Fehlerbedingung hinzufügen. Die Aktivität geht durch die Fehlerbedingung, wenn das erweiterte Skript einen ungültigen Wert ausgibt oder wenn der Text für eine Bedingung leer ist.

Scratchpad-Einträge

Die Aktivität verwendet das Workflow-Scratchpad, um persistente Werte zu schreiben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Werte, die in das Scratchpad geschrieben werden

Eingabe	Beschreibung
workflow.scratchpad.digits	Die vom Anrufer eingegebenen Ziffern als Zeichenfolge.

workflow.scratchpad.menu<activity name>	Die ganze *answer*-Variable, wenn die erweiterte Skriptoption verwendet wird. Sie können auf dieses Menü aus anderen Aktivitäten zugreifen, nachdem diese Aktivität erfolgreich ausgeführt wurde.
	
	Zum Beispiel, wenn der Aktivitätsname Wahlmöglichkeiten lautet, können Sie über das Menü auf Werte zugreifen
	`var previousActivity = "choices";`
	`var choicesMenu =`
	`workflow.scratchpad.menu[previousActivity];`
	`var menuItem = choicesMenu[workflow.scratchpad.digits];`
	`// Selects the menu item based on the caller's input.`
	`var selectedValue = menuItem.myCustomData; //get the`
	`custom data for the selected menu item.`

Workflow-Aktivität „Auflegen“.

Die Aktiven **Auflegen** beendet einen aktiven Anruf.

Sie können die Aktivität **Auflegen** verwenden, um nur die angenommenen Anrufe zu trennen. Verwenden Sie die Aktivität **Ablehnen**, um Anrufe zu trennen, die noch nicht beantwortet wurden.

Workflow-Aktivität Wiedergabe

Die Aktivität **Wiedergabe** gibt eine Sounddatei bei einem Notify-Anruf aus.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen

Variable	Beschreibung
URL	Geben Sie die URL einer wiederzugebenden Sounddatei ein. Wenn auf die URL nicht zugegriffen werden kann oder der MIME-Typ der Audiodatei vom Telefonanbieter nicht unterstützt wird, wird die Aktivität **Wiedergabe** übersprungen.
Schleife	Geben Sie ein, wie oft die Sounddatei abgespielt werden soll.

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität erfolgt. Die Aktivität **Wiedergabe** gibt standardmäßig keine Bedingungen an.

Sie können eine Fehlerbedingung erstellen, um Fehler in der Sounddatei zu behandeln. Die Aktivität durchläuft die Fehlerbedingung, wenn die angegebene Sounddatei nicht verfügbar ist oder einen nicht unterstützten MIME-Typ hat. Unterstützte MIME-Typen werden in der Tabelle Notify Audio-MIME-Typen [notify_mime_type] aufgelistet.

Workflow-Aktivität Aufzeichnen

Die Workflow-Aktivität **Aufzeichnen** zeichnet Audio eines Benutzers bei einem Notify-Anruf auf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Workflow-Aktivität „Aufzeichnen“ zeichnet den Anruf Notify auf, nicht jedoch die Notify-Telefonkonferenz. Um die Telefonkonferenz Notify aufzuzeichnen, können Sie die Variable **Datensatzaktivität** in der Workflow -Aktivität An Telefonkonferenz teilnehmen festlegen.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen

Variable	Beschreibung
Maximale Dauer (in Sekunden)	Geben Sie die maximale Dauer in Sekunden für eine Aufnahme ein.
Timeout (in Sekunden)	Geben Sie die Wartezeit ein, bevor eine Aufnahme automatisch beendet wird, wenn der Anrufer stumm ist.
Beenden-Taste	Geben Sie die Taste an, die ein Anrufer an seinem Telefon drücken kann, um die Aufzeichnung zu beenden.

Scratchpad-Eingaben

Die Aktivität verwendet das Workflow-Scratchpad zum Speichern persistenter Werte.

Die **Datensatzaktivität** fügt dem Workflow-Notizblock die Variable `recording` hinzu. Diese Variable speichert Metadaten zur Aufzeichnung, z. B. URL, ID und Dauer. Sie können über diese Variable auf die folgenden Werte zugreifen.

Werte, die in das Scratchpad geschrieben werden

Wert	Beschreibung
recording.recordingDuration	Die Dauer der Aufzeichnung in Sekunden.
recording.from_number	Telefonnummer des Anrufers, einschließlich Landesvorwahl
recording.notify_number	Die Notify-Telefonnummer, die zur Beantwortung des Anrufs verwendet wird, einschließlich der Landesvorwahl.
recording.recordingID	Die ID, die vom Telefonanbieter zur Identifizierung der Aufzeichnung verwendet wird.
recording.recordingURL	Die URL vom Telefonanbieter, um auf die Aufzeichnung zuzugreifen.

Ablehnen Workflow

Die Workflow-Aktivität **Ablehnen** weist einen eingehenden Notify-Anruf zurück.

Sie können die Aktivität **Ablehnen** verwenden, um nur Anrufe zu trennen, die noch nicht beantwortet wurden. Verwenden Sie die Aktivität **Auflegen**, um Anrufe zu trennen, die beantwortet wurden.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Variable	Beschreibung
Grund	Wählen Sie einen Grund für die Ablehnung des Anrufs aus, z. B. **beschäftigt**.

Workflow-Aktivität Mitteilung

Die Workflow-Aktivität **Mitteilung** ermöglcht Ihnen das Abspielen einer Nachricht per Text-zu-Sprache bei einem Notify-Anruf.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen

Variable	Beschreibung
Zu sprechender Text	Geben Sie den zu lesenden Text an.
Sprache	Wählen Sie die Sprache und das Gebietsschema aus, das beim Lesen von Text verwendet werden soll.
Erweitert	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um ein Skript zu verwenden, um die Sprache und die Nachricht zu definieren, anstatt die Werte **Zu sprechender Text** und **Sprache** zu verwenden.
Skript	Definieren Sie ein Skript, um festzulegen, welcher Text beim Anfruf gelesen wird. Das Skript muss eine Zeichenfolge zurückgeben, die die Sprache und den zu lesenden Text definiert. Um beispielsweise eine englischsprachige Nachricht abzuspielen, geben Sie {language: 'en-US', text: 'Text to read'} an.

Workflow-Aktivität Weiterleiten an Notify-Client

Die Aktivität **Weiterleiten an Notify-Client** Workflow verbindet einen Anruf mit einem Notify-WebRTC-Client.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen

Variable	Beschreibung
Anwender	Wählen Sie den Benutzer aus, mit dem Sie den Anruf verbinden möchten.
Erweitert	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um mithilfe eines Skripts zu ermitteln, zu welchem Client eine Verbindung hergestellt werden soll, anstatt der **Benutzer**-Variable.
Skript	Definieren Sie ein Skript, das steuert, zu welchem Client eine Verbindung hergestellt werden soll. Dieses Skript sollte einen GlideRecord für einen einzelnen Benutzer [sys_user]-Datensatz ausgeben.
Timeout (in Sekunden)	Geben Sie ein, wie lange gewartet werden soll, bis die Verbindung hergestellt ist, bevor Sie auflegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
Aufzeichnen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den Anruf aufzuzeichnen.

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität erfolgt. Die Aktivität **Weiterleiten an Notify-Client** gibt standardmäßig keine Bedingungen an.

Sie können dieser Aktivität eine Fehlerbedingung hinzufügen. Die Aktivität geht durch die Fehlerbedingung, wenn ein Problem mit dem Notify-Client vorliegt.

Workflow-Aktivität Queue

Die Aktivität **Queue** legt einen aktiven Notify-Anruf in eine Queue.

Fügen Sie die Aktivität **Queue** einem Workflow in der Tabelle Notify-Anruf [notify_call] hinzu, um den aktuellen Anruf zu halten. Bei dieser Aktivität werden keine Eingabevariablen angegeben.

Die Queue, zu der der Anruf hinzugefügt wird, erhält eine zufällige ID.

Notify-Aktivitätsereignishandler

Notify-Workflow-Aktivitäten bieten JavaScript-Funktionen, die automatisch aufgerufen werden, wenn Ihr Telefonanbieter bestimmte Ereignisse sendet.

Wenn der Telefonanbieter ein Ereignis sendet, das sich auf einen Notify-Anruf bezieht, z. B. wenn der Anrufer auflegt, wird das Ereignis von dem mit diesem Notify-Anruf verknüpften Workflow verarbeitet. Alle derzeit ausgeführten Notify-Aktivitäten in diesem Workflow rufen eine JavaScript-Funktion auf, die diesem Ereignis zugeordnet ist.

Nicht alle Aktivitäten, die ein Ereignis unterstützen, bieten eine Implementierung des Standard-Ereignishandlers. Sie können eine Implementierung für diese Ereignishandler bereitstellen, wenn Sie benutzerdefinierte Notify-Aktivitäten erstellen.

Zugehörige Informationen

Notify-Aktivitäten erstellen

Verfügbar Notify-Ereignishandler

Notify-Aktivitäten erstellen

Der Standard-Notify-Workflow führt im Allgemeinen eine einzelne Aktion aus, z. B. das Einleiten eines Anrufs. Sie können benutzerdefinierte Notify-Workflow-Aktivitäten erstellen, um komplexere Funktionen zu implementieren.

Verwenden Sie in jeder Notify-Aktivitätsdefinition Ereignishandler-Funktionen, um Ihr eigenes Aktivitätsverhalten zu entwerfen. Sie können beispielsweise das Aktivitätsergebnis festlegen, wenn der Anrufer auflegt, indem Sie die Funktion `onCompleted` verwenden.

```
onCompleted: function() {
activity.result = 'call_ended';
},
```

Befolgen Sie beim Erstellen einer neuen Notify-Workflow-Aktivität diese Entwurfsprinzipien.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Innerhalb der Ereignishandler-Funktion *onExecute* erstellen Sie ein neues NotifyAction-Objekt Verwenden Sie dieses Objekt, um eine einfache oder komplexe Aktion zu erstellen, und serialisieren Sie das Objekt in der Tabelle notify_wf_activity.
- Innerhalb der Eregins-Handler-Funktion *onUpdate* eserialisieren Sie das NotifyAction-Objekt aus der Tabelle notify_wf_activity - und verwenden Sie dieses Objekt, um andere Vorgänge auszuführen.
- Verwenden Sie bei Bedarf die anderen Ereignishandler-Funktionen und Notify, um das gewünschte Aktivitätsverhalten zu implementieren.

Zugehörige Informationen

NotifyAction – Global

Notify-Sprachen

Notify unterstützt mehrere Sprachen bei der Verwendung von Text-zu-Sprache.

Wenn Sie z. B. die Workflow-Aktivitäten **Eingabe** oder **Mitteilungn** verwenden, können Sie angeben, welche Sprache beim Lesen des Textes verwendet werden soll.

Die Liste der verfügbaren Sprachen wird in der Tabelle Notify Sprachen [notify_language] gespeichert. Standardmäßig sind Sprachen verfügbar, die von allen Notify Telefonieanbietern unterstützt werden. Sie können weitere Sprachen hinzufügen, wenn sie von Ihrem Telefonanbieter unterstützt werden.

Verfügbar Notify-Ereignishandler

Beim Erstellen von Notify-Workflow-Aktivitäten können Sie Ereignishandler-Funktionen verwenden, um auf Ereignisse von einem Telefonanbieter zu reagieren.

Nicht alle Aktivitäten oder Telefonanbieter unterstützen alle Ereignisse. Zum Beispiel beendet die Aktivität **Ablehnen** den Anruf, bevor der Anrufer verbunden wird, daher wird die Funktion *onNoAnswer* nie über diese Aktivität aufgerufen.

Hinweis:
Stellen Sie bei der Konfiguration einer Aktivität zur Reaktion auf ein Ereignis sicher, dass Ihr Telefonanbieter das Ereignis unterstützt.

In der folgenden Tabelle werden die verfügbaren Ereignishandler beschrieben. Außerdem werden die Aktivitäten des Notify-Workflows aufgeführt, die jeden Handler aufrufen können.

Ereignis-Handler

Handler	Beschreibung	Aktivitäten
onExecute	Wird ausgeführt, wenn die Aktivität zum ersten Mal ausgeführt wird.	Alle anrufbezogenen Aktivitäten
onUpdate	Wird ausgeführt, wenn der Anrufdatensatz, der dem Workflow zugeordnet ist, aktualisiert wird.	Alle anrufbezogenen Aktivitäten
onCompleted	Wird ausgeführt, wenn ein Anruf endet.	Alle anrufbezogenen Aktivitäten
onRinging	Wird ausgeführt, wenn ein Anruf klingelt.	Anruf umleiten, Anrufen, An Konferenzanruf teilnehmen, Weiterleiten an Notify-Client

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ereignis-Handler (Fortsetzung)

Handler	Beschreibung	Aktivitäten
onInProgress	Wird ausgeführt, wenn beide Teilnehmer während eines Anrufs verbunden sind.	Anruf umleiten, Anrufen, An Konferenzanruf teilnehmen, Weiterleiten an Notify-Client
onNoAnswer	Wird ausgeführt, wenn ein Anruf nicht beantwortet wird.	Anruf umleiten, Anrufen, An Konferenzanruf teilnehmen, Weiterleiten an Notify-Client
onBusy	Wird ausgeführt, wenn eine angerufene Nummer besetzt ist.	Anruf umleiten, Anrufen, An Konferenzanruf teilnehmen, Weiterleiten an Notify-Client
onFailed	Wird ausgeführt, wenn ein Fehler auftritt.	Alle anrufbezogenen Aktivitäten

Mit Notify installierte Komponenten

Mit der Notify-Anwendung werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

Mit Notify installierte Rollen

Notify fügt die folgenden Rollen hinzu.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management , und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

Notify-Administrator [notify_admin]

Administrator mit Berechtigungen für die Notify 2-Funktionalität.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- workflow_admin
- workflow_creator
- workflow_publisher

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Wichtig:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Notify-Betrachter [notify_view]

Weisen Sie Anwendern zu, die Benachrichtigungsinhalte anzeigen müssen.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Diese Rolle hat nur Lesezugriff auf die Tabelle „Notify-Konferenzanrufe“ [notify_conference_call] und die Tabelle „Konferenzteilnehmer Notify“ [notify_participant].

Die itil-Rolle erbt die notify_view-Rolle, wenn die Incident Communications Management- und die Notify-Plugins aktiviert werden.

Mit Notify installierte Tabellen

Notify fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Tabellen

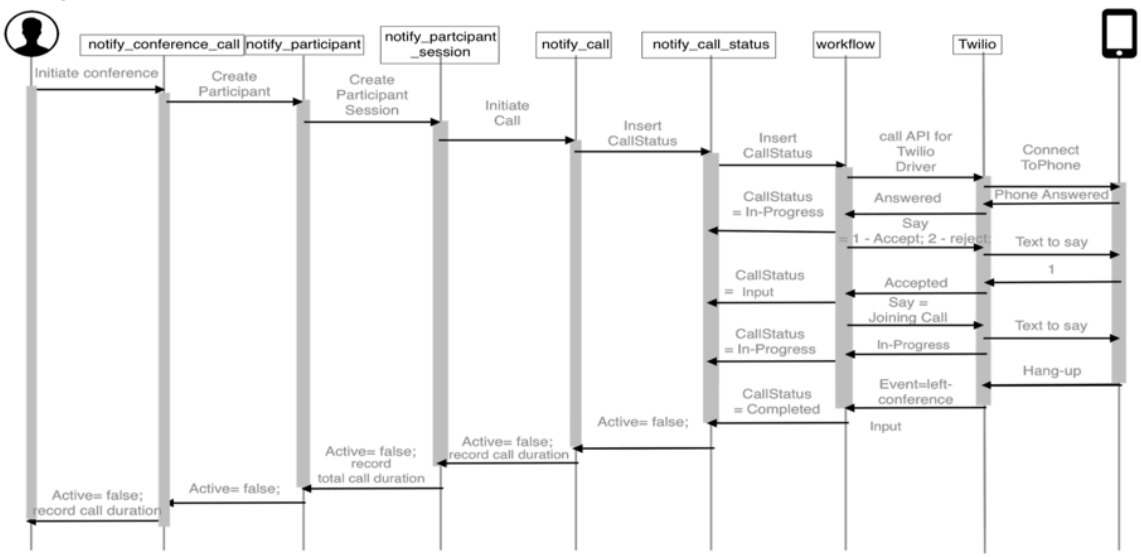
Tabelle	Beschreibung
Notify-Konferenzanrufe [notify_conference_call]	Eine Liste der mit Notify gestarteten Konferenzanrufe
Notify-Anrufe [notify_call]	Eine Liste der mit Notify gestarteten Anrufe
Notify-Anrufwarteschlange [notify_queue]	Eine Liste in der Warteschlange befindlicher Anrufe
Notify-Anrufstatus [notify_call_status]	Liste der möglichen Status der Aufrufe, z. B.: initiiert, klingelnd usw.
Mit Client verbundene Sitzungen in Notify [notify_client_session]	Liste der verbundenen Sitzungen
Notify-Konferenzteilnehmer [notify_participant]	Liste der Konferenzanruf-Teilnehmer
Notify-Konferenzteilnehmersitzungen [notify_participant_session]	Liste der Zuordnungen eines Anrufdatensatzes und eines Notify-Teilnehmerdatensatzes
Notify-Nachrichten [notify_message]	Liste der von/an Notify gesendeten Nachrichten
Notify-Telefonnummern [notify_number]	Liste der von Notify zum Tätigen von Anrufen und Senden von Nachrichten verwendeten Telefonnummern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Notify-Telefonnummerngruppen [notify_group]	Liste der von Notify zum Tätigen von Anrufen und Senden von Nachrichten verwendeten Telefonnummergruppen
Notify-Sprachen [notify_language]	Liste der Sprachen, die Notify bei der Verwendung von Text-zu-Sprache-Workflowaktivitäten unterstützt.
Notify-Aufzeichnungen [notify_recording]	Liste der Konferenzanruf-Aufnahmen
Notify-Workflow-Aktivität [notify_wf_activity]	Liste der Notify-Workflow-Aktivitäten
Notif-Audio-MIME-Typen [notify_mime_type]	Liste der Audiodateiformate
Temporärer Cache für Notify-Aktionen [notify_action]	Liste der serialisierten Notify-Aktionen, die zur Verarbeitung anstehen
Notify-SMS-Vorlage [notify_sms_template]	Enthält die Vorlagen, die beim Senden einer Notify-SMS verwendet werden.

Notify-Anrufsequenz



Mit Notify installierte Eigenschaften

Notify fügt die folgenden Eigenschaften hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Notify

Eigenschaft	Beschreibung
sn_twilio_driver.max_conference_participants	Twilio-Höchstgrenze für die Anzahl der Teilnehmer im Konferenzanruf.
com.snc.iam.notify_number	Die Notify-Nummer, die für Telefonkonferenzen verwendet werden soll. **Hinweis:** Für diese Nummer muss eine Gruppe mit Workflows für Konferenzgespräche konfiguriert sein.
glide.notify.sms.max_characters	Maximale Anzahl von Zeichen, die zum Senden von SMS-Nachrichten zulässig sind.
glide.enable.notify_on_task	Verwenden Sie diese Eigenschaft, um die Notify-Integration für die Aufgabentabelle und ihre Erweiterungen zu aktivieren. Die Eingabe einer Telefonnummer in die Eigenschaft „glide.notify.task.phone_number“ ist gleichbedeutend mit dem Festlegen dieser Eigenschaft auf „wahr“.
glide.notify.endpunkt	Ob die Instanz im öffentlichen Internet unter einem anderen Namen zugänglich ist. Dies kann passieren, wenn sich die Instanz in einem privaten Netzwerk befindet und über einen Reverse-Proxy von außerhalb zugänglich ist. In diesem Fall muss der öffentliche Name hier angegeben werden. Beispiel: https://method_public_domain.com
glide.notify.sms.save_confirmation_in_db	Wählen Sie „ **Ja**“, wenn Sie die Bestätigungs-SMS für Aktivierungs-/Deaktivierungsanforderungen nachverfolgen möchten. Die Bestätigungen werden in der Tabelle „notify_message“ gespeichert.
com.snc.iam.enable_notify	Verwenden Sie diese Eigenschaft, um die Notify-Integration für Incident-Kommunikationsmanagement zu aktivieren. Die Eingabe einer Telefonnummer in die Eigenschaft „com.snc.iam.notify_number“ ist gleichbedeutend mit dem Festlegen dieser Eigenschaft auf „wahr“.
com.snc.iam.notify_number	Die Notify-Nummer, die für Telefonkonferenzen verwendet werden soll. Beachten Sie, dass für diese Nummer eine Gruppe mit Telefonkonferenz-Workflows konfiguriert sein muss.
com.snc.on_call_rotation.notify_webrtc_number	Geben Sie eine gültige Notify-Nummer mit Sprachfähigkeit an. Dadurch wird die Integration von Rufbereitschaft in Notify aktiviert, die es Rufbereitschaftsanwendern ermöglicht, Personen in Dienstplänen über den Browser direkt anzurufen.
sn_major_inc_mgmt.notify_webrtc_number	Geben Sie eine gültige Notify-Nummer mit Sprachfähigkeit an. Dadurch wird eine bestimmte Integration des Managements schwerwiegender Incidents in Notify aktiviert, mit der Workbench-Benutzer Personen direkt über den Browser anrufen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Notify installierte Geschäftsregeln

Notify fügt die folgenden Business Rules hinzu.

Geschäftsregel	Tabelle	Beschreibung
Keine Anrufworkflows für Kurzwahlnummern	[notify_group]	Prüft und zeigt einen Fehler an, wenn der Anruf durch eine Kurzwahlnummer ausgelöst wird.
Aktualisieren Sie die Teilnehmerdauer	[notify_participant]	Aktualisiert die Teilnehmerdauer, wenn er inaktiv wird.
Überprüfen Sie, ob ein Notify-Anruf vorhanden und aktiv ist	[notify_participant_session]	Überprüft, ob der Notify-Anruf über einen gültigen Referenzdatensatz verfügt, und aktualisiert ihn, wenn der Anruf derzeit inaktiv ist.
Zuletzt aktive aktualisieren am	[notify_participant]	Legt den letzten aktiven vor dem Einfügen/Aktualisieren eines Notify-Teilnehmers fest.
Infonachricht zur Auswahl in der Auswahl anzeigen	[notify_group_selector_choice]	Zeigt eine Nachricht an, wenn entweder die Notify-Gruppe oder der Konferenzanbieter nicht ausgewählt ist.
Validieren Sie die Werte in der Auswahl	[notify_group_selector_choice]	Überprüft, ob eine Notify-Gruppe oder ein Konferenzanbieter ausgefüllt ist.
Legen Sie Scratchpad-Werte fest	[notify_group_selector_choice]	Überprüft, ob der Konferenzanbieter verfügbar ist, indem die Liste der Service Provider durchlaufen wird.
Nachricht für leere Auswahlmöglichkeiten anzeigen	[notify_group_selector]	Zeigt eine Infonachricht an, wenn für die Anbieterauswahl keine Auswahlmöglichkeiten vorhanden sind.
Felder löschen, wenn die manuelle Auswahl festgelegt ist	[notify_group_selector]	Löscht einige Felder, wenn die manuelle Auswahl in der Notify-Gruppenauswahltabelle festgelegt ist.
Aktualisieren Sie die Teilnehmerdauer	[notify_participant_session]	Berechnet die Dauer des Teilnehmers in der Telefonkonferenz.
Aktualisiert den stummgeschalteten Status der Sitzung	[notify_participant]	Legt den Wert von „stumm“ und „ausgeblendet“ auf „wahr“ fest, sobald der Teilnehmer an der Telefonkonferenz inaktiv wird.
Aktualisieren Sie die Telefonkonferenz	[notify_participant]	Legt den Status der Telefonkonferenz basierend darauf fest, ob der Teilnehmer den Anruf verlässt oder ihm beitritt.
Validiert den Wert im Feld „Reihenfolge“.	[notify_group_selector]	Validiert, dass der Wert des Felds „Reihenfolge“ unter allen Anbieterauswahlen eindeutig ist.
Workflows nur für Sprachnummern einschränken	[notify_number]	Schränkt die Zuordnung der Nummer, die nur sprachfähig ist, zur Nummerngruppe ein, die ein-/ausgehende SMS-Workflows hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geschäftsregel	Tabelle	Beschreibung
Workflows nur für SMS-Nummern beschränken	[notify_number]	Schränkt die Zuordnung der Nummer, die nur SMS-fähig ist, zur Nummerngruppe mit ein-/ausgehenden Sprach-Workflows ein.
Validierungen für Standarddatensatz	[notify_group_selector]	Validiert, dass die Quelltabelle und das Reihenfolgenfeld obligatorisch sind, wenn der Standardwert auf „falsch“ festgelegt ist, und dass beide Felder leer sind, wenn der Standardwert auf „wahr“ festgelegt ist.
Felder werden gelöscht, wenn der Standardwert „wahr“ ist	[notify_group_selector]	Löscht einige Felder, wenn der Standardwert auf „wahr“ festgelegt ist.
Keine Standardauswahl festgelegt	[notify_group_selector]	Stellt sicher, dass eine aktive Anbieterauswahl als Standard festgelegt ist.
Überprüfen Sie, ob die aktive Standardauswahl eindeutig ist	[notify_group_selector]	Stellt sicher, dass nur eine Anbieterauswahl als Standard festgelegt ist.
SMS-Einstellungen für eingehende SMS verarbeiten	[notify_message]	Wenn eine SMS-Einstellungskonfiguration für einen bestimmten Telefonieanbieter definiert ist, wird sie für jede eingehende SMS angewendet.
Überprüfen Sie, ob die Standardbenachrichtigungsgruppe eindeutig ist	[notify_group]	Validiert, dass nicht mehr als eine Gruppe als Notify-Standardgruppe festgelegt ist.
Konferenzende auslösen	[notify_conference_call]	Wenn ein Konferenzanruf beendet ist, wird das Ereignis „notify.conference.end“ ausgelöst
Anrufaktivierungsstatus aktualisieren	[notify_call_status]	Aktualisiert den Status des Anrufs in notify_call_status mit dem von Twilio erhaltenen Status.
Aktiven Status der Konferenzanruf aktualisieren	[notify_participant	Aktualisiert das aktive Flag in der Tabelle notify_participant. Berechnet außerdem die Dauer, wenn der Anruf von einem Teilnehmer beendet wird.
Aktiven Status des Teilnehmers aktualisieren	[notify_participant_session]	Aktualisiert das aktive Flag für den Teilnehmer (notify_participant) und berechnet die Gesamtzeit des Anrufs beim Trennen der Verbindung.
Aktiven Status der Teilnehmersitzung aktualisieren	[notify_call]	Synchronisiert den Anrufstatus zwischen notify_call und notify_participant_session Beim Trennen der Verbindung wird notify_participant_session mit der Dauer des Anrufs aktualisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geschäftsregel	Tabelle	Beschreibung
Warnung für falsch konfigurierten Workflow anzeigen	[notify_group]	Prüft die Tabelle notify_group und zeigt einen Fehler an, wenn ein Workflow nicht richtig konfiguriert ist

Verwalten Sie Personen und Arbeitsfähigkeiten

Verwenden Sie diese Anwendungen, um die Kommunikation zu optimieren, Arbeitszuweisungen und Interaktionen zu verwalten und die Kompetenzen von Mitarbeitern zu bewerten.

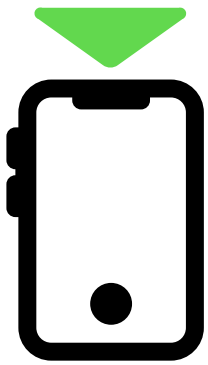
Erweiterte Arbeitszuweisung

Sie können Teamzuweisungen bearbeiten, Workflows weiterleiten und Benutzerunterstützung bieten.

Kompetenzmanagement

Kompetenzen von Personen und Teams bewerten.

Omni-Channel-Rückruf



Verbinden Sie Benutzer und Service Desk-Mitarbeiter mit Rückrufserviceoptionen.

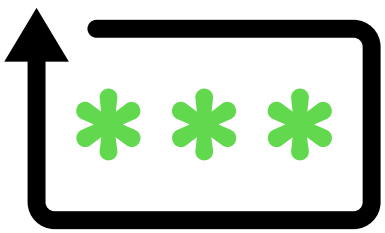
E-Signatur

Verwalten Sie Signaturen für Dokumente oder Wissensartikel auf jedem Gerät.

Interaktionsmanagement

Zentralisieren Sie die gesamte Kommunikation auf der Plattform, um die Bearbeitung von Serviceanrufen zu verbessern.

Passwortzurücksetzung



Stellen Sie eine gesicherte Passwortzurücksetzung, Optionen zur Anwenderverifizierung und mehr bereit.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow **Stimme**

Verwalten Sie Anrufsysteme von Drittparteien, und verbessern Sie die Serviceanruf-Experience für Benutzer und Service Desk-Mitarbeiter.

Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA)

Verwalten und verbessern Sie Ihren Geschäfts-Workflow auf der Now Platform. Erweiterte Arbeitszuweisung bietet Optionen für die Zuweisung von Aufgaben an Teams und einzelne Mitarbeiter auf Grundlage von Verfügbarkeit, Bedarf und Kompetenzniveau. Bieten Sie Anwendern den bestmöglichen Service, indem Sie Service-Messaging und Rollenverwaltung für jede Aufgabe oder Zuweisung On-the-fly durchführen.

Kompetenzmanagement

Verfolgen Sie mit diesem Modul die Kompetenzen, die Ihre Teams nutzen und am meisten benötigen, ordnen Sie Kompetenzen Gruppen oder Einzelpersonen zu und verbessern Sie Ihre Schulungen und Einstellungsverfahren. Kompetenzmanagement hilft Ihnen, Daten zu verschiedenen definierten Kenntnissen oder zugehörigen Sätzen zu verwalten. Erstellen Sie effiziente Fähigkeitenbewertungen, und ordnen Sie sie Teams oder einzelnen Mitarbeitern zu, um die Aufgabenzuweisung zu verbessern, Wissenslücken in Ihrer Organisation zu finden und zu schließen und Ihre Einstellungs- und Schulungspläne anzupassen.

Omni-Channel-Rückruf

Erweitern Sie Ihre Servicekontaktmöglichkeiten mit Omni-Channel-Rückruf. Mit diesem Modul können Service Desk-Mitarbeiter Kontakt mit Anwendern aufnehmen, wenn sie in Zeiten hoher Aktivität Anrufe tätigen, um Hilfe oder Serviceanfragen zu stellen. Zeigen Sie Rückrufoptionen in anderen Apps auf dem Now Platforman, oder kündigen Sie sie an, konfigurieren Sie Rückrufoptionen, um Anwender an Servicemitarbeiter oder Virtual Agents weiterzuleiten, und vieles mehr.

E-Signatur

Verarbeiten Sie elektronische Signaturen und Bestätigungen mit der E-Signatur. Verwenden Sie Desktop- oder mobile Schnittstellen, um Dokumente und Knowledge Base-Artikel zu signieren. Passen Sie Rollen im Zusammenhang mit dem Signieren an, und geben Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendern die Möglichkeit, getippte oder gezeichnete Signaturen, Anmeldeinformationen oder Bestätigungen bereitzustellen.

Interaktionsmanagement

Mit diesem hochflexiblen, erweiterbaren System können Sie alle Ihre Serviceinteraktionen an einem Ort verwalten. Anrufe, Chats und andere Kontakte werden über eine zentrale Stelle mit dem Interaktionsmanagement System (IMS) weitergeleitet und in die Warteschlange gestellt, sodass jedes Produkt dasselbe Framework für die Kommunikation verwenden kann.

ServiceNow Sprachfunktionen

Sorgen Sie dafür, dass Ihr Serviceaufrufsystem mit Sprachfunktioneneffizient arbeitet. Dieses Modul lässt sich problemlos in Telefonsysteme von Drittparteien integrieren und reduziert die Navigation durch mehrere Netzwerke, um die Interaktion mit dem Callcenter zu effizienter zu gestalten. Mit den hinzugefügten Metriken und Analysen können Manager alle Anrufdaten an einem Ort überprüfen.

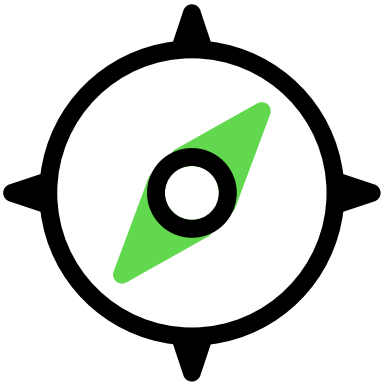
Erweiterte Arbeitszuweisung

Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) weist Ihren Service Desk-Mitarbeitern Arbeitselemente automatisch auf Grundlage ihrer Verfügbarkeit, Kapazität und optional ihrer Kompetenzen zu. AWA leitet die Arbeit mithilfe von von Ihnen definierten Warteschlangen für Arbeitselemente, Weiterleitungsbedingungen und Zuweisungskriterien an qualifizierte Service Desk-Mitarbeiter weiter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

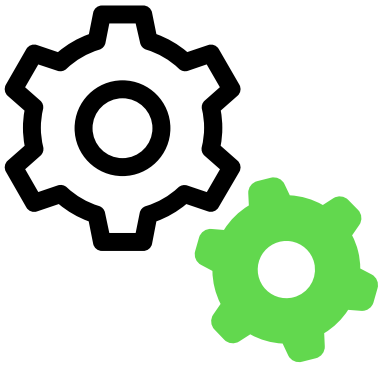
Erste Schritte

Untersuchen



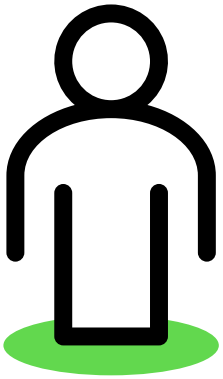
Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA).

Konfigurieren



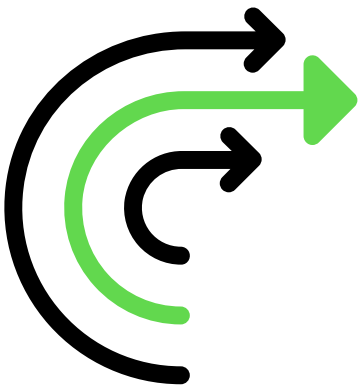
Installieren Sie Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA), und aktivieren Sie die relevanten Plugins. Richten Sie AWA ein, um Arbeitselemente automatisch qualifizierten Service Desk-Mitarbeitern anhand definierter Warteschlangen für Arbeitselemente, Weiterleitungsbedingungen und Zuweisungskriterien zuzuweisen.

Verwenden



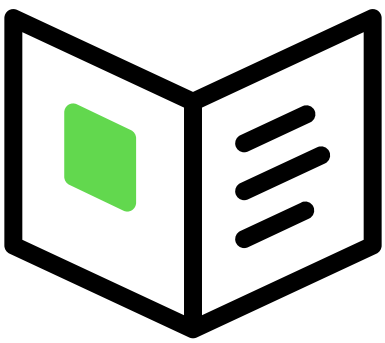
Verwenden Sie Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA AWA) , um SMS-Konversationen zu verfassen, Arbeitselemente und Ereignisse vom Typ „“ zu überprüfen und die Protokollierung zu aktivieren.

Analytics- und Reportinglösungen



Arbeiten Sie mit Dashboards wie Platform Analytics-Lösungen, um Informationen zu analysieren.

Referenz



Rufen Sie Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA)-Details für Domain Separation, Komponenten und Eigenschaften ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterte Arbeitszuweisung erkunden

Verwenden Sie Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA), um Ihren Service Desk-Mitarbeitern Arbeitselemente automatisch auf Grundlage ihrer Verfügbarkeit, Kapazität und optional ihrer Kompetenzen zuzuweisen. AWA leitet die Arbeit mithilfe von von Ihnen definierten Warteschlangen für Arbeitselemente, Weiterleitungsbedingungen und Zuweisungskriterien an qualifizierte Service Desk-Mitarbeiter weiter. Service Desk-Mitarbeiter sehen ihre Zuweisungen in ihrem Posteingang Mitarbeiterbereich.

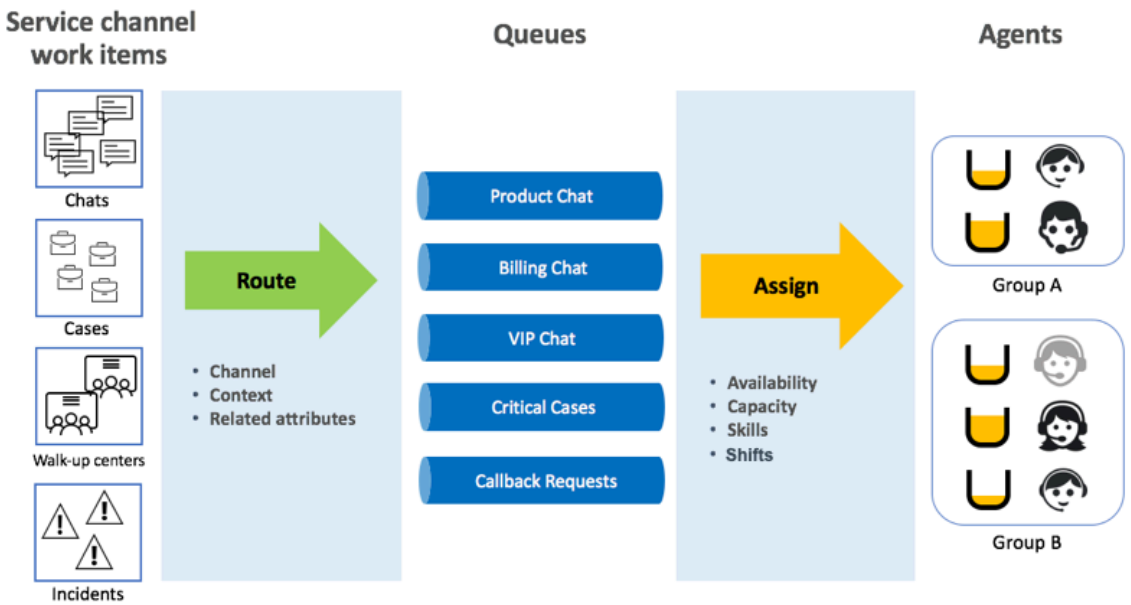
Übersicht

Kunden nutzen verschiedene Kanäle, um Services anzufordern, z. B. Chats, Fälle oder Incidents. Anforderungen von Kunden erstellen Aufgaben- oder Interaktionsdatensätze, die Informationen zu diesen Objekten speichern, die als Arbeitselemente bezeichnet werden. AWA leitet Arbeitselemente anhand von Ihnen bereitgestellter Kriterien (z. B. Priorität oder Kundenstatus) automatisch an Warteschlangen weiter, die sich auf bestimmte Arten von Support konzentrieren.

Warteschlangen können auf Grundlage des Bedarfs oder des Typs definiert werden, z. B. Produkt oder kritische Fälle. Sie identifizieren auch die Service Desk-Mitarbeiter-Gruppen, die für die Arbeit in der Warteschlange verantwortlich sind. AWA wendet dann von Ihnen festgelegte Zuweisungsregeln an und verwendet Verfügbarkeit, Kapazität, Kompetenzen (falls definiert) und Schichten (falls definiert) von Service Desk-Mitarbeitern, um dem am besten qualifizierten Service Desk-Mitarbeiter Arbeit zuzuweisen.

Workflow

Im folgenden Diagramm können Sie mehr über den Prozess-Flow Erweiterte Arbeitszuweisung erfahren.



Navigieren Sie zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**, um die Funktionen von AWA zu erkunden.

Vorteile

Erweiterte Arbeitszuweisung bietet die folgenden Vorteile.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteil	Funktion	Anwender
Durch die Automatisierung der Zuweisung von Arbeitsaufgaben reduziert AWA den manuellen Aufwand für die Verteilung von Arbeitsauslastungen. Arbeitselemente werden bequem in den Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters verschoben, sodass er sich auf die Arbeit konzentrieren kann, anstatt nach Arbeit suchen zu müssen.	Arbeitszuweisungen	awa_admin oder admin
AWA hilft Unternehmen, die verfügbaren Ressourcen optimal zu nutzen, indem die richtigen Kompetenzen und das richtige Fachwissen bestimmten Aufgaben zugeordnet werden. Dies führt zu kürzeren Leerlaufzeiten und einer besseren Zuordnung von Talenten im gesamten Unternehmen.	Agent-Zuweisungsregeln konfigurieren	awa_admin oder admin
AWA stellt eine faire und ausgeglichene Verteilung der Arbeitsaufgaben auf Ressourcen sicher. Berücksichtigt Faktoren wie Arbeitsauslastung, Kapazität und Verfügbarkeit, um zu vermeiden, dass bestimmte Mitarbeiter überlastet und andere nicht ausreichend ausgelastet werden.	Steuerungen für den Agenten-Posteingang	awa_admin oder admin

Komponenten von Erweiterte Arbeitszuweisung

Servicekanäle

Ein Mittel zur Bereitstellung von Kundenservice. AWA bietet Basissystemkanäle für Chats, Fälle, Incidents und Walk-up-Center. Für jeden Kanal können Sie Attribute festlegen, z. B. Agentenkapazität und Nutzungsbedingungen, um festzulegen, welche Arbeiten der Kanal übernimmt.

Arbeitselemente

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine einzelne Arbeit, die von einem Service Desk-Mitarbeiter von Anfang bis Ende bearbeitet wird. Beispielsweise ist ein Chat oder ein Fall ein Objekt, das weitergeleitet und an Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wird.

Warteschlangen für Arbeitselemente

Eine Warteschlange speichert einen bestimmten Typ von Arbeitselement für einen Servicekanal. AWA -Administratoren können Warteschlangen erstellen, die sich auf bestimmte Arten von Support innerhalb des Kanals konzentrieren, z. B. VIP-Kunden oder kritische Fälle. AWA leitet Arbeitselemente basierend auf bestimmten von Ihnen definierten Bedingungen oder Anforderungen, z. B. Kundenstatus oder Region, an Warteschlangen weiter. Die jeder Warteschlange zugewiesenen Gruppen bearbeiten die eingehenden Arbeitselemente. Nachdem Arbeitselemente in eine Warteschlange gestellt wurden, kann AWA verfügbaren Service Desk-Mitarbeitern Elemente basierend auf Zuweisungsregeln sowie der Verfügbarkeit und Kapazität der Service Desk-Mitarbeiter zuweisen.

Zuweisungsgruppen

Service Desk-Mitarbeiter gehören bestimmten Gruppen an, die nach der Art der ihnen zugewiesenen Arbeit organisiert sind. Sie geben Details zu einer Zuweisungsgruppe an, darunter Namen und Beschreibung, Manager und die Gruppen-E-Mail-Adresse. Sie können für Agenten in einer Zuweisungsgruppe auch Rollen, Gruppen und Gruppenmitglieder, Warteschlangen und Agentenkapazitätsüberschreibungen einrichten.

Zuweisungsregel

Kriterien, die bestimmen, wie Arbeitselemente innerhalb einer qualifizierten Zuweisungsgruppe an einen geeigneten Agenten weitergeleitet werden.

Agentenkapazität

Die maximale Anzahl von Arbeitselementen in einem bestimmten Servicekanal, an denen ein Agent gleichzeitig aktiv arbeiten kann. Wenn Sie für einen Mitarbeiter eine maximale Kapazität für alle Servicekanäle festlegen möchten, definieren Sie die maximale universelle Kapazität für diesen Mitarbeiter. Informationen zum Konfigurieren der maximalen universellen Kapazität finden Sie unter Konfigurieren Sie die maximale universelle Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters. Messaging-Interaktionen im Status „Warten“ werden nicht als Teil der Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters berechnet.

Verfügbarkeit von Mitarbeitern

Status, die die Anwesenheit eines Service Desk-Mitarbeiters anzeigen und angeben, ob der Service Desk-Mitarbeiter für die Arbeit verfügbar oder beschäftigt oder offline ist. AWA verwendet den Verfügbarkeitsstatus des Service Desk-Mitarbeiters, um zu bestimmen, ob ein Service Desk-Mitarbeiter Arbeit erhalten kann.

Layout des Posteingangs

Eine an einen Servicekanal gebundene Konfiguration, die definiert, welche Felder eines Datensatzes, der ein Arbeitselement darstellt, in den Posteingängen der Agenten angezeigt werden. Ein Layout definiert, was der Service Desk-Mitarbeiter in Mitarbeiterbereichsieht.

Messaging-Konversationen werden neu zugewiesen

Wenn Messaging-Konversationen automatisch neu zugewiesen werden sollen, wenn der aktuell in der Konversation enthaltene Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar ist, legen Sie die Systemeigenschaft `glide.messaging.reassign.enabled` auf den Wert `true`fest. Die Systemeigenschaft wirkt sich nur auf Messaging-Konversationen aus, und der Agent „Zugewiesen an“ gilt als nicht verfügbar, wenn der Status des Posteingangs AWA nicht auf „Verfügbar“ festgelegt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterte Arbeitszuweisung konfigurieren

Installieren Sie die erforderlichen und beliebten Plugins schnell über die Plugin-Seite, nachdem Sie auf der Startseite Erweiterte Arbeitszuweisung] die Schaltfläche **[Plugin]** abrufen ausgewählt haben. Planen und konfigurieren Sie Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA).

Vorbereitungen

Die Homepage AWA wird angezeigt, nachdem Sie den Omni-Experience-Standardfunktionssatz über installiert und auf die neueste Version aktualisiert haben ServiceNow Store an.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nach der Installation des Plugins Erweiterte Arbeitszuweisung und aller relevanten organisationsspezifischen Plugins beschreibt die folgende Liste die grundlegenden Planungs- und Konfigurationsschritte, die Sie für AWAfestlegen müssen:

- Festlegen, was weitergeleitet werden soll – Konfigurieren Sie die zu verwendenden Basisservicekanäle.
- Bestimmen, wohin weitergeleitet werden soll: Definieren Sie die Warteschlangen für Arbeitselemente sowie die Weiterleitungsregeln, die Ausführungsreihenfolge, die Sortierreihenfolge der Arbeitselemente und die Strategie.
- Bestimmen, wie Arbeitselemente zugewiesen werden: Definieren Sie die Zuweisungsregeln, die bestimmen, welche Arbeitselemente an Service Desk-Mitarbeiter übertragen werden.
- Bestimmen, was der Service Desk-Mitarbeiter sieht: Legen Sie die Layouts der Posteingangskarten und Anwesenheitsstatus (Verfügbarkeit) fest, die Service Desk-Mitarbeiter in ihrem Posteingang Mitarbeiterbereich verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Homepage**, und wählen Sie dann die Schaltfläche **Plugin für erweiterte Arbeitszuweisung abrufen** im Abschnitt First, install a required plugin (Erforderliches Plugin installieren).

   Hinweis:
   Nur Benutzer mit der Rolle „sys_admin“ können ein Plugin von der Homepage Erweiterte Arbeitszuweisung installieren. Wenn beispielsweise ein Benutzer mit der Rolle „awa_admin“ versucht hat, das Plugin Erweiterte Arbeitszuweisung zu installieren, wird er aufgefordert, sich bezüglich der Installation an den Administrator zu wenden. Nach der Installation des Plugins Erweiterte Arbeitszuweisung sind alle Homepage-Optionen AWA im Anwendungsnavigator für Benutzer mit den Rollen admin und awa_admin verfügbar.

   Die Seite „Alle Anwendungen“ wird in einem neuen Fenster oder einer Registerkarte geöffnet.

2. Wählen Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ **Installieren**, und befolgen Sie die Installationsaufforderungen.
   Die Experience der Homepage AWA wird aktualisiert, und der Abschnitt „Gezielte Weiterleitungsfunktionen abrufen“ wird angezeigt.

3. **Wahlweise:** Installieren Sie organisationsspezifische AWA Plugins über die Schaltfläche **Plugin** abrufen für die Plugins ServiceNow® IT Service Management (ITSM), ServiceNow® Kundenservice-Managementund/oder ServiceNow® 'HR-Servicebereitstellung (HRSD).
   Die Experience der Homepage AWA wird aktualisiert, und der Abschnitt „Beliebteste Plugins abrufen“ wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. **Wahlweise:** Installieren Sie beliebte Plugins wie Mitarbeiterchat, Walk-Up Experienceund/oder Performance Analytics, um Ihre AWA -Experience zu verbessern.
5. Wählen Sie im Abschnitt „Grundlegende Einstellungen“ Servicekanäle einrichten, um die von Ihnen aktivierten **Servicekanäle** zu konfigurieren.
   a. Erstellen oder ändern Sie ein Posteingangslayout.
   b. Überschreiben Siedie Mitarbeiterkapazität nach Bedarf.
6. Wählen Sie im Abschnitt Grundlegende Einstellungen die **Option Warteschlangen einrichten**, um Warteschlangen für Arbeitselemente für Ihre Servicekanäle zu erstellen.
   a. Legen Sie die Sortierreihenfolge für Arbeitselemente in der Warteschlange fest.
7. Wählen Sie im Abschnitt „Grundlegende Einstellungen“ **Zuweisungsregeln einrichten**, um die Arbeitszuweisungsregeln zu konfigurieren, die zum Übertragen von Arbeit an die entsprechenden Service Desk-Mitarbeiter verwendet werden.
8. **Wahlweise:** Erwägen Sie im Abschnitt Zusätzliche Einstellungen die Konfiguration der folgenden Parameter, um Ihre AWA -Funktionalität zu verbessern.
   a. Wählen **Sie Anwesenheitsstatus einrichten**, um Verfügbarkeitsstatus zu konfigurieren, mit denen Service Desk-Mitarbeiter angeben, ob sie Arbeit erhalten können oder offline oder abwesend sind.
   b. Wählen **Sie Ablehnungsgründe einrichten**, um die Ablehnungsgründe zu definieren, die Service Desk-Mitarbeiter verwenden können, um Arbeitszuweisungen abzulehnen, die sie in ihrem Posteingang des Mitarbeiterbereichs erhalten.
   c. Wählen **Sie Universelle Kapazität** einrichten aus, um die maximale universelle Kapazität Ihres Teams zu konfigurieren und so zu verhindern, dass einem Service Desk-Mitarbeiter zu viele Arbeitselemente zugewiesen werden.
   d. Wählen **Sie Gruppen einrichten aus**, um Gruppen von Benutzersätzen zu erstellen, die ein gemeinsames Ziel verfolgen.
9. **Wahlweise:** Erwägen Sie im Abschnitt Erweiterte Einstellungen die Konfiguration der folgenden Parameter, um Ihre AWA -Funktionalität zu verbessern.

   Hinweis:
   Karten mit erweiterten Einstellungen werden nach der Installation des jeweiligen Plugins bedingt angezeigt.

   a. Wählen **Sie Agent Affinity einrichten** für erstellen oder ändern Sie die Agent Affinity Regeln , die Arbeitselemente in Erweiterte Arbeitszuweisungweiterleiten .
   b. Wählen Sie Schichtbasierte **Zuweisung einrichten, um Service Desk-**Mitarbeitern Arbeitselemente basierend auf Schichten zuzuweisen.

Erweiterte Arbeitszuweisung-Homepage

Erkunden, implementieren und warten Sie ServiceNow® Erweiterte Arbeitszuweisung mithilfe einer Homepage-Experience. Entdecken Sie AWA, installieren Sie relevante Plugins, und konfigurieren Sie Einstellungen für AWA über die für Administratoren verfügbare Homepage Erweiterte Arbeitszuweisung.

Erweiterte Arbeitszuweisung Vorteile der Homepage

Die Homepage Erweiterte Arbeitszuweisung erleichtert Ihnen den Einstieg und die Arbeit, um mit Ihrer Implementierung positive Ergebnisse zu erzielen. Die Erweiterte Arbeitszuweisung -Startseite ist ideal für Erstbenutzer, die Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) noch nie installiert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

oder konfiguriert haben, sowie für erfahrene Benutzer, die ihre Fähigkeiten erweitern und vorhandene Implementierungen beibehalten möchten.

AWA Die Startseite bietet die folgenden Funktionen:

- Karten, die Sie durch wichtige Einstellungen führen, z. B. das Erstellen von Servicekanälen, das Konfigurieren von Warteschlangen und das Hinzufügen von Zuweisungsregeln. Karten, die Sie zu zusätzlichen und erweiterten Einstellungen weiterleiten, z. B. zum Konfigurieren von Anwesenheitsstatus, zum Einrichten von Ablehnungsgründen, zum Bestimmen der universellen Kapazität, zum Einrichten der Mitarbeiteraffinität und zum Einrichten von schichtbasierten Zuweisungen.
- Listen der installierten und verfügbaren Plugins.
- Installieren Sie Plugins schnell über die Plugin-Seite. Die Plugin-Seite wird entweder in einem neuen Fenster oder einer Registerkarte angezeigt, nachdem Sie eine der Schaltflächen **[Plugin]** abrufen ausgewählt haben. Das Dialogfeld „Plugin-Seite geöffnet“ wird auf der Homepage angezeigt. Sie können dort **Nicht jetzt** auswählen, um mit Ihrer aktuellen Homepage-Experience fortzufahren, oder **Fertig**, um die Homepage nach der Installation Ihres Plugins zu aktualisieren.
- Zugriff auf hilfreiche Ressourcen und Videos, in denen Sie mehr über die Konfiguration und Verwaltung von AWAerfahren.

Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Homepage** um die Funktionen von AWA zu erkunden.

Wichtig:
Die Homepage AWA wird angezeigt, nachdem Sie den Omni-Experience-Standardfunktionssatz über ServiceNow Storeinstalliert und auf die neueste Version aktualisiert haben. Bestandskunden müssen sie nicht aus dem Store installieren. Nachfolgende Updates sind jedoch dort verfügbar. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Planen, installieren und erkunden AWA

Wenn Sie AWAnoch nie installiert haben, werden Sie auf der Homepage von Erweiterte Arbeitszuweisung aufgefordert, dies zuerst zu tun. Nehmen Sie sich vor der Implementierung von AWAetwas Zeit, um über einige wichtige Fragen in der Liste nachzufragen. Diese Fragen mit Ihrem Team durcharbeiten. Diese Fragen mit Ihrem Team durcharbeiten. Diese Fragen sollen Ihnen dabei helfen, sich die AWA -Experience vorzustellen, die Sie für Ihr Unternehmen benötigen und wünschen. Erweitern Sie die verfügbaren Fragen, um fundiertere Überlegungen anzustellen, z. B. welche Warteschlangen für Ihr Team am besten geeignet sind und welche Kompetenzen Ihr Team hat.

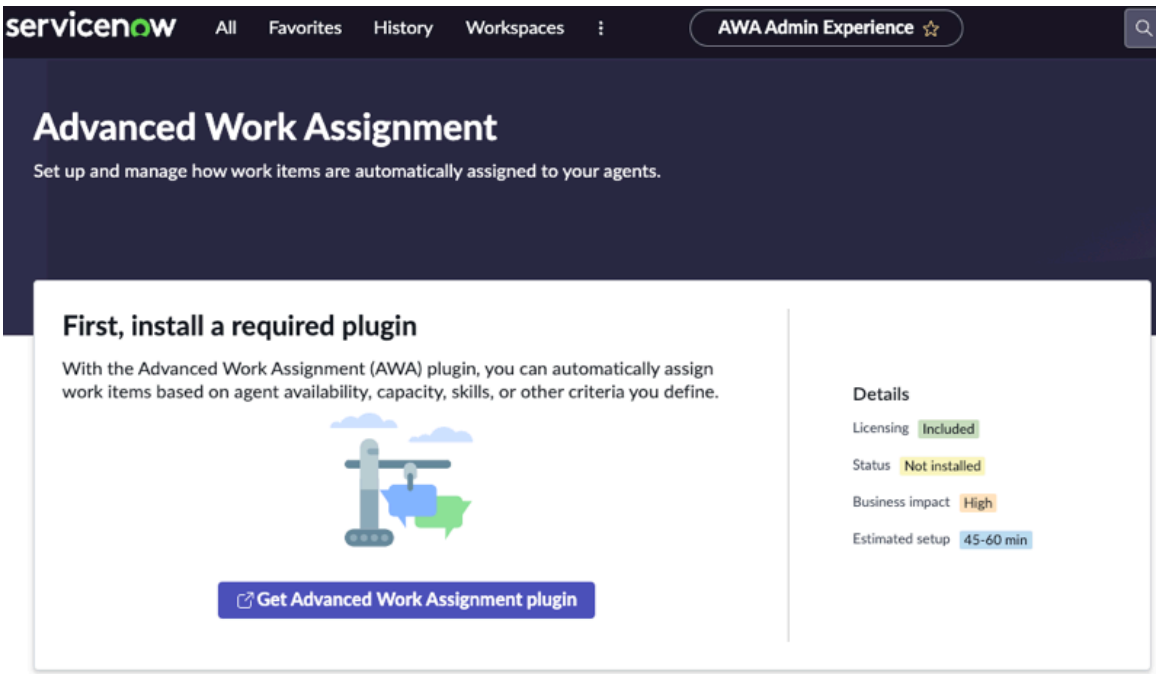
Das Layout der Homepage kann je nachdem, welche Funktionen Sie installiert und konfiguriert haben, variieren.

Installieren Sie zuerst das erforderliche Plugin

Installieren Sie das Plugin Erweiterte Arbeitszuweisung, um zu beginnen. Wählen Sie das **Plugin „Erweiterte Arbeitszuweisung abrufen“**, um es zu installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

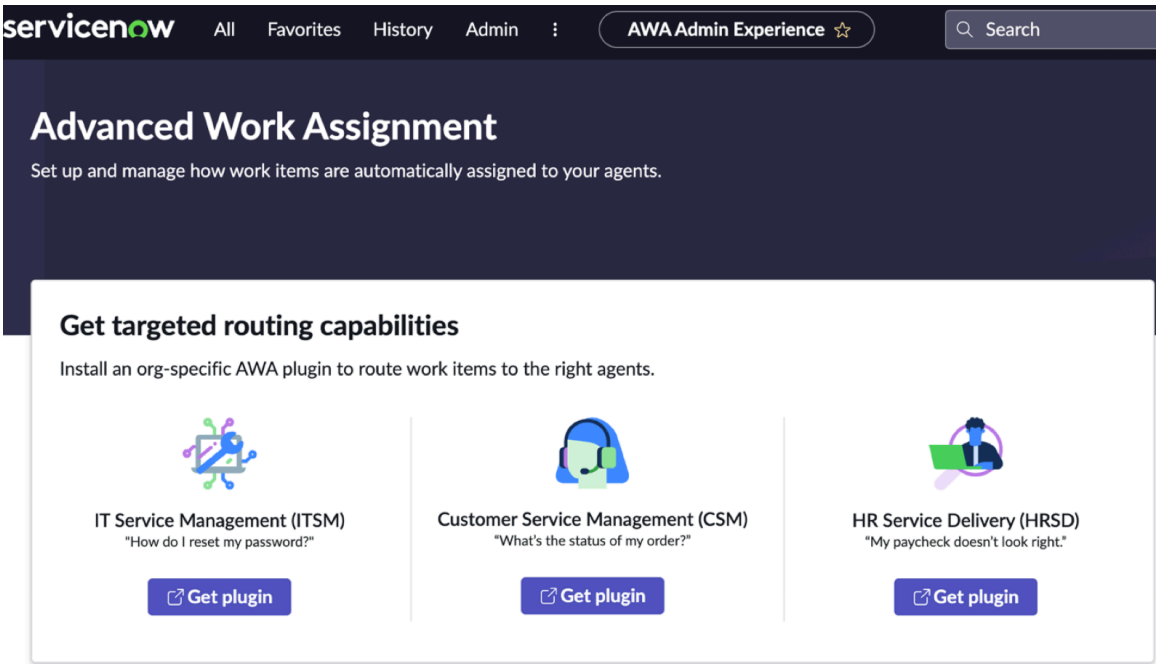
Hinweis:
Nur Benutzer mit der Rolle „sys_admin“ können ein Plugin von der Homepage Erweiterte Arbeitszuweisung installieren. Wenn beispielsweise ein Benutzer mit der Rolle „awa_admin“ versucht hat, das Plugin Erweiterte Arbeitszuweisung zu installieren, wird er aufgefordert, sich bezüglich der Installation an den Administrator zu wenden. Nach der Installation des Plugins Erweiterte Arbeitszuweisung sind alle Homepage-Optionen AWA im Anwendungsnavigator für Benutzer mit den Rollen admin und awa_admin verfügbar.



Gezielte Weiterleitungsfunktionen abrufen

Aktivieren Sie organisationsspezifische AWA Plugins über die Schaltfläche **Plugin** abrufen, um Arbeitselemente an die richtigen Service Desk-Mitarbeiter für die Plugins ServiceNow® IT Service Management (ITSM), ServiceNow® Kundenservice-Managementund ServiceNow® 'HR-Servicebereitstellung (HRSD) weiterzuleiten. Diese Plugins aktivieren organisationsspezifische Servicekanäle in AWA, einschließlich konfigurierter Daten und Demodaten.

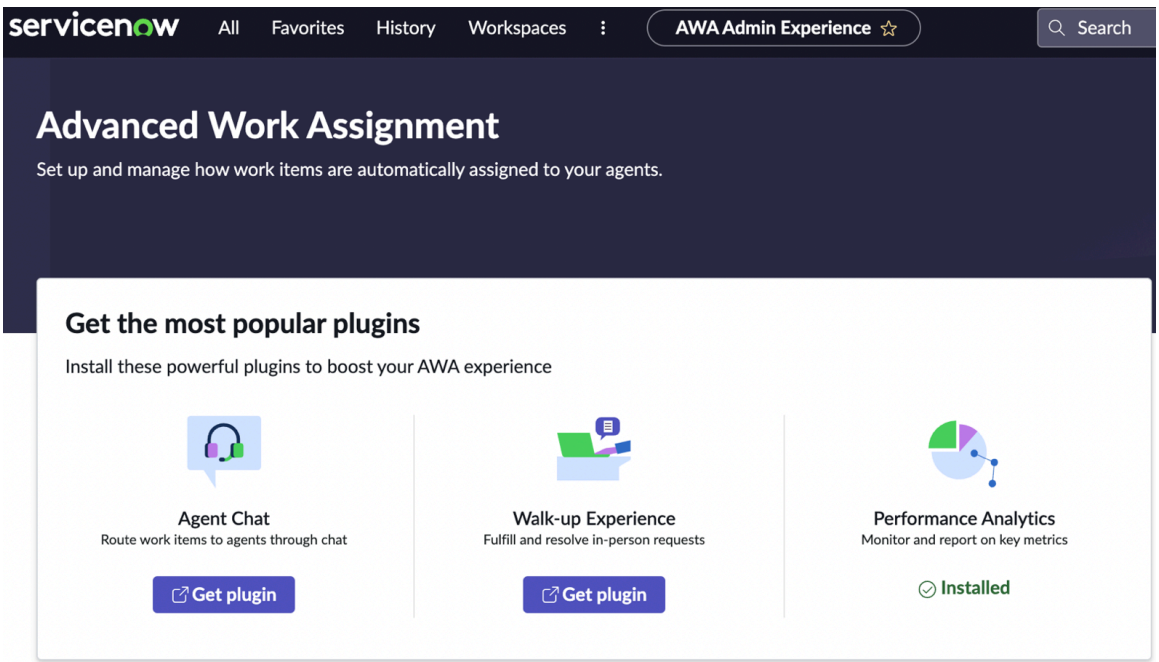
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Holen Sie sich die beliebtesten Plugins

Installieren Sie nach der Installation eines Plugins für gezielte Weiterleitungsfunktionen diese beliebten Plugins, um Ihre AWA -Experience zu verbessern.

- Mitarbeiterchat: Das Plugin Mitarbeiterchat aktiviert den Chat-Servicekanal in AWA und die Chat-Überwachung in Mitarbeiterbereich.
- Walk-Up Experience: Das Plugin Walk-Up Experience aktiviert den Walk-up-Kontakt-Servicekanal für vorgefertigte Technologie-Lounges.
- Performance Analytics: Das Plugin Performance Analytics aktiviert das Inhaltspaket Performance Analytics für AWA.



Beobachten und lernen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sehen Sie sich den Implementierungsleitfaden für eingebettete AWA an, um weitere Informationen über die Installation und Implementierung von AWA direkt über die rechte Seite der -Homepage zu erhalten.

Hilfreiche Ressourcen

Erkunden Sie die hilfreichen AWA -Ressourcen wie Versionshinweise, Produktdokumentation und ServiceNow Community -Foren und -Inhalte direkt auf der rechten Seite der -Homepage. Diese Ressourcen enthalten Informationen, um den Konfigurationsprozess und die Vorteile der Einrichtung von AWA -Funktionen zu verstehen.

Installierte Plugins

Zeigen Sie eine Liste der installierten Plugins an. Benutzer mit der Administratorrolle können den Link eines Plugins wählen, um die Plugins-Seite dieser Anwendung in einem separaten Fenster oder auf einer Registerkarte anzuzeigen.

Verfügbare Plugins

Zeigen Sie eine Liste der verfügbaren Plugins an, mit denen Sie Zeit beim Einrichten von AWAsparen. Benutzer mit der Administratorrolle können den Link eines Plugins auswählen, um die Plugins-Seite oder den Standort ServiceNow Store dieser Anwendung in einem separaten Fenster oder einer Registerkarte anzuzeigen. Benutzer mit der Rolle „awa_admin“ können die Plugin-Seite einer Store-App anzeigen, um mehr über das Plugin zu erfahren, aber nur Benutzer mit der Rolle „admin“ können Plugins installieren.

Wichtige AWA -Einstellungen werden konfiguriert

Folgen Sie der Reihenfolge des geführten Konfigurations-Setups, um Ihre AWA -Einstellungen in der logischsten Reihenfolge festzulegen.

Karten mit grundlegenden Einstellungen

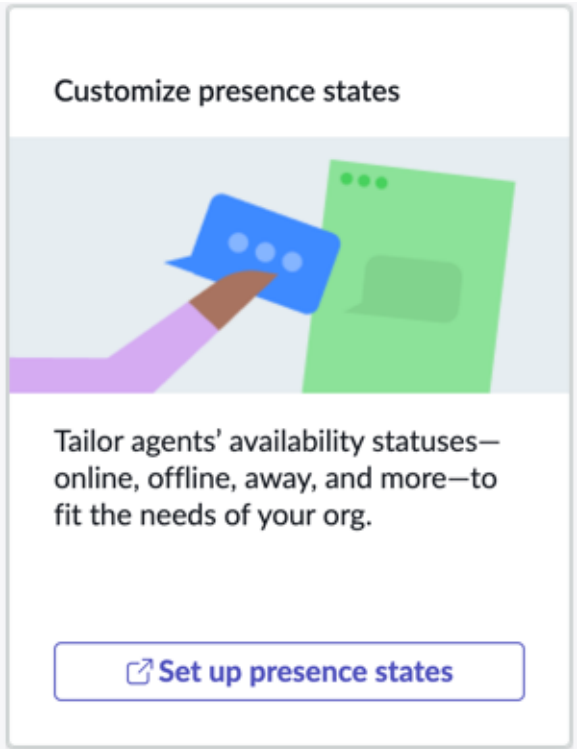
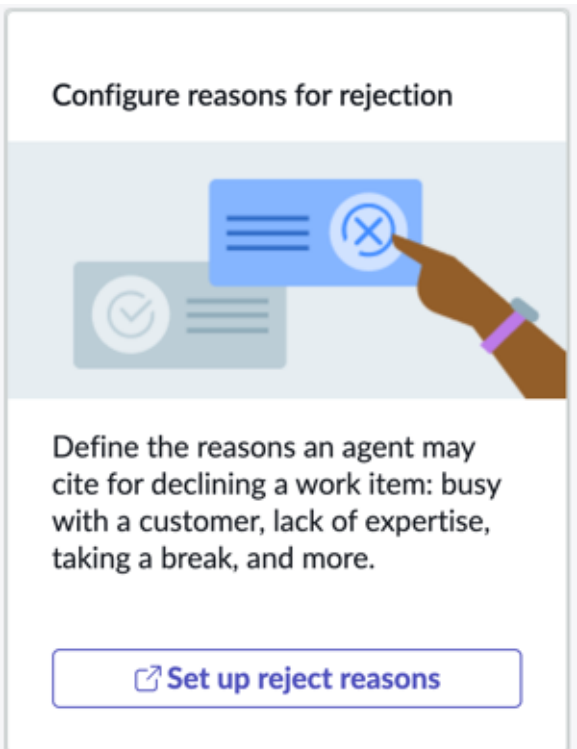
Karte	Funktion	Beschreibung
	Servicekanäle erstellen	Bieten Sie Kundensupport, indem Sie eingehende Arbeit automatisch über Servicekanäle an Service Desk-Mitarbeiter weiterleiten. Servicekanäle weisen Service Desk-Mitarbeitern eine bestimmte Art und einen bestimmten Umfang von Arbeit zu.
	Arbeitselementwarteschlangen konfigurieren	Bestimmen Sie Weiterleitungsbedingungen und Ziele für Warteschlangen.
	Zuweisungsregeln hinzufügen	Legen Sie Zuweisungskriterien für Service Desk-Mitarbeiter fest, die entweder am längsten ohne Zuweisung eines Arbeitselements gearbeitet haben, die die meiste Arbeitsverfügbarkeit haben oder die über die erforderlichen Kompetenzen verfügen.

Zusätzliche und erweiterte Einstellungen AWA werden konfiguriert

Die zusätzlichen Karteneinstellungen erweitern die Möglichkeiten Ihres Unternehmens, die Produktivität mit AWAzu maximieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

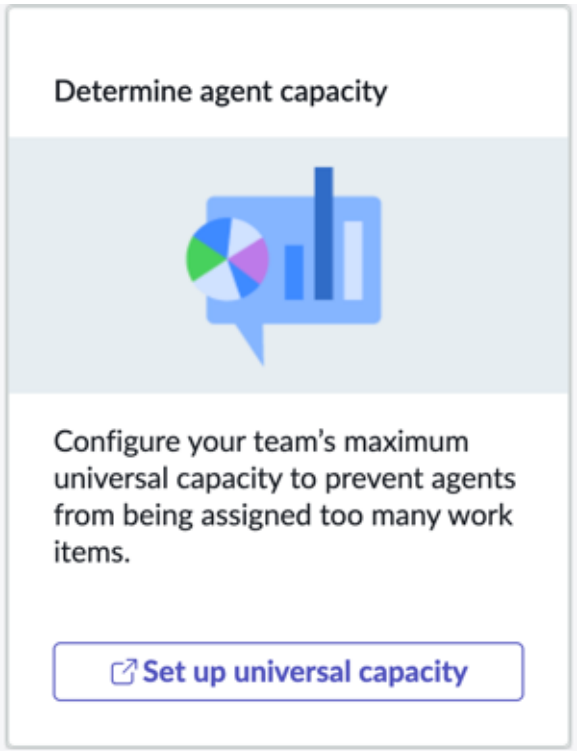
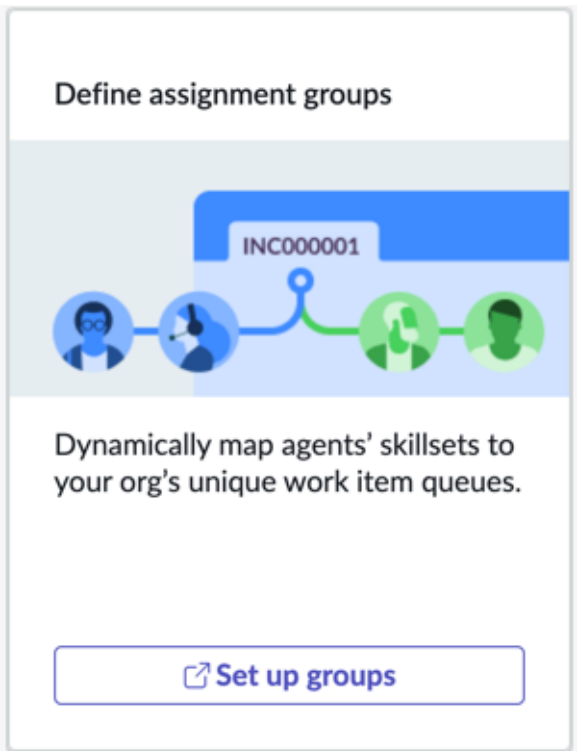
Zusätzliche Einstellungskarten

Karte	Funktion	Beschreibung
	Anwesenheitsstatus anpassen	Konfigurieren Sie Verfügbarkeitsstatus, die Service Desk-Mitarbeiter verwenden, um anzugeben, ob sie Arbeit erhalten können oder offline oder abwesend sind.
	Konfigurieren Sie Ablehnungsgründe	Definieren Sie die Gründe, aus denen Service Desk-Mitarbeiter Arbeitszuweisungen ablehnen können, die sie in ihrem Posteingang Mitarbeiterbereich erhalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusätzliche Einstellungskarten (Fortsetzung)

Karte	Funktion	Beschreibung
	Mitarbeiterkapazität ermitteln	Konfigurieren Sie die maximale universelle Kapazität Ihres Teams, um zu verhindern, dass einem Service Desk-Mitarbeiter zu viele Arbeitselemente zugewiesen werden. Wenn die maximale universelle Kapazität eines Mitarbeiters erreicht ist, werden ihm keine zusätzlichen Arbeitselemente zugewiesen.
Wählen **Sie „Weitere** anzeigen“ aus, um diese Karte anzuzeigen. 	Zuweisungsgruppen definieren	Erstellen Sie Gruppen von Benutzersätzen, die einen gemeinsamen Zweck verfolgen.

Karten mit erweiterten Einstellungen werden nach der Installation des jeweiligen Plugins bedingt angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Karten mit erweiterten Einstellungen

Karte	Funktion	Beschreibung
	Agent Affinity einrichten	Installieren Sie das Plugin Agent Affinity für diese Karte, damit sie bedingt angezeigt wird. Erstellen oder ändern Sie die Agent Affinity -Regeln, die Arbeitselemente in Erweiterte Arbeitszuweisungweiterleiten .
	Schichtbasierte Zuweisung einrichten	Installieren Sie eines oder beide der folgenden Plugins, damit diese Karte bedingt angezeigt wird: • Personaloptimierung für den Kundenservice • Personaloptimierung für ITSM Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitselemente auf Grundlage von Schichten zu.

Erste Schritte mit Erweiterte Arbeitszuweisung

Führen Sie diese anfänglichen Konfigurations- und Setup-Schritte aus, um Erweiterte Arbeitszuweisung zu implementieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin und admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Homepage**an.
2. Wählen Sie das Plugin „ **Erweiterte Arbeitszuweisung abrufen** “, um das Plugin Erweiterte Arbeitszuweisung „ für Ihre Instanz zu installieren.
   Die Seite „Alle Anwendungen“ wird in einem neuen Fenster oder einer Registerkarte geöffnet.
3. Wählen Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ **Installieren**, und befolgen Sie die Installationsaufforderungen.
4. Kehren Sie zur Startseite Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) zurück, und wählen Sie im geöffneten Dialogfeld der Plugin-Seite die Option **Fertig** aus.
   Die Experience der Homepage AWA wird aktualisiert, und der Abschnitt „Gezielte Weiterleitungsfunktionen abrufen“ wird angezeigt.
5. Wählen **Sie Plugin abrufen** aus, um die organisationsspezifischen Plugins IT Service Management (ITSM), Kundenservice-Managementund 'HR-Servicebereitstellung (HRSD) zu aktivieren.
   Die Seite „Alle Anwendungen“ wird in einem neuen Fenster oder einer Registerkarte geöffnet.
6. Wählen Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ **Installieren**, und befolgen Sie die Installationsaufforderungen.
7. Kehren Sie zur Startseite Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) zurück, und wählen Sie im geöffneten Dialogfeld der Plugin-Seite die Option **Fertig** aus.
   Die Experience der Homepage AWA wird aktualisiert, und der Abschnitt „Beliebteste Plugins abrufen“ wird angezeigt.
8. **Wahlweise:** Installieren Sie zusätzliche Plugins auf verschiedene Arten.
   - Wählen **Sie Plugin abrufen**, um beliebte Plugins zu installieren.
   - Wählen Sie den Plugin-Namen aus den Abschnitten Verfügbare Plugins aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Seite „Alle Anwendungen“ wird in einem neuen Fenster oder einer Registerkarte geöffnet.

9. **Wahlweise:** Wählen Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ **Installieren**, und befolgen Sie die Installationsaufforderungen.
10. **Wahlweise:** Kehren Sie zur Startseite Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) zurück, und wählen Sie im geöffneten Dialogfeld der Plugin-Seite die Option **Fertig** aus.

    (Optional) Das Dialogfeld „Plugin-Seite geöffnet“ wird nur angezeigt, wenn Sie Plugins aus dem Abschnitt „Beliebteste Plugins abrufen“ installieren.

    Die Experience der Startseite AWA wird aktualisiert, und entweder wird der Abschnitt „Beliebteste Plugins abrufen“ mit dem installierten Plugin aktualisiert, oder das Plugin wird im Abschnitt „Installierte Plugins“ angezeigt.
11. Wählen Sie im Abschnitt „Grundlegende Einstellungen“ Servicekanäle einrichten, um die von Ihnen aktivierten **Servicekanäle** zu konfigurieren.
    a. Erstellen oder ändern Sie ein Posteingangslayout.
    b. Überschreiben Sie die Kapazität des Service Desk-Mitarbeiters nach Bedarf.
12. Wählen Sie im Abschnitt Grundlegende Einstellungen die **Option Warteschlangen einrichten**, um Warteschlangen für Arbeitselemente für Ihre Servicekanäle zu erstellen.
    Legen Sie die Sortierreihenfolge für Arbeitselemente in der Warteschlange fest.
13. Wählen Sie im Abschnitt „Grundlegende Einstellungen“ **Zuweisungsregeln einrichten**, um die Arbeitszuweisungsregeln zu konfigurieren, die zum Übertragen von Arbeit an die entsprechenden Service Desk-Mitarbeiter verwendet werden.
14. **Wahlweise:** Erwägen Sie im Abschnitt Zusätzliche Einstellungen die Konfiguration der folgenden Parameter, um Ihre AWA -Funktionalität zu verbessern.
    a. Wählen **Sie Anwesenheitsstatus einrichten**, um Verfügbarkeitsstatus zu konfigurieren, mit denen Service Desk-Mitarbeiter angeben, ob sie Arbeit erhalten können oder offline oder abwesend sind.
    b. Wählen **Sie Ablehnungsgründe einrichten, um die Gründe** zu definieren, aus denen Service Desk-Mitarbeiter Arbeitszuweisungen ablehnen können, die sie in ihrem Posteingang des Mitarbeiterbereichs erhalten.
    c. Wählen **Sie Universelle Kapazität** einrichten aus, um die maximale universelle Kapazität Ihres Teams zu konfigurieren und so zu verhindern, dass einem Service Desk-Mitarbeiter zu viele Arbeitselemente zugewiesen werden.
    d. Wählen **Sie Gruppen einrichten aus**, um Gruppen von Benutzersätzen zu erstellen, die ein gemeinsames Ziel verfolgen.
15. **Wahlweise:** Erwägen Sie im Abschnitt Erweiterte Einstellungen die Konfiguration der folgenden Parameter, um Ihre AWA -Funktionalität zu verbessern.

    Hinweis:
    Karten mit erweiterten Einstellungen werden nach der Installation des jeweiligen Plugins bedingt angezeigt.

    a. Wählen **Sie Agent Affinity einrichten**, um die Agent Affinity -Regeln zu erstellen oder zu ändern, die Arbeitselemente in Erweiterte Arbeitszuweisungweiterleiten .
    b. Wählen Sie Schichtbasierte **Zuweisung einrichten, um Service Desk-** Mitarbeitern Arbeitselemente basierend auf Schichten zuzuweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterte Arbeitszuweisung aktivieren

Sie können das Plugin Erweiterte Arbeitszuweisung (com.glide.awa) aktivieren, wenn Ihnen die Administratorrolle zugewiesen ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erweiterte Arbeitszuweisung aktiviert das Plugin „Kompetenzmanagement“ (com.snc.skills_management), um Benutzer- und Gruppenkompetenzen zu implementieren.

Plugins für das Kompetenzmanagement

Plugin	Beschreibung
Skills Management [com.snc.skills_management]	Implementiert Benutzer- und Benutzergruppen-Fähigkeiten. Beruht auf den Prinzipien des Rollenmanagements mithilfe von Vererbung zwischen Benutzergruppen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Homepage**an.
2. Wählen Sie das Plugin „ **Erweiterte Arbeitszuweisung abrufen** “, um das Plugin Erweiterte Arbeitszuweisung „ für Ihre Instanz zu installieren.
   Die Seite „Alle Anwendungen“ wird in einem neuen Fenster oder einer Registerkarte geöffnet. Wenn die Schaltfläche **Plugin „Erweiterte Arbeitszuweisung abrufen** “ nicht angezeigt wird, verfügen Sie entweder nicht über die erforderlichen Berechtigungen, um das Plugin zu installieren, oder das Plugin wurde bereits installiert.
3. Wählen Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ **Installieren**, und befolgen Sie die Installationsaufforderungen.
4. Wählen Sie im geöffneten Dialogfeld „Plugin-Seite der Experience Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) Homepage die Option **Fertig**aus.
   Die Homepage-Experience von AWA wird aktualisiert, der Abschnitt „Gezielte Weiterleitungsfunktionen abrufen“ wird angezeigt, und AWA wird installiert.

Nächste Maßnahme

Aktivieren Sie die Plugins für gezielte Weiterleitungsfunktionen und andere beliebte AWA -Plugins, um die entsprechenden Servicekanäle und Platform Analytics-Lösungen für Erweiterte Arbeitszuweisungzu aktivieren.

Zugehörige Plugins für Erweiterte Arbeitszuweisung aktivieren

Nach der Aktivierung des Plugins Erweiterte Arbeitszuweisung aktivieren Sie die zugehörigen Plugins AWA, um andere Basissystem-Servicekanäle und das Lösungs-Dashboard [Performance Analytics für AWAzu aktivieren.

Sie müssen über die Administratorrolle verfügen, um diese zusätzlichen Plugins für AWAzu aktivieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugins für gezielte Weiterleitungsfunktionen

Installieren Sie die folgenden Plugins aus dem Abschnitt „Gezielte Weiterleitungsfunktionen abrufen“ oder „Verfügbare Plugins“ der Experience AWA -Startseite. Wenn Sie stattdessen nach jedem Plugin einzeln suchen möchten, lesen Sie Plugin aktivieren nach.

Plugin	Beschreibung
Erweiterte Arbeitszuweisung für Incidents [com.snc.incident.awa]	Aktiviert den Incident-Servicekanal in AWA. Umfasst eine Standardkonfiguration zur Unterstützung von AWA für Incidents.
Erweiterte Arbeitszuweisung für CSM [com.sn_csm.awa]	Aktiviert den Fall-Servicekanal in AWA. Umfasst Konfigurationsdaten zur Unterstützung der Weiterleitung, Warteschlangeneinstellung und Zuweisung von CSM-Fällen.
Erweiterte Arbeitszuweisung für HRSD [com.sn_hr_awa]	Aktiviert Basissystem-Konfigurationsdaten, die das Routing, die Warteschlangenstellung und die Zuweisung von HRSM-Fällen, Chats und Anrufen an Service Desk-Mitarbeiter unterstützen.

Beliebte Plugins

Installieren Sie die folgenden Plugins aus dem Abschnitt „Die beliebtesten Plugins abrufen“ oder „Verfügbare Plugins“ der Experience AWA Homepage. Wenn Sie stattdessen nach jedem Plugin einzeln suchen möchten, lesen Sie Plugin aktivieren nach.

Plugin	Beschreibung
Agent-Chat [com.glide.interaction.awa]	Aktiviert den Chat-Servicekanal in AWA und Chat-Messaging in Agent Workspace. Enthält die Standard-Konfigurationsdaten für Chats, einschließlich der Demodaten.
Walk-Up Experience [com.snc.walkup]	Aktiviert den Walk-up-Kontakt-Servicekanal für vorgefertigte Tech-Lounges. Ermöglicht einer IT-Organisation die Unterstützung von Online- und externen Check-In-Vorgängen.
Performance Analytics-Inhaltspaket – Erweiterte Arbeitszuweisung [com.snc.pa.awa]	Aktiviert das Performance Analytics-Inhaltspaket für AWA. Stellt Basissystem-KPIs zur Verfügung.

Von Connect-Support nach Erweiterte Arbeitszuweisung und Mitarbeiterchatverschieben

Wechseln Sie von ServiceNow® Connect-Support zu Mitarbeiterchat (Live-Chat), dem Messaging-System, das Service Desk-Mitarbeiter in Mitarbeiterbereich für die Interaktion mit Kunden verwenden. Der Wechsel von Connect-Support umfasst auch die Verwendung von Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA), um die Chatwarteschlangen für die Weiterleitung von Chat-Arbeitselementen an Service Desk-Mitarbeiter zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

Ab dem Utahist Connect-Support veraltet. Für ähnliche Fähigkeiten wechseln Sie zu Erweiterte Arbeitszuweisung und Mitarbeiterchat.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Wechsel zu modernen Anwendungen wie Erweiterte Arbeitszuweisung und Mitarbeiterchat bietet Funktionen und Vorteile, die in Connect-Supportnicht verfügbar sind. Diese neuen Fähigkeiten umfassen:

- Automatische Zuweisung von Chats und Arbeitselementen an Service Desk -Mitarbeiter basierend auf von Ihnen definierten Kriterien, z. B. Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern, Kapazität, Kompetenzen, Mitarbeiteraffinität und variable Größe der Arbeitselemente.
- Automatische Warteschlangenüberlaufbehandlung
- Neuzuweisung der Chat-Zeitüberschreitung
- Native Chat-Umfragen
- Vorgesetztenfunktionen, wie z. B. Flüsterfunktion , mit denen Manager an laufenden öffentlichen Kundenchats mit Service Desk-Mitarbeitern teilnehmen oder private Nachrichten an Service Desk-Mitarbeiter senden können.
- Funktionen für Service Desk-Mitarbeiter, z. B. Steuerelemente für den Posteingang des Arbeitsbereichs zum Anzeigen, Akzeptieren oder Ablehnen eingehender Chats.

Wenn Sie derzeit Connect-Support -APIs verwenden, finden Sie unter AWA-Routing-API Informationen zu AWA -APIs.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Homepage**an.
2. Aktivieren Sie die Plugins Erweiterte Arbeitszuweisung und Mitarbeiterchat, wenn sie derzeit nicht aktiv sind.
3. Überprüfen Sie bei Bedarf Ihre vorhandenen Connect-Support -Chatwarteschlangen, und entscheiden Sie, ob Sie einen ähnlichen Satz von Warteschlangen für den Chat-Servicekanal in AWAerstellen möchten.

   Hinweis:
   Sie können Ihre Connect-Support -Chatwarteschlangen nicht in AWAverwenden. Chatwarteschlangen für Connect-Support werden in der Tabelle „Chatwarteschlange“ [chat_queue] gespeichert. Chatwarteschlangen für AWA werden in der AWA-Warteschlangentabelle [awa_queue] gespeichert.

4. Konfigurieren Sie auf derHomepage AWA den Servicekanal Chat, erstellen Sie die zugehörigen Chatwarteschlangen, und richten Sie die Arbeitszuweisungenfür Service Desk-Mitarbeiter ein.
5. Greifen Sie in den Mitarbeiterchat-Einstellungen auf das Formular „Chat-Setup“ zu, um Mitarbeiterbereich als Erfüllerschnittstelle für den Livechat anzugeben und andere Livechat-Funktionen zu aktivieren.
6. Aktivieren Sie den Chat-Client im Serviceportal für Endanwender .

Trouble?

Vorschläge zur Problembehandlung umfassen die folgenden allgemeinen Probleme und Lösungen:

Problem: Bei Verwendung von AWAbleibt der Chat in der Weiterleitung und wird keinem verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter angeboten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lösung: Dieses Problem kann auftreten, wenn AWA versucht, den Chat an eine Connect-Support -Warteschlange weiterzuleiten. In diesem Fall bleibt die Interaktion dem Benutzer Virtual Agent zugewiesen, und es wird kein Datensatz „awa_work_item“ erstellt. Eine häufige Ursache für dieses Problem ist, dass der Chat-Setup-Eintrag für die Anwendung des Chats immer noch auf **Verbinden**festgelegt ist.

Problem: Bei dem Versuch, an einen Servicemitarbeiter weiterzuleiten, wird der anfordernden Person fälschlicherweise mitgeteilt, dass keine Servicemitarbeiter verfügbar sind.

Lösung: Dieses Problem kann durch eine der folgenden Situationen verursacht werden:

- Warteschlangenbedingungen, die von der Überprüfung von Interaktionsfeldern oder des Kontexts abhängen, wurden für die Interaktion zu spät für die Weiterleitung erstellt.
- Chatservicekanal ist nicht mit dem Anwesenheitsstatus „Verfügbar“ verknüpft. Eine häufige Ursache für dieses Problem ist die Deaktivierung und erneute Aktivierung des Chat-Kanals.

Bei den Debugging-Vorschlägen sind unter anderem die folgenden Fragen zu berücksichtigen:

Im Folgenden finden Sie einige Fragen, die Sie stellen können, und Orte, an denen Sie nachsehen können, wenn Service Desk-Mitarbeiter keine Chats erhalten:

- Ist ein Datensatz „awa_work_item“ für die Interaktion vorhanden? Wenn dies nicht der Fall ist, ist das Feld **Zugewiesen an** für die Interaktion leer oder auf Virtual Agentfestgelegt? Wenn das Feld **Zugewiesen an** auf Virtual Agentfestgelegt ist, wird wahrscheinlich versucht, Connect-Supportzu verwenden.
- Werden im Chat-Setup die Erfüller für jede Anwendung entsprechend festgelegt?
- Ist in „interaction_json_blob“, auf das das Feld „ **interaction.context_document** “ verweist, die Variable *„Liveagent_application“* auf den erwarteten Wert festgelegt?

Installieren Sie den Servicekanal für SMS-Konversationsfunktionen

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie die Anwendung „Servicekanal für SMS-Konversationsfunktionen “ (sn_awa_sms_int) installieren. Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Das Conversational Messaging-Plugin (com.glide.messaging.awa) muss installiert sein.

  Weitere Informationen zum Aktivieren von Plugins finden Sie unter Plugins aktivieren .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:

Der Servicekanal „SMS-Konversationsfunktionen “ wird automatisch mit einer Anwendung installiert, die einen SMS-Anbieter implementiert, z. B. Integration von SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio (sn_va_sms_twilio). Weitere Informationen finden Sie unter Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio installieren .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Homepage**an.
2. Wählen Sie im Abschnitt Verfügbare Plugins die Option **Konversations-SMS**aus.

> **Hinweis:**
> Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Wählen **Sie Installieren**und dann im Dialogfeld „Installieren“ **Installieren**aus.

Nächste Maßnahme
Richten Sie den Servicekanal für Konversations-SMS ein

Agent Affinity aktivieren

Sie können das Plugin Agent Affinity (com.glide.awa.agent_affinity) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Homepage**an.
2. Wählen Sie im Abschnitt „Verfügbare Plugins“ die Option **Agent Affinity**aus.

> **Hinweis:**
> Wenn das Plugin nicht im Abschnitt „Verfügbare Plugins“ angezeigt wird, versuchen Sie, mithilfe der Suchleiste nach dem Plugin zu suchen. Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von -Mitarbeitern von ServiceNow anfordern.

3. Wählen **Sie Installieren/Aktualisieren Alle**und dann im Dialogfeld „Installieren“ **Installieren**.

> **Hinweis:**
> Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Konversationsnachrichten aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „Conversational Messaging“ (com.glide.messaging.awa) aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Homepage**an.
2. Wählen Sie im Abschnitt Verfügbare Plugins die Option **Konversationsnachrichten**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn das Plugin nicht im Abschnitt „Verfügbare Plugins“ angezeigt wird, versuchen Sie, mithilfe der Suchleiste nach dem Plugin zu suchen. Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von -Mitarbeitern von ServiceNow anfordern.

3. Wählen **Sie Installieren/Aktualisieren Alle**und dann im Dialogfeld „Installieren“ **Installieren**.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Servicekanäle

Bieten Sie Kundensupport, indem Sie eingehende Aufgaben automatisch über Servicekanäle an Service Desk-Mitarbeiter weiterleiten.

Ein *Servicekanal* ist ein Mittel, Service Desk-Mitarbeitern eine bestimmte Art und einen bestimmten Umfang zuzuweisen. Sie können Servicekanäle des Basissystems konfigurieren, um den Kontext und die Attribute festzulegen, die die im Kanal bearbeitete Arbeit definieren, oder einen eigenen anwenderdefinierten Servicekanal erstellen.

Erweiterte Arbeitszuweisung bietet mehrere Servicekanäle, aus denen Arbeitselemente stammen. Das sind:

Servicekanal	Beschreibung	Plugin
Fall	Zur Weiterleitung und Zuweisung von Kundenservicefällen	Enthalten in Kundenservice
Chat	Zur Weiterleitung und Zuweisung von Chat-Interaktionen	Enthalten im Plugin Mitarbeiterchat (com.glide.interaction.awa).
Chat – Asynchron	Wird zum Weiterleiten von Konversationen mit langer Laufzeit verwendet, die mehrere Servicekanäle verwenden.	Im Plugin „Conversational Messaging“ (com.glide.messaging.awa) enthalten.
Facebook Messenger	Wird zum Weiterleiten von Anforderungen aus den Facebook Messenger -Chatunterhaltungen verwendet	In der Store-Anwendung „Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger“ enthalten.
Incident	Zur Weiterleitung und Zuweisung von Incidents	Im Plugin „ Erweiterte Arbeitszuweisung for

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekanal	Beschreibung	Plugin
		Incidents“ (com.snc.incident.awa) enthalten.
Liniendiagramm	Wird zum Weiterleiten von Anforderungen aus den LINE -Chatunterhaltungen verwendet	Enthalten in Integration für Konversationsfunktionen mit LINE Store-Anwendung.
SMS	Wird verwendet, um SMS-Konversationen mit langer Laufzeit und Konversationen, die mehrere Servicekanäle verwenden, weiterzuleiten	Enthalten in der Servicekanalanwendung „Konversations-SMS installieren“.
Walk-Up	Zur Weiterleitung von Anforderungen aus einem Walk-up-Kontaktkanal	Im Plugin „Walk-Up Experience“ (com.snc.walkup) enthalten.
WhatsApp	Wird zum Weiterleiten von Anforderungen aus den WhatsApp -Chatunterhaltungen verwendet	Enthalten in Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) Store-Anwendung.

Sie können auch einen anwenderdefinierten Servicekanal einrichten, um Aufgaben zu bearbeiten, die in den Kanälen des Basissystems nicht unterstützt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie einen anwenderdefinierten Servicekanal ein.

Für jeden Servicekanal legen Sie Attribute fest, z. B.:

- Service Desk-Mitarbeiter-Kapazität: Arbeitsmenge, die von den Service Desk-Mitarbeitern bearbeitet werden kann, die den Kanal unterstützen.
- Filter: Bedingungen, die die Art der im Kanal bearbeiteten Arbeit filtern.
- Nutzung: Bedingungen, die bestimmen, wann Arbeitselemente generiert werden.

Für jeden Servicekanal führen Sie außerdem Folgendes durch:

- Sie erstellen das Kartenlayout für den Agenten-Posteingang in Agent Workspace.
- Sie legen Kapazitätsüberschreibungen für bestimmte Agenten fest.
- Sie überprüfen und ändern zugehörige Arbeitselement-Warteschlangen. Für den Servicekanal Chat können Sie **Warteschlangen** mithilfe der zugehörigen Liste „Warteschlangen“ erstellen.

Kapazität und Nutzung von Servicekanälen

In Erweiterte Arbeitszuweisung steht die Kapazität für die Anzahl der Arbeitselemente, die Agenten, die einen Servicekanal unterstützen, automatisch zugewiesen werden. Die Nutzung ist die Bedingung zur Identifikation der im Kanal unterstützten Arbeitselementstatus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Agenten haben für jeden Servicekanal eine zugewiesene Kapazität. Diese Kapazität beruht auf der Standardkapazität, die für den Kanal festgelegt ist. Die Agentenkapazität für einen einzelnen Servicekanal (z. B. Chat) beeinträchtigt nicht die Kapazität für andere Servicekanäle (z. B. Fall oder Incident). Administratoren können im Formular „Servicekanal“ die **Standardkapazität** für einen Kanal festlegen. Diese Einstellung gilt für alle Agenten, die den Kanal unterstützen.

Manager können die Standardkapazität auf folgenden Ebenen überschreiben:

- Einzelne Service **Desk** -Mitarbeiter über die zugehörige Liste „Überschreibung der Mitarbeiterkapazität“ im Formular „Servicekanal“.
- Gruppen von Service Desk-Mitarbeitern über die zugehörige Liste „Überschreiben der **Kapazität** des Service Desk-Mitarbeiters“ im Formular „Gruppe“.

Wenn für einen Agenten bereits eine Kapazitätsüberschreibung gilt, wird durch eine erneute Festlegung der Überschreibung die vorhandene Kapazität für diesen Agenten aktualisiert. Die überschriebene Kapazität wird in der Agentenkapazitätstabelle (awa_agent_capacity) gespeichert.

Erstellen oder konfigurieren Sie einen Servicekanal

Erstellen oder konfigurieren Sie einen Servicekanal, der in Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) verwendet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können zusätzliche Bedingungen angeben, um die im Kanal verarbeiteten Arbeitselemente zu filtern, die Service Desk-Mitarbeiter-Kapazität (Arbeitsauslastung) für den Kanal zu ändern, die Layouts des Posteingangs festzulegen, die Ihre Service Desk-Mitarbeiter in Arbeitsbereichverwenden, und zugehörige Warteschlangen für Arbeitselemente anzuzeigen.

Wenn Sie die entsprechenden Plugins aktivieren oder die entsprechenden Store Apps installieren, stellt AWA Basissystemkanäle für die folgenden Services bereit:

- Plugin „Fälle“ (com.snc_csm.awa)
- Chats-Plugin (com.glide.interaction.awa)
- Chats – Asynchronous Plugin (com.glide.interaction.awa)
- Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger Anwendung (sn_va_fb_messenger)
- Plugin „Incidents“ (com.snc.incident.awa)
- Integration für Konversationsfunktionen mit LINE Anwendung (sn_va_line)
- Walk-up-Interaktionen (com.snc.walkup)
- Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) Anwendung (sn_va_chat_app_twi)

Für jeden Kanal können Sie bestimmte Standardeinstellungen ändern, z. B. die Standardkapazität (Arbeitsauslastung) für Agenten. Sie können die zugehörigen Listen auch verwenden, um zugehörige Warteschlangen zu überprüfen, die zugehörigen Posteingangslayouts (Arbeitselementkarten) zu definieren, die in Arbeitsbereichangezeigt werden, und den Wert der Service Desk-Mitarbeiter-Kapazität zu überschreiben.

Sie können einen Servicekanal-Datensatz auch über das Modul Servicekanal erstellen, müssen jedoch eine Warteschlange, eine Zuweisungsregelund einen geeigneten Zuweisungspool erstellen, um

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die Arbeit über den Servicekanal weiterzuleiten. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie einen anwenderdefinierten Servicekanal ein.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu den Servicekanal-Einstellungen über einen der folgenden Navigationspfade:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Homepage**an.

     Wählen Sie im Abschnitt Grundlegende Einstellungen die **Option Servicekanäle einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Servicekanäle**an.
2. Wählen Sie eine Situation aus.
   - Um einen Servicekanal zu erstellen, wählen Sie **Neu**.
   - Um einen Servicekanal zu aktualisieren, wählen Sie den Servicekanal-Datensatz aus, den Sie aktualisieren möchten.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Servicekanal“.

Feld	Definition
Name	Name des ausgewählten zu konfigurierenden Basissystem-Servicekanals: ○ Chat ○ Chat – Asynchron ○ Fall ○ Facebook Messenger ○ Incident ○ Liniendiagramm ○ Walk-Up ○ WhatsApp
Reihenfolge des Posteingangs	Reihenfolge, in der Kanalelemente im Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt werden.
Anwendung	Name der Anwendung. ○ Chat: Global ○ Chat – Asynchron: Global ○ Fall: Erweiterte Arbeitszuweisung für CSM ○ Facebook Messenger: Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger ○ Incident: Erweiterte Arbeitszuweisung für Incidents ○ Zeile: Integration für Konversationsfunktionen mit LINE

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
	○ Walk-up: Walk-up Experience ○ WhatsApp: Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)
Aktiv	Die Option zum Aktivieren des Servicekanals. Wenn Sie diese Option auswählen, können die Warteschlangen, die dem Servicekanal zugeordnet wurden, Arbeitselemente annehmen.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Servicekanals: ○ Chat: Service Desk-Mitarbeiter Chatinteraktionen ○ Chat – Asynchron: Asynchrone Service Desk-Mitarbeiter Chatinteraktionen ○ Fall: Fälle für Agenten ○ Facebook Messenger: Service Desk-Mitarbeiter Facebook Messenger Interaktionen ○ Incident: Incidents für Agenten ○ Zeile: Service Desk-Mitarbeiter LINE Interaktionen ○ Walk-up: Walk-up-Interaktionen zur Bearbeitung durch Agenten ○ WhatsApp: Service Desk-Mitarbeiter WhatsApp Interaktionen
Tabelle	Die Tabelle, in der die Servicekanal-Datensätze gespeichert werden.
Erweiterte Bedingung	Die erweiterten Bedingungen, die für den Kanal gelten, wenn sie aktiviert werden. Beispiel: ○ Chat: **[Typ] [ist] [Chat]** ○ Chat – Asynchron: **[Subtype] [ist] [mweb]**, **[Typ] [ist] [Messaging]** ○ Facebook Messenger: **[Untertyp] [ist] [Facebook Messenger]** ○ Linie: **[Untertyp] [ist] [Linie]** ○ Walk-up: **[Typ] [ist] [Walk-up]** ○ WhatsApp: **[Untertyp] [ist] [Was ist WhatsApp]**
Zu Feld zuweisen	Feld, das auf den Benutzer verweist, der dem Element zugewiesen ist. In den Tabellen Fall und Interaktion (und den meisten anderen Tabellen) entspricht dieses Feld dem Feld **Zugewiesen an** (assigned_to).
Zuweisungsgruppenfeld	Feld, das auf die Zuweisungsgruppe verweist, die dem Element zugewiesen ist. In den meisten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
	Tabellen entspricht dieses Feld dem Feld **Zuweisungsgruppe**.
Typ	Indikator, der angibt, ob ein Kommunikationsservicekanal als synchroner oder asynchroner Konversationskanal behandelt wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Interaktion** im Feld **Tabelle** auswählen. ○ Chat ○ Telefon ○ Messaging ○ Sonstige
Protokollebene	Menge der Informationen, die aufgezeichnet werden, wenn AWA Ereignisse protokolliert werden. ○ Keine: Es werden keine Informationen protokolliert. ○ Standard: Nur grundlegende Informationen werden protokolliert. ○ Ausführliche Informationen, einschließlich Datensatzdetails und Ereignisdetails, werden protokolliert. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Protokollierung** aktivieren aktiviert ist.
Warnaudio für Posteingang	Akustische Warnung, die ertönt, wenn ein neues Element für diesen Servicekanal in Ihrem Posteingang eingeht. Wenn Sie keine Audiodatei angeben, wird die Standardaudiodatei verwendet.
Warnaudio für Nachrichten	Akustische Warnung, die ertönt, wenn in Ihrer Konversation für diesen Servicekanal eine neue Nachricht eingeht. Wenn Sie keine Audiodatei angeben, wird die Standardaudiodatei verwendet.
Kapazität und Auslastung	
Standardgröße eines Arbeitselements	Menge der Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters, die verwendet wird, wenn dieses Arbeitselement zugewiesen wird. Der Standardwert lautet 1.
Standardkapazität	Anzahl der Elemente, die Service Desk-Mitarbeitern automatisch zugewiesen wurden (ausstehende Überschreibungen). ○ Fall: Der Standardwert ist 2. ○ Chat: Der Standardwert lautet 4. ○ Chat: Asynchron: Der Standardwert ist 4.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
	○ Facebook Messenger: Der Standardwert ist 4. ○ Incident: Der Standardwert lautet 2. ○ Linie: Der Standardwert ist 4. ○ Walk-up: Der Standardwert ist 1. ○ WhatsApp: Der Standardwert ist 4.
Auslastungsbedingung	Bedingung, die bestimmt, was ein aktives Element ist, das auf die Auslastung/Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters angerechnet wird. Der Datensatzstatus ist beispielsweise Neu, Offen oder Auf Info warten. ○ Für Chat: Der Status ist nicht „Geschlossen – vollständig“ oder „Geschlossen verworfen“. ○ Für Chat – Asynchron: Der Status ist „Geschlossen – vollständig“ oder „Geschlossen verworfen“. ○ Für Fall: Der Status ist „Neu“ oder „Offen“. ○ Für Facebook Messenger: Der Status ist „Neu“ oder „In Arbeit“. ○ Für Incident: Der Status ist Neu, In Bearbeitung oder Warten ○ Für Position: Der Status ist „Neu“ oder „In Arbeit“. ○ Für Walk-Up: Der Status ist nicht „Warten“, „Geschlossen – vollständig“ oder „Geschlossen verworfen“. ○ Für WhatsApp: Der Status ist „Neu“ oder „In Arbeit“.
Protokollierung	
Protokollierung aktivieren	Option zum Aufzeichnen von Informationen in der Tabelle „syslog_awa“, wenn AWA Ereignisse protokolliert werden. Geben Sie die Detailebene an, die im Feld **Protokollebene** in diesem Bildschirm aufgezeichnet werden soll.
Protokollierung beenden um	Datum und Uhrzeit, zu der die Protokollierung enden soll. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Protokollierung** aktivieren aktiviert ist.

4. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.
   Der Kanal wird in der Tabelle „Servicekanäle“ [awa_service_channel] hinzugefügt oder aktualisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

- Überschreiben Sie die Agentenkapazität für ausgewählte Agenten oder Gruppen.
- Erstellen oder ändern Sie das Layout des Posteingangs für den Servicekanal.
- Agent-Zuweisungsregeln konfigurieren für den Kanal.
- Pools mit für die Zuweisung geeigneten Agenten definieren.
- Erstellen oder ändern Sie eine Warteschlange für Arbeitselemente für den Kanal.
- Erstellen oder ändern Sie eine Überschreibung der Arbeitselementgröße für den Kanal.

Servicekanal für SMS-Konversationsfunktionen

Mit der Servicekanal-App für Konversations-SMS im Store ServiceNow können Service Desk-Mitarbeiter im Arbeitsbereich Support für SMS-Konversationen mit langer Laufzeit und für Konversationen bieten, die mehrere Servicekanäle verwenden.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Übersicht

Anfordernde Personen können Support-Gespräche per SMS initiieren. Da diese Support-Konversationen sehr lange dauern können, müssen Service Desk-Mitarbeiter in Arbeitsbereichen die Möglichkeit haben, laufende Konversationen nachzuverfolgen und gleichzeitig anfordernde Personen über andere Servicekanäle zu kontaktieren. Mit der Store App „Servicekanal für SMS-Konversationsfunktionen“ können Service Desk-Mitarbeiter im Arbeitsbereich SMS-Konversationen initiieren oder fortsetzen und auch SMS-Arbeitselemente aus dem Posteingang des Arbeitsbereichs annehmen. Anfordernde Personen in SMS-Konversationen sehen eine begrenzte Teilmenge der Systemnachrichten. Dadurch wird die Anzahl der Systemnachrichten minimiert, wenn die Konversation lange dauert.

Messaging-Profile

Messaging-Profile bieten eine Möglichkeit, einer anfordernden Person eine eingehende Telefonnummer zuzuordnen:

Falls	Dann
Neue SMS wird von einer anfordernden Person empfangen, die einer Telefonnummer in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] zugeordnet ist, aber keine Übereinstimmung mit dem Messaging-Profil aufweist	• Ein Messaging-Profildatensatz wird generiert, um die Nummer mit der Benutzertabelle abzugleichen. • Ein Interaktionsdatensatz ist der entsprechenden Benutzertabelle zugeordnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Falls	Dann
Neue Nachricht von einer anfordernden Person erhalten, die in der Benutzertabelle keine Telefonnummer, aber das Messaging-Profil übereinstimmt	• Ein Interaktionsdatensatz wird dem entsprechenden Messaging-Profilbenutzer zugeordnet. • Der Datensatz der Benutzertabelle ist nicht mit der Telefonnummer verknüpft. Der Service Desk-Mitarbeiter kann manuell überprüfen.
Neue Nachricht von einer anfordernden Person erhalten, die keine Telefonnummernübereinstimmung in der Benutzertabelle oder in den Messaging-Profilen hat	• Dem Gastanwender wird ein Interaktionsdatensatz zugeordnet (Virtual Agent oder Servicemitarbeiter können dies manuell überprüfen). • Ein Messaging-Profildatensatz wird für die Telefonnummer generiert, aber keinem Benutzer zugeordnet.
Neue SMS von einer anfordernden Person, die mit einer vorhandenen Benutzertabelle oder einem vorhandenen Messaging-Profil in Konflikt steht	• Eine Interaktion ist dem Messaging-Profil/Benutzer zugeordnet, das bzw. der derzeit der Nummer zugeordnet ist. • Virtual Agent oder Servicemitarbeiter können den Benutzer verifizieren und die Interaktion/das Profil erneut dem richtigen Benutzer zuordnen.

Messaging-Aktionen

Messaging-Aktionen bieten eine Möglichkeit, Aktionen basierend auf der Messaging-Aktivität in einer Konversation auszulösen.

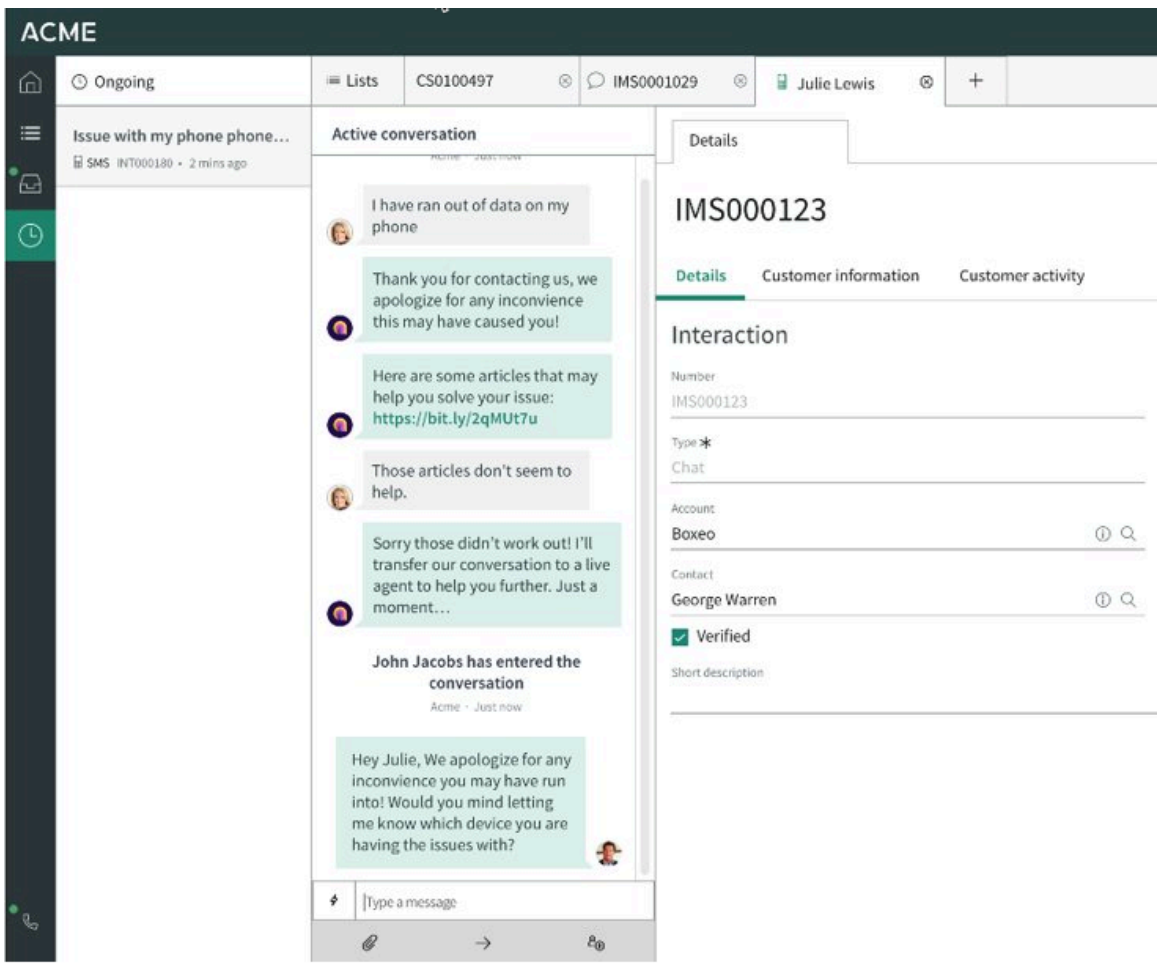
Messaging-Aktionsparameter	Beschreibung
Ereignis 1. Nachricht von anfordernder Person ohne Service Desk-Mitarbeiter-Antwort☒ 2. Service Desk-Mitarbeiter-Nachricht ohne Antwort von anfordernder Person	Durch das Senden einer Nachricht von einer anfordernden Person oder einem Service Desk-Mitarbeiter wird ein Timer gestartet, der eine Aktion auslösen kann
Dauer	Zeit, die zum Auslösen einer Aktion basierend auf dem festgelegten Ereignisparameter festgelegt ist
Filterbedingungen	Bedingung, die im Interaktionsdatensatz erforderlich ist, damit eine Messaging-Aktion ausgelöst wird (z. B. „Status“ ist „Warten“)
Aktion	Mögliche Aktionen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Messaging-Aktionsparameter	Beschreibung
	• Service Desk-Mitarbeiter – Arbeitsbereichsbenachrichtigung an Service Desk-Mitarbeiter gesendet • Anfordernde Person auffordern – Systemnachricht in Messaging-Konversation an anfordernde Person gesendet • Erneut zuweisen: Entfernt den zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiter aus der Interaktion • Status festlegen: Legt den Interaktionsstatus auf den gewünschten Zustand fest

Laufende Konversationen

Im Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters werden neue SMS-Nachrichten angezeigt, und Service Desk-Mitarbeiter können derzeit zugewiesene SMS-Konversationen auf der Registerkarte **Laufend** finden. Der Registerkartenindikator und die Datensatzhervorhebung zeigen an, wenn eine SMS-Konversation eine neue Nachricht enthält. Im Gegensatz zu Chatunterhaltungen können SMS-Konversationen sehr lange dauern. Abgeschlossene SMS-Konversationen werden auf der Registerkarte **„Laufend** “ nicht angezeigt.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Von der anfordernden Person initiierte SMS-Konversationen

Wenn eine anfordernde Person eine Support-Konversation initiiert, wird sie von einem Virtual Agent oder einem Servicemitarbeiter geleitet. Wie andere Servicekanäle übernimmt Erweiterte Arbeitszuweisung die Weiterleitung von SMS-Konversationen an Servicemitarbeiter. So werden von der anfordernden Person initiierte SMS-Konversationen behandelt:

Falls	Dann
Es gibt keine aktive SMS-Interaktion	• Erstellen Sie eine neue SMS-Interaktion • Weisen Sie die Interaktion einem Virtual Agent oder einem Servicemitarbeiter zu
Es liegt eine aktive Interaktion mit einem Servicemitarbeiter vor	• Fügen Sie die Nachricht in eine vorhandene Konversation ein • Mit dem Service Desk-Mitarbeiter in der aktuellen Konversation fortfahren • Verwenden Sie denselben Interaktionsdatensatz
Es findet eine aktive Interaktion mit einem Virtual Agent statt	• Fügen Sie die Nachricht in eine vorhandene Konversation ein • Mit dem vorhandenen Virtual Agent-Thema fortfahren • Verwenden Sie denselben Interaktionsdatensatz

Eine aktive SMS-Interaktion stellt eine laufende Konversation zwischen der Telefonnummer einer anfordernden Person und der Telefonnummer eines Unternehmens dar.

Der Service Desk-Mitarbeiter hat SMS-Konversationen initiiert

Um eine SMS-Konversation mit einer anfordernden Person zu initiieren, können Service Desk-Mitarbeiter eine Anbieternummer für einen ausgehenden Service auswählen oder manuell eine Anbieternummer eingeben. Wenn gerade eine SMS-Konversation läuft, wird sie automatisch angezeigt. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine SMS-Konversation initiiert:

Falls	Dann
Es gibt keine aktive SMS-Interaktion	• Erstellen Sie eine neue SMS-Interaktion • Interaktion dem Service Desk-Mitarbeiter zuweisen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Falls	Dann
Es liegt eine aktive Interaktion mit einem Mitarbeiter vor	• Fügen Sie die Nachricht in eine vorhandene Konversation ein • Fügen Sie einen Service Desk-Mitarbeiter einem Live-Gruppenprofil hinzu • Keine Neuzuweisung
Es gibt eine aktive Interaktion mit VA	• Schließen Sie eine vorhandene Interaktion • Erstellen Sie eine neue Interaktion, und weisen Sie sie dem Service Desk-Mitarbeiter zu
Es liegt eine aktive Interaktion vor, an der ein anderer Kontakt/Verbraucher/Benutzer beteiligt ist	• Schließen Sie eine vorhandene Interaktion • Erstellen Sie ein neues Kanalbenutzerprofil, und deaktivieren Sie das vorhandene Kanalbenutzerprofil • Erstellen Sie eine neue Interaktion, und weisen Sie sie dem Service Desk-Mitarbeiter zu

Eine aktive SMS-Interaktion stellt eine laufende Konversation zwischen der Telefonnummer einer anfordernden Person und der Telefonnummer eines Unternehmens dar☒

Richten Sie den Servicekanal für Konversations-SMS ein

Konfigurieren Sie die Store-App des Servicekanals für Konversations-SMS.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

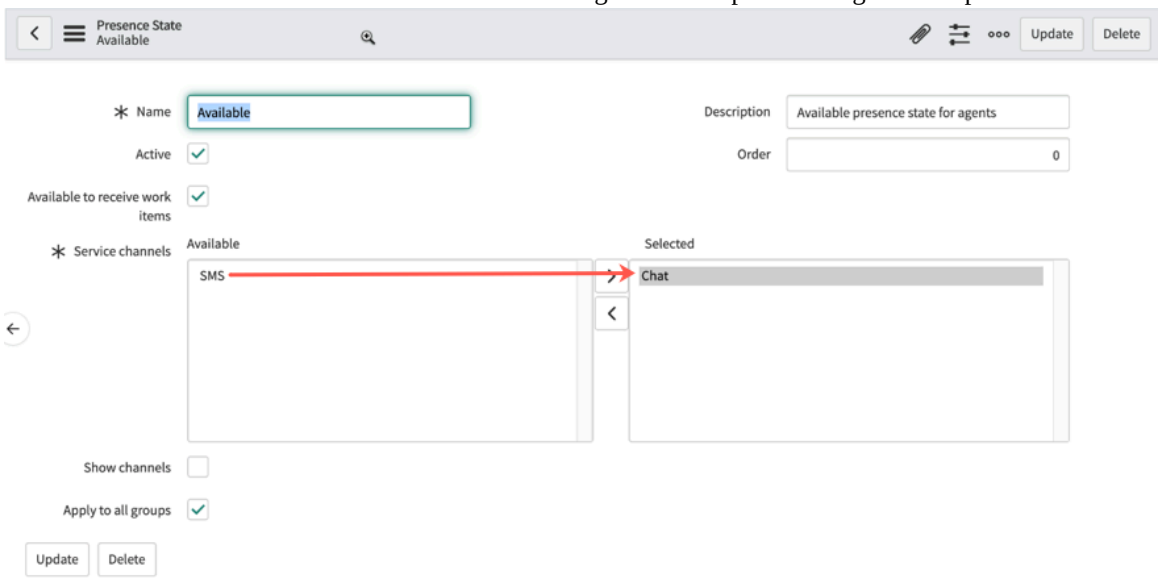
Prozedur

1. Navigieren Sie zu den Servicekanal-Einstellungen über einen der folgenden Navigationspfade.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Homepage**an.

     Wählen Sie im Abschnitt Grundlegende Einstellungen die **Option Servicekanäle einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Servicekanäle**an.
2. Wählen Sie den SMS-Servicekanal aus.
3. Aktivieren Sie im Bildschirm Servicekanal – SMS das Kontrollkästchen **Aktiv**, um den Servicekanal zu aktivieren.
4. Da die SMS-Gruppe standardmäßig keine Benutzer hat, fügen Sie der SMS-Gruppe manuell Benutzer hinzu.
5. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Homepage**an.
6. Wählen Sie im Abschnitt Zusätzliche Einstellungen die **Option Anwesenheitsstatus einrichten aus**.
7. Klicken Sie in der Spalte Name auf **Verfügbar**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Wählen Sie im Bildschirm Anwesenheitsstatus – Verfügbar in der Spalte Verfügbar die Option **SMS** aus.



9. Wählen Sie den nach rechts zeigenden Pfeil, um SMS aus der Spalte Verfügbar in die Spalte Ausgewählt zu verschieben.
10. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Richten Sie einen anwenderdefinierten Servicekanal ein

Richten Sie einen anwenderdefinierten Servicekanal ein, um Art und Umfang der Arbeit zu erweitern, die automatisch an Ihre Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet wird.

Vorbereitungen

- Wählen Sie die Tabelle aus, die Sie verwenden möchten, um Arbeit automatisch an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten. Nur die Tabellen „Aufgabe“ [task] und „Interaktion“ [interaction] werden unterstützt.
- Stellen Sie sicher, dass das Formularlayout für die ausgewählte Tabelle für die Arbeitsbereichsansicht konfiguriert ist. Datensatztypen ohne Arbeitsbereich-Ansicht werden in Mitarbeiterbereich als schreibgeschützt angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie Formulare in ein veralteter Arbeitsbereichan.
- Wenn Sie einen Datensatz in AWA für eine Tabelle öffnen möchten, die eine andere Tabelle erweitert, für die ein Servicekanal definiert ist, stellen Sie sicher, dass die Arbeitsbereichsansicht für diese Tabelle bereits definiert wurde.
- Weisen Sie die Rollen awa_agent und workspace_agent den Service Desk-Mitarbeitern zu, die Arbeitsaufgaben in Mitarbeiterbereich von Ihrem anwenderdefinierten -Servicekanal erhalten.

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen Servicekanal-Datensatz vom Modul Servicekanal aus erstellen, müssen jedoch eine Arbeitselement-Warteschlange, eine Zuweisungsregel und einen geeigneten Zuweisungspool erstellen, um die Arbeit über den Servicekanal weiterzuleiten. Außerdem müssen Sie den anwenderdefinierten Servicekanal konfigurieren, um ihn im Posteingang eines Service Desk-Mitarbeiters in Mitarbeiterbereichverfügbar zu machen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu den Servicekanal-Einstellungen über einen der folgenden Navigationspfade:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Homepage**an.

     Wählen Sie im Abschnitt Grundlegende Einstellungen die **Option Servicekanäle einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Servicekanäle**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder für den Servicekanal aus, und wählen Sie **Absenden**aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder konfigurieren Sie einen Servicekanal.
4. Erstellt eine Zuweisungsregel
   Weitere Informationen finden Sie unter Agent-Zuweisungsregeln konfigurieren.
5. Erstellen Sie eine Arbeitselement-Warteschlange für Ihren Servicekanal.

   Weitere Informationen finden Sie unter Warteschlange für Arbeitselemente erstellen.
6. Wechseln Sie im Formular für die von Ihnen erstellte Warteschlange für Arbeitselemente zum zugehörigen Link **Zuweisungsberechtigung**, und erstellen Sie einen berechtigten Zuweisungspool.

   Achten Sie darauf, Ihre Zuweisungsregel dem berechtigten Zuweisungspool zuzuordnen.

   Weitere Informationen finden Sie unter Pools mit für die Zuweisung geeigneten Agenten definieren.
7. Machen Sie Ihren Servicekanal in Mitarbeiterbereichverfügbar.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Homepage**an.
   b. Wählen Sie im Abschnitt Zusätzliche Einstellungen die **Option Anwesenheitsstatus einrichten aus**, und öffnen Sie **Verfügbar**.
   c. Verschieben Sie im Formular Ihren anwenderdefinierten Servicekanal in die Liste **Ausgewählt**.
   d. Wählen Sie die Option **Aktiv** (falls noch nicht ausgewählt).
   e. Wählen Sie **Aktualisieren**.
8. **Wahlweise:** Erstellen oder ändern Sie das Layout der Posteingangskarte, um die wichtigsten Informationen aus einem Arbeitselement anzuzeigen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder ändern Sie ein Posteingangslayout.

Ergebnisse

Ihr anwenderdefinierter Servicekanal leitet die Arbeit an Service Desk-Mitarbeiter weiter. In Mitarbeiterbereichwird der Servicekanal als verfügbarer Servicekanal im Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt.

Lernprogramm: Richten Sie einen anwenderdefinierten Servicekanal für Change-Anforderungen ein

Erfahren Sie, wie Sie Erweiterte Arbeitszuweisung so konfigurieren, dass Change-Anforderungen automatisch Mitarbeitern zugewiesen werden. Verwenden Sie dieses Tutorial als Leitfaden, um zu verstehen, wie Servicekanaldatensätze, Warteschlangen und Zuweisungsregeln zusammenarbeiten, um einen anwenderdefinierten Servicekanal zu erstellen.

In diesem Tutorial erfahren Sie, wie Sie einen anwenderdefinierten Kanal einrichten, der:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Weist dem Change-Management-Agent, der die meiste Kapazität hat, neue Change-Anforderungen zu
- Füllt den Posteingang des Beauftragten in Mitarbeiterbereich mit Change-Anforderungen aus der -Warteschlange
- Zeigt die Nummer, Kurzbeschreibung und den Typ der Change-Anforderung auf der Posteingangskarte an
- Ermöglicht dem Service Desk-Mitarbeiter das Akzeptieren oder Ablehnen von Change-Anforderungen

Informationen zum Einrichten von anwenderdefinierten Servicekanälen finden Sie unter Richten Sie einen anwenderdefinierten Servicekanal ein.

Bevor Sie beginnen:

- Stellen Sie sicher, dass das Formularlayout für die Tabelle „Change-Anforderung“ für die Arbeitsbereichsansicht konfiguriert ist. Andernfalls werden Arbeitselemente aus dem Servicekanal „Change-Anforderung“ in Mitarbeiterbereichals schreibgeschützt angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie Formulare in ein veralteter Arbeitsbereichan.
- Weisen Sie der Gruppe Change-Management die Rollen awa_agent und workspace_agent zu, damit Mitglieder Arbeitselemente in Mitarbeiterbereichöffnen können.

Erstellen Sie einen Servicekanal zum Weiterleiten von Anforderungen

Erstellen Sie einen Servicekanal in Erweiterte Arbeitszuweisung, um Change-Anforderungen an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu den Servicekanal-Einstellungen über einen der folgenden Navigationspfade:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Homepage**an.

     Wählen Sie im Abschnitt Grundlegende Einstellungen die **Option Servicekanäle einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Servicekanäle**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   - Name: Change-Anforderung
   - Posteingangsreihenfolge: 100
   - Tabelle: Change Request [change_request]
   - Aktiv: Ausgewählt
   - Nutzungsbedingung: [Aktiv] [ist] [wahr]
4. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellt eine Zuweisungsregel für Change-Anforderungen

Erstellen Sie in Erweiterte Arbeitszuweisung eine Zuweisungsregel, die Change-Anforderungen Service Desk-Mitarbeitern zuweist, die für die Ausführung der Aufgaben verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Einstellungen für Zuweisungsregeln:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Homepage**an.

     Wählen Sie im Abschnitt „Grundlegende Einstellungen“ **Zuweisungsregeln einrichten**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Zuweisungsregeln**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   - Name: Zuweisungsregel für Change-Anforderung
   - Zuweisen nach: Die meiste Kapazität
   - Ablehnen von Service Desk-Mitarbeitern zulassen: ausgewählt
4. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie eine Warteschlange, um neue Change-Anforderungen weiterzuleiten

Erstellen Sie eine Warteschlange für Arbeitselemente in Erweiterte Arbeitszuweisung, die neue Change-Anforderungen über den Servicekanal weiterleitet, der Change-Anforderungen verarbeitet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Warteschlangeneinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Homepage**an.

     Wählen Sie im Abschnitt Grundlegende Einstellungen die **Option Warteschlangen einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   - Name: Change-Management
   - Servicekanal: Change-Anforderung
   - Bedingungsmodus: Einfach
   - Weiterleitungsbedingung für Arbeitselement: [Status] [ist] [Neu]
4. Wählen Sie im Kontextmenü des Formulars **Speichern** aus.

Erstellen Sie einen Zuweisungspool von Service Desk-Mitarbeitern

Erstellen Sie in Erweiterte Arbeitszuweisung einen berechtigten Zuweisungspool, der Überlauf-Arbeitselemente empfängt, falls Sie weitere Hilfe von anderen Service Desk-Mitarbeitern benötigen, um Change-Anforderungen zu bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Warteschlangeneinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Homepage**an.

     Wählen Sie im Abschnitt Grundlegende Einstellungen die **Option Warteschlangen einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen**an.
2. Öffnen Sie die Change-Management-Warteschlange.
3. Wechseln Sie im Formular zur zugehörigen Liste **„Zuweisungsberechtigung“**, und wählen Sie **Neu**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   - Service Desk-Mitarbeiter-Zuweisungsregel: Zuweisungsregel für Change-Anforderung
   - Gruppen: Change-Management
5. Wählen Sie **Absenden**.

Machen Sie Ihren Servicekanal in verfügbar Mitarbeiterbereich

Machen Sie Ihren -Servicekanal in Mitarbeiterbereich verfügbar, damit Service Desk-Mitarbeiter Change-Anforderungen in ihrem Posteingang empfangen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Einstellungen für die Anwesenheitsstatus:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Homepage**an.

     Wählen Sie im Abschnitt Zusätzliche Einstellungen die **Option Anwesenheitsstatus einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Anwesenheitsstatus**an.
2. **Verfügbar**öffnen.
3. Verschieben Sie im Formular **Change-Anforderung** in die Liste **Ausgewählt**.
4. Wählen Sie **Aktiv** (falls noch nicht ausgewählt).
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Passen Sie die Anzeige von Change-Anforderungen im Posteingang eines Service Desk-Mitarbeiters an

Passen Sie die Anzeige von Change-Anforderungen in einem Service Desk-Mitarbeiter-Posteingang an, damit Service Desk-Mitarbeiter genügend Informationen erhalten, um zu entscheiden, ob sie das Arbeitselement akzeptieren oder ablehnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

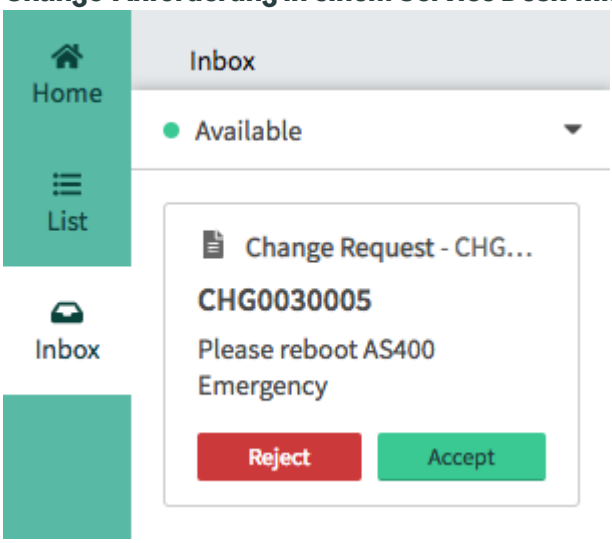
1. Navigieren Sie zu den Servicekanal-Einstellungen über einen der folgenden Navigationspfade:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Homepage**an.

     Wählen Sie im Abschnitt Grundlegende Einstellungen die **Option Servicekanäle einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Servicekanäle**an.
2. Wählen Sie den Servicekanal-Datensatz „ **Change-Anforderung“** aus.
3. Wechseln Sie im Formular „Servicekanal für Change-Anforderung“ zur zugehörigen Liste **„Posteingangslayouts“**, und öffnen Sie das **Standardlayout für Change-Anforderungen**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   - Feld 1: Nummer
   - Feld 2: Kurzbeschreibung
   - Feld 3: Typ
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Wenn Sie eine Change-Anforderung erstellen, wird das Element durch den Servicekanal Change-Anforderung geleitet und dem Service Desk-Mitarbeiter in der Zuweisungsgruppe Change-Management zugewiesen, der für den Empfang der Change-Anforderung verfügbar ist. Wenn der Beauftragte den Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters überprüft, wird die Change-Anforderung mit der Option angezeigt, dass der Service Desk-Mitarbeiter das Arbeitselement ablehnen oder akzeptieren kann.

Change-Anforderung in einem Service Desk-Mitarbeiter-Posteingang



Layout des Posteingangs

Das Layout des Posteingangs bestimmt die Informationen, die auf Arbeitselementkarten im Posteingang eines Agenten angezeigt werden.

Der AWA-Administrator (awa_admin) kann Layouts konfigurieren, die Elemente im Posteingang eines Agenten darstellen. Die Konfiguration ermöglicht Agenten, die wichtigsten Attribute nach Arbeitselementen in einem Servicekanal geordnet anzuzeigen. Die im Layout des Posteingangs festgelegten Felder bestimmen, welche Informationen für ein Arbeitselement angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

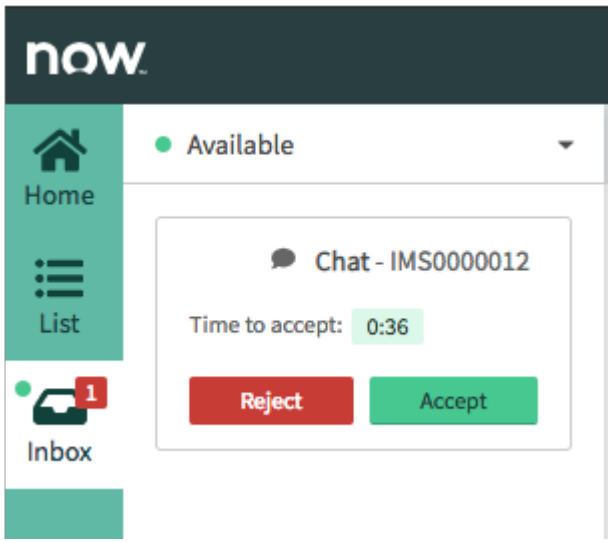
Jeder Basissystem-Servicekanal verfügt über vorkonfigurierte Posteingangslayouts für Arbeitselemente. Der AWA-Administrator kann diese Layouts anzeigen und bearbeiten und auch neue Layouts erstellen.

Bis zu fünf Felder können im Kartenlayout angezeigt werden.

- Felder können aus der Tabelle hinzugefügt werden, auf die der Servicekanal verweist.
- Für die Felder wird Dot-Walking unterstützt.
- Das erste zum Layout hinzugefügte Feld wird zum Titelfeld auf der Karte.

Layout-Beispiel

Für Chats, die weder einen Kontakt noch einen Verbraucher haben, enthält das Layout nur den Chat-Betreff. Die Anzeige der Anzahl **Zeit bis Annahme** (Timer) und der Schaltfläche **Ablehnen** steuern Sie über die Mitarbeiter -Zuweisungsregeln.



Weitere Informationen zum Zugreifen auf und Ändern eines Posteingangslayouts finden Sie unter Posteingangslayout erstellen oder ändern.

Erstellen oder ändern Sie ein Posteingangslayout

Erstellen oder ändern Sie das Kartenlayout für Posteingangselemente für einen bestimmten Servicekanal. Kartenlayouts werden in der Ansicht des Agentenposteingangs von Mitarbeiterbereich angezeigt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin. Benutzer mit der Rolle awa_manager oder Agent können Posteingangslayouts prüfen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Karten stehen für Arbeitselemente in einem Agentenposteingang in Mitarbeiterbereich. Jeder Kanal hat ein Standardlayout für diese Karten, die bis zu fünf Felder aus dem zugehörigen Tabellendatensatz anzeigen können. Verwenden Sie das Posteingangslayout-Formular, um ein Standardlayout zu ändern, z. B. den Namen, die Kurzbeschreibung und die jeweiligen Felder wie Kanal, Kontakt- oder Verbrauchernamen, die auf der Karte angezeigt werden. Sie können auch bestimmte Bedingungen angeben, die bestimmen, wann das Kartenlayout verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu den Servicekanal-Einstellungen über einen der folgenden Navigationspfade:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Homepage**an.

     Wählen Sie im Abschnitt Grundlegende Einstellungen die **Option Servicekanäle einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Servicekanäle**an.
2. Wählen Sie den zu aktualisierenden Servicekanal aus.
3. Wählen Sie im Formular „Servicekanal“ den zugehörigen Link **Posteingangslayouts aus**.
   - Um ein Layout zu erstellen, wählen Sie **Neu**.
   - Um ein Layout zu ändern, wählen Sie das zu aktualisierende Layout aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Definition
Name	Der Name des Posteingangslayouts.
Servicekanal	Der Name des ausgewählten Servicekanals.
Kurzbeschreibung	Die Beschreibung des Posteingangslayouts.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der die Layouts im Agenten-Posteingang angezeigt werden.
Bedingung	Eine Bedingung, die bestimmt, wann dieses Layout verwendet wird. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um eine Bedingung anzugeben, die als wahr bewertet werden muss, damit das Layout angewendet wird.
Kartenlayout	Beispiel für ein Kartenlayout.
Feld 1	Das Feld aus der Tabelle für den Kanal, zum Beispiel die Interaktionstabelle [interaction] für den Chat-Servicekanal. Wählen Sie das Feld aus, oder wählen Sie **Keine** aus, um ein vorhandenes Feld zu entfernen.
Feld 2	Das Feld aus der Tabelle für den Kanal, zum Beispiel die Interaktionstabelle [interaction] für den Chat-Servicekanal. Wählen Sie das Feld aus, oder wählen Sie **Keine** aus, um ein vorhandenes Feld zu entfernen.
Feld 3	Das Feld aus der Tabelle für den Kanal, zum Beispiel die Interaktionstabelle [interaction] für den Chat-Servicekanal. Wählen Sie das Feld oder **Keine** aus, um es zu entfernen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
Feld 4	Das Feld aus der Tabelle für den Kanal, zum Beispiel die Interaktionstabelle [interaction] für den Chat-Servicekanal. Wählen Sie das Feld oder **Keine** aus, um es zu entfernen.
Feld 5	Das Feld aus der Tabelle für den Kanal. Zum Beispiel die Interaktionstabelle [interaction] für den Chat-Servicekanal. Wählen Sie das Feld oder **Keine** aus, um es zu entfernen.

5. Wählen Sie **Absenden** für ein neues Layout oder **Aktualisieren**, um ein Layout zu ändern.
   Das Layout wird in der Tabelle für das Posteingangslayout [awa_inbox_layout] hinzugefügt oder aktualisiert.

Nächste Maßnahme
Je nach Bedarf:

- Überschreiben Sie den Wert der Mitarbeiterkapazität für ausgewählte Mitarbeiter oder Gruppen.
- Erstellen oder ändern Sie eine Arbeitselement-Warteschlange für den Kanal.

Agentenkapazität für ausgewählte Agenten überschreiben

Ändern Sie die Standardanzahl an Arbeitselementen, die ein Agent für einen Servicekanal bearbeiten kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um die Kapazität für ausgewählte Service Desk-Mitarbeiter zu ändern, verwenden Sie die zugehörige Liste **Kapazitätsüberschreibung** für Service Desk-Mitarbeiter für den Servicekanal. Um die Kapazität für ein oder mehrere Mitglieder einer ausgewählten Gruppe zu ändern, verwenden Sie die zugehörige Liste „Überschreiben der **Agent-Kapazität** “ für die Gruppe (**Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Gruppen**) an.

Prozedur
1. Navigieren Sie zu den Servicekanal-Einstellungen über einen der folgenden Navigationspfade:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Homepage**an.

     Wählen Sie im Abschnitt Grundlegende Einstellungen die **Option Servicekanäle einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Servicekanäle**an.
2. Wählen Sie den Servicekanal aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Überschreibung der **Agent-KapazitätNeu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Definition
Servicekanal	Name des ausgewählten Kanals

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
Kapazität überschreiben	Anzahl der Arbeitselemente, die die ausgewählten Service Desk-Mitarbeiter bearbeiten können.
Anwender	Service Desk-Mitarbeiter, für die diese Überschreibung gilt. Verschieben Sie die Namen der Service Desk-Mitarbeiter aus der Liste **„Verfügbar** “ in die Liste „ **Ausgewählt** “. Mithilfe des Filters können Sie Bedingungen festlegen, um die Liste der Agenten einzuschränken. **Hinweis:** Der Filter zeigt nur Benutzer oder Gruppen an, die über AWA-Rollen (awa_agent, awa_manager, awa_admin, admin) verfügen.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Die ausgewählten Agenten und ihre zugeordneten Kapazitätswerte werden in der Tabelle für Agentenkapazitäten aufgeführt.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie einen Servicekanal konfigurieren, können Sie ein Posteingangslayout für den Kanal erstellen oder ändern.

Erstellen oder ändern Sie eine Größenüberschreibung für ein Arbeitselement

Erstellen Sie eine Überschreibung der Größe des Arbeitselements, wenn Agent Affinity die Arbeitsauslastung eines Service Desk-Mitarbeiters mit einer anderen Größe des Arbeitselements berechnen soll.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur
1. Navigieren Sie zu den Servicekanal-Einstellungen über einen der folgenden Navigationspfade:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Homepage**an.

     Wählen Sie im Abschnitt Grundlegende Einstellungen die **Option Servicekanäle einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Servicekanäle**an.
2. Wählen Sie den Servicekanal aus.
3. **Wählen Sie im Formular die Liste Überschreibung der Arbeitselementgröße** aus.
   - Um eine Überschreibung zu erstellen, wählen Sie **Neu**aus.
   - Um eine vorhandene Überschreibung zu ändern, wählen Sie die zu aktualisierende Überschreibung aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular zum Ändern der Arbeitselementgröße

Feld	Definition
Name	Name der Überschreibung.
Servicekanal	Servicekanal, der der Überschreibung zugewiesen ist.
Größe überschreiben	Anstelle des Standards zu verwendende Größe
Bestellung	Reihenfolge, in der Erweiterte Arbeitszuweisung diese Größenüberschreibung berücksichtigt.
Bedingungsmodus	Typ der Bedingung für die Weiterleitung von Arbeitselementen mit dieser Größenüberschreibung: ○ Einfach: Geben Sie mit dem Bedingungsgenerator eine Routinebedingung an. ○ Erweitert: Geben Sie eine mit JavaScript geskriptete Bedingung an.
Bedingungen	Bedingung, die für die Überschreibung der Arbeitselementgrößen gilt. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie im Feld **Bedingungsmodus** die Option **Einfach** auswählen.
Skript	JavaScript-Bedingungsanweisung, die die Größe des Überschreibungsarbeitselements angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie im Feld **Bedingungsmodus** die Option **Erweitert** auswählen.

5. Wählen Sie **Absenden**, um die Überschreibung zu erstellen, oder **Aktualisieren**, um die Überschreibung zu ändern.

Arbeitselemente

Zeigen Sie Erweiterte Arbeitszuweisung -Arbeitselemente mithilfe der Menüoptionen für Arbeitselemente an.

Arbeitselemente sind einzelne Arbeitselemente, die von Anfang bis Ende von einem Service Desk-Mitarbeiter bearbeitet werden. Beispielsweise ist ein Chat oder ein Fall

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ein Objekt, das weitergeleitet und an Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wird. Nur Benutzer mit Berechtigungen vom Typ „awa_manager“ können auf die Optionen des Menüs „Management“ zugreifen.

Warteschlangen für Arbeitselemente

In Erweiterte Arbeitszuweisung wird in Warteschlangen eine bestimmte Art von Arbeitselement für einen Servicekanal gespeichert.

AWA -Administratoren können Warteschlangen je nach Kundenbedarf erstellen oder ändern. Beim Erstellen oder Ändern einer Warteschlange identifiziert awa_admin einige Informationen über die Warteschlange, einschließlich des Servicekanals, zu dem die Warteschlange gehört, und der Service Desk-Mitarbeiter-Gruppen, die die eingehenden Arbeitselemente bearbeiten.

awa_admin kann einen Zeitplan auswählen, der definiert, wann die Warteschlange verfügbar ist, und eine Zeitbegrenzung festlegen, innerhalb derer ein Service Desk-Mitarbeiter ein Arbeitselement in der Warteschlange annehmen muss. Wenn **Chat**als Servicekanal ausgewählt ist, erstellt awa_admin die Chatnachrichten, die Benutzern angezeigt werden.

Weiterleitungsbedingungen legen fest, welche Arbeitselemente in eine Warteschlange weitergeleitet werden. Erstellen Sie Weiterleitungsbedingungen mit einer der folgenden beiden Methoden:

- Einfach: Verwenden Sie einen Bedingungsgenerator, um die Weiterleitungsbedingungen auszuwählen. Die zur Auswahl verfügbaren Felder hängen vom ausgewählten Servicekanal ab.
- Erweitert: Verwenden Sie ein JavaScript-Skript, um die Weiterleitungsbedingungen festzulegen.

awa_admin kann auch eine Warteschlange ohne Weiterleitungsbedingungen erstellen, damit Arbeitselemente nicht automatisch an diese Warteschlange weitergeleitet werden. Kunden können Arbeitselemente manuell der Warteschlange zuweisen oder Arbeitselemente mithilfe von Zuweisungstools wie Zuordnungsregeln oder Workflow-Studiozuweisen.

Wenn ein Fall in einer Warteschlange manuell zugewiesen wird, wird der Fall aus der Warteschlange entfernt. Der Status des Arbeitselements wird auf **Abgebrochen** und der Abbruchgrund auf **Manuell zugewiesen**festgelegt.

Hinweis:
Neue Arbeitselemente können möglicherweise nicht zugewiesen werden, wenn sie an Warteschlangen weitergeleitet werden, die mehr als 10.000 Arbeitselemente im Status „In Warteschlange“ enthalten.

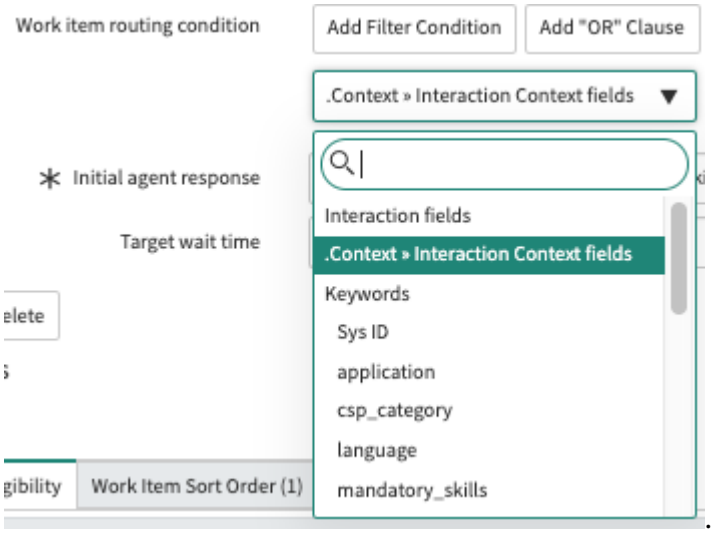
Konfigurieren von Weiterleitungsregeln, die Chat-Kontextvariablen verwenden

Sie können Weiterleitungsregeln für Warteschlangen angeben, die Chat-Kontextvariablen im Bedingungsgenerator verwenden. Einzelheiten zum Erstellen von Chat-Kontextvariablen finden Sie unter Configure context variables for storing chat-related information. Diese Variablen können Kontextinformationen speichern, die in Weiterleitungsbedingungen verwendet werden können, um zu steuern, wohin Chat-Arbeitselemente weitergeleitet werden.

Sie können beispielsweise Chat-Kontextvariablen definieren, um Benutzerantworten aus von Ihnen erstellten Umfragen vor dem Chat zu speichern. Wenn Sie diese Antworten in Chat-Kontextvariablen speichern, z. B. in der Abteilung eines Benutzers oder in einem Produktnamen, können Sie die Kontextvariablen in Weiterleitungsbedingungen für Warteschlangen angeben, um festzulegen, wohin der Live-Chat weitergeleitet wird. Wenn Sie mit dem Bedingungsgenerator eine Weiterleitungsbedingung angeben, können Sie mit einem Dot-Walk zu den Feldern Kontext wechseln. Wählen Sie im **Feldermenü**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Felder anzeigen, und öffnen Sie das Feldermenü erneut, um auszuwählen **Kontext > Interaktionskontextfelder**an.



. Anschließend können Sie im Bedingungsgenerator aus den verfügbaren Chat-Kontextvariablen auswählen. Wenn Sie beispielsweise **csp_category** wählen, wird er zu **Context.csp_category**.

Pools mit zur Bearbeitung von Elementen in einer Warteschlange geeigneten Agenten festlegen

Weisen Sie einer Warteschlange mithilfe der zugehörigen Liste **„Berechtigungszuweisung** “ eine oder mehrere Service Desk-Mitarbeiter-Gruppen zu. Diese Gruppen sind geeignet, Arbeitselemente aus der Warteschlange anzunehmen. Dadurch können Arbeitsaufgaben für Agenten mit entsprechender Eignung priorisiert werden.

Wählen Sie für jede Gruppe eine Mitarbeiter-Zuweisungsregel und Berechtigungszeitbeschränkungen aus. Die Zeitbeschränkungen der Berechtigung werden verwendet, um zu bestimmen, wann der nächste Pool von Service Desk-Mitarbeitern für eine Zuweisung geeignet ist. Beispielsweise können Sie eine Gruppe zuweisen, um Arbeitselemente sofort zu bearbeiten, und eine zweite Gruppe, um den Überlauf aus der ersten Gruppe zu behandeln, nachdem Arbeitselemente für eine bestimmte Zeit in der Warteschlange gestanden haben.

Hinweis:
Wenn einer Warteschlange keine Gruppen zugewiesen sind, können Arbeitselemente an die Warteschlange weitergeleitet werden, aber Erweiterte Arbeitszuweisung weist sie nicht zu.

Sortierreihenfolge für eine Warteschlange erstellen

Verwenden Sie die zugehörige Liste „Sortierreihenfolge für Arbeitselemente“, um eine oder mehrere Sortierbedingungen für Arbeitselemente in einer Warteschlange zu erstellen. Geben Sie für jede Sortierbedingung ein Feld aus der ausgewählten Servicekanal-Tabelle und die Sortierrichtung an, entweder aufsteigend oder absteigend. Die Elemente in der Warteschlange werden anhand dieser Bedingungen sortiert und den Agenten zugewiesen.

Warteschlange für Arbeitselemente erstellen

Definieren oder ändern Sie eine Warteschlange, um zu bestimmen, welche Arbeitselemente über einen bestimmten Servicekanal automatisch an Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Je nach Servicekanal sind zusätzliche Konfigurationsoptionen verfügbar. So können Sie beispielsweise im Chatkanal die Standardnachrichten definieren, die während einer Chat-Sitzung mit einem Benutzer angezeigt werden.

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Warteschlangeneinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Homepage**an.

     Wählen Sie im Abschnitt Grundlegende Einstellungen die **Option Warteschlangen einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen**an.
2. Wählen Sie eine Situation aus.
   - Um eine Warteschlange zu erstellen, wählen Sie **Neu**.
   - Um eine Warteschlange zu ändern, wählen Sie den zu aktualisierenden Warteschlangendatensatz aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Definition
Name	Name der Warteschlange. Für den Servicekanal, den Sie über die mit AWAverbundenen Plugins aktiviert haben, ist möglicherweise eine Standardwarteschlange verfügbar.
Nummer	Basisnummer für die Tabelle. Weitere Informationen finden Sie unter Datensatznummerierung .
Servicekanal	Kanal, zu dem die Warteschlange gehört. Definieren Sie für den Chatkanal die Standardnachrichten, die Chat-Benutzern im Abschnitt mit den Chat-Nachrichten angezeigt werden.
Aktiv	Option, die angibt, ob die Warteschlange aktiviert ist.
Anwendung	Typ der bereichsbezogenen Anwendung.
Zeitplan	Supportzeitplan, der definiert, wann die Warteschlange verfügbar ist.
Bestellung	Die Reihenfolge, in der AWA während der Weiterleitung die Weiterleitungsbedingung für diese Arbeitselementwarteschlange im Vergleich zu anderen Warteschlangen berücksichtigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
Kurzbeschreibung	Kurze Erläuterung zur Warteschlange.
Weiterleitungsbedingung	
Bedingung hier definieren	Option, die angibt, dass eine Weiterleitungsbedingung auf die Warteschlange angewendet werden soll. Wenn diese Option aktiviert ist, definieren Sie den **Bedingungsmodus** und die **Weiterleitungsbedingung für das Arbeitselement**.
Bedingungsmodus	Typ der Bedingung für die Weiterleitung von Arbeitselementen in der Warteschlange. ○ Einfach: Geben Sie eine Weiterleitungsbedingung mit dem Bedingungsgenerator an. ○ Erweitert: Geben Sie eine mit JavaScript geskriptete Bedingung an.
Weiterleitungsbedingung für Arbeitselement	Bedingung, die für die Weiterleitung von Arbeitselementen an diese Warteschlange gilt. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die Weiterleitungsbedingungen auszuwählen. Die zur Auswahl verfügbaren Felder hängen vom ausgewählten Servicekanal ab. Für den Chatservicekanal können Sie Chat -Kontextvariablen im Bedingungsgenerator angeben, indem Sie zu zugehörigen Kontextfeldern wechseln. Wenn Sie beispielsweise Chat-Kontextvariablen definiert haben, die Informationen zur Weiterleitung vor dem Chat speichern, können Sie im Bedingungsgenerator einen Dot-Walk zu diesen Chat-Kontextvariablen ausführen. Sie können die Variablen in Weiterleitungsbedingungen verwenden, um anzugeben, wohin Chats weitergeleitet werden.
Skript	JavaScript-Bedingungsanweisung, die die in die Warteschlange weiterzuleitenden Arbeitselemente angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Erweitert** als Bedingungsmodus ausgewählt wird.
Erste Antwort des Mitarbeiters	Nachricht, die Benutzer sehen, wenn ein Agent einen Chat annimmt. Beispiel: Vielen Dank, dass Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
	sich an den Support wenden. Ich sehe mir jetzt Ihre Frage and und werde in Kürze bei Ihnen sein.
Nachricht zu maximaler Wartezeit	Meldung, die Anwender sehen, wenn ein Chat endet, weil die maximale Wartezeit verstrichen ist. Dieses Feld ist erforderlich, wenn die **maximale Wartezeit** größer als 0 ist.
Zielwartezeit	Geschätzte Zeit (Tage oder Stunden, Minuten, Sekunden), die einem Service Desk-Mitarbeiter zur Verfügung steht, um ein Element in der Warteschlange zu akzeptieren.
Max. Wartezeit	Maximale Zeit, die allen verfügbaren Service Desk-Mitarbeitern zur Verfügung steht, um eine Chat-Anforderung zu akzeptieren oder abzulehnen Nach Ablauf der Zeit erhält die anfordernde Person den Wert entweder im **Nachrichtenfeld Max. Wartezeit** oder im Feld **Keine Mitarbeiter verfügbar**, die in den Mitarbeiterchat- Einstellungen definiert sind. **Hinweis:** Das Feld **Max. Wartezeit** ist verfügbar, nachdem Sie die Warteschlange dem Chatservicekanal zugeordnet haben.

4. **Wählen** Sie Für eine neue Warteschlange Absenden oder **Aktualisieren** aus, um die Warteschlange zu ändern.
   Die Warteschlange wird in der Warteschlangentabelle [awa_queue_list] hinzugefügt oder aktualisiert.

Nächste Maßnahme

- Definieren Sie die **Zuweisungsberechtigung**.
- Definieren Sie optional die **Sortierreihenfolge für Arbeitselemente**.
- Definieren Sie optional die **Warteschlangenauslöser**.
- Optional können Sie die Regeln für das **Festlegen der Agent-Affinität definieren**.

Pools mit für die Zuweisung geeigneten Agenten definieren

Geben Sie Pools von Agenten an, die geeignet sind, den Überlauf von zugewiesenen Arbeitselementen für eine Warteschlange anzunehmen. Ein geeigneter Zuweisungspool kann aus einer oder mehreren Gruppen von Agenten bestehen, die für die Bearbeitung von Elementen in der Warteschlange zur Verfügung stehen. Mit dieser Funktion kann Erweiterte Arbeitszuweisung einen qualifizierten Service Desk-Mitarbeiter aus einem größeren Pool von Service Desk-Mitarbeitern finden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie den zugehörigen Link **Berechtigung für Zuweisungen**, um den Pool der Service Desk-Mitarbeiter zu erweitern, die berechtigt sind, an Elementen in der Warteschlange zu arbeiten, wenn andere Service Desk-Mitarbeiter ausgelastet oder nicht verfügbar sind. Wählen Sie für jeden Agenten-Pool die Zuweisungsregel aus, die die Zuweisungseignung bestimmt. Wenn Sie keinen geeigneten Zuweisungspool für eine Warteschlange definieren, werden Arbeitselemente an die Warteschlange weitergeleitet, aber AWA weist sie nicht zu.

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Warteschlangeneinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Homepage**an.

     Wählen Sie im Abschnitt Grundlegende Einstellungen die **Option Warteschlangen einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen**an.
2. Wählen Sie die Warteschlange aus.
3. Um einen Zuweisungspool zu erstellen, wechseln Sie zum zugehörigen Link **Zuweisungsberechtigung**.
   - Um einen neuen berechtigten Zuweisungspool zu erstellen, wählen Sie **Neu**aus.
   - Um die Zuweisungsberechtigung für einen Pool von Service Desk-Mitarbeitern zu ändern, wählen Sie den zu aktualisierenden Pool aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Definition
Agent-Zuweisungsregel	Der Name der Regel, die bestimmt, wie Arbeitselemente zugewiesen werden sollen. Wählen Sie eine Zuweisungsregel aus der Liste aus.
Berechtigt am	Die Zeit in Sekunden, bis AWA berücksichtigt, welche Mitarbeiter die nächste Gruppe für die Zuweisung sind.
Gruppen	Der Satz an Gruppen, die für die Zuweisung geeignet sind. ○ Klicken Sie zum Entsperren auf das Schlosssymbol, und wählen Sie die Service Desk-Mitarbeitergruppen im geeigneten Zuweisungspool aus. ○ Klicken Sie zum Sperren auf das Schlosssymbol.

5. Wählen Sie **Absenden**, um den berechtigten Zuweisungspool zu erstellen, oder wählen Sie **Aktualisieren**, um einen berechtigten Zuweisungspool zu ändern.
   Die Warteschlangentabelle [awa_queues] wird mit dem geeigneten Zuweisungspool aktualisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sortierreihenfolge für Arbeitselemente festlegen

Geben Sie die Reihenfolge an, in der Arbeitselemente in einer Warteschlange sortiert werden sollen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Feld Sortierreihenfolge für **Arbeitselemente** bestimmt nur die Reihenfolge, in der AWA das Arbeitselement zuweist, und hat keine Auswirkungen auf die Reihenfolge der Arbeitselemente auf der Posteingangskarte des Service Desk-Mitarbeiters. Arbeitselemente auf der Posteingangskarte werden basierend auf der Uhrzeit ihres Eintreffens angezeigt. Das Feld Sortierreihenfolge für Arbeitselemente weist **Service Desk** -Mitarbeitern einen Satz ausstehender Arbeitselemente zu, die anhand der definierten Sortierreihenfolge für Arbeitselemente entworfen wurden. Wenn beispielsweise zwei Arbeitselemente ausstehen und ein Service Desk-Mitarbeiter verfügbar wird, entscheidet die **Sortierreihenfolge** der Arbeitselemente, welches Arbeitselement zuerst über AWAeinem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wird.

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Warteschlangeneinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Homepage**an.

     Wählen Sie im Abschnitt Grundlegende Einstellungen die **Option Warteschlangen einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen**an.
2. Wählen Sie die Warteschlange aus.
3. Wählen Sie die zugehörige Liste Sortierreihenfolge für **Arbeitselemente** und anschließend **Neu**aus.
4. Wählen Sie im Formular für die Sortierreihenfolge von Arbeitselementen Folgendes aus:
   - **Feld**: Das Feld, das für die Sortierung verwendet werden soll. Die Felder stammen aus der Tabelle für den zugehörigen Kanal. Beispielsweise stammen die für den Chatservicekanal verfügbaren Felder aus der Interaktionstabelle.
   - **Sortierrichtung**: Die Reihenfolge, in der Arbeitselemente sortiert sind. Wählen Sie entweder Aufsteigend (vom kleinsten zum größten oder vom ältesten zum neuesten) oder Absteigend (vom größten zum kleinsten oder vom neuesten zum ältesten) aus.
   - **Reihenfolge**: Der Wert der **Reihenfolge** im Verhältnis zu anderen Elementen in der Warteschlange.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Warteschlangenauslöser erstellen und verwalten

Erstellen und verwalten Sie Warteschlangenauslöser, um während der Wartezeiten von Kunden für eine bestimmte Warteschlange mehrere Aktionen auszulösen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Warteschlangeneinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Homepage**an.

     Wählen Sie im Abschnitt Grundlegende Einstellungen die **Option Warteschlangen einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen**an.
2. Wählen Sie die Warteschlange aus.
3. Wählen Sie die zugehörige Liste Warteschlangenauslöser aus.
   - Um einen Warteschlangenauslöser zu erstellen, wählen Sie **Neu**aus.
   - Um einen Warteschlangenauslöser zu ändern, wählen Sie den zu aktualisierenden Warteschlangenauslöser-Datensatz aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Warteschlangenauslöser“.

Feld	Beschreibung
Warteschlange	Arbeitselemente, die zu einem Servicekanal gehören.
Nachricht	Meldung, die Anwender sehen, wenn die **Auslöserzeit** verstrichen ist. Wenn der Wert im Feld **Auslösertyp** auf **Max. Wartezeit festgelegt**ist, wird dieses Feld schreibgeschützt und zeigt den Wert an, der im **Nachrichtenfeld Max. Wartezeit** des Formulars „Warteschlange“ eingegeben wurde. Wenn Benutzern die **Meldung „Maximale Wartezeit** “ angezeigt wird, werden sie aufgefordert, ein Thema Virtual Agent auszuwählen. Wenn sie ein Thema auswählen, kehren sie nicht zur Servicemitarbeiter-Warteschlange zurück.
Auslösertyp	Typ des konfigurierbaren Auslösers: **Warten** oder **Maximale Wartezeit**. Der Auslöser **Warten** definiert die Aktionen, die ausgeführt werden, wenn Benutzer in der Warteschlange warten und die **maximale Wartezeit** nicht eingehalten wurde. Der Auslöser **Max. Wartezeit** definiert die Aktionen, die ausgeführt werden, wenn Benutzer in der Warteschlange warten und die **maximale Wartezeit** erreicht wird.
Auslöserzeit	Zeit (Tage oder Stunden, Minuten, Sekunden), die dem **Auslösertyp zugewiesen**sind. Wenn der Wert im Feld **Auslösertyp** auf **Max. Wartezeit festgelegt**ist, wird dieses Feld schreibgeschützt und zeigt den

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	im Feld **Max. Wartezeit** des Formulars „Warteschlange“ eingegebenen Wert an.
Flow	Name des Flows oder Subflows. **Hinweis:** Workflow-Studio -Subflows müssen einen Zeichenfolgen-Eingabeparameter namens „ `conversation_id` “ für AWA -Warteschlangenauslöser aufweisen, um den entsprechenden Subflow zu erkennen. Stellen Sie sicher, dass der von Ihnen verwendete Subflow über die Registerkarte **Ausführung** in Workflow-Studioüber einen Zeichenfolgen-Eingabeparameter namens „ `conversation_id` “ verfügt.
Virtual Agent Thema	Name des vorhandenen Themas Virtual Agent, das den Anwendern angezeigt wird, wenn die maximale Wartezeit erreicht ist.

5. **Wählen** Sie Für eine neue Warteschlange Absenden oder **Aktualisieren** aus, um die Warteschlange zu ändern.
   Die Warteschlangenauslöser werden in der zugehörigen Liste „Warteschlangenauslöser“ hinzugefügt oder aktualisiert.

Übersicht über die externe Weiterleitung

Externe Weiterleitung beinhaltet die Weiterleitung an eine externe Warteschlange basierend auf dem Servicekanal und den Warteschlangenbedingungen. Anschließend wird die Zuweisung vom Drittparteisystem abgeschlossen.

Prozessablauf

So werden die Arbeitselemente bei Verwendung der externen Weiterleitung verarbeitet:

1. Arbeitselemente werden mit dem Status „In der Warteschlange“ an die Warteschlange weitergeleitet, sind aber nicht zugewiesen. Arbeitselemente laufen ab, wenn Max. Zeitüberschreitung festgelegt ist.
2. Die externe Lösung sucht nach Arbeitselementen im Status „Warteschlange“ durch die Arbeitselementtabellen-API.
3. Externe Lösung sucht vor der Zuweisung an einen Service Desk-Mitarbeiter über die Agent-API AWA nach der Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern.
4. Die externe Lösung verwendet die Zuweisungs-API AWA, um dem Service Desk-Mitarbeiter Arbeitselemente zuzuweisen.
5. Der Service Desk-Mitarbeiter sieht eine Posteingangskarte.

Wenn Erweiterte Arbeitszuweisung für die Verwendung von externem Routing konfiguriert ist:

- Warteschlangen prüfen nicht auf verfügbare Service Desk-Mitarbeiter.
- Für Warteschlangen können keine Berechtigungsgruppen für Zuweisungen definiert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Arbeitselemente verbleiben mit dem Status „In der Warteschlange“, bis das externe System das Arbeitselement zuweist oder die maximale Wartezeit der Warteschlange verstrichen ist.
- Zugehörige Listen werden im Bildschirm Warteschlangen angezeigt.

Diese APIs sind für die externe Weiterleitung erforderlich:

- AWA-Zuweisungs-API zur Unterstützung des externen Weiterleitungssystems für die Zuweisung von Arbeitselementen. Informationen zur AWA-Zuweisungs-API finden Sie unter AWA Zuweisungs-API an.
- Arbeitselementtabellen-API (awa_work_item) zum Suchen der Arbeitselemente in der Warteschlange, die auf eine Zuweisung warten. Informationen zur Tabellen-API finden Sie unter Tabellen-API .
- AWA Agent API, wenn die externe Lösung vor der Zuweisung die Validierung der Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern in Arbeitsbereich erfordert. Weitere Informationen zur AWA Agent API finden Sie unter AWA-Agent-API .

Funktionalität von AWA -Komponenten

Wenn die externe Weiterleitung aktiviert ist, stellen die Komponenten AWA die folgenden Funktionen bereit:

Agent

- Verwendete Komponenten
  - Agent-Verfügbarkeit
  - Schaltfläche „Akzeptieren“.
  - Die verwendete Kapazität des Service Desk-Mitarbeiters (Servicekanalkapazität) nimmt zu, wird jedoch nicht für die maximale Kapazität des Servicekanals verwendet
  - Die verwendete universelle Kapazität des Service Desk-Mitarbeiters nimmt zu, wird jedoch nicht für die maximale universelle Kapazität verwendet
  - Schaltfläche „Ablehnen“ mit Ablehnungsgründen: Die Schaltfläche „Ablehnen“ wird verwendet, wenn sie in der API für manuelle Zuweisungen konfiguriert ist. Wenn die Schaltfläche „Ablehnen“ aktiviert ist (Parameter „allowed_to_decline =**wahr** “ in der Zuweisungs-API-Anforderung), werden die Ablehnungsgründe unterstützt.
- Nicht verwendete Komponenten
  - Max. Service Desk-Mitarbeiter-Kapazität
  - Max. universelle Kapazität

Servicekanal

- Verwendete Komponenten
  - Erweiterte Bedingung des Kanals
  - Layouts des Posteingangs
  - Warteschlangenreihenfolge
  - Felder „Zuweisen an“ und „Zuweisungsgruppe“.
- Nicht verwendete Komponenten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Kapazitäts- und Auslastungsfunktionen
- Überschreibungen der Agent-Kapazität
- Überschreibung des Arbeitselements

Warteschlange

- Verwendete Komponenten
  - Maximale Wartezeit lässt Arbeitselemente ablaufen, wenn sie in der Warteschlange festgelegt sind
  - Weiterleitungsbedingungen für Arbeitselement
  - Warteschlangenreihenfolge
  - Anwesenheitsprüfungen von Warteschlangenmitarbeitern: Die Anwesenheit des Service Desk-Mitarbeiters wird während der Verarbeitung der Zuweisungs-API-Anforderung überprüft.
- Nicht verwendete Komponenten
  - Arbeitselemente verbleiben mit dem Status „In der Warteschlange“ in der Warteschlange, bis das externe System sie weiterleitet
  - Warteschlangenzeitpläne
  - Die folgenden zugehörigen Listen werden in der Warteschlange ausgeblendet, da sie nicht verwendet werden:
    - Berechtigung und Regeln für Zuweisungen
    - Sortierreihenfolge für Arbeitselemente
    - Agent Affinity
    - Zuweisungen von Service Desk-Mitarbeitern
    - Prioritäten der Gruppenwarteschlange
    - Arbeitselemente

Funktionalität der externen Weiterleitung in AWA

Externes Routing ermöglicht AWA die Integration mit Drittpartei-CCaaS-Anbietern (Contact-Center-as-a-Service). Wenn der externe Anbieter eine Zuweisungsentscheidung getroffen hat, wird das Arbeitselement mithilfe der vorhandenen AWA Zuweisungs-API zugewiesen.

Externe Weiterleitung kann

- Senden Sie Ereignisse, um den Anbieter über das Arbeitselement und den Status des Service Desk-Mitarbeiters auf dem Laufenden zu halten.
- Erweitern Sie die Zuweisungs-API für die Verarbeitung von vom Anbieter initiierten Arbeitselementen.
- Verfolgen und bieten Sie Contact Center-Arbeitselemente an, während Sie die Auswahl der Service Desk-Mitarbeiter an das Contact Center auslagern.

Wenn Erweiterte Arbeitszuweisung für externe Weiterleitung konfiguriert ist:

- AWA bietet zusätzliche Parameter für eine Experience des Posteingangs.
- AWA bietet zusätzliche Protokollierung und Leistungsverbesserungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Karte „Posteingang“ wird dem Service Desk-Mitarbeiter mit den Schaltflächen Ablehnen und Akzeptieren angezeigt, wenn für die automatische Annahme „falsch“ festgelegt ist.
- Auf der Karte „Posteingang“ wird der Wert für die Zeitüberschreitung für Service Desk-Mitarbeiter angezeigt. Bei Festlegung auf „wahr“ für die automatische Zuweisung wird dieses Feld ignoriert, wenn der Wert für die Zeitüberschreitung des Arbeitselements größer als 0 ist.
- Der Anwesenheitsstatus des Service Desk-Mitarbeiters wechselt zum angegebenen Anwesenheitsstatus. Wenn für die automatische Zuweisung „wahr“ festgelegt ist ODER keine Zeitüberschreitung übergeben wird, wird dieses Feld ignoriert.
- Das Arbeitselement wird sofort zu „Akzeptieren“ zugewiesen, wenn der Wert für die automatische Zuweisung auf „wahr“ festgelegt ist.
- Das automatisch zugewiesene Arbeitselement wird entweder als Posteingangskarte oder als Posteingangskarte und als Registerkarte des Arbeitsbereichs angezeigt. Wenn der Wert für die automatische Zuweisung auf „false“ festgelegt ist, wird dieses Feld ignoriert.

Erstellen Sie einen Verbindungsalias für den Drittanbieter

Erstellen Sie einen Verbindungsalias für Ihren Drittanbieter, um externes Routing für Ihre -Instanz zu aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

- Zu installierende Plugins:
  - Erweiterte Arbeitszuweisung Plugin (com.glide.awa)
  - Plugin „Externe Weiterleitungsunterstützung“ (com.glide.awa-external)

    Hinweis:
    Laden Sie die Demodaten, während Sie das Plugin installieren.

- Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer Instanz ServiceNow zu **Aliase für Verbindungen und Anmeldeinformationen**, und wählen Sie den gewünschten Verbindungsdatensatztyp aus. Beispiel: Datensatz **ServiceNow_Basic**.
2. Erstellen Sie eine Verbindung auf der Registerkarte **Verbindungen**.
   a. Richten Sie Anmeldeinformationen für den Verbindungsdatensatz ein.
   - Geben Sie im Datensatz „Anmeldeinformationen“ **Name**, **Anwendername**und **Passwort**an.
   - Wählen Sie **Absenden** und anschließend die entsprechenden Anmeldeinformationen aus.
   - Geben Sie für die Verbindungs-URL eine aktive URL (eines beliebigen Drittanbieters) an.
   - Wählen Sie **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Flow-Aktion

Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Flow-Aktion in Workflow-Studio, um externe Weiterleitungen zu aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer Instanz von ServiceNow zu **Alle** > **Flow Designer** > **Aktionen**an.
2. Öffnen Sie in der Liste Aktionen den Eintrag **AWA Post Externe Weiterleitungsereignisse – Demo**.
3. Wählen Sie im Menü Weitere Aktionen Menü Weitere Aktionen die **Aktion Kopieren** aus, kopieren Sie den Inhalt der Aktion **AWA nach externen Weiterleitungsereignissen – Demo**, und geben Sie einen Namen dafür an.
4. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

Einen Unterablauf erstellen

Erstellen Sie einen Subflow für Workflow-Studio, um externes Routing zu aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer Instanz von ServiceNow zu **Alle** > **Flow Designer** > **Subflows**an.
2. Wählen Sie in der Liste Aktionen die Option **Vorlage – AWA-Ereignis senden**aus.
3. Wählen Sie im Menü Weitere Aktionen Menü Weitere Aktionen die **Option Subflow kopieren** aus, kopieren Sie den Inhalt des Subflows **Template - AWA Send Event** (Vorlage – AWA-Ereignis senden), und geben Sie einen Namen an.
4. Konfigurieren Sie die Aktion, die Sie in Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Flow-Aktionerstellt haben.
   a. Wählen Sie Aktion, Flow-Logik oder Subflow hinzufügen.
   b. Wählen Sie die von Ihnen erstellte Aktion aus, und füllen Sie im Formular Aktionen die Felder aus.

Formular „Aktion“

Feld	Beschreibung
Aktion	Die von Ihnen erstellte anwenderdefinierte Aktion. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Flow-Aktion.
Nutzlast	Geben Sie die Variablen für die Aktion ein.
Verbindungsalias [Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen	Die von Ihnen erstellte HTTP(s)-Verbindung. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Verbindungsalias für den Drittanbieter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Ressourcenpfad	Die Endpunkt-URL des CAAS-Drittpartei-Providers.

c. Wählen Sie **Fertig**.

5. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

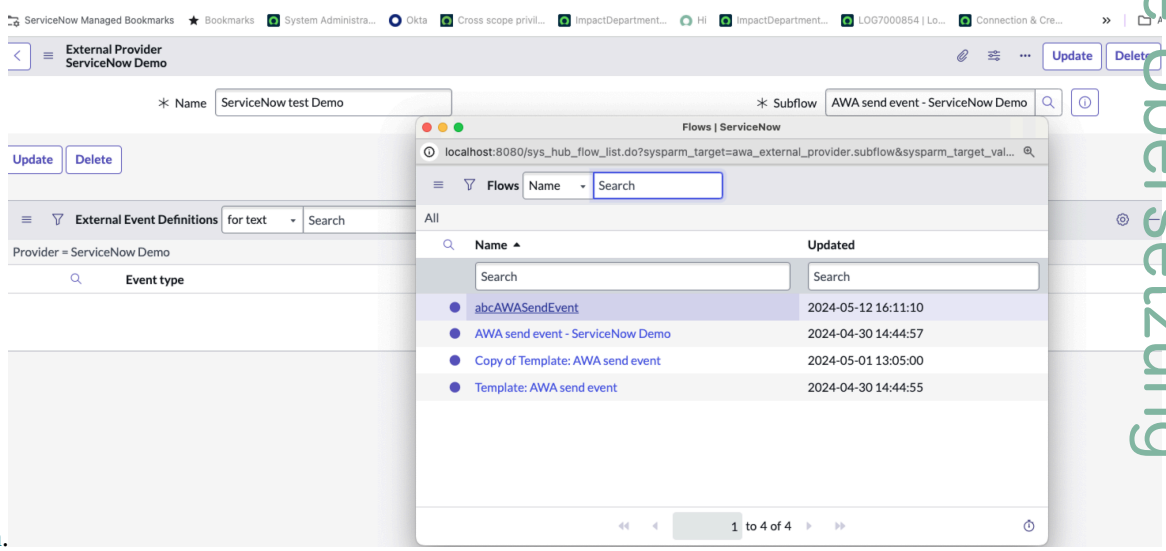
Erstellen Sie eine Nutzlast für externe Drittanbieter

Erstellen Sie eine Nutzlast für externe Drittanbieter, um Ihre Arbeitselementdetails und Ereignisse an die externe Warteschlange zu senden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer Instanz von ServiceNow zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen**an.
2. Erstellen Sie eine Warteschlange, um externes Routing zu aktivieren.
   Weitere Informationen zum Erstellen einer Warteschlange mit externer Weiterleitung finden Sie unter Externe Weiterleitung für Warteschlangen aktivieren.
3. Öffnen Sie den Anbieterdatensatz, wählen Sie den von Ihnen erstellten Subflow aus, und wählen **Sie Speichern**aus.
   Weitere Informationen zum Erstellen eines Subflow finden Sie unter Einen Unterablauf erstellen.

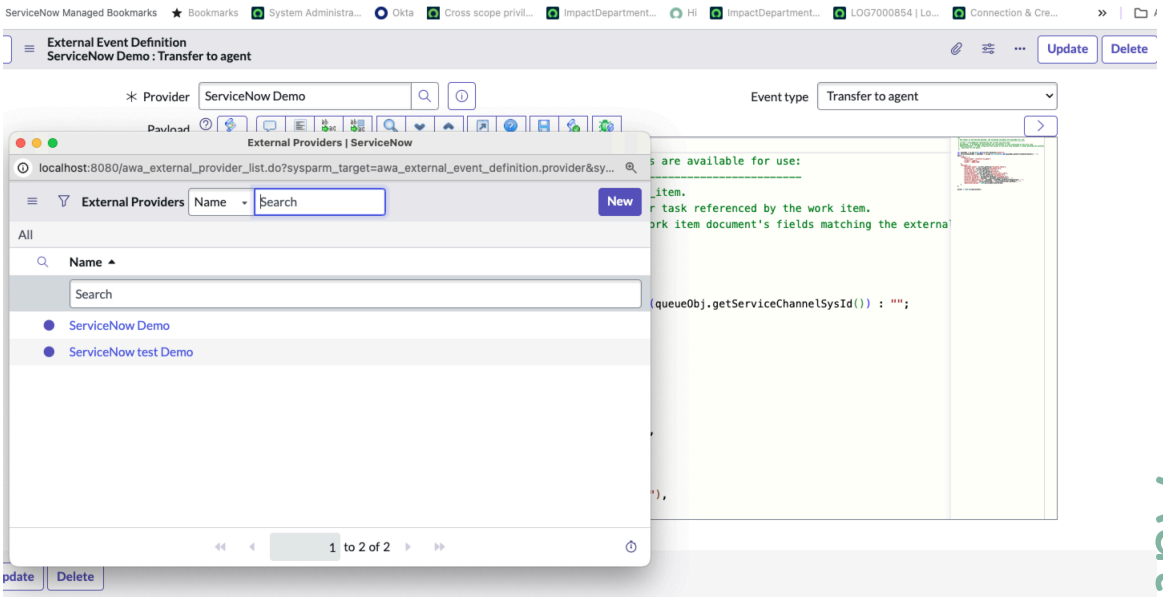


4. Erstellen Sie im Abschnitt „Externe Ereignisdefinition“ ein Definitionsformular, oder ändern Sie die vorhandenen Demodatensätze, indem Sie den von Ihnen erstellten Anbieternamen ändern.

Automatische Übersetzung

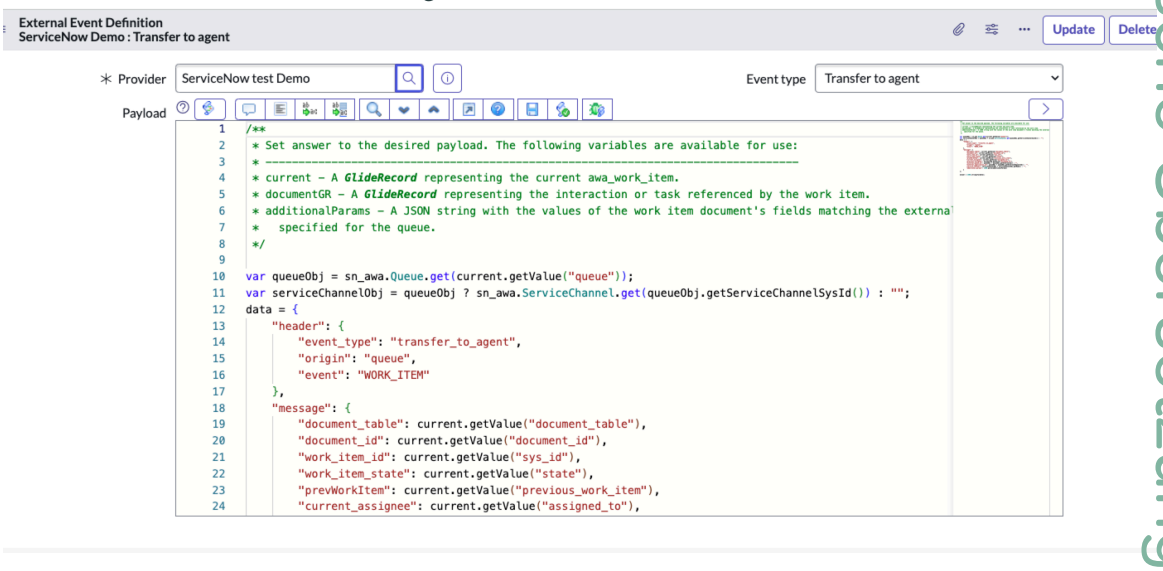
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anbieter für externes Routing



Das Nutzlastskript in der Tabelle „Externe Ereignisdefinition“ [awa_external_event_definition] enthält den Ereignistyp und die Nutzlastinformationen, die Sie an die Drittanbieter senden. Daher ist es erforderlich, den Anbieter aller Ereignisse in den von Ihnen erstellten Anbieter zu ändern.

Nutzlast für externe Weiterleitung



Im Nutzlastskript:

- `current` bezieht sich auf das Arbeitselement „glideRecord“, das der Warteschlange zugeordnet ist. Sie können über den aktuellen glideRecord auf alle Arbeitselementdatensätze zugreifen.
- `queueObj` ist der glideRecord für den vorhandenen Datensatz „awa_queue“.
- `ZusätzlicheParams` bezieht sich auf die Parameter aus der Dokumenttabelle.

Hinweis:
Stellen Sie vor dem Speichern des Skripts sicher, dass Sie die erforderlichen Daten haben.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verknüpfen Sie Subflow und Nutzlast mit externen Warteschlangen

Verknüpfen Sie den Subflow und die Nutzlast mit Ihrer externen Warteschlange, um das externe Routing abzuschließen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer Instanz von ServiceNow zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen** und wählen Sie Ihre Warteschlange aus.
2. Aktivieren Sie im Formular „Warteschlange“ das Kontrollkästchen **Extern**.
3. Wählen Sie im Abschnitt Externer Drittpartei-Anbieter den Anbieter aus, den Sie beim Erstellen der Nutzlast ausgewählt haben.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Nutzlast für externe Drittanbieter

   Wenn Sie zusätzliche Informationen benötigen, fügen Sie diese im Feld „ `additionalParams` “ des Nutzlastskripts hinzu, und wählen Sie die hinzugefügten Parameter aus den **Dokumentfeldern** aus, um den Slushbucket einzubeziehen.
4. Wählen Sie im FDIH-Dashboard **Test**aus.
   Wenn Sie Ihre Flow-Aktion testen möchten, stellen Sie sicher, dass Sie die zuvor konfigurierte HTTP(s)-Verbindung und die Ressourcenpfad-URL für den externen Drittanbieter auswählen und die Beispielnutzlast bereitstellen.
5. Geben Sie im Skript zum Ausführen des FD die erforderliche Arbeitselement-ID und die sys_id der Interaktion an.
6. Vergewissern Sie sich nach dem Testen, dass die externen Anbieter-URLs der Drittpartei in den ausgehenden HTTP-Protokollen enthalten sind.
   Öffnen Sie den externen CCaaS-Drittanbieter, und überprüfen Sie die Transaktionsprotokolle für den Endpunkt.

Nächste Maßnahme

Sie können einen schnellen Setup-Test mit den Demodaten durchführen, indem Sie eine Verbindung zu Ihrem externen Anbieter herstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie die Testimplementierung für die externe Weiterleitung.

Externe Weiterleitung für Warteschlangen aktivieren

Konfigurieren Sie Erweiterte Arbeitszuweisung, um Arbeitselemente in der Warteschlange mithilfe von externem Routing weiterzuleiten.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die Funktionalität der externen Weiterleitung überprüft und die erforderlichen APIs konfiguriert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Übersicht über die externe Weiterleitung.

Erforderliche Rolle: awa_external_user

Hinweis:
Mit der Installation des Plugins „External Routing Support“ (com.glide.awa-external) ist die Rolle awa_external_user standardmäßig verfügbar.

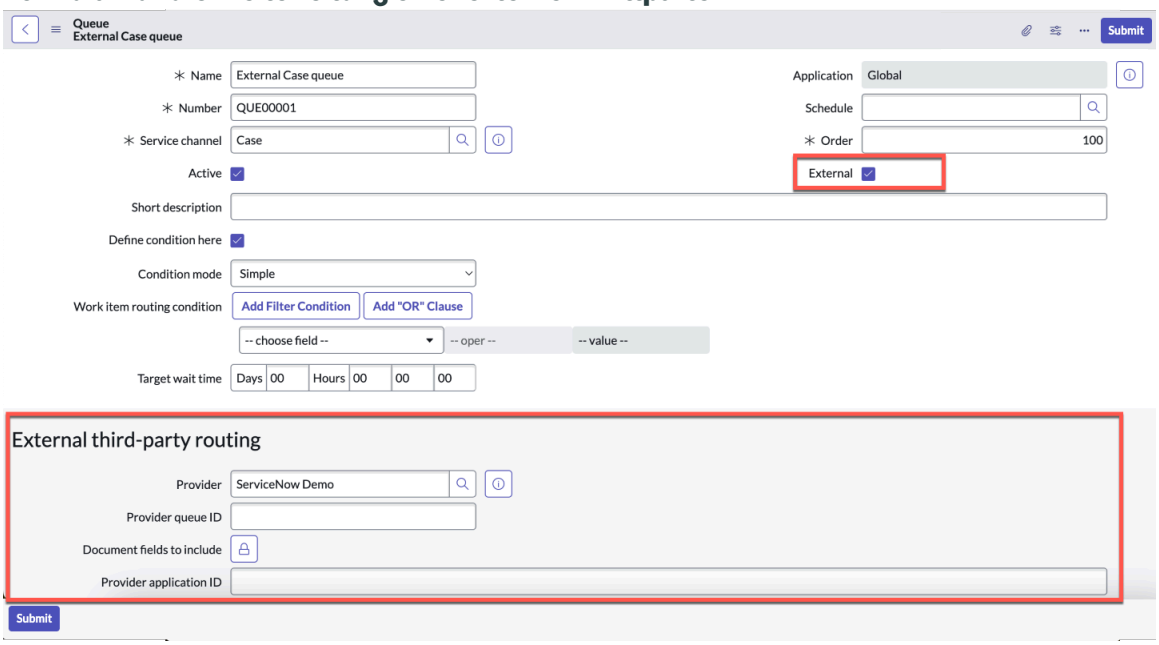
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ab Release Xanadu können Sie das Feld **Extern** der Warteschlangenformularansicht AWA hinzufügen. Das Feld **Extern** ist standardmäßig nicht verfügbar, aber mit der Installation des

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugins „Externe Weiterleitungsunterstützung“ (com.glide.awa-external) im Release Xanadu ist es verfügbar. Das Feld **Extern** kann dem Warteschlangen-UI-Formular nur hinzugefügt werden, wenn das Plugin in Ihrer Instanz installiert ist.

Formular für die Weiterleitung einer externen Drittpartei



Die Installation des Plugins „External Routing Support“ (com.glide.awa-external) fügt Demodaten für Folgendes hinzu:

- Ein externer Anbieter AWA (awa_external_provider)
- Ein sys_alias, der einen Endpunkt für die externe Anbieter-API darstellt.
- Eine Reihe von awa_external_event_definition-Datensätzen zur Demonstration angemessener Nutzlasten für jeden Ereignistyp.

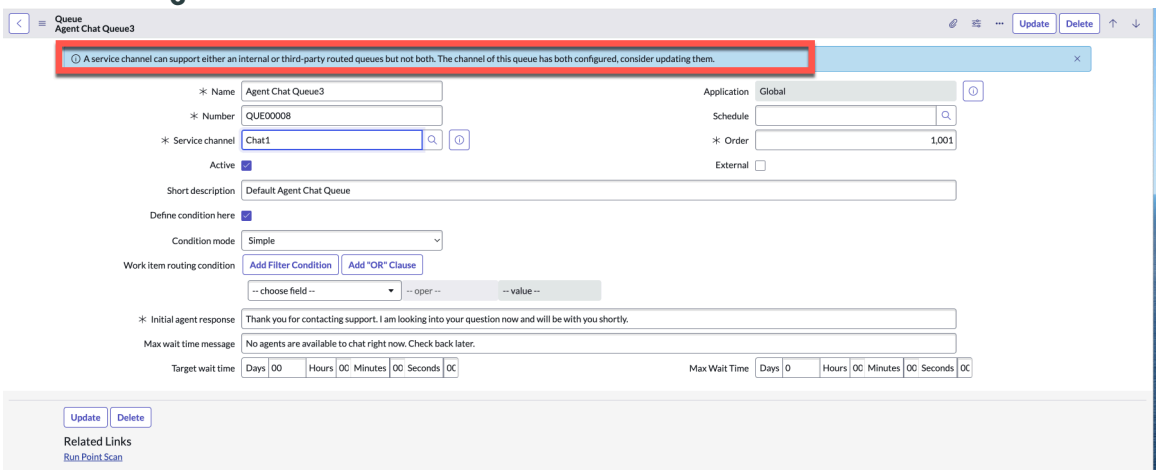
Hinweis:

- Wenn der Kunde die Standardansicht des Formulars „AWA-Warteschlange“ ändert, wird das Feld **Extern** nicht zum Formular hinzugefügt, auch wenn das Plugin für die externe Weiterleitung installiert ist, da die Installation die Kundenkonfigurationen nicht überschreibt und es manuell zum Formular hinzugefügt werden muss.
- Die Installation von AWA ohne dieses Plugin ermöglicht AWA und den Mitarbeiterchat weiterhin, normal zu funktionieren, und führt nicht zu Fehlern oder Warnungsprotokollen aufgrund von Code, der versucht, auf nicht vorhandene Tabellen oder Felder zuzugreifen.

Wenn externe (mit externem Partner) und interne AWA -Warteschlangen mit dem jeweiligen Servicekanal in einer von der ausgehenden Payload definierten externen Partner-Warteschlange verwechselt werden, wird eine Warnmeldung angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warnmeldung



Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Warteschlangeneinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Homepage**an.

     Wählen Sie im Abschnitt Grundlegende Einstellungen die **Option Warteschlangen einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen**an.
2. Wählen Sie **Neu** für ein Formular der externen Weiterleitungswarteschlange.
3. Aktivieren Sie die **Checkbox Extern**, um eine externe Weiterleitung zu verwenden.

   Hinweis:
   - Wenn das Feld **Extern** nicht angezeigt wird, wählen Sie das Symbol zum Aktualisieren der personalisierten Liste (Symbol zum der personalisierten Liste), und fügen Sie dem Bildschirm das Feld **Extern** hinzu.
   - Wenn Sie keine externe Weiterleitung verwenden möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Extern**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Externe Drittanbieter-Weiterleitung

Feld	Beschreibung
Anbieter	Der Drittanbieter für externe Weiterleitung. **Hinweis:** Standardmäßig stellt ServiceNow den Demo-Anbieter ServiceNow bereit, Sie können jedoch einen Anbieter Ihrer Wahl auswählen.
Anbieterwarteschlangen-ID	Warteschlangen-ID des externen Drittanbieters.
Einzubeziehende Dokumentfelder	Felder des Dokuments, in dem sich der Servicekanal befindet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Die Arbeitselementfelder, die an die externe Drittpartei gesendet werden können. Sie können die Pflichtfelder auswählen.
Anbieteranwendungs-ID	Eindeutiger Anwendungs- oder Integrationsbezeichner, der vom Weiterleitungssystem des Drittanbieters verwendet wird, um bei Bedarf Anforderungen zu stellen.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie externe Weiterleitungsereignisse und Nutzlast

Konfigurieren Sie Erweiterte Arbeitszuweisung mit externer Weiterleitung mithilfe der externen AWA-Service-API für CCaaS und von Drittanbietern, damit diese Ereignisse übermitteln können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn die AWA-Warteschlange für externes Routing konfiguriert ist, ermöglicht sie die Einrichtung eines REST-Endpunkts, der dem CCaaS-Einstiegspunkt für das Routing entspricht, der:

- Nimmt die Schemaänderungen vor, die für die Zuordnung einer externen AWA-Warteschlange mit dem CCaaS-REST-Endpunkt erforderlich sind.
- Stellt die folgenden Felder bereit, um die Nutzlast für den REST-Aufruf bereitzustellen:
  - Fall (sn_customerservice_case)
  - Aufgabe (sn_customerservice_case)
  - Interaktion (interaction)

Wenn Sie AWA mit externer Weiterleitung konfigurieren, können Sie die Weiterleitung von ServiceNow -Kanälen (z. B. Chat, Fälle oder Incidents) und den CCaaS-Kanälen konsolidieren. Die an der Konfiguration beteiligte API für externe AWA-Services spielt eine Schlüsselrolle:

- Erkennt das Arbeitselement (erstellt oder übertragen)
- Verwendet die Funktion pushEvent (EVENT_TYPE) der externen AWA-Service-API, um das Arbeitselement zu übergeben.
- Generiert die Anforderungsnutzlast und erstellt das Flow-Objekt mithilfe der ExternenAWA-ServiceAPI.
- Pusht die Ereignisse mithilfe des Subflows an das externe System.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

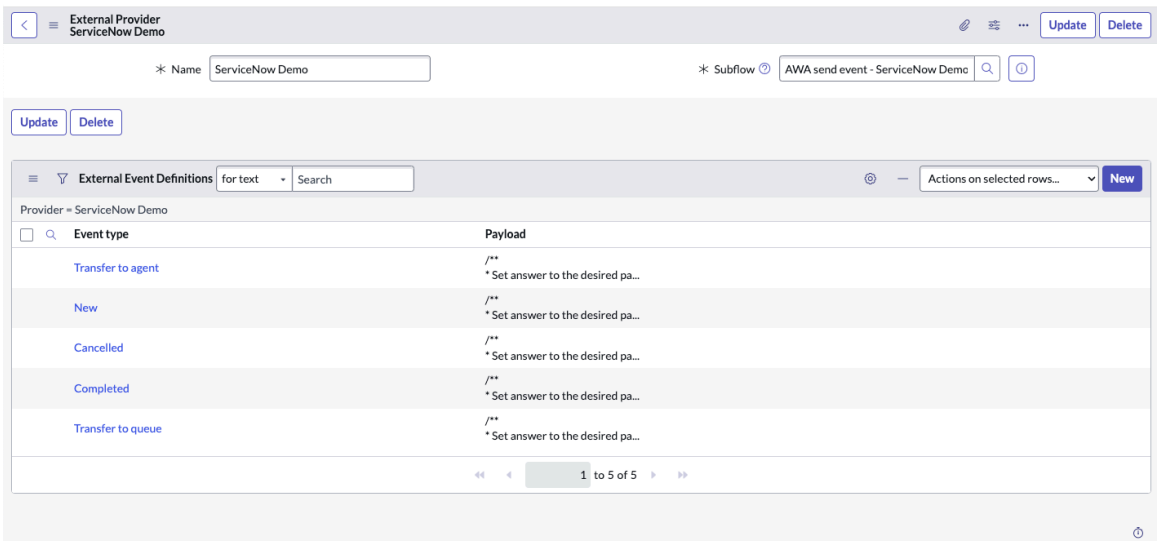
Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Warteschlangeneinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Homepage**an.

     Wählen Sie im Abschnitt Grundlegende Einstellungen die **Option Warteschlangen einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen**an.
2. Wählen Sie ein vorhandenes Element der externen Weiterleitungswarteschlange aus, oder erstellen Sie eines.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Extern**, um ein externes Weiterleitungsarbeitselement zu erstellen.

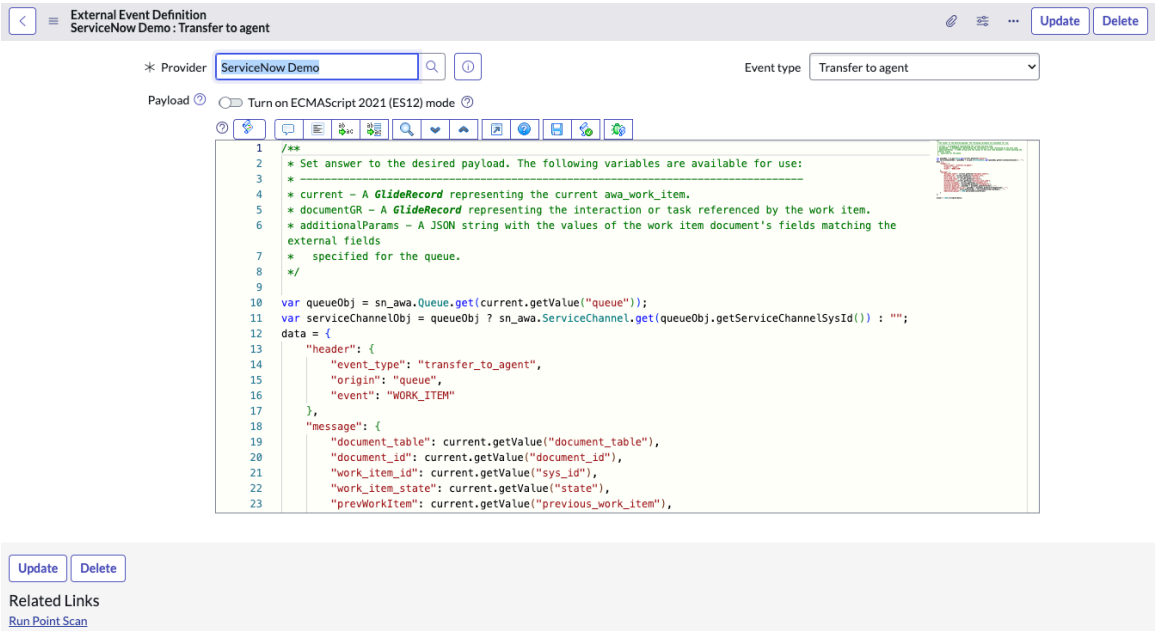
   Hinweis:
   Wenn Sie ein vorhandenes Element in der AQA-Warteschlange ausgewählt haben, vergewissern Sie sich, dass die externe Weiterleitung aktiviert ist, indem das Feld **Extern** aktiviert ist.
4. Wählen Sie im Abschnitt „Externe Drittpartei-Weiterleitung“ des Warteschlangenformulars das Symbol und wählen Sie **Datensatz öffnen**aus.

   Hinweis:
   Sie werden aufgefordert, den Warteschlangendatensatz für alle Änderungen zu speichern, die Sie beim Navigieren vorgenommen haben. Wählen Sie **Aktualisieren** für eine vorhandene Warteschlange oder **Absenden** für eine neue Warteschlange aus.
5. Wählen Sie den **Subflow** aus der Liste der verfügbaren Flows aus, um Ereignisse an den ausgewählten Anbieter zu senden.



6. Wählen Sie die erforderlichen externen Ereignisdefinitionen für den Anbieter aus.
   Die ausgewählten Definitionen externer Ereignisse werden dem Anbieter zugeordnet, um die externen Ereignisse zu definieren, die vom Anbieter verarbeitet werden müssen. Sie können entweder aus den vorhandenen Ereignisdefinitionen auswählen oder eine erstellen.
7. Wählen Sie eine externe Ereignisdefinition aus, um den **Ereignistyp** und die darin enthaltene **Nutzlast** anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie nach dem Antwortblock keine Info- oder Fehlermeldungen hinzufügen. Antwort muss immer eine Rückgabezeichenfolge sein. Wenn sich die Antwort im Testblock befindet, können Sie im Catch-Block Informations-/Fehlermeldungen hinzufügen.

Verwenden Sie die folgenden standardmäßig verfügbaren Elemente, um die gewünschten Nutzlastinhalte auf dem externen System zu erstellen:

- `current` = Stellt den Datensatz des AWA-Arbeitselements dar
- `documentGR` = Stellt die Interaktion oder Aufgabe dar, auf die das Arbeitselement verweist.
- `ZusätzlicheParams` = Enthält Objekte mit den Werten der Felder des Arbeitselementdokuments.
- Nutzlastskript = Enthält skriptfähige APIs.

8. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Die Mitarbeiterchat-Warteschlange ist für die externe Weiterleitungswarteschlange konfiguriert.

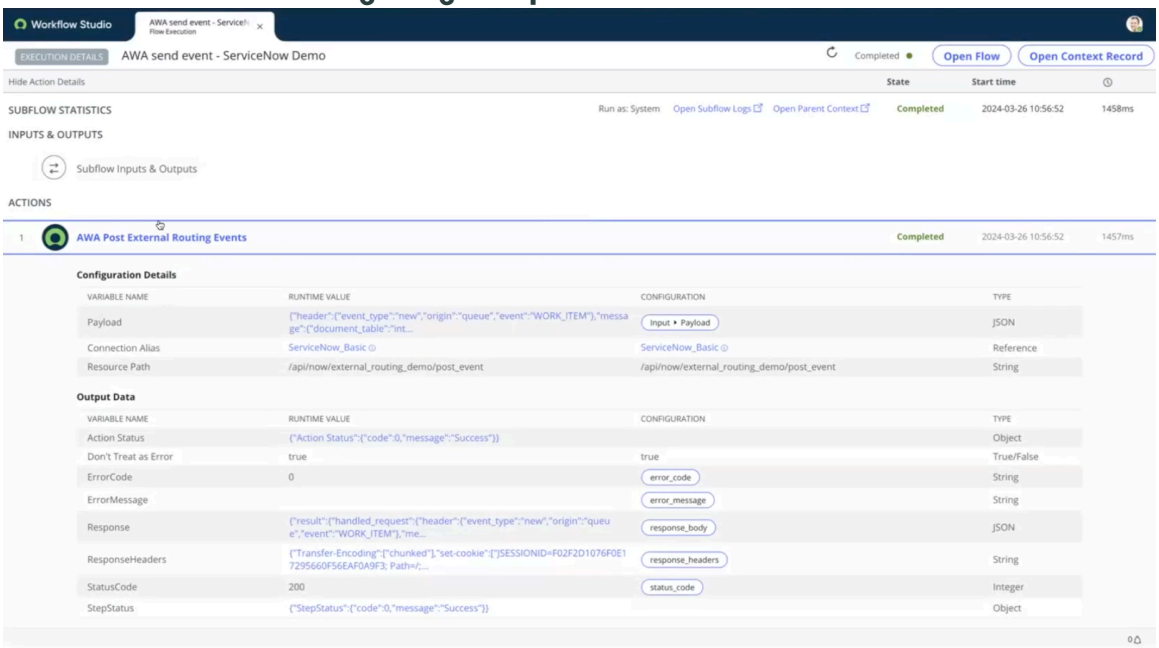
Ergebnisse

Nach der Konfiguration werden alle eingehenden Chats an die externe Warteschlange weitergeleitet, und Sie können die Liste der Arbeitselemente, die an die externe Warteschlange gesendet werden, in der Tabelle „Arbeitselemente“ [awa_work_items] sehen. Sie finden die aufgezeichneten Ereignisprotokolle der Subflows, die dem Anbieter zugeordnet sind, in der Tabelle „Flow-Engine-Kontexte“ [sys_flow_context].

Um die Ausführungsdetails der Ereignisnutzlast anzuzeigen, öffnen Sie einen Ereignisdatensatz aus der Tabelle „Flow-Engine-Kontexte“ [sys_flow_context], und wählen Sie **In Vorgangsansicht öffnen**. Sie sehen den Flow „AWA nach externen Weiterleitungsereignissen“ mit der Nutzlast.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

AWA – Externe Weiterleitungsereignisse posten



Definieren Sie die Testimplementierung für die externe Weiterleitung

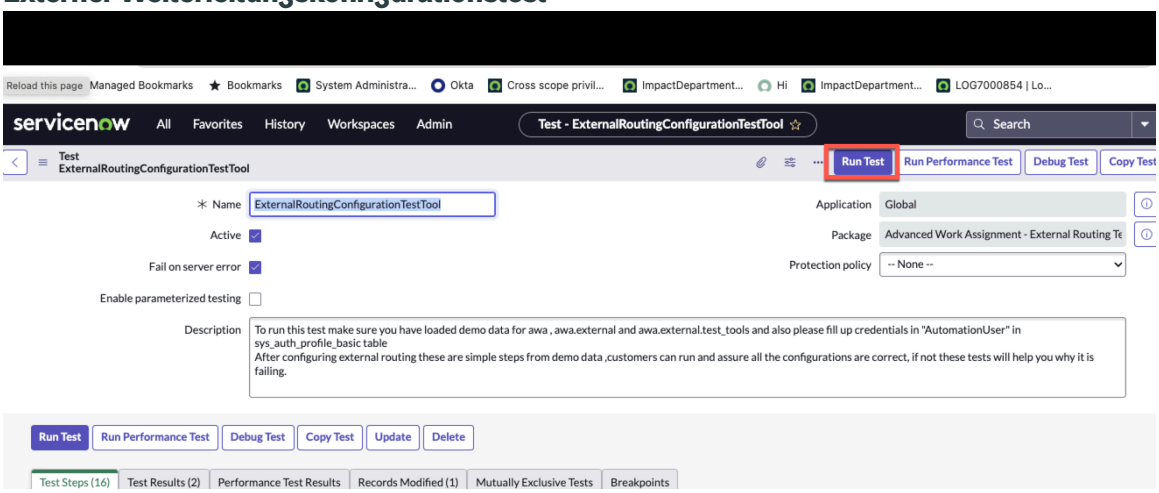
Definieren Sie das Plugin „External Routing Test Tools“ [com.glide.awa.external.test_tools] mit einem vereinfachten Beispiel für einen externen Weiterleitungsanbieter Automated Test Framework (ATF), indem Sie die Demodaten verwenden, die mit der Plugin-Installation verfügbar sind.

Um „ExternalRoutingConfigurationTestTool“ auszuführen, vergewissern Sie sich, dass Sie:

- Die Demodaten für AWA, awa.external und awa.external.test_tools wurden geladen.
- Die Anmeldeinformationen wurden unter „ **AutomationUser** “ in der Tabelle „sys_auth_profile_basic“ ausgefüllt.
- Die HTTP(s)-Verbindung wurde in „sys_alias“, Datensatz „ServiceNow_Basic“, erstellt.

Sie müssen den Datensatz „ExternalRoutingConfigurationTestTool“ öffnen und auf **„Test** ausführen“ klicken, um die Aktionen des Tests für externe Weiterleitung abzuschließen.

Externer Weiterleitungskonfigurationstest



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionen des Plugins „External Routing Test Tools“ (com.glide.awa.external.test_tools)

Wenn das Plugin „External Routing Test Tools“ (com.glide.awa.external.test_tools) ausgeführt wird, validiert es Folgendes:

- Der Verbindungsdatensatz wird in der HTTP(S)-Verbindung [http_connection] erstellt.
- Die Anmeldeinformationen werden in der HTTP(S)-Verbindung [http_connection] bereitgestellt.
- Der AWA_Queue-Datensatz wurde erfolgreich mit den folgenden Werten aktualisiert:
  - **Extern** = **wahr**
  - **Anbieter** = **ServiceNow-Demo**
- In der Interaktionstabelle [interaction] mit den folgenden Werten wurde erfolgreich ein Datensatz erstellt:
  - **Kurzbeschreibung** = **Aus ATF-Testautomatisierung erstellt**
  - **Status** = **Neu**
  - **Typ** = **Chat**
- Der Datensatz wird automatisch im Arbeitselement erstellt.
- Das serverseitige Validierungsskript wird ausgeführt, indem die Arbeitselement-ID an Workflow-Studio übergeben und der externe CCaaS-Anbieter aufgerufen wird.
- Die sys_flow_context-ID wird aus der Ausführung von sys_flow_context abgerufen.
- Die abgerufene sys_flow_context-ID liefert die Payload-Antwort.
- Die Payload-Antwort gehört zu dem von Ihnen erstellten Arbeitselement.
- Das serverseitige Validierungsskript wird ausgeführt, um zu überprüfen, ob die Antwort erfolgreich ist, und anschließend wird die Nutzlast an die REST-API für manuelle Zuweisungen gesendet.
- Die Autorisierung für Anmeldeinformationen wird in der Tabelle „Grundlegende Authentifizierungskonfiguration“ [sys_auth_profile_basic] konfiguriert.
- In der Benutzertabelle [sys_user] ist ein Agent verfügbar, um die Nutzlast zu erhöhen.
- Das serverseitige Validierungsskript wird ausgeführt, um zu bestätigen, dass der Agent im richtigen Servicekanal verfügbar ist.
- Die REST API für manuelle Zuweisungen wird aufgerufen, wenn der Service Desk-Mitarbeiter verfügbar ist.
- Der Antwortstatus ist „Erfolgreich“, und die Antwortnutzlast enthält Manuelle Zuweisung erfolgreich angefordert.
- Das Arbeitselement AWA wurde dem Service Desk-Mitarbeiter erfolgreich zugewiesen und befindet sich nicht im Status „Warteschlange“.

Hinweis:
Wenn der Test bei einem Schritt fehlschlägt, werden dem Benutzer detaillierte Informationen darüber, wo die Konfiguration fehlgeschlagen ist, zusammen mit der Lösung zur Behebung des Problems angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lernprogramm: Interaktionen nach Kontext weiterleiten

Erfahren Sie, wie Sie Erweiterte Arbeitszuweisung so konfigurieren können, dass Konversationen entsprechend dem Konversationskontext an Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet werden.

Aktivieren Sie das Plugin „Customer Service Management Demo Data“ (com.snc.customerservice.demo).

Ein grundlegendes Verständnis von Kontextvariablen ist erforderlich. Weitere Informationen zu Kontextvariablen finden Sie unter Virtual Agent Skripts an.

Im **Feld Wobei können wir Ihnen helfen?** Der -Datensatzersteller ist standardmäßig mit dem Plugin „Customer Service Management Demo Data“ (com.snc.customerservice.demo) verfügbar. Im Datensatzersteller können anfordernde Personen des Chats eine von drei Problemkategorien angeben, zu denen sie Hilfe benötigen:

- Produkt
- Abrechnung
- Bestellung

Die von ihm ausgewählte Kategorie übergibt einen Wert über die *Kontextvariable „liveagent_csp_category“*. Erfahren Sie, wie Sie Warteschlangen erstellen, die Konversationen gemäß den durch diese Kontextvariable übergebenen Werten an Service Desk-Mitarbeiter weiterleiten.

Erstellen Sie eine Warteschlange für Produktprobleme

Erstellen Sie eine Warteschlange für den Servicekanal Chat, der Produktprobleme weiterleitet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Warteschlangeneinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Homepage**an.

     Wählen Sie im Abschnitt Grundlegende Einstellungen die **Option Warteschlangen einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie die folgenden Informationen in die aufgeführten Felder ein:
   - Name: Produktsupport
   - Servicekanal: Chat
   - Bedingungsmodus: Erweitert
4. Geben Sie im Feld **Skript** das folgende Skript ein:

```
(function executeCondition(/* glide record */ current) {
 var contextTable = current.getValue('context_table');
 var interactionBlobRecord = new GlideRecord(contextTable);
 interactionBlobRecord.addQuery('sys_id',current.getValue('context_document'));
 interactionBlobRecord.query();
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
 if(interactionBlobRecord.next()){
  var jsonBlob = JSON.parse(interactionBlobRecord.getValue('value'));
  if(jsonBlob.liveagent_csp_category == 'product')
   return true;
 }
 return false;
})(current);
```

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie eine Warteschlange für Abrechnungsprobleme

Erstellen Sie eine Warteschlange für den Chat-Servicekanal, die Abrechnungsprobleme weiterleitet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Klicken Sie in der Listenansicht der Warteschlangen auf **Neu**.
2. Geben Sie die folgenden Informationen in die aufgeführten Felder ein:
   - Name: Abrechnungsunterstützung
   - Servicekanal: Chat
   - Bedingungsmodus: Erweitert
3. Geben Sie im Feld **Skript** das folgende Skript ein:

```
(function executeCondition(/* glide record */ current) {
 var contextTable = current.getValue('context_table');
 var interactionBlobRecord = new GlideRecord(contextTable);
 interactionBlobRecord.addQuery('sys_id',current.getValue('context_document'));
 interactionBlobRecord.query();

 if(interactionBlobRecord.next()){
  var jsonBlob = JSON.parse(interactionBlobRecord.getValue('value'));
  if(jsonBlob.liveagent_csp_category == 'billing')
   return true;
 }
 return false;
})(current);
```

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie eine Warteschlange für Bestellprobleme

Erstellen Sie eine Warteschlange für den Servicekanal Chat, die Bestellprobleme weiterleitet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Klicken Sie in der Listenansicht der Warteschlangen auf **Neu**.
2. Geben Sie die folgenden Informationen in die aufgeführten Felder ein:
   - Name: Auftragsunterstützung
   - Servicekanal: Chat
   - Bedingungsmodus: Erweitert
3. Geben Sie im Feld **Skript** das folgende Skript ein:

```
(function executeCondition(/* glide record */ current) {
 var contextTable = current.getValue('context_table');
 var interactionBlobRecord = new GlideRecord(contextTable);
 interactionBlobRecord.addQuery('sys_id',current.getValue('context_document'));
 interactionBlobRecord.query();

 if(interactionBlobRecord.next()){
  var jsonBlob = JSON.parse(interactionBlobRecord.getValue('value'));
  if(jsonBlob.liveagent_csp_category == 'order')
   return true;
 }
 return false;
})(current);
```

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Arbeitszuweisungen

Nach der Weiterleitung der Arbeitselemente an die entsprechenden Warteschlangen und entsprechenden Service Desk-Mitarbeiter-Gruppen leitet Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) die Arbeit anhand der von Ihnen angegebenen Zuweisungskriterien an den am besten qualifizierten Service Desk-Mitarbeiter weiter. Die Zuweisungskriterien drehen sich um den Typ der Zuweisungsregel (höchste Kapazität oder zuletzt zugewiesen) und ob Kompetenzen definiert sind.

Administratoren können Arbeitselemente basierend auf einer der folgenden Zuweisungsregeln an Service Desk-Mitarbeiter weiterleiten:

- Die meiste Kapazität: Mit dieser Option wird die Arbeit an Agenten weitergeleitet, die für einen gegebenen Kanal über die meiste Kapazität verfügen (Verfügbarkeit für die Arbeit). Angenommen, zwei verfügbare Service Desk-Mitarbeiter, Service Desk-Mitarbeiter 1 und Service Desk-Mitarbeiter 2, haben unterschiedliche Kapazitäten. Service Desk-Mitarbeiter 1 hat Kapazität für drei Chats, Service Desk-Mitarbeiter 2 hat jedoch Kapazität für zwei Chats und arbeitet derzeit an einem Chat. AWA weist das nächste Arbeitselement Service Desk-Mitarbeiter 1 mit der größten Kapazität zu.
- Zuletzt zugewiesen: Mit dieser Option wird die Arbeit an den Agenten weitergeleitet, der schon den längsten Zeitraum über keine Arbeitszuweisung im Servicekanal erhalten hat. Wenn mehr als ein Service Desk-Mitarbeiter in einem Servicekanal über dieselbe freie Kapazität verfügt, erstellt AWA das nächste Arbeitselement und weist es dem Service Desk-Mitarbeiter zu, der im Servicekanal am längsten ohne Arbeit war.

Zusätzlich zur Auswahl der Zuweisungsregel können AWA -Administratoren auch bestimmen, ob:

- Service Desk-Mitarbeiter können Arbeitselemente ablehnen.
- Chatinteraktionen werden von Service Desk-Mitarbeitern automatisch akzeptiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ein Timer wird verwendet, um eine Zeitüberschreitung (Zeitspanne, die einem Service Desk-Mitarbeiter zur Verfügung steht, um ein Arbeitselement abzulehnen oder zu akzeptieren) festzulegen.
- Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern sind bei der Zuweisung zu berücksichtigen.

Zuweisungsprozess

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter verfügbar ist, AWA:

- Überprüft die Priorität der Warteschlange und ruft ein Element aus der Warteschlange mit der höchsten Priorität ab. AWA überprüft auch Elemente, bei denen eine Zeitüberschreitung aufgetreten ist oder die von Service Desk-Mitarbeitern abgelehnt wurden.
- Der geeignete Zuweisungspool wird identifiziert. Mit der geeigneten Zuweisungsgruppe wird die Gruppe der Agenten ausgedehnt, die geeignet sind, ein Element zu bearbeiten.
- Die verfügbaren Agenten werden aufgrund ihres Anwesenheitsstatus, der ausgewählten Zuweisungsregel (meiste Kapazität oder zuletzt zugewiesen) und, sofern definiert, auf Grundlage ihrer Fähigkeiten ermittelt. Agenten haben freie Kapazitäten, wenn sie ein Arbeitselement ablehnen, übertragen oder fertigstellen. Nachdem ein Agent z. B. einen Chat überträgt, hat er zusätzliche Kapazitäten.
- Verschiebt das Element in den Posteingang des am besten qualifizierten Service Desk-Mitarbeiters (der Timer beginnt).
- Akzeptiert Arbeitselemente automatisch, wenn Automatische **Zuweisung von Arbeitselementen aktivieren** ausgewählt ist. Service Desk-Mitarbeiter können Arbeitselemente nicht manuell **annehmen** oder **ablehnen**.

Kompetenzbasierte Arbeitszuweisung

In AWAkönnen Sie die kompetenzbasierte Zuweisung aktivieren und bei Bedarf das Kompetenzniveau bewerten und die Zuweisung von Kompetenzen obligatorisch machen (erforderlich). Der grundlegende Prozess für die Einrichtung von Kompetenzen umfasst die folgenden Schritte:

1. Identifizieren Sie Mitarbeiter mit bestimmten Kompetenzen (z. B. Fremdsprache oder Fachwissen in einem bestimmten Bereich, z. B. Netzwerkrouter), und weisen Sie diesen Mitarbeitern die Kompetenzen dann mithilfe der Funktion „Kompetenzmanagement“ zu.
2. Legen Sie die Agenten als Mitglieder der Zuweisungsgruppen für die Warteschlangen mit Arbeitselementen, die diese Kompetenzen erfordern, fest.
3. Erstellen Sie eine Zuweisungsregel in AWA, die die Kompetenzverarbeitung für bestimmte Kompetenzen ermöglicht.

   Wenn Sie beim Erstellen der Zuweisungsregel die Option **Kompetenzniveau bewerten** ausgewählt haben, prüft AWA auch das Kompetenzniveau der Service Desk-Mitarbeiter, bevor das Arbeitselement dem am besten qualifizierten Mitarbeiter zugewiesen wird. Wenn mehrere Service Desk-Mitarbeiter die gleiche Anzahl übereinstimmender Kompetenzen haben, werden Service Desk-Mitarbeiter mit mehr Kompetenzen auf der ausreichenden Kompetenzstufe gegenüber Service Desk-Mitarbeitern mit weniger Kompetenzen auf der ausreichenden Kompetenzstufe priorisiert. In einem Chat werden beispielsweise drei Kompetenzen auf einem hohen Kompetenzniveau aufgelistet. Agent A und Agent B verfügen beide über die drei Kompetenzen. Service Desk-Mitarbeiter A verfügt über drei Kompetenzen mit den folgenden Kompetenzniveaus: zwei hoch und eine niedrig. Service Desk-Mitarbeiter B verfügt über drei Kompetenzen mit den folgenden Kompetenzstufen: eine hoch und zwei niedrig. In diesem Beispiel wäre Service Desk-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter A der erste Beauftragte des Arbeitselements, da er über mehr Kompetenzen mit ausreichenden Kompetenzniveaus verfügt als Service Desk-Mitarbeiter B. Service Desk-Mitarbeiter B würde dieses Arbeitselement nur zugewiesen erhalten, wenn Service Desk-Mitarbeiter A die Arbeit abgelehnt hat.

AWA priorisiert auch die Anzahl der übereinstimmenden Kompetenzen gegenüber der Anzahl der Kompetenzen mit ausreichendem Kompetenzniveau. In einem Chat werden beispielsweise zwei Kompetenzen und ihre ausreichenden Kompetenzniveaus aufgelistet: Sowohl die Kompetenzen Englisch als auch Datenbanken sind mit einer Kompetenzstufe „Erweitert“ verknüpft. Service Desk-Mitarbeiter 1 verfügt über beide Kompetenzen, jedoch nur auf der Kompetenzstufe „Anwender“. Service Desk-Mitarbeiter 2 verfügt nur über die Kompetenz „Englisch“ auf der Kompetenzstufe „Ausreichend erweitert“, nicht jedoch über die Kompetenz „Datenbanken“. In diesem Beispiel wird der Chat an Service Desk-Mitarbeiter 1 weitergeleitet, da dieser Service Desk-Mitarbeiter über beide Kompetenzen verfügt, auch wenn er nicht über das ausreichende Kompetenzniveau verfügt.

Wenn Sie beim Erstellen der Zuweisungsregel auch die **Option Obligatorische Kompetenzen erzwingen** ausgewählt haben, weist AWA das Arbeitselement nur Service Desk-Mitarbeitern zu, die über ausreichende obligatorische Kompetenzen verfügen. Beispielsweise kann ein Arbeitselement mit zwei zugehörigen obligatorischen Kompetenzen auf hoher Ebene und einer optionalen Kompetenz zugewiesen werden. Service Desk-Mitarbeiter C verfügt über alle drei Kompetenzen, aber nur über eine der obligatorischen Kompetenzen auf dem Kompetenzniveau „Ausreichend hoch“. Service Desk-Mitarbeiter D verfügt nur über die beiden obligatorischen Kompetenzen, aber beide Kompetenzen befinden sich auf dem Kompetenzniveau „Ausreichend hoch“. In diesem Beispiel wäre Service Desk-Mitarbeiter D der einzige zutreffende Arbeitselementbeauftragte, da er der einzige Service Desk-Mitarbeiter ist, der über beide obligatorischen Kompetenzen auf einem ausreichend hohen Niveau verfügt.

4. Erstellen Sie die Warteschlange für Arbeitselemente mit einer Weiterleitungsbedingung unter Einbeziehung der jeweiligen Fähigkeit, und fügen Sie die entsprechende Gruppe dem geeigneten Zuweisungspool hinzu.
5. Erstellen Sie eine geskriptete Geschäftsregel, welche die Fähigkeit in der mit dem entsprechenden Servicekanal verbundenen Tabelle (z. B. die Falltabelle) enthält.

Während der Arbeitszuweisung leitet AWA Arbeitselemente basierend auf den Kompetenzen des Mitarbeiters und gegebenenfalls dem Kompetenzniveau und den Einstellungen für obligatorische Kompetenzen an den Posteingang des Mitarbeiterbereichs des am besten qualifizierten Service Desk-Mitarbeiters weiter und weist sie zu.

Agent-Zuweisungsregeln konfigurieren

Legen Sie die Kriterien Erweiterte Arbeitszuweisung für die Zuweisung von Arbeitselementen an Service Desk-Mitarbeiter fest. Wählen Sie die Zuweisungsregel aus, die den Agenten mit der meisten Kapazität oder den Agenten berücksichtigt, der den längsten Zeitraum ohne Arbeit zu verzeichnen hat. Legen Sie die Einstellungen für die zugehörigen Listen für die automatische Zuweisung und Ablehnung von Kompetenzen fest.

Vorbereitungen

- Ein grundlegendes Verständnis der Funktion Kompetenzmanagement wird empfohlen.
- Wenn die Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern berücksichtigt werden sollen, wenn Arbeit an die entsprechenden Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet wird, definieren Sie die Kompetenzen für Ihre Service Desk-Mitarbeiter oder Gruppen. Wenn Sie die Optionen zur Kompetenzbearbeitung im Formular „Zuweisungsregeln“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

aktivieren, weist AWA die Benutzer in Gruppen mit den entsprechenden Kompetenzen den entsprechenden Arbeitselementen zu.

- Sie können Regeln verwenden, um Kompetenzen zu identifizieren und Arbeitselementen zuzuweisen. Weitere Informationen zum Definieren und Zuweisen von Kompetenzen für Arbeitselemente finden Sie unter Weiterleitung von Arbeitselementen an Service Desk-Mitarbeiter auf Grundlage von Kompetenzen.

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Einstellungen für Zuweisungsregeln:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Homepage**an.

     Wählen Sie im Abschnitt „Grundlegende Einstellungen“ **Zuweisungsregeln einrichten**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Zuweisungsregeln**an.
2. Wählen Sie eine Situation aus.
   - Um eine Regel zu erstellen, wählen Sie **Neu**.
   - Um eine Regel zu ändern, wählen Sie die zu aktualisierende Regel aus.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Zuweisungsregel“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Zuweisungsregel“.
4. Wählen Sie **Absenden** für eine neue Regel oder **Aktualisieren**, wenn Sie die Regel ändern.
   Die Zuweisungsregel wird in der Zuweisungsregeltabelle [awa_assignment_rule] hinzugefügt oder aktualisiert.

Lernprogramm: Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeit automatisch nach Kompetenz zu

Erfahren Sie, wie Sie Erweiterte Arbeitszuweisung so konfigurieren können, dass Fälle automatisch an Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet werden, die Deutsch sprechen. Verwenden Sie dieses Tutorial als Leitfaden, um zu verstehen, wie Sie Arbeitselemente entsprechend den festgelegten Kompetenzen an Service Desk-Mitarbeiter weiterleiten können.

Bevor Sie beginnen:

- Aktivieren Sie das Plugin „Kompetenzmanagement“ (com.snc.skills_management).
- Ein grundlegendes Verständnis der Funktion Kompetenzmanagement ist erforderlich.
- Damit Kompetenzen automatisch Fällen zugewiesen werden, sollten Sie das Plugin „Skill Determination“ (com.snc.skill_determination) aktivieren.
- Erstellen Sie eine Gruppe von Anwendern, die im Kundensupport arbeiten.
- Weisen Sie der Kundensupportgruppe die Rollen awa_agent und workspace_agent zu.

Tutorial für erweiterte Arbeitszuweisung (AWA): Service Desk-Mitarbeitern Arbeit automatisch nach Kompetenz zuweisen Sehen Sie sich dieses Video an, um eine visuelle Darstellung des folgenden Tutorial-Beispiels zu erhalten.

Erstellen Sie eine Kompetenz

Erstellen Sie eine Kompetenz vom Typ „Deutschland“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: skill_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kompetenzen** > **Alle Kompetenzen**und klicken Sie dann auf **Neu**.
2. Geben Sie die folgenden Informationen in die aufgeführten Felder ein:
   - **Name**: Deutsch
   - **Aktiv**: Ausgewählt
3. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie eine Zuweisungsregel, die die Arbeit von Service Desk-Mitarbeitern automatisch zuweist

Erstellen Sie eine Zuweisungsregel, die Fälle nach Kompetenzen weiterleitet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Einstellungen für Zuweisungsregeln:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Homepage**an.

     Wählen Sie im Abschnitt „Grundlegende Einstellungen“ **Zuweisungsregeln einrichten**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Zuweisungsregeln**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie die folgenden Informationen in die aufgeführten Felder ein:
   - **Name**: Fallzuweisungsregel mit Kompetenzen
   - **Zuweisen nach**: Die meiste Kapazität
   - **Automatische Zuweisung von Arbeitselementen aktivieren**: Ausgewählt

     Hinweis:
     Wenn Sie diese Option auswählen, werden Chatinteraktionen im Namen von Service Desk-Mitarbeitern automatisch akzeptiert. Das Feld **Anzeigeoptionen** wird angezeigt, und Sie können entweder **Posteingangskarte** oder **Posteingangskarte und Registerkarte des Arbeitsbereichs**auswählen.
   - **Kompetenzen aktivieren**: Ausgewählt
   - **Kompetenzniveau**bewerten: Löschen
   - **Obligatorische Kompetenzen erzwingen**: Ausgewählt
4. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie eine Warteschlange

Erstellen Sie eine Warteschlange, in der Sie die Arbeit an Service Desk-Mitarbeiter mit Deutschkenntnissen weiterleiten können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Warteschlangeneinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Homepage**an.

     Wählen Sie im Abschnitt Grundlegende Einstellungen die **Option Warteschlangen einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie die folgenden Informationen in die aufgeführten Felder ein:
   - **Name**: Deutsch-Fallwarteschlange
   - **Servicekanal**: Fall
4. Wählen Sie **Absenden**.

Definieren Sie die Zuweisungsberechtigung

Definieren Sie, wer berechtigt ist, Fälle aus der Warteschlange für Deutschland-Fälle zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Warteschlangeneinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Homepage**an.

     Wählen Sie im Abschnitt Grundlegende Einstellungen die **Option Warteschlangen einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen**an.
2. Wählen Sie die Warteschlange für Deutsch-Fälle aus.
3. Wechseln Sie im Formular zum zugehörigen Link Zuweisungsberechtigung, und wählen Sie **Neu**aus.
4. **Wählen** Sie im Feld Mitarbeiter-Zuweisungsregel die **Option Fallzuweisungsregel mit Kompetenzen**aus.
5. Wählen Sie im Feld **Gruppen** Ihre Kundensupportgruppe aus.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Fähigkeitsbestimmung aktivieren

Aktivieren Sie die Geschäftsregel zur Bestimmung der Kompetenzen, um Kompetenzen für Ihre Arbeitselemente zu kennzeichnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinitionen** > **Business-Regeln**an.
2. Wählen Sie den Datensatz **Kompetenzbestimmung für Fälle aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie im Formular das Feld **Aktiv** aus.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Definieren Sie eine Regel zur Bestimmung der Kompetenzen

Erstellen Sie eine Regel zur Bestimmung der Kompetenzen, um eingehenden Fällen von Deutschsprachigen die Deutschkompetenz zu kennzeichnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kompetenzen** > **Regeln zur Bestimmung der Kompetenzen**und wählen Sie **Neu**.
2. Geben Sie die folgenden Informationen in die aufgeführten Felder ein:
   - **Name**: Kompetenzbestimmung für Deutsch-Fälle
   - **Aktiv**: true
   - **Quelltabelle**: **Fall [sn_customerservice_case]**
   - **Bedingung**: **Geöffnet von. Sprache ist Deutsch**

     Hinweis:
     Suchen Sie nach der Option Zugehörige Felder anzeigen, wenn Sie die Bedingungen definieren, um die Option Geöffnet von.Sprache zu erhalten.

   - **Kompetenzen**: Deutsch
3. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Fälle, für die Deutsch als Redner benötigt wird, werden an Benutzer in Kundenservice und Support weitergeleitet, die über die Deutsch-Kompetenz verfügen.

Agent Affinity verwenden

Agent Affinity ist eine Funktion von Erweiterte Arbeitszuweisung, mit der Sie Arbeitselemente nach dem Arbeitsverlauf, der zugehörigen Aufgabe oder der Affinität des Account-Teams zuweisen können.

Erweiterte Arbeitszuweisung weist Service Desk-Mitarbeitern Arbeitselemente anhand ihrer Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen zu. Sie können Agent Affinity verwenden, um diesen AWA -Zuweisungsprozess anzupassen und den am besten geeigneten Service Desk-Mitarbeiter für das Arbeitselement zu identifizieren. Agent Affinity stellt sicher, dass derselbe Mitarbeiter einem ähnlichen Arbeitselement zugewiesen wird, anstatt jedes Mal einen neuen Mitarbeiter zu orientieren.

Hinweis:
Agent Affinity -Regeln überschreiben keine Zuweisungsberechtigungen oder Einschränkungen, die in AWA -Zuweisungsregeln angegeben sind.

Es gibt folgende Affinitätstypen:

Historisch

Identifiziert den besten Service Desk-Mitarbeiter basierend auf seiner bisherigen Erfahrung in der Zusammenarbeit mit dem gleichen Kunden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Aufgabe

Identifiziert den besten Service Desk-Mitarbeiter basierend auf den früheren Zuweisungen zugehöriger Aufgaben des Service Desk-Mitarbeiters.

Account-Team

Identifiziert den besten Service Desk-Mitarbeiter basierend auf der Verantwortung des Service Desk-Mitarbeiters oder der Rolle im Account-Team

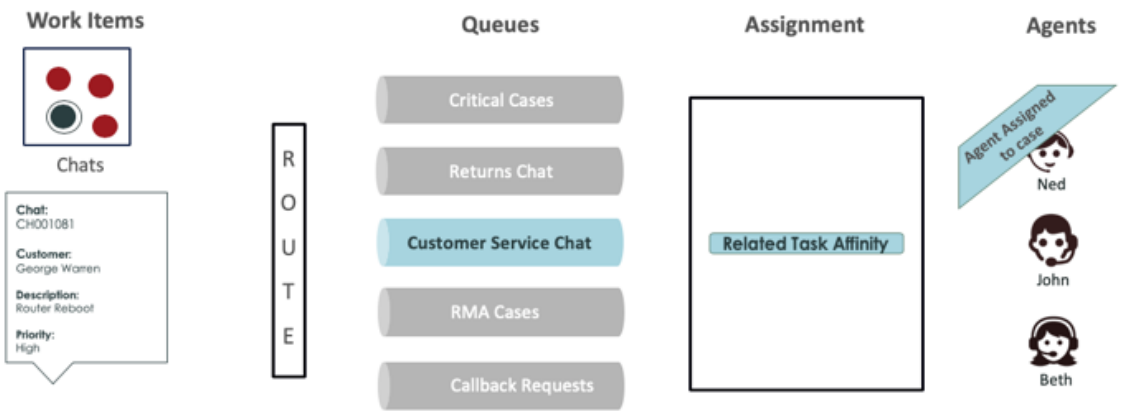
Hinweis:
Die Account-Teamaffinität ist nur für Kunden von Kundenservice-Management verfügbar.

Affinitätsregeln sind mit AWA -Warteschlangen verknüpft. Jeder Warteschlange können bis zu drei Regeln zugeordnet werden. Die Affinitätsreihenfolge bestimmt, wie das Zuweisungsmodul die Service Desk-Mitarbeiter einstuft. Der Service Desk-Mitarbeiter mit der Affinitätsregel höherer Ordnung wird zuerst als bester Service Desk-Mitarbeiter betrachtet.

Das folgende Beispiel zeigt, wie AWAAgent Affinity verwendet , um den besten Service Desk-Mitarbeiter für ein Arbeitselement zu ermitteln. In diesem Beispiel ist AWA so konfiguriert, dass alle drei Affinitäten in dieser Reihenfolge verwendet werden: Affinität zu zugehörigen Aufgaben, Affinität zum Account-Team und historische Affinität. George Warner, ein Kunde bei Boxeo, hat ein Routerproblem. George hat sich zuvor an den Support gewendet, um ein Problem zu melden. Dieser Fall wurde Agent Ned zugewiesen. Der primäre Support-Mitarbeiter für Boxeo ist Service Desk-Mitarbeiter John. Innerhalb der letzten sieben Tage hat eine andere Service Desk-Mitarbeiterin, Service Desk-Mitarbeiterin Beth, einen Chat mit Boxeo geführt.

Wenn George das nächste Mal einen Kundenservice-Chat über die Fallseite initiiert, wird der Fall automatisch als zugehörige Aufgabe zur Chatinteraktion hinzugefügt. Agent Affinity verwendet die Affinität für zugehörige Aufgaben, um nach einem Service Desk-Mitarbeiter zu suchen, der frühere Zuweisungen für eine zugehörige Aufgabe erfüllt hat. Da dem Service Desk-Mitarbeiter Ned eine zugehörige Aufgabe im Datensatz zugewiesen wurde, weist AWA das Arbeitselement dem Service Desk-Mitarbeiter zu, sofern verfügbar mit Kapazität.

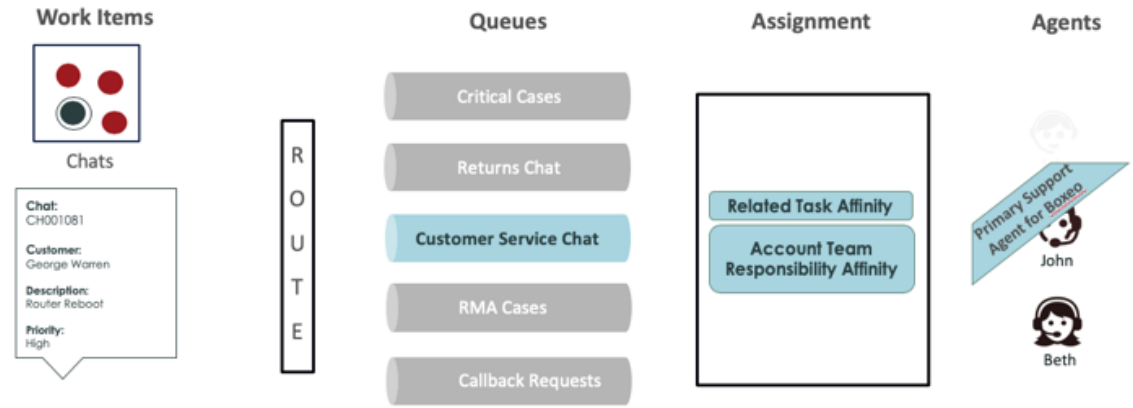
Beispiel für zugehörige Aufgabenaffinität



Wenn der Service Desk-Mitarbeiter Ned nicht verfügbar ist oder nicht über die erforderlichen Kapazitäten verfügt, verwendet AWA die Account-Teamaffinität. AWA sucht basierend auf der Zuständigkeit oder der Rolle eines Service Desk-Mitarbeiters im Account-Team nach einem anderen Service Desk-Mitarbeiter. Da Agent John der primäre Support-Mitarbeiter für Boxeo ist, weist AWA das Arbeitselement Agent John zu, sofern verfügbar mit Kapazität.

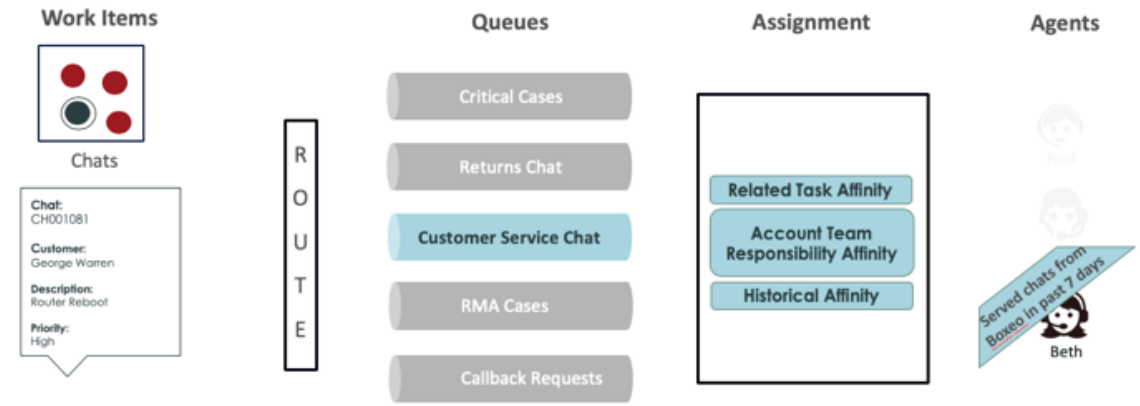
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für Account-Teamaffinität



Wenn Service Desk-Mitarbeiter Max nicht verfügbar ist, verwendet AWA die historische Affinität und sucht nach einem Service Desk-Mitarbeiter, der kürzlich mit dem Unternehmen interagiert hat. Diese Informationen werden auf dem Bildschirm Agent Affinity gespeichert. Da Service Desk-Mitarbeiterin Beth innerhalb der letzten sieben Tage einen Chat mit Boxeo geführt hat, weist AWA das Arbeitselement Service Desk-Mitarbeiterin Beth zu, sofern verfügbar mit Kapazität.

Beispiel für historische Affinität



Konfigurieren Sie Agent Affinity -Regeln

Erstellen oder ändern Sie die Agent Affinity -Regeln, die Arbeitselemente in Erweiterte Arbeitszuweisungweiterleiten .

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Agent Affinity-Einstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Homepage**an.

     Wählen Sie im Abschnitt Erweiterte Einstellungen die **Option Agent Affinity einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Agent Affinity-Regeln**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie eine Situation aus.
   - Um eine Affinitätsregel zu erstellen, wählen Sie **Neu**aus.
   - Um eine vorhandene Affinitätsregel zu aktualisieren, wählen Sie die Affinitätsregel aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Definition
Name	Name der Affinitätsregel.
Servicekanal	Servicekanal, für den diese Regel gilt.
Anwendung	Name der Anwendung.
Affinität basierend auf	Typ der Affinität Nur Affinitätstypen, die Ihrer Auswahl entsprechen, werden angezeigt. ○ Verlauf ○ Zugehörige Aufgaben ○ Verantwortung des Account-Teams
Affinität des Service Desk-Mitarbeiters zu	Account-Ebene oder Kontaktebene. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie im Feld „ **Affinität basierend auf** “ die Option **Verlauf** auswählen.
Anzahl der Tage	Anzahl der Tage, an denen der Service Desk-Mitarbeiter mit dem Kunden gearbeitet hat. Die maximale Anzahl von Tagen beträgt 30. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie im Feld „ **Affinität basierend auf** “ die Option **Verlauf** auswählen.
Verantwortlichkeit	Service Desk-Mitarbeiter, der Teil des Account-Teams ist. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Verantwortlichkeit des Account-Teams** im Feld **Affinität basierend auf** auswählen.

4. **Klicken** Sie für eine neue Affinitätsregel auf Absenden, oder klicken Sie auf **Aktualisieren**, um eine vorhandene Affinitätsregel zu ändern.

Legen Sie die Regeln Agent Affinity fest

Geben Sie die Regeln Agent Affinity an, um die Reihenfolge zu bestimmen, in der Arbeitselemente in einer Warteschlange sortiert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Warteschlangeneinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Homepage**an.

     Wählen Sie im Abschnitt Grundlegende Einstellungen die **Option Warteschlangen einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie die Warteschlange aus.
3. Wählen Sie die zugehörige Liste Agent Affinity aus.
   - Um eine Agent Affinity -Regelzuordnung zu erstellen, wählen Sie **Neu**.
   - Um eine vorhandene Agent Affinity -Regelzuordnung zu ändern, wählen Sie die zu aktualisierende Zuordnung aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Agent Affinity Formular „Regelzuordnung“.

Feld	Definition
Agent Affinity Regel	Agent Affinity Regel, die für die Sortierung verwendet werden soll.
Bestellung	Wert dieser Regel relativ zu den anderen Regeln in der Warteschlange. Regeln sind vom niedrigsten zum höchsten sortiert, sodass eine Regel mit einem Reihenfolgenwert von 100 vor einer Regel mit einem Reihenfolgenwert von 200 berücksichtigt wird.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Sie können maximal drei Agent Affinity -Regeln pro Warteschlange angeben.

Agent Affinity deaktivieren

Deaktivieren Sie Agent Affinity, wenn Sie nicht möchten, dass Agent Affinity Service Desk-Mitarbeitern Arbeitszuweisungen zuweisen soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.
   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.
2. Geben Sie im Suchfeld glide.awa.agent_affinity.enabled**ein**.
3. Klicken Sie **auf glide.awa.agent_affinity.enabled**.
4. Ändern Sie im Bildschirm mit den Systemeigenschaften den **Wert** von **true** in **false**, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Agent Affinity ist jetzt deaktiviert.

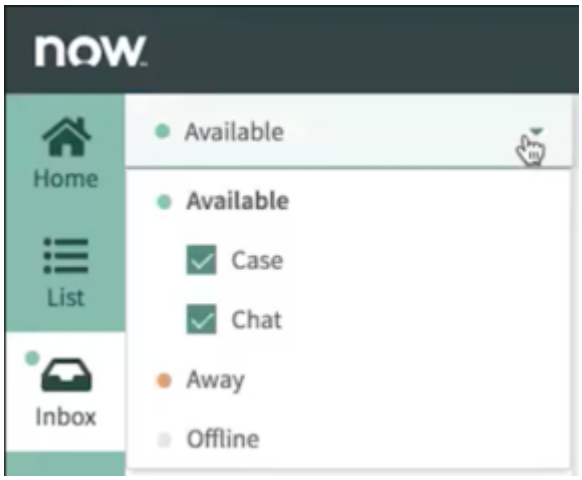
Steuerungen für den Agenten-Posteingang

Steuern Sie bestimmte Elemente der Experience für Service Desk-Mitarbeiter in Mitarbeiterbereich. Definieren Sie die Anwesenheitsstatus (Verfügbarkeit) von Service Desk-Mitarbeitern und die Ablehnungsgründe für Arbeitselemente, anhand derer Service Desk-Mitarbeiter im Posteingang Mitarbeiterbereich Arbeitszuweisungen ablehnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwesenheitsstatus von Agenten

Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern im Posteingang Mitarbeiterbereich .



AWA -Administratoren können die Anwesenheitsstatus definieren, die Service Desk-Mitarbeiter in ihrem Posteingang auswählen, um ihre Verfügbarkeit anzuzeigen. Die Standard-Status lauten:

- Verfügbar: Eine durchgängig grüne Blase gibt an, dass der Agent zur Annahme von Arbeit verfügbar ist.
- Abwesend: Eine durchgängig gelbe Blase gibt an, dass der Agent nicht zur Annahme von Arbeit verfügbar ist.
- Offline: Ein durchgängig graue Blase gibt an, dass der Agent nicht zur Annahme von Arbeit verfügbar ist.

AWA -Entwickler mit der Rolle „awa_integration_user“ können auch JavaScript- oder REST-APIs verwenden, um die Anwesenheit eines Service Desk-Mitarbeiters und die Verfügbarkeit des Service Desk-Mitarbeiter-Kanals abzurufen oder festzulegen. Weitere Informationen finden Sie unter

- Agent Presence API (REST APIs)
- Agent – Global (JavaScript APIs)

Steuerungen für die Ablehnung durch Agenten

AWA -Administratoren können Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit geben, Arbeitszuweisungen abzulehnen, und den Grund für die Ablehnung angeben. Die Schaltfläche **Ablehnen** wird auf Arbeitszuweisungskarten angezeigt. Wenn ein Agent eine Zuweisung ablehnt, ermöglicht ein Pop-up-Fenster es dem Agenten, einen Grund für die Ablehnung des Arbeitselements auszuwählen.

Anwesenheitsstatus von Agenten konfigurieren

Erstellen oder ändern Sie die Verfügbarkeitsstatus, die Agenten verwenden, um anzugeben, ob sie Arbeit empfangen können, offline oder abwesend sind. Service Desk-Mitarbeiter legen diese Status im Posteingang Arbeitsbereich fest.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin. Benutzer mit den Rollen awa_manager und awa_agent können die Anwesenheitsstatus prüfen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die standardmäßigen Anwesenheitsstatus lauten „Verfügbar“, „Abwesend“ und „Offline“. Achten Sie beim Status „Verfügbar“ darauf, diesen zu aktivieren (mit dem Kontrollkästchen „Aktiv“), damit AWA Arbeit an Agenten weiterleiten kann.

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Einstellungen für die Anwesenheitsstatus:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Homepage**an.

     Wählen Sie im Abschnitt Zusätzliche Einstellungen die **Option Anwesenheitsstatus einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Anwesenheitsstatus**an.
2. Wählen Sie eine Situation aus.
   - Um einen Anwesenheitsstatus zu erstellen, wählen Sie **Neu**aus.
   - Um einen Anwesenheitsstatus zu aktualisieren, wählen Sie den Anwesenheitsdatensatz aus, den Sie aktualisieren möchten.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Definition
Name	Name des Anwesenheitsstatus, z. B. Abwesend. Die standardmäßigen Anwesenheitsstatus lauten „Verfügbar“, „Abwesend“ oder „Offline“.
Aktiv	Aktiviert diesen Anwesenheitsstatus für Service Desk-Mitarbeiter **Hinweis:** Aktivieren Sie für den Standardstatus Verfügbar das Kontrollkästchen **Aktiv**, damit Arbeitselemente an verfügbare Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet werden. Wenn der Status **Aktiv** nicht aktiviert ist, leitet AWA keine Arbeitselemente an Service Desk-Mitarbeiter weiter.
Verfügbar für den Empfang von Arbeitselementen	Gibt an, dass Service Desk-Mitarbeiter in diesem Anwesenheitsstatus Arbeitselemente bearbeiten können. Wenn der Anwesenheitsstatus „Abwesend“ oder „Offline“ lautet, ist dieses Feld nicht ausgewählt.
Servicekanäle	Servicekanäle, die diesen Anwesenheitsstatus verwenden können. Um einen Servicekanal auszuwählen, verschieben Sie den Kanalnamen aus der Liste **Verfügbar** in die Liste **Ausgewählt**.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Status.
Bestellung	Reihenfolge, in der dieser Status im Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
Kanäle anzeigen	Ermöglicht Ihnen, die Servicekanäle einzuschränken, in denen Service Desk-Mitarbeiter ihre Anwesenheit anhand dieses Status aktualisieren können. Wenn Sie dieses Feld auswählen, wird das Feld **Agent-Update** einschränken angezeigt.
Prüfung von Inaktivität von Service Desk-Mitarbeitern deaktivieren	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird die Anwesenheit des Service Desk-Mitarbeiters nicht automatisch basierend auf Inaktivität auf „offline“ gesetzt. Sie muss manuell über die AWA-Mitarbeiter-API festgelegt werden. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld hinzuzufügen.
Service Desk-Mitarbeiter-Updates beschränken	Servicekanäle, in denen Service Desk-Mitarbeiter diesen Status nicht verwenden können, um ihre Anwesenheit zu aktualisieren. Klicken Sie auf das Sperrsymbol, und wählen Sie die entsprechenden Kanäle aus. Wenn Sie Ihre Auswahl abgeschlossen haben, wählen Sie das Sperrsymbol, um das Feld zu sperren. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld hinzuzufügen.
Auf alle Gruppen anwenden	Gibt an, dass alle Gruppen diesen Anwesenheitsstatus verwenden können. Um nur bestimmte Gruppen anzugeben, die diesen Anwesenheitsstatus verwenden können, deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Liste „Auf **Gruppen anwenden** “ anzuzeigen. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld hinzuzufügen.
Auf Gruppen anwenden	Ausgewählte Gruppen, die diesen Anwesenheitsstatus verwenden können. Um eine Gruppe auszuwählen, verschieben Sie den Gruppennamen aus der Liste **Verfügbar** in die Liste **Ausgewählt**. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld hinzuzufügen.

4. Wählen Sie **Absenden** für einen neuen Anwesenheitsstatus oder **Aktualisieren** aus, wenn Sie einen vorhandenen Anwesenheitsstatus ändern.
   Der Anwesenheitsstatus wird in der Anwesenheitsstatus-Tabelle [awa_presence_state] hinzugefügt oder aktualisiert. Der Anwesenheitsstatus wird auch im Abschnitt „Verfügbarkeit“ des Agent Workspace-Posteingangs für die Agenten aufgeführt, die den Gruppen und Kanälen angehören, die diesen Status verwenden.

Gründe für die Ablehnung von Arbeitselementen konfigurieren

Definieren Sie die Gründe, die Agenten verwenden können, um Arbeitselemente abzulehnen, die sie in ihrem Agent Workspace-Posteingang empfangen. Ein Ablehnungsgrund kann für alle Servicekanäle oder einen einzelnen Kanal, den Sie angeben, gelten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Einstellungen für Ablehnungsgründe:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Homepage**an.

     Wählen Sie im Abschnitt Zusätzliche Einstellungen die **Option Ablehnungsgründe einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Ablehnungsgründe**an.
2. Wählen Sie eine Situation aus.
   - Um einen Ablehnungsgrund zu erstellen, wählen Sie **Neu**.
   - Um einen vorhandenen Ablehnungsgrund zu aktualisieren, wählen Sie den Grunddatensatz aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Definition
Grund	Name des Grunds für die Ablehnung von Arbeitselementen.
Von Service Desk-Mitarbeiter auswählbar	Gibt an, dass der Ablehnungsgrund von Service Desk-Mitarbeitern in ihrem Posteingang des Mitarbeiterbereichs ausgewählt werden kann.
Bestellung	Reihenfolge, in der die Ablehnungsgründe im Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters aufgelistet sind.
Auf alle Servicekanäle anwenden	Gibt an, dass der Ablehnungsgrund für alle Servicekanäle gilt. Um den Grund für einen einzelnen Kanal verfügbar zu machen, deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, und wählen Sie im Feld **Servicekanal** den entsprechenden Kanal aus.
Servicekanal	Servicekanal, für den diese Regel gilt. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **„Auf alle Servicekanäle anwenden“** nicht aktiviert ist.
Neu zuweisbar	Gibt an, ob das Arbeitselement dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen werden kann, der es abgelehnt hat.

4. Wählen Sie **Absenden** aus, um einen neuen Grund zu erstellen. Wenn Sie einen vorhandenen Grund ändern, wählen Sie **Aktualisieren**.
   Der Ablehnungsgrund wird in der Ablehnungsgrund-Tabelle [awa_reject_reason] hinzugefügt oder aktualisiert.

Weisen Sie abgelehnte oder abgelaufene Arbeitselemente neu zu

Konfigurieren Sie, ob ein Service Desk-Mitarbeiter, der ein Arbeitselement abgelehnt hat, berechtigt ist, dasselbe Arbeitselement angeboten zu bekommen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Einstellungen für Ablehnungsgründe:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Homepage**an.

     Wählen Sie im Abschnitt Zusätzliche Einstellungen die **Option Ablehnungsgründe einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Ablehnungsgründe**an.
2. Wählen Sie den Grunddatensatz aus, den Sie ändern möchten.
3. Konfigurieren Sie im Formular das Feld **Neu zuweisbar** :
   - Wenn Sie möchten, dass einem Service Desk-Mitarbeiter, der ein Arbeitselement abgelehnt hat, das gleiche Arbeitselement angeboten werden soll, wählen Sie das Feld **Neu zuweisbar** aus.
   - Wenn Sie nicht möchten, dass einem Service Desk-Mitarbeiter, der ein Arbeitselement abgelehnt hat, das gleiche Arbeitselement angeboten werden kann, deaktivieren Sie das Feld Neu **zuweisbar**.

Erweiterte Arbeitszuweisung Anzeige der Stimmung im Posteingang

Zeigen Sie die Stimmung im AWA-Posteingang für Service Desk-Mitarbeiter an, um die Sichtbarkeit der Stimmung der anfordernden Person (falls verfügbar) während der Servicemitarbeiter-Übergabe oder der Service Desk-Mitarbeiter-Übertragung für alle Kanäle zu erhalten.

Mit der Stimmung Erweiterte Arbeitszuweisung können Sie:

- Zeigen Sie die Stimmung (negativ oder positiv) auf der Posteingangskarte Erweiterte Arbeitszuweisung für Interaktionen während der Übergabe an Service Desk-Mitarbeiter und der Service Desk-Mitarbeiter-Übertragung an.
- Administratorkonfiguration zum Aktivieren oder Deaktivieren der Stimmung pro Servicekanal.

Management

Konfigurieren Sie die Eigenschaften Erweiterte Arbeitszuweisung mithilfe der Menüoptionen für Verwaltung.

Nur Benutzer mit Berechtigungen vom Typ „awa_manager“ können auf die Optionen des Menüs „Management“ zugreifen.

Konfigurieren Sie die maximale universelle Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters

Verhindern Sie, dass einem Service Desk-Mitarbeiter zu viele Arbeitselemente zugewiesen werden, indem Sie die maximale universelle Kapazität des Service Desk-Mitarbeiters konfigurieren. Wenn die maximale universelle Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters erreicht wurde, werden ihm keine zusätzlichen Arbeitselemente zugewiesen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu den Einstellungen für die universelle Kapazität über einen der folgenden Navigationspfade:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Homepage**an.

     Wählen Sie im Abschnitt Zusätzliche Einstellungen die **Option Universelle Kapazität einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Universelle Kapazität**an.
2. Wählen Sie eine Situation aus.
   - Um eine neue maximale universelle Kapazität für einen Service Desk-Mitarbeiter zu erstellen, wählen Sie **Neu**:

Feld	Definition
Max. universelle Kapazität	Maximale Kapazität für einen Service Desk-Mitarbeiter über alle Servicekanäle hinweg. Wenn die aktuelle Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters der maximalen universellen Kapazität entspricht, werden ihm keine zusätzlichen Arbeitselemente zugewiesen.
Anwender	Die maximale universelle Kapazität wird den Benutzern (Service Desk-Mitarbeitern) in der Liste Ausgewählt zugewiesen. Wählen Sie in der Liste Verfügbar Service Desk-Mitarbeiter aus, und wählen Sie dann den nach rechts zeigenden Pfeil, um sie der Liste Ausgewählt hinzuzufügen. Um die Mitarbeiter in der Liste Verfügbar zu filtern, erstellen Sie einen Filter, indem **Sie Filter hinzufügen** auswählen, oder führen Sie einen vorhandenen Filter aus, indem Sie **Filter**ausführen wählen.

   - Um eine vorhandene maximale universelle Kapazität für einen Service Desk-Mitarbeiter zu aktualisieren, wählen Sie die zu aktualisierende maximale universelle Kapazität aus:

Feld	Definition
Max. universelle Kapazität	Maximale Kapazität für einen Service Desk-Mitarbeiter über alle Servicekanäle hinweg. Wenn die aktuelle Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters der maximalen universellen Kapazität entspricht, werden ihm keine zusätzlichen Arbeitselemente zugewiesen.
Universelle Kapazität wird verwendet	Aktuelle Arbeitsauslastung für einen Service Desk-Mitarbeiter in allen Servicekanälen.
Agent	Der Name des Außendienstmitarbeiters.

3. Wählen Sie **Absenden** für eine neue universelle Kapazität oder **Aktualisieren** für eine vorhandene universelle Kapazität aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen oder ändern Sie Gruppen für Erweiterte Arbeitszuweisung -Warteschlangen

Erstellen oder verwalten Sie Gruppen mit zugehörigen Erweiterte Arbeitszuweisung -Warteschlangen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Gruppen sind Gruppen von Anwendern, die ein gemeinsames Ziel verfolgen. Durch das Erstellen dieser Gruppen sind die in AWA angezeigten Informationen auf Benutzer beschränkt, die in den Gruppen AWA sind. Die Zuweisungsgruppe kann so konfiguriert werden, dass Arbeitselemente anhand der Gruppenwarteschlangenpriorität zugewiesen werden. Jede Zuweisungsrunde kann mehrere Durchgänge durch die Arbeitselemente mit jeweils umfassenderen Gruppen enthalten. Dieser Prozess stellt sicher, dass den Service Desk-Mitarbeitern in jeder Gruppe Elemente gemäß der Warteschlangenprioritätsreihenfolge ihrer Gruppe angeboten werden.

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Gruppeneinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Homepage**an.

     Wählen Sie im Abschnitt Zusätzliche Einstellungen die Option **Mehr anzeigen**und dann **Gruppen einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Gruppen**an.
2. Wählen Sie eine Situation aus.
   - Um eine Gruppe zu erstellen, wählen Sie **Neu**
   - Um eine Gruppe zu ändern, wählen Sie die Gruppe aus, die Sie aktualisieren möchten.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Gruppen“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Gruppe.
Beschreibung	Hilfreiche Informationen zur Gruppe
Aktiv	Option, die angibt, ob die Gruppe aktiv oder inaktiv ist. Inaktive Gruppen werden weiterhin in jedem Referenzfeld angezeigt, das bereits auf die Gruppe verweist, sind jedoch für Nicht-Administratoren nicht sichtbar in: ○ Listen von Gruppen ○ Die Referenzsuchliste für Referenzfelder ○ Die automatisch vervollständigte Liste von Gruppen, die angezeigt werden, wenn Sie Informationen in ein Referenzfeld eingeben
Manager	Gruppenmanager oder Lead
Gruppen-E-Mail	Gruppen-E-Mail-Verteilerliste oder E-Mail-Adresse des Ansprechpartners, z. B. des Gruppenmanagers
Übergeordnet	Andere Gruppe, der diese Gruppe angehört. Wenn eine Gruppe eine übergeordnete Gruppe hat, übernimmt die untergeordnete Gruppe die Rollen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	der übergeordneten Gruppe. Die Mitglieder der untergeordneten Gruppe sind keine Mitglieder der übergeordneten Gruppe. Wenn beispielsweise der übergeordneten Gruppe ein Incident zugewiesen ist und Sie auf das Symbol Zugewiesen zum Suchen klicken, sind nur die Mitglieder in der übergeordneten Gruppe verfügbar. Die Mitglieder der untergeordneten Gruppe sind nicht verfügbar.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung dieser Gruppe.

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wenn Sie die Prioritätsreihenfolge der Warteschlange für die Gruppe konfigurieren möchten, wählen Sie den Gruppennamen in der Liste aus.
6. Wählen Sie die zugehörige Liste Warteschlangen unten auf dem Bildschirm aus.
7. Doppelklicken Sie in das Feld für die Auftragsnummer, das Sie ändern möchten.
8. Geben Sie im Popup-Dialogfeld Reihenfolge die Nummer für die neue Reihenfolge ein.
9. Wählen Sie das grüne Häkchen aus, um die Änderung zu speichern.

AWA Subflow zum Nachbearbeiten eines Arbeitselements

Konfigurieren Sie den Subflow nach dem Arbeitselement des Basissystems AWA, indem Sie die Eingabe in Workflow-Studiodefinieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > *`Workflow-Studio`*an.
2. Wählen Sie im Bildschirm Workflow-Studio die **Option Subflows aus**.
3. Geben Sie in der Namensspalte Vorlage: AWA-Post-Arbeitselement ein.

   Dadurch wird nach der Vorlage: AWA-Post-Arbeitselement gesucht.
4. Wählen Sie **Vorlage: AWA-Post-Arbeitselement aus**.
5. Wählen Sie im Subflow-Header das Symbol „Weitere Aktionen“ (Symbol) und dann **Subflow kopieren.**
6. Geben Sie im Dialogfeld „Kopie dieses Subflows erstellen“ im Feld **Neuer Subflow-Name** einen eindeutigen und beschreibenden Namen für den kopierten Subflow ein.
7. Wählen Sie **Kopieren**.
   Der neue Subflow wird erstellt und als Registerkarte im Subflow-Designer-Editor angezeigt.
8. Sie können den Subflow mit einer der folgenden Aktionen anpassen:
   - Integrieren Sie in ein Drittanbietersystem, indem Sie eine Aktion mit einer Spoke aus dem Integration Hub hinzufügen (weitere Informationen finden Sie unter Spokes).
   - Verwenden Sie einen REST-Aktionsschritt, und rufen Sie den externen Endpunkt auf (weitere Informationen finden Sie unter REST-Schritt).
   - Rufen Sie eine REST-Nachricht im Subflow selbst auf (weitere Informationen finden Sie unter Ausgehender REST-Webservice).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie Messaging-Aktionen

Erstellen oder ändern Sie Messaging-Aktionen, die beim Auftreten eines Ereignisse ausgeführt werden. Diese Aktionen gelten nur für Messaging.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie das Plugin „Conversational Messaging“ (com.glide.messaging.awa). Informationen zur Aktivierung dieses Plugins finden Sie unter Messaging-Aktionen aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Für das Ereignis „Nachricht von anfordernder Person ohne Antwort des Service Desk-Mitarbeiters“ beträgt die standardmäßige Zeitdauer, bis an den Service Desk-Mitarbeiter eine Erinnerung gesendet wird, 30 Minuten.

- Für das Ereignis „Nachricht des Service Desk-Mitarbeiters ohne Antwort von anfordernder Person“ beträgt die standardmäßige Zeitdauer, die vergeht, bevor die Konversation in den Status Geschlossen verworfen versetzt wird, 2 Tage.

  Wenn Sie sowohl Virtual Agent als auch einen Servicemitarbeiter verwenden, schließt das System eine abgebrochene Live-Konversation basierend auf dem niedrigsten Zeitüberschreitungswert für das Schließen von Konversationen. Beachten Sie, dass anderes Verhalten der Konversationszeitüberschreitung sich auf die Zeitüberschreitungen von Live-Chats im Leerlauf auswirken kann, unabhängig von der von Ihnen angegebenen **Dauer** und **Aktion**. Details finden Sie unter Closing Virtual Agent and Agent Chat conversations .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Messaging** > **Aktionen**an.
   - Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Messaging-Aktion zu erstellen.
   - Um eine vorhandene Messaging-Aktion zu aktualisieren, klicken Sie auf die Messaging-Aktion.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Messaging-Aktion“.

Feld	Definition
Name	Name der Messaging-Aktion
Ereignis	Ereignis, das den Timer startet: ○ Nachricht von anfordernder Person ohne Service Desk-Mitarbeiter-Antwort: Nachricht von einer anfordernden Person, auf die kein Service Desk-Mitarbeiter geantwortet hat. ○ Nachricht von Service Desk-Mitarbeiter ohne Antwort von anfordernder Person: Nachricht von einem Service Desk-Mitarbeiter, auf die eine anfordernde Person nicht geantwortet hat.
Dauer	Dauer, die nach dem Ereignis vergeht, bevor die Aktion ausgeführt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
Aktiv	Option zum Nachverfolgen der Timer und zum Ausführen von Aktionen.
Filterbedingungen	Bedingung, für die der Timer ausgewertet wird.
Aktion	Aktion, die nach Ablauf der Zeitdauer ausgeführt werden soll: ○ Service Desk-Mitarbeiter auffordern: Fordert den Service Desk-Mitarbeiter mit einer Arbeitsbereichsbenachrichtigung auf. ○ Anfordernde Person auffordern: Systemnachricht mit Aufforderung für anfordernde Person anzeigen. ○ Erneut zuweisen: Löscht das Feld **Zugewiesen an** der Interaktion, damit sie an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter umgeleitet werden kann. ○ Status festlegen: Legt die Interaktion auf den angegebenen Status fest.
Aufforderung	Nachricht, die der anfordernden Person angezeigt wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie im Feld **Aktion** die Option Service Desk- **Mitarbeiter auffordern** auswählen.
Status	Zustand der Interaktion. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie im Feld **Aktion** Status **auswählen**.

3. **Klicken** Sie für eine neue Messaging-Aktion auf Absenden, oder klicken Sie auf **Aktualisieren**, um eine vorhandene Messaging-Aktion zu ändern.

Aktivieren Sie die Protokollierung für Erweiterte Arbeitszuweisung

Aktivieren Sie die Protokollierung, um die Weiterleitung und Zuweisung von AWA zu überwachen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_logger_configuration.list`ein.
2. Wählen Sie im Bildschirm „Protokollierungskonfigurationen“ **Neu**.
3. Füllen Sie im Bildschirm „Neuer Datensatz“ die Felder aus:

Feld	Beschreibung
Protokollierungsname	Name der Protokollierung, für die diese Konfiguration gilt. Dies sollte auf `com.snc.awa` festgelegt werden.
Anwendung	Dieses Feld ist standardmäßig auf „ `Global` “ festgelegt und kann nicht geändert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren der Protokollierung.
Zusatz	Option, die neue Protokollierung zusätzlich zu einer vorhandenen Protokollierung zu verwenden. Dies sollte auf „ false“ festgelegt werden.
Ebene	Typ der Fehler, die protokolliert werden sollen: ○ SCHWERWIEGEND – Fehler, die zum Herunterfahren des Service führen (Status 0). ○ FEHLER: nicht schwerwiegende Servicefehlermeldungen. ○ WARN – Warnmeldungen, die auf potenzielle Probleme hinweisen. ○ INFO: Informationsnachrichten, die Serviceaktionen darstellen. ○ DEBUG: Detaillierte Nachrichten zum Servicebetrieb, die bei der Behebung von Problemen helfen. ○ TRACE – Sehr detaillierte Servicevorgänge-Nachrichten, die bei der Behebung von Problemen helfen. ○ ALL: Alle Fehler müssen protokolliert werden. Dies sollte auf INFOfestgelegt werden.
Filter	Geben Sie alle Filter und ihre Werte ein, die Sie auf die Ergebnisse anwenden möchten.
Ziel	Wohin das Formatprotokoll gesendet wird. Dies sollte auf Datenbankfestgelegt werden.
Layout	Layoutformat, das auf die Protokolle angewendet werden soll.

4. Wählen Sie Absenden.
   Die Protokollierung für die Zuweisungs-Engine AWA ist in der Syslog-Tabelle aktiviert.
5. Um das Systemprotokoll anzuzeigen, navigieren Sie zu **Systemprotokolle** > **Systemprotokoll** > **Alle**an.

Erweiterte Arbeitszuweisung verwenden

In den folgenden Abschnitten wird beschrieben, wie die Rollen awa_manager oder awa_agent mit Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) verschiedene Aufgaben ausführen können, z. B. Überprüfung der Anwesenheit und Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters, Überprüfung nicht zugewiesener Arbeitselemente und Erstellung von SMS-Konversationen.

Überprüft die Anwesenheit und Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters

Zeigen Sie eine Liste der Service Desk-Mitarbeiter in Erweiterte Arbeitszuweisung, ihren Anwesenheitsstatus und ihre Kapazität für jeden Servicekanal des Service Desk-Mitarbeiters an, um zu sehen, welcher Service Desk-Mitarbeiter einen Fall bearbeiten kann. Diese Liste wird nach verschiedenen Teams, Kanälen in Teams und Kanal-Dashboards gefiltert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Management** > **Service Desk-Mitarbeiter – Anwesenheit und Kapazität**an.
2. Überprüfen Sie in der Liste, welcher Service Desk-Mitarbeiter für die Bearbeitung eines Falls verfügbar ist:

Formular „AWA-Service Desk-Mitarbeiter – Anwesenheit und Kapazitäten“.

Feld	Definition
Agent	Der Name des Außendienstmitarbeiters.
Aktueller Anwesenheitsstatus	Anwesenheitsstatus, der derzeit dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen ist.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung dieses Agents.
Kanal	Servicekanal, der dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen ist.
Kapazität in Gebrauch	Aktuelle Arbeitsauslastung des Service Desk-Mitarbeiters.
Kapazität	Maximale Kapazität, die der Service Desk-Mitarbeiter verarbeiten kann.

Überprüfen Sie nicht zugewiesene Interaktionen

Zeigen Sie eine Liste der nicht zugewiesenen Interaktionen in Erweiterte Arbeitszuweisung aus Chat und Telefon an, die sich derzeit in der Warteschlange befinden und keinem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen sind. Sie können diese Liste verwenden, um zu debuggen, erweiterte Arbeitszuweisungen zu implementieren oder festzustellen, warum bestimmte Arbeitselemente nicht zugewiesen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_manager oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Management** > **Nicht zugewiesene Interaktionen**an.
2. Überprüfen Sie in der Liste die nicht zugewiesenen Interaktionen:

Feld	Beschreibung
Nummer	Interaktionsnummer.
Typ	Wie die Interaktion begann (z. B. Chat, Telefon oder Walk-up).
Erstellt	Datum, an dem die Interaktion erstellt wurde.
Geöffnet für	Name des Benutzers, der die Interaktion gestartet hat.
Account	Name des Unternehmens, das der Interaktion zugeordnet ist.
Zugewiesen an	Benutzer, der der Interaktion zugewiesen ist.
Status	Status der Interaktion.
Warteschlange	Warteschlange, die der Interaktion zugewiesen ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Angeboten am	Datum, an dem die Interaktion zum ersten Mal einem Service Desk-Mitarbeiter angeboten wurde.
Abgelehnt	Interaktion, die vom Service Desk-Mitarbeiter abgelehnt wurde.
Zeitüberschreitung	Interaktion, die die in der Zuweisungsregel angegebene Zeitüberschreitung überschritten hat.
Zielwartezeit der Warteschlange überschritten	Interaktion, die länger als die Zielwartezeit der Warteschlange gewartet hat.

Überprüfen Sie nicht zugewiesene Aufgabenarbeitselemente

Zeigen Sie eine Liste der nicht zugewiesenen Aufgabenarbeitselemente in Erweiterte Arbeitszuweisungan, z. B. Fälle und Incidents, die sich derzeit in der Warteschlange befinden und keinem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen sind. Sie können diese Liste verwenden, um zu debuggen, erweiterte Arbeitszuweisungen zu implementieren oder festzustellen, warum die Zuweisung bestimmter Arbeitselemente aufgehoben ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_manager oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Management** > **Nicht zugewiesene Aufgabenarbeitselemente**an.
   - Klicken Sie auf **Neu**, um eine Aufgabe zu erstellen.
   - Um eine vorhandene Aufgabe zu ändern, wählen Sie die zu aktualisierende Aufgabe aus.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Arbeitselement“.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Gibt an, ob die Aufgabe noch bearbeitet wird oder abgeschlossen ist.
Anzeigename	Name der Aufgabe.
Angeboten am	Datum, an dem die Aufgabe zum ersten Mal einem Service Desk-Mitarbeiter angeboten wurde.
Status	Liste, die den Status der Aufgabe anzeigt: ○ Akzeptiert ○ Abgebrochen ○ Akzeptanz steht aus ○ In Warteschlange
Zuweisungsregel	Regel, die einem Kundenservice-Mitarbeiter Fälle zuweist, die die Übereinstimmungsregelkriterien erfüllen.
Zielwartezeit der Warteschlange überschritten	Aufgabe, die länger als die Zielwartezeit der Warteschlange gewartet hat.
Abgelehnt	Aufgabe, die vom Service Desk-Mitarbeiter abgelehnt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Zeitüberschreitung	Aufgabe, die die in der Zuweisungsregel angegebene Zeitüberschreitung überschritten hat.
Zugewiesen an	Benutzer, der der Aufgabe zugewiesen ist.
Dokument-ID	Dokument-ID, die der Aufgabe zugewiesen ist.
Vorheriges Arbeitselement	Verweis auf ein vorheriges Arbeitselement für dieselbe Dokument-ID.
Status geändert am	Datum, an dem der Aufgabenstatus zuletzt geändert wurde.
Abbruchgrund	Grund, aus dem die Aufgabe abgebrochen wurde: ○ In Servicekanal disqualifiziert ○ Manuell zugewiesen ○ Zeitüberschreitung ○ Übertragung wurde abgebrochen oder abgelehnt
Ist verworfen	Gibt an, ob die Aufgabe geschlossen wurde.
Arbeitselementgröße	Verwendeter Kapazitätsanteil eines Service Desk-Mitarbeiters, wenn diese Aufgabe zugewiesen wird.
Wartezeit	Dauer, die die Aufgabe vor der Zuweisung in der Warteschlange verbracht hat.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die der Aufgabe zugewiesen ist.
Dokumenttabelle	Dokumenttabelle, die der Aufgabe zugewiesen ist.
Warteschlange	Warteschlange, die der Aufgabe zugewiesen ist.

3. Klicken Sie auf **Senden**, um die Aufgabe zu erstellen, oder auf **Aktualisieren**, um die Aufgabe zu ändern.

Überprüfen Sie die Arbeitselemente und die Ereignisse AWA .

Zeigen Sie eine Liste mit Arbeitselementen und Ereignissen AWA an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Arbeitselement** > **Alle**an.
   Eine Liste der Arbeitselemente wird angezeigt.
2. Wählen Sie die Vorschauschaltfläche (ⓘ) für das Arbeitselement aus, das Sie anzeigen möchten.
3. Wählen Sie im Dialogfeld „Arbeitselement“ **Datensatz öffnen**aus.

Formular „Arbeitselement“.

Feld	Definition
Zielwartezeit der Warteschlange überschritten	Indikator, der angibt, dass die Interaktion länger als die Zielwartezeit der Warteschlange gewartet hat.
Warteschlange	Warteschlange, die der Aufgabe zugewiesen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
Zugewiesen an	Benutzer, der der Aufgabe zugewiesen ist.
Dokument-ID	Dokument-ID, die der Aufgabe zugewiesen ist.
Status	Status der Aufgabe: ○ Akzeptiert ○ Abgebrochen ○ Akzeptanz steht aus ○ In Warteschlange
Aktiv	Indikator, der angibt, ob die Aufgabe noch bearbeitet wird (aktiv) oder ob sie abgeschlossen ist.
Abbruchgrund	Grund für den Abbruch der Aufgabe: ○ In Servicekanal disqualifiziert ○ Manuell zugewiesen ○ Zeitüberschreitung ○ Übertragung wurde abgebrochen oder abgelehnt
Ist verworfen	Indikator, der angibt, ob die Aufgabe geschlossen wurde.
Abgelehnt	Aufgabe, die vom Service Desk-Mitarbeiter abgelehnt wurde.
Zeitüberschreitung	Aufgabe, die die in der Zuweisungsregel angegebene Zeitüberschreitung überschritten hat.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die der Aufgabe zugewiesen ist.
Dokumenttabelle	Dokumenttabelle, die der Aufgabe zugewiesen ist.
Vorheriges Arbeitselement	Verweis auf ein vorheriges Arbeitselement für dieselbe Dokument-ID.
Status geändert am	Datum, an dem der Aufgabenstatus zuletzt geändert wurde.
Zugewiesen von	Benutzer, der das Arbeitselement zugewiesen hat.
Anzeigename	Name der Aufgabe.
Angeboten am	Datum, an dem die Aufgabe zum ersten Mal einem Service Desk-Mitarbeiter angeboten wurde.
Arbeitselementgröße	Verwendeter Anteil der Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters, wenn dem Service Desk-Mitarbeiter diese Aufgabe zugewiesen wird.
Wartezeit	Dauer, die die Aufgabe vor der Zuweisung in der Warteschlange verbracht hat.
Zuweisungsregel	Regel, die einem Kundenservice-Mitarbeiter Fälle zuweist, die die Übereinstimmungsregelkriterien erfüllen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
Angebotsanzahl	Anzahl der Male, die das Arbeitselement Service Desk-Mitarbeitern angeboten wurde.

4. Scrollen Sie zum Ende des Formulars Arbeitselement, um die Liste der AWA Ereignisse anzuzeigen.
5. Wählen Sie die Vorschauschaltfläche für das Ereignis AWA aus, das Sie anzeigen möchten.
6. Wählen Sie im Dialogfeld AWA Ereignis die Option **Datensatz öffnen**aus.

AWA Formular „Ereignis“.

Feld	Definition
Verursacht durch	Benutzer, der das Ereignis AWA ausgelöst hat.
Datensatz-ID	Interaktionsdatensatz-ID.
Typ	Typ des AWA -Ereignisses: ○ Zuweisung ○ Manuelle Zuweisung ○ Weiterleitung ○ Annahme ○ Ablehnung ○ Abbruch
Name	Name der entsprechenden Interaktion.
Kanal	Servicekanal, der für das Ereignis AWA verwendet wird.
Datensatztabelle	Tabellenname des protokollierten Dokuments.
Datensatzdetails	Details des Arbeitselementdatensatzes.
Zeitstempel	Datum und Uhrzeit des Auftretens des Ereignisses AWA.
Ereignisdetails	Details zum Ereignis AWA : ○ Weiterleitungsereignis: Details der ausgewählten Warteschlange. ○ Zuweisungsereignis: Details darüber, welcher Service Desk-Mitarbeiter ausgewählt wurde und welche Berechtigungspools berücksichtigt wurden. Diese Details umfassen eine Liste aller Kandidaten, die aus jedem Pool berücksichtigt wurden, und eine Zusammenfassung der Agents, die aus der Berücksichtigung herausgefiltert wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
	○ Ablehnungsereignisse: Details zum Anwender, der das Element abgelehnt hat, und den Grund. ○ Manuelle Zuweisungen: Details über den Manager, der die Zuweisung vornimmt, die vorherigen und neuen Service Desk-Mitarbeiter und das vorherige Arbeitselement (falls vorhanden). ○ Abbruchereignisse – keine zusätzlichen Details.
Zusammenfassung	Ereigniszusammenfassung.

Das Formular AWA Ereignis wird angezeigt.

Der Service Desk-Mitarbeiter hat eine SMS-Konversation initiiert

Customer Service Management unterstützt zusätzliche Messaging-Kanäle, z. B. SMS, die Interaktionen zwischen Service Desk-Mitarbeiter und Kunde nachverfolgen.

Anforderungen

Mindestens eine Anbieterkonfiguration für den Messaging-Typ „Kanal“ muss verfügbar sein, um die Option „ **SMS** verfassen“ im Interaktionsbildschirm für Service Desk-Mitarbeiter anzuzeigen. Weitere Informationen zum Anbieter sys_cs_provider_application.list finden Sie unter Kanalbezeichner erstellen .

Telefonnummernvalidierung

Der REST-Endpunkt „/api/now/initiate_message/validate_phone_number“ wird verwendet, um zu validieren, ob die Telefonnummer im E.164-Format vorliegt. Wenn die Nummer eines bekannten Verbrauchers nicht im E.164-Format vorliegt, konvertiert das System sie beispielsweise basierend auf dem Standort des Verbrauchers in das E.164-Format. Wenn der Standort nicht gefunden wird, wird die Nummer standardmäßig in ein E.164-Format konvertiert. Weitere Informationen zu E.164-Formaten und Validierung finden Sie unter Telefonnummernfeldtyp .

Validierung des Kundenprofils

Der REST-Endpunkt „/api/now/initiate_message/validate_profile“ wird verwendet, um das Kanalanwenderprofil zu validieren. Wenn Sie eine SMS als Antwort auf eine Interaktion vom Typ Telefon senden, wird die Nachricht an einen Verbraucher gesendet, der der Interaktion ursprünglich zugeordnet war. Wenn dieselbe Telefonnummer einem anderen Verbraucher zugeordnet ist und Sie eine SMS senden, erhalten Sie eine Nachricht, dass die Telefonnummer derzeit einem anderen Verbraucher zugeordnet ist. Durch das Senden der neuen Nachricht wird die Telefonnummer dem aktuellen Anwender zugeordnet.

Verbraucher A ist eine Telefonnummer zugeordnet, und es ist eine Interaktion aufgetreten, nach der die Telefonnummer für Verbraucher A getrennt wurde. Es gibt eine neue Interaktion mit Verbraucher B, und Sie wählen dieselbe Telefonnummer aus, die Verbraucher A zugeordnet war. Es wird eine Meldung angezeigt Die Telefonnummer ist derzeit Verbraucher A zugeordnet. Durch das Senden einer neuen Nachricht wird die Telefonnummer von Verbraucher A Verbraucher B zugeordnet, der der aktuelle Anwender ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Service Desk-Mitarbeiter hat SMS-Konversationen initiiert

Um eine SMS-Konversation mit einer anfordernden Person zu initiieren, können Service Desk-Mitarbeiter eine Anbieternummer für einen ausgehenden Service auswählen oder manuell eine Anbieternummer eingeben. Wenn gerade eine SMS-Konversation läuft, wird sie automatisch angezeigt. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine SMS-Konversation initiiert:

Falls	Dann
Es gibt keine aktive SMS-Interaktion	• Erstellen Sie eine neue SMS-Interaktion • Interaktion dem Service Desk-Mitarbeiter zuweisen
Es liegt eine aktive Interaktion mit einem Mitarbeiter vor	• Fügen Sie die Nachricht in eine vorhandene Konversation ein • Fügen Sie einen Service Desk-Mitarbeiter einem Live-Gruppenprofil hinzu • Keine Neuzuweisung
Es gibt eine aktive Interaktion mit VA	• Schließen Sie eine vorhandene Interaktion • Erstellen Sie eine neue Interaktion, und weisen Sie sie dem Service Desk-Mitarbeiter zu
Es liegt eine aktive Interaktion vor, an der ein anderer Kontakt/Verbraucher/Benutzer beteiligt ist	• Schließen Sie eine vorhandene Interaktion • Erstellen Sie ein neues Kanalbenutzerprofil, und deaktivieren Sie das vorhandene Kanalbenutzerprofil • Erstellen Sie eine neue Interaktion, und weisen Sie sie dem Service Desk-Mitarbeiter zu

Passen Sie das Verhalten von „Senden von“- und „An“-Nummern an

Der Erweiterungspunkt AgentInitiatedConversationUtil wird hinzugefügt, um eine Kundenlogik zu implementieren und das Standardverhalten der Felder „ **Senden von** “ und „ **Senden an** “ zu ändern. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Benutzerprofile bei Messaging-Interaktionen zuordnen . Für diese Store App ist der Erweiterungspunkt „AgentInitiatedMessagingUtilExtPointImpl“ zum Abrufen der Nummern „Von“ und „Zu“ konfiguriert.

Verfassen Sie eine SMS-Konversation

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann eine SMS verfassen, um mit einem Kunden zu interagieren und verschiedene Probleme zu lösen. Wenn es sich bei der Interaktion nicht um einen Messaging-Typ handelt, wird die Option **SMS verfassen** angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Für den Messaging-Typ „SMS“ wird ein Provider konfiguriert.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie eine SMS an eine laufende Interaktion, bei der es sich nicht um den Messaging-Typ handelt, verfassen und senden.

Prozedur

1. Klicken Sie auf **SMS verfassen**.
   Der Bildschirm Per SMS senden wird angezeigt.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Senden von:** eine Telefonnummer aus.
   - Wenn nur eine Anbietertelefonnummer vorhanden ist, wird dieses Feld bereits mit der Telefonnummer ausgefüllt.
   - Wenn mehrere Anbieterprofile für SMS-Kanäle verfügbar sind, können Sie in der Dropdown-Liste auswählen.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Senden an:** eine Telefonnummer aus.
   - Die Telefonnummern werden aus den Verbraucher- oder Kontaktdatensätzen vorab ausgefüllt.
   - Wenn beide nicht ausgefüllt sind, sucht das System nach der Nummer aus dem Datensatz „Geöffnet für“ in der Tabelle „sys_user“.
   - Wenn einem Verbraucher oder Kontakt bereits ein Kanalbenutzerprofil zugeordnet ist, wird die Telefonnummer vorab ausgefüllt.

   a. Wählen Sie **Andere** und anschließend eine Telefonnummer in der Dropdown-Liste aus.

   Hinweis:
   Alle Telefonnummern müssen im E.164-Format vorliegen. Weitere Informationen zur Validierung von Telefonnummern und Kanalbenutzerprofilen finden Sie unter Telefonnummernvalidierung.

   Wenn bereits eine laufende SMS-Interaktion mit demselben oder einem anderen Verbraucher läuft, können Sie die Interaktionskarte im selben Bildschirm anzeigen. Die Interaktionskarte für die von Ihnen ausgewählte Verbrauchernummer enthält die Interaktionsnummer, den Nachrichtentyp, die Zeit der letzten Aktualisierung, den Verbraucher und die Informationen im Feld „Zugewiesen an“.
4. Geben Sie Ihre Nachricht in das Feld **Nachricht** ein.
5. Klicken Sie auf **Datei**anhängen , navigieren Sie zu, wählen Sie die Datei aus, und hängen Sie sie an.

   Hinweis:
   Sie können nur Bilddateien an die Nachricht anhängen. Weitere Informationen zur REST-API zum Hochladen von Anhängen finden Sie unter Anhang – POST /now/attachment/upload .
6. Klicken Sie auf **Senden**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Der Service Desk-Mitarbeiter hat SMS-Konversationen initiiert.

Analytics- und Reportinglösungen

In den folgenden Abschnitten werden erweiterte Analytics und Platform Analytics-Lösungenbehandelt . Mit Advanced Analytics können Sie Karten anzeigen, die die Erweiterte Arbeitszuweisung -Dashboards darstellen, auf die Sie zugreifen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden von erweiterten Analysen für den Zugriff auf AWA -Dashboards

Mit erweiterten Analysen können Sie Karten anzeigen, die die Erweiterte Arbeitszuweisung -Dashboards darstellen, auf die Sie Zugriff haben. Sie können auch eine Dashboard-Auswahl anzeigen, mit der Sie die Karten für alle Dashboards in einer Gruppe anzeigen können. Anschließend können Sie ein Dashboard suchen und aus einer Liste auswählen.

Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Management** > **Erweiterte Analytics**an.

Mit den erweiterten Analysen für Dashboards können Sie die Dashboards in einer dieser Kategorien anzeigen: Standardmäßig ist die Kategorie Zuletzt ausgewählt, wenn Sie die erweiterten Analysen für Dashboards aufrufen.

- **Letzte** zeigt bis zu neun Dashboards, die Sie kürzlich besucht haben. Die neuesten werden zuerst angezeigt.
- **In meinem Besitz** zeigt die Dashboards, die Sie erstellt haben, und die Dashboards, für die Ihnen Zuständigkeit zugewiesen wurde.
- **Für mich freigegeben** zeigt die Dashboards, die für Sie als Benutzer oder Mitglied einer Gruppe oder Rolle freigegeben wurden.
- **Alle** zeigt alle Dashboards an, auf die Sie Zugriff haben.

Hinweis:
Die von Ihnen ausgewählte Kategorie schränkt die Dashboardgruppen und die einzelnen Dashboards ein, die angezeigt werden, wenn Sie aus der Liste Gruppen und dem Feld **Dashboard** -Auswahl auswählen. Wenn in der Incident-Gruppe keine Dashboards für Sie freigegeben wurden und Sie Incident in der Liste Gruppen auswählen, wird in der Übersicht ein Hinweis angezeigt, dass keine Dashboards mit Ihrer Suche übereinstimmen.

Alle Registerkarten mit Ausnahme der Registerkarte „Zuletzt verwendet“ sind aufsteigend sortiert nach:

1. Dashboard-Gruppe – Bestellung

   Der Besitzer des Dashboards kann eine Bestellnummer im Formular der Dashboard-Gruppe angeben. Dieses Feld ist optional.

2. Dashboard-Gruppe – Name
3. Dashboard – Bestellung

   Der Besitzer des Dashboards kann eine Bestellnummer im Formular des Dashboards angeben. Dieses Feld ist optional.

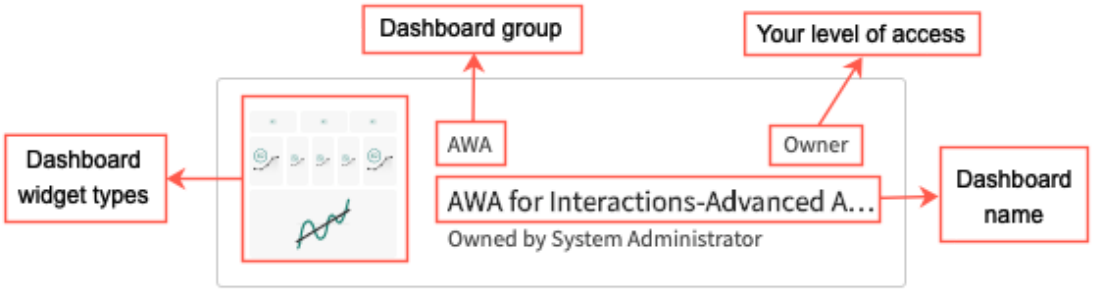
4. Dashboard – Name

Verwenden von erweiterten Analytics-Kacheln

Kacheln in Erweiterte Analysen zeigen Miniaturansichten der Widgets im Dashboard, die Dashboardgruppe, Ihre Zugriffsebene auf das Dashboard, den Namen des Dashboards und den Besitzer des Dashboards an. Dashboard-Zugriffsebenen sind Besitzer, Editor

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

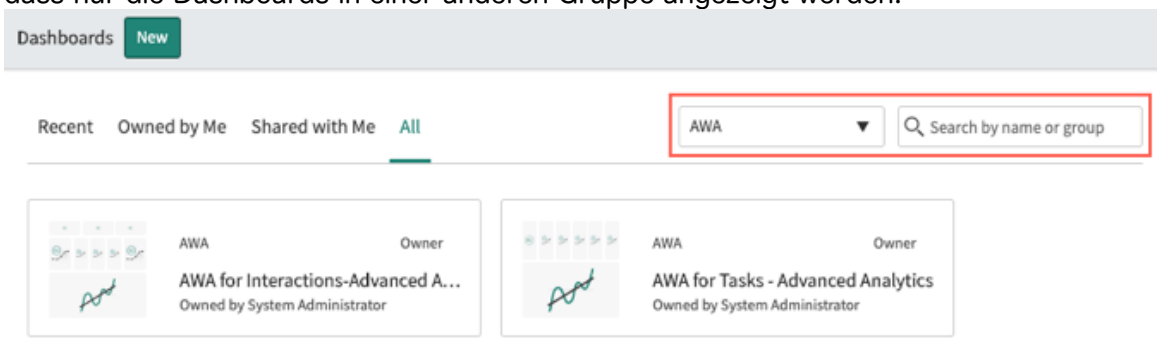
und Betrachter. Weitere Informationen finden Sie unter Reaktionsfähiges Dashboard freigeben .



Hinweis:
Wenn Sie ein Dashboard-Widget nicht anzeigen können, wird eine Meldung angezeigt, in der Sie aufgefordert werden, sich an den Administrator zu wenden. Möglicherweise können Sie ein Dashboard-Widget aufgrund falscher Konfigurationseinstellungen, Zugriffsbeschränkungen oder weil keine Daten zum Anzeigen vorhanden sind, nicht anzeigen.

Über die Liste „Erweiterte Analytics-Gruppen“.

Auf dem Bildschirm für erweiterte Analysen werden standardmäßig nur die Dashboards angezeigt, die sich auf AWAbeziehen. Sie können andere Dashboards anzeigen, indem Sie die Gruppenliste so ändern, dass nur die Dashboards in einer anderen Gruppe angezeigt werden.



Klicken Sie auf **Neu**, um ein reaktionsfähiges Dashboard zu erstellen oder zu konfigurieren .

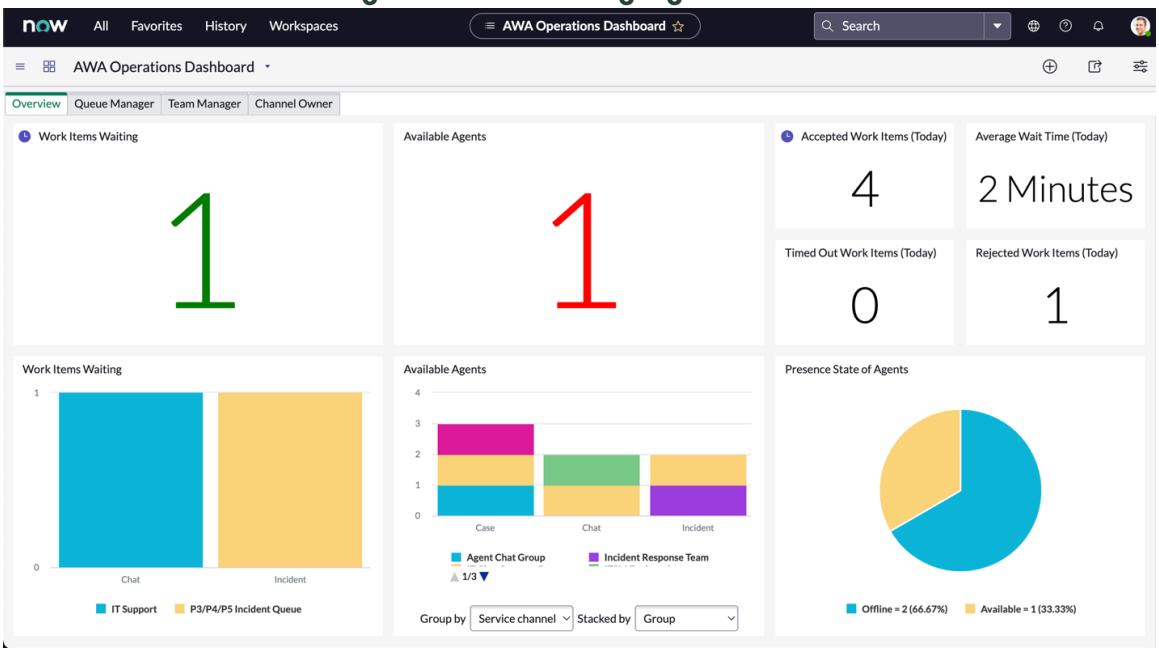
Dashboard für Vorgänge

Ermöglichen Sie Managern, Arbeitselemente über alle Servicekanäle hinweg zu überwachen, damit ihre Service Desk-Mitarbeiter die Kundenbedürfnisse besser unterstützen können.

Dieses Dashboard ist im Inhaltspaket von Erweiterte Arbeitszuweisung verfügbar. Informationen zur Aktivierung des Inhaltspakets finden Sie unter Platform Analytics-Lösungen für die erweiterte Arbeitszuweisung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterte Arbeitszuweisung Dashboard für Vorgänge



Endanwender und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
AWA-Administrator: Konfiguriert Erweiterte Arbeitszuweisung so, dass es den Geschäftsanforderungen des Kundenservice am besten entspricht.	awa_admin
AWA-Manager: Identifiziert die Problembereiche bei der Weiterleitung und Zuweisung von Arbeitselementen über Servicekanäle hinweg.	awa_manager
Agentenmanager: Verwaltet Agenten oder Agentengruppen. Der Agent-Manager möchte wissen, woran die Service Desk-Mitarbeiter arbeiten, um sicherzustellen, dass die Kundenbedürfnisse erfüllt werden.	sn_customerservice_manager
Performance Analytics -Administrator: Stellt sicher, dass Business Manager die Lösungen von Performance Analytics optimal nutzen.	pa_admin oder pa_viewer

Anwendungsfall

Dieses Dashboard bietet Support-Managern eine Übersicht über eingehende Arbeitselemente und die Verfügbarkeit von Agenten, die diese bearbeiten. Manager können diese täglichen Trends überwachen, um zu ermitteln, ob Korrekturen an den Weiterleitungskriterien, den Kapazitätswerten der Agenten und anderen Einstellungen vorgenommen werden sollten, die bestimmen, wie Arbeit an Agenten weitergeleitet wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikatoren

Indikator	Beschreibung
Neue Arbeitselemente	Gesamtzahl der Interaktionsarbeitselemente, die heute erstellt wurden. Das Ziel dieses Indikators besteht darin, die Anzahl der Interaktionsarbeitselemente zu minimieren, die Service Desk-Mitarbeiter erhalten.
Akzeptierte Arbeitselemente	Prozentsatz der Interaktionsarbeitselemente, die Service Desk-Mitarbeiter akzeptiert haben.
Arbeitselemente, die das Ziel überschreiten	Prozentsatz der Interaktionsarbeitselemente, die die Zielwartezeit überschritten haben.
Abgelehnte Arbeitselemente	Prozentsatz der Interaktionsarbeitselemente, die Service Desk-Mitarbeiter abgelehnt haben.
Arbeitselemente mit Zeitüberschreitung	Prozentsatz der Interaktionsarbeitselemente mit Zeitüberschreitung.
Wöchentliche Trends	Anzahl der Arbeitselemente in den folgenden Status für die vergangene Woche: • Neu • Überschreitet Ziel • Eingestellt • Abgelehnt • Zeitüberschreitung

Aufgliederungen

Um Daten nach verschiedenen Kategorien zu analysieren, wählen Sie im Dashboard-Menü eine Aufgliederung aus:

- Servicekanal
- Warteschlange
- Zuweisungsgruppe

Weitere Informationen zum Analysieren von Daten mit Aufgliederungen finden Sie unter Aufgliederungen in Dashboards verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berichte

Titel	Typ	Beschreibung
Akzeptierte Arbeitselemente – Letzte Stunde	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Interaktionsarbeitselemente, die Service Desk-Mitarbeiter in der letzten Stunde akzeptiert haben.
Verworfene Arbeitselemente – Letzte Stunde	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Interaktionsarbeitselemente, die Service Desk-Mitarbeiter in der letzten Stunde verworfen haben.
Durchschnittliche Wartezeit: Letzte Stunde	Einzelne Punktzahl	Durchschnittliche Zeit, die Kunden in der letzten Stunde auf die Antwort eines Service Desk-Mitarbeiters gewartet haben

Platform Analytics-Lösungen für die erweiterte Arbeitszuweisung

Dieses Platform Analytics-Lösung enthält vorkonfigurierte Dashboards. Diese Dashboards enthalten Visualisierungen handlungsrelevanter Daten, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse und -praktiken optimieren können.

Aktivieren von Platform Analytics-Lösungen

Verwenden Sie die Performance Analytics-Widgets im Dashboard, um Daten im Zeitverlauf zu visualisieren, Ihre Geschäftsprozesse zu analysieren, und Verbesserungsbereiche zu identifizieren. Mit Lösungen können Sie mit minimalem Setup Wert von Performance Analytics für Ihre Anwendung erzielen.

Hinweis:
Zu den Lösungen gehören einige Dashboards, die standardmäßig inaktiv sind. Sie können diese Dashboards aktivieren, um sie für Endanwender entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen sichtbar zu machen.

Um unbegrenzten Zugriff auf alle Funktionen dieses Platform Analytics-Lösung zu erhalten, erwerben Sie ein Performance Analytics-Abonnement. Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics-Abonnement aktivieren .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um eine Lösung für erweiterte Arbeitszuweisungzu aktivieren, navigiert ein Administrator zu **Systemdefinitionen** > **Plugins** und aktiviert das Plugin „Performance Analytics - Inhaltspaket - erweiterte Arbeitszuweisung.

Virtual Agent-Akademie: Analytics zur Optimierung der erweiterten Arbeitszuweisung verwenden In diesem Video finden Sie weitere Informationen zur Platform Analytics-Lösung für die erweiterte Arbeitszuweisung.

Zugehörige Informationen

Platform Analytics-Lösungen

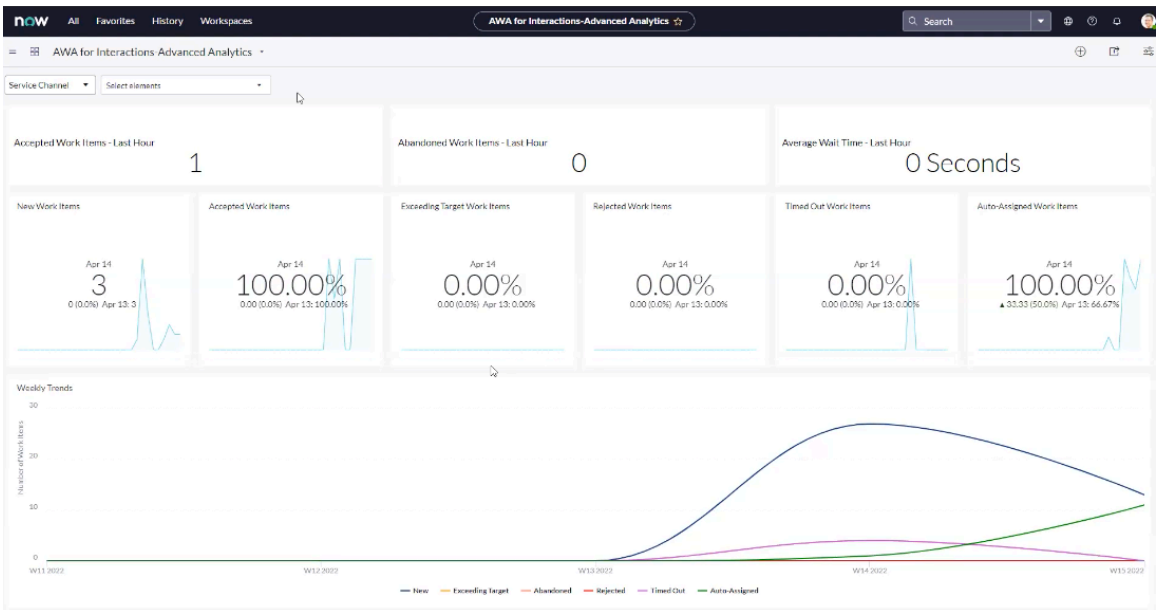
Performance Analytics-Abonnement aktivieren

Erweiterte Arbeitszuweisung Dashboard für Interaktionen

Managern die Überwachung von Interaktionsarbeitselementen [interaction] ermöglichen, damit Service Desk-Mitarbeiter die Kundenbedürfnisse besser erfüllen können.

Dieses Dashboard ist im Plugin „Performance Analytics - Inhaltspaket - Erweiterte Arbeitszuweisung“ verfügbar. Informationen zur Aktivierung des Inhaltspakets finden Sie unter Platform Analytics-Lösungen für die erweiterte Arbeitszuweisung.

AWA Dashboard für Interaktionen



Endanwender und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
AWA -Administrator: Konfiguriert Erweiterte Arbeitszuweisung so, dass es den geschäftlichen Anforderungen des Kundenservice am besten entspricht.	awa_admin
AWA -Manager: Identifiziert die Problembereiche bei der Weiterleitung und Zuweisung von Arbeitselementen über Servicekanäle hinweg.	awa_manager
Agentenmanager: Verwaltet Agenten oder Agentengruppen. Der Agent-Manager muss wissen,	sn_customerservice_manager

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
woran die Service Desk-Mitarbeiter arbeiten, um sicherzustellen, dass die Kundenbedürfnisse erfüllt werden.	
Performance Analytics -Administrator: Stellt sicher, dass Business Manager die Lösungen von Performance Analytics optimal nutzen.	pa_admin oder pa_viewer

Anwendungsfall

Dieses Dashboard bietet Support-Managern eine Übersicht über eingehende Arbeitselemente und die Verfügbarkeit von Agenten, die diese bearbeiten. Manager können diese täglichen Trends überwachen, um zu ermitteln, ob Korrekturen an den Weiterleitungskriterien, den Kapazitätswerten der Agenten und anderen Einstellungen vorgenommen werden sollten, die bestimmen, wie Arbeit an Agenten weitergeleitet wird.

Indikatoren

Indikatoren definieren eine Leistungsmessung, die in regelmäßigen Abständen von einem Business-Service, einer Aktivität oder einem Organisationsverhalten durchgeführt wird.

Indikator	Beschreibung
Neue Arbeitselemente	Gesamtzahl der Arbeitselemente, die heute erstellt wurden. Das Ziel dieses Indikators besteht darin, die Anzahl der Interaktionsarbeitselemente zu minimieren, die Service Desk-Mitarbeiter erhalten.
Akzeptierte Arbeitselemente	Prozentsatz aller Interaktionsarbeitselemente, die Service Desk-Mitarbeiter in der letzten Stunde akzeptiert haben.
Arbeitselemente, die das Ziel überschreiten	Prozentsatz aller Interaktionsarbeitselemente, die die Zielwartezeit überschritten haben.
Abgelehnte Arbeitselemente	Prozentsatz aller Interaktionsarbeitselemente, die Service Desk-Mitarbeiter abgelehnt haben.
Arbeitselemente mit Zeitüberschreitung	Prozentsatz aller Interaktionsarbeitselemente, bei denen eine Zeitüberschreitung aufgetreten ist.
Automatisch zugewiesene Arbeitselemente	Prozentsatz aller Interaktionsarbeitselemente, die automatisch zugewiesen wurden.
Wöchentliche Trends	Anzahl der Arbeitselemente in den folgenden Status für die vergangene Woche: • Neu • Überschreitet Ziel • Eingestellt • Abgelehnt • Zeitüberschreitung • Automatisch zugewiesen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgliederungen

Um Daten nach verschiedenen Kategorien zu analysieren, wählen Sie im Dashboard-Menü eine Aufgliederung aus:

- Servicekanal
- Warteschlange

Weitere Informationen zum Analysieren von Daten mit Aufgliederungen finden Sie unter Aufgliederungen in Dashboards verwenden.

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Akzeptierte Arbeitselemente – Letzte Stunde	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Interaktionsarbeitselemente, die Service Desk-Mitarbeiter in der letzten Stunde akzeptiert haben.
Verworfene Arbeitselemente – Letzte Stunde	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Interaktionsarbeitselemente, die Service Desk-Mitarbeiter in der letzten Stunde verworfen haben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Durchschnittliche Wartezeit: Letzte Stunde	Einzelne Punktzahl	Durchschnittliche Zeit, die Kunden in der letzten Stunde auf die Antwort eines Service Desk-Mitarbeiters gewartet haben

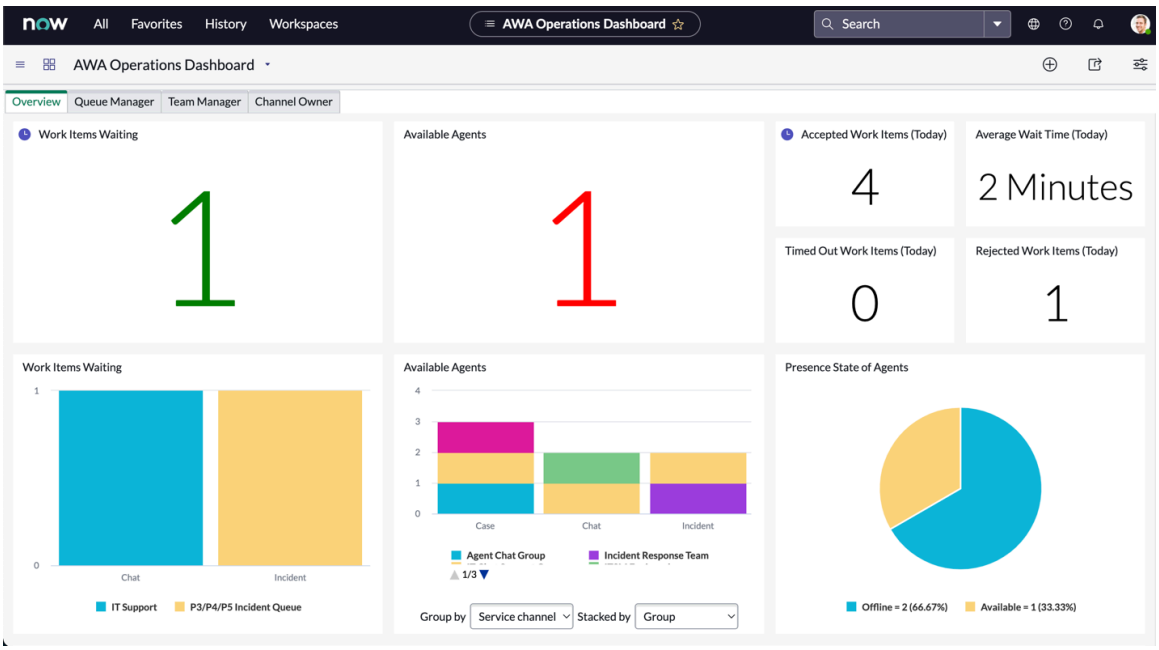
Erweiterte Arbeitszuweisung Dashboard für Vorgänge

Ermöglichen Sie Managern, Arbeitselemente über alle Servicekanäle hinweg zu überwachen, damit ihre Service Desk-Mitarbeiter die Kundenbedürfnisse besser unterstützen können.

Dieses Dashboard ist im Plugin „Performance Analytics - Inhaltspaket - Erweiterte Arbeitszuweisung“ verfügbar. Informationen zur Aktivierung des Inhaltspakets finden Sie unter Platform Analytics-Lösungen für die erweiterte Arbeitszuweisung.

AWA Dashboard für Vorgänge – Übersicht

Auf der Registerkarte Übersicht des Dashboards „Vorgänge“ werden Informationen für alle Warteschlangen, Teams und Kanäle angezeigt.

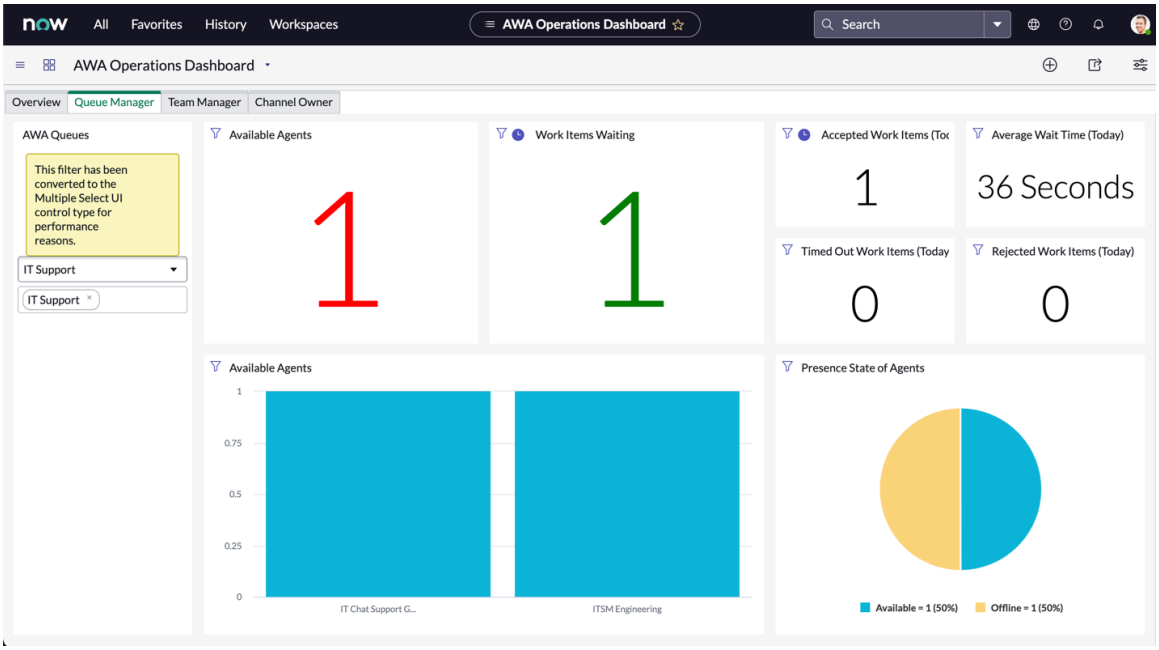


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

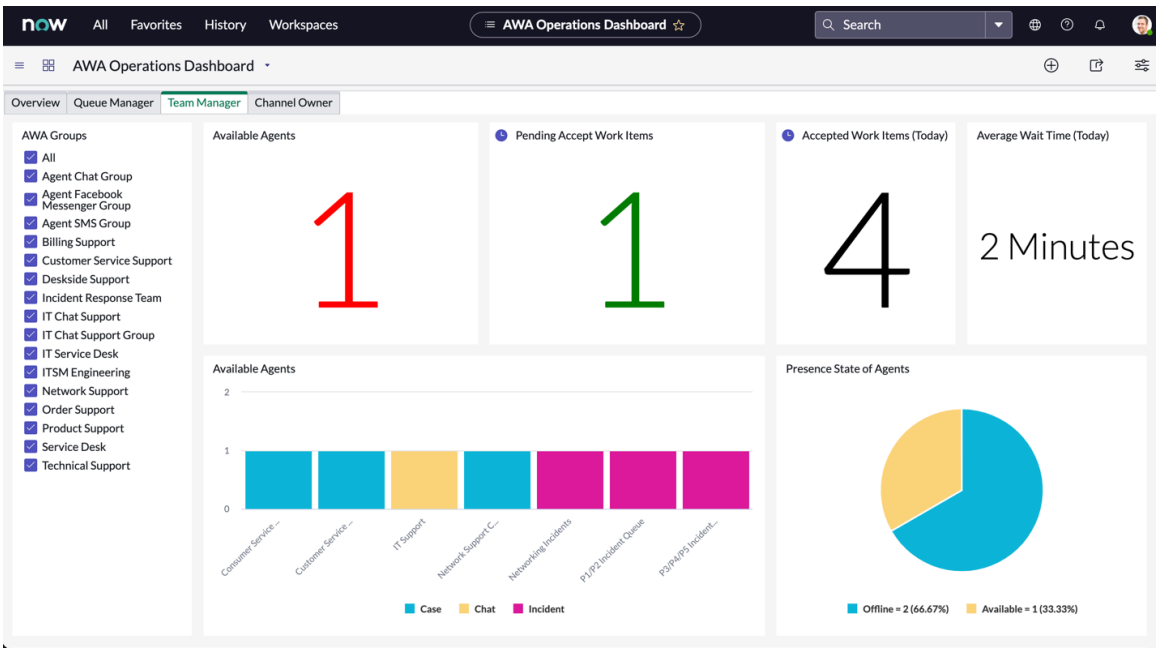
AWA Dashboard für Vorgänge – Warteschlangenmanager

Auf der Registerkarte „Warteschlangenmanager“ des Dashboards „Vorgänge“ werden allgemeine Warteschlangeninformationen angezeigt. Sie können die Warteschlange, die Sie anzeigen möchten, im linken Bereich auswählen.



AWA Dashboard für Vorgänge – Teammanager

Auf der Registerkarte „Team Manager“ des Dashboards „Vorgänge“ werden Informationen auf Gruppenebene angezeigt. Sie können die Gruppe, die Sie anzeigen möchten, im linken Bereich auswählen.

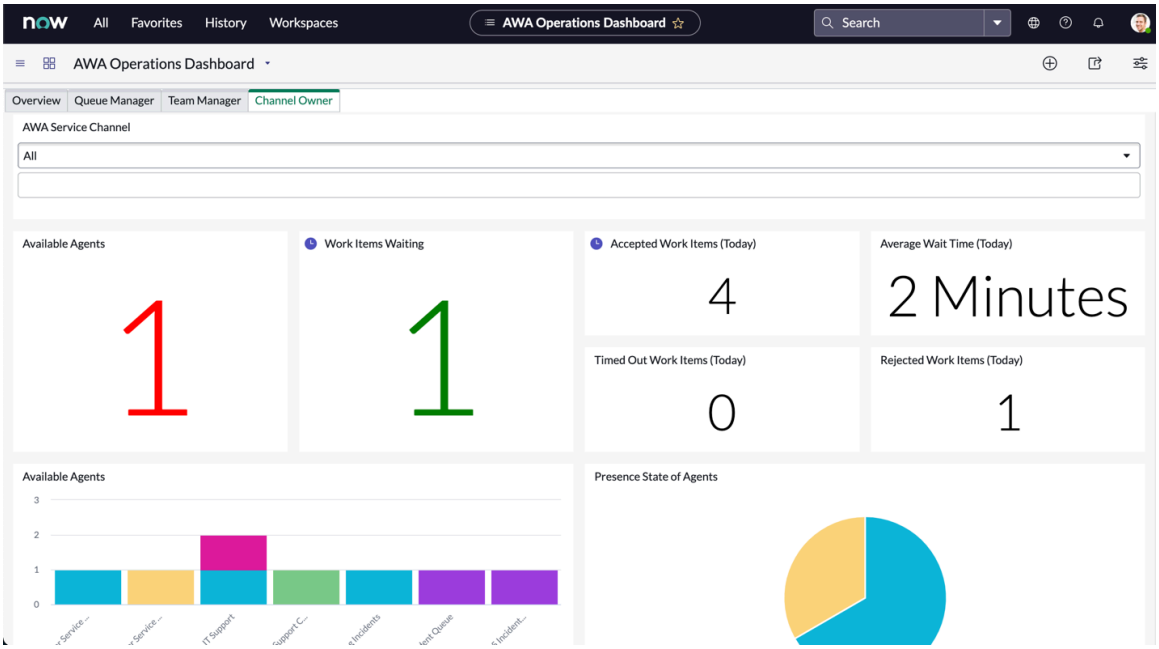


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

AWA Dashboard für Vorgänge – Kanalbesitzer

Auf der Registerkarte Kanalbesitzer des Dashboards „Vorgänge“ werden abhängig vom Servicekanal, den Sie in der Dropdown-Liste auswählen, allgemeine Kanaldaten angezeigt.



Endanwender und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
AWA -Administrator: Konfiguriert AWA so, dass es den geschäftlichen Anforderungen des Kundenservice am besten entspricht.	awa_admin
AWA -Manager: Identifiziert die Problembereiche bei der Weiterleitung und Zuweisung von Arbeitselementen über Servicekanäle hinweg.	awa_manager
Agentenmanager: Verwaltet Agenten oder Agentengruppen. Der Agent-Manager möchte wissen, woran die Service Desk-Mitarbeiter arbeiten, um sicherzustellen, dass die Kundenbedürfnisse erfüllt werden.	sn_customerservice_manager
Performance Analytics -Administrator: Stellt sicher, dass Business Manager die Lösungen von Performance Analytics optimal nutzen.	pa_admin oder pa_viewer

Anwendungsfall

Dieses Dashboard bietet Support-Managern eine Übersicht über eingehende Arbeitselemente und die Verfügbarkeit von Agenten, die diese bearbeiten. Manager können diese täglichen Trends überwachen, um zu ermitteln, ob Korrekturen an den Weiterleitungskriterien, den Kapazitätswerten der Agenten und anderen Einstellungen vorgenommen werden sollten, die bestimmen, wie Arbeit an Agenten weitergeleitet wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgliederungen

Aufgliederungen unterteilen Informationen in verschiedene Kategorien. Um Daten nach verschiedenen Kategorien zu analysieren, wählen Sie im Dashboard-Menü eine Aufgliederung aus:

- Servicekanal
- Warteschlange

Weitere Informationen zum Analysieren von Daten mit Aufgliederungen finden Sie unter Aufgliederungen in Dashboards verwenden.

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Wartende Arbeitselemete	Einzelne Punktzahl	Arbeitselemente, deren Annahme aussteht oder die sich in der Warteschlange befinden.
Verfügbare Service Desk-Mitarbeiter	Einzelne Punktzahl	Anzahl der verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter.
Akzeptierte Arbeitselemente (Heute)	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Vorgangsarbeitselemente, die Service Desk-Mitarbeiter heute akzeptiert haben. Dies umfasst automatisch zugewiesene Arbeitselemente, die akzeptiert werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Durchschnittliche Wartezeit (Heute)	Einzelne Punktzahl	Durchschnittliche Zeit, bis ein Service Desk-Mitarbeiter heute einen Chat in der Warteschlange annimmt
Arbeitselemente mit Zeitüberschreitung (Heute)	Einzelne Punktzahl	Arbeitselemente, bei denen heute eine Zeitüberschreitung aufgetreten ist.
Abgelehnte Arbeitselemente (Heute)	Einzelne Punktzahl	Arbeitselemente, die abgelehnt wurden, aber keine Zeitüberschreitung aufweisen.
Anwesenheitsstatus von Service Desk-Mitarbeitern		Verteilung von Service Desk-Mitarbeitern auf verschiedene Anwesenheitsstatus.
Service Desk-Mitarbeiter – Anwesenheit und Kapazität		Anzahl und Liste der Service Desk-Mitarbeiter in einer Zuweisungsgruppe mit folgenden Informationen: aktueller Anwesenheitsstatus, Zeit, seit der Anwender den aktuellen Anwesenheitsstatus eingegeben hat, und Kapazität, die für jeden Kanal verwendet wird. • Agent • Aktueller Anwesenheitsstatus • Aktualisiert • Kanal • Kapazität in Gebrauch • Angewendete maximale Kapazität

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

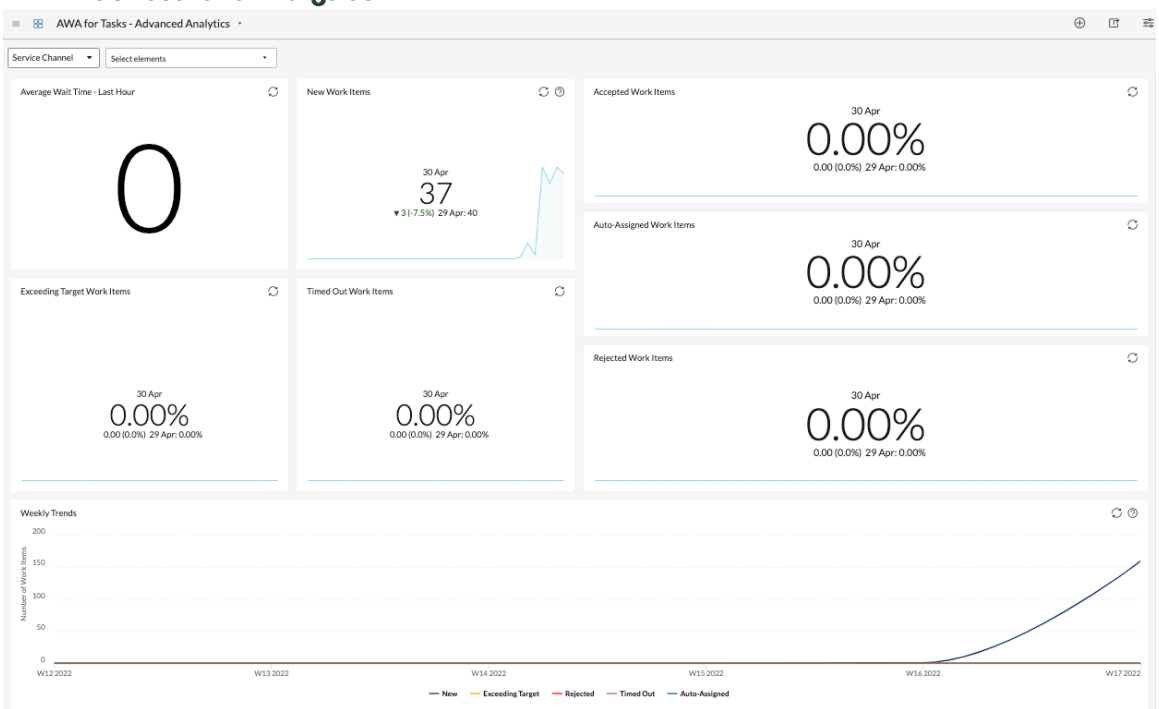
Titel	Typ	Beschreibung
		• Universelle Kapazität wird verwendet • Max. universelle Kapazität

Erweiterte Arbeitszuweisung Dashboard für Aufgaben

Versetzen Sie Manager in die Lage, Arbeitselemente der Aufgabe [task] zu überwachen, damit ihre Service Desk-Mitarbeiter die Kundenbedürfnisse besser erfüllen können.

Dieses Dashboard ist im Plugin „Performance Analytics - Inhaltspaket - Erweiterte Arbeitszuweisung“ verfügbar. Informationen zur Aktivierung des Inhaltspakets finden Sie unter Platform Analytics-Lösungen für die erweiterte Arbeitszuweisung.

AWA Dashboard für Aufgaben



Endanwender und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
AWA -Administrator: Konfiguriert Erweiterte Arbeitszuweisung so, dass es den geschäftlichen Anforderungen des Kundenservice am besten entspricht.	awa_admin
AWA -Manager: Identifiziert die Problembereiche bei der Weiterleitung und Zuweisung von Arbeitselementen über Servicekanäle hinweg.	awa_manager
Agentenmanager: Verwaltet Agenten oder Agentengruppen. Der Agent-Manager muss wissen, woran die Agents arbeiten, um sicherzustellen, dass die Kundenbedürfnisse erfüllt werden.	sn_customerservice_manager

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Performance Analytics -Administrator: Stellt sicher, dass Business Manager die Lösungen von Performance Analytics optimal nutzen.	pa_admin oder pa_viewer

Anwendungsfall

Dieses Dashboard bietet Support-Managern eine Übersicht über eingehende Arbeitselemente und die Verfügbarkeit von Agenten, die diese bearbeiten. Manager können diese täglichen Trends überwachen, um zu ermitteln, ob Korrekturen an den Weiterleitungskriterien, den Kapazitätswerten der Agenten und anderen Einstellungen vorgenommen werden sollten, die bestimmen, wie Arbeit an Agenten weitergeleitet wird.

Indikatoren

Indikatoren definieren eine Leistungsmessung, die in regelmäßigen Abständen von einem Business-Service, einer Aktivität oder einem Organisationsverhalten durchgeführt wird.

Indikator	Beschreibung
Neue Arbeitselemente	Gesamtzahl der Aufgabenarbeitselemente, die heute erstellt wurden. Das Ziel dieses Indikators besteht darin, die Anzahl der Aufgabenarbeitselemente zu minimieren, die Service Desk-Mitarbeiter erhalten.
Akzeptierte Arbeitselemente	Prozentsatz aller Aufgabenarbeitselemente, die Service Desk-Mitarbeiter akzeptiert haben.
Automatisch zugewiesene Arbeitselemente	Prozentsatz aller Aufgabenarbeitselemente, die automatisch zugewiesen wurden.
Arbeitselemente, die das Ziel überschreiten	Prozentsatz aller Interaktionsarbeitselemente, die die Zielwartezeit überschritten haben.
Arbeitselemente mit Zeitüberschreitung	Prozentsatz aller Interaktionsarbeitselemente, bei denen eine Zeitüberschreitung aufgetreten ist.
Abgelehnte Arbeitselemente	Prozentsatz aller Interaktionsarbeitselemente, die Service Desk-Mitarbeiter abgelehnt haben.
Wöchentliche Trends	Anzahl der Arbeitselemente in den folgenden Status für die vergangene Woche: • Neu • Überschreitet Ziel • Eingestellt • Abgelehnt • Zeitüberschreitung • Automatisch zugewiesen

Aufgliederungen

Um Daten nach verschiedenen Kategorien zu analysieren, wählen Sie im Dashboard-Menü eine Aufgliederung aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Servicekanal
- Warteschlange

Weitere Informationen zum Analysieren von Daten mit Aufgliederungen finden Sie unter Aufgliederungen in Dashboards verwenden.

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Durchschnittliche Aufgabenwartezeit – Letzte Stunde	Einzelne Punktzahl	Durchschnittliche Zeit, die Kunden in der letzten Stunde mit dem Warten auf die Antwort eines Service Desk-Mitarbeiters verbracht haben.

Erweiterte Arbeitszuweisung Dashboard für Messaging

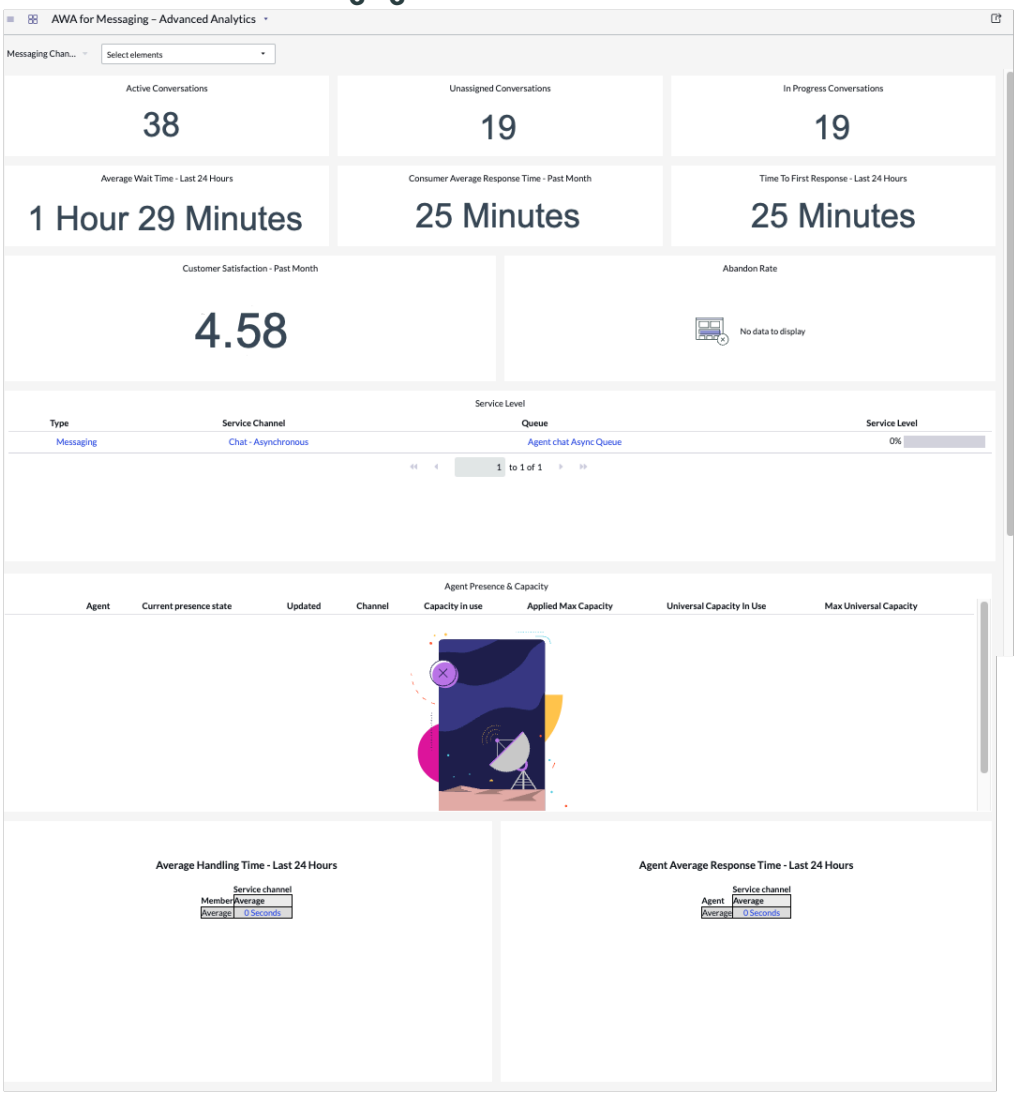
Versetzen Sie Manager in die Lage, Konversationsarbeitselemente [interaction] zu überwachen, damit ihre Service Desk-Mitarbeiter die Kundenbedürfnisse besser erfüllen können.

Dieses Dashboard ist im Plugin „Performance Analytics - Inhaltspaket - Erweiterte Arbeitszuweisung“ verfügbar. Informationen zur Aktivierung des Inhaltspakets finden Sie unter Platform Analytics-Lösungen für die erweiterte Arbeitszuweisung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

AWA Dashboard für Messaging



Endanwender und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
AWA -Administrator: Konfiguriert Erweiterte Arbeitszuweisung so, dass es den geschäftlichen Anforderungen des Kundenservice am besten entspricht.	awa_admin
AWA -Manager: Identifiziert die Problembereiche bei der Weiterleitung und Zuweisung von Arbeitselementen über Servicekanäle hinweg.	awa_manager
Agentenmanager: Verwaltet Agenten oder Agentengruppen. Der Agent-Manager muss wissen, woran die Service Desk-Mitarbeiter arbeiten, um sicherzustellen, dass die Kundenbedürfnisse erfüllt werden.	sn_customerservice_manager
Performance Analytics -Administrator: Stellt sicher, dass Business Manager die Lösungen von Performance Analytics optimal nutzen.	pa_admin oder pa_viewer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfall

Dieses Dashboard bietet Support-Managern eine Übersicht über eingehende Arbeitselemente und die Verfügbarkeit von Agenten, die diese bearbeiten. Manager können diese täglichen Trends überwachen, um zu ermitteln, ob Korrekturen an den Weiterleitungskriterien, den Kapazitätswerten der Agenten und anderen Einstellungen vorgenommen werden sollten, die bestimmen, wie Arbeit an Agenten weitergeleitet wird.

Indikatoren

Indikatoren definieren eine Leistungsmessung, die in regelmäßigen Abständen von einem Business-Service, einer Aktivität oder einem Organisationsverhalten durchgeführt wird.

Indikator	Beschreibung
Abbruchrate	Prozentsatz der Konversationen, die von der anfordernden Person abgebrochen wurden.

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Aktive Konversationen	Einzelne Punktzahl	Mitarbeiterchat-Messaging-Konversationen, die nicht „Abgeschlossen“ oder „Als verworfen geschlossen“ sind und nicht abgebrochen werden.
Nicht zugewiesene Konversationen	Einzelne Punktzahl	Mitarbeiterchat-Messaging-Konversation, die sich im Status „Akzeptanz ausstehend“ oder „In Warteschlange“ befindet.
Laufende Konversationen	Einzelne Punktzahl	Mitarbeiterchat-Messaging-Konversation, die angehalten, neu oder in Bearbeitung ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Durchschnittliche Wartezeit – Letzte 24 Stunden	Einzelne Punktzahl	Durchschnittliche Zeit, bis ein Service Desk-Mitarbeiter heute einen Chat in der Warteschlange annimmt
Durchschnittliche Verbraucherantwortzeit – Vergangener Monat	Einzelne Punktzahl	Die Messaging-Konversation mit dem Status „Abgeschlossen“ oder „Als verworfen geschlossen“ ist zugewiesen und die durchschnittliche Antwortzeit der anfordernden Person ist nicht leer, und sie wurde nach einem Monat erstellt.
Zeit bis zur ersten Antwort – Letzte 24 Stunden	Einzelne Punktzahl	Eingehende Messaging-Konversation, bei der die Wartezeit für die erste Antwort nicht leer ist und die nach 24 Stunden erstellt wurde.
Kundenzufriedenheit – Vergangener Monat	Einzelne Punktzahl	Kundenzufriedenheitspunktzahl im letzten Monat
Servicelevel	Einzelne Punktzahl	• Typ • Servicekanal • Warteschlange • Servicelevel

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Service Desk-Mitarbeiter – Anwesenheit und Kapazität		• Agent • Aktueller Anwesenheitsstatus • Aktualisiert • Kanal • Kapazität in Gebrauch • Angewendete maximale Kapazität • Universelle Kapazität wird verwendet • Max. universelle Kapazität
Durchschnittliche Bearbeitungszeit – Letzte 24 Stunden	Einzelne Punktzahl	Durchschnittliche Dauer der Interaktionen in den letzten 24 Stunden.
Durchschnittliche Antwortzeit des Service Desk-Mitarbeiters – Letzte 24 Stunden	Einzelne Punktzahl	Durchschnittliche Antwortzeit eines Service Desk-Mitarbeiters in den letzten 24 Stunden.

Erweiterte Arbeitszuweisung Dashboards werden migriert

Durch die Migration der Erweiterte Arbeitszuweisung CoreUI-Dashboards zu Next Experience erhöht sich die Produktakzeptanz wichtiger Plattformfunktionen zum Nutzen der Kunden.

Die neuen Erweiterte Arbeitszuweisung -Benutzer sehen standardmäßig die Dashboards Next Experience, wenn das Plugin „Performance Analytics - Inhaltspaket - Arbeitszuweisung“ [com.snc.pa.awa] installiert ist.

Weitere Informationen zum Aktivieren des Plugins finden Sie unter Platform Analytics-Lösungen für die erweiterte Arbeitszuweisung.

Die vorhandenen Benutzer sehen ihre anwenderdefinierten Änderungen beim Upgrade nicht standardmäßig in den neuen Dashboards. Die CoreUI-Dashboards der vorhandenen Anwender werden nicht gelöscht und sind nicht veraltet. Um die anwenderdefinierten Änderungen im CoreUI-Dashboard im neuen Next Experience -Dashboard anzuzeigen, müssen sie beim Upgrade von Washington DC auf Xanadu ihre anwenderdefinierten CoreUI-Dashboards zu Next Experience migrieren.

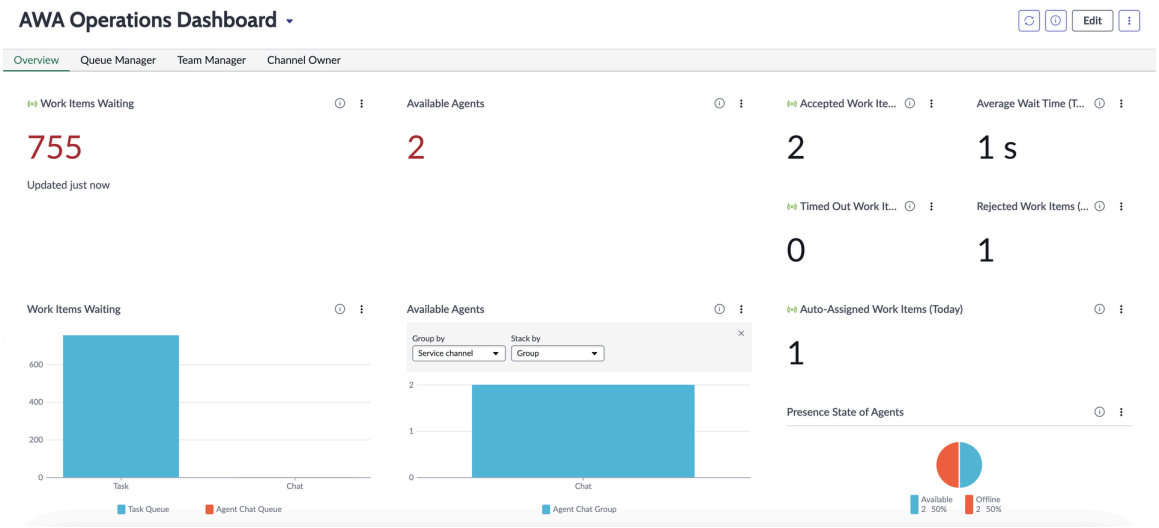
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

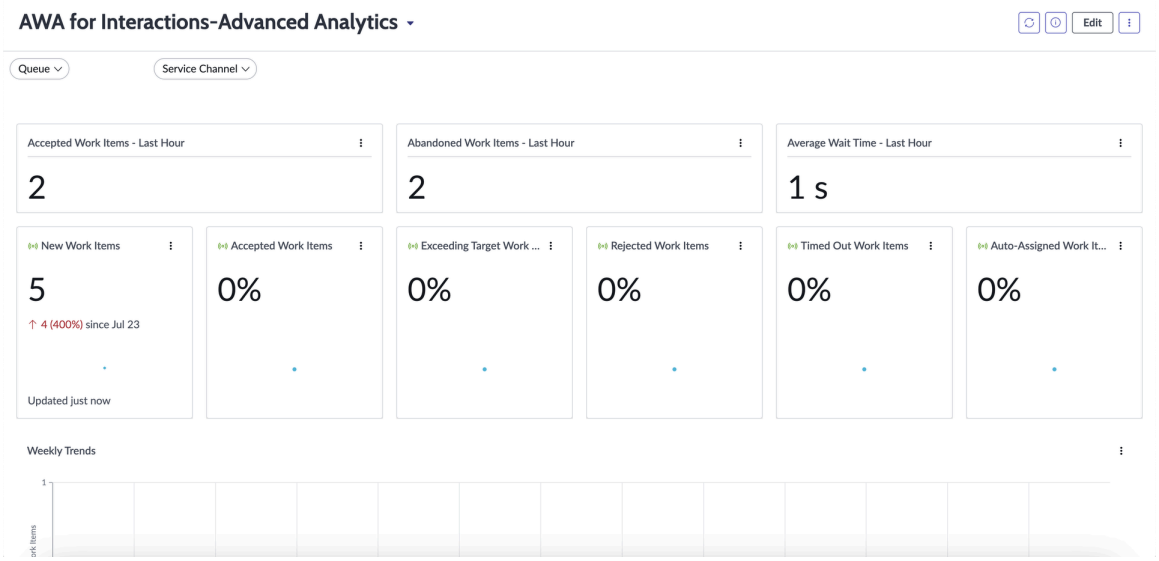
AWA Next Experience Dashboards

Alle AWA Core-UI-Dashboards wurden zu Next Experiencemigriert.

AWA Dashboard für Vorgänge



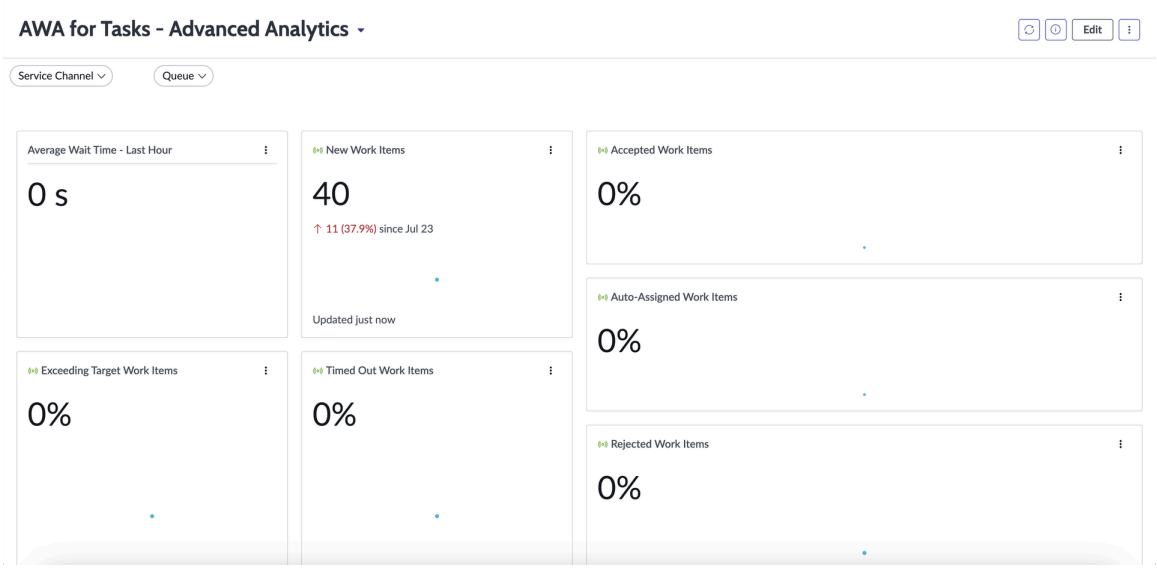
AWA Interaktions-Dashboard



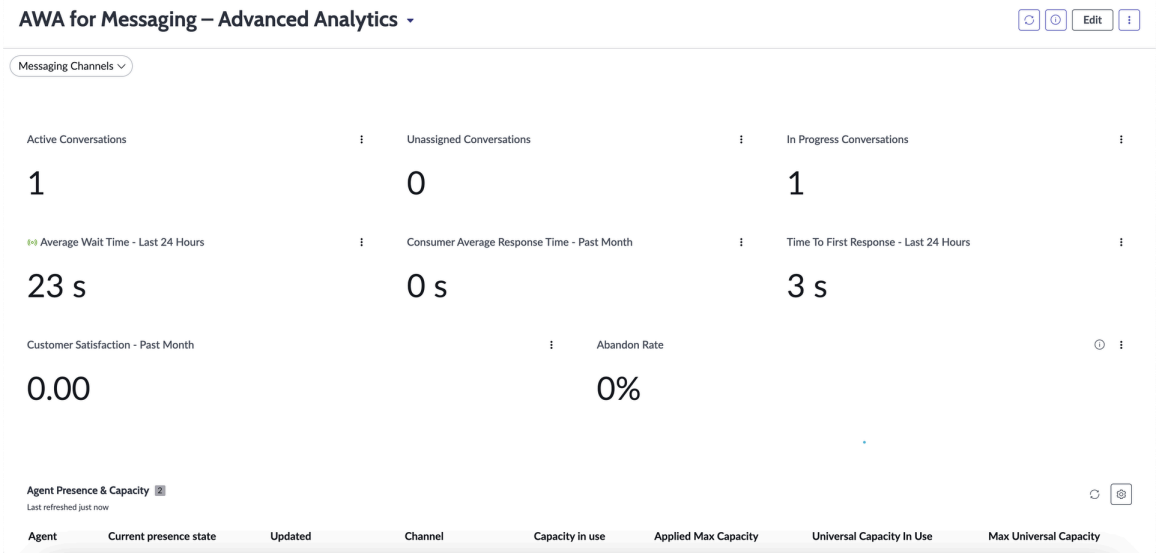
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

AWA Aufgaben-Dashboard



AWA Messaging-Dashboard



Das Messaging-Dashboard ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Conversational Messaging“ [com.glide.messaging.awa] installiert ist. Es ist standardmäßig nicht als Teil des Basis-Plugins Erweiterte Arbeitszuweisung verfügbar.

Erweiterte Arbeitszuweisung – Referenz

In den folgenden Abschnitten werden die installierten Komponenten und Eigenschaften für Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) sowie Informationen zu Domänentrennung und Leistungsstatistiken beschrieben.

Formular „Zuweisungsregel“

Beim Erstellen oder Ändern einer Erweiterte Arbeitszuweisung -Zuweisungsregel enthält das Formular „Zuweisungsregel“ die folgenden Felder.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Zuweisungsregel“

Feld	Definition
Name	Der Name der Zuweisungsregel
Anwendung	Name der Anwendung, zu der diese Zuweisungsregel gehört. Die Standardanwendung ist **Global**.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung der Zuweisungsregel.
Zuweisen nach	Der Typ der Zuweisung. Wählen Sie einen der folgenden Werte: • **Zuletzt zugewiesen**: Leitet ein Arbeitselement an den Service Desk-Mitarbeiter weiter, dem am längsten keine Arbeit zugewiesen wurde. • **Die meiste Kapazität**: Leitet ein Arbeitselement an den Service Desk-Mitarbeiter weiter, der die größte Verfügbarkeit für die Bearbeitung der Arbeit hat.
Bearbeitung automatisch zuweisen	Arbeitselemente werden automatisch angenommen, ohne dass Service Desk-Mitarbeiter **Akzeptieren** oder **Ablehnen**auswählen müssen. • **Automatische Zuweisung von Arbeitselementen aktivieren: Wählen Sie diese Option aus, damit Arbeitselemente automatisch im Namen von Service Desk-Mitarbeiter**akzeptiert werden. Service Desk-Mitarbeiter können Arbeitselemente nicht manuell **annehmen** oder **ablehnen**. • **Anzeigeoptionen**: Wählen Sie einen der folgenden Werte aus: ○ Wählen Sie **Posteingangskarte**, um die Chatinteraktionen zu akzeptieren und dem Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters hinzuzufügen. Service Desk-Mitarbeiter können die akzeptierte Interaktion im Posteingang öffnen. ○ Wählen Sie die **Registerkarte Posteingang und Arbeitsbereich, um Chatinteraktionen** zu akzeptieren, und öffnen Sie eine Registerkarte für jede akzeptierte Interaktion.
Ablehnungsverarbeitung	Arbeitselemente werden abgelehnt und behandelt. • Ablehnung durch Agenten zulassen: Ermöglichen Sie es den Agenten, Arbeitselemente in ihrem Posteingang abzulehnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Zuweisungsregel“ (Fortsetzung)

Feld	Definition
	• Bei Timeout neu zuweisen: Ermöglichen Sie die Neuzuweisung von Arbeitselementen, die von Agenten nicht innerhalb des festgelegten Timout-Zeitraums angenommen oder abgelehnt wurden: ○ Timeout-Wert (in Tagen und Stunden, Minuten, Sekunden): Zeitspanne, die einem Agenten zum Annehmen oder Ablehnen eines Arbeitselements eingeräumt wird, bevor der Zuweisungszeitraum überschritten (beendet) ist und das Arbeitselement einem anderen Agenten zugewiesen wird. ○ Anwesenheitsstatus bei Zeitüberschreitung: Verfügbarkeitsstatus des Service Desk-Mitarbeiters nach der Zeitüberschreitung: Verfügbar, Abwesend oder Offline. Diese Registerkarte ist nicht verfügbar, wenn die Verarbeitung für die automatische Zuweisung aktiviert ist.
Kompetenzverarbeitung	Kompetenzbasierte Arbeitszuweisungen. • **Kompetenzen aktivieren**: Leiten Sie Arbeitselemente an Service Desk-Mitarbeiter mit den entsprechenden Kompetenzen weiter. Wenn diese Option ausgewählt ist, erscheinen die Kontrollkästchen **Kompetenzniveau** bewerten und **Obligatorische Kompetenzen erzwingen deaktiviert**. • **Kompetenzniveau bewerten**: Leiten Sie Arbeitselemente basierend auf der Kompetenzniveau an die am besten qualifizierten Service Desk-Mitarbeiter weiter. • **Obligatorische Kompetenzen erzwingen**: Leiten Sie Arbeitselemente an Mitarbeiter mit den erforderlichen Kompetenzen weiter.
Schichtverarbeitung	Arbeitselemente werden Service Desk-Mitarbeitern basierend auf Schichten zugewiesen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Zuweisungsregel“ (Fortsetzung)

Feld	Definition
	• Schichtbasierte Zuweisung aktivieren: Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitselemente auf Grundlage der in ihren Schichten verfügbaren Zeit zu. • Zeitbeschränkungen hinzufügen: Fügen Sie die Zeit hinzu, die zum Abschließen von Arbeitselementen in Schichten erforderlich ist, und legen Sie fest, ob Service Desk-Mitarbeiter für den erforderlichen Zeitraum kontinuierlich verfügbar sein sollen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Option **Schichtbasierte Zuweisung** aktivieren ausgewählt ist. • Mitarbeiterkriterien: Wählen Sie einen Mitarbeiter basierend auf der in seiner Schicht verbleibenden Zeit aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Option **Schichtbasierte Zuweisung** aktivieren ausgewählt ist. Verfügbare Optionen: ○ Geringste verbleibende Zeit in Schicht: Weisen Sie einem Service Desk-Mitarbeiter aus einer Gruppe verfügbarer Service Desk-Mitarbeiter ein Arbeitselement auf Grundlage der geringsten verfügbaren Zeit in ihrer Schicht zu. ○ Meiste verbleibende Zeit in Schicht: Weisen Sie einem Service Desk-Mitarbeiter aus einer Gruppe verfügbarer Service Desk-Mitarbeiter ein Arbeitselement auf Grundlage der maximalen verfügbaren Zeit in ihrer Schicht zu. • Benötigte Zeit: Zeit, die zum Abschließen eines Arbeitselements erforderlich ist. • Kontinuierlich verfügbar für erforderliche Zeit: Weisen Sie Arbeitselemente Service Desk-Mitarbeitern zu, die für den erforderlichen Zeitraum ohne Schichtpausen kontinuierlich verfügbar sind. Mitarbeiter, die in ihrer Schicht nicht über die erforderliche Mindestzeit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Zuweisungsregel“ (Fortsetzung)

Feld	Definition
	verfügen, werden für die Zuweisung von Arbeitselementen nicht berücksichtigt. **Hinweis:** Das Feld Schichtverarbeitung ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Erweiterte Arbeitszuweisung“ (**com.glide.awa**) aktiviert ist und das Plugin „Personaloptimierung für Customer Service“ (com.snc.wfo.csm) oder das Plugin „Personaloptimierung für ITSM“ (com.snc Mindestens das Plugin „.wfo_itsm“ ist aktiviert. Als Manager benötigen Sie geplante Zeitpläne für Service Desk-Mitarbeiter, damit ihnen Schichten zugewiesen werden können. Weitere Informationen finden Sie unterScheduling in Workforce Optimization for Customer Service und Scheduling in Workforce Optimization for ITSM . Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Option **Zeitbeschränkungen** hinzufügen ausgewählt ist.

Domain Separation und Erweiterte Arbeitszuweisung

Domain Separation wird in der Funktion Erweiterte Arbeitszuweisung unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Standard

- Umfasst die **Basis**-Support-Stufe.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht

Erweiterte Arbeitszuweisung ermöglicht die automatische Zuweisung von Arbeitselementen an entsprechend qualifizierte Agenten. Hierbei werden für bestimmte Servicekanäle definierte Arbeitselemente verwendet. Managed Service Provider können domänenspezifische Warteschlangen erstellen, indem sie eine bestimmte Domäne als Warteschlangen-Weiterleitungsbedingung angeben.

So funktioniert die Domain Separation in Erweiterte Arbeitszuweisung

Wenn eine Instanz eine Domänenhierarchie aufweist, bei der Benutzer und Gruppen verschiedenen Domänen angehören, müssen Sie möglicherweise die Transparenz von Arbeitselementen auf bestimmte Agenten in einer Domäne beschränken. Unter Umständen müssen Sie auch sicherstellen, dass Arbeitselemente an Service Desk-Mitarbeiter in der richtigen Domäne weitergeleitet werden. AWA -Administratoren können Servicekanäle und zugehörige Warteschlangen für Arbeitselemente konfigurieren, um:

Arbeit nach Domänen geordnet weiterzuleiten

Um Arbeitselemente an Agenten in Domänen weiterzuleiten, in denen nur bestimmte Aufgaben oder Interaktionen für sie sichtbar sind, verwenden Sie eine Weiterleitungsbedingung zur Weiterleitung dieser Arbeitselemente in die entsprechenden Warteschlangen. Beispiel:

- Um eine Warteschlange auf Elemente zu beschränken, die genau mit einer bestimmten Domäne X übereinstimmen, geben Sie diese Bedingung an: **[Domäne] [ist] [X]**
- Um alle Arbeitselemente in Domäne X und den untergeordneten Domänen an eine Warteschlange weiterzuleiten, verwenden Sie das Feld **Domänenpfad**, und geben Sie eine Bedingung an, z. B.: **[Domänenpfad] [beginnt mit] [II/!!#/]**

Arbeit den Agenten in der richtigen Domäne zuzuweisen

Damit Arbeitselemente Agenten in einer geeigneten Domäne zugewiesen werden, stellen Sie sicher, dass die in den Eignungszuweisungspools der Warteschlange angegebenen Zuweisungsgruppen über Agenten verfügen, die den Domänen angehören, in denen sie die in die Warteschlange weitergeleiteten Arbeitselemente sehen können.

Wenn eine Nichtübereinstimmung auftritt und Service Desk-Mitarbeiter in einer berechtigten Zuweisungsgruppe ein Arbeitselement in einer Warteschlange nicht sehen können, kann AWA einem Service Desk-Mitarbeiter vorübergehend ein Element zuweisen. Bevor das Element jedoch in den Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters verschoben wird, lehnt AWA die Zuweisung automatisch mit dem Grund **Kein Zugriff**ab. AWA weist das Arbeitselement einem anderen Service Desk-Mitarbeiter zu, der möglicherweise Zugriff hat. Falls keiner der verfügbaren Agenten das Arbeitselement anzeigen kann, wird das Element unter Umständen mehrmals abgelehnt.

> **⚠ Warnung:**
> Das Element kann in der Warteschlange hängen bleiben, bis der Administrator AWA die berechtigte Zuweisungskonfiguration korrigiert.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Mit Erweiterte Arbeitszuweisung installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Erweiterte Arbeitszuweisung-Plugins werden mehrere Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen, Benutzerrollen und Scheduled Jobs.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

AWA fügt die folgenden Rollen für Benutzer hinzu, die Arbeitszuweisungen konfigurieren, verwalten und erhalten.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Erweiterte Arbeitszuweisung-Administrator [awa_admin]	Administratorrolle für die Funktion AWA. Konfiguriert und verwaltet AWA.	awa_manager
Erweiterte Arbeitszuweisung Entwickler [awa_integration_user]	Entwicklerrolle für die Funktion AWA. Verwendet die AWA Integrations-APIs.	Keine
Erweiterte Arbeitszuweisung Agent [awa_agent]	Rolle des Service Desk-Mitarbeiters für die Funktion AWA. Bearbeitet Kundeninteraktionen und verwaltet die Arbeitsauslastung über mehrere Servicekanäle hinweg.	Keine
Erweiterte Arbeitszuweisung-Manager [awa_manager]	-Managerrolle für die Funktion AWA. Überwacht die Leistung der Agenten über alle Servicekanäle hinweg.	Keine

Regelmäßige Aufgaben installiert

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
AWA WorkItem TimeOut Job	
AWA-Bereinigungsauftrag	

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
AWA-Agentenkapazität [awa_agent_capacity]	Definiert Überschreibungsdatensatz für die Kapazität von Agenten in einzelnen Kanälen.
AWA-Agenten-Kanalverfügbarkeit [awa_agent_channel_availability]	Speichert die Datensätze, mit denen festgelegt wird, welche Agenten in einem Kanal verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
AWA-Agentenanwesenheit [awa_agent_presence]	Speichert die Datensätze, die den Verfügbarkeitsstatus von Agenten definieren.
AWA-Agenten-Anwesenheitsverlauf [awa_agent_presence_history]	Speichert Datensätze über Änderungen der Agenten-Anwesenheitsstatus.
AWA-Zuweisungsregel [awa_assignment_rule]	Speichert die Zuweisungsregel-Datensätze, die verwendet werden, um die an Agenten weitergeleiteten Arbeitselemente zu bestimmen.
AWA-Eignungspool [awa_eligibility_pool]	Speichert die Datensätze für die Gruppierung zum Erhalt von Arbeitselementen in der Warteschlange geeigneter Agenten, wenn die Elemente von Agenten abgelehnt wurden oder Agenten nicht verfügbar sind.
Priorität der AWA-Gruppenwarteschlange [awa_group_queue_priority]	Speichert die Prioritätswerte für Warteschlangen, die Gruppen zugewiesen sind.
AWA-Posteingangslayout [awa_inbox_layout]	Definiert die Felder, die auf einer Arbeitselementkarte im Posteingang Mitarbeiterbereich angezeigt werden.
AWA-Angebotsdetails [awa_offer_details]	Speichert, ob ein Arbeitselement mit Agent Affinity zugewiesen wurde und wie die Zuweisung abgeschlossen wurde.
AWA-Anwesenheitsstatus [awa_presence_state]	Definiert Anwesenheitsstatus.
AWA-Warteschlange [awa_queue]	Speichert die Datensätze der Arbeitselement-Warteschlange.
Sortierung der AWA-Warteschlangenelemente [awa_queue_item_sorting]	Definiert, nach welchen Feldern in einem Arbeitselement für eine Warteschlange sortiert werden kann.
AWA-Ablehnungsgrund [awa_reject_reason]	Speichert die Datensätze zur Definition von Gründen, die Agenten verwenden, um ihnen zugewiesene Arbeitselemente abzulehnen.
AWA-Servicekanal [awa_service_channel]	Definiert den Kommunikationskanal, für den Arbeitselemente in die Warteschlange gestellt werden können.
AWA-Arbeitselement [awa_work_item]	Speichert Arbeitselemente, z. B. Chats, Fälle oder Incidents, die von Servicekanälen an Warteschlangen und dann an Agenten weitergeleitet werden.
AWA-Arbeitselementablehnung [awa_work_item_rejection]	Speichert die Verlaufsdatensätze von Ablehnungen für die einzelnen Arbeitselemente.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
glide.awa.enabled	Ermöglicht die automatische Zuweisung von Arbeitselementen für Advanced Work Assignment. • **Typ**: true | false • **Standardwert**: true • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
com.snc.awa.cache.enabled	Aktiviert den Cache von Advanced Work Assignment. • **Typ**: true | false • **Standardwert**: true • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Eigenschaften für Erweiterte Arbeitszuweisung

Die Seite „Eigenschaften“ von Erweiterte Arbeitszuweisung enthält Konfigurationsoptionen für AWA.

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie diese Eigenschaften erstellen oder ändern, indem Sie zu navigieren **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**an.

Eigenschaften für AWA

Eigenschaft	Beschreibung
AWA Rückblickzeit für Weiterleitung `com.glide.awa.routinglookback`	AWA leitet standardmäßig nur Arbeitselemente weiter, die in den letzten 10 Minuten erstellt wurden. Wenn ein Arbeitselement nach 10 Minuten erstellt wird, wird es für die Weiterleitung AWA nicht berücksichtigt. Für Arbeitselemente, die außerhalb des standardmäßigen 10-Minuten-Fensters erstellt werden, erstellen Sie diese Systemeigenschaft, um die Rückblickzeit für die Weiterleitung AWA zu erweitern: • **Name**: com.glide.awa.routinglookback • **Typ**: **Ganzzahl** • **Wert**: Anzahl der Sekunden Legen Sie beispielsweise den **Wert** der Eigenschaft auf 86400 (24 Stunden) fest, um eine vollständige Schicht für alle verpassten Arbeitselemente abzudecken. • **Beschreibung**: Anzahl der Sekunden, in denen *AWA* für die Weiterleitung zurückblickt, sobald die Arbeitselemente für *AWA*berechtigt sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für AWA (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Diese Eigenschaft wirkt sich auf alle Servicekanäle im System aus.
Deaktivieren Sie Abfrage-Business-Regeln `glide.awa.query_br_disable`	Wenn die Eigenschaft aktiviert ist, werden AWA während der Ausführung Business-Regeln vor der Abfrage deaktiviert. Wenn diese Option aktiviert ist, kann eine Instanz beispielsweise über eine anwenderdefinierte Geschäftsregel „Vor Abfrage“ in der Interaktionstabelle verfügen, ohne dass dies die Weiterleitung oder Zuweisung von Interaktionen durch AWA beeinflusst. • **Typ**: true | false • Standardwert: falsch • Standort: **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**
Max. Wartezeit der Warteschlange *AWA* umgehen `glide.awa.bypass_max_wait_time.enabled`	Diese Eigenschaft überschreibt den maximalen Wartezeitwert der Warteschlange mit dem Zeitüberschreitungswert der Zuweisungsregel, um zu verhindern, dass Arbeitselemente vorzeitig im Posteingang eines Service Desk-Mitarbeiters verschwinden.

Informationen zum Hinzufügen von Systemeigenschaften finden Sie unter Systemeigenschaften hinzufügen .

Erweiterte Arbeitszuweisung Überwachungsseite

Administratoren (admin oder awa_admin) können die Aktivität von Erweiterte Arbeitszuweisung überwachen, indem sie Informationen auf der Statistikseite Erweiterte Arbeitszuweisung] überprüfen.

Auf der Seite AWA Statistiken werden Leistungsstatistiken von Erweiterte Arbeitszuweisung angezeigt. Administratoren können auf die Statistikseite Erweiterte Arbeitszuweisung zugreifen, indem sie eingeben<instance_url> /awa_stats.do wobei „instance_url“ die Basis der ServiceNow-URL ist.

Hinweis:
Die Durchschnitts-, Median-, Höchst- und Mindeststatistiken sind repräsentativ für den jeweiligen Knoten, den Sie anzeigen.

Zusammenfassung der Gesamtzahl der Service Desk-Mitarbeiter

Feld	Beschreibung
Agentstatus	Übersicht über den Mitarbeiterstatus für alle zugewiesenen Mitarbeiter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanalzusammenfassungen

Arbeitselemente

Feld	Beschreibung
Anzahl in der Warteschlange	Anzahl der derzeit in der Warteschlange befindlichen Arbeitselemente
Anzahl ausstehender Abnahmen	Anzahl der Arbeitselemente, deren Abnahme derzeit aussteht
Anzahl der Duplikate	Anzahl der doppelten Arbeitselemente (d. h. gleiche Dokument-ID, normalerweise aus Übertragungen)
Nummer abgelehnt	Anzahl der abgelehnten Arbeitselemente
Aktuelle Nummer – Bedingung des Besprechungskanals	Anzahl der Arbeitselemente, bei denen die Kanalbedingung erfüllt ist
Aktuelle Nummer – Bedingung für die Besprechungsauslastung	Anzahl der Arbeitselemente, für die die aktuelle Nutzungsbedingung erfüllt ist
Aktuelle Nummer des Besprechungskanals und Nutzungsbedingung	Anzahl der Arbeitselemente, die sowohl die Kanal- als auch die Nutzungsbedingung erfüllen
Gesamtanzahl der Arbeitselemente	Gesamtzahl der Arbeitselemente für den angegebenen Kanal

Abfrageperformance

Feld	Beschreibung
Max. Antwortzeit für Abfragen	Maximale Zeit für die Antwort auf die Abfrage aller aktiven und nicht zugewiesenen Arbeitselemente eines bestimmten Kanals
Min. Antwortzeit für Abfragen	Mindestdauer für die Antwort auf die Abfrage aller aktiven und nicht zugewiesenen Arbeitselemente eines bestimmten Kanals
Durchschnittliche Antwortzeit auf Abfragen	Durchschnittliche Zeit für die Antwort auf die Abfrage aller aktiven und nicht zugewiesenen Arbeitselemente eines bestimmten Kanals
Mittlere Abfrage-Antwortzeit	Mediandauer für die Antwort auf die Abfrage aller aktiven und nicht zugewiesenen Arbeitselemente eines bestimmten Kanals
Gesamtanzahl der Abfragen	Gesamtanzahl der Abfragen nach inaktiven/nicht zugewiesenen Arbeitselementen für den angegebenen Kanal

Datensatzbeobachter

Feld	Beschreibung
Datensatzbeobachter-Einträge vorhanden	„Wahr“, wenn die erforderlichen Datensatzbeobachter für den Kanal vorhanden sind (Kanalberechtigungs-Beantworter, Arbeitselement-Beantworter, Arbeitsauslastungs-Beantworter).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatzbeobachter (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Anzahl der ausgelösten Einträge	Anzahl der Aufrufe von „onEntry“ auf diesem Knoten für den angegebenen Datensatzbeobachter
Anzahl der ausgelösten Exits	Anzahl der Aufrufe von onExit auf diesem Knoten für den angegebenen Datensatzbeobachter
Anzahl der ausgelösten Changes	Anzahl der Aufrufe von onChange auf diesem Knoten für den angegebenen Datensatzbeobachter

Warteschlangen

Feld	Beschreibung
Gesamtanzahl der Warteschlangen	Gesamtzahl der aktiven Warteschlangen für einen bestimmten Kanal
Anzahl der Warteschlangen im Zeitplan	Anzahl der Warteschlangen für einen bestimmten Kanal, die sich derzeit im Zeitplan befinden
Anzahl der außerhalb des Zeitplans liegenden Warteschlangen	Anzahl der Warteschlangen für einen bestimmten Servicekanal, die derzeit außerhalb des Zeitplans liegen
Anzahl der inaktiven Warteschlangen	Anzahl der Warteschlangen, die nicht als aktiv markiert sind

Agents

Feld	Beschreibung
Übersicht über den Agent-Status für den angegebenen Kanal	Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter mit diesem Status

Kanalaufgliederung

Warteschlangen

Feld	Beschreibung
Im Zeitplan	„Wahr“, wenn sich die Warteschlange im Zeitplan befindet, andernfalls „falsch“.
Service Desk-Mitarbeiter verfügbar	„Wahr“, wenn für die angegebene Warteschlange Service Desk-Mitarbeiter verfügbar sind, andernfalls „falsch“.
Anzahl der verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter	Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter, die für die angegebene Warteschlange als verfügbar markiert sind
Anzahl der Arbeitselemente in der Warteschlange	Anzahl der Arbeitselemente in der Warteschlange für die angegebene Warteschlange
Anzahl der zur Abnahme ausstehenden Arbeitselemente	Anzahl der Arbeitselemente, deren Akzeptanz für die angegebene Warteschlange aussteht

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warteschlangen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Maximale Weiterleitungszeit für Arbeitselemente	Maximale Weiterleitungszeit für die Erstellung eines Arbeitselements für einen bestimmten Datensatz und seine Zuweisung zur Warteschlange
Min. Weiterleitungszeit für Arbeitselemente	Minimale Weiterleitungszeit für die Erstellung eines Arbeitselements für einen bestimmten Datensatz und das Zuweisen des Arbeitselements zur Warteschlange
Durchschnittliche Weiterleitungszeit für Arbeitselemente	Durchschnittliche Weiterleitungszeit für die Erstellung eines Arbeitselements für einen bestimmten Datensatz und seine Zuweisung zur Warteschlange
Mittlere Weiterleitungszeit für Arbeitselemente	Median-Routingzeit für die Erstellung eines Arbeitselements für einen bestimmten Datensatz und seine Zuweisung zur Warteschlange
Gesamtanzahl der Weiterleitungen von Arbeitselementen	Gesamtzahl der Arbeitselemente, die aus erstellten Datensätzen an die Warteschlange weitergeleitet wurden

Erweiterte Arbeitszuweisung Rollen

Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management , und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

AWA-Administrator [awa_admin]

Der AWA -Administrator konfiguriert und verwaltet AWA.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- chat_survey_admin
- interaction_agent
- quickactions_user
- sn_ace.ace_user
- sn_ci_gs_content.ci_guided_setup_admin

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

AWA-Service Desk-Mitarbeiter [awa_agent]

Der AWA Mitarbeiter wickelt Kundeninteraktionen ab und verwaltet die Arbeitsauslastung über mehrere Servicekanäle hinweg.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- quickactions_user
- sn_templated_snip.template_snippet_reader

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

AWA-Integrationsbenutzer [awa_integration_user]

Der Integrationsbenutzer AWA verwendet die Integrations-APIs AWA.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

AWA-Manager [awa_manager]

Der -Manager AWA überwacht die Leistung von Service Desk-Mitarbeitern über alle Servicekanäle hinweg.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- *interaction_agent*
- *quickactions_user*

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Keine.

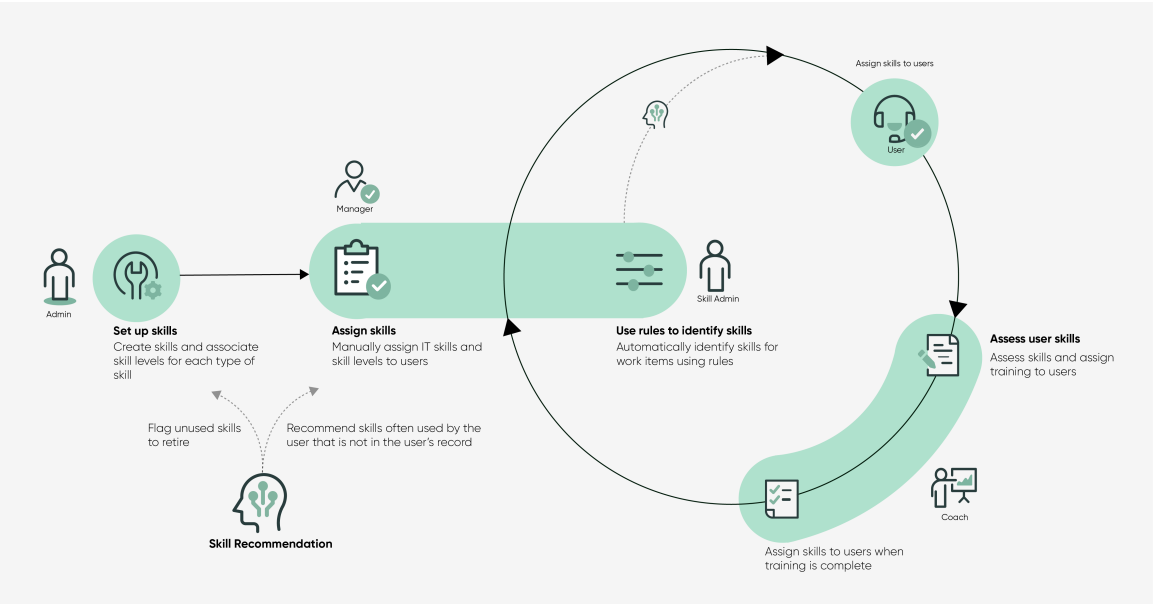
Besondere Überlegungen

Keine.

Kompetenzmanagement

Verwenden Sie Kompetenzmanagement, um Kompetenzen einzelnen Benutzern oder Gruppen zuzuordnen und sie Aufgaben oder Projekten zuzuweisen. Sie können auch die für Ihre Organisation erforderlichen Kompetenzen bewerten, Lücken identifizieren und effektive Pläne für Einstellungen oder zur Schulung Ihrer Teams implementieren.

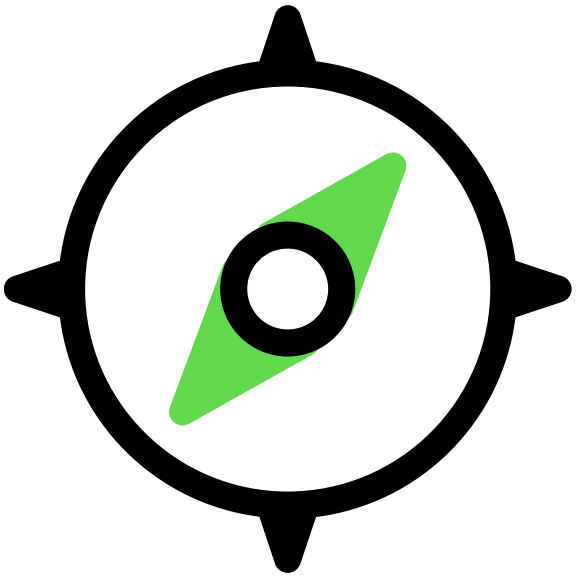
Übersicht



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

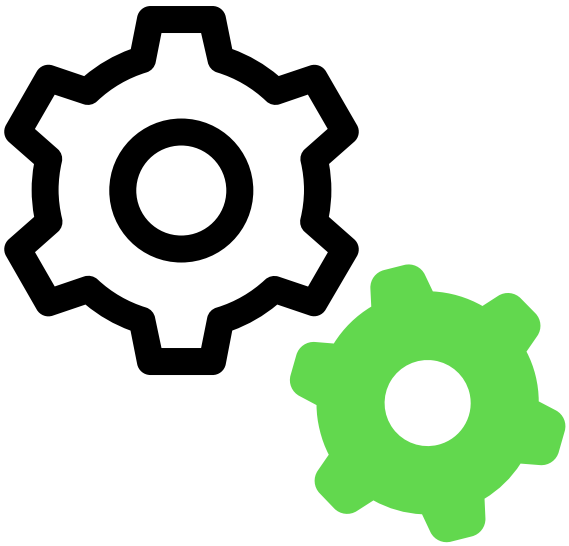
Erste Schritte

Untersuchen



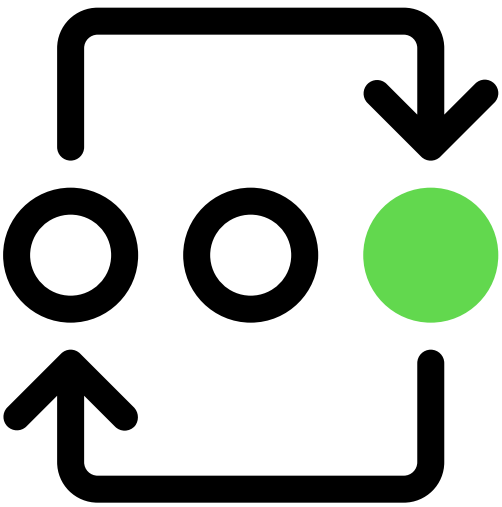
Erfahren Sie, wie Sie Kompetenzen für Einzelpersonen oder Teams implementieren und verwalten können.

Konfigurieren



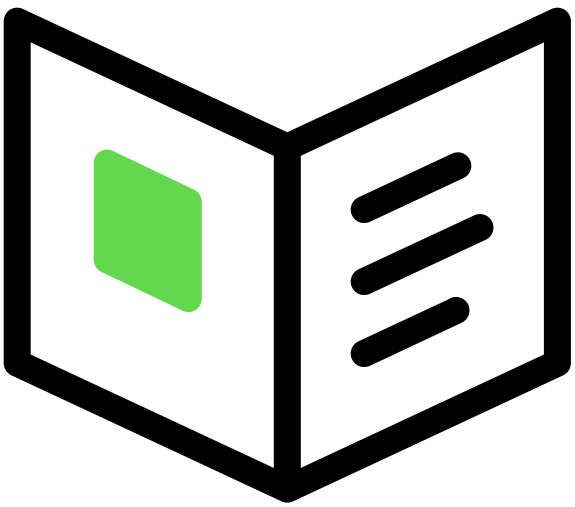
Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.

integrieren



Kompetenzen in Ihrer Organisation implementieren.

Referenz



Rufen Sie Details zu Rollen und Erweiterungspunkten in Kompetenzmanagement ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- ServiceNow-Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Kompetenzmanagement erkunden

Verwenden Sie Kompetenzmanagement, um Kompetenzen einzelnen Benutzern oder Gruppen zuzuordnen und sie Aufgaben oder Projekten zuzuweisen. Sie können auch die für Ihre Organisation erforderlichen Kompetenzen bewerten, Lücken identifizieren und effektive Pläne für Einstellungen oder zur Schulung Ihrer Teams implementieren.

Wichtig:
Mit der Anwendung Kompetenzmanagement können Sie Kompetenzen und Kompetenzkategorien manuell erstellen und manuell Benutzern zuweisen. Skills Intelligence nutzt künstliche Intelligenz (KI), um Ihr Unternehmen bei der Nutzung von Kompetenzdaten für das Talentmanagement und die Mitarbeiterentwicklung zu unterstützen. Wenn Sie das Plugin Skills Intelligence (com.sn_skills_int) aktivieren, wird auch das Plugin Kompetenzmanagement (com.snc.skills_management) aktiviert. Informationen zu Skills Intelligence finden Sie unter Skills Foundation .

Kompetenzen können weitere Kompetenzen enthalten. Wenn Sie beispielsweise Netzwerk als Kompetenz definieren, können Sie Router als enthaltene Kompetenz hinzufügen. Ein Benutzer, der einer übergeordneten Kompetenz zugewiesen ist, gewährt Zugriff auf eine untergeordnete Kompetenz. Sobald eine Kompetenz einer Gruppe zugewiesen ist, erben alle Mitglieder der Gruppe diese Kompetenz und alle anderen darin enthaltenen Kompetenzen. Skills Management funktioniert ähnlich wie Create a role auf der ServiceNow Platform.

Diese Anwendung bietet folgende Möglichkeiten:

- Verwalten Sie Kompetenzen für Service Desk-Mitarbeiter und Ihre Mitarbeiter von einem zentralen Ort aus.
- Verwenden Sie eine Standardmethode, um Kompetenzen für Ihr Unternehmen zu identifizieren und auf dem neuesten Stand zu halten.
- Gruppieren Sie Kompetenzen in Kategorien, und definieren Sie Kompetenzniveaus, um das Fachwissen Ihrer Ressourcen detailliert nachzuverfolgen.
- Reduzieren Sie die Neuzuweisung von Aufgaben oder Projekten, indem Sie Aufgaben an Service Desk-Mitarbeiter und Projekte an Teams zuweisen, die über die richtigen Kompetenzen für die Bearbeitung dieser Elemente verfügen.
- Identifizieren Sie Kompetenzlücken, und schließen Sie sie, indem Sie effektive Pläne für Coaching und Schulung von Ressourcen implementieren.
- Verwalten Sie die Effektivität Ihres Teams, indem Sie die Kompetenzen Ihres Teams bewerten und die Kompetenzen bestimmen, die Sie für Ihre Projekte benötigen.

Integration mit ServiceNow®-Anwendungen

Eine Kompetenz ist die Fähigkeit, etwas zu tun, die durch Schulung, Erfahrung und Praxis gefördert wird. Als Systemadministrator können Sie Kompetenzen für Ihre Organisation definieren und sie von einem zentralen Ort aus Benutzern und Gruppen zuweisen. Als Anwendungsmanager können Sie Benutzern basierend auf diesen Kompetenzen Aufgaben zuweisen. Wenn Sie beispielsweise ein IT-Manager sind, können Sie mit der Anwendung Skills Management Kompetenzen definieren und Benutzern und Gruppen zuweisen. Das

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

erleichtert die Weiterleitung von Incidents an Service Desk-Mitarbeiter mit passenden Kompetenzen.

Gruppieren Sie Kompetenzen in Kategorien, und definieren Sie Kompetenzniveaus, um die Implementierung von Kompetenzen in Ihrem Unternehmen zu standardisieren.

Verwenden Sie den zentralen Ort für Kompetenzen in folgenden Anwendungen:

- IT Service Management – Als IT-Manager können Sie bei der Lösung von Incidents Zeit und Kosten reduzieren, indem Sie Arbeitselemente dem richtigen Service Desk-Mitarbeiter zuweisen. Bewerten Sie die Kompetenzlücken, die Service Desk-Mitarbeiter in Ihrem Team haben, und coachen oder schulen Sie Service Desk-Mitarbeiter entsprechend ihren Anforderungen. Identifizieren und definieren Sie eine Standardmethode, um Kompetenzkategorien und -niveaus in Ihrem Team gleichmäßig zu halten.
- Customer Service Management – Als Kundenservice-Manager identifizieren Sie die Kompetenzen von Mitarbeitern und leiten Aufgaben automatisch an Mitarbeiter weiter, die über die erforderlichen Kompetenzen zu deren Bearbeitung verfügen. Verwalten Sie die Effektivität Ihres Teams, indem Sie verstehen, welche Art von Kompetenzen Ihre Mitarbeiter benötigen, um eingestellt oder für andere Rollen geschult zu werden.
- Field Service Management – Als Außendienst- oder Kundenservice-Manager verwenden Sie Regeln, um Kompetenzen und Kompetenzniveaus zu identifizieren, die Mitarbeiter benötigen, um Arbeitselemente wie Fälle, Arbeitsauftragsaufgaben und Mitarbeiterinteraktionen zu lösen. Automatisieren Sie die Zuweisung von Kompetenzen, um die Arbeitslast eines Managers zu reduzieren. Weisen Sie Außendienstmitarbeitern mit der dynamischen Zeitplanung Außendienstaufgaben automatisch zu.
- Human Resources Management – Identifizieren Sie als HR-Manager die Arten von Kompetenzen, die Ihr Unternehmen benötigt, und treffen Sie Einstellungsentscheidungen auf Grundlage dieser Anforderungen. Verwalten Sie die Effektivität Ihres Teams, indem Sie verstehen, welche Art von Kompetenzen Ihre Mitarbeiter benötigen, um eingestellt oder für andere Rollen geschult zu werden.
- Project Portfolio Management – Standardisieren Sie als Projekt- und Portfoliomanager, wie Sie Kompetenzen kategorisieren, Kompetenzniveautypen definieren und Kompetenzniveaus für Ihr Team hinzufügen. Richten Sie Kompetenzen für Ihr Team an einem zentralen Ort ein, und stellen Sie sie Ihrem Team zur Verfügung. Verhindern Sie Neuzuweisungen von Projekten, indem Sie Projekte Teammitgliedern zuweisen, die über geeignete Kompetenzen verfügen.

In Skills Management verwendete Rollen

Rolle	Beschreibung
Kompetenzadministrator [skill_admin]	• Erbt die Rollen Kompetenzmanager [skill_manager] und Kompetenzanwender [skill_user]. • Kann Erstellungs-, Lese-, Aktualisierungs- und Löschvorgänge für Kompetenzen, Kompetenzniveaus, Kompetenzniveautypen, Kompetenzkategorien und Unterkategorien ausführen.
Kompetenzmanager [skill_manager]	• Erbt die Rolle Kompetenzanwender [skill_user]. • Kann Lesevorgänge für Kompetenzen, Kompetenzniveaus, Kompetenzniveautypen, Kompetenzkategorien und Unterkategorien ausführen. • Kann Benutzern oder Gruppen Kompetenzen zuweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rolle	Beschreibung
Kompetenzbenutzer [skill_user]	Kann Lesevorgänge für Kompetenzen, Kompetenzniveaus und Kompetenzniveautypen ausführen.

Skills Management aktivieren

Die Anwendung Skills Management wird aktiviert, wenn Sie das Plugin „Skills Management“ (com.snc.skills_management) aktivieren.

Kompetenzmanagement konfigurieren

Erstellen Sie Kompetenzen, identifizieren Sie den Typ des Kompetenzniveaus, zu dem es gehört, und ordnen Sie für jeden Typ Kompetenzniveaus zu, um Kompetenzen für Ihre Benutzer im gesamten Unternehmen einheitlich zu definieren und Ressourcen entsprechend zuzuweisen. Sie können beispielsweise Französisch als Kompetenz, Sprache als Kompetenzniveautyp und Vertrauter, Erfahrener und Experte als Kompetenzniveau hinzufügen.

Identifizieren Sie alle Kompetenzen, über die Sie derzeit verfügen und die Sie in Ihrer Organisation benötigen, um mit der Implementierung von Kompetenzen zu beginnen. Wenn Sie beispielsweise im Kundenservice arbeiten, verfügen Sie möglicherweise über Mitarbeiter mit Java-Technikkenntnissen, und Sie benötigen möglicherweise Mitarbeiter, die über Erfahrung in der Netzwerkadministration verfügen. Wenn Sie in der Personalabteilung arbeiten, haben Sie möglicherweise Mitarbeiter mit Coaching als Kompetenz, und Sie benötigen möglicherweise Mitarbeiter, die neue Mitarbeiter an Bord holen können.

Ordnen Sie jede identifizierte Kompetenz einem Kompetenzniveautyp zu. Beispielsweise können Sie Java mit Programmieren als Kompetenzniveautyp und Coaching mit Führung als Kompetenzniveautyp verknüpfen.

Definieren Sie Kompetenzniveaus für jeden von Ihnen identifizierten Typ. Beispielsweise können Sie „Vertraut“, „Kompetent“ und „Experte“ als Kompetenzniveaus für den Kompetenzniveautyp „Java“ und „Anfang“, „Mittelstufe“ und „Fortgeschritten“ als Kompetenzniveaus für das Kompetenzniveau „Coaching“ verwenden.

Definieren Sie die Kompetenztaxonomie

Organisieren Sie zugehörige Kompetenzen in Kategorien und Unterkategorien, um Kompetenzen zu verwalten und Berichte schnell und effizient zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: skill_admin

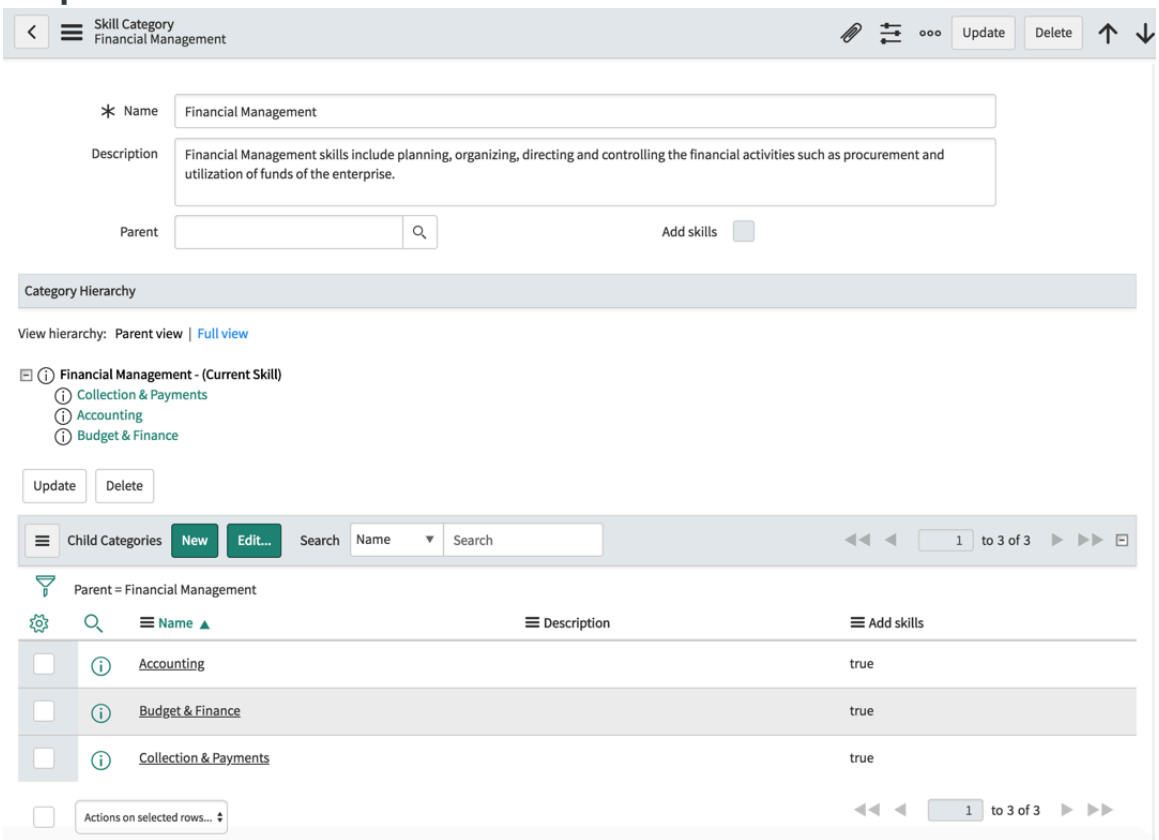
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Kompetenzkategorie kann über- und untergeordnete Kategorien enthalten, die zusammen eine Kategoriehierarchie bilden. Sie können Kompetenzen zur niedrigsten Kategorie in der Hierarchie hinzufügen. Sie können Ihre Kompetenztaxonomie von Grund auf neu erstellen oder die mit Ihrer Anwendung bereitgestellten Beispieldaten verwenden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kompetenztaxonomie



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kompetenzen** > **Kompetenztaxonomie**an.
2. Klicken Sie in der Liste **Kompetenzkategorien** auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen eindeutigen Namen für die Kategorie ein.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie im Feld **Übergeordnet** eine übergeordnete Kategorie aus.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
   Die Kategorie wird der **Kategoriehierarchie**hinzugefügt.
6. Fügen Sie Unterkategorien oder Kompetenzen hinzu.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie Kompetenzkategorien anhand von Beispieldaten

Schnelles Onboarding Ihres Teams mit dem Kompetenztaxonomie-Framework, das mit Ihrer Anwendung bereitgestellt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: skill_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Beispieldaten enthalten 150 Datensätze, die Sie verwenden können, um mit dem Erstellen Ihrer Kompetenztaxonomie zu beginnen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Aktivieren Sie das Plugin „Kompetenzbibliotheksdaten für Kompetenzmanagement“ (com.snc.skills_management.seed_data).
2. Navigieren zu **Kompetenzen** > **Kompetenztaxonomie**an.
3. Überprüfen Sie in der Liste Kompetenzkategorien jede **Kategorie**, und setzen Sie das Feld **Kompetenzen hinzufügen** für alle Kompetenzkategorien, die Sie Ihrer Anwendung hinzufügen möchten, auf **true**.

Definieren Sie einen Kompetenzniveautyp

Definieren Sie Kompetenzniveaus (z. B. Anfänger, Mittelstufe, Fortgeschritten) für verschiedene Kompetenzniveautypen (z. B. eine Sprache oder eine IT-Zertifizierung), damit Sie Benutzern Kompetenzniveaus zuordnen und Kompetenzniveaus und -typen definieren können, die für Aufgaben erforderlich sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: skill_admin oder admin

Prozedur

1. Identifizieren Sie Kompetenzniveautypen.

   Sie können Kompetenzen, die zu derselben Kategorie gehören, in einem Kompetenzniveautyp gruppieren. Sie können beispielsweise Sprache als Kompetenzniveautyp verwenden, wenn Japanisch und Französisch als Kompetenzen definiert sind. Erstellen Sie einen Bestand für jede Art von Kompetenz, die Ihre Organisation benötigt.

2. Fügen Sie Kompetenzniveautypen hinzu, definieren Sie Kompetenzniveaus, und ordnen Sie sie einem Kompetenzniveautyp zu.
   Nachdem Sie einen Kompetenzniveautyp hinzugefügt haben, können Sie für diesen Kompetenztyp verschiedene Niveaus definieren. Wenn Sie beispielsweise Sprache als Kompetenztyp hinzufügen, können Sie „Vertrauter“, „Kompetent“ und „Experte“ als Kompetenzniveaus zuordnen. Wenn Sie beispielsweise Französisch als Kompetenz für einen Benutzer auswählen, können Sie das Kompetenzniveau des Benutzers für Französisch entweder als Vertrauter, Experten oder Experten definieren.

   a. Navigieren zu **Kompetenzen** > **Kompetenzniveautypen**an.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

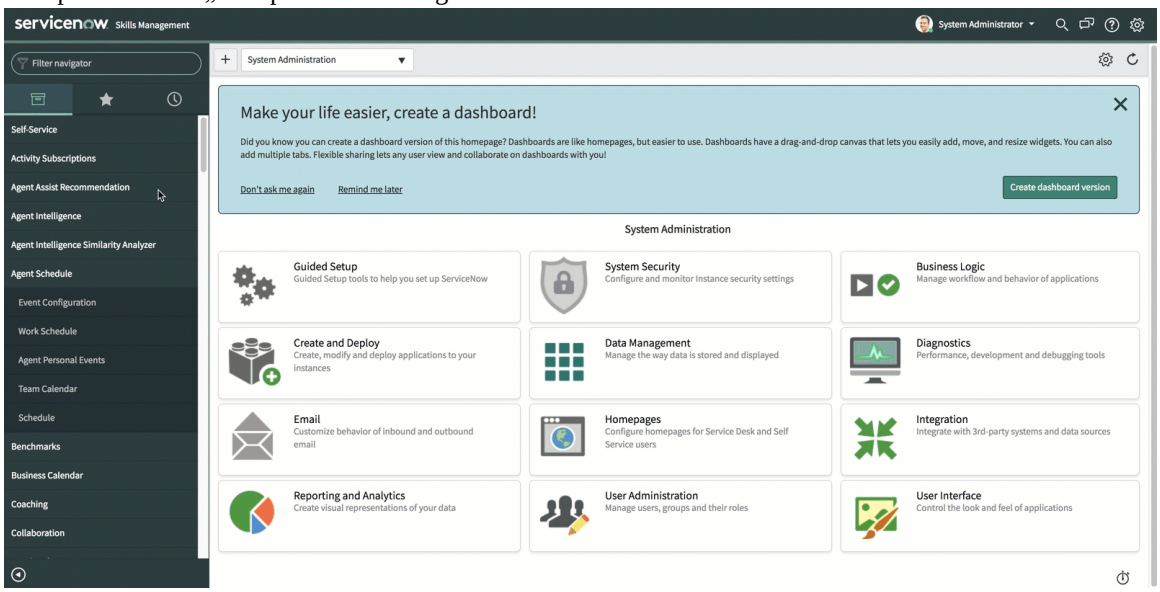
   c. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für den Kompetenzniveautyp ein, klicken Sie dann mit der rechten Maustaste auf das Formular, und wählen **Sie Speichern**aus.

   d. Ordnen Sie diesem Kompetenztyp Kompetenzniveaus zu.
   Standardmäßig werden Kompetenzniveautypen mit dem **Standardkompetenzniveau** verknüpft und haben den Wert 1. Sie können den Namen und Wert für dieses Standardkompetenzniveau ändern. Der Wert wird verwendet, um Kompetenzlücken zu messen. Wenn Sie beispielsweise einen Wert von 10 für ein als Kompetenzniveau definiertes Kompetenzniveau und einen Wert von 25 für ein Kompetenzniveau als „Experte“ angeben, wird beim Erstellen eines Kompetenzberichts zum Messen von Lücken ein Wert von 15 angezeigt für die Kompetenzlücke.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example:
Dieses Beispiel zeigt, wie ein Systemadministrator den Kompetenzniveautyp „Sprache“ erstellt, diesem Typ das Kompetenzniveau „Kompetent“ hinzufügt und einen Wert für die Ebene zuordnet.



Kompetenz hinzufügen

Erstellen Sie Kompetenzen, um die Kompetenzen Ihrer Benutzer anzugeben, und verknüpfen Sie sie mit Benutzern und Konfigurationselementen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: skill_admin oder admin

Prozedur

1. Identifizieren Sie Kompetenzen.

   Machen Sie eine Bestandsliste aller Kompetenzen, die Sie derzeit in Ihrer Organisation haben und benötigen würden. Wenn Sie beispielsweise den Kundenservice verwenden, verfügen Sie möglicherweise über Mitarbeiter mit Java-Technikkenntnissen, und Sie benötigen möglicherweise Mitarbeiter, die über Erfahrung in der Netzwerkadministration verfügen. Wenn Sie Human Resources verwenden, haben Sie möglicherweise Mitarbeiter mit Coaching als Kompetenz, und Sie benötigen möglicherweise Mitarbeiter, die neu eingestellte Mitarbeiter gewinnen können.

2. Kompetenzen hinzufügen

   Sie können jede Kompetenz mit anderen Kompetenzen, Benutzern oder Configuration Items verknüpfen. Mithilfe dieser Zuordnungen können Sie Benutzer Aufgaben oder Projekten zuweisen oder Mitarbeiter mit bestimmten Kompetenzen identifizieren.

   a. Navigieren zu **Kompetenzen** > **Alle Kompetenzen**an.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für die Kompetenz ein, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Formular, und wählen **Sie Speichern**aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Wenn Sie der Kompetenz Unterkompetenzen zuordnen möchten, klicken Sie auf die Registerkarte **Enthält Kompetenzen**, und erstellen Sie eine neue Kompetenz, oder fügen Sie eine vorhandene Kompetenz als Unterkompetenz hinzu.
Die Unterkompetenz wird automatisch von dem Benutzer oder der Gruppe geerbt, der bzw. die die zugehörige Kompetenz enthält.

e. Geben Sie Kompetenzen für Benutzer an, indem Sie auf die Registerkarte **Benutzer** klicken und einen neuen Benutzer für die Kompetenz erstellen oder vorhandene Benutzer hinzufügen.

f. Ordnen Sie die Kompetenz Konfigurationselementen zu, indem Sie auf die Registerkarte **Modell** klicken und mindestens ein Konfigurationselement hinzufügen.

3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

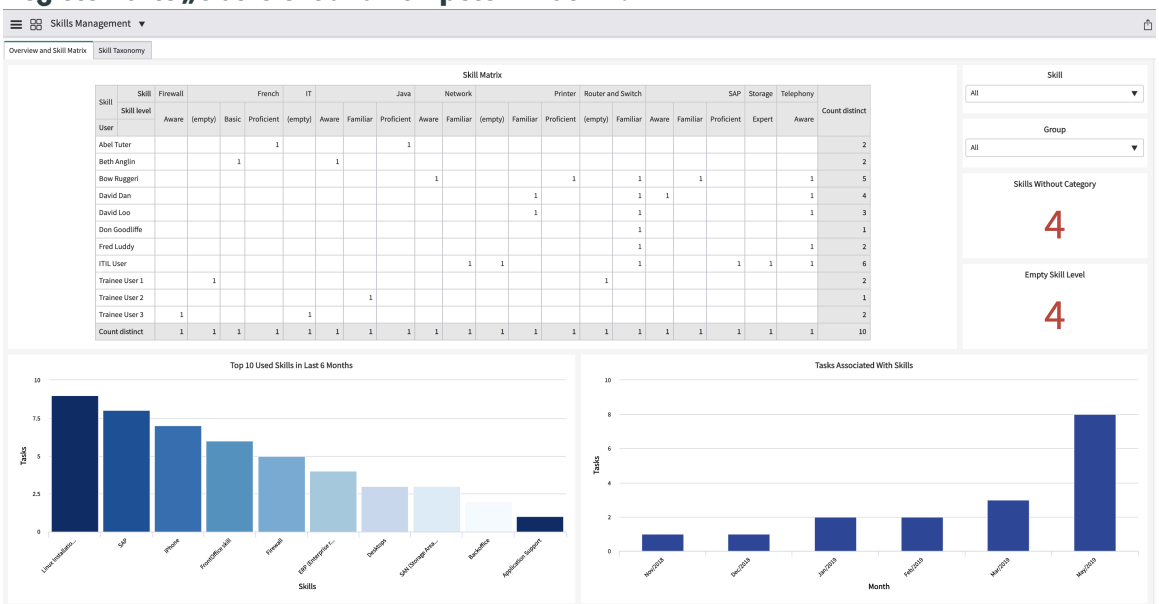
Kompetenzmanagement verwenden

Verwenden Sie das Kompetenzmanagement-Dashboard, um Trends bei der Bewertung von Kompetenzlücken in Ihrer Organisation zu analysieren und Coaching oder Schulungen Ihrer Mitarbeiter bedarfsgerecht zu planen. Identifizieren Sie Benutzer und Teams, die über die richtigen Kompetenzen für die Bearbeitung von Aufgaben und Projekten verfügen.

Das Kompetenzmanagement-Dashboard bietet umfassende Berichte zu den Kompetenzkompetenzen von Benutzern, den Aufgaben, die diese Kompetenzen erfordern, und Kompetenzlücken, die Sie schließen können, um Ihre Organisationsanforderungen zu erfüllen.

Sie können auf das Dashboard zugreifen, indem Sie zu navigieren **Kompetenzen** > **Dashboard**an.

Registerkarte „Übersicht und Kompetenzmatrix“.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kompetenztaxonomie

Sie können diese Berichte nach Kompetenzkategorie filtern und Berichte für jede Kategorie anzeigen.

Endbenutzer und Rollen

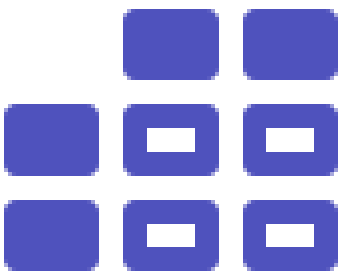
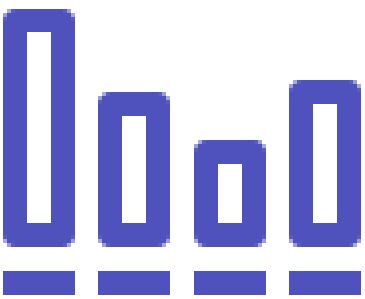
Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Als Kompetenzmanager können Sie: • Erstellen Sie Ihre Teams auf Grundlage der Kompetenzen, die Ihre Organisation benötigt. • Verschaffen Sie sich Einblick in die Kompetenzen von Mitarbeitern. • Analysieren Sie Kompetenzlücken, und planen Sie Coaching oder Schulungen Ihrer Mitarbeiter entsprechend den Anforderungen. • Identifizieren Sie Benutzer, die über eine bestimmte Kompetenz verfügen oder zu bestimmten Kompetenzkategorien gehören. • Verfolgen Sie die Kompetenzkenntnisse von Anwendern im Zeitverlauf. • Identifizieren Sie Schlüsselkompetenzen, die bei der Lösung Ihrer Geschäftsanforderungen eingesetzt werden, und die Benutzer mit diesen Kompetenzen. • Erstellen Sie Lernprogramme basierend auf Kompetenzstärken, Schwächen,	skill_manager

Automatische Übersetzung

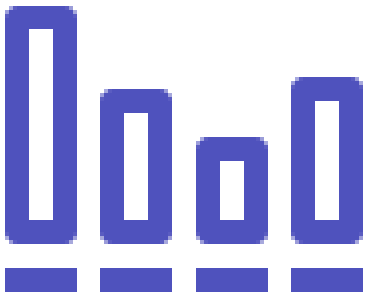
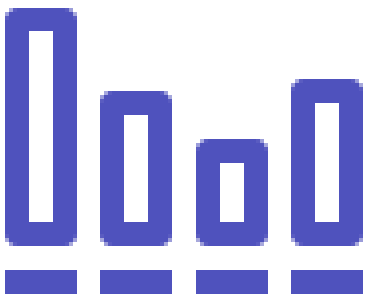
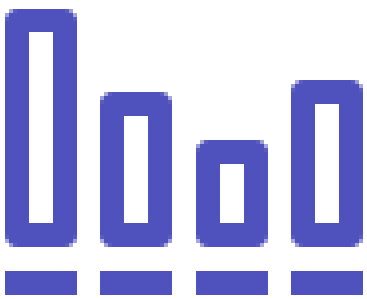
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Einstellungen, Lücken und Risiken, die für Ihre Organisation identifiziert wurden. • Erstellen Sie Teams basierend auf den Kompetenzen, die Sie zum Abschließen von Projekten benötigen. • Bewerten Sie, wie effektiv Benutzer Geschäftsbedürfnisse mithilfe ihrer Kompetenzen lösen, und geben Sie Feedback zur Implementierung von Verbesserungen. • Überprüfen Sie, wie effizient Arbeitszuweisungen auf Grundlage von Kompetenzniveaus vorgenommen werden. • Ordnen Sie den Anwenderkompetenzen die Kompetenzen zu, die zum Abschließen von Arbeitselementen erforderlich sind, und weisen Sie Teams basierend auf diesen Kompetenzen Projekte zu.	

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Kompetenzmatrix	 Pivot-Tabelle mit mehreren Ebenen	• Zeigen Sie Kompetenzen für alle Benutzer in einer bestimmten Gruppe an. • Zeigen Sie die Kompetenz aller Benutzer für eine bestimmte Kompetenz in einer Gruppe an.
Top 10 Kompetenzen, die in den letzten sechs Monaten eingesetzt wurden		Identifizieren Sie die 10 wichtigsten verwendeten Kompetenzen und welche Anwender über diese Kompetenzen verfügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
	Balkendiagramm	
Aufgaben, die mit Kompetenzen verknüpft sind	 Balkendiagramm	Zeigen Sie die Anzahl der Aufgaben an, denen Kompetenzen zugewiesen sind. Der Beispielbericht zeigt Daten für die letzten sechs Monate.
Benutzer mit Kompetenzen	 Balkendiagramm	Zeigen Sie die Gesamtzahl der Benutzer mit zugewiesenen Kompetenzen in den einzelnen Kompetenzkategorien an.
Kompetenzen in der Kategorie	 Balkendiagramm	Zeigen Sie die Gesamtzahl der Kompetenzen in der ausgewählten Kategorie an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Liste der Anwenderkompetenzen	Liste der Kompetenzen mit Gesamtanzahl der Benutzer für jede Kompetenz	Zeigen Sie die Anzahl der Benutzer an, die für jede Kompetenz verfügbar sind.

Kompetenzen zuweisen und verwalten

Verwalten Sie die Kompetenzzuweisung effizient, indem Sie Benutzern Kompetenzen zuweisen, und analysieren Sie die Kompetenzabdeckung Ihrer Teams.

Hinweis:
Die Seite „ **Kompetenzen verwalten** “ verwendet die Anwenderoberfläche Next Experience. Weitere Informationen zu Next Experience finden Sie unter Next Experience UI .

Sie können die Kompetenzen Ihrer Teams basierend auf einer Abteilung analysieren. Wenn Sie beispielsweise Finanzen als Abteilung auswählen, werden auf der Seite alle Kompetenzen angezeigt, die die Kompetenz Finanzen enthalten. Wenn Sie eine Abteilung auswählen, werden auf der Seite alle Benutzer dieser Abteilung angezeigt. Sie können auch alle Benutzer und ihre Kompetenzen basierend auf den von Ihnen verwalteten Gruppen anzeigen.

Wenn Sie eigene anwenderdefinierte Gruppentypen hinzufügen möchten, kann Ihr Administrator Erweiterungspunkte für Kompetenzmanagement konfigurieren, um sie hinzuzufügen.

Die Kompetenzmatrix zeigt die Kompetenzabdeckung und Kompetenzkompetenz aller Benutzer in einem Team an. Wenn dem Benutzer keine Kompetenz hinzugefügt wurde, zeigt die Kompetenzmatrix eine Schaltfläche **Hinzufügen** an. Sie können diese Schaltfläche auswählen, die Kompetenz hinzufügen und dem Anwender eine Kompetenzkompetenz zuordnen. Wenn für eine Kompetenz die Kompetenz nicht definiert ist, wird die Kompetenz als erworben angezeigt. Informationen zum Hinzufügen von Kompetenzen finden Sie unter Weisen Sie Kompetenzen Kompetenzstufen zu.

Für jedes Team zeigt die Kompetenzabdeckungsleiste die Anzahl der Benutzer mit dieser Kompetenz und die Anzahl der Benutzer in jeder Kompetenz an. Wenn die Kompetenzkompetenz nicht definiert ist, wird die Anzahl der Benutzer mit oder ohne Kompetenz angezeigt.

Sie können das Filtersymbol wählen und die Anzeige der Kompetenzmatrix mithilfe der Filter Benutzer, Kompetenzen und Standort eingrenzen.

Weisen Sie Kompetenzen Kompetenzstufen zu

Fügen Sie eine Kompetenz hinzu, und weisen Sie Anwendern Kompetenzniveaus zu, um die automatische Zuweisung von kompetenzbasierten Aufgaben zu Service Desk-Mitarbeitern zu erleichtern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: skill_manager oder skill_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nur Kompetenzadministratoren können Kompetenzen erstellen oder bearbeiten. Kompetenzmanager können Benutzern Kompetenzen zuweisen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Kompetenzen** > **IT-Kompetenzen verwalten**an.
2. Weisen Sie einem Benutzer ein Kompetenzniveau zu, oder fügen Sie eine Kompetenz zusammen mit dem Kompetenzniveau hinzu.

Kompetenzen Arbeitselementen zuordnen

Weisen Sie Aufgaben manuell Kompetenzen zu, oder verwenden Sie Regeln, um sie automatisch Arbeitselementen wie Fällen, Aufgaben oder Chatinteraktionen zuzuordnen.

Das folgende Video zeigt einen Überblick darüber, wie Kompetenzen automatisch Arbeitselementen hinzugefügt werden.

Kompetenzbasierte Weiterleitung

Weisen Sie Aufgaben Kompetenzen zu

Fügen Sie Aufgaben Kompetenzen und das für jede Kompetenz erforderliche Niveau hinzu. Identifizieren Sie, ob die Kompetenz zum Ausführen der Aufgabe obligatorisch ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur
1. Navigieren Sie zu Incident, Problem, Change-Anforderung oder einem beliebigen Aufgabendatensatz, dem Sie Kompetenzen zuordnen möchten.
2. Wählen Sie in der zugehörigen Liste die Registerkarte **Aufgabenkompetenzen**.

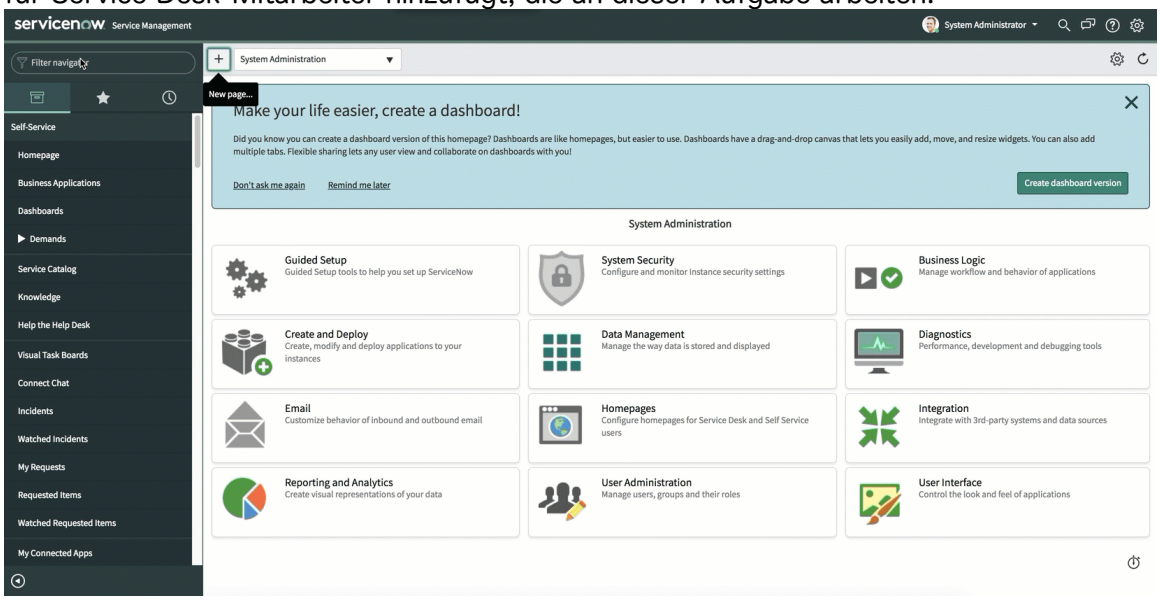
   Hinweis:
   Sie müssen die zugehörige Liste konfigurieren und in der Spalte **AusgewähltAufgabenkompetenz->Aufgabe** hinzufügen, um diese Registerkarte anzuzeigen.

3. Gehen Sie in der Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ wie folgt vor:
   a. Klicken Sie im Feld Kompetenz auf das **Suchsymbol**, und wählen Sie eine Kompetenz aus.
   b. Wählen Sie im Feld **Kompetenzniveau** ein Niveau für die gewünschte Kompetenz aus.
   c. Wählen Sie im Feld **Obligatorisch** „ **wahr** “ aus, wenn die Kompetenz für die ausgewählte Aufgabe obligatorisch ist.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Example:
Die folgende Abbildung zeigt einen Administrator, der Kompetenzen für eine Incident-Aufgabe konfiguriert und die IT-Kompetenz als obligatorisch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

für Service Desk-Mitarbeiter hinzufügt, die an dieser Aufgabe arbeiten.



Weiterleitung von Arbeitselementen an Service Desk-Mitarbeiter auf Grundlage von Kompetenzen

Verwenden Sie Regeln, um Arbeitselemente automatisch an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten.

Sie können Arbeit mithilfe von Regeln zur Bestimmung der Kompetenzen und Erweiterte Arbeitszuweisungen an Service Desk-Mitarbeiter auf Grundlage ihrer Kompetenzen weiterleiten. Weitere Informationen zur Weiterleitung von Service Desk-Mitarbeitern an Arbeitselemente finden Sie unter Erweiterte Arbeitszuweisungen

Erfahren Sie, wie die Bestimmung der Kompetenzen funktioniert

Verwenden Sie die Kompetenzbestimmung, um eingehenden Arbeitselementen Kompetenzen hinzuzufügen, damit Service Desk-Mitarbeiter mit diesen Kompetenzen daran arbeiten können.

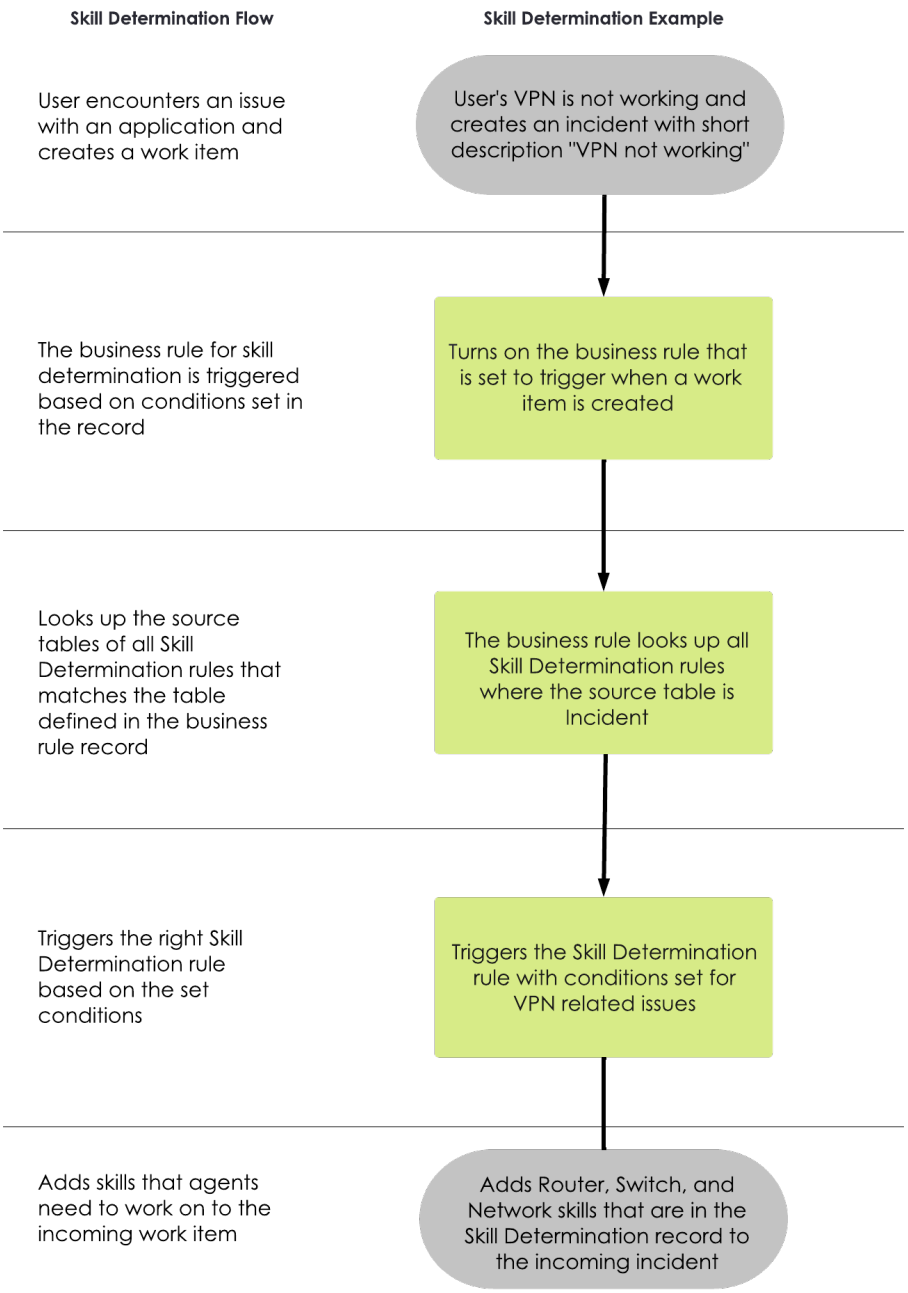
Die Kompetenzbestimmung verwendet zwei Regeln:

- Regel zur Bestimmung der Kompetenzen: Legen Sie fest, welche Kompetenzen eingehenden Arbeitselementen hinzugefügt werden sollen.
- Business-Regel zur Bestimmung der Kompetenzen: Legen Sie Kriterien dafür fest, wann eine Business-Regel ausgeführt werden muss.

  Wenn sie ausgeführt wird, wird sie für die Quelltabelle ausgeführt, die in der Kompetenzbestimmungsregel definiert ist, löst die entsprechende Kompetenzbestimmungsregel aus und fügt dem eingehenden Arbeitselement die Kompetenzen hinzu, die sich im Datensatz der Kompetenzbestimmungsregel befinden.

Das Flussdiagramm zeigt eine visuelle Darstellung des Flows zur Bestimmung der Kompetenzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Schritt	Flow zur Bestimmung der Kompetenzen
1.	Ein Anwender hat ein Problem mit der VPN-Verbindung und hat einen Incident mit der Kurzbeschreibung „VPN funktioniert nicht“ erstellt. Der Incident benötigt Service Desk-Mitarbeiter mit **Router-, Switch-** und **Netzwerkkompetenzen**, um an der Aufgabe zu arbeiten.
2.	In der Incident-Tabelle wurde eine Geschäftsregel erstellt, die beim Erstellen eines incident ausgelöst wird.
3.	Die Geschäftsregel sucht nach allen Regeln zur Bestimmung der Kompetenzen, bei denen die Incident-Tabelle als Quelltabelle festgelegt ist. Die Geschäftsregel

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schritt	Flow zur Bestimmung der Kompetenzen
	löst dann die Regel zur Bestimmung der Kompetenzen aus, für die eine der Bedingungen **[Kurzbeschreibung] [enthält] [VPN]**festgelegt ist. Die Regel zur Bestimmung der Kompetenzen verfügt über die Kompetenzen **Router, Switch** und **Netzwerk** in der zugehörigen Liste Kompetenzen. Bei Auslösung werden diese Kompetenzen dem Incident mit der Kurzbeschreibung „VPN funktioniert nicht“ hinzugefügt.

Fügen Sie eine Geschäftsregel zur Bestimmung der Kompetenzen hinzu

Erstellen Sie Geschäftsregeln, damit Service Desk-Mitarbeiter an Fällen, Arbeitsaufträgen und Chatinteraktionen arbeiten können. Diese Regeln lösen Kompetenzbestimmungsregeln aus, die den jeweiligen Arbeitselementen die erforderlichen Kompetenzen hinzufügen. Dadurch wird sichergestellt, dass Service Desk-Mitarbeiter über die entsprechenden Kompetenzen verfügen, um diese Aufgaben effektiv zu bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Aktivieren Sie das Plugin „Kompetenzbestimmung“ [com.snc.skill_determination].

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Business-Regeln**an.

> **Hinweis:**
> Wenn Sie die standardmäßig verfügbaren Regeln zur Bestimmung der Kompetenzen verwenden möchten, stellen Sie sicher, dass das Feld **Aktiv** für diese Regel auf **true**festgelegt ist. Wenn Sie beispielsweise die Geschäftsregel `Skill determination for interaction` verwenden möchten, stellen Sie sicher, dass die Regel aktiv ist.

2. Wählen Sie **Neu**.

3. Fügen Sie Details für die Geschäftsregel hinzu.

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibender Name für die Geschäftsregel.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, für die Sie diese Business Rule zur Kompetenzbestimmung ausführen möchten.

Erweitert	**a.** Aktivieren Sie die Checkbox **Erweitert**.
	b. Wählen Sie die Registerkarte **Erweitert** aus.
	c. Geben Sie im Feld **Skript** den folgenden Code ein:
	`(function executeRule(current, previous /*null when async*/ ) {`
	`  var skillUtils = new sn_skill_rule.SkillDeterminationUtils();`
	`  var skills = skillUtils.determineWorkItemSkills(current);`
	`  skillUtils.assignSkillsToWorkItem(skills, current);`
	`})(current, previous);`

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	d. Legen Sie **auf der** Registerkarte Zeitpunkt für Ausführung fest, wann die Geschäftsregel ausgeführt werden soll. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Geschäftsregel erstellen .

4. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie Regeln zur Bestimmung der Kompetenzen, um Arbeitsaufgaben Kompetenzen zuzuweisen

Erstellen Sie Regeln zur Bestimmung der Kompetenzen, um Kompetenzen zu identifizieren, die Service Desk-Mitarbeiter für die Bearbeitung von Arbeitselementen benötigen, und ordnen Sie sie diesen Arbeitselementen automatisch zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: skill_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einem Fall automatisch eine Kompetenz hinzufügen, basierend auf dem Produkt, das dem Fall zugeordnet ist, wenn Sie die Zuordnungstabelle „Produkt zu Kompetenz“ aktivieren („Fähigkeit für Modellwartung erforderlich“ [cmn_m2m_skill_model]).

Für jede neue Kompetenz, die für ein Arbeitselement erforderlich ist, wird eine Regel zur Bestimmung der Kompetenzen erstellt.

- Wenn eine Kompetenz für ein Arbeitselement nicht mehr erforderlich ist, deaktivieren oder entfernen Sie die auf das Arbeitselement angewendete Regel.
- Wenn zwei Regeln dieselbe Kompetenz mit einem Arbeitselement verknüpft haben und eine Regel die Kompetenz als obligatorisch und die andere als optional bewertet, wird immer die Regel verwendet, die die Kompetenz als obligatorisch bewertet.

In der Tabelle werden die Typen von Regeln zur Bestimmung der Kompetenzen beschrieben, die Sie erstellen können.

Regeltypen zur Bestimmung der Kompetenzen

Regeltyp	Beschreibung
Einfach	Fügt Arbeitselementen Kompetenzen basierend auf einem Satz von Bedingungen hinzu, die zum Auswerten der Quelltabelle verwendet werden.
Nachschlagen	Fügt Arbeitselementen Kompetenzen hinzu, basierend auf der Auswahl aus zwei verschiedenen Tabellen, die durch ein oder mehrere Referenzfelder verbunden sind.
Erweitert	Fügt Arbeitselementen mithilfe eines Skripts Kompetenzen hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kompetenzen** > **Regeln zur Bestimmung der Kompetenzen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie in dem Feld **Name** einen Namen für die Regel ein.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, damit die Regel Kompetenzen Arbeitselementen zuweisen kann.
5. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Quelltabelle**die Arbeitselement-Quelltabelle für diese Regel aus.
6. Wählen Sie mithilfe des Bedingungsgenerators die Bedingungen aus, um das Arbeitselement auszuwerten.
7. Erstellen Sie die Regel.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Qualifizieren und ordnen Sie Benutzer basierend auf Kompetenzen und Kompetenzniveaus ein

Richten Sie Anwender ein, sodass Sie die richtigen Anwender basierend auf den Kompetenzen auswählen können, die zum Abschließen von Aufgaben erforderlich sind. Qualifizieren Sie Anwender für die Bearbeitung von Aufgaben wie Fälle, Arbeitsauftragsaufgaben oder Chatinteraktionen auf Grundlage der Anzahl der Kompetenzen und der Kompetenzniveaus, die für die Bearbeitung dieser Aufgaben erforderlich sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: skill_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die UserSkillAnalyzer-API , um die Kompetenzen und das Kompetenzniveau von Benutzern zu analysieren, und die UserSkillranking-API , um sie zu ordnen und Aufgaben zuzuweisen. Wenn Sie beispielsweise die Anwendung Außendienst-Management verwenden, um Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben zuzuweisen, können Sie sie mithilfe dieser APIs auf Grundlage ihrer Kompetenzen und Kompetenzniveaus analysieren und einstufen sowie mithilfe dynamischer Planung Aufgaben zuweisen.

Hinweis:
Sie müssen das Kriterium „Übereinstimmende Kompetenzdefizite für dynamische Planung“ zum Aufgabenfilter hinzufügen, um die Service Desk-Mitarbeiter zu ordnen, die anhand von Kompetenzlücken bewertet werden. Weitere Informationen zum Hinzufügen dieses Kriteriums finden Sie unter Aufgabenfilter erstellen .

Prozedur

1. Analysieren Sie mit der UserSkillAnalyzer-API die Kompetenzen und das Kompetenzniveau, die Anwender zum Abschließen von Arbeitselementen benötigen.

   Die API führt die folgende Verifizierung durch, um zu überprüfen, ob Benutzer für die Zuweisung zu den Arbeitselementen qualifiziert sind:

   a. Wenn der Benutzer über alle obligatorischen Kompetenzen verfügt, die zum Abschließen des Arbeitselements erforderlich sind, jedoch nicht über das Kompetenzniveau, ist der Service Desk-Mitarbeiter nicht für die Bearbeitung der Aufgabe qualifiziert, wenn das Kompetenzniveau für die Bearbeitung der Aufgabe obligatorisch ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Wenn der Benutzer nicht über alle obligatorischen Kompetenzen verfügt, die zum Abschließen der Aufgabe erforderlich sind, ist der Service Desk-Mitarbeiter nicht für die Bearbeitung der Aufgabe qualifiziert.

c. Wenn der Benutzer über alle Kompetenzen und die Kompetenzniveaus verfügt, die zum Abschließen der Aufgabe erforderlich sind, ist der Service Desk-Mitarbeiter für die Bearbeitung der Aufgabe qualifiziert.

d. Wenn der Benutzer alle Kompetenzen hat, die zum Abschließen der Aufgabe erforderlich, aber nicht obligatorisch sind, ist der Service Desk-Mitarbeiter für die Bearbeitung der Aufgabe qualifiziert.

Wenn der Benutzer für die Bearbeitung der Aufgabe qualifiziert ist, führt die API die folgende Überprüfung durch, um Lücken im Kompetenzniveau und die Gesamtzahl der Kompetenzen zu analysieren, die Benutzer zum Ausführen von Aufgaben benötigen, basierend auf den Kompetenzanforderungen für das Arbeitselement:

a. Überprüft, ob für ein Arbeitselement eine Kompetenz erforderlich ist, für die kein Niveautyp definiert ist.

b. Überprüft, ob für ein Arbeitselement eine Kompetenz erforderlich ist, für die ein Niveautyp, aber nicht das Kompetenzniveau definiert ist.

c. Überprüft, ob für ein Arbeitselement eine Kompetenz erforderlich ist, für die das Kompetenzniveau definiert ist, für den Service Desk-Mitarbeiter das Kompetenzniveau jedoch nicht definiert ist. Wenn das Kompetenzniveau zum Abschließen der Aufgabe obligatorisch ist, wird der Anwender, der nicht über diese Kompetenzniveaus verfügt, diesen Aufgaben nicht zugewiesen.

d. Überprüft, ob ein Benutzer über alle Kompetenzniveaus verfügt, die zum Ausführen einer Aufgabe obligatorisch, aber nicht optional sind.

2. Geben Sie eine Rangfolge zwischen Anwendern, die für den Abschluss von Arbeitsaufgaben qualifiziert sind, mithilfe der UserSkillranking-API ein .
   Die API ruft eine Liste qualifizierter Benutzer basierend auf übereinstimmenden und obligatorischen Kompetenzen und Kompetenzniveaus ab.

Zugehörige Informationen

Dynamische Planung

Übersetzen Sie Text in Kompetenzmanagement

Übersetzen Sie Kompetenzen und Beschreibungen, wenn Sie neue Kompetenzen in Kompetenzmanagementhinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: skill_admin

Aktivieren Sie die relevanten Übersetzungs-Plugins. Weitere Informationen finden Sie unter Localization Framework .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Übersetzen Sie die Kompetenznamen und die Beschreibung mithilfe der folgenden Felder, die den Datentyp „Übersetzter Text“ in der Kompetenztabelle [cmn_skill] unterstützen:

- **Kompetenzname anzeigen**

  Füllt automatisch den entsprechenden Wert im Feld **Name** aus.

- **Beschreibung**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Kompetenz hinzufügen.
2. Laden Sie für die neu hinzugefügten Kompetenzen die Übersetzung in die Tabelle „Übersetzter Text“ [sys_translated.text].
3. Legen Sie die Sitzungssprache basierend auf dem von Ihnen installierten Sprach-Plugin fest.

Hinweis:
Jedes Mal, wenn Sie neue Kompetenzen hinzufügen, müssen Sie die Übersetzung in die Tabelle „Übersetzter Text“ laden und die Sitzungssprache festlegen.

Der Text in den Feldern **„Kompetenzname anzeigen“** und „ **Beschreibung** “ wird übersetzt.

Weitere Informationen zum Übersetzen von anwenderdefinierten Inhalten finden Sie unter Translating custom content .

Referenz für Kompetenzmanagement

Überprüfen Sie, ob Kompetenzmanagement immer noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. Anwendung eines Upgrades oder Entwickeln einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Kompetenzmanagement-Schnellstarttests erfordern die Aktivierung des Plugins „Skills Management“ (com.snc.skills_management).

Test-Suite für Kompetenzmanagement

Test	Beschreibung	Release-Version
Skills Management: Vererbung des Kompetenzniveaus von Benutzern, wenn ein Benutzer mehreren Gruppen angehört	Verifiziert, ob dem Benutzer das höchste Kompetenzniveau zugewiesen ist, wenn der Benutzer mehreren Gruppen angehört, denen dieselben Fähigkeiten mit unterschiedlichen Kompetenzniveaus zugeordnet wurde.	New York
Skills Management: Fähigkeiten der Kategorie der niedrigsten Ebene hinzufügen	Verifiziert, ob Fähigkeiten der Kategorie der niedrigsten Ebene hinzugefügt werden können.	New York
Skills Management: Untergeordnete Kategorie unter einer übergeordneten Kategorie erstellen	Verifiziert, ob eine untergeordnete Kategorie erstellt werden kann, wenn die Kennzeichnung für **Kompetenzen hinzufügen** in der übergeordneten Kategorie deaktiviert ist.	New York
Skills Management: Kompetenzkategorie erstellen	Verifiziert, ob im Kompetenzkategorieformular eine Kompetenzkategorie erstellt werden kann.	New York
Skills Management: Kompetenzniveautyp und Kompetenzniveaus erstellen	Definiert den Kompetenzniveautyp und verschiedene Kompetenzniveaus für den Typ.	New York

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Test-Suite für Kompetenzmanagement (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
Skills Management: Kompetenzniveau an Benutzer vererben	Verifiziert ob Kompetenzniveaus von einer Gruppe an die Benutzer der Gruppe vererbt werden können und ob die Felder **Geerbt** und **Kompetenzniveau geerbt** auf „wahr“ eingestellt sind.	New York
Skills Management: Kompetenzen mit der Anwenderoberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ erstellen	Verifiziert, dass Kompetenzen mit der Anwenderoberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ erstellt werden können.	Orlando
Skills Management: Den Benutzern in der Anwenderoberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ Kompetenzen und Kompetenzniveaus hinzufügen	Verifiziert, dass Benutzern in der Anwenderoberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ Kompetenzen und zugehörige Kompetenzniveaus hinzugefügt werden können.	Orlando
Skills Management: In der Anwenderoberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ Kompetenzen auswählen und den betreffenden Kompetenzen Benutzer hinzufügen	Verifiziert, dass Kompetenzen in der Anwenderoberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ ausgewählt und diese Kompetenzen mit zugehörigen Kompetenzniveaus mindestens einem Benutzer hinzugefügt werden können.	Orlando
Skills Management: In der Anwenderoberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ Kompetenzen auswählen, die keine Kompetenzniveaus aufweisen, und diesen Kompetenzen Benutzer hinzufügen	Verifiziert, dass Kompetenzen, die keine Kompetenzniveaus aufweisen, in der Anwenderoberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ ausgewählt und mindestens einem Benutzer hinzugefügt werden können.	Orlando

Domain Separation und Kompetenzmanagement

Die Domänentrennung wird in der Kompetenzmanagement-App unterstützt und ist so konfiguriert, dass sie für alle Funktionen der Anwendung gilt. Die Trennung der Daten wird zusammen mit der Trennung von Logik und Prozess konfiguriert.

Mit der Domänentrennung können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können dann verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten anzeigen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Funktionsweise der Domänentrennung in Kompetenzmanagement

Domänentrennung wird in Kompetenzmanagement ohne explizite Setup- oder Konfigurationsanforderungen unterstützt. Kompetenzen, Kompetenzkategorien und Kompetenzniveaus können in separaten Domänen, einschließlich der globalen Domäne, erstellt werden. Wenn Domain Separation implementiert ist, können Personen mit Kompetenz-App-Rollen Kompetenzinformationen nur in der zugewiesenen Domäne anzeigen. **Domänen-** und **Domänenpfadspalten** sind für alle mit dem Basissystem bereitgestellten Kompetenztabellen verfügbar. Die Spalte **Domäne** enthält den Namen der Domäne, zu der das Event oder der Alarm gehört, und die Spalte **Domänenpfad** enthält den eindeutigen Domänen Identifier.

Tabellenname	Beschreibung
sys_user_has_skill	Informationen zu Benutzerkompetenzen
cmn_skill	Hauptkompetenztabelle
cmn_skill_category	Kompetenzkategorien definieren
cmn_skill_level_type	Definieren Sie den Kompetenzniveautyp
cmn_skill_level	Kompetenzniveau definieren
sys_group_has_skill	Gruppenkompetenzen
cmn_skill_contains	Definieren Sie Kompetenzen, die in Kompetenzen enthalten sind
task_m2m_skill	Informationen zu Aufgabenkompetenzen

Hinweis:
Wenn die Domänenspalte nicht angezeigt wird, klicken Sie auf das Symbol **Personalisierte Liste aktualisieren** und fügen Sie die erforderliche Spalte hinzu. Sie können auch die Spalte für den Domänenpfad hinzufügen, falls gewünscht.

Anwendungsfälle:

- Ein Kompetenzmanager, der zur Acme-Domäne gehört, erstellt eine Kompetenz und möchte sie anzeigen und dem Benutzer in der Acme-Domäne zuordnen. Ein Benutzer muss der Acme-Domäne, seiner übergeordneten Domäne oder der globalen Domäne angehören, um den Kompetenzdatensatz anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ein Kompetenzmanager, der zu einer übergeordneten Domäne gehört, versucht, eine Kompetenz in einer untergeordneten Domäne anzuzeigen. Der Benutzer einer übergeordneten Domäne kann einen Kompetenzdatensatz der übergeordneten Domäne sowie aller untergeordneten Domänen dieser übergeordneten Domäne anzeigen.
- Ein Kompetenzmanager, der zu einer übergeordneten Domäne gehört, möchte eine Kompetenz im Namen eines anderen Benutzers in der Acme-Domäne erstellen/zuordnen. Ein Benutzer muss zu derselben Domäne gehören wie der Benutzer, für den der Kompetenzdatensatz erstellt wurde.
- Ein Kompetenzmanager möchte einen Datensatz für eine integrierte Anwendung in der Acme-Domäne zuordnen. Ein Benutzer muss zur Domäne der integrierten Anwendung gehören, der ein Datensatz zugeordnet ist.
- Ein Kompetenzmanager hat Zugriff auf mehrere Domänen, möchte jedoch einen Datensatz mit Inhalten in einer bestimmten Domäne aktualisieren. Die für den aktuellen Datensatz angegebene Domäne bestimmt die Funktionalität dieses Datensatzes und der Referenzfelder.

Schnellstarttests für Kompetenzmanagement

Überprüfen Sie, ob Kompetenzmanagement immer noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. Anwendung eines Upgrades oder Entwickeln einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Kompetenzmanagement-Schnellstarttests erfordern die Aktivierung des Plugins „Skills Management“ (com.snc.skills_management).

Test-Suite für Kompetenzmanagement

Test	Beschreibung	Release-Version
Skills Management: Vererbung des Kompetenzniveaus von Benutzern, wenn ein Benutzer mehreren Gruppen angehört	Verifiziert, ob dem Benutzer das höchste Kompetenzniveau zugewiesen ist, wenn der Benutzer mehreren Gruppen angehört, denen dieselben Fähigkeiten mit unterschiedlichen Kompetenzniveaus zugeordnet wurde.	New York
Skills Management: Fähigkeiten der Kategorie der niedrigsten Ebene hinzufügen	Verifiziert, ob Fähigkeiten der Kategorie der niedrigsten Ebene hinzugefügt werden können.	New York
Skills Management: Untergeordnete Kategorie unter einer übergeordneten Kategorie erstellen	Verifiziert, ob eine untergeordnete Kategorie erstellt werden kann, wenn die Kennzeichnung für **Kompetenzen hinzufügen** in der übergeordneten Kategorie deaktiviert ist.	New York
Skills Management: Kompetenzkategorie erstellen	Verifiziert, ob im Kompetenzkategorieformular eine Kompetenzkategorie erstellt werden kann.	New York
Skills Management: Kompetenzniveautyp und Kompetenzniveaus erstellen	Definiert den Kompetenzniveautyp und verschiedene Kompetenzniveaus für den Typ.	New York

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Test-Suite für Kompetenzmanagement (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
Skills Management: Kompetenzniveau an Benutzer vererben	Verifiziert ob Kompetenzniveaus von einer Gruppe an die Benutzer der Gruppe vererbt werden können und ob die Felder **Geerbt** und **Kompetenzniveau geerbt** auf „wahr“ eingestellt sind.	New York
Skills Management: Kompetenzen mit der Anwenderoberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ erstellen	Verifiziert, dass Kompetenzen mit der Anwenderoberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ erstellt werden können.	Orlando
Skills Management: Den Benutzern in der Anwenderoberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ Kompetenzen und Kompetenzniveaus hinzufügen	Verifiziert, dass Benutzern in der Anwenderoberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ Kompetenzen und zugehörige Kompetenzniveaus hinzugefügt werden können.	Orlando
Skills Management: In der Anwenderoberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ Kompetenzen auswählen und den betreffenden Kompetenzen Benutzer hinzufügen	Verifiziert, dass Kompetenzen in der Anwenderoberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ ausgewählt und diese Kompetenzen mit zugehörigen Kompetenzniveaus mindestens einem Benutzer hinzugefügt werden können.	Orlando
Skills Management: In der Anwenderoberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ Kompetenzen auswählen, die keine Kompetenzniveaus aufweisen, und diesen Kompetenzen Benutzer hinzufügen	Verifiziert, dass Kompetenzen, die keine Kompetenzniveaus aufweisen, in der Anwenderoberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ ausgewählt und mindestens einem Benutzer hinzugefügt werden können.	Orlando

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Erweiterungspunkte in Kompetenzmanagement

Verwenden Sie Erweiterungspunkte, um Skripts aufzurufen und anwenderdefinierte Gruppentypen hinzuzufügen, um Kompetenzen zu verwalten.

Um eine Liste der Erweiterungspunkte anzuzeigen, die Sie für Personaloptimierung für ITSMverwenden können, navigieren Sie zu **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**an. Öffnen Sie in der Liste „Erweiterungspunkte“ den Erweiterungspunkt `sn_skill_cfg_page.ManageSkillsExtnPt`.

Integrieren Sie Anpassungen mithilfe geskripteter Erweiterungspunkte, ohne die eigentlichen Kernkomponenten im Anwendungscode zu ändern. Beim Anpassen einer Basisanwendung implementieren Sie die geskripteten Erweiterungspunkte, indem Sie die anwenderdefinierten Skripteinbindungen erstellen und diese für die geskripteten Erweiterungspunkte registrieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterungspunkte für Ereignistypen

Name des Erweiterungspunkts	Beschreibung
`sn_skill_cfg_page.ManageSkillsExtnPt`	Implementieren Sie diesen Erweiterungspunkt, um die Logik zum Erstellen von Anwendern nach Gruppen für die Seite „IT-Kompetenzen verwalten“ anzupassen.

Wichtig:
Mit der Skripteinbindung sn_skill_cfg_page.ManageSkillsConstants können Sie zusätzliche Gruppen konfigurieren. Informationen zu Skripteinbindungen finden Sie unter Script includes .

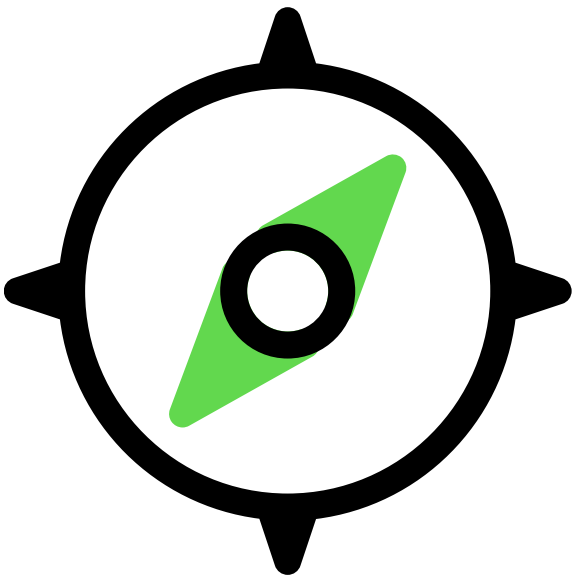
Omni-Channel-Rückruf

Die AppServiceNow® Omni-Channel-Rückruf ermöglicht anderen ServiceNow® -Apps, Anwendern Rückrufoptionen anzuzeigen oder anzukündigen. Die App Omni-Channel-Rückruf ist über ServiceNow® Storeverfügbar.

Erste Schritte mit Omni-Channel-Rückruf

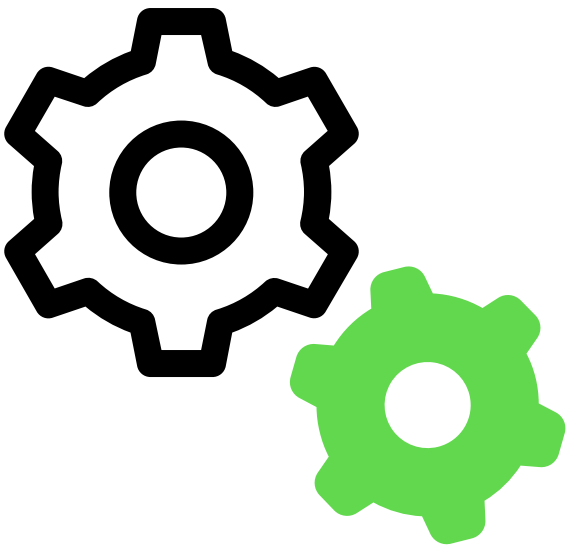
Wählen Sie eine Kachel aus, um mit Omni-Channel-Rückrufzu beginnen.

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über Omni-Channel-Rückruf, und sehen Sie sich die Vorteile an

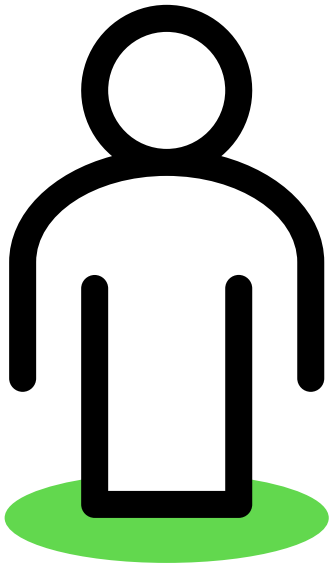
Konfigurieren



Konfigurieren Sie Funktionen und Komponenten, die zur Unterstützung von Service Desk-Mitarbeitern bei Rückrufanforderungen erforderlich sind

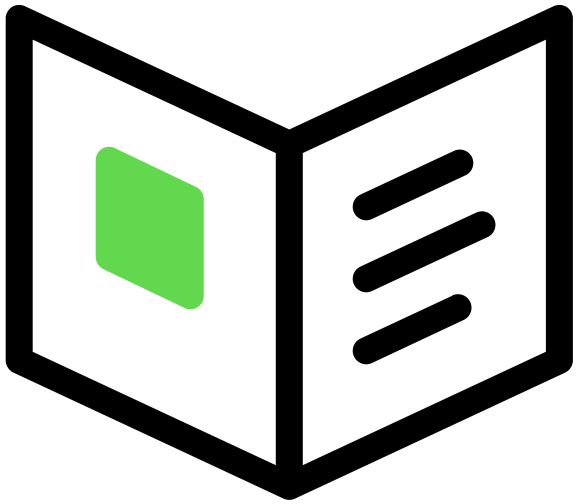
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Rückrufdatensätzen arbeiten



Erfahren Sie, wie Sie mit Rückrufdatensätzen arbeiten

Referenz



Rufen Sie zusätzliche Informationen zum Konfigurieren und Verwalten von ab Omni-Channel-Rückruf

Problembehandlung und Hilfe

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Omni-Channel-Rückruf erkunden

Erfahren Sie mehr über Omni-Channel-Rückruf, und sehen Sie sich die Vorteile an.

Omni-Channel-Rückruf – Übersicht

Die Omni-Channel-Rückruf -App ist eine Now Platform® -Fähigkeit, die eine verbesserte Anwender-Experience bietet. Sie bietet Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit, Benutzer zurückzurufen, anstatt in der Warteschlange auf einen verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter zu warten. Beispielsweise können Sie mit der Rückruffunktion Benutzer zurückrufen, wenn die Wartezeit des Service Desk-Mitarbeiters lang ist oder keine Mitarbeiter verfügbar sind.

Rückrufe sind eine gut aufgenommene Ergänzung zu jedem Sprachdialogsystem (IVR). Sie können Rückrufe auf allen unterstützten Konversationsintegrationskanälen aufrufen.

Omni-Channel-Rückruf – Workflow

In diesem Workflow:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Benutzer, die Hilfe von einem Servicemitarbeiter suchen, fordern einen Rückruf an, wenn der Servicemitarbeiter entweder nicht verfügbar ist oder die Wartezeit bis zu einem Servicemitarbeiter lang ist.
2. Omni-Channel-Rückruf bestimmt die Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern über ServiceNow® Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) und platziert ein Rückruf-Arbeitselement für einen verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter.
3. AWA nimmt die Rückrufaufgabe auf und platziert sie in der Rückrufwarteschlange.
4. Der Service Desk-Mitarbeiter erhält eine Karte **„Rückrufakzeptanz** “. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter die Interaktion schließt oder den Rückruf manuell in die Warteschlange stellt, kann er dies über den -Arbeitsbereich tun.

Omni-Channel-Rückruf – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Omni-Channel-Rückruf erstellt Rückruf-Arbeitselemente für verfügbare Service Desk-Mitarbeiter über AWA basierend auf den vorkonfigurierten wiederkehrenden Intervallen.	Wiederkehrender Rückruf	Agents
Der Service Desk-Mitarbeiter kann den Endanwender direkt anrufen. **Hinweis:** Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter den Endanwender über **Click-to-Call anruft**, zählt die automatisch geplante Rückruflogik den Versuch nicht zu den verbleibenden Rückrufversuchen.	Klicken Sie auf Anrufen	Agents
Benutzer, die einen Rückruf anfordern, können die Planung nach Datum und Uhrzeit basierend auf den verfügbaren Zeitfenstern planen. Omni-Channel-Rückruf bietet das Framework für den geplanten Rückruf. Verbraucheranwendungsfälle für geplanten Rückruf werden derzeit nur über die Anwendung Kundenservice-Management (CSM) unterstützt.	Geplanter Rückruf	Kunden
Der Benutzer kann zu einem festgelegten Zeitpunkt einen Videorückruf anfordern. Derzeit wird ein Videorückruf nur über den Service Zoom unterstützt. Hierfür ist die Store-App Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf] erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf.	Videorückruf	Kunden

Omni-Channel-Rückruf konfigurieren

Konfigurieren Sie die Funktionen und Komponenten von Omni-Channel-Rückruf, die Sie benötigen, um Service Desk-Mitarbeiter bei Rückrufanforderungen zu unterstützen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration – Übersicht

Administratoren können die Rückruffunktion aktivieren und einen oder mehrere Rückrufkanäle konfigurieren, indem sie zu navigieren **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Allgemein** > **Omni-Channel-Rückruf** und klicken Sie auf **Verwalten**. Das Rückrufverhalten pro Kanal kann festgelegt werden, indem die folgenden Rückrufparameter konfiguriert werden: Thema, Maximale Rückrufversucheund Schwellenwert für Rückruf-Timeout. Weitere Informationen zum Konfigurieren des Rückrufverhaltens finden Sie unter Konfigurieren Sie das Rückrufverhalten für einen Kanal.

Die App Omni-Channel-Rückruf enthält die Standardthemen „Rückruf – Telefon“ und „Rückruf – Allgemein“. Die Themen „Rückruf – Telefon“ und „Rückruf – Allgemein“ werden ausgelöst, wenn Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar sind oder die Wartezeit des Service Desk-Mitarbeiters länger als die Rückrufschwellenzeit ist, die dem Durchschnitt der letzten AWA Warteschlangenzeit entspricht. Sie können die Standardrückrufthemen an Ihre Anforderungen anpassen. Weitere Informationen zum Anpassen der Rückrufthemen finden Sie unter Passen Sie ein standardmäßiges Rückrufthema an.

1. Erste Schritte mit Omni-Channel-Rückruf

   Überprüfen Sie diese Informationen, bevor Sie mit der Einrichtung von Omni-Channel-Rückrufbeginnen.

2. Installieren Sie Omni-Channel-Rückruf

   Sie können Omni-Channel-Rückruf installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.

3. Konfigurieren Sie das Rückrufverhalten für einen Kanal

   Konfigurieren Sie das Rückrufverhalten für einen Kanal mithilfe der Rückrufparameter.

4. Passen Sie ein standardmäßiges Rückrufthema an

   Passen Sie das Standardrückrufthema an Ihre Anforderungen an.

Erste Schritte mit Omni-Channel-Rückruf

Lesen Sie sich die folgenden Informationen durch, bevor Sie mit der Einrichtung von Omni-Channel-Rückrufbeginnen.

Prüfliste

Setupaufgabe	Beschreibung
Stellen Sie sicher, dass die ServiceNow Core-Anwendungen oder Plugins, die zur Unterstützung von Omni-Channel-Rückruf erforderlich sind, installiert und aktiviert sind.	Vergewissern Sie sich, dass die folgenden Anwendungen oder Plugins über ServiceNow Storeinstalliert und aktiviert sind. Wenn Sie das erste Plugin aktivieren, werden die abhängigen Plugins automatisch aktiviert. Falls nicht installiert, installieren und aktivieren Sie jeweils nur eine Anwendung in der folgenden Reihenfolge, um eine reibungslose Implementierung zu gewährleisten. • com.glide.cs • com.glide.interaction.awa

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prüfliste (Fortsetzung)

Setupaufgabe	Beschreibung
	• com.glide.cs.anwenderdefiniert.adapter • com.snc.appointment_booking Weitere Informationen finden Sie unter Omni-Channel-Rückruf installieren.
Stellen Sie sicher, dass Sie die erforderlichen Now Platform Rollen zugewiesen haben.	Die folgenden Rollen werden für die Funktionen Omni-Channel-Rückruf verwendet: • Der -Administrator (admin) installiert die Anwendung aus dem ServiceNow Store und weist die Rollen zu. • sn_omni_callback.callback_api

Omni-Channel-Rückruf installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Omni-Channel-Rückruf (sn_omni_callback) installieren.Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Überprüfen Sie die Anwendungsliste „ Omni-Channel-Rückruf “ in ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen sowie zur Releasekompatibilität.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Omni-Channel-Rückruf installiert:

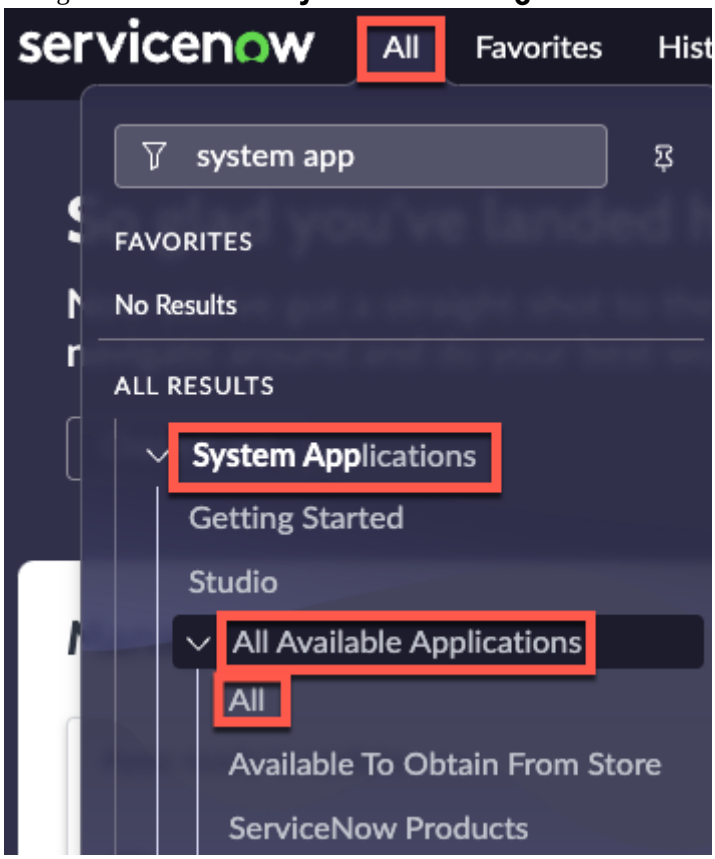
- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Omni-Channel-Rückruf installierte Komponenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Omni-Channel-Rückruf (sn_omni_callback).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Konfigurieren Sie das Rückrufverhalten für einen Kanal

Konfigurieren Sie das Rückrufverhalten für einen Kanal mithilfe der Rückrufparameter. Sie können für jeden unterstützten Konversationsintegrationskanal eine separate Rückrufkonfiguration erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Allgemein**an.
2. Wischen Sie im Formular „Rückrufkonfiguration“ den Umschalter **Aktivieren** nach rechts, geben Sie den Schwellenwert für die Wartezeit ein, und wählen **Sie Speichern**.

   Hinweis:
   Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich Ihrer Instanz ServiceNow auf global festgelegt ist, bevor Sie das Rückruf-Konfigurationsformular bearbeiten.

3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Kanal einen Kanal aus, für den Sie den Rückruf konfigurieren möchten.
4. Wählen Sie ein Rückrufthema aus der Dropdown-Liste Rückrufthema aus.
   Wählen Sie für Sprachkanäle **Rückruf-Telefon** und für Messaging- oder Chat-Kanäle **Rückruf-Allgemein** aus. Diese standardmäßigen Rückrufthemen werden ausgelöst, wenn keine Service Desk-Mitarbeiter für den Anruf verfügbar sind oder wenn die durchschnittliche Wartezeit in der Warteschlange den vordefinierten Schwellenwert überschreitet. Sie können auch ein anwenderdefiniertes Rückrufthema basierend auf Ihren Anforderungen verwenden. Weitere Informationen zum Anpassen von Rückrufthemen finden Sie unter Passen Sie ein standardmäßiges Rückrufthema an.
5. Geben Sie die **Max. Rückrufversuche an**.
   Nachdem die maximale Anzahl der Rückrufversuche erreicht ist, wird die Rückrufaufgabe geschlossen, und es werden keine weiteren Rückrufversuche unternommen.
6. Geben Sie die **Rückruf-Zeitüberschreitung (Schwellenwert (in Stunden)) an**.
   Wenn die Rückrufzeitüberschreitung erreicht ist, werden keine weiteren Rückrufversuche unternommen, und die Rückrufaufgabe wird geschlossen.

Passen Sie ein standardmäßiges Rückrufthema an

Passen Sie die standardmäßigen Rückrufthemen an Ihre Anforderungen an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eines der folgenden Standardrückrufthemen anpassen: „Rückruf – Telefon“ für Sprachkanäle und „Rückruf – Allgemein“ für Messaging- oder Chatkanäle. Im folgenden Verfahren wird erläutert, wie Sie das Thema „Rückruf-Telefon“ anpassen.

Prozedur

1. Duplizieren Sie das Thema „Rückruf-Telefon“ aus Virtual Agent-Designer.
   Weitere Informationen zum Duplizieren von Themen finden Sie unter Virtual Agent-Thema duplizieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie im Abschnitt Erweiterte Eigenschaften der Registerkarte **Eigenschaften** den Sprachkanal aus, den Sie dem anwenderdefinierten Rückrufthema zuordnen möchten.
3. Ändern Sie auf der Registerkarte **Flow** den standardmäßigen Rückruf-Flow, und legen Sie bei Bedarf die folgenden Eigenschaften im Dienstprogramm Skriptaktion fest.

   a. Legen Sie für „Globaler Rückruf ausgeführt“ (vaVars.global_callback_executed) den Wert **true**fest.

   b. Legen Sie „Kein Agent verfügbar“ (vaVars.global_show_no_agent_available_msg) auf „ **falsch**“ fest.

   c. Legen Sie im Knoten Rückrufaufgabe erstellen die folgenden Eigenschaften fest.

      - Legen Sie für „Globaler Rückruf ausgeführt“ (vaVars.global_callback_executed) den Wert **true**fest.
      - Legen Sie „Kein Agent verfügbar“ (vaVars.global_show_no_agent_available_msg) auf „ **falsch**“ fest.
      - Rückrufnummer (callback_number): Pflichtfeld, das mit der Nummer ausgefüllt wird, unter der der Anwender einen Rückruf angefordert hat. Diese Nummer kann die Nummer sein, von der aus der Benutzer anruft, oder die gewählte Nummer.
      - Kurzbeschreibung (short_description): Beschreibung des Anwenderproblems.
      - Anfängliche Interaktion (initial_interaction): Interaktionsdetail, von dem aus die Rückrufaufgabe initiiert wurde.
      - Max. Wiederholungsversuche (max_retry_Attempts): Maximale Wiederholungsversuche, nach denen die Rückrufaufgabe geschlossen wird.
      - Ablaufzeit (expire_time): Rückruf-Zeitüberschreitung, nach der die Rückrufaufgabe geschlossen wird.
      - Messaging-Kanal (messaging_channel): Zur Verwendung konfigurierte Messaging-Kanäle. Wenn nicht angegeben, wird der standardmäßige Rückrufkanal verwendet.
      - Geplant (geplant): Legen Sie die Option auf „ **wahr** “ fest, um die Rückrufaufgabe für den automatischen Rückruf geeignet zu machen.

4. Speichern und veröffentlichen Sie Ihr anwenderdefiniertes Rückrufthema, indem Sie auf **Speichern** und **veröffentlichen**klicken.
5. Ordnen Sie dem Sprachdienstanbieter das anwenderdefinierte Rückrufthema zu.

   a. Rufen Sie die sys_id Ihres anwenderdefinierten Rückrufthemas aus der Tabelle „Themen“ [sys_cs_topic] ab.

   b. Wählen Sie in der Tabelle „Identitäten des Anbieterkanals“ [sys_cs_provider_application] Ihren Sprachservice-Provider aus.

   c. Aktualisieren Sie auf der Registerkarte Eigenschaften der **Anbieteridentität** den Wert der Eigenschaft „ **callback_topic_id** “ mit der sys_id Ihres anwenderdefinierten Rückrufthemas, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.

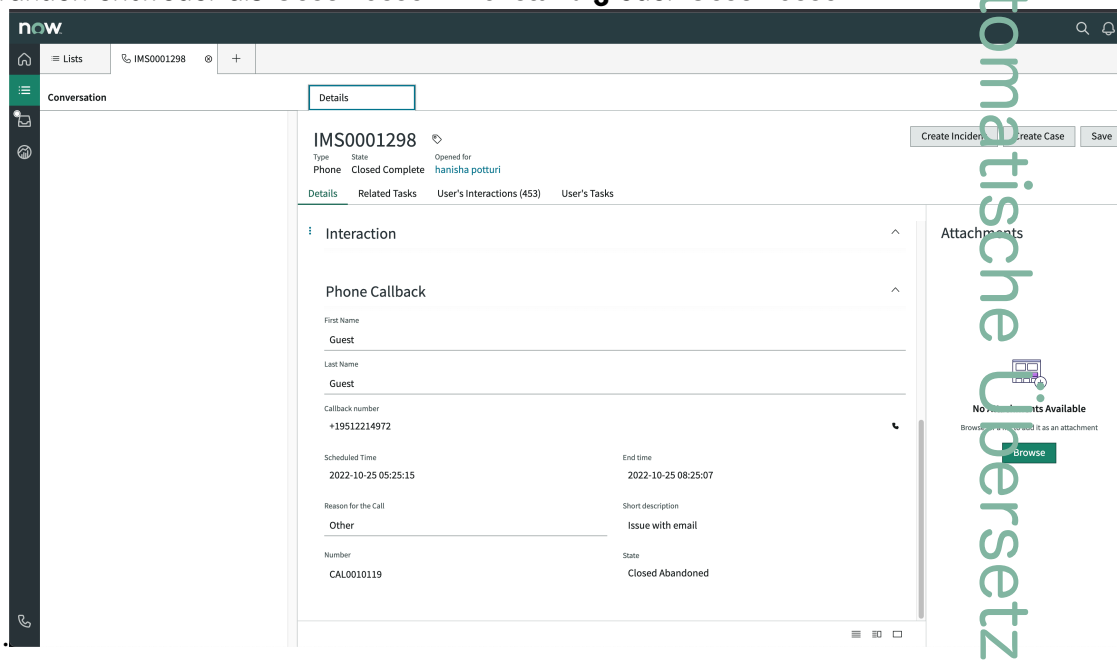
Sie arbeiten mit Rückrufdatensätzen

Verwenden Sie Arbeitsbereich, um mit Rückrufdatensätzen zu arbeiten, die aus Omni-Channel-Rückrufstammen.

Service Desk-Mitarbeiter können an den -Datensätzen für die folgenden Rückrufszenarien arbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wiederkehrender Rückruf: AWA leitet ein Rückruf-Arbeitselement basierend auf dem vordefinierten Intervall für Rückrufversuche an einen verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter weiter. Der Service Desk-Mitarbeiter erhält dann ein **Rückruf** -Arbeitselement. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter das Rückruf-Arbeitselement akzeptiert, initiiert die automatische Wahl einen Anruf beim Benutzer. Basierend auf der Lösung kann der Service Desk-Mitarbeiter entweder die Interaktion schließen oder den Rückruf erneut in die Warteschlange stellen.
- Zum Anrufen klicken: Der Service Desk-Mitarbeiter kann den Endanwender über das Telefonsymbol im Interaktionsdatensatz direkt anrufen, wenn die automatische Wahl nicht aktiviert ist oder der erste Anruf nicht erfolgreich war.
- Geplanter Sprachrückruf: Wenn ein Benutzer einen Sprachrückruf zu seinem bevorzugten Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit) anfordert, wird eine Minute vor der geplanten Rückrufzeit ein Interaktionsdatensatz mit Rückrufdetails erstellt. Ein Service Desk-Mitarbeiter erhält das Rückruf-Arbeitselement. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter das Rückruf-Arbeitselement akzeptiert, initiiert die automatische Wahl einen Anruf beim Benutzer. Je nach Ergebnis kann der Service Desk-Mitarbeiter die Interaktion entweder als **Geschlossen – vollständig** oder **Geschlossen – verworfen**schließen.

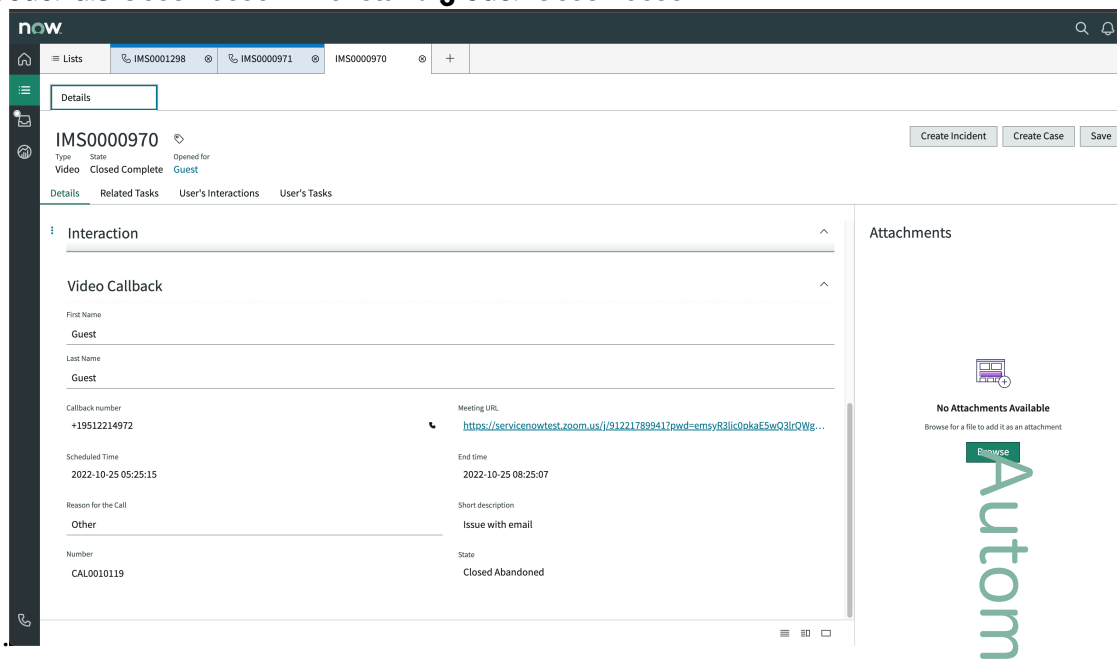


- Geplanter Videorückruf: Wenn ein Benutzer einen Videorückruf zu seinem bevorzugten Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit) anfordert, wird ein Interaktionsdatensatz mit Rückrufdetails erstellt, der eine URL zum Initiieren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

des Videoanrufs enthält. Je nach Ergebnis kann der Service Desk-Mitarbeiter die Interaktion entweder als **Geschlossen – vollständig** oder **Geschlossen**



verworfenschließen.

Omni-Channel-Rückrufreferenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen, die Sie zum Konfigurieren und Verwalten von Omni-Channel-Rückrufverwenden können.

Mit Omni-Channel-Rückruf installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins Omni-Channel-Rückruf werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Anwenderrollen, geplante Aufgaben und Tabellen.

Installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Rückrufplaner: Geplant	Führt die Rückrufaufgabe vom Typ „Geplant“ eine Minute vor der geplanten Startzeit aus.
Rückrufplaner – Wiederkehrend	Führt die Rückrufaufgabe vom Typ „Wiederkehrend“ nach der Erstellung der Rückrufaufgabe oder beim nächsten Wiederholungsversuch aus.
Omni-Channel-Rückruf Schließen Sie abgelaufene Aufgaben ab	Markiert die Rückrufaufgaben in den folgenden Szenarien als Als verworfen geschlossen. • Wiederkehrender Rückruf: Wenn die aktuelle Uhrzeit nach der Ablaufzeit liegt oder die Anzahl der Rückrufversuche die maximalen Wiederholungsversuche überschreitet. • Geplanter Rückruf: Wenn die Rückrufaufgabe eine Stunde nach der geplanten Endzeit nicht geschlossen wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Rückrufeigenschaften [sn_omni_callback_st_callback_properties]	Listet die Rückrufeigenschaften auf, die das Rückrufverhalten bestimmen.
Rückruf [sys_cs_callback]	Listet die Rückrufaufgaben vom Typ „Geplant“ und „Wiederkehrend“ auf.

Installierte Rollen

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management , und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

Rückruf-API [sn_omni_callback.callback_api]

Lese-/Schreibzugriff in der Tabelle [sys_cs_callback] und Zugriff auf alle von der App Omni-Channel-Rückruf bereitgestellten APIs.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Domänentrennung und Omni-Channel-Rückruf

Domänentrennung wird für Omni-Channel-Rückruf unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Standard

- Umfasst die **Basis**-Support-Stufe.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Mit Domain Separation können Sie die Daten und die administrative Kontrolle Ihrer Organisation in separate Domänen partitionieren. Auf diese Weise können Sie Daten isolieren und den Zugriff darauf steuern, was besonders in Umgebungen wichtig ist, in denen mehrere Mandanten eine gemeinsame Plattform nutzen.

So funktioniert Domain Separation in Omni-Channel-Rückruf

Die Domänentrennung in Omni-Channel-Rückruf erfolgt durch Weiterleitung von Rückrufanforderungen an domänenspezifisch verfügbare Service Desk-Mitarbeiter.

Wenn Sie Domain Separation für Omni-Channel-Rückrufverwenden, beachten Sie die folgenden Punkte.

- Domain Separation gilt sowohl für den Service Desk-Mitarbeiter als auch für den Kunden, der einen Rückruf anfordert. Das bedeutet, dass Service Desk-Mitarbeiter nur auf Interaktionsdatensätze zugreifen können, die in der Domäne des Benutzers erstellt wurden, der den Rückruf anfordert.
- Der Service Desk-Mitarbeiter muss sich in derselben Domäne wie der Anwender befinden, um im Arbeitsbereich eine Rückrufanforderung zu erhalten.
- Für die Domänentrennung ist für Omni-Channel-Rückrufkeine Konfiguration erforderlich.

Domänengetrennte Tabellen

Die Tabelle „sys_cs_callback“ ist domänengetrennt.

Anwendungsfälle

Wenn Domain Separation verwendet wird, wird eine Rückrufanforderung von Gastbenutzern an den Agent weitergeleitet, der dieselbe Domäne wie der Gastbenutzer hat. Bei anwenderdefinierten Chatkanälen wird die Domäne der Anbieteranwendung als Referenz verwendet, um den Rückruf an den domänenspezifischen Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf

Die Anwendung ServiceNow® Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf ermöglicht anderen ServiceNow® -Anwendungen, Benutzern eine Rückrufoption Zoom] anzuzeigen. Die Anwendung Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf ist über den ServiceNow® Store verfügbar.

Übersicht

Die App Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf ist eine Fähigkeit Now Platform®, mit der Benutzer über Zoom einen Rückruf anfordern können, wenn die Wartezeit eines Service

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Desk-Mitarbeiters lang ist oder er nicht verfügbar ist. Service Desk-Mitarbeiter und Benutzer können über eine Zoom -Besprechung zu einem von Benutzern gewünschten Datum und Zeitpunkt zusammenarbeiten.

Funktionen

Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf bietet folgende Fähigkeiten:

- Ermöglicht Anwendern das Anfordern eines Videorückrufs von Omni-Kanälen wie Virtual Agent, Engagement Messenger, Portalen und Chats.
- Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern und Benutzern die Zusammenarbeit, um ein Problem zu lösen.
- Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, einem Meeting Zoom über einen Interaktionsdatensatz beizutreten.
- Importiert das Transkript der Besprechung Zoom in den Interaktionsdatensatz. Die eingefügten Transkripte werden nicht stimmungsanalytisch analysiert.
- Importiert die URL für die Besprechungsaufzeichnung Zoom in den Interaktionsdatensatz.
- Zeigt die Namen der Teilnehmer an, die an dem Meeting teilgenommen haben.
- Markiert die Interaktion als abgeschlossen, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:
  - Beide Teilnehmer sind der Besprechung beigetreten.
  - Das Meeting Zoom wurde beendet.

Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf (com.sn.zoom.callback) installieren.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Überprüfen Sie die Anwendungsliste Zoom Extension for Omnichannel Callback (Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf) im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen sowie zur Releasekompatibilität.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf installiert:

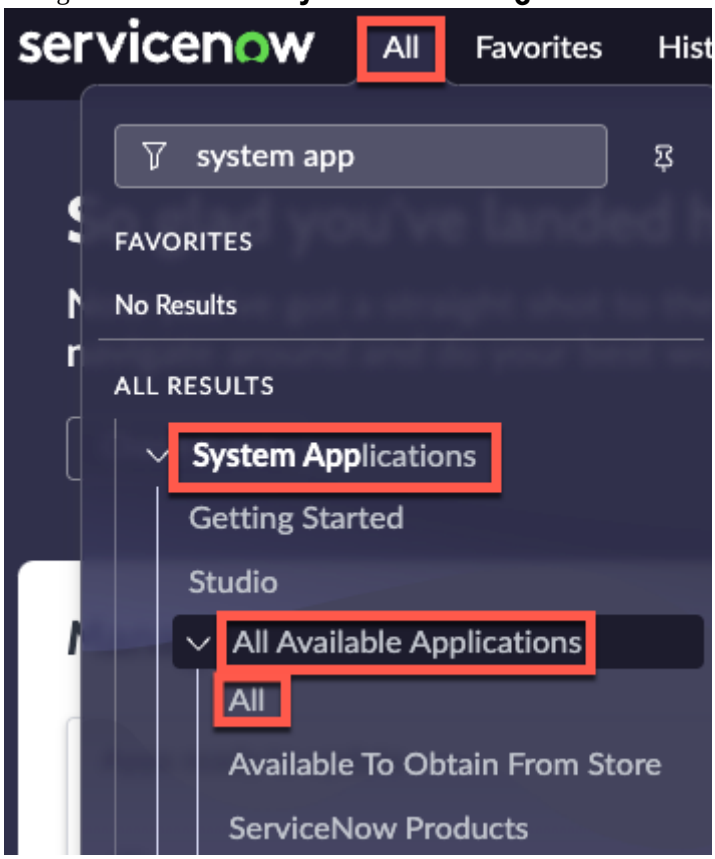
- Skripteinbindungen
- Business-Regeln

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf installierte Komponenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf (com.sn.zoom.callback).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Mit Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf installierte Komponenten

Mit der Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf-Anwendung werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

Skripteinbindungen

Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf Skripteinbindungen

Skripteinbindung	Beschreibung
ZoomCallDatabase	Enthält datenbankbezogene Funktionen.
ZoomCallDriver	Implementiert den Erweiterungspunkt für „sn_omni_callback.VideoCallDriver“.
ZoomCallEventHandler	Überschreibt die Funktionen von ZoomCallEventHandlerSNC.
ZoomCallEventHandlerSNC	Enthält Dienstprogrammfunktionen zur Verarbeitung der abgeschlossenen Transkript-Ereignisse.
ZoomCallTranscriptProcessor	Enthält Dienstprogrammfunktionen zum Verarbeiten des Transkripts Zoom.
ZoomCallUtils	Überschreibt die Funktionen von ZoomCallUtilsSNC.
ZoomCallUtilsSNC	Enthält die Dienstprogrammfunktionen für den Rückruf Zoom

Business-Regeln

Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf-Geschäftsregeln

Interaktion schließen (Zoom-Rückruf)	Notify-Telefonkonferenz [notify_conference_call]	Schließt die Interaktion nach Beendigung der Zoom -Besprechungen. Sowohl der Service Desk-Mitarbeiter als auch die anfordernde Person müssen dem Anruf beitreten, um die Interaktion zu schließen.
Erstellen Sie einen Notify-Telefonkonferenzdatensatz	Rückruf [sys_cs_callback]	Erstellt einen Notify-Konferenzanrufdatensatz, wenn der Rückruf Zoom erstellt wird.
Aufzeichnung abgeschlossen (Zoom-Rückruf)	Notify-Aufzeichnung [notify_recording]	Speichert die Aufzeichnungs-URL in der Interaktion, wenn die Aufzeichnung abgeschlossen ist.
Aktualisiert den Zoom-Host, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wird	Interaktion [interaction]	Macht den Service Desk-Mitarbeiter zum Host, wenn die Interaktion vom Service Desk-Mitarbeiter akzeptiert wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf einrichten

Ermöglichen Sie Ihren Benutzern, einen Rückruf über Zoom anzufordern, indem Sie Ihren Account ZoomServiceNow in die Instanz [] integrieren. Sie können den Account auch aktivieren, um Anforderungen von Ihrer -Instanz zu authentifizieren, indem Sie im Account eine anwenderdefinierte OAuth-Anwendung erstellen.

Der Konfigurationsprozess besteht aus den in der folgenden Tabelle aufgeführten Aufgaben.

Aufgabe	Beschreibung
Zoom -Spoke für Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückrufeinrichten	Integrieren Sie den Zoom -Account Ihrer Organisation in Ihre ServiceNow -Instanz, indem Sie die Zoom -Spoke verwenden, um Zoom -Meetings zu erstellen.
Connector [Notify Zoom für Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückrufeinrichten	Richten Sie den Connector [Notify Zoom in Zoom ein, um die Ereignisinformationen von Zoomzu erhalten.
Konfigurieren Sie einen Zoom -Webhook für Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf	Konfigurieren Sie einen Zoom -Webhook in ServiceNow, um die Zoom-Erweiterungs-App zu benachrichtigen, wenn bestimmte Ereignisse in Zoomauftreten.
Kanal Zoom für Rückrufe über Zoomkonfigurieren	Aktivieren Sie den Rückrufkanal Zoom, und geben Sie die Host-E-Mail-Adresse für einen Rückruf über Zooman.

Zoom -Spoke für Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückrufeinrichten

Aktivieren Sie die Zoom -Spoke, um verschiedene Aktionen auszuführen, z. B. das Erstellen von Besprechungen, das Neuplanen von Besprechungen, das Löschen einer Besprechung oder das Abrufen der Teilnehmerdetails aus Ihrem Zoom -Konto, indem Sie Ihr Zoom -Konto in Ihre ServiceNow -Instanz integrieren.

Erstellen Sie eine verbundene App in Zoom

Erstellen Sie eine verbundene App in Ihrem Konto Zoom, um die OAuth 2.0-Authentifizierung mit der Spoke Zoom] zu aktivieren.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass Sie ein Abonnement IntegrationHub haben.
- Stellen Sie sicher, dass Omni-Channel-Rückruf in Ihrer Instanz installiert ist.
- Stellen Sie sicher, dass die -Spoke Zoom aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Zoom-Spoke

Erforderliche Rolle: Zoom admin

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Zoom-Marketplace an.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Entwickeln** die **Option App erstellen**aus.
3. Wählen Sie die **OAuth** -Karte aus den verfügbaren Karten aus.
4. Deaktivieren Sie die Option **Möchten Sie diese App im Zoom App Marketplace veröffentlichen?** Option.
5. Wählen **Sie Erstellen aus.**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die App an.
7. Legen Sie den App-Typ auf App auf **Account-Ebene fest**.

> **Hinweis:**
> Apps auf Account-Ebene müssen von einem Zoom -Administrator installiert werden, der die App für alle Account-Benutzer im Account verwaltet.

8. Konfigurieren Sie die Umleitungs-URLs für die Authentifizierung.
   a. Geben Sie im Abschnitt App-Anmeldeinformationen im Feld **Umleitungs-URL für OAuth** die Umleitungs-URL der Instanz ServiceNow im folgenden Format ein:
   https://<instance name> .com/oauth_redirect.do
   b. Fügen Sie im Abschnitt „OAuth-Allow-Liste“ die Instanzumleitungs-URL ServiceNow im folgenden Format hinzu:
   https://<instance name> .com/oauth_redirect.do
   c. Notieren Sie die Werte der Felder „ **Client-ID** “ und **„Geheimer** Clientschlüssel“, um sie für die Anwendungsregistrierung zu verwenden.
9. Wählen Sie im linken Bereich **Scopes**(Bereiche) aus.
10. Wählen Sie im Abschnitt „Bereiche hinzufügen“ Bereich **hinzufügen**.
11. **Wählen Sie** im Dialogfeld „Bereiche hinzufügen“ den Bereichstyp aus.
12. Wählen Sie den **Umfangstyp Besprechung** aus.
13. Wählen Sie die folgenden Bereiche aus:
    - Zeigen Sie alle Benutzerbesprechungen an
    - Zeigen Sie alle Benutzerbesprechungen an, und verwalten Sie sie
14. Wählen Sie den Typ des **Aufnahmebereichs** aus.
15. Wählen Sie die folgenden Bereiche aus:
    - Zeigen Sie alle Benutzeraufzeichnungen an
    - Zeigen Sie alle Benutzeraufzeichnungen an, und verwalten Sie sie
16. Wählen Sie den Bereichstyp **Anwender** aus.
17. Wählen Sie den Bereich **Alle Benutzerinformationen** anzeigen aus.
18. Wählen Sie **Fertig**.

Ergebnisse
Die Aktionen unter den ausgewählten Umfängen werden für die Spoke Zoom verfügbar.

Konfigurieren Sie eine Zoom-Verbindung in der Instanz ServiceNow .

Verwenden Sie die Informationen, die während der Konfiguration des Accounts Zoom generiert wurden, um die Spoke Zoom als OAuth-Anbieter zu registrieren und der -Instanz die Anforderung von OAuth 2.0-Token zu gestatten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer Instanz von ServiceNow zu **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**an.
2. Wählen Sie im Flow Designer die Registerkarte **Verbindungen**.
3. Suchen Sie nach der Verbindung Zoom, und wählen Sie **Details anzeigen**aus.
4. Wählen Sie auf der Zoom-Verbindungskarte **Bearbeiten**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung des Verbindungsdatensatzes.
Verbindungs-URL	Basis-URL zum Herstellen einer Verbindung mit Ihrer Zoom-Instanz: https://api.zoom.us.
OAuth-Entitätsname	Name zur Identifizierung des Anwendungsregistrierungsdatensatzes.
OAuth-Client-ID	Während der Anwendungsregistrierung erstellte Client-ID.
Geheimer OAuth-Schlüssel	Während der Anwendungsregistrierung erstellter geheimer Clientschlüssel.
OAuth-Umleitungs-URL	OAuth-Callback-Endpunkt: https://instance name.service-now.com/oauth_redirect.do.

6. Wählen Sie **Bearbeiten und OAuth-Token abrufen aus**.
   Es wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt, dass das Token verfügbar ist.

Connector [Notify Zoom für Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückrufeinrichten

Durch das Einrichten des Connectors [Notify Zoom in Zoom und dann in Ihrer Instanz ServiceNow kann Ihre Instanz die Ereignisinformationen von Zoomempfangen. Ein Ereignis ist normalerweise eine Aktion im Zusammenhang mit einer Besprechung.

Hinweis:
Derzeit wird nur die Aufzeichnungs-URL Zoom ohne Passcode in der Interaktion gespeichert. Sie können den Account Zoom konfigurieren, um die Passcode-Option zu deaktivieren.

Konfigurieren Sie den Connector [Notify Zoom in Zoom.

Konfigurieren Sie den Connector [Notify Zoom in Zoom, um in Ihrer Instanz [ServiceNow Ereignisinformationen von Zoomzu erhalten.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass Notify Zoom Connector und Omni-Channel-Rückruf auf Ihrer Instanz installiert sind.
- Vergewissern Sie sich, dass Zoom-Spoke auf Ihrer Instanz von installiert ist.
- Stellen Sie sicher, dass Sie über die erforderlichen Anmeldeinformationen für und die Verbindungen mit Zoom in Ihrer Instanz verfügen.
- Der Connector Notify Zoom muss mit dem gleichen Account Zoom konfiguriert worden sein, mit dem Sie die OAuth-App für die Spoke Zoom erstellt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: admin, Zoom-admin

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer OAuth-App Zoom zu **Funktion** > **Feature hinzufügen** > **Event-Abonnement**an.
2. Aktivieren Sie die Funktion zum Abonnieren von Ereignissen.
3. Wählen **Sie Ereignisabonnement** hinzufügen, um das erste Ereignisabonnement hinzuzufügen.
4. Geben Sie die URL ein, die zum Veröffentlichen von Informationen zu Ereignissen in Zoom in Ihrer Instanz verwendet werden soll:
   https://<instance name> .com/api/sn_notify_zoom/notify_zoom/ZoomEvent
5. Wählen Sie die Schaltfläche **Ereignisse** hinzufügen.
6. Wählen Sie **Besprechung** und dann die folgenden Besprechungen aus der Liste aus:
   - Starten Sie das Meeting
   - Meeting beenden
   - Teilnehmer/Host ist dem Meeting beigetreten
   - Teilnehmer/Host hat das Meeting verlassen
7. Wählen Sie **Aufzeichnung** und dann **Alle Aufzeichnungen abgeschlossen** aus der Liste aus.
8. Wählen Sie **Fertig**.
9. Wählen Sie im Bildschirm „Funktion hinzufügen“ **Speichern** aus, um die Konfiguration des Ereignisabonnements zu speichern.
10. Wählen **Sie Ereignisabonnement** hinzufügen aus, um ein zweites Ereignisabonnement hinzuzufügen.
11. Geben Sie im Formular die URL ein, die zum Veröffentlichen von Informationen zu Ereignissen in Zoom in Ihrer Instanz verwendet wird:
    https://<instance name> .com/api/sn_zoom_spoke/zoom_webhook_endpoint/webhook
12. Wählen Sie die Schaltfläche **Ereignisse** hinzufügen.
13. Wählen Sie **Aufzeichnung** und dann **Aufzeichnung Transkriptdateien wurden abgeschlossen** aus der Liste aus.
14. Wählen Sie **Fertig**.
15. Wählen Sie im Abschnitt „Funktion hinzufügen“ **Speichern** aus, um die Konfiguration des Ereignisabonnements zu speichern.
16. Wählen Sie im Abschnitt „Token“ die Option **Kopieren** aus, um das Verifizierungstoken aufzuzeichnen, das während der Konfiguration des Connectors Notify Zoom verwendet werden soll.

Konfigurieren Sie den Connector [Notify Zoom in ServiceNow.

Konfigurieren Sie Notify in Ihrer Instanz ServiceNow, um Ereignisinformationen von Zoomzu erhalten.

Vorbereitungen

Sie müssen das Verifizierungstoken, das während der Konfiguration des Connectors [Notify Zoom angezeigt wurde, in Zoomkopiert haben.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Zoom** > **Konfiguration**an.
2. Fügen Sie das Verifizierungstoken in das Feld **Webhook-Validierungstoken** ein.
3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie einen Zoom -Webhook für Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf

Konfigurieren Sie einen Zoom -Webhook für Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf

Konfigurieren Sie einen Zoom -Webhook in ServiceNow [], um die App Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf zu benachrichtigen, wenn bestimmte Ereignisse in Zoomauftreten.

Vorbereitungen

Sie müssen das Verifizierungstoken, das während der Konfiguration des Connectors [Notify Zoom angezeigt wurde, in Zoomkopiert haben.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zoom-Spoke** > **Zoom-Webhook-Registrierungen**an.
2. Wählen Sie **Zoom-Rückruftranskript abgeschlossen** aus der Liste aus.
3. Fügen Sie das Verifizierungstoken zum Validieren von Ereignisbenachrichtigungen in das Feld **Token** ein.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Kanal Zoom für Rückrufe über Zoomkonfigurieren

Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, Anwender über Zoom zurückzurufen, indem sie den Rückrufkanal Zoom] aktivieren und die E-Mail-Adresse des Hosts angeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Navigationsfilter `sys_cs_channel.list` ein.
2. Wählen Sie im Formular „Messaging-Kanäle“ den **Zoom** -Kanal aus.
3. Wenn Sie in einer Meldung oben im Formular aufgefordert werden, die Anwendung zu wechseln, um den Datensatz bearbeiten zu können, wählen Sie hier das Wort **aus**.
4. Konfigurieren Sie im Abschnitt Kanaleigenschaften die Kanaleigenschaften.
   - Legen Sie die Eigenschaft *`enabled`* auf „Wahr“ fest.
   - Geben Sie in der Eigenschaft *`host_email`* die E-Mail-Adresse ein, mit der die Besprechungen erstellt werden sollen.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Proaktive Auslöser

Proaktive Auslöser unterstützt Endanwender durch die Bereitstellung hilfreicher Plattformaktionen anhand von Echtzeitdaten. Administratoren können Regeln und Aktionen anpassen, um bestimmten Anwendern Rich-Text-Popup-Nachrichten anzuzeigen.

Übersicht

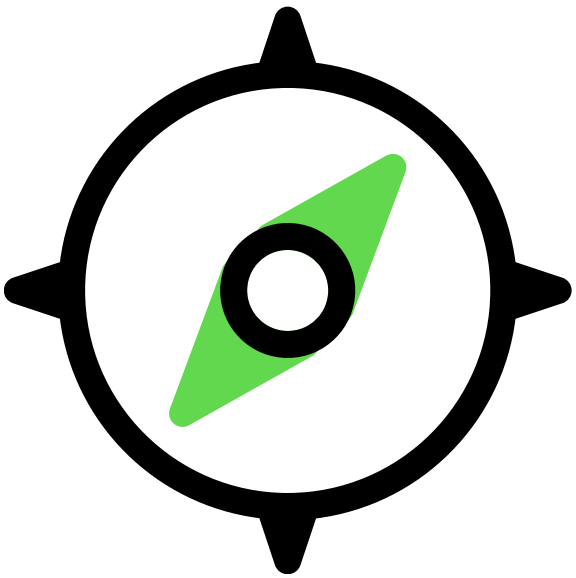
Sehen Sie sich dieses Video an, um eine Einführung in Proaktive Auslöser zu erhalten und sich mit dem Produkt vertraut zu machen. Allgemeine Übersicht über proaktive Auslöser des Produkts

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

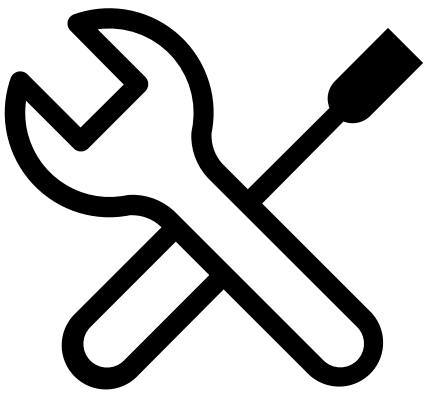
Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Prozess-Flows von Proaktive Auslöser.

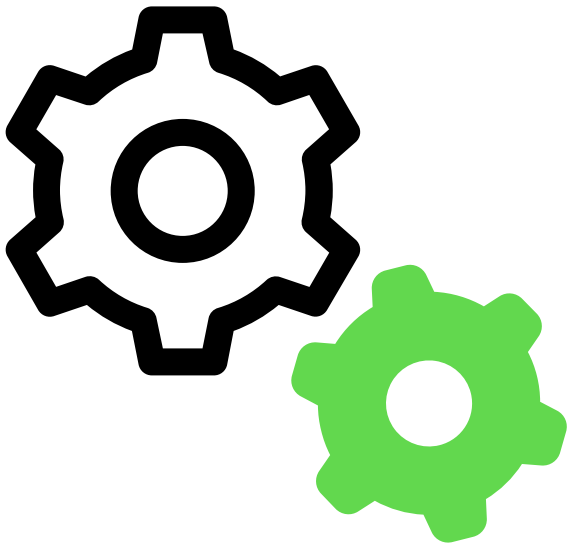
Installieren



Aktivieren Sie die Funktion Proaktive Auslöser.

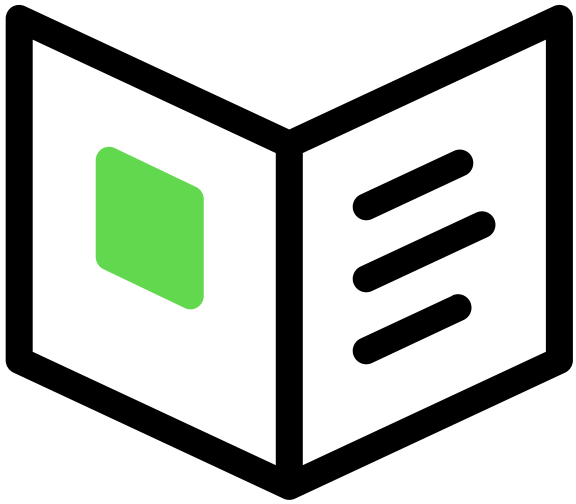
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren



Verwalten Sie Regeln und Aktionen für Proaktive Auslöser, und richten Sie sie ein, um zu bestimmen, wann die ausgelösten Nachrichten Endanwendern im Portal ServiceNow® angezeigt werden.

Referenz



Rufen Sie Komponentendetails für Proaktive Auslöserab .

Proaktive Auslöser erkunden

Proaktive Auslöser ist eine ServiceNow® Store App, die standardmäßig für alle Virtual Agent -Webclients und Mitarbeiterchat -Kunden verfügbar ist. Proaktive Auslöser kann die Akzeptanz von Virtual Agent erhöhen, indem proaktiv kontextspezifische Nachrichten an Endanwender gesendet werden.

Proaktive Auslöser – Übersicht

Die Rich-Text-Popup-Nachrichten Proaktive Auslöser bieten Anwendern Aktionen gemäß Echtzeitdaten Proaktive Auslöser. Wenn Endanwender mit der Nachricht Proaktive Auslöser interagieren, wird Virtual Agent geöffnet. Wenn der Aktion ein Thema Virtual Agent zugeordnet ist, wird das Thema ausgeführt. Wenn Endanwendern Schaltflächen angezeigt werden (maximal drei), können sie die relevanteste Schaltfläche auswählen, um das zugehörige Virtual Agent -Thema auszuführen. Proaktive Auslöser kann mit LLM-Themen verwendet werden, wenn Now Assist in Virtual Agent eingerichtet ist. Proaktive Auslöser kann auch mit Mitarbeiterchat verwendet werden, um Kunden in Konfigurationen ohne Virtual Agentmit einem Servicemitarbeiter zu verbinden. Weitere Informationen zum Prozess Proaktive Auslöser finden Sie unter Funktionsweise von Proaktive Auslöser ..

Proaktive Auslöser -Administratoren verwenden Proaktive Auslöser -Regeln, um zu definieren, wann, wo und wie sie mit Kunden interagieren. Proaktive Auslöser -Aktionen definieren mithilfe mehrerer Schlüsselfelder, was die Regel bewirkt. Administratoren passen diese Regeln und Aktionen basierend darauf an, wann und wie ihre Kunden höchstwahrscheinlich Hilfe benötigen. Beispielsweise benötigen Kunden möglicherweise Hilfe beim Bestellen von Geräten, beim Öffnen eines Incidents/Falls oder beim Anzeigen von Informationen in einem Knowledge Base -Artikel. Proaktive Auslöser -Regeln können auf jede definierte URL angewendet

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

werden, einschließlich Portal-URLs, Katalogelemente oder externe Websites. Proaktive Auslöser -Regeln können auf die Proaktive Auslöser -API angewendet werden, nachdem die Geschäftsregel „ **Proaktiver Auslöser bei Suche** “ und der zugehörige Auslösertyp, die Regel und die Aktion aktiviert wurden. Weitere Informationen und ein Beispiel für das API-Skript [Proaktive Auslöser finden Sie unter ProactiveTriggerAPI - Scoped .

Proaktive Auslöser Beispiele

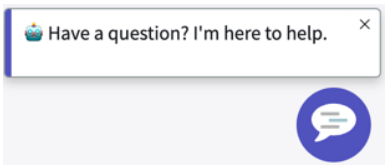
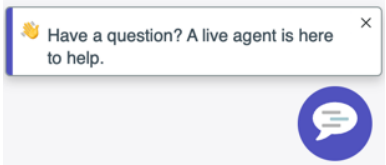
Die Funktion Proaktive Auslöser verwendet Regeln und zugehörige Aktionen, die auf diesen Regeln basieren, um Endanwendern Nachrichten zu präsentieren. Diese Regeln und Aktionen sind kontextspezifisch und basieren auf Echtzeitdaten, die gesammelt werden, wenn Endanwender durch Portalseiten oder über den API-Aufruf Proaktive Auslöser navigieren.

Standardmäßig enthält die Funktion Proaktive Auslöser die folgenden Beispielregeln: Virtual Agent -Begrüßung und Chat-Willkommensnachricht, wenn ein Servicemitarbeiter verfügbar ist.

In der folgenden Tabelle finden Sie Informationen zu Aktionstypbeispielen.

Hinweis:
Abhängig von den installierten Plugins wird möglicherweise nur eine dieser Regeln oder auch andere Regeln angezeigt.

Standardmäßige Beispielregeln

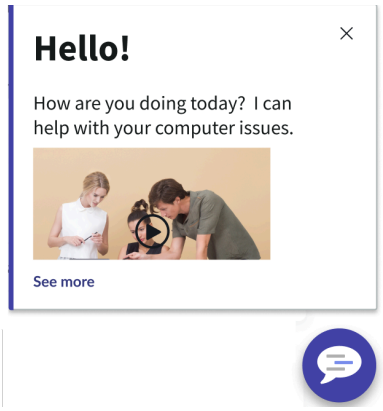
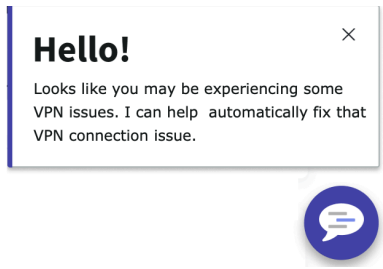
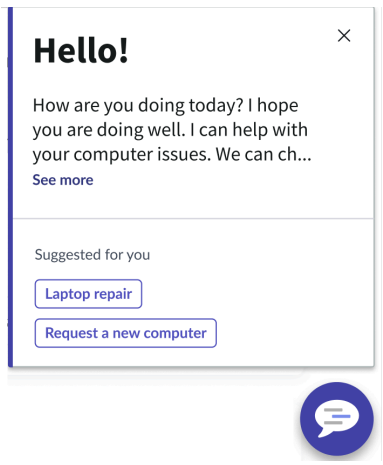
Standardmäßige Beispielregeln	Beschreibung	Beispiel
Virtual Agent Begrüßung	Diese Regel sendet Endanwendern auf einer Portalseite eine Beispielbegrüßungsnachricht. Diese Nachricht stellt internen und externen Endanwendern Virtual Agent vor.	
Chat-Willkommensnachricht, wenn ein Servicemitarbeiter verfügbar ist	Diese Regel gibt Endanwendern eine Beispiel-Willkommensnachricht, wenn der Webclient nur für Servicemitarbeiter konfiguriert ist. Diese Nachricht stellt Endanwendern Mitarbeiterchat vor. **Hinweis:** Diese Nachricht wird nur angezeigt, wenn Sie das Plugin Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) (Mitarbeiterchat) installiert haben.	

Nachdem eine Regel erstellt wurde, erstellt der Administrator eine oder mehrere Aktionen, die von der Regel ausgelöst werden. Aktionen definieren die Nachrichten, die Endanwender basierend auf der Regel und den nächsten Schritten sehen, die Endanwender ausführen können. Diese Nachrichten werden je nach ausgewähltem Aktionstyp unterschiedlich angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In der folgenden Tabelle finden Sie Informationen zu Aktionstypbeispielen.

Aktionstypen

Aktionstyp	Beschreibung	Beispiel
Nur Nachricht	Endanwender sehen eine HTML-Popup-Nachricht.	
Nachricht, durch die ein Virtual Agent-Thema gestartet wird	Endanwender sehen eine HTML-Popup-Nachricht, die sie zu einem verfügbaren Thema Virtual Agent leitet.	
Nachricht, durch die eine Auswahl von Virtual Agent-Themen gestartet wird	Endanwender sehen eine HTML-Popup-Nachricht mit bis zu drei vorgeschlagenen Aktionsschaltflächen, die sie zu einem relevanten Virtual Agent -Thema weiterleiten.	

Sie können die Darstellung der Nachricht Proaktive Auslöser anpassen. Sie können beispielsweise die Farbe der Seitenleiste der Nachricht ändern. Weitere Informationen zur Anpassung finden Sie unter Configure Agent Chat in a portal .

Funktionsweise von Proaktive Auslöser .

Machen Sie sich mit Anwendungsfällen und dem Informationsfluss durch den Prozess Proaktive Auslöser vertraut.

Proaktive Auslöser – Anwendungsfälle

Proaktive Auslöser sind in verschiedenen Szenarien nützlich. Sehen Sie sich die folgenden Beispielanwendungsfälle an, um festzustellen, wie Sie Proaktive Auslöser effektiv für Ihre Organisation verwenden können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ein Administrator erstellt eine Proaktive Auslöser -Regel, die ausgeführt wird, wenn ein Benutzer einen Wissen -Artikel mit dem Stichwort „VPN“ (oder einem anderen Stichwort mit einem übereinstimmenden Virtual Agent -Thema) anzeigt. Der -Administrator konfiguriert die Regel so, dass die Konversation „VPN-Konnektivität Virtual Agent “ ausgeführt wird, die dem Benutzer proaktiv hilft, die VPN-Probleme zu lösen.
- Ein Administrator erstellt eine Regel Proaktive Auslöser, die ausgeführt wird, wenn ein Benutzer ein Katalogelement mit einer Kurzbeschreibung anzeigt, die ein bestimmtes Stichwort enthält, z. B. „Laptop“. Der Administrator konfiguriert die Regel, um den Benutzer mithilfe des Themas „Support durch Servicemitarbeiter“ mit einem Servicemitarbeiter zu verbinden, wodurch der Benutzer proaktiv Unterstützung bei der Bestellung eines Laptops erhält.

Sie können auch Proaktive Auslöser verwenden, um in komplexeren Szenarien mit Kunden zu interagieren. Administratoren können mehrere Regeln mit unterschiedlichen Verzögerungszeiten und unterschiedlichen Anwenderkriterien erstellen, um eine anwenderdefinierte Anwender-Experience zu schaffen. Weitere Informationen zum Konfigurieren komplexerer Szenarien finden Sie unter Mehrere Proaktive Auslöser -Regeln und -Aktionen.

Proaktive Auslöser Prozess

1. Wenn ein Endanwender zu einer für Proaktive Auslöser aktivierten Seite navigiert, liest Proaktive Auslöser die Seiten-URL oder die aufgerufene API, um zu bestimmen, ob Proaktive Auslöser -Regeln ausgeführt werden sollen.
2. Während dieser Analyse bestimmt Proaktive Auslöser die Quelle des Auslösertyps.
3. Als Nächstes wertet Proaktive Auslöser alle Proaktive Auslöser -Regeln für diesen Auslösertyp nacheinander aus, bis eine übereinstimmende Regel gefunden wird.

   Hinweis:
   Regeln werden mit den Pflichtfeldern **Verzögerungszeit** und **Reihenfolge**erstellt. Während des Regelabgleichsprozesses werden Regeln in aufsteigender Reihenfolge gemäß der zugewiesenen Reihenfolgennummer analysiert. Wenn die Verzögerungszeit vor der Ordnungszahl erreicht wird, hat die Verzögerungszeit Vorrang.

4. Nachdem eine proaktive Regel abgeglichen wurde, werden die Aktionen der Regel einzeln ausgewertet. Diese Auswertung erfolgt in aufsteigender Reihenfolge gemäß dem Feld **Reihenfolge** in den zugehörigen proaktiven Aktionen. Im Rahmen dieses Prozesses wird das Feld **Gilt** für mit dem Anwender verglichen, der die Seite besucht, um zu bestimmen, ob die Aktion für diesen Anwender gilt.
5. Nachdem Proaktive Auslöser mindestens eine Regel und Aktion identifiziert hat, die für den besuchenden Benutzer gelten, und die Verzögerungszeit eingehalten wurde, wird direkt auf der Webseite eine Popup-Meldung angezeigt. Der Inhalt dieser Nachricht wird vom Administrator für die entsprechende Aktion konfiguriert.
6. Wenn der Benutzer die Popup-Nachricht auswählt, wird der Webclient geöffnet. Wenn die übereinstimmende Aktion den Typ *`Virtual Agent Topic`*hat, führt der Webclient auch das in dieser Aktion konfigurierte Thema aus.

Proaktive Auslöser installieren

Aktivieren Sie Proaktive Auslöser, damit Sie mit der Funktion arbeiten können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Die Funktion Proaktive Auslöser [sn_pt] ist als App verfügbar und muss aus ServiceNow Store installiert werden. Diese Funktion ist erst verfügbar, nachdem Sie den Omni-Experience-Standardfunktionssatz über ServiceNow Store installiert und auf die neueste Version aktualisiert haben.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Schritte bieten einen allgemeinen Überblick über das Aktivieren von Proaktive Auslöser.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Allgemein**an.
2. Wählen Sie unter Proaktive Auslöser den Umschalter für das Feld Aktivieren Proaktive Auslöser, um die Funktion zu aktivieren.
3. Legen Sie die Systemeigenschaft com.glide.cs.advanced-chat-popover auf **True**fest.

   Diese Systemeigenschaft gilt nur für die Persona der anfordernden Person.

Aktivieren Proaktive Auslöser

Verwenden Sie Proaktive Auslöser, um kontextspezifische Nachrichten zu erstellen und anzuzeigen und relevante Aktionen im Webclient auszuführen.

Vorbereitungen

Hinweis:
Die Funktion Proaktive Auslöser [sn_pt] ist als App verfügbar und muss aus ServiceNow Storeinstalliert werden. Diese Funktion ist erst verfügbar, nachdem Sie den Omni-Experience-Standardfunktionssatz über ServiceNow Storeinstalliert und auf die neueste Version aktualisiert haben. Auch nachfolgende Updates sind dort verfügbar. Besuchen Sie die ServiceNow Store-Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie unter ServiceNow Store Versionshinweise zum Versionsverlauf an.

Konzeptinformationen zu Proaktive Auslöserfinden Sie unter Proaktive Auslöser erkunden.

Die Funktion Proaktive Auslöser kann mit Domain Separation verwendet werden. Weitere Informationen zu Domain Separation finden Sie unter Domain separation explained .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

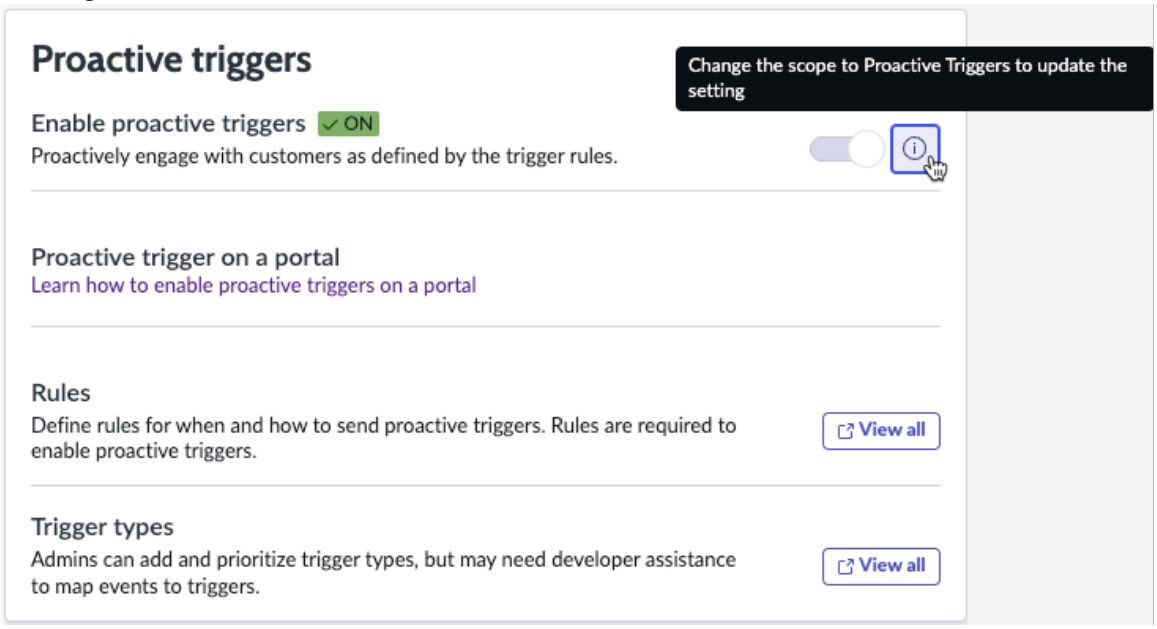
Ein Administrator aktiviert zuerst und erstellt dann Regeln und Aktionen als separate Aufgaben.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.
2. Suchen Sie nach der Systemeigenschaft com.glide.cs.advanced-chat-popover, und ändern Sie den Wert von **False** (Standard) in **True**.
   Diese Systemeigenschaft aktiviert die Smart-Chat-Komponente auf der Serviceportal. Diese Systemeigenschaft gilt nur für die Persona der anfordernden Person.
3. Navigieren zu **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
   Sie müssen sich im Bereich Proaktive Auslöser befinden, um diese Funktion zu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie unter Proaktive Auslöser das Symbol für weitere Informationen (Symbol für ⓘ) neben dem Umschalter für das Feld **Proaktive Auslöser** aktivieren, um die Bereichserinnerung Proaktive Auslöser anzuzeigen.

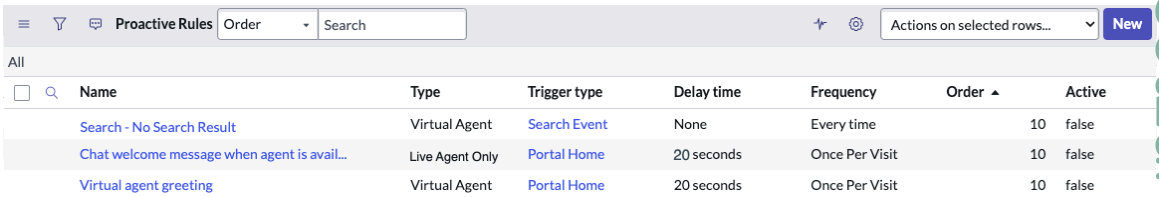


Weitere Informationen zu Bereichen und ihrer Änderung finden Sie unter Anwendungsumfang.

5. Wählen Sie unter **Proaktive Auslöser**den Umschalter für das Feld **Proaktive Auslöser** aktivieren, um die Funktion zu aktivieren.

Standardmäßig ist die Funktion Proaktive Auslöser inaktiv.

6. Wählen Sie neben **RegelnAlle anzeigen**aus.
Die in Proaktive Auslöser enthaltenen Standardbeispielregeln werden angezeigt.

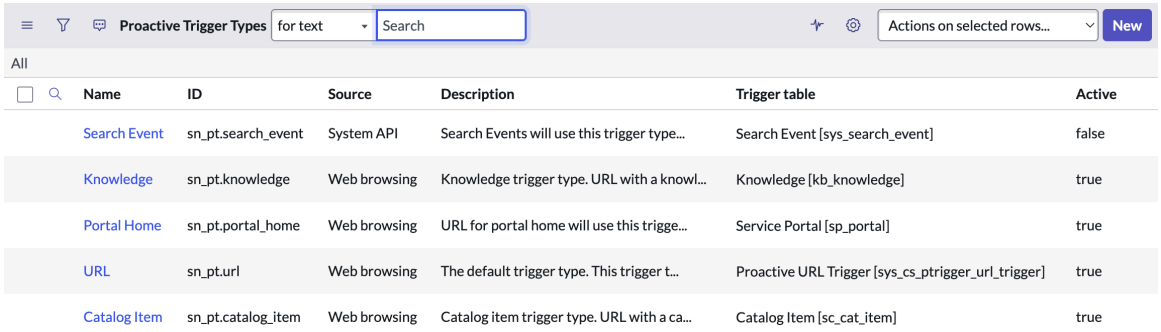


7. Navigieren Sie zurück zu **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** Seite und wählen Sie neben **Auslösertypen**die **Option Alle anzeigen**aus.
Die Standardauslösertypen werden angezeigt. Für alle Auslösertypen ist standardmäßig „ **Aktiv“ als „wahr** “ festgelegt, mit Ausnahme des Auslösertyps „Suchereignis“. Um

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

den Auslösertyp „Suchereignis“ zu aktivieren, fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort.



Name	ID	Source	Description	Trigger table	Active
Search Event	sn_pt.search_event	System API	Search Events will use this trigger type...	Search Event [sys_search_event]	false
Knowledge	sn_pt.knowledge	Web browsing	Knowledge trigger type. URL with a knowl...	Knowledge [kb_knowledge]	true
Portal Home	sn_pt.portal_home	Web browsing	URL for portal home will use this trigge...	Service Portal [sp_portal]	true
URL	sn_pt.url	Web browsing	The default trigger type. This trigger t...	Proactive URL Trigger [sys_cs_ptrigger_url_trigger]	true
Catalog Item	sn_pt.catalog_item	Web browsing	Catalog item trigger type. URL with a ca...	Catalog Item [sc_cat_item]	true

8. **Wahlweise:** Aktivieren Sie den Auslöser „Suchereignis“.

   (Optional) Das Suchereignis löst eine Popup-Nachricht im Standardsuchprofil Serviceportal aus, wenn ein Suchergebnis kein Ergebnis liefert. Der Auslöser „Suchereignis“ ist ein inaktiver Standardauslösertyp, der die System-API-Quelle anstelle der Webbrowserquelle verwendet. Da dieser Auslösertyp standardmäßig auf inaktiv festgelegt ist, muss ein Administrator die zugehörige Business-Regel, den Auslösertyp, die Regel Proaktive Auslöser und die Aktion aktivieren, bevor er diesen Auslöser verwenden kann.

   a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Business-Regeln**an.

   b. Suchen Sie in der Suche nach Proaktiver Auslöser im Feld **Business-Regeln**, und wählen Sie dann die Business-Regel aus.

   c. Wählen Sie die Option **Aktiv** aus, um die Geschäftsregel zu aktivieren.

   d. **Wahlweise:** Passen Sie die Einstellungen nach Bedarf an.

   > **Hinweis:**
   > Ihre Organisation möchte möglicherweise die **Filterbedingungenauf** der zugehörigen Registerkarte Zeitpunkt für Ausführung aktualisieren. Wenn Ihre Organisation beispielsweise Serviceportalnicht verwendet, aktualisieren Sie die Standardwerte im Abschnitt Filterbedingungen, um das bevorzugte -Portal oder die -Website Ihrer Organisation widerzuspiegeln. Ihre Organisation möchte möglicherweise auch das API-Skript Proaktive Auslöser auf der zugehörigen Registerkarte „ **Erweitert** “ anpassen. Weitere Informationen zum API-Skript [Proaktive Auslöser finden Sie unter ProactiveTriggerAPI - Scoped .

   e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

   f. Navigieren zu **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** und wählen Sie unter **Proaktive Auslöser**neben Auslösertypen die **Option Alleanzeigen**aus.

   g. Wählen Sie **Suchereignis**.

   h. Wählen Sie im Formular Proaktiver Auslösertyp für Suchereignis die Option **Aktiv** aus, um den Auslösertyp zu aktivieren und die Einstellungen nach Bedarf anzupassen.

   i. Wählen Sie **Aktualisieren**.

   j. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Proaktive Regeln“ **Suche – Kein Suchergebnis** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

k. Wählen Sie im Formular Proaktive Regel für Suche – Kein Suchergebnis die Option **Aktiv** aus, um die Regel zu aktivieren und die Einstellungen nach Bedarf anzupassen.

l. Wählen Sie **Aktualisieren**.

m. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Proaktive Aktionen die Option **Keine Suchergebnisnachricht** aus.

n. Wählen Sie im Formular Proaktive Aktion für Nachricht bei „Kein Suchergebnis“ die Option **Aktiv** aus, um die Aktion zu aktivieren und die Einstellungen nach Bedarf anzupassen.

o. Wählen Sie **Absenden**.

Der Auslösertyp „Suchereignis“ ist aktiviert.

Ergebnisse

Die Funktion Proaktive Auslöser ist aktiviert, und Sie wissen, wo Sie Regeln, Aktionen und anwenderdefinierte Auslösertypen erstellen müssen.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie Regeln und Aktionen für Proaktive Auslöser. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Regeln und Aktionen für Proaktive Auslöser.

Erstellen Sie anwenderdefinierte Auslösertypen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie anwenderdefinierte Auslösertypen.

Zugehörige Informationen

Enable message preview on the chat widget

Anwendungsumfang

Um anwenderdefinierte Anwendungen im ServiceNow Store hochzuladen und zu verteilen, müssen Sie einen privaten Bereich für Ihre Anwendungen erstellen.

Alle Anwendungen haben einen Anwendungsbereich, der bestimmt, welche seiner Ressourcen für andere Teile des Systems verfügbar sind. Durch die Anwendungsbereichsdefinition wird sichergestellt, dass eine Anwendung keine Auswirkungen auf eine andere Anwendung hat. Durch Festlegen von Zugriffssteuerungen für Anwendungen geben Sie an, auf welche Teile einer Anwendung andere Anwendungen zugreifen können.

Wenn Sie beispielsweise eine Anwendung zur Buchung von Konferenzräumen in einem eigenen Anwendungsbereich erstellen, kann die Anwendung standardmäßig auf ihre eigenen Tabellen und ihre Geschäftslogik zugreifen und diese ändern. Andere Anwendungen wie Incident-Management können jedoch ohne ausdrückliche Genehmigung keine Änderungen vornehmen.

Ein Anwendungsbereich stellt Folgendes sicher:

- Die Konferenzraumbuchungsanwendung unterbricht keine wichtigen Business Services.
- Andere Anwendungen beeinträchtigen nicht die normale Funktionsweise der Anwendung.

Der Anwendungsbereich ist für neue und aktualisierte Instanzen ab dem Fuji-Release verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Proaktive Auslöser konfigurieren

Proaktive Auslöserplanen, konfigurieren und überprüfen.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie die Funktion Proaktive Auslöser.

> **Hinweis:**
> Für Neukunden, deren Onboarding ab Vancouver erfolgt, ist der Webclient standardmäßig nur für authentifizierte Benutzer zugänglich. Damit nicht authentifizierte Benutzer auf den Webclient zugreifen können, müssen Sie die Seiten $sn-va-web-client-app und sn_va_web_client_app_embed für den öffentlichen Zugriff aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Make UI pages public or private .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Schritte bieten einen allgemeinen Überblick über den Konfigurationsprozess Proaktive Auslöser.

Prozedur

1. Navigieren zu **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Allgemein**, und wählen Sie dann die Schaltfläche **Alle** anzeigen neben den **Regeln**von Proaktive Auslöseraus.
2. Wählen Sie **Neu** aus, um Regeln zu erstellen und Aktionen zu definieren, die von diesen Regeln ausgelöst werden.
3. **Wahlweise:** Navigieren zu **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Allgemein**, und wählen Sie dann die Schaltfläche **Alle** anzeigen neben den **Auslösertypen**von Proaktive Auslöseraus.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie **Neu** aus, um anwenderdefinierte Auslösertypen zu erstellen.
5. **Wahlweise:** Erstellen Sie bei Bedarf mehrere Regeln, die sich auf denselben Auslösertyp beziehen.

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie die Protokollierungstabellen für die Ausführung, erkunden Sie häufige Probleme und deren Lösungen, um sicherzustellen, dass die Funktion Proaktive Auslöser wie erwartet funktioniert.

Erstellen Sie Regeln und Aktionen für Proaktive Auslöser

Erstellen Sie Regeln und zugehörige Aktionen für Proaktive Auslöser. Diese Regeln und die zugehörigen Aktionen bestimmen die Nachrichten, die Endanwender im -Portal ServiceNow sehen.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie die Proaktive Auslöser Funktion, und überprüfen Sie die Liste der in Proaktive Auslöserenthaltenen Standardregeln.

Erforderliche Rolle: sn_pt.proactive_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wählen Sie eine Standardregel in der Liste der Regeln Proaktive Auslöser aus, um zu sehen, wie die Standardregel definiert ist. Administratoren oder proaktive Administratoren können diese Regeln verwenden, ändern oder Regeln erstellen. Nachdem eine Regel erstellt wurde, erstellt der Administrator eine oder mehrere Aktionen, die von der Regel ausgelöst werden. Aktionen definieren die Nachrichten, die Endanwender basierend auf der Regel und den nächsten Schritten sehen, die Endanwender ausführen können. Beispiele für Standardregeln und Aktionstypen finden Sie unter Proaktive Auslöser erkunden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Allgemein**und wählen Sie **Alle anzeigen** neben Proaktive Auslöser **Regeln**.
   Die Liste der in Proaktive Auslöser enthaltenen Standardregeln wird angezeigt.
2. Wählen Sie **Neu** aus, um das Formular „Proaktive Regel“ anzuzeigen.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Proaktive Regel“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Proaktive Regel“..
4. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Regel wird erstellt und in der Liste der verfügbaren Regeln angezeigt.
5. Wählen Sie die neu erstellte Regel aus, und wechseln Sie dann zur zugehörigen Liste „Proaktive Aktionen“.
6. Wählen Sie **Neu** und, wenn Sie dazu aufgefordert werden, den Aktionstyp für die Regel aus.

Aktionstypen

Aktionstyp	Beschreibung
Nur Nachricht	Endanwender sehen eine HTML-Popup-Nachricht.
Nachricht, durch die ein Virtual Agent-Thema gestartet wird	Endanwender sehen eine HTML-Popup-Nachricht, die sie zu einem verfügbaren Thema Virtual Agent leitet.
Nachricht, durch die eine Auswahl von Virtual Agent-Themen gestartet wird	Endanwender sehen eine HTML-Popup-Nachricht mit bis zu drei vorgeschlagenen Aktionsschaltflächen, die sie zu einem relevanten Virtual Agent -Thema weiterleiten.

Hinweis:
Wenn Sie Servicemitarbeiter-Regelnerstellt haben, können Sie für diese Regeln nur Nachrichtenaktionstypen auswählen.

7. Füllen Sie die Felder im Formular „Proaktive Aktion“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Proaktive Aktion“..
8. **Wahlweise:** Wenn Sie den Aktionstyp **Nachricht zum Starten einer Auswahl von Virtual Agent-Themen** auswählen, arbeiten Sie mit den folgenden Standardlistenspalten in der zugehörigen Liste Steuerelemente für proaktive Aktion – Virtual Agent-Themen, um die Anzeigereihenfolge der Schaltflächen zu bestimmen:

Zugehörige Liste „Steuerelemente für Themen der Steuerelemente für Virtual Agent“.

Spalte	Beschreibung
Bezeichnung	Die Schaltflächenbezeichnung, die Endanwendern angezeigt wird. Doppelklicken Sie auf den Wert (oder verwenden Sie das Tastenkürzel), um eine Schaltflächenbezeichnung mit maximal 40 Zeichen einzugeben. Lassen Sie diesen Wert leer, wenn die Bezeichnung automatisch mit dem Thementitel ausgefüllt werden soll.
Thema	Das Thema Virtual Agent, mit dem Endanwender interagieren, nachdem sie die Schaltfläche ausgewählt haben. Doppelklicken Sie auf den Wert (oder verwenden Sie die Tastenkombination) auf den

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spalte	Beschreibung
	Wert, um ein Virtual Agent -Thema einzugeben oder danach zu suchen.
Aktiv	Der aktive Status der Regelaktion. Eine Regel benötigt mindestens eine aktive Aktion, damit die Regel ausgelöst wird. Doppelklicken Sie (oder verwenden Sie die Tastenkombination), um entweder **true** oder **false**auszuwählen. Lassen Sie diesen Wert leer, um ihn automatisch mit „ **true**“ zu füllen.
Bestellung	Die Schaltflächenreihenfolge, die auf den Bildschirmen der Endanwender angezeigt wird. Doppelklicken Sie auf (oder verwenden Sie das Tastenkürzel), um die Reihenfolge der Schaltflächeneinstellungen einzugeben. Lassen Sie diesen Wert leer, wenn Sie ihn automatisch mit der nächsten verfügbaren Reihenfolgennummer ausfüllen möchten, die um eins erhöht wird.

Hinweis:
In der proaktiven Nachricht können bis zu drei Schaltflächen angezeigt werden.

9. Wählen Sie **Absenden**.
   Proaktive Aktion wird erstellt.

   Sie können nach Bedarf zusätzliche Regeln und Aktionen erstellen. Informationen zur Verwendung mehrerer Regeln und Aktionen finden Sie unter Mehrere Proaktive Auslöser -Regeln und -Aktionen.

   Sie können die Sprache für Endanwender lokalisieren, indem Sie Einträge in die Tabelle „Übersetzter Text“ vornehmen. Weitere Informationen zum Vornehmen von Einträgen in der Tabelle „Übersetzter Text“ finden Sie unter Translating text fields .

Ergebnisse
Die auslösenden Regeln und Aktionen stehen zum Validieren und Testen bereit.

Erstellen Sie anwenderdefinierte Auslösertypen

Erstellen Sie während des Regelerstellungsprozesses einen eigenen Auslösertyp, der für Ihre Organisation spezifisch ist, um die Nutzung von Proaktive Auslöser zu verbessern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_pt.proactive_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie für eine erweiterte Konfiguration Ihre eigenen anwenderdefinierten Auslösertypen. Sie können anwenderdefinierte Auslösertypen über zwei verschiedene Pfade erstellen.

1. Über die Schaltfläche **Alle** anzeigen neben dem Feld **Auslösertypen** in **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Allgemein** > **Proaktive Auslöser**an.
2. Durch den Regelerstellungsprozess

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Allgemein**, und wählen Sie **Alle anzeigen** neben dem Feld **Regeln** in Proaktive Auslöseraus.
2. Wählen Sie **Neu** aus, um das Formular „Proaktive Regel“ anzuzeigen.
3. Wählen Sie neben dem Feld **Auslösertyp** das Symbol zum).
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

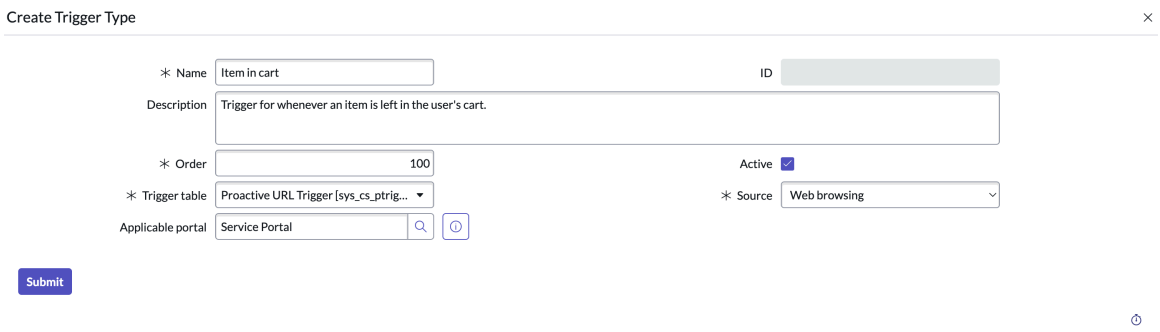
Proaktive Auslöser Formular „Auslösertyp erstellen“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des anwenderdefinierten Auslösertyps.
ID	Vom System generierte schreibgeschützte ID, die für API-Aufrufe erforderlich ist. Diese ID wird erst angezeigt, nachdem Sie den neuen Auslösertyp übermittelt haben und Sie den Auslöserdatensatz anzeigen.
Beschreibung	Beschreibung des Auslösertyps.
Bestellung	Löst die Ausführungsreihenfolge aus, wenn zwei Regeln im gleichen Zeitrahmen in Konflikt stehen. Die niedrigste Zahl wird zuerst ausgewertet, wenn mehrere Auslöser gleichzeitig ausgeführt werden.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Auslösertyps, damit er beim Erstellen einer Regel als Auslösertyp verfügbar ist.
Auslösertabelle	Die im Regelbedingungsgenerator referenzierte Tabelle. Für dieselbe referenzierte Tabelle kann nur ein Auslösertyp vorhanden sein. Wenn Sie beispielsweise versuchen, einen Auslösertyp zu erstellen, der auf die Wissenstabelle [kb_knowledge] mit einer Webbrowserquelle verweist, erscheint beim Speichern des Auslösertyps ein Fehler. Dieser Fehler wird angezeigt, da der standardmäßige Knowledge-Auslöser bereits dieselbe Tabelle und Quelle verwendet.
Quelle	Die Auslöserinitiierung erfolgt entweder durch die **System-API** oder durch das **Webbrowsen**. ○ **System-API**: Ruft die Proaktive Auslöser -API auf. Beispielsweise ruft eine Geschäftsregel in der Auslösertabelle die API auf, die den Auslöser initiiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Auslösertypen mit der **System-API** -Quelle funktionieren nur für interne ServiceNow -Sites und nicht für externe Sites. ○ **Webbrowsen**: Aufrufe einer URL. Die standardmäßigen aktiven Auslösertypen sind der Webbrowserquelle zugeordnet.
Anwendbares Portal	Der Auslösertyp gilt nur für die Auswahl von Seiten in einem bestimmten Portal.

Beispiel für einen anwenderdefinierten Auslösertyp



5. Wählen Sie **Absenden**.
   Der neue, anwenderdefinierte Auslösertyp wird als Wert im Feld **Auslösertyp** angezeigt.

Nächste Maßnahme

Nach dem Erstellen des anwenderdefinierten Auslösertyps wird die Schaltfläche **Neuen Auslösertyp erstellen** auf die Schaltfläche **Vorschau auf diesen Datensatz** ( ) aktualisiert. Wählen Sie **Vorschau auf diesen Datensatz** anzeigen, um eine Vorschau des neuen von Ihnen erstellten Auslösertyps und die vom System generierte ID anzuzeigen. Um Änderungen an diesem Auslösertyp vorzunehmen, wählen Sie „ **Datensatz öffnen** “, um die Parameter des anwenderdefinierten Auslösertyps zu verwalten.

Sie können auch Änderungen an diesem neuen Auslösertyp vornehmen, indem Sie neben dem Feld **Auslösertypen** in **Alle** anzeigen wählen **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Allgemein** > **Proaktive Auslöser**an.

Mehrere Proaktive Auslöser -Regeln und -Aktionen

Die Funktion Proaktive Auslöser verwendet Regeln und Aktionen, um kontextspezifische Virtual Agent -Konversationen mit Endanwendern im Webclient auszulösen.

Ein Administrator aktiviert die Funktion „Proaktive Auslöser “.

Ein Administrator erstellt dann Regeln und definiert Aktionen, die von diesen Regeln ausgelöst werden. Administratoren können mehrere Regeln und Aktionen erstellen. Sie geben auch den Endanwender an, für den die Regeln und Aktionen gelten.

Mehrere Regeln können mit den gleichen Auslösertypreferenzen (z. B. Katalogelement, Wissen, Portalstartseite, URL) definiert werden, solange die Einstellungen für **Reihenfolge** und **Verzögerungszeit** unterschiedlich sind. Mit mehreren Regeln, die für dieselben

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

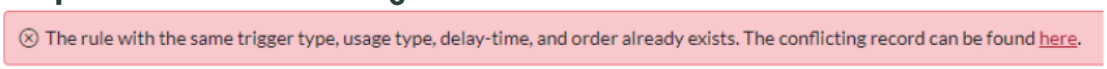
Auslösertyp-Referenzen definiert sind, können Sie Nachrichten basierend auf der Verweildauer des Endanwenders auf der Seite überlagern.

Eine Regel kann mehr als eine Aktion enthalten. Stellen Sie jedoch sicher, dass Sie die Aktion auf verschiedene Benutzer in den Feldern **Gilt für** anwenden.

Wenn beim Erstellen einer Regel Fehler auftreten, überprüfen Sie die folgenden Felder auf einen Konflikt:

Tipp:
Die angezeigte Fehlermeldung enthält einen Link, den Sie auswählen können, um die Konflikte zu identifizieren.

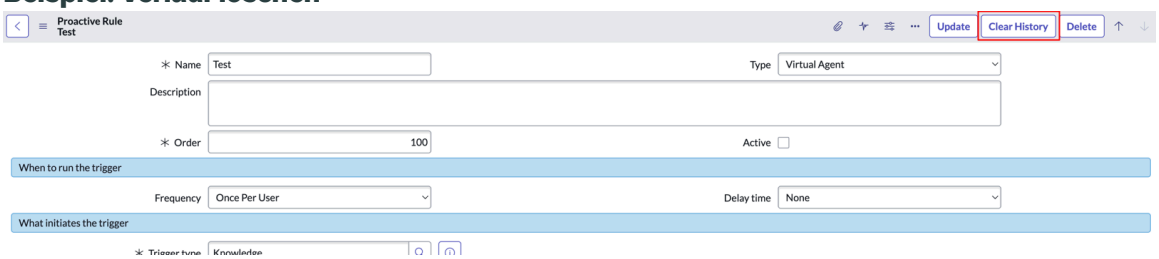
Beispiel für eine Fehlermeldung



- **Auslösertyp**
- **Verzögerungszeit**
- **Reihenfolge**

Möglicherweise muss der Verlauf der Regel gelöscht werden, damit die Regel wie erwartet funktioniert. Wenn Sie das Feld **Häufigkeit** Ihrer Regel auf **Einmal pro Benutzer** festlegen und die Regel erneut ausführen möchten, müssen Sie den Verlauf löschen. Durch das Löschen des Verlaufs können Sie die Regel erneut für diesen Anwender anwenden. Um den **Verlauf** der Regel zu löschen, wählen Sie im Formular „Proaktive Regel“ der Regel Verlauf löschen. Nachdem der Verlauf gelöscht wurde, muss ein Administrator die Regel erneut aktivieren.

Beispiel: Verlauf löschen



Zugehörige Informationen

Verwalten Proaktive Auslöser

Verwalten Proaktive Auslöser

Nachdem Administratoren Proaktive Auslöser installiert und zugehörige Aktionen und Regeln erstellt haben, können Administratoren überprüfen, ob die Funktion Proaktive Auslöser wie erwartet funktioniert. Beispielsweise können Administratoren die Tabelle „Proaktiver Ausführungsverlauf“ und die Tabelle „Proaktiver täglicher Bericht“ anzeigen.

Dieses Thema enthält Informationen, mit denen Administratoren überprüfen können, ob die Funktion Proaktive Auslöser wie erwartet funktioniert. Beispielsweise können Administratoren die Verlaufstabellen Proaktive Auslöser überprüfen, um sicherzustellen, dass die Regeln und Aktionen wie vorgesehen funktionieren.

Dieses Thema behandelt außerdem häufige Probleme, die Administratoren beim Erstellen von Regeln und Aktionen stellen können, sowie die vorgeschlagenen Lösungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie den Verlauf und die Berichtstabellen Proaktive Auslöser an

Um zu sehen, ob die Funktion Proaktive Auslöser wie vorgesehen ausgeführt wird, können Administratoren die Daten dieser beiden Tabellen überprüfen:

- Tabelle „Verlauf der proaktiven Ausführung“ (sys_cs_ptrigger_execution).
  - Echtzeit-Ausführungsverlauf von Proaktive Auslöser -Ereignissen.

    Tipp:
    Die Spalte „Notizen“ enthält einen kurzen Überblick über den Status der Regelausführung. Um zusätzliche Informationen darüber zu erhalten, warum Proaktive Auslöser nicht erfolgreich ausgeführt wurde, wählen Sie in der Spalte Erstellt das Ausführungsereignis aus, und zeigen Sie dann das Feld **Details** im Abschnitt **Andere** an.

  - Die Daten aus dieser Tabelle werden alle sieben Tage entfernt.
- Tabelle „Proaktiver täglicher Bericht“ (sys_cs_ptrigger_report_daily).
  - Aggregierte Ausführungsdaten nach Anwender, Regel und Aktion pro Tag.
  - Ausführungsdaten werden stündlich verarbeitet und aktualisieren diese Tabelle.
  - Die Daten aus dieser Tabelle werden alle 35 Tage entfernt.

Häufige Probleme und Lösungen

In der folgenden Tabelle sind Probleme aufgeführt, die beim Erstellen von Regeln und Aktionen auftreten können, sowie die vorgeschlagenen Lösungen.

Problem	Lösung
Wenn ein Auslösertyp in der Regel als URL definiert ist und die Seite tatsächlich ein Katalogelement, Wissen oder Portal ist, wird die Regel nicht ausgeführt.	Der Administrator muss die Regel so korrigieren, dass sie dem Seitentyp entspricht.
Die **Häufigkeit** ist so festgelegt, dass sie einmal pro Anwender ausgeführt wird, die Regeln werden jedoch nicht ausgeführt.	Löschen Sie den Regelverlauf auf Regelebene. Weitere Informationen zum Löschen des Regelverlaufs finden Sie unter Mehrere Proaktive Auslöser -Regeln und -Aktionen.
Die Regel wird für einige Endanwender nicht ausgeführt, und der ausgewählte **Aktionstyp** ist **Virtual Agent-Thema**.	Endanwender haben möglicherweise keinen Zugriff auf das in der Aktion definierte Thema Virtual Agent. Überprüfen Sie den Zugriff auf das Thema in Virtual Agent-Designer.
Die Regel Proaktive Auslöser wird nicht ausgeführt.	Schließen Sie alle aktiven Konversationen im Webclient Virtual Agent.

Proaktive Auslöser – Referenz

Im folgenden Abschnitt werden die installierten Komponenten für Proaktive Auslöserbeschrieben .

Mit der Funktion Proaktive Auslöser installierte Komponenten

Wenn die Funktion Proaktive Auslöser installiert wird, enthält die Funktion erforderliche Komponenten, z. B. bestimmte Rollen und Tabellen. Administratoren können diese Rollen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

und Tabellen überprüfen, um sicherzustellen, dass die Funktion ordnungsgemäß installiert wurde.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen zum Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden Find components installed with an application .

Mit der Funktion Proaktive Auslöser installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Proactive_admin [sn_pt.proactive_admin]	Ermöglicht Anwendern das Erstellen proaktiver Regeln und den Zugriff auf zugehörige Tabellen und zugehörige Datensätze	• user_criteria_admin • sp_admin

Mit der Funktion Proaktive Auslöser installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Proaktive anwenderdefinierte Auslösertypen [sys_cs_ptrigger_trigger_type_list]	Anwenderdefinierte Auslösertypen erstellen und anzeigen
Proaktive Regeln [sys_cs_ptrigger_rule]	Speichert alle Proaktive Auslöser -Regeln
Proaktive Aktionen [sys_cs_ptrigger_action]	Übergeordnete Aktionstabelle
Proaktive Virtual Agent Themenaktion[sys_cs_ptrigger_va_topic_action]	Erweiterte Tabelle aus Aktion für Aktion Virtual Agent .
Proaktiver Ausführungsverlauf [sys_cs_ptrigger_execution]	Ausführungsverlauf für die letzten 7 Tage
Proaktiver täglicher Bericht [sys_cs_ptrigger_report_daily]	Aggregierte Ausführungsdaten nach Anwender, Regel oder Aktion pro Tag

Rollen für proaktive Auslöser

Proaktive Auslöser fügt die Administratorrolle „Proaktive Auslöser“ hinzu.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management , und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält die Rollen	Gruppen	Erweitert	Überlegungen
Administrator für proaktive Auslöser	Benutzer, die proaktive Regeln erstellen und Zugriff auf zugehörige	• Administrator für Benutzerkriterien [user_critera_admin]	Keine.	Nein	Benutzer, denen diese Rolle zugewiesen ist, können auf alle zugehörigen Tabellen und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält die Rollen	Gruppen	Erweitert	Überlegungen
[sn-pt.proactive_admin]	Tabellen und zugehörige Datensätze haben.	• Service Portal-Administrator [sp_admin]			Datensätze zugreifen, einschließlich potenziell geschützter Informationen und proaktiver Regeln.

Hinweis:

Vereinfachen Sie die Anwenderverwaltung, indem Sie Gruppen erstellen, die alle Rollen enthalten, die für bestimmte Personas und nicht für einzelne Anwender erforderlich sind. Sie können diesen Gruppen dann einzelne Benutzer zuweisen. Wenn Anwender zu neuen Rollen wechseln, können Sie ihre Gruppenmitgliedschaften neu zuweisen und Szenarien vermeiden, in denen Anwender unerwartete Rollen behalten.

Weitere Informationen zur Verwaltung von Benutzern, Gruppen und Rollen finden Sie unter Benutzerverwaltung .

Administrator für proaktive Auslöser [sn-pt.proactive_admin]

Benutzer, die proaktive Regeln erstellen und Zugriff auf zugehörige Tabellen und zugehörige Datensätze haben.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- Administrator für Benutzerkriterien [user_critera_admin]
- Service Portal-Administrator [sp_admin]

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Wichtig:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Domänentrennung und Proaktive Auslöser

Domänentrennung wird für Proaktive Auslöser unterstützt. Mit der Domänentrennung können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Die Rich-Text-Popup-Nachrichten Proaktive Auslöser bieten Anwendern Aktionen gemäß Echtzeitdaten Proaktive Auslöser. Domain Separation wird auf der Basisstufe aktiviert und unterstützt.

So funktioniert Domain Separation in Proaktive Auslöser

Jede Domäne hat eigene Regeln und Auslösertypen, die unabhängig von anderen Domänen ausgewertet werden.

Zugehörige Informationen

Domain separation explained

Domain separation for service providers

Formular „Proaktive Regel“.

Beim Erstellen einer Proaktive Auslöser -Regel enthält das Formular „Proaktive Regel“ die folgenden Felder.

Formular „Proaktive Regel“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der neuen Regel, die Sie erstellen möchten.
Typ	Proaktive Auslöser Konversationstyp für Endanwender. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: • Virtual Agent Regeln werden ausgelöst, wenn Virtual Agent verfügbar ist. • Nur Servicemitarbeiter

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Proaktive Regel“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Regeln werden ausgelöst, wenn der Webclient nur für Servicemitarbeiter konfiguriert ist. Sie können den Webclient nur über Serviceportalfür einen Servicemitarbeiter konfigurieren. Anweisungen dazu finden Sie unter Configure Agent Chat in a portal .
Beschreibung	Regelbeschreibung.
Bestellung	Reihenfolge, wann eine Proaktive Auslöser -Regel angewendet werden soll. Wenn mehr als eine Regel vorhanden ist, werden die Regeln mit niedrigeren Zahlen für eine bestimmte Verzögerungszeit zuerst angewendet.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Regel.
Zeitpunkt zum Ausführen des Auslösers	
Häufigkeit	Wie oft die Regel angewendet werden soll. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: • Jedes Mal: Jedes Mal, wenn ein Endanwender die Seite besucht. • Einmal pro Besuch: Jedes Mal, wenn ein Endanwender eine Seite pro Anwenderanmeldung besucht. • Einmal pro Benutzer: Wendet die Regel nur dann an, wenn ein Endanwender die Seite zum ersten Mal besucht. Bei dieser Häufigkeitseinstellung müssen Sie den Verlauf der Regel löschen, wenn Sie diese Regel erneut für einen Anwender ausführen möchten. Weitere Informationen zum Löschen des Regelverlaufs finden Sie unter Mehrere Proaktive Auslöser -Regeln und -Aktionen.
Verzögerungszeit	Wartezeit, bis die Regel angewendet wird. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: • Keine • 10 Sekunden • 20 Sekunden • 30 Sekunden • 1 Minute • 3 Minuten

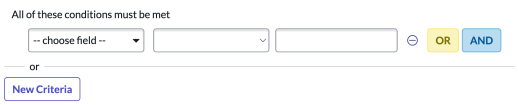
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Proaktive Regel“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Was löst den Auslöser aus?	
Auslösertyp	System-API oder Webbrowser-URL für den Typ des Auslösers. Wählen Sie das Nachschlagelisten-Symbol ( ), um Ihre Standardoptionen anzuzeigen. Wenn diese Option aktiviert ist, ist Ihre standardmäßige System-API-Auswahl **Ereignis suchen**. Dieser Auslösertyp löst eine Aktion aus, wenn keine Suchergebnisse für Serviceportal oder Mitarbeiter-Servicecentergefunden werden. **Tipp:** Stellen Sie sicher, dass für Ihre Business-Regel für proaktiven Auslöser (**Proaktiver Auslöser für Suche**), den Auslösertyp (**Suchereignis**), die Regel (**Suche – Kein Suchergebnis**) und die Aktion (**Keine Suchergebnisnachricht**) die Option **Aktiv** aktiviert ist, damit diese Regel effektiv ausgeführt wird . Standardmäßig sind diese Parameter inaktiv. Ihre standardmäßigen Webbrowser-URL-Auswahlmöglichkeiten: • **Katalogelement**: Löst eine Aktion basierend auf den Referenzfeldern des Katalogelements aus. • **Wissen**: Löst eine Aktion basierend auf den Referenzfeldern des Wissensartikels aus. • **Portalstartseite**: Löst eine Aktion basierend auf den Referenzfeldern der Portalstartseite aus. • **URL**: Löst eine Aktion basierend auf der definierten URL aus. Definieren Sie die URL-Komponenten wie in diesem Beispiel gezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

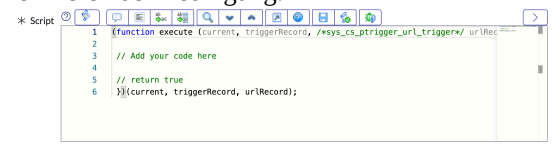
Formular „Proaktive Regel“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	 Wichtig: ○ Wenn Sie den Webclient Virtual Agent außerhalb der Instanz ServiceNow verwenden (z. B. als Teil einer Drittanbieter-Website), verwenden Sie den Auslösertyp URL. Verwenden Sie keine anderen Auslösertypen. ○ Der URL-Auslösertyp gilt nur, wenn keine anderen verfügbaren Auslösertypen mit der URL übereinstimmen. Wenn der von Ihnen benötigte Auslösertyp mit dem Nachschlagelisten-Symbol ( ) nicht angezeigt wird, können Sie einen eigenen anwenderdefinierten Auslösertyp erstellen. Weitere Informationen zu anwenderdefinierten Auslösertypen finden Sie unter Erstellen Sie anwenderdefinierte Auslösertypen.
Bedingungen	Bedingungen, die erfüllt werden müssen, damit der Auslösertyp wie vom Administrator definiert ausgeführt wird. Die Bedingungen variieren je nach Auslösertyp. Geben Sie die Bedingungen Proaktive Auslöser an, die Sie verwenden möchten. Weitere Informationen zur Verwendung von Bedingungen finden Sie unter Condition builder . **Hinweis:** Bei Regelbedingungen wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden, und sie müssen übereinstimmen. Wenn Sie beispielsweise den Namen eines Katalogelements verwenden möchten, z. B. die iPhone-Bedingung, liefert die Eingabe von „iphone“ nicht die gewünschten Ergebnisse. 

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Proaktive Regel“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Achten Sie beim Festlegen der Bedingungen, die für einen Auslösertyp erfüllt werden müssen, darauf, keine widersprüchlichen Auslösertypen und Bedingungen anzugeben. Konflikte zwischen URL-Auslösertypen und -bedingungen können zu Fehlern führen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Proaktive Auslöser.
Erweiterte Bedingungen	Option für die Verwendung von Skripts zum Definieren der Bedingung. 
Verfügbaren Agenten suchen	Option, um nach verfügbaren Servicemitarbeitern zu suchen.

Formular „Proaktive Aktion“.

Beim Erstellen einer Proaktive Auslöser -Regel enthält das Formular „Proaktive Aktion“ die folgenden Felder.

Formular „Proaktive Aktion“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Aktion, die Sie einer Regel zuordnen möchten.
Beschreibung	Beschreibung der anzuwendenden Aktion.
Betrifft	Der Satz von Endanwendern, für den diese Aktion gilt. Beispielsweise können Sie eine Aktion auf alle Anwenderkriterien vom Typ **Beliebige Anwender** oder **Gastanwender** anwenden. Verwenden Sie das Symbol „), um den Benutzer auszuwählen. Die Einstellungen für „ **Gilt für** “ müssen für die Aktionen für jede Regel eindeutig sein. Informationen zum Erstellen eines Benutzerkriteriendatensatzes finden Sie unter Create a user criteria record for Service Portal . **Hinweis:** Wenn Sie keinen Anwender angeben, wird diese Regel auf alle Anwender angewendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Proaktive Aktion“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Modelltyp	Thementyp, entweder ein **LLM-** oder ein **NLU/ Stichwort** -Wert, der der Aktion Proaktive Auslöser zugeordnet ist. Dieses Feld ist nur relevant, wenn Now Assist installiert und aktiviert ist.
Thema	Liste der verfügbaren Themen Virtual Agent. Das ausgewählte Thema wird ausgeführt, wenn Endanwender die Nachricht Proaktive Auslöser öffnen. **Hinweis:** In der Liste werden nur die Themen angezeigt, die aktiv und veröffentlicht sind. Systemthemen sind nicht in der Themenliste enthalten. (Nur für **Nachricht, die eine Virtual Agent-Themenaktion startet**.)
Aktiv	Option zum Aktivieren der Aktion.
Bestellung	Reihenfolge, wann eine Proaktive Auslöser -Aktion angewendet werden soll. Wenn mehr als eine Aktion vorhanden ist, werden die Aktionen mit niedrigeren Nummern zuerst angewendet.
Regel	Regel, für die diese Aktion gilt.
Variablen auswählen aus	Option zur Auswahl aus einer Liste von Variablen, die in der Nachricht verwendet werden sollen. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: • Auslösertyp: Verweist auf die Auslösertyptabelle, die für die Regel ausgewählt ist. • Anwender: Verweist auf die Anwendertabelle. Verwendet die Attribute in der Benutzertabelle für die Proaktive Auslöser -Nachricht.
Nachricht	Text, den Endanwender sehen, wenn die Aktion angewendet wird. Um den Text einzugeben, können Sie: • Verwenden Sie die Tools und Optionen des HTML-Editors. **Hinweis:** Unterstützung für die Verwendung der Link-Schaltfläche wird möglicherweise in zukünftigen Versionen enthalten sein. • Verwenden Sie Variablen (Auslösertyp oder Anwender).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Proaktive Aktion“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Überschrift	Text, den die Endanwender über den von Ihnen erstellten Schaltflächen sehen. Der Standard-Slogantext ist Suggested for it (Für Sie vorgeschlagen). (Nur für **Nachricht, die eine Auswahl von Virtual Agent-Themenaktionen startet**.)

Interaktionsmanagement

Interaktionen bieten einen zentralen Ort für alle Kommunikationskanäle in der Plattform. Jede Interaktion stellt eine Anforderung von Unterstützung über einen bestimmten Kanal dar, beispielsweise einen Anruf oder einen Chat.

Übersicht

Die Now Platform bietet verschiedene Formen des Warteschlangen- und Kommunikationsmanagements, aber jedes System ist eng an den jeweiligen Bereich gekoppelt. Interaktionen bieten eine alternative, flexible und erweiterbare Option, sodass jeder Produktbereich das gleiche Framework verwenden kann.

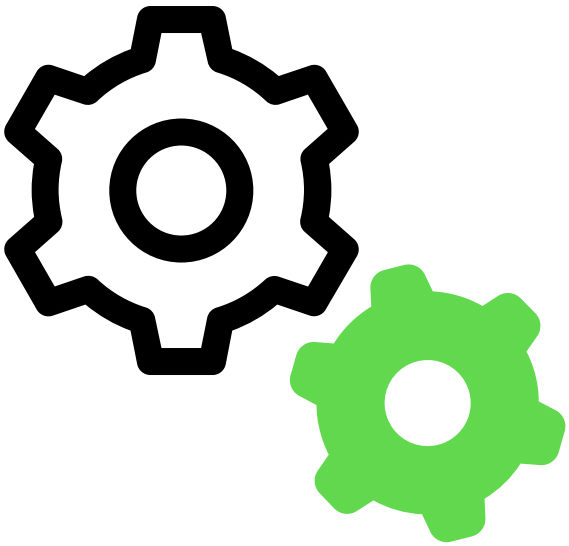
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Aktivieren

Aktivieren Sie das Interaktionsmanagement.

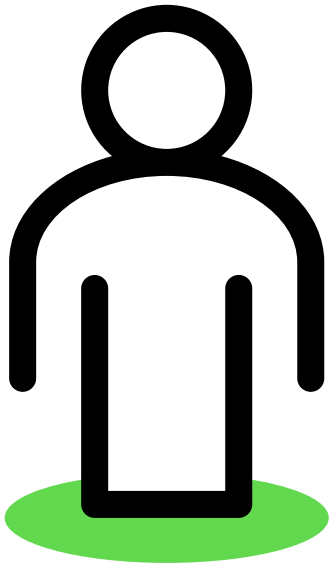
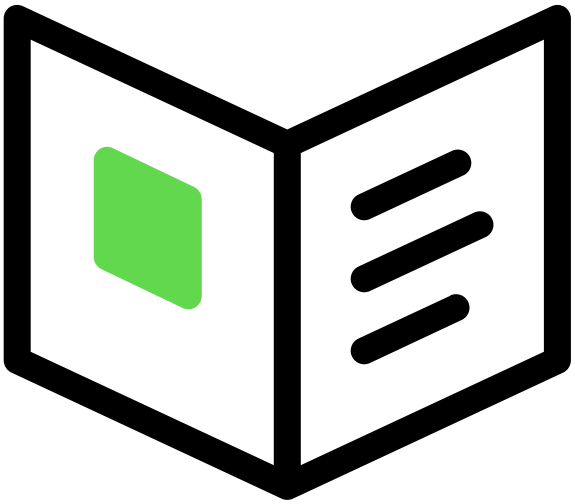
Konfigurieren



Konfigurieren Sie Interaktionskomponenten, bestimmen Sie, welche Aktionen abhängig vom Status der Interaktion ausgeführt werden, und konfigurieren Sie Status, die das Verhalten von Interaktionen bestimmen. Für jeden Status des Interaktionslebenszyklus legen Sie fest, welche Routineaktionen ausgeführt werden sollen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Referenz
	
Erstellen Sie manuell Interaktionen, oder ordnen Sie Datensätze einer Interaktion zu.	Erfahren Sie mehr über die mit Interaction Management installierten Komponenten.

Problembehandlung und Hilfe

- Virtual Agent interaction records
- Foren der ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Das Interaktionsmanagement -System wird aktiviert

Ein Administrator kann das Plugin „Interaction Logging, Routing, and Queuing“ (com.glide.interaction) aktivieren, um auf die Funktionalität zuzugreifen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin „Interaction Logging, Routing, and Queuing“ (com.glide.interaction) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Interaktionsmanagement konfigurieren

Sie können das Verhalten einer Interaktion und die Arten von Informationen konfigurieren, die mit dem Datensatz gespeichert werden. Sie können auch die Interaktionsnachbearbeitung verwenden, um Service Desk-Mitarbeitern am Ende von Kundengesprächen eine kurze Nachbearbeitungsphase zu gewähren.

Interaktionsstatus

Konfigurieren Sie das Verhalten einer Interaktion, indem Sie das Routineverhalten für jeden Status bestimmen, den die Interaktion während des Lebenszyklus durchläuft.

Interaktions-Framework

Konfigurieren Sie die folgenden Interaktionskomponenten, um das Verhalten und den Lebenszyklus zu bestimmen.

- Lists: Konfigurieren Sie die Interaktionslistenansicht. Sie können die Interaktionstabelle auch erweitern.
- Forms: Konfigurieren Sie die Formularansicht, um Interaktionen für jede Applikation individuell anzupassen.

Interaktionsstatus

Status bestimmen das Verhalten von Interaktionen. Für jeden Status des Interaktionslebenszyklus legen Sie fest, welche Routineaktionen ausgeführt werden sollen. Zum Beispiel kann der Status `On Created` über ein Skript verfügen, das eine Interaktion erstellt und den Endbenutzer dann als „Geöffnet für“ hinzufügt. Das Skript sendet dann eine Nachricht an den Endbenutzer, um ihn darüber zu informieren, dass die Interaktion geöffnet wurde.

Interaktionsstatus

Status	Beschreibung
Neu	Eine Interaktion wird in die Interaktionstabelle eingefügt.
Angehalten	Die Interaktion wartet auf die Zuweisung.
In Bearbeitung	Ein Service Desk-Mitarbeiter akzeptiert eine nicht zugewiesene Interaktion.
Abschließen	Dieser Status zeigt an, dass der Service Desk-Mitarbeiter eine Konversation mit einem Kunden abgeschlossen hat und die Interaktion abschließt. Dieser Status ist verfügbar, wenn eine Interaktionsnachbearbeitungskonfiguration für den spezifischen Interaktionstyp erstellt wurde und diese Konfiguration aktiv ist. Weitere Informationen finden Sie unter Interaktionsnachbearbeitung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Interaktionsstatus (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
Abgeschlossen	Die Interaktion ist abgelaufen, oder der Service Desk-Mitarbeiter oder Verbraucher hat die Interaktion absichtlich geschlossen.
Als verworfen geschlossen	Die Interaktion wird geschlossen, da der Verbraucher die Verbindung trennt oder nicht reagiert.

Interaktionskontext und Kanalmetadaten

Kontext und Kanalmetadaten sind Dokument-ID-Felder, die Bestandteil von Interaktionen sind. Beide Arten von Datensätzen speichern Informationen über die Interaktion.

Kontext

Der Kontext für eine Interaktion verfolgt die Informationen für eine Interaktion, z. B. die ursprüngliche Frage, das Asset-Tagging oder den Gerätestandort. Kontextdatensätze werden standardmäßig in der Tabelle „interactive_json_blob“ gespeichert. Sie können jedoch jede Tabelle zum Speichern eines Kontextdatensatzes verwenden.

Kanalmetadaten

Kanalmetadaten enthalten die Informationen, die zur Interaktion mit dem Kanal erforderlich sind, über den die Kommunikation stattfindet, z. B. dem Chat-Kanal oder dem Telefonkanal. Kanalmetadaten können Freiform-JSON-Daten ein Verweis auf einen anderen Datensatz sein.

Interaktionsnachbearbeitung

Die Nachbearbeitung der Interaktion bietet Service Desk-Mitarbeitern eine kurze Nachbearbeitungsphase am Ende von Kundengesprächen. Service Desk-Mitarbeiter können diese Zeit nutzen, um ihre Arbeit abzuschließen, bevor sie fortfahren, um anderen Kunden zu helfen.

Die Interaktionsnachbearbeitung ist eine Funktion, die für alle Arten von Interaktionen verfügbar ist. Wenn diese Option aktiviert ist, wird ein Interaktionsdatensatz am Ende einer Kundenkonversation vom Status „In Arbeit“ in den Status „Nachbearbeitung“ verschoben. Dieser kurze, konfigurierbare Zeitraum ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, Aufgaben wie das Veröffentlichen von Arbeitsnotizen und das Aktualisieren von Datensatzinformationen abzuschließen, bevor sie zu anderen Arbeitselementen übergehen.

Im Status „Nachbearbeitung“ wird die Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters erst reduziert, wenn der Status der Interaktion in „Geschlossen – vollständig“ geändert wird.

Hinweis:
Die Interaktionsnachbearbeitungsfunktion kann mit mehreren Arten von Kommunikationskanälen verwendet werden. Diese Funktion unterstützt ein Basissystem für Chat- und Messaging-Interaktionen.

Interaktionsnachbearbeitung wird konfiguriert

Benutzer mit der Rolle „Systemadministrator“ erstellen eine Interaktionsnachbearbeitungskonfiguration für den gewünschten Kommunikationskanal. Durch das Erstellen einer Konfiguration werden die Funktion und der Status „Nachbearbeitung“ für Interaktionen, die den Konfigurationseinstellungen entsprechen, automatisch aktiviert.

Die Konfiguration der Interaktionsnachbearbeitung enthält die folgenden Informationen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der ausgewählte Kommunikationskanal.
- Zusätzliche Bedingungen, die für die in der Konfiguration enthaltenen Interaktionsdatensätze gelten.
- Ob die Nachbearbeitung automatisch vom System beendet wird und, falls automatisch beendet, die Dauer des Nachbearbeitungszeitraums.
- Gibt an, ob für Service Desk-Mitarbeiter in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMein Countdown-Timer angezeigt wird, der die Nachbearbeitungsdauer anzeigt.

Die Interaktionsnachbearbeitungskonfiguration fügt dem **Feld** Status im Interaktionsdatensatz den Status Nachbearbeitung hinzu. Weitere Informationen zum Nachbearbeitungsstatus finden Sie unter Interaktionsstatus.

Nachbearbeitung wird gestartet

Der Nachbearbeitungszeitraum beginnt, wenn der Service Desk-Mitarbeiter oder der Kunde eine Konversation beendet. Das System führt dann Folgendes aus:

- Verschiebt den Status der Interaktion von In Arbeit zu Nachbearbeitung.
- Startet einen Countdown-Timer für den Zeitraum der Nachbearbeitungsdauer.

Durch manuelles Beenden der Nachbearbeitung

Das Beenden des Nachbearbeitungszeitraums kann manuell vom Service Desk-Mitarbeiter oder automatisch vom System erfolgen.

Service Desk-Mitarbeiter können die Nachbearbeitung beenden, indem sie im Interaktionsdatensatz auf **Nachbearbeitung klicken. Dadurch** wird die Interaktion von Nachbearbeitung zu Geschlossen – vollständig verschoben.

Service Desk-Mitarbeiter können den Nachbearbeitungszeitraum auch beenden, indem sie die Registerkarte des Interaktionsdatensatzes schließen.

- Wenn sich die Interaktion im Status Nachbearbeitung befindet, beendet das Schließen der Registerkarte den Nachbearbeitungszeitraum und versetzt die Interaktion in den Status Geschlossen – vollständig. Das System zeigt dem Benutzer eine Nachricht zum Beenden des Nachbearbeitungszeitraums an.
- Wenn sich die Interaktion im Status In Bearbeitung befindet, wird beim Schließen der Registerkarte der Nachbearbeitungszeitraum übersprungen, und die Interaktion wird in den Status Geschlossen – vollständig versetzt.

Nachbearbeitung wird automatisch beendet

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die Nachbearbeitung noch nicht beendet hat, kann das System den Nachbearbeitungszeitraum nach einem festgelegten Zeitraum automatisch beenden. Die automatische Nachbearbeitung muss in der Nachbearbeitungskonfiguration der Interaktion aktiviert sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Das System startet den Timer für die Nachbearbeitungsdauer, wenn der Nachbearbeitungszeitraum beginnt.
- Wenn der Timer für die Nachbearbeitungsdauer Null erreicht, beendet das System die Nachbearbeitung und ändert den Status von Nachbearbeitung in Geschlossen – vollständig.
- Das System legt das Feld **Systemnachbearbeitung** im Interaktionsdatensatz auf Wahr fest.

Hinweis:
Service Desk-Mitarbeiter können den Nachbearbeitungszeitraum manuell beenden, auch wenn die automatische Nachbearbeitung aktiviert ist.

Interaktionsformular

Das Formular „Interaktion“ zeigt Informationen zu einer Kundeninteraktion an.

Das Interaktionsformular enthält die folgenden Felder.

Feld	Beschreibung
Nummer	Die automatisch zugewiesene Interaktionsnummer.
Typ	Die Art der Kundeninteraktion, z. B. Chat oder Telefonanruf.
Account	Der Name des Unternehmens des Kundenkontakts Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt, wenn die Informationen im Kontaktdatensatz verfügbar sind.
Kontakt	Der Name des Kundenkontakts
Verbraucher	Der Name des Verbrauchers.
Status	Der aktuelle Status der Interaktion. Weitere Informationen finden Sie unter Interaktionsstatus.
Zugewiesen an	Der Name des zugewiesenen Anwenders.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Kundenproblems.
Arbeitsnotizen	Zeichnet Informationen über die Interaktion und die durchgeführte Arbeit zur Lösung des Kundenproblems auf.
Nachbearbeitungsdauer	Wenn die Nachbearbeitungsfunktion der Interaktion verwendet wird, kann der Systemadministrator das Interaktionsformular konfigurieren und das Feld **Nachbearbeitungsdauer** hinzufügen. Dieses Feld zeichnet die Zeit auf, die sich der Interaktionsdatensatz im Status „Nachbearbeitung“ befindet. Dieses Feld ist schreibgeschützt. Wenn keine Dauer berechnet wird, wird dieses Feld auf 0 festgelegt. Die Dauer wird berechnet als die Zeit, in der sich eine Interaktion im Status

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	„Nachbearbeitung“ befindet, bevor sie in den Status „Geschlossen – vollständig“ oder „Geschlossen verworfen“ wechselt. **Hinweis:** Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die Registerkarte schließt und die Interaktion beendet, wird die Nachbearbeitungsdauer als 0 Sekunden aufgezeichnet.
Systemnachbearbeitung	Bei Verwendung der Interaktions-Nachbearbeitungsfunktion kann der Systemadministrator das Interaktionsformular konfigurieren und das Feld **System-Nachbearbeitung** hinzufügen. Das System bestimmt, ob die Interaktionsnachbearbeitung manuell von einem Service Desk-Mitarbeiter (durch Klicken auf **Nachbearbeitung beenden**) oder automatisch vom System durchgeführt wurde und legt dieses Feld entsprechend fest. • Legen Sie den Wert auf **Wahr** fest, wenn die automatische Nachbearbeitung aktiviert ist und das System eine Interaktion am Ende der Nachbearbeitungsdauer vom Status Nachbearbeitung entweder in die Status Geschlossen - vollständig oder Geschlossen verworfen ändert. • Legen Sie den Wert auf **False fest**, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Interaktion manuell abschließt. Der Standardwert für dieses Feld lautet „false“.

Timer für Nachbearbeitung der Interaktion

Der Nachbearbeitungs-Timer der Interaktion zeigt einen Countdown der Nachbearbeitungsdauer in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMan.

Der Systemadministrator kann die Anzeige des Nachbearbeitungs-Timers konfigurieren, indem er das Feld **Dauer für** Service Desk-Mitarbeiter anzeigen im Formular „Konfiguration der Interaktionsnachbearbeitung“ aktiviert.

Der schreibgeschützte Timer wird in den sekundären Werten eines Interaktionsdatensatzes angezeigt. Abhängig von der Konfiguration der sekundären Werte können diese Werte entweder im Formularheader oder im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Der Timer für die Interaktionsnachbearbeitung funktioniert sowohl in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM als auch in CSM Mitarbeiterbereich, die Anzeige des Timers ist jedoch nur in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMverfügbar.

Der Timer zählt die Zeit herunter, die im Feld **Dauer in Sekunden** im Formular „Konfiguration der Interaktionsnachbearbeitung“ angegeben ist. Die Hintergrundfarbe des Timers ändert sich, während die Dauer heruntergezählt wird.

Timer-Farbe	Beschreibung
Grün	Die verbleibende Zeit liegt zwischen 100 % und 50 % der Dauer.
Gelb	Die verbleibende Zeit liegt zwischen 50 % und 25 % der Dauer.
Orange	Die verbleibende Zeit liegt zwischen 25 % und 0 % der Dauer.
Rot	Wenn der Timer 0,00 erreicht, wird die Anzeige rot und erlischt dann. Das System aktualisiert den Status des Interaktionsdatensatzes in Geschlossen – vollständig.

Geplante Nachbearbeitungsaufgabe für Interaktionen

Die Interaktionsnachbearbeitungsfunktion enthält eine regelmäßige Aufgabe zum Schließen von Interaktionen im Status „Nachbearbeitung“, die nicht manuell von einem Service Desk-Mitarbeiter oder automatisch vom System geschlossen wurden.

Das Beenden des Nachbearbeitungszeitraums erfolgt normalerweise auf folgende Weise:

- Manuell vom Service Desk-Mitarbeiter
- Automatisch vom System, wenn in der **Nachbearbeitungskonfiguration** der Interaktiondie Einstellung „Nachbearbeitungsdauer erzwingen“ aktiviert ist.
- Durch Schließen der Registerkarte des Arbeitsbereichs

Die meisten Interaktionsdatensätze werden zwar automatisch geschlossen, wenn der konfigurierte Nachbearbeitungszeitraum endet, die Interaktionsnachbearbeitungsfunktion enthält jedoch auch eine geplante Aufgabe zum Schließen verbleibender Datensätze. Wenn beispielsweise die Einstellung **„Nachbearbeitungsdauer erzwingen“** in der Konfiguration nicht aktiviert ist und Service Desk-Mitarbeiter Interaktionen durch Schließen des Browsers schließen, können diese Interaktionen im Status „Nachbearbeitung“ verbleiben.

Die **Fallback-Zeitüberschreitung für Interaktionen in der** geplanten Aufgabe „Nachbearbeitung“ fungiert als ausfallsichere Methode zum Schließen von Interaktionsdatensätzen, die im Status „Nachbearbeitung“ verbleiben. Diese geplante Aufgabe:

- Wertet Interaktionsdatensätze im Status „Nachbearbeitung“ aus.
- Schließt die Datensätze, die sich länger als die in der Systemeigenschaft „Maximale Nachbearbeitung“ angegebene Zeit im Nachbearbeitungsstatus befinden.

Die Systemeigenschaft „Maximale Nachbearbeitung“ (**com.glide.interaction.max_wrapup_duration**) definiert die Dauer, die sich ein Interaktionsdatensatz im Nachbearbeitungsstatus befinden kann. Der Standardwert für diese Eigenschaft beträgt 15 Minuten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der in der **Systemeigenschaft „Maximale Nachbearbeitung“** festgelegte Zeitwert muss größer als der Zeitwert sein, der im Feld „Nachbearbeitungsdauer erzwingen“ im Formular „Konfiguration der Interaktionsnachbearbeitung“ festgelegt ist.

Das Standardintervall für die Ausführung dieser regelmäßigen Aufgabe beträgt fünf Minuten. Der Systemadministrator kann dieses Zeitintervall konfigurieren.

Hinweis:
Diese regelmäßige Aufgabe ist standardmäßig deaktiviert.

Erstellen Sie eine Interaktionsnachbearbeitungskonfiguration

Erstellen Sie eine Konfiguration für jeden Interaktionstyp, der die Funktion zum Nacharbeiten von Interaktionen verwendet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch das Erstellen einer Konfiguration wird automatisch die Interaktionsnachbearbeitungsfunktion aktiviert und der Nachbearbeitungsstatus für Interaktionen hinzugefügt, die den Konfigurationseinstellungen entsprechen.

Die zugehörigen Listen namens **Interaktion** > **Abschließen** Das Modul enthält eine Liste von Wrap-up-Konfigurationsdatensätzen. Diese Konfigurationen werden in der Tabelle „Konfiguration der Interaktionsnachbearbeitung“ (interaction_wrap_up_configuration) gespeichert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Interaktion** > **Abschließen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Konfiguration der Interaktionsnachbearbeitung“ aus.

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Nachbearbeitungskonfiguration für die Interaktion.
Aktiv	Gibt an, ob die Konfiguration aktiv ist. Der Standardwert ist „true“.
Tabelle	Schreibgeschützt. Die Tabelle, in der die Interaktionsdatensätze gespeichert werden, für die diese Konfiguration gilt.
Bedingungen	Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die Bedingungen auszuwählen, die für die in dieser Konfiguration enthaltenen Interaktionsdatensätze gelten.
Nachbearbeitungsdauer erzwingen	Ermöglicht dem System, den Nachbearbeitungszeitraum automatisch zu beenden. Der Standardwert ist „false“. Wenn diese Option aktiviert ist, beendet das System den Nachbearbeitungszeitraum automatisch am Ende der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Nachbearbeitungsdauer (festgelegt im Feld **Dauer in Sekunden**) und ändert den Status des Interaktionsdatensatzes von Nachbearbeitung in Geschlossen - vollständig.
Dauer in Sekunden	Die Dauer des Nachbearbeitungszeitraums. ○ Der Standardwert beträgt 60 Sekunden. ○ Der Wert muss größer als 0 sein. Das System zeigt dieses Feld an, wenn Sie das Feld **Nachbearbeitungsdauer erzwingen** aktivieren.
Dauer für Service Desk-Mitarbeiter anzeigen	Aktiviert einen Countdown-Timer für die Dauer für den Service Desk-Mitarbeiter. Der Standardwert ist „false“. Das System zeigt dieses Feld an, wenn Sie das Feld **Nachbearbeitungsdauer erzwingen** aktivieren. **Hinweis:** Der Timer für die Interaktionsnachbearbeitung funktioniert sowohl in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM als auch in CSM Mitarbeiterbereich, die Anzeige des Timers ist jedoch nur in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMverfügbar.
Bestellung	Die Reihenfolge der Konfiguration, die bei der Bewertungsverarbeitung von Nachbearbeitungskonfigurationsdatensätzen verwendet wird. Wenn mehrere Datensätze vorhanden sind, hat die niedrigere Reihenfolgennummer Vorrang vor höheren Nummern. Der Standardwert ist 100.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Interaktionsmanagement verwenden

Andere Anwendungen verwenden Interaktionsmanagement, um Kanäle zu steuern, Sie können jedoch auch manuell mit Interaktionen arbeiten.

Interaktionen erstellen

Die meisten Interaktionen werden in anderen Anwendungen erstellt, da Interaktionen lediglich eine Methode zur Steuerung von Kanälen sind. Bei Bedarf können Sie jedoch eine Interaktion in der Interaktionsapplikation erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: interaction_agent

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Interaktion** > **Alle**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld „Kanal“ an, wie die Interaktion begonnen hat.
   Zum Beispiel Chat, Telefon oder Walk-Up.
4. Geben Sie im Feld „Geöffnet für“ den Namen des Benutzers ein, der die Interaktion startet.
5. Fügen Sie beliebige zusätzliche Informationen in die Felder für Kurzbeschreibung und Arbeitsnotizen ein.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Zeigen Sie alle Incidents an, die von demselben Benutzer geöffnet wurden, indem Sie auf die zugehörige Liste „Incident desselben Anrufers“ klicken.

Datensätze einer Interaktion zuordnen

Als Agent müssen Sie möglicherweise einen Datensatz für eine andere Tabelle erstellen, um an einer Interaktion arbeiten zu können. Sie können den Datensatz der Interaktion zuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: interaction_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Interaktion** > **Mir zugewiesen**an.
2. Öffnen Sie die Interaktion, die Sie einem anderen Datensatz zuordnen möchten.
3. Klicken Sie im Formularheader auf **Datensatz zuordnen**.
4. Klicken Sie im Feld „ID des zugehörigen Datensatzes“ auf das Suchsymbol.
5. Wählen Sie in der Liste „Dokumenttabelle“ die Tabelle aus, aus der Sie einen Datensatz zuordnen möchten.
6. Klicken Sie im Feld „Dokument“ auf das Suchsymbol.
7. Wählen Sie einen vorhandenen Datensatz in der Liste aus, oder klicken Sie auf **Neu**, um einen Datensatz zu erstellen.
8. Klicken Sie auf **OK**.
9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Der zugeordnete Datensatz wird in der zugehörigen Liste „Zugehörige Aufgaben“ für die Interaktion angezeigt.

Interaktionsmanagement – Referenz

Erfahren Sie mehr über die mit Interaktionsmanagementinstallierten Komponenten.

Mit Interaction Management installierte Komponenten

Bei Aktivierung des Plugins „Interaction Logging, Routing, and Queueing“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Interaktionsadministrator [action_admin]	Kann Interaktionen für Benutzer konfigurieren.	interaction_agent
Interaktions-Agent [interaction_agent]	Kann Interaktionen erstellen und bearbeiten. Kann Interaktionen an verschiedene Agenten oder Warteschlangen übertragen.	Keine

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Interaktion [interaction]	Tabelle für alle Interaktionsdatensätze.
JSON-Blob der Interaktion [interaction_json_blob]	Liste der Datensätze, in denen Kontextinformationen für jede Interaktion gespeichert werden.
Der Interaktion zugehöriger Datensatz [interaction_related_record]	Liste zugehöriger Datensätze, die einer Interaktion zugeordnet wurden.

Live-Feed Core-UI

Live-Feed ist eine Social-IT-Anwendung, die einen Ort zum Veröffentlichen und Freigeben von Inhalten in einer ServiceNow® -Instanz bietet.

Wichtig:

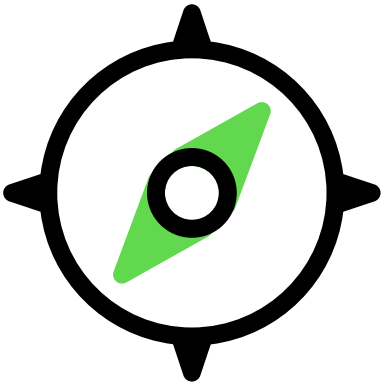
Core-UI ist erforderlich, um den Live-Feed zu verwenden. Live-Feed wird in Next Experiencenicht unterstützt. Wenn Sie Next Experienceaktivieren, wird der Live-Feed automatisch deaktiviert und funktioniert nicht mehr. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

Der Live-Feed wurde zwar eingestellt, wir erkunden jedoch ständig neue Möglichkeiten, unsere Services zu verbessern. Achten Sie auf zukünftige Updates und Verbesserungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Untersuchen

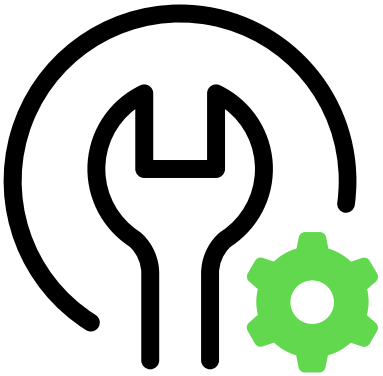


Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von Live-Feeds.

Aktivieren

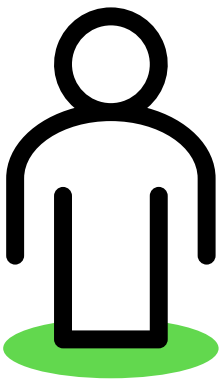
Aktivieren Sie den Live-Feed in Ihrer -Instanz.

Verwalten



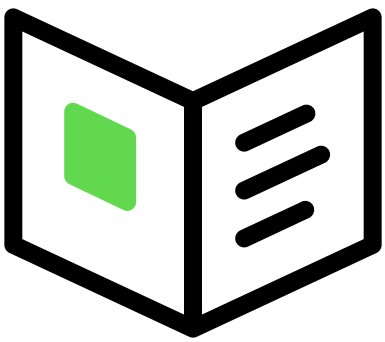
Verwalten Sie Dokument-Feeds, Datensatz-Feeds und Benachrichtigungen.

Verwenden



Veröffentlichen Sie im Live-Feed, und verwenden Sie Feeds, Teams, Hashtags und Datensätze.

Referenz



Rufen Sie Details zu Domain Separation und zu -Komponenten ab, z. B. Tabellen, Anwenderrollen, Geschäftsregeln und Skripteinbindungen.

Problembehandlung und Hilfe

- Live-Feed-Diskussionen in der ServiceNow Community
- Kontakt Kundenservice und Support

Live-Feed erkunden Core-UI

Live Feed-Inhalte bilden eine durchsuchbare Wissensquelle für den Informationsaustausch innerhalb einer Organisation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Live-Feed-Übersicht

Wichtig:

Core-UI ist erforderlich, um den Live-Feed zu verwenden. Live-Feed wird in Next Experiencenicht unterstützt. Wenn Sie Next Experienceaktivieren, wird der Live-Feed automatisch deaktiviert und funktioniert nicht mehr. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

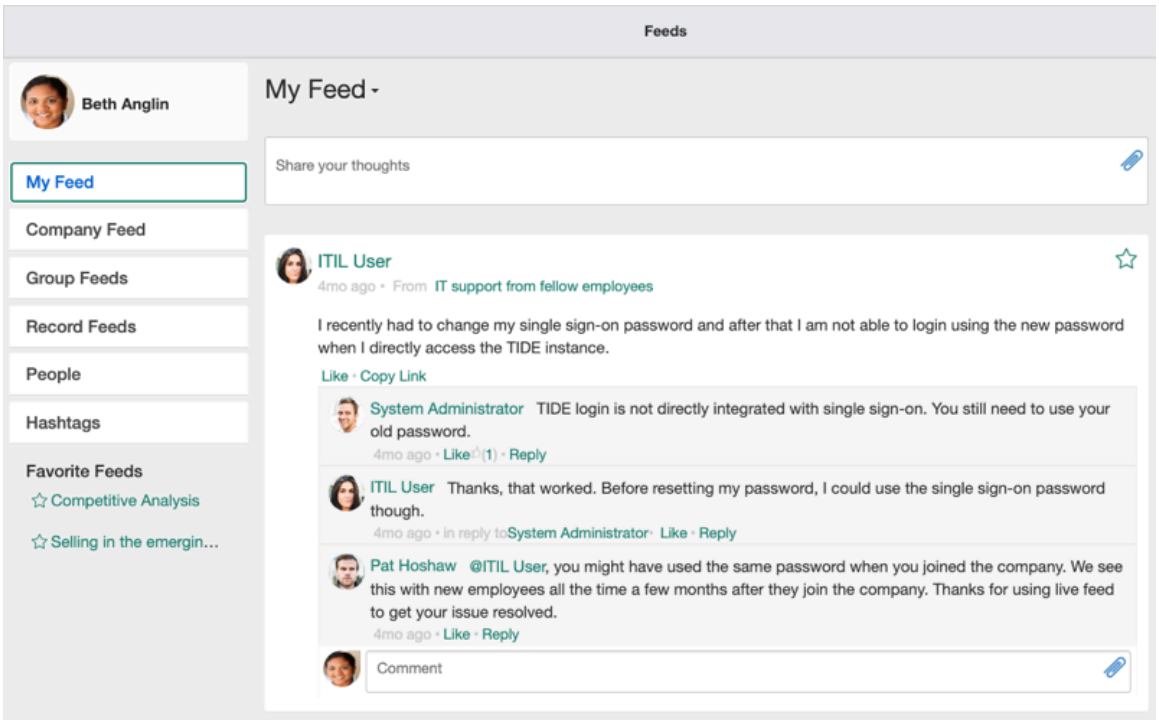
Der Live-Feed wurde zwar eingestellt, wir erkunden jedoch ständig neue Möglichkeiten, unsere Services zu verbessern. Achten Sie auf zukünftige Updates und Verbesserungen.

Live Feed-Inhalte bilden eine durchsuchbare Wissensquelle für den Informationsaustausch innerhalb einer Organisation. Die Hauptfunktionen umfassen Folgendes:

- Benutzer können Nachrichten, einschließlich Links und Bilder, posten, beantworten und bewerten.
- Administratoren können automatische Nachrichten einrichten, die generiert werden, wenn bestimmte Datensätze im gesamten System aktualisiert werden.
- Benutzer können sich für den Erhalt von E-Mail-Benachrichtigungen registrieren, wenn neue Nachrichten veröffentlicht werden.
- Benutzer, die die Barrierefreiheitsoptionen der Plattform nutzen, können sich per Tabulator durch einen Live-Feed navigieren, um zu navigieren.

Live-Feed enthält verschiedene Arten von Feeds, einschließlich Unternehmens-Feeds, Gruppen-Feeds, Einzel-Feeds und Datensatz-Feeds.

Meine Feeds



Hinweis:

Live Feed v2 ist standardmäßig für alle neuen Instanzen aktiv. Wenn Sie von einer früheren Version von ServiceNow® upgraden, müssen Sie Live-Feed v2 aktivieren, um diese Funktionen verwenden zu können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Live Feed kann nur auf Datenebene nach Domains getrennt werden. Weitere Informationen zu Live-Feed und Domain Separation finden Sie unter Domain-Trennung in Live Feed.

Live-Feed-Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Administratoren	Administratoren aktivieren und verwalten den Live-Feed auf folgende Weise: • Fügen Sie Dokument-Feeds hinzu, und konfigurieren Sie sie • Aktivieren und konfigurieren Sie Datensatz-Feeds • Benachrichtigungen einrichten • Verwalten Sie die Live-Feed-Sicherheit
Anwender	Benutzer können Feeds abonnieren, Inhalte veröffentlichen, an Datensätzen arbeiten und Hashtags verwenden.

Vorteile vonLive-Feeds

Vorteile von Live-Feeds

Vorteil	Funktion	Anwender
Mit Dokument-Feeds können Anwender über die Live-Feed-Schnittstelle an Aufgaben und anderen Datensätzen arbeiten. Anwender können im Live-Feed Nachrichten veröffentlichen, die automatisch als Kommentare oder Arbeitsnotizen im Datensatz gepflegt werden, wenn der Datensatz über diese Journalfelder verfügt.	Dokument-Feeds	Konfiguration: Administratoren Benutzer: beliebiger
Mit Datensatz-Feeds können Anwender über die Live-Feed-Schnittstelle an Aufgaben und anderen Datensätzen arbeiten. Anwender können im Live-Feed Nachrichten veröffentlichen, die automatisch als Kommentare oder Arbeitsnotizen im Datensatz gepflegt werden, wenn der Datensatz über diese Journalfelder verfügt.	Datensatz-Feeds	Konfiguration: Administratoren Benutzer: beliebiger
Wenn ein Datensatz für eine bestimmte Aufgabentabelle eingefügt oder aktualisiert wird und die Benachrichtigungsbedingungen erfüllt sind, wird eine Nachricht generiert und an die angegebene Gruppe oder an den Unternehmens-Feed gesendet.	Tabellenbenachrichtigungen für Live-Feeds	Konfiguration: Administratoren Benutzer: beliebiger
Benutzer können in Teams zusammengefasst werden, um Feeds mit spezifischer Ausrichtung zu abonnieren.	Teams im Live-Feed	Konfiguration: Administratoren Benutzer: beliebiger
Hashtags sind Wörter, die in Nachrichten mit einem Hash-Symbol (#) gekennzeichnet sind. Hashtags sind	Hashtags im Live-Feed	Jeder

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteile von Live-Feeds (Fortsetzung)

Vorteil	Funktion	Anwender
eine Möglichkeit, Nachrichten nach Stichworten oder Themen zu kategorisieren, um die Suchergebnisse zu verbessern.		

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen zum Konfigurieren und Verwenden von Live-Feed finden Sie unter:

- Live-Feed wird aktiviert
- Live-Feed wird verwaltet
- Live-Feed wird verwendet
- Live-Feed-Referenz

Live Feed Browser-Unterstützung

Das Live Feed V2-Plugin unterstützt Internet Explorer 7 bis 9 nicht.

Wichtig:

Core-UI ist erforderlich, um den Live-Feed zu verwenden. Live-Feed wird in Next Experiencenicht unterstützt. Wenn Sie Next Experienceaktivieren, wird der Live-Feed automatisch deaktiviert und funktioniert nicht mehr. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

Der Live-Feed wurde zwar eingestellt, wir erkunden jedoch ständig neue Möglichkeiten, unsere Services zu verbessern. Achten Sie auf zukünftige Updates und Verbesserungen.

Benutzer, die über diese Browserversionen auf die Instanz zugreifen, können die Funktion Live Feed v1 verwenden. Benutzer, die über mit HTML5 kompatible Browser auf die Instanz zugreifen, können die Live Feed v2-Funktionalität verwenden.

Live-Feed wird aktiviert

Live Feed ist für alle Instanzen aktiv. Ein Administrator kann das Live Feed-Plugin aktivieren, wenn es noch nicht aktiv ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Wichtig:

Core-UI ist erforderlich, um den Live-Feed zu verwenden. Live-Feed wird in Next Experiencenicht unterstützt. Wenn Sie Next Experienceaktivieren, wird der Live-Feed automatisch deaktiviert und funktioniert nicht mehr. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

Der Live-Feed wurde zwar eingestellt, wir erkunden jedoch ständig neue Möglichkeiten, unsere Services zu verbessern. Achten Sie auf zukünftige Updates und Verbesserungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Live-Feed wird verwaltet

Administratoren und Benutzer mit der Rolle „live_feed_admin“ können die Live-Feed-Sicherheit konfigurieren und über Content-Management-Seiten Zugriff auf den Live-Feed bereitstellen. Administratoren können auch Live-Feed-Tabellenbenachrichtigungen einrichten.

Wichtig:

Core-UI ist erforderlich, um den Live-Feed zu verwenden. Live-Feed wird in Next Experiencenicht unterstützt. Wenn Sie Next Experienceaktivieren, wird der Live-Feed automatisch deaktiviert und funktioniert nicht mehr. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

Der Live-Feed wurde zwar eingestellt, wir erkunden jedoch ständig neue Möglichkeiten, unsere Services zu verbessern. Achten Sie auf zukünftige Updates und Verbesserungen.

Dokument-Feeds

Ein Dokument-Feed ist eine Live-Feed-Gruppe, die einem Datensatz zugeordnet ist, z. B. einem Incident oder Change.

Mit Dokument-Feeds können Anwender über die Live-Feed-Schnittstelle an Aufgaben und anderen Datensätzen arbeiten. Anwender können im Live-Feed Nachrichten veröffentlichen, die automatisch als Kommentare oder Arbeitsnotizen im Datensatz gepflegt werden, wenn der Datensatz über diese Journalfelder verfügt.

Die Vorteile der Verwendung von Dokument-Feeds umfassen Folgendes.

- Verbesserung der Kommunikation zwischen Benutzern, die mit demselben Datensatz arbeiten.
- Verbesserung der Sichtbarkeit des Fortschritts für Endbenutzer
- Bereitstellung einer zentralen Stelle zum Anzeigen von Updates für mehrere Datensätze.
- Speichern des Gesprächsverlaufs im Datensatz, damit das Wissen in einer E-Mail-Kette nicht verloren geht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie zur Verwendung von Dokument-Feeds das Live Feed-Dokument-Plugin, das standardmäßig in neuen Instanzen aktiv ist. Unter Verwenden Sie den Live-Feed, um an -Datensätzen zu arbeiten erfahren Sie, wie man diese Funktion benutzt.

Das System erstellt automatisch eine Dokumentgruppe für den Feed, wenn ein Benutzer einem Datensatz im Live-Feed folgt oder ihn anzeigt. Das System erstellt auch eine Dokumentgruppe, wenn ein Benutzer einen neuen Datensatz in einer Tabelle erstellt, für die Live-Feed aktiviert ist.

In der folgenden Liste werden die Funktionen der Dokument-Feed-Gruppe beschrieben.

- Ist nicht aufgeführt; Er wird nicht angezeigt, wenn Anwender alle Gruppen im Live-Feed anzeigen.
- Genehmigt automatisch die Mitgliedschaft für jeden Benutzer, der auf den Datensatz zugreifen kann.
- Verwendet die Datensatznummer als Gruppennamen.
- Verwendet die kurze Datensatzbeschreibung als Gruppenbeschreibung.
- Verwaltet alle im Live-Feed des Datensatzes veröffentlichten Nachrichten, wenn der Datensatz ein Journalfeld für Kommentare enthält. Wenn der Datensatz ein Standardtextfeld für Kommentare enthält, überschreibt jeder Live-Beitrag den Feldwert.
- Verwaltet alle im Datensatz im Live-Feed veröffentlichten Nachrichten, wenn der Datensatz ein Journalfeld für Kommentare enthält. Wenn die Gruppe erstellt wird, werden vorhandene Nachrichten zum Dokument-Feed hinzugefügt.

Ein Benutzer, der am Live-Feed teilnimmt, wird Mitglied der Gruppe.

Zugehörige Informationen

Plugins aktivieren

Fügen Sie einer Tabelle eine Live-Feed-UI-Aktion hinzu

Sie können UI-Actions zu einer Tabelle hinzufügen, damit Benutzer Datensätze im Live Feed verfolgen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ui_action_admin or admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **UI-Aktionen**an.
2. Öffnen Sie eine der Live-Feed-UI-Aktionen, z. B. die UI-Aktion `Follow on Live Feed` Liste.
3. Im Feld *Tabelle* wählen Sie den Tabellennamen aus.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile und wählen Sie **Einfügen**, um eine Kopie der UI-Action für die gewünschte Tabelle zu erstellen.
5. Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 4 für alle Live-Feed-UI-Aktionen.

Dokument-Feeds konfigurieren

Sie können eine Tabelle zur Unterstützung von Dokument-Feeds konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_dictionary or admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Fügen Sie einem Formularheader einen Live-Feed hinzu.
2. Fügen Sie *`Follow on Live Feed`* und *`Show Live Feed`* als Listen- und Formular-UI-Aktionen hinzu.

Sicherheitskonfiguration für Dokument-Feeds

Dokument-Feeds berücksichtigen die Zugriffskontrollregeln (ACLs) für den zugehörigen Datensatz. Benutzer können Nachrichten im Dokumentfeed nur anzeigen, wenn sie auf dieselben Informationen im Datensatz zugreifen können.

Betrachten Sie die folgenden Beispiele:

- Wenn eine ACL einem Benutzer das Lesen und Erstellen von Kommentaren zu einem Incident ermöglicht, kann der Benutzer Nachrichten anzeigen und hinzufügen, die als Kommentare zum Incident-Feed veröffentlicht wurden.
- Wenn eine Zugriffskontrollliste einen Benutzer daran hindert, Arbeitsnotizen zu lesen, kann er keine Nachrichten anzeigen, die als Arbeitsnotizen im Incident-Feed veröffentlicht wurden.

Hinweis:
Zugriffskontrollregeln werden nur geprüft, wenn ein Benutzer zum ersten Mal auf den Dokument-Feed zugreift. Nachdem Benutzer den Feed angezeigt haben, muss ein Administrator sie manuell entfernen, um ihren Zugriff zu ändern.

Einen Datensatz-Feed deaktivieren

Sie können die Live-Feed-Funktionalität im Formular einer beliebigen Tabelle deaktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: personalize_dictionary or admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Lexikon**an.
2. Öffnen Sie den Wörterbucheintrag für die Tabelle.
3. Fügen Sie `live_feed=false` im Feld **Attribute** hinzu.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Hinweis:
Wenn die Funktion Zusammenarbeit aktiviert ist, können Sie das Symbol zum Anzeigen des Live-Feeds (Symbol zum Anzeigen des -Feeds) aus allen Formularheadern entfernen. Legen Sie die Eigenschaft *`glide.live_feed.task_header_button`* auf **Zusammenarbeit fest**.

Deaktivieren Sie einen Dokument-Feed

Sie können einen Dokument-Feed aus dem Formular einer beliebigen Tabelle deaktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: personalize_dictionary or admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Tabellen**an.
2. Öffnen Sie den Tabellensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Löschen Sie das Kontrollkästchen **Live Feed**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Mit Live Feed Document installierte Geschäftsregel

Diese Geschäftsregel wird mit Live Feed Document installiert. Es werden keine Tabellen, Rollen oder Benachrichtigungen installiert.

Business-Regel	Beschreibung
Live Feed-Integration	Schreibt Journalkommentare in den Live-Feed, wenn für diesen Datensatz eine Gruppe vorhanden ist.

Datensatz-Feeds

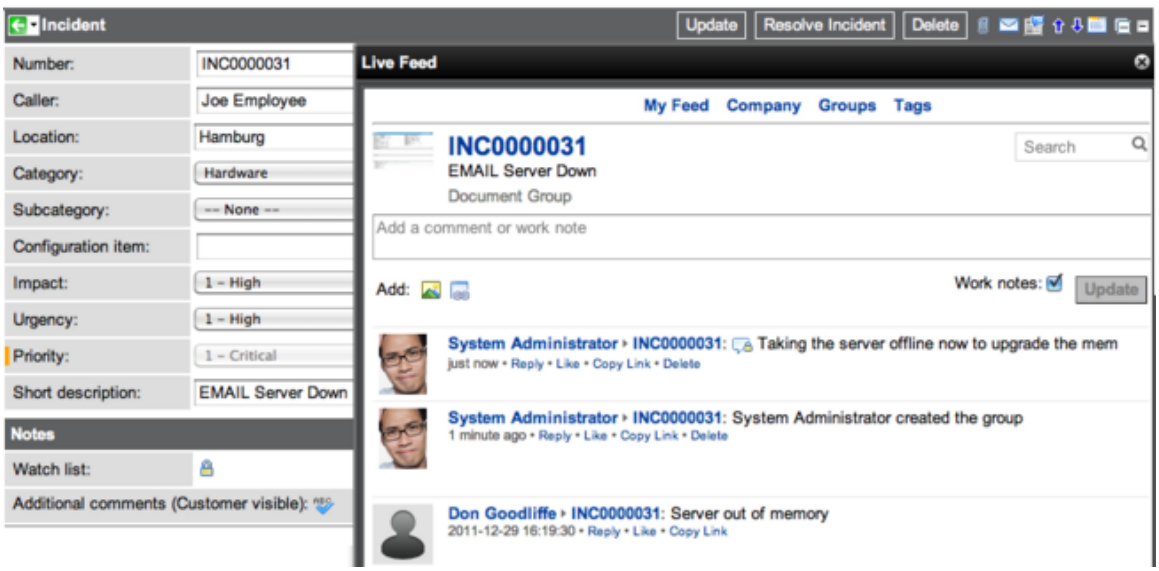
Ein Datensatz-Feed ist eine Live-Feed-Gruppe, die einem Datensatz zugeordnet ist, z. B. einem Incident oder Change.

Mit Datensatz-Feeds können Anwender über die Live-Feed-Schnittstelle an Aufgaben und anderen Datensätzen arbeiten. Anwender können im Live-Feed Nachrichten veröffentlichen, die automatisch als Kommentare oder Arbeitsnotizen im Datensatz gepflegt werden, wenn der Datensatz über diese Journalfelder verfügt.

Mit Datensatz-Feeds können Sie:

- Verbessern der Kommunikation zwischen Benutzern, die mit demselben Datensatz arbeiten.
- Verbesserung der Sichtbarkeit des Fortschritts für Endbenutzer
- Bereitstellen einer zentralen Anlaufstelle, um Updates für mehrere Datensätze anzuzeigen.
- Speichern Sie den Feed-Verlauf im Datensatz, damit das Wissen in einer E-Mail-Kette nicht verloren geht.

Live-Feed-Dokument



Hinweis:
Viele dieser Funktionen sind Teil von Live Feed v2.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie das Live-Feed-Dokument-Plugin

Das Live Feed Document-Plugin ist standardmäßig aktiv.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Administratoren können Datensatz-Feeds in einer Instanz aktivieren, indem sie das Plugin „Live Feed Document“ aktivieren, das das Plugin „Live Feed Document“ aktiviert, wenn es nicht aktiv ist. Für Upgrades müssen Administratoren das Plugin aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Datensatz-Feeds konfigurieren

Konfigurieren Sie eine Tabelle zur Unterstützung von Datensatz-Feeds. Sie können die Schaltfläche Live Feed im Formularkopf hinzufügen und die UI-Aktionen „Folgen im Live Feed“ und „Live Feed anzeigen“ als Liste und Formular hinzufügen.

Standardmäßig wird das Symbol „Live Feed anzeigen“ für alle Tabellen, die die Aufgabe erweitern, einschließlich der Tabellen Incident, Änderungsanfrage und Probleme sowie im Listen- und Formular-Kontextmenü aller Aufgabentabellen im Formularkopf angezeigt.

Fügen Sie einem Formularheader einen Live-Feed hinzu

Fügen Sie im Formularheader für eine Tabelle die Schaltfläche „ **Live-Feed** “ hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

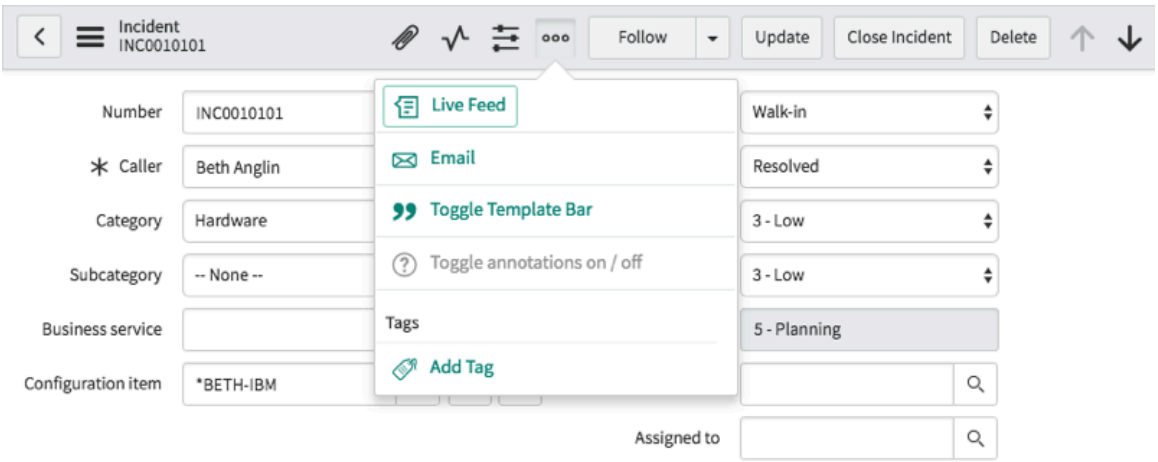
1. Geben Sie sys_properties.list im Anwendungsnavigator ein.
2. Öffnen Sie den Datensatz für *glide.live_feed.task_header_button*.
3. Ändern Sie im Feld Wert den **Wert**in.

   Hinweis:
   Standardmäßig ist der Wert Zusammenarbeit, sodass die Eigenschaft im Zusammenarbeits-Plugin (com.glide.collaboration) unterstützt wird. Durch das Ändern des Werts in beide kann die Systemeigenschaft in Zusammenarbeit und in Live Feed unterstützt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
5. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Tabellen**an.
6. Öffnen Sie den Tabellensatz.
7. Wenn das Kontrollkästchen **Live-Feed** nicht im Formular angezeigt wird, konfigurieren Sie das Formularlayout so, dass das Feld **Live-Feed** hinzugefügt wird.
8. Aktivieren Sie im Formular das Kontrollkästchen **Live-Feed**.
9. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Alternativ können Sie **live_feed=true** zum Feld **Attribute** im Wörterbucheintrag für die Tabelle hinzufügen.

Ergebnisse
Im Überlaufmenü des Formularheaders wird die Schaltfläche „ **Live-Feed** “ angezeigt.



Fügen Sie Live-Feed zu einem Kontextmenü hinzu

Fügen Sie einer Tabelle Live-Feed-UI-Aktionen hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **UI-Aktionen**an.
2. Öffnen Sie eine der Live-Feed-UI-Aktionen, z. B. **In Live-Feed folgen**.
3. Im Feld **Tabelle** wählen Sie den Tabellennamen aus.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile und wählen Sie **Einfügen**, um eine Kopie der UI-Action für die gewünschte Tabelle zu erstellen.
5. Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 4 für alle Live-Feed-UI-Aktionen.

Einen Datensatz-Feed deaktivieren

Sie können die Live-Feed-Funktionalität im Formular einer beliebigen Tabelle deaktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: personalize_dictionary or admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Lexikon**an.
2. Öffnen Sie den Wörterbucheintrag für die Tabelle.
3. Fügen Sie `live_feed=false` im Feld **Attribute** hinzu.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Hinweis:
Wenn die Funktion Zusammenarbeit aktiviert ist, können Sie das Symbol zum Anzeigen des Live-Feeds (Symbol zum Anzeigen des -Feeds) aus allen Formularheadern entfernen. Legen Sie die Eigenschaft *`glide.live_feed.task_header_button`* auf **Zusammenarbeit fest**.

Sicherheit konfigurieren

Datensatz-Feeds berücksichtigen die Zugriffskontrollregeln (ACLs) für den zugeordneten Datensatz.

Benutzer können Nachrichten im Datensatz-Feed nur anzeigen, wenn sie auf dieselben Informationen im Datensatz zugreifen können. Beispiel:

- Wenn eine ACL einem Benutzer das Lesen und Erstellen von Kommentaren zu einem Incident ermöglicht, kann der Benutzer Nachrichten anzeigen und hinzufügen, die als Kommentare zum Incident-Feed veröffentlicht wurden.
- Wenn eine Zugriffskontrollliste einen Benutzer daran hindert, Arbeitsnotizen zu lesen, kann er keine Nachrichten anzeigen, die als Arbeitsnotizen im Incident-Feed veröffentlicht wurden.

Hinweis:
Zugriffskontrollregeln werden nur geprüft, wenn ein Benutzer zum ersten Mal auf den Datensatz-Feed zugreift. Nachdem Benutzer den Feed angezeigt haben, muss ein Administrator sie manuell entfernen, um ihren Zugriff zu ändern.

Tabellenbenachrichtigungen für Live-Feeds

Tabellenbenachrichtigungen für Live-Feeds generieren automatisch Live-Feed-Nachrichten. Das Live Feed-Plugin muss aktiviert sein, um Tabellenbenachrichtigungen verwenden zu können.

Wenn ein Datensatz für eine bestimmte Aufgabentabelle eingefügt oder aktualisiert wird und die Benachrichtigungsbedingungen erfüllt sind, wird eine Nachricht generiert und an die angegebene Gruppe oder an den Unternehmens-Feed gesendet. Tabellenbenachrichtigungen werden standardmäßig für alle Aufgabentabellen und alle Aufgabentypen unterstützt.

Administratoren und Benutzer mit den Rollen live_feed_admin oder chat_admin können Tabellenbenachrichtigungen für jede Tabelle in einer Instanz einrichten.

Richten Sie Tabellenbenachrichtigungen für Aufgabentabellen ein

Sie können eine Tabellenbenachrichtigung für eine Aufgabentabelle einrichten, um automatische Live-Feed-Nachrichten zu aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: live_feed_admin oder chat_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Feed-Administration** > **Tabellenbenachrichtigungen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** , oder wählen Sie eine Benachrichtigung aus, um sie zu öffnen.
3. Füllen sie das Formular aus.

Live-Tabellen-Benachrichtigungsfelder

Feld	Beschreibung
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, für die Benachrichtigungen generiert werden. **Hinweis:** Die Liste enthält nur Tabellen und Datenbanksichten, die sich in demselben Bereich befinden wie die Tabellenbenachrichtigung.
In Chatrooms posten	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Benachrichtigung in mit dem Datensatz verknüpften Chatrooms zu generieren. Dies gilt nur für Aufgabeneinträge und erfordert, dass das Chat-Plugin aktiv ist.
In Live-Feed veröffentlichen	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Benachrichtigung im Live-Feed zu generieren. Wenn Datensatz-Feeds nicht eingerichtet sind und das Feld **Feed-Gruppe** leer ist, wird die Benachrichtigung im Unternehmens-Feed gepostet.
Datensatz-Feeds	Wählen Sie die Felder zum Posten von Datensatz-Feeds aus. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Posten im Live Feed** ausgewählt ist.
Anwendung	Wählen Sie die Anwendung aus, die diesen Datensatz enthält.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Benachrichtigung zu aktivieren.
Einfügen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Benachrichtigung zu generieren, wenn ein Datensatz in die Datenbank eingefügt wird.
Aktualisieren	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Benachrichtigung zu generieren, wenn ein Datensatz aktualisiert wird.
Feed-Gruppe	Wählen Sie das Live-Feed-Team aus, an das Sie Nachrichten senden möchten. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn „In **Live-Feed veröffentlichen“** ausgewählt ist. Deaktivieren Sie das Feld, um Benachrichtigungen im Unternehmens-Feed zu veröffentlichen.
Bedingungen	Erstellen Sie die Bedingung, die zum Generieren der Benachrichtigung erfüllt sein muss. Wenn Sie eine Bedingungsanweisung hinzufügen, wertet das System zuerst die Bedingung aus und analysiert das Feld **Vor dem Skript** nur, wenn die Bedingung erfüllt ist. Sie können dieses Feld leer lassen und Bedingungen in das Skript aufnehmen.
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung der Tabellenbenachrichtigung ein.
Nachricht	Erstellen Sie die automatische Nachricht, die Sie generieren möchten. Sie können Feldwerte als Variablen und einen Link zum Datensatz aufnehmen. Um eine Variable hinzuzufügen, positionieren Sie den Cursor im Text und klicken Sie auf den Feldnamen im Feld **Variable wählen**. Um dem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung

	Datensatz einen Link hinzuzufügen, geben Sie ${URI} im Nachrichtentext ein, wie im folgenden Beispiel gezeigt.
	`High priority incident opened: ${URI}`
	`Short description: ${short_description}`
	Hinweis:
	Aus Sicherheitsgründen wird HTML-Code automatisch aus einer Nachricht entfernt, bevor sie veröffentlicht wird.

Vor dem Skript	Erstellen Sie ein Skript, das ausgeführt wird, bevor eine Benachrichtigung generiert wird. Das Skript wird nur ausgeführt, wenn die Bedingung als wahr ausgewertet wird oder leer ist. Die folgenden Variablen sind im Skript verfügbar. ◦ *`current`*: das Objekt GlideRecord, das die Benachrichtigung ausgelöst hat. ◦ *`changedFields`*: Eine Array-Liste von Feldern, die beim Senden geändert wurden. Verwenden Sie changedFields.contains („Feldname“), um nach Änderungen zu suchen. ◦ *`answer`*: Setzen Sie die Antwort auf „falsch“, um die Benachrichtigung abzubrechen. ◦ *`profileSource`*: Legen Sie ein gültiges GlideRecord-Objekt fest, um das Profil zu definieren, das die Nachricht bereitstellt. ◦ *`profileID`*: Legen Sie eine live-profile sys_id fest, um das Profil zu definieren, das die Nachricht bereitstellt. Standardmäßig ist dies der aktuelle Datensatz. Überschreibt eine profileSource, wenn beide angegeben sind. Alle benutzerdefinierten Variablen, die im Skript erstellt werden, werden der Nachricht auch in Form von *`${myVariableName}`* zur Verfügung gestellt.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Richten Sie Tabellenbenachrichtigungen für Nicht-Task-Tabellen ein

Tabellenbenachrichtigungen werden standardmäßig für alle Aufgabentabellen unterstützt, und Sie können eine Tabellenbenachrichtigung für jede andere Tabelle einrichten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: live_feed_admin oder chat_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Business-Regeln**an.
2. Öffnen Sie die Geschäftsregel *`Live Feed events`*.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Erweitert“ den Text im Feld **Skript** aus.
4. Klicken Sie oben links auf den Zurückpfeil, um den Datensatz zu verlassen und zur Liste der Geschäftsregeln zurückzukehren.
5. Klicken Sie auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Geben Sie die folgenden Werte oben im Formular ein.
   - **Name**: Geben Sie einen Namen ein, z. B. `Live-Feed-Ereignisse für meine Tabelle`.
   - **Tabelle**: Wählen Sie die Tabelle aus, für die Sie eine Benachrichtigung einrichten.
   - **Aktiv** und **Erweitert**: Aktivieren Sie diese Kontrollkästchen.
7. Im Abschnitt **Ausführungszeitpunkt** geben Sie die folgenden Werte ein.
   - **Wann**: Wählen Sie **Vor**.
   - **Einfügen**. **Aktualisieren**, und **Löschen**: Aktivieren Sie die Kontrollkästchen.
8. Fügen Sie im Abschnitt „ **Erweitert** “ das Skript aus der Geschäftsregel `Live Feed events` in das Skriptfeld ein.
9. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Geschäftsregel `Live Feed events` wird in der Nicht-Aufgabentabelle ausgeführt. Sie löst das Event `live_feed.update` aus, das der Skriptaktion `Live Feed Update` zugeordnet ist. Die Skriptaktion richtet Variablen ein und verarbeitet die Tabellenbenachrichtigungen.

Nächste Maßnahme

Nach dem Speichern der Geschäftsregel erstellen Sie für die neue Tabelle einen Live-Feed-Tabellenbenachrichtigungsdatensatz wie für eine Aufgabentabelle.

Beispiele für Live-Feed-Tabellenbenachrichtigungen

Die folgenden Beispiele zeigen, wie verschiedene Arten von Tabellenbenachrichtigungen eingerichtet werden, die für den Live-Feed nützlich sind.

Workaround veröffentlicht

Dieses Beispiel zeigt eine Tabellenbenachrichtigung, die im Live-Feed automatisch eine Nachricht generiert, wenn einem offenen Problem eine Umgehungslösung hinzugefügt wird.

- **Tabelle**: Problem [problem]
- **Aktiv**: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **Update**: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **In Live-Feed einstellen**: Aktivieren Sie die Checkbox.
- **Bedingungen**: [State] [is] [Open]
- **Beschreibung**: `Workaround veröffentlicht`
- **Nachricht**:

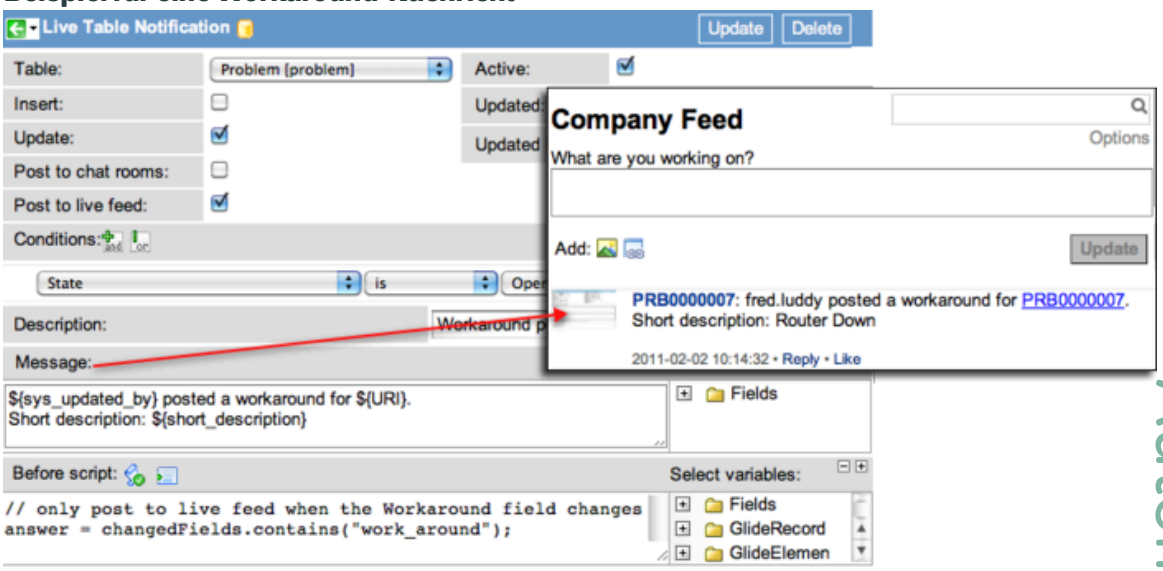
```
${sys_updated_by} posted a workaround for ${URI}.
Short description: ${short_description}
```

- **Vor dem Skript**:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
// only post to Live Feed when the Workaround field changes
answer = changedFields.contains("work_around");
```

Beispiel für eine Workaround-Nachricht



Zugehörige Informationen

Tabellenbenachrichtigungen für Live-Feeds

Problem gelöst (erweitert)

Dieses erweiterte Beispiel zeigt eine Tabellenbenachrichtigung, die automatisch eine Nachricht im Live-Feed generiert, wenn ein Problem geschlossen wird.

Es wird außerdem eine Nachricht über den zugewiesenen Benutzer hinzugefügt und die Nachricht aus dem Zuordnungsgruppenprofil anstelle des Problemdatensatzes gepostet.

- **Tabelle**: Problem [Problem]
- **Aktiv**: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **Update**: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **In Live-Feed einstellen**: Aktivieren Sie die Checkbox.
- **Bedingungen**: [Problem State] [is] [Closed/Resolved]
- **Beschreibung**: Problem gelöst
- **Nachricht**:

```
Problem ${number} - ${short_description} has been resolved. ${fixedByMsg}
```

- **Vor dem Skript**:

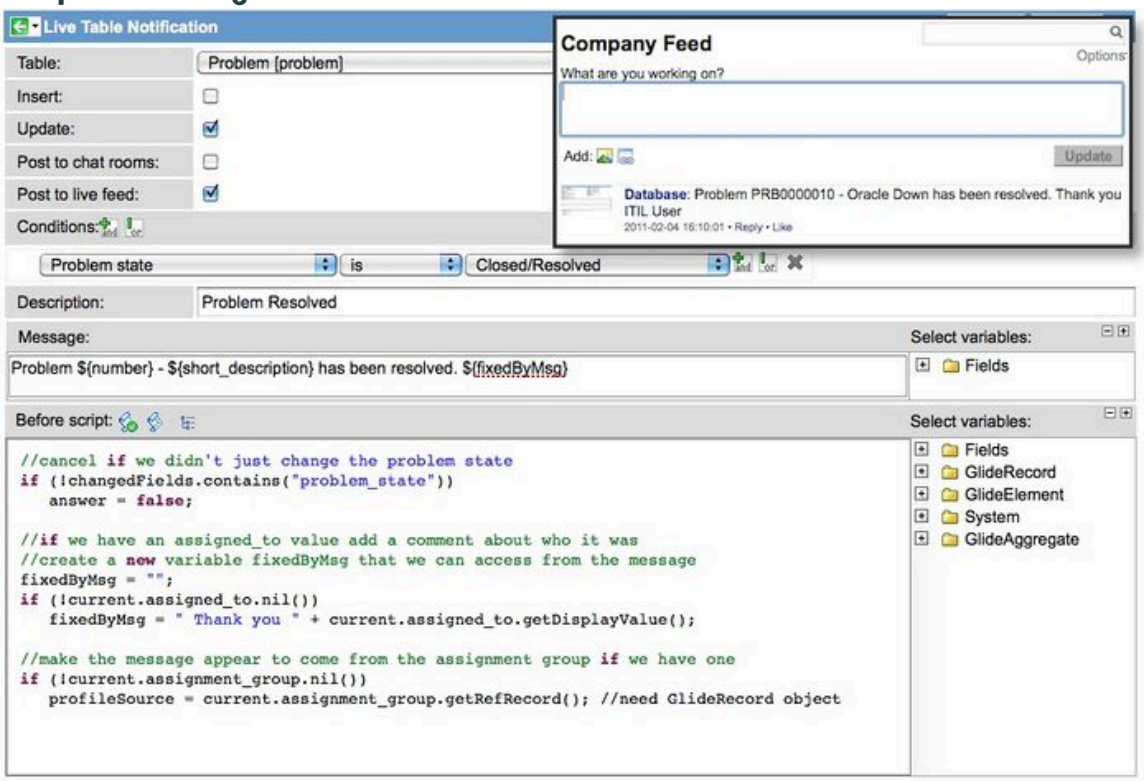
```
//cancel if we didn't just change the problem state if ( !changedFields. contains
 ( "problem_state" ) )
answer = false ;

 //if we have an assigned_to value add a comment about who it was //create a new variable
 fixedByMsg that we can access from the message
fixedByMsg = "" ; if ( !current. assigned_to. nil ( ) )
fixedByMsg = " Thank you " + current. assigned_to. getDisplayValue ( ) ;
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
//make the message appear to come from the assignment group if we have one if ( !current.
assignment_group. nil ( ) )
profileSource  = current. assignment_group. getRefRecord ( ) ; //need GlideRecord object
```

Beispiel: Problem gelöst



Zugehörige Informationen

Tabellenbenachrichtigungen für Live-Feeds

Verkaufschance gewonnen (Nicht-Aufgabe)

Dieses Beispiel zeigt eine Tabellenbenachrichtigung für eine Nicht-Aufgabentabelle. Wenn Sie das Plugin „Sales Force Automation“ aktiviert haben, generiert es automatisch eine Nachricht im Live-Feed, wenn eine Verkaufschance gewonnen wird.

Erstellen Sie eine Geschäftsregel in der Tabelle „Verkaufschance“ [sales_opportunity], die der Geschäftsregel für **Live-Feed-Ereignisse** in der Aufgabentabelle entspricht.

Erstellen Sie eine Tabellenbenachrichtigung mit den folgenden Werten:

- **Tabelle**: Verkaufschance [sales_opportunity]
- **Aktiv**: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **Update**: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **In Live-Feed einstellen**: Aktivieren Sie die Checkbox.
- **Bedingungen:**: [State] [is] [Closed Won]
- **Beschreibung**: Verkaufschance gewonnen
- **Nachricht**:

```
${owner} closed a sale with ${account}!
```

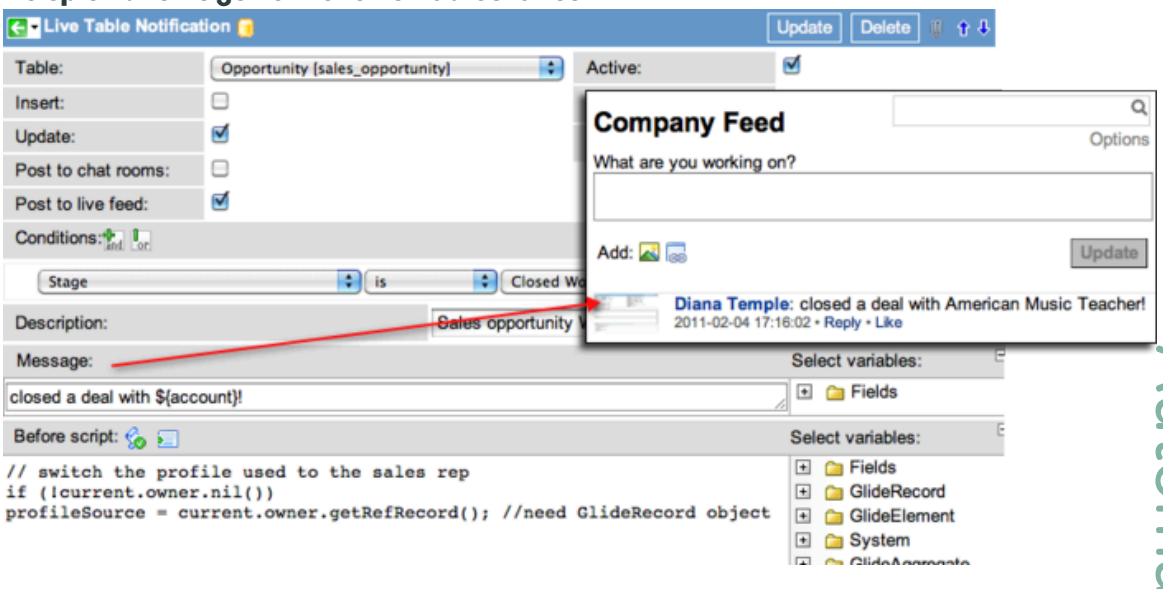
- **Vor dem Skript**:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
//make the message appear to come from the assigned salesperson if there is one if
 ( !current. owner. nil ( ) )
profileSource  = current. owner. getRefRecord ( ) ; //need GlideRecord object
```

Beispiel für eine gewonnene Verkaufschance



Zugehörige Informationen

Tabellenbenachrichtigungen für Live-Feeds

Verwandte Live Feed-Tabellenbenachrichtigungen

Dieses Beispiel zeigt, dass Tabellenbenachrichtigungen an verwandte Feeds gesendet werden.

Wenn sich in diesem Beispiel der Status einer Story in **Abgeschlossen** ändert, wird eine Tabellenbenachrichtigung an den entsprechenden Sprint, Release oder Epic gesendet. Nachrichten werden nur gepostet, wenn der zugehörige Feed bereits vorhanden ist. Diese Benachrichtigung erstellt keinen neuen Feed.

- **Tabelle**: Story [rm_story]
- **Aktiv**: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **Update**: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **In Live-Feed einstellen**: Aktivieren Sie die Checkbox.
- **Feeds aufzeichnen**: Verschieben Sie **Sprint**, **Release** und **Epic** in die Spalte **Ausgewählt**.
- **Bedingungen**: [State] [changes to] [Complete]
- **Beschreibung**: Story ist abgeschlossen; Nachricht an Epic, Release und Sprint
- **Nachricht**:

```
${URI} status changed to ${state}
```

Live-Feed-Sicherheit und Tabellenzugriff

Standardmäßig können Administratoren und Benutzer mit der Rolle „live_feed_admin“ die Live-Feed-Sicherheit konfigurieren und alle Live-Feed-Tabellen anzeigen.

Sie können auch die folgenden Live-Feed-Tabellen ändern:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Live-Tabellenbenachrichtigung [live_table_notification]: Richten Sie automatische Nachrichten ein, die generiert werden, wenn bestimmte Datensätze im gesamten System aktualisiert werden.
- Live-Feed-Nachricht [live_message]: Ändern Sie diese nur bei Bedarf, z. B. um eine unangemessene Nachricht zu löschen oder eine versehentlich von einem Benutzer gelöschte Nachricht wiederherzustellen. Diese Tabelle wird normalerweise von der Systemfunktionalität verwaltet.

Das Erweitern oder Ändern von Daten in einer Live-Feed-Chattabelle wird nicht empfohlen.

Beschränken Sie den Live-Feed-Zugriff nach Rolle

Alle aktiven Benutzer in der Instanz haben standardmäßig Zugriff auf den Live-Feed.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: live_feed_admin und admin

Prozedur

1. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Rollen zu definieren, die Benutzern das Anzeigen des Live Feed-Moduls ermöglichen.

   a. Führen Sie die entsprechende Aktion für Ihre Version der UI aus:

      - Core-UI: Navigieren Sie zu **Systemdefinition** > **Anwendungsmenüs**und wählen Sie dann **Live-Feed**aus.
      - UI15: Rechtsklicken Sie auf das Symbol neben dem Live Feed-Modul und wählen Sie **Modul bearbeiten**.

   b. Geben Sie die Rollen ein, die Zugriff im Feld **Rollen** haben.

   c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Rollen zu definieren, über die Benutzer Live Feeds von einem mobilen Gerät anzeigen können.

   a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Anwendungen (mobil)**an.

   b. Klicken **Live Feed** .

   c. Geben Sie die Rollen ein, die Zugriff im Feld **Rollen** haben.

   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

3. Verwenden Sie die folgenden Einstellungen im Zugriffskontrolle-Formular, um Zugriffskontrollregeln zu erstellen, um zu begrenzen, wer die live_feed-Seiten anzeigen darf.

   - **Art**: UI-Seite
   - **Operation**: Lesen
   - **Name**: Erstellen Sie einen Zugriffskontrollregelsatz für jede der folgenden Seiten
     - live_feed
     - live_feed_small

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- $live_feed
- $live_feed_small

- **Erfordert Rolle**: Fügen Sie in dieser zugehörigen Liste Rollen hinzu, um zu definieren, wer auf die Live-Feed-Seiten zugreifen kann. Anwender, die nicht über diese Rollen verfügen, können nicht auf den Live-Feed zugreifen.

Verwalten Sie Live-Feed-Nachrichteninhalte

Benutzer können ihre eigenen Nachrichten aus Feeds entfernen. Bei Bedarf können Administratoren unangemessene Nachrichten entfernen, die von beliebigen Benutzern gesendet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: live_feed_admin und admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Aus Sicherheitsgründen wird HTML-Code automatisch aus der Nachricht entfernt, bevor sie veröffentlicht wird. Durch diese Maßnahme wird sichergestellt, dass Benutzer keine Seiteneinstellungen ändern können, indem sie eine Nachricht senden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Feed-Administration** > **Nachrichten**an.
2. Öffnen Sie die zu entfernende Nachricht.
3. Im Feld **Status** wählen Sie **gelöscht**.
   Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld hinzuzufügen.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Live-Feed-Teamsicherheit

Sie können einschränken, wer Teams erstellen kann, indem Sie eine Zugriffsregel ändern.

Ändern Sie die folgende Zugriffssteuerungsregel:

- **Tabelle**: Live-Gruppenprofil [live_group_profile]
- **Operation**: Erstellen

Hashtag-Umbenennung einschränken

Sie können einschränken, wer Hashtags umbenennen darf.

Sie beschränken die Umbenennung von Hashtags, indem Sie die folgende Zugriffskontrollregel ändern:

- **Tabelle**: Live Tag [live_tag]
- **Operation**: Schreiben

Ermöglicht den Zugriff auf Live-Feeds von CMS-Seiten

Sie können den Zugriff auf Live Feed über Seiten ermöglichen, die im Content Management System (CMS) erstellt wurden. Ermöglichen Sie beispielsweise einem Endbenutzer den Zugriff auf Ihre Unternehmensfeeds über das MSS-Portal.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die ESS Portal-Vorlage enthält die dynamischen Blöcke **Portal - Live-Seite** und **Live Feed**. Um Zugriff auf Live-Feeds von CMS-Seiten bereitzustellen, fügen Sie den dynamischen Block „Live-Feed“ einer CMS-Seite hinzu, oder fügen Sie die Seite „ **Portal – Live“** in eine Website ein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Inhaltsmanagement** > **IFrames**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie die iFrame-Blockdetails ein.

iFrame-Blockfelder

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen ein, z. B. **Live-Frame**.
Frame-Name	Geben Sie einen Frame-Namen ein, z. B. **live_frame**.
URL	https://INSTANCE/live_feed.do?sysparm_doctype=true wobei INSTANCE die Instanz-URL ist (Beispiel [instance name] .service-now.com)
Anwendung	Zeigt Informationen zum Umfang an.
Dimensionierung	Wählen Sie **Feste Größe**, und geben Sie die Pixelabmessungen für Höhe und Breite entsprechend der Seite ein, auf der der Feed angezeigt werden soll (z. B. Breite 1024 und Höhe 768).

4. Klicken Sie auf **Senden**.
5. Fügen Sie den Block einer Seite hinzu.

Zugehörige Informationen

Live-Feed wird verwaltet

Content-Management-System

Live-Feed wird verwendet

Live Feed bietet viele Methoden, um Inhalte mit anderen Personen in Ihrer Organisation zu teilen.

Wichtig:

Core-UI ist erforderlich, um den Live-Feed zu verwenden. Live-Feed wird in Next Experiencenicht unterstützt. Wenn Sie Next Experienceaktivieren, wird der Live-Feed automatisch deaktiviert und funktioniert nicht mehr. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

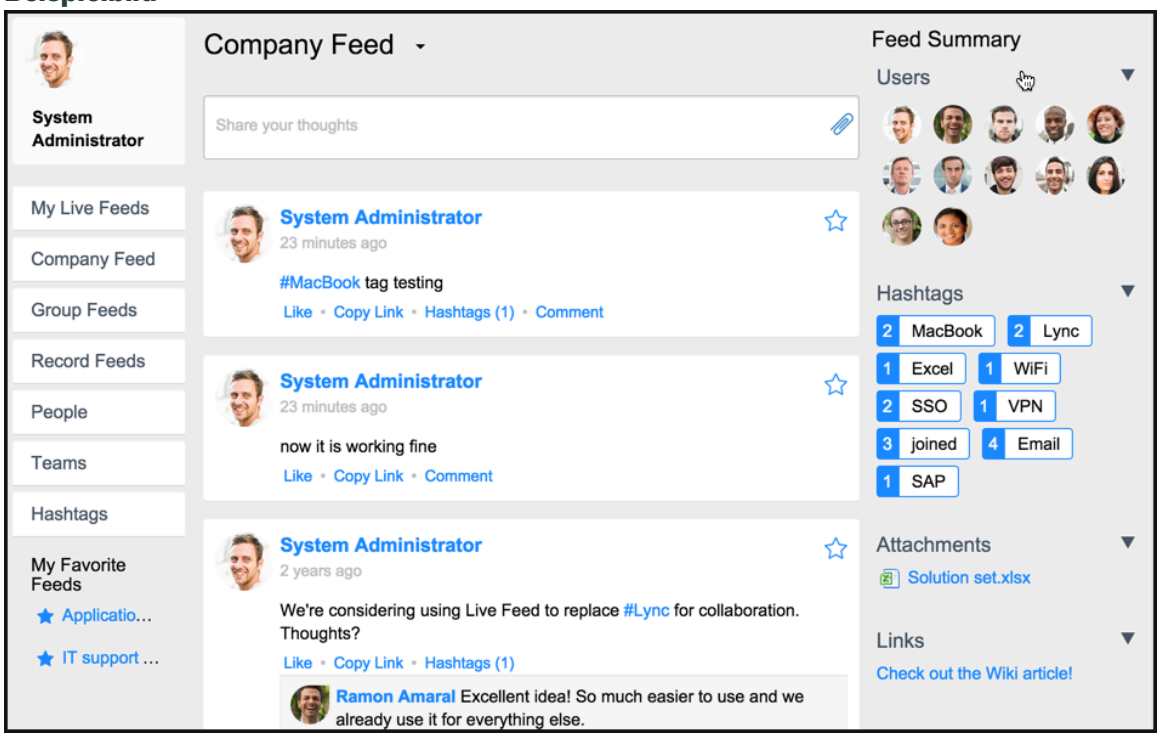
Der Live-Feed wurde zwar eingestellt, wir erkunden jedoch ständig neue Möglichkeiten, unsere Services zu verbessern. Achten Sie auf zukünftige Updates und Verbesserungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Je nach Ihrer Rolle gibt es verschiedene Arten von Feeds, auf die Sie zugreifen können, Teams, mit denen Sie Informationen teilen können, und Hashtags, mit denen Sie Nachrichten kategorisieren können.

Beispielbild



Hinweis:
Live Feed v2 ist standardmäßig für alle neuen Instanzen aktiv. Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version von ServiceNow durchführen, müssen Sie Live Feed v2 aktivieren, um diese Funktionen verwenden zu können.

Verwenden Sie Hashtags in Live Feed

Hashtags sind Wörter, die in Nachrichten mit einem Hash-Symbol (#) gekennzeichnet sind. Hashtags sind eine Möglichkeit, Nachrichten nach Stichworten oder Themen zu kategorisieren, um die Suchergebnisse zu verbessern.

Fügen Sie zum Identifizieren von Nachrichten, die mit VPN-Fragen verknüpft sind, den Hashtag #VPN im Nachrichtentext hinzu.

Hinweis:
Viele dieser Funktionen sind Teil von Live Feed v2. Wenn Sie Live-Feed v1 verwenden oder Live-Feed v2 nicht aktiviert haben, finden Sie weitere Informationen unter Legacy-Live-Feed.

Mitteilungen kennzeichnen

Um ein Stichwort oder Thema in einer Nachricht zu markieren, geben Sie vor dem Wort ein # -Symbol ein. Unter der Nachricht wird ein Link zum Hashtag hinzugefügt, und alle Feed-Benutzer können nach dem Hashtag suchen und nach diesem filtern, um die Nachricht zu finden.

Befolgen Sie diese Tipps, um Hashtags effektiv zu verwenden:

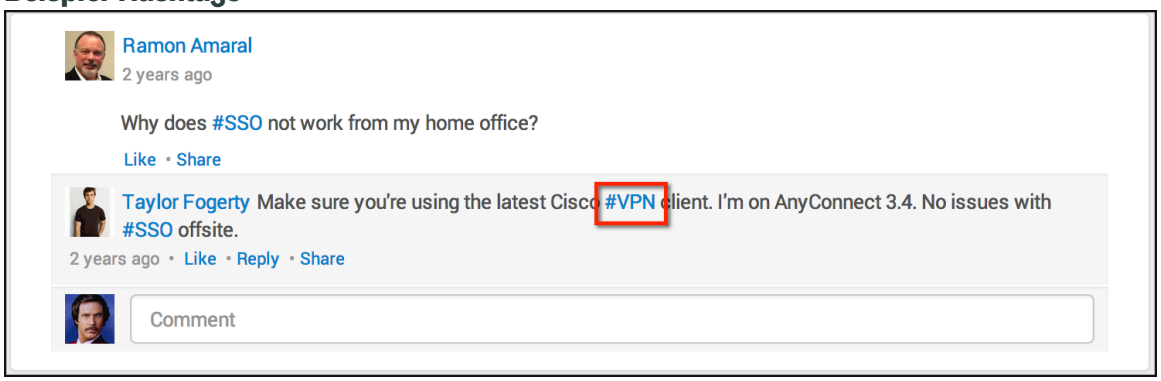
- Begrenzen Sie die Anzahl der Hashtags pro Nachricht (nicht mehr als 3 ist eine gute Richtlinie).
- Verwenden Sie Hashtags nur in Nachrichten, die für das markierte Thema relevant sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Schreiben Sie zuerst eine Nachricht und fügen Sie dann nur Hashtags hinzu, wenn sie einen Wert hinzufügen. Beantworten Sie die Frage „Woran arbeiten Sie gerade?“, und nicht „Welche Hashtags gelten für das, woran Sie gerade arbeiten?“
- Verwenden Sie die Kamelschreibweise, um einen Hashtag zu erstellen, der mehr als ein Wort lang ist. Entfernen Sie das Leerzeichen und verwenden Sie einen Großbuchstaben, um jedes Wort zu beginnen. Um beispielsweise ein Thema zum Service Desk zu erstellen, verwenden Sie #ServiceDesk.

Beispiel-Hashtags



Anzeigen eines verfügbaren Hashtags

Zeigen Sie ein Hashtag aus einem beliebigen Feed an.

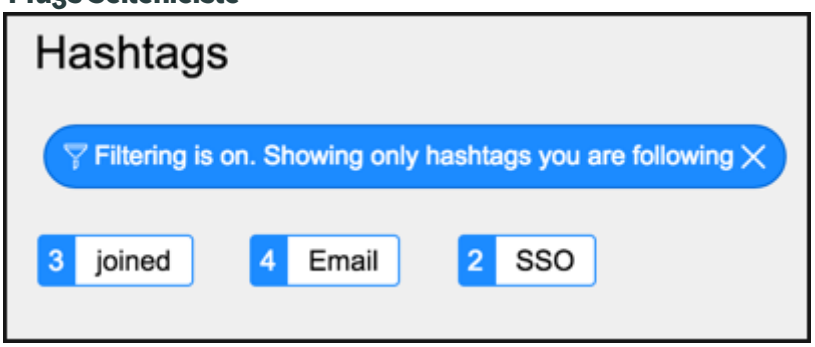
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie auf **Hashtags** in der Seitenleiste.
   Alle bereits definierten Hashtags werden angezeigt. Es können bis zu 36 Hashtags angezeigt werden, und es stehen Optionen zum Suchen und Sortieren der Hashtags zur Verfügung. Bei der Suche muss das Rautenzeichen (#) nicht eingefügt werden.

TTags Seitenleiste

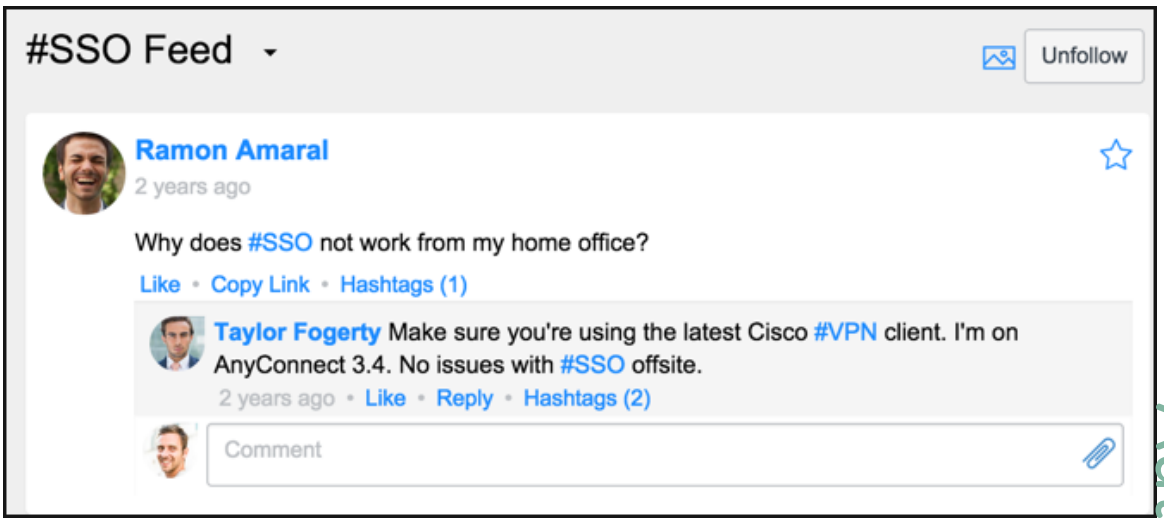


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf einen Hashtag, um alle Nachrichten anzuzeigen, die diesen Hashtag enthalten.

Markiert mehrere Nachrichten



Ändern Sie einen Hashtag-Namen und fügen Sie einen Hashtag zusammen

Im Laufe der Zeit können Benutzer viele Hashtags mit ähnlichen Namen erstellen, z. B. Konkurrenzfähig, Konkurrent und Konkurrenz. Um Hashtags zur besseren Suche und Filterung zu kombinieren, ändern Sie die Namen ähnlicher Hashtags in einen Standardnamen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Administratoren können einschränken, wer Hashtags umbenennen darf.

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie auf **Hashtags** in der Seitenleiste, um die aktuell definierten Hashtags anzuzeigen.
3. Deaktivieren Sie den Filter, um alle Hashtags anzuzeigen.
4. Fahren Sie mit dem Mauszeiger auf den Hashtag, den Sie ändern möchten.

   Wenn Sie die Rechte zum Bearbeiten von Hashtags haben, wird ein Bearbeiten-Tag ( ) angezeigt.
5. Klicken Sie auf das Symbol „Tag bearbeiten.“

Tag bearbeiten

6. Geben Sie einen neuen Hashtagnamen ein.
7. Drücken Sie **Eingeben**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn sich der neue Name von den anderen Hashtags unterscheidet, ersetzt der neue Hashtagname den alten Hashtagnamen in der Liste und im Text aller Nachrichten, die den Hashtag enthalten.
- Wenn der Name mit einem der vorhandenen Hashtags übereinstimmt, werden die Hashtags zusammengeführt. Zum Beispiel, wenn Sie zwei Hashtags mit dem Namen **Wettbewerbsfähig** und **Wettbewerber** aufgerufen haben, und Sie ändern den Namen von **Wettbewerber** zu **Wettbewerbsfähig**, werden alle zuvor markierten Nachrichten mit **Wettbewerber** in **Wettbewerbsfähig** geändert, und das **Wettbewerber**-Hashtag wird entfernt.

Hinweis:
Wenn ein Hashtag aus der Nachricht entfernt wird, ändert das Umbenennen dieses Hashtags den Nachrichtentext nicht.

Fügen Sie einem Hashtag ein Bild hinzu

Sie können ein Bild auf Domänenebene bereits definierter Hashtags hinzufügen, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Klicken Sie auf **Hashtags** in der Seitenleiste.
2. Wählen Sie das entsprechende Hashtag aus.

   Tag mit Bildsymbol

3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Suchen Sie das Bild in Ihrem Dateisystem und ziehen Sie das Bild per Drag & Drop auf das Symbol „Bild hinzufügen“ ( ).
   - Klicken Sie auf das Symbol „Bild hinzufügen“ ( ), wählen Sie die Bilddatei aus und klicken Sie auf **Öffnen**.
4. Um das Bild zu ändern, ziehen Sie einfach ein neues Bild auf das alte oder klicken Sie auf das vorhandene Bild und wählen Sie ein neues Bild aus.

   Wenn Sie eine Nachricht anzeigen, die ein Hashtag mit einem Bild enthält, wird dieses Bild in der Hashtag-Kopfzeile angezeigt.

   Nachricht mit Tag-Symbol

Folgen Sie einem Hashtag und hören Sie auf einem Hashtag zu folgen

Sie können alle Buchungen anzeigen, denen ein bestimmter Hashtag zugeordnet ist, indem Sie dem Hashtag folgen. Sie können auf aufhören dem Hashtag zu folgen, wenn Sie diese Posts nicht mehr anzeigen möchten.

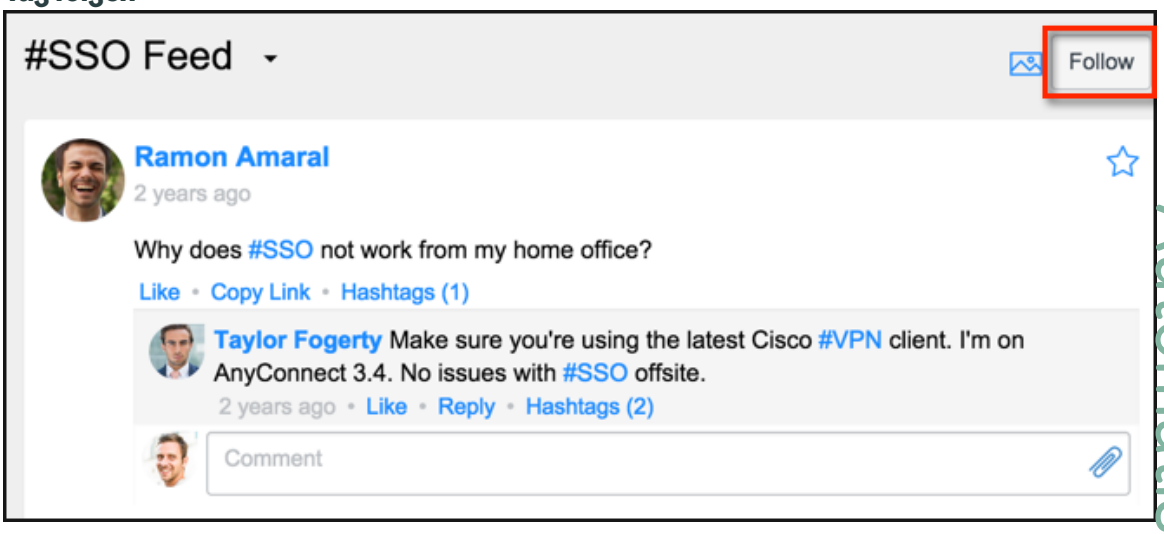
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie auf **Hashtags** in der Seitenleiste.
3. Wählen Sie den Hashtag aus, dem Sie folgen möchten.
4. Klicken Sie auf **Folgen**.

Tag folgen



Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt.

5. Klicken Sie auf **X**, um die Nachricht zu schließen
   Um einen Hashtag aufzuheben, wiederholen Sie die gleichen Schritte und klicken Sie auf **Nicht folgen**.

Einen Hashtag aus einer geposteten Nachricht entfernen

Als Teilnehmer an einer Unterhaltung können Sie Hashtags aus bereits gesendeten Nachrichten entfernen.

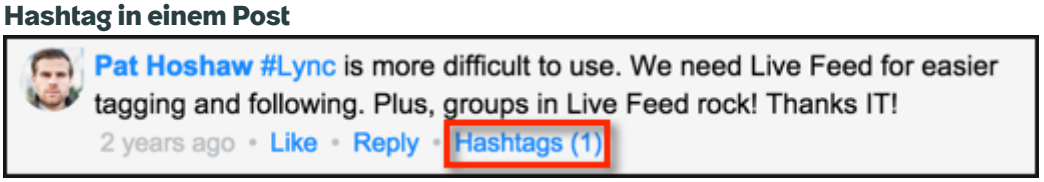
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu der veröffentlichten Nachricht.
2. Klicken Sie auf **Hashtags** in der Nachricht des Posts.

Hashtag in einem Post

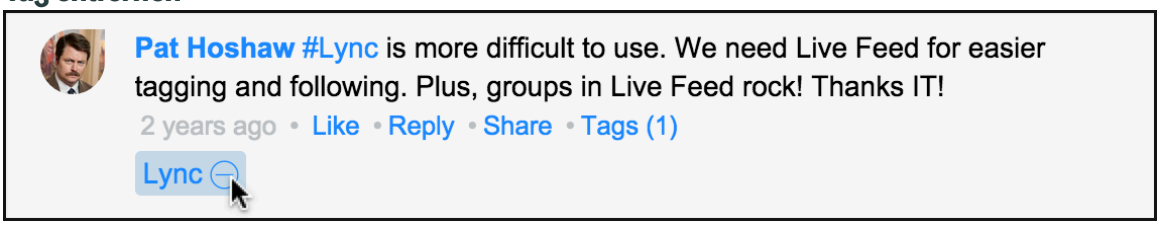


Die mit der Nachricht verknüpften Hashtags werden zusammen mit dem Entfernungssymbol angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tag entfernen



3. Klicken Sie auf das Entfernungssymbol.

Verwenden Sie Teams in Live Feed

Benutzer können in Teams zusammengefasst werden, um Feeds mit spezifischer Ausrichtung zu abonnieren.

Teams können nach beliebigen Kriterien erstellt werden, die für Ihre Organisation sinnvoll sind. Sie können beispielsweise ein Team mit dem Namen IT-Entwickler erstellen und das Team für Feeds abonnieren, z. B. Codierungsstandards, AngularJS-Entwicklung und Best Practices für die Anpassung von ServiceNow. Wenn ein neuer Entwickler zum IT-Entwicklerteam hinzugefügt wird, hat dieser Benutzer automatisch die Berechtigung, an allen Feeds teilzunehmen, denen das Team folgt.

Automatische Teamerstellung

Wenn Sie einen Datensatz in einer Tabelle erstellen, für die Live-Feed aktiviert ist (z. B. die Incident-Tabelle), und für diesen Datensatz auf Follow/Show Live Feed (Live-Feed verfolgen/anzeigen) klicken, wird ein Datensatz-Feed für den Datensatz erstellt.

Der Datensatz-Feedname basiert auf dem Tabellennamen.

Antworten Sie auf E-Mail-Benachrichtigungen per E-Mail

Nachdem Sie eine E-Mail zu einer veröffentlichten Nachricht oder einer Antwort erhalten haben, können Sie Ihre Antwort im Live-Feed veröffentlichen, indem Sie auf die E-Mail antworten.

Der Textkörper der E-Mail-Antwort wird als Antwort auf die Live-Feed-Nachricht veröffentlicht. Alle Anhänge, die Sie in Ihre Antwort-E-Mail einfügen, werden auch in der Live-Feed-Antwort veröffentlicht.

Erstellt ein Live-Feed-Team

Wenn Sie ein Team erstellen, werden Sie zum Teamadministrator.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Teamadministrator können Sie:

- Team-Eigenschaften ändern
- Mitgliedschaftsanträge annehmen oder ablehnen
- Mitglieder aus dem Team entfernen
- Das Team löschen

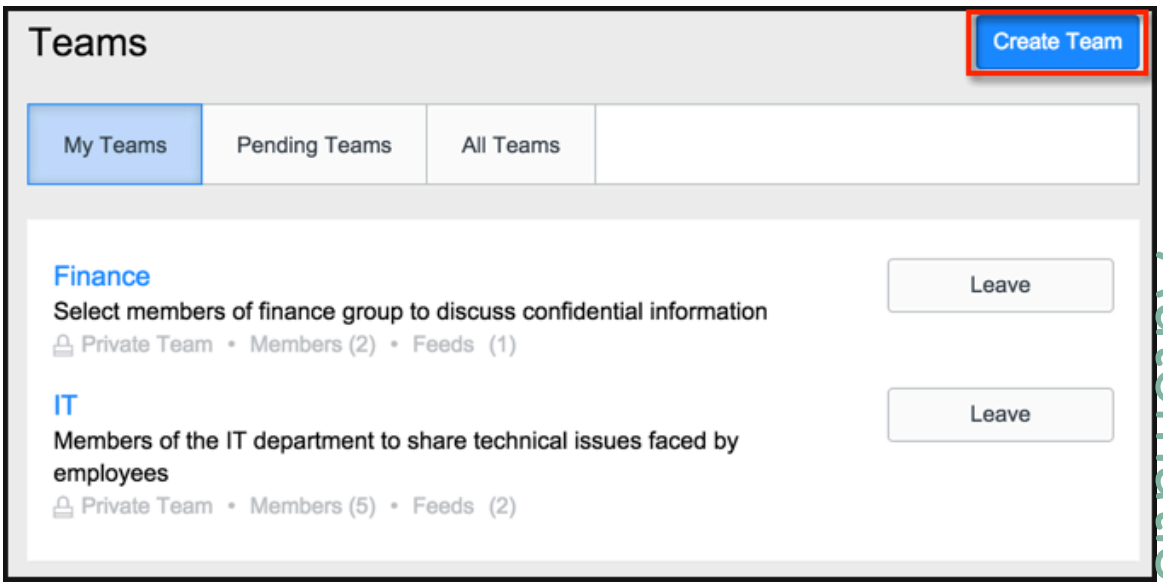
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

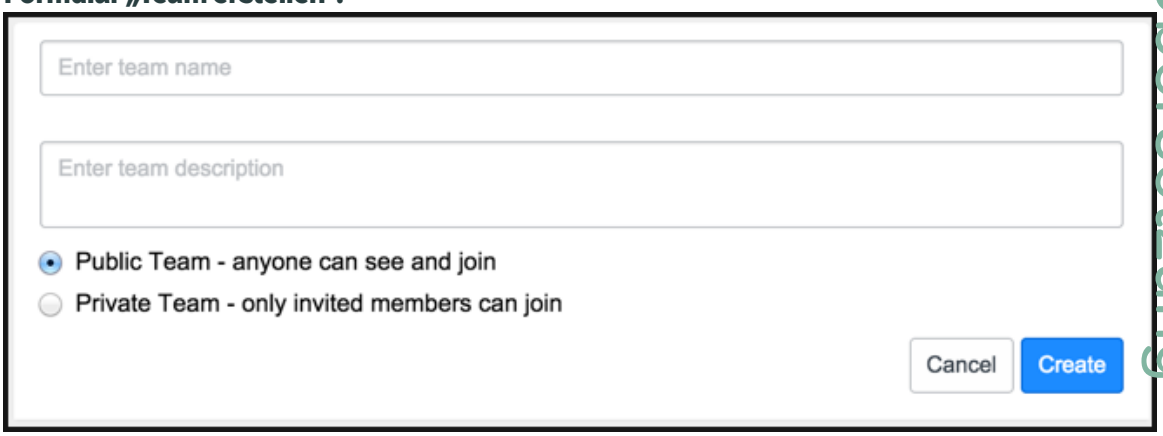
1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Teams**an.
2. Klicken Sie in der Seitenleiste auf Ihr Profilbild und wählen Sie dann die Registerkarte **Teams**.
3. Klicken Sie auf **Team erstellen**.

Tab „Teams“



4. Geben Sie einenen **Namen** ein, der oben im Feed und in Nachrichten angezeigt wird, die an das Team gesendet wurden

Formular „Team erstellen“.



Dieser Name ist mit dem Team-Feed verknüpft.

5. Geben Sie eine **Beschreibung** ein, die oben im Feed und unter dem Namen des Teams in der Liste aller Teams angezeigt wird.
6. Wählen Sie die Zugriffsebene für das Team aus:
   - **Öffentliches Team**: In der Liste aller Teams kann jeder Benutzer den Namen dieses Teams sehen. Jeder Benutzer kann auch den Feed sehen und dem Team beitreten. Nachrichten in einem öffentlichen Team werden im Unternehmens-Feed mit einem Link zum Team-Feed angezeigt.

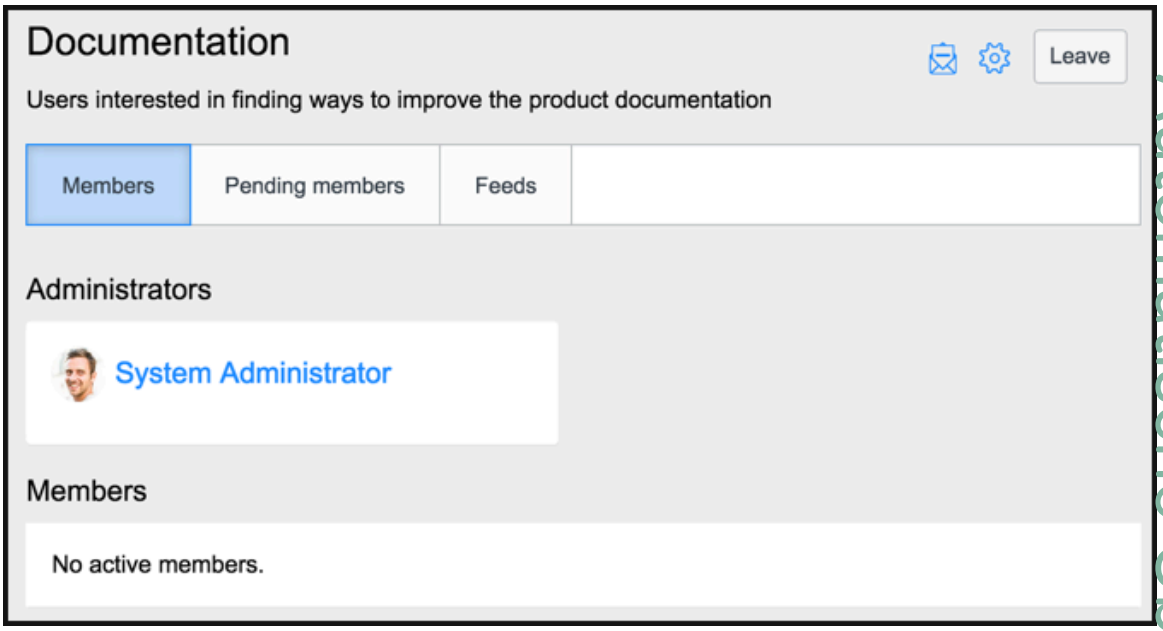
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Privates Team**: In der Liste aller Teams kann jeder Benutzer den Namen dieses Teams sehen, nicht jedoch den Feed. Nachrichten in privaten Teams werden nicht im Unternehmens-Feed angezeigt.

  Wann **Privates Team** ausgewählt ist, wird das Kontrollkästchen **Team für alle anzeigen und Anfordern von Beitritt** angezeigt. Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, damit alle Benutzer nach diesem Team suchen und anfragen können, dem Team beizutreten. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit nur eingeladene Benutzer den Feed sehen und dem Team beitreten können.

7. Klicken Sie auf **Erstellen**.
   Das Team wird mit Ihnen als Teamadministrator erstellt.



Hinweis:
Ein Teamadministrator kann einen oder mehrere Gruppen-Feeds speziell für die Mitglieder dieses Teams erstellen, indem Sie auf die Registerkarte **Gruppen-Feeds** und **Gruppenfeed erstellen** klicken. Zusätzlich kann das Team zu einem Feed eingeladen werden. Durch die Verwendung mehrerer Feeds für das Team werden fokussierte Diskussionen zu Themen, die für das Team von Interesse sind, erleichtert, und das Team kann gezielt andere Teams und Mitglieder zur Zusammenarbeit bei bestimmten Feeds einladen.

Automatische Übersetzung

Einem Team beitreten

Sie können einem öffentlichen Team beitreten, eine Einladung annehmen oder Zugang zu einem Team anfordern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Teammitglied können Sie:

- Nachrichten anzeigen, die dem Team gesendet werden (Team-Feed). Nichtmitglieder können auch den Feed für ein öffentliches Team anzeigen.
- Eine Liste der Teammitglieder anzeigen.
- Ein anderes Team einladen, dem Team beizutreten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die E-Mail-Benachrichtigungen des Teams abonnieren.
- Das Team verlassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie auf **Teams** und klicken Sie auf **Alle Teams**.
   - Wenn Sie eine Einladung erhalten haben, klicken Sie auf **Akzeptieren**. Sie können die Einladung **ablehnen**, wenn Sie nicht dem Team beitreten möchten.
   - Wenn das Team öffentlich ist, klicken Sie auf **Beitreten**.
   - Wenn das Team privat ist, klicken Sie auf **Anfordern**. Der Teamadministrator erhält eine E-Mail-Benachrichtigung und muss Ihre Anfrage akzeptieren, bevor Sie dem Team beitreten können.

Teamfeed anzeigen

Zeigen Sie einen Team-Feed an, um Nachrichten anzuzeigen, die zu diesem Team gehören.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie in der Seitenleiste auf Ihr Profilbild und wählen Sie dann die Registerkarte **Teams**.
   - Um ein Team anzuzeigen, zu dem Sie gehören, wählen Sie den Teamnamen aus.
   - Um ein öffentliches Team anzuzeigen, dem Sie nicht angehören, wählen Sie **Alle Teams** und klicken Sie dann auf den Teamnamen.

     Sie müssen Mitglied sein, um den Feed eines privaten Teams anzeigen zu können.

Teammitglied anzeigen

Zeigen Sie eine Liste der Mitglieder an, die zu einem Live Feed-Team gehören.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie in der Seitenleiste auf Ihr Profilbild und wählen Sie dann die Registerkarte **Teams**.
3. Wählen Sie aus der Teamliste den Teamnamen aus.
   Sie müssen Mitglied des Teams sein, um die Mitglieder anzeigen zu können.
4. Klicken Sie auf **Mitglieder**.
   Die Liste der Teammitglieder wird nach Teamadministratoren und Teammitgliedern angezeigt.

Ein neues Mitglied einladen

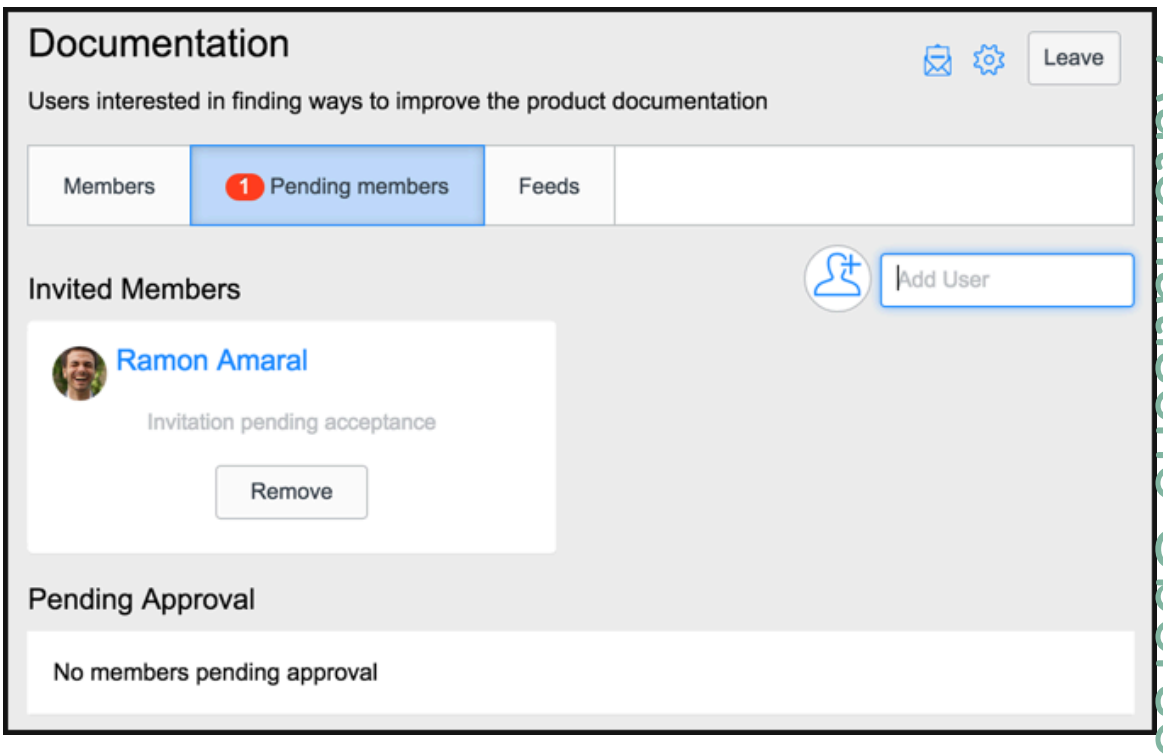
Sie können einen anderen Benutzer einladen, einem Team beizutreten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie in der Seitenleiste auf Ihr Profilbild und wählen Sie dann die Registerkarte **Teams**.
3. Wählen Sie aus der Teamliste den Teamnamen aus.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Ausstehende Mitglieder**.
5. Im Feld **Benutzer hinzufügen** geben Sie den Namen des Benutzers ein, den Sie einladen möchten.
   Das Bild des eingeladenen Mitglieds wird angezeigt.



Automatische Übersetzung

Mitglied entfernen

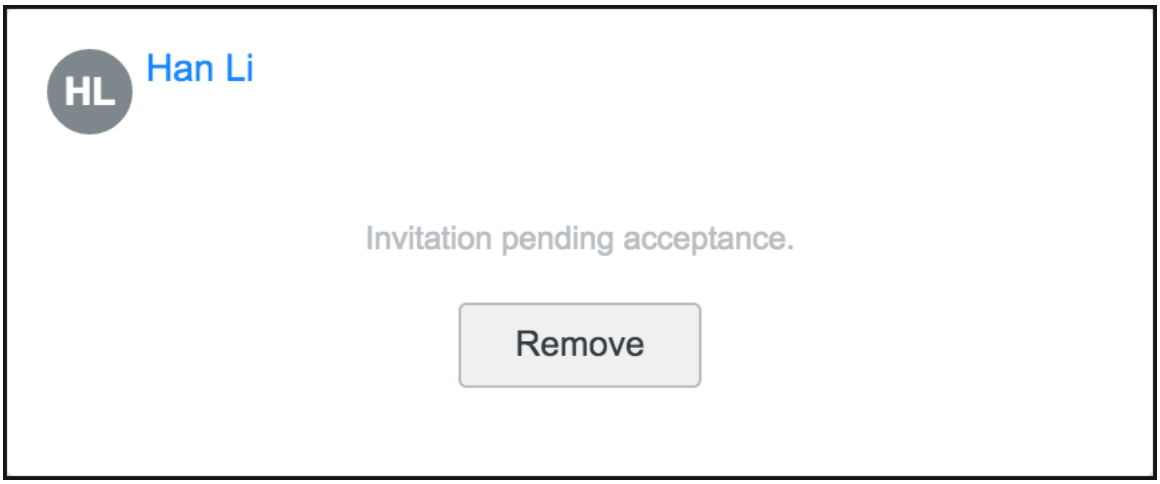
Wenn Sie Teamadministrator sind, können Sie jedes Mitglied aus dem Team entfernen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie in der Seitenleiste auf Ihr Profilbild und wählen Sie dann die Registerkarte **Teams**.
3. Wählen Sie aus der Teamliste den Teamnamen aus.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Mitglieder**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Klicken Sie unter dem Mitgliedsnamen auf **Löschen**.
6. Klicken Sie erneut auf **Löschen** in dem sich öffnenden Bestätigungsfeld.

Hinweis:
Sie können Mitglieder unabhängig von ihrem aktuellen Status entfernen. Das heißt, Sie können Mitglieder entfernen, die bereits dem Team beigetreten sind oder deren Mitgliedschaft noch aussteht.

Abonnieren Sie die Team- und E-Mail-Benachrichtigung

Benutzer E-Mail-Benachrichtigungen können abonnieren und abbestellen, um E-Mail-Benachrichtigungen zu erhalten, die von Feeds generiert werden, an denen das Team beteiligt ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
E-Mail-Benachrichtigungen werden immer dann generiert, wenn Aktionen wie das Versenden von Nachrichten, Antworten, Likes, Umfragen und @mentions (Erwähnungen) ausgeführt werden.

Alle Benachrichtigungen, die sich auf eine Nachricht auf oberster Ebene beziehen, wie Antworten, Erwähnungen und Likes, werden mit demselben Betreff gesendet. Die Betreffzeile lautet standardmäßig **Live Feed**, gefolgt von dem Anfang der Betreffzeile aus der Nachricht auf der obersten Ebene. Zum Beispiel, wenn das Thema des Feeds **IT-Support** ist, wird der Betreff der E-Mail-Benachrichtigung **Live Feed-IT-Support** sein.

Prozedur
1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie auf **Teams**, und wählen Sie den Teamnamen.
3. Klicken Sie auf das Abonnieren-Symbol ( ).

   Sie können auf das Abbestellungssymbol klicken ( ), um keine E-Mail-Benachrichtigungen mehr zu erhalten.

Abonnieren Sie ein Team, um eine Benachrichtigung zu erhalten

Ein Teamadministrator kann ein Team für bestimmte Feeds abonnieren, sodass die Teammitglieder E-Mail-Benachrichtigungen erhalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie auf **Teams**, und wählen Sie den Teamnamen.
   Sie können die erweiterte Suche verwenden, um ein Team zu finden, dessen Administrator Sie sind.
3. Klicken Sie auf **Feeds**.
4. Klicken Sie auf das Abonnement-Symbol ( ) neben dem Feednamen.

   Sie können auf das Abbestellungssymbol klicken ( ), um keine E-Mail-Benachrichtigungen mehr zu erhalten.

Team verlassen

Sie können die Mitgliedschaft für ein Team aufgeben, indem Sie dieses Team verlassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie in der Seitenleiste auf Ihr Profilbild und wählen Sie dann die Registerkarte **Teams**.
3. Klicken Sie auf **Verlassen** neben dem Teamnamen.

Team ändern

Wenn Sie Teamadministrator sind, können Sie ein vorhandenes Team ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie in der Seitenleiste auf Ihr Profilbild und wählen Sie dann die Registerkarte **Teams**.
3. Wählen Sie aus der Teamliste den Teamnamen aus.
4. Klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol ( ).
5. Ändern Sie die Teameigenschaften nach Bedarf.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwalten einer Mitgliedschaftsanfrage

Wenn ein Benutzer die Mitgliedschaft in einem privaten Team anfordert, erhält der Teamadministrator eine E-Mail.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie der Teamadministrator sind, können Sie Mitgliedschaftsanforderungen verwalten.

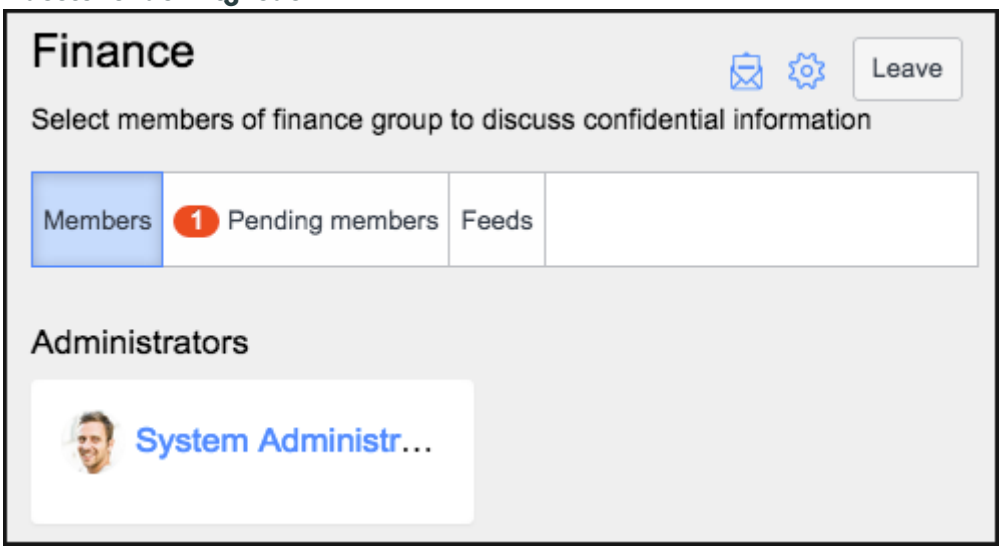
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie auf **Teams**, und wählen Sie den Teamnamen.
   Wenn ein oder mehrere Benutzer zum Team eingeladen wurden, zeigt die Registerkarte **Ausstehende Mitglieder** die Anzahl der gesendeten Einladungen.

Ausstehende Mitglieder



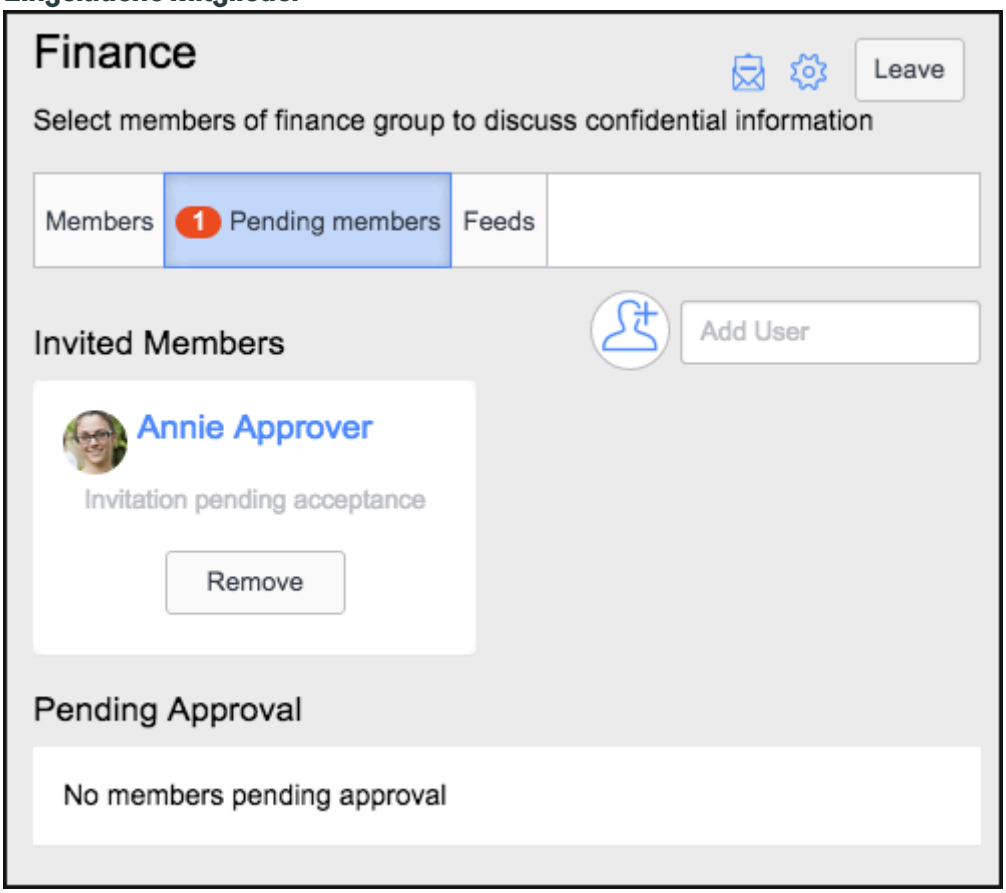
3. Klicken Sie auf **Ausstehende Mitglieder**.

   Dies zeigt die Benutzer, die Einladungen erhalten haben, diese aber noch nicht akzeptiert haben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingeladene Mitglieder



4. Sie können die Einladung eines Benutzers abbrechen, indem Sie auf **Löschen** klicken.
5. Sie können einen anderen Benutzer zum Team einladen, indem Sie dessen Namen in das Feld **Benutzer hinzufügen** und auf Mitglied einladen klicken (Schaltfläche).

Team löschen

Wenn Sie der Teamadministrator sind, können Sie ein Team löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie in der Seitenleiste auf Ihr Profilbild und wählen Sie dann die Registerkarte **Teams**.
3. Wählen Sie aus der Teamliste den Teamnamen aus.
4. Klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol ( ).
5. Klicken Sie auf **Löschen**.
6. Klicken Sie auf **Ja**, um den Löschvorgang zu bestätigen.
   Das Team wird aus dem Live-Feed gelöscht. Nachrichten, die an ein privates Team gesendet wurden, werden gelöscht. Nachrichten, die an ein öffentliches Team gesendet werden, bleiben ohne Team-Link im Unternehmens-Feed.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie ein Team löschen, das einem aktiven Datensatz zugeordnet ist, z. B. einen noch nicht geschlossenen Incident, wird das Team wieder aktiv, wenn ein beliebiger Benutzer diesen Datensatz ändert oder dem Datensatz im Live-Feed folgt. Der erste Benutzer, der den Datensatz ändert, wird zum Teamadministrator. Die vorherigen Nachrichten, die als Teil des Datensatz-Feeds vorhanden waren, werden nicht gelöscht.

Verwenden Sie den Live-Feed, um an -Datensätzen zu arbeiten

Ein Datensatz-Feed ist einem Datensatz zugeordnet, beispielsweise einem Incident oder einer Änderung.

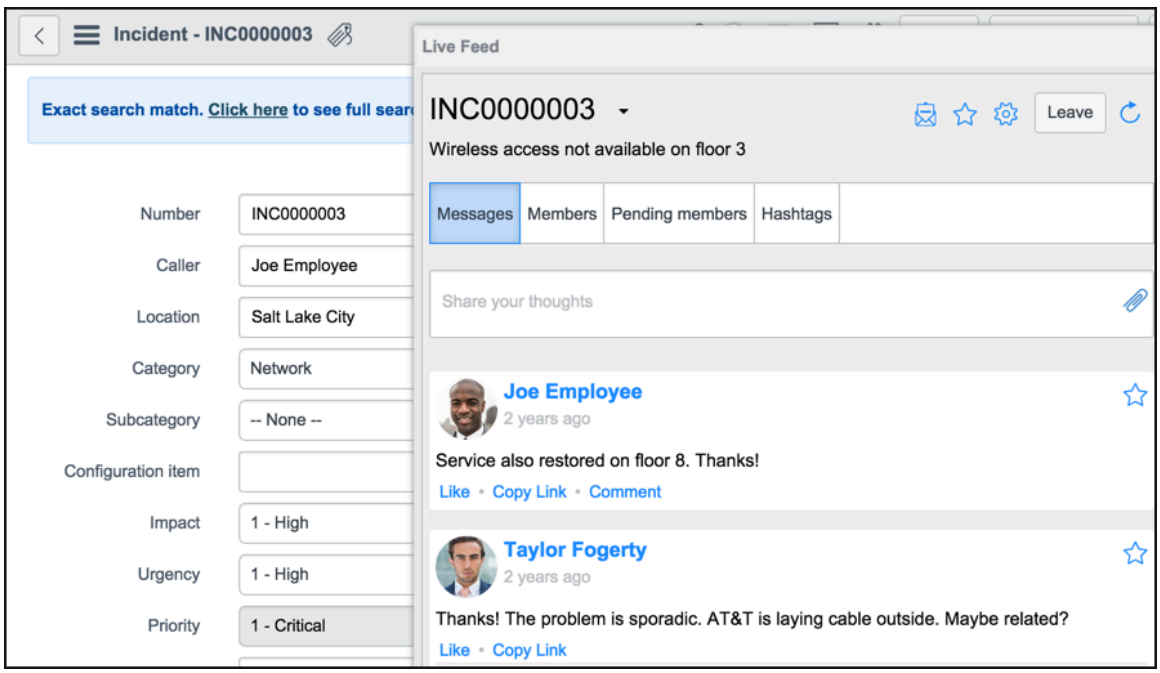
Datensatz-Feeds helfen Benutzern bei der Zusammenarbeit bei Datensätzen, indem sie jedem einen Ort zur Verfügung stellen, der auf den Datensatz zugreifen kann, um Nachrichten gemeinsam zu nutzen und für diesen Datensatz spezifische Anhänge zu posten.

Mit Datensatz-Feeds können Benutzer:

- Folgen Sie Datensatz-Feeds, und veröffentlichen Sie Nachrichten im Live-Feed. Diese Nachrichten können auch automatisch in den Feldern für Kommentare oder Arbeitsnotizen in Datensätzen verwaltet werden.
- Zeigen Sie Live-Feeds aus Datensätzen an.
- An mehreren Datensätzen aus **Mein Feed** arbeiten.
- Greifen Sie auf Live-Feed-Teamfunktionen zu, z. B. Versenden von Einladungen und Abonnieren von E-Mail-Benachrichtigungen.

Jeder Benutzer mit Zugriff auf den Datensatz kann auch den Datensatz-Feed verwenden. Standardmäßig sind Datensatz-Feeds für die Incident-, Änderungs- und Problemtabellen verfügbar. Administratoren können Datensatz-Feeds für zusätzliche Tabellen konfigurieren.

Live Feed Document



Funktionsweise von Dokument-Feeds

Die Live Feed-Anwendung erstellt eine Dokumentgruppe für jeden Dokument-Feed. Die Dokumentengruppe:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Genehmigt automatisch die Mitgliedschaft für jeden Benutzer, der auf den Datensatz zugreifen kann.
- Verwendet die Datensatznummer als Gruppennamen.
- Verwendet die kurze Datensatzbeschreibung als Gruppenbeschreibung.
- Verwaltet alle im Datensatz im Live-Feed veröffentlichten Nachrichten (wenn der Datensatz ein Journalfeld für Kommentare enthält). Wenn die Gruppe erstellt wird, werden vorhandene Nachrichten zum Dokument-Feed hinzugefügt.
- Listet die Gruppe auf, wenn Anwender auf ihrer Live-Feed-Schnittstelle **Alle Gruppen** anzeigen auswählen, es sei denn, der dem Dokument-Feed zugeordnete Datensatz wurde geschlossen. Wenn der Status des Datensatzes „Geschlossen“ ist, wird die Live-Feed-Gruppe inaktiv und nicht mehr aufgeführt.
- Fügt der Dokumentgruppe automatisch Benutzer hinzu, wenn sie den Datensatz anzeigen.

Dokumentgruppenerstellung

Wenn ein Anwender einem Datensatz im Live-Feed folgt oder ihn anzeigt, wird automatisch eine Live-Feed-Gruppe erstellt und dem Datensatz zugeordnet (sofern noch keine vorhanden ist). Der Benutzer wird zum Mitglied der Gruppe und kann den Live-Feed zur Bearbeitung des Datensatzes verwenden. Wenn der Benutzer auf Arbeitsnotizen im Datensatz zugreifen kann, wird er auch Gruppenadministrator.

Eine Live-Feed-Gruppe wird auch automatisch erstellt, wenn ein Benutzer einen Datensatz in einer Tabelle erstellt, die Dokument-Feeds verwendet, z. B. in der Incident-Tabelle. Der Benutzer, der den Datensatz erstellt, wird zum Administrator der Gruppe. Jeder andere Benutzer, der denselben Datensatz ändert, wird automatisch der Gruppe hinzugefügt.

Live Feed zu einer Homepage hinzufügen

Fügt einer Homepage Live-Feeds hinzu, sodass er das Erste ist, was Sie sehen, wenn Sie sich anmelden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

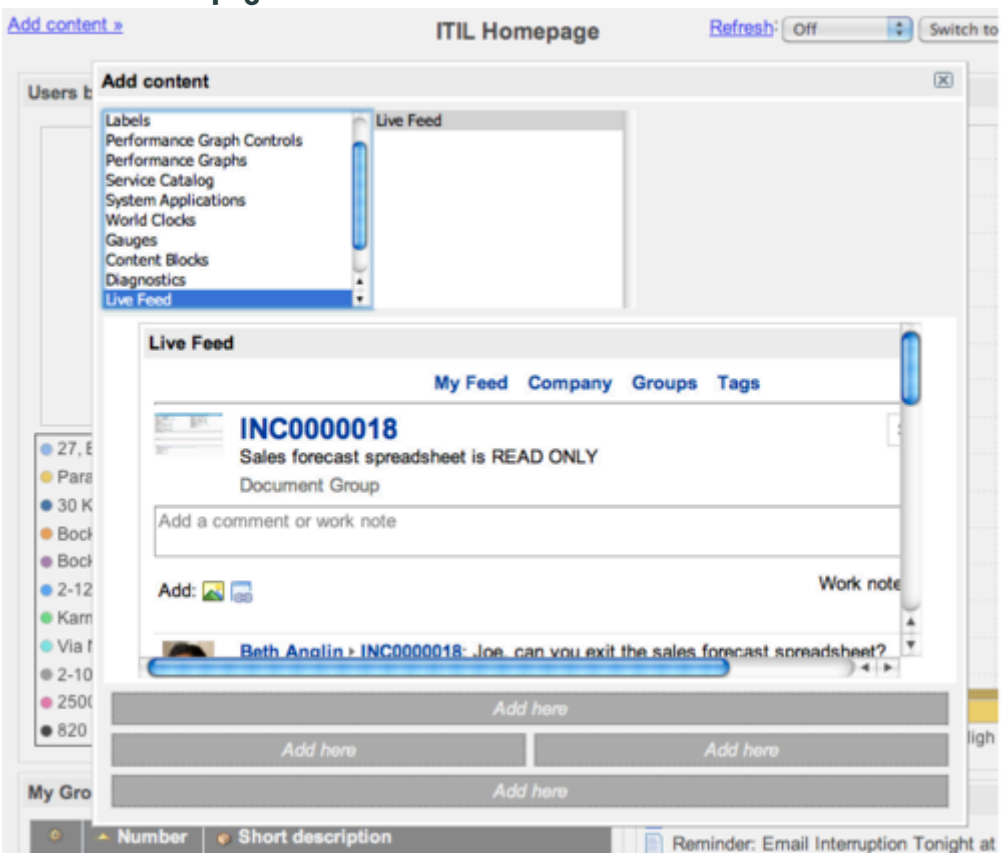
Prozedur

1. Klicken Sie auf Inhalt **hinzufügen** oben auf der Homepage.
2. Wählen Sie **Live Feed** im linken Feld.
3. Klicken Sie unten im Fenster auf **Hier hinzufügen** in der entsprechenden Layoutposition - dann schließen Sie das Fenster.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Administratoren können Live-Feeds zu einer globalen Homepage hinzufügen, um sie standardmäßig für alle Homepage-Anwender verfügbar zu machen. Standardmäßig können Anwender mit jeder Rolle Live-Feeds zu ihrer Homepage hinzufügen. Administratoren können diese Fähigkeit einschränken.

Live Feed-Homepage



Dokument-Feeds ändern und löschen

Der Benutzer, der einen Datensatz-Feed erstellt, wird zum Gruppenadministrator, wodurch der Benutzer die folgenden Datensatz-Feed-Eigenschaften ändern kann.

- **Name**: Standardwert ist die Datensatznummer.
- **Beschreibung**: Der Standardwert ist die Kurzbeschreibung des Datensatzes.
- **Bild**: Der Standardwert ist ein Miniaturbild des Datensatzes.

Feed-Administratoren können den Feed auch löschen. Beim Löschen wird der Feed aus dem Live-Feed entfernt, die Nachrichten verbleiben jedoch im Journalfeld des zugehörigen Datensatzes.

Live Feed aus Datensätzen anzeigen

Interagieren Sie mit dem Datensatz-Feed in jedem Formular, für das Live-Feed aktiviert ist.

Der Datensatz-Feed wird in einem Popup-Fenster angezeigt. Der Datensatz-Feed wird auch im Aktivitätsformat des Datensatzformulars angezeigt, wenn der Administrator die Systemeigenschaft des Datensatz-Feeds aktiviert (glide.ui.show_live_feed_activity).

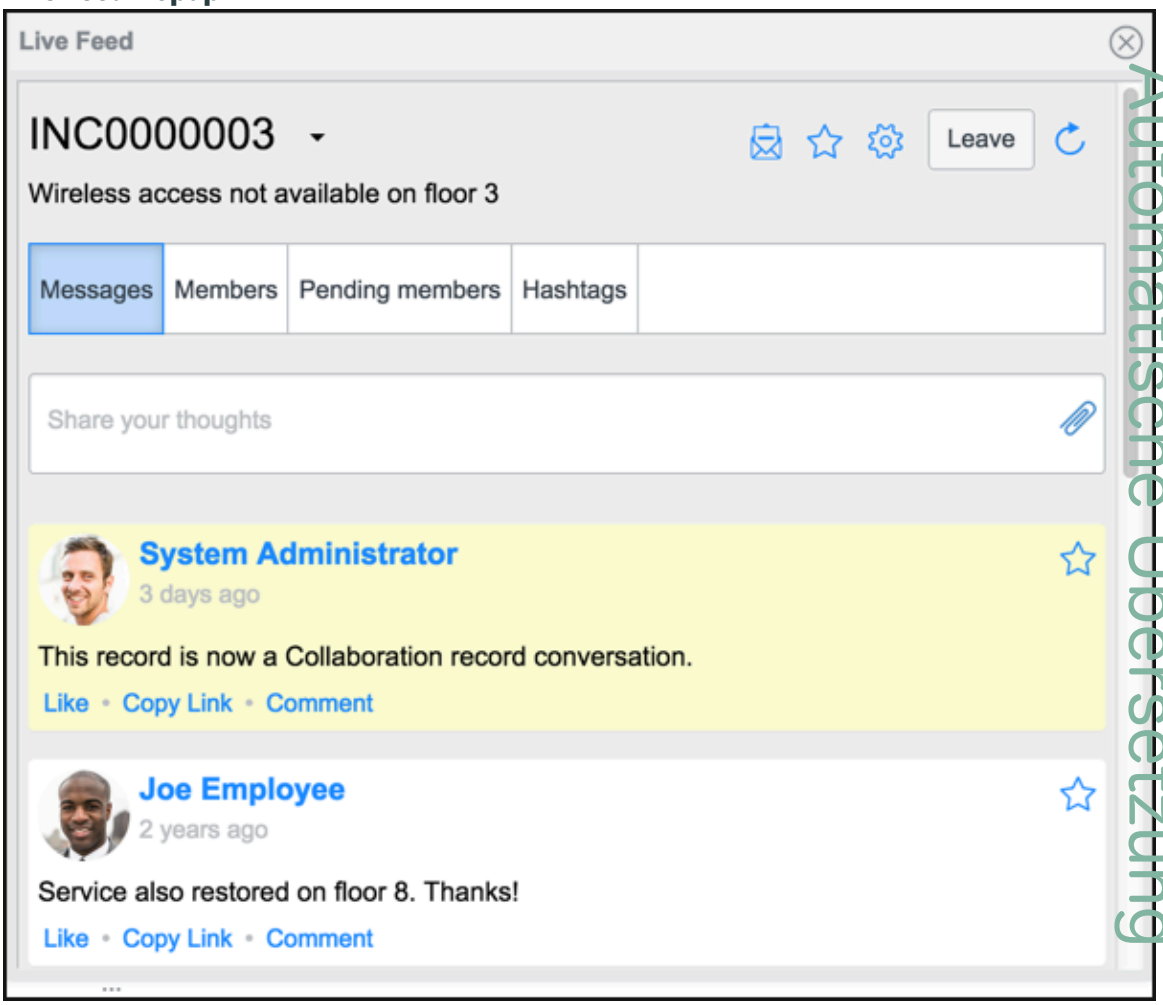
Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um über das Formular auf einen Datensatz-Feed zuzugreifen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche Live- **Feed** -Feed anzeigen im Formular-Header. Dadurch wird das Popup-Fenster „Live-Feed“ angezeigt.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularkopf und wählen Sie **Live Feed anzeigen**. Dadurch wird auch das Popup-Fenster „Live-Feed“ angezeigt.
- Blättern Sie nach unten zum Aktivitätsformatierungsbereich im Formular. Klicken Sie auf eine der folgenden Registerkarten:
  - **Live Feed**: Klicken Sie hier, um ein Textfeld zum Eingeben des Feeds anzuzeigen.
  - **Aktivität**: Klicken Sie hier, um die Aktivitätszusammenfassung anzuzeigen. Der Aktivitätsfilter bestimmt den Inhalt in der Aktivitätszusammenfassung.

Live Feed-Popup



Automatische Übersetzung

Wenn der Aktivitätsformatierer oder die Registerkarten **Live Feed** und **Aktivität** nicht sichtbar sind, können Administratoren Folgendes unternehmen:

- Konfigurieren Sie das Formularlayout und fügen Sie es dem Formular **Aktivitäten (gefiltert)** hinzu. Dadurch wird der Aktivitätsformatierer hinzugefügt.
- Personalisieren Sie das Formularlayout und fügen Sie es dem Formular **Aktivitäten (gefiltert)** hinzu. Dadurch wird der Aktivitätsformatierer hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Gehe zu **Systemdefinition** > **Tabellen**, greifen Sie auf die Tabelle zu, die dem Datensatz zugeordnet ist, und überprüfen Sie, ob das Wörterbuchattribut „live_feed“ im Formular auf „true“ festgelegt ist. Dadurch wird dem Aktivitätsformatierer Live-Feed hinzugefügt.
- Gehe zu **Live-Feed** > **Feed-Administration** > **Eigenschaften** und aktivieren Sie die folgende Eigenschaft:**Schaltet die Anzeige der Registerkarte „Live-Feed“ im Aktivitätsformatierer ein/aus**

Mit Datensatz-Feeds arbeiten

Wenn ein Benutzer einem Datensatz folgt, wird der Benutzer Mitglied einer privaten Gruppe für den Datensatz.

Welche Möglichkeiten haben Teammitglieder:

- Zeigen Sie den Datensatz-Feed aus dem Live-Feed an.
- Liste der Gruppenmitglieder anzeigen (andere Benutzer, die dem Datensatz folgen)
- Einen anderen Benutzer einladen, der Gruppe beizutreten. Nur Benutzer, die Zugriff auf den Datensatz haben, haben Zugriff auf den Datensatz-Feed.
- E-Mail-Benachrichtigungen abonnieren
- Verlassen Sie das Team, um das Folgen des Datensatzes zu beenden.

Einem Datensatz-Feed aus einem Formular folgen

Sie können Datensätze, denen ein Datensatz-Feed zugeordnet ist, innerhalb des Datensatzformulars verfolgen.

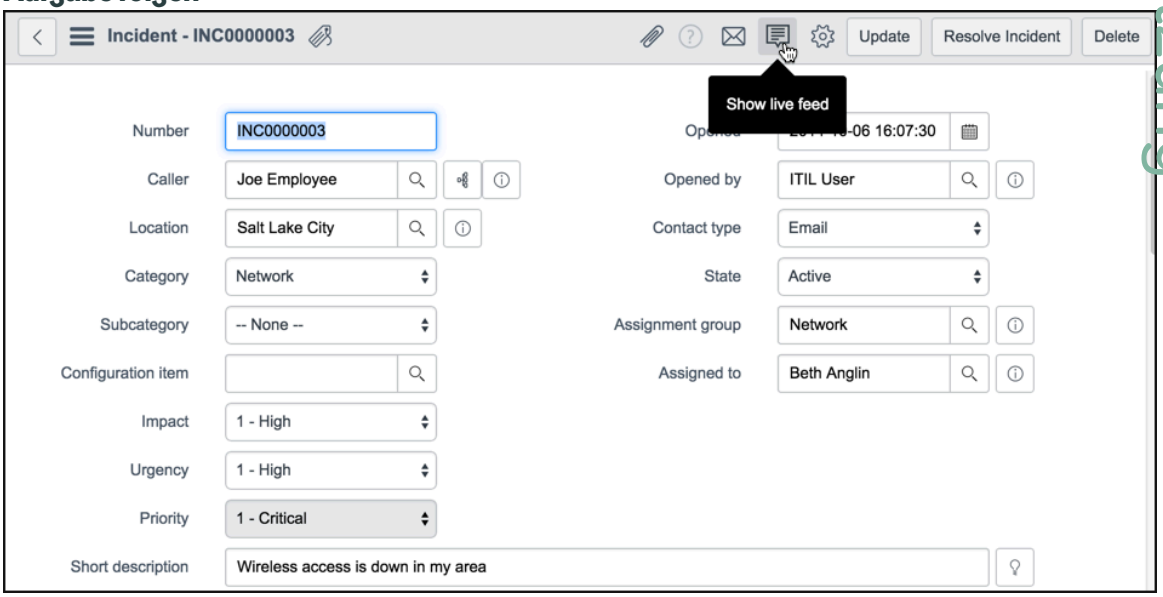
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem Datensatz in einer Liste oder einem Formular.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Im Live Feed anzeigen** in der Kopfzeile.

Aufgabe folgen



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Folgen Sie einem Datensatz-Feed aus einer Liste

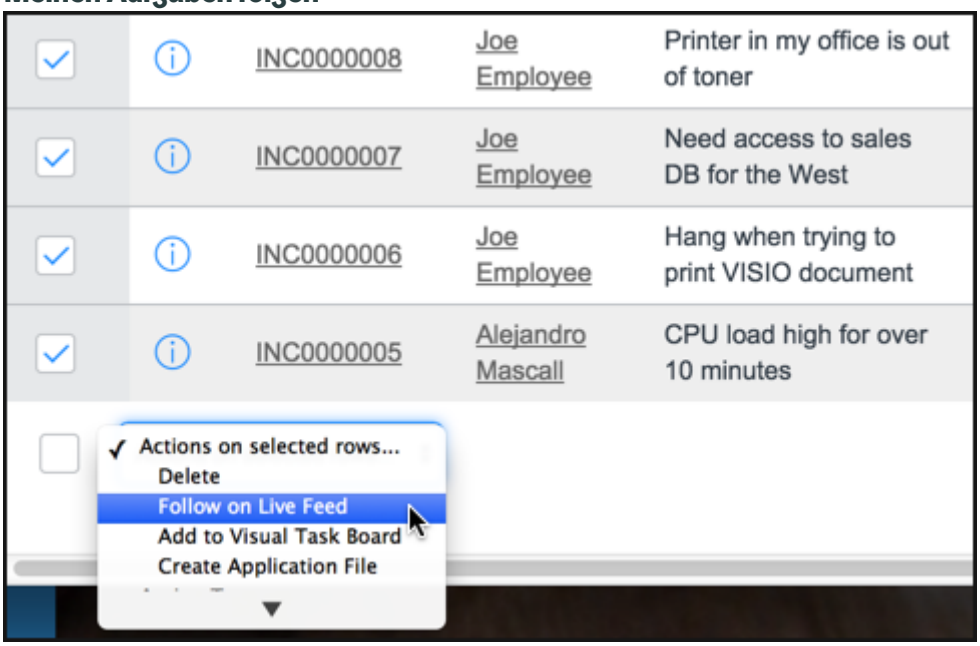
Sie können Datensätze mit einem Datensatz-Feed verfolgen, wenn Sie eine Liste von Datensätzen anzeigen. Mit dieser Methode können Sie mehrere Datensätze zum Folgen auswählen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer Liste von Datensätzen (z. B. **Mir zugewiesen**).
2. Wähle Sie das Kontrollkästchen **Aktion** neben jedem zu folgenden Datensatz aus.
3. In der Auswahlliste **Aktionen** wählen Sie **Folgen im Live Feed** .

Meinen Aufgaben folgen



Veröffentlichen Sie eine Nachricht in einem Datensatz-Feed

Verwenden Sie den Live-Feed, um eine Nachricht in einem Datensatz-Feed zu veröffentlichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Öffnen Sie den Datensatz-Feed auf eine der folgenden Weisen:
   - Von Ihrer Homepage (dem Datensatz muss bereits gefolgt werden)
   - Als Team im Live-Feed (muss den Datensatz bereits verfolgen)
   - Aus meinem Live Feed (dem Datensatz muss bereits gefolgt werden)
   - Von dem **Live Feed**-Pop-up-Fenster
   - Von der **Live Feed**-Registerkarte auf dem Aktivitätsformatierer
   - Klicken Sie auf die Schaltfläche **Live-Feed** anzeigen („Live-Feed anzeigen“) im Formular-Header.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Verfassen Sie die Nachricht und fügen Sie Bilder und Links hinzu.
3. Wählen Sie in der Liste An den Datensatz aus, in dem Sie die Nachricht posten möchten.

Hinweis:
Gilt nur für Live-Feed.

4. **Wahlweise:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Arbeitsnotizen**, um die Nachricht als Arbeitsnotiz zu veröffentlichen.
   Nur Benutzer mit Zugriff auf Arbeitsnotizen im Datensatz können Arbeitsnotizen veröffentlichen und anzeigen. Diese Option ist nur für Datensätze verfügbar, die ein Journalfeld haben.
5. Klicken Sie auf **Post**.

Hinweis:
Wenn der Datensatz Journalfelder für Kommentare oder Arbeitsnotizen enthält, wird Ihre Nachricht automatisch dem entsprechenden Feld des Datensatzes hinzugefügt. Wenn der Datensatz ein Standardfeld für Kommentare zum Aktivitätsformatierer enthält, überschreibt jeder Live-Beitrag den Feldwert. Über den Live-Feed hinzugefügte Kommentare beginnen mit #LiveFeed im Aktivitätsformatierer.

Verwenden Sie Feeds in Live Feed

Mit Feeds können Benutzer fokussierte Diskussionen in Live Feed erstellen.

Ein Live Feed enthält verschiedene Arten von Feeds. Der Benutzer, der einen Gruppen- oder Datensatz-Feed erstellt, wird zum Feed-Administrator. Dieser Benutzer konfiguriert die Zugriffsebene für den Feed:

- **Öffentlich**: Jeder Benutzer kann den Namen in der Liste aller Feeds sehen, den Feed anzeigen und ihm beitreten. Nachrichten werden im Unternehmens-Feed mit einem Link zum öffentlichen Feed angezeigt.
- **Privat**: Jeder Benutzer kann den Namen in der Liste aller Feeds sehen, aber nur eingeladene Mitglieder können den Feed anzeigen und beitreten. Nachrichten werden nicht im Unternehmens-Feed angezeigt.

Hinweis:
Das Konzept der Gruppen wurde in Live Feed v2 geändert.

Erstellen eines Gruppen-Feeds

Gruppen-Feeds werden von Benutzern erstellt, sodass Mitglieder mit ähnlichen Interessen diese Informationen an einem Ort finden können. Einzelne Benutzer oder Teams können Gruppen-Feeds beitreten.

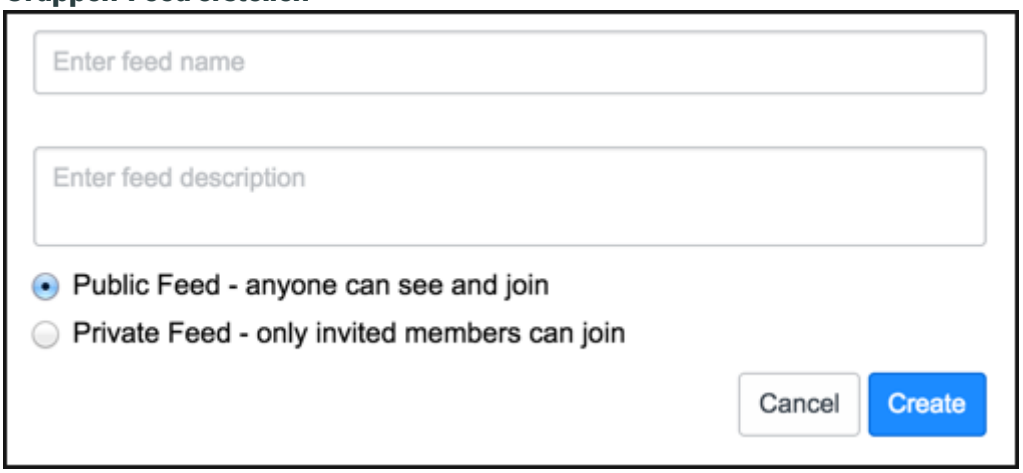
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie auf **Gruppen-Feeds**, und klicken Sie auf **Alle Feeds** .
3. Klicken Sie auf **Gruppen-Feed erstellen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gruppen-Feed erstellen



4. Geben Sie den Feed-Namen und die Beschreibung ein.
   Diese werden in der Liste der Gruppen-Feeds angezeigt.
5. Geben Sie an, wie Mitglieder dem Feed beitreten können:
   - **Öffentlicher Feed**: Wählen Sie diese Option, damit jeder den Gruppen-Feed anzeigen und ihm beitreten kann.
   - **Privater Feed**: Wählen Sie diese Option, um die Mitgliedschaft auf Mitglieder zu beschränken, die vom Administrator eingeladen werden.

     Wenn **Privater Feed** ausgewählt ist, wird das Kontrollkästchen **Diesen Feed für alle anzeigen und Beitritt anfordern** angezeigt. Wenn es ausgewählt ist, kann jeder Benutzer nach diesem Gruppen-Feed suchen und ihm beitreten. Wenn das Kontrollkästchen nicht aktiviert ist, können nur eingeladene Benutzer den Feed anzeigen und dem Gruppen-Feed beitreten.
6. Klicken Sie auf **Erstellen**.

Datensatz-Feeds erstellen

Wenn ein Benutzer einen Datensatz in einer Tabelle mit aktiviertem Live-Feed anzeigt (z. B. in der **Incident** -Tabelle [incident]), kann er durch Klicken auf die Schaltfläche „ **Live-Feed** anzeigen“ oben im Formular automatisch einen Datensatz-Feed erstellen.

Wenn ein Benutzer, der über Schreibzugriff auf das Journalfeld „ **work_notes** “ eines Datensatzes verfügt, auf die Schaltfläche „ **Live-Feed** anzeigen“ klickt, wird dieser Benutzer zum Datensatz-Feed-Administrator. Wenn ein Kunde beispielsweise den technischen Support anruft, um einen Incident zu melden, und der Kunde für einen Datensatz auf **Live-Feed** anzeigen klickt, wird ein Datensatz-Feed erstellt. Der Kunde ist jedoch nicht der Datensatz-Feed-Administrator. Wenn ein Supportmitarbeiter den Incident später öffnet und am Datensatz-Feed teilnimmt, wird der Benutzer zum Feed-Administrator.

Datensatz-Feeds sind standardmäßig nicht aufgelistet. Das heißt, nur eingeladene Mitglieder können den Namen des Datensatz-Feeds in der Liste der Feeds anzeigen und diesem beitreten. Datensatz-Feed-Administratoren können jedoch jederzeit die Zugriffsebene ändern. Dies kann hilfreich sein, wenn beispielsweise ein Benutzer an einer Verkaufschance arbeitet und möchte, dass Kunden an einem Datensatz-Feed teilnehmen können, ohne ihnen Zugriff auf die Datensätze zu gewähren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Steuern Sie, wie Live-Feed für Datensätze aktiviert wird

Eine Eigenschaft namens `glide.ui.show_live-feed_activity` steuert, ob Live-Feed automatisch für alle Datensätze aktiviert wird.

Dieser Glide-Datensatz ist standardmäßig deaktiviert. Wenn die Eigenschaft aktiviert ist, wird automatisch ein Datensatz-Feed erstellt, wenn ein Datensatz angezeigt wird, und Sie werden Mitglied dieses Feeds.

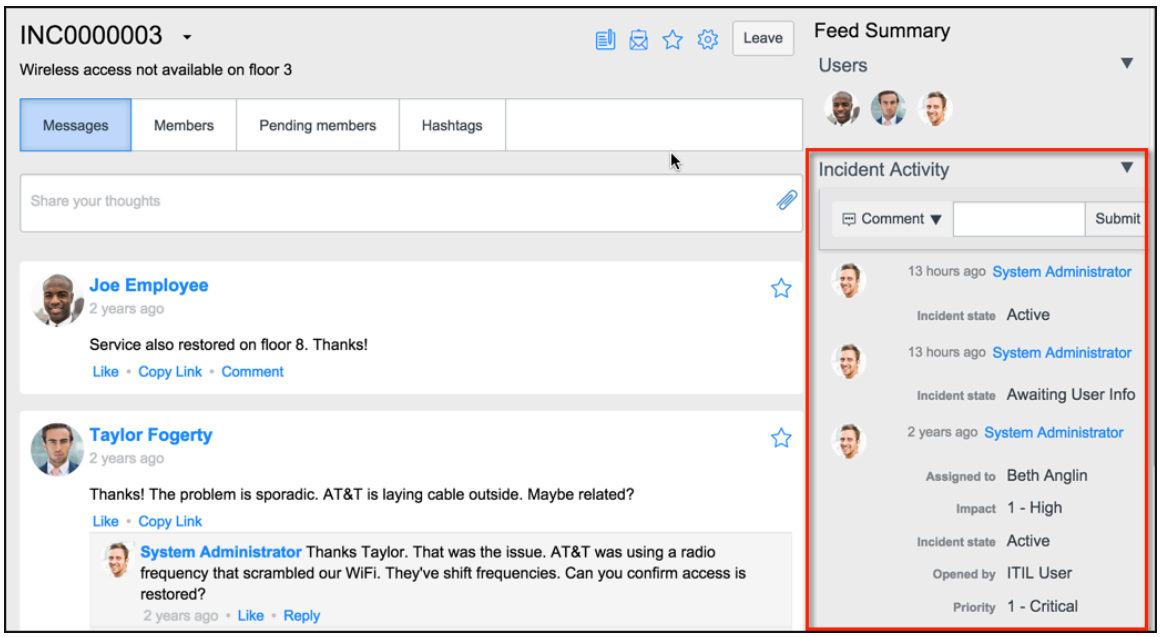
Eine zweite Eigenschaft, `glide.live-feed.auto_join_document_group`, ermöglicht die automatische Mitgliedschaft bei einem Datensatz-Feed, wenn das zugehörige Dokument aufgerufen wird und der Benutzer auf **Live-Feed**anzeigen klickt.

Anzeigen des Aktivitätsstroms in Datensatz-Feeds

Wenn Sie Datensatz-Feeds anzeigen, zeigt der Live-Feed den Aktivitätenstrom für das Dokument an.

Bei einem Incident-Feed zeigt der Bildschirm beispielsweise die letzten Aktivitäten für den Incident an. Der Aktivitätsstrom wird aktualisiert, wenn sich im zugehörigen Datensatz etwas ändert.

Live Feed-Aktivitätsstream



Hinweis:
Die Informationen im Aktivitätenstrom unterliegen denselben ACL-Regeln wie jene für das Anzeigen des zugrunde liegenden Dokuments.

An einem Feed teilnehmen

Wenn Sie einem Feed beitreten, werden Sie Feed-Mitglied.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Was können Feed-Mitglieder tun?

Automatische Übersetzung

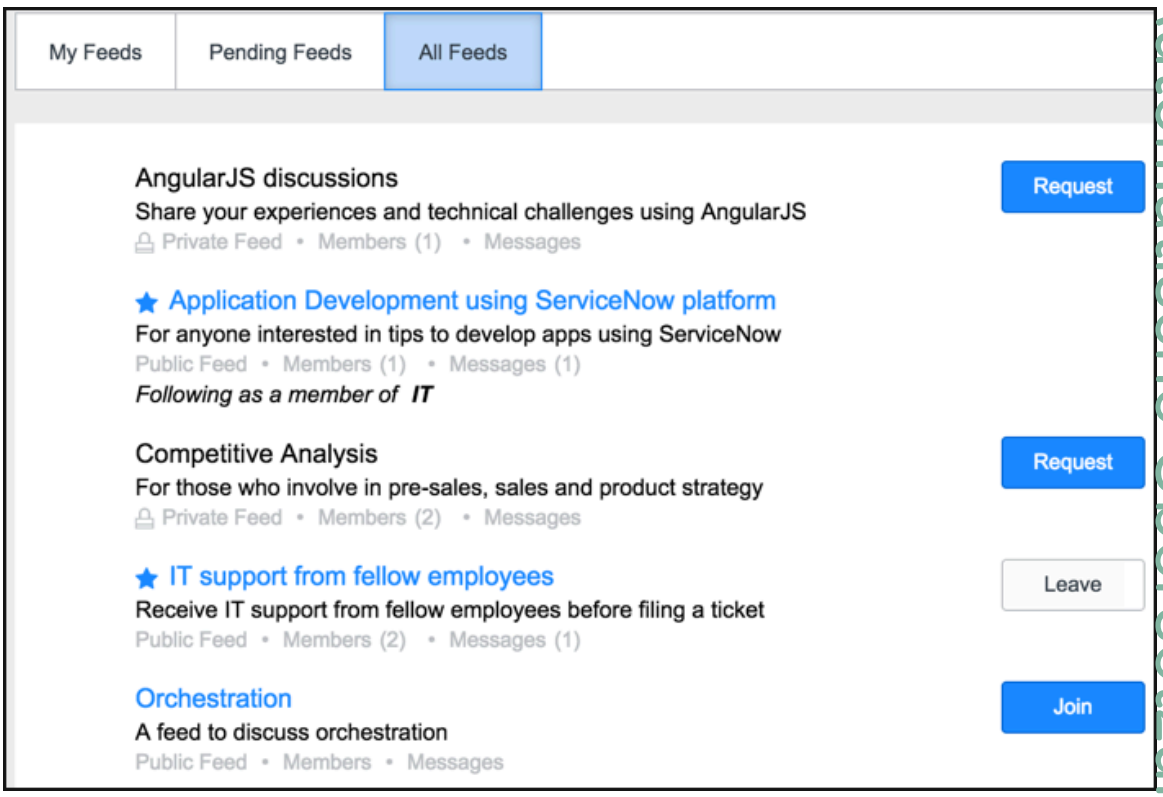
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Nachrichten anzeigen, die im Feed gepostet sind. Nichtmitglieder können auch die Nachrichten für einen öffentlichen Feed anzeigen.
- Zeigen Sie eine Liste der Feedmitglieder an.
- Laden Sie einen anderen Benutzer ein, dem Feed beizutreten.
- Abonnieren Sie die E-Mail-Benachrichtigungen für Feeds.
- Verlasse des Feeds.

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie entweder auf **Gruppen-Feeds** oder **Datensatz-Feeds**,und klicken Sie dann auf **Alle Feeds**.

Alle Feeds



   - Wenn Sie eine Einladung erhalten haben, klicken Sie auf **Akzeptieren**. Sie können die Einladung **Ablehnen**, wenn Sie dem Feed nicht beitreten möchten.
   - Wenn der Feed öffentlich ist, klicken Sie auf **Beitreten**.
   - Wenn der Feed privat ist, klicken Sie auf **Anfragen**. Der Feed-Administrator erhält eine E-Mail-Benachrichtigung und muss Ihre Anfrage akzeptieren, bevor Sie dem Feed beitreten können.

Kennzeichnen Sie einen Feed als Favorit

Nachrichten der obersten Ebene in Feeds können nur für jeden Benutzer als Favoriten markiert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können auch nach Nachrichten suchen, die als Favoriten markiert sind, und die Favoritenbezeichnung nach Bedarf entfernen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie entweder auf **Gruppen-Feeds** oder **Datensatz-Feeds**,und klicken Sie dann auf **Alle Feeds**.
3. Klicken Sie in der Liste der Feeds auf das Sternsymbol ( ) neben dem Feed-Namen, den Sie als Favoriten markieren möchten.

   Klicken Sie auf das Sternsymbol ( ) einer Nachricht, die bereits ein Favorit ist, um den Favoritenstatus zu entfernen.

Feed anzeigen

Sie haben mehrere Möglichkeiten, einen Feed anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie entweder auf **Gruppen-Feeds** oder **Datensatz-Feeds**.
   Daraufhin wird eine Liste der Feeds angezeigt, zu denen Sie gehören, sowie eine Option zum Anzeigen aller Feeds.
   - Wählen Sie den Feednamen aus, um einen Feed anzuzeigen, zu dem Sie gehören.
   - Um einen öffentlichen Feed anzuzeigen, zu dem Sie nicht gehören, wählen Sie **Alle anzeigen**, und klicken Sie dann auf den Feed-Namen. Sie müssen Mitglied sein, um den Feed für einen privaten Feed anzeigen zu können.

   Hinweis:
   Wenn Sie die Anwendung „Live-Feed“ verlassen und wieder zurück navigieren, zeigt das System den zuletzt besuchten Feed an, sofern Sie Mitglied sind.

Anzeigen eines Feed-Mitglieds

Zeigen Sie ein bestimmtes Mitglied eines Gruppen-Feeds an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie entweder auf **Gruppen-Feeds** oder **Datensatz-Feeds**.
   Daraufhin wird eine Liste der Feeds angezeigt, zu denen Sie gehören, sowie eine Option zum Anzeigen aller Feeds.
3. Klicken Sie auf den Feed-Namen.
   Die Liste der Feed-Mitglieder wird nach Feed-Administratoren und -Mitgliedern sortiert angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Laden Sie ein neues Mitglied zu einem Gruppen-Feed ein

Der Feed-Administrator kann einen anderen Benutzer oder eine Gruppe einladen, einem Feed beizutreten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Team einem Feed hinzugefügt wird, werden alle Mitglieder des Teams indirekt auch Mitglieder des Feeds. Nur Benutzer und nicht Teams können Feed-Administratoren sein. Ein Teammitglied, das einem Feed folgt, kann Administrator werden, indem ein anderer Benutzer direkt zum Feed eingeladen wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie entweder auf **Gruppen-Feeds** oder **Datensatz-Feeds**, und wählen Sie den Feednamen aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Ausstehende Mitglieder**.
4. In dem Feld **Benutzer oder Team hinzufügen** beginnen Sie mit der Eingabe eines Benutzers oder eines Teams, und wählen Sie einen Benutzer oder ein Team aus der Vorschlagsliste aus.
   Die eingeladenen Benutzer oder Teammitglieder erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung.

Laden Sie ein neues Mitglied zu einem Datensatz-Feed ein

Der Feed-Administrator kann einen anderen Benutzer oder ein Team zur Teilnahme an einem Datensatz-Feed einladen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Team hinzugefügt wird, werden alle einzelnen Mitglieder des Teams Mitglieder des Feeds. Wenn also Team ABC einem Feed hinzugefügt wird, zeigt der Feed nicht an, dass Team ABC Mitglied ist. Stattdessen zeigt der Feed jedes einzelne Mitglied von Team ABC als Mitglieder des Feeds an.

Wenn Benutzer eingeladen werden, ist der Status der Mitgliedschaft zunächst **Eingeladen**. Wenn sie die Einladung annehmen, prüft das System ihren Zugriff auf das Journalfeld **work_notes**. Wenn sie Schreibzugriff haben, werden sie Administratormitglieder. Andernfalls werden sie aktive Mitglieder.

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie auf **Feeds aufzeichnen**, und wählen Sie den Namen des Datensatz-Feeds.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Ausstehende Mitglieder**.
4. In dem Feld **Benutzer oder Team hinzufügen** beginnen Sie mit der Eingabe eines Benutzers oder eines Teams, und wählen Sie einen Benutzer oder ein Team aus der Vorschlagsliste aus.

   Wenn Sie ein Team einladen, werden die einzelnen Teammitglieder eingeladen.

   Die eingeladenen Benutzer erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein Mitglied aus einem Feed entfernen

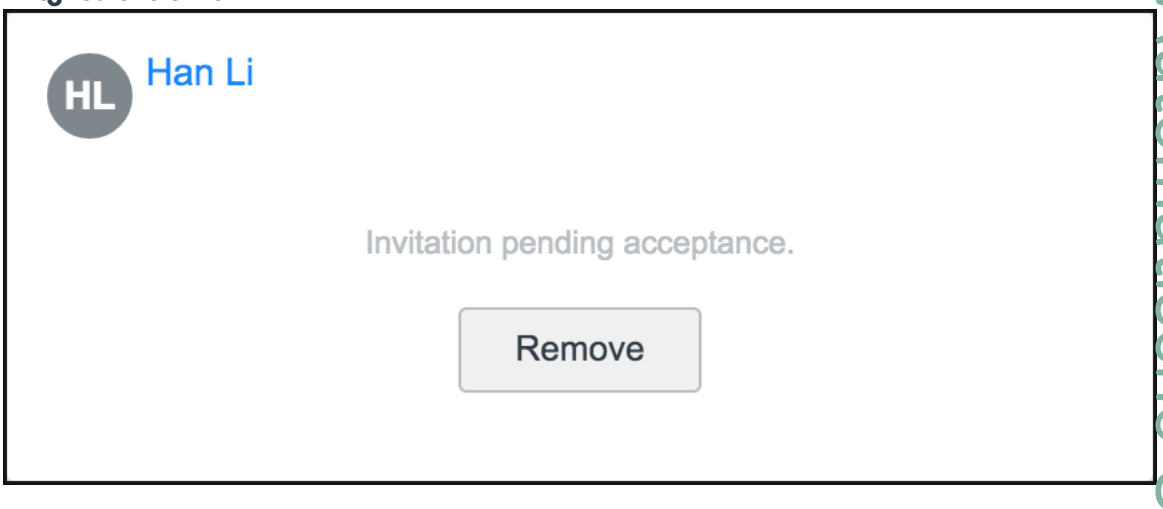
Der Feed-Administrator kann jedes Mitglied aus dem Feed entfernen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie entweder auf **Gruppen-Feeds** oder **Datensatz-Feeds**, und wählen Sie den Feednamen aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Mitglieder**.
4. Suchen Sie das Mitglied, das Sie entfernen möchten, und klicken Sie auf **Löschen**.

Mitglied entfernen



Hinweis:
Sie können Mitglieder unabhängig von ihrem aktuellen Status entfernen. Das heißt, Sie können Mitglieder entfernen, die bereits dem Feed beigetreten sind oder deren Mitgliedschaft noch aussteht.

Abonnieren Sie einen Feed

Direkte Mitglieder eines Feeds können den Feed abonnieren und abbestellen, um E-Mail-Benachrichtigungen zu erhalten, wenn Aktivitäten im Feed auftreten, z. B. neue Nachrichten, Antworten, Likes, Umfragen und @Elemente.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Einzelne indirekte Mitglieder, dh Mitglieder eines Teams, das an einem Feed teilnimmt, können einen Feed nicht direkt abonnieren oder kündigen. Wenn der Teamadministrator das Team für einen Feed abonniert, erhalten die einzelnen Mitglieder eine E-Mail-Benachrichtigung über Aktivitäten im Feed, z. B. neue Nachrichten, Antworten, Likes, Umfragen und @Elemente.

Alle Benachrichtigungen, die sich auf eine Nachricht auf oberster Ebene beziehen, wie Antworten, Erwähnungen und Likes, werden mit demselben Betreff gesendet. Die Betreffzeile lautet standardmäßig **Live Feed**, gefolgt von dem Anfang der Betreffzeile aus der Nachricht auf der obersten Ebene. Zum Beispiel, wenn das Thema des Feeds **IT-Support** ist, wird der Betreff der E-Mail-Benachrichtigung **Live Feed-IT-Support** sein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie entweder auf **Gruppen-Feeds** oder **Datensatz-Feeds**, und wählen Sie den Feednamen aus.
3. Klicken Sie auf das Abonnement-Symbol ( ).

   Sie können auf das Abbestellungssymbol klicken ( ), um keine E-Mail-Benachrichtigungen mehr zu erhalten.

Hinweis:
Wenn ein Team für ein Abonnement registriert ist, um E-Mail-Benachrichtigungen für einen Feed zu erhalten, ein Mitglied des Teams das Team jedoch nicht abonniert hat, erhält dieses Mitglied keine E-Mail-Benachrichtigungen.

Zwischen Live-Feed und anderen Modulen navigieren

Wenn Sie an einem Feed teilnehmen und zu einem anderen Modul navigieren, wird bei der Rückkehr zum Live-Feed der zuvor angezeigte Feed angezeigt, unabhängig davon, ob er öffentlich ist oder ob es sich um einen privaten Feed handelt, bei dem Sie Mitglied sind.

Angenommen, Sie zeigen einen öffentlichen Feed an und navigieren dann zu einem bestimmten Incident-Datensatz. Wenn Sie zum Live-Feed zurückkehren, wird der zuvor angezeigte Feed geöffnet. Wenn Sie zuletzt einen privaten Feed angezeigt haben, bei dem Sie kein Mitglied sind, wird durch die Rückkehr zum Live-Feed der Unternehmens-Feed geöffnet.

Verlassen eines Feeds

Mitglieder können einen Gruppenfeed verlassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie entweder auf **Gruppen-Feeds** oder **Datensatz-Feeds**, und wählen Sie den Feednamen aus.
3. Klicken Sie auf **Verlassen**.

Hinweis:
Wenn Sie einen Feed verlassen, der mit einem Datensatz wie einem Incident verbunden ist, treten Sie ihm automatisch wieder bei, wenn Sie den zugehörigen Datensatz erneut ändern.

Einen Feed löschen

Wenn Sie ein Feed-Administrator sind, können Sie den Feed löschen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie entweder auf **Gruppen-Feeds** oder **Datensatz-Feeds**, und wählen Sie den Feednamen aus.
3. Klicken Sie auf **Löschen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Ja**, um den Löschvorgang zu bestätigen.
   Der Feed wird aus dem Live-Feed gelöscht. Nachrichten, die in einem privaten Feed veröffentlicht wurden, werden gelöscht. Nachrichten, die in einem öffentlichen Feed veröffentlicht werden, verbleiben ohne Feed-Link im Unternehmens-Feed.

Übersicht über die Live Feed-Benutzeroberfläche

Die Live Feed-Benutzeroberfläche bietet viele Methoden, um Inhalte mit anderen in Ihrer Organisation zu teilen.

Wichtig:

Core-UI ist erforderlich, um den Live-Feed zu verwenden. Live-Feed wird in Next Experiencenicht unterstützt. Wenn Sie Next Experienceaktivieren, wird der Live-Feed automatisch deaktiviert und funktioniert nicht mehr. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

Der Live-Feed wurde zwar eingestellt, wir erkunden jedoch ständig neue Möglichkeiten, unsere Services zu verbessern. Achten Sie auf zukünftige Updates und Verbesserungen.

Aktualisieren Sie Ihr Live Feed-Profil

Zu Ihren Profilinformationen gehören ein Foto oder ein Bild sowie Registerkarten für verschiedene Arten von Informationen, einschließlich Nachrichten, Feeds, Teams, Followern und denen, die Sie verfolgen. Sie können Ihre Profilinformationen und Ihr Bild jederzeit aktualisieren.

Vorbereitungen

Wichtig:

Core-UI ist erforderlich, um den Live-Feed zu verwenden. Live-Feed wird in Next Experiencenicht unterstützt. Wenn Sie Next Experienceaktivieren, wird der Live-Feed automatisch deaktiviert und funktioniert nicht mehr. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

Der Live-Feed wurde zwar eingestellt, wir erkunden jedoch ständig neue Möglichkeiten, unsere Services zu verbessern. Achten Sie auf zukünftige Updates und Verbesserungen.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Details zu Ihrer Person angeben, z. B. Ihre Rolle in Ihrer Organisation. Sie können auch Ihr Profilbild aktualisieren. Allerdings können nur Administratoren ein Profilbild löschen.

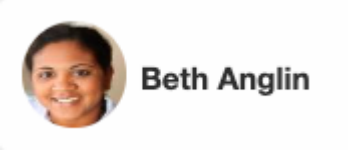
Hinweis:
Die hier beschriebene Funktionalität gilt für HTML5-kompatible Browser wie Chrome, Firefox, Safari und IE10 (oder höher).

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie auf Ihren Namen oder Titel, der mit Ihrem Bild angezeigt wird.

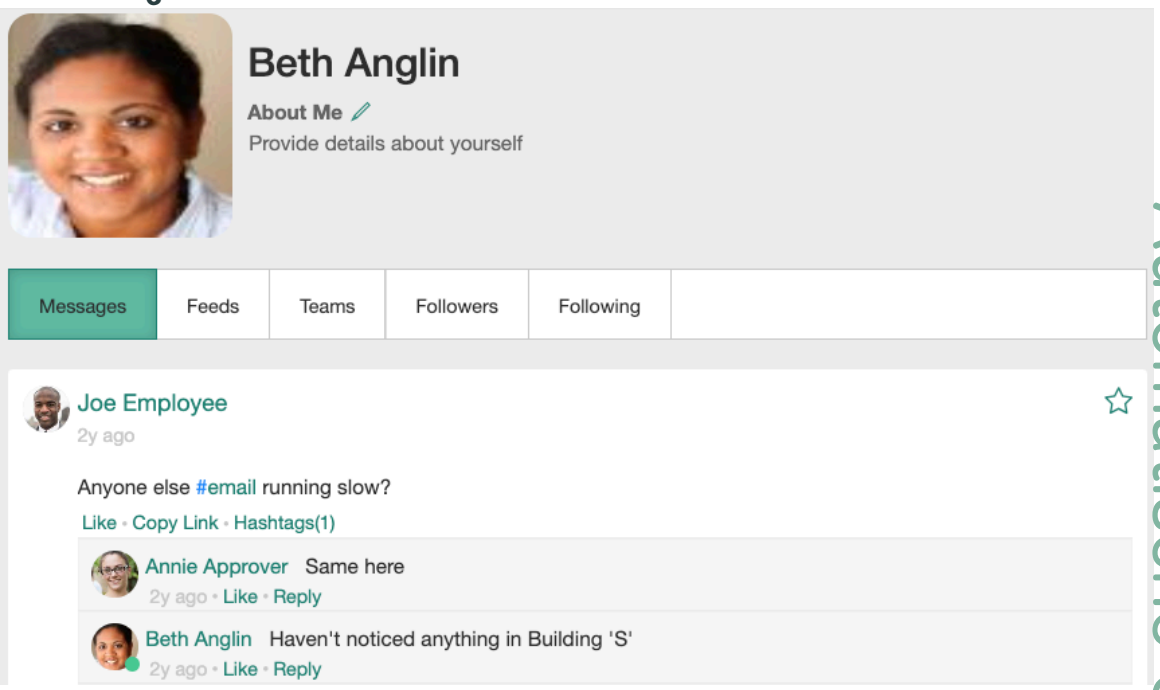
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Profil



Der Profildatensatz wird geöffnet.

Profileintrag



3. Klicken Sie auf das Stiftsymbol neben **Über mich**, und geben Sie eine kurze Beschreibung über sich selbst ein, die Sie mit anderen teilen möchten, die Ihr Profil anzeigen.
   Dies ist ein Text, den Sie möglicherweise nicht regelmäßig ändern möchten.
4. Sie können Ihr Profilfoto mit einer der beiden folgenden Methoden ändern:
   - Bewegen Sie den Mauszeiger über das vorhandene Bild (oder tippen Sie im Fall der Smartphone- oder Tablet-Benutzeroberfläche auf das Foto), um den Links **Bild hochladen** anzuzeigen. Wählen Sie den Link aus, navigieren Sie zum Speicherort des Fotos, das Sie verwenden möchten, und wählen Sie **Öffnen**aus.
   - Suchen Sie die Fotodatei, die Sie verwenden möchten, auf Ihrem Computer, und ziehen Sie sie dann per Drag-and-Drop über das vorhandene Foto.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

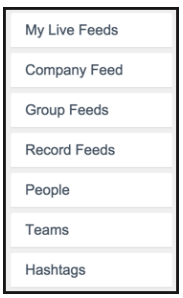
Link zum Hochladen eines Bilds

Hinweis:
Ihr Profilbild wird auch von den Connect- und Legacy-Chat-Funktionen verwendet, sofern diese aktiviert sind.

Mit Live Feed-Nachrichten arbeiten

Dieser Teil der Benutzeroberfläche ermöglicht dem Benutzer den Zugriff auf verschiedene Arten von Nachrichten und Tools zum Gruppieren und Kategorisieren von Nachrichten. Ebenfalls enthalten sind Methoden, um zu ermitteln, welche Benutzer-Feeds Sie verfolgen und welche Benutzer Sie verfolgen.

Tools zum Arbeiten mit Live-Feed-Nachrichten

Menüabschnitt	Beschreibung
	• *Meine Live-Feeds*: Dies sind anwenderdefinierte Feeds, mit denen Sie den Live-Feed anpassen können, um die Inhalte anzuzeigen, die für Sie am wichtigsten sind. • *Unternehmens-Feed*: Dieser Feed zeigt alle Beiträge an, mit Ausnahme der Beiträge, die in privaten oder nicht aufgelisteten Gruppen veröffentlicht wurden. • *Gruppen-Feeds*: Diese Feeds werden von Benutzern erstellt. Datensatz-Feeds: Diese Feeds sind einem Datensatz zugeordnet, z. B. einem Incident oder einer Änderung. • *Datensatz-Feeds*: Mithilfe dieser Feeds können Benutzer bei Datensätzen zusammenarbeiten, indem sie allen Benutzern, die auf den Datensatz zugreifen können, einen Ort zur Verfügung stellen, an dem sie Nachrichten freigeben und für diesen Datensatz spezifische Anhänge veröffentlichen können. • *Personen*: Diese Option zeigt Personen an, die dem aktuellen Benutzer folgen, und Personen, denen der aktuelle Benutzer folgt. • *Teams*: Diese Option wird verwendet, um Benutzer in Gruppen zusammenzufassen, um spezifisch fokussierte Konversationen zu abonnieren. • *Hashtags*: Hashtags sind Wörter, die in Nachrichten mit einem Hash (#) gekennzeichnet sind. Hashtags werden verwendet, um Nachrichten nach Stichwort oder Thema zu kategorisieren, um die Suchergebnisse für Nachrichten zu verbessern, die aus allen Konversationen gefiltert werden, die bestimmte Hashtags enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einen anderen Live Feed-Benutzer anzeigen

Wenn ein Anfordererbenutzer, der keine ServiceNow-Rolle hat, einen Feed anzeigt und auf das Bild eines anderen Benutzers zeigt, werden die Informationen für den Benutzer in der Visitenkartenansicht der Benutzertabelle [sys_user] angezeigt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

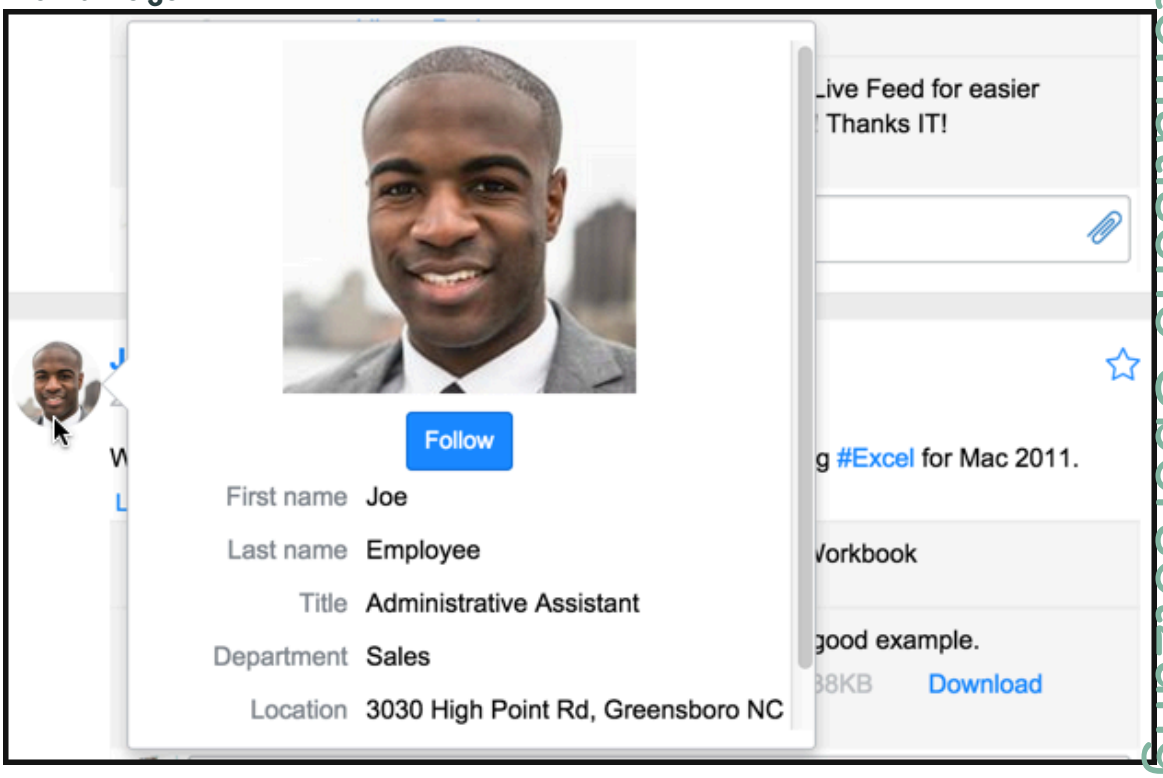
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Administratoren können die Menge der Informationen ändern, die für Anwender mit unterschiedlichen Rollen angezeigt werden.

Prozedur

1. Wählen Sie ein Profilbild in Ihrem Feed aus.

Eine Anwenderzusammenfassung wird angezeigt.

Profil anzeigen



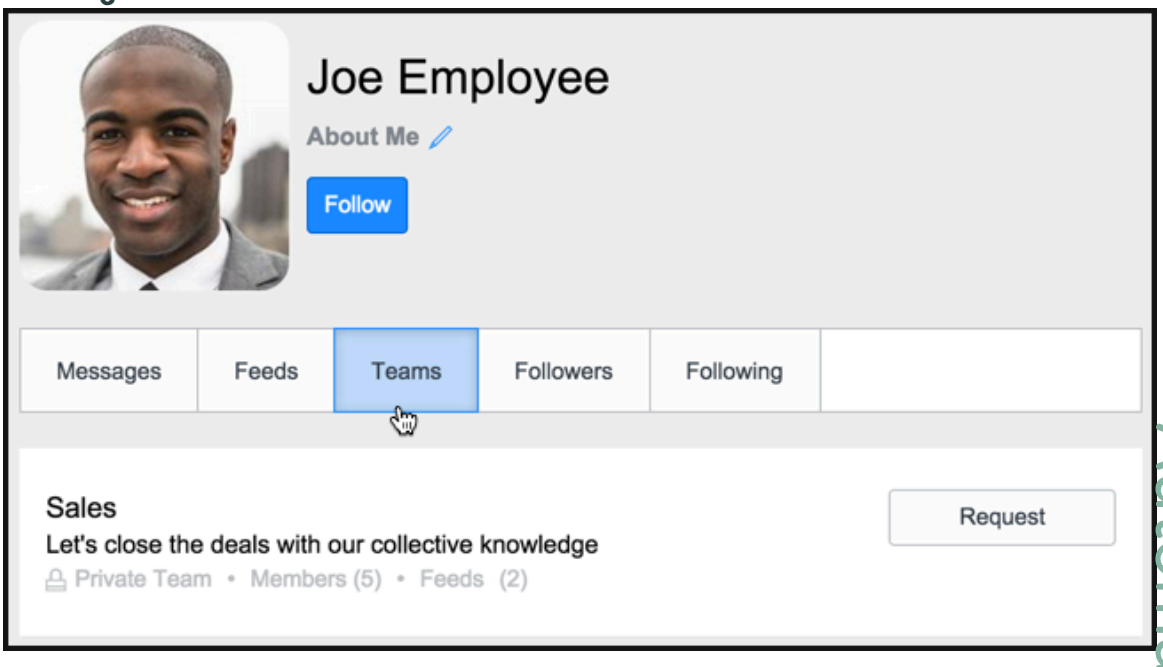
2. Wählen Sie das Profilbild aus, um das vollständige Profil anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie die Registerkarten, um verschiedene Arten von Informationen über den Benutzer anzuzeigen.

Profilregisterkarten



Folgen Sie anderen Live Feed-Benutzern

Während Sie Live Feed verwenden, können Sie den Nachrichten-Threads anderer Benutzer folgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

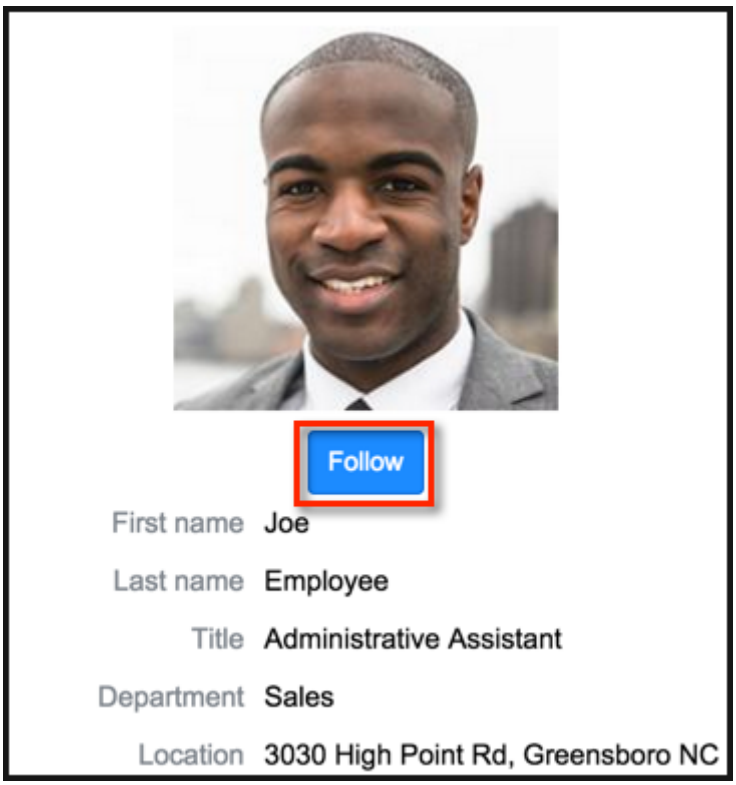
Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Thread, mit dem der Benutzer, dem Sie folgen möchten, beschäftigt ist.
2. Klicken Sie auf den Namen des Benutzers oder zeigen Sie auf das Bild des Benutzers.
   Der Link **Follow** erscheint im Benutzerprofil.

Automatische Übersetzung

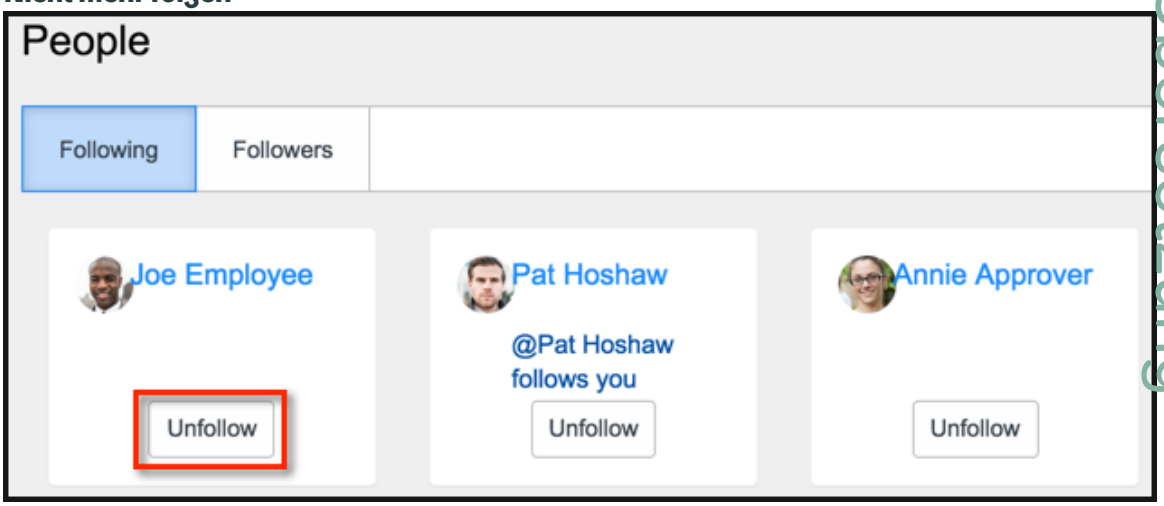
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Profil mit Follow-Link



3. Klicken Sie auf **Folgen**.
4. Um dem Anwender nicht mehr zu folgen, navigieren Sie zu **Personen** > **Verfolgung**an.

Nicht mehr folgen



5. Klicken Sie auf **Unfollow**.
6. Um Personen anzuzeigen, die Ihnen folgen, navigieren Sie zu **Personen** > **Follower**an.

Feeds auswählen

Ein Feed ist ein Stream relevanter Nachrichten. Mit der Feedauswahl können Sie zwischen Feedtypen wechseln und bestimmte Gruppen-Feeds und Datensatz-Feeds anzeigen.

Automatische Übersetzung

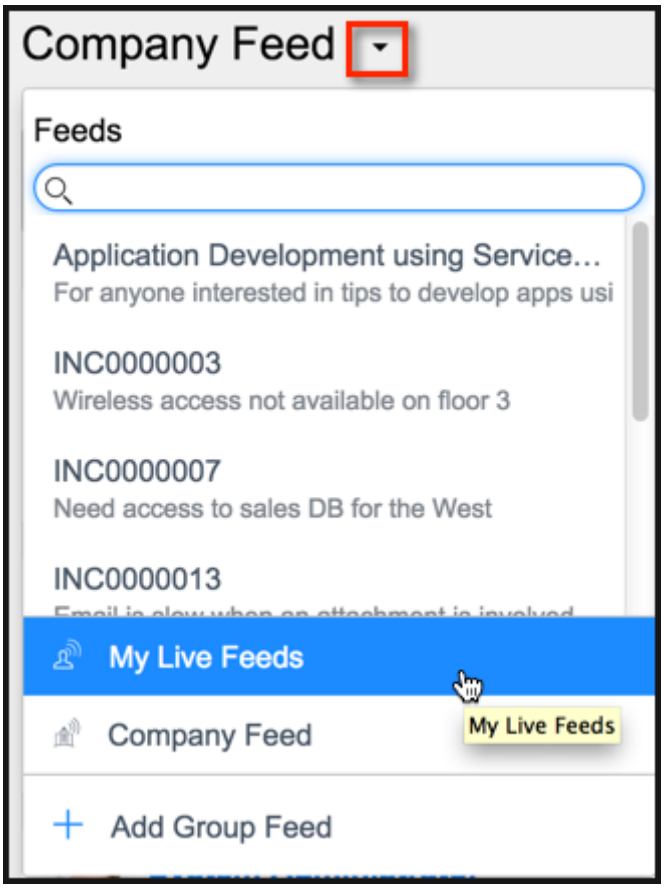
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Verwenden Sie das Feld **Suche**, um jede Art von Feed zu finden
   Während Sie im Feld **Suche** tippen, werden die Ergebnisse dynamisch angezeigt. Wenn Sie zum Beispiel *ERE* eingeben, werden Datensätze, bei denen es sich um Incidents handelt, an die Spitze der Ergebnisliste gesetzt.

Feed-Auswahl



2. Sie können auch die folgenden Arten von Feed-Informationen auswählen.

Arten von Feeds

Feed-Gruppe	Beschreibung
Meine Live Feeds	Zeigt die folgenden Beiträge an: ○ Nachrichten von Benutzern, denen Sie folgen ○ Nachrichten mit Hashtags, denen Sie folgen
Unternehmens-Feed	Zeigt alle Beiträge mit Ausnahme der Beiträge an private oder nicht aufgelistete Gruppen an.
Gruppen-Feed hinzufügen	Ermöglicht das Hinzufügen eines Gruppen-Feeds.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feeds folgen

Sie können Benutzer anzeigen, die Ihnen folgen, oder andere Benutzer, denen Sie folgen.

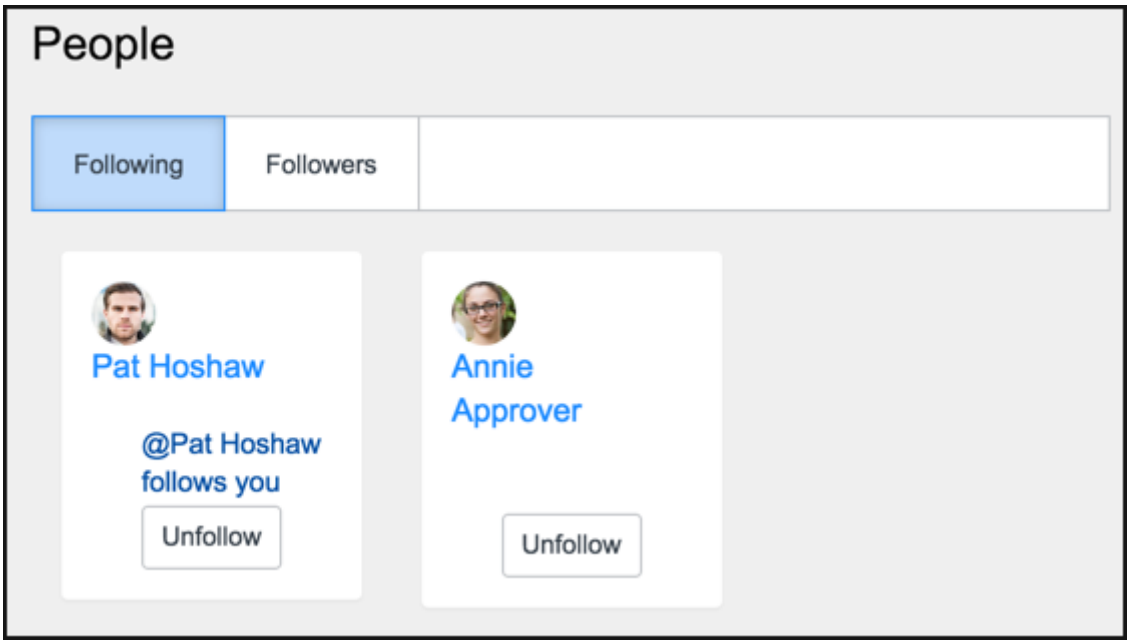
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Klicken Sie in der Sidebar auf **Personen**.

   Das System zeigt die 10 neuesten Follower bzw. Benutzer an, denen Sie folgen.

Personen



2. Klicken Sie auf den Link Mehr anzeigen, wenn eine der Listen mehr als 10 Benutzer enthält.

Hinweis:
Wenn Sie einem bestimmten Benutzer folgen, dessen Profil geändert wird, rückt dieser Benutzer an den Anfang der folgenden Liste. Dies weist Sie auf Änderungen im Profil eines Benutzers hin, dem Sie folgen.

Lesezeichen-Feeds und Hashtags

Die Live-Feed-Oberfläche verwendet die standardmäßige Lesezeichenfunktion für Feeds und Hashtags.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

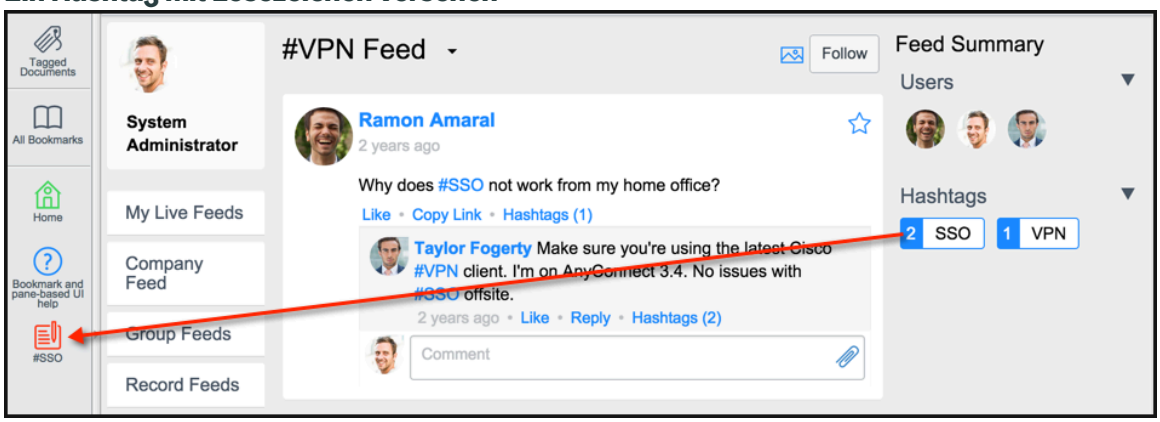
Prozedur

Verschieben Sie Gruppen-Feeds und Hashtags per Drag-and-Drop aus dem Abschnitt „Feed-Zusammenfassung“ zum Edge für den schnellen Zugriff.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein Hashtag mit Lesezeichen versehen



Fügen Sie Ihrer Startseite einen Live Feed hinzu

Sie können einen Live Feed zu Ihrer eigenen Homepage oder zu einer globalen Homepage hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

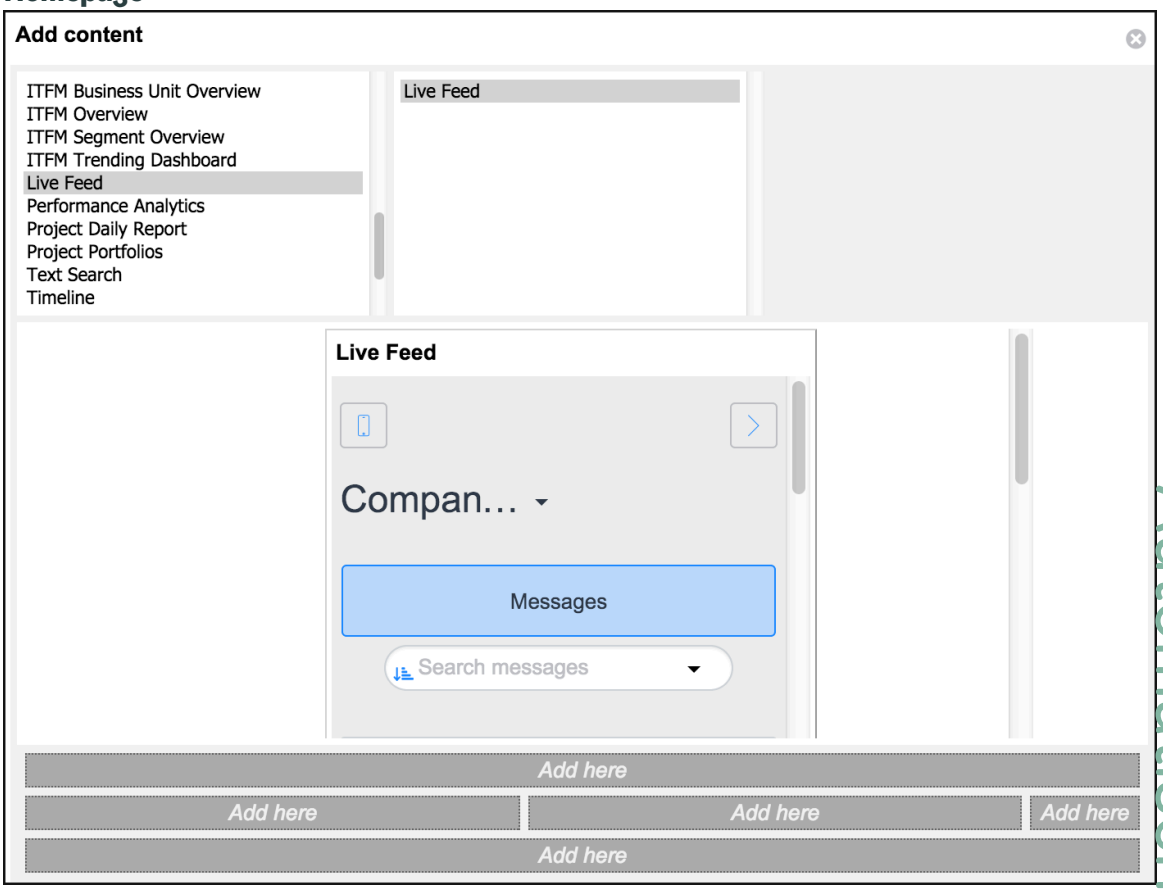
Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer Homepage.
2. Klicken Sie auf das Symbol zum Hinzufügen von Inhalten (+) in der oberen linken Ecke der Homepage.
3. Wählen Sie Live Feed im linken Bereich.
4. Klicken Sie unten im Fenster auf **Hier hinzufügen** in der entsprechenden Layoutposition - dann schließen Sie das Fenster.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Homepage



Hinweis:
Administratoren können Live-Feeds zu einer globalen Homepage hinzufügen, um sie standardmäßig für alle Homepage-Anwender verfügbar zu machen. Anwender mit jeder Rolle können Live-Feeds zu ihrer Homepage hinzufügen. Administratoren können diese Funktion jedoch einschränken.

Veröffentlichen Sie Inhalte im Live Feed

In Live Feed können Sie neue Nachrichten und Antworten zu vorhandenen Nachrichten für alle Benutzer im Feed veröffentlichen. Sie können auch eine Antwortnachricht an ein Team oder einen Datensatz senden.

Wichtig:

Core-UI ist erforderlich, um den Live-Feed zu verwenden. Live-Feed wird in Next Experiencenicht unterstützt. Wenn Sie Next Experienceaktivieren, wird der Live-Feed automatisch deaktiviert und funktioniert nicht mehr. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

Der Live-Feed wurde zwar eingestellt, wir erkunden jedoch ständig neue Möglichkeiten, unsere Services zu verbessern. Achten Sie auf zukünftige Updates und Verbesserungen.

Anhänge in Feeds

Zusätzlich zur Texteingabe können Sie Dateien wie Bilder, Dokumente und Tabellenkalkulationen in jedem von ServiceNow unterstützten Dateityp an Live-Feed-Nachrichten anhängen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Administratoren können Einstellungen für Anhangsdateien verwalten, z. B. unterstützte Dateitypen und maximale Anhangsdateigröße, indem sie die Systemeigenschaften bearbeiten .

Sie können auch Links zu benutzerdefinierten URLs und Wissensartikeln einfügen, die in der Wissensdatenbank Ihrer Instanz enthalten sind.

Hinweis:
Die hier beschriebene Funktionalität gilt für HTML5-kompatible Browser wie Chrome, Firefox, Safari und Internet Explorer 10 und höher. Signifikante Unterschiede bei der Verwendung verschiedener Browser werden hervorgehoben.

Veröffentlichen Sie eine Live-Feed-Nachricht

Sie können eine Nachricht posten, um einen neuen Feed zu öffnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie auf den Feed, in dem Sie Ihre Nachricht veröffentlichen möchten, z. B. Mein Live Feed, Unternehmens-Feed usw.
3. Geben Sie eine Nachricht in das Feld **Teilen Sie Ihre Gedanken mit** ein.
   Verwenden Sie Hashtags, wenn Sie möchten.
4. Klicken Sie bei Bedarf auf Abfrage- , oder , um eine Abfrage, einen Anhang bzw. ein Screenshot-Bild hinzuzufügen.
5. Klicken Sie auf **Post**.

Auf eine Live-Feed-Nachricht antworten

Um an einem vorhandenen Thread eines Feeds teilzunehmen, können Sie eine Antwortnachricht verfassen und senden. Die Nachricht ist standardmäßig für alle Mitglieder des Feeds sichtbar.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

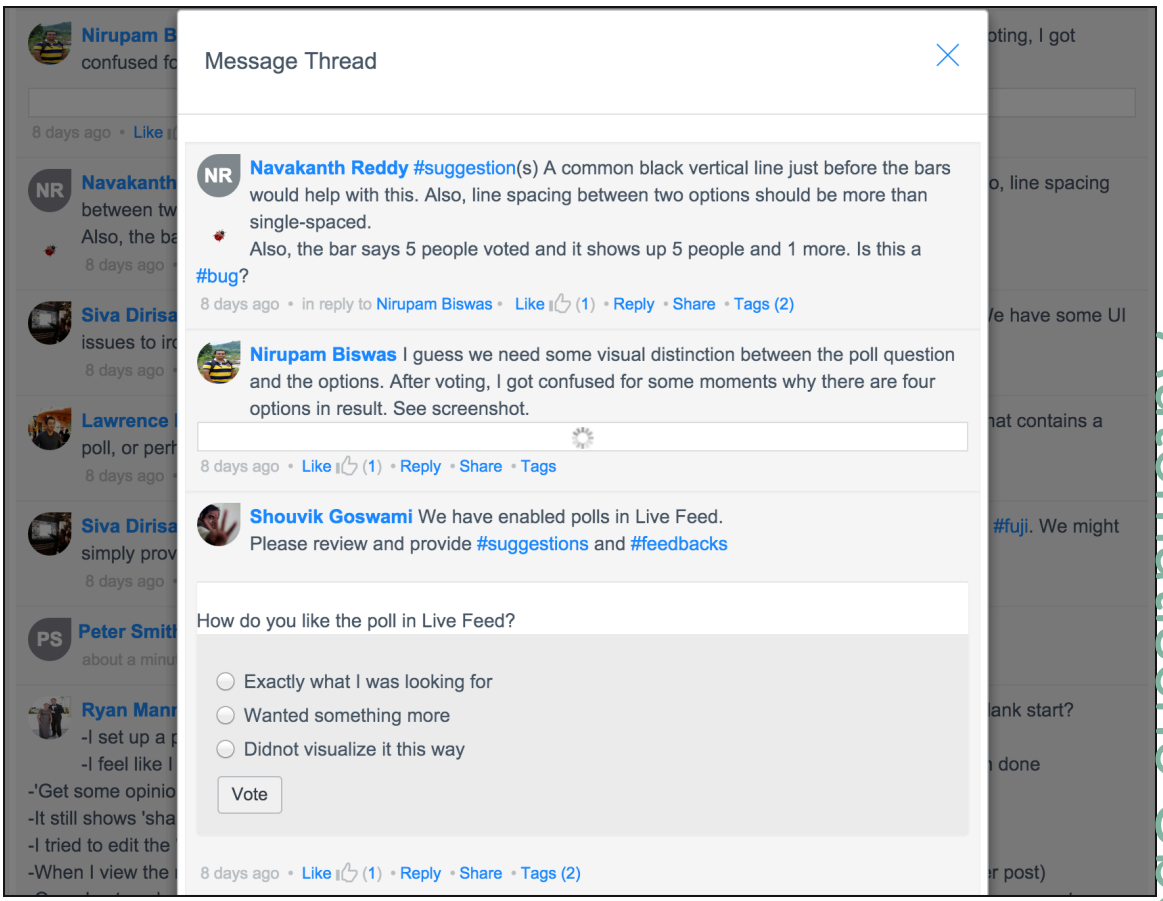
1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Suchen Sie die Nachricht, auf die Sie antworten möchten.
3. Geben Sie Ihre Antwort in das Meldungsfeld ein und klicken Sie auf **Antworten**.
   Bei Bedarf können Sie Hashtags, Anhänge, Links oder Knowledge Base-Artikel hinzufügen.
4. Um zu begrenzen, wer die Antwort auf eine einzelne Person anzeigen kann, wählen Sie einen Benutzer aus der Auswahlliste **An** aus.
5. Klicken Sie auf **Antworten**.
6. Um weitere Antworten anzuzeigen, klicken Sie auf **Alle Antworten anzeigen**.
   Standardmäßig sind für jede Nachricht 7 Antworten sichtbar. Jede Antwort auf eine Antwort beinhaltet einen **Threads**-Link.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Klicken Sie auf **Threads**, um alle Antworten in der ausgewählten Antwort in umgekehrter chronologischer Reihenfolge innerhalb des Popup-Fensters **Nachrichten-Thread** anzuzeigen - ähnlich wie bei einem E-Mail-Thread.

Nachrichten-Thread



Hängen Sie eine Datei an einen Beitrag oder eine Antwort an

Sie können Dateien an einen Beitrag anhängen, indem Sie eine Datei in einen Beitrag ziehen oder ein Bild aus der Zwischenablage einfügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie das Büroklammersymbol ( ), um Dateien in einen Beitrag zu ziehen. Darüber hinaus können Sie Bildern in einen Beitrag oder eine Antwort aus der Zwischenablage einfügen.

Prozedur

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

   - Beim Verfassen eines Beitrags oder einer Antwort (siehe Antworten auf eine Nachricht) suchen Sie nach einem oder mehreren Bildern oder anderen unterstützten Dateitypen, und ziehen diese in das Meldungsfeld.

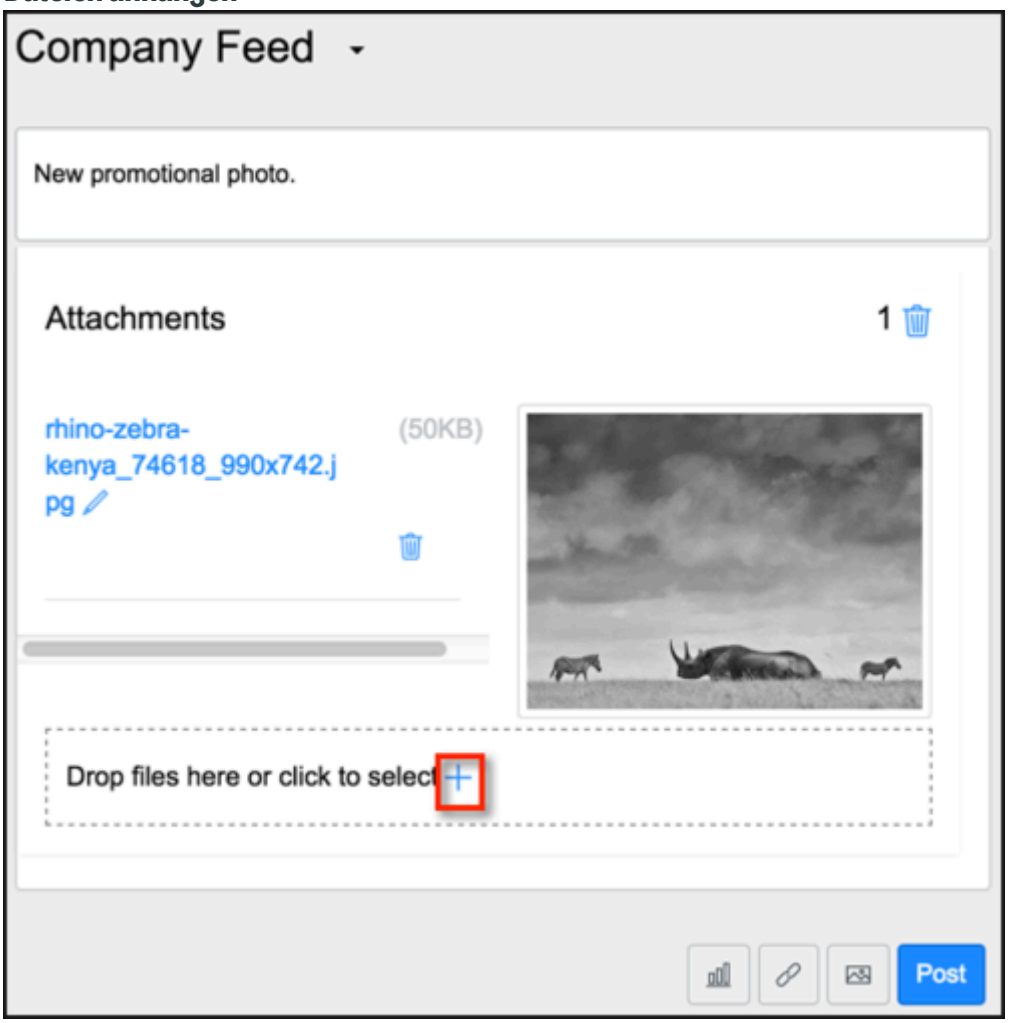
   - Klicken Sie auf das Büroklammer-Symbol ( ) im Meldungsfeld, navigieren Sie zum Speicherort der Dateien, die Sie anhängen möchten, wählen Sie diese aus, und klicken Sie auf **Öffnen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Um weitere Dateien hinzuzufügen, ziehen Sie zusätzliche Dateien per Drag & Drop in das Textfeld unter den angezeigten Dateien oder Bildern, oder klicken Sie auf das Pluszeichen.

Dateien anhängen



3. Wenn Sie einen Anhang löschen möchten, bevor Sie die Nachricht veröffentlichen, klicken Sie auf das Papierkorbsymbol neben dem Anhang.
4. Geben Sie einen Kommentar ein, um Ihre Gedanken zum Bild zu teilen.

> **Hinweis:**
> Die Schaltfläche **Post** wird erst aktiviert, nachdem Sie den Kommentar hinzugefügt haben.

5. Klicken Sie auf **Post** oder **Antworten**.
6. Wenn Sie Dateien hinzugefügt haben, die keine Vorschau enthalten, und die Nachricht dann gepostet haben, werden sie im Meldungsfeld mit einem **Download**-Link angezeigt.
7. Klicken Sie auf den Link, um die Dateien herunterzuladen.

Kopieren Sie ein Bild aus der Zwischenablage

Sie können nicht nur Dateien zu einer Nachricht hinzufügen, sondern auch Bilder in die Zwischenablage kopieren und in eine Nachricht oder Antwort einfügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

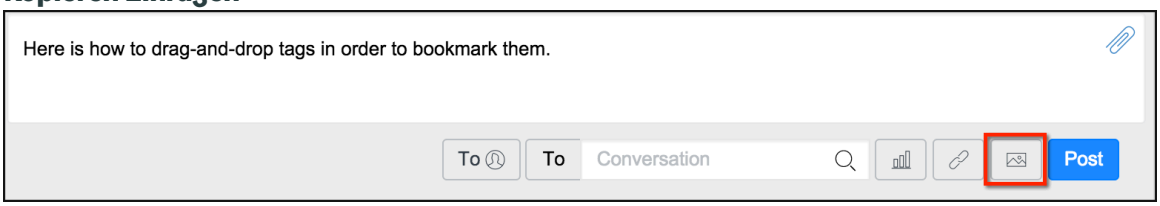
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

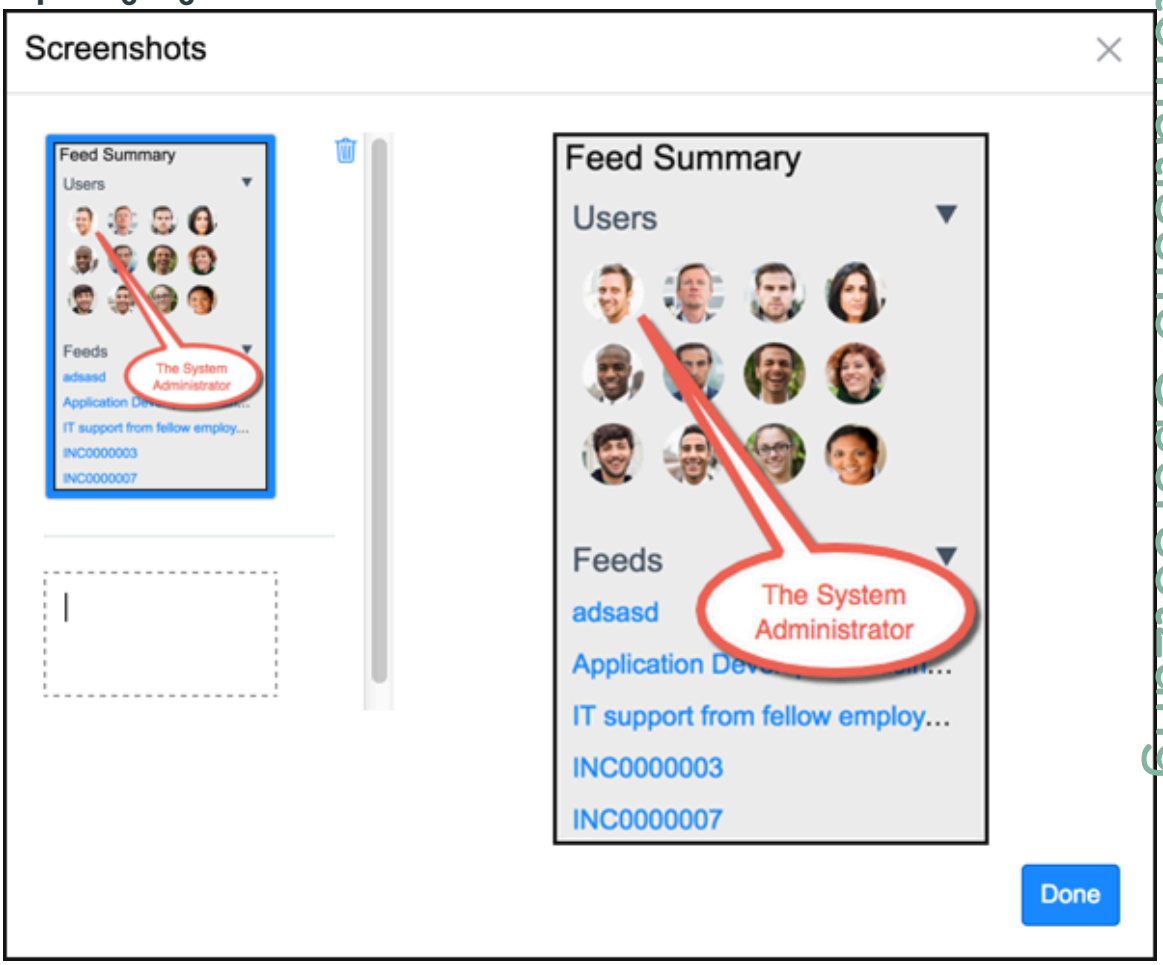
1. Klicken Sie auf das Feld **Kommentar**, und fügen Sie einen Kommentar hinzu.

Kopieren Einfügen



2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bild hinzufügen**.
   Das Dialogfeld **Screenshots** wird geöffnet.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Feld **Bild hier einfügen**, und wählen Sie **Einfügen**, um das Bild aus der Zwischenablage einzufügen.

Kopie eingefügt



4. Wiederholen Sie die vorherigen Schritte, um ein weiteres Bild hinzuzufügen.
5. Wenn Sie mit dem Einfügen von Bildern in die Nachricht fertig sind, klicken Sie auf **Fertig**.
6. Um den Linktext zu ändern, klicken Sie auf **Eingefügtes Bild**, und geben Sie ein neues Label ein.
7. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf **Post** oder **Antworten**.
8. Um ein Bild zu entfernen, klicken Sie auf das Papierkorbsymbol neben dem Link.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Um Änderungen an einem vorhandenen Bild vorzunehmen, klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol ( ).

Hinweis:
Die Funktion zum Kopieren/Einfügen wird in Chrome, Firefox und Internet Explorer 11 unterstützt.

Fügen Sie einem Beitrag oder einer Antwort einen Link hinzu

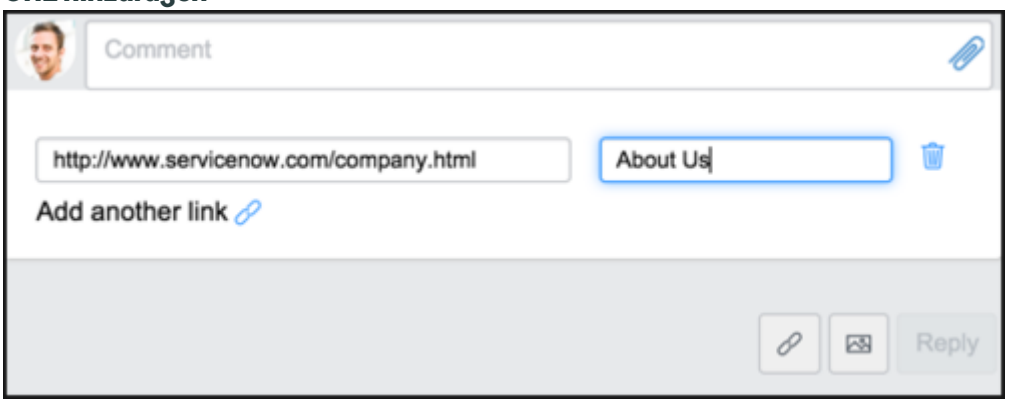
Fügen Sie einem Live-Feed-Beitrag einen Link hinzu, oder ändern Sie ihn.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Feld **Kommentar**.
   Die Schaltfläche **Einen Link hinzufügen** erscheint.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Einen Link hinzufügen**.
   Die Felder **URL** und **Link-Text** erscheinen.

URL hinzufügen



3. Geben Sie die URL und den Text ein, der als Link angezeigt werden soll.
4. Um einen weiteren Link hinzuzufügen, klicken Sie auf das Link-Symbol unter dem Feld **URL**.
5. Wenn Sie Ihre Nachricht eingegeben haben, klicken Sie auf **Post** oder **Antworten**.

URL gespeichert

Um einen Link zu entfernen, klicken Sie auf das Papierkorbsymbol neben dem Link.
Um Änderungen an einem vorhandenen Link vorzunehmen, klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol ( ).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie einem Beitrag oder einer Antwort einen Wissensartikel-Link hinzu

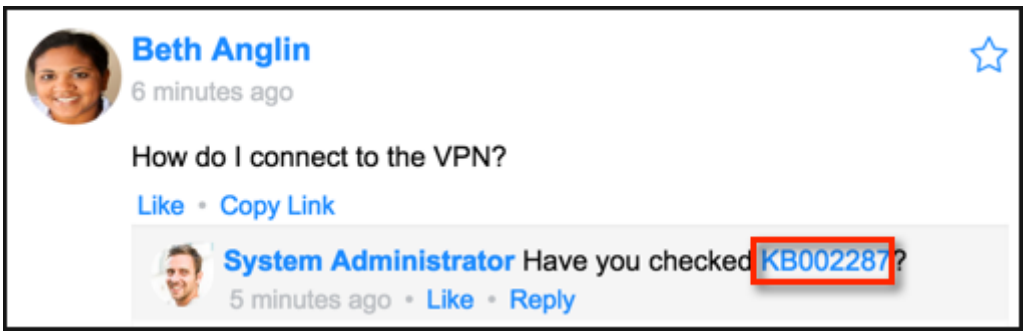
Verwenden Sie die ID eines Wissensartikels, um ihn als Antwort auf eine Live-Feed-Konversation zu veröffentlichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Geben Sie beim Verfassen eines Beitrags oder einer Antwort die ID des Wissensartikels ein, zu dem Sie einen Link erstellen möchten.
   Sie müssen die Wissensartikel-ID nicht als Hyperlink identifizieren. Der Live-Feed erkennt sie als solche und wandelt sie automatisch in einen Link um, wenn die Nachricht gepostet wird.
2. Wenn Sie Ihre Nachricht eingegeben haben, klicken Sie auf **Post** oder **Antworten**.

KB-Link



Hinzufügen einer Umfrage zu einer Nachricht

Wenn Sie eine Nachricht veröffentlichen, haben Sie die Möglichkeit, eine Umfrage zu erstellen, um die Meinungen Ihres Publikums zu erfassen. Während die Benutzer an der Umfrage teilnehmen, werden ihre Feedback-Statistiken im Feed angezeigt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

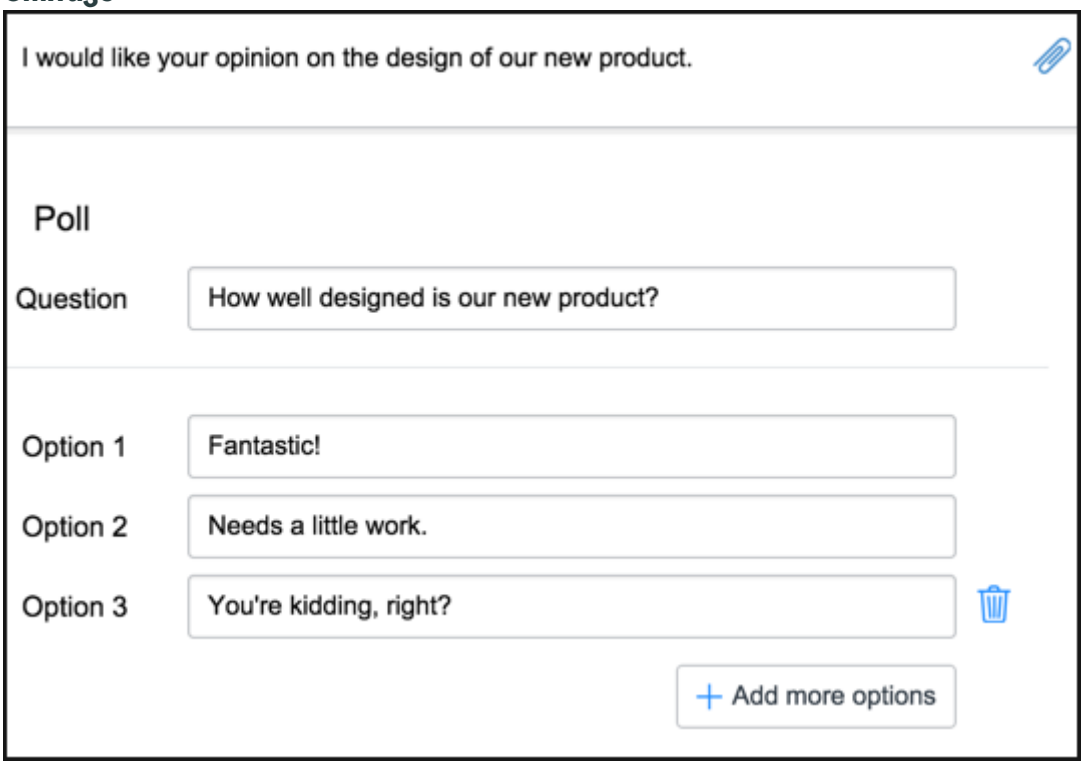
Prozedur

1. Öffnen Sie den Feed, in dem Sie eine Nachricht mit einer Umfrage erstellen möchten.
2. Geben Sie die Nachricht mit der Einladung zur Teilnahme an der Umfrage im Feld **Teilen Sie Ihre Gedanken mit** ein.
3. Klicken Sie auf das Umfragesymbol ( ).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Umfrage



4. In dem Feld **Umfrage** geben Sie die Frage ein, zu der Sie Meinungen anfordern
5. In dem Feld **Option** geben Sie mögliche Antworten auf die Umfrage ein.
6. Um weitere Antwortoptionen hinzuzufügen, klicken Sie auf **Weitere Optionen hinzufügen**.
7. Klicken Sie auf **Post**.
   Nachdem die Umfrage veröffentlicht wurde, können Benutzer, die die Nachricht anzeigen, abstimmen. Nachdem sie abgestimmt haben, erscheinen ihre Bilder neben ihrer Antwort, gemeinsam mit anderen, die für dieselbe Option gestimmt haben

   Eine E-Mail-Benachrichtigung mit dem Umfrageergebnis wird an alle Teilnehmer der Umfrage gesendet, die sie darüber informiert, dass die Umfrage geschlossen ist.

Hinzufügen von Erwähnungen zu einer Nachricht

Eine Erwähnung (@mention) ist eine veröffentlichte Aktualisierung, die @username an beliebiger Stelle im Nachrichtentext enthält.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Name des Benutzers mit einem Link zu diesem Feed wird in die Nachricht eingefügt. Darüber hinaus erhält der genannte Benutzer eine E-Mail-Benachrichtigung über die Erwähnung. Dies ist eine großartige Möglichkeit, andere Mitglieder in einem Gespräch zu erreichen. Alle @mentions sind unter „Mein Feed“ des angemeldeten Benutzers enthalten.

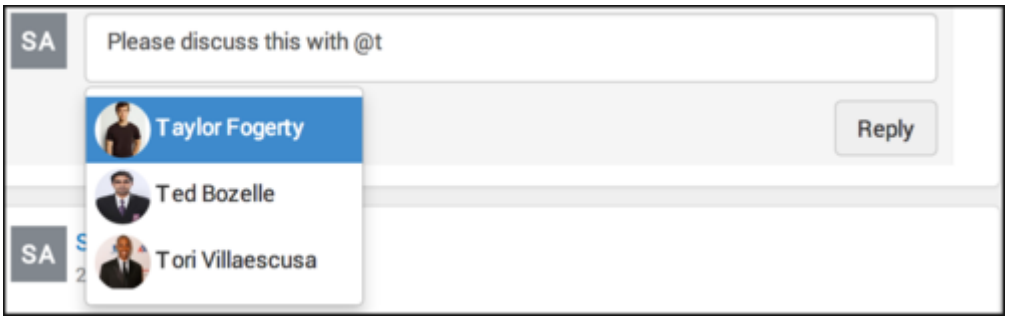
Hinweis:
Wenn ein @mention von einem Teammitglied verwendet wird, werden nur Mitglieder dieses Teams in der Liste der automatischen Vorschläge aufgeführt.

Automatische Übersetzung

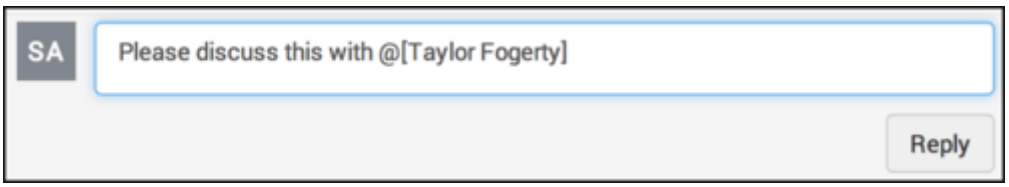
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Geben Sie während der Eingabe einer Nachricht oder Antwort in einer Konversation `@username` an beliebiger Stelle in der Nachricht ein.
   Während der Eingabe wird eine Liste mit automatischen Vorschlägen mit Namen und Bildern von Benutzern angezeigt, die Ihren Einträgen entsprechen. Wenn Sie zum Beispiel `@t` eingeben, zeigt die Liste der automatischen Vorschläge die Bilder und Namen aller Benutzer an, deren Namen mit T beginnen.



2. Klicken Sie auf den Benutzer, den Sie hinzufügen möchten.
   Der Name dieses Benutzers wird in den @mention-Nachrichtentext eingefügt.



Hinweis:
Mein Feed zeigt @mentions von Ihnen und den Teams an, in denen Sie Mitglied sind. Profil-Feeds für einen anderen Benutzer zeigen nur @mentions dieses Benutzers an.

Like für eine Nachricht abgeben

Like für eine Nachricht abgeben, um dem Verfasser Feedback zu geben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie auf **Feeds**.
3. Suchen Sie den Feed, der die gewünschte Nachricht enthält.
4. Klicken Sie unter dem Nachrichtentitel auf **Like**.
   Wenn die Nachricht zuvor Likes erhalten hat, wird die Anzahl der Likes einer Nachricht neben dem Link „Like“ (Gefällt mir) angezeigt.

   Bei einer Nachricht auf oberster Ebene werden die Profilbilder der ersten fünf Benutzer angezeigt, denen eine Nachricht gefallen hat. Jeder weitere Benutzer, dem die Nachricht gefallen hat, kann angezeigt werden, indem Sie den Mauszeiger über den Link **# mehr** bewegen. Wenn dem angemeldeten Benutzer die Nachricht gefallen hat, wird zuerst das Bild dieses Benutzers angezeigt, gefolgt von dem Bild des Benutzers, dem die Nachricht zuletzt gefallen hat.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für eine Antwort müssen Sie den Mauszeiger über den Link **Zähler** bewegen, um die Benutzer anzuzeigen, denen die Nachricht gefallen hat.

Hinweis:
Nachdem eine Nachricht ein Like erhalten hat, kann das Like nicht entfernt werden.

Nachricht löschen

Benutzer können ihre eigenen Beiträge oder Antworten löschen. Ein Konversationsadministrator kann auch Nachrichten löschen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Bewegen Sie die Maus über die Nachricht, die Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie auf das Papierkorbsymbol in der oberen rechten Ecke des Meldungsfelds.
3. Klicken Sie auf **Löschen** im Bestätigungsfeld.
   Die Nachricht verschwindet aus dem Feed.

Live-Feed-Referenz

Die Themen in diesem Abschnitt beschreiben die Domänentrennung im Live-Feed sowie die verschiedenen Komponenten, die mit installiert werden.

Wichtig:

Core-UI ist erforderlich, um den Live-Feed zu verwenden. Live-Feed wird in Next Experiencenicht unterstützt. Wenn Sie Next Experienceaktivieren, wird der Live-Feed automatisch deaktiviert und funktioniert nicht mehr. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

Der Live-Feed wurde zwar eingestellt, wir erkunden jedoch ständig neue Möglichkeiten, unsere Services zu verbessern. Achten Sie auf zukünftige Updates und Verbesserungen.

Domain-Trennung in Live Feed

Dies ist eine Übersicht über Domain-Trennung und Live Feed. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Übersicht

Support: Ebene 2

Über- und untergeordnete Domänen definieren die Live-Feed-Inhalte, die angezeigt und für andere Benutzer freigegeben werden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ein Benutzer in einer übergeordneten Domäne kann Benutzer und Inhalte in seiner Domäne und in allen untergeordneten Domänen anzeigen, die in der Domänenhierarchie niedriger sind.
- Ein Benutzer in einer untergeordneten Domäne kann Benutzer und Inhalte in seiner Domäne anzeigen, jedoch nicht die übergeordnete Domäne oder andere untergeordnete Domänen auf derselben Ebene in der Domänenhierarchie.

Aktivieren Sie Domain Separation für Live-Feed

Die Domain-Trennung für die Live Feed-Anwendung ist ab dem Eureka-Release verfügbar. Für Benutzer, die ein Upgrade auf Eureka durchführen, wird den vorhandenen Live Feed-Datenbanktabellen eine Spalte sys_domain hinzugefügt. Für vorhandene Datenbankdatensätze wird der Wert des Felds sys_domain auf leer (global) gesetzt. Dadurch kann die Funktion zur Domänentrennung mit vorhandenen Live-Feed-Datensätzen verwendet werden.

Live-Feed-Anwendung für eine Domäne ein- oder ausblenden

Der Administrator kann die Live-Feed-Transparenz für eine Domäne konfigurieren. Dies umfasst:

- Live-Feed wird im Anwendungsnavigator angezeigt.
- Verfolgen eines Dokument-Feed für einen Datensatz.
- Live-Feed aus einem Datensatz anzeigen.

Verwenden Sie Live-Feed mit Domänentrennung

Alle Live-Feed-Funktionen stehen Anwendern innerhalb einer Domäne zur Verfügung und funktionieren bis auf einige Ausnahmen bei der Sichtbarkeit auf die gleiche Weise.

- *Inhalte veröffentlichen und teilen*
  - Benutzer in einer untergeordneten Domäne können mit anderen Benutzern in derselben Domäne interagieren. Dazu gehören das Posten und Beantworten von Nachrichten, das Löschen von Nachrichten, das Anhängen von Dateien und Links sowie das Bewerten von Inhalt.
  - Benutzer in einer übergeordneten Domäne können mit anderen Benutzern in derselben Domäne und mit Benutzern in untergeordneten Domänen interagieren. Nachrichten, die untergeordneten Threads von übergeordneten Benutzern hinzugefügt werden, erhalten die Sichtbarkeit der untergeordneten Domäne und nicht der übergeordneten Domäne.
- *Inhalt anzeigen*
  - Benutzer in einer untergeordneten Domäne können Inhalte anzeigen, die sich in ihrer Domäne befinden. Dies umfasst das Filtern nach Feed, das Sortieren, Suchen und Anzeigen älterer Nachrichten.
  - Benutzer in einer übergeordneten Domäne können Inhalte anzeigen, die sich in ihrer Domäne und in untergeordneten Domänen befinden.
  - Mein Feed zeigt Nachrichten, Teams und Hashtags basierend auf der Domäne des Benutzers an. Wenn Sie den Feed eines anderen Benutzers anzeigen, werden nur in der Domäne des aktuellen Benutzers sichtbare Beiträge angezeigt.
- *Hashtags verwenden*

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Hashtags werden nach Domäne getrennt. Benutzer in einer untergeordneten Domäne können alle Hashtag-Funktionen in ihrer Domäne verwenden. Dazu gehören das Markieren von Nachrichten, das Anzeigen verfügbarer Hashtags, das Ändern von Hashtagnamen sowie das Suchen und Filtern nach Hashtag.
- Benutzer in einer übergeordneten Domäne können alle Hashtag-Funktionen in ihrer Domäne verwenden und Hashtags in untergeordneten Domänen sehen.

- *Teams verwenden*
  - Teams sind über mehrere Domänen verteilt. Benutzer in einer untergeordneten Domäne können Teams in ihrer Domäne beitreten und folgen und andere Benutzer in ihrer Domäne zur Teilnahme an Teams einladen.
  - Benutzer in einer übergeordneten Domäne können Teams beitreten und ihnen folgen, die zu ihrer Domäne oder einer untergeordneten Domäne gehören.
- *Ausnahmen für Teams*
  - Neue Teams werden in der Domäne des Benutzers erstellt. Wenn dem Team jedoch ein Datensatz zugeordnet ist, wird das Team in der Datensatzdomäne erstellt.
  - Neue Threads in einem vorhandenen Team werden in der Domäne des vorhandenen Teams erstellt.
  - Wenn ein Benutzer ein neues Team aus einem Dokument erstellt und die Dokumentdomäne nicht leer oder global ist, muss die Teamdomäne in die Dokumentdomäne geändert werden.
  - Wenn sich bei einem dokumentgenerierten Team die Domäne des Dokuments ändert, ändert sich auch die Domäne aller zugehörigen Live-Feed-Datensätze.
- *E-Mail-Benachrichtigungen abonnieren*

  Benutzer können nur E-Mail-Benachrichtigungen von Benutzern und Teams innerhalb ihrer Domäne abonnieren.

Zugehörige Informationen

Live-Feed-Sicherheit und Tabellenzugriff

Beschränken Sie den Live-Feed-Zugriff nach Rolle

Verwalten Sie Live-Feed-Nachrichteninhalte

Live-Feed-Teamsicherheit

Hashtag-Umbenennung einschränken

Domänentrennung

Mit Live-Feed installierte Komponenten

Mit Live Feed werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

Demo-Daten sind mit Live Feed verfügbar.

Mit Live-Feed installierte Tabellen

Das Live Feed-Plugin enthält die folgenden Tabellen.

Tabelle	Beschreibung
Anhänge verknüpfen	Speichert Links und Anhänge, die Nachrichten hinzugefügt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
[live_link]	
Live-Favorit [live_favorite]	Speichert die bevorzugten Konversationen, Benutzergruppen und Nachrichten.
Live Feed-Suchvorgänge [live_feed_search]	Speichert Textsuchen im Live-Feed. Zugriff unter **Live-Feed** > **Feed-Administration** > **Suchprotokoll**an.
Live-Verfolgungen [live_follow]	Behält die Follow-Einstellungen der Benutzer für Benutzer-Feeds bei.
Live-Gruppenprofil [live_group_profile]	Speichert Konversationseigenschaften, einschließlich Name, Beschreibung und öffentlicher Status. Außerdem werden Benutzergruppeneigenschaften wie Name, Beschreibung und öffentlicher Status gespeichert.
Live-Gruppenmitglied [live_group_member]	Verwaltet die Mitgliederlisten für Konversation und Benutzergruppe.
Live-Erwähnung [live_mention]	Speichert die in einer Nachricht genannten Profile. Verweist auf die Tabelle sys_user.
Live-Nachrichten-Tag [live_message_tag]	Speichert Nachrichten, die vom Benutzer erstellten Tags zugeordnet sind. Wird als Themenliste in Live Tag-Datensätzen angezeigt.
Live-Nachrichten [live_message]	Speichert Nachrichten. Verweist auf die Tabelle sys_user. Zugriff unter **Live-Feed** > **Feed-Administration** > **Nachrichten**an.
Live-Abruf [live_poll]	Speichert eine Umfrage.
Live-Umfrage-Cast [live_poll_cast]	Speichert Profile von Benutzern, die in einer Umfrage für eine bestimmte Option gestimmt haben.
Live-Umfrage-Optionen [live_poll_option]	Speichert Umfrageoptionen.
Live-Profile [live_profile]	Speichert Live-Feed-Anwenderprofile. Verweist auf die Tabelle sys_user. Zugriff unter **Live-Feed** > **Feed-Administration** > **Profile**an.
Live-Tabellenbenachrichtigung [live_table_notification]	Generiert automatische Tabellenbenachrichtigungen, z. B. wenn ein Benutzer den Live-Feed zum ersten Mal liest und wenn ein Incident mit hoher Priorität geöffnet wird. Zugriff unter **Live-Feed** > **Feed-Administration** > **Tabellenbenachrichtigungen**an.
Live-Tag [live_tag]	Verwaltet von Benutzern erstellte Tags. Zugriff unter **Live-Feed** > **Feed-Administration** > **Tags**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
Live-Tag-Verfolgungen [live_tag_follow]	Behält die Follow-Einstellungen der Benutzer für Tags bei.
Mitteilungen mit Likes von [live_message_like]	Pflegt Like-Bewertungen für Beiträge. Zugriff unter **Live-Feed** > **Feed-Administration** > **Likes**an.

Mit Live Feed installierte Benutzerrollen

Das Live Feed-Plugin enthält die folgenden Anwenderrollen.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management , und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

live_feed_admin

Kann Live-Feed-Funktionen verwalten. Benutzer mit der Rolle „live_feed_admin“ können Tabellenbenachrichtigungen für Nicht-Aufgabentabellen einrichten, den Live-Feed-Zugriff nach Rolle einschränken und Live-Feed-Nachrichteninhalte verwalten.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

chat_admin

Kann Chat-Funktionen verwalten (wenn das Chat-Plugin aktiviert ist). Benutzer mit der Rolle chat_admin können den Lesezugriff auf Chatroom-Nachrichten ändern und Zugriffsrechte für Chatrooms definieren.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Mit Live Feed installierte Skriptdateien

Das Live Feed-Plugin installiert die folgenden Skripteinbindungen.

Name	Beschreibung
LiveMsgUtil	Bietet Hilfsfunktionen für das Arbeiten mit live_message-Datensätzen.
LiveFeedFilter	Fragt Filter ab, um mit live_feed-Datensätzen zu arbeiten.
LiveFeedUtil	Bietet Hilfsfunktionen für das Arbeiten mit live_feed-Datensätzen.

Mit Live Feed installierte Geschäftsregeln

Das Plugin „Live Feed“ enthält die folgenden Geschäftsregeln.

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Feed-Gruppenersteller wird Admin	Live-Gruppenprofil [live_group_profile]	Bestimmt den Gruppenersteller als Gruppenadministrator.
Live-Feed-Ereignisse	Aufgabe [task]	Wird beim Einfügen, Aktualisieren und Löschen von Aufgaben ausgeführt. Löst ein Ereignis aus, das der Aktion „Live-Feed-Aktualisierungsskript“ zugeordnet ist, die Live-Tabellenbenachrichtigungen verarbeitet, um automatisch Live-Feed-Nachrichten zu generieren.
Live Feed-Mietglied-Aktualisierungsereignisse	Live-Gruppenmitglied [live_group_member]	Erzeugt ein Benachrichtigungsereignis, wenn sich der Mitgliedsstatus ändert (eingeladen, akzeptiert, abgelehnt, verlassen, abgelehnt, Anfrage, request_accepted).
Live Feed-Integration	Journaleintrag [sys_journal_field]	Schreibt Journalkommentare in den Live-Feed, wenn für diesen Datensatz eine Gruppe vorhanden ist.
Live Feed neue Mitgliederereignisse	Live-Gruppenmitglied [live_group_member]	Erzeugt ein Benachrichtigungsereignis, wenn neue Mitglieder hinzugefügt werden.
Live-Feed-Profilereignisse	Live-Profil [live_profile]	Wird beim Einfügen/Aktualisieren/Löschen von live_profile ausgeführt und löst ein Ereignis aus, das der Skriptaktion „Live-Feed-Aktualisierung“ zugeordnet ist, die Live-Tabellenbenachrichtigungen verarbeitet, um automatisch Live-Feed-Nachrichten zu generieren.
Live Feed-Nachrichtenereignisse	Live Feed-Nachricht [live_message]	Wird für live_message ausgeführt, Benachrichtigungsereignisauslöser für neue Live-Nachrichten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Live-Nachricht Like-Ereignisse	Like für Nachricht von [live_message_like]	Wird auf live_message_like ausgeführt, Benachrichtigungsereignisauslöser für neue Datensätze.
LiveFeed Group Member Visibility 2.0	Live-Gruppenmitglied [live_group_member]	Stellt sicher, dass Benutzer die Mitgliederliste nur für öffentliche Gruppen und Gruppen sehen können, denen sie angehören.
Überprüfung des LiveFeed-Gruppenprofils	Live-Gruppenprofil [live_group_profile]	Stellt sicher, dass eine öffentliche Gruppe sichtbar ist.
LiveFeed Group Profile Visibility 2.0	Live-Gruppenprofil [live_group_profile]	Stellt sicher, dass in der Liste aller Gruppen nur öffentliche Gruppen, sichtbare private Gruppen und Gruppen angezeigt werden, denen der Benutzer angehört.
LiveFeed-Mitgliedschaftsänderungen	Live-Gruppenmitglied [live_group_member]	Erzwingt, dass nur der Gruppenadministrator und Benutzer mit der Rolle live_feed_admin die Mitgliedschaft für eine Gruppe verwalten können.
LiveFeed-Einzelmitgliedschaft	Live-Gruppenmitglied [live_group_member]	Stellt sicher, dass ein Benutzer nicht mehrmals derselben Gruppe hinzugefügt wird.
Live Message Likes	Live Message Like [live_message_like]	Aktualisiert die Anzahl der Likes für eine Nachricht.
LiveFeed Join Group Check	Live-Gruppenmitglied [live_group_member]	Stellt sicher, dass Benutzer nicht automatisch privaten sichtbaren Gruppen beitreten können.
Aktualisieren von Follow/Follower-Zähler	Live-Verfolgung [live_follow]	Aktualisiert die Following/Follower-Zähler.
Live Feed-Gruppe	Auswertbarer Datensatz [asmt_assessable_record]	Erstellt/löscht eine Live-Feed-Gruppe für einen bewertbaren Datensatz
Sichtbarkeit der Live Feed-Nachricht	Live Feed-Nachricht [live_message]	Stellt den Zugriff des Anwenders auf Live-Feed-Nachrichten sicher

Mit Live Feed installierte E-Mail-Benachrichtigungen

Das Live Feed-Plugin enthält die folgenden E-Mail-Benachrichtigungen.

E-Mail-Benachrichtigung	Beschreibung
Live Feed Feed-Mitglied Akzeptiert	Sendet eine E-Mail an den Administrator, wenn ein Benutzer dem Beitritt zum Feed zugestimmt hat.
Live Feed Feed-Mitglied Abgelehnt	Sendet eine E-Mail an den Administrator, wenn ein Benutzer den Feed nicht angenommen hat

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

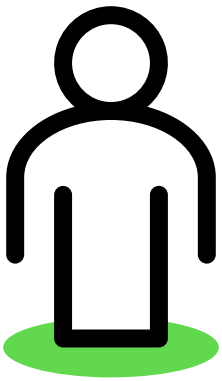
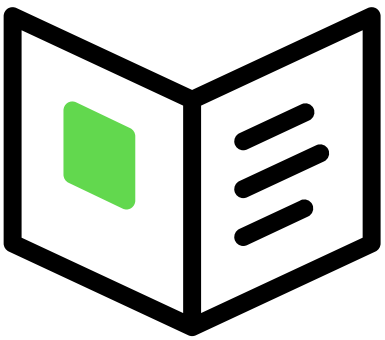
E-Mail-Benachrichtigung	Beschreibung
Live Feed Feed-Mitglied Eingeladen	Sendet eine E-Mail an einen Benutzer, wenn ein Benutzer zu einem Feed eingeladen wurde.
Live Feed Feed-Mitglied Verlassen	Sendet eine E-Mail an die Administratoren, wenn ein Benutzer den Feed verlassen hat.
Live Feed Feed-Mitglied Entfernt	Sendet eine E-Mail an den Benutzer, wenn er aus dem Feed entfernt wurde.
Live Feed Feed-Mitglied Anfrage	Sendet eine E-Mail an Administratoren, wenn ein Benutzer an einem Feed teilnehmen möchte.
Live Feed Feed-Mitglied Anfrage akzeptiert	Sendet eine E-Mail an den Benutzer, wenn seine Anfrage zum Beitritt zu einem Feed akzeptiert wird.
Live Feed Feed-Anforderung abgelehnt	Sendet eine E-Mail an den Benutzer, wenn seine Anfrage zum Beitritt zu einem Feed von einem Administrator abgelehnt wurde.
Live Feed MsgReply Abonnement	Sendet eine E-Mail, wenn eine Antwort oder eine reply_to_reply-Nachricht in den Thread einer Nachricht in einem Feed eingefügt wird.
Live Feed Teammitglied Akzeptiert	Sendet eine E-Mail an Administratoren, wenn ein Benutzer eine Einladung zum Beitritt zu einem Team annimmt.
Live Feed Teammitglied Abgelehnt	Sendet eine E-Mail an Administratoren, wenn ein Benutzer eine Einladung zum Beitritt zu einem Team ablehnt.
Live Feed Teammitglied Eingeladen	Sendet eine E-Mail, wenn ein Benutzer zu einem Team eingeladen wird.
Live Feed Teammitglied Verlassen	Sendet eine E-Mail, wenn ein Benutzer ein Team verlässt.
Live Feed Teammitglied Entfernt	Sendet eine E-Mail, wenn ein Administrator einen Benutzer aus einem Team entfernt hat
Live Feed Teammitglied Anfrage	Sendet eine E-Mail, wenn ein Benutzer einem Team beitreten möchte.
Live Feed Teammitglied Anfrage akzeptiert	Sendet eine E-Mail, wenn die Anfrage eines Benutzers, einem Team beizutreten, akzeptiert wird.
Live Teammitglied Anfrage abgelehnt	Sendet eine E-Mail, wenn die Anfrage eines Benutzers, einem Team beizutreten, abgelehnt wird.
Live-Nachricht Alle Abonnements	Sendet eine E-Mail an abonnierte Benutzer, wenn eine Nachricht (neu oder Antwort) gesendet wird
Live-Nachrichten-Feed-Abonnement	Sendet eine E-Mail, wenn eine neue Nachricht in einen Feed eingefügt wird.
Live-Nachricht Liked	Sendet eine E-Mail an den Ersteller einer Nachricht, wenn ein anderer Benutzer ein Like für eine Nachricht abgegeben hat.
Live-Nachricht-Erwähnung	Sendet eine E-Mail an einen Benutzer, wenn dieser Benutzer in einer Nachricht erwähnt wird.
Live-Nachricht Neue-Posts-Abonnement	Sendet eine E-Mail an registrierte Benutzer, wenn eine neue Nachricht (keine Antwort) gepostet wird.
Live-Nachricht-Antwort	Sendet eine E-Mail an alle Benutzer in einem Feed-Thread, wenn ein Benutzer eine Antwort postet (live_message.replied-Ereignis).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

E-Signatur

Signieren Sie elektronische Dokumente von jedem Desktop- oder Mobilgerät mit E-Signatur. E-Signatur ist eine bereichsbezogene Anwendung, mit der Anwender verwaltete Dokumente oder Wissensartikel mit ihrer eingegebenen oder gezeichneten E-Signatur, ihren Anmeldeinformationen oder als Bestätigung signieren können.

Erste Schritte

Aktivieren	Verwenden	Referenz
		
Aktivieren Sie die E-Signatur.	Erstellen oder ändern Sie E-Signatur-Vorlagen.	Erfahren Sie mehr über die mit der E-Signatur installierten Komponenten.

Problembehandlung und Hilfe

- Foren der ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

E-Signatur wird aktiviert

Sie können das E-Signatur-Plugin (com.snc.esign) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die E-Signatur aktiviert diese zugehörigen Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für die E-Signatur

Plugin	Beschreibung
ServiceNow-Dokument-Viewer [com.snc.documentviewer]	Der Dokument-Viewer ist eine Plattformfunktion, mit der Anwender Dokumente der Enterprise-Klasse online im Plattformanhang anzeigen können, anstatt sie auf das lokale

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugins für die E-Signatur (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
	Gerät herunterzuladen und die Dokumente dann mit einem lokal installierten Viewer zu öffnen.
Verwaltete Dokumente [com.snc.document_management]	Anwendung für verwaltete Dokumente. Aktivieren Sie das Plugin „Wissensdokument“, um die Veröffentlichung in der Knowledge Base zu ermöglichen.
Signaturpad [com.snc.signaturepad]	Stellt ein Tool bereit, um eine digitale Signatur in einem PDF-Dokument zuzulassen. Dies wird von der Anwendung Human Resources für verschiedene Dokumente verwendet.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

E-Signatur wird verwendet

Benutzer mit den zugewiesenen E-Signatur-Rollen können Vorlagen für Dokumente erstellen, die eine elektronische Signatur erfordern.

Rollenzuweisung

Bevor Sie E-Signatur verwenden, müssen Sie die E-Signatur-Rollen den entsprechenden Rollen, Gruppen oder Benutzern in Ihrer Anwendung zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Mit E-Signatur installierte Komponenten.

Verwendung von E-Signatur-Vorlagen

Benutzer mit der Rolle „E-Signature-Administrator“ [sn_esign.admin] oder „E-Signature-Manager“ [sn_esign.config_manager] können E-Signatur-Vorlagen erstellen. Jede E-Signatur-Vorlage koppelt einen zu signierenden Dokumenttyp (verwaltetes Dokument oder Wissensartikel) mit einem Signaturtyp (Signatur, Anmeldeinformationen oder Bestätigung). Sie können beispielsweise eine E-Signatur-Vorlage für eine Geheimhaltungsvereinbarung erstellen, die eine typisierte oder gezeichnete Signatur erfordert. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder ändern Sie eine E-Signatur-Vorlage.

Sie können dann die E-Signatur-Vorlage in Aufgabenformularen verwenden, um elektronische Signaturen von Anwendern anzufordern. In der Anwendung 'HR-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicebereitstellung können Sie beispielsweise HR-Aufgaben zu HR-Fällen hinzufügen oder HR-Aufgabenvorlagen konfigurieren, um elektronische Signaturen gemäß der ausgewählten E-Signatur-Vorlage anzufordern. HR-spezifische Beispiele finden Sie unter E-Signatur für HR .

Erstellen oder ändern Sie eine E-Signatur-Vorlage

Erstellen oder ändern Sie eine E-Signatur-Vorlage, um ein elektronisches Dokument und eine Signaturkonfiguration für die Verwendung in Aufgabenformularen zu definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_esign.admin oder sn_esign.config_manager

Jede Vorlage ist einem Dokumenttyp zugeordnet, z. B. einem verwalteten Dokument oder einem Wissensartikel, und Sie können die Vorlage so konfigurieren, dass der Unterzeichner das Dokument mit seiner eingegebenen oder gezeichneten Signatur, mit Anmeldeinformationen oder als Bestätigung signieren muss.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **E-Signatur** > **E-Signatur-Vorlage**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

E-Signatur-Vorlagenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der E-Signatur-Vorlage.
Aufgabentabelle	Aufgabentabelle, der die E-Signatur-Vorlage zugeordnet ist.
Dokumenttyp	Dokumenttyp der E-Signatur-Vorlage. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ **HR-Dokumentvorlage**: Stellen Sie sicher, dass das Feld **Aufgabentabelle** auf „HR-Aufgabe“ [sn_hr_core_task] festgelegt ist. Die HR-Dokumentvorlage, die der Unterzeichner signieren wird, wird im HR-Fallformular ausgewählt. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Dokumentvorlage für eine E-Signaturaufgabe auswählen . ○ **Wissensartikel**: **Wählen** Sie im Feld Wissensartikel den Wissensartikel aus, den der Unterzeichner signieren wird. ○ **Verwaltetes Dokument**: **Wählen** Sie im Feld Verwaltetes Dokument das verwaltete Dokument aus, das der Unterzeichner signieren wird.
Signaturtyp	Signaturtyp der E-Signatur-Vorlage. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ **Bestätigung**: Der Unterzeichner bestätigt das Dokument, indem er die Aufgabe akzeptiert und abschließt. **Hinweis:** Diese Option ist für HR-Dokumentvorlagen nicht verfügbar.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Anmeldeinformationen**: Der Unterzeichner signiert das Dokument mit seinen Anmeldeinformationen. **Hinweis:** Diese Option ist für HR-Dokumentvorlagen nicht verfügbar. ○ **Signatur**: Der Unterzeichner signiert das Dokument mit seiner getippten oder gezeichneten Signatur.
Bestätigungstext	Fügt ein Kontrollkästchen mit zugehörigem Bestätigungstext hinzu, den der Anwender auswählen muss, bevor die Signierung abgeschlossen ist. Diese Option kann mit jedem Signaturtyp verwendet werden. **Hinweis:** Der Bestätigungstext ist auf 1.000 Zeichen beschränkt.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Sie können die E-Signatur-Vorlage in Aufgabenformularen verwenden, um elektronische Signaturen von Anwendern anzufordern.

E-Signatur-Referenz

Durch die Aktivierung des E-Signatur-Plugins werden zusätzliche Rollen und Tabellen installiert.

Mit E-Signatur installierte Komponenten

Bei der Aktivierung der eSignatur werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
E-Signatur-Administrator [sn_esign.admin]	Kann das E-Signatur-Modul verwalten.	sn_esign.config_manager
E-Signatur-Manager [sn_esign.config_manager]	Kann die E-Signatur-Konfigurationen verwalten.	Keine

Sie können diese Rollen den entsprechenden Rollen, Gruppen oder Benutzern in Ihrer Anwendung zuweisen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Informationen zum Zuweisen einer Rolle an eine andere Rolle finden Sie unter Einer vorhandenen Rolle eine Rolle hinzufügen .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter Einer Gruppe eine Rolle zuweisen .
- Wie Sie einem Benutzer eine Rolle zuweisen, erfahren Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen.

Weitere Informationen zur Benutzerverwaltung und zur Verwaltung von Benutzern finden Sie unter Benutzerverwaltung .

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
E-Signatur-Konfiguration [sn_esign_configuration]	Konfigurationstabelle für die E-Signatur.
Bestätigung der eSignatur sn_esign_acknowledgement	Bestätigungstabelle für die E-Signatur.

Weitere Informationen zur Tabellenverwaltung und zur Verwaltung von Daten finden Sie unter Tabellenverwaltung .

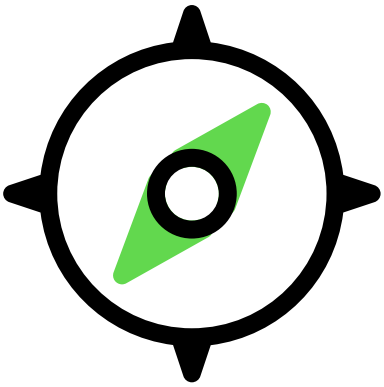
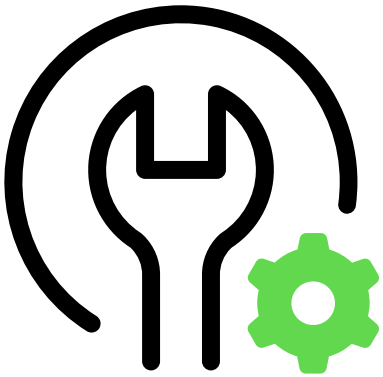
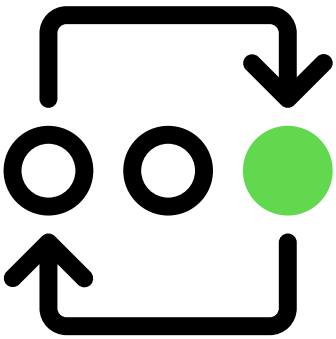
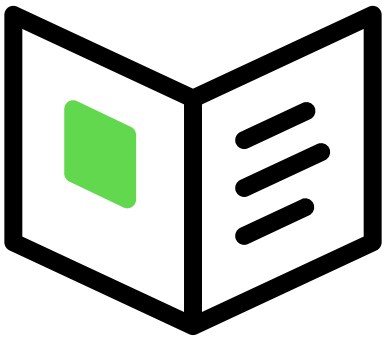
ServiceNow Sprachfunktionen

Integrieren Sie ein Telefonsystem einer Drittpartei in Ihre Instanz ServiceNow® Sprachfunktionen, um die Effizienz Ihres Callcenters zu steigern, ohne bei der Teilnahme an einem Anruf durch mehrere Systeme navigieren zu müssen. Helfen Sie Managern, die Anrufe zu analysieren und Anrufmetriken an einem zentralen Ort anzuzeigen.

ServiceNow Sprachfunktionen in Aktion

Hier erhalten Sie einen Überblick über die Integration von ServiceNow Voice in Amazon Connect. ServiceNow-Sprachfunktionen mit Amazon Connect

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Untersuchen	Einrichten	integrieren
		
Erfahren Sie, wie Kunden, Service Desk-Mitarbeiter und Manager ServiceNow Sprachfunktionen verwenden.	Richten Sie ServiceNow Sprachfunktionen ein.	Erweitern Sie die Fähigkeiten von ServiceNow Sprachfunktionen durch die Integration mit anderen -Anwendungen.
Verwenden	**Referenz**	
		
Sie können eingehende Anrufe entgegennehmen, ausgehende Anrufe tätigen und Anrufe überwachen.	Rufen Sie Details zu -Komponenten wie Rollen, Kontakt-Flows und Vorgangs-Handlern ab.	

Zusätzliche Ressourcen:

Sprachfunktionen API für auf der ServiceNow® Developer Site

ServiceNow Sprachfunktionen erkunden

Verwenden Sie ServiceNow Sprachfunktionen, um ein- und ausgehende Telefonanrufe zu ermöglichen, indem Sie Ihre Instanz ServiceNow in ein Telefonsystem eines Drittanbieters wie Amazon Connect integrieren.

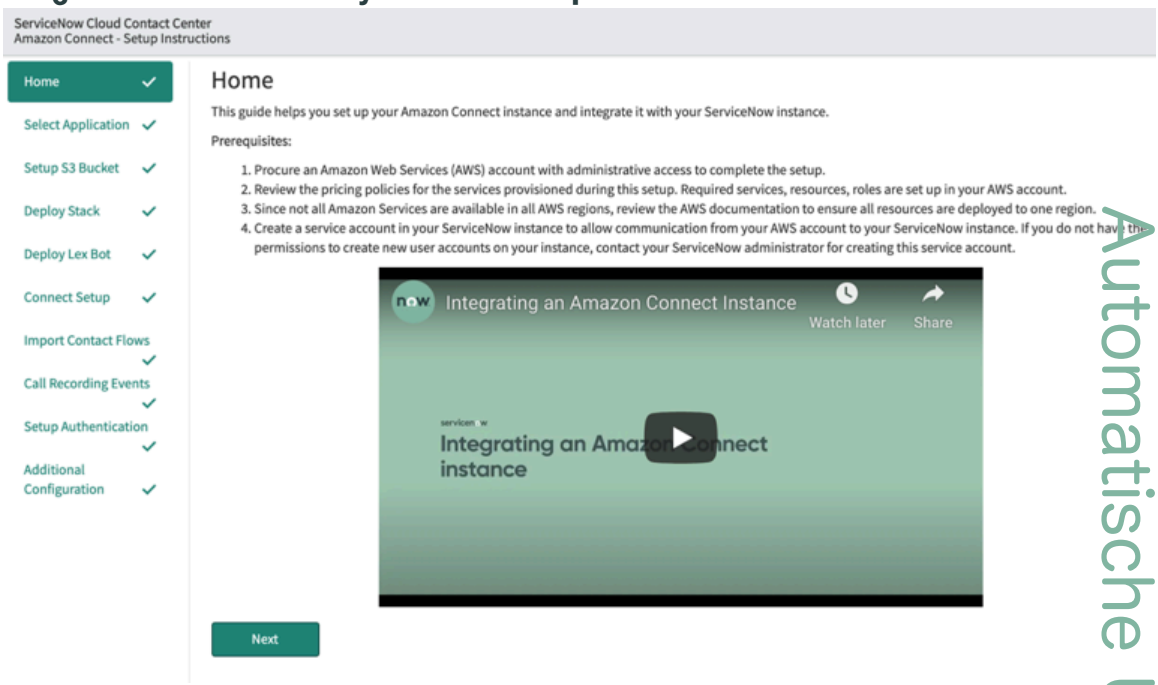
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schlüsselfunktionen

Integrieren Sie ein Telefonsystem einer Drittpartei mit Sprachfunktionen in der Instanz ServiceNow.

Bieten Sie Ihren Anrufern und Service Desk-Mitarbeitern, die Drittparteisysteme verwenden, eine nahtlose Experience für eingehende und ausgehende Sprachanrufe. Siehe ServiceNow Store für eine vollständige Liste der Integrationen.

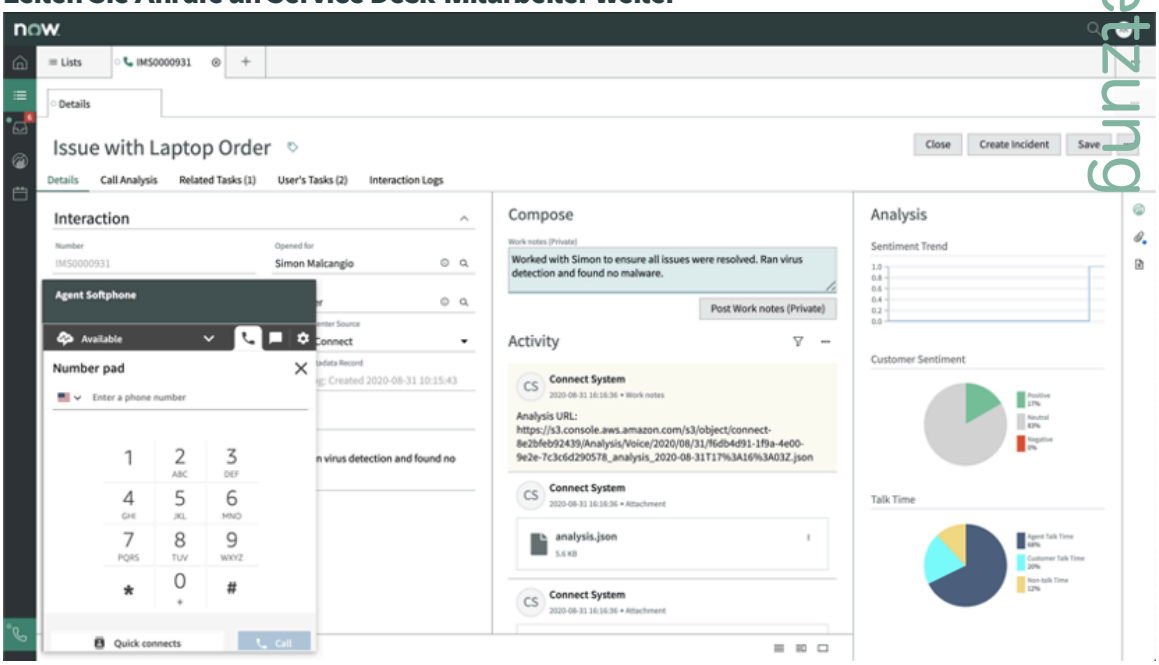
Integrieren Sie das Telefonsystem einer Drittpartei



Zeigen Sie relevante Daten für einen Service Desk-Mitarbeiter zur richtigen Zeit an

Zeigen Sie relevante Daten in einer Interaktion für einen Service Desk-Mitarbeiter an, um einem Kunden während eines Anrufs zu helfen.

Leiten Sie Anrufe an Service Desk-Mitarbeiter weiter



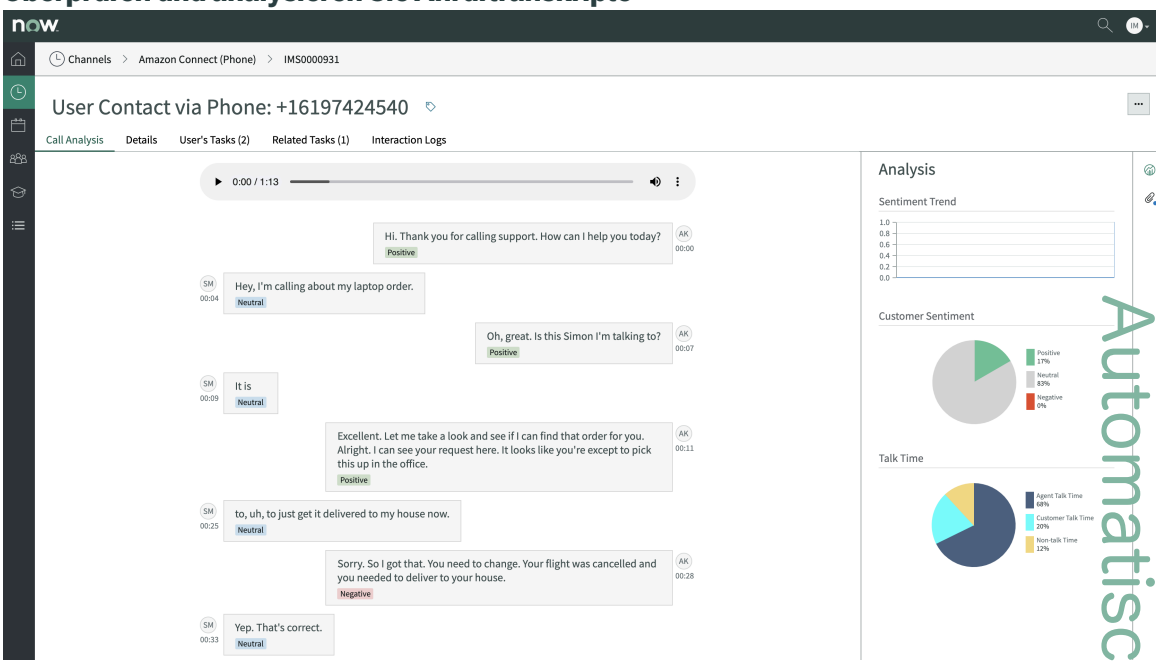
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Analysieren Sie die Aufzeichnung und Anrufmetriken von Interaktionen

Greifen Sie in Ihrer Instanz ServiceNow auf Aufzeichnungen, Anrufmetriken und Anruftranskripte von Service Desk-Mitarbeitern zu, um Interaktionen zu analysieren.

Überprüfen und analysieren Sie Anruftranskripte



Als Administrator können Sie:

- Verwenden Sie vorgefertigte Anweisungen und Vorlagen, um Ihre Instanz ServiceNow in ein Telefonsystem eines Drittanbieters wie Amazon Connect zu integrieren.
- Verwenden Sie vorgefertigte Vorgangshandler, die Interaktionen aufrufen, um Anforderungen zwischen einem Telefonsystem einer Drittpartei und Sprachfunktionenzu erfüllen.

Als Manager können Sie folgende Aufgaben durchführen:

- Zeigen Sie das Anruftranskript und die Aufzeichnung für ein Coaching an.
- Zeigen Sie Anrufmetriken (z. B. Anrufzeit des Service Desk-Mitarbeiters) für die Berichterstellung an.
- Analysieren Sie Konversationen von Service Desk-Mitarbeitern, und geben Sie Feedback zur Qualitätssicherung.

Als Agent können Sie:

- Rufen Sie Anrufe an die Ihnen zugewiesenen Warteschlangen weiter, und nehmen Sie die Anrufe über das integrierte Softphone aus der Instanz ServiceNow an oder lehnen Sie sie ab.
- Übermitteln Sie einen Anruf mit **Schnellverbindung**an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter oder an eine Warteschlange.
- Rufen Sie den Kontext von Anruferinformationen ab, bevor Sie einen Anruf annehmen.
- Zeigen Sie während der Interaktion mit einem Kunden Echtzeittranskripte von Anrufen an. Weitere Informationen zu Echtzeittranskripten finden Sie unter

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Arbeiten Sie mit Managern zusammen, die Ihre Konversationen analysieren und Feedback zur Qualitätssicherung geben können.
- Innerhalb der ServiceNow-Instanz können sie Anwesenheitsstatus verwalten. Informationen zu den Anwesenheitsstatus eines Service Desk-Mitarbeiters finden Sie unter Steuerelemente für den Posteingangdes Mitarbeiters.
- Greifen Sie mithilfe der OpenFrame-Integration direkt über die Anwenderoberfläche ServiceNow auf Ihr Softphone zu und verwenden Sie es. Weitere Informationen zu OpenFrame finden Sie unter OpenFrame-Übersicht .

Als Anrufer können Sie:

- Erstellen Sie eine Aufgabe mithilfe sprachbasierter Interaktionen. Erstellen Sie beispielsweise einen Incident oder Fall, oder entsperren Sie Ihren Account.
- Lassen Sie Ihre Anforderungen innerhalb der integrierten Instanz ServiceNow durch Bot-Interaktionen mithilfe von Spracheingaben oder Dual-Tone-Multifrequenz-Eingaben (DTMF) erfüllen. Diese Bot-Interaktionen werden in Kontakt-Flows im Telefonsystem der Drittpartei definiert.
- Der Anrufer kann mit einem Service Desk-Mitarbeiter sprechen, der an der Erfüllung einer Anforderung beteiligt ist.

Eingehender Anruf-Workflow für die Integration von Sprachfunktionen mit Amazon Connect

Wenn ein Anrufer das Callcenter über die Sprach- oder DTMF-Eingaben (Dual-Tone Multi-Frequenz) eines Anrufers kontaktiert, wird in der Instanz Amazon Connect basierend auf dem Anruferkontext, z. B. der Sprache, ein Kontakt-Flow aufgerufen. Für diesen Anruf wird ein Interaktionsdatensatz erstellt.

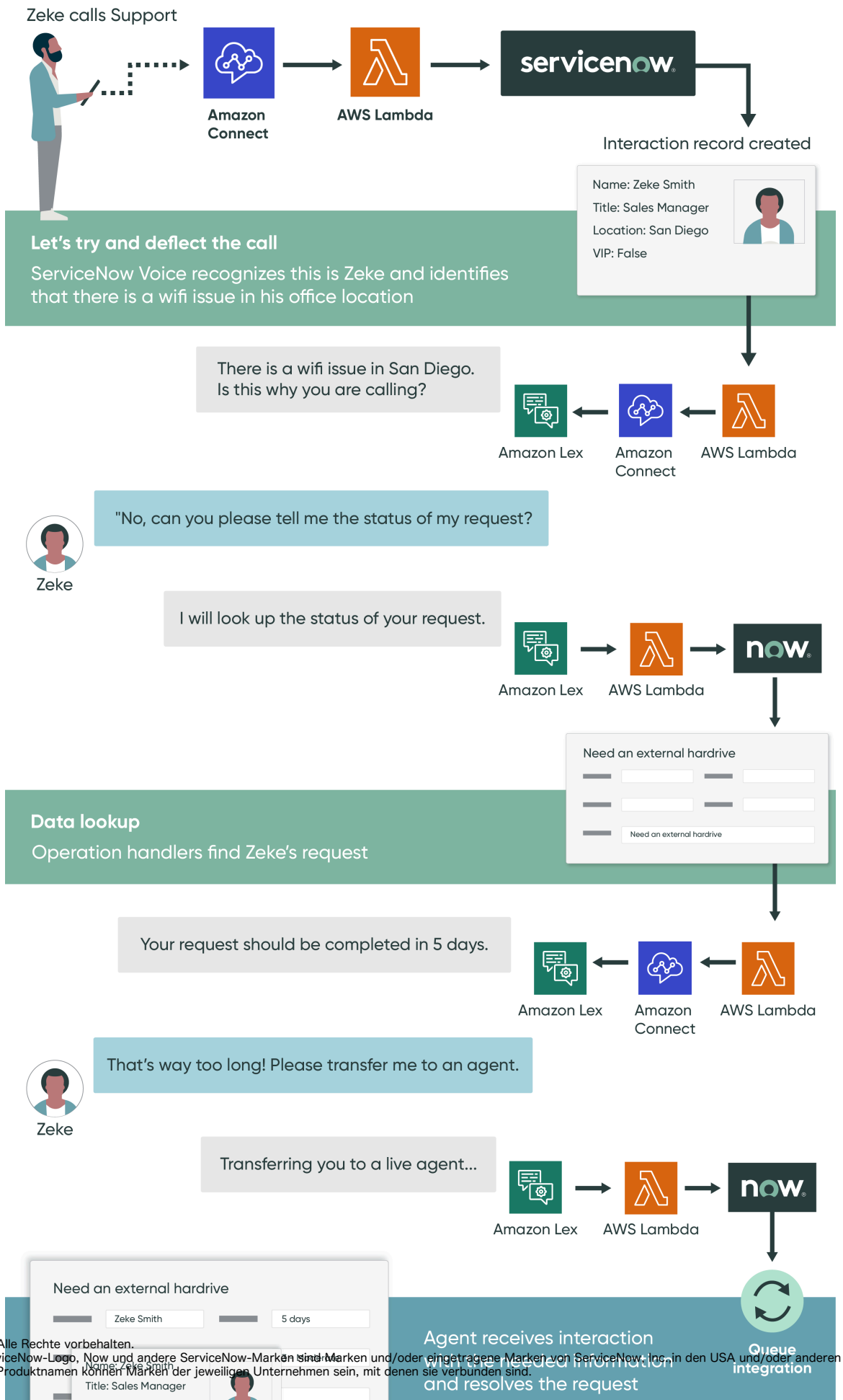
- Die Anforderung des Aufrufers ruft einen Vorgangshandler in der Instanz ServiceNow auf.
- Die Anforderung kann durch eine automatisierte Interaktion mit einem Bot gelöst werden. Wenn die Anruferanfrage nicht durch eine automatisierte Interaktion mit dem Bot gelöst wird, wird der Anruf in die Warteschlange für den nächsten verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter gestellt. Ein Service Desk-Mitarbeiter empfängt dann den Anruf und die Interaktion und löst die Anforderung.

Hier ist ein Beispiel-Workflow.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

servicenow

Amazon Connect-Integration



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow Sprachfunktionen einrichten

Aktivieren Sie ServiceNow Sprachfunktionen, und integrieren Sie es in ein Telefonsystem eines Drittanbieters wie Amazon Connect .

Wenn Sie ein Telefonsystem einer Drittpartei einrichten und in die Instanz ServiceNow integrieren, kann ein Service Desk-Mitarbeiter über das integrierte Softphone einen eingehenden Anruf annehmen oder einen ausgehenden Anruf von der Instanz ServiceNow aus tätigen. Diese Experience basiert auf den Konfigurationen, die innerhalb des Telefonsystems einer Drittpartei vorgenommen wurden.

Hier sehen Sie eine Übersicht über die Einrichtung von Sprachfunktionen: Video, das eine Übersicht über die Einrichtung von ServiceNow Voice in Amazon Connect bietet.

Erste Schritte mit Sprachfunktionen

1. Erwerben Sie eine Lizenz für eine ServiceNow -Anwendung, z. B. ITSM oder CSM, die ServiceNow Sprachfunktionenenthält.
2. Installieren Sie die Anwendungen [ServiceNow Sprachfunktionen in ServiceNow® Store. Die entsprechenden Installationsinformationen finden Sie unter Installieren Sie ServiceNow Sprachfunktionen Anwendungen.
3. Melden Sie sich an, und erstellen Sie ein Konto bei einem Drittanbieter-Telefonsystem. Standardmäßig wird Amazon Connect unterstützt. Informationen zum Erstellen eines Accounts für Amazon Web Services (AWS) finden Sie in der Dokumentation von Amazon.
4. Konfigurieren Sie das Framework für das Telefonsystem einer Drittpartei innerhalb der Instanz ServiceNow. Standardmäßig wird das Framework für Amazon Connect unterstützt. Informationen zur entsprechenden Konfiguration finden Sie unter ServiceNow Sprachfunktionen mit Amazon Connect integrieren.

Installieren Sie ServiceNow Sprachfunktionen Anwendungen

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendungen ServiceNow Sprachfunktionen installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Ihre Organisation muss eine Lizenz für eine Anwendung ServiceNow erworben haben, z. B. ITSM oder CSM, die die SKU ServiceNow Sprachfunktionen enthält.
- Sie sollten mindestens ein Inhaltspaket installieren, z. B. CSM oder ITSM.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden ServiceNow Sprachfunktionen -Anwendungen müssen installiert werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow Sprachfunktionen Anwendungen

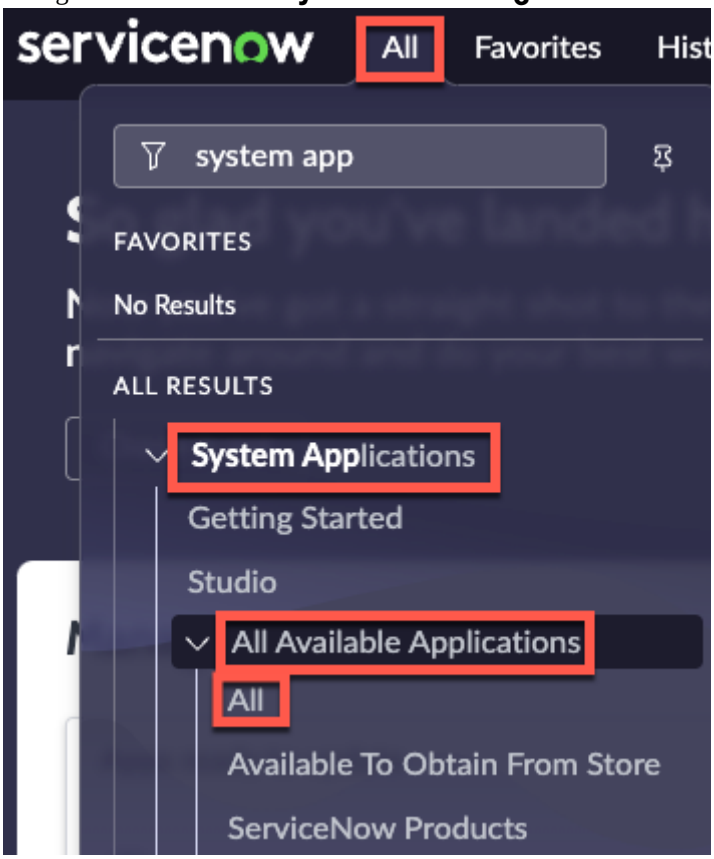
Anwendung	Beschreibung	Komponenten installiert
ServiceNow Voice [sn_cti_core]	Stellt das Framework bereit, das die Integration in das Telefonsystem eines Drittanbieters unterstützt.	Informationen zu den mit dieser Anwendung installierten Komponenten finden Sie unter Mit ServiceNow Sprachfunktionen Core installierte Komponenten.
ServiceNow-Sprachfunktionen mit Amazon Connect [sn_cti_amzn_cct]	Integriert Amazon Connect in ServiceNow Sprachfunktionen Core.	Informationen zu den mit dieser Anwendung installierten Komponenten finden Sie unter Mit Amazon Connect Integration von mit ServiceNow Sprachfunktioneninstallierte Komponenten.
UI-Komponenten der ServiceNow-Sprachfunktionen sn_cti_ux	Aktiviert die Anrufaufzeichnung, Transkription und Stimmungsanalyse für ServiceNow Sprachfunktionen mit der Workspace-Experience.	Keine
ServiceNow Real Time Transcription [sn_cti_amzn_cct] (Nur für ServiceNow Sprachfunktionen für Kundenservice-Management verfügbar.)	Aktiviert die Echtzeit-Anruftranskription, sodass der Service Desk-Mitarbeiter während eines Anrufs mit dem Kunden das Anruftranskript sehen kann.	[sn_cti_csm_cnt.enable_ims_update]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie diese Anwendungen mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.
   - ServiceNow Sprachfunktionen (sn_cti_core)
   - ServiceNow-Sprachfunktionen mit Amazon Connect (sn_cti_amzn_cct)
   - UI-Komponenten der ServiceNow-Sprachfunktionen (sn_cti_ux)

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie die Sprachfunktionen -Anwendungen installieren können.
   - ServiceNow-Sprachfunktionen (sn_cti_core)
   - ServiceNow-Sprachfunktionen mit Amazon Connect (sn_cti_amzn_cct)
   - UI-Komponenten der ServiceNow-Sprachfunktionen (sn_cti_ux)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um die vollständige Sprachfunktionen -Experience zu nutzen, installieren Sie ServiceNow Sprachfunktionen für ITSM- oder ServiceNow Sprachfunktionen für CSM-Anwendungen. Informationen zu diesen Installationen finden Sie unter Installieren Sie ServiceNow Sprachfunktionen for ITSM und Installieren Sie ServiceNow Sprachfunktionen für CSM.

4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Domain Separation und ServiceNow Sprachfunktionen

Domänentrennung wird für ServiceNow Sprachfunktionenunterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Domänengetrennte Tabellen

- CTI-Instanz [sn_cti_instance]
- Protokollierungskonfiguration für CTI-Komponenten [sn_cti_log_cfg]
- Vorgangs-Handler [sn_cti_operation_handler]
- Anbieterkomponente [sn_cti_provider_component]
- Anbieterkonfiguration [sn_cti_provider_config]
- Umwandler für Anbieternachricht [sn_cti_provider_msg_transformer]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- CTI-Benutzer [sn_cti_user]
- AWS-Ressource [sn_cti_aws_resource]
- Amazon Connect-Instance [sn_cti_connect_instance]

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Konfigurieren einer Telefon-PIN

Sie können eine Telefon-PIN einrichten oder zurücksetzen, die während eines Anrufs mit einem Service Desk-Mitarbeiter für die Authentifizierung des Anrufers verwendet werden kann.

Wenn das Feld **Authentifizierung anfordern** für einen Vorgangs-Handler auf **true** festgelegt ist, wird der entsprechende Vorgang erst aufgerufen, nachdem der Anrufer die PIN eingegeben hat.

Wichtig:
Sie gilt für die Anwendungen ServiceNow Sprachfunktionen für ITSM und ServiceNow Sprachfunktionen für CSM.

Setzt die Telefon-PIN für einen Anrufer zurück

Setzen Sie die Telefon-PIN für einen Anrufer zurück, wenn der Account des Anrufers gesperrt ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cti_core.user_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow-Sprachfunktionen – Core** > **Anwender-PIN zurücksetzen**an.
2. Klicken Sie für den erforderlichen CTI-Benutzer auf das Vorschausymbol, und öffnen Sie den Datensatz, um die PIN zurückzusetzen.
   a. Geben Sie im Feld **PIN** die neue PIN ein.
   b. **Deaktivieren** Sie das Kontrollkästchen Deaktiviert.
   c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Legen Sie die Telefon-PIN fest, oder setzen Sie sie zurück

Richten Sie Ihre Telefon-PIN ein, die für die Anruferauthentifizierung verwendet werden kann, wenn Sie einen Service Desk-Mitarbeiter anrufen, oder setzen Sie sie zurück.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow-Sprachfunktionen – Core** > **Meine Telefon-PIN**an.
2. Geben Sie im Formular „Telefon-PIN anfordern“ die PIN ein, und wiederholen Sie die Eingabe.
3. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie das E.164-Format für eine Verbrauchertelefonnummer

Stellen Sie sicher, dass alle erforderlichen Informationen für eine Telefonnummer enthalten und ordnungsgemäß formatiert sind, um einen internationalen Anruf erfolgreich über das öffentliche Telefonnetz eines Gebiets weiterzuleiten. Geben Sie die E.164-konforme Formatierung und Validierung für die Telefonnummer an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Feld „E.164-Telefonnummer“ zeigt die folgenden Feldtypen an:

- Eine Liste für das Telefonnummerngebiet
- Ein Eingabefeld zum Eingeben von Telefonnummern

Das E.164-Format, das keine Bindestriche oder Leerzeichen enthält und das +-Zeichen enthalten muss. Beispiel: +14152223456.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Verbraucher**an.
2. Wählen Sie den gewünschten Verbraucherdatensatz aus.
3. Klicken Sie im Formular „Verbraucher“ mit der rechten Maustaste auf ein beliebiges Telefonfeld, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**aus.
4. Wählen Sie im Formular „Wörterbucheintrag“ für das Feld **Typ** die **Option Telefonnummer (E164) aus**.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Wenn Sie nach dieser Konfiguration die Telefonnummer des Verbrauchers in das Feld „Telefon“ eingeben, wählen Sie das Gebiet aus, und geben Sie die entsprechende Telefonnummer ein. Dasselbe Format wird in Mitarbeiterbereichwiedergegeben .

Konfigurieren der Protokollierung der CTI-Komponenten

Konfigurieren Sie die Protokollierung von CTI-Komponenten, um die Protokollierung von Komponenten in den Systemprotokollen zu aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Protokolle für die folgenden Komponenten erstellen:

- Vorgangs-Handler
- Anbieterkomponente
- Provider-Konfiguration
- Umwandler für Anbieternachrichten

Hinweis:
Lassen Sie die Protokollkonfigurationen in einer Produktionsinstanz nicht aktiviert, da dies die Leistung beeinträchtigen kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow Voice Core** > **Protokollkonfiguration** > **Neu**an.
2. Wählen Sie die Komponente, Komponententabelle und Protokollebene aus, die Sie konfigurieren möchten.
3. Wählen Sie die Option auf Protokollebene aus.
   Die Optionen umfassen Folgendes:
   - Aus
   - Fehler
   - Warnen
   - Info
   - Debuggen
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Erstellen Sie einen separaten Datensatz für jeden Typ von Komponententabelle, den Sie protokollieren möchten.
   Wenn mehrere Protokollierungskonfigurationen vorhanden sind, ist die endgültige Protokollebene die Protokollebene der ausgewählten Komponente, basierend auf der folgenden Priorisierung:
   a. Vorgangs-Handler
   b. Umwandler für Anbieternachrichten
   c. Anbieterkomponente
   d. Provider-Konfiguration
6. Um die Protokolle anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemprotokolle** > **Systemprotokoll** > **Alle**an.
   Sie können die Protokolle der aufgerufenen *sn_cti-* Module anzeigen, einschließlich Erstellungsdatum, Protokollebene, Protokollnachricht und Quelle. In den Systemprotokollen lautet die Protokollebene immer „ **info**“. Bei Standardprotokollen von *„sn_cti_core“* ohne Protokollierungskonfiguration variiert die Protokollebene.

Für einen Eintrag in *sn_cti_log_cfg.list* für einen Vorgangs-Handler mit einer Protokollierung für die **Warnung** auf Protokollebene im Vorgangs-Handler lautet der Code wie folgt:

```
var log= ctx.getLogger();
log.warn("CTX Logger Demo from Operation Handler");
```

Beispielausgabe:

```
cti_core:: P:c4bae70xxxxf6a9a|C:bxxxx44|T:793cxxxx7b|O:6fb1xxxx4006dabb45vc::CTX Logger Demo from Operation Handler
```

- P: Provider
- C: Komponente
- T: Transformator
- O: Vorgangshandler

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie die Echtzeittranskription für ServiceNow Sprachfunktionen Kundenservice-Management

Konfigurieren Sie Einstellungen in Ihrer Instanz Amazon Connect und in Ihrer Instanz ServiceNow, damit Service Desk-Mitarbeiter eine Echtzeittranskription von Sprachanrufen mit Kunden anzeigen können.

Vorbereitungen

- Eine Amazon Connect -Instanz wurde mithilfe des geführten Setups eingerichtet.
- Echtzeittranskription ist nur für ServiceNow Sprachfunktionen für Kundenservice-Managementverfügbar
- Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für neue Bereitstellungen wird die Funktion Echtzeittranskription während des geführten Setups für Sprachfunktionen für Kundenservice-Managementaktiviert.

Wenn Sie Sprachfunktionen bereits für CSM bereitgestellt haben und ein Upgrade durchführen, gehen Sie alle Schritte für ServiceNow Sprachfunktionen einrichtenund Richten Sie die Echtzeittranskription für ein ServiceNow Sprachfunktionen durch, bevor Sie das Setup für Amazon Connect abschließen.

Prozedur

1. Wechseln Sie zu Ihrer Amazon Connect -Instanz.
2. Aktivieren Sie Kontaktobjektiv in der Instanz Amazon Connect .
   Siehe Amazon Dokumentation , um vollständige Anweisungen zu erhalten. Weitere Informationen zu Kontaktobjektiven für Amazon Connect finden Sie in der Kontaktobjektiv-Dokumentation .
   a. Aktivieren Sie unter „Verhaltensblock für Aufzeichnung und Analyse festlegen“ Kontaktobjektiv.
   b. Aktivieren Sie Sprachanalysen mit Echtzeitanalysen und Analysen nach Anrufen.
3. Wechseln Sie zum **Setupleitfaden** für Amazon Connect .
4. Führen Sie die Anweisungen im Abschnitt „Echtzeittranskription“ aus.

Richten Sie die Echtzeittranskription für ein ServiceNow Sprachfunktionen

Richten Sie die Eigenschaften in der Integration Amazon Connect ein, um die Echtzeittranskription zu aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für neue Bereitstellungen wird die Funktion Echtzeittranskription während des geführten Setups für ServiceNow Sprachfunktionenaktiviert.

Wenn Sie ServiceNow Sprachfunktionen bereits bereitgestellt haben und ein Upgrade durchführen, gehen Sie alle Schritte für ServiceNow Sprachfunktionen einrichtenund die Schritte in diesem Verfahren durch, bevor Sie das Setup für Amazon Connect abschließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Fügen Sie die Systemeigenschaft `sn_cti_csm_cnt.enable_ims_update` hinzu, und legen Sie sie auf **true**fest.
   Weitere Informationen zum Hinzufügen einer neuen Systemeigenschaft finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen .
2. Navigieren zu **Alle** > **Amazon Connect-Integration** > **Zeigen Sie Instanzen an**an.
3. Wählen Sie Ihre Instanz aus, und klicken Sie auf den zugehörigen Link **Setupleitfaden**.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen oben im Setupleitfaden, um das Setup der Echtzeittranskription zu aktivieren.
   Sobald Sie das Kontrollkästchen Echtzeittranskription aktiviert haben, können Service Desk-Mitarbeiter den Konversationsbereich in ihrem Arbeitsbereich anzeigen.
5. Fahren Sie mit dem Setupleitfaden fort.
   Selbst wenn Sie Ihre Amazon Connect -Integration bereits eingerichtet haben, müssen Sie die Setupaufgaben aufgrund von Änderungen an der Lambda-Cloudformationsvorlage und dem Kontakt-Flow erneut ausführen.
6. Erstellen Sie im Schritt „ **Authentifizierung einrichten** “ einen Anwender mit „Nur Webdienstzugriff“.
   Dieser Anwender ist nur für die Kommunikation zwischen ServiceNow und Amazon Connect vorgesehen.
   a. Wechseln Sie zur zugehörigen Liste „ **Rollen** “.
   b. Bearbeiten Sie den Benutzer, und fügen Sie die Rolle „`interaction_integration_user`“hinzu.
   c. Klicken Sie auf **OK**.

Nächste Maßnahme

Fahren Sie mit den Setupaufgaben für die Instanz Amazon Connect fort, die im Setupleitfaden beschrieben werden.

Skripting für Vorgangs-Handler

Sie können die APIs im Framework ServiceNow Sprachfunktionen verwenden, um eine nahtlose Sprachanruf-Experience für Ihre Anrufer und Service Desk-Mitarbeiter zu schaffen.

Die API *`CTIOperationRequest`* stellt Methoden zum Festlegen und Abrufen von Daten zum aktuellen CTIOperationRequest-Objekt bereit. Informationen zu dieser API finden Sie unter CTIOperationRequest – Scoped, Global .

Die API *`CTIOperationResponse`* stellt Methoden zum Festlegen und Abrufen von Daten im aktuellen CTIOperationResponse-Objekt bereit. Informationen zu dieser API finden Sie unter CTIOperationResponse – Scoped, Global .

Die *`CTI-API`* stellt REST-Ressourcen bereit, die CTI-Anbietern (Computer-Telefonie-Integration) die Interaktion mit dem Sprachfunktionen -Framework ermöglichen. Weitere Informationen zu dieser API finden Sie unter CTI-API .

Anbieterkonfiguration in Sprachfunktionen

Eine Anbieterkonfiguration enthält Einstellungen zu den beteiligten Komponenten und Nachrichtenumwandlern für einen bestimmten Drittpartei-Telefonsystemanbieter, sowohl für eingehende als auch für ausgehende Anrufe. Jede Anforderung von diesem Telefonsystemanbieter wird in ServiceNow basierend auf diesen Einstellungen bearbeitet.

Um die verfügbaren Anbieterkonfigurationen anzuzeigen, navigieren Sie zu **ServiceNow-Sprachfunktionen – Core** > **Provider-Konfigurationen**an.

Jede Anforderung von einem Telefonsystem einer Drittpartei wird über den *`CTI`* -Vorgangsendpunkt der *`CTI-API`*an eine Instanz ServiceNow übergeben. Weitere

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zu dieser API finden Sie unter CTI-API. Basierend auf dem Anbieter und der im Endpunkt angegebenen Komponente werden die entsprechenden Nachrichtenumwandler aufgerufen, um Folgendes auszuführen:

- Transformieren Sie die Anforderung vom Telefonsystem einer Drittpartei, bevor Sie die Anforderung an einen Vorgangs-Handler übergeben.
- Transformieren Sie die Antwort des Vorgangs-Handlers, bevor Sie sie an das Telefonsystem eines Drittanbieters weiterleiten.

Anbieterkomponente

Für jede Komponente oder jeden Knoten, die/der im Telefonsystem einer Drittpartei verfügbar ist, enthält eine Anbieterkonfiguration eine Anbieterkomponente. Sie enthält eine Zuordnung zwischen der Komponente und einem Nachrichtenumwandler.

Um die verfügbaren Anbieterkomponenten anzuzeigen, navigieren Sie zu **ServiceNow-Sprachfunktionen – Core** > **Provider-Komponenten**an.

Nachrichtenumwandler

Ein Nachrichtenumwandler definiert, wie eine Anforderung und eine Antwort zwischen einem Drittanbieter-Telefonsystem und der Instanz ServiceNow umgewandelt werden können.

- Das Feld **Eingabeumwandler** enthält ein Skript, das definiert, wie eine Anforderung von einem Telefonsystem eines Drittanbieters innerhalb der Instanz ServiceNow umgewandelt werden soll, bevor die Anforderung an einen Vorgangs-Handler übergeben wird.
- Das Feld Ausgabeumwandler enthält ein Skript, das definiert, wie die Antwort des Vorgangs- **Handlers** umgewandelt werden soll, bevor sie an das Telefonsystem des Drittanbieters übergeben wird.

Um die verfügbaren Nachrichtenumwandler anzuzeigen, navigieren Sie zu **ServiceNow-Sprachfunktionen – Core** > **Umwandler für Provider-Nachrichten**an.

Anbieterkonfiguration für die Integration von Sprachfunktionen mit Amazon Connect

Für die ServiceNow-Integration [Sprachfunktionen mit der Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen mit Amazon Connect ist die Anbieterkomponente `AWS Connect Default Handler` standardmäßig verfügbar.

Hinweis:
ServiceNowServiceNow Sprachfunktionen mit Amazon Connect-Integration in die Anwendung [sn_cti_amzn_cct] muss aus ServiceNow® Storeinstalliert werden. Informationen zur Installation dieser Anwendung finden Sie unter Installieren Sie ServiceNow Sprachfunktionen Anwendungen.

Für jeden Knoten, der als Integrationspunkt zwischen Amazon-Services und der Instanz ServiceNow verwendet werden kann, sind die folgenden Anbieterkomponenten und die entsprechenden Nachrichtenumwandler verfügbar.

Anbieterkomponenten und Nachrichtenumwandler

Knoten	Anbieterkomponente	Nachrichtenumwandler
Ruft die Kundeneingabe ab	sn_aws_connect_lex_intent_processor_component	AWS – Lex – Absicht – Nachrichtenumwandler (SN Proxy)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anbieterkomponenten und Nachrichtenumwandler (Fortsetzung)

Knoten	Anbieterkomponente	Nachrichtenumwandler
Invoke AWS Lambda function (AWS Lambda-Funktion aufrufen)	sn_aws_connect_lambda_proxy_component	AWS – Connect – Lambda – Nachrichten-Umwandler

Wenn ein Kunde mit einer Telefonnummer wählt, erfolgt der Anruf über das Telefonsystem von Amazon Connect . ServiceNowAmazon Connect stellt die Anforderung mit einer seiner Komponenten über den `CTI-` Vorgangsendpunkt der `CTI-API`bereit. Weitere Informationen zu dieser API finden Sie unter CTI-API . Basierend auf dem Anbieter und der hier angegebenen Komponente werden die entsprechenden Nachrichtenumwandler aufgerufen, um Folgendes auszuführen:

- Transformieren Sie die Anforderung von Amazon Connect , bevor Sie die Anforderung an einen Vorgangshandler übergeben.
- Transformieren Sie die Antwort vom Vorgangs-Handler, bevor Sie sie an Amazon Connect übergeben.

Erweiterungspunkte in Sprachfunktionen

Mithilfe von Erweiterungspunkten können Sie die anwenderdefinierten Skripts aufrufen, um die Funktionalität von ServiceNow Sprachfunktionenzu erweitern. Bei der Integration eines Drittanbieter-Telefonsystems mit ServiceNow Sprachfunktionenkönnen Sie mithilfe der `CTI-API` Erweiterungspunkte aufrufen, um Ereignisse in ServiceNow Sprachfunktionenzu verarbeiten.

Durch Verwendung von Erweiterungspunkten können Sie auf einfache Weise Anpassungen integrieren, ohne dass der Basiscode geändert werden muss. Sie können die Basis-Standardfunktionen mithilfe von benutzerdefinierten Skripts erweitern. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern .

Um die standardmäßig verfügbaren Erweiterungspunkte anzuzeigen, navigieren Sie zu **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte** und nach der Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen gruppieren.

Hinweis:
Sie sollten die Anwendungen ServiceNow Sprachfunktionen, ServiceNow Sprachfunktionen für ITSM, ServiceNow Sprachfunktionen für CSMund ServiceNow Sprachfunktionen mit den Anwendungen Amazon Connect aus ServiceNow® Storeinstallieren. Informationen zu diesen Installationen finden Sie unter Installieren Sie ServiceNow Sprachfunktionen Anwendungen, Installieren Sie ServiceNow Sprachfunktionen for ITSMund Installieren Sie ServiceNow Sprachfunktionen für CSM.

Erweiterungspunkte in Sprachfunktionen

Erweiterungspunkt	Beschreibung
sn_cti_core.clickToCallContextMap	Aktiviert das Kopieren von anwendungsspezifischen Feldwerten in Interaktionsdatensätze für ausgehende Anrufe von ServiceNow Sprachfunktionen.
sn_cti_core.CTICallAnalyticsExtractor	Definiert, wie die Transkript- und Aufzeichnungsdaten für eine Interaktion basierend auf dem in ServiceNow Sprachfunktionenintegrierten Telefonsystem einer Drittpartei abgerufen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterungspunkte in Sprachfunktionen (Fortsetzung)

Erweiterungspunkt	Beschreibung
sn_cti_core.SoftPhoneEventSink	Definiert, ob das Telefonsystem einer Drittpartei ein Ereignis verarbeiten kann. Ordnet Ereignisse von der Softphone-Schnittstelle Back-End-Ereignissen zu.

Sprachfunktionen verwenden

Service Desk-Mitarbeiter können mit ServiceNow Sprachfunktionen eingehende Anrufe entgegennehmen und ausgehende Anrufe über eine nahtlose Sprachanruf-Experience tätigen. Manager können mit dieser Anwendung Anrufe überwachen und analysieren.

Empfangen eingehender Anrufe in ServiceNow Sprachfunktionen

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann eingehende Anrufe über die Agent Softphone-Schnittstelle entgegennehmen, um die Anfrage eines Anrufers zu bearbeiten.

Als Service Desk-Mitarbeiter müssen Sie eine der folgenden Rollen aufweisen, um einen eingehenden Anruf zu erhalten:

- sn_openframe.user und interaction_agent
- Wenn das Plugin „Erweiterte Arbeitszuweisung“ (com.glide.awa) installiert ist, awa_agent und awa_integration_user.

Nachdem sich ein Kunde bei eingewählt hat, wird der entsprechende Kontakt-Flow in Amazon Connect aufgerufen. Über die konfigurierten Knoten wird die Anforderung an einen Vorgangshandler in der Instanz ServiceNow weitergeleitet.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter verfügbar ist, kann er den Anruf entgegennehmen und die Anforderung über die Agent Softphone-Schnittstelle bearbeiten. Informationen zu den Anwesenheitsstatus eines Service Desk-Mitarbeiters finden Sie unter Steuerelemente für den Posteingangdes Mitarbeiters.

Status von Interaktionsdatensätzen

Falls	Dann die Interaktion
Die Interaktion wurde gerade erstellt, befindet sich derzeit in einer Anrufstruktur, die von einem IVR-Flow abgewendet wird, oder wurde noch nicht weitergeleitet und einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen	Ist im Status „ **Neu** “.
Der Lex-Bot wehrt den Anruf ab, oder der Benutzer trennt den Anruf, bevor der Anruf in die Warteschlange kommt	Wechselt in den Status „ **Geschlossen – vollständig** “.
Die Interaktion wird einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen	Wechselt **in** den Status „In Bearbeitung“.
Der Benutzer trennt den Anruf, während er in der Warteschlange wartet	Wechselt in den Status „ **Geschlossen verworfen“**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgehende Anrufe werden mit eingeleitet ServiceNow Sprachfunktionen

Verbessern Sie Ihre Produktivität als Service Desk-Mitarbeiter, indem Sie ausgehende Anrufe initiieren, um über die Click-to-Call-Funktion in der Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen mit Kunden in Kontakt zu treten.

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie ausgehende Anrufe mithilfe der Click-to-Call-Funktion einleiten, wenn Sie auf die Telefonnummer eines Benutzers zugreifen. Die Telefonnummer eines -Benutzers wird, sofern verfügbar, in den Anwenderoberflächen der Anwendung ServiceNow angezeigt. Beispielanwendungs-UIs umfassen die Kontaktdetails auf einem Fallformular, den Benutzerdatensatz auf einem Incident-Formular, das Verbraucherformular, das Kontaktformular sowie andere Anwendungs-UIs.

Hinweis:

- Falls nicht verfügbar, können Sie das Feld **Anrufer** einem Incident-Formular hinzufügen.
- Die Telefonnummer eines Anwenders muss im E.164-Format vorliegen. Informationen zum Konfigurieren einer Telefonnummer in diesem Format finden Sie unter Konfigurieren Sie das E.164-Format für eine Verbrauchertelefonnummer.

Sie müssen eine der folgenden Rollen aufweisen, um einen ausgehenden Anruf zu initiieren:

- sn_openframe.user und interaction_agent
- Wenn das Plugin „Erweiterte Arbeitszuweisung“ (com.glide.awa) installiert ist, awa_agent und awa_integration_user.

Sie können auf den Link zur Telefonnummer des Benutzers klicken, die in der Anwenderoberfläche der Anwendung angezeigt wird. Der Benutzerdatensatz muss das Mobiltelefon, die Geschäftstelefonnummer oder beides enthalten. Das Popup-Fenster Softphone des Mitarbeiters wird angezeigt, um Sie darüber zu informieren, dass der Anruf aufgezeichnet wird. Anschließend wird die Nummer des Benutzers verbunden. Ein Interaktionsdatensatz vom Typ „Telefon“ wird für den Anruf erstellt und befindet sich im Status In **Arbeit**.

Wenn für ServiceNow Sprachfunktionen Core die Kennzeichnung createConversation auf true festgelegt ist, wird ein Konversationsdatensatz für einen ausgehenden Anruf erstellt.

Wenn für ServiceNow Sprachfunktionen mit Kundenservice-Managementdie Kennzeichnung sn_cti_csm_cnt.enable_ims_update auf true festgelegt ist, wird ein Konversationsdatensatz für einen ausgehenden Anruf erstellt.

Die folgenden Service Desk-Mitarbeiter-Anwesenheitsstatus werden standardmäßig für die Anwendung Sprachfunktionen konfiguriert und im Posteingang Mitarbeiterbereich angezeigt.

Mitarbeiterbereich Status des Posteingangs

Status	Beschreibung
CallingCustomer	Gibt an, dass Sie gerade eine Verbindung zu einem Kunden herstellen. Nachdem der Anruf verbunden wurde, wird als Status **Beschäftigt**angezeigt.
Beschäftigt	Zeigt an, dass Sie sich im Gespräch befinden.
AfterCallWork	Gibt an, dass Sie den Anruf beendet haben und jetzt an der Aktualisierung der Aufgabe arbeiten, z. B. der Falldetails.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiterbereich Status des Posteingangs (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
	Der Status wird angezeigt, nachdem Sie im Popup-Fenster Agent Softphone auf **Anruf** beenden geklickt haben.
Verfügbar	Gibt an, dass Sie für die Annahme einer anderen Aufgabe wie eines Falls verfügbar sind. Der Status wird angezeigt, nachdem Sie im Popup-Fenster Agent Softphone auf **Kontakt** löschen geklickt haben.
FailedConnectAgent	Gibt an, dass Sie keine Verbindung mit dem Kunden herstellen konnten. Wenn der Anruf nicht durchgeht, wird als Status **Verfügbar**angezeigt.

Hinweis:
Die Status des Posteingangs Mitarbeiterbereich werden mit Ihrer Aktivität Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) synchronisiert.

Der Aktivitätenstrom des zugeordneten Interaktionsdatensatzes wird mit Ihren Statusdetails, der URL zur Anrufaufzeichnung, dem Kontaktverfolgungsdatensatz und dem Anruftranskript ausgefüllt.

[store-future: BEGIN review]

Anrufüberwachung in ServiceNow Sprachfunktionen

Ein Manager kann Anrufe analysieren, um Feedback zu geben und Service Desk-Mitarbeiter zu coachen.

Als Manager können Sie folgende Aufgaben durchführen:

- Zeigen Sie das Anruftranskript und die Aufzeichnung für ein Coaching an.
- Zeigen Sie Anrufmetriken (z. B. Anrufzeit des Service Desk-Mitarbeiters) für die Berichterstellung an.
- Analysieren Sie Konversationen von Service Desk-Mitarbeitern, und geben Sie Feedback zur Qualitätssicherung.

In Mitarbeiterbereich, ITSM Manager Workspaceund CSM Manager Workspace können Sie die Registerkarte **Anrufanalyse** in einer Interaktion verwenden, um Transkripte, Aufzeichnungen und Stimmungen zu analysieren.

[End]

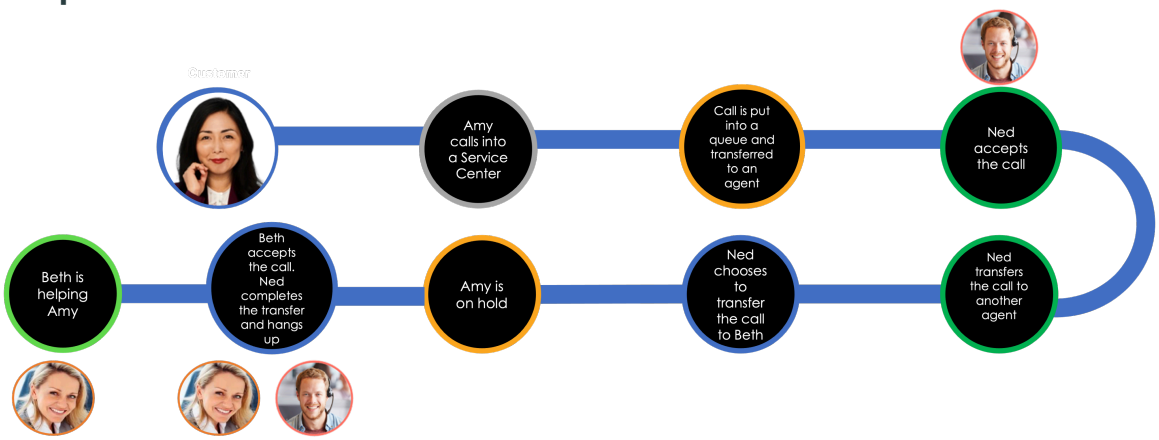
Übertragen eines Anrufs an einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Warteschlange

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter ein Gespräch mit einem Kunden führt, kann er den Anruf an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter oder an eine Warteschlange übergeben, um weitere Unterstützung für den Kunden zu erhalten.

Diese Funktion ist für ServiceNow Sprachfunktionen für Kundenservice-Managementverfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Integration von ServiceNow Sprachfunktionen mit CSM.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für einen Transfer-Flow



1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**an.
2. Ned verwendet das Agent Softphone, um einen eingehenden Anruf von einem Kunden anzunehmen.
3. Um den Anruf weiterzuleiten, klickt Ned auf **Schnellverbindungen** und wählt entweder einen anderen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Warteschlange aus (z. B. „Abrechnungswarteschlange“). Die Übertragung beginnt, und auf dem Softphone wird **INTERNAL-TRANSFER** angezeigt. Der Kunde wird in die Warteschleife gestellt, bis der nächste Service Desk-Mitarbeiter den Anruf annimmt.
4. Sobald der nächste Service Desk-Mitarbeiter (Beth) **Beitreten**auswählt und dem Anruf beitritt, kann der erste Service Desk-Mitarbeiter (Ned) entweder im Anruf bleiben oder den Anruf verlassen.
5. Wenn der Ned den Anruf verlässt, wird der Anruf im Interaktionsdatensatz dem Beth neu zugewiesen.

Integration von Sprachfunktionen mit anderen Anwendungen

Sie können die Fähigkeiten von ServiceNow Sprachfunktionen für ein- und ausgehende Anrufe durch die Integration mit anderen -Anwendungen erweitern.

ServiceNow Sprachfunktionen mit Amazon Connect integrieren

Verbinden Sie ServiceNow Sprachfunktionen Ihrer Instanz ServiceNow mit der Instanz Amazon Connect , um Ihren Anrufern und Service Desk-Mitarbeitern eine nahtlose Experience für eingehende und ausgehende Sprachanrufe zu bieten.

Vorbereitungen

- Erwerben Sie ein AWS-Konto Amazon Web Services mit Administratorrechten, um das Integrations-Setup zwischen Amazon Connect und ServiceNowabzuschließen. Informationen zum Erstellen des AWS-Accounts finden Sie in der Dokumentation von Amazon.
- Erstellen Sie einen Serviceaccount in Ihrer ServiceNow-Instanz, um die Kommunikation von Ihrem AWS-Account zu Ihrer ServiceNow-Instanz zu ermöglichen. Wenn Sie nicht die Berechtigung zum Erstellen von Serviceaccounts in Ihrer Instanz haben, wenden Sie sich an den ServiceNow-Administrator, um die Erstellung des Serviceaccounts anzufordern.

Erforderliche Rolle: sn_cti_amzn_cct.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sehen Sie sich das folgende Video an, um mehr über die Integration einer Amazon Connect -Instanz zu erfahren. Im Video werden folgende Themen behandelt: Bereitstellen von Amazon-Ressourcen und des Lex-Bots, Einrichten der Amazon Connect-Instanz und des Kontakt-Flows, der Authentifizierung und Rollen sowie der Parameter für Benutzer-ID und Passwort.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Ihrem Amazon Web Services-Konto (AWS) an, und richten Sie eine -Instanz Amazon Connect ein.
   Anweisungen zum Einrichten dieser Instanz finden Sie in der Amazon Connect-Dokumentation .
2. Integrieren Sie Amazon Connect mit Ihrer Instanz ServiceNow.

   a. Melden Sie sich bei der ServiceNow-Instanz an.

   b. Navigieren zu **Amazon Connect-Integration** > **Instanzen-Setup**an.

   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular der Amazon Connect -Instanz

Feld	Beschreibung
Name	Name der Amazon Connect -Instanz.
AWS-ARN	Amazon-Ressourcenname der Amazon Connect -Instanz. Informationen zu AWS-ARN finden Sie in der Amazon Connect- Dokumentation.
Aktiv	Option, die angibt, ob der Datensatz aktiv ist.
Parameter überschreiben	Option zum Bearbeiten der Domäne für Amazon Connect-Instance-Parameter. Sie sollten diese Option nur auswählen, wenn Sie die ServiceNow-Instanz mit einer Amazon Connect-Instanz integrieren möchten, die vor der Einführung der neuen Domäne für die Amazon Connect-Konsole erstellt wurde. Informationen zu dieser neuen Domäne finden Sie in der Amazon Connect Dokumentation zu.
Instanzparameter	Automatisch generierte Parameter basierend auf dem Namen der Amazon Connect-Instance. Hier sind beispielsweise die Amazon Connect-Instance-Parameter vor und nach der Einführung der neuen Domäne für die Amazon Connect-Konsole aufgeführt. ▪ Vor der Einführung der neuen Domäne `{"ccpHost":"acmesupport.awsapps.com","ccpUrl":"https://acmesupport.awsapps.com/connect/ccp-v2","audioRecordingUrlPrefix":"https://acmesupport.awsapps.com/connect/get-recording?format=wav&callLegId="}`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	▪ Nach der Einführung der neuen Domäne `{"ccpHost":"acmesupport.my.connect.aws","ccpUrl":"https://acmesupport.my.connect.aws/ccp-v2","audioRecordingUrlPrefix":"https://acmesupport.my.connect.aws/get-recording?format=wav&callLegId="}`

3. Konfigurieren Sie die Amazon Connect -Komponenten in Ihrer Instanz von ServiceNow.

a. Navigieren zu **Amazon Connect-Integration** > **Instanzen anzeigen**an.

b. Wählen Sie die Instanz aus, die Sie konfigurieren möchten.

c. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Setup-Guide**.

d. Führen Sie die Anweisungen für die in den einzelnen Abschnitten angegebenen Komponenten aus.

Schritte zum Konfigurieren von Amazon Connect Komponenten

Schritt	Beschreibung
Anwendung auswählen	Wählen Sie eine Anwendung aus, für die Sie die Amazon Connect-Komponenten konfigurieren möchten.
S3-Bucket einrichten	Host-Inhalte, die von Amazon CloudFormation bereitgestellt werden können. Weitere Informationen zum Erstellen eines S3-Buckets finden Sie in der Amazon-Dokumentation
Stapel bereitstellen	Richten Sie eine Sammlung der erforderlichen Amazon Web Services-Ressourcen (AWS) ein. Weitere Informationen über Stapel finden Sie in der Dokumentation von Amazon. Sie können den AWS-Stapel mithilfe von AWS CloudFormation-Vorlagen bereitstellen. ▪ Verwenden Sie die AWS Cloud Formation-Vorlage, um AWS-Ressourcen und -Eigenschaften zu beschreiben ▪ Verwenden Sie den AWS Cloud Formation-Stapel, um die in der Vorlage beschriebenen Ressourcen bereitzustellen **Hinweis:** Wenn Sie ein Upgrade von einem früheren Release durchführen, verweisen Sie auf Ihre vorhandene Bereitstellung der Lambda-Funktion, die auf Node.js 10.x ausgeführt wird, um sie auf Node.js 14.x zu verweisen. Weitere Informationen finden Sie in der Amazon Dokumentation zu.
Lex-Bot bereitstellen	Erstellen Sie sprachbasierte Konversations-Schnittstellen für Ihre Anwender. Weitere Informationen zum Lex-Bot finden Sie in der Amazon- Dokumentation
Connect-Setup	Integrieren Sie in Ihre Instanz ServiceNow mit AWS-Services

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schritt	Beschreibung
Kontakt-Flows importieren	▪ Aktivieren Sie zum Aktivieren der Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA-)Sprachweiterleitung das Kontrollkästchen unter der Überschrift „ **AWA-Sprachweiterleitung** “. Führen Sie die im Setupleitfaden angegebenen Schritte aus: ▪ Abgeschlossen AWS Lambda und Setup der OAuth-Anmeldeinformationen. ▪ Laden Sie die empfohlene Wartemelodie über den Link im Setupleitfaden herunter. (Sie können Ihre eigene Wartemelodie auswählen, sie darf jedoch nicht länger als 5 Sekunden sein). ▪ Laden Sie die Wartemelodie hoch. Siehe AWS Dokumentation an. ▪ Definieren Sie eine Anrufstruktur für eingehende und ausgehende Anrufe zwischen Amazon Connect und Ihrer ServiceNow-Instanz. Weitere Informationen über Kontakt-Flows finden Sie in der Dokumentation von Amazon. ▪ Je nach Abonnement verfügen Sie über standardmäßige eingehende und ausgehende Kontakt-Flows. Informationen zur Integration von ServiceNow Sprachfunktionen in ITSM-Anwendungen finden Sie unter Mit ServiceNow Sprachfunktionen for ITSM installierte Komponenten. ▪ Erstellen Sie für einen eingehenden Kontakt-Flow Warteschlangen, um Kontakte aus AWS-Warteschlangen an ServiceNow-Warteschlangen weiterzuleiten. Informationen zum Erstellen von Warteschlangen in AWS finden Sie in der Amazon-Dokumentation . ▪ Richten Sie Anrufübertragungs-Flows über Amazon Connect mit dem Flow zum Übertragen an einen Service Desk-Mitarbeiter und dem Flow zum Übertragen an eine Warteschlange ein. Die Transfer-Flows sind wiederverwendbar und können auch auf ServiceNow Sprachfunktionen für ITSMangewendet werden. ▪ Amazon Connect (Telefon) ist ein Platzhalter-Telefonkanal für die Integration von Amazon Connect . Für Warteschlangen, die Sie in Ihrer Instanz Amazon Connect implementieren, können Sie diesen Kanal verwenden, um entsprechende Erweiterte Arbeitszuweisung -Warteschlangen zu erstellen. Eine Beispielimplementierung finden Sie unter Associate Amazon Connect queues for ITSM to a ServiceNow instance oder Associate Amazon Connect queues for CSM to a ServiceNow instance .
Echtzeittranskription einrichten	Richten Sie die Eigenschaften in der Integration Amazon Connect ein, um die Echtzeittranskription zu aktivieren. Anweisungen zur Konfiguration finden Sie unter Konfigurieren Sie die Echtzeittranskription für ServiceNow Sprachfunktionen Kundenservice-Management.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schritt	Beschreibung
Anrufaufzeichnungs-Ereignisse	Senden Sie Aufzeichnungsereignisse an die Instanz ServiceNow, indem Sie die Anrufaufzeichnung in Ihrer Instanz Amazon Connect] aktivieren. Weitere Informationen über das Aufnahmeverhalten finden Sie in der Dokumentation von Amazon.
Authentifizierung einrichten	Integrieren Sie Ihre Amazon Connect-Instance in Ihren ServiceNow -Account, indem Sie ein Servicekonto erstellen
Zusätzliche Konfiguration	Starten Sie die Softphone-Schnittstelle [Amazon Connect in der Anwenderoberfläche ServiceNow, indem Sie OpenFrame konfigurieren. Mit der in Ihrer Instanz ServiceNow erstellten Openframe-Konfiguration können Service Desk-Mitarbeiter das Softphone von der Schnittstelle ServiceNow aus starten. Sie können Benutzergruppen so konfigurieren, dass diese Konfiguration auf bestimmte Benutzergruppen der Service Desk-Mitarbeiter beschränkt wird. **Hinweis:** Service Desk-Mitarbeiter sollten sich bei der Softphone-Benutzeroberfläche mit den Amazon Connect -Anmeldeinformationen oder SSO-Anmeldeinformationen (falls konfiguriert) auf einer separaten Browserregisterkarte anmelden. Nach der Anmeldung kann das Softphone gestartet und über die Benutzeroberfläche von ServiceNow verwendet werden.

Konfigurieren Sie einen Kontakt-Flow für eine automatisierte Anruferinteraktion

Rufen Sie eine automatisierte Anruferinteraktion mit Bots auf, um die Anforderung des Anrufers innerhalb der Instanz ServiceNow zu erfüllen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cti_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Anrufer das Callcenter über die Sprach- oder DTMF-Eingaben (Dual-Tone Multi-Frequenz) des Anrufers kontaktiert, wird in der Instanz Amazon Connect basierend auf dem Anruferkontext ein Kontakt-Flow aufgerufen. Der Kontakt-Flow enthält Knoten, die als Integrationspunkte zwischen Amazon-Services und der Instanz ServiceNow fungieren. Basierend auf den im Kontakt-Flow definierten Knoten werden die entsprechenden Vorgangshandler in der Instanz ServiceNow ausgelöst. Der Anrufer erhält dann die Antwort, die im Vorgangshandler definiert ist. Weitere Informationen über Kontakt-Flows finden Sie in der Dokumentation von Amazon.

Im Basissystem ServiceNow sind einige Vorgangshandler standardmäßig verfügbar. Informationen zu Vorgangs-Handlern finden Sie unter ServiceNow Sprachfunktionen – Referenz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. **Wahlweise:** Wenn Sie keinen standardmäßigen Vorgangs-Handler verwenden möchten, erstellen und konfigurieren Sie einen Vorgangs-Handler in der Instanz ServiceNow.

   a. Navigieren zu **ServiceNow-Sprachfunktionen – Core** > **Vorgangs-Handler**an.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für den Vorgangs-Handler

Feld	Beschreibung
Vorgangsname	Name des Vorgangs, den Sie automatisieren möchten.
Typ	Typ, der angibt, wie der Vorgang implementiert wird. ▪ Skript: Die Implementierung ist in einem Skript enthalten. ▪ An Handler weiterleiten: Die Anforderung wird an einen Vorgangs-Handler weitergeleitet, der durch eine Suche nach der sys_id des betreffenden Handlers aufgerufen wird. Dieses Szenario ist möglich, wenn Sie unterschiedliche Absichten für ähnliche Vorgänge haben, z. B. „HR-Incident erstellen“ und „Incident erstellen“. ▪ An Vorgang weiterleiten: Die Anforderung wird an einen Vorgangs-Handler weitergeleitet, der durch eine Suche nach dem Handler-Namen aufgerufen wird. Durch die dann ausgeführte Namensauflösung wird der Handler ermittelt. ▪ Integrations-Hub – Aktion: Eine IntegrationHub-Aktion wird aufgerufen. ▪ Integrations-Hub – Flow/Subflow: Ein IntegrationHub-Flow oder -Subflow wird aufgerufen.
Anwendung	Dem Vorgangs-Handler zugeordnete Anwendung.
Domäne	Dem Vorgangs-Handler zugeordnete Domäne.
Aktiv	Option zur Aktivierung des Vorgangs-Handlers.
Authentifizierung anfordern	Option zum Aktivieren der Authentifizierung für den Vorgangs-Handler. **Hinweis:** Wenn diese Option ausgewählt ist, wird der entsprechende Vorgang nur aufgerufen, wenn in der Anforderung ein gültiges Authentifizierungstoken übergeben wird. Der Vorgang wird von einem Authentifizierungsvorgangs-Handler unterstützt, der eine PIN-basierte Authentifizierung unterstützt, die in den Kontakt-Flows verwendet werden kann. Informationen zum Konfigurieren der PIN finden Sie unter Konfigurieren einer Telefon-PIN.
Beschreibung	Zusammenfassung in Bezug auf den Vorgangs-Handler.
Skript	Skript, das die Vorgangsimplementierung und die Antwort für den Aufrufer enthält. Dieses Feld wird angezeigt, wenn für **Typ** die Option **Skript** ausgewählt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Weiterleiten an	Vorgangs-Handler, an den Sie die Anforderung weiterleiten möchten. Dieses Feld wird angezeigt, wenn für **Typ** die Option **An Handler weiterleiten** oder **An Vorgang weiterleiten** ausgewählt wird.
Integrations-Hub – Aktion	(Optional) IntegrationHub-Aktion, die Sie zum Abschließen der Anforderung aufrufen möchten. Dieses Feld wird angezeigt, wenn für **Typ** die Option **Integrations-Hub – Aktion** ausgewählt wird.
Integrations-Hub – Flow/Subflow	(Optional) IntegrationHub-Flow oder -Subflow, den Sie zum Abschließen der Anforderung aufrufen möchten. Dieses Feld wird angezeigt, wenn für **Typ** die Option **Integrations-Hub – Flow/Subflow** ausgewählt wird.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

2. Erstellen Sie einen Kontakt-Flow in Amazon Connect , um eine End-to-End-Kunden-Experience zu definieren.

Weitere Informationen zum Erstellen von Kontakt-Flows finden Sie in der Dokumentation von Amazon.

Wenn Sie einen Kontakt-Flow in Amazon Connect erstellen , verwenden Sie einen dieser Knoten, um Vorgangshandler auszulösen, die in der Instanz ServiceNow definiert sind. Diese Knoten fungieren als Integrationspunkte zwischen Amazon-Services und der Instanz ServiceNow.

Knoten in Kontakt-Flows

Knoten	Beschreibung	Konfiguration
Ruft die Kundeneingabe ab	Ruft einen Lex-Bot auf. Der ausgelöste Vorgangs-Handler basiert auf dem Namen der dem Lex-Bot zugeordneten Absicht. Weitere Informationen über diesen Knoten finden Sie in der Dokumentation von Amazon. **Hinweis:** Dieser Knoten kann verwendet werden, wenn die Integration zwischen Amazon Lex und der ServiceNow-Instanz besteht.	**a.** Erstellen Sie in Ihrer Amazon Connect -Instanz eine Absicht für den erforderlichen Lex-Bot. Weitere Informationen zum Erstellen von Absichten finden Sie in der Dokumentation von Amazon. **b.** Geben Sie in der Absicht die folgenden Informationen an: ▪ Name der Absicht: Der Absicht zugewiesener Name. **Hinweis:** Dieser Absichtsname muss einem Vorgangs-Handler in der ServiceNow-Instanz mit demselben Namen oder dem Namen + „_ <suffix>“ entsprechen, wobei das Suffix fünf beliebige Großbuchstaben enthalten kann. ▪ Beispieläußerungen: Äußerungen des Anrufers, die den Vorgangs-Handler auslösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Knoten	Beschreibung	Konfiguration
		▪ Lambda-Initialisierung und -Validierung: Wenn der aufgerufene Vorgangs-Handler eine Authentifizierung erfordert, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Initialization and validation code hook (Code-Hook zur Initialisierung und Validierung)**, und wählen Sie die bereitgestellte AWS Lambda-Funktion aus. ▪ Lambda-Funktion: Bereitgestellte AWS Lambda-Funktion, die aufgerufen wird. **c.** Speichern, erstellen und veröffentlichen Sie die Absicht. **d.** Öffnen Sie den erforderlichen Kontakt-Flow im Flow Designer für Kontakte in Ihrer Amazon Connect -Instanz. **e.** Klicken Sie auf den Knoten „Get customer input“ (Kundeneingabe aufrufen), und geben Sie im Abschnitt **Amazon Lex** die Lex-Bot-Details an. **f.** Klicken Sie auf **Speichern**.
Invoke AWS Lambda function (AWS Lambda-Funktion aufrufen)	Ruft eine AWS Lambda-Funktion auf. Der ausgelöste Vorgangs-Handler basiert auf dem Parameter `sn_operation`, der im Kontakt-Flow für den Knoten festgelegt ist. Weitere Informationen über diesen Knoten finden Sie in der Dokumentation von Amazon.	**a.** Öffnen Sie den erforderlichen Kontakt-Flow im Flow Designer für Kontakte in Ihrer Amazon Connect -Instanz. **b.** Klicken Sie auf den Knoten „Invoke AWS Lambda function“ (AWS Lambda-Funktion aufrufen), und geben Sie die folgenden Eingabeparameter an. ▪ Zielschlüssel: sn_component, Wert: Komponente, von der aus die Lambda-Funktion aufgerufen wird. Beispiel: sn_aws_connect_lambda_proxy_component

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Knoten	Beschreibung	Konfiguration
	Hinweis: Dieser Knoten kann für „Daten-Dips“ verwendet werden (z. B. zur Autorisierung eines Anrufers), wenn die Integration zwischen dem Callcenter und der ServiceNow-Instanz besteht. Die Daten-Dip-Konfiguration ermöglicht es einem Anrufer, Informationen wie eine Accountnummer einzugeben, damit Anrufe an eine bestimmte Warteschlange geleitet werden. Mit dieser Nummer können Sie nach dem Vornamen des Anrufers suchen und einen Interaktionsdatensatz erstellen, nachdem der Anruf initiiert wurde. Außerdem können Sie später im Flow die Begrüßung mit dem Anrufernamen individualisieren.	▪ Zielschlüssel: sn_operation, Wert: Name des Vorgangs-Handlers, den Sie aufrufen möchten. Beispiel: interactionEvent ▪ (optional) Zielschlüssel: queueName, Wert: Name der Warteschlange, in die Sie den Flow übertragen möchten. **Hinweis:** Dieser Parameter wird verwendet, um den Vorgangshandler „workItemEvent“ aufzurufen. ▪ (optional) Zielschlüssel: queueId, Wert: ARN der Warteschlange, in die Sie den Flow übertragen möchten. **Hinweis:** Dieser Parameter wird verwendet, um den Vorgangshandler „workItemEvent“ aufzurufen. ▪ Zielschlüssel (optional): authToken, Wert: Über Authentifizierungsaufruf erhaltenes Authentifizierungstoken. Dieser Parameter ist für den Aufruf eines Vorgangs-Handlers erforderlich, der eine Authentifizierung erfordert. ▪ Zielschlüssel (optional): interactionId, Wert: Über interactionEvent-Aufruf erhaltene Interaktions-ID. **c.** Klicken Sie auf **Speichern**.

3. Stellen Sie sicher, dass die Telefonnummer eines Anrufers mit dem Kontakt-Flow verknüpft wird, nachdem er erstellt und veröffentlicht wurde.

   Mit diesem Prozess wird sichergestellt, dass bei jedem Anruf des Anrufers der entsprechende Kontakt-Flow aufgerufen wird. Weitere Informationen zur Vorgehensweise, wie eine Telefonnummer einem Kontakt-Flow zugeordnet wird, finden Sie in der Dokumentation von Amazon.

Hinweis:
Eine Beispielimplementierung zum Aufrufen von Vorgangshandlern in einem Kontakt-Flow finden Sie in den Standard-Kontakt-Flows. Informationen zu standardmäßigen Kontakt-Flows finden Sie unter Mit ServiceNow Sprachfunktionen for ITSM installierte Komponenten und Mit ServiceNow Voice for CSM installierte Komponenten.

ServiceNow Sprachfunktionen wird mit ITSM integriert

Leiten Sie Anrufe, die über ServiceNow Sprachfunktionen eingehen, basierend auf Anwendereinstellungen, Äußerungen oder anderen ServiceNow -Daten an bestimmte -Telefonwarteschlangen weiter, um die Lösung von Incidents zu optimieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für einen ITSM-Kontakt-Flow

Verwenden Sie die eingehenden **(ServiceNow ITSM Eingehender Demo-Flow)** und ausgehender ITSM-Beispiel-Flows **(ServiceNow ITSM Ausgehender Demo-Flow)** Amazon Connect , die in der Sprachfunktionen -Integration enthalten sind, um schnell loslegen zu können. Mit dem Beispiel-Flow können Sie Sprachanrufe abwehren oder basierend auf dem Anruferkontext an andere Warteschlangen weiterleiten. Wenn ein Anruf über ServiceNow Sprachfunktionenеingeht, verwendet die Anwendung Amazon Connect Daten-Dips, um den Anrufer zu identifizieren und den Anruf dann abzuwehren oder an den richtigen Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten. Weitere Informationen zur Integration von ServiceNow Sprachfunktionen mit Amazon Connect finden Sie unter ServiceNow-Sprachfunktionen in Amazon Connect integrieren.

Wenn Anrufer authentifiziert werden, können sie auf Statusaktualisierungen zugreifen oder ihre Datensätze aktualisieren.

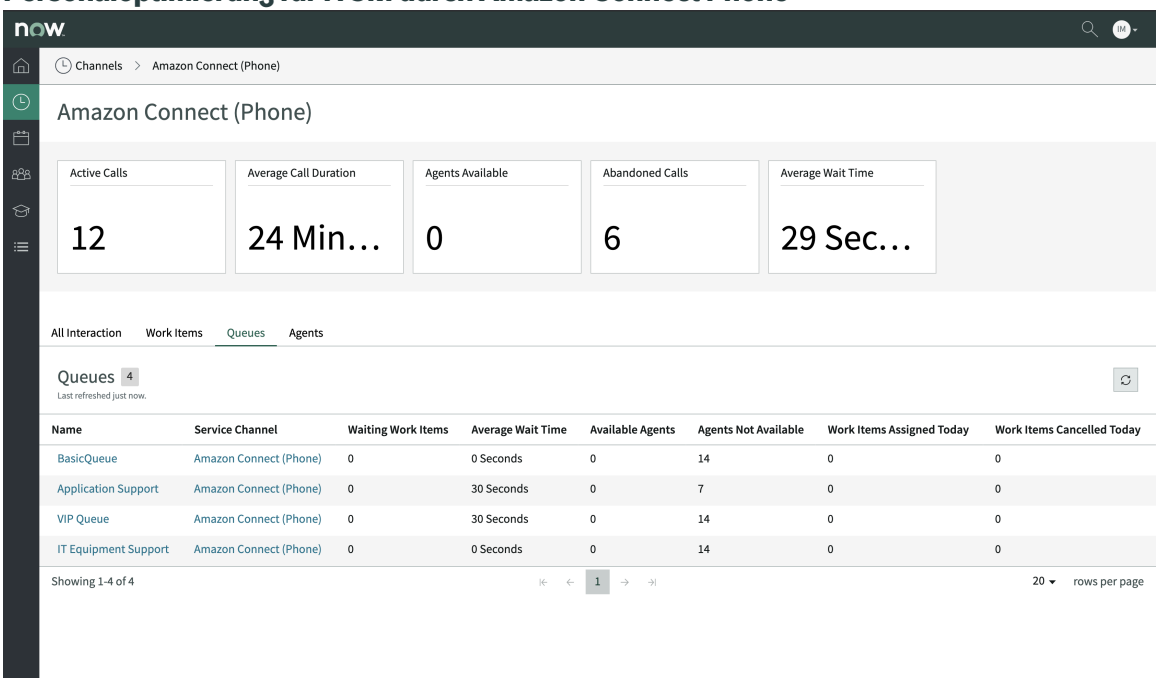
PIN-basierte Authentifizierung

Anrufer können die PIN-basierte Authentifizierung verwenden, um auf den -Telefonkanal zuzugreifen. Manager können die PIN für die Benutzer festlegen oder zurücksetzen, die auch ihre Telefon-PIN festlegen oder zurücksetzen können. Weitere Informationen finden Sie unter Telefon-PIN konfigurieren.

Personaloptimierung für ITSM

Integrieren Sie Sprachfunktionen mit Personaloptimierung für ITSM, um Anrufmetriken von Amazon Connect] zu visualisieren. Sprachfunktionen verwendet die erweiterte Arbeitszuweisung, um die Anrufmetriken und aktiven Anrufe zusammen mit allen anderen Kanalmetriken im Manager Workspace anzuzeigen.

Personaloptimierung für ITSM durch Amazon Connect Phone



Installieren Sie ServiceNow Sprachfunktionen for ITSM

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen for ITSM (sn_cti_itsm_cnt) installieren. Dieses Plugin installiert den ITSM-Inhalt für die Integration zwischen ServiceNow Sprachfunktionen und dem Telefonsystem einer Drittpartei.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Ihre Organisation muss ein ITSM Pro-Abonnement erworben haben, das die SKU ServiceNow Sprachfunktionen enthält.
- ServiceNow Sprachfunktionen for ITSM erfordert die folgende Anwendung ServiceNow Store. Stellen Sie sicher, dass diese Anwendung installiert ist, bevor Sie ServiceNow Sprachfunktionen für ITSM installieren.

  Erforderliche ServiceNow Store-Anwendungen

  Integration von Amazon Connect mit ServiceNow Sprachfunktionen (sn_cti_amzn_cct)

  Integriert die Instanz ServiceNowAmazon Connect in den Server [].

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit der Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen for ITSM (sn_cti_itsm_cnt) installiert:

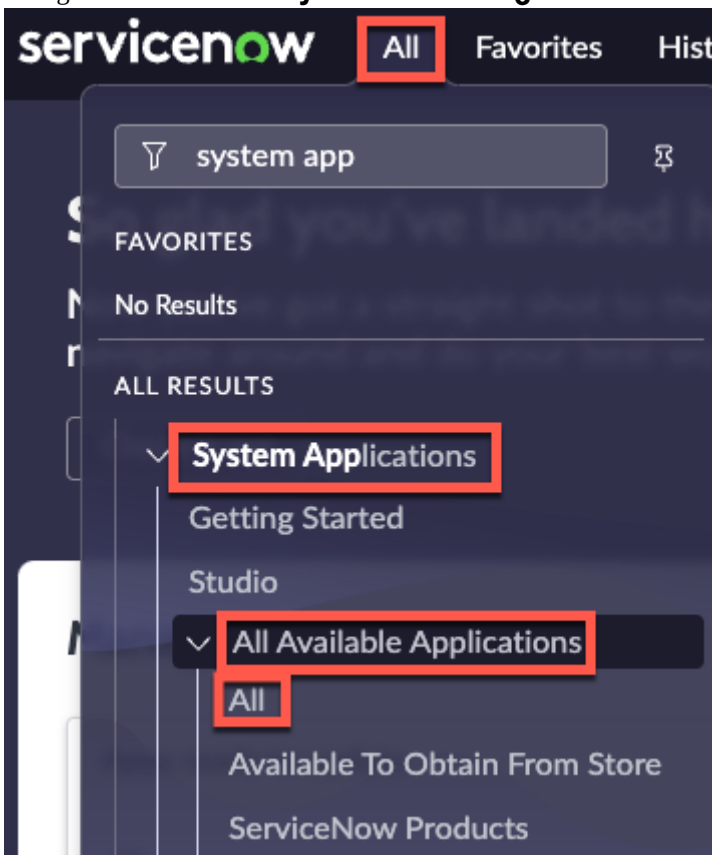
- Kontakt-Flows
- Vorgangshandler

Weitere Informationen finden Sie unter Mit ServiceNow Sprachfunktionen for ITSM installierte Komponenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen für ITSM (sn_cti_itsm_cnt).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie die Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen für ITSM (sn_cti_itsm_cnt) installieren können.

4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

> **Wichtig:**
> Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Integration von ServiceNow Sprachfunktionen mit CSM

Greifen Sie auf die CSM -spezifischen Kontakt-Flows und Vorgangs-Handler zu, wenn Sie die Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen mit der Anwendung Kundenservice-Management integrieren.

ServiceNow Sprachfunktionen for CSM Die Anwendung [] bietet durch die Integration eines Cloud Contact Center-Anbieters mit den robusten Funktionen der Anwendung Kundenservice-Management] eine nahtlose Sprachdialog- und Anruferfahrung (Interactive Voice Response, IVR) für Ihre Kunden und Service Desk-Mitarbeiter.

Übersicht

Die Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen for CSM bietet die folgenden Kundenservice -Fähigkeiten für die Integration mit einem Cloud-Callcenter-Anbieter wie dem Amazon Connect -Service:

- Ein Bot-Erstellungs-Framework zur Automatisierung von Interaktionen mit Verbrauchern und Kundenkontakten.
- Ein eingehender Kontakt-Flow zum Definieren der Kunden-Experience in einer IVR.
- Ein ausgehender Kontakt-Flow zum Herstellen einer Verbindung mit Verbrauchern und Kundenkontakten über das Telefonnummernfeld, das in einem der angezeigt wird ServiceNow Anwendungs-UIsan.
- Vorgangshandler zum Konfigurieren automatisierter Interaktionen für Kundenservicefälle.
- Eine Telefon-PIN-Setup-Option für Verbraucher und Kundenkontakte.
- Amazon Connect Telefonwarteschlangen für Personaloptimierung für den Kundenservice Anwendungan.

Informationen zu den ersten Schritten mit der Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen for CSM finden Sie unter Installieren Sie ServiceNow Sprachfunktionen für CSM.

Schlüsselfunktionen

Kunden-Experience

Interagieren Sie über sprachbasierte Interaktionen mithilfe eines Prozesses mit natürlicher Sprache, um:

- Fall erstellen
- Fallstatus aktualisieren und überprüfen
- Sprechen Sie mit einem Service Desk-Mitarbeiter
- Fordern Sie einen Rückruf von einem Service Desk-Mitarbeiter an

Experience für Service Desk-Mitarbeiter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zeigen Sie eine Vorschau der in Mitarbeiterbereich angezeigten Anruferinformationen an, bevor Sie einen eingehenden Anruf annehmen.
- Geben Sie Ihre Anwesenheit im Posteingang Mitarbeiterbereich mit Sprache als Servicekanal an, wenn der Posteingang Mitarbeiterbereich in das Agent-Softphone integriert ist.
- Zeigen Sie während der Interaktion mit einem Kunden Echtzeittranskripte von Anrufen an. Weitere Informationen zu Echtzeittranskripten finden Sie unter Echtzeittranskriptionen für ServiceNow Sprachfunktionen für Kundenservice-Management
- Leiten Sie Anrufe an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter oder in eine Warteschlange weiter, und fügen Sie der Übertragung Transkripte und den Interaktionsverlauf hinzu.
- Tätigen Sie ausgehende Anrufe, um eine Verbindung mit einem Kunden herzustellen, und erfassen Sie automatisch Interaktionsdetails, um die Dateneingabe zu erleichtern.

Experience für Manager

- Überprüfen Sie Anruftranskripte, Stimmungen und Aufzeichnungen, um Coaching-Möglichkeiten für Service Desk-Mitarbeiter zu erkunden.
- Verwenden Sie Anrufmetriken, z. B. die Anrufzeit des Service Desk-Mitarbeiters, um Berichte zu Service Desk-Mitarbeitern zu erstellen.
- Überwachen Sie mit der Anwendung Personaloptimierung für den Kundenservice Echtzeit-Telefonmetriken, die in einem einheitlichen Dashboard erfasst wurden.

Hinweis:
Diese Funktion ist verfügbar, wenn die Anwendung Personaloptimierung für den Kundenservice für die Anwendung Kundenservice-Management] aktiviert ist.

ServiceNow Sprachfunktionen für CSM-Anwenderrollen

Benutzer mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Rollen können die Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen for CSM verwenden.

Rollen, die für ServiceNow Sprachfunktionen für CSM erforderlich sind

Rollen	Aufgaben
agent_workspace_user	Starten oder akzeptieren Sie Sprachanrufe, um Kundenprobleme zu verstehen und Probleme zu lösen.
sn_customerservice_manager	Zeigen Sie Details zu Sprachanrufen mithilfe des Interaktionsdatensatzes des Typs Telefon an.
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Sprachanrufe einleiten oder annehmen, um eigene Kundenservicefälle zu erstellen und nachzuverfolgen.

Beispiel-Workflow

Der folgende Beispiel-Workflow zeigt, wie die Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen for CSM zum Lösen eines Kundenproblems verwendet wird:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

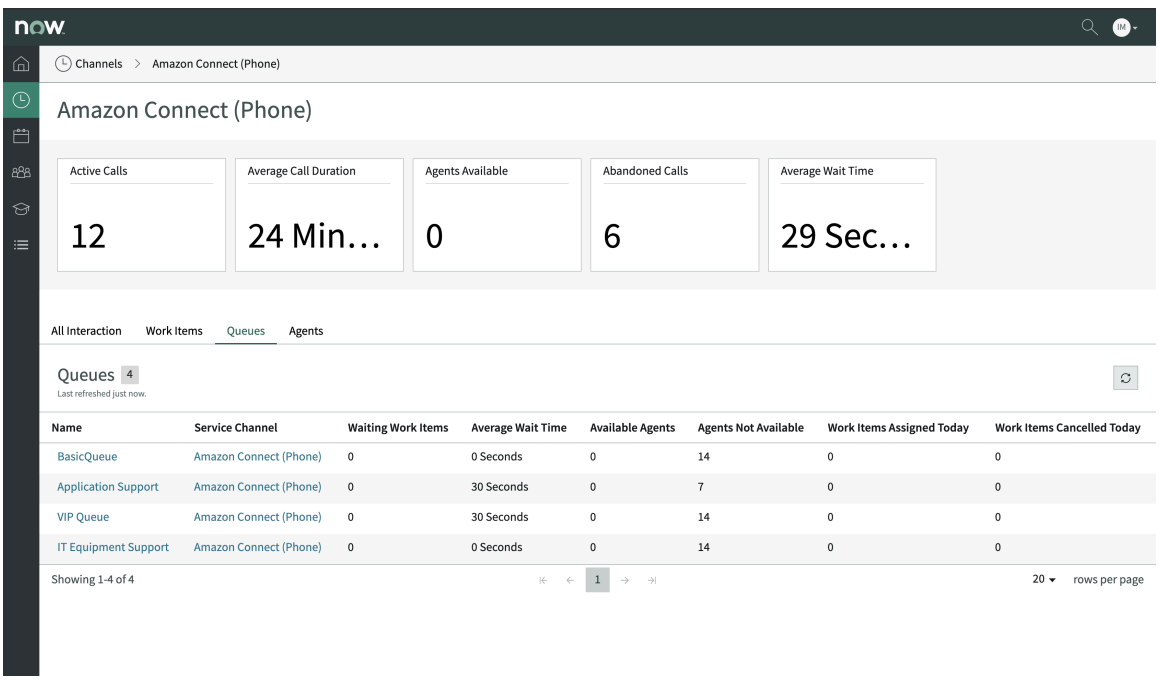
1. Ein Kunde befindet sich in einem IVR-Anruf und verwendet die Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen für CSM.
2. Die Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen für CSM identifiziert den Kunden und startet eine Interaktion.
3. Dem Kunden wird eine Willkommensnachricht vorgelesen, einschließlich Ankündigungen, falls vorhanden.
4. Basierend auf der Kundenidentifizierung nimmt die Anwendung Cloud-Callcenter für CSM den Anruf entgegen.
   - Wenn der Anrufer als Bestandskunde identifiziert wird, der über einen Kundenkontakt- oder Verbraucherdatensatz mit den in der Anwendung Kundenservice-Management verfügbaren Telefonnummerndetails verfügt, wird dem Anrufer eine persönliche Begrüßung vorgelesen, und die automatisierten Interaktionen werden zur Verfügung gestellt.
   - Wenn der Anrufer nicht identifiziert wird, wird der Anruf an einen Servicemitarbeiter weitergeleitet.
5. ServiceNow Sprachfunktionen for CSM Die Anwendung identifiziert die Kundenabsicht mithilfe automatisierter Interaktionen und erstellt oder aktualisiert dann basierend auf den Interaktionsantworten entweder einen Fall.

Hinweis:
Dieser Schritt im Flow gilt nur, wenn der Anrufer ein Bestandskunde ist.

Personaloptimierung für den Kundenservice

Integrieren Sie Sprachfunktionen mit Personaloptimierung für den Kundenservice [], um Anrufmetriken aus dem Service Amazon Connect zu visualisieren. Sprachfunktionen verwendet die Funktion „ Erweiterte Arbeitszuweisung “, um die Anrufmetriken und aktiven Anrufe zusammen mit allen anderen Kanalmetriken im Manager Workspace anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Using Voice with Workforce Optimization for Customer Service .

Amazon Connect-Telefonwarteschlangen in Personaloptimierung für den Kundenservice



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

ServiceNow Sprachfunktionen einrichten

Sprachfunktionen verwenden

Mit ServiceNow Sprachfunktionen für CSMinstallierte Komponenten

Installieren Sie ServiceNow Sprachfunktionen für CSM

Sie können die Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen für CSM (sn_cti_csm_cnt) installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow® Store -Anwendungen, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Ihre Organisation muss ein Abonnement für CSM Pro erworben haben, das die SKU ServiceNow Sprachfunktionen enthält.
- ServiceNow Sprachfunktionen for CSM erfordert die folgenden ServiceNow Store -Anwendungen. Stellen Sie sicher, dass diese Anwendung installiert ist, bevor Sie ServiceNow Sprachfunktionen für CSM installieren.

  Erforderliche ServiceNow Store-Anwendungen

  Integration von Amazon Connect mit ServiceNow Sprachfunktionen (sn_cti_amzn_cct)

  Integriert die Instanz ServiceNowAmazon Connect in den Server [].

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit ServiceNow Sprachfunktionen für CSM installiert:

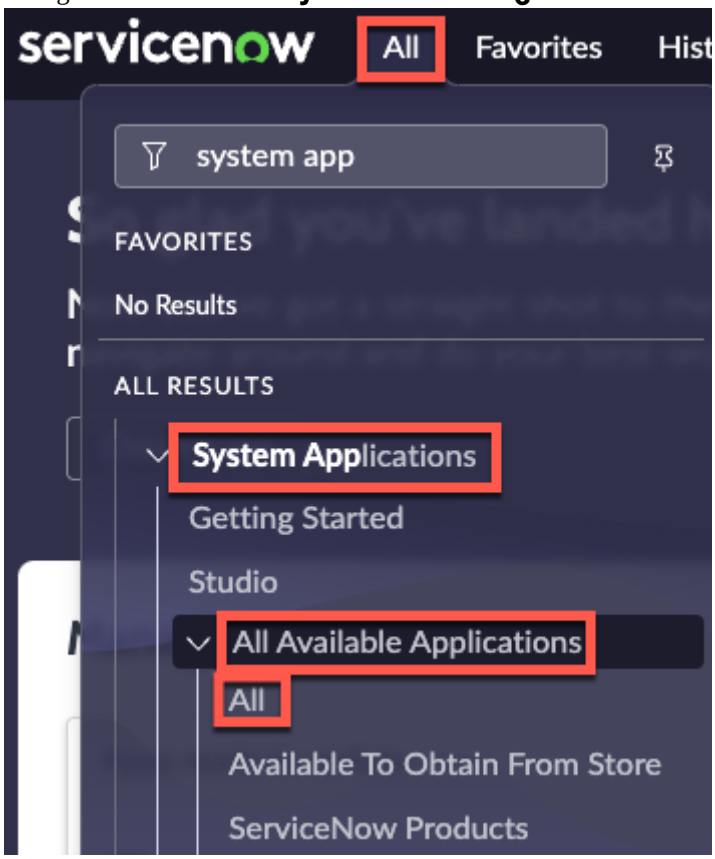
- Kontakt-Flows
- Vorgangshandler

Weitere Informationen finden Sie unter Mit ServiceNow Sprachfunktionen für CSMinstallierte Komponenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach ServiceNow Sprachfunktionen für die Anwendung CSM (sn_cti_csm_cnt).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie ServiceNow Sprachfunktionen für CSM installieren können.

4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme

Informationen zum Einrichten von Sprachfunktionen für CSMfinden Sie unter ServiceNow Sprachfunktionen einrichten

Konfigurieren der Telefon-PIN-Einstellungen für ServiceNow Sprachfunktionen

Verwenden Sie einen PIN-basierten Authentifizierungsmechanismus, damit ein Kundenkontakt oder Verbraucher eine Verbindung mit der Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen für CSM herstellen kann.

Ein Authentifizierungsmechanismus für eingehende Nummern ermöglicht es, die Details von Kundenkontakten und Verbrauchern vor nicht autorisierten Benutzern zu schützen. Wenn Sie die Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen for CSM verwenden, können Sie als Administrator den PIN-basierten Authentifizierungsmechanismus konfigurieren, der in der Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen for CSM verfügbar ist, oder einen anwenderdefinierten Authentifizierungsmechanismus einrichten.

Mit dem PIN-basierten Authentifizierungsmechanismus, der in der Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen für CSM verfügbar ist, können Kundenkontakte und Verbraucher eine anwenderdefinierte Telefon-PIN verwenden, um bei eingehenden Anrufen auf Details im Zusammenhang mit ihren Kundenservicefällen zuzugreifen.

Standardmäßig wird über den Link **Meine Telefon-PIN** im Abschnitt „Zusätzliche Konfiguration“ des Setupleitfadens zur Konfiguration der Amazon Connect -Komponenten der PIN-basierte Authentifizierungsmechanismus aktiviert. Weitere Informationen zum Setupleitfaden finden Sie unter ServiceNow Sprachfunktionen mit Amazon Connect integrieren.

Hinweis:
Der **PIN-Link „Mein Telefon** “ für Kundenkontakte und Verbraucher ist nur mit dem Beispiel CSM -spezifischen Kontakt-Flows verfügbar.

Zur Aktivierung eines PIN-basierten Authentifizierungsmechanismus verwendet der Link **Meine Telefon-PIN** im Setupleitfaden den vordefinierten Setup-PIN-Datensatzersteller, der standardmäßig für Verbraucher und Kundenkontakte konfiguriert ist. Als Administrator können Sie den Datensatzersteller Setup-PIN bearbeiten, um zusätzliche Rollen ServiceNow hinzuzufügen, den Datensatzersteller in einen Servicekatalog aufzunehmen und den Servicekatalog als Modul in einem kundenorientierten Portal anzuzeigen. Kunden können dann das Modul verwenden, um ihre Telefon-PIN zu konfigurieren und zurückzusetzen. Weitere Informationen finden Sie unter Datensatzersteller und Servicekatalog einrichten.

Echtzeittranskriptionen für ServiceNow Sprachfunktionen für Kundenservice-Management

Service Desk-Mitarbeiter können während der Interaktion mit Kunden ein Transkript von Sprachanrufen anzeigen. Mit der Echtzeittranskription können Service Desk-Mitarbeiter Kundenprobleme besser verstehen, und Manager können Einblicke in Kundentrends und Schulungslücken für Mitarbeiter erhalten.

Beispiel-Flow für eingehende Anrufe für Kunden und Service Desk-Mitarbeiter

Die folgenden Beispiele veranschaulichen gängige Szenarien für die Verwendung von Echtzeittranskriptionen für eingehende Anrufe. Der Kunde ruft an und möchte mit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

einem Service Desk-Mitarbeiter sprechen. Sobald der Anruf beginnt, können die Service Desk-Mitarbeiter, während sie mit dem Kunden arbeiten, das Transkript des Anrufs im Chatbereich anzeigen. Das Echtzeittranskript ist für den Kunden nicht sichtbar. Es kann dem Service Desk-Mitarbeiter jedoch helfen, das Kundenproblem besser zu verstehen und zur Klärung auf die Konversation zurückzugreifen.

Personas:

- Kundenservice-Mitarbeiter
- Kunde

Beispiel-Kunden-Flow für eingehende Anrufe.

1. Der Kunde wählt eine Kundenservicenummer Amazon Connect .
2. Bestätigen Sie die Genehmigung für die Aufnahme (drücken Sie 1#).
3. Anweisung geben: „Mit einem Servicemitarbeiter sprechen“.
4. Geben Sie einen Betreff für den Kundenservice-Mitarbeiter an: „Routerproblem“.
5. Bestätigen Sie den Betreff, und warten Sie, bis der Service Desk-Mitarbeiter den Anruf entgegennimmt.

Beispiel für einen Mitarbeiter-Flow für eingehende Anrufe.

1. Melden Sie sich bei Ihrer Instanz ServiceNow an, und öffnen Sie die Instanz Konfigurierbarer Arbeitsbereich.
2. Melden Sie sich bei Amazon Connect an.
3. Legen Sie den Status auf „ **Online**“ fest.
4. Warten Sie auf eine Anrufbenachrichtigung, und beantworten Sie den Anruf.
5. Eine neue Interaktion mit dem Betreff und dem Chatbereich wird mit dem Echtzeittranskript geöffnet.

Beispiel-Flow für ausgehende Anrufe für Service Desk-Mitarbeiter

Das folgende Beispiel veranschaulicht ein häufiges Szenario für die Verwendung von Echtzeittranskriptionen in ausgehenden Anrufen. Der Service Desk-Mitarbeiter kontaktiert den Kunden, und sobald der Anruf beginnt, kann er das Transkript des Anrufs im Chat-Bereich sehen, während er mit dem Kunden arbeitet. Das Echtzeittranskript ist für den Kunden nicht sichtbar. Es kann dem Service Desk-Mitarbeiter jedoch helfen, das Kundenproblem besser zu verstehen und zur Klärung auf die Konversation zurückzugreifen.

Persona: Kundenservice-Mitarbeiter

1. Melden Sie sich an, und öffnen Sie das Konfigurierbarer Arbeitsbereich.
2. Melden Sie sich bei Amazon Connect an.
3. Legen Sie den Status auf „ **Online**“ fest.
4. Öffnen Sie einen Kontaktdatensatz, und klicken Sie auf das Telefonsymbol neben der Telefonnummer des Kunden.

Hinweis:
Die Echtzeittranskription funktioniert nur, wenn Sie den Anruf über die Schaltfläche „Zum Anrufen klicken“ tätigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Es wird eine Interaktion mit dem Betreff „ausgehender Anruf bei“ erstellt<customer name> “, und ein Chatbereich mit dem Transkript wird geöffnet.

Integration von ServiceNow® Sprachfunktionen mit Virtual Agent

ServiceNow® Sprachfunktionen mit Virtual Agent ermöglicht Ihnen, die ServiceNow Virtual Agent -Konversation als IVR (Interactive Voice Response) im Telefon zu verwenden und das vorhandene ServiceNow Erweiterte Arbeitszuweisung zu verwenden, um im Falle einer Eskalation einen Service Desk-Mitarbeiter zu finden, und ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, in ServiceNow Arbeitsbereich zu arbeiten, um das zu verwalten eingehende Fälle in der Warteschlange.

Die Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen für Virtual Agent bietet bei Integration mit einem Contact Center nahtlose Sprachdialog- und Anruferfahrungen für Ihre Kunden und Service Desk-Mitarbeiter. Im Release Xanadu gibt es Amazon Connect, einen vorgefertigten Adapter, der ServiceNow Voice mit Virtual integriert -Agent zur Bereitstellung der robusten Fähigkeiten der Anwendung Virtual Agent.

Um unseren vorgefertigten Adapter-Connector mit ServiceNow Sprachfunktionen mit Virtual Agentzu verwenden, installieren Sie das Plugin Virtual Agent API (sn_va_as_service).

Schlüsselfunktionen

Anwender-Experience

- Lassen Sie Virtual Agent Anrufe entgegennehmen und mit Endanwendern interagieren, um eine automatisierte Abwendung über den Telefonkanal zu erreichen.
- Vollständiger Workflow, einschließlich Fallsuche, Interaktion und Aufgabenmanagement mit Virtual Agent.
- Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, bei Eskalationen am Telefon mit Benutzern zu interagieren.
- Sie erhalten Anrufe im Posteingang, die über die Regeln Erweiterte Arbeitszuweisung weitergeleitet werden.

Aufruf und Weiterleitung

- Tätigen Sie ausgehende Anrufe per Klick, um anzurufen, oder indem Sie die Omni-Channel-Rückruffunktion automatisch verbinden.

  Weitere Informationen finden Sie unter Configure Conversational IVR with Amazon Connect .

- Übermitteln Sie mit dem Softphone Amazon Connect an eine externe Telefonnummer.
- Kompetenzbasierte Anrufzuweisung mit Erweiterte Arbeitszuweisung.

Künstliche Intelligenz

- Ordnen Sie Absicht und Entität mithilfe von ServiceNow Virtual Agentzu.
- Analysieren Sie die Stimmungen der Äußerungen.
- Echtzeittranskription und -speicherung der Aufzeichnung.

Anwendervorteile

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Melden Sie sich beim Account per Spracheingabe an, um den Enterprise-Service zu empfangen.
- Rückrufoptionen.

Beispiel-Workflow

Der folgende Beispiel-Workflow zeigt die Verwendung der Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen für die Anwendung Virtual Agent beim Lösen eines Kundenproblems.

- Ein Kunde befindet sich in einem IVR-Anruf und verwendet die Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen für Virtual Agent.
- Die Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen für Virtual Agent identifiziert den Kunden und startet eine Interaktion.
- Dem Kunden wird eine Willkommensnachricht vorgelesen, einschließlich Ankündigungen, falls vorhanden.
- Basierend auf der Kundenidentifizierung reagiert die Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen für Virtual Agent auf den Anruf.
  - Wenn der Anrufer als Bestandskunde identifiziert wird, der über einen Kundenkontakt- oder Verbraucherdatensatz mit den in der Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen für Virtual Agent verfügbaren Telefonnummerndetails verfügt, wird dem Anrufer eine persönliche Begrüßung vorgelesen, und es finden automatisierte Interaktionen mit Virtual Agent -Konversationen statt Verfügbar.
  - Wenn der Anrufer nicht identifiziert wird, werden ihm die Gastthemen und das Servicemitarbeiter-Thema angezeigt. Anrufer können das Servicemitarbeiter-Thema auswählen, um sich selbst an einen Servicemitarbeiter weiterzuleiten.
- Die Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen für Virtual Agent identifiziert die Kundenabsicht mithilfe automatisierter Interaktionen, und die Virtual Agent-Konversationen leiten Kunden zum Abschließen des Workflows, einschließlich des Änderns von Datensätzen, Passwörtern oder des Anhörens eines Fallstatus.

Hinweis:
Dieser Schritt im Flow gilt nur, wenn der Anrufer ein Bestandskunde ist.

Zugehörige Informationen

Conversational IVR with Amazon Connect

Integrieren Sie die Sprachweiterleitung für die erweiterte Arbeitszuweisung

Bieten Sie Kunden die Möglichkeit, AWA als Routing-Engine ServiceNow Voice bei Amazon Connect zu verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cti_amzn_cct.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Amazon Connect-Integration** > **Instanzen anzeigen**an.
2. Wählen Sie die Instanz aus, die Sie konfigurieren möchten.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Setup-Guide**.
4. Wechseln Sie zum Abschnitt „ **Kontakt-Flows importieren** “ im Setupleitfaden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Aktivieren Sie zum Aktivieren der Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA-)Sprachweiterleitung das Kontrollkästchen unter der Überschrift „ **AWA-Sprachweiterleitung** “.
   Führen Sie die im Setupleitfaden angegebenen Schritte aus:

   a. Abgeschlossen AWS Lambda und Setup der OAuth-Anmeldeinformationen.

   b. Laden Sie die empfohlene Wartemelodie über den Link im Setupleitfaden herunter. (Sie können Ihre eigene Wartemelodie auswählen, sie darf jedoch nicht länger als 5 Sekunden sein).

   c. Siehe AWS Dokumentation um die Wartemelodie hochzuladen.

Nächste Maßnahme

Weitere Informationen zur Integration von ServiceNow® Voice mit Amazon Connect finden Sie unter ServiceNow Sprachfunktionen mit Amazon Connect integrieren.

Integration von ServiceNow Sprachfunktionen for HR

ServiceNow Sprachfunktionen für HR-Mitarbeiterbereich bietet durch die Integration eines Cloud Contact Center-Anbieters mit den robusten Funktionen von Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagementnahtlose Sprachdialog- und Anruf-Experiences für Ihre Mitarbeiter und Service Desk-Mitarbeiter.

ServiceNow Sprachfunktionen für HR bietet die folgenden Funktionen:

- Ein eingehender Kontakt-Flow zum Definieren der Mitarbeiter-Experience in einer IVR.
- Ein ausgehender Kontakt-Flow zum Herstellen einer Verbindung mit Mitarbeiterkontakten aus dem Telefonnummernfeld, das in einer der ServiceNow -Anwendungsoberflächen angezeigt wird.
- Vorgangshandler zum Konfigurieren automatisierter Interaktionen für Mitarbeiterservicefälle.

Mitarbeiter-Experience mit ServiceNow Sprachfunktionen für HR

Das folgende Beispiel bietet einen Überblick darüber, wie ein Mitarbeiter ServiceNow Sprachfunktionen für HR verwendet, um seine HR-Anforderungen und -Probleme zu lösen.

Ein Mitarbeiter ruft mit einer Anforderung bei der allgemeinen HR-Telefonnummer an. Der Mitarbeiter gibt Informationen über das Sprachdialogsystem (Interactive Voice Response, IVR). ServiceNow Sprachfunktionen for HR versucht, den Anrufer anhand der bereitgestellten Informationen zu identifizieren.

Wenn der Anrufer im HR-Mitarbeiterbereich als vorhandener Mitarbeiter identifiziert wird, liest Sprachfunktionen dem Mitarbeiter eine persönliche Begrüßung vor und bietet automatisierte Interaktionen an, damit der Mitarbeiter seine Anfrage unabhängig bearbeiten kann. Wenn der Mitarbeiter seine Anfrage nicht mit der IVR lösen kann, leitet das System den Anruf an einen Servicemitarbeiter weiter.

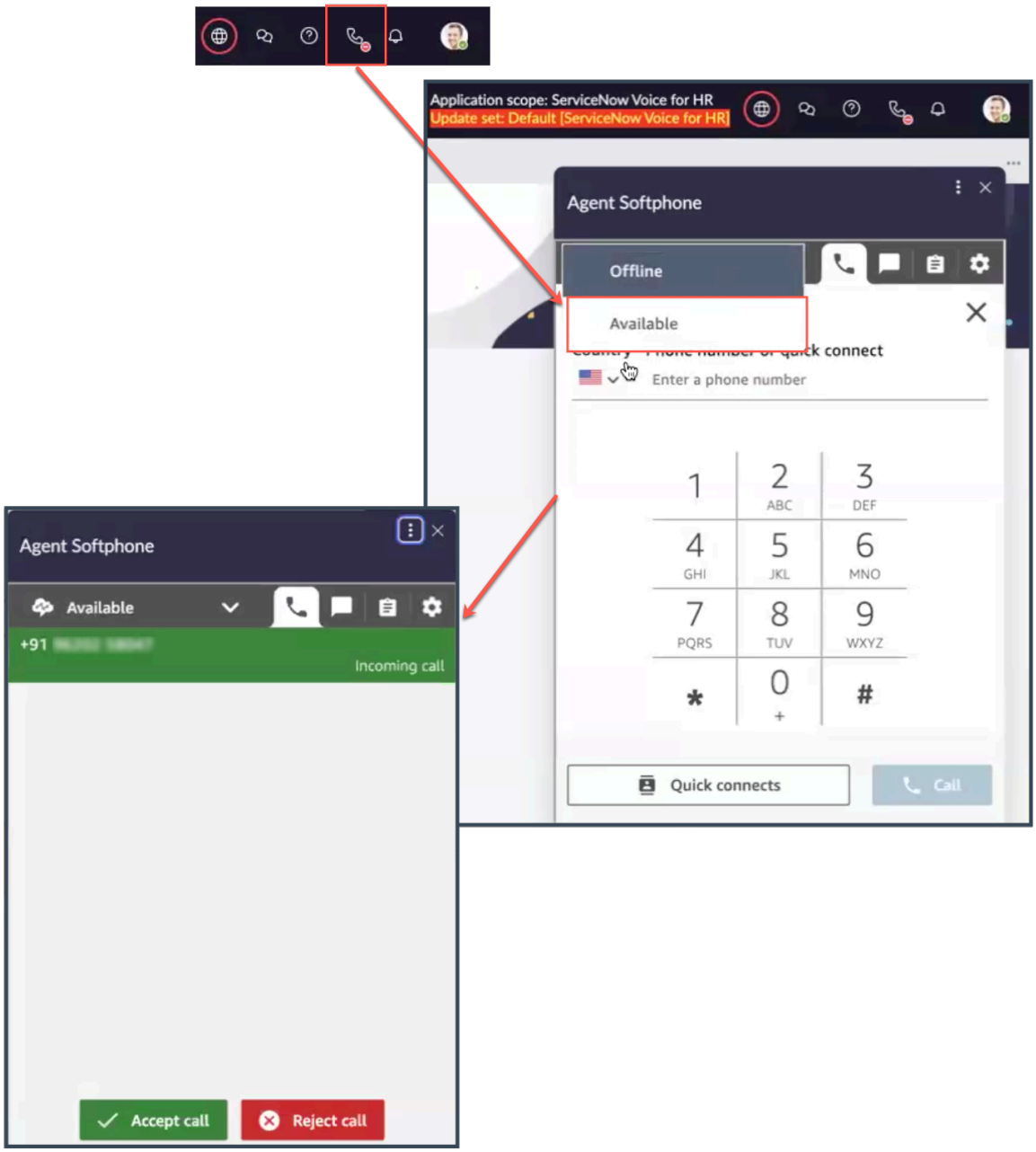
Wenn der Anrufer nicht identifiziert wird, wird der Anruf an einen Servicemitarbeiter weitergeleitet.

Experience von Service Desk-Mitarbeitern mit ServiceNow Sprachfunktionen for HR

Nach der Installation wird ServiceNow Sprachfunktionen als Popup-Fenster im HR-Mitarbeiterbereich angezeigt, in dem Service Desk-Mitarbeiter:

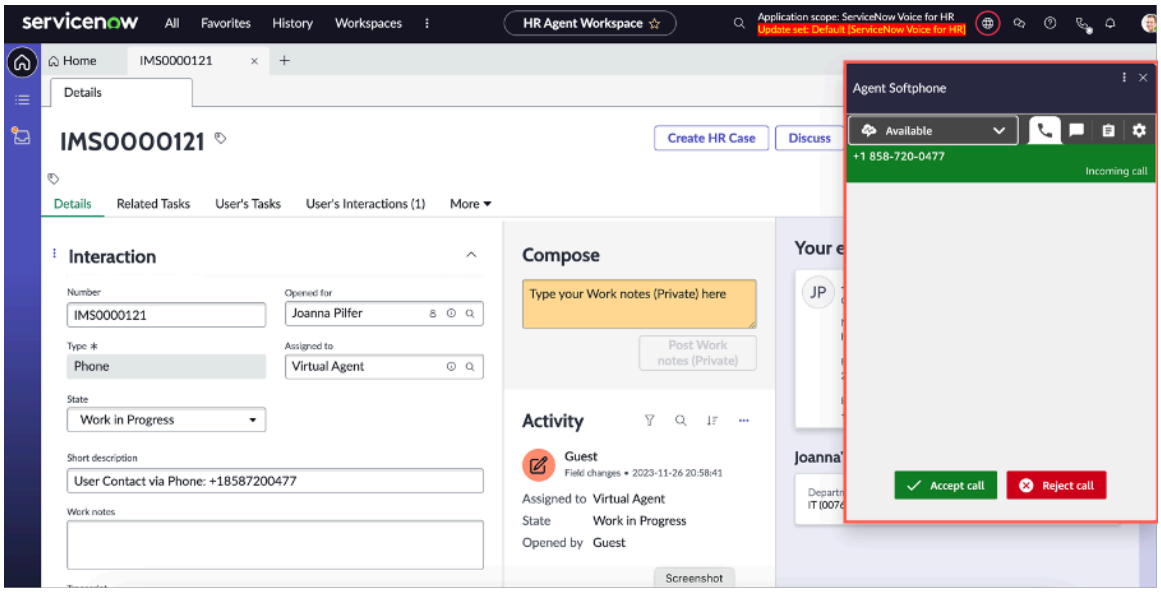
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Geben Sie die Verfügbarkeit für die Entgegennahme von Anrufen auf dem Softphone des Service Desk-Mitarbeiters an

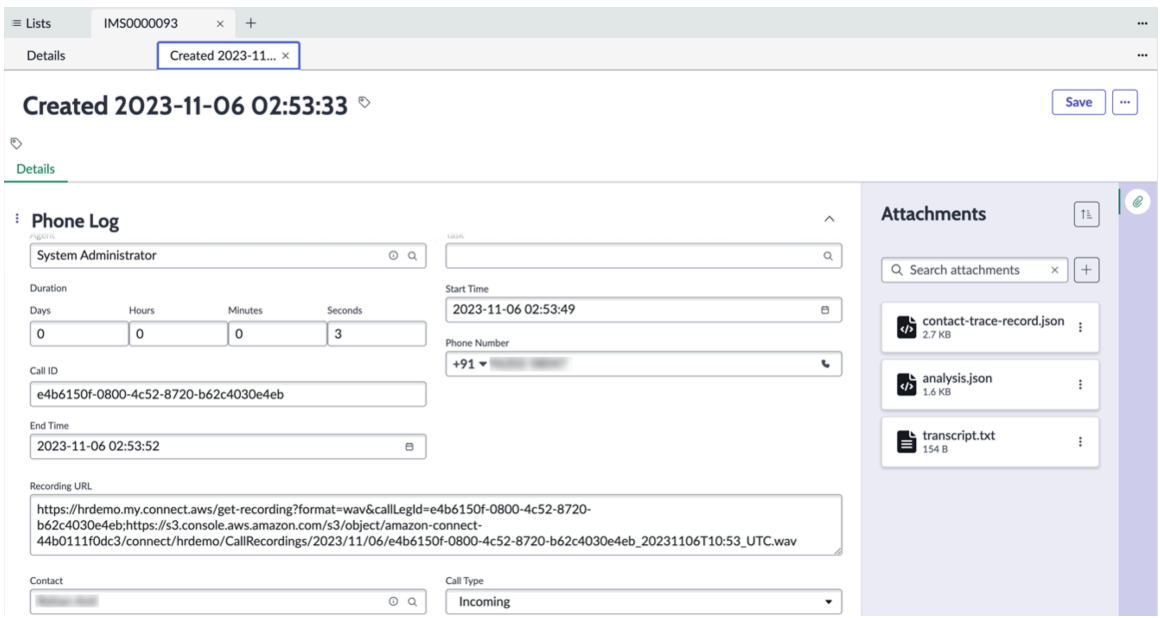


- Zeigen Sie eine Vorschau der Anruferinformationen an, bevor Sie einen eingehenden Anruf annehmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- Zeigen Sie in der zugehörigen Liste der Interaktionen das Anruftranskript an, hören Sie sich die Aufzeichnung an, und überprüfen Sie die Anrufanalyse.



- Tätigen Sie ausgehende Anrufe, um eine Verbindung mit einem Mitarbeiter herzustellen, und erfassen Sie automatisch Interaktionsdetails, um die Dateneingabe zu vereinfachen

Konfiguration

ServiceNow Sprachfunktionen für HR (sn_cti_hr_cnt) wird über den Store aktiviert und erfordert die folgenden abhängigen Anwendungen:

Anwendung	Beschreibung
ServiceNow-Sprachfunktionen mit Amazon Connect [sn_cti_amzn_cct]	Integriert die ServiceNow-Instanz in den Amazon Connect-Server. Informationen zu den mit dieser Anwendung installierten Komponenten finden Sie unter

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendung	Beschreibung
	Mit Amazon Connect Integration von mit ServiceNow Sprachfunktioneninstallierte Komponenten
Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung sn_hr_agent_ws	Aktiviert die Anrufaufzeichnung, Transkription und Stimmungsanalyse für ServiceNow Sprachfunktionen mit der Workspace-Experience.
ServiceNow-Sprachfunktionen für HR-Mitarbeiterbereich [sn_cti_hr_cnt]	Stellt das Framework bereit, das die Integration in das Telefonsystem eines Drittanbieters unterstützt.

Sie müssen zuerst die abhängigen Anwendungen installieren und dann ServiceNow Sprachfunktionen for HR installieren. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie ServiceNow Sprachfunktionen for HR.

ServiceNow Voice for HR erstellt für jeden Anruf zwischen einem Mitarbeiter und einem HR-Mitarbeiter mit dem Präfix IMS einen Interaktionsdatensatz. Diese Datensätze enthalten zugehörige Listen mit Details, die sich auf den Mitarbeiter und die Interaktion beziehen. Um die volle Funktionstüchtigkeit zu maximieren, fügen Sie den Interaktionsdatensatz dem HR-Mitarbeiterbereich hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie dem HR-Mitarbeiterbereich zugehörige Datensätze für Interaktionen hinzu.

Installieren Sie ServiceNow Sprachfunktionen for HR

Sie können ServiceNow Sprachfunktionen für HR installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Ihre Organisation muss das Abonnement „Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung“ (sn_hr_agent_ws) erworben haben.
- Stellen Sie sicher, dass Amazon Connect Integration with ServiceNow Voice (sn_cti_amzn_cct) installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie ServiceNow Sprachfunktionen Anwendungen.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um diese Anwendungen für die Verwendung von ServiceNow Sprachfunktionen für HR zu installieren.

Die folgenden Elemente werden mit ServiceNow Sprachfunktionen for HR installiert:

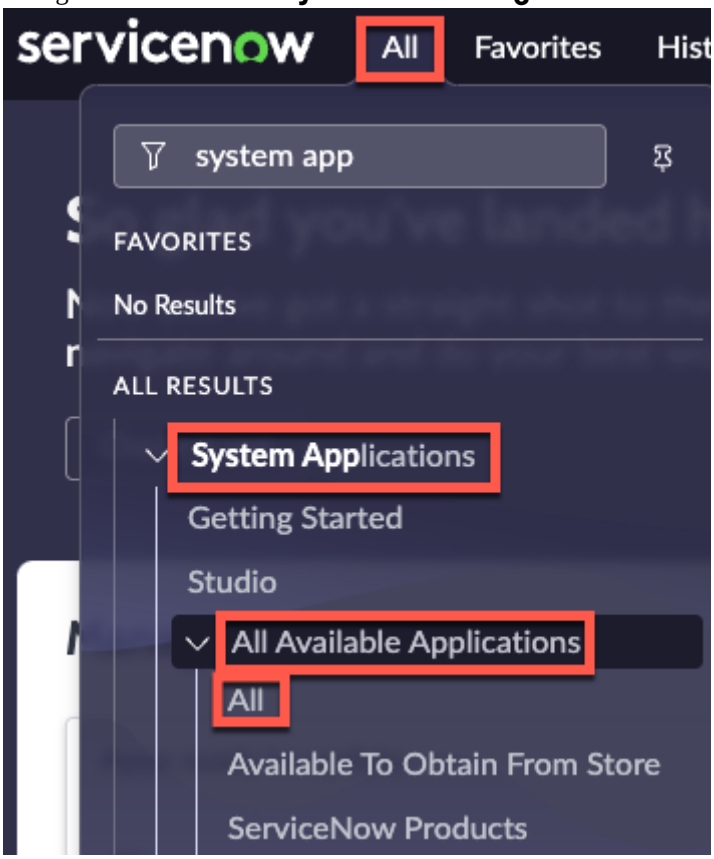
- Kontakt-Flows
- Vorgangshandler

Weitere Informationen finden Sie unter Mit ServiceNow Sprachfunktionen für HR-Mitarbeiterbereich installierte Komponenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach ServiceNow Sprachfunktionen für HR-Mitarbeiterbereich (sn_cti_hr_cnt).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen.

4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Befolgen Sie diese Schritte bis ServiceNow Sprachfunktionen mit Amazon Connect integrieren.

Fügen Sie dem HR-Mitarbeiterbereich zugehörige Datensätze für Interaktionen hinzu

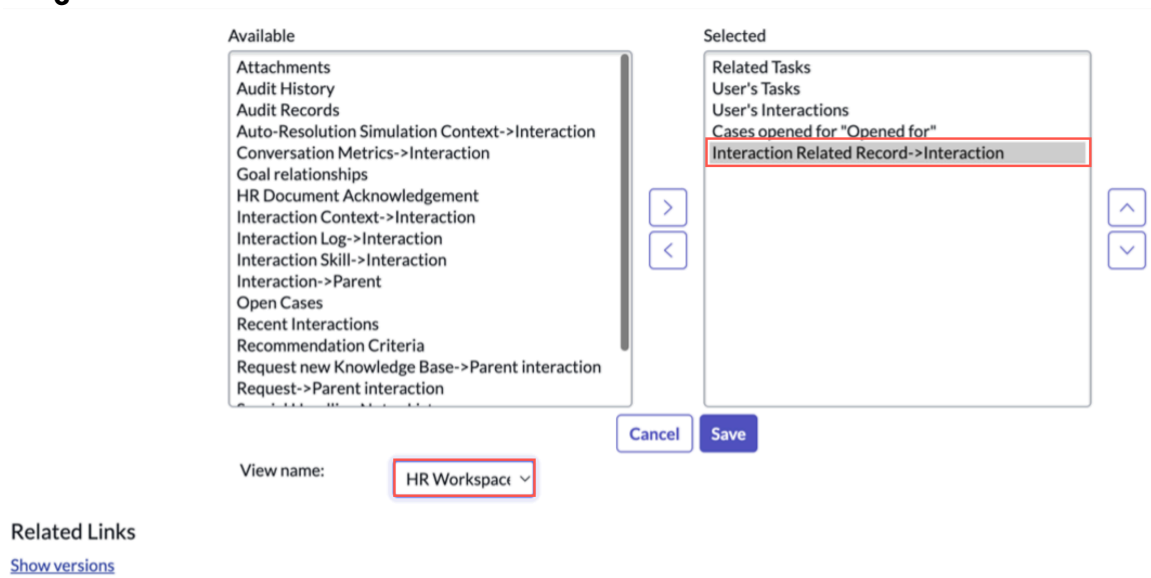
ServiceNow Voice for HR erstellt für jeden Anruf zwischen einem Mitarbeiter und einem HR-Mitarbeiter einen Interaktionsdatensatz, der zugehörige Listen mit Details zum Mitarbeiter und zur Interaktion enthält. Um die volle Funktionstüchtigkeit zu maximieren, fügen Sie den Interaktionsdatensatz dem HR-Mitarbeiterbereich hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Interaktion** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie einen beliebigen IMS-Datensatz.
   Wenn keine Datensätze vorhanden sind, erstellen Sie einen Dummy-Datensatz.
3. Klicken **Zusätzliche Aktionen** > **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen**an.
4. Wählen Sie die Ansicht **HR-Arbeitsbereich** aus.
5. Suchen Sie den der **Interaktion zugehörigen Datensatz -> Interaktion**, und fügen Sie ihn der Liste **Ausgewählt** hinzu.



6. Klicken Sie auf **Speichern**.

ServiceNow Sprachfunktionen – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den mit ServiceNow Sprachfunktionen installierten Komponenten.

Mit ServiceNow Sprachfunktionen Core installierte Komponenten

Mit der Aktivierung der Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen Core (sn_cti_core) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Anwenderrollen, Plugins und Vorgangshandler.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
CTI-Serviceaccount [sn_cti_core.service]	Ermöglicht die Kommunikation zwischen der Telefonsysteminstanz einer Drittpartei und der Instanz ServiceNow.	sn_openframe_api_user
CTI-Administrator [sn_cti_core.admin]	Erstellt das Framework für die Integration in das Telefonsystem einer Drittpartei.	Keine
CTI-Benutzermanager [sn_cti_core.user_manager]	• Kann auf die Registerkarte „Anrufanalyse“ und die Interaktion zugreifen, um Transkripte, Aufzeichnungen und Stimmungen zu analysieren. • Kann die PIN des CTI-fähigen Benutzers verwalten.	Keine

Installierte Plugins

Plugin	Beschreibung
Interaktionsmanagement (com.glide.interaction)	Aktiviert die Protokollierung, Weiterleitung und Einreihung von Interaktionen
OpenFrame (com.sn_openframe)	Bietet eine Schnittstelle zur Integration eines Kommunikationsframes zum Tätigen und Empfangen von Anrufen.

Vorgangshandler installiert

Vorgangshandler werden in der ServiceNow-Instanz definiert, um ein Skript basierend auf der Absicht des Anrufers auszuführen und dem Anrufer eine Antwort zu geben.

Plugin	Beschreibung
$transcript	Speichert das Anruftranskript
$query2ssml	Fragt Tabellen sicher ab und gibt die Antwort als SSL zurück
workItemEvent	Wenn das Plugin „Erweiterte Arbeitszuweisung“ (com.glide.awa) installiert ist, wird ein Arbeitselement in der Tabelle „Erweiterte Arbeitszuweisung“ erstellt, bevor der Anruf an den Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet wird, und dem Arbeitselement wird eine Interaktion zugeordnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugin	Beschreibung
	Hinweis: Rufen Sie in einem Kontakt-Flow diesen Vorgangs-Handler im Knoten AWS Lambda-Funktion aufrufen auf, bevor Sie den Flow in eine Warteschlange übertragen
interactionEreignis	Definiert den Lebenszyklus eines Amazon Web Services (AWS)-Interaktionsereignisses, z. B. das Initiieren einer Interaktion und das Zuordnen eines Service Desk-Mitarbeiters und eines Anrufers zur Interaktion
authentifizieren	Authentifiziert einen Anwender basierend auf der PIN. Informationen zur PIN-Konfiguration finden Sie unter Konfigurieren einer Telefon-PIN.
abrufenSpracheInteraktion	Ruft die Interaktion ab und verarbeitet die createConversation-Kennzeichnung zum Erstellen einer Konversation.

Mit Amazon Connect Integration von mit ServiceNow Sprachfunktioneninstallierte Komponenten

Zusammen mit der Anwendung Amazon Connect Integration with Sprachfunktionen (sn_cti_amzn_cct) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Anwenderrollen, Plugins und Vorgangshandler.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Amazon Connect Administrator [sn_cti_amzn_cct.admin]	Konfiguriert die Integration mit der Amazon Connect -Instanz.	sn_cti_core.admin

Installierte Plugins

Plugin	Beschreibung
ServiceNow Sprachfunktionen Kern (sn_cti_core)	Stellt das Framework bereit, das die Integration in das Telefonsystem eines Drittanbieters unterstützt.
OpenFrame (com.sn_openframe)	Bietet eine Schnittstelle zur Integration eines Kommunikationsframes zum Tätigen und Empfangen von Anrufen.

Vorgangshandler installiert

Vorgangshandler werden in der Instanz ServiceNow definiert, um ein Skript basierend auf der Absicht des Anrufers auszuführen und dem Anrufer eine Antwort bereitzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugin	Beschreibung
$connect.kinsesis.event	Empfängt und verarbeitet den Anrufablaufverfolgungsdatensatz, der von Amazon Connect im Amazon Kinesis-Stream erstellt wird.
$connect.s3.event	Empfängt und verarbeitet JSON-Ereignisse aus den S3-Buckets, in denen die Anrufaufzeichnungs-, Transkript- und Analysedaten erstellt und gespeichert werden. Ordnet diese Informationen einer Interaktion und Openframe-Anrufprotokolldatensätzen zu.
createPhoneLog	Erstellt ein Telefonprotokoll für jede Anrufweiterleitung und verknüpft das Telefonprotokoll mit dem zugehörigen Datensatz der Interaktion

Mit ServiceNow Sprachfunktionen for ITSM installierte Komponenten

Mit der Aktivierung der Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen für ITSM (sn_cti_itsm_cnt) werden mehrere Kontakt-Flows und Vorgangs-Handler installiert.

Kontakt-Flows installiert

Kontakt-Flow	Beschreibung
ServiceNow ITSM Eingehender Demo-Flow	Enthält die Anrufstruktur für eingehende Anrufe. Wenn ein Anrufer das Callcenter über die Sprach- oder DTMF-Eingaben (Dual-Tone Multi-Frequenz) des Anrufers kontaktiert, wird der Kontakt-Flow in der Instanz Amazon Connect basierend auf dem Anruferkontext aufgerufen. Dieser Kontakt-Flow enthält Knoten, die als Integrationspunkte zwischen Amazon-Services und der Instanz ServiceNow fungieren. Basierend auf den im Kontakt-Flow definierten Knoten werden die entsprechenden Vorgangshandler in der Instanz ServiceNow ausgelöst. Der Anrufer erhält dann die Antwort, die im Vorgangshandler definiert ist.
Ausgehender Demo-Flow von ServiceNow ITSM	Enthält die Anrufstruktur für ausgehende Anrufe. Sie gibt die Flüsternachricht an, die ein Anrufer hört, bevor eine Verbindung zu einem Service Desk-Mitarbeiter hergestellt wird.

Vorgangshandler installiert

Vorgangs-Handler	Beschreibung
sn_FallbackIntent	Erfasst die Anwendereingabe
verwaltenIncident	Verwaltet einen vorhandenen Incident
unlockAccount	Entsperrt ein Anwenderaccount
Ankündigungen	Macht eine Ankündigung für einen Anrufer
verwaltenIncident.DialogCodeHook	Initialisiert die Amazon Connect-Instance und validiert eingehende Anrufe
createIncident	Erstellt einen Incident

Mit ServiceNow Sprachfunktionen für CSMinstallierte Komponenten

Mehrere Kontakt-Flows und Vorgangs-Handler werden mit der Anwendung Cloud-Callcenter für CSM (sn_cti_csm_cnt) installiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kontakt-Flows installiert

Kontakt-Flow	Beschreibung
ServiceNow CSM Eingehender Demo-Flow	Enthält die Anrufstruktur für eingehende Anrufe. Wenn ein Anrufer das Callcenter über die Sprach- oder DTMF-Eingaben (Dual-Tone Multi-Frequenz) des Anrufers kontaktiert, wird der Kontakt-Flow in der Instanz Amazon Connect basierend auf dem Anruferkontext aufgerufen. Dieser Kontakt-Flow enthält Knoten, die als Integrationspunkte zwischen Amazon-Services und der Instanz ServiceNow fungieren. Basierend auf den im Kontakt-Flow definierten Knoten werden die entsprechenden Vorgangshandler in der Instanz ServiceNow ausgelöst. Der Anrufer erhält dann die Antwort, die im Vorgangshandler definiert ist.
Ausgehender Demo-Flow von ServiceNow CSM	Enthält die Anrufstruktur für ausgehende Anrufe. Sie gibt die Flüsternachricht an, die ein Anrufer hört, bevor eine Verbindung zu einem Service Desk-Mitarbeiter hergestellt wird.
ServiceNow Flow zur Übertragung von CSM an Mitarbeiter	Der Anruf wird mithilfe der Anrufübertragungsfunktion an eine andere Persona weitergeleitet. Bei jeder Übertragung wird ein neues PhoneLog erstellt. PhoneLog enthält auch alle Anhänge, die der Interaktion zugeordnet sind. Anrufübertragungen können mit eingehenden und ausgehenden Anrufen erfolgen.
ServiceNow Flow für CSM-Übertragung in Warteschlange	Der eingehende Anruf wird mithilfe der Anrufübertragungsfunktion in eine Warteschlange verschoben. Bei jeder Übertragung wird ein neues PhoneLog erstellt. PhoneLog enthält auch alle Anhänge, die der Interaktion zugeordnet sind. Anrufübertragungen können mit eingehenden und ausgehenden Anrufen erfolgen.

Vorgangshandler installiert

Vorgangs-Handler	Beschreibung
$csm.connect.s3.event	Empfängt und verarbeitet Ereignisse aus S3-Buckets, in denen Connect-Audio-, Transkript- und Analysedaten erstellt und gespeichert werden, und versucht, eine Zuordnung zu Interaktions- und Openframe-Anrufprotokolldatensätzen vorzunehmen. Dies ist der CSM-Vorgangs-Handler für das neue Datenmodell mit Konversation als Metadaten
$csm.connect.kinsesys.event	Handler zur Verarbeitung von CTR-Ereignissen aus dem Kinesis-Stream für die CSM-Integration mit VA-Konversationen
spokeToCSMAgent	Ermöglicht Kundenkontakten und Verbrauchern, mit einem Servicemitarbeiter zu sprechen.
createCSMCase	Ermöglicht Kundenkontakten und Verbrauchern das Erstellen eines Kundenservicefalls.
verwaltenCSMCase	Ermöglicht Kundenkontakten und Verbrauchern, einen vorhandenen Fall zu aktualisieren.
csmAnnouncements	Trifft Ankündigungen für einen Anrufer.
createCSMInteraction	Erstellt einen Interaktionsdatensatz in der Instanz ServiceNow für die eingehenden Anrufe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorgangs-Handler	Beschreibung
updateCSMInteraktion	Aktualisiert einen vorhandenen Interaktionsdatensatz in der Instanz ServiceNow für die eingehenden Anrufe.
abrufenCSMInteraktion	Ruft die Interaktion ab und verarbeitet die Systemeigenschaft sn_cti_csm_cnt.enable_ims_update zum Erstellen einer Konversation.

Mit ServiceNow Sprachfunktionen für HR-Mitarbeiterbereich installierte Komponenten

Mehrere Kontakt-Flows und Vorgangs-Handler werden mit ServiceNow Sprachfunktionen für HR-Mitarbeiterbereich installiert.

Kontakt-Flows installiert

Kontakt-Flow	Beschreibung
ServiceNow HR – Flow für eingehende Demo	Enthält die Anrufstruktur für eingehende Anrufe. Wenn ein Anrufer das Callcenter über die Sprach- oder DTMF-Eingaben (Dual-Tone Multi-Frequenz) des Anrufers kontaktiert, wird der Kontakt-Flow in der Instanz Amazon Connect basierend auf dem Anruferkontext aufgerufen. Dieser Kontakt-Flow enthält Knoten, die als Integrationspunkte zwischen Amazon-Services und der Instanz ServiceNow fungieren. Basierend auf den im Kontakt-Flow definierten Knoten werden die entsprechenden Vorgangshandler in der Instanz ServiceNow ausgelöst. Der Anrufer erhält dann die Antwort, die im Vorgangshandler definiert ist.
ServiceNow HR – Ausgehender Demo-Flow	Enthält die Anrufstruktur für ausgehende Anrufe. Sie gibt die Flüsternachricht an, die ein Anrufer hört, bevor eine Verbindung zu einem Service Desk-Mitarbeiter hergestellt wird.

Vorgangshandler installiert

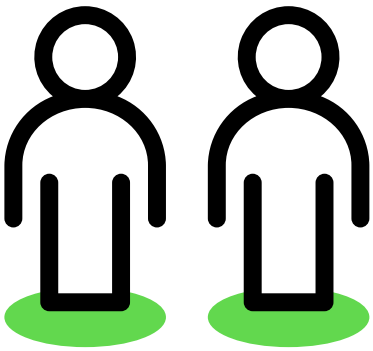
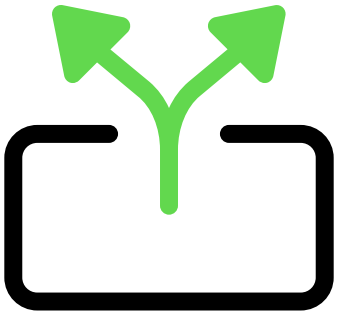
Vorgangshandler sind wiederverwendbare Codekomponenten, die in der ServiceNow-Instanz ausgeführt werden. Sie arbeiten nach dem Muster des Anforderungs-/Antwort-Nachrichtenaustauschs.

Vorgangs-Handler	Beschreibung
createHRInteraction	Erstellt einen Interaktionsdatensatz in der ServiceNow-Instanz für die eingehenden Anrufe.
abrufenHRInteraktion	Ruft die Interaktion ab und verarbeitet die Systemeigenschaft sn_cti_hr_cnt.enable_ims_update zum Erstellen einer Konversation.

Now Platform Zusätzliche Fähigkeiten

Erkunden Sie zusätzliche Funktionen von ServiceNow Now Platform.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Connect	Orchestration	Aufgaben-Kommunikationsmanagement
		
Stellen Sie eine Verbindung zu Ihren Kollegen her, und nehmen Sie an Konversationen teil, während Sie arbeiten.	Erweitern Sie die Automatisierungsfunktionen auf externe Services.	Erstellen Sie Kommunikationspläne für beliebige Ereignisse.

Connect

ServiceNow Connect ist eine Echtzeit-Messaging-Plattform, die Sie unter Umgehung von E-Mails und statischen Dokumenten mit Ihren Kollegen verbindet. Connect lässt sich in andere Funktionen im System integrieren, z. B. Visual Task Boards, Human Resources Management und Kundenservice-Management. Die Schnittstelle Connect überlagert die Standardschnittstelle, sodass Benutzer während der Arbeit an Konversationen teilnehmen können.

Orchestration

Nutzen Sie die Leistung von ServiceNow über die von Now Platform] hinaus. Orchestration erweitert die Automatisierungsfunktionen der Plattform auf externe Instanzen mit Aktivitätspaketen zur Automatisierung von IT- und Geschäftsprozessen. Erstellen Sie weitere Aktivitäten und Pakete mit dem Aktivitätsdesigner und bereichsbezogenen Anwendungen, und verfolgen Sie den Datenfluss durch Ihre externen Aktivitäten mit Datenbus.

Aufgaben-Kommunikationsmanagement

Definieren und implementieren Sie Kommunikationspläne auf Grundlage beliebiger Ereignisse. Die App Aufgaben-Kommunikationsmanagement unterstützt die ereignisbasierte Kommunikation über Slack, SMS und E-Mail. Definieren Sie Pläne, verbinden Sie Pläne mit Aufgabentabellen, und sorgen Sie für eine einfache Zusammenarbeit und Problemlösung.

Verbinden

ServiceNow® Connect ist eine Echtzeit-Messaging-Plattform, die Sie unter Umgehung von E-Mails und statischen Dokumenten mit Ihren Kollegen verbindet.

Connect integriert sich mit anderen Funktionen innerhalb des Systems, wie z. B. Visual Task Boards, Human Resources Management und Customer Service Management. Die Connect-Oberfläche überlagert die Standardoberfläche, sodass Benutzer während der Arbeit an Gesprächen teilnehmen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Connect enthält die folgenden Funktionen:

- Connect-Chat: Benutzer können mit Einzelpersonen und Gruppen chatten, Dateien schnell freigeben und mit allen Datensätzen zusammenarbeiten, indem sie sich sofort mit den richtigen Personen verbinden.
- Connect-Support: Ermöglicht Support-Mitarbeitern, Endbenutzern mithilfe von Queues Echtzeitunterstützung bereitzustellen. Erfordert das Connect-Support Plugin.

Core-UI ist erforderlich, um Connect zu verwenden.

Wichtig:
Connect wird in Next Experiencenicht unterstützt. Wenn Sie Next Experienceaktivieren, funktioniert die Connect-Funktion nicht mehr. Siehe Next Experience .

Hinweis:
Connect ersetzt nicht den alten Chat, bietet jedoch einige der gleichen Funktionen. Verwenden Sie diese Funktionen nicht gleichzeitig

Erkunden • Upgrade auf New York • Connect-Schnittstelle • Connect-Chat • Connect-Support	**Einrichten** • Connect aktivieren • Connect-Support aktivieren • Unterstützte Browser für Connect-Chat	**Verwalten** • Eigenschaften für Connect • Connect-Aktionen • Felder auf einer Datensatzkarte in Connect konfigurieren • Eigenschaften für Connect-Support
Verwenden • Direkte Konversation oder Gruppenkonversation starten • Einem Datensatz in Connect folgen •	**Entwickeln** • Entwicklerschulungen • Entwicklerdokumentation	**Problembehandlung und Hilfe** • Fragen in der Connect-Community stellen oder beantworten • Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen • Kontakt Kundenservice und Support

Unterstützte Browser für Connect-Chat

Das System unterstützt Connect-Chat in den meisten modernen Browsern.

Wichtig:

Core-UI ist erforderlich, um Connect-Chatzu verwenden. Connect-Chat wird in Next Experiencenicht unterstützt. Wenn Sie Next Experience] aktivieren, funktioniert Connect-Chat nicht mehr. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

- Die neueste öffentliche Version von Firefox oder Firefox ESR
- Die neueste öffentliche Version von Chrome

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Safari Version 9.1 und höher
- Microsoft Edge Version 90
- Internet Explorer Version 11
  - Edge-Modus wird unterstützt.
  - Der Kompatibilitätsmodus wird nicht unterstützt.
  - Setzen des Sicherheitsmodus auf „Hoch“ (über **Internetoptionen** > **Sicherheit** Registerkarte) wird nicht unterstützt.
  - Internet Explorer 11 ist anfällig für Speicherverluste, was sich insbesondere in Windows 7 auf die Leistung auswirken kann.

Connect aktivieren

Connect ist bei neuen Instanzen standardmäßig aktiv. Bei aktualisierten Instanzen können Sie das Connect-Plugin (com.glide.connect) aktivieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Collaboration in der Fuji-Version verwendet haben, wird das Connect-Plugin automatisch aktiviert.

Wichtig:
Connect wird in Next Experiencenicht unterstützt. Wenn Sie Next Experienceaktivieren, funktioniert die Connect-Funktion nicht mehr. Siehe Next Experience .

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins

Mit Connect installierte Eigenschaften

Eigenschaften werden bei der Aktivierung von Connect hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Um die Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.

Name	Beschreibung
collaboration.email_interval	Legt die Anzahl der Minuten fest, die das System wartet, bevor es eine Connect-Benachrichtigungs-E-Mail an einen inaktiven Benutzer sendet. • **Typ**: Ganzzahl • Standardwert: 3 • Standort: **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften** • Weitere Informationen: Konfigurieren Sie das Intervall für E-Mail-Benachrichtigungen
Collaboration.frameset	Bestimmt, ob das Connect-Overlay sichtbar (aktiviert) ist. Diese Eigenschaft wirkt sich auch auf den Connect-Support aus. • **Typ**: true | false • Standardwert: wahr • Standort: **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften** • Weitere Informationen: Connect-Overlay deaktivieren
collaboration.polling_interval	Legt die Anzahl der Sekunden fest, die das System zwischen neuen Abfragen von Connect-Nachrichten wartet. Diese Eigenschaft wirkt sich auch auf den Connect-Support aus. • **Typ**: Ganzzahl • Standardwert: 10 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
connect.notification.audio_alert	Gibt die abzuspielende Audiodatei an, um Benutzer über neue Nachrichten zu informieren, Konversationsübertragungen zu unterstützen und @mentions in zu unterstützen Connect . Der Wert dieser Eigenschaft muss auf den Wert zeigen **Name** Feld eines Datensatzes in der Audiodatei-Tabelle [db_audio]. Diese Eigenschaft wirkt sich auch auf den Connect-Support aus. • **Typ**: Zeichenfolge • Standardwert: connect_alert.mp3 • Standort: **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften** • Weitere Informationen: Connect-Audio-Benachrichtigungston anpassen
connect.retrieve_external_link_content	Aktiviert Connect URLs für externe Websites als Links darstellen. Wenn diese Eigenschaft deaktiviert ist, werden URLs, die auf eine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
	beliebige Stelle außerhalb der Instanz zeigen, als Nur-Text angezeigt. Diese Eigenschaft wirkt sich auch auf den Connect-Support aus. • **Typ**: true | false • Standardwert: wahr • Standort: **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften**
connect.roles	Bestimmt, welche Benutzerrollen für den Zugriff erforderlich sind Connect . Wenn der Wert leer ist, ist keine Rolle erforderlich. Diese Eigenschaft wirkt sich auch auf den Connect-Support aus. **Hinweis:** Wenn Sie den Connect-Zugriff auf bestimmte Rollen einschränken möchten, erwägen Sie eine Aktualisierung der Rollenanforderungen für Connect-Module und andere Zugangspunkte. • **Typ** : Zeichenfolge • Standardwert: <empty> • Standort: **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften**
glide.connect.enabled	Verbirgt den Link **Chatraum erstellen oder beitreten**, der auf dem Incident-Formular angezeigt wird, wenn der ältere Chat aktiviert ist. Legacy-Chat und Connect-Chat sollten nicht gleichzeitig verwendet werden und diese Eigenschaft sollte nicht geändert werden. • **Typ**: true | false • Standardwert: wahr • Standort: **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften**
glide.connect.chat.disabled	Deaktiviert und versteckt alle Elemente der Benutzeroberfläche in Verbindung mit Connect. • **Typ**: richtig | falsch • Standardwert: false • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
glide.live_feed.task_header_button	Bestimmt, ob das Live-Feed-Anzeigesymbol ( ) und die **Folgen** -Schaltfläche im Formular-Header von Tabellen verfügbar sind, die über das Wörterbuchattribut `live_feed=true` verfügen. • **Typ**: Auswahlliste • Standardwert: Zusammenarbeit • Andere mögliche Werte:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
	○ **Beide**: aktiviert das Symbol „Live-Feed anzeigen“ und die Schaltfläche „ **Folgen** “. ○ **live_feed**: aktiviert das Symbol „Live-Feed anzeigen“. ○ **keine**: deaktiviert das Symbol „Live-Feed anzeigen“ und die Schaltfläche „ **Folgen** “. • Standort: **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften** • Weitere Informationen: Konfigurieren Sie datensatzbezogene Konversationen

Connect-Support aktivieren

Das Connect-Support-Plugin (com.glide.connect.support) ist nicht mehr verfügbar.

Vorbereitungen

Wichtig:

Dieses Plugin ist nicht mehr verfügbar. In Paris und zukünftigen Versionen erhält Connect-Support keine Verbesserungen oder Fehlerbehebungen ohne Priorität mehr. Erwägen Sie die Migration zu ServiceNow® Erweiterte Arbeitszuweisung und Mitarbeiterchat im Arbeitsbereich, um Chatanforderungen und andere Arbeitselemente automatisch Service Desk-Mitarbeitern zuzuweisen. Einzelheiten finden Sie unter Von Connect-Support zu erweiterter Arbeitszuweisung und Mitarbeiterchat migrieren.

Wenn Sie derzeit die ältere Chat-Funktion verwenden, um den Helpdesk-Support bereitzustellen, schließen Sie alle offenen Helpdesk-Chats, bevor Sie den Connect-Support aktivieren. Legacy-Chat und Connect-Support sollten nicht gleichzeitig verwendet werden. Wenn Sie Connect-Support aktivieren, setzt das System automatisch den Status aller Chat Queue Entry-Einträge [chat_queue_entry] auf **Vollständig abgeschlossen** . Damit sind alle offenen Helpdesk-Chats beendet. Weitere Informationen finden Sie unter Vom Legacy-Chat zu Connect-Support migrieren.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Mit Connect Support installierte Eigenschaften

Eigenschaften werden mit der Aktivierung von Connect –Support hinzugefügt.

Name	Beschreibung
connect.support.conversation_limit	Bestimmt, wie viele Supportgespräche ein einzelner Mitarbeiter gleichzeitig führen kann. Wenn der Wert auf **-1** gesetzt ist, kann ein Mitarbeiter an einer unbegrenzten Anzahl von Gesprächen teilnehmen. • **Typ**: Ganzzahl • Standardwert: -1 • Standort: **Collaborate** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften**
connect.support.idle.delay	Bestimmt, wie viele Sekunden ein Benutzer in einer Support-Konversation inaktiv sein muss, bevor ein Countdown-Timer für den Leerlauf angezeigt wird. • **Typ**: Ganzzahl • Standardwert: 120 • Standort: **Collaborate** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften**
connect.support.idle.count_down	Legt fest, wie viele Sekunden der Leerlauf-Countdown-Timer nach dem Erscheinen geöffnet bleibt. Wenn der untätige Benutzer den Zeitgeber nicht vor Ablauf des Countdowns storniert, schließt das System die Support-Sitzung. • **Typ**: Ganzzahl • Standardwert: 60 • Standort: **Collaborate** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften**
connect.support.show_agent_avatar	Bestimmt, ob der Avatar eines Mitarbeiters in einer Support-Konversation angezeigt wird (aktiviert). Wenn die Eigenschaft deaktiviert ist, sehen die Benutzer nur den Namen des Mitarbeiters.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
	• **Typ**: true | false • Standardwert: wahr • Standort: **Collaborate** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften**
connect.support.user.closed.conversation_limit	Bestimmt, wie viele geschlossene Konversationen im Support-Konversationsverlauf eines Benutzers angezeigt werden. Wenn der Wert auf **0** eingestellt ist, werden alle vorherigen Konversationen in der Historie angezeigt. • **Typ**: Ganzzahl • Standardwert: 0 • Standort: **Collaborate** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften**
glide.connect.support.enabled	Deaktiviert oder aktiviert den Connect Support. Wenn die Eigenschaft aktiviert ist, öffnet die Schaltfläche**Service Desk Chat** im Mitarbeiterportal Self-Service die Konversation im Connect-Support statt im Legacy-Chat. Darüber hinaus wird die Registerkarte Support in der Connect-Seitenleiste angezeigt. • **Typ**: true | false • Standardwert: wahr • Standort: **Collaborate** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften**
glide.connect.support.reflect_system_messages	Steuert, ob Connect-Support Systemnachrichten in Datensätzen wiedergegeben werden, die aus einem Support-Chat erstellt wurden, z. B. Übertragungsbenachrichtigungen, automatisierte Queue-Meldungen usw. • **Typ**: richtig | falsch • **Standardwert**: false • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Zusätzliche Plugins für Connect-Support

Zusätzliche Plugins sind für Connect-Support verfügbar. Diese Plugins integrieren Connect-Support mit anderen Funktionen und bieten Funktionen zum Nachverfolgen von Leistungskennzahlen.

Sie müssen über die Administratorrolle verfügen, um diese zusätzlichen Plugins aktivieren zu können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter Plugin aktivieren .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusätzliche Plugins für Connect-Support

Plugin	Beschreibung
Connect-Support und Service Portal-Integration [com.glide.connect.support.service-portal]	Fügt Connect-Supportkomponenten zu, zur Verwendung im Service Portal.
Manager-Dashboard von Connecct-Support [com.glide.connect.managers_dashboard]	Bietet eine Homepage für Connect Support und alle erforderlichen Konfigurationsdatensätze. Obwohl der Name des Plugins den Begriff Dashboard enthält, stellt das Plugin keine Funktionen für Performance Analytics-Dashboards bereit. Homepages sind ähnlich wie Dashboards, erfordern jedoch keine Performance Analytics-Rollen zum Anzeigen. **Hinweis:** Das Dashboard-Plugin von Connect-Support Manager aktiviert den Connect-Support nicht automatisch. Sie müssen Connect-Support beim Erfassen von Daten für die Homepage aktivieren.
Personalanwendung: HR Connect [com.snc.hr.hr_connect]	Richtet eine Personal-Chat-Queue ein und stellt sie im HR Service Portal zur Verfügung. **Hinweis:** Dieses Plugin wird nicht in der Liste **„Systemdefinition“ > „Plugins“ angezeigt**. Wenden Sie sich an einen ServiceNow-Mitarbeiter, um die Funktion zu aktivieren. Falls noch nicht aktiv, aktiviert das Plugin „Human Resources Application: HR Connect“ das Plugin „Human Resources Application: Core“ [com.snc.hr.core], das grundlegende HR-Funktionen bereitstellt.
Performance Analytics - Inhaltspaket - Service Desk Chat [com.snc.pa.chat]	Bietet das Dashboard **Service Desk Chat Monitor**, das die wichtigsten Connect-Support-Metriken und Indikatoren analysiert. Das Plugin „Performance Analytics - Inhaltspaket - Service Desk Chat“ aktiviert das Dashboard des Connect-Supportmanagers [com.glide.connect.managers_dashboard].
Performance Analytics - Kontextsensitive Analysen für den Chat [com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics]	Bietet Analysen im Formular für den Connect-Support. Diese Analysen stehen als verwandter Link im Formular "Chat-Queue-Eintrag [chat_queue_entry]" und auch als Dashboard **Kontextsensitive Analytik - Chat** zur Verfügung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusätzliche Plugins für Connect-Support (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
	Das Plugin „Performance Analytics - Context Sensitive Analytics for Chat“ aktiviert das Plugin „Performance Analytics – Inhaltspaket – Service Desk-Chat“ [com.snc.pa.chat], sofern es nicht bereits aktiv ist.

Connect-Schnittstelle

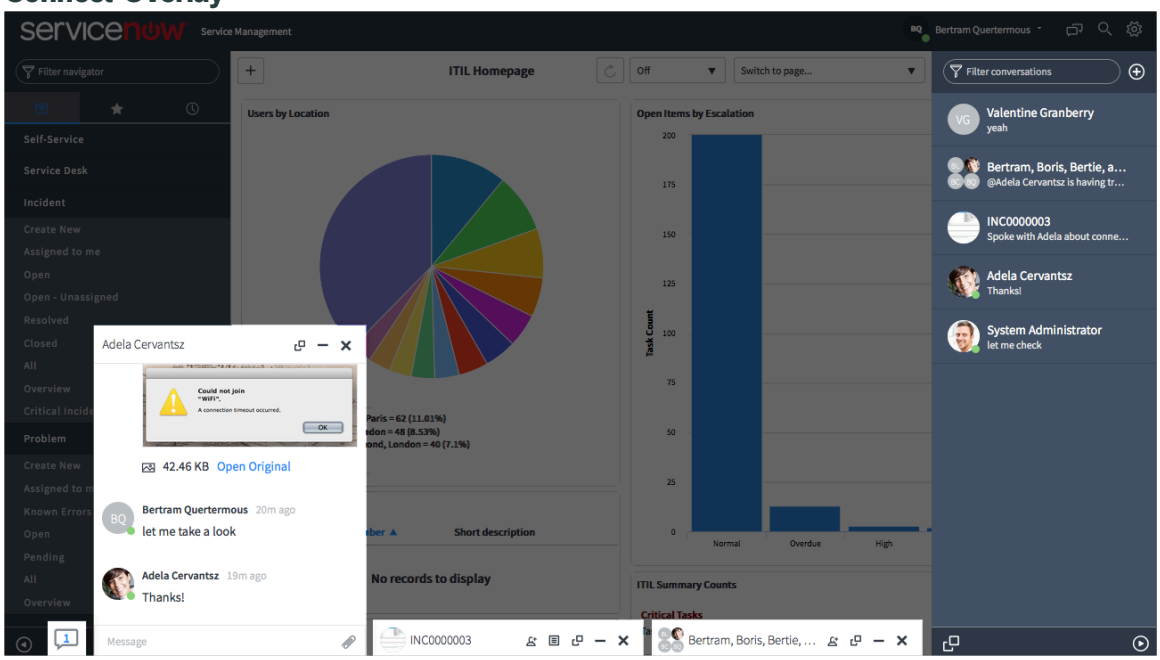
Benutzer können in einer kompakten Ansicht von Connect arbeiten, die die Standardbenutzeroberfläche überlagert, oder in einem Vollbild-Arbeitsbereich.

Connect-Chat und Connect-Support teilen dieselbe Schnittstelle, sodass die Supportmitarbeiter ihre Konversationen an einem Ort nachverfolgen können.

Connect-Overlay

Das Connect-Overlay wird über der Standardbenutzeroberfläche angezeigt. Sie besteht aus der Connect-Seitenleiste, der Hauptoberfläche für Connect-Chat und Connect-Support und allen Connect Mini-Fenstern, die geöffnet sind. Jedes Minifenster enthält eine Kopfzeile, einen Konversationsbereich und ein Nachrichtenfeld.

Connect-Overlay



Hinweis:
Ein Administrator kann das Connect-Overlay deaktivieren, sodass Anwender nur den Connect-Arbeitsbereich verwenden können, eine Vollbildschirmoberfläche mit zusätzlichen Connect-Tools.

Connect-Seitenleiste

Die Connect-Seitenleiste ist die Hauptoberfläche für den Connect-Chat und Connect-Support. Sie listet Ihre Unterhaltungen auf und bietet Zugriff auf Unterhaltungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

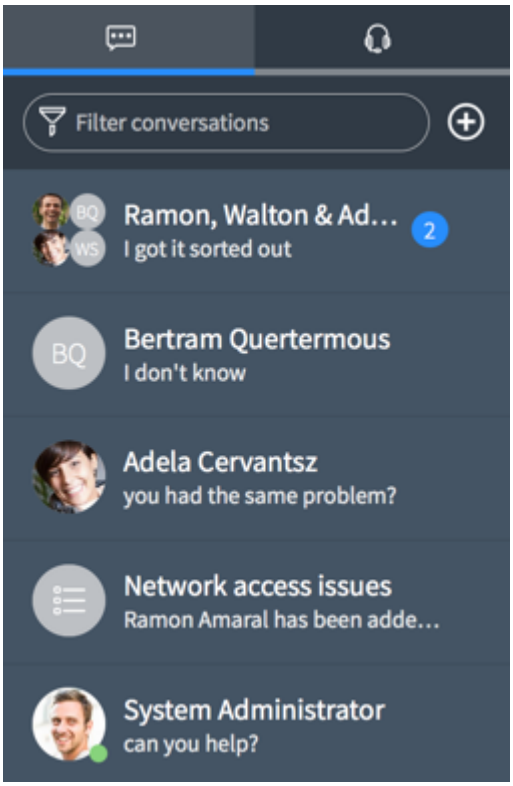
Die Seitenleiste ist standardmäßig reduziert. Klicken Sie auf das Symbol zum Umschalten der Connect-Seitenleiste ( ) im Bannerrahmen, um die Seitenleiste zu erweitern oder zu reduzieren, die am rechten Rand der Benutzeroberfläche angezeigt wird.

Connect-Chat

Die Chatansicht der Seitenleiste steht allen Benutzern zur Verfügung. Wenn Connect-Support aktiviert ist, müssen Benutzer auf die Chat-Registerkarte der Seitenleiste klicken, die durch ein Sprechblasen-Symbol dargestellt wird. Wenn Connect-Support nicht aktiviert ist, befinden sich keine Registerkarten in der Seitenleiste, und die Chatansicht wird standardmäßig angezeigt.

In der Chat-Ansicht der Seitenleiste werden alle Ihre aktuellen Connect-Chat-Unterhaltungen aufgelistet. Sie enthält auch ein Filterwerkzeug und eine Schaltfläche zum Erstellen von Konversationen.

Chatansicht der Connect-Seitenleiste



Wenn Sie ungelesene Nachrichten in einer Konversation haben, wird eine Zahl bei der Konversation in der Seitenleiste angezeigt. Zeigen Sie auf ein Gespräch und klicken Sie auf das Symbol **x**, um die Konversation aus der Seitenleiste zu entfernen.

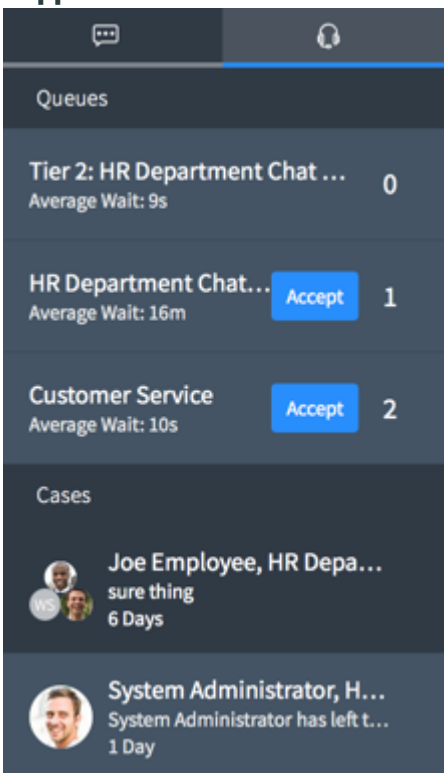
Connect-Support

Die Support-Ansicht der Seitenleiste ist verfügbar, wenn Connect-Support aktiviert ist. Die Supportansicht ist nur für Benutzer sichtbar, die Mitarbeiter für mindestens eine Support-Queue sind. Benutzer müssen auf die Registerkarte Support der Seitenleiste klicken, die durch ein Headset-Symbol dargestellt wird.

Die Supportansicht zeigt **Queues**, denen Sie angehören. Sie zeigt auch Ihre offenen Supportgespräche unter **Fälle** an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Supportansicht der Connect-Seitenleiste



Wenn Sie ungelesene Nachrichten in einer Konversation haben, wird eine Zahl bei der Konversation in der Seitenleiste angezeigt.

Connect-Mini-Fenster

Wenn Sie eine Connect-Chat- oder Connect-Support-Konversation im Connect-Overlay öffnen, wird diese in einem Connect-Mini-Fenster geöffnet. Jedes Minifenster enthält eine Kopfzeile, einen Konversationsbereich und ein Nachrichtenfeld.

In der Kopfzeile des Mini-Fensters und im Meldungsfeld werden mehrere Symbole angezeigt.

Hinweis:
Die Symbole, die Sie für jede Konversation sehen, hängen vom Konversationstyp und anderen Bedingungen ab.

Chat Mini-Fenster-Icons

Symbol	Name	Beschreibung
	Benutzer hinzufügen	Fügen Sie der Konversation einen Benutzer hinzu. Dieses Symbol ist nur für Gruppen- und Aufzeichnungsgespräche sichtbar. Administratoren können dieses Symbol für Connect-Support-Unterhaltungen aktivieren.
	Dokument anzeigen	Den mit der Konversation verknüpften Datensatz anzeigen. Dieses Symbol ist nur für Unterhaltungs- und Supportgespräche sichtbar.
	Neues Fenster	Öffnen Sie die Konversation im Connect-Arbeitsbereich, einem Vollbildfenster mit zusätzlichen Connect-Tools.
	Unterhaltung reduzieren / erweitern	Verstecken oder zeigen Sie die Konversation. Alternativ können Sie auf eine beliebige Stelle in der Kopfzeile des Mini-Fensters links neben den Symbolen klicken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Chat Mini-Fenster-Icons (Fortsetzung)

Symbol	Name	Beschreibung
	Fenster schließen	Schließen Sie das Mini-Fenster. Die Konversation bleibt in der Connect-Seitenleiste, und der Verlauf wird beibehalten, wenn Sie die Konversation erneut öffnen. Sie können ein Minifenster auch schließen, indem Sie die Esc-Taste drücken.
	Connect-Aktionen	Öffnen Sie das Menü „Connect-Aktionen“, das Optionen wie **Transfer** und **Incident erstellen** enthält. Dieses Symbol ist nur sichtbar, wenn Connect-Aktionen für die Konversation verfügbar sind. Dieses Symbol ist standardmäßig nur für Support-Unterhaltungen sichtbar. Administratoren können diesem Menü Optionen hinzufügen, indem sie Connect-Aktionenerstellen.
	Nachrichtentyp	Wählen Sie aus, ob Nachrichten als Kommentare oder Arbeitsnotizen zum zugehörigen Datensatz hinzugefügt werden. Dieses Symbol ist nur für Datensatz- und Supportgespräche sichtbar.
	Datei anhängen	Eine Datei anhängen und senden. Wählen Sie eine oder mehrere Dateien aus und klicken Sie auf Öffnen. Sie können einen Anhang auch hinzufügen, indem Sie ihn direkt in die Konversation ziehen und ablegen.

Connect-Arbeitsbereich

Der Connect-Arbeitsbereich ist eine Vollbildansicht aller Connect-Chat- und Connect-Support-Unterhaltungen an einem Ort. Er enthält den Unterhaltungsbereich, in dem der Unterhaltungskopfzeile, eine erweiterte Version des Minifensters und der Bereich der Unterhaltungswerkzeuge angezeigt werden.

Navigieren Sie zum Öffnen des Connect-Arbeitsbereichs zu **Collaborate** > **Connect-Chat** oder klicken Sie auf das Symbol für ein neues Fenster (Symbol für) in einem Connect-Mini-Fenster. Wenn Sie keine kürzlich geführten Konversationen haben, wird ein Bildschirm mit hilfreichen Informationen zu Connect angezeigt.

Der Connect-Arbeitsbereich besteht aus den folgenden Elementen:

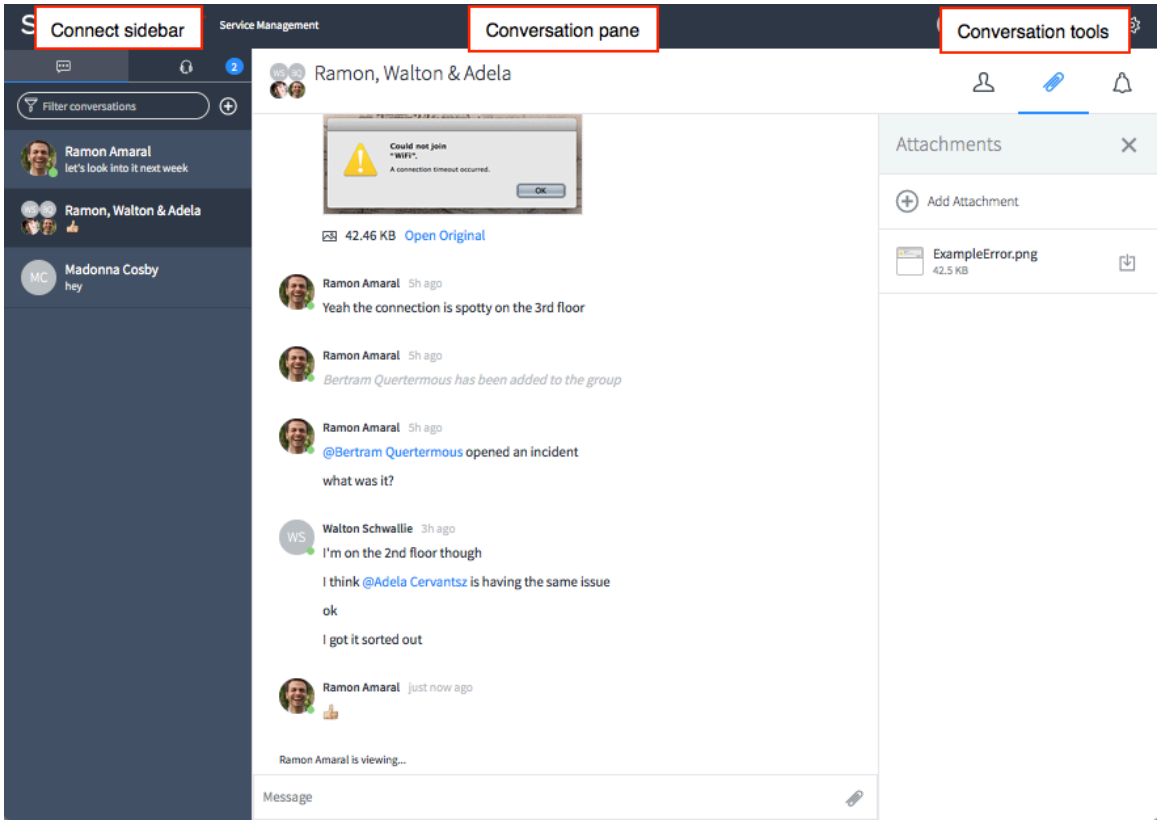
Connect-Arbeitsbereichselemente

Element	Beschreibung
Sidebar	Bietet Zugriff auf Unterhaltungen. Die Connect-Seitenleiste verhält sich im Arbeitsbereich genauso wie im Connect-Overlay. Der einzige Unterschied besteht darin, dass die Seitenleiste am linken Rand des Connect-Arbeitsbereichs angezeigt wird. Weitere Informationen zur Verwendung der Seitenleiste finden Sie unter Connect-Seitenleiste.
Konversationsbereich	Zeigt die aktuell ausgewählte Konversation an.
Konversations-Tools	Bietet schnellen Zugriff auf wichtige Informationen, Konversationsmitglieder, Anhänge und Benachrichtigungseinstellungen für die aktuell ausgewählte Konversation. Einige Konversationswerkzeuge variieren je nach Art der Konversation.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Connect-Arbeitsbereich



Konversationsbereich

Im Unterhaltungsbereich des Connect-Arbeitsbereichs werden die Unterhaltungskopfzeile und eine erweiterte Version des Minifensters angezeigt.

In der Kopfzeile werden grundlegende Konversationsdetails wie der Avatar und der Name angezeigt. Sie können diese Details bearbeiten, um Gruppengespräche oder Datensatzunterhaltungen zu bearbeiten.

Unter der Kopfzeile erscheinen die Meldungen in chronologischer Reihenfolge. Sie können Meldungen in das Texteingabefeld unten im Fenster eingeben.

Connect-Konversations-Tools

Der Bereich Konversations-Tools im Connect-Arbeitsbereich enthält mehrere Registerkarten, die jeweils durch ein Symbol dargestellt werden.

Klicken Sie auf ein Symbol, um die Registerkarte zu öffnen. Klicken Sie erneut auf das gleiche Symbol, um die Registerkarte auszublenden. Die Registerkarten, die Sie für jede Konversation sehen, hängen vom Konversationstyp und anderen Bedingungen ab.

Registerkarten des Konversations-Tools

Registerkartens	Registerkarten	Beschreibung
ⓘ	Info	Enthält die folgenden Abschnitte, die jeweils nur dann angezeigt werden, wenn sie Informationen enthalten. • **Datensatz**: Listet Details zu dem Datensatz auf, an den sich die aktuelle Konversation anschließt, wie Datensatznummer, Status, Verantwortlicher und Kurzbeschreibung. Die in diesem Abschnitt angezeigten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarten des Konversations-Tools (Fortsetzung)

Registerkartens	Registerkarten	Beschreibung
		Felder variieren je nach Datensatztyp. Dieser Bereich ist nur für Datensatzunterhaltungen verfügbar. • **Verwandte Datensätze**: Listet Visual Task Boards und Task-Datensätze auf, auf die in der Unterhaltung verwiesen wurde, z. B. Vorfälle, Probleme oder Änderungen. Wenn Sie eine Datensatznummer als Nachricht senden oder einen Datensatz in eine Konversation ziehen, wird dieser als Link angezeigt. Die Liste enthält die Kurzbeschreibung für jede Aufgabe. Klicken Sie auf eine Aufgabe, um den Datensatz in einer neuen Browserregisterkarte zu öffnen. Nur Konversationsmitglieder mit Berechtigung zum Anzeigen der Aufgaben können auf sie zugreifen. • **Links** : Listet URLs auf, auf die in der Konversation verwiesen wurde. Klicken Sie auf einen Link, um die Zielseite in einer neuen Browserregisterkarte zu öffnen. Diese Registerkarte ist nicht für Supportgespräche verfügbar.
	Datensatz	Zeigt eine kompakte Formularansicht eines Datensatzes an, der aus der aktuellen Konversation erstellt wurde, z. B. einen Incident. Wenn aus der Konversation mehrere Datensätze erstellt wurden, gibt es für jede eine eigene Datensatzregisterkarte. Diese Registerkarten sind nur für Supportgespräche verfügbar.
	Wissensbasis	Zeigt eine kompakte Ansicht der Wissenshomepage an. Weitere Informationen finden Sie unter Wissen in einer Connect-Support-Konversation teilen.
	Mitglieder	Listet alle Mitglieder der aktuellen Konversation auf. Sie können Konversationsmitglieder für Gruppen und Datensatzunterhaltungen hinzufügen oder entfernen.
	Anlagen	Listet alle Anhänge in der Konversation auf. Klicken Sie auf einen Anhang, um ihn zu öffnen. Klicken Sie auf **Anhang hinzufügen**, um einen Anhang hochzuladen.
	Benachrichtigungseinstellungen	Enthält Einstellungen, um die Benachrichtigungen zu steuern, die Sie für die aktuelle Konversation erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Art der für eine Konversation empfangenen Benachrichtigungen bearbeiten.

Connect-Benachrichtigungen global aktivieren oder deaktivieren

Sie können Ihre Connect Benachrichtigungseinstellungen global bearbeiten, um mobile, Desktop-, E-Mail- oder Audio-Benachrichtigungen für alle Ihre Connect-Chat- und Connect-Support-Unterhaltungen zu aktivieren oder zu deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig, Connect Handy-, E-Mail- und Audio-Benachrichtigungen sind global aktiviert. Sie müssen Desktopbenachrichtigungen aktivieren.

Ein Administrator kann den Sound anpassen, der für Audio-Benachrichtigungen verwendet wird.

Hinweis:
Sie erhalten mobile Benachrichtigungen nur, wenn Sie die ServiceNow-App installiert haben.

Prozedur

1. Klicken Sie im Bannerrahmen auf das Zahnradsymbol ( ), um die Systemeinstellungen zu öffnen.
2. Klicken Sie im Fenster Systemeinstellungen auf die Registerkarte **Benachrichtigungen**.
3. Navigieren Sie unter Benachrichtigungen nach Kategorie zu **Connect** .
4. Aktivieren oder deaktivieren Sie Connect mobile, Desktop-, E-Mail- oder Audio-Benachrichtigungen.
5. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie die folgenden Systembenachrichtigungen.
   Weitere Informationen zur Konfiguration von Systembenachrichtigungen finden Sie unter Benachrichtigungsbedingungen anwenden .

Benachrichtigung	Beschreibung
Aktivitätsstrom @ Erwähnungs-E-Mail	Sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an einen Benutzer, sobald er in einem Aktivitätsstream @mentioned erhält
Zusammenarbeit – Offline-Gruppennachricht(en)	Sendet nach einer bestimmten, durch die Eigenschaft `collaboration.email_interval` festgelegten Anzahl von Minuten E-Mails an Offline-Anwender, die Mitglieder einer Gruppenkonversation sind, um Spam zu begrenzen. **Hinweis:** Nachdem sich ein Benutzer abgemeldet hat, dauert es 90 Sekunden, bis das System registriert, dass der Benutzer offline ist. Wenn dem Benutzer innerhalb von 90 Sekunden nach dem Abmelden eine Nachricht gesendet wird, erhält er die Benachrichtigung nicht.
Zusammenarbeit – Offline-Nachrichtenpaket	Sendet nach einer bestimmten, durch die Eigenschaft `collaboration.email_interval` festgelegten Anzahl von Minuten E-Mails an Offline-Anwender, um Spam zu begrenzen. **Hinweis:** Nachdem sich ein Benutzer abgemeldet hat, dauert es 90 Sekunden, bis das System registriert, dass der Benutzer offline ist. Wenn dem Benutzer innerhalb von 90 Sekunden nach dem Abmelden eine Nachricht gesendet wird, erhält er die Benachrichtigung nicht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benachrichtigung	Beschreibung
ConnectMessagePushNotification	Verwendet eine Push-Benachrichtigung, um Benutzer zu informieren, wenn neue Nachrichten in einer Konversation vorhanden sind
ConnectNotificationPushNotification	Verwendet eine Push-Benachrichtigung, um einen Benutzer zu informieren, wenn er in einem Datensatz erwähnt (@mentioned) wurde

Nächste Maßnahme

Bearbeiten Sie, welche Benachrichtigungen Sie für eine bestimmte Unterhaltung erhalten.

Browserunterstützung für Connect-Benachrichtigungen

Die folgenden Browser unterstützen Connect-Chat-Benachrichtigungen.

Chat-Browser-Unterstützung von Connect

Browser	Aktivieren Sie Benachrichtigungsschritte
Chrome	1. Klicken Sie in einem Chrome-Fenster auf das Chrome-Menü in der rechten oberen Ecke. 2. Gehe zu **Einstellungen** > **Erweiterte Einstellungen anzeigen...** > **Datenschutz** > **Inhaltseinstellungen**an. 3. Wählen Sie im Fenster „Inhaltseinstellungen“ im Abschnitt „Benachrichtigungen“ Ihre Benachrichtigungseinstellungen aus.
Mozilla Firefox (ab Version 44)	Verwalten Sie die Benachrichtigungseinstellungen des Browsers mithilfe des Informationssymbols neben der URL.
Safari (beginnend mit OS X Mavericks)	1. Öffnen Sie in einem Safari-Fenster **Einstellungen**. 2. Wählen Sie die Registerkarte Benachrichtigungen aus. 3. Wählen Sie **Zulassen** oder **Verweigern**, um zu kontrollieren, welche Websites Zugriff auf Benachrichtigungen haben.
Microsoft Edge	Benachrichtigungen sind auf Windows 10-PCs und -Tablets ab EdgeHTML 14 standardmäßig aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter https://blogs.windows.com/msedgedev/2016/05/16/web-notifications-microsoft-edge/#pVkwubg7uvROayyI.97 .

Hinweis:
Internet Explorer bietet keine sofort einsatzbereite Unterstützung für Connect-Benachrichtigungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Art der für eine Konversation empfangenen Benachrichtigungen bearbeiten

Sie können steuern, welche Arten von Connect-Benachrichtigungen Sie für jede Konversation erhalten und wann Sie diese erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Connect kann Benachrichtigungen per Mobiltelefon, Desktop, E-Mail und Audio senden, um Sie über Nachrichten und andere Aktivitäten zu informieren, wenn Sie Connect nicht aktiv anzeigen. Sie können Ihre Benachrichtigungseinstellungen in jeder Konversation bearbeiten, um zu steuern, welche Benachrichtigungen Sie für die Konversation erhalten und unter welchen Umständen. Wenn Sie beispielsweise Mitglied einer großen Gruppenunterhaltung sind, möchten Sie möglicherweise Benachrichtigungen zu allen Aktivitäten per Mobiltelefon, Desktop und E-Mail erhalten und Audiobenachrichtigungen nur dann, wenn Sie von jemandem erwähnt werden. Möglicherweise möchten Sie einen bestimmten Benachrichtigungstyp für eine Konversation vollständig deaktivieren.

Standardmäßig erhalten Sie Benachrichtigungen zu Mobil-, E-Mail- und Audio-Benachrichtigungen für alle Aktivitäten in jeder Konversation, der Sie angehören. Sie müssen Desktopbenachrichtigungen manuell aktivieren. Nicht alle Browser lassen Desktop-Benachrichtigungen zu. Weitere Informationen finden Sie unter Connect-Benachrichtigungen global aktivieren oder deaktivieren.

Ein Administrator kann den Sound anpassen, der für Audio-Benachrichtigungen verwendet wird.

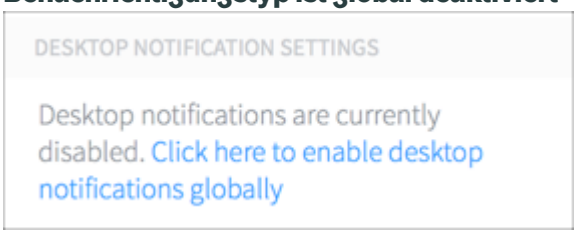
Hinweis:
Sie erhalten mobile Benachrichtigungen nur, wenn Sie die ServiceNow-App installiert haben.

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Konversation im Connect-Arbeitsbereich.
2. Klicken Sie in den Konversationstools rechts neben der Konversation auf die Registerkarte Benachrichtigungseinstellungen ( ).
3. Bearbeiten Sie die folgenden Einstellungen nach Ihren Wünschen.

Hinweis:
Wenn ein Benachrichtigungstyp global deaktiviert ist, erscheint ein Link, um diesen Typ zu aktivieren. Sie müssen auf den Link klicken, bevor Sie konversationsspezifische Benachrichtigungseinstellungen bearbeiten können.

Benachrichtigungstyp ist global deaktiviert



Einstellungen für Mobilbenachrichtigungen	Wählen Sie, um Push-Benachrichtigungen zu erhalten:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	○ Für alle Aktivitäten ○ Nur wenn @ genannt ist (diese Option ist für direkte Gespräche nicht verfügbar) ○ Nie
Einstellungen für Desktop Notifications	Wählen Sie, ob Sie Desktopbenachrichtigungen erhalten möchten: ○ Für alle Aktivitäten ○ Nur wenn @ genannt ist (diese Option ist für direkte Gespräche nicht verfügbar) ○ Nie
E-Mail-Einstellungen	Wählen Sie, um E-Mail-Benachrichtigungen zu erhalten: ○ Für alle Aktivitäten ○ Nur wenn @ genannt ist (diese Option ist für direkte Gespräche nicht verfügbar) ○ Nie
Einstellungen für Audio-Benachrichtigung	Wählen Sie, um Audio-Benachrichtigungen zu erhalten: ○ Für alle Aktivitäten ○ Nur wenn @ genannt ist (diese Option ist für direkte Gespräche nicht verfügbar) ○ Nie
Benachrichtigungen für Systemmeldungen	Aktivieren oder deaktivieren Sie Systemnachrichtenbenachrichtigungen, die automatisch durch Ereignisse wie Änderungen der Konversationsmitgliedschaft und Aktualisierungen von Visual Task Board generiert werden. Diese Option ist für direkte Gespräche nicht verfügbar.

Profilbild hochladen

Sie können ein Profilbild in Ihr Live Feed-Profil hochladen, um es als Avatar in Connect-Chat- und Connect-Support-Unterhaltungen verwenden zu können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

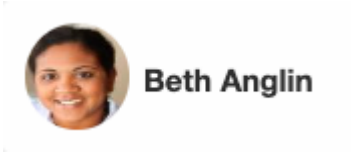
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer, die keine Profilbilder haben, werden durch einen Avatar mit ihren Initialen dargestellt. Administratoren können ein Profilbild in einem Benutzerdatensatz hochladen, der angezeigt wird, wenn kein Live Feed-Foto vorhanden ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Collaborate** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie auf die Kachel mit Ihrem Bild oder Ihren Initialen und dem Titel.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um Ihr Foto hinzuzufügen.
   - Suchen Sie die Fotodatei, die Sie verwenden möchten, und ziehen Sie sie über das vorhandene Foto.
   - Zeigen Sie auf das vorhandene Bild (oder tippen Sie auf das Foto in der Smartphone- oder Tablet-Benutzeroberfläche), um das Bild anzuzeigen **Laden Sie ein Bild hoch** Verknüpfung. Klicken Sie auf den Link, navigieren Sie zu dem Ort des Fotos, das Sie verwenden möchten, und klicken Sie auf **Öffnen** .

Zugehörige Informationen

Aktualisieren Sie Ihr Live Feed-Profil

Datei in eine Connect-Konversation ziehen

Die Drag & Drop-Funktion in Connect-Chat und Connect-Support bietet eine einfache Möglichkeit, externe Anhänge und Links oder Elemente von Ihrer Instanz aus gemeinsam zu nutzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können verschiedene Elemente aus einer Instanz ziehen, einschließlich Elemente aus dem Anwendungsnavigator, Datensätze oder Breadcrumbs aus Listen und Visual Task Boards von der Seite "Meine Taskboards".

Prozedur

Ziehen Sie ein Element in ein Connect-Mini-Fenster.

Um einen Datensatz aus einer Liste zu ziehen, ziehen Sie das Referenzsymbol (ⓘ), die Datensatznummer oder einen Referenzspaltenwert.

Connect akzeptiert die gleichen Dateierweiterungen wie die Plattform. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Anhänge hinzufügen und verwalten .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Visual Task Board in einer Connect-Konversation teilen

Sie können ein visuelles Taskboard in einer Connect-Chat - oder Connect-Support-Konversation freigeben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Visuelle Taskboards**an.
2. Ziehen Sie eine Aufgabentafel in ein Connect-Mini-Fenster.
   In der Konversation wird ein Link zur Taskleiste angezeigt. Die Taskleiste wird auch in den Konversationswerkzeugen aufgelistet, die im Connect-Arbeitsbereich angezeigt werden. Nur Konversationsmitglieder, die Mitglieder des Vorstands sind, können darauf zugreifen. Wenn Sie ein Taskboard in einem Datensatz in Connect verfolgen freigeben, wird es als URL im Aktivitätenstrom des Datensatzes angezeigt.

Zugehörige Informationen

Verbinden

Visuelle Taskboards

Benutzer in einer Connect-Konversation erwähnen

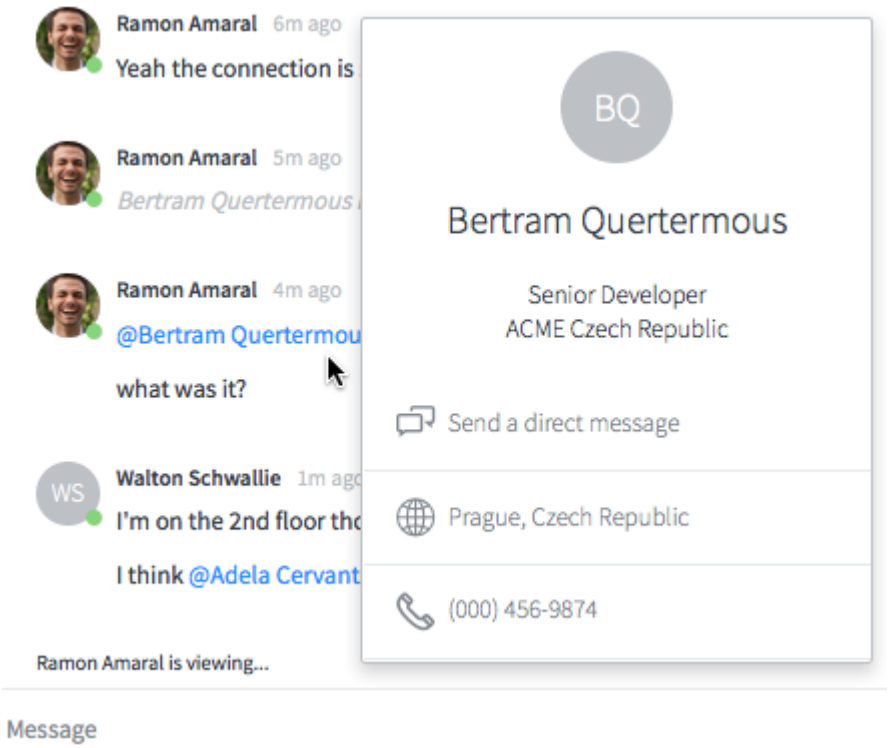
Sie können die Aufmerksamkeit einer anderen Person in einem Gruppengespräch erlangen, indem Sie sie erwähnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Benutzer können ihre Benachrichtigungseinstellungen festlegen, sodass sie nur dann benachrichtigt werden, wenn sie erwähnt werden. Wenn Sie einen Benutzer erwähnen, wird eine Verknüpfung erstellt, um die grundlegenden Informationen anzuzeigen und ihm eine direkte Nachricht zu senden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Prozedur

1. Öffnen Sie eine Connect-Gruppenunterhaltung.
2. Geben Sie in das Nachrichtenfeld das Zeichen @ ein.
   Ein Vorschlagsmenü mit den Namen der Konversationsmitglieder wird angezeigt.
3. Wählen Sie die Person aus, die Sie erwähnen möchten, und senden Sie die Nachricht.

Connect-Administration

Administratoren können verschiedene Leistungseinstellungen und Funktionen konfigurieren, die sich auf Connect-Chat und Connect-Support auswirken.

Hinweis:
Es gibt auch administrative Optionen speziell für Connect-Chat oder Connect-Support. Weitere Informationen finden Sie unter Connect-Chat-Administration und Connect-Support-Administration.

Eigenschaften für Connect

Die Seite Connect Properties bietet mehrere Konfigurationsoptionen für Connect.

Wichtig:

Core-UI ist erforderlich, um Connect-Chat zu verwenden. Connect-Chat wird in Next Experiencenicht unterstützt. Wenn Sie Next Experienceaktivieren, funktioniert Connect-Chat nicht mehr. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

Benutzer mit der Rolle admin können auf diese Eigenschaften zugreifen, indem sie zu navigieren **Verbinden** > **Administration** > **Eigenschaften**an.

Hinweis:
Viele der Eigenschaften wirken sich auch auf Connect-Support aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Connect

Eigenschaft	Beschreibung
Präsenz deaktivieren glide.ui.presence.disabled	Deaktiviert die Benutzerpräsenz global, wenn sie aktiviert ist. Durch die Aktivierung dieser Eigenschaft wird die Benutzerpräsenz auf der gesamten Plattform deaktiviert, nicht nur in Connect. • **Typ**: true | false • Standardwert: falsch • Standort: **Verbinden** > **Administration** > **Eigenschaften** • Weitere Informationen: Anwenderpräsenz
Aktivieren Sie Connect im Frameset Collaboration.frameset	Bestimmt, ob das Connect-Overlay sichtbar (aktiviert) ist. Diese Eigenschaft wirkt sich auch auf den Connect-Support aus. • **Typ**: true | false • Standardwert: wahr • Standort: **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften** • Weitere Informationen: Connect-Overlay deaktivieren
Aktivieren Sie Connect, um externe Link-Metadaten abzurufen, um den Inhalt von Nachrichten mit Links zu YouTube, Nachrichtenartikeln, Bildern usw. zu verbessern. glide.ui.url.external, glide.ui.url.external.content	Aktiviert Connect URLs für externe Websites als Links darstellen. Wenn diese Eigenschaft deaktiviert ist, werden URLs, die auf eine beliebige Stelle außerhalb der Instanz zeigen, als Nur-Text angezeigt. Diese Eigenschaft wirkt sich auch auf den Connect-Support aus. • **Typ**: true | false • Standardwert: wahr • Standort: **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften**
Wartezeit bis zum Abholen ungelesener Nachrichten und Senden einer E-Mail an Offline-Anwender. collaboration.email_interval	Legt die Anzahl der Minuten fest, die das System wartet, bevor es eine Connect-Benachrichtigungs-E-Mail an einen inaktiven Benutzer sendet. • **Typ**: Ganzzahl • Standardwert: 3 • Standort: **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften** • Weitere Informationen: Konfigurieren Sie das Intervall für E-Mail-Benachrichtigungen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Connect (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Maximale Anzahl der letzten Konversationen, die während der Suche angezeigt werden sollen. (Standard = 50)	Legt die Anzahl der Ergebnisse fest, die bei der Suche nach Konversationen in Connectangezeigt werden. In der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird diese Eigenschaft als *connect.search.conversation_limit* angezeigt. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 50
Audiodatei zum Abspielen, um Benutzer über neue Nachrichten zu informieren, Konversationsübertragungen und @Elemente in Connect zu unterstützen. Der Wert dieser Eigenschaft sollte auf das Feld "Name" einer Audiodatei in der Tabelle db_audio verweisen. connect.notification.audio_alert	Gibt die abzuspielende Audiodatei an, um Benutzer über neue Nachrichten zu informieren, Konversationsübertragungen zu unterstützen und @mentions in zu unterstützen Connect . Der Wert dieser Eigenschaft muss auf den Wert zeigen **Name** Feld eines Datensatzes in der Audiodatei-Tabelle [db_audio]. Diese Eigenschaft wirkt sich auch auf den Connect-Support aus. • **Typ**: Zeichenfolge • Standardwert: connect_alert.mp3 • Standort: **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften** • Weitere Informationen: Connect-Audio-Benachrichtigungston anpassen
Kommagetrennte Allow-Liste der Rollen mit Zugriff auf Connect. Leer erlaubt alle Rollen. connect.roles	Bestimmt, welche Benutzerrollen für den Zugriff erforderlich sind Connect . Wenn der Wert leer ist, ist keine Rolle erforderlich. Diese Eigenschaft wirkt sich auch auf den Connect-Support aus. **Hinweis:** Wenn Sie den Connect-Zugriff auf bestimmte Rollen einschränken möchten, erwägen Sie eine Aktualisierung der Rollenanforderungen für Connect-Module und andere Zugangspunkte. • **Typ** : Zeichenfolge • Standardwert: <empty> • Standort: **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften**
Bestimmen Sie, ob eine Schaltfläche in Aufgabenformularen angezeigt wird, um die Konversation des Collaboration-Dokuments oder den Live Feed-Datensatz-Feed anzuzeigen, der sich auf die Aufgabe bezieht. Hinweis: Die Schaltfläche	Bestimmt, ob das Live-Feed-Anzeigesymbol ( ) und die **Folgen** -Schaltfläche im Formular-Header von Tabellen verfügbar sind, die über das Wörterbuchattribut *live_feed=true* verfügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Connect (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
"Zusammenarbeit" wird nur aktiviert, wenn die Frameset-Ansicht auch mit "Collaboration.frameset = true" aktiviert ist glide.live_feed.task_header_button	• **Typ**: Auswahlliste • Standardwert: Zusammenarbeit • Andere mögliche Werte: ○ **Beide**: aktiviert das Symbol „Live-Feed anzeigen“ und die Schaltfläche „ **Folgen** “. ○ **live_feed**: aktiviert das Symbol „Live-Feed anzeigen“. ○ **keine**: deaktiviert das Symbol „Live-Feed anzeigen“ und die Schaltfläche „ **Folgen** “. • Standort: **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften** • Weitere Informationen: Konfigurieren Sie datensatzbezogene Konversationen
Deaktivieren Sie den alten Chatlink "Chatroom erstellen oder betreten" im Incident-Formular (Chat-Plugin muss aktiviert sein, um den Link sehen zu können) glide.connect.enabled	Verbirgt den Link **Chatraum erstellen oder beitreten**, der auf dem Incident-Formular angezeigt wird, wenn der ältere Chat aktiviert ist. Legacy-Chat und Connect-Chat sollten nicht gleichzeitig verwendet werden und diese Eigenschaft sollte nicht geändert werden. • **Typ**: true | false • Standardwert: wahr • Standort: **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften**

Abrufintervall konfigurieren

Das Abfrageintervall bestimmt, wie häufig das System nach neuen Connect-Nachrichten abfragt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Standardintervall beträgt 10 Sekunden. Sie können diesen Wert ändern. Je kürzer das Abrufintervall ist, desto häufiger prüft das System neue Nachrichten und desto stärker wirkt sich dies auf die Leistung aus.

Hinweis:
Diese Einstellung wirkt sich auf Connect-Chat und Connect-Support aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **sys_properties.list**.
2. Suchen Sie nach der Eigenschaft `collaboration.polling_interval`.
3. Stellen Sie den **Wert** auf eine andere Anzahl von Sekunden ein.
   Wenn Sie das Abrufintervall auf einen Wert kleiner als 2 einstellen, wird das System wahrscheinlich zu stark belastet, während ein Wert größer als 10 wahrscheinlich zu einer schlechten Benutzererfahrung führt.

Connect-Overlay deaktivieren

Das Connect-Overlay ist standardmäßig aktiviert und in die Standardbenutzeroberfläche integriert. Sie können das Connect-Overlay deaktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um die Connect-Überlagerung zu deaktivieren und das Symbol „Connect-Sidebar“ aus dem Bannerframe zu entfernen, legen Sie die Eigenschaft `collaboration.frameset` auf **false**fest.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbinden** > **Administration** > **Eigenschaften**an.
2. Suchen **Sie im Frameset** (`collaboration.frameset`) nach der Eigenschaft Verbindung aktivieren, und deaktivieren Sie das Kontrollkästchen.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
Wenn das Frameset deaktiviert ist, werden alle Connect-Chats im Connect-Arbeitsbereich geöffnet. Weitere Informationen zum vollständigen Deaktivieren von Connect-Chat finden Sie unter Connect-Chat deaktivieren.

Connect-Audio-Benachrichtigungston anpassen

Sie können den standardmäßigen Connect-Audio-Benachrichtigungston durch eine Audiodatei Ihrer Wahl ersetzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Laden Sie die Audiodatei hoch , die Sie als Benachrichtigungston verwenden möchten.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Audio-Benachrichtigungston wird für alle Connect-Konversationstypen verwendet, einschließlich Connect-Support-Konversationen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Audiodateien**an.
2. Suchen Sie die Audiodatei, die Sie als Benachrichtigungston verwenden möchten, und kopieren Sie den Wert **Namen**.
3. Navigieren zu **Verbinden** > **Administration** > **Eigenschaften**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Suchen Sie nach der Eigenschaft **Abzuspielende Audiodatei, um Anwender über neue Nachrichten zu benachrichtigen, Konversationsübertragungen und @mentions in Connect zu unterstützen** (`connect.notification.audio_alert`), und ersetzen Sie den Standardwert durch den Namen der Audiodatei.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Endbenutzer erhalten Audiobenachrichtigungen, wenn sie Support-Chats senden und empfangen. Support-Mitarbeiter erhalten Audio-Benachrichtigungen nur für eingehende Chats, wenn das Chat-Fenster nicht im Fokus ist.

Connect-Aktionen verwalten

Sie können Connect-Aktionen erstellen oder ändern, um in Connect-Chat oder Connect-Support-Konversationen benutzerdefinierte Funktionen bereitzustellen.

Vorbereitungen

Wichtig:

Core-UI ist erforderlich, um Connect-Chat zu verwenden. Connect-Chat wird in Next Experiencenicht unterstützt. Wenn Sie Next Experienceaktivieren, funktioniert Connect-Chat nicht mehr. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

Wenn Sie das Symbol für eine Connect-Aktion anpassen möchten, navigieren Sie zu **Collaborate** > **Administration** > **Aktionssymbole** um die verfügbaren Symbole und ihre Klassennamen anzuzeigen. Notieren Sie den Klassennamen des Symbols, das Sie verwenden möchten.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Connect-Aktionsmenü wird neben dem Nachrichteneingabefeld angezeigt, wenn, basierend auf definierten Bedingungen, eine oder mehrere Connect-Aktionen für eine Konversation verfügbar ist/sind. Wenn ein Benutzer eine Connect-Aktion auswählt, führt das System das für diese Aktion definierte Skript aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Verbinden** > **Administration** > **Aktionen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder öffnen Sie einen vorhandenen -Datensatz, um eine Tabellezu bearbeiten.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Aktionsformular von Connect

Feld	Beschreibung
Bedingung	Eine JavaScript-Bedingungsanweisung, die true zurückgeben muss, damit die Aktion in einer Konversation verfügbar ist. Um beispielsweise die Aktion nur in Connect-Support-Konversationen anzuzeigen, geben Sie `conversation.type === "support"` or `conversation.table === 'chat_queue_entry'` ein. Weitere Informationen zum *`Konversationsobjekt`* finden Sie in der Referenzdokumentation zur GlideConversation- API.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

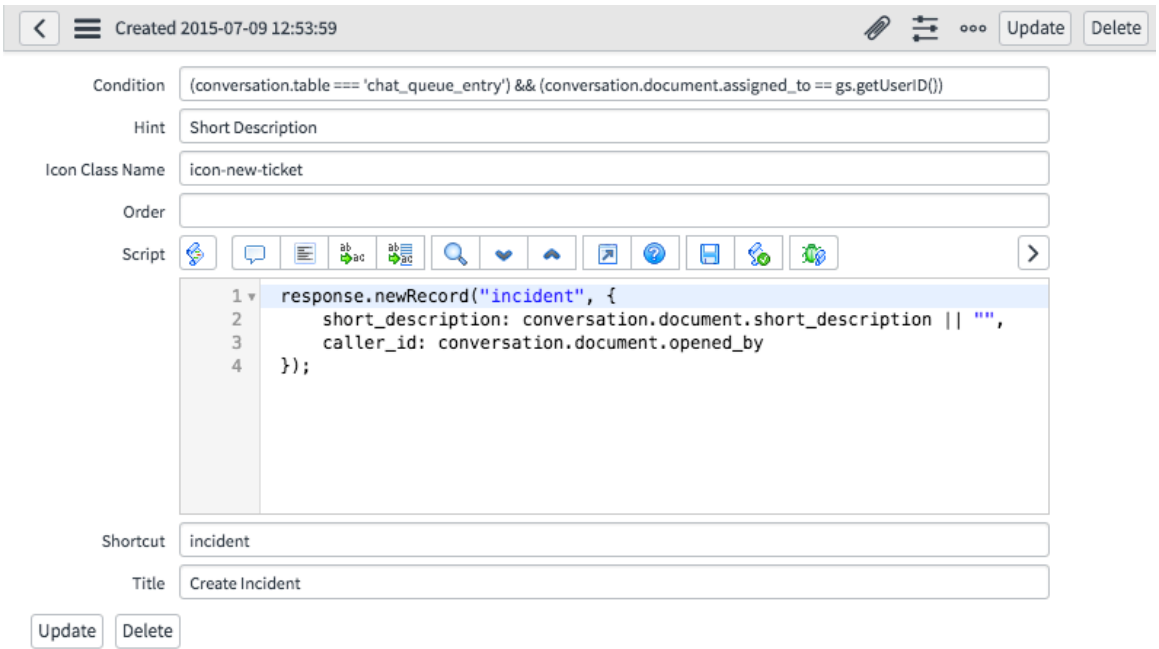
Feld	Beschreibung
Tipp	Dieses Feld wird nicht verwendet.
Symbolklassenname	Klassenname des zu verwendenden Symbols [des Symbols . Um alle verfügbaren Symbole und ihre Klassennamen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Collaborate** > **Administration** > **Aktionssymbole**an.
Bestellung	Reihenfolge der Aktion relativ zu anderen Elementen im Connect-Aktionsmenü.

Skript	Skript, das ausgeführt wird, wenn die Aktion ausgeführt wird. Um beispielsweise einen neuen Incident zu erstellen, der auf Grundlage der Konversation [] lautet, geben Sie den folgenden Code ein:
	`response.newRecord("incident",{`
	`  short_description: conversation.document.short_description ||"",`
	`  caller_id: conversation.document.opened_by`
	`});`
	
	Weitere Informationen zum *`Antwortobjekt`* finden Sie in der Referenzdokumentation zur ConnectActionResponse- API.
	
	Hinweis:
	Sie können nur eine Connect-Aktion erstellen, die auf einer Aufgabentabelle basiert.

Tastenkürzel	Text, der die Aktion auslöst, wenn er in einer Konversation nach dem Zeichen "/" eingegeben wird.
Titel	Text, der im Connect-Aktionsmenü angezeigt wird. Der Titel für jede Connect-Aktion sollte eindeutig sein.

Ergebnisse

Connect-Aktionsformular



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder auf einer Datensatzkarte in Connect konfigurieren

Wenn ein Datensatz mit einer Connect-Chat -Konversation verknüpft oder aus dieser erstellt wird, werden die Details des Datensatzes als Karte im Chatfenster angezeigt.

Vorbereitungen

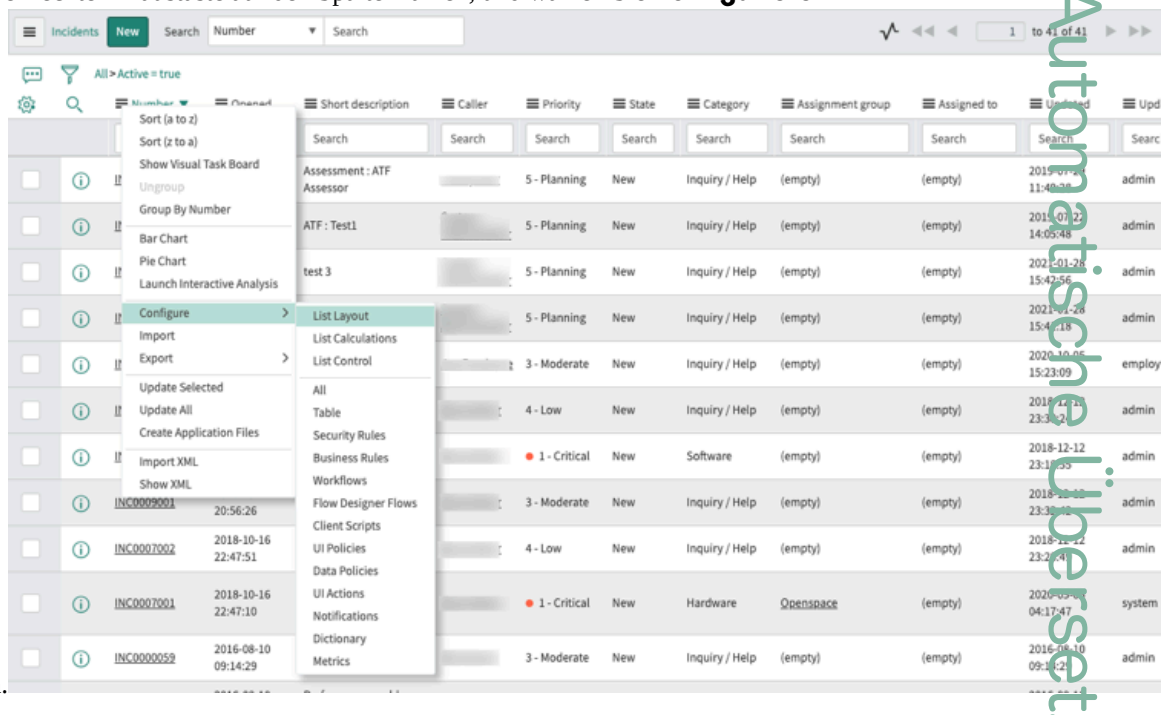
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Kartenansicht gilt nur für die vollständige Seite Connect-Chat und die Endanwenderansicht von Connect Support-Konversationen.

Prozedur

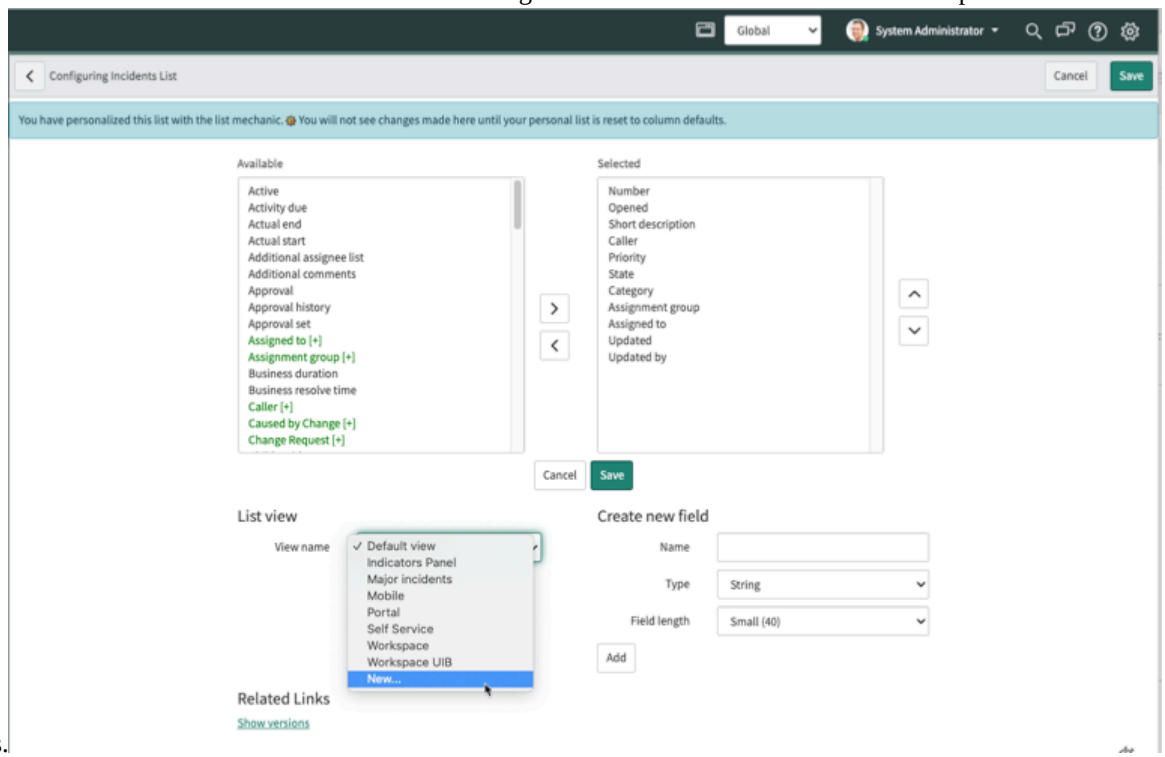
1. Wählen Sie in einem der Spaltennamen der Incident-Listenansicht das Menüsymbol ( ).
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Spaltennamen, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Listenlayout**an.



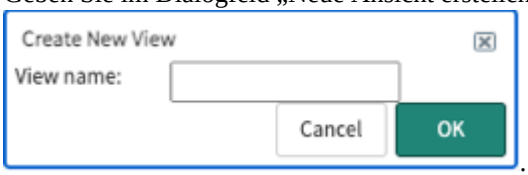
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie im Bildschirm Liste der Incidents konfigurieren in der Liste Ansichtsname die Option **Neu** aus.



4. Geben Sie im Dialogfeld „Neue Ansicht erstellen“ im Feld Ansichtsname die Zeichenfolge `Connect` ein.



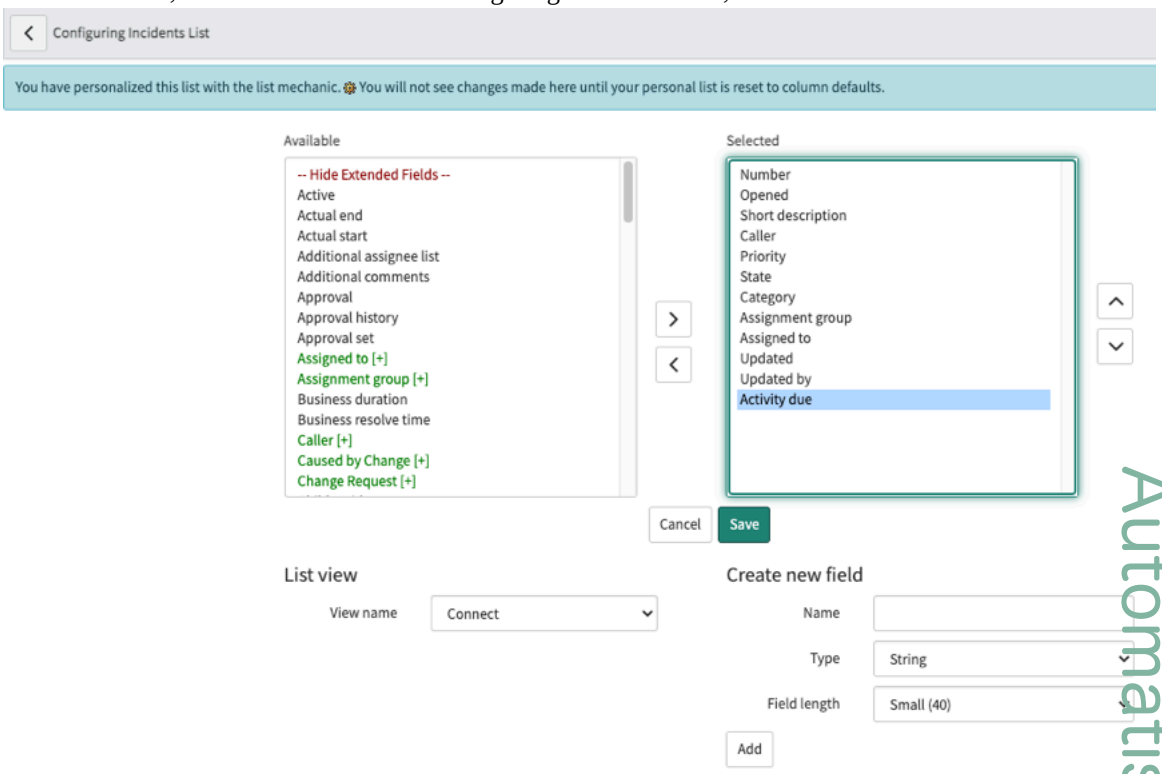
Weitere Informationen zum Erstellen einer Formularansicht finden Sie unter Ansichten erstellen und löschen .

Sie können den Autor oder die aktualisierten Felder nicht von der Karte entfernen, unabhängig davon, ob sie in der Ansicht angezeigt werden oder nicht. Die Karte zeigt immer das Feld „Kurzbeschreibung“ oben an, auch wenn sie in einer anderen Reihenfolge in der Liste steht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie die Felder aus, die auf der Karte Connect angezeigt werden sollen, und wählen Sie



Speichern.

6. Überprüft, ob auf der Karte die Felder in einer Connect-Chat -Konversation angezeigt werden.

Bestimmte URLs für Connect deaktivieren

Verhindern Sie den Zugriff von Benutzern auf bestimmte Websites, indem Sie die Verknüpfung mit bestimmten Top-Level-Domains (TLDs) deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
2. Suchen Sie nach der Systemeigenschaft `glide.ui.url.external.top_level_domains`.
3. Entfernen Sie im Wertefeld alle TLDs, auf die Ihre Benutzer keinen Zugriff haben sollen.
   Entfernen Sie beispielsweise alle TLDs, die häufig für eingeschränkte Websites verwendet werden, wie z. B. `XXX` oder `Erwachsene` .

   Die Liste der TLDs basiert auf der Top 200 der häufigsten Domains .

Ergebnisse

Jede TLD, die nicht im Wertefeld enthalten ist, kann nicht angeklickt werden Connect .

Connect-Chat

Connect-Chat ist ein Echtzeit-Messaging-Tool, mit dem Benutzer mit Einzelpersonen und Gruppen chatten, Dateien schnell freigeben und mit allen Datensätzen zusammenarbeiten können, indem sie sich sofort mit den richtigen Personen verbinden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

Connect-Chat ist nicht verfügbar in Next Experience. Ab Xanadusind bestimmte Connect-Chat -Funktionen in Next Experience mithilfe von Sidebarverfügbar. Weitere Informationen zu den Unterschieden zwischen Connect-Chat und Sidebarfinden Sie unter KB1123615 – Von Connect-Chat zu Sidebar oder Next Experience wechseln.

Connect-Chat animiert die Kommunikation ringsum Datensätze, Visual Task Boards, interessante Themen oder Personengruppen.

Funktionen umfassen:

- Direkte Gespräche zwischen zwei Benutzern.
- Gruppengespräche zwischen drei oder mehr Benutzern.
- Mit Datensätzen verknüpfte Konversationen. Kommentare und Arbeitsnotizen werden in Konversationen in Echtzeit angezeigt, und Benutzer können den Datensatz direkt aus der Konversation aktualisieren.
- Drag-and-Drop-Freigabe von Links, Dateien und Datensätzen.

Core-UI ist erforderlich, um Connect-Chat zu verwenden.

Dieses Video zeigt die Verwendung von Connect-Chat.

So verwenden Sie Connect-Chat

Dieses Video zeigt die Verwendung des Connect-Supports.

So verwenden Sie den Connect-Support

Hinweis:

Connect-Chat ersetzt nicht den alten Chat, bietet jedoch einige der gleichen Funktionen. Die Funktionen sollten nicht gleichzeitig verwendet werden.

Verwendung von Connect-Chat

Alle Benutzer haben Zugriff auf Connect-Chat eine bequeme Möglichkeit, in einer vertrauten Chat-Schnittstelle über alle Personen und Dokumente, mit denen Sie arbeiten, auf dem Laufenden zu bleiben.

Sie können sofort beginnen, Connect-Chat praktisch ohne Setup zu nutzen. Connect-Chat unterstützt verschiedene Arten von Konversationen, sodass Sie es als soziales Werkzeug oder als schnelle Möglichkeit verwenden können, bestimmte Datensätze zu verfolgen.

Direkte Konversation oder Gruppenkonversation starten

Sie können mit Connect-Chat eine Konversation mit einem oder mehreren Benutzern beginnen.

Vorbereitungen

Wichtig:

Core-UI ist erforderlich, um Connect-Chat zu verwenden. Connect-Chat wird in Next Experiencenicht unterstützt. Wenn Sie Next Experienceaktivieren, funktioniert Connect-Chat nicht mehr. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

Erforderliche Rolle: keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Konversation zwischen zwei Benutzern wird als direkte Konversation bezeichnet. Eine Konversation zwischen drei oder mehr Benutzern wird als Gruppenkonversation bezeichnet.

Prozedur

1. Klicken Sie in der Chatansicht der Connect-Seitenleiste auf das Plussymbol (+) durch den Filter.
   Ein Connect-Mini-Fenster wird angezeigt.
2. Im Feld **An** geben Sie den Namen des Benutzers ein, mit dem Sie chatten möchten.
   Während der Eingabe werden Vorschläge angezeigt.
3. **Wahlweise:** Geben Sie weitere Namen ein, um eine Gruppenunterhaltung zu erstellen.
   Sie können Mitglieder der Gruppenunterhaltung später hinzufügen oder entfernen. Sie können Mitglieder nicht zu einer direkten Konversation hinzufügen, nachdem Sie sie erstellt haben.
4. Drücken Sie die Eingabetaste, um den Fokus auf das Nachrichtenfeld zu verschieben.
5. Senden Sie eine Nachricht, um die Konversation zu erstellen.
   Die Konversation wird für einen schnellen Zugriff zur Connect-Seitenleiste hinzugefügt.

Einem Datensatz in Connect folgen

Sie können einem Datensatz im Connect-Chat folgen, um die Aktivität in einer vertrauten Chat-Oberfläche zu verfolgen. Wenn Sie einem Datensatz folgen, werden Sie Mitglied einer Datensatzunterhaltung.

Vorbereitungen

Wichtig:

Core-UI ist erforderlich, um Connect-Chat zu verwenden. Connect-Chat wird in Next Experiencenicht unterstützt. Wenn Sie Next Experienceaktivieren, funktioniert Connect-Chat nicht mehr. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

Rolle erforderlich: Welche Rolle ist für den Zugriff auf den Datensatz, den Sie in Connect verfolgen möchten, erforderlich?

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie müssen zuerst das Connect-Plugin (com.glide.connect) aktivieren, um diese Aufgabe abzuschließen.

Jede datensatzbezogene Konversation, die Sie in Connect erstellen, wird im Live-Feed zu einem Datensatz-Feed und umgekehrt. Im Gegensatz zu direkten Gesprächen oder Gruppengesprächen sind alle Nachrichten in Datensatzunterhaltungen Kommentare oder Arbeitsnotizen.

Hinweis:

Datensatzunterhaltungen sind standardmäßig für alle Tabellen aktiviert, die Task [Task] erweitern. Administratoren können Aufzeichnungsgespräche für zusätzliche Tabellen aktivieren oder sie deaktivieren, falls dies gewünscht wird.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Aufgabeneintrag.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Folgen Sie der Aufzeichnung	Klicken Sie im Formularkopf auf **Folgen** . Das System fügt Sie als Mitglied der Datensatzunterhaltung hinzu, öffnet die Unterhaltung jedoch nicht. Sie können die Konversation über die Connect-Seitenleiste öffnen.
Folgen Sie der Aufzeichnung und öffnen Sie ein Chat-Mini-Fenster	**a.** Klicken Sie im Formularkopf auf den Abwärtspfeil in der **Folgen** Taste. **b.** Wählen Sie **Connect Mini öffnen**. Das System fügt Sie als Mitglied der Datensatzunterhaltung hinzu und öffnet sie in einem Connect-Mini-Fenster.
Folgen Sie dem Datensatz und öffnen Sie den Connect-Arbeitsbereich	**a.** Klicken Sie im Formularkopf auf den Abwärtspfeil in der Schaltfläche **Folgen**. **b.** Wählen Sie **Connect Full öffnen**. Das System fügt Sie als Mitglied der Datensatzunterhaltung hinzu und öffnet sie im Connect-Arbeitsbereich, der Vollbildansicht.

Die Schaltfläche**Folgen** wird umbenannt in **Following**.

3. Fügen Sie Kommentare oder Arbeitsnotizen direkt aus Connect zum Datensatz hinzu.
   Alle Kommentare oder Arbeitsnotizen, die dem Datensatz hinzugefügt wurden, werden in der Datensatzunterhaltung angezeigt. Ebenso werden Kommentare und Arbeitsnotizen, die Sie der Konversation hinzufügen, im Datensatz angezeigt.

   a. Klicken Sie in der Datensatzunterhaltung mit dem Texteingabefeld auf das Symbol für den Nachrichtentyp ( ).

   b. Wählen Sie **Kommentar** oder **Arbeitsnotiz**.

   c. Geben Sie eine Nachricht ein.
   Aufzeichnungsnachrichten werden standardmäßig als Arbeitsnotizen hinzugefügt.

Hinweis:
Wenn Sie einer Datensatzunterhaltung einen Anhang hinzufügen, wird dieser ebenfalls an den zugrunde liegenden Datensatz angehängt.

Nächste Maßnahme

Bearbeiten Sie Ihre Benachrichtigungseinstellungen für die Datensatzkonversation.

Zugehörige Informationen

Live-Feed Core-UI

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Grundlegende Konversationsdetails bearbeiten

Im Connect-Chat können Sie den Avatar, den Namen und die Beschreibung für eine Gruppe oder ein Gespräch anpassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Details können für direkte Unterhaltungen nicht bearbeitet werden.

Hinweis:
Der Name und die Beschreibung für eine Datensatzunterhaltung setzen standardmäßig auf den Datensatznamen und die Kurzbeschreibung. Das Bearbeiten des Namens oder der Beschreibung für eine Datensatzunterhaltung ändert jedoch nichts am zugrunde liegenden Datensatz.

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Gruppe oder nehmen Sie eine Konversation im Connect-Arbeitsbereich auf.
2. Klicken Sie auf eine beliebige Stelle in der Konversationskopfzeile links neben den Symbolen.
   Ein Popup-Fenster zum Bearbeiten der Gesprächsdetails wird angezeigt.
3. Bearbeiten Sie das Konversationsbild, den Namen und die Beschreibung nach Bedarf.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konversationsmitglieder hinzufügen oder entfernen

Im Connect-Chat kann jedes Mitglied einer Gruppe oder Datensatzunterhaltung andere Gesprächsmitglieder hinzufügen oder entfernen. In einer direkten Konversation mit nur zwei Personen können Sie der Konversation keine Mitglieder hinzufügen, nachdem Sie sie erstellt haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Gruppe oder nehmen Sie eine Konversation im Connect-Arbeitsbereich auf.
2. Klicken Sie in den Konversationstools rechts vom Konversationsbereich auf die Registerkarte Mitgliederliste ( ).
3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Mitglied hinzufügen	**a.** Klicken Sie auf **Mitglied zur Gruppe hinzu fügen**. **b.** Verwenden Sie das Suchfeld, um einen Benutzer zu finden und auszuwählen.
Ein Mitglied entfernen	**a.** Fahren Sie mit dem Mauszeiger auf einen Mitgliedsnamen. **b.** Klicken Sie auf das Minus-Symbol (-).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Connect-Konversation von einem Visual Task Board erstellen

Erstellen Sie eine Connect-Chat-Konversation von einem Visual Task Board aus, um mit den Board-Mitgliedern zusammenzuarbeiten und die Aktivitäten zu verfolgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie eine Konversation von einem Taskboard aus erstellen, werden alle Board-Mitglieder zu Mitgliedern der Konversation. Die Mitglieder werden zwischen Taskboard und Konversation synchronisiert. Wenn Sie beispielsweise einen Benutzer aus der Konversation entfernen, wird der Benutzer automatisch auch von der Tafel entfernt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Visuelle Taskboards**an.
2. Öffnen Sie eine Aufgabentafel.
3. Klicken Sie in der Kopfzeile des Boards auf das Symbol „Verbinden mit Board-Mitgliedern“ ( ).
   Das System öffnet automatisch eine Datensatzunterhaltung für die Karte. Jedes Vorstandsmitglied wird Mitglied der Konversation.

Zugehörige Informationen

Connect-Chat

Visuelle Taskboards

Connect-Chat-Administration

Administratoren können verschiedene Leistungseinstellungen und Funktionen von Connect-Chat konfigurieren.

Hinweis:
Es gibt auch Einstellungen, die sowohl für Connect-Chat als auch für Connect-Support gelten. Weitere Informationen finden Sie unter Connect-Administration.

E-Mail-Benachrichtigungsintervall konfigurieren

Das E-Mail-Benachrichtigungsintervall bestimmt, wie lange das System wartet, bevor eine Connect-Chat-E-Mail-Benachrichtigung an einen inaktiven Benutzer gesendet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Standardintervall beträgt 3 Minuten. Sie können diesen Wert ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbinden** > **Administration** > **Eigenschaften**an.
2. Suchen Sie die Eigenschaft **Anzahl der zu wartenden Minuten, bevor ungelesene Nachrichten gesammelt und E-Mails an Offline-Benutzer gesendet werden.** (`collaboration.email_interval`), und legen Sie für den Wert eine andere Anzahl von Minuten fest.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Wenn einem Offline-Benutzer eine Connect-Nachricht gesendet wird, wird das Ereignis collaboration.new_offline_message ausgelöst. Das System wartet die in der Eigenschaft „collaboration.email_interval“ angegebene Zeit ab und löst dann die Ereignisse „collaboration.notify_offline_user“ und „collaboration.notify_offline_user.group“ aus (je nachdem, ob die Konversation eine Peer-to-Peer- oder eine Gruppenkonversation war). Der Datensatz sysevent_email_action wartet auf collaboration.notify_offline_user(.group) und erstellt dann eine E-Mail-Benachrichtigung mit allen Nachrichten aus den letzten Minuten von collaboration.email_interval, die der Benutzer in dieser Konversation erhalten hat.

Datensatzkonversationen für eine Tabelle aktivieren

Datensatzunterhaltungen sind für alle Tabellen aktiviert, die Task [Task] standardmäßig erweitern. Sie können Datensatzunterhaltungen für zusätzliche Tabellen konfigurieren, die Task erweitern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um Datensatzunterhaltungen erstellen zu können, müssen Benutzer Zugriff auf die Schaltfläche **Folgen** im Formularkopf haben. Die folgenden Bedingungen müssen erfüllt sein, um die Schaltfläche anzuzeigen und Datensatzkonversationen für eine Tabelle zu ermöglichen.

- Das Wörterbuchattribut *live_feed* muss für die Tabelle auf „ **true** “ festgelegt werden. Standardmäßig *live_feed=true* für alle Tabellen, die die Aufgabe [Task] erweitern.
- Die Eigenschaft *glide.live_feed.task_header_button* muss auf **oderZusammenarbeit**festgelegt werden. Standardmäßig ist *glide.live_feed.task_header_button* auf **Zusammenarbeit**festgelegt.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht einer Tabelle, für die Sie Datensatzkonversationen aktivieren möchten.
2. Führen Sie die entsprechende Aktion für die Listenversion aus.
   Die Liste der Wörterbucheinträge für die Tabelle wird angezeigt.
3. Öffnen Sie den Wörterbucheintrag bei dem der **Typ** auf **Erfassung** gesetzt ist.
   Das Wörterbucheintragsformular wird angezeigt.
4. In der mit **Attributen** verwandten Liste klicken Sie auf **Neu**.
   Das Formular für das Wörterbuchattribut wird angezeigt.
5. Im Feld **Attribut** geben Sie Live Feed ein.
6. Im Feld **Wert** geben Sie wahr ein.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.
8. Navigieren zu **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften**an.
9. Suchen Sie die Eigenschaft **Bestimmen, ob in Aufgabenformularen eine Schaltfläche zum Anzeigen der Zusammenarbeitsdokument-Konversation oder des Live-Feed-Datensatz-Feeds im Zusammenhang mit der Aufgabe angezeigt wird** (*glide.live_feed.task_header_button*).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Stellen Sie sicher, dass die Eigenschaft auf **beide** oder **Zusammenarbeit** festgelegt ist.
    Die Eigenschaft `glide.live_feed.task_header_button` steuert auch, ob das Symbol zum Anzeigen des Live-Feeds (Symbol zum Anzeigen des -Feeds) angezeigt wird. Wenn die Eigenschaft auf **Zusammenarbeit**festgelegt ist, wird das Live-Feed-Symbol nicht in Formularheadern angezeigt.

Zugehörige Informationen

Wörterbuchattribute

Verhindert, dass Benutzer Datensätze in Connect für alle Tabellen verfolgen

Benutzer können die Datensätze in Connect für jede Tabelle verfolgen, die die Aufgabe [Aufgabe] standardmäßig erweitert. Sie können diese Funktion für alle Tabellen deaktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um die Aufzeichnung von Konversationen für alle Tabellen zu deaktivieren, verhindern Sie, dass die Schaltfläche „ **Folgen** “ in allen Formularheadern angezeigt wird, indem Sie die Eigenschaft `glide.live_feed.task_header_button` bearbeiten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **sys_properties.list**.
2. Suchen Sie nach der Eigenschaft `glide.live_feed.task_header_button`.
3. Stellen Sie den **Wert** auf **Live Feed** ein.

Verhindert, dass Benutzer Datensätze in Connect für eine bestimmte Tabelle verfolgen

Benutzer können die Datensätze in Connect für jede Tabelle verfolgen, die die Aufgabe [Aufgabe] standardmäßig erweitert. Sie können diese Funktion für eine bestimmte Tabelle deaktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um die Datensatzunterhaltungen für eine bestimmte Tabelle zu deaktivieren, verhindern Sie das Erscheinen der Schaltfläche **Folgen** in den Formularkopfzeilen der Tabelle. Legen Sie dazu das Wörterbuchattribut `live_feed` für die Tabelle auf „ **false** “ fest.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht einer Tabelle, für die Sie die Datensatzkonversationen deaktivieren möchten.
2. Führen Sie die entsprechende Aktion für die Listenversion aus.
   Die Liste der Wörterbucheinträge für die Tabelle wird angezeigt.
3. Öffnen Sie den Wörterbucheintrag bei dem der **Typ** auf **Erfassung** gesetzt ist.
   Das Wörterbucheintragsformular wird angezeigt.
4. In der Liste **Attribute** suchen Sie das Wörterbuchattribut **Live Feed**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Setzen Sie den **Wert** auf **falsch** .
   Wenn Sie das Dictionary-Attribut auf „ **false** “ setzen, wird auch das Symbol zum Anzeigen des Live-Feeds (Symbol zum Anzeigen des Live-) für die Tabelle entfernt.

Zugehörige Informationen

Wörterbuchattribute

Connect-Chat deaktivieren

Sie können deaktivieren Connect-Chat um zu verhindern, dass Benutzer innerhalb der Plattform chatten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Deaktivierung von Connect-Chat verbirgt das Connect-Chat-Seitenleistensymbol. Benutzer, die versuchen, auf Connect-Chat im Navigationsbereich zuzugreifen, erhalten eine Meldung, die besagt, dass Connect deaktiviert wurde.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
2. Suchen Sie nach der Eigenschaft *`glide.connect.chat.disabled`*.
3. Legen Sie den Eigenschaftswert mit **wahr** fest.

Connect-Support

Connect-Support ist ein Echtzeit-Messaging-Tool, mit dem Supportmitarbeiter ihre Supportfälle einfach nachverfolgen und schnell Lösungen finden und Probleme lösen können.

Wichtig:

Ab Utahist Connect-Support veraltet und wird nicht mehr unterstützt bzw. ist nicht mehr für eine erneute Aktivierung verfügbar. Für ähnliche Fähigkeiten wechseln Sie zu Erweiterte Arbeitszuweisung und Mitarbeiterchat. Einzelheiten hierzu finden Sie unter Von Connect-Support zur erweiterten Arbeitszuweisung und zum Mitarbeiterchat wechseln.

Connect-Support baut auf der mit Connectbereitgestellten Messaging-Plattform auf. Allgemeine Informationen zur Schnittstelle Connect, zur Einrichtung und zur Verwaltung finden Sie unter Verbinden. Wenn Connect-Support aktiviert ist, können Benutzer, die als Support-Mitarbeiter festgelegt sind, auf die Registerkarte „Support“ der Sidebar Connect zugreifen.

Verwendung von Connect-Support:

- Administratoren können Chat-Queues erstellen und Benutzern den Zugriff auf Live-Support ermöglichen.
- Support-Mitarbeiter können die Queues überwachen, um sofortigen Support bereitzustellen.
- Benutzer können Links, Dateien und Datensätze per Drag & Drop gemeinsam nutzen.

Core-UI ist erforderlich, um Connect-Supportzu verwenden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Connect-Support ersetzt nicht den Legacy-Chat, bietet jedoch einige der gleichen Funktionen. Verwenden Sie die Funktionen nicht gleichzeitig.

Überwachen Sie eingehende Connect-Support-Konversationen

Auf der Registerkarte Support der Connect-Seitenleiste können Sie die Queues überwachen, für die Sie ein Mitarbeiter sind, und eingehende Konversationen akzeptieren.

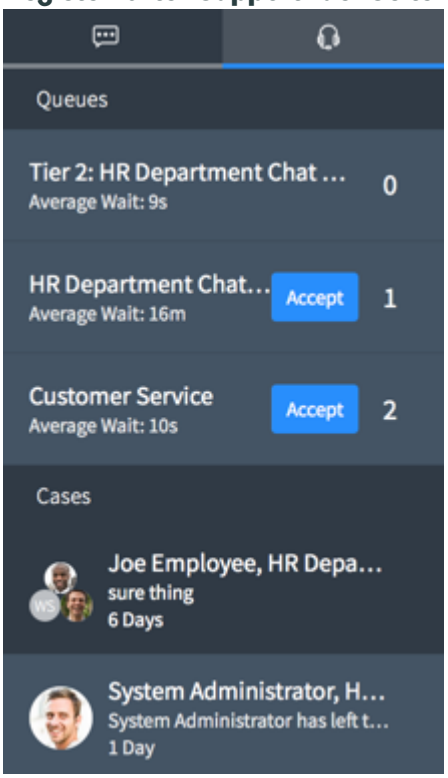
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis:
Die Registerkarte "Support" ist nur sichtbar, wenn Sie für eine oder mehrere Queues agieren.

Prozedur

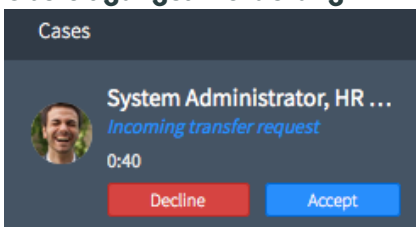
1. Navigieren zu **Alle** > **Verbinden** > **Connect-Support**an.
   Der Connect-Arbeitsbereich wird auf einer neuen Registerkarte geöffnet.
2. Klicken Sie auf die Support-Registerkarte der Connect-Seitenleiste, die durch ein Headset-Symbol angezeigt wird ( ).
   Die Support-Registerkarte zeigt **Queues**, denen Sie angehören. Sie zeigt auch Ihre offenen Supportgespräche unter **Fälle** an. Wenn ein Benutzer eine Support-Konversation startet oder ein Mitarbeiter eine Konversation in eine Queue überträgt, kann jeder Mitarbeiter, der der zugehörigen Queue angehört, die Konversation annehmen. Ein Mitarbeiter kann auch eine direkte Weiterleitung eines Gesprächs zu Ihnen anfordern.

Registerkarte "Support" der Seitenleiste "Connect"



3. Akzeptieren Sie eine Konversation auf eine der folgenden Arten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Annehmen einer Konversation aus einer Queue	Unter **Queues** , klicken Sie auf **Akzeptieren** durch die Queue. Die Konversation wird im Konversationsbereich geöffnet, und ein Eintrag wird im Abschnitt **Fälle** der Seitenleiste angezeigt.
Akzeptieren Sie eine Übertragungsanforderung	Unter **Fälle** , klicken **Akzeptieren** durch eine Transferanfrage. **Übertragungsanforderung**  Die Konversation wird im Konversationsbereich geöffnet. Der Mitarbeiter, der die Konversation weitergeleitet hat, kann in der Konversation bleiben.

4. Antworten Sie dem Benutzer und helfen Sie, das Problem zu beheben.
   Standardmäßig werden Ihre Nachrichten als Kommentar zur Datensatzunterhaltung hinzugefügt und sind für den Benutzer sichtbar.
5. **Wahlweise:** Initiieren Sie eine Zoom-Besprechung, damit die Probleme von Kunden schneller gelöst werden.
   Weitere Informationen finden Sie unter Zoom-Meetings aus Chats initiieren .

Zugehörige Informationen

Umfrage im Support des Connect-Chats konfigurieren

Wissen in einer Connect-Support-Konversation teilen

Die Supportansicht des Connect-Arbeitsbereichs verfügt über ein integriertes Wissenstool, mit dem Sie leicht nach Wissensartikeln suchen und diese in einer Konversation teilen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nutzen Sie das Wissenstool, um Benutzerfragen zu recherchieren und schnell und einfach Lösungen zu finden.

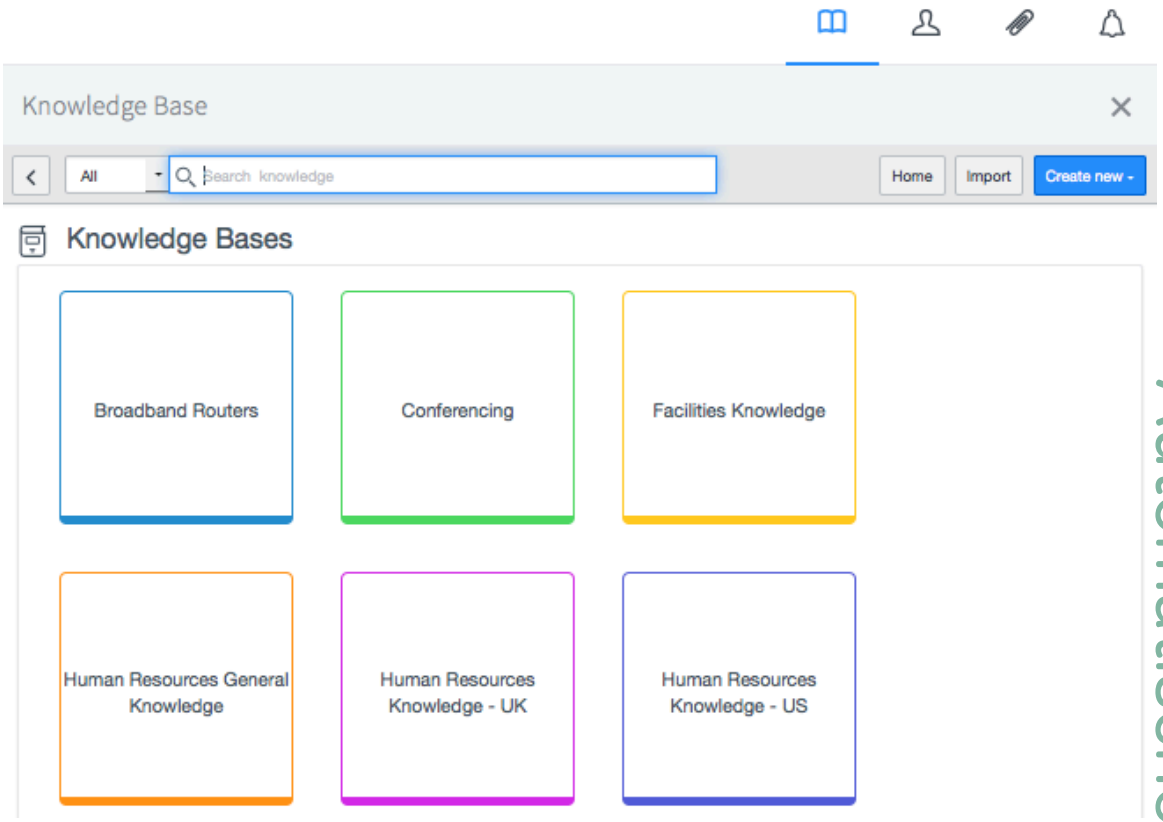
Prozedur

1. Öffnen Sie eine Support-Konversation im Connect-Arbeitsbereich.
   Das Wissenstool ist in Connect-Mini-Fenstern nicht verfügbar.
2. Klicken Sie im Konversationswerkzeugbereich rechts neben dem Konversationsbereich auf die Registerkarte "Wissensdatenbank", die durch ein Symbol für ein offenes Buch dargestellt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Knowledge-Startseite wird im Fenster der Konversations-Tools angezeigt.



3. Suchen Sie nach Artikeln, die sich auf das Problem des Benutzers beziehen.
   Weitere Informationen zum Finden von Wissen finden Sie unter Suche mit Wissensmanagement v3 durchführen .
4. Um einen Artikel in der Konversation freizugeben, ziehen Sie einen Knowledge-Artikel-Link in den Konversationsbereich und legen Sie ihn an einer beliebigen Stelle in der Drop-Zone ab.

Übertragen Sie eine Connect-Support-Konversation an einen anderen Mitarbeiter bzw. eine andere Warteschlange

Sie können eine Connect-Support-Konversation an einen anderen Mitarbeiter in der Queue oder an eine andere Queue übertragen.

Vorbereitungen

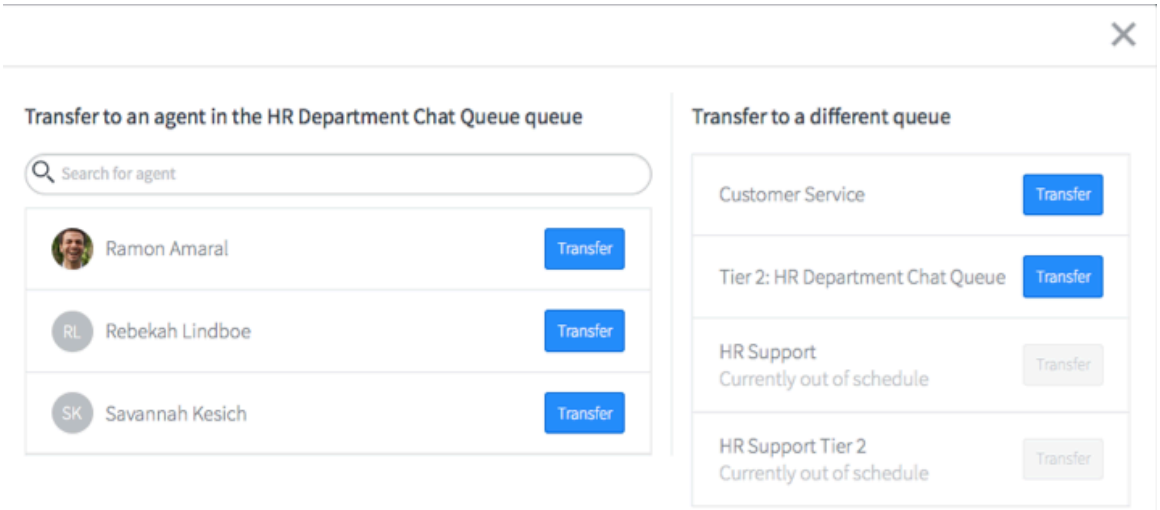
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

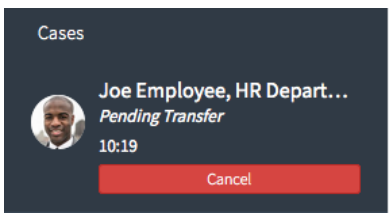
1. Öffnen Sie eine Connect-Support-Konversation.
2. Klicken Sie unten in der Konversation auf das Menüsymbol ( ), um das Menü Connect-Aktionen zu öffnen.
3. Wählen Sie im Menü Connect-Aktionen **Transfer** .
   Ein Übertragungsdialogfeld wird geöffnet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Übertragen Sie die Konversation an einen Mitarbeiter	**a.** Klicken Sie auf **Weiterleiten** nach Mitarbeitername, um die Übertragungsanforderung zu starten. Wählen Sie einen Mitarbeiter aus, der online ist. Ein grüner Punkt in ihrem Avatar zeigt an, dass ein Benutzer online ist. Sie können die Übertragung jederzeit stornieren, bevor sie akzeptiert wird.  **b.** Wenn die Übertragung akzeptiert wird, wählen Sie im angezeigten Dialogfeld eine der folgenden Optionen aus. ▪ Bleiben: Bleiben Sie im Gespräch, was auch als warme Übertragung bezeichnet wird. Diese Option ist ideal, wenn Sie dem neuen Mitarbeiter Hintergrundinformationen zur Verfügung stellen oder den Benutzer mit dem neuen Mitarbeiter vertraut machen möchten. ▪ Verlassen: Beenden Sie das Gespräch, das auch als kalte Übertragung bezeichnet wird.
Übertragen Sie die Konversation in eine Queue	Klicken Sie **Transfer** durch eine Queue.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	Das System entfernt Sie automatisch aus der Konversation, und die Konversation wird in die ausgewählte Warteschlange übernommen.

Fügen Sie einer Connect-Support -Konversation einen Anwender hinzu

Sie können einer Connect-Support -Konversation weitere Benutzer hinzufügen.

Vorbereitungen

Ein Administrator muss die Eigenschaft *glide.connect.support.add_members* aktivieren, bevor Benutzer zu Konversationen hinzugefügt werden können.

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Gruppe oder Datensatzunterhaltung auf Connect Arbeitsplatz.
2. Klicken Sie in den Konversationstools rechts vom Konversationsbereich auf die Registerkarte Mitgliederliste ( ).
3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Mitglied hinzufügen	**a.** Klicken Sie auf **Mitglied zur Gruppe hinzu fügen**. **b.** Verwenden Sie das Suchfeld, um einen Benutzer zu finden und auszuwählen.
Ein Mitglied entfernen	**a.** Fahren Sie mit dem Mauszeiger auf einen Mitgliedsnamen. **b.** Klicken Sie auf das Minus-Symbol (**-**). Der zugewiesene Support-Mitarbeiter kann nicht aus einer Connect-Support-Konversation entfernt werden.

Hinweis:
Nur der zugewiesene Support-Mitarbeiter kann aus der Connect-Support-Konversation einen Incident erstellen.

Connect-Support-Konversationen eskalieren

Wenn ein Eskalationspfad für eine Connect-Support-Konversation definiert ist, können Sie eine Verknüpfung verwenden, um eine Connect-Support-Konversation in eine andere Queue zu eskalieren.

Vorbereitungen

Definieren Sie einen Eskalationspfad für die Queue mithilfe des Feldes **Eskalieren zu** in der Tabelle der Chat-Queue [chat_queue]. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Connect-Support-Warteschlangen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

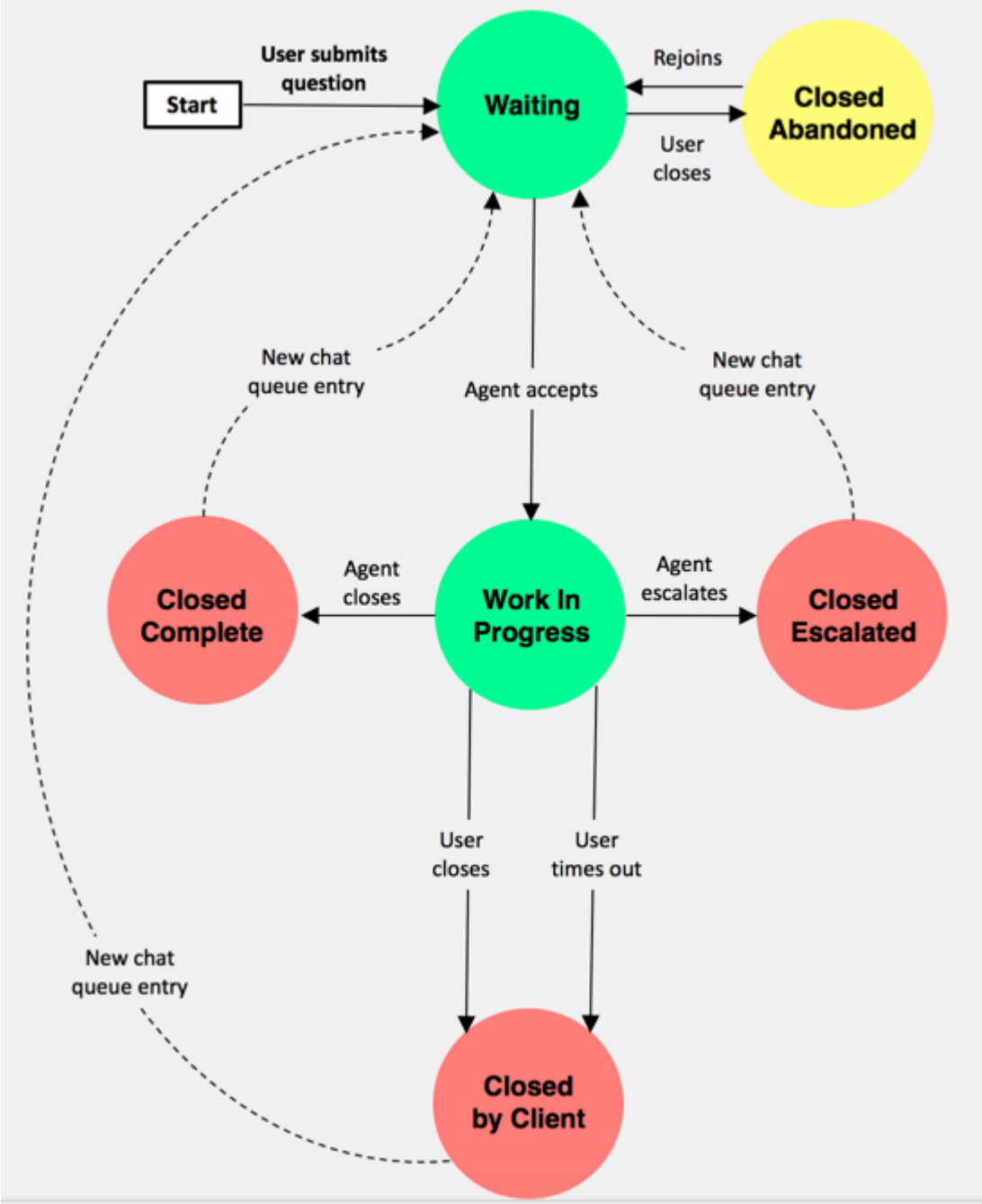
1. Öffnen Sie eine Connect-Support-Konversation.
2. Klicken Sie unten in der Konversation auf das Menüsymbol ( ), um das Menü „Connect-Aktionen“ zu öffnen.
3. Wählen Sie im Menü „Connect-Aktionen“ **Eskalieren**.
   Ein Bestätigungsdialogfeld wird angezeigt.
4. Klicken Sie im Dialogfeld auf **Eskalieren** .
   Das System entfernt Sie automatisch aus der Konversation, und die Konversation wird in die eskalierte Queue aufgenommen.

Connect-Support – Chat-Status

Connect-Support-Chats durchlaufen bestimmte Zustände.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Connect-Support-Statusdiagramm



Connect-Support – Chat-Status

Zusammengesetz Status	Status	Definition
Aktiv	Warten	• Die anfordernde Person/der Endanwender tritt durch Senden einer Nachricht in eine Warteschlange ein. Der Agent hat noch nicht akzeptiert. • Die anfordernde Person/der Endanwender tritt einer Sitzung wieder bei, die sich im Status „Erneut öffnbar“ befindet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Connect-Support – Chat-Status (Fortsetzung)

Zusammengesetzter Status	Status	Definition
	In Arbeit	• Der Mitarbeiter akzeptiert einen Chat aus einer Queue. Sowohl die anfordernde Person als auch der Service Desk-Mitarbeiter nehmen an einer Chatsitzung teil. • Die anfordernde Person/Endanwender verlässt vorübergehend eine laufende Konversation. Die anfordernde Person oder der anfordernde Service Desk-Mitarbeiter beendet die Sitzung nicht. Die anfordernde Person tritt der Sitzung erneut bei.
Erneut öffenbar	Als verworfen geschlossen	Die anfordernde Person/Endanwender klickt auf die Schaltfläche „ **Chat** beenden“, bevor der Service Desk-Mitarbeiter die Anforderung akzeptiert.
Dauerhaft geschlossen	Vom Anwender geschlossen	• Die anfordernde Person/Endanwender klickt auf die Schaltfläche „ **Chat** beenden“, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter die Anforderung akzeptiert hat. • Zeitüberschreitung bei anfordernder Person/ Endanwender.
	Als eskaliert geschlossen	Der Service Desk-Mitarbeiter eskaliert eine laufende Konversation, indem er über das Menüsymbol die Aktion Eskalieren ausführt.
	Abgeschlossen	• Der Service Desk-Mitarbeiter beendet die Sitzung. • Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter während eines Chats einen Incident oder Fall erstellt und schließt, wird die Chatsitzung automatisch geschlossen.

Connect-Support-Administration

Administratoren können verschiedene Leistungseinstellungen und Funktionen von Connect-Support konfigurieren.

Hinweis:
Es gibt auch Einstellungen, die sowohl für Connect-Chat als auch für Connect-Support gelten. Weitere Informationen finden Sie unter Connect-Administration.

Vom Legacy-Chat zu Connect-Support migrieren

Connect-Support ist eine Erweiterung von Connect . Benutzer, die als Support-Mitarbeiter festgelegt wurden, haben Zugriff auf die Support-Registerkarte der Connect-Seitenleiste. Verwenden Sie sie nicht Connect-Support gleichzeitig mit dem Legacy-Chat.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Bevor Sie aktivieren Connect-Support , informieren Sie Ihre Support-Mitarbeiter, um vorhandene Chats zu schließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bei Legacy-Chat wird ein anderes Feld verwendet, um festzustellen, in welchem Status sich ein Helpdesk-Chat befindet. Ein Fix-Skript ist in der Connect-Support Plugin enthalten, das dieses Problem umgeht, indem vorhandene Chat-Sitzungen des Helpdesks geschlossen werden. Das manuelle Schließen von vorhandenen Chats vor der Ausführung dieses Skripts verhindert den Verlust von Chat-Informationen.

Wenn Sie vorhandene Helpdesk-Chats nicht schließen, funktionieren Ihre Metriken und die Chat-Queue nicht genau.

Prozedur

1. Aktivieren Sie das Connect-Support-Plugin.
   Wenn Sie das Connect-Support-Plugin aktivieren, leitet die Eigenschaft `glide.connect.support.enabled` die URL des veralteten Chats an Connect-Support weiter.

   Weitere Informationen finden Sie unter Connect-Support aktivieren.

2. Blenden Sie die Social IT-Anwendung aus.
   Aktivierung Connect-Support schließt das alte Chat-Modul nicht vollständig aus. Blenden Sie das Social IT-Anwendungsmenü aus, um zu verhindern, dass Benutzer den alten Chat verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsmenüs oder Module aktivieren oder deaktivieren .

Eigenschaften für Connect-Support

Die Seite Connect-Support Properties bietet mehrere Konfigurationsoptionen speziell für Connect-Support.

Wichtig:

Ab Utahist Connect-Support veraltet. Für ähnliche Fähigkeiten wechseln Sie zu Erweiterte Arbeitszuweisung und Mitarbeiterchat. Einzelheiten hierzu finden Sie unter Von Connect-Support zur erweiterten Arbeitszuweisung und zum Mitarbeiterchat wechseln.

Diese Eigenschaften sind für den Connect-Support verfügbar.

Eigenschaften für Connect-Support

Benutzer mit der Rolle admin können auf diese Eigenschaften zugreifen, indem sie zu navigieren* Verbinden > Support-Verwaltung > Eigenschaften*an.

Hinweis:
Die Connect-Eigenschaftenseite enthält viele allgemeine Connect-Eigenschaften, die sich auf den Connect-Support auswirken.

Eigenschaft	Beschreibung
Sollte Connect zum Umgang mit Chat-Queues verwendet werden? glide.connect.support.enabled	Deaktiviert oder aktiviert den Connect Support. Wenn die Eigenschaft aktiviert ist, öffnet die Schaltfläche**Service Desk Chat** im Mitarbeiterportal Self-Service die Konversation im Connect-Support statt im Legacy-Chat. Darüber hinaus wird die Registerkarte Support in der Connect-Seitenleiste angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Connect-Support

Benutzer mit der Rolle admin können auf diese Eigenschaften zugreifen, indem sie zu navigieren* Verbinden > Support-Verwaltung > Eigenschaften*an.

Hinweis:
Die Connect-Eigenschaftenseite enthält viele allgemeine Connect-Eigenschaften, die sich auf den Connect-Support auswirken.

(Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ**: true | false • Standardwert: wahr • Standort: **Collaborate** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften**
Bestimmt, wie viele Supportgespräche ein einzelner Mitarbeiter gleichzeitig führen kann (-1 bedeutete unbegrenzt) connect.support.conversation_limit	Bestimmt, wie viele Supportgespräche ein einzelner Mitarbeiter gleichzeitig führen kann. Wenn der Wert auf **-1** gesetzt ist, kann ein Mitarbeiter an einer unbegrenzten Anzahl von Gesprächen teilnehmen. • **Typ**: Ganzzahl • Standardwert: -1 • Standort: **Collaborate** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften**
Zeigt Mitarbeiter-Avatar in Connect-Support-Gesprächen an connect.support.show_agent_avatar	Bestimmt, ob der Avatar eines Mitarbeiters in einer Support-Konversation angezeigt wird (aktiviert). Wenn die Eigenschaft deaktiviert ist, sehen die Benutzer nur den Namen des Mitarbeiters. • **Typ**: true | false • Standardwert: wahr • Standort: **Collaborate** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften**
Wartezeit in Sekunden (ohne Benutzerinteraktion), bevor einem Endbenutzer ein Countdown-Timer bei Inaktivität angezeigt wird connect.support.idle.delay	Bestimmt, wie viele Sekunden ein Benutzer in einer Support-Konversation inaktiv sein muss, bevor ein Countdown-Timer für den Leerlauf angezeigt wird. • **Typ**: Ganzzahl • Standardwert: 120 • Standort: **Collaborate** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Connect-Support

Benutzer mit der Rolle admin können auf diese Eigenschaften zugreifen, indem sie zu navigieren* Verbinden > Support-Verwaltung > Eigenschaften*an.

Hinweis:
Die Connect-Eigenschaftenseite enthält viele allgemeine Connect-Eigenschaften, die sich auf den Connect-Support auswirken.

(Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Anzahl der Sekunden, bevor gekennzeichnet wird, dass der Endbenutzer die Support-Sitzung verlassen hat connect.support.idle.count_down	Legt fest, wie viele Sekunden der Leerlauf-Countdown-Timer nach dem Erscheinen geöffnet bleibt. Wenn der untätige Benutzer den Zeitgeber nicht vor Ablauf des Countdowns storniert, schließt das System die Support-Sitzung. • **Typ**: Ganzzahl • Standardwert: 60 • Standort: **Collaborate** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften**
Begrenzt die Anzahl der geschlossenen Unterhaltungen, die der Support-Benutzer sehen kann. (0 = unbegrenzt) connect.support.user.closed.conversation_limit	Bestimmt, wie viele geschlossene Konversationen im Support-Konversationsverlauf eines Benutzers angezeigt werden. Wenn der Wert auf **0** eingestellt ist, werden alle vorherigen Konversationen in der Historie angezeigt. • **Typ**: Ganzzahl • Standardwert: 0 • Standort: **Collaborate** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften**

Verwalten von Connect-Support-Warteschlangen

Sie können die Service Desk-Mitarbeiter des Supports, die Standardnachrichten, den Zeitplan und den Eskalationspfad für jede Connect-Support-Warteschlange definieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Sowohl Connect-Support-Queues als auch ältere Chat-Queues werden in der Tabelle [Chat_queue] der Chat-Queue gespeichert. Verwenden Sie Connect und Legacy Chat nicht gleichzeitig.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbinden** > **Warteschlangen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie eine vorhandene Queue aus der Liste.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie gegebenenfalls das Chat-Queue-Formular aus.

Chat-Queue-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Warteschlange.
Aktiv	Wird nicht in Connect verwendet.
Zuweisungsgruppe	Benutzergruppe, die den Support für die Queue enthält. Jeder Benutzer in der Gruppe kann die Queue in der Connect-Seitenleiste anzeigen und Chats akzeptieren. Kein anderer Benutzer kann auf die Queue zugreifen. Dieses Feld muss ausgefüllt werden.
Durchschnittliche Wartezeit	Durchschnittliche Zeit, die ein Mitarbeiter benötigt, um einen Chat in der Queue anzunehmen. Dieser Wert wird automatisch berechnet. Nicht manuell bearbeiten
Problem bestätigen	Wird nicht in Connect verwendet.
Eskalieren zu	Eine andere Queue, zu der ein Mitarbeiter einen Chat eskalieren kann. Beispielsweise gibt es eine Queue für Support-Chats mit hoher Priorität. Wenn in diesem Feld eine Queue definiert ist, können Mitarbeiter auf die Option **Eskalieren** in Gesprächen zugreifen.
Erste Antwort des Mitarbeiters	Nachricht, die Benutzer sehen, wenn ein Mitarbeiter ihren Chat akzeptiert. Zum Beispiel: **, vielen Dank, dass Sie sich an den Support gewendet haben. Wir schauen uns Ihre Frage an und melden uns in Kürze bei Ihnen.**
Nicht verfügbar	Nachricht, die Benutzer sehen, wenn sie versuchen, einen Chat außerhalb des definierten Queue-**Zeitplans** zu starten. Sie können HTML zum Formatieren der Nachricht und zum Einfügen von Links oder Medien verwenden.
Frage	Anfangssatz, den Benutzer sehen, wenn sie einen neuen Chat in der Queue beginnen. Zum Beispiel, **Womit kann ich Ihnen behilflich sein?**
Zeitplan	Zeitplan, der definiert, wann die Queue verfügbar ist. Lassen Sie das Feld leer, um die Queue jederzeit verfügbar zu machen. Außerhalb der Zeitplanzeiten können Benutzer keine neue Konversation in der Warteschlange beginnen.

4. Manage the HR chat queue

Connect-Support-Warteschlangen für Endbenutzer zugänglich machen

Verwenden Sie das akzeptierte URL-Format, um eine Connect-Support-Queue für Endbenutzer zugänglich zu machen.

Vorbereitungen

Erstellen Sie eine Queue. Erstellen Sie Mitarbeiter für die Queue, indem Sie Benutzer der Zuweisungsgruppe zuordnen, die der Queue zugeordnet ist.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können beispielsweise ein Modul erstellen oder einem Portal einen Link hinzufügen. Das akzeptierte URL-Format ist https://<instancename>.service-now.com/$chat_support.do?queueID=<sys_id> .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbinden** > **Administration** > **Warteschlangen**an.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Namen der Warteschlange, zu der Sie einen Link erstellen möchten.
3. Wählen Sie im Kontextmenü **Copy sys_id**.
4. Befolgen Sie die Anweisungen des Browsers, um die sys_id zu kopieren, wenn die Sicherheitsmaßnahmen des Browsers diese Funktion einschränken.
5. Zeigen Sie eine Vorschau der Support-Queue an, indem Sie zu https://<instancename>.service-now.com/$chat_support.do?queueID=<sys_id> navigieren.
6. Erstellen Sie mit der URL ein Modul oder eine andere Verknüpfung zur Queue.

Fügen Sie einen geskripteten Erweiterungspunkt für Connect-Support -Chats hinzu

Implementieren Sie den Erweiterungspunkt `ConversationServerInteractionService`, mit dem Sie anwenderdefinierte Skripts erstellen können, die Kontextvariablen aus Umfragen vor dem Chat verwenden, die anfordernden Personen im Client Mitarbeiterchat angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte** und wählen Sie den geskripteten Erweiterungspunkt `ConversationServerInteractionService` aus.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Implementierung** erstellen, um eine neue anwenderdefinierte Skripteinbindung zu erstellen.
3. Erstellen Sie im Formular „Skripteinbindung“ den Code, der die Kontextvariablen des Chats vor dem Chat verwendet, um Chats an die entsprechende Connect-Support -Warteschlange weiterzuleiten.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Das anwenderdefinierte Skript wird erstellt und für den geskripteten Erweiterungspunkt `ConversationServerInteractionService` registriert.

Metriken von Connect-Support

Optionale Plugins bieten eine Homepage und Performance Analytics Dashboards, die hilfreiche Connect-Support-Metriken enthalten.

Die Berichterstellungshomepage ist ideal für Support-Manager, die eine einfache Lösung zur Nachverfolgung der aktuellen Leistung der Support-Organisation wünschen. Die Performance Analytics-Dashboards bieten eine umfassendere Lösung für Support-Manager, die Trends im Laufe der Zeit analysieren möchten.

Benutzer mit der Administratorrolle können die folgenden Plugins aktivieren, um diese Funktionen zu verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Connect-Support-Homepage und Dashboard-Plugins

Plugin	Beschreibung
Manager-Dashboard von Connecct-Support [com.glide.connect.managers_dashboard]	Bietet eine Homepage für Connect Support und alle erforderlichen Konfigurationsdatensätze. Obwohl der Name des Plugins den Begriff Dashboard enthält, stellt das Plugin keine Funktionen für Performance Analytics-Dashboards bereit. Homepages sind ähnlich wie Dashboards, erfordern jedoch keine Performance Analytics-Rollen zum Anzeigen.
Performance Analytics - Inhaltspaket - Service Desk Chat [com.snc.pa.chat]	Bietet das Dashboard **Service Desk Chat Monitor**, das die wichtigsten Connect-Support-Metriken und Indikatoren analysiert.
Performance Analytics - Kontextsensitive Analysen für den Chat [com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics]	Bietet Analysen im Formular für den Connect-Support. Diese Analysen stehen als verwandter Link im Formular "Chat-Queue-Eintrag [chat_queue_entry]" und auch als Dashboard

Hinweis:
Weitere Informationen zu diesen Plugins, einschließlich der anderen Plugins, die sie aktivieren, finden Sie unter Zusätzliche Plugins für Connect-Support .

Zugehörige Informationen

Performance Analytics Konzepte

Connect-Support-Homepage verwenden

Auf der Connect-Support-Startseite können Sie wichtige Indikatoren und Messwerte für Supportunterhaltungen, Queues und Mitarbeiter anzeigen.

Vorbereitungen
Aktivieren Sie das Dashboard-Plugin von Connect-Support Manager (com.glide.connect.managers_dashboard), um diese Homepage anzuzeigen.
Erforderliche Rolle: chat_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Homepage wird aufgerufen **Service Desk - Chat** .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbinden** > **Support-Verwaltung** > **Reporting-Dashboard**an.

   Hinweis:
   Obwohl der Modulname den Begriff Dashboard enthält, stellt das Modul keine Funktionen für Performance Analytics-Dashboards bereit. Homepages sind ähnlich wie Dashboards, erfordern jedoch keine Performance Analytics Rollen zum Anzeigen.

   Die Connect-Support-Homepage mit dem Namen **Service Desk - Chat** wird geöffnet.

2. Klicken Sie auf ein Widget, um die Daten anzuzeigen.

Connect-Support-Dashboards verwenden

Verwenden Sie die Connect-Support-Dashboards in Performance Analytics, um die Trends in der Leistung Ihrer Support-Organisation im Laufe der Zeit zu verstehen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie eines oder beide der folgenden Plugins entsprechend Ihren Analyseanforderungen:

- Performance Analytics - Inhaltspaket - Service Desk Chat (com.snc.pa.chat)
- Performance Analytics - Kontextsensitive Analysen für den Chat (com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics)

Erforderliche Rolle: sowohl chat_admin als auch pa_viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Performance Analytics - Content Pack - Service Desk Chat-Plugin (com.snc.pa.chat) enthält das Dashboard **Service Desk Chat-Monitor**, das die folgenden Registerkarten enthält:

- **Chat-Monitor nach Status**: Enthält Metriken im Zusammenhang mit geschlossenen Supportgesprächen.
- **Überblick**: Enthält mehrere Metriken, die sich auf die Unterstützung von Konversationen, Queues und Mitarbeitern beziehen.
- **KPI-Prozess**: Enthält Metriken, die wichtige Leistungsindikatoren (KPIs) des Connect-Support-Prozesses sind, einschließlich der durchschnittlichen Antwortzeit der Queue, der durchschnittlichen Dauer von Supportgesprächen und der Anzahl neuer Supportgespräche pro Tag.

Performance Analytics - Kontextsensitive Analytik für Chat-Plugin (com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics) enthält das Dashboard **Kontextsensitive Analytik - Chat** l. Das Dashboard enthält zusätzliche Metriken, die sich auf Support-Queues beziehen, einschließlich der Anzahl der geschlossenen Support-Unterhaltungen.

Hinweis:
Sie müssen Performance Analytics lizenzieren, um Bewertungen für die Indikatoren in den Dashboards zu sammeln. Ohne Performance Analytics Premium werden in den Dashboards die Indikatoren ohne Daten angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Dashboards**an.
   Das zuletzt angezeigte Dashboard wird geöffnet.
2. Im Dashboard-Picker unter der Gruppe **Connect-Chat** wählen Sie in der Gruppe das Dashboard aus, das Sie anzeigen möchten.
3. Zeigen Sie die Indikatoren an.

Zugehörige Informationen

Performance Analytics Konzepte

Eigenschaft „Support-Benutzer hinzufügen“ konfigurieren

Fügen Sie die Eigenschaft `glide.connect.support.add_members` hinzu, damit Support-Agenten Benutzer einer Connect-Support-Konversation hinzufügen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warnung:
Das Aktivieren der Eigenschaft `glide.connect.support.add_members` kann sich negativ auf die Leistung der Instanz auswirken, wenn eine große Anzahl von Benutzern bei der Instanz angemeldet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die Eigenschaft `glide.connect.support.add_members` hinzugefügt und aktiviert ist, können Support-Agenten Benutzer einer Support-Konversation hinzufügen. Jeder hinzugefügte Benutzer kann auch andere Benutzer hinzufügen. Nur der zugewiesene Mitarbeiter kann einen Incident aus dem Chat erstellen. Wenn einem Chat Nicht-Supportmitarbeiter hinzugefügt werden, wird der Chat auf seiner Chat-Registerkarte angezeigt.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie sich im globalen Bereich befinden, wenn Sie diese Eigenschaft hinzufügen.

Prozedur

1. Eingeben von sys_properties.list im Navigationsfilter.
   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle System Properties [sys_properties] wird angezeigt.
2. Stellen Sie sicher, dass die Eigenschaft nicht vorhanden ist, indem Sie nach dem Namen der Eigenschaft suchen.
   Wenn die Eigenschaft vorhanden ist, aktualisieren Sie sie mit den Informationen in der folgenden Tabelle.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie das Formular aus.

Service Desk-Chat Platform Analytics-Lösungen

Platform Analytics-Lösungen enthalten vorkonfigurierte Dashboards. Diese Dashboards enthalten Visualisierungen handlungsrelevanter Daten, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse und -praktiken optimieren können.

Platform Analytics-Datenvisualisierungen verwenden Performance Analytics-Indikatordaten, um Daten im Zeitverlauf anzuzeigen, sodass Sie Ihre Geschäftsprozesse analysieren und Verbesserungsbereiche identifizieren können. Mit Platform Analytics-Lösungen können Sie mit einem minimalen Setup den Mehrwert von Performance Analytics für Ihre Anwendung nutzen. Sie können auch jederzeit eigene Objekte erstellen.

Wichtig:
Richten Sie Platform Analytics-Lösungen in einer Instanz außerhalb der Produktion ein, und testen Sie die Lösung, bevor Sie sie in der Produktion aktivieren.

Um die Lösung für Service Desk-Chatzu aktivieren, kann ein Administrator zu navigieren **Performance Analytics** > **Geführtes Setup**an. Klicken Sie auf **Erste Schritte**, und scrollen Sie dann zum Abschnitt für Service Desk-Chat. Das geführte Setup führt Sie durch den gesamten Einrichtungs- und Konfigurationsprozess.

Zugehörige Informationen

Platform Analytics-Lösungen

Performance Analytics-Abonnement aktivieren

Connect-Support und Service Portal

Benutzen Sie Connect-Support in Ihrem Portal, damit Ihre Benutzer Fragen stellen oder Anfragen an Support-Mitarbeiter senden können. Sie konfigurieren die Instanzoptionen, um das Aussehen und die Funktionsweise Ihres Widgets zu steuern.

Die Connect-Support- und Serviceportal-Integration erstellt ein Connect-Support-Widget, das Sie einer Seite im Serviceportal hinzufügen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget-Instanzoptionen für Connect-Support konfigurieren

Sie können das Aussehen und die Funktionsweise Ihres Widgets steuern, indem Sie die Instanzoptionen konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration** und öffnen Sie den Serviceportal-Designer.
2. Wählen Sie im Service Portal-Designer die Seite aus, der Sie das Connect-Support-Widget hinzugefügt haben.
   Wenn Sie das Widget noch nicht zu einer Seite hinzugefügt haben, finden Sie weitere Informationen unter Erstellen und bearbeiten Sie eine Seite mit Serviceportal Designer , um weitere Informationen zu erhalten.
3. Klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol in der Ecke des Widgets, um das Instanzoptionenmenü zu öffnen.
4. Füllen Sie die Felder anhand der folgenden Tabelle aus.
   Abhängig von der Funktionalität, die Sie hinzufügen möchten, müssen Sie möglicherweise nicht alle diese Felder hinzufügen.

Optionen der Connect Support Widget-Instanzoptionen

Feld	Beschreibung
Bootstrap-Farbe	Wählen Sie aus einer Liste gängiger Bootstrap-Farben eine Farbe für Ihr Widget aus. Themes steuern die Gesamtfarbe eines Widgets, aber wenn Sie möchten, dass Ihr Widget eine bestimmte Farbe hat, können Sie es aus der Liste auswählen.
Queues-URL	Die URL für die Connect-Support-Chat-Queue, an die Fragen gerichtet werden sollen. Beispiel: hts://<instancename.service-now.com/$chat_support.do?queueID=<sys_id>
Abfragename	Der Name der Warteschlange, an die die Fragen gerichtet werden sollen. Eine Liste der Warteschlangennamen finden Sie unter **Collaborate** > **Connect Support** > **Warteschlangen**an.
Warteschlangen-ID	Die sys_id der Queue, an die Fragen gerichtet werden sollen. Sie finden diese ID, indem Sie zur Support-Queue gehen und entweder die Queues-ID aus dem Supportlink kopieren oder **Copy sys_id** aus dem Kontextmenü auswählen.
Nachricht	Der Text für die Schaltfläche im Connect-Support-Widget
Fenster	Verwenden Sie diese Option, um den Chat in einem anderen Tab und nicht in einem neuen Fenster zu öffnen.
Titel	Der Name in der Widget-Kopfzeile

Klassische Orchestrierung

ServiceNow® Orchestration erweitert das Workflow-Modul, um Prozesse zu verwalten und Vorgänge außerhalb einer ServiceNow -Instanz zu automatisieren.

Orchestration ist als separates Abonnement zusätzlich zur ServiceNow-Plattform erhältlich. Unter Orchestration aktivieren finden Sie weitere Details.

Erkunden	Einrichten	Verwalten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

• Einführung in Orchestration • Orchestration-Anwendungen • Orchestration-ROI • Orchestration - Beispiele • Domain Separation und Orchestration	• Orchestration aktivieren • MID Server für Orchestration • Verfügbare Aktivitätspakete • Client Software Distribution einrichten	• Liste der Orchestration-Plugins • Plugin „Orchestration – Laufzeit“
Verwenden • Orchestration-Aktivitätspakete • Passwortzurücksetzung • Client Software Distribution	**Entwickeln** • Orchestration-Aktivitätsdesigner • Benutzerdefinierte Aktivitätsvorlagen von Orchestration • Framework zur Erweiterung von Client Software Distribution • Entwicklerschulungen	**Problembehandlung und Hilfe** • Fragen in der Orchestration -Community stellen oder beantworten • Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen • Kontakt Kundenservice und Support

Einführung in Orchestration

Orchestration automatisiert einfache oder komplexe systemübergreifende Aufgaben für Remote-Services, Server, Anwendungen und Hardware.

Videotutorial zu Orchestration

Ein Orchestration-Prozess kann sich über alle Verwaltungsaufgaben erstrecken und mit gehosteten Services sowie allen Arten von Infrastrukturelementen interagieren. Diese Fähigkeiten bieten ein leistungsfähiges System für die schnelle und zuverlässige Verwaltung von IT- und Geschäftsprozessen.

Orchestriete Lösungen unterstützen die Zusammenarbeit zwischen Teams, indem wiederverwendbare Daten und Versionsverwaltung sowohl für die Workflows als auch für die darin enthaltenen Aktivitäten bereitgestellt werden. Fachexperten können Aktivitäten erstellen, die für zahlreiche Workflow-Entwickler wiederverwendbar sind. Wenn eine Aktivität geändert werden muss, können Entwickler die nachgelagerten Auswirkungen der Änderung sofort erkennen, da sie wissen, welche Workflows die Aktivität verwenden. Gut entworfene Orchestrierungen versagen nie und greifen auf menschliche Aufgaben zurück, um Fehler zu beheben, sobald sie auftreten.

Orchestration-Tools

Orchestration kann außerhalb einer ServiceNow-Instanz Webservices direkt oder über einen MID Server Systeme innerhalb der Unternehmensfirewall aufrufen. Orchestration ermöglicht auch die Erstellung wiederverwendbarer Aktivitäten, die JavaScript-Funktionen zum Manipulieren von Elementen innerhalb der Plattform kapseln. Orchestration erweitert den Workflow editor durch die Bereitstellung folgender Funktionen:

- Aktivitätspakete, die sofort einsatzbereite Aktivitäten enthalten.
- Aktivitätsdesigner, der es Entwicklern ermöglicht, benutzerdefinierte Aktivitäten ohne übermäßige Abhängigkeiten für die Skripterstellung zur Orchestrierung von Drittanbietersystemen zu erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Möglichkeit zum Erstellen von Aktivitätspaketen mit bereichsbezogenen Anwendungen.
- Ein Datenbus zur Verfolgung des Datenflusses durch die Orchestration-Aktivitäten.

Orchestration Core bietet Berechtigungen für die Verwendung bestimmter Anwendungen:

Client Software Distribution

Eine Anwendung, die die Softwarebereitstellung aus dem Servicekatalog automatisiert. Umfasst den OOB-Support für SCCM. Partnerlösungen unterstützen Macs, die JAMF verwenden. Andere Drittanbieterlösungen bieten Support durch das Erweiterungs-Framework.

Konfigurieren Passwortzurücksetzung

Eine Anwendung für Benutzer zum Zurücksetzen ihres Passworts in Active Directory. Sie kann erweitert werden, um mit anderen Systemen von Drittanbietern zu kommunizieren.

ROI von Orchestration

Benutzer können geschätzte Kosten und tatsächliche Kosten für Aufgaben auswerten, diese Aufgaben automatisieren und den ROI dieser Aufgaben nachverfolgen.

Systeme, die durch Orchestration automatisiert werden können

Orchestration kann Aufgaben wie das Onboarding von Mitarbeitern, Benutzerzugriffsrechte, die Serververwaltung, verwaltete Dateiübertragungen und Aktivitäten in Security Operations Orchestration automatisieren. Sie können beispielsweise die im Orchestration-Basissystem bereitgestellten Active Directory- und Exchange-Aktivitäten verwenden, um Netzwerk-Accounts und Postfächer für neue Mitarbeiter einzurichten.

Wenn Orchestration nicht die Aktivitäten bereitstellt, die Sie für eine Integration benötigen, erstellen Sie die erforderlichen Aktivitäten mithilfe der Vorlagen im Orchestration-Aktivitätsdesigner. Externe Systeme, für die Orchestration automatisiert werden kann:

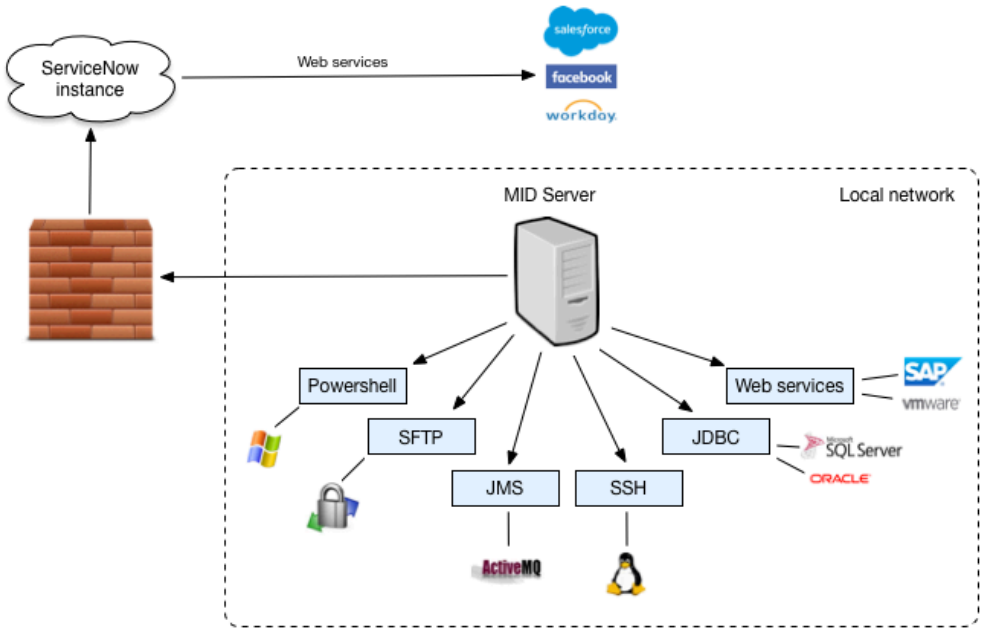
- Alle Systeme, die Webservices bereitstellen (SOAP, REST)
- Alle Systeme, auf die über die Befehlszeile zugegriffen werden kann (z. B. ein UNIX-System, auf das über SSH zugegriffen werden kann, ein Windows-System, das für PowerShell-Remoting oder WMI aktiviert ist)
- Viele proprietäre Services: Windows Active Directory, E-Mail-Server von Microsoft Exchange, Infobloxund F5 Networks.

Hinweis:
Eine vollständige Liste der Serviceangebote von Aktivitätspaketen finden Sie unter Zentrale Orchestration-Aktivitätspakete.

- Jedes Dateisystem, auf das über SFTP zugegriffen werden kann
- Jede Datenbank mit einem kompatiblen JDBC-Treiber
- Zusätzliche Aktivitätspakete sind auch mit anderen ServiceNow-Produkten erhältlich, z. B. Security Operations

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

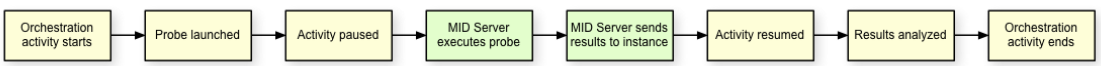
Orchestration-Fähigkeiten



Orchestration-Workflow

Wenn eine Orchestration-Aktivität innerhalb eines Workflows beginnt, startet Orchestration Discovery-Proben und -Sensoren und schreibt einen Probe-Datensatz in die ECC-Warteschlange. Der Workflow wird unterbrochen, während der MID Server die Anforderung entgegennimmt und die Probe ausführt. Wenn die Probe abgeschlossen ist, wird der Workflow fortgesetzt, während die Ergebnisse analysiert werden. Der Workflow kann an diesem Punkt beendet oder fortgesetzt werden.

Orchestration-Workflow



Domain Separation und Orchestration

Die Domänentrennung wird in Orchestration unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Support-Stufe: Standard*

- Umfasst die **Basis**-Stufe
- Geschäftslogik: Prozesse können vom Service Provider pro Kunde erstellt oder geändert werden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere Service Provider-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss in der Lage sein, die MVP-Geschäftslogik und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung zu konfigurieren.

Anwendungsfall: Als Administrator benötige ich die Möglichkeit, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, aber nicht für einen anderen.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Orchestration aktivieren

Das Orchestration-Plugin (com.snc.runbook_automation) ist in einem separaten Abonnement vom Rest der Plattform ServiceNow verfügbar.

Vorbereitungen

Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Der Account Manager sorgt im Allgemeinen innerhalb weniger Tage für die Aktivierung des Plugins in der Produktionsinstanz bzw. untergeordneten Produktionsinstanz Ihrer Organisation.

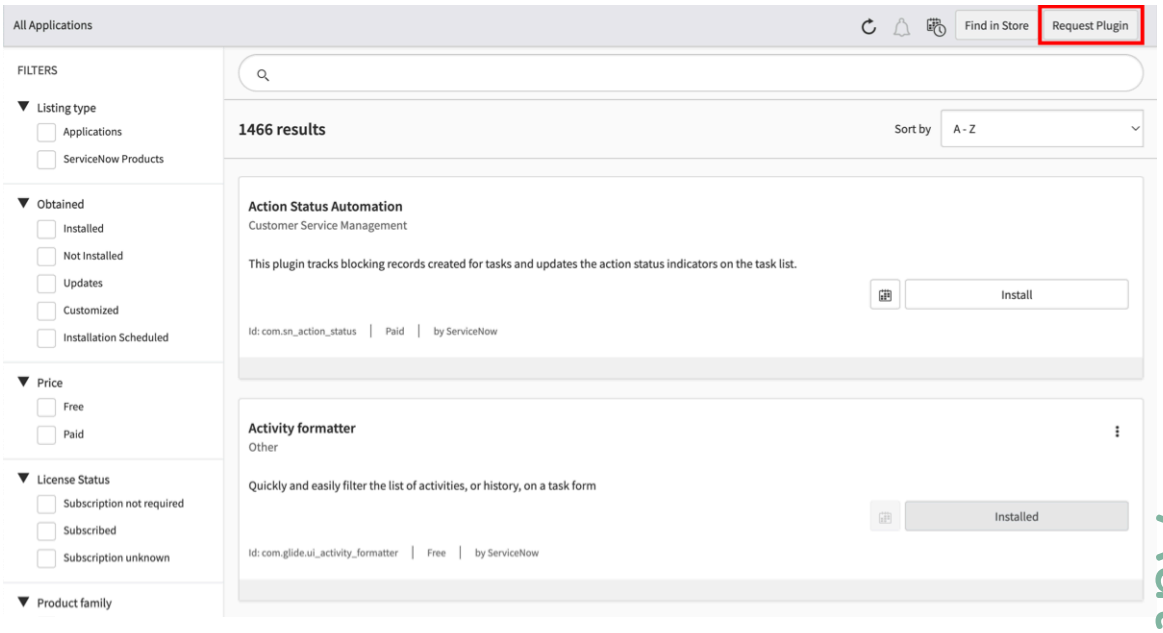
Wenn Sie keinen Account Manager haben, die Aktivierung nach dem Kauf verzögern oder das Produkt in einer Test- und Entwicklungsumgebung kostenlos testen möchten, führen Sie die folgenden Schritte aus.

Erforderliche Rolle: keine

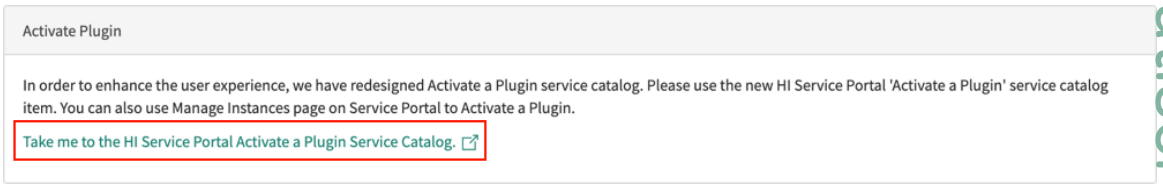
Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.

5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.

6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins.

Automatische Übersetzung

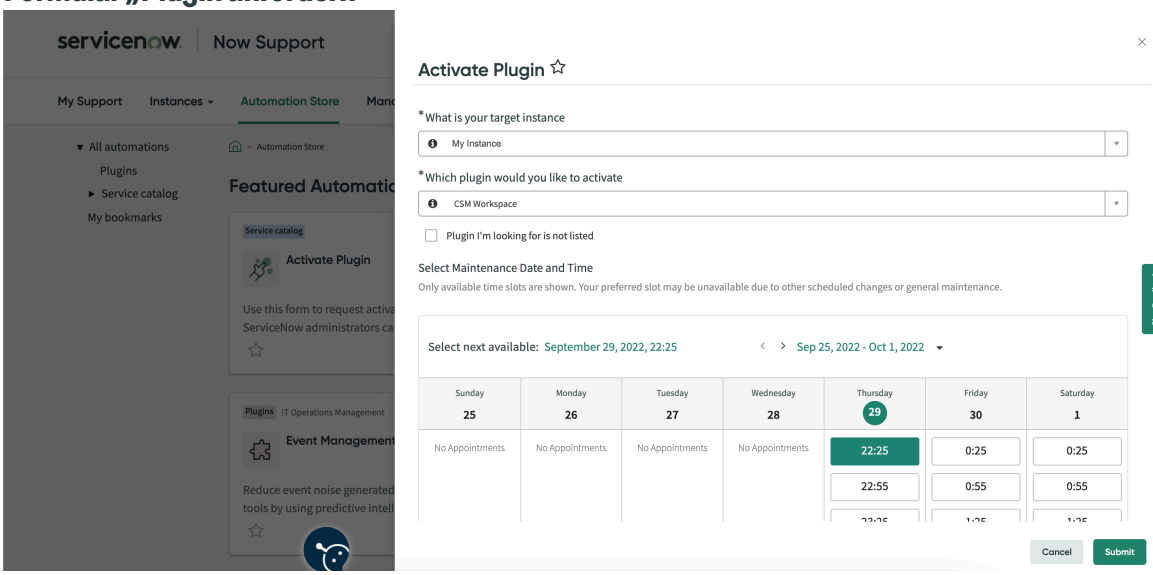
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	**Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie im Artikel Plugin aus dem Servicekatalog anfordern [KB0751715] in der Now Support Knowledge Base.

Liste der Orchestration-Plugins

In dieser Tabelle sind alle für Orchestration verfügbaren Plugins und ihre Abhängigkeiten aufgeführt.

Diese Orchestration-Plugins können käuflich erhältlich oder als Teil Ihres Orchestration-Abonnements angefordert werden. Einzelheiten erhalten Sie vom Kundenbetreuer für Ihren Account.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung	Abhängigkeiten
Orchestration [com.snc.runbook_automation]	Zentrales Plugin für die Orchestration-Funktion. Dieses Plugin erweitert den Workflow zur Automatisierung von Vorgängen mit externen Systemen. Verwenden Sie dieses Plugin, um Business Services, Anwendungen und Infrastruktur zu orchestrieren. Dieses Plugin automatisiert Vorgänge wie Bereitstellungen, Konfigurationen und das Sammeln von Informationen. Orchestration kann Webservices automatisieren und verwendet MID Server, um Befehle auf Geräten in einem Unternehmensnetzwerk auszuführen.	• Orchestration – ROI • Orchestration – Laufzeit
Orchestration – Active Directory [com.snc.orchestration.ad]	Installiert das Active Directory-Aktivitätspaket. Diese Aktivitäten erstellen, löschen und verwalten Objekte in Windows Active Directory.	Orchestration
Orchestration – Asset-Mietverwaltung [com.snc.orchestration.asset_lease_management]	Stellt die Software-Mietfunktionalität für die Client Software Distribution bereit. Ermöglicht Benutzern das Auswählen des Start- und Enddatums von Software-Mietverträgen und das Anfordern einer Verlängerung eines Mietvertrags. **Hinweis:** Dieses Plugin wird nicht automatisch aktiviert, wenn Orchestration aktiv ist.	Keine
Orchestration – Azure Active Directory [com.snc.orchestration.azure.ad]	Installiert das Azure AD-Aktivitätspaket. Diese Aktivitäten automatisieren die Einarbeitungs- und Offboarding-Funktionen für Mitarbeiter in Azure Active Directory und verwalten die Office 365-Lizenzierung.	Orchestration
Orchestration – Client Software Distribution [com.snc.orchestration.client_sf_distribution]	Ermöglicht die Verteilung von Software aus dem Service Catalog mit Verwaltungssystemen von Drittanbietern, z. B. Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). **Hinweis:** Dieses Plugin wird nicht automatisch aktiviert, wenn Orchestration aktiv ist.	• Orchestration – System Center Configuration Manager • Orchestration – Asset-Mietverwaltung • Service Catalog-Bereichs-API • Software Asset Management
Orchestration – Exchange [com.snc.orchestration.exchange]	Installiert das Exchange-Aktivitätspaket. Diese Aktivitäten verwalten Microsoft Exchange-Mailsysteme.	Orchestration

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung	Abhängigkeiten
Orchestration – F5 Network Management [com.snc.orchestration.f5]	Installiert das Aktivitätspaket für das F5 Network Management. Diese Aktivitäten konfigurieren Elemente eines Load Balancer aus F5, einschließlich Pools, Pool-Mitgliedern und der im Pool enthaltenen virtuellen Server.	Orchestration
Orchestration – Infoblox DDI-Aktivitätspaket [com.snc.orchestration.infoblox]	Installiert das Infoblox DDI-Aktivitätspaket. Diese Aktivitäten unterstützen die Infoblox DDI-Verwaltung.	Orchestration
Orchestration – PowerShell [com.snc.orchestration.powershell]	Installiert das PowerShell-Aktivitätspaket. Diese Aktivitäten steuern und automatisieren die Verwaltung von Windows-Computern und -Anwendungen mit dem Windows .NET Framework.	Orchestration
Orchestration – Probe [com.snc.orchestration.probe]	Installiert das Probe-Aktivitätspaket. Diese Aktivitäten führen ServiceNow®-Proben für Zielhosts aus, um bestimmte Informationen zurückzugeben.	Orchestration
Orchestration – ROI [com.snc.runbook_automation.roi]	Installiert eine Orchestration-Anwendung, die durch automatisierte Aufgaben erzielte Einsparungen in einer Instanz schätzt und die tatsächlichen Einsparungen berechnet. Orchestration – ROI wird automatisch mit einem Orchestration-Basisabonnement aktiviert.	• Performance Analytics • Cost Management
Orchestration – ROI Premium [com.snc.runbook_automation.roi_premium]	Installiert ein Premium-Dashboard, auf dem detaillierte Berichte zu berechneten Einsparungen für automatisierte Aufgaben im Zeitverlauf angezeigt werden. Für das Plugin Orchestration – ROI Premium muss das Plugin „Performance Analytics – Premium“ erworben und aktualisiert werden, damit dessen Berichte angezeigt werden können. **Hinweis:** Dieses Plugin wird nicht automatisch aktiviert, wenn Orchestration aktiv ist.	• Orchestration – ROI • Performance Analytics – Premium
Orchestration – Laufzeit [com.snc.runbook_automation.runtime]	Aktiviert andere Anwendungen auf der ServiceNow®-Plattform zum Verteilen und Verwenden von Orchestrierungsinhalten, ohne dass ein Orchestration-Abonnement erforderlich ist. Das Plugin Orchestration – Laufzeit zeigt die mit diesen Anwendungen gelieferten Orchestration-Aktivitäten im Workflow-Editor an und ermöglicht es Kunden, die Aktivitäten zu ändern, ohne dass eine Orchestration-Lizenz erforderlich ist.	• Workflow-Laufzeit-Engine • Core-Automatisierung
Orchestration – SFTP [com.snc.orchestration.sftp]	Installiert das Aktivitätspaket SFTP-Dateiübertragung. Diese Aktivitäten verwalten Dateien und Verzeichnisse auf einem SFTP-	Orchestration

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung	Abhängigkeiten
	Server und verschieben Dateien von einem SFTP-Server auf einen anderen.	
Orchestration – SSH [com.snc.orchestration.ssh]	Installiert das SSH-Aktivitätspaket. Diese Aktivitäten lesen, schreiben und kopieren Dateien und setzen Benutzerpasswörter auf Linux-Computern zurück.	Orchestration
Orchestration – System Center Configuration Manager [com.snc.orchestration.sccm_mgnt]	Installiert das Aktivitätspaket System Center Configuration Manager (SCCM). Diese Aktivitäten verwalten Softwarebereitstellungen und -sammlungen auf einem SCCM-Server.	Orchestration

Plugin „Orchestration – Laufzeit“

Das Plugin „Orchestration –Laufzeit“ ermöglicht es anderen Anwendungen auf der ServiceNow®-Plattform Aufgaben zu automatisieren, ohne dass ein Orchestration-Abonnement erforderlich ist.

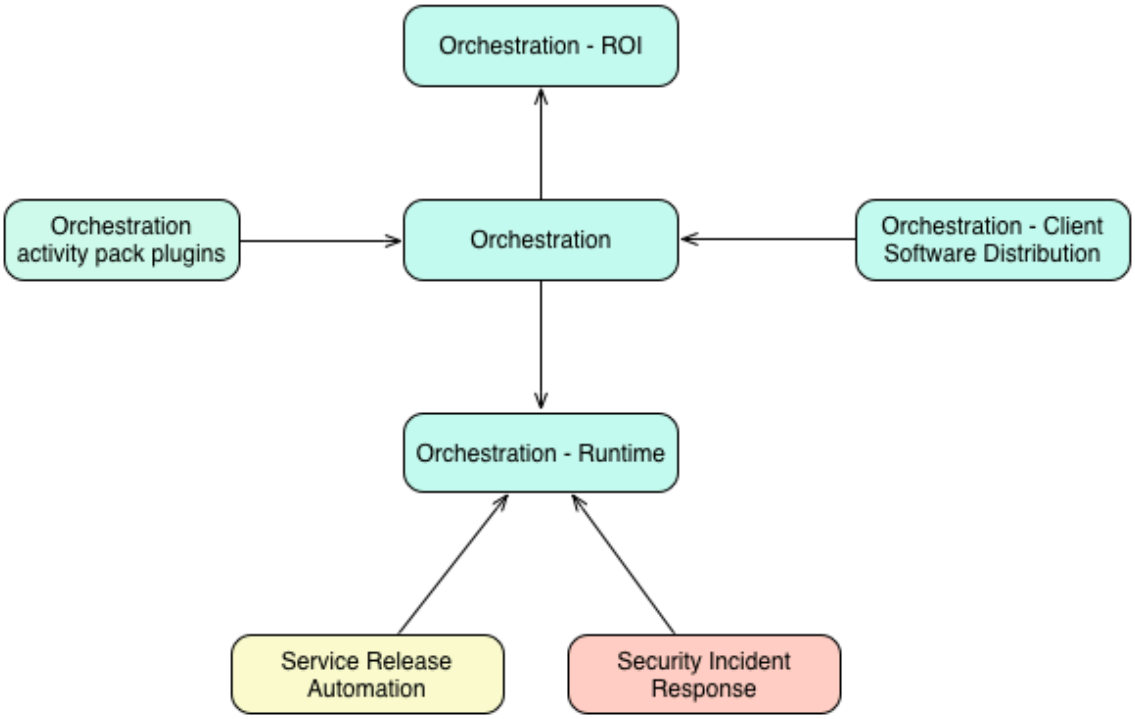
Das Plugin „Orchestration – Laufzeit“ kann als Teil eines anderen Plugins oder einer anderen Anwendung aktiviert werden. Es wird von strategischen Technologiepartnern und ServiceNow-Anwendungen verwendet, um Aktivitätspakete an Kunden zu verteilen, die unter Umständen nicht über Orchestration verfügen. Beispielsweise stellt die Anwendung „Security Incident Response Management“ (SIRM) Orchestrierungsinhalt bereit, zu dem Aktivitäten gehören, die auf der Registerkarte **Pakete** im Workflow-Editor verfügbar sind. Kunden, die SIRM erwerben, können die mit SIRM lieferten Aktivitäten nutzen und ändern, ohne eine Orchestration-Lizenz erwerben zu müssen.

Umfang des Plugins

Das Plugin „Orchestration – Laufzeit“ bietet Zugriff auf die Registerkarten **Pakete** und **Daten** im Workflow-Editor. Mit diesem Plugin können Benutzer auf benutzerdefinierte Aktivitäten für ihre Anwendungen zugreifen und Daten aus dem Datenbus wiederverwenden. Mit diesem Plugin kann nicht auf benutzerdefinierte Orchestration-Aktivitätspakete oder auf den Aktivitätsdesigner zugegriffen werden. Die Registerkarte **Benutzerdefiniert** im Workflow-Editor ist ohne ein Orchestration-Abonnement nicht verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehungen des Orchestration-Plugins



Abhängigkeiten

Das Plugin „Orchestration – Laufzeit“ aktiviert diese Anwendungs-Plugins:

- Security Incident Response Orchestration
- Service-Release-Automatisierung

.

Zugriff auf Aktivitäten

Mit ServiceNow®-Anwendungen gelieferte kundenspezifische Aktivitäten stehen auf der Registerkarte **Pakete** des Workflow-Editors für die Verwendung in Workflows zur Verfügung. Um diese Aktivitäten zu bearbeiten, navigieren Sie zu **Orchestration** > **Aktivitätsdesigner-Aktivitäten** und wählen Sie die Aktivität aus, die Sie ändern möchten. Informationen zu den Anbietervorlagen zum Erstellen dieser Aktivitäten finden Sie unter Benutzerdefinierte Aktivitätsvorlagen von Orchestration.

Liste der Orchestration-Aktivitäten

Verwenden Sie Orchestration-Aktivitäten in einem Workflow, um Systeme von Drittanbietern zu integrieren.

Mehrere Orchestration-Aktivitäten wurden mit dem Aktivitätsdesigner in Anwendungsbereichsaktivitäten umgeschrieben und in Aktivitätspaketengruppiert. Andere nicht bereichsspezifische Aktivitäten sind veraltet und erscheinen möglicherweise nicht im Workflow-Editor. Alle veralteten Aktivitäten funktionieren jedoch weiterhin in vorhandenen Workflows, in denen sie verwendet werden.

Globale Aktivitäten

Diese Aktivitäten werden nur im globalen Bereich ausgeführt. Alle Aktivitäten, die Sie im globalen Bereich erstellen, werden in die Kategorie „Global“ der Registerkarten **Pakete** und **Benutzerdefiniert** im Workflow-Editor aufgenommen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität	Beschreibung
Testserver aktiv	Führt einen Befehl (einschließlich Shell-Skripts) für einen Linux- oder UNIX-Computer über SSH aus, um zu validieren, ob das Zielsystem aktiv ist.

Aktivitäten für Active Directory (AD)

Alle AD-Orchestration-Aktivitäten wurden im Geneva-Release als bereichsspezifische Aktivitäten umgeschrieben und sind im Aktivitätspaket „Active Directory“ verfügbar. Alle früheren Versionen von AD-Aktivitäten, die auf Aktivitätsdefinitionen aufbauen, sind veraltet und stehen für die Verwendung in neuen Workflows nicht zur Verfügung.

Aktivität	Beschreibung
AD-Objekt erstellen	Erstellt einen Benutzeraccount in Windows Active Directory, wenn ein Benutzeraccount in einer ServiceNow-Instanz erstellt wird.
AD-Benutzeraccount deaktivieren	Markiert einen Benutzeraccount von Windows Active Directory als deaktiviert, wodurch er inaktiv wird.
AD-Benutzeraccount aktivieren	Aktiviert einen Benutzeraccount von Windows Active Directory, wodurch er aktiv wird.
AD abfragen	Ruft Einträge aus Windows Active Directory basierend auf einem Suchfilter ab.
AD-Objekt entfernen	Löscht einen Benutzeraccount aus Windows Active Directory.
AD-Benutzerpasswort zurücksetzen	Setzt das Passwort eines Benutzeraccounts in Windows Active Directory zurück.
AD-Benutzerpasswort ändern	Ändert das Passwort eines Benutzeraccounts in Windows Active Directory.
AD-Objekt aktualisieren	Aktualisiert einen Benutzeraccount in Windows Active Directory.
Ist gesperrt (AD-Account)	Legt fest, dass ein Benutzeraccount von Active Directory gesperrt ist.
AD-Account entsperren	Entsperrt einen gesperrten Benutzeraccount von Active Directory.

Azure AD

Alle diese Aktivitäten sind bereichsspezifisch und Teil des Azure AD-Aktivitätspakets. Dafür gibt es keine veralteten Versionen.

Aktivität	Beschreibung
Benutzer zu Gruppe hinzufügen	Fügt einer vorhandenen Sicherheitsgruppe in Azure Active Directory einen Benutzer hinzu
Benutzerlizenz zuweisen	Weist dem benannten Benutzer eine zusätzliche Office 365-Softwarelizenz zu
Benutzer erstellen	Erstellt einen Benutzer für den Azure Active Directory-Mandanten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität	Beschreibung
Benutzer löschen	Löscht den Account des benannten Benutzers aus dem Azure Active Directory-Mandanten
Benutzerinfo abrufen	Gibt die Informationen des benannten Benutzers aus Azure Active Directory zurück
Benutzer aus Gruppe entfernen	Entfernt einen vorhandenen Benutzer aus einer Gruppe in Azure Active Directory
Benutzerlizenz entfernen	Hebt die angegebene Office 365-Softwarelizenz für den benannten Benutzer auf
Benutzerpasswort zurücksetzen	Ändert das Azure Active Directory-Passwort des benannten Benutzers

Aktivitäten für F5 Network Management

Alle diese Aktivitäten sind bereichsspezifisch und Teil des Aktivitätspakets „F5 Network Management“. Dafür gibt es keine veralteten Versionen.

Aktivität	Beschreibung
F5-Pool hinzufügen	Erstellt den Lastausgleichs-Pool.
F5-Pool prüfen	Überprüft den Status eines Pools, um zu validieren, ob er für die Annahme von Datenverkehr verfügbar ist.
F5-Pool löschen	Löscht einen F5-Pool.
F5-Pool-Mitglied hinzufügen	Fügt einem F5-Pool ein Mitglied hinzu.
F5-Pool-Mitglied abrufen	Gibt die Pool-Mitglieder zurück und überprüft den Pool-Status.
F5-Pool-Mitglied löschen	Löscht ein F5-Pool-Mitglied.
Virtuellen F5-Server hinzufügen	Fügt einen virtuellen Server hinzu.
Virtuellen F5-Server ändern	Konfiguriert einen virtuellen Server, der einem F5-Pool mit „irules“ und einem „vlan“ zugewiesen ist.
Virtuellen F5-Server löschen	Löscht einen virtuellen Server aus einem F5-Pool.
F5-Profil zu virtuellem Server hinzufügen	Fügt einem virtuellen Server, der einem F5-Pool zugewiesen ist, ein Profil hinzu.

Infoblox-Aktivitäten

Alle diese Aktivitäten sind bereichsspezifisch und Teil des Infoblox DDI-Aktivitätspakets. Dafür gibt es keine veralteten Versionen.

Aktivität	Beschreibung
DHCP – IPv4-Adressbereich reservieren	Reserviert einen IP-Adressbereich für die Verwendung von DHCP.
DHCP – IP-Reservierung löschen	Löscht IP-Reservierungen in DHCP mit einem IPv4- oder IPv6-Adressbereich.
DHCP – IP-Reservierungen auflisten	Erzeugt eine Liste aller DHCP-Bereichsreservierungen auf einem bestimmten Infoblox-Server.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität	Beschreibung
DNS C-Datensätze auflisten	Ruft alle kanonischen (CNAME) Datensätze von einem angegebenen Infoblox-Server ab.
DNS A-Datensatz registrieren	Erstellt einen DNS A-Datensatz auf einem angegebenen Infoblox-Server.
DNS C-Datensatz registrieren	Erstellt einen kanonischen DNS-Datensatz (CNAME) auf einem angegebenen Infoblox-Server.
DNS-Datensatz auflisten	Erzeugt eine Liste aller DNS-Datensätze auf einem bestimmten Infoblox-Server.
DNS – Löschen	Löscht DNS-Datensätze eines beliebigen Typs vom Infoblox-Server, z. B. C- und A-Datensätze.
IPAM – IP-Adresse registrieren	Registriert eine IP-Adresse in einem Netzwerk mit Infoblox IPAM.
IPAM – IP-Adresse reservieren	Reserviert eine IP-Adresse in einem Netzwerk mit Infoblox IPAM.
IPAM – IP-Reservierungen auflisten	Gibt ein Array aller IP-Adressen auf dem angegebenen Infoblox-Server zurück.
IPAM – Löschen	Löscht eine IP-Adresse auf einem angegebenen Infoblox-Server.
Netzwerk erstellen	Erstellt Netzwerke auf einem angegebenen Infoblox-Server.
Netzwerkdetails abrufen	Ruft die Informationen zu einem angegebenen Netzwerk auf einem Infoblox-Server ab.
Netzwerk löschen	Löscht ein Netzwerk von einem Infoblox-Server.
Registrierte Netzwerke auflisten	Ruft alle Netzwerke ab, die einem Infoblox-Server zugeordnet sind.

Microsoft Exchange-Aktivitäten

Alle Exchange-Orchestration-Aktivitäten wurden im Geneva-Release als bereichsspezifische Aktivitäten umgeschrieben und sind im Exchange-Aktivitätspaket verfügbar. Alle früheren Versionen von Exchange-Aktivitäten, die auf Aktivitätsdefinitionen aufbauen, sind veraltet und stehen für die Verwendung in neuen Workflows nicht zur Verfügung.

Aktivität	Beschreibung
Adressenliste erstellen	Erstellt eine Adressliste, die als Alias für E-Mails an alle Benutzer in der Gruppe dient. Mit diesem Alias können keine Benutzerberechtigungen verwaltet werden.
Adressenliste löschen	Entfernt eine vorhandene Adressliste von einem Exchange-Server.
Adressenliste abrufen	Ruft alle Attribute aus der angegebenen Exchange-Adressliste ab.
Adressenliste verschieben	Verschiebt eine Exchange-Adressliste an einen anderen Ort in der Adresshierarchie.
Adressenliste konfigurieren	Ändert eine Exchange-Adressliste.
Adressenliste aktualisieren	Fügt Benutzer aus der angegebenen Adressliste hinzu oder entfernt sie daraus und übernimmt alle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität	Beschreibung
	zwischengespeicherten Adresslistenänderungen sofort auf den Server.
Mailbox erstellen	Wenn kein Benutzer vorhanden ist, werden ein neuer Active Directory-Benutzer und das zugehörige Exchange-Postfach erstellt.
Mailbox löschen	Löscht das Exchange-Postfach eines Active Directory-Benutzers.
Mailbox deaktivieren	Deaktiviert das Postfach, das einem angegebenen Active Directory-Account zugeordnet ist.
Mailbox aktivieren	Erstellt ein Postfach für einen vorhandenen Active Directory-Benutzer.
Mailbox abrufen	Ruft das Postfach für den angegebenen Benutzer oder alle Postfächer auf einem Exchange-Server ab.
Mailbox festlegen	Ändert die Einstellungen eines vorhandenen Exchange-Postfachs.

PowerShell-Aktivitäten

Diese PowerShell-Aktivitäten wurden als bereichsspezifische Aktivitäten umgeschrieben und sind im PowerShell-Aktivitätspaket verfügbar. Alle früheren Versionen von PowerShell-Aktivitäten, die auf Aktivitätsdefinitionen aufbauen, sind veraltet und stehen für die Verwendung in neuen Workflows nicht zur Verfügung.

Aktivität	Beschreibung
Windows-App installieren	Installiert eine Anwendung auf einem Windows-Zielcomputer.
Domäne beitreten	Fügt einer Domäne einen Windows-Computer hinzu.
Windows Server neu starten	Startet einen Windows-Server mit PowerShell neu.
Windows-App deinstallieren	Deinstalliert eine Anwendung auf einem Windows-Zielcomputer.
Servicestatus ändern	Startet oder stoppt einen Windows-Service auf einem Remote-System.

Probe-Aktivitäten

Diese Probe-Aktivitäten wurden als bereichsspezifische Aktivitäten umgeschrieben und sind im Probe-Aktivitätspaket verfügbar. Alle früheren Versionen dieser Aktivitäten, die auf Aktivitätsdefinitionen aufbauen, sind veraltet und stehen für die Verwendung in neuen Workflows nicht zur Verfügung.

Aktivität	Beschreibung
DNS-Namen auflösen	Löst eine IP-Adresse oder einen vollständig qualifizierten Domänennamen (FQDN) in eine oder mehrere IP-Adressen auf.
SNMP-Abfrage	Fragt ein SNMP-Gerät ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SCCM-Aktivitäten

Alle diese Aktivitäten sind bereichsspezifisch und Teil des SCCM-Aktivitätspakets. Dafür gibt es keine veralteten Versionen.

Aktivität	Beschreibung
Zu Gerätesammlung hinzufügen	Fügt einer Gerätesammlung von Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) ein Gerät hinzu.
Zu Benutzersammlung hinzufügen	Fügt einer Benutzersammlung von Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) einen Benutzer hinzu.
Anwendungen abrufen	Gibt eine Liste aller Anwendungen zurück, die auf einem SCCM-Server (Microsoft System Center Configuration Manager) verfügbar sind.
Bereitstellungen abrufen	Gibt die Liste der Bereitstellungen zurück, die von Orchestration mit einem SCCM-Server (Microsoft System Center Configuration Manager) ausgeführt werden.
Gerätesammlungen abrufen	Gibt die Liste der verfügbaren Gerätesammlungen auf einem SCCM-Host (Microsoft System Center Configuration Manager) zurück.
Benutzersammlungen abrufen	Gibt die Liste der verfügbaren Benutzersammlungen auf einem SCCM-Host (Microsoft System Center Configuration Manager) zurück.
Aus Gerätesammlung entfernen	Entfernt ein Gerät aus einer Gerätesammlung von Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).
Aus Benutzersammlung entfernen	Entfernt einen Benutzer aus einer Benutzersammlung von Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).

SSH-Aktivitäten

Diese SSH-Aktivitäten wurden als bereichsspezifische Aktivitäten umgeschrieben und sind im SSH-Aktivitätspaket verfügbar. Die nicht in bereichsspezifische Aktivitäten konvertierten SSH-Aktivitäten wurden in die Kategorie „Orchestration – Veraltet“ verschoben, sind jedoch weiterhin für alle Workflows verfügbar.

Aktivität	Beschreibung
Dateikopie	Kopiert eine Datei auf einem Linux- oder Unix-Computer über SSH.
Datei lesen	Liest eine Datei auf einem Linux- oder Unix-Computer über SSH.
Datei schreiben	Schreibt eine Datei auf einem Linux- oder UNIX-Computer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität	Beschreibung
Zeichenfolge für Dateiersetzung	Sucht und ersetzt eine Zeichenfolge in einer Datei auf einem Linux- oder UNIX-Computer.
Dateivergleich	Vergleicht zwei Dateien auf einem Linux- oder Unix-Computer über SSH.
Linux-Benutzerpasswort zurücksetzen	Setzt das Passwort für einen angegebenen Benutzer auf einem Linux-Computer zurück.
Sichere Kopie	Kopiert eine Datei von einem Host auf einen anderen, ohne die kopierte Datei auf dem MID Server zu speichern.

SFTP-Aktivitäten

Alle diese Aktivitäten sind bereichsspezifisch und Teil des Aktivitätspakets „SFTP-Dateiübertragung“. Dafür gibt es keine veralteten Versionen.

Aktivität	Beschreibung
Datei kopieren	Kopiert eine Datei von einem SFTP-Server (Quellhost) auf einen anderen SFTP-Server (Zielhost).
Verzeichnis erstellen	Erstellt ein Verzeichnis auf einem SFTP-Server.
Dateiliste abrufen	Gibt eine Liste von Dateien aus einem angegebenen Verzeichnis und dessen Unterverzeichnissen auf einem SFTP-Server (Quellhost) zurück.
Datei oder Verzeichnis entfernen	Entfernt eine Datei oder ein Verzeichnis auf einem SFTP-Server, einschließlich aller konfigurierten Unterverzeichnisse.
Datei oder Verzeichnis umbenennen	Benennt eine Datei oder ein Verzeichnis auf einem SFTP-Server mit einem neuen Namen um.
Dateiattribute festlegen	Legt allgemeine Dateiattribute wie Zeitstempel, Größe, Berechtigungen und UID/GID für eine Datei oder ein Verzeichnis auf einem SFTP-Server fest.

Veraltete Aktivitäten

Diese Aktivitäten wurden aus dem Workflow-Editor entfernt und stehen für neue Workflows nicht zur Verfügung, funktionieren jedoch weiterhin in vorhandenen Workflows. Sie können die veraltete Aktivität reaktivieren, oder duplizieren Sie die Funktionalität einer veralteten Aktivität als bereichsspezifische Aktivität, indem Sie sie mithilfe des Aktivitätsdesigner neu erstellen.

Aktivität	Beschreibung
Probe ausführen	Startet eine MID Server-Probe für ein Dokument.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität	Beschreibung
SOAP-Anforderung	Führt eine SOAP-Anforderung auf einem Zielserver aus. Die Aktivität SOAP-Nachricht ersetzt diese Aktivität.
Befehl ausführen	Führt einen Befehl (einschließlich Shell-Skripts) auf einem Linux- oder UNIX-Computer aus.
SCP ausführen	Verwendet das Secure Copy Protocol (SCP), um eine Datei von einem Computer auf einen anderen zu kopieren, einschließlich des Verzeichnisses, in dem sich die Datei befindet. Die Aktivität Sichere Kopie ersetzt die Aktivität „SCP ausführen“.
PowerShell ausführen	Führt Windows-PowerShell-Befehle auf einem MID Server aus.

Verfügbare Aktivitätspakete

Mit Ihrem Abonnement für Orchestration sind Aktivitätspakete verfügbar.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

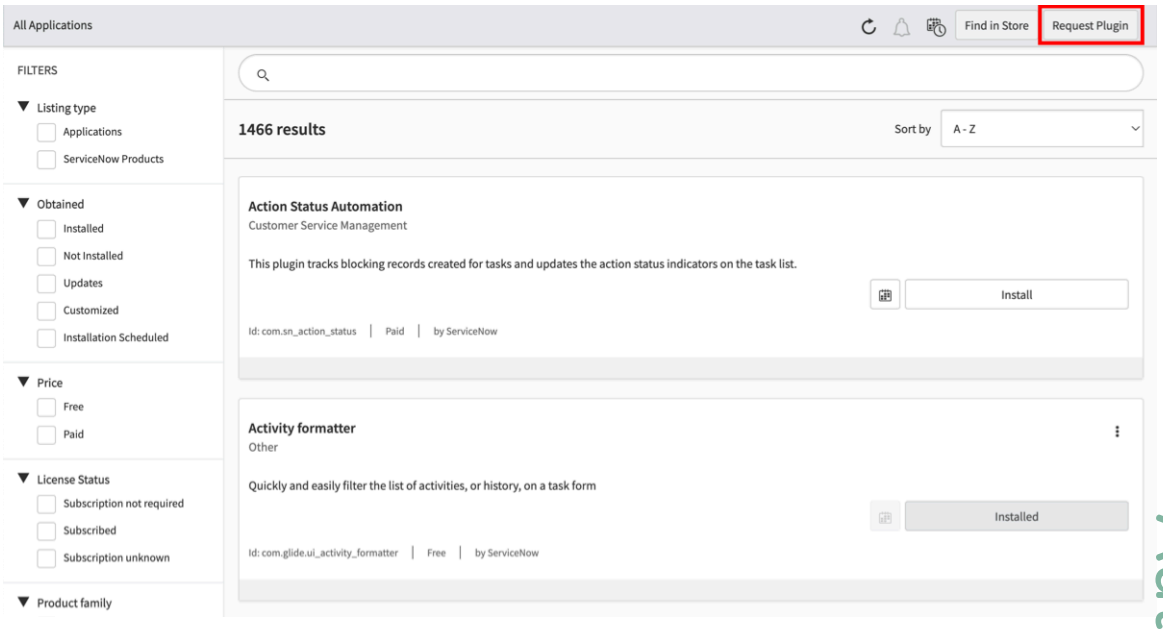
Die folgenden Aktivitätspakete sind mit Ihrem Abonnement für Orchestration verfügbar und aktiv:

- Orchestration – Active Directory (com.snc.orchestration.ad)
- Orchestration – Azure Active Directory (com.snc.orchestration.azure.ad)
- Orchestration – Exchange (com.snc.orchestration.exchange)
- Orchestration – SFTP (com.snc.orchestration.sftp)
- Orchestration – Infoblox DDI-Aktivitätspaket (com.snc.orchestration.infoblox)
- F5 Network Management-Aktivitätspaket (com.snc.orchestration.f5)
- Orchestration – SSH (com.snc.orchestration.ssh)
- Orchestration – PowerShell (com.snc.orchestration.powershell)
- Orchestration – System Center Configuration Manager (com.snc.orchestration.sccm_mgnt)

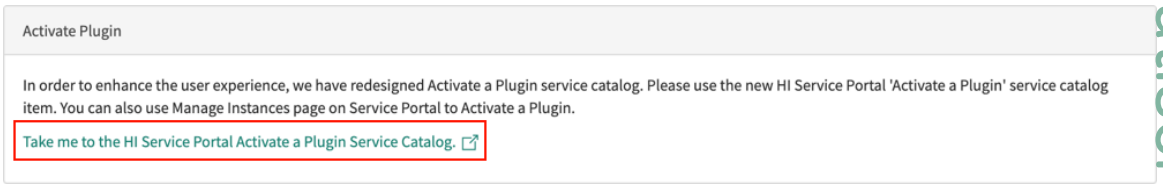
Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.

5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.

6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins.

Automatische Übersetzung

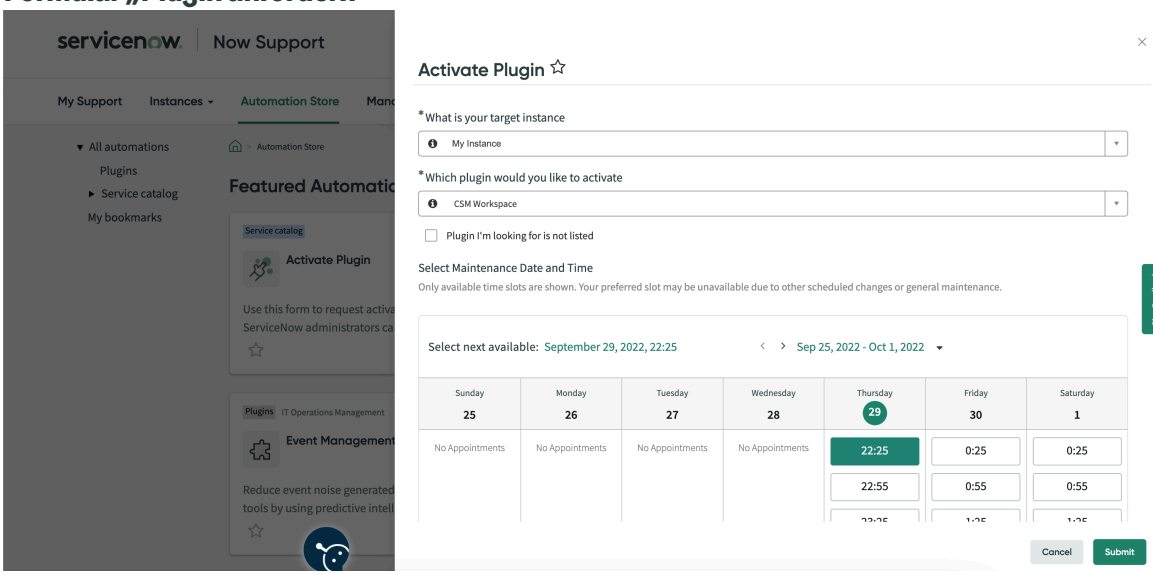
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	**Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie im Artikel Plugin aus dem Servicekatalog anfordern [KB0751715] in der Now Support Knowledge Base.

Veraltete Orchestration-Aktivitäten

Diese Orchestration-Aktivitäten sind veraltet.

Probe ausführen

Die Aktivität „Probe ausführen“ startet eine MID Server-Probe für ein Dokument. Alle Orchestration-Aktivitäten, die eine Probe auf einem Zielcomputer starten, basieren auf der Aktivität „Probe ausführen“. Ihre ServiceNow-Instanz muss Zugriff auf einen MID Server haben, der für die Verwendung von SSH konfiguriert ist, um diese Aktivität auszuführen.

Wichtig:
Diese Aktivität ist veraltet und steht für neue Workflows nicht zur Verfügung. Um die Funktionalität dieser Probe zu ersetzen, erstellen Sie mit der Probe-Aktivitätsvorlage eine benutzerdefinierte Aktivität. Workflows aus einem früheren Release, die die Aktivität „Probe ausführen“ verwenden, funktionieren weiterhin.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „Probe ausführen“

Feld	Beschreibung
Probe	Wählen Sie eine MID Server-Probe aus der Liste aus. Dies ist der Name der Probe, wie sie in der Tabelle `discovery_probes` erscheint.
Quelle für Probe	Geben Sie die IP-Adresse des Hostsystems ein, für das die Probe ausgeführt wird (Ziel der Probe).
Sensorskript	Das Skript, das mit den Ergebnissen der Probe ausgeführt wird. Die Ausgabe der Probe ist in der Variable `output` enthalten. Alle Fehler der Probe sind in der Variable `error` enthalten.

SOAP-Anforderung

Die SOAP-Anforderungsaktivität führt eine SOAP-Anforderung auf einem Zielserver aus.

Wichtig:
Diese Aktivität ist veraltet und wird durch die Aktivität „Workflow-Aktivität „SOAP-Nachricht““ ersetzt. Workflows aus einem früheren Release, die die Aktivität „SOAP-Anforderung“ verwenden, funktionieren weiterhin. Diese Aktivität ist jedoch nicht für neue Workflows verfügbar.

Eingabevariablen für „SOAP-Anforderung“

Feld	Beschreibung
SOAP-URL	Der SOAP-Endpunkt.
Benutzername	Benutzername für Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung.
Passwort	Passwort für Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung.
Umschlagskript	Skript zum Einrichten von Parametern für den Webservice.
Sensorskript	Das nach dem Stellen der Anforderung und dem Empfang einer Antwort auszuführende Skript.

Veraltete Aktivitäten reaktivieren

Orchestration-Aktivitäten, die in Aktivitätspakete konvertiert wurden, sind für aktualisierte und neue Instanzen veraltet, können jedoch für die Verwendung in neuen Workflows reaktiviert werden.

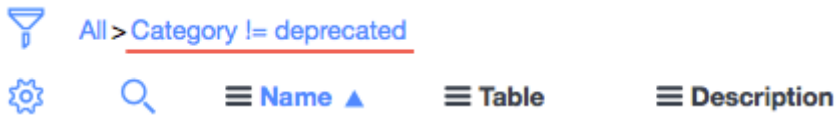
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workflow_admin, admin

Hinweis:
Es wird davon abgeraten, veraltete Aktivitäten für die Verwendung in neuen Workflows zu reaktivieren. Veraltete Aktivitäten können die Funktionen der bereichsspezifischen Anwendungen nicht nutzen, z. B. die Wiederverwendung von Daten aus dem Datenbus und das Testen von Eingabevariablen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Administration** > **Aktivitätsdefinitionen**an.
2. Entfernen Sie in der Liste der Aktivitäten die Bedingung **Kategorie !=deprecated** aus dem Filter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Öffnen Sie den Definitionsdatensatz für die Aktivität, die Sie wieder aktivieren möchten.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Anzuzeigende Elemente**.
5. Ersetzen Sie im Feld **Kategorie** den Wert **deprecated** durch eine andere Kategorie.
   Dies kann eine beliebige Zeichenfolge sein.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Das System legt eine neue Kategorie mit dem angegebenen Wert an und reaktiviert die Aktivität, die dann auf der Registerkarte **Zentral** des Workflow-Editors verfügbar ist.

Workflow-Aktivität „SOAP-Nachricht“

Die Aktivität **SOAP-Nachricht** verwendet SOAP-Nachrichten, die im Plugin „System-Webservices“ definiert sind, und kann die Nachrichten über einen MID-Server aufrufen.

Ihre Instanz muss Zugriff auf einen für die Verwendung von SOAP konfigurierten MID Server haben.

Eingabevariablen

Eingabevariablen der Aktivität „SOAP-Nachricht“

Feld	Parameter	Beschreibung
SOAP-Nachricht	soap_message	Die SOAP-Nachricht, die in der Tabelle für ausgehende SOAP-Nachrichten [sys_soap_message] des Plugins für System-Webservices definiert ist. (**System-Webservices** > **Ausgehend** > **SOAP-Nachricht**)
SOAP-Nachrichtenfunktion	soap_message_function	Die aufzurufende Funktion, die in der SOAP-Nachricht definiert ist. Funktionen werden in der zugehörigen Liste **SOAP-Nachrichtenfunktionen** in jedem SOAP-Nachrichtendatensatz aufgelistet.
SOAP-Endpunkt	soap_endpoint	Endpunkt, der anstelle des Werts für **SOAP-Endpunkt** im Datensatz der SOAP-Nachrichtenfunktion verwendet werden soll. Lassen Sie dieses Feld leer, um den definierten Endpunkt im Datensatz der SOAP-Nachrichtenfunktion zu verwenden.
Variablen	variables	Variablen, die im SOAP-**Umschlag** ersetzt werden sollen, der im Datensatz der SOAP-Nachrichtenfunktion definiert ist. Verwenden Sie dieses Format für die Zeichenfolge: `name1=value1, name2=value2, . . .` Wenn entweder der Name oder der Wert ein Komma oder ein Gleichheitszeichen enthält, verwenden Sie für diese Zeichen einen umgekehrten Schrägstrich als Escape-Zeichen.
MID Server verwenden	use_midserver	Kontrollkästchen zur Verwendung eines MID Servers zum Senden der SOAP-Nachricht. Ein MID-Server kann erforderlich sein, um einen Endpunkt innerhalb einer Firewall oder eines Subnetzwerks zu erreichen, der für die Instanz nicht sichtbar ist. Wenn diese Checkbox aktiviert ist (wahr),

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „SOAP-Nachricht“ (Fortsetzung)

Feld	Parameter	Beschreibung
		im Feld **MID-Server** jedoch kein MID-Server definiert ist, versucht der Workflow automatisch, einen MID-Server zu finden.
MID-Server	midserver	Name des zu verwendenden MID-Servers. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie die Checkbox **MID-Server verwenden** aktivieren. Der Workflow ignoriert diesen Parameter, wenn der Parameter `use_midserver` deaktiviert ist. **Hinweis:** Sie können nur einen bestimmten MID Server in der veralteten SOAP-Nachrichtenaktivität und in den REST-Nachrichten auswählen. Diese Legacy-Aktivitäten verwenden nicht die MID-Server-Auswahl, die ab dem Istanbul-Release verfügbar ist.
Sensorskript	sensor_script	Das nach dem Stellen der Anforderung und dem Empfang einer Antwort auszuführende Skript. Auf den vollständigen XML-Antworthaupttext können Sie über das Objekt `activity.output` zugreifen.

Von Orchestration verwendete Proben

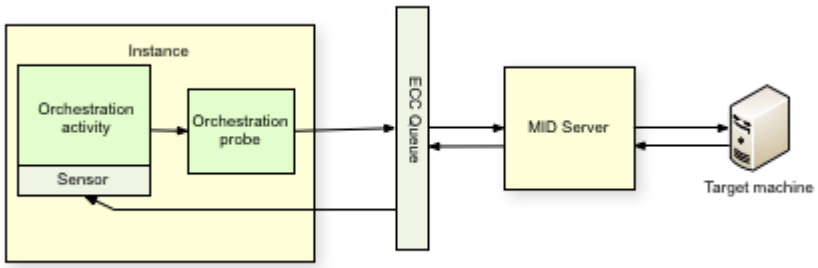
Bestimmte von MID Servern gesteuerte Proben führen Orchestration-Aufgaben auf Remote-Computern aus, z. B. einen Neustart eines Servers oder das Erstellen virtueller Maschinen aus Vorlagen.

Funktionsweise von Orchestration-Probes

Wenn ein Workflow eine Orchestration-Aktivität ausführt, ruft diese Aktivität eine Probe auf, die einen *Ausgabedatensatz* in die ECC-Warteschlange schreibt. Der für die Aktivität ausgewählte MID Server prüft die ECC-Warteschlange auf Zuweisungen und führt dann die entsprechende Probe aus, um die Arbeit auf dem Zielcomputer auszuführen. Die Informationen über die Aktivität (neu gestarteter Computer, kopierte Dateien usw.), die von der Probe vom Zielcomputer zurückgegeben werden, werden als *Eingabedatensatz* in die ECC-Warteschlange geschrieben. Diese Informationen werden dann von der ECC-Warteschlange an einen Sensor gesendet, der in die Workflow-Aktivität integriert ist. Der Workflow wird aktualisiert, und die nächste Aktivität wird ausgeführt.

Hinweis:
Die Probeparameter werden durch die Aktivitäten festgelegt, die die Probe starten.

Verwendungsweise von Proben durch Orchestration



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Probenliste

Das Basissystem enthält die folgenden Orchestration-Proben (**Orchestration** > **Definition** > **Probes**) an.

Probenliste

Probename	ECC-Warteschlangenthema	ECC-Warteschlangenname	Beschreibung
Befehl	Befehl		Eine Probe, die einen lokalen Befehl auf dem MID Server ausführt.
DNS Name Resolver	DNSNameResolver		Eine Probe, die einen vollständig qualifizierten Domänennamen (FQDN) in eine IP-Adresse auflöst. Die Probe führt parallel MID-Server-Abfragen aus. Er nutzt die DNS-Suche durch das Host-BS des MID-Servers, um den vom Betriebssystem verwalteten DNS-Cache zu verwenden. Außerdem wird die hosts-Datei im Betriebssystem genutzt.
SCPCommand	SCPCommand		Eine Probe, die Dateien sicher von einem Computer auf einen anderen kopiert. Die Kopierfunktion wird unter Verwendung des MID Servers als Tunnel ausgeführt.
Shazzam	Shazzam		Eine Probe, die aktive Geräte identifiziert.
SNMPProbe	SNMP	SNMP-Abfrage	Dies ist eine generische SNMP-Probe.
SOAPProbe	SOAPProbe		Eine Probe, die eine SOAP-Anforderung an den Zielcomputer sendet.
SSHCommand	SSHCommand		Eine Probe, die Shell-Skripts von einer Befehlszeile aus ausführt, nachdem sie sich über SSH bei einem Zielcomputer angemeldet hat.
SSHCommandLong	SSHCommandLong		Eine Probe, die lang laufende Shell-Skripts von einer Befehlszeile aus ausführt, nachdem sie sich über SSH bei einem Zielcomputer angemeldet hat.
VMWare	VMWareProbe		Eine generische VMware-Probe, die das MID Server Script Include ausführt, das im *ECC-Warteschlangennamen* enthalten ist. Dieser wird durch eine VMware-Orchestration-Aktivität festgelegt. Diese Probe kann ein beliebiges

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Probenliste (Fortsetzung)

Probename	ECC-Warteschlangenthema	ECC-Warteschlangenname	Beschreibung
			MID Server Script Include ausführen.
Windows – PowerShell	PowerShell	Windows – PowerShell	Eine Probe, die ein Windows PowerShell-Skript auf dem MID Server ausführt. Das PowerShell-Skript wird als Wert eines Parameters bereitgestellt, dessen Name auf `.ps1` endet. Für das Skript stehen zwei Variablen zur Verfügung: • `$computer`: Der Computer, der als *Quelle* für diese Probe dient. • `$cred`: PowerShell-Anmeldeinformationen mit einem Benutzernamen und einem Passwort aus der Tabelle „Anmeldeinformationen“, die zur erfolgreichen Anmeldung bei `$computer` verwendet werden.

PowerShell-Aktivitäten

PowerShell baut auf dem Windows .NET Framework auf und dient zur Steuerung und Automatisierung der Verwaltung von Windows-Computern und -Anwendungen.

PowerShell muss auf jedem MID Server installiert sein, der diese Aktivitäten verwendet. MID-Server, die PowerShell verwenden, müssen unter dem unterstützten Betriebssystem Windows installiert sein. ServiceNow unterstützt PowerShell 3.0 bis 5.1.

Das ServiceNow-Plugin Orchestration fügt Workflows diese grundlegenden PowerShell-Aktivitäten hinzu. Anweisungen zur Verwendung von Aktivitäten aus dem PowerShell-Aktivitätspaket finden Sie unter PowerShell-Aktivitätspaket.

Veraltete Aktivität „PowerShell ausführen“

Die Aktivität „PowerShell ausführen“ führt Windows PowerShell-Befehle auf einem MID Server aus.

Wichtig:
Diese Aktivität ist veraltet und steht für neue Workflows nicht zur Verfügung. Um die Funktionalität dieser Aktivität zu ersetzen, erstellen Sie mit der PowerShell-Aktivitätsvorlage eine benutzerdefinierte, bereichsspezifische Aktivität. Workflows aus einem früheren Release, die die Aktivität „PowerShell ausführen“ verwenden, funktionieren weiterhin.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebniswerte

Der Workflow-Designer kann mit activity.result einen Ergebniswert aus einem Skriptfeld der Aktivität zuweisen. Standardmäßig bestimmt der Erfolg oder Misserfolg der verwendeten PowerShell-Befehle den Ergebniswert der Aktivität „PowerShell ausführen“. Mögliche Ergebniswerte sind:

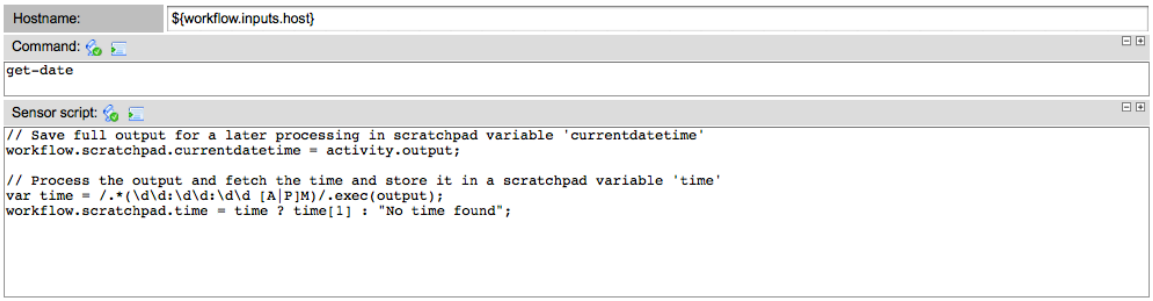
- Success
- Failure

Scratchpad-Einträge

Vom ausführenden Skript in *stdout* geschriebene Informationen werden erfasst und in der Variable *activity.output* an die Aktivität im zurückgegeben. Diese Informationen können für eine spätere Verarbeitung im Sensorskript der Aktivität analysiert, verarbeitet oder gespeichert werden (z. B. in einer Scratchpad-Variable).

Ein Beispiel wäre die Ausführung des Befehls „get-date“, um die aktuelle Uhrzeit des MID Servers abzurufen. Dieses Sensorskript speichert die gesamte empfangene Ausgabe, aber sie kann so verarbeitet werden, dass nur die Zeit zurückgegeben und gespeichert wird.

PowerShell-Aktivität



Hinweis:
Dies ist ein stark vereinfachtes Beispiel. In den meisten Fällen arbeitet das Skript für bestimmte Remote-Windows-Computer. Das Prinzip ist jedoch dasselbe – was auch immer in stdout geschrieben wird, wird in activity.output zurückgegeben und ist zur Verarbeitung verfügbar.

Eingabevariablen

Eingabevariablen

Feld	Beschreibung
Hostname	IP-Adresse des Windows-Zielcomputers. Dieser Wert wird der Variable *$computer* für die Verwendung in Befehlen zugeordnet (siehe das Beispiel für das Feld **Befehl**). Die Variable für die PowerShell-Anmeldeinformationen *$cred*, die auf Informationen aus der ServiceNow-Tabelle „Anmeldeinformationen“ basiert, wird auf dem Computer authentifiziert, auf den von **Hostname** verwiesen wird.
Befehl	Geben Sie den auszuführenden PowerShell-Befehl ein. Sie können beispielsweise eine einfache WMI-Abfrage für einen Remote-Computer ausführen, auf den von der Variable *hostname* verwiesen wird. Der Befehl lautet: `get-wmiobject <class> -computer $computer -credential $cred` Wenn auf dem Computer keine Anmeldeinformationen authentifiziert werden, wird der Befehl im Kontext des MID Server-Benutzers ausgeführt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Sie können nicht beides, einen Befehl und eine Skriptdatei, ausführen. Durch die Angabe eines Befehls wird das Feld *Skriptdatei* ausgeblendet.
Sensorskript	Das Skript, das mit den Ergebnissen der Probe ausgeführt wird. Die Ausgabe der Probe ist in der Variable *output* enthalten. Alle Fehler der Probe sind in der Variable *error* enthalten.
Skriptdatei	Die zugehörigen Listen namens Aktivieren Sie die Skriptdateisynchronisierung für Windows erweiterte Sicherheitan. Sie können nicht beides, eine Skriptdatei und einen Befehl, ausführen. Durch die Angabe einer Skriptdatei wird das Feld *Befehl* ausgeblendet.
PowerShell-Skriptvariablen	Zusätzliche Parameter im JSON-Format, die von der angegebenen Skriptdatei verwendet werden.

Status

Der Aktivitätsstatus weist das Workflow-Modul an, was mit der Aktivität zu tun ist.

Status

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Dem Workflow-Modul ist bekannt, dass die Funktion „onExecute“ der Aktivität gestartet werden soll.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.

Fügen Sie Workflow-Variablen für die Befehlszeile mit der üblichen Workflow-Variablensyntax hinzu. Wenn sich im obigen Beispiel <class> in der Workflow-Eingabevariablen *myclass* befunden hätte, würde der Befehl folgendermaßen aussehen:

```
get-wmiobject $ {workflow. inputs. myclass } -computer $computer –credential $cred
Similarly  if the variable  is a scratchpad variable named myclass , the command would look
 like :
get -wmiobject $ {workflow. scratchpad. myclass } -computer $computer –credential $cred
```

HResult-Codes

Wenn ein PowerShell-Skript auf einen Fehler stößt, gibt der Windows-Computer möglicherweise einen HResult-Code als Teil der Fehlermeldung zurück.

PowerShell-Aktivitäten können diesen Code lesen und interpretieren. Nicht alle PowerShell-Fehler enthalten einen HResult-Code. Im Falle eines fehlgeschlagenen PowerShell-Skripts können Sie den HResult-Code verwenden, damit der Workflow eine bestimmte Bedingung durchläuft.

Wenn Sie beispielsweise ein Active Directory-Passwort auf ein Passwort zurücksetzen, das nicht den Richtlinienanforderungen entspricht (z. B. Mindestlänge oder Komplexität), gibt das PowerShell-Skript den HResult-Code –2146022651 zurück. Um diesen Code zu verwenden, erstellen Sie eine Aktivitätsbedingung mit dem **Bedingungswert** *activity.hresult = –2146022651*. Wenn das PowerShell-Skript diesen Code bei Ausführung der Aktivität zurückgibt, durchläuft der Workflow diese neue Bedingung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SSH-Aktivitäten

SSH-Aktivitäten ermöglichen Workflows, Operationen auf Linux- und Unix-Computer auszuführen.

Ihre ServiceNow-Instanz muss Zugriff auf einen MID-Server haben, der für die Verwendung von SSH konfiguriert ist, um diese Orchestration-Aktivitäten auszuführen.

Aktivität „Befehl ausführen“

Die Aktivität *Befehl ausführen* führt einen Befehl (einschließlich Shell-Skripts) auf einem Linux- oder UNIX-Computer aus.

Wichtig:
Die Aktivität „Befehl ausführen“ ist in diesem Release veraltet. Wenn Sie einen Workflow in einer früheren Version erstellt haben, der diese Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Helsinki weiterhin normal. Um diese Funktionalität in einem neuen Workflow verwenden zu können, müssen Sie jedoch eine benutzerdefinierte Aktivität mit der SSH-Aktivitätsvorlage im ServiceNow®-Aktivitätsdesigner erstellen.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Befehl ausführen“

Feld	Beschreibung
Lang laufend	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den SSH-Verbindungstimeout zu deaktivieren, wenn Sie glauben, dass die Ausführung des Befehls länger als die standardmäßigen 60 Sekunden dauern wird. Orchestration überprüft regelmäßig den laufenden Prozess, um den Status zu ermitteln, bis er abgeschlossen ist.
Hostname	Hostname oder IP-Adresse des Zielservers für die SSH-Aktivität
Verzeichnis	Name des Arbeitsverzeichnisses
Befehl	Der von dieser Aktivität auszuführende Befehl
Sudo	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um sudo für die Ausführung des Befehls auf dem Hostcomputer zu verwenden.
Sensorskript	Das Skript, das mit den Ergebnissen der Probe ausgeführt wird. Die Ausgabe der Probe ist in der Variable `output` enthalten. Alle Fehler der Probe sind in der Variable `error` enthalten.

Aktivität „SCP ausführen“

Die Aktivität „SCP ausführen“ verwendet Secure Copy Protocol (SCP), um eine Datei von einem Computer auf einen anderen zu kopieren, einschließlich des Verzeichnisses, in dem sich die Datei befindet.

Hinweis:
Diese Aktivität ist im Geneva-Release veraltet und steht für neue Workflows nicht zur Verfügung. Wenn Sie einen Workflow in einer früheren Version erstellt haben, der diese Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade weiterhin normal. Die benutzerdefinierte Aktivität „Sichere Kopie“ ersetzt die Aktivität „SCP ausführen“ im Geneva-Release.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „SCP ausführen“

Feld	Beschreibung
Von Host	Hostname oder IP-Adresse des Quellcomputers
Von Datei	Absoluter Pfad zu der zu kopierenden Datei. Dieser Wert kann ein Verzeichnis sein.
Zum Host	Hostname oder IP-Adresse des Zielcomputers
Zur Datei	Pfad zur Zieldatei. Dieser Pfad kann absolut oder relativ zum Stammverzeichnis des angemeldeten Benutzers sein. Das angegebene Verzeichnis muss bereits auf dem Zielcomputer vorhanden sein.
Verzeichnis kopieren	Checkbox zum Kopieren eines in der Variable **Aus Datei** definierten Verzeichnisses und aller in diesem Verzeichnis enthaltenen Dateien

Orchestration-Anwendungen

Orchestration stellt mit Ihrem Abonnement mehrere Anwendungen bereit.

Orchestration-ROI

Mit der Anwendung „Orchestration-ROI“ können Sie Kosteneinsparungen für Aufgaben in Ihrem System schätzen und berechnen, die mit Orchestration automatisiert werden könnten.

Nachdem Sie die Aufgaben automatisiert haben, können Sie Kosteneinsparungen nachverfolgen, indem Sie den entsprechenden Aufgabenbereichen Orchestration-Workflows zuordnen. Durch die Konfiguration in der Anwendung können Sie den Stundensatz für die manuelle Ausführung von Aufgaben, die Regeln, die das System zur Auswahl von Aufgaben für die Auswertung verwendet, und den Zeitraum für die Auswertung auswählen. Orchestration-ROI schätzt Ihre Einsparungen durch Multiplikation der Kosten für die manuelle Ausführung sich wiederholender Aufgaben mit der geschätzten Anzahl der automatischen Ausführungen dieser Aufgaben durch das System während eines bestimmten Datums-/Zeitbereichs. Das System berechnet auch die tatsächlichen Einsparungen Ihrer Automatisierungen. Orchestration-ROI ist im Orchestration-Basisabonnement enthalten.

Orchestration-ROI-Berichte bieten eine Reihe von Ansichten der Vergleichsdaten und ermöglichen den direkten Zugriff auf die zugehörigen Datensätze von den Berichten aus. Die im Plugin „Orchestration-ROI“ enthaltenen Standardberichte bieten Zusammenfassungen, geschätzte Kosten und berechnete Kosten für automatisierte Prozesse. Das ROI-Premium-Dashboard erstellt mit Performance Analytics detaillierte Berichte über die berechneten Einsparungen im Laufe der Zeit. Performance Analytics erfordert ein anderes Plugin und ein anderes Abonnement.

Hinweis:
Wenn Orchestration-ROI als abhängiges Plugin von Orchestration aktiviert ist, werden keine Demodaten installiert. Wenn Sie Demodaten als Vorlage für Ihre eigene ROI-Bewertung verwenden möchten, senden Sie beim technischen Support von ServiceNow® eine Anforderung für ein Upgrade des Orchestration ROI-Plugins mit ausgewählten Demodaten.

Führen Sie die Konfigurationsaufgaben in der hier gezeigten Reihenfolge aus, um Orchestration-ROI einzurichten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsbewertungskarten für Orchestration-ROI erstellen

Bevor Sie Ihren Orchestration-ROI berechnen, müssen Sie Arbeitsbewertungskarten für die manuelle Arbeiten erstellen, die für die Durchführung der mit den ROI-Berechnungen korrelierten Aufgaben erforderlich sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: orchestration_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die in den Bewertungskarten definierten Stundensätze werden verwendet, um die Einsparungen Ihrer orchestrierten Aufgaben zu ermitteln.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Orchestration** > **ROI** > **Arbeitskostenkarten**an.
2. Füllen Sie die Felder im Formular anhand der Beschreibungen unter Arbeitskostenkarten verwalten aus.
3. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. Erstellen Sie bei Bedarf zusätzliche Bewertungskarten.

Datensätze für Orchestration-ROI-Automatisierungseinträge erstellen

Der Datensatz für ROI-Automatisierungseinträge koppelt die Kosten für die Ausführung einer Aufgabe mit dem spezifischen Workflow, der die Aufgabe automatisiert, um die daraus resultierenden Einsparungen zu berechnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: orchestration_manager
Bevor Sie mit diesem Verfahren beginnen, vergewissern Sie sich, dass die entsprechenden Arbeitsbewertungskarten erstellt wurden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie diesen Datensatz, um einen manuellen Stundensatz für eine Aufgabe zu übernehmen, die automatisch von Ihrer Instanz ausgeführt wird. Um die durch die Orchestrierung einer Aufgabe erzielten Einsparungen zu ermitteln, kann das System auswerten, ob diese Einsparungen geschätzt oder berechnet wurden.

- **Geschätzte Einsparungen**: Verwendet die Arbeitsbewertung, die Zeitschätzungen für den Abschluss der Aufgabe und die Anzahl der ausgeführten Automatisierungen, um Einsparungen zu ermitteln.
- **Berechnete Einsparungen**: Verwendet die Arbeitsbewertung, die für den Abschluss der Aufgabe berechnete Zeit basierend auf dem konfigurierten Auswertungszeitraum und die Anzahl der ausgeführten Automatisierungen, um die Einsparungen zu ermitteln.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Orchestration** > **ROI** > **Formular für Automatisierungseinträge**an.
2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Formular für Automatisierungseinträge

Feld	Beschreibung
Kategorie	Kategorie der ausgewählten Workflow-Automatisierung. Die folgenden Kategorien werden im Orchestration ROI-Basissystem bereitgestellt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Zugriffs- und Identitätsverwaltung** ○ **Rechenzentrumsautomatisierung** ○ **IT Service Management** ○ **Sonstige** **Hinweis:** Um eine Kategorie zu erstellen, öffnen Sie den Wörterbuchdatensatz für die Tabelle „Formular für Automatisierungseinträge“ [automation_entry_form], und fügen Sie der Auswahlliste eine Option hinzu.
Element	Eindeutiger Name für die bestimmte Aufgabe innerhalb der Kategorie. Dieser Wert stellt die Arbeit dar, für die die Arbeitsbewertungskarte gilt, wie z. B. **Passwort zurücksetzen**.
Ressource	Arbeitsbewertungskarte für diesen Automatisierungseintrag. Für Ihre Instanz muss „IT Cost Management“ aktiviert sein, damit dieses Feld angezeigt wird.
Verknüpfte Workflows	Erstellte Workflow-Automatisierungen, um diese manuelle Aufgabe zu automatisieren. Das System verwendet dieses Feld, um die Anzahl der durchgeführten Automatisierungen zu ermitteln.
Geschätzte Dauer (Min.) pro Aufgabe	Geschätzte Zeit, um diese Aufgabe manuell auszuführen.
Geschätztes Volumen pro Monat	Geschätzte Anzahl, wie häufig diese Aufgabe pro Monat manuell ausgeführt werden müsste.
Schreibgeschützte Felder	
Startzeit	Startzeit für den Auswertungszeitraum. Konfigurieren Sie diesen Wert im Modul „Zeitbereich“ für berechnete Durchschnittswerte.
Endzeit	Endzeit des Bewertungszeitraums. Konfigurieren Sie diesen Wert im Modul „Zeitbereich“ für berechnete Durchschnittswerte.
Berechnete durchschnittliche Dauer (Min.) pro Aufgabe	Tatsächliche Zeit, die für die manuelle Ausführung dieser Aufgabe erforderlich ist.
Berechnetes Durchschnittsvolumen pro Monat	Tatsächliche durchschnittliche Häufigkeit, mit der diese Aufgabe pro Monat manuell ausgeführt wird.

3. Wählen Sie eine dieser Einreichungsoptionen aus:
   - **Absenden**: Speichert den Datensatz in der Tabelle, ohne Berechnungen auszuführen.
   - **AND-Prozess jetzt übermitteln**: Speichert den Datensatz und berechnet die Einsparungen basierend auf dem Stundensatz und der Anzahl der Workflow-Kontexte für diesen Automatisierungseintrag.

Mit Orchestration-ROI korrelierte Aufgabenregeln erstellen

Die korrelierte Aufgabenregel wendet konfigurierbare Bedingungen auf Felder in einer ausgewählten Tabelle an, die der Instanz mitteilen, welche manuellen Aufgaben einem Datensatz mit Automatisierungseinträgen entsprechen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: orchestration_manager

Bevor Sie mit diesem Verfahren beginnen, stellen Sie sicher, dass Sie Arbeitsbewertungskarten und die entsprechenden Datensätze für die Automatisierungseinträge für die automatisierten Aufgaben, die Sie auswerten möchten, erstellt haben.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie Bedingungen, die das System verwenden kann, um manuelle Aufgaben mit dem Automatisierungseintrag in Beziehung zu setzen. Beispielsweise verwendet eine Regel in der Tabelle „Incident“ [incident] diese Bedingungen, um die Aufgabe für das Onboarding des Mitarbeiters mit Werten zu korrelieren, die im Datensatz „Mitarbeiter-OnBoarding-Automatisierung“ konfiguriert sind:

- **[Unterkategorie] [ist] [Mitarbeiter-Onboarding]**
- **[Kurzbeschreibung] [enthält] [neuer Mitarbeiter]**

Wenn ein neuer Mitarbeiter einen Incident öffnet, um Services oder Assets anzufordern, die normalerweise manuell gehandhabt werden, wendet Orchestration die übliche Arbeitsbewertung für die manuelle Arbeit auf die potenzielle automatisierte Lösung an und berechnet dann die tatsächlichen Einsparungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Orchestration** > **ROI-Aufgabenzuordnung** > **Regeln für korrelierte Aufgaben**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Formular für Automatisierungseinträge

Feld	Beschreibung
Automatisierungseintrag	Datensatz für die Automatisierungseinträge, der mit der durch diese Bedingungen definierten manuellen Aufgabe korreliert. Der Eintragsdatensatz gibt den zur Automatisierung der Aufgabe verwendeten Workflow an und definiert die Arbeitsbewertung, die zur Berechnung der Kosten der Aufgabe verwendet wird.
Tabelle	Tabelle, die anhand dieser Bedingungen gefiltert werden soll. Die Regel wählt Datensätze, die den Bedingungen entsprechen, aus dieser Tabelle aus. Informationen aus diesen Datensätzen werden verwendet, um die tatsächliche Zeit für die Durchführung einer manuellen Aufgabe und den tatsächlichen Umfang für diese manuelle Aufgabe zu berechnen.
Bedingung	Bedingungsgenerator zum Filtern von Datensätzen für diese Tabelle. Verwenden Sie diese Bedingungen, um alle manuellen Aufgaben zu ermitteln, die mit diesem Automatisierungseintrag korrelieren.
Schreibgeschützte Felder	
Verarbeitet am	Datum und Uhrzeit, zu der das System die Suche nach übereinstimmenden Datensätzen durchführt. Das System sucht automatisch nach neuen manuellen Aufgaben, die diese Bedingungen erfüllen.

4. Wählen Sie eine dieser Einreichungsoptionen aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Absenden**: Speichert den Datensatz in der Tabelle, ohne Berechnungen auszuführen.
- **AND-Prozess jetzt übermitteln**: Speichert den Datensatz, sucht alle übereinstimmenden Aufgaben und speichert übereinstimmende Datensatzinformationen in der Tabelle „Korrelierte Aufgaben“ [manual_mapping_records].

5. Um eine Regel anzuzeigen, wählen Sie den Link in der Spalte **Tabelle** der zugehörigen Liste **Regeln für korrelierte Aufgaben** für den Automatisierungseintrag, den Sie anzeigen möchten, aus.
6. Um die Liste der Aufgaben anzuzeigen, die allen zugehörigen Regeln im System entsprechen, navigieren Sie zu **Orchestration** > **ROI-Aufgabenzuordnung** > **Korrelierte Aufgaben**an.
7. Klicken Sie in diesem Formular unter **Zugehörige Links** auf **Korrelierte Aufgaben**, um die Liste der Aufgaben anzuzeigen, die dieser Regel im System entsprechen.

Zeitbereiche für Orchestration-ROI-Berechnungen konfigurieren

Wählen Sie einen Datumsbereich aus, um die durchschnittliche Anzahl der Aufgaben und die Dauer pro Monat für die korrelierten Aufgaben zu berechnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: orchestration_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig erstellt das System einen Bereich, der den vorherigen Monat umfasst und mit dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit endet. Sie können diesen Bereich jederzeit ändern und den ROI sofort neu berechnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Orchestration** > **ROI-Aufgabenzuordnung** > **Zeitbereich für berechnete Durchschnittswerte**an.
2. Geben Sie ein neues Start- oder Enddatum und eine neue Uhrzeit ein, oder klicken Sie auf das Symbol, um ein Datum mithilfe des Kalenders auszuwählen.
3. Klicken Sie auf **Berechnen**, um den ROI basierend auf dem neuen Zeitbereich zu berechnen und Ihre Einstellungen zu speichern.

Mit Orchestration-ROI installierte Komponenten

Mit dem Plugin „Orchestration-ROI“ (com.snc.runbook_automation.roi) werden mehrere Arten von Komponenten installiert.

Mit Orchestration-ROI installierte Tabellen

Bei der Aktivierung von Orchestration-ROI werden Tabellen hinzugefügt.

Tabelle	Beschreibung
Kosten und Einsparungen [run_rate_predicted_savings]	Enthält die Daten für die Berichte in **Orchestration** > **ROI-Berichte** > **Ausgaben und Einsparungen**an.
Einsparungsbericht [savings_report]	Enthält die Anzahl der Automatisierungen, die vor dem in der Spalte **Verarbeitet am** angegebenen Datum ausgeführt wurden, basierend auf:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
	• Den jedem Automatisierungseintrag zugeordneten Workflows • Den geschätzten Einsparungen nach der geschätzten Dauer pro Aufgabe. • Den berechneten Einsparungen nach berechneter Dauer
Detaillierter Einsparungsbericht [detail_savings_report]	Enthält eine detaillierte Liste für die Tabelle „Einsparungsbericht“ [savings_report]. Diese Liste enthält das Ausführungsdatum und die Einsparungen für jede Automatisierung.
Automatisierungseinträge [automation_entry_form]	Enthält Automatisierungseinträge, die Arbeitsressourcen mit bestimmten manuellen Aufgaben verknüpfen. Sie können die geschätzte Dauer für die manuelle Ausführung einer Aufgabe und die geschätzte Häufigkeit der Ausführung einer Aufgabe pro Monat angeben. Wenn für diesen Automatisierungseintrag bereits Workflow-Automatisierungen implementiert sind, können Sie die zugehörigen Workflows angeben. Das System berechnet die Einsparungen basierend auf der Arbeitsbewertungskarte und der Anzahl der durchgeführten Workflow-Automatisierungen.
Roadmap-Planung [roadmap_planning]	Enthält eine Roadmap-Planung für jeden zu implementierenden Automatisierungseintrag. Sie können geschätzte Stunden für die Implementierung einer Workflow-Automatisierung, den zum Jahresende erwarteten Automatisierungsprozentsatz und den Startmonat für die Implementierung des Workflows angeben.
Korrelierte Aufgaben [manual_mapping_records]	Enthält alle zugehörigen manuellen Aufgaben für jeden Automatisierungseintrag. Die Informationen zu jeder Aufgabe werden in dieser Tabelle gespeichert, damit das System die tatsächliche Dauer und den Umfang für jede manuelle Aufgabe berechnen kann.
Regeln für korrelierte Aufgaben [manual_mapping_conditions]	Enthält die Regeln für korrelierte Aufgaben, die das System verwendet, um jedem Automatisierungseintrag entsprechende manuelle Aufgaben zu suchen.

Mit Orchestration-ROI installierte Plugins

Bei der Aktivierung von Orchestration-ROI werden Plugins installiert, sofern sie nicht bereits aktiv sind.

Plugin	Beschreibung
Cost Management [com.snc.cost_management]	Stellt die Arbeitsbewertungskarten bereit, die Orchestration-ROI verwendet, um die Einsparungen für jede automatisierte Aufgabe zu ermitteln. Weitere Informationen finden Sie unter Kostenmanagement .

Mit Orchestration-ROI installierte Rollen

Bei der Aktivierung von Orchestration-ROI werden Rollen hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Orchestration-Manager [orchestration_manager]	Verwaltet alle Aktivitäten im Modul „Orchestration-ROI“.	• pa_admin • report_admin

Mit Orchestration-ROI installierte UI-Aktionen

Bei der Aktivierung von Orchestration-ROI werden UI-Aktionen hinzugefügt.

UI-Aktionen für Orchestration - ROI

UI-Aktion	UI-Aktion	Beschreibung
Einsparungsbericht	Formular für Automatisierungseinträge [automation_entry_form]	Zeigt den für diesen Automatisierungseintrag spezifischen Einsparungsbericht an, wenn die zugehörigen Workflows nicht leer sind.
Geschätzte und geplante Einsparungen	Formular für Automatisierungseinträge [automation_entry_form]	Zeigt die geschätzten Einsparungen basierend auf der geschätzten Dauer der Aufgabe und die berechneten Einsparungen basierend auf der berechneten Dauer der Aufgabe an.
Workflow-Kontext anzeigen	Detaillierter Einsparungsbericht [detail_savings_report]	Zeigt den zugehörigen Workflow-Kontext an.
AND-Prozess jetzt übermitteln	Formular für Automatisierungseinträge [automation_entry_form]	Verarbeitet diesen neuen Eintrag.
Korrelierte Aufgaben	Regeln für korrelierte Aufgaben [manual_mapping_conditions]	Zeigt alle übereinstimmenden Aufgaben aus der Tabelle „Korrelierte Aufgaben“ [manual_mapping_records] an.
Detaillierter Einsparungsbericht	Formular für Automatisierungseinträge [automation_entry_form]	Zeigt die Liste der durchgeführten Automatisierungen basierend auf den zugeordneten Workflows an.
Aufgabe	Korrelierte Aufgaben [manual_mapping_records]	Zeigt den Aufgabendatensatz an.
AND-Prozess jetzt übermitteln	Regeln für korrelierte Aufgaben [manual_mapping_conditions]	Verarbeitet eine korrelierte Aufgabenregel. Diese Aktion führt einen Abgleich für die angegebene Tabelle und die Filterbedingungen durch.

Mit Orchestration-ROI installierte Script Includes

Bei der Aktivierung von Orchestration-ROI werden Script Includes hinzugefügt.

Skripteinbindung	Beschreibung
OrchestrationROIAjax	Skript, das die tatsächliche Dauer und den Umfang einer Aufgabe berechnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skripteinbindung	Beschreibung
OrchestrationROI	Skript, das die Anzahl der Workflow-Kontexte berechnet, alle übereinstimmenden Aufgaben ermittelt, Einsparungen berechnet und andere Funktionen, die in den UI-Aktionen verwendet werden, ausführt.
ROIDemoDataUtil	Skript, das die Zeitstempel der Demodaten aktualisiert.

Mit Orchestration-ROI installierte Clientskripts

Bei der Aktivierung von Orchestration-ROI werden Clientskripts hinzugefügt.

Clientskript	Tabelle	Beschreibung
Informationen zu Verarbeitungsregeln anzeigen	Regeln für korrelierte Aufgaben [manual_mapping_conditions]	Zeigt eine Anmerkung im Formular „Regeln für korrelierte Aufgaben“ an, die darauf hinweist, dass neue Aufgabenregeln erst zu dem im ROI-Zeitplan angegebenen Zeitpunkt ausgewertet werden.

Mit Orchestration-ROI installierte Geschäftsregeln

Bei Aktivierung von Orchestration-ROI werden Geschäftsregeln hinzugefügt.

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Zugehörige Datensätze löschen	Formular für Automatisierungseinträge [automation_entry_form]	Wenn ein Datensatz aus der Tabelle „Formular für Automatisierungseinträge“ [automation_entry_form] gelöscht wird, löscht diese Geschäftsregel alle Datensätze in anderen ROI-Tabellen, die auf diesen Eintrag verweisen.
In Run Rate und Einsparungen einfügen	Formular für Automatisierungseinträge [automation_entry_form]	Wenn ein neuer Automatisierungseintrag bereitgestellt wird, berechnet diese Geschäftsregel die geschätzten Einsparungen auf der Grundlage der geschätzten Dauer einer Aufgabe und der zugehörigen Arbeitsbewertungskarte.
In Einsparungsberichte einfügen	Formular für Automatisierungseinträge [automation_entry_form]	Wenn ein neuer Automatisierungseintrag angegeben wird, fügt diese Business Rule einen neuen Datensatz in die Tabelle „Einsparungen Bericht“ [savings_report] ein, wobei das Feld „**automations_run** “ auf den Wert **0**festgelegt ist.

Orchestration-ROI-Berichte

Orchestration-ROI bietet eine Sammlung von Standard- und Premium-Berichten, mit denen Sie Einsparungen durch die Automatisierung von Services in Ihrem Unternehmen berechnen können.

Die ROI-Standardberichte sind in Orchestration-ROI enthalten. Die Premium-Berichte bieten erweiterte Ansichten, die mit Performance Analytics erstellt wurden, und erfordern das Plugin Orchestration – ROI Premium.

Orchestration-ROI-Standardberichte

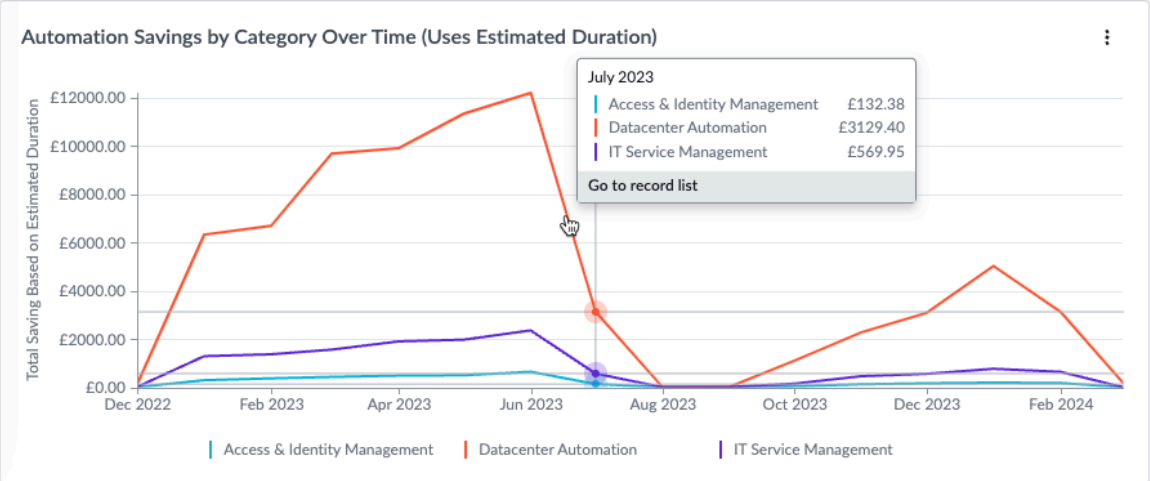
Das Dashboard der ROI-Standardberichte enthält Zusammenfassungen, geschätzte Kosten und berechnete Kosten für automatisierte Prozesse. Um auf das ROI-Standarddashboard zuzugreifen, navigieren Sie zu **Orchestration** > **ROI-Berichte** > **Dashboard**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Zusammenfassung“

Die Registerkarte „Zusammenfassung“ enthält vier Berichte für Automatisierungskategorien.

Beispiel eines ROI-Zusammenfassungsberichts



Standard-ROI-Zusammenfassungen nach Kategorie

Bericht	Beschreibung
Manuelle Aufgaben nach Kategorie im Zeitverlauf	Trend der manuellen Aufgaben nach Kategorie im Zeitverlauf. Wenn Sie zum Beispiel einen Teil der erforderlichen Aufgaben mithilfe von Automatisierungen ausführen, zeigt der Bericht die Anzahl der noch manuell ausgeführten Aufgaben an, die mit der Zeit abnehmen. • **Typ**: Liniendiagramm • **Tabelle**: Detaillierter Einsparungsbericht [detail_savings_report]
Automatisierungen nach Kategorie im Zeitverlauf	Trend der automatisierten Aufgaben nach Kategorie im Zeitverlauf. In diesem Diagramm kann beispielsweise die Zunahme der Anzahl automatisierter Aufgaben dargestellt werden, da eine Workflow-Automatisierung im Laufe der Zeit langsam eingeführt wird. • **Typ**: Liniendiagramm • **Tabelle**: Detaillierter Einsparungsbericht [detail_savings_report]
Automatisierungseinsparungen nach Kategorie im Zeitverlauf (Geschätzte Dauer)	Höhe der Einsparungen aus automatisierten Aufgaben im Zeitverlauf, basierend auf der geschätzten Dauer der Aufgabe, der Anzahl der durchgeführten Automatisierungen und den Kosten von der Arbeitsbewertungskarte. • **Typ**: Liniendiagramm • **Tabelle**: Detaillierter Einsparungsbericht [detail_savings_report]
Automatisierungseinsparungen nach Kategorie im Zeitverlauf (Berechnete Dauer)	Einsparungen aus automatisierten Aufgaben im Zeitverlauf, basierend auf der berechneten Dauer der Aufgabe, der Anzahl der durchgeführten Automatisierungen und den Kosten von der Arbeitsbewertungskarte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

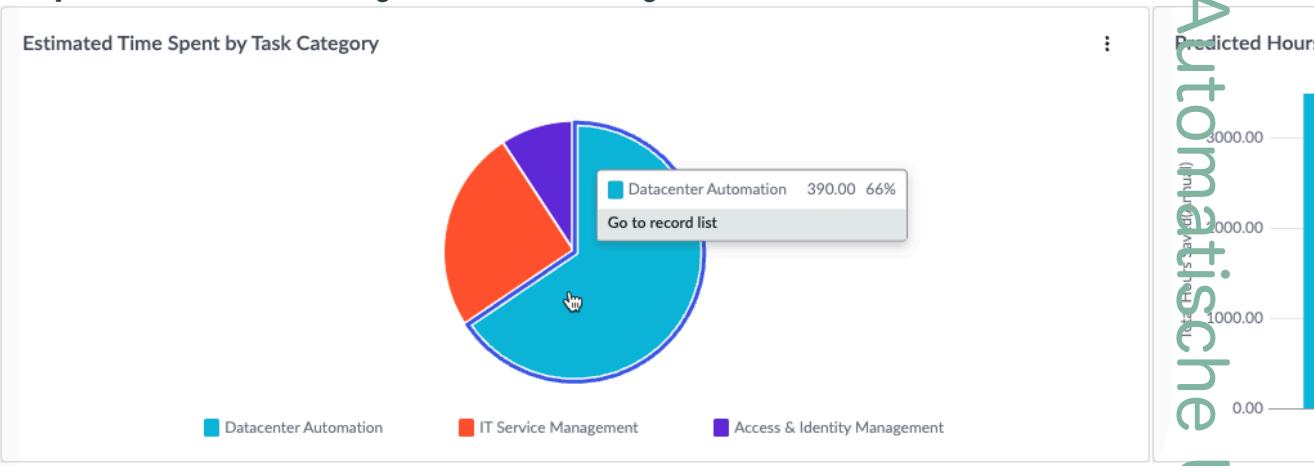
Standard-ROI-Zusammenfassungen nach Kategorie (Fortsetzung)

Bericht	Beschreibung
	• **Typ**: Liniendiagramm • **Tabelle**: Detaillierter Einsparungsbericht [detail_savings_report]

Registerkarte „Geschätzte Kosten“

Die Registerkarte „Geschätzte Kosten“ enthält acht Berichte zu geschätzter Zeit und geschätztem Aufwand für Automatisierungen.

Beispiele für ROI-Berichte zu geschätzter Zeit und geschätztem Aufwand



Standard-ROI-Schätzungen zu Zeit und Aufwand

Bericht	Beschreibung
Geschätzte Dauer nach Aufgabenkategorie	Geschätzte Gesamtdauer in Minuten für alle Aufgaben nach Aufgabenkategorie. • **Typ**: Tortendiagramm • **Tabelle**: Formular für Automatisierungseinträge [automation_entry_form]
Geschätzter Umfang manueller Aufgaben pro Monat nach Kategorie	Geschätzter Gesamtumfang aller Aufgaben pro Monat nach Aufgabenkategorie. • **Typ**: Tortendiagramm • **Tabelle**: Formular für Automatisierungseinträge [automation_entry_form]
Voraussichtliche monatliche Stunden nach Kategorie (Geschätzte Dauer und Umfang)	Gesamtanzahl der voraussichtlichen Stunden, die monatlich für alle manuellen Aufgaben aufgewendet werden, nach Kategorie, wobei die geschätzte Dauer und der geschätzte Umfang jeder Aufgabe pro Monat verwendet werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standard-ROI-Schätzungen zu Zeit und Aufwand (Fortsetzung)

Bericht	Beschreibung
	• **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Kosten und Einsparungen [run_rate_predicted_savings]
Voraussichtlicher monatlicher Aufwand nach Kategorie (Geschätzte Dauer und Umfang)	Voraussichtlicher monatlicher Gesamtaufwand für alle manuellen Aufgaben nach Kategorie, wobei die geschätzte Dauer und der geschätzte Umfang jeder Aufgabe pro Monat sowie die Kosten von der Arbeitsbewertungskarte verwendet werden. **Hinweis:** In diesem Bericht wird Aufwand mit negativen Zahlen dargestellt. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Kosten und Einsparungen [run_rate_predicted_savings]
Voraussichtliche vierteljährliche Stunden nach Kategorie (Geschätzte Dauer und Umfang)	Gesamtanzahl der voraussichtlichen Stunden, die vierteljährlich für alle manuellen Aufgaben aufgewendet werden, nach Kategorie, wobei die geschätzte Dauer und der geschätzte Umfang jeder Aufgabe pro Monat verwendet werden. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Kosten und Einsparungen [run_rate_predicted_savings]
Voraussichtlicher vierteljährlicher Aufwand nach Kategorie (Geschätzte Dauer und Umfang)	Voraussichtlicher vierteljährlicher Gesamtaufwand für alle manuellen Aufgaben nach Kategorie, wobei die geschätzte Dauer und der geschätzte Umfang jeder Aufgabe pro Monat sowie die Kosten von der Arbeitsbewertungskarte verwendet werden. **Hinweis:** In diesem Bericht wird Aufwand mit negativen Zahlen dargestellt. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Kosten und Einsparungen [run_rate_predicted_savings]
Voraussichtliche jährliche Stunden nach Kategorie (Geschätzte Dauer und Umfang)	Gesamtanzahl der voraussichtlichen Stunden, die jährlich für alle manuellen Aufgaben aufgewendet wurden, nach Kategorie, wobei die geschätzte Dauer und der geschätzte Umfang jeder Aufgabe pro Monat verwendet werden. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Kosten und Einsparungen [run_rate_predicted_savings]
Voraussichtlicher jährlicher Aufwand nach Kategorie (Geschätzte Dauer und Umfang)	Voraussichtlicher jährlicher Gesamtaufwand für alle manuellen Aufgaben nach Kategorie, wobei die geschätzte Dauer und der geschätzte Umfang jeder Aufgabe pro Monat sowie die Kosten von der Arbeitsbewertungskarte verwendet werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

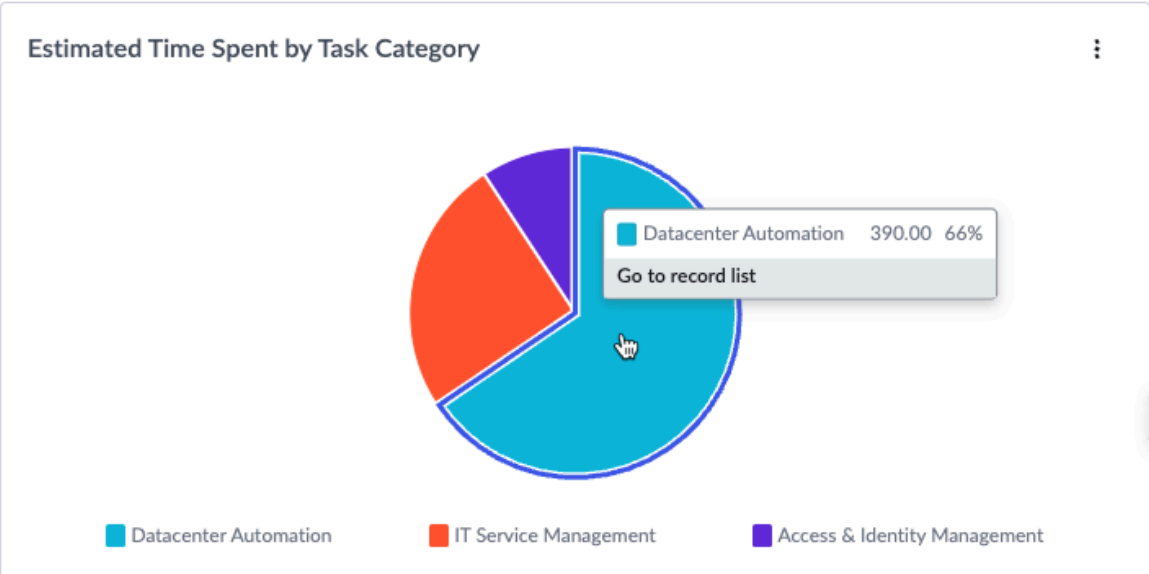
Standard-ROI-Schätzungen zu Zeit und Aufwand (Fortsetzung)

Bericht	Beschreibung
	Hinweis: In diesem Bericht wird Aufwand mit negativen Zahlen dargestellt. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Kosten und Einsparungen [run_rate_predicted_savings]

Registerkarte „Kosten aus zugehörigen Aufgaben“

Die Registerkarte „Kosten aus zugehörigen Aufgaben“ enthält acht Berichte zu Zeit und Aufwand für Automatisierungen, die auf tatsächlichen Berechnungen basieren.

Beispiele für ROI-Berichte zu berechneter Zeit und berechnetem Aufwand



Standard-ROI: Berechnete Zeit und berechneter Aufwand von Automatisierungen

Bericht	Beschreibung
Dauer nach Aufgabenkategorie	Tatsächliche Gesamtzeit in Minuten für alle Aufgaben nach Aufgabenkategorie. • **Typ**: Tortendiagramm • **Tabelle**: Formular für Automatisierungseinträge [automation_entry_form]
Umfang manueller Aufgaben pro Monat nach Kategorie	Tatsächlicher Gesamtumfang aller Aufgaben pro Monat nach Aufgabenkategorie. • **Typ**: Tortendiagramm • **Tabelle**: Formular für Automatisierungseinträge [automation_entry_form]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standard-ROI: Berechnete Zeit und berechneter Aufwand von Automatisierungen (Fortsetzung)

Bericht	Beschreibung
Geplante monatliche Stunden nach Kategorie (Berechnete Dauer und Umfang)	Gesamtanzahl der geplanten Stunden, die monatlich für alle manuellen Aufgaben aufgewendet werden, nach Kategorie, wobei die berechnete Dauer und der berechnete Umfang jeder Aufgabe pro Monat verwendet werden. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Kosten und Einsparungen [run_rate_predicted_savings]
Geplanter monatlicher Aufwand nach Kategorie (Berechnete Dauer und Umfang)	Geplanter monatlicher Gesamtaufwand für alle manuellen Aufgaben nach Kategorie, wobei die berechnete Dauer und der berechnete Umfang jeder Aufgabe pro Monat sowie die Kosten von der Arbeitsbewertungskarte verwendet werden. **Hinweis:** In diesem Bericht wird Aufwand mit negativen Zahlen dargestellt. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Kosten und Einsparungen [run_rate_predicted_savings]
Geplante vierteljährliche Stunden nach Kategorie (Berechnete Dauer und Umfang)	Gesamtanzahl der geplanten Stunden, die vierteljährlich für alle manuellen Aufgaben aufgewendet werden, nach Kategorie, wobei die berechnete Dauer und der berechnete Umfang jeder Aufgabe pro Monat verwendet werden. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Kosten und Einsparungen [run_rate_predicted_savings]
Geplanter vierteljährlicher Aufwand nach Kategorie (Berechnete Dauer und Umfang)	Geplanter vierteljährlicher Gesamtaufwand für alle manuellen Aufgaben nach Kategorie, wobei die berechnete Dauer und der berechnete Umfang jeder Aufgabe pro Monat sowie die Kosten von der Arbeitsbewertungskarte verwendet werden. **Hinweis:** In diesem Bericht wird Aufwand mit negativen Zahlen dargestellt. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Kosten und Einsparungen [run_rate_predicted_savings]
Geplante jährliche Stunden nach Kategorie (Berechnete Dauer und Umfang)	Gesamtanzahl der geplanten Stunden, die jährlich für alle manuellen Aufgaben aufgewendet wurden, nach Kategorie, wobei die berechnete Dauer und der berechnete Umfang jeder Aufgabe pro Monat verwendet werden. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Kosten und Einsparungen [run_rate_predicted_savings]
Geplanter jährlicher Aufwand nach Kategorie (Berechnete Dauer und Umfang)	Geplanter jährlicher Gesamtaufwand für alle manuellen Aufgaben nach Kategorie, wobei die berechnete Dauer und der berechnete Umfang jeder Aufgabe pro Monat sowie die Kosten von der Arbeitsbewertungskarte verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standard-ROI: Berechnete Zeit und berechneter Aufwand von Automatisierungen (Fortsetzung)

Bericht	Beschreibung
	Hinweis: In diesem Bericht wird Aufwand mit negativen Zahlen dargestellt. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Kosten und Einsparungen [run_rate_predicted_savings]

Orchestration-ROI-Berechnungen für Standardberichte planen

Die regelmäßige Aufgabe, die die Orchestration-ROI-Standardberichte berechnet, ist standardmäßig aktiv und wird von den Systemeigenschaften gesteuert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: orchestration_manager, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das System bietet die regelmäßige Standardaufgabe „ROI-Zeitplan verarbeiten“, mit der Sie konfigurieren können, wann Orchestration den ROI für Standardberichte berechnet. Dieser Zeitplan ermöglicht Skripting für erweiterte Bedingungen. Um den Zeitplan zu ändern oder ein auszuführendes Skript zu schreiben, öffnen Sie Verarbeitungs-ROI-Zeitplan in **Systemzeitplaner** > **Geplante Jobs** > **Geplante Aufgaben** und klicken Sie auf **Auftragsdefinition konfigurieren**. Um den Zeitplan direkt aus der Auftragsdefinition auszuführen, klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.

So steuern Sie die Ausführung der Zeitplanaufgabe mit den Orchestration-Eigenschaften.

Prozedur

1. Navigieren zu **Orchestration-ROI** > **Eigenschaften**an.
2. Konfigurieren Sie die folgenden Eigenschaften:

ROI-Zeitplaneigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
roi.processing.active	Aktivierung der regelmäßigen Aufgabe für die ROI-Verarbeitung. Diese Eigenschaft aktiviert die regelmäßige Aufgabe „Zeitplan für ROI-Verarbeitung“. ○ **Typ**: Wahr | Falsch ○ **Standardwert**: Wahr
roi.processing.interval	Geplantes ROI-Verarbeitungsintervall (Stunden). Diese Eigenschaft legt das Wiederholungsintervall für die regelmäßige Aufgabe fest, die Einsparungsberichte und korrelierte Aufgaben verarbeitet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	○ **Typ**: Ganzzahl ○ **Standardwert**: 24

3. Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu speichern.

Berichte für „Orchestration – ROI Premium“

Das Premium-Dashboard bietet detaillierte Berichte zu den berechneten Einsparungen im Laufe der Zeit.

Die ROI Premium-Berichte erfordern das Plugin Orchestration - ROI Premium und werden mithilfe von Performance Analytics erstellt. Das Plugin „Orchestration - ROI Premium“ ist vom Plugin „ Performance Analytics - Premium “ abhängig, das ein separates Abonnement erfordert.

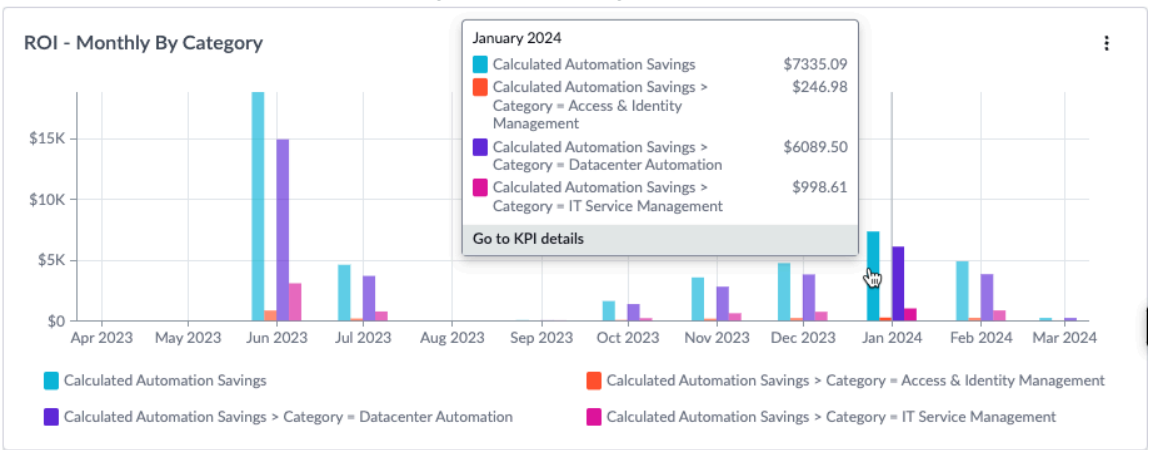
Wichtig:
Sie müssen die geplante Erfassungsaufgabe von Performance Analytics aktivieren, bevor Orchestration ROI Premium Daten anzeigen kann.

Um auf das ROI Premium-Dashboard zuzugreifen, navigieren Sie zu **Orchestration** > **ROI-Berichte** > **Premium-Dashboard**an.

Registerkarte „ROI nach Kategorie“

Die Registerkarte „ROI nach Kategorie“ enthält drei Berichte, die die berechneten Einsparungen im Laufe der Zeit nach Kategorien anzeigen.

Berechnete monatliche Einsparungen nach Kategorie



Premium-Berichte für berechnete Einsparungen im Laufe der Zeit nach Kategorie

Bericht	Beschreibung
ROI – Monatlich nach Kategorie	Zeigt die berechneten Einsparungen pro Monat nach Kategorie an. Das Diagramm zeigt die berechneten Einsparungen insgesamt sowie die berechneten Einsparungen für jede Kategorie an. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Detaillierter Einsparungsbericht [detail_savings_report]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

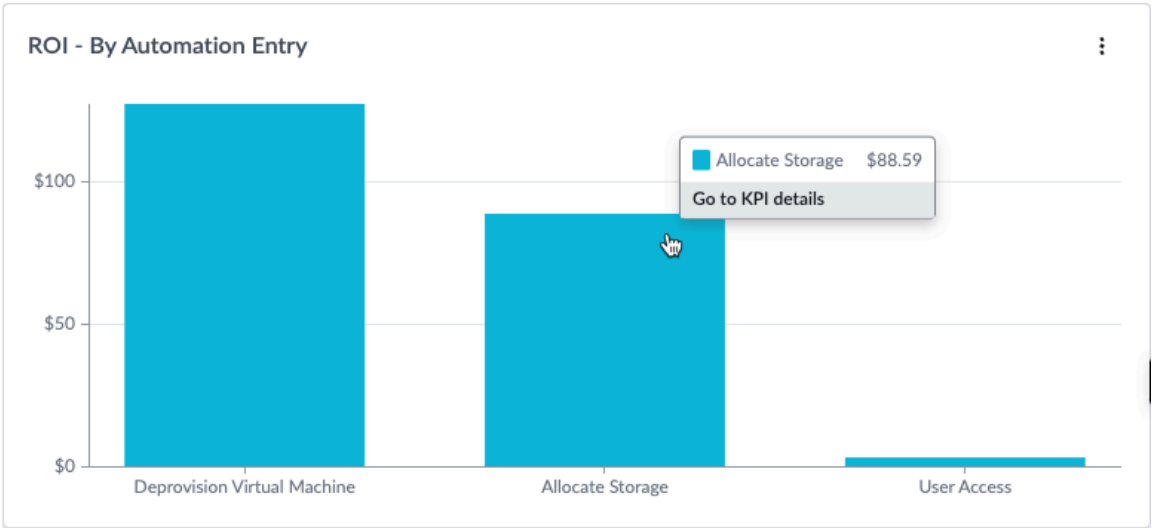
Premium-Berichte für berechnete Einsparungen im Laufe der Zeit nach Kategorie (Fortsetzung)

Bericht	Beschreibung
ROI – Nach Kategorie	Zeigt den Trend der berechneten Einsparungen nach Kategorie an. • **Typ**: Spline-Diagramm • **Tabelle**: Detaillierter Einsparungsbericht [detail_savings_report]
ROI – Laufende Summe für 12 Monate	Zeigt die laufende Summe der berechneten Einsparungen für alle Kategorien in den letzten 12 Monaten an. • **Typ**: Flächendiagramm • **Tabelle**: Detaillierter Einsparungsbericht [detail_savings_report]

ROI nach Automatisierungseintrag

Die Registerkarte „ROI nach Automatisierungseintrag“ enthält zwei Berichte, die die berechneten Einsparungen im Laufe der Zeit nach Automatisierungseintrag anzeigen.

Berechnete Einsparungen für den aktuellen Monat nach Automatisierungseintrag



Berechnete Einsparungen im Laufe der Zeit nach Automatisierungseintrag

Bericht	Beschreibung
ROI nach Automatisierungseintrag	Zeigt die berechneten Einsparungen des aktuellen Monats für jeden Automatisierungseintrag an. • **Typ**: Spaltendiagramm • **Tabelle**: Detaillierter Einsparungsbericht [detail_savings_report]
ROI – Nach Automatisierungseintrag Top 10-Liste	Zeigt die Top 10 der Automatisierungseinträge mit den meisten berechneten Einsparungen im aktuellen Monat an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berechnete Einsparungen im Laufe der Zeit nach Automatisierungseintrag (Fortsetzung)

Bericht	Beschreibung
	• **Typ**: Scorecard • **Tabelle**: Detaillierter Einsparungsbericht [detail_savings_report]

ROI-Premiumberichte von Orchestration anfordern

Um die ROI-Premiumberichte von Orchestration anzuzeigen, müssen Sie die Aktivierung des Plugins „Orchestration – ROI Premium“ (com.snc.runbook_automation.roi_premium) anfordern. Das Plugin „Orchestration – ROI Premium“ ist im Orchestration-Abonnement enthalten, muss jedoch separat aktiviert werden.

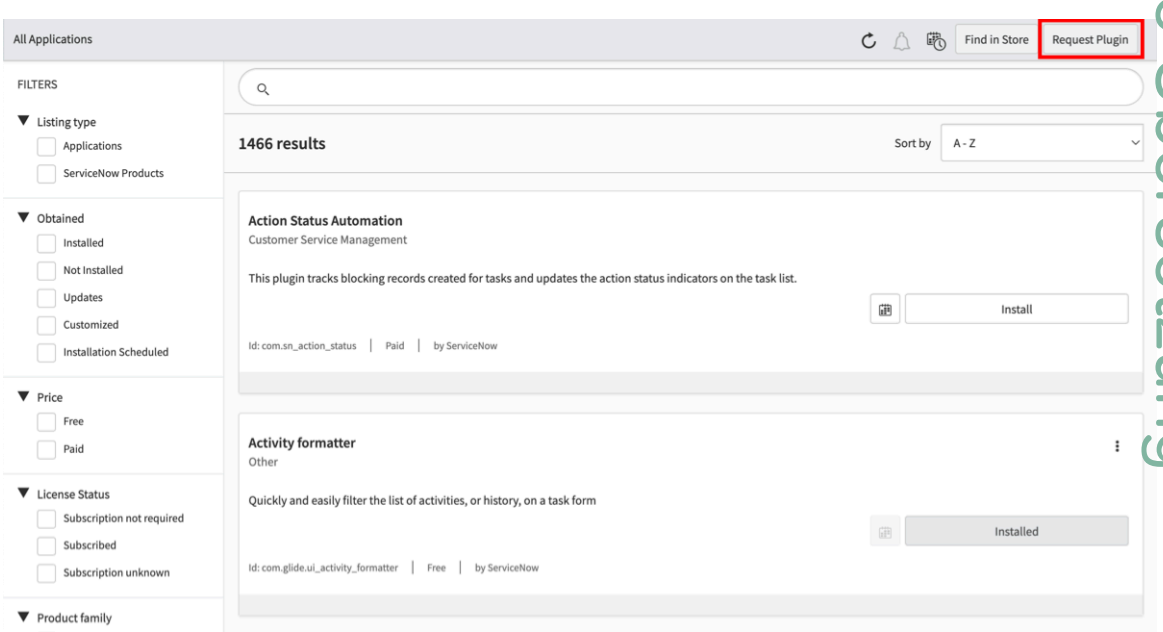
Vorbereitungen

Das Plugin „Orchestration - ROI Premium“ erfordert das Plugin „ Performance Analytics - Premium “, das separat erworben werden muss.

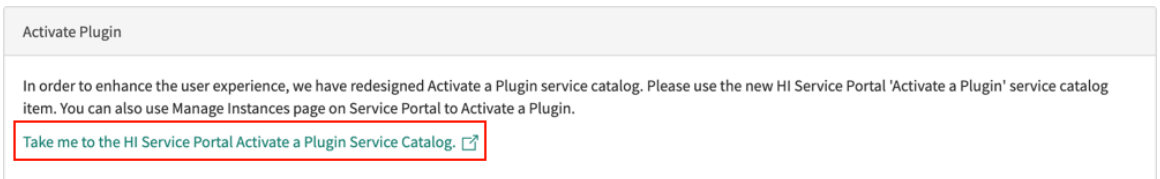
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

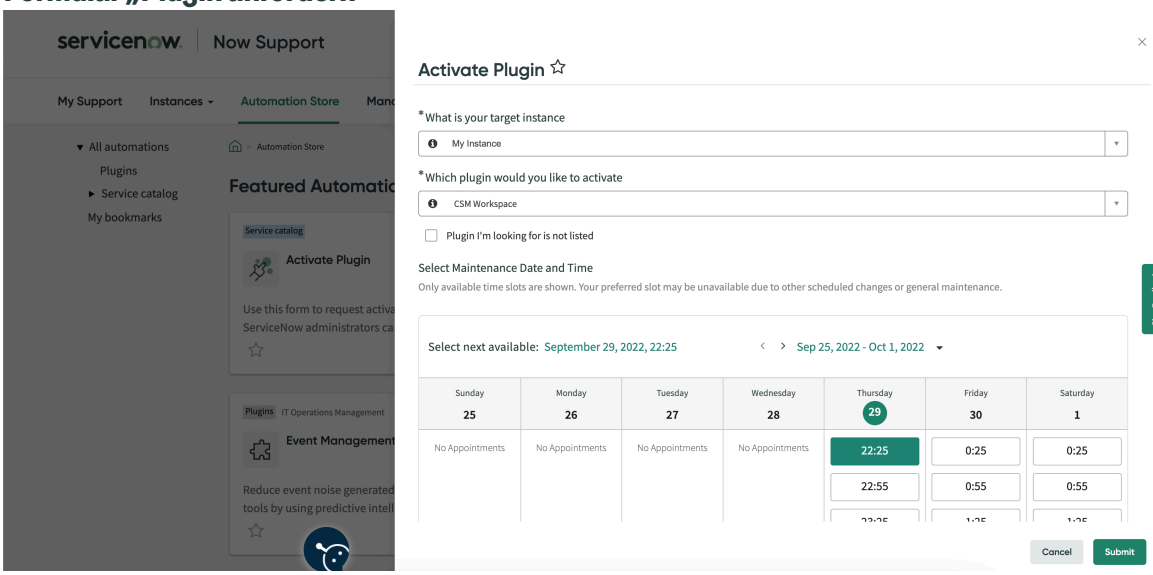
Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie im Artikel Plugin aus dem Servicekatalog anfordern [KB0751715] in der Now Support Knowledge Base.

Orchestration-ROI-Berechnungen für Premium-Berichte planen

Orchestration-ROI-Premium-Berichte verwenden eine Performance Analytics-Aufgabe, die aktiviert werden muss, bevor Premium-Berichte generiert werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: orchestration_manager, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die zur Berechnung der Premium-ROI-Berichte erforderliche regelmäßige Aufgabe ist „[PA ROI] Erfassung historischer Daten“, die mit dem Plugin „Orchestration – ROI Premium“ [com.snc.runbook_automation.roi_premium] installiert wird. Diese Aufgabe ist standardmäßig nicht aktiv.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Datenerfasser** > **Aufträge**an.
2. Suchen Sie nach dem Auftrag „[PA ROI] Erfassung historischer Daten“.
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.
4. Die Planungsoptionen werden für den im Feld **Ausführen** ausgewählten Wert angezeigt.
   Anweisungen zum Erstellen eines Zeitplans finden Sie unter Datensammlungsaufträge erstellen oder planen
5. Um den Zeitplan direkt aus der Auftragsdefinition auszuführen, klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Client-Softwareverteilung

Mit der Anwendung „Client Software Distribution“ (CSD) können Administratoren Software aus dem Service Catalog mit Verwaltungssystemen von Drittanbietern verteilen.

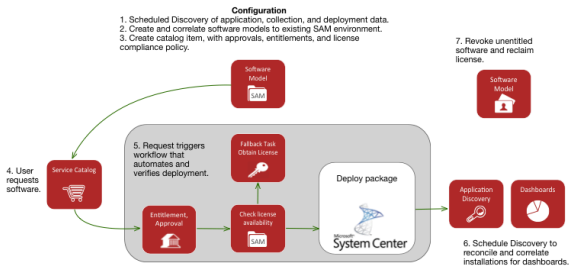
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit CSD können Administratoren alle Datensätze erstellen, die zum Bereitstellen von Software aus Service Catalog-Anforderungen erforderlich sind, einschließlich Softwaremodellen und Katalogelementen. Verwenden Sie die CSD-Anwendung, um die Bereitstellung und Zurücknahme von Software von einem SCCM-Host mit dem benutzerdefinierten SCCM-Aktivitätspaket zu automatisieren. Sie können Leasingzeiten für Software definieren, die über den Service Catalog verteilt wird, und in bestimmten Fällen Leasingerweiterungen zulassen, sofern noch Genehmigungen vorliegen. Die Bereitstellung erfolgt mithilfe von Orchestration-Aktivitäten und -Workflows.

CSD ist auch in Software Asset Management integriert, um Lizenzanzahlen für bereitgestellte Software zu verwalten.

CSD-Prozessablauf mit SCCM



Fordern Sie die Client-Softwareverteilung an

Die Verteilung der Client-Software erfordert das Plugin „Orchestration – Client Software Distribution“ (com.snc.orchestration.client_sf_distribution), das auf Anfrage mit einem Abonnement für Orchestration erhältlich ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

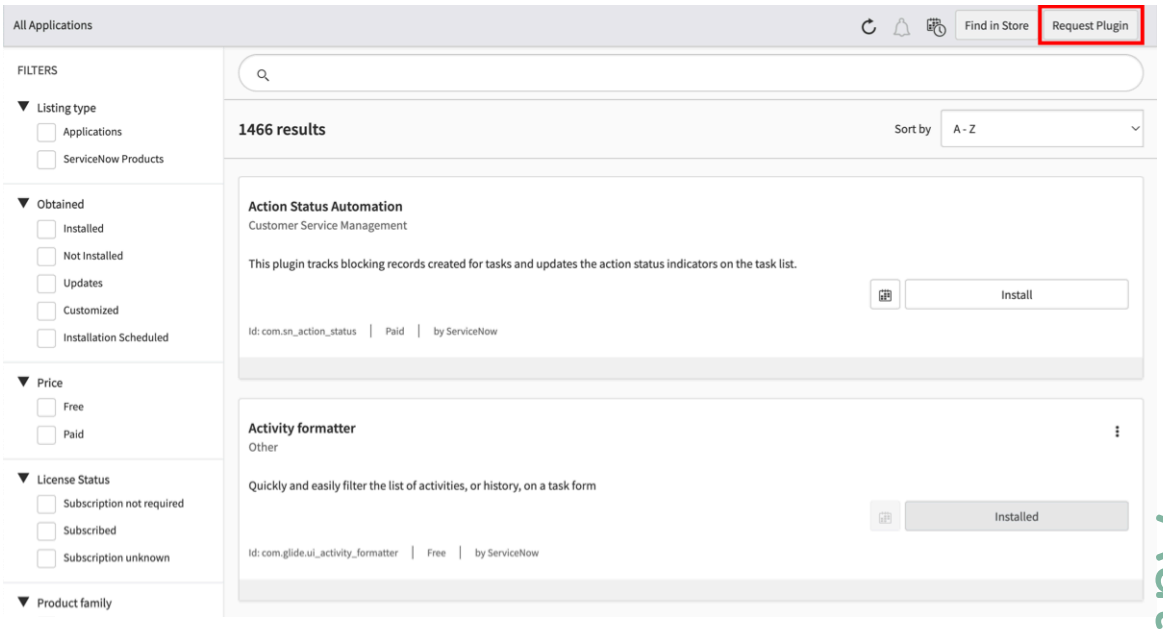
Das Plugin „Orchestration – Client Software Distribution“ aktiviert das Plugin Orchestration – System Center Configuration Manager, das die benutzerdefinierten SCCM-Aktivitäten enthält, mit denen über einen SCCM-Server Software bereitgestellt bzw. zurückgenommen werden kann. Weitere Plugin-Abhängigkeiten finden Sie unter Mit Client Software Distribution installierte Plugins.

Hinweis:
Das Plugin „Orchestration – Client Software Distribution“ wird in einem eigenen Anwendungsbereich ausgeführt.

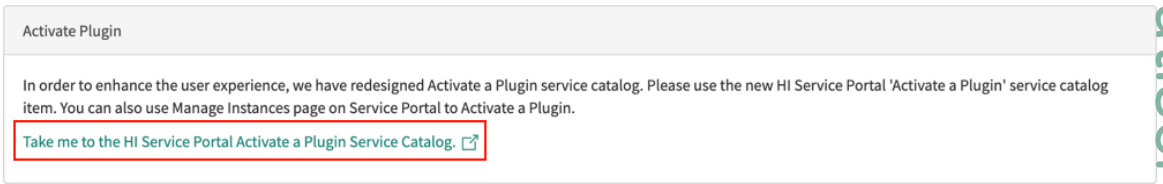
Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.

5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.

6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins.

Automatische Übersetzung

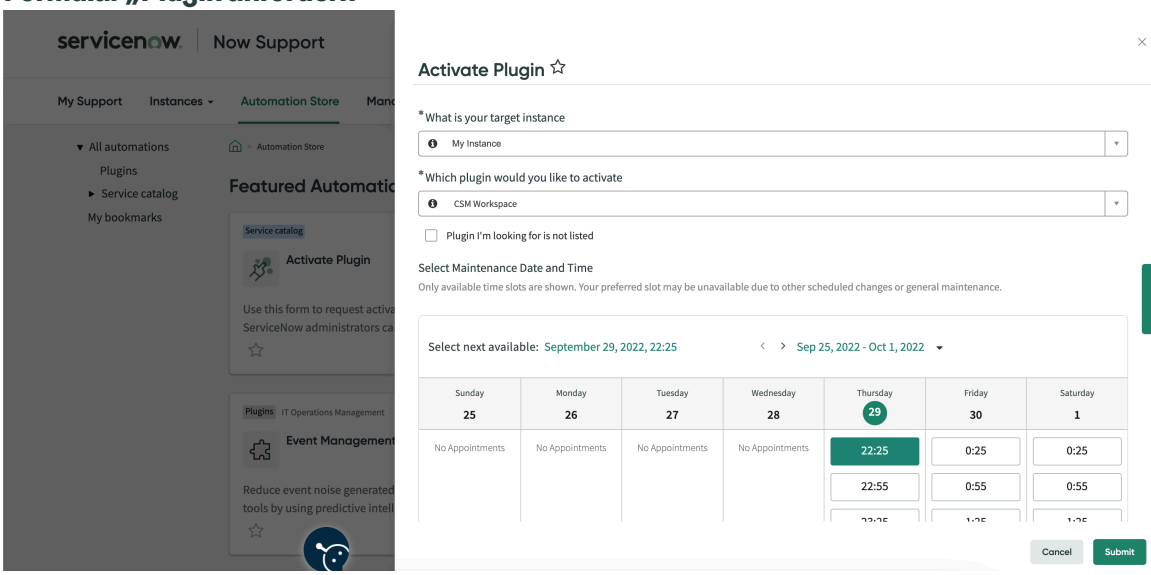
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	**Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie im Artikel Plugin aus dem Servicekatalog anfordern [KB0751715] in der Now Support Knowledge Base.

Mit Client Software Distribution installierte Komponenten

Mit Client Software Distribution (CSD) werden mehrere Arten von Komponenten installiert.

Mit Client Software Distribution installierte Tabellen

Diese Tabellen werden mit dem Plugin „Orchestration – Client Software Distribution“ (com.snc.orchestration.client_sf_distribution) installiert.

Tabellen von Client Software Distribution

Tabelle	Beschreibung
Client Software Distribution-Katalogelement [sn_client_sf_dist_cat_item]	Enthält alle Katalogelemente, die für Client Software Distribution erstellt wurden. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Katalogelement“ [sc_cat_item].

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen von Client Software Distribution (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Client Software Distribution-Softwareanforderung [sn_client_sf_dist_req_software]	Enthält die gesamte angeforderte Software und deren Status.
Client Software Distribution-Anwendung [sn_client_sf_dist_application]	Enthält alle erkannten CSD-Anwendungen.
Client Software Distribution-Anbieter [sn_client_sf_dist_provider]	Enthält alle Softwaredistributionsanbieter.
Client Software Distribution-Erweiterungs-Key [sn_client_sf_dist_extension_key]	Enthält die vordefinierten CSD-Erweiterungs-Keys.
Client Software Distribution-Erweiterungspunkt [sn_client_sf_dist_extension_point]	Enthält das Anpassungsskript für die Erweiterungs-Keys.
Client Software Distribution-Softwarekonfiguration [sn_client_sf_dist_software_config]	Basistabelle für alle Softwareanbieterkonfigurationen.
SCCM-Serverinstanz [sn_client_sf_dist_cmdb_ci_sccm_server]	Enthält alle SCCM-Serverinstanzen. Sie müssen diese Tabelle als Erweiterung der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erstellen.
SCCM-Anwendung [sn_client_sf_dist_sccm_application]	Enthält alle erkannten SCCM-Anwendungen. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Client Software Distribution-Anwendung“ [sn_client_sf_dist_application].
SCCM-Anwendungskatalogelement [sn_client_sf_dist_sccm_app_cat_item]	Enthält alle Katalogelemente, die für SCCM-Anwendungen erstellt wurden. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Client Software Distribution-Katalogelement“ [sn_client_sf_dist_cat_item].
SCCM-Sammlung [sn_client_sf_dist_sccm_collection]	Enthält alle erkannten SCCM-Sammlungen. Enthält alle erkannten SCCM-Sammlungen.
SCCM-Bereitstellung [sn_client_sf_dist_sccm_deployment]	Enthält alle erkannten SCCM-Bereitstellungen. Enthält alle erkannten SCCM-Bereitstellungen.
SCCM-Konfiguration [sn_client_sf_dist_sccm_sf_config]	Enthält die SCCM-Anwendung, Installations- und Deinstallationssammlungen sowie das Discovery-Modell. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Client Software Distribution-Softwarekonfiguration“ [sn_client_sf_dist_software_config].

Mit Client Software Distribution installierte Plugins

Diese Plugins werden mit dem Plugin „Orchestration – Client Software Distribution“ installiert, sofern sie nicht bereits aktiv sind.

Anweisungen zum Anfordern der Aktivierung von Client Software Distribution (CSD) finden Sie unter Fordern Sie die Client-Softwareverteilung an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugins für „Orchestration – Client Software Distribution“

Plugin	Beschreibung
Orchestration – System Center Configuration Manager [com.snc.orchestration.sccm_mgnt]	Installiert die benutzerdefinierten SCCM-Orchestration-Aktivitäten, die auf dem SCCM-Zielhost funktionieren.
Orchestration – Asset-Mietverwaltung [com.snc.orchestration.asset_lease_management]	Installiert die Mietfunktionalität für Software, die über den Service Catalog verteilt wird. Dies beinhaltet den Beginn, das Ende und die Verlängerung von Mietverträgen.
Service Catalog-Bereichs-API [com.glideapp.servicecatalog.scoped.api]	Installiert die API zur Unterstützung der Anwendungserstellung im Service Catalog.
Software Asset Management [com.snc.software_asset_management]	Bietet die Möglichkeit, Software-Assets zu verwalten, einschließlich des Abgleichs von Berechtigungen mit Lizenzen für benannte Benutzer, Workstations und Unternehmenssoftware-Vereinbarungen.

Mit Client Software Distribution installierte Rollen

Diese Rollen werden mit dem Plugin „Orchestration – Client Software Distribution“ installiert.

Rollen für „Orchestration – Client Software Distribution“

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Administrator für Client Software Distribution [sn_client_sf_dist.csd_admin]	Administratorrolle für die Verwaltung der Anwendung „Client Software Distribution“.	• sam • agent_admin • report_admin • catalog_admin • itil • workflow_admin

Mit Client Software Distribution installierte Script Includes

Diese Script Includes werden mit dem Plugin „Orchestration – Client Software Distribution“ installiert

Script Includes für „Orchestration – Client Software Distribution“

Script Include	Beschreibung
CSDExtensionPoint	Führt den spezifischen Code des CSD-Anbieters aus
CSDUtil	Dienstfunktionen für die CSD-Anwendung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Script Includes für „Orchestration – Client Software Distribution“ (Fortsetzung)

Script Include	Beschreibung
RefQualsCSD	Referenzqualifizierer-Filter. Dieses Skript stellt die Filterfunktionen für die CSD-Anbieter, -Geräte, SCCM-Anwendung, Installations- und Deinstallationssammlungen bereit.
SCCMCatItemHandler	Legt die Feldwerte bestimmter SCCM-Katalogelemente fest. Diese Werte umfassen den Tabellennamen des SCCM-Katalogelements, den Namen des Katalogelements, den SCCM-Anbieter und die SCCM-Softwarekonfiguration.
SoftwareCatItemCreator	Erstellt Softwarekatalogelemente
CSDCatItemHandler	Basisklasse für die Erstellung von CSD-Katalogelementen. Dieses Skript wird von der Aktion „Katalogelement-UI erstellen“ zum Erstellen eines Anwendungskatalogs verwendet.
CSDDemoDataUtil	Füllt Demodaten
CSDDemoDataUtilAjax	Füllt Demodaten

Mit Client Software Distribution installierte Eigenschaften

Eigenschaften für Client Software Distribution (CSD) verwalten den Installationsstatus angeforderter Softwarebereitstellungen und konfigurieren geplante Ermittlungen mit Discovery.

Um auf CSD-Eigenschaften zuzugreifen, navigieren Sie zu **Client-Softwareverteilung** > **Eigenschaften**an. Folgende Eigenschaften stehen zur Verfügung:

Eigenschaften für Client Software Distribution

Eigenschaft	Name	Beschreibung
Ablaufintervall für Statusprüfung (Tage)	sn_client_sf_dist.softwareInstallExpDays	Steuert, wie viele Tage das System wartet, bevor der Softwareinstallationsstatus ignoriert wird. Die Standardzeitbegrenzung für die Installation von Software beträgt 30Tage, bevor das System den Installationsstatus einer Bereitstellung nicht mehr überprüft. Installationsstatus sind: • **Nicht installiert**: Der Benutzer hat die angeforderte Software nicht vor Ablauf des konfigurierten Zeitlimits installiert. • **Installiert**: Die Software wurde innerhalb des konfigurierten Zeitlimits installiert. • **Statusprüfung abgelaufen**: Das Zeitlimit für die Installation der angeforderten Software ist abgelaufen. Das System

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Client Software Distribution (Fortsetzung)

Eigenschaft	Name	Beschreibung
		prüft den Status dieser Bereitstellung nicht mehr. • **Zurückgenommen**: Software wurde vom Administrator zurückgenommen. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 30
Statusintervall der Softwareinstallation abgleichen (Stunden)	sn_client_sf_dist.softwareInstallIntervalHour	Legt fest, wann die regelmäßige Aufgabe ausgeführt wird, die den Installationsstatus ermittelt. Standardmäßig überprüft das System den Installationsstatus stündlich. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 24
Regelmäßiges Anwendungs-Discovery-Intervall festlegen (Tage)	sn_client_sf_dist.discoveryExeDay	Legt das Wiederholungsintervall für die regelmäßige Aufgabe fest, die die Discovery von Anwendung ausführt. Discovery wird standardmäßig an dem mit diesem Wert festgelegten Tag um Mitternacht ausgeführt. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 5
Ausführungsintervall für Mietzeitplanaufgabe festlegen (Minuten)	sn_client_sf_dist.lease_execution_interval	Intervall, in dem die regelmäßige Aufgabe „CSD-Mietzeitplan“ prüft, ob angeforderte Softwaremietverträge begonnen, beendet oder verlängert wurden. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 1
Zeit vor Mietende zur Benachrichtigung des Anforderers festlegen (Tage)	sn_client_sf_dist.lease_end_notification	Legt fest, wie viele Tage vor dem Ende einer Softwaremiete die anfordernde Person benachrichtigt wird. Wenn Mietverlängerungen zulässig sind, stellen Sie sicher, dass dieser Zeitraum ausreichend Zeit für den Genehmigungsprozess bietet, bevor der Mietvertrag abläuft. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 5

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Client Software Distribution installierte Workflows

Diese Workflows werden mit dem Plugin „Orchestration – Client Software Distribution“ installiert.

Mit Client Software Distribution installierte Workflows

Workflow	Beschreibung
SCCM ermitteln	Ruft mithilfe benutzerdefinierter CSD-Orchestration-Aktivitäten Listen mit Anwendungen, Sammlungen und Bereitstellungen von SCCM-Servern ab. Ein Administrator führt diesen Workflow von einer UI-Aktion in einem Datensatz der SCCM-Serverinstanz aus.
Client-Software bestellen	Wird automatisch ausgeführt, wenn ein Benutzer Software aus dem Service Catalog bestellt.
SCCM-Anwendung bereitstellen	Wird durch den Workflow „Client-Software bestellen“ zum Bereitstellen von Software über den SCCM-Server ausgelöst. Dieser Workflow fügt der SCCM-Sammlung entweder den Benutzer oder das Gerät hinzu.
Client-Software zurücknehmen	Beginnt die Software-Zurücknahme für Software, die von einem externen Anbieter bereitgestellt wurde. Administratoren führen diesen Workflow über eine UI-Aktion für den Datensatz „Angeforderte Software“ und den Datensatz „Installierte Software ohne Berechtigung“ aus. Dieser Workflow löst den entsprechenden Anbieter-Workflow aus, der die eigentliche Rücknahme durchführt. Dieser Workflow löst zum Beispiel den Workflow „SCCM-Anwendung zurücknehmen“ für Anwendungen in SCCM-Deinstallationssammlungen aus.
SCCM-Anwendung zurücknehmen	Nimmt SCCM-Anwendungen zurück, die Mitglieder einer Deinstallationssammlung sind. Der Workflow „Client-Software zurücknehmen“ löst diesen Workflow aus, um von einem SCCM-Server bereitgestellte Software zurückzunehmen. Dieser Workflow verschiebt entweder den Benutzer oder das Gerät aus der SCCM-Sammlung in die entsprechende Deinstallationssammlung.

Zugehörige Informationen

- Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern
- Geskriptete Erweiterungspunkte in serverseitigen Skripten verwenden
- UI-Erweiterungspunkte in serverseitigen UI-Makros verwenden
- Client-Erweiterungspunkte beim clientseitigen UI-Skripting verwenden

Lizenzen und Zähler für verteilte Software erstellen

Lizenzen und Software-Zähler sind dem Softwaremodell zugeordnet und müssen erstellt werden, wenn Sie die Lizenz für von Client Software Distribution (CSD) bereitgestellte Software nachverfolgen möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam oder admin

Sie können in Software Asset Management Softwarelizenzen und Zähler für Softwareelemente erstellen, die von CSD aus dem Service Catalog bereitgestellt wurden. CSD ermittelt anhand des Softwarezählers, ob die Lizenz für die angeforderte Software verfügbar ist. Wenn die **Bewertung** der Lizenz größer als 0 ist, und der Lizenztyp **Nicht zugewiesen** lautet, geht CSD davon aus, dass die Lizenz für die Software verfügbar ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Software-Lizenzen**an.
2. Fügen Sie eine neue Softwarelizenz für das in CSD verwendete Softwaremodell hinzu.
3. Navigieren zu **Software Asset** > **Abgleich** > **Softwarezähler**an.
4. Erstellen Sie einen Softwarezähler für das von Ihnen erstellte Softwaremodell.
5. Führen Sie den Zähler aus, um die Softwarelizenzinformationen abzurufen.

Bestellvorgang für Client Software Distribution

Von Client Software Distribution (CSD) bereitgestellte Software kann von einzelnen Benutzern oder von zugelassenen Benutzern im Namen anderer Benutzer aus dem Service Catalog bestellt werden.

Katalogelemente für Client Software Distribution verfügen je nach Konfiguration der Bestellung über verschiedene Optionen.

Mietanfangs- und Enddatum

Für die gesamte von CSD bereitgestellte Software müssen die Benutzer das Anfangsdatum für den Mietvertrag angeben. Dies wird durch das Plugin „Orchestration – Asset-Mietverwaltung“ erzwungen, das automatisch mit CSD aktiviert wird. Das System füllt das Feld **Mietanfang** mit dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit aus.

Wenn das Katalogelement für die Zurücknahme (Deinstallation) konfiguriert ist, wird auf dem Formular das Feld **Mietende** angezeigt, in dem der Anforderer ein Enddatum und eine Endzeit für den Mietvertrag festlegen kann. Das System überprüft die Benutzereingaben in diesen Feldern, um sicherzustellen, dass die ausgewählten Datumsangaben ein zukünftiges Fenster definieren. Das Feld **Mietende** ist nicht obligatorisch und kann leer gelassen werden, um Software ohne Enddatum zu bestellen.

Hinweis:
Bei Systemen, die Software von Microsoft System Center Configuration Management (SCCM) bereitstellen, ist das Feld **Mietende** nur verfügbar, wenn die SCCM-Konfiguration eine Deinstallationssammlung angibt.

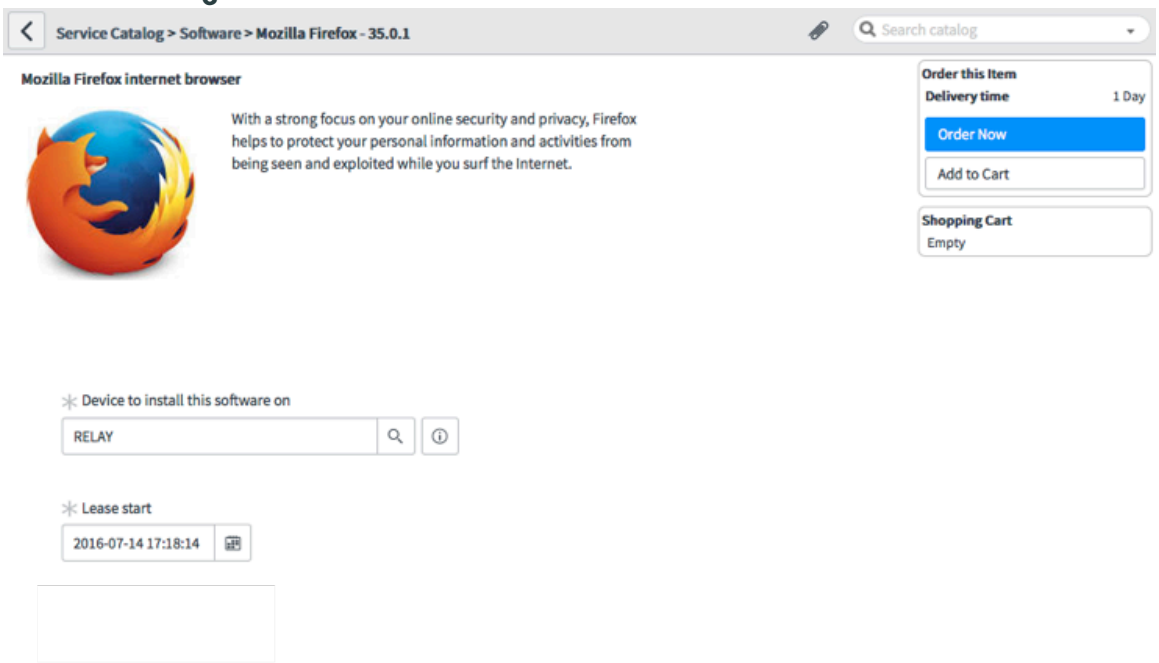
Nur dem angemeldeten Benutzer angebotene Software

Wenn das Softwarekatalogelement mit der deaktivierten Checkbox **Bestellen im Namen von** konfiguriert ist, erscheint das Feld **Benutzer** nicht im Bestellformular. Der angemeldete Benutzer wählt das Gerät, auf dem die Software bereitgestellt werden soll, aus dem Feld **Gerät, auf dem diese Software installiert werden soll** aus. In der Liste werden nur die Geräte angezeigt, die dem angemeldeten Benutzer zugewiesen sind.

In diesem Beispiel hat sich ein Benutzer beim Servicekatalog angemeldet, um Firefox für einen ihm zugewiesenen Computer zu bestellen. Der Benutzer wählt den Computer aus einer Liste von Geräten im Besitz aus und wählt Datum und Uhrzeit für den Beginn der Miete aus. Diese Software wird über Microsoft System Center Configuration Management (SCCM) bereitgestellt, es ist jedoch keine Deinstallationssammlung konfiguriert, und die Software kann vom System nicht automatisch zurückgenommen werden. Daher ist das Feld **Mietende** ist nicht verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Software als angemeldeter Benutzer bestellen



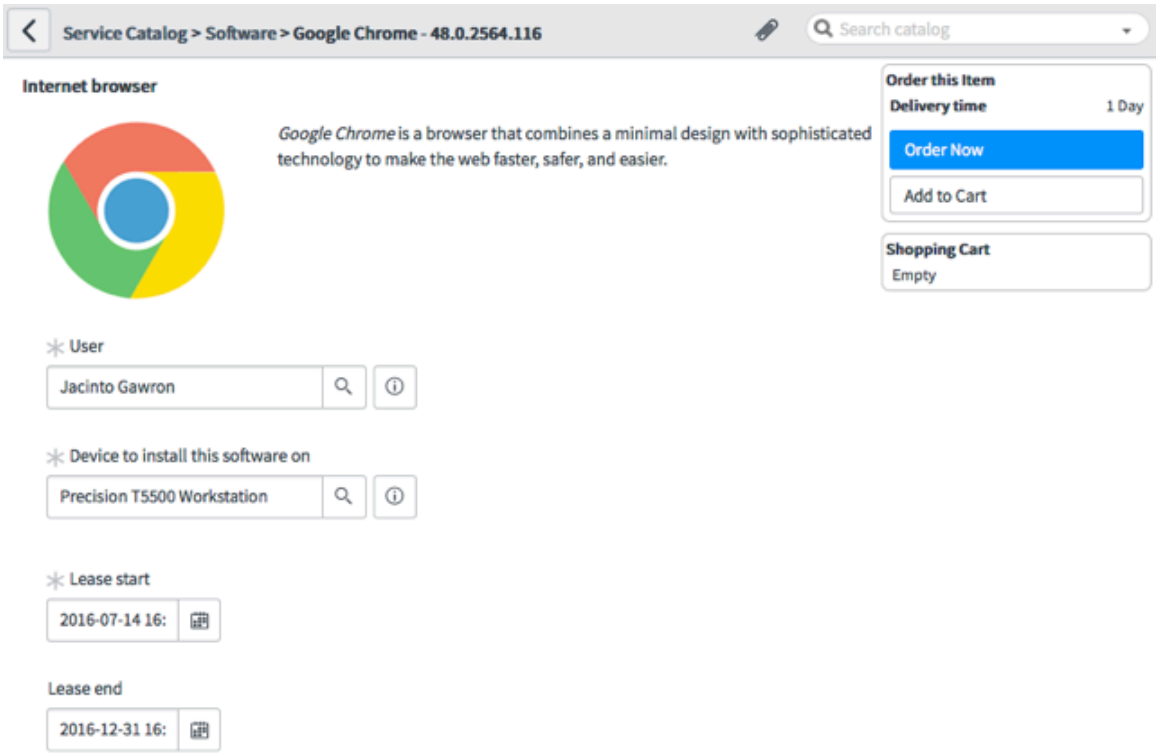
Im Namen eines anderen Benutzers bestellte Software

Wenn das Softwarekatalogelement mit der aktivierten Checkbox **Bestellen im Namen von** konfiguriert ist, wird das Feld **Benutzer** im Formular angezeigt. Der angemeldete Benutzer kann aus diesem Feld einen beliebigen Benutzer auswählen. Im Feld **Gerät, auf dem diese Software installiert werden soll** werden nur die Geräte aufgeführt, die dem im Feld **Benutzer** ausgewählten Benutzer zugewiesen sind. Wenn für im Namen eines anderen Benutzers bestellte Software eine Genehmigung erforderlich ist, sendet das System automatisch eine Genehmigungsanfrage an den Vorgesetzten des Benutzers, der die Software erhält. Die Genehmigung wird übersprungen, wenn die anfordernde Person der Vorgesetzte des genannten Benutzers ist.

In diesem Beispiel bestellt ein Vorgesetzter Google Chrome für einen Auftragnehmer. Der Vorgesetzte wählt den Auftragnehmer aus dem Feld **Benutzer** und einen Computer aus der Liste der dem Auftragnehmer zugewiesenen Geräte aus. Diese Software verfügt über eine konfigurierte SCCM-Deinstallationssammlung, die es dem Vorgesetzten ermöglicht, ein Enddatum für den Mietvertrag auszuwählen, das mit dem Ende des Vertrags des Benutzers übereinstimmt. Nach Ablauf des Mietvertrags deinstalliert SCCM die Software automatisch auf dem Gerät.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fenster für die Softwaremiete definieren



Softwaremietverträge verlängern

Benutzer von Software, die von Client Software Distribution (CSD) bereitgestellt wird, können die Verlängerung eines Mietfensters anfordern, wenn die Software von einem Softwareverteilungssystem zurückgenommen werden kann.

Vorbereitungen

Rolle erforderlich: Jeder Systembenutzer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn für Ihre Software ein Mietenddatum definiert ist und der Softwarestatus **Installiert** lautet, können Sie eine Verlängerung des Mietvertrags beantragen, sofern alle Genehmigungen, die Ihr Unternehmen benötigt, vorliegen.

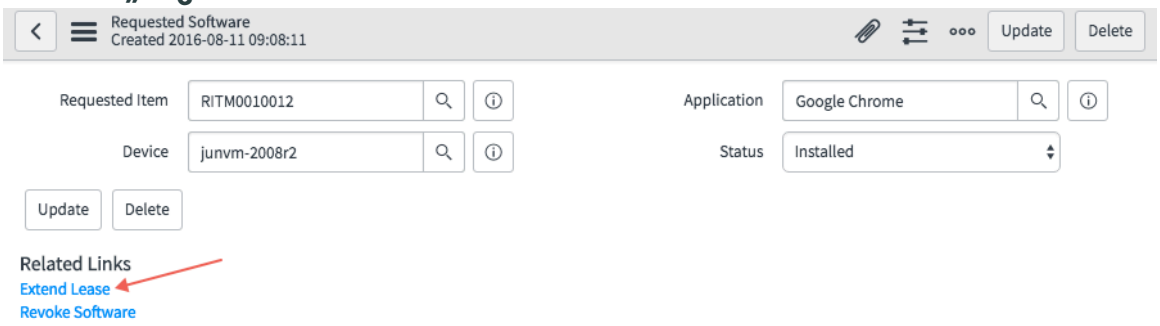
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Meine Software-Anforderung**an.
   Die Liste zeigt nur die Software, die Sie aus dem Service Catalog angefordert haben.
2. Wählen Sie den Datensatz für die installierte Software aus, deren Mietvertrag Sie verlängern möchten.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Lease verlängern**.

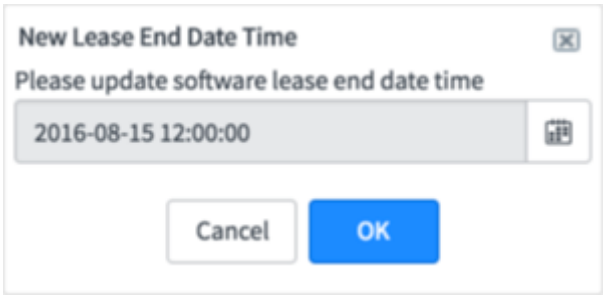
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Angeforderte Software“



4. Wählen Sie im angezeigten Dialogfeld ein neues Enddatum für den Mietvertrag aus, und klicken Sie auf **OK**. Sie müssen ein Datum nach dem aktuellen Datum auswählen.



Wenn die Mietverlängerung vom Vorgesetzten genehmigt werden muss, werden Sie über die Entscheidung informiert. Wenn die Anforderung genehmigt wurde, wird in einer Benachrichtigung das Enddatum des neuen Mietvertrags angezeigt. Wenn das neue Enddatum innerhalb von 5 Tagen (dem Standardbenachrichtigungszeitraum) nach dem Datum liegt, an dem Sie die Anforderung gestellt haben, sendet CSD eine sofortige Benachrichtigung über das Ende des Mietvertrags.

Wichtig:
Wenn Mietverlängerungen in Ihrer Organisation einer Genehmigung bedürfen, stellen Sie sicher, dass der Genehmiger verfügbar ist und genügend Zeit zur Verfügung steht, um Ihre Verlängerungsanforderung zu bearbeiten. Wenn die Verlängerung nicht vor Ablauf des ursprünglichen Enddatums genehmigt werden kann, wird die Software zurückgenommen.

Client Software Distribution aus SCCM

Sie können mit Client Software Distribution (CSD) Softwarebereitstellungen in Microsoft System Center Configuration Management (SCCM) bereitstellen bzw. zurücknehmen sowie Distributionen auf SCCM-Hosts verwalten.

Das SCCM-Aktivitätspaket enthält Orchestration-Aktivitäten, mit denen CSD Software aus einer Service Catalog-Anforderung bereitstellt und Benutzer- und Gerätesammlungen auf SCCM-Servern verwaltet. Darüber hinaus kann CSD die Lizenzanzahl für bereitgestellte Software mit ServiceNow Software Asset Management verwalten, von SCCM bereitgestellte Software ohne Benutzerinteraktion zurücknehmen und Mietzeiträume verwalten.

SCCM konfigurieren

Befolgen Sie die SCCM-Konfigurationsverfahren in der angegebenen Reihenfolge.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsadministratorrolle auf dem SCCM-Server konfigurieren

Um Software mit ServiceNow® Client Software Distribution (CSD) bereitzustellen, muss ein SCCM-Administratorbenutzer über die richtigen Berechtigungen zum Bereitstellen von Software verfügen, und PowerShell muss ordnungsgemäß konfiguriert sein.

Vorbereitungen

Erforderliche SCCM-Rolle: Anwendungsadministrator

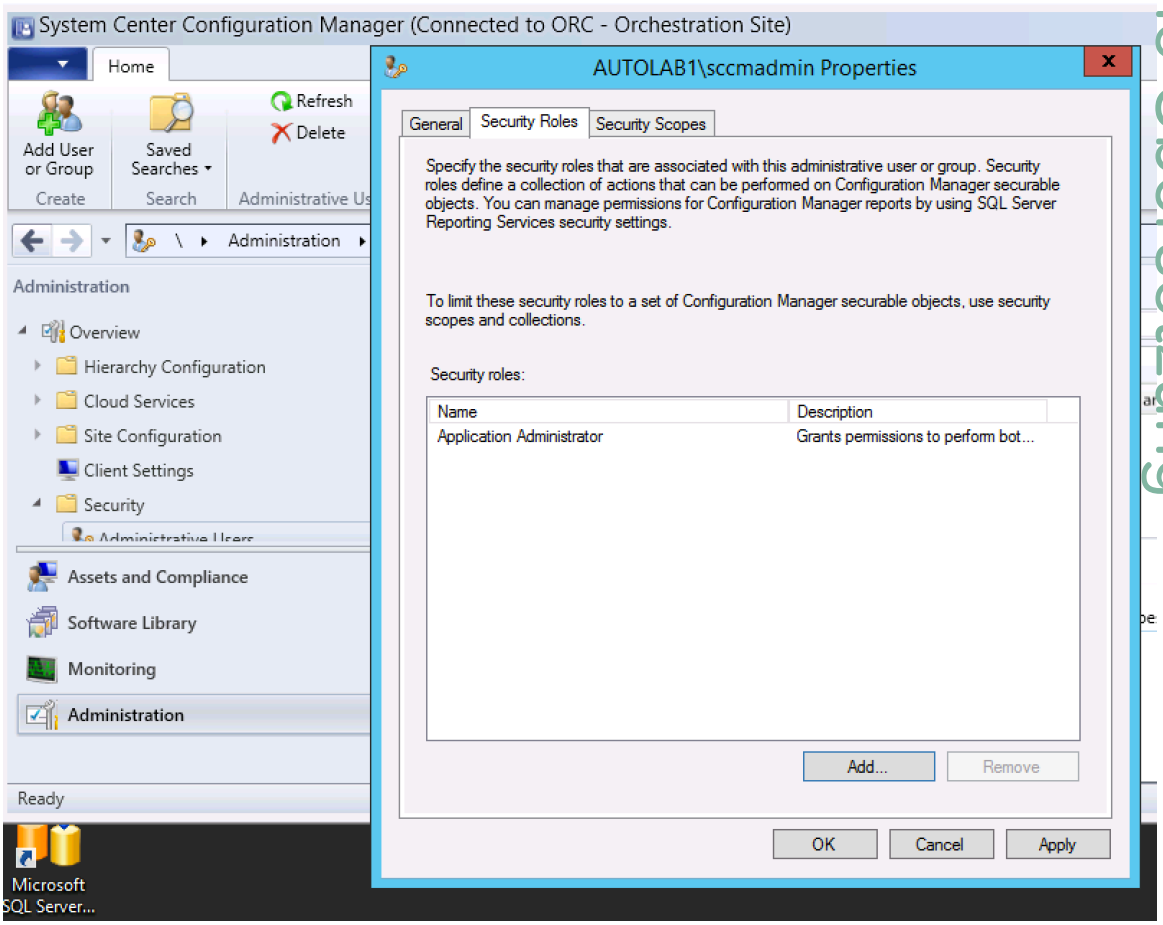
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Anweisungen gelten für Microsoft 2012 R2 Server.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der System Center Configuration Manager-Konsole zu **Administration** > **Security** > **Administrative Benutzer**an.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Benutzer, dem Sie die Anwendungsadministratorrolle zuweisen möchten.
3. Wählen im Dropdown-Menü **Eigenschaften** aus.
4. Klicken Sie im Dialogfeld „Eigenschaften“ auf die Registerkarte **Sicherheitsrollen**.
5. Stellen Sie sicher, dass der Benutzer über die Anwendungsadministratorrolle verfügt.
6. Wenn der Benutzer diese Rolle noch nicht inne hat, klicken Sie auf **Hinzufügen**, wählen diese Rolle aus der Liste aus und klicken auf **OK**.

Anwendungsadministratorrolle auf dem SCCM-Server zuweisen



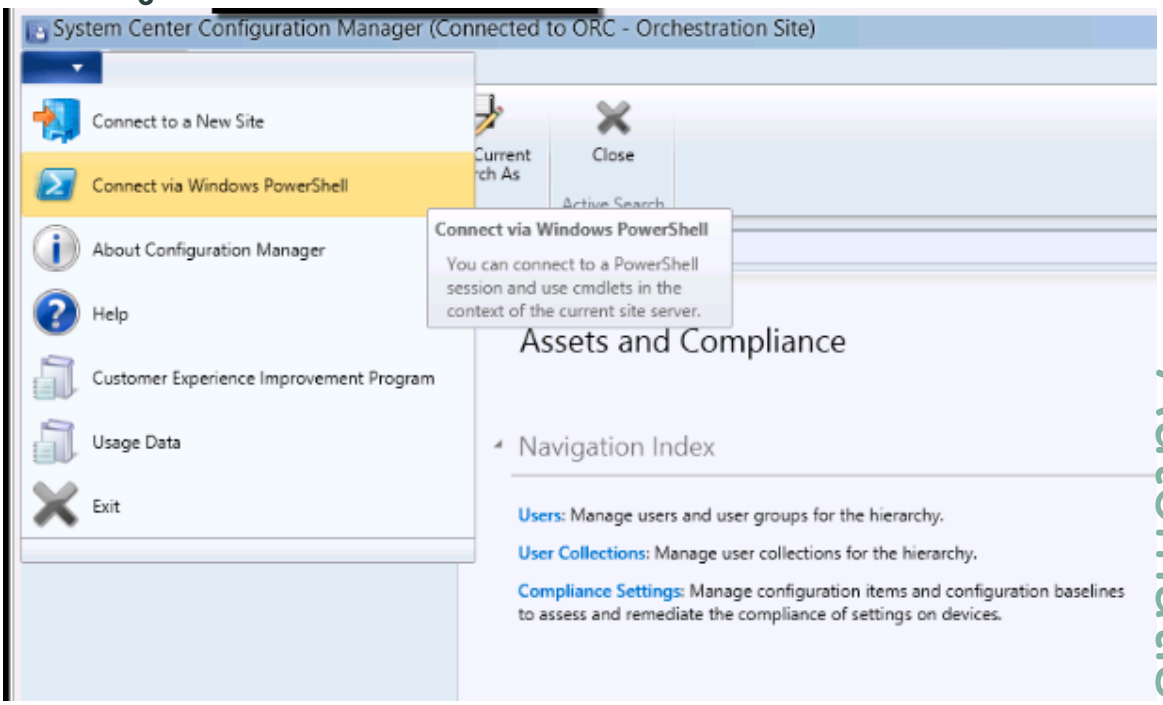
7. Melden Sie sich bei SCCM als Benutzer mit der Anwendungsadministratorrolle an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Öffnen Sie das Menü in der linken oberen Ecke der Konsole, und wählen Sie **Verbindung über Windows PowerShell herstellen** aus.

Verbindung zu PowerShell herstellen



9. Stellen Sie sicher, dass der Benutzer auf die CM-Konsole zugreifen kann.
   Durch diese Aktion wird der Umgebungspfad zu PowerShell für den angemeldeten Anwendungsadministratorbenutzer festgelegt.

SCCM-Cmdlet-Bibliotheken aktualisieren

Stellen Sie sicher, dass die SCCM-Cmdlet-Bibliothek von System Center Configuration Manager auf dem neuesten Stand ist.

Vorbereitungen

Erforderliche SCCM-Rolle: Abhängig von den Einstellungen entweder aktueller Benutzer oder Systemadministrator.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die SCCM-Cmdlet-Bibliothek von System Center Configuration Manager installiert und aktualisiert das Windows PowerShell-Modul für SCCM. SCCM sucht täglich nach Bibliotheksaktualisierungen. Veraltete Bibliotheken können dazu führen, dass die Discovery des SCCM-Servers fehlschlägt, da das System die SCCM-Aktivitätsausgabe nicht analysieren kann. Diese Warnmeldung wird in den Eingabedatensätzen der ECC-Warteschlange für die SCCM-GET-Aktivitäten angezeigt:

```
WARNING: An update to the System Center 2012 Configuration Manager Cmdlet
Library is available. Please go to
'http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=528947' to download the latest version.
Running cmdlet version: 5.0.8231.1004 Latest cmdlet version: 5.0.8328.1155
```

Laden Sie die neueste Version der Cmdlet-Bibliothek von http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=528947 herunter. Installationsanweisungen finden Sie unter https://technet.microsoft.com/de-de/library/dn958404(v=sc.20).aspx .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie sich für eine frühere Versionsbibliothek entscheiden, deaktivieren Sie die Überprüfung der CM-Aktualisierung anhand dieses Verfahrens. Dadurch kann Discovery ohne Probleme fortfahren.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der SCCM-Konsole als Administrator an.
2. Öffnen Sie das Menü in der linken oberen Ecke der Konsole.
3. Wählen **Verbindung über Windows PowerShell herstellen** aus.
4. Führen Sie einen der folgenden Befehle aus, um die Aktualisierungsprüfung zu deaktivieren:
   - **Pro Benutzer**: `Set-CMCmdletUpdateCheck -CurrentUser -IsUpdateCheckEnabled 0`
   - **Pro System**: `Set-CMCmdletUpdateCheck -System -IsUpdateCheckEnabled 0`

   Wichtig:
   Das Cmdlet für „Pro System“ muss in einer Windows PowerShell-Sitzung mit erhöhten Rechten ausgeführt werden.
5. Führen Sie den Befehl `Get-CMCmdletUpdateCheck` zum Aktualisieren der Konsole und zum Überprüfen der Einstellungen aus.
6. Stellen Sie sicher, dass der Wert der Konfigurationsvariable `IsEnabled` in **Falsch** geändert wurde. Dies bedeutet, dass die Warnung für eine veraltete Cmdlet-Bibliothek für die angegebenen Benutzer deaktiviert ist.
7. Um die Aktualisierungsprüfung erneut zu aktivieren, führen Sie den Befehl `-IsUpdateCheckEnabled 1` entweder für den aktuellen Benutzer oder für das System aus.

MID Server für SCCM-Aktivitäten konfigurieren

Um einen MID Server mit Aktivitäten von Microsoft System Center Configuration Management (SCCM) zu verwenden, konfigurieren Sie ihn für die Kommunikation mit dem SCCM-Server.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter **cmdb_ci_dns_name.list** ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie in das Feld **Name** den vollqualifizierten Domänennamen (FQDN) des SCCM-Servers ein.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **IP-Adresse** auf **Neu**.
6. Geben Sie in das Feld **IP-Adresse** die IP-Adresse des SCCM-Servers ein.
7. Wählen Sie im Feld **Nic** die Option **eth0** oder Ihren bevorzugten Netzwerkschnittstellencontroller (Network Interface Controller, NIC) aus.
8. Lassen Sie das Feld **Netzmaske** leer.
9. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Windows-Anmeldeinformationen für SCCM-Bereitstellungen erstellen

Für Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) sind die entsprechenden Anmeldeinformationen erforderlich, um Anwendungen mithilfe der Anwendung „Client Software Distribution“ bereitzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_client_sf_dist.csd_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Client Software Distribution erfordert Windows-Anmeldeinformationen mit Administratorrechten für den SCCM-Server.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Orchestration** > **Akadem. Grade**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Klicken Sie in der Liste mit den Anmeldeinformationsarten auf **Windows-Anmeldeinformationen**.
4. Geben Sie einen Benutzernamen und ein Passwort mit Administratorrechten auf dem SCCM-Server an.

   Wichtig:
   Voraussetzungen:
   - Dieser Benutzer muss über die Anwendungsadministratorrolle auf dem SCCM-Server verfügen.
   - Melden Sie sich mit den Anmeldeinformationen beim SCCM-Server an, und stellen Sie mindestens einmal von der System Center Configuration Manager-Konsole aus über Windows PowerShell eine Verbindung her, damit die Pfadvariable für diese Anmeldeinformationen festgelegt wird.

5. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

   Einzelheiten hierzu finden Sie unter Windows-Anmeldeinformationen .

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

SCCM-Daten für Client Software Distribution abrufen

Rufen Sie die Sammlungen und die Liste der für die Bereitstellung verfügbaren Anwendungen von Ihren SCCM-Servern ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_client_sf_dist.csd_admin oder admin

Bevor Sie dieses Verfahren beginnen:

- Richten Sie Ihren SCCM-Server (Microsoft System Center Configuration Manager) ein, erstellen Sie die Anwendungen und Sammlungen, und konfigurieren Sie die erforderlichen Bereitstellungen. Weitere Informationen finden Sie in Ihrer SCCM-Dokumentation.
- Konfigurieren Sie einen Benutzer mit der Rolle „Anwendungsbereitstellungs-Manager“ auf dem SCCM-Server.
- Richten Sie den MID Server für die Kommunikation mit dem SCCM-Server ein.
- Fügen Sie PowerShell-Anmeldeinformationen zur ServiceNow-Tabelle „Anmeldeinformationen“ [discovery_credentials] für den SCCM-Benutzer hinzu, der über die Rolle „Anwendungsbereitstellungs-Manager“ verfügt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

So füllen Sie die Anwendung „Client Software Distribution“ mit SCCM-Daten aus:

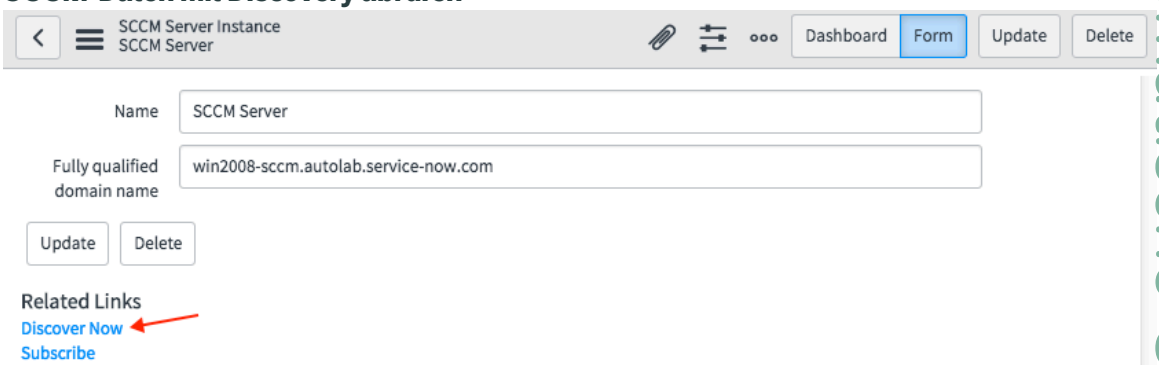
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Client-Softwareverteilung** > **SCCM** > **SCCM-Serverinstanz**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Ermitteln Sie im Formular „SCCM-Serverinstanz“ den Server anhand des Namens, und geben Sie den vollständig qualifizierten Domänennamen an.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Der neue SCCM-Server wird in der Liste angezeigt.
5. Öffnen Sie den neuen SCCM-Datensatz, und klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Discovery starten**.

   Das System führt den Workflow „SCCM ermitteln“ aus, mit dem die Anwendungs-, Sammlungs- und Bereitstellungsdaten vom SCCM-Server abgerufen werden.

SCCM-Daten mit Discovery abrufen



SCCM-Server-Discovery für Client Software Distribution

Ein Discovery-Workflow füllt ServiceNow-Tabellen mit Sammlungs-, Anwendungs- und Bereitstellungsdaten aus, die von SCCM-Servern abgerufen werden.

Benutzer führen den Workflow **SCCM ermitteln** von einem Datensatz der SCCM-Serverinstanz aus, um folgende ServiceNow-Tabellen auszufüllen:

SCCM-Daten, die in ServiceNow-Tabellen übernommen werden

Tabelle	Felder
SCCM-Anwendung [sn_client_sf_dist_sccm_application]	• Name • Herausgeber • Version • Modell • sccm_server

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SCCM-Daten, die in ServiceNow-Tabellen übernommen werden (Fortsetzung)

Tabelle	Felder
SCCM-Sammlung [sn_client_sf_dist_sccm_collection]	• Name • Typ • sccm_server
SCCM-Bereitstellung [sn_client_sf_dist_sccm_deployment]	• Anwendung • Sammlung • Typ

Hinweis:
Einzelheiten zu den benutzerdefinierten Aktivitäten, die in diesem Workflow zum Extrahieren von Daten von einem SCCM-Server verwendet werden, finden Sie unter Orchestration – SCCM-Aktivitätspaket.

Softwaremodelle für SCCM-Anwendungen einrichten

Richten Sie mithilfe der auf dem SCCM-Server ermittelten Anwendungen ein Softwaremodell ein, das von der Anwendung „Software Asset Management“ zum Verwalten von Lizenzen verwendet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_client_sf_dist.csd_admin oder admin

Bevor Sie Softwaremodelle erstellen, müssen Sie die Anwendungen ermitteln, die für die Bereitstellung auf dem SCCM-Server verfügbar sind. Weitere Detailinformationen finden Sie unter SCCM-Daten für Client Software Distribution abrufen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

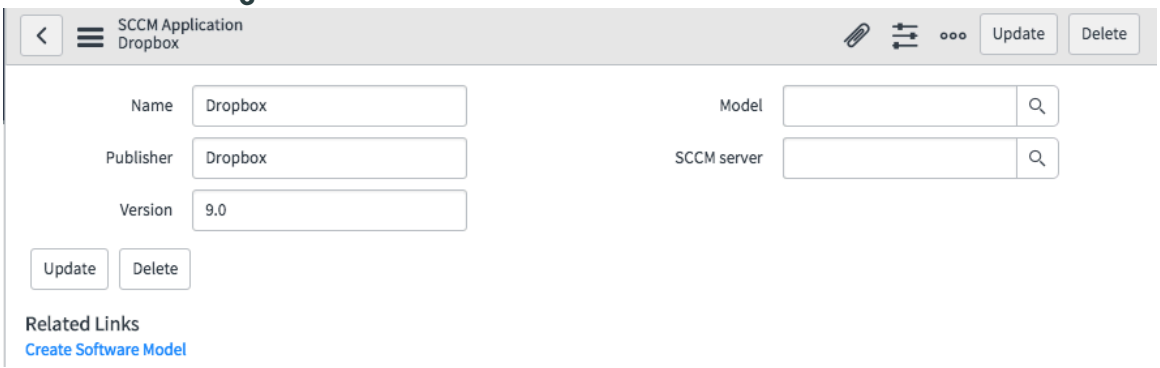
Sie können eine SCCM-Anwendung mit einem vorhandenen Softwaremodell verknüpfen oder ein neues Modell erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Client-Softwareverteilung** > **SCCM** > **SCCM-Anwendungen**an.
   Eine Liste der auf dem SCCM-Server ermittelten Anwendungen wird angezeigt.
2. Öffnen Sie einen SCCM-Anwendungsdatensatz.
3. Um eine Verknüpfung mit einem vorhandenen Modell herzustellen, klicken Sie auf das Lupensymbol im Feld **Modell**, und wählen Sie ein Modell aus der Liste aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SCCM-Anwendungsdatensatz



4. Um ein Modell zu erstellen, klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Softwaremodell erstellen**.

   a. Füllen Sie die Softwaremodellfelder aus.
   Siehe für Details.

   b. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das SCCM-Anwendungsformular wird wieder angezeigt.

SCCM-Konfigurationen definieren

Um Katalogelemente für die SCCM-Softwarebereitstellung zu erstellen oder Ihre Instanz so zu konfigurieren, dass Software über SCCM zurückgenommen werden kann, müssen Sie diese Software zunächst anhand einer SCCM-Konfiguration einer Sammlung zuordnen.

Vorbereitungen

Stellen Sie vor dem Erstellen eines SCCM-Konfigurationsdatensatzes sicher, dass die SCCM-Anwendungen, -Sammlungen und -Bereitstellungen ermittelt wurden, und richten Sie die erforderlichen Softwaremodelle ein.

Erforderliche Rolle: sn_client_sf_dist.csd_admin oder admin

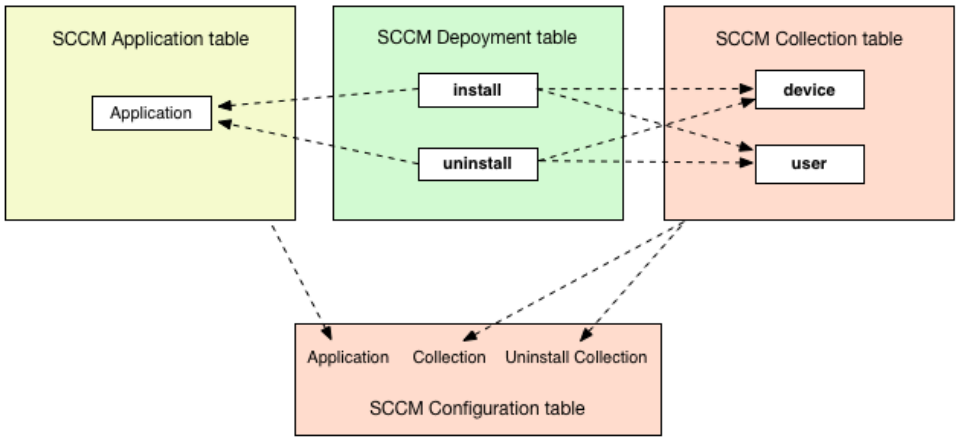
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei der SCCM-Konfiguration wird Software mit SCCM-Sammlungen verknüpft. Um Software von einem SCCM-Server bereitzustellen, muss der Benutzer oder das Gerät Mitglied einer SCCM-Sammlung sein, die einer **Installationsbereitstellung** zugeordnet ist. Mit Client Software Distribution (CSD) können Sie Software ohne Berechtigungen über einen SCCM-Server zurücknehmen , wenn diese Software mithilfe einer **Deinstallationssammlung** entfernt werden kann. Benutzer, die zurücknehmbare Software aus dem Service Catalog anfordern, können auch das Mietanfangs- und Mietenddatum definieren sowie Mietverlängerungen anfordern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SCCM-Tabellenverweise

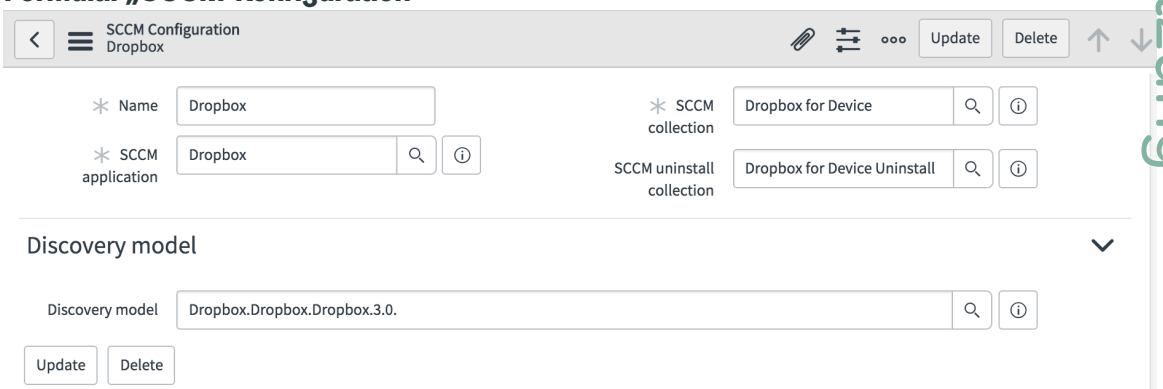


Automatische Übersetzung

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Client-Softwareverteilung** > **SCCM** > **SCCM-Anwendungen**an.
2. Öffnen Sie eine Anwendung, die über ein konfiguriertes Softwaremodell verfügt.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Softwarekonfiguration erstellen**.
4. Füllen Sie das Formular aus, indem Sie die Felder in der Tabelle verwenden.

Formular „SCCM-Konfiguration“



SCCM-Konfigurationsfelder

Feld	Beschreibung
Name	Erkennbarer Name für diese SCCM-Softwarekonfiguration.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
SCCM-Anwendung	Name einer auf dem SCCM-Server gehosteten Anwendung.
SCCM-Sammlung	Name der Sammlung, die der **Installationsbereitstellung** für die ausgewählte Anwendung auf dem SCCM-Server zugeordnet ist. Zur Auswahl stehen nur die Sammlungen, die der Anwendung zugeordnet sind.
SCCM-Deinstallationssammlung	Name der Sammlung, die der **Deinstallationsbereitstellung** für die ausgewählte Anwendung auf dem SCCM-Server zugeordnet ist. Sie müssen eine Deinstallationssammlung angeben, um: ○ Ein Mietenddatum für bereitgestellte Software zu definieren. ○ Mietverlängerungen zulassen. ○ Software vom Computer eines Benutzers zurücknehmen.
Discovery-Modell	Discovery-Modell, das die nicht berechtigte Softwareinstallation mit der SCCM-Konfiguration verknüpft. Client Software Distribution kann anhand des SCCM-Konfigurationsdatensatzes ermitteln, welche Sammlung zum Zurücknehmen der Software verwendet werden soll. Unberechtigte Software ist Software auf dem Computer des Benutzers, zu deren Nutzung der Benutzer nicht berechtigt ist.

Katalogelemente für eine SCCM-Anwendung erstellen

Erstellen Sie mithilfe der auf dem SCCM-Server ermittelten Anwendungen ein Katalogelement für eine Anwendung, die Sie im Service Catalog zur Verteilung anbieten möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_client_sf_dist.csd_admin oder admin

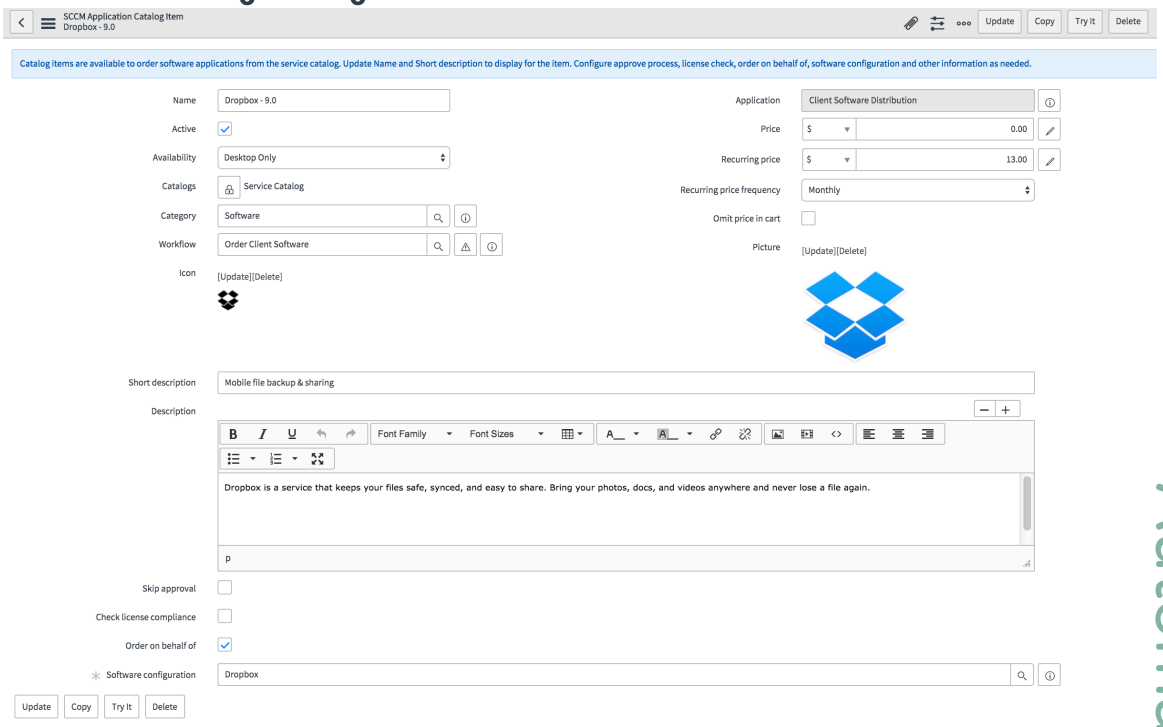
Bevor Sie ein Katalogelement erstellen, müssen Sie die Anwendung mit einem Softwaremodell verknüpfen und mindestens eine Softwarekonfiguration erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Client-Softwareverteilung** > **SCCM** > **SCCM-Anwendungen**an.
   Eine Liste der auf dem SCCM-Server ermittelten Anwendungen wird angezeigt.
2. Öffnen Sie einen Datensatz für eine SCCM-Anwendung.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Katalogelement erstellen**.
   Ein neuer Katalogelementdatensatz für die SCCM-Anwendung wird mit vorkonfigurierten Informationen angezeigt. .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SCCM-Anwendungskatalogelement



4. Fügen Sie Preisinformationen hinzu, und füllen Sie die folgenden Felder aus, die der Tabelle „Client Software Distribution-Katalogelement“ [sn_client_sf_dist_cat_item] vom Plugin „Orchestration – Client Software Distribution“ hinzugefügt wurden:

SCCM-Felder im Katalogelementformular

Feld	Beschreibung
Genehmigung überspringen (skip_approval)	Checkbox, die das Überspringen der Freigabe für dieses Element durch den Vorgesetzten des Anforderers zulässt, wenn ein Benutzer es aus dem Servicekatalog bestellt. Verwenden Sie dieses Feld in Verbindung mit dem Feld **Bestellen im Namen von**, um sicherzustellen, dass Software, die von einem angemeldeten Benutzer für einen anderen Benutzer bestellt wurde, einer Freigabe bedarf. Standardmäßig ist diese Checkbox deaktiviert, sodass der Vorgesetzte alle neuen Katalogelemente freigeben muss. **Hinweis:** Es sind zwei Genehmigungsebenen möglich. Standardmäßig benötigen alle Kategorieelemente eine Gruppengenehmigung für Elemente über 1000 USD. Wird diese Genehmigung erteilt oder übersprungen, wertet das System die Checkbox **Freigabe überspringen** aus, um zu ermitteln, ob das Softwareelement vom Vorgesetzten des Anforderers genehmigt werden muss.
Lizenz-Compliance prüfen (check_license_compliance)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um zu ermitteln, ob die Bereitstellung dieses Elements unter der aktuellen Lizenz zulässig ist.
Bestellen im Namen von	Kontrollkästchen, mit dem der angemeldete Benutzer diese Software aus dem Service Catalog für einen anderen Benutzer bestellen kann. Dies ermöglicht es den Service Desk-Mitarbeitern, SCCM-Bereitstellungen für andere Benutzer im System zu bestellen. Standardmäßig ist dieses Feature aktiviert. Um zu verhindern, dass unbefugte Benutzer Software bestellen, stellen Sie

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	sicher, dass für diese Art der Bereitstellung Freigaben erforderlich sind, indem Sie die Checkbox **Freigabe überspringen** deaktivieren. Wenn für im Namen eines Benutzers bestellte Software eine Freigabe erforderlich ist, sendet das System automatisch eine Genehmigungsanfrage an den Vorgesetzten des Benutzers, der die Software erhält. Die Freigabe wird übersprungen, wenn die anfordernde Person der Vorgesetzte des benannten Benutzers ist. Für Software, die im Servicekatalog für einen anderen Benutzer angefordert wurde, sind folgende Informationen erforderlich: ○ **Benutzer**: Für die Bereitstellung ausgewählter Benutzer. Dieses Feld wird automatisch mit dem Namen des angemeldeten Benutzers ausgefüllt. Sie können einen anderen Benutzer aus der Liste auswählen. ○ **Gerät, auf dem diese Software installiert werden soll**: Gerät des ausgewählten Benutzers, auf dem die Software bereitgestellt werden soll. In der Auswahlliste werden nur Geräte angezeigt, die diesem Benutzer gehören. ○ **Mietanfang**: Datum und Uhrzeit für die Bereitstellung der Software. Dies ist die Anfangszeit für den Mietvertrag. Ein Mietvertrag kann unbefristet sein oder eine Mietendzeit haben.
SCCM-Konfiguration	Name des SCCM-Konfigurationsdatensatzes für diese Anwendung. Dieser Datensatz definiert die Sammlung und die Deinstallationssammlung für diese Anwendung. Diese Konfiguration ist für alle vom SCCM-Server ausgeführten Bereitstellungen, Zurücknahmen und Mietverträge erforderlich.

5. Wenn das Katalogelement aufgrund von Kosten eine Genehmigung erfordert, konfigurieren Sie eine Genehmigungsgruppe in der zugehörigen Liste „**Genehmigt von Gruppe“**.
   Standardmäßig wird der Workflow „Service Catalog-Anforderung“ ausgeführt, wenn ein Element bestellt wird, das mehr als 1.000 USD kostet. Der Workflow sucht nach einer geeigneten Genehmigungsgruppe. Wenn für das Element keine Genehmigungsgruppe konfiguriert ist, überspringt dieser Workflow die Genehmigung vollständig und wird beendet. Das System führt dann den Workflow „Client-Software bestellen“ aus, der die Checkbox **Freigabe überspringen** auswertet, um zu ermitteln, ob die Freigabe durch den Vorgesetzten des Anforderers erforderlich ist.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Das SCCM-Anwendungsliste wird wieder angezeigt.
7. Um alle CSD-Katalogelemente (Client-Softwareverteilung) anzuzeigen, navigieren Sie zu **Client-Softwareverteilung** > **Artikel verwalten** > **Softwareelemente**an.

SCCM-Bereitstellung

Durch das Bestellen einer SCCM-Anwendung über ein Katalogelement der Client Software Distribution (CSD) im Service Catalog wird der Workflow „Client-Software bestellen“ ausgelöst.

Dieser Prozess stellt eine SCCM-Anwendung über eine Service Catalog-Bestellung für einen Benutzer oder ein Gerät bereit:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Wenn die Checkbox **Freigabe überspringen** im Softwarekatalogelement deaktiviert ist, sendet der Workflow „Client-Software bestellen“ die Kataloganforderung zur Genehmigung an den Vorgesetzten des anfragenden Benutzers.
2. Wenn die Checkbox **Lizenz-Compliance prüfen** im Softwarekatalogelement aktiviert ist, führt der Workflow eine Softwarelizenzprüfung durch. Wenn keine Lizenz verfügbar ist, erstellt der Workflow eine Katalogaufgabe, um weitere Lizenzen zu erwerben, und weist die Aufgabe der Client-Softwareverteilung-Administratorengruppe zu.
3. Der Workflow „Client-Software bestellen“ löst den Workflow „SCCM-Anwendung bereitstellen“ als Subflow aus. Dieser Workflow fügt entweder den Benutzer oder das Gerät der SCCM-Sammlung mit der SCCM-Aktivität Zu Benutzersammlung hinzufügen oder Zu Gerätesammlung hinzufügen hinzu.
4. Wenn in der Softwarekonfiguration für das Softwarekatalogelement SCCM-Deinstallationssammlung angegeben ist, prüft der Workflow „SCCM-Anwendung bereitstellen“, ob der Benutzer oder das Gerät in der Deinstallationssammlung vorhanden ist. Der Workflow verwendet die SCCM-Aktivität Ist Gerät in der Sammlung oder Ist Benutzer in der Sammlung. Wenn der Benutzer oder das Gerät in der Deinstallationssammlung vorhanden ist, entfernt der Workflow das Gerät oder den Benutzer. Der Workflow verwendet vor dem Hinzufügen zur SCCM-Installationssammlung die SCCM-Aktivität Aus Gerätesammlung entfernen oder Aus Benutzersammlung entfernen.

Validierungsprozess von Client Software Distribution

Nachdem SCCM Software auf einem Zielcomputer bereitgestellt hat, ermittelt Client Software Distribution (CSD) die Installation und validiert ihren Status.

Client Software Distribution verwendet die folgenden Methoden zum Ermitteln von auf dem Zielcomputer installierter Software:

- **Discovery**: CSD ist für die Nutzung von Discovery konfiguriert, um Softwareinstallationen zu ermitteln. Sie können Discovery jederzeit oder nach einer regelmäßigen Aufgabe manuell ausführen.
- **Microsoft SCCM-Integration**: Sie können SCCM-Daten mit den Funktionen des Plugins „Integration – Microsoft SCCM“ in die CMDB importieren, wenn Discovery in der Instanz nicht aktiv ist.

Die Instanz füllt mit den von Discovery oder dem Plugin „SCCM-Integration“ gesammelten Daten die Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install] aus. Um Installationen anhand dieser Daten zu validieren, führt CSD eine geplante Aufgabe namens „Angeforderte Software abgleichen“ aus, die installierte Eigenschaften verwendet. Bei diesem Prozess werden die in der CMDB gesammelten Softwareinstallationsdaten abgeglichen und die folgenden Statusaktualisierungen vorgenommen:

- „**Nicht installiert** “ zu „ **Installiert**“: Der Benutzer hat die angeforderte Software innerhalb der in der Eigenschaft *`sn_client_sf_dist.softwareInstallExpDays`* konfigurierten Zeitbegrenzung installiert.
- **Nicht installiert** mit **Statusprüfung abgelaufen**: Das Zeitlimit für die Installation der angeforderten Software durch den Benutzer ist abgelaufen. Das System stoppt die Überprüfung der Installation, wenn das Zeitlimit abläuft.

Zurücknahme von SCCM-Software

Ein Administrator kann Software ohne Benutzerinteraktion mit Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) zurücknehmen, sofern in der Softwarekonfiguration eine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SCCM-Deinstallationssammlung angegeben ist, selbst wenn die Software von einem anderen Prozess oder Benutzer installiert wurde.

Über den Service Catalog bereitgestellte Software zurücknehmen

Durch SCCM bereitgestellte Software kann nur dann zurückgenommen werden, wenn der Status der Software **Installiert** lautet und für die mit der Softwarekonfiguration verknüpfte Anwendung eine Deinstallationssammlung konfiguriert ist.

Vorbereitungen

- Erstellen Sie einen SCCM-Konfigurationsdatensatz für die Anwendung, der eine geeignete Deinstallationssammlung benennt.
- Verknüpfen Sie das CSD-Katalogelement für die Anwendung mit der SCCM-Konfiguration, die die Deinstallationssammlung angibt.

Erforderliche Rolle: sn_client_sf_dist.csd_admin oder admin

Der Workflow SCCM-Anwendung zurücknehmen verschiebt den Benutzer oder das Gerät aus der jeweiligen Sammlung und fügt ihn/es der entsprechenden Deinstallationssammlung hinzu. Wenn SCCM eine interne Richtlinienprüfung durchführt und den Benutzer oder das Gerät in der Deinstallationssammlung findet, entfernt SCCM das zugehörige Softwarepaket vom Clientcomputer.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Client-Softwareverteilung** > **Berichte** > **Angeforderte Software**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz für das SCCM-Softwarepaket, das Sie zurücknehmen möchten.
   Das Paket muss den **Status Installiert** haben, damit es zurückgenommen werden kann.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Software zurücknehmen**.

   Mit dieser Aktion wird der Workflow „Client-Software zurücknehmen“ ausgeführt, der den Subflow „SCCM-Anwendung zurücknehmen“ auslöst, durch den der Benutzer oder das Gerät aus der Installationssammlung in die Deinstallationssammlung verschoben wird. Wenn SCCM eine interne Richtlinienprüfung durchführt und den Benutzer oder das Gerät in der Deinstallationssammlung findet, entfernt SCCM das zugehörige Softwarepaket vom Clientcomputer.

Nicht berechtigte Software zurücknehmen

Ein Administrator kann Software mit Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) zurücknehmen, zu deren Verwendung ein Benutzer nicht berechtigt ist, selbst wenn die Software von einem anderen Prozess oder Benutzer installiert wurde.

Vorbereitungen

Um Software mit SCCM zurücknehmen, müssen Sie einen SCCM-Konfigurationsdatensatz für die Anwendung erstellen, in dem das entsprechende Software-Discovery-Modell definiert ist. Siehe Software-Discovery-Modelle .

Erforderliche Rolle: sn_client_sf_dist.csd_admin oder admin

Client Software Distribution (CSD) verwendet Software Asset Management , um nicht berechtigte Softwareinstallationen zu identifizieren. Discovery erkennt die Software auf dem Computer des Benutzers und SAM bestimmt, ob der Benutzer oder das Gerät berechtigt ist, diese Software zu verwenden. Dies kann Software umfassen, die nicht über eine Kataloganforderung installiert wurde, oder Software, die der Benutzer ohne Genehmigung installiert hat. Wenn das Discovery-Modell der Softwareinstallation einer SCCM-Softwarekonfiguration zugeordnet ist, für die eine Deinstallationssammlung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

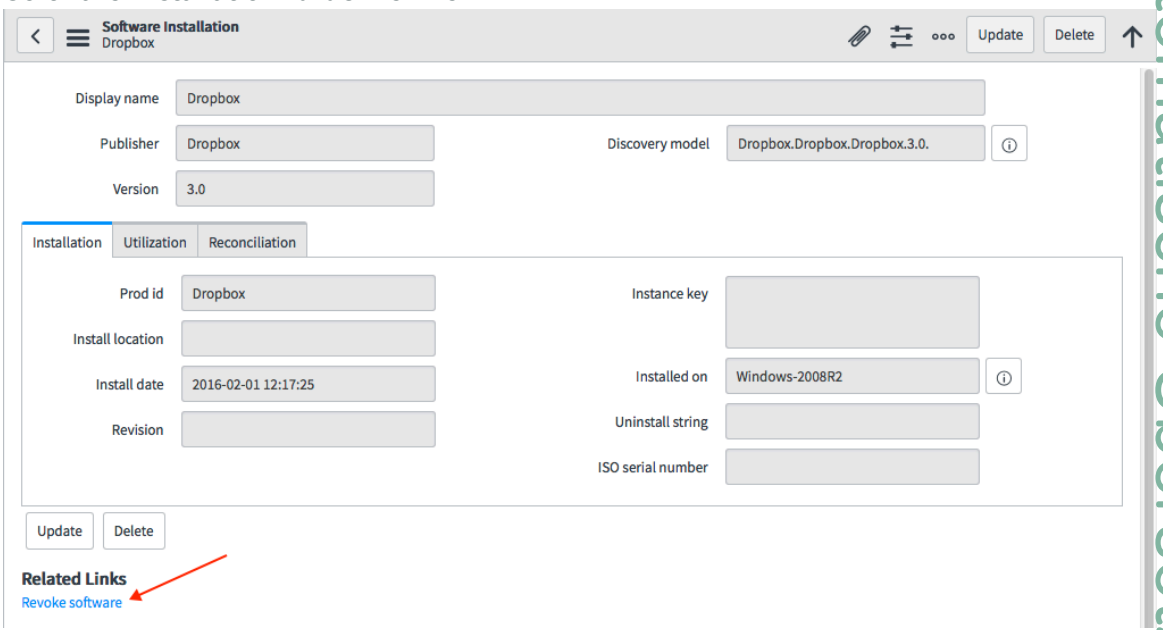
definiert ist, kann ein Administrator mit CSD diese Software vom Benutzercomputer ohne Beteiligung des Benutzers zurücknehmen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Client-Softwareverteilung** > **Berichte** > **Installierte Software ist nicht berechtigt**an.
2. Wählen Sie den Datensatz der Installation aus, für die nicht berechtigte Benutzer vorhanden sind.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Software zurücknehmen**.

   Mit dieser Aktion wird der Workflow „Client-Software zurücknehmen“ ausgeführt, der den Subflow „SCCM-Anwendung zurücknehmen“ auslöst, durch den der Benutzer oder das Gerät aus der Installationssammlung in die Deinstallationssammlung verschoben wird. Wenn SCCM eine interne Richtlinienprüfung durchführt und den Benutzer oder das Gerät in der Deinstallationssammlung findet, entfernt SCCM das zugehörige Softwarepaket vom Clientcomputer.

Software-Installation zurücknehmen



Workflow für die Zurücknahme von SCCM-Software

Der Workflow „SCCM-Anwendung zurücknehmen“ verschiebt einen Benutzer oder ein Gerät aus einer Installationssammlung in eine Deinstallationssammlung, um Software zurückzunehmen, die von Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) installiert wurde.

Damit der Workflow für die Zurücknahme ausgeführt werden kann, muss das Softwarepaket den Status **Installiert** haben und für eine entsprechende Deinstallationssammlung vorkonfiguriert sein. Konfigurationsanweisungen finden Sie unter Über den Service Catalog bereitgestellte Software zurücknehmen. Wenn ein Administrator die Zurücknahme initiiert, startet das System den Workflow „SCCM-Anwendung zurücknehmen“, um die Benutzer- oder Gerätesammlung, die der Installation zugeordnet ist, in die entsprechende SCCM-Deinstallationssammlung zu verschieben. Wenn der SCCM-Server eine Richtlinienprüfung durchführt, sucht er die Ergänzungen der Benutzer- oder Geräte-Deinstallationssammlung und nimmt das dieser Sammlung zugeordnete Softwarepaket zurück.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Workflow verwendet die beiden benutzerdefinierte Aktivitäten Aus Benutzersammlung entfernen und Aus Gerätesammlung entfernen, um entweder den Benutzer oder das Gerät aus der ursprünglichen Sammlung zu entfernen. Der Workflow fügt dann mit der Aktivität Zu Benutzersammlung hinzufügen bzw. Zu Gerätesammlung hinzufügen den Benutzer oder das Gerät der entsprechenden Deinstallationssammlung auf dem SCCM-Server hinzu.

Hinweis:
Dieser Workflow wird durch den Workflow „Client-Software zurücknehmen“ als Subflow ausgelöst.

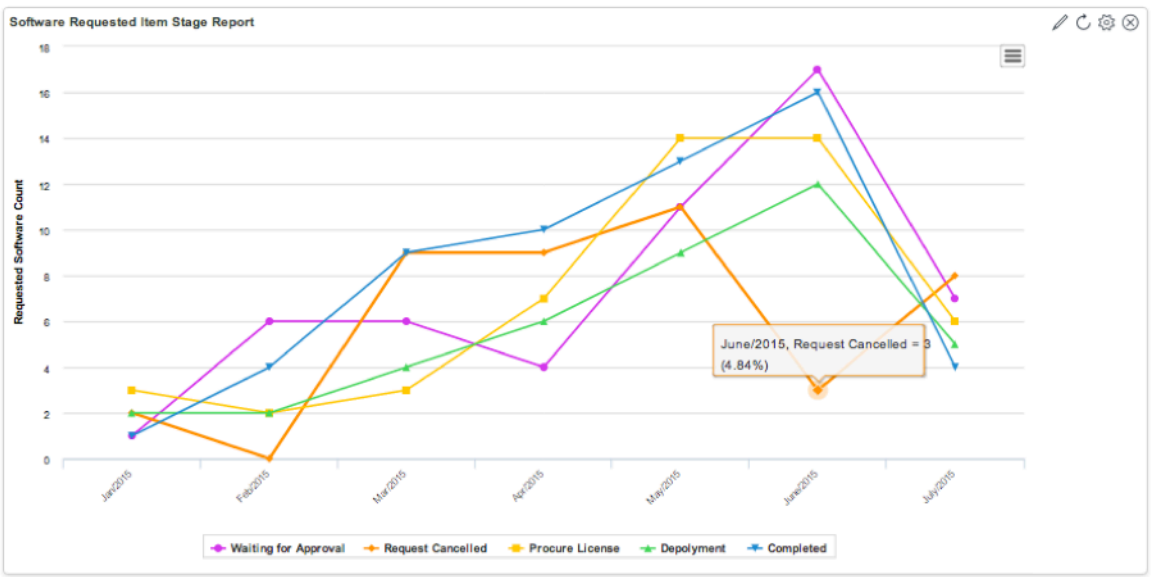
Dashboard von Client Software Distribution

Das CSD-Dashboard bietet eine Sammlung visueller Berichte für die Anwendung „Client Software Distribution“.

CSD-Dashboard

Um auf das CSD-Dashboard zuzugreifen, navigieren Sie zu **Client-Softwareverteilung** > **Angeforderte Software** > **Dashboard**an.

Beispielbericht im CSD-Dashboard



Berichte von Client Software Distribution

Bericht	Beschreibung
Offene Aufgaben	Zeigt alle offenen Aufgaben gruppiert nach dem Stufenwert des angeforderten Elements an. • *Typ*: Erstellt einen einfachen Listenbericht • *Tabelle:* Katalogaufgabe [sc_task]
Installierte Top-10-Anwendungen	Zeigt die installierten Top-10-Anwendungen nach Anforderungsanzahl an. • **Typ**: Erstellt einen Balkenbericht • **Tabelle**: Angeforderte Software [sn_client_sf_dist_req_software]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berichte von Client Software Distribution (Fortsetzung)

Bericht	Beschreibung
Gesamtzahl angeforderter Softwareanwendungen im Zeitverlauf	Zeigt die Gesamtzahl der monatlich angeforderten Softwareanwendungen an. • **Typ**: Zeilenberichterstatter • **Tabelle**: Angeforderte Software [sn_client_sf_dist_req_software]
Bericht zu abgeschlossenen Anforderungen	Zeigt die Gesamtzahl der monatlich abgeschlossenen Softwareanforderungen an. • **Typ**: Zeilenberichterstatter • **Tabelle**: Angeforderte Software [sn_client_sf_dist_req_software]
Installierte Software ohne Berechtigung	Zeigt installierte Software an, zu deren Nutzung Benutzer oder Geräte nicht berechtigt sind. Dabei kann es sich um Software handeln, die über CSD oder durch einen anderen Prozess, der nicht der Lizenzierung entspricht, bereitgestellt wurde. Dieser Bericht befindet sich in einer Tabelle „Software Asset Management“. • **Typ**: Erstellt einen einfachen Listenbericht • **Tabelle**: Software-Installation [cmdb_sam_sw_install]
Softwareinstallationsstatus	Zeigt die Anzahl der monatlich angeforderten Software nach Installationsstatus gruppiert an. • **Typ**: Zeilenberichterstatter • **Tabelle**: Angeforderte Software [sn_client_sf_dist_req_software]
Bericht zu angeforderter Software nach Stufe	Zeigt die Summe aller monatlich angeforderten Elemente nach der Stufe der angeforderten Anwendung an. • **Typ**: Zeilenberichterstatter • **Tabelle**: Angeforderte Software [sn_client_sf_dist_req_software]
Verfügbare Lizenzanzahl	Zeigt die Lizenzanzahl für alle verfügbaren Anwendungen an. • **Typ**: Erstellt einen einfachen Listenbericht • **Tabelle**: SCCM-Anwendungskatalogelement [sn_client_sf_dist_sccm_app_cat_item]

Dashboard „Nutzungsübersicht“.

Navigieren zu **Client-Softwareverteilung** > **Nutzungsübersicht** um die aktuelle Transaktionsanzahl für Ihre Instanz anzuzeigen.

Framework zur Erweiterung von Client Software Distribution

Client-Softwareverteilung (CSD) bietet integrierte Erweiterungspunkte für die Integration einer Instanz ServiceNow mit Anbietern von Client-Softwareverteilung wie Casper, Altiris oder LANDesk.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Die Verwendung von CSD-Erweiterungspunkten ist ein fortgeschrittenes Verfahren, das nur für erfahrene Now Platform-Entwickler vorgesehen ist. Anweisungen zum Anpassen Ihrer Instanz für die Bereitstellung und Zurücknahme von Software eines Softwaredistributionsanbieters finden Sie im Leitfaden zur CSD-Erweiterungsimplementierung.

Anbieter für Client Software Distribution konfigurieren

Ermitteln Sie den Anbieter, und geben Sie die Workflows und Erweiterungspunkte für einen angepassten Softwaredistributionsprozess an.

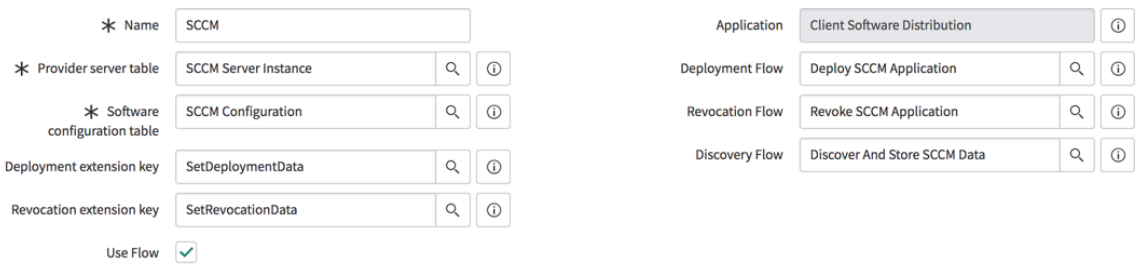
Vorbereitungen

Führen Sie die im Leitfaden für die CSD-Erweiterungsimplementierung beschriebenen Entwicklungsaufgaben aus, bevor Sie dieses Verfahren anwenden.

Erforderliche Rolle: sn_client_sf_dist.csd_admin, admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Client-Softwareverteilung** > **Erweiterungen** > **Anbieter**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular anhand der Felder in der Tabelle aus.



Felder für Anbieter von Client Software Distribution

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibender Name des Anbieters
Anbieterserver Tabelle	Tabellenname des Anbieterservers. Sie müssen diese Tabelle als Erweiterung der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erstellen. Beispielsweise können Sie Ihre Tabelle „Casper-Server-Instanz“ [cmdb_ci_casper_server_instance] nennen.
Flow für Discovery	Flow, der den Anbieterserver erkennt und die Daten von diesem Server an die Instanz zurückgibt. Dies ist der Flow, den Sie mit anwenderdefinierten Aktivitäten erstellen, die den Anbieterserver abfragen.
Softwarekonfiguration , Tabelle	Tabellenname der Softwarekonfiguration für diesen Anbieter. Sie erstellen diese Tabelle als Erweiterung der Tabelle „Client Software Distribution“ [sn_client_sf_dist_software_config]. Sie können beispielsweise eine Tabelle mit dem Namen „Casper-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Softwarekonfiguration“ [sn_client_sf_dist_casper_sf_config] erstellen.
Bereitstellungserweiterung Schlüssel	Der mit CSD gelieferte **SetDeploymentData**-Key. Mit diesem Key werden die Daten für den Workflow zur Softwarebestellung und -bereitstellung eingerichtet.
Bereitstellungs-Flow [	Flow, der Software vom Anbieterserver bereitstellt. Dies ist der Flow, den Sie mit anwenderdefinierten Aktivitäten erstellt haben, der dem Anbieter mitteilt, wo eine aus dem Servicekatalog angeforderte Anwendung bereitgestellt werden soll.
Widerrufserweiterung Schlüssel	Der mit CSD gelieferte **SetRevocationData**-Key. Dieser Key richtet die Daten für die Zurücknahme der Installation ein.
Zurücknahme Flow	Flow, der eine Installation von einem Anbieterserver widerruft. Dies ist der Flow, den Sie mit anwenderdefinierten Aktivitäten erstellt haben, der dem Anbieter mitteilt, welche Anwendung von einem Gerät entfernt werden soll.
Flow verwenden	Option zur Verwendung von IntegrationHub -Flows für Client-Softwareverteilung. Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, werden Workflows Orchestration für die Client-Softwareverteilung verwendet. **Hinweis:**

Erweiterungs-Keys von Client Software Distribution

Mit den Erweiterungs-Keys von Client Software Distribution (CSD) können Sie die Bereitstellung und die Zurücknahme von Softwaredistributionsanbietern anpassen.

Mit diesen vordefinierten Keys können Sie Eingabevariablen für Workflows generieren, die Software von externen Distributionsanbietern bereitstellen und zurücknehmen:

- **SetDeploymentData**: Legt die Softwarebestellinformationen fest und generiert die Eingabevariablen für den Bereitstellungs-Workflow.
- **SetRevocationData**: Generiert die Eingabevariablen für den Zurücknahme-Workflow.
- **CheckRevocable**: Gibt die Bedingungen an, die festlegen, ob eine Installation zurückgenommen werden kann. Wenn die mit der installierten Software verknüpfte Softwarekonfiguration eine Deinstallation zulässt, kann die installierte Software zurückgenommen werden.

Erweiterungspunkte von Client Software Distribution

Die Erweiterungspunkte von Client Software Distribution (CSD) erstellen den Anpassungscode für den jeweiligen Anbieter und die Erweiterungs-Keys.

Die Erweiterungspunkte dienen dazu, Erweiterungs-Keys einem bestimmten Anbieter zuzuordnen und anschließend ein Skript zu erstellen, das Eingabevariablen für Ihre benutzerdefinierten Bereitstellungs- und Zurücknahme-Workflows festlegt. Ein anderes Erweiterungspunktskript teilt CSD mit, ob der Anbieter die Fähigkeit hat,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Software zurückzunehmen. Wenn dies der Fall ist, aktiviert CSD die UI-Aktion, die den Zurücknahmevorgang vom Anbieter auslöst.

SetDeploymentData

Das mit diesem Erweiterungs-Key verknüpfte Skript muss das Objekt `csdExtensionResult` mit diesen Attributen festlegen:

- `deploymentWorkflowInputs`: Objekt, das die Eingabevariablen des Bereitstellungs-Workflows angibt.
- `softwareModel`: Softwaremodell sys_id.
- `deploymentType`: Eine Ganzzahl. Verwenden Sie **1** für die Bereitstellung für einen Benutzer und **2** für die Bereitstellung für ein Gerät.
- `softwareApplication`: Softwareanwendung sys_id.

CheckRevocable

Das mit diesem Erweiterungs-Key verknüpfte Skript übernimmt den Eingabeparameter `csdExtensionInputs.softwareConfiguration`, der einen Client Software Distribution-Datensatz aus der Tabelle „Softwarekonfiguration“ [sn_client_sf_dist_software_config] darstellt. Die Softwarekonfigurationen aller Anbieter werden von dieser Tabelle aus erweitert, können jedoch unterschiedliche Attribute aufweisen.

Dieses Skript muss das Objekt `csdExtensionResult` auf „ **true** “ oder „ **false**“ festlegen, je nachdem, ob die Softwarekonfiguration eine Deinstallation vorschreibt.

SetRevocationData

Das mit diesem Erweiterungs-Key verknüpfte Skript übernimmt den Eingabeparameter `csdExtensionInputs.softwareConfiguration`, der einen Client Software Distribution-Datensatz aus der Tabelle „Softwarekonfiguration“ [sn_client_sf_dist_software_config] darstellt. Die Softwarekonfigurationen aller Anbieter werden von dieser Tabelle aus erweitert, können jedoch unterschiedliche Attribute aufweisen.

Das Skript muss das Objekt `csdExtensionResult` mit diesen Attributen festlegen:

- `revocationWorkflowInput`: Objekt, das die Eingabevariablen für den Zurücknahme-Workflow angibt.
- `softwareModel`: Softwaremodell sys_id.
- `deploymentType`: Eine Ganzzahl. Verwenden Sie **1** für die Bereitstellung für einen Benutzer und **2** für die Bereitstellung für ein Gerät.

Zugehörige Informationen

Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern

Geskriptete Erweiterungspunkte in serverseitigen Skripten verwenden

UI-Erweiterungspunkte in serverseitigen UI-Makros verwenden

Client-Erweiterungspunkte beim clientseitigen UI-Skripting verwenden

Orchestration - Beispiele

Diese Beispiele zeigen, wie Orchestration zum Automatisieren allgemeiner Aufgaben verwendet werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Active Directory-Automatisierungsbeispiel

Anhand von sechs Orchestration-Aktivitäten für Active Directory können Organisationen ihre Einarbeitungs-/Offboarding-Verfahren mit überprüfbaren, selbstdokumentierenden Workflows automatisieren, die Zeit sparen und Fehler vermeiden.

Die Aktivitäten im Active Directory-Aktivitätspaket dienen der Verwaltung von Benutzeraccounts und dem Zurücksetzen von Benutzerpasswörtern. Die folgenden Aktivitäten decken die häufigsten Anwendungsfälle ab, mit denen Administratoren bei der Verwaltung von Active Directory-Benutzeraccounts konfrontiert sind:

- AD-Benutzeraccount erstellen
- AD-Benutzeraccount aktualisieren
- AD-Benutzeraccount entfernen
- AD-Benutzeraccount deaktivieren
- AD abfragen
- AD-Benutzerpasswort zurücksetzen

Diese Aktivitäten haben ein gemeinsames Design, sich ergänzende Funktionen und einen gemeinsamen Parametersatz. Sie können einzeln oder zusammen verwendet werden, um konsistente Workflows zur Bereitstellung und Entfernung von Benutzeraccounts zu erstellen.

Active Directory mit Orchestration aktualisieren

Eine Organisation möchte ihre ServiceNow-Instanz als einheitliches Erfassungssystem für Benutzeraccountdaten einsetzen und Active Directory mit den neuesten Änderungen aktualisieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Lösung besteht darin, einen Orchestration-Workflow zu erstellen, der Änderungen aus dem ServiceNow-Benutzerdatensatz an Active Directory weitergibt, um einen neuen Benutzerdatensatz zu erstellen oder einen vorhandenen Datensatz zu aktualisieren. Dies wird durch das Erstellen eines Orchestration-Workflows erreicht, der Datensätze in Active Directory basierend auf den Daten aus der ServiceNow-Tabelle „Benutzer“ [sys_user] erstellen und aktualisieren kann.

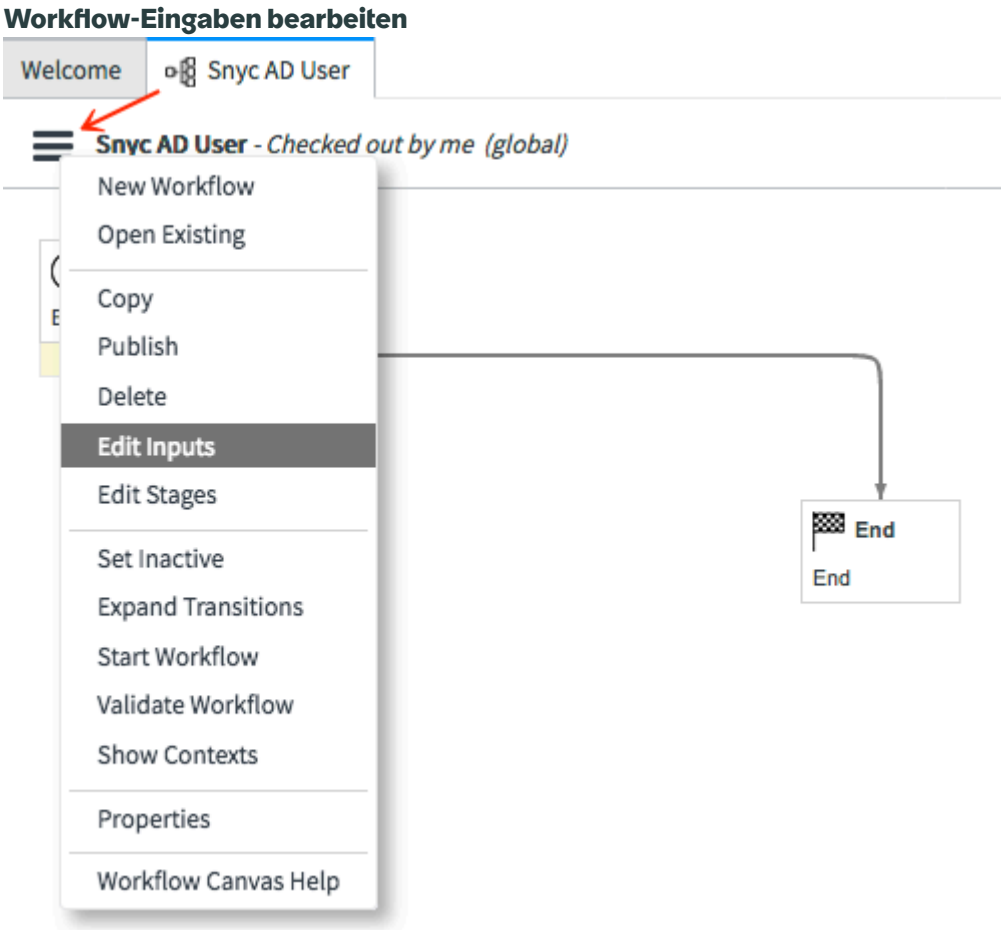
Hinweis:
In diesem Beispiel-Workflow wird davon ausgegangen, dass ServiceNow für LDAP konfiguriert und ein LDAP-Server so konfiguriert ist, dass er die neuen Benutzeraccounts akzeptiert. Die Aktivitäten der Active Directory-Benutzerverwaltung sind nicht von LDAP abhängig. Das Vorhandensein von LDAP vereinfacht diesen Beispiel-Workflow jedoch erheblich. Sie müssen die IP-Adresse des Domänencontrollers für den Workflow angeben, indem Sie ihn entweder hart codieren, eine weitere Workflow-Eingabe hinzufügen oder ein Skript verwenden, um sie in der CMDB nachzuschlagen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**an.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte **Workflow** auf das **+**-Symbol, um einen neuen Workflow mit diesen Variablen zu erstellen:
   - *Name*: AD-Benutzer synchronisieren
   - *Tabelle*: Global [global]
3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Ein grundlegender Workflow mit Anfangs- und Endpunkt wird auf dem Canvas angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf das Menüsymbol in der linken oberen Ecke des Canvas, und wählen Sie aus dem Kontextmenü **Eingaben bearbeiten** aus.



5. Klicken Sie im Formular „Workflow-Eingaben“ in der Datensatzliste **Variablen** auf **Neu**, und erstellen Sie eine neue Variable, indem Sie die Felder in der Tabelle verwenden.

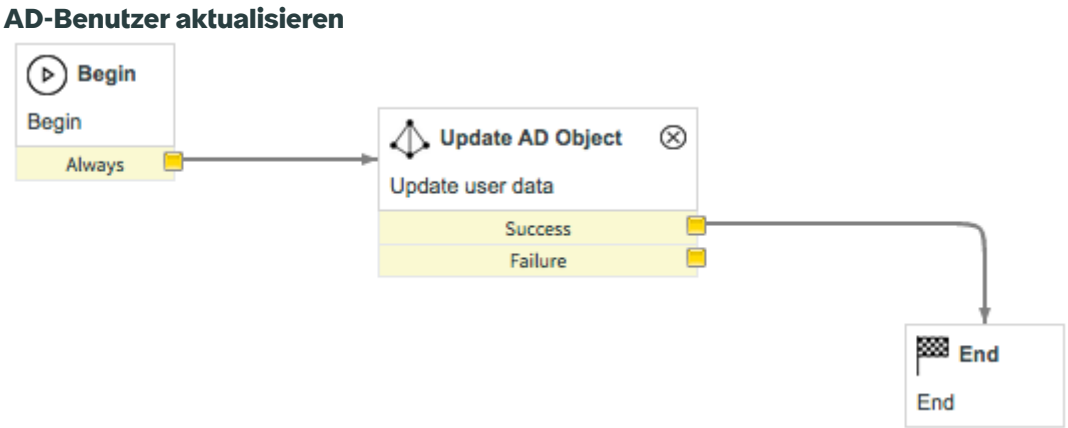
Feld	Wert
Typ	Referenz
Bezeichnung	Anwender
Spaltenname	u_user
Referenzspezifikation > Referenz	Benutzer (sys_user)

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
7. Erweitern Sie auf der **Registerkarte** Anwendererdefiniert **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.
8. Ziehen Sie die Aktivität „AD-Objekt aktualisieren“ per Drag-and-Drop auf die Verbindungslinie zwischen den Anfangs- und Endpunkten des neuen Workflows.
   Diese Aktion verknüpft die Aktivität automatisch mit dem Endpunkt und öffnet das Eigenschaftsformular der Workflow-Aktivität.
9. Füllen Sie das Formular aus, indem Sie die Felder in der Tabelle verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Name	Geben Sie einen logischen Namen wie z. B. **Benutzerdaten aktualisieren** ein.
Domänencontroller	Die ServiceNow-LDAP-Integration fügt einen Verweis auf den LDAP-Server hinzu, mit dem der Account des Benutzers verknüpft ist. Geben Sie die folgende Anweisung ein, um den LDAP-Server zu ermitteln: `${workflow.inputs.u_user.ldap_server.server_url}`
Typ	Typ des AD-Objekts. In diesem Fall lautet der Typ **User**, das ist die Standardeinstellung.
Objektname	In diesem Beispiel wird davon ausgegangen, dass der ServiceNow-Benutzername dem Active Directory-sAMAccountName entspricht. Geben Sie Folgendes ein: `${workflow.inputs.u_user.user_name}`
Objektdaten	Aktualisiert das Konto des Benutzers in Active Directory, wenn der Benutzer vorhanden ist. In diesem Beispiel wird der Titel des Benutzers aktualisiert: `{"title" : "QA"}`

10. Klicken Sie auf **Absenden**.
Der Workflow sieht folgendermaßen aus:



11. Verbinden Sie beide Aktivitätsergebnisse (Erfolg und Fehler) mit dem Endpunkt.
An diesem Punkt übernimmt der Workflow einen ServiceNow-Benutzerdatensatz als Eingabe und aktualisiert den Vornamen, Nachnamen und Titel des entsprechenden Active Directory-Accounts. Wenn der Account in Active Directory nicht vorhanden ist, schlägt der Workflow fehl.

> **Hinweis:**
> In einem normalen Workflow ist eine alternative Aktion bei einem Fehler wünschenswert. Sie können beispielsweise eine E-Mail- und SMS-Benachrichtigung senden, wenn der Workflow den Datensatz nicht aktualisieren konnte.

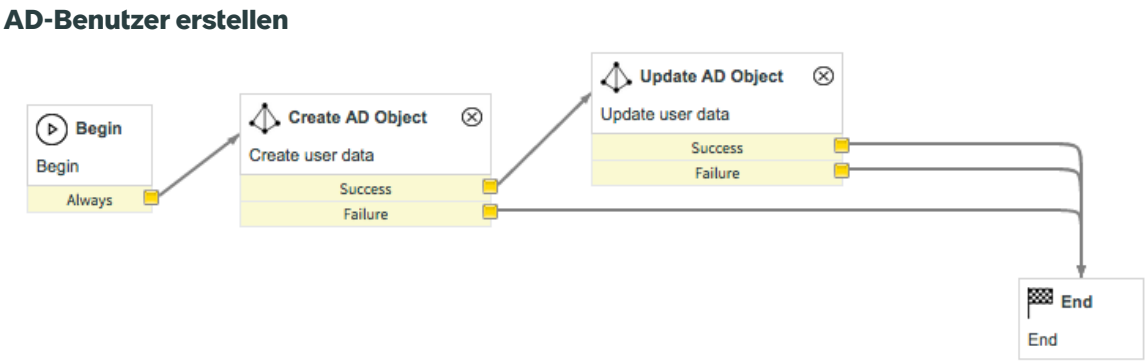
12. Um zu verhindern, dass der Workflow fehlschlägt, fügen Sie der Verbindungslinie zwischen „Anfang“ und der Aktivität „AD-Objekt aktualisieren“ die Aktivität „AD-Objekt erstellen“ hinzu.

13. Füllen Sie das Eigenschaftenformular für die Workflow-Aktivität aus, indem Sie die Felder in der Tabelle verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Name	Geben Sie einen logischen Namen wie z. B. **Benutzerdaten erstellen** ein.
Domänencontroller	Dieselbe URL wie bei der Aktualisieren-Aktivität: ${workflow.inputs.u_user.ldap_server.server_url}
OE	Die Organisationseinheit, zu der dieses Objekt gehört. Für dieses Beispiel können Sie **OU=HQ,OU=Managed Objects** eingeben.
Objektname	Derselbe Name wie bei der Aktualisieren-Aktivität: ${workflow.inputs.u_user.user_name}
Objektdaten	Erstellt einen Account nur mit dem Benutzernamen. Für dieses Beispiel können Sie {"givenName" : "${workflow.inputs.u_user.first_name}", "SN" : "${workflow.inputs.u_user.last_name}" } eingeben.

14. Klicken Sie auf **Absenden**.
15. Verbinden Sie das Ergebnis „Fehler“ der Aktivität „AD-Objekt erstellen“ mit „Ende“.
In diesem Beispiel werden Fehler ignoriert. Der Workflow sieht jetzt so aus:



Mit diesem Verfahren wird ein einfacher Workflow erstellt, der einen Active Directory-Account nur mit einem Benutzernamen erstellt. Der Workflow aktualisiert dann diesen Account mit zusätzlichen Informationen aus der ServiceNow-Tabelle „Benutzer“ [sys_user]. Die Aktivität „AD-Objekt erstellen“ soll jedoch nicht ausgeführt werden, wenn der Benutzeraccount bereits vorhanden ist. Der Workflow muss Active Directory nach übereinstimmenden Benutzerdatensätzen abfragen und dann den Workflow basierend auf den Ergebnissen der Abfrage verzweigen. Wenn bereits ein Account vorhanden ist, sollte der Workflow den Account aktualisieren. Wenn der Account nicht vorhanden ist, sollte der Workflow den Account in Active Directory erstellen.

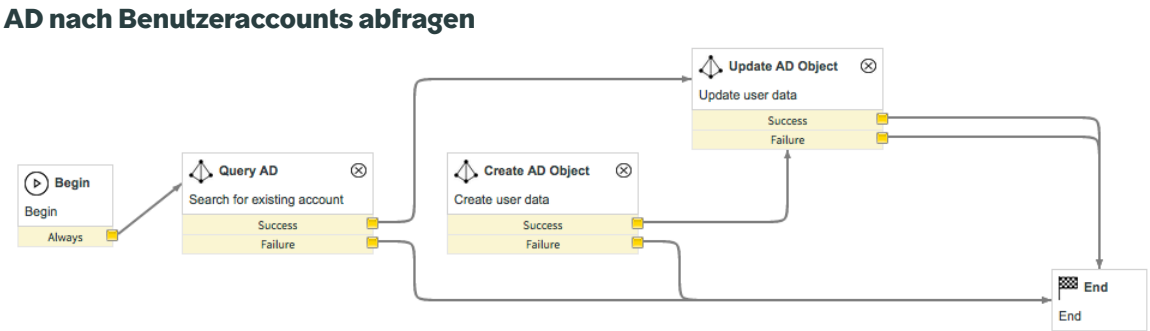
16. Ziehen Sie die Aktivität „Abfrage-AD“ per Drag-and-Drop auf die Verbindungslinie zwischen „Anfang“ und „AD-Objekt erstellen“.
17. Füllen Sie das Eigenschaftenformular für die Workflow-Aktivität aus, indem Sie die Felder in der Tabelle verwenden.

Feld	Definition
Name	Geben Sie einen logischen Namen wie z. B. **Bestehenden Account suchen** ein.
Domänencontroller	${workflow.inputs.u_user.ldap_server.server_url}

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
Eigenschaften	Eine kommagetrennte Liste der zurückgegebenen Active Directory-Eigenschaften. Zum Beispiel: givenName, SN, title. Wenn das Parameterfeld leer ist, werden alle Eigenschaften zurückgegeben. Lassen Sie in diesem Workflow das Feld leer.
Suchfilter	Eine LDAP-Filterzeichenfolge, die die Suchparameter definiert. Verwenden Sie beliebige gültige LDAP-Filterkriterien. Um Benutzeraccounts zu suchen, die mit dem Eingabedatensatz übereinstimmen, verwenden Sie: `(samaccountname=${workflow.inputs.u_user.user_name})`

18. Klicken Sie auf **Absenden**.
19. Verbinden Sie das Ergebnis „Fehler“ der Abfrageaktivität mit dem Endpunkt.
Denken Sie daran, dass Fehler in diesem Workflow ignoriert werden.
20. Verbinden Sie das Ergebnis „Erfolg“ der Abfrageaktivität mit der Aktivität „AD-Objekt aktualisieren“.
Der Workflow sieht jetzt so aus:



Die Aktivität „Abfrage-AD“ gibt die Ergebnisse als JSON-Zeichenfolge im Datenbus des Workflows zurück. Diese JSON-Zeichenfolge ist immer ein Objekt-Array. Jedes Objekt entspricht einem Active Directory-Eintrag, der mit der Abfrage übereinstimmt. Der Beispiel-Workflow sollte immer verzweigen, ob dieses Array leer ist oder nicht.

21. Ziehen Sie eine Standard-*Falls*-Aktivität aus dem Ordner *Bedingungen* der Registerkarte **Zentral**, und legen Sie sie auf der Verbindungslinie zwischen „Abfrage-AD“ und „AD-Objekt aktualisieren“ ab.
22. Füllen Sie das Eigenschaftenformular für die Workflow-Aktivität aus, indem Sie die Felder in der Tabelle verwenden.

Feld	Wert
Name	Geben Sie einen logischen Namen wie z. B. **Account vorhanden** ein.
Erweitert	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um das Feld *Skript* zu öffnen.

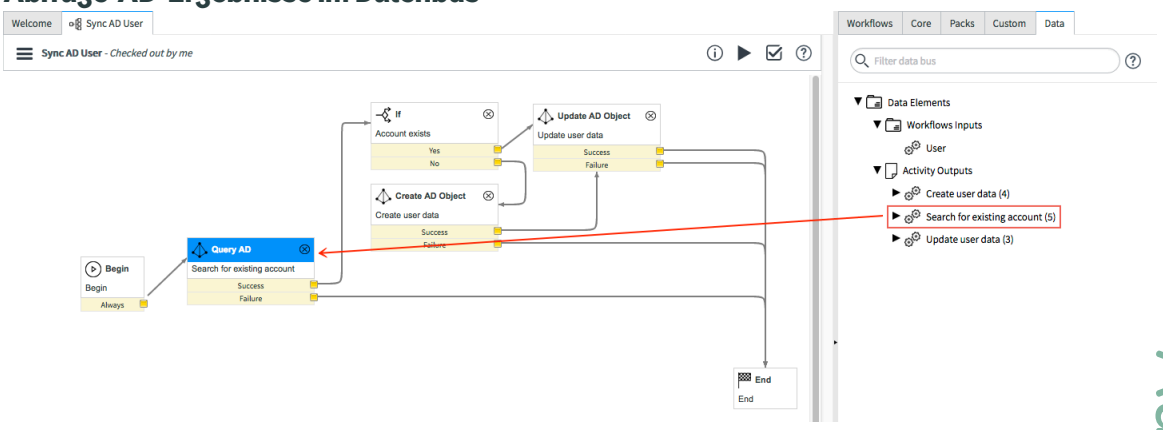
Skript	Damit die Falls-Aktivität ordnungsgemäß funktioniert, müssen Sie in der Antwortvariable (var) **yes** oder **no** entsprechend den Ergebnissen „Ja“ und „Nein“ der Abfrageaktivität zurückgeben. Zeile 1 konvertiert die Abfrage-AD-Ergebnisse aus einer JSON-Zeichenfolge in ein JavaScript-Array mit dem Namen queryResults. Zeile 2 prüft die Länge dieses Arrays. Wenn das Array größer als 0 ist, wurde eine Übereinstimmung mit dem Account gefunden, und die Antwort auf „yes“ gesetzt. Ansonsten lautet die Antwort „no“.
	
	`var queryResults=new JSON().decode(data.get(5).output);`
	
	`answer = ( queryResults.length>0 ? 'yes' : 'no' );`

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

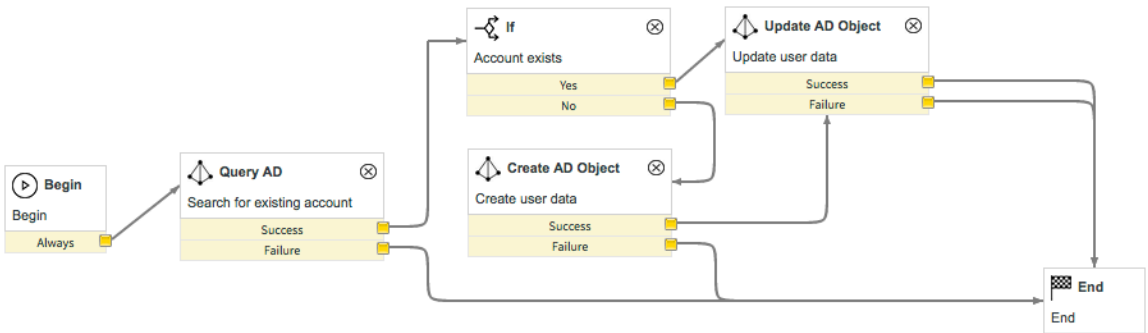
Hinweis:
Der Ausdruck `data.get(5)` in diesem Skript ermittelt die Abfrage-AD-Ausgabe im Datenbus anhand der Reihenfolgennummer, da dies die fünfte Aktivität war, die dem Workflow hinzugefügt wurde.

Abfrage-AD-Ergebnisse im Datenbus



23. Klicken Sie auf **Absenden**.
24. Erstellen Sie auf dem Canvas einen Übergang vom Ergebnis „Yes“ der Aktivität „Falls“ zur Aktivität „AD-Objekt aktualisieren“.
25. Erstellen Sie einen Übergang vom Ergebnis „No“ Aktivität „Falls“ zur Aktivität „AD-Objekt erstellen“. Dies ist der letzte Schritt. Dieser Workflow fragt Active Directory ab, um festzustellen, ob bereits ein Account vorhanden ist. Wenn ein Account vorhanden ist, aktualisiert der Workflow diesen Account. Wenn kein Account vorhanden ist, erstellt der Workflow den Account und aktualisiert dann Active Directory mit dem konfigurierten Benutzerdatensatz.

Bedingte Pfade erstellen



Orchestration-Aktivitätspakete

Das Orchestration-Basisssystem enthält Pakete mit benutzerdefinierten Aktivitäten, mit denen Sie typische IT- und Geschäftsprozesse in Ihrem Netzwerk automatisieren können.

Mit Aktivitätspaketen können Sie verschiedene gängige Geschäftsprozesse automatisieren, beispielsweise die Verwaltung von Active Directory-Accounts und Exchange Server-Postfächern. Aktivitätspakete können auch IT-Funktionen wie Starten und Stoppen von Windows-Servern, Verknüpfen von Domänen, Zuweisen von IP-Adressen und Konfigurieren von Load Balancern automatisieren.

Aktivitätspakete verwenden

Die Registerkarte **Pakete** des Workflow-Editors enthält alle aus dem ServiceNow Store heruntergeladenen Aktivitätspakete sowie alle von Ihnen erstellten Aktivitätspakete.

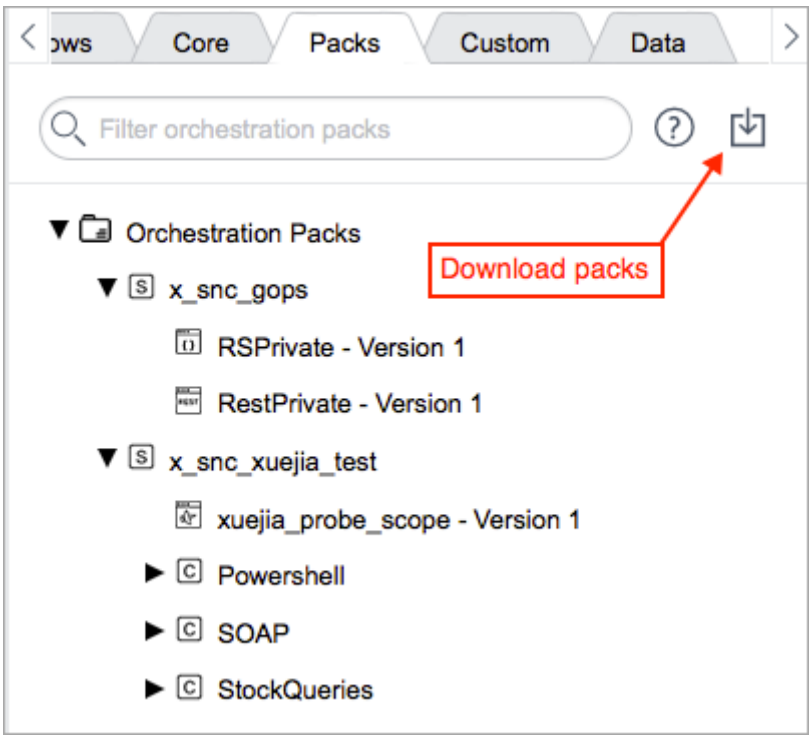
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rollen: Administrator, activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können benutzerdefinierte Aktivitäten in Paketen organisieren und sie in den ServiceNow Store hochladen. Ihre benutzerdefinierten Pakete werden erst in der Hierarchie angezeigt, wenn mindestens eine Aktivität im Paket veröffentlicht ist. Zu einem vorhandenen Paket hinzugefügte Aktivitäten werden erst angezeigt, wenn sie veröffentlicht sind. Aktivitätspakete aus jedem Anwendungsbereich können auf der **Registerkarte** „Pakete“ angezeigt werden, unabhängig von der aktuellen Bereichseinstellung für die Instanz.

Prozedur
1. Wählen Sie im Workflow-Editor die Registerkarte **Pakete** aus.
2. Klicken Sie auf das Download-Symbol.

   Die Hierarchie ist auf der Registerkarte nach Lieferant, Bereich, Kategorie und Aktivität organisiert.



Active Directory-Aktivitätspaket

Mit dem Aktivitätspaket „Active Directory“ (AD) können Administratoren Objekte in Windows Active Directory, z. B. Benutzer, Gruppen und Computer, mithilfe eines ServiceNow Orchestration-Workflows erstellen, löschen und verwalten.

Aktivitäten in diesem Paket können ein Passwort automatisch aus einer Benutzeranforderung zurücksetzen oder einen Benutzeraccount in Active Directory verwalten, unabhängig davon, ob er durch einen Orchestration-Workflow erstellt wurde oder nicht.

Domänencontroller werden anhand der IP-Adresse des Hostcomputers ermittelt. Um den Hostnamen des Domänencontrollers zu verwenden, fügen Sie die Aktivität „DNS-Name auflösen“ hinzu, die den Hostnamen in eine IP-Adresse auflöst, und übergeben die IP-Adresse anschließend an die Active Directory-Aktivität.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ihre Instanz muss Zugriff auf einen MID Server haben, der für die Verwendung von PowerShell zur Ausführung dieser Aktivitäten konfiguriert ist.

Hinweis:
Alle Active Directory-Aktivitäten übergeben Fehlermeldungen, die von Active Directory zurückgegeben werden. Um diese Fehlermeldungen anzuzeigen, zeigen Sie auf die fehlgeschlagene Aktivität im Workflow-Canvas, oder wählen Sie die Registerkarte **Workflow-Protokoll** in einem Workflow-Kontextdatensatz .

Benutzerdefinierte Active Directory-Aktivitäten

Orchestration stellt ab dem Geneva-Release benutzerdefinierte Active Directory-Aktivitäten bereit, die mit Orchestration PowerShell-Aktivitäten erstellen erstellt wurden. Diese Aktivitäten führen dieselben Funktionen wie AD-Aktivitäten mit demselben Namen aus früheren Releases aus und ersetzen diese Aktivitäten für alle neuen Workflows. Bestehende Workflows aus früheren Versionen, die mit veralteten AD-Aktivitäten erstellt wurden, funktionieren nach einem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch diese benutzerdefinierten AD-Aktivitäten verwenden. Mit der PowerShell-Aktivitätsvorlage können Workflow-Administratoren Eingabe- und Ausgabevariablen aus der Aktivität Abfrage-AD im Datenbus speichern.

Hinweis:
Sie müssen die Aktivierung des Plugins „Orchestration – Active Directory“ anfordern, um die benutzerdefinierten Active Directory-Aktivitäten verwenden zu können.

Active Directory-Anmeldeinformationen mit LDAP

Wenn Sie einen LDAP-Server mit MID Servern verwenden, beachten Sie, dass Orchestration- und Active Directory-Aktivitäten die auf LDAP-Servern konfigurierten Benutzernamen und Passwörter nicht verwenden. Sie müssen einen Anmeldeinformationsdatensatz für die Windows -Orchestrierung erstellen Windows-Anmeldeinformationen . Der Benutzername und das Passwort im Anmeldeinformationsdatensatz werden für LDAP-Abfragen verwendet, die von Orchestration- und Workflow-Aktivitäten ausgeführt werden.

Von AD-Orchestration-Aktivitäten verwendeter Verbindungsport

Alle Active Directory-Aktivitäten verwenden den Port 389 für den LDAP-Zugriff. Wenn Sie AD-Aktivitäten mit Oracle Virtual Directory (OVD) als Proxy verwenden, richten Sie Pass-Through nur an Port 389 ein.

AD-Aktivität „Benutzer zu Gruppe hinzufügen“

Die Aktivität „Benutzer zu Gruppe hinzufügen“ fügt einen Benutzer zu einer Gruppe in Windows Active Directory hinzu.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Benutzer zu Gruppe hinzufügen“

Variable	Beschreibung
DomainController	IP-Adresse des Computers mit dem Domänencontroller.
UserName	Name des Benutzers, der der Gruppe hinzugefügt werden soll.
GroupName	Name der Gruppe, zu der dieser Benutzer hinzugefügt wird.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Benutzer zu Gruppe hinzufügen“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners.

Bedingungen

Bedingungen für „Benutzer zu Gruppen hinzufügen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Der Benutzer wurde der Gruppe erfolgreich hinzugefügt.
Failure	Beim Versuch, den Benutzer der Gruppe hinzuzufügen, ist ein Fehler aufgetreten. Weitere Details sind möglicherweise im Workflow-Protokoll verfügbar.

Aktivität „AD-Benutzerpasswort ändern“

Die Aktivität „AD-Benutzerpasswort ändern“ ändert das Passwort für einen Active Directory-Benutzeraccount.

Für diese Aktivität muss im Gegensatz zur Aktivität **AD-Benutzerpasswort zurücksetzen** das aktuelle Passwort des Benutzers ausgeführt werden. Wenn das neue Passwort gegen die Passwortanforderungen von Active Directory verstößt, z. B. in Bezug auf Länge oder Zeichenkombination, schlägt die Aktivität fehl, und es wird die entsprechende Fehlermeldung zurückgegeben. Diese Fehlermeldung wird in der ECC-Warteschlange und im Hinweistext angezeigt, wenn ein Benutzer auf die Aktivität im Workflow-Editor zeigt.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine AD-Aktivität aus früheren Releases mit denselben Namen. Wenn Sie über einen Workflow verfügen, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Für alle neuen Workflows muss jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwendet werden, die mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt wurde.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „AD-Benutzerpasswort ändern“

Variable	Beschreibung
DomainController	IP-Adresse des Computers mit dem Domänencontroller.
User	Der sAMAccountName des Active Directory-Benutzeraccounts.
New_password	Das neue Passwort, das diesem Benutzer zugewiesen werden soll.
Old_password	Das aktuelle Passwort des Benutzers.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „AD-Benutzerpasswort ändern“

Variable	Beschreibung
Ergebnis	Eines der folgenden Ergebnisse: • **failure** • **success** • **Policy Failure** • **Incorrect old password**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners.
hresult	Ergebnis des PowerShell-Befehls.

Bedingungen

Folgende Bedingungen sind für die Aktivität möglich:

Bedingungen für „AD-Benutzerpasswort ändern“

Bedingung	Beschreibung
Success	Das Passwort wurde erfolgreich zurückgesetzt.
Policy Failure	Das Passwort entspricht nicht den Active Directory-Anforderungen der Organisation.
Incorrect old password	Das zu ändernde Passwort wurde nicht korrekt eingegeben.
Failure	Beim Versuch, das Passwort zu ändern, ist ein Fehler aufgetreten. Weitere Details sind möglicherweise im Workflow-Protokoll verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Active Directory-Anmeldeinformationen mit LDAP

Wenn Sie einen LDAP-Server mit MID Servern verwenden, beachten Sie, dass Orchestration- und Active Directory-Aktivitäten die auf LDAP-Servern konfigurierten Benutzernamen und Passwörter nicht verwenden. Sie müssen einen Anmeldeinformationsdatensatz für die Windows -Orchestrierung erstellen Windows-Anmeldeinformationen. Der Benutzername und das Passwort im Anmeldeinformationsdatensatz werden für LDAP-Abfragen verwendet, die von Orchestration- und Workflow-Aktivitäten ausgeführt werden.

Aktivität „AD-Objekt erstellen“

Die Aktivität „AD-Objekt erstellen“ erstellt ein Objekt in Windows Active Directory.

Diese Aktivität schlägt fehl, wenn ein vorhandenes Objekt mit übereinstimmenden Eingabevariablen gefunden wird.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine AD-Aktivität aus früheren Releases mit denselben Namen. Wenn Sie über einen Workflow verfügen, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Für alle neuen Workflows muss jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwendet werden, die mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt wurde.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „AD-Objekt erstellen“

Variable	Beschreibung
DomainController	IP-Adresse des Computers mit dem Domänencontroller.
Type	Der zu erstellende Objekttyp: Benutzer, Gruppe oder Computer.
OE	Die Organisationseinheit, zu der dieses Objekt gehört.
ObjectName	Der sAMAccountName des Active Directory-Objekts. Der**Objektname** wird auch für das **Namensattribut** in Active Directory verwendet. Dieses Verhalten ist in **ActiveDirectory.psm1** verfügbar. Was auch immer als **Objektname** übergeben wird, ist sowohl der **samAccountName** als auch der **Name** des neuen Benutzers in Active Directory.
ObjectData	Ein JSON-Objekt, das Active Directory-Eigenschaftsnamen und die entsprechenden Werte enthält. Beispiel: `{ "givenName" : "John", "SN" : "Doe", "title" : "Sr. Account Specialist", "allowLogin" : true }` In diesem Beispiel werden der Vorname (givenName), der Nachname (SN) und der Titel des Active Directory-Benutzeraccounts festgelegt, und dem Benutzer wird die Anmeldung ermöglicht (allowLogin). In diesem Feld können Ausdrücke mit der Syntax für die Variablenersetzung ${} ausgewertet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „AD-Objekt erstellen“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die *executionResult.errorMessages* aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners.

Bedingungen

Bedingungen für „AD-Objekt erstellen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Ein Windows Active Directory-Objekt wurde erfolgreich erstellt.
Failure	Beim Versuch, das AD-Objekt zu erstellen, ist ein Fehler aufgetreten. Weitere Details sind möglicherweise im Workflow-Protokoll verfügbar.

Aktivität „AD-Benutzerkonto deaktivieren“

Die Aktivität „AD-Benutzerkonto deaktivieren“ deaktiviert einen Windows Active Directory-Benutzeraccount, wodurch er inaktiv wird.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine AD-Aktivität aus früheren Releases mit denselben Namen. Wenn Sie über einen Workflow verfügen, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Für alle neuen Workflows muss jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwendet werden, die mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt wurde.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „AD-Benutzerkonto deaktivieren“

Variable	Beschreibung
DomainController	IP-Adresse des Computers mit dem Domänencontroller.
User	Der sAMAccountName des Active Directory-Benutzeraccounts.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „AD-Benutzerkonto deaktivieren“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die *executionResult.errorMessages* aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „AD-Benutzerkonto deaktivieren“

Bedingung	Beschreibung
Success	Der AD-Benutzeraccount wurde erfolgreich deaktiviert.
Failure	Beim Versuch, den Account zu deaktivieren, ist ein Fehler aufgetreten. Weitere Details sind möglicherweise im Workflow-Protokoll verfügbar.

Aktivität „AD-Benutzeraccount aktivieren“

Die Aktivität „AD-Benutzeraccount aktivieren“ aktiviert einen Windows Active Directory-Benutzeraccount.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine AD-Aktivität aus früheren Releases mit denselben Namen. Wenn Sie über einen Workflow verfügen, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Für alle neuen Workflows muss jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwendet werden, die mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt wurde.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „AD-Benutzeraccount aktivieren“

Variable	Beschreibung
User	Der sAMAccountName des Active Directory-Benutzeraccounts.
DomainController	IP-Adresse des Computers mit dem Domänencontroller.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „AD-Benutzeraccount aktivieren“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners.

Bedingungen

Bedingungen für „AD-Benutzeraccount aktivieren“

Bedingung	Beschreibung
Success	Der AD-Benutzeraccount wurde erfolgreich aktiviert.
Failure	Beim Versuch, den AD-Benutzeraccount zu aktivieren, ist ein Fehler aufgetreten. Weitere Details sind möglicherweise im Workflow-Protokoll verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität „Ist gesperrt (AD-Account)“

Die Aktivität „Ist gesperrt (AD-Account)“ ermittelt, ob ein Active Directory-Benutzeraccount gesperrt ist.

Ein Account wird möglicherweise automatisch gesperrt, wenn ein Benutzer häufiger ein falsches Passwort eingibt, als von der Active Directory-Sicherheitsrichtlinie zugelassen. Sie können einen Account mit der Aktivität AD-Account entsperren freischalten.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine AD-Aktivität aus früheren Releases mit denselben Namen. Wenn Sie über einen Workflow verfügen, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Für alle neuen Workflows muss jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwendet werden, die mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt wurde.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Ist gesperrt (AD-Account)“

Variable	Beschreibung
DomainController	IP-Adresse des Computers mit dem Domänencontroller.
User	Der sAMAccountName des Active Directory-Benutzeraccounts.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Ist gesperrt (AD-Account)“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die *`executionResult.errorMessages`* aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners.
Ausgabe	Das Ergebnis der Abfrage.

Bedingungen

Bedingungen für „Ist gesperrt (AD-Account)“

Bedingung	Beschreibung
Locked	Der AD-Account ist gesperrt.
Unlocked	Der AD-Account ist entsperrt.
Failure	Bei der Verarbeitung der Abfrage ist ein Fehler aufgetreten. Weitere Details sind möglicherweise im Workflow-Protokoll verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität „Abfrage-AD“

Die Aktivität „Abfrage-AD“ ruft Einträge aus Windows Active Directory basierend auf einem LDAP-Suchfilter ab und speichert die Ergebnisse als JSON-Zeichenfolge, die im Datenbus verwendet werden kann.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory** > **an.**

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine AD-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar war. Wenn ein Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal, und die Abfrageergebnisse werden weiterhin im Scratchpad gespeichert. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit der PowerShell-Aktivitäten erstellen erstellt, die Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus anstatt im Scratchpad speichert.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Abfrage-AD“

Variable	Beschreibung
DomainController	IP-Adresse des Computers mit dem Domänencontroller.
Properties	Eine kommagetrennte Liste der zurückgegebenen Active Directory-Eigenschaften. Beispielsweise `givenName,SN,title`. Wenn dieses Feld leer ist, werden alle Eigenschaften zurückgegeben.
SearchFilter	Eine LDAP-Filterzeichenfolge, die die Suchparameter definiert. Verwenden Sie beliebige gültige LDAP-Filterkriterien. Um beispielsweise Benutzeraccounts zu suchen, die mit dem ServiceNow-Eingabedatensatz übereinstimmen, verwenden Sie: `(samaccountname=${workflow.inputs.u_user.user_name})`

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Abfrage-AD“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners.
Ausgabe	Das Ergebnis der Abfrage.

Bedingungen

Bedingungen für „Abfrage-AD“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Abfrage wurde wie erwartet abgeschlossen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen für „Abfrage-AD“ (Fortsetzung)

Bedingung	Beschreibung
Failure	Bei der Verarbeitung der Abfrage ist ein Fehler aufgetreten. Weitere Details sind möglicherweise im Workflow-Protokoll verfügbar.

Aktivität „AD-Objekt entfernen“

Die Aktivität „AD-Objekt entfernen“ löscht ein Objekt aus Windows Active Directory.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine AD-Aktivität aus früheren Releases mit denselben Namen. Wenn Sie über einen Workflow verfügen, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Für alle neuen Workflows muss jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwendet werden, die mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt wurde.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „AD-Objekt entfernen“

Variable	Beschreibung
DomainController	IP-Adresse des Computers mit dem Domänencontroller.
ObjectName	Der sAMAccountName des Active Directory-Objekts.
Type	Der zu entfernende Objekttyp: • **user** • **group** • **computer**

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „AD-Objekt entfernen“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners.

Bedingungen

Bedingungen für „AD-Objekt entfernen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Das AD-Objekt wurde erfolgreich entfernt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen für „AD-Objekt entfernen“ (Fortsetzung)

Bedingung	Beschreibung
Failure	Beim Versuch, das AD-Objekt zu entfernen, ist ein Fehler aufgetreten. Weitere Details sind möglicherweise im Workflow-Protokoll verfügbar.

AD-Aktivität „Benutzer aus Gruppe entfernen“

Die Aktivität „Benutzer aus Gruppe entfernen“ entfernt einen Benutzer aus einer Gruppe in Windows Active Directory.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Benutzer aus Gruppe entfernen“

Variable	Beschreibung
DomainController	IP-Adresse des Computers mit dem Domänencontroller.
UserName	Name des Benutzers, der aus der Gruppe entfernt werden soll.
GroupName	Name der Gruppe, aus der dieser Benutzer entfernt wird.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Benutzer aus Gruppe entfernen“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners.

Bedingungen

Bedingungen für „Benutzer aus Gruppe entfernen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Der Benutzer wurde erfolgreich aus der Gruppe entfernt.
Failure	Beim Versuch, den Benutzer aus der Gruppe zu entfernen, ist ein Fehler aufgetreten. Weitere Details sind möglicherweise im Workflow-Protokoll verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität „AD-Benutzerpasswort zurücksetzen“

Die Aktivität „AD-Benutzerpasswort zurücksetzen“ setzt das Passwort eines Benutzeraccounts in Windows Active Directory zurück.

Wenn das neue Passwort gegen die Passwortanforderungen von Active Directory verstößt, z. B. in Bezug auf Länge oder Zeichenkombination, schlägt die Zurücksetzen-Aktivität fehl, und es wird die entsprechende Fehlermeldung zurückgegeben. Dieser Fehler wird in der ECC-Warteschlange angezeigt, wenn Sie auf die Aktivität im Workflow-Editor zeigen.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine AD-Aktivität aus früheren Releases mit denselben Namen. Wenn Sie über einen Workflow verfügen, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Für alle neuen Workflows muss jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwendet werden, die mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt wurde.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „AD-Benutzerpasswort zurücksetzen“

Variable	Beschreibung
DomainController	IP-Adresse des Computers mit dem Domänencontroller.
User	Der sAMAccountName des Active Directory-Benutzeraccounts.
Password	Das neue Passwort für den Benutzer. Dieses Passwort muss den Active Directory-Anforderungen der Organisation entsprechen.
ForceChange	Legt dieses Passwort als temporäres Passwort fest, indem der Benutzer gezwungen wird, es bei der nächsten Anmeldung zu ändern.
Unlock	Entsperrt den Account, wenn er gesperrt ist.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „AD-Benutzerpasswort zurücksetzen“

Variable	Beschreibung
Ergebnis	Eines der folgenden Ergebnisse: • **failure** • **success** • **Policy Failure**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners.
hresult	Ergebnis des PowerShell-Befehls.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „AD-Benutzerpasswort zurücksetzen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Das Passwort wurde erfolgreich zurückgesetzt.
Policy Failure	Das neue Passwort entspricht nicht den Active Directory-Anforderungen der Organisation.
Failure	Beim Versuch, das Passwort zurückzusetzen, ist ein Fehler aufgetreten. Weitere Details sind möglicherweise im Workflow-Protokoll verfügbar.

Aktivität „AD-Account entsperren“

Die Aktivität „AD-Account entsperren“ entsperrt einen gesperrten Active Directory-Benutzeraccount.

Mit der Aktivität Aktivität „Ist gesperrt (AD-Account)“ können Sie feststellen, ob ein Account gesperrt ist.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine AD-Aktivität aus früheren Releases mit denselben Namen. Wenn Sie über einen Workflow verfügen, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Für alle neuen Workflows muss jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwendet werden, die mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt wurde.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „AD-Account entsperren“

Variable	Beschreibung
DomainController	IP-Adresse des Computers mit dem Domänencontroller.
User	Der sAMAccountName des Active Directory-Benutzeraccounts.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „AD-Account entsperren“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „AD-Account entsperren“

Bedingung	Beschreibung
Success	Der Account wurde erfolgreich entsperrt.
Failure	Beim Versuch, den Account zu entsperren, ist ein Fehler aufgetreten. Weitere Details sind möglicherweise im Workflow-Protokoll verfügbar.

Aktivität „AD-Objekt aktualisieren“

Die Aktivität „AD-Objekt aktualisieren“ aktualisiert ein Objekt in Windows Active Directory.

Diese Aktivität ersetzt nur vorhandene Werte durch neue Werte. Damit können keine neuen Werte zu AD-Datensätzen hinzugefügt werden, z. B. zum Hinzufügen eines neuen Gruppenmitglieds zu einer AD-Gruppe. Verwenden Sie für komplexe AD-Vorgänge stattdessen die Aktivität „PowerShell ausführen“. Die Aktivität schlägt fehl, wenn kein Account mit übereinstimmendem Objektnamen und Daten gefunden wird.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine AD-Aktivität aus früheren Releases mit denselben Namen. Wenn Sie über einen Workflow verfügen, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Für alle neuen Workflows muss jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwendet werden, die mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt wurde.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „AD-Objekt aktualisieren“

Variable	Beschreibung
DomainController	IP-Adresse des Computers mit dem Domänencontroller.
ObjectName	Der sAMAccountName des Active Directory-Objekts.
ObjectData	Ein JSON-Objekt, das Active Directory-Eigenschaften und ihre Werte enthält. Um beispielsweise den Vornamen, den Nachnamen und den Titel eines Benutzers festzulegen, den Vorgesetzten des Benutzers zu löschen und die VIP-Kennzeichnung auf „wahr“ zu setzen, ist in den Objektdaten Folgendes angegeben: `{ "givenName" : "John", "SN" : "Doe", "title" : "Sr. Account Specialist", "manager" : null, "msTSAllowLogon" : false }`
Type	Der zu aktualisierende Objekttyp: Benutzer, Gruppe oder Computer.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „AD-Objekt aktualisieren“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen für „AD-Objekt aktualisieren“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners.

Bedingungen

Bedingungen für „AD-Objekt aktualisieren“

Bedingung	Beschreibung
Success	Das AD-Objekt wurde erfolgreich aktualisiert.
Failure	Beim Versuch, ein AD-Objekt zu aktualisieren, ist ein Fehler aufgetreten. Weitere Details sind möglicherweise im Workflow-Protokoll verfügbar.

Aktivitätspaket „Azure AD“

Mit dem Aktivitätspaket „Azure AD“ können Administratoren die Einarbeitungs- und Offboarding-Funktionen für Mitarbeiter in Azure AD automatisieren und die Office 365-Lizenzierung verwalten.

Verwenden Sie die Azure AD-Aktivitäten zum Hinzufügen und Entfernen von Benutzern zu Azure Active Directory, zum Verwalten der Sicherheitsgruppenmitgliedschaft und zum Zuweisen oder Entfernen von Office 365-Lizenzen für einzelne Benutzer.

Die Azure AD-Aktivitäten wurden mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage von Orchestration erstellt.

Azure AD-Aktivität „Benutzer zu Gruppe hinzufügen“

Die Aktivität „Benutzer zu Gruppe hinzufügen“ fügt einen Benutzer zu einer vorhandenen Sicherheitsgruppe in Azure Active Directory hinzu.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Azure AD**an. Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt.

Wichtig:
Die für diese Aktivität verwendete REST-Nachricht muss für die Verwendung von OAuth 2.0 konfiguriert sein.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Benutzer zu Gruppe hinzufügen“

Variable	Beschreibung
user_id	Objekt-ID (GUID) des hinzuzufügenden Mitglieds
group_id	Objekt-ID (GUID) der Zielgruppe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Benutzer zu Gruppe hinzufügen“

Variable	Beschreibung
Fehler	Gibt die Fehlerzeichenfolge aus der REST-Nachricht zurück. Wenn keine Fehler vorliegen, gibt diese Variable einen Nullwert zurück.
body	Enthält einen Zeichenfolgewert, der die Ausgabe der REST-Nachricht darstellt
status_code	Enthält den vom Webservice zurückgegebenen Statuscode

Bedingungen

Bedingungen für „Benutzer zu Gruppen hinzufügen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Objekt-ID wurde erfolgreich der Sicherheitsgruppe hinzugefügt.
Failure	Die Mitgliedschaft der Gruppe konnte nicht aktualisiert werden, oder die Aktivität konnte keine Verbindung zu Azure AD herstellen.

Azure AD-Aktivität „Benutzerlizenz zuweisen“

Die Aktivität „Benutzerlizenz zuweisen“ weist dem angegebenen Benutzer eine zusätzliche Office 365-Softwarelizenz zu.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Azure AD**an. Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt.

Wichtig:
Die für diese Aktivität verwendete REST-Nachricht muss für die Verwendung von OAuth 2.0 konfiguriert sein.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Benutzerlizenz zuweisen“

Variable	Beschreibung
user_id	Die Objekt-ID (GUID) oder der Benutzerprinzipalname des Zielbenutzers. Ein Beispiel für einen Benutzerprinzipalnamen ist **someuser@a830edad9050849NDA1.onmicrosoft.com**.
sku_id	Abonnement-SKU-ID, die mit der Unternehmensvereinbarung des Mandanten verknüpft ist

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Benutzerlizenz zuweisen“

Variable	Beschreibung
Fehler	Gibt die Fehlerzeichenfolge aus der REST-Nachricht zurück. Wenn keine Fehler vorliegen, gibt diese Variable einen Nullwert zurück.
body	Enthält einen Zeichenfolgewert, der die Ausgabe der REST-Nachricht darstellt
status_code	Enthält den vom Webservice zurückgegebenen Statuscode

Bedingungen

Bedingungen für „Benutzerlizenz zuweisen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat einem Benutzer eine Office 365-Lizenz erfolgreich zugewiesen.
Failure	Die Aktivität konnte keinem Benutzer eine Office 365-Lizenz zuweisen, oder die Aktivität konnte keine Verbindung zu Azure AD herstellen.

AD-Aktivität „Benutzer erstellen“

Mit der Aktivität „Benutzer erstellen“ wird ein Benutzer für den Azure Active Directory-Mandanten erstellt.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Azure AD**an. Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt.

Wichtig:
Die für diese Aktivität verwendete REST-Nachricht muss für die Verwendung von OAuth 2.0 konfiguriert sein.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Benutzer erstellen“

Variable	Beschreibung
display_name	Name des Azure AD-Benutzers im akzeptierten Anzeigeformat, z. B. **jacinto.gawron**
user_principal_name	Benutzerprinzipalname (UPN) in einem E-Mail-Format. Zum Beispiel könnten Sie **jacinto.gawron@khitomer.com** eingeben.
mail_nickname	E-Mail-Alias des Benutzers, der zur vollständigen Adresse des Benutzers weiterleitet

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „Benutzer erstellen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
password	Azure AD-Passwort des Benutzers. Dieses Passwort muss als Workflow-Eingabe vom Typ **Passwort (2 Wege verschlüsselt)** eingegeben werden und die in Azure AD festgelegte Passwortrichtlinie erfüllen.
change_password	Steuerung, die bei „wahr“ den Anwender auffordert, bei der nächsten Anmeldung das Passwort zu ändern.
account_enabled	Steuerelement, das bei „wahr“ den Account des Benutzers aktiviert
given_name	Vorname des Benutzers
surname	Nachname des Benutzers
other_mails	Liste zusätzlicher E-Mail-Adressen des Benutzers. Sie könnten zum Beispiel `["jac@home.com", "jgawron@fabrikam.com"]` eingeben.
Land	Das Land oder die Region, in dem sich der Benutzer befindet. Sie könnten zum Beispiel **US** oder **UK** eingeben. Der Standardwert ist auf **US** festgelegt.
city	Stadt, in der sich der Benutzer befindet
Abteilung	Name der Abteilung, in der der Benutzer arbeitet
mobile	Primäre Handynummer des Benutzers
job_title	Berufsbezeichnung des Benutzers
physical_delivery_office_name	Bürostandort des Geschäftssitzes des Benutzers
postal_code	Postleitzahl der Adresse des Benutzers
preferred_language	Sprache, in der der Benutzer kommunizieren möchte. Dieser Wert muss dem ISO 639-1-Code entsprechen. Sie könnten zum Beispiel **en-US** eingeben. Der Standardwert ist auf **en-US** festgelegt.
state	Bundesland oder Provinz für die Adresse des Benutzers
street_address	Straße des Geschäftssitzes des Benutzers
telephone_number	Haupttelefonnummer des Geschäftssitzes des Benutzers
usage_location	Ein aus zwei Buchstaben bestehender Ländercode, der für Benutzer erforderlich ist, denen Office 365-Lizenzen zugewiesen sind. Der Standardwert ist **US**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Benutzer erstellen“

Variable	Beschreibung
Fehler	Gibt die Fehlerzeichenfolge aus der REST-Nachricht zurück. Wenn keine Fehler vorliegen, gibt diese Variable einen Nullwert zurück.
status_code	Enthält den vom Webservice zurückgegebenen Statuscode
user_exists	Ausgabevariable, die der JSON-Nachricht zugeordnet ist, die den Fehler `User already exists` enthält
user_info	Das Array *`user_info`* enthält Attribute, die von anderen Aktivitäten als Eingaben genutzt werden können. Beispielsweise kann die Benutzer-*`objectid`*-Ausgabe (GUID) als Aktivität an die Aktivität „Benutzer zu Gruppe hinzufügen“ als *`user_id`*-Eingabe übergeben werden. • *`objectid`*: Der Azure AD-Bezeichner des Benutzers. • *`accountEnabled`*: Boolesche Variable, die angibt, ob der Account des Benutzers aktiv oder inaktiv ist. • *`displayName`*: Anzeigenamen des Benutzers, z. B. **jacinto.gawron**. • *`userPrincipalName`*: Name des Anwenders im E-Mail-Format, z. B. **jacinto.gawron@wammo.com**. • *`mailNickname`*: E-Mail-Alias des Benutzers.

Bedingungen

Bedingungen für „Benutzer erstellen“

Bedingungen	Beschreibung
Created user	Die Aktivität hat den Benutzer erfolgreich erstellt.
User already exists	Der Benutzer ist bereits in der Mandantendomäne vorhanden.
Failure	Aktivität konnte keine Verbindung zu Azure AD herstellen, oder ein Eingabewert war ungültig.

AD-Aktivität „Benutzer löschen“

Die Aktivität „Benutzer löschen“ löscht den Account des angegebenen Benutzers aus dem Azure Active Directory-Mandanten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Azure AD**an. Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt.

Wichtig:
Die für diese Aktivität verwendete REST-Nachricht muss für die Verwendung von OAuth 2.0 konfiguriert sein.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Benutzer löschen“

Variable	Beschreibung
user_id	Die Objekt-ID (GUID) oder der Benutzerprinzipalname des Zielbenutzers. Ein Beispiel für einen Benutzerprinzipalnamen ist **someuser@a830edad9050849NDA1.onmicrosoft.com**.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Benutzer löschen“

Variablen	Beschreibung
Fehler	Gibt die Fehlerzeichenfolge aus der REST-Nachricht zurück. Wenn keine Fehler vorliegen, gibt diese Variable einen Nullwert zurück.
body	Enthält einen Zeichenfolgewert, der die Ausgabe der REST-Nachricht darstellt
status_code	Enthält den vom Webservice zurückgegebenen Statuscode

Bedingungen

Bedingungen für „Benutzer löschen“

Bedingung	Beschreibung
Deleted user	Die Aktivität hat den angegebenen Benutzer gelöscht.
Benutzer nicht vorhanden	Der angegebene Benutzer hat keinen Account in der Mandantendomäne.
Failure	Aktivität konnte keine Verbindung zu Azure AD herstellen.

Azure AD-Aktivität „Benutzerinfo abrufen“

Die Aktivität „Benutzerinfo abrufen“ gibt die Informationen des angegebenen Benutzers aus Azure Active Directory zurück.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Azure AD**an. Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Die für diese Aktivität verwendete REST-Nachricht muss für die Verwendung von OAuth 2.0 konfiguriert sein.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Benutzerinfo abrufen“

Variable	Beschreibung
user_id	Die Objekt-ID (GUID) oder der Benutzerprinzipalname des Zielbenutzers. Ein Beispiel für einen Benutzerprinzipalnamen ist **someuser@a830edad9050849NDA1.onmicrosoft.com**. **Hinweis:** Version 2 dieser Aktivität erzwingt die Überprüfung der Eingabe. Wenn die Variable leer ist, wird die folgende Meldung angezeigt: „Pflichtfeld ‚user_id‘ ist leer“. .

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Benutzerinfo abrufen“

Variable	Beschreibung
Fehler	Gibt die Fehlerzeichenfolge aus der REST-Nachricht zurück. Wenn keine Fehler vorliegen, gibt diese Variable einen Nullwert zurück.
body	Enthält einen Zeichenfolgewert, der die Ausgabe der REST-Nachricht darstellt
status_code	Enthält den vom Webservice zurückgegebenen Statuscode
user_info	Das Array `user_info` enthält Attribute, die von anderen Aktivitäten als Eingaben genutzt werden können. Beispielsweise kann die Benutzer-`objectid`-Ausgabe (GUID) als Aktivität an die Aktivität „Benutzer zu Gruppe hinzufügen“ als `user_id`-Eingabe übergeben werden. • `objectid`: Der Azure AD-Bezeichner des Benutzers. • `accountEnabled`: Boolesche Variable, die angibt, ob der Account des Benutzers aktiv oder inaktiv ist. • `displayName`: Anzeigenamen des Benutzers, z. B. **jacinto.gawron**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen für „Benutzerinfo abrufen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
	• *`userPrincipalName`*: Name des Anwenders im E-Mail-Format, z. B. **jacinto.gawron@wammo.com**. • *`mailNickname`*: E-Mail-Alias des Benutzers.

Bedingungen

Bedingungen für „Benutzerinfo abrufen“

Bedingung	Beschreibung
User exists	Die Aktivität hat den angegebenen Benutzer gefunden.
Benutzer nicht vorhanden	Die Aktivität konnte den angegebenen Benutzer in der Domäne des Kundenmandanten nicht finden.
Failure	Aktivität konnte keine Verbindung zu Azure AD herstellen.

Azure AD-Aktivität „Benutzer aus Gruppe entfernen“

Die Aktivität „Benutzer aus Gruppe entfernen“ entfernt einen vorhandenen Benutzer aus einer Sicherheitsgruppe in Azure Active Directory.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Azure AD**an. Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt.

Wichtig:
Die für diese Aktivität verwendete REST-Nachricht muss für die Verwendung von OAuth 2.0 konfiguriert sein.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Benutzer aus Gruppe entfernen“

Variable	Beschreibung
user_id	Objekt-ID (GUID) des Benutzers, der entfernt werden soll
group_id	Objekt-ID (GUID) der Zielgruppe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Benutzer aus Gruppe entfernen“

Variable	Beschreibung
Fehler	Gibt die Fehlerzeichenfolge aus der REST-Nachricht zurück. Wenn keine Fehler vorliegen, gibt diese Variable einen Nullwert zurück.
body	Enthält einen Zeichenfolgewert, der die Ausgabe der REST-Nachricht darstellt
status_code	Enthält den vom Webservice zurückgegebenen Statuscode

Bedingungen

Bedingungen für „Benutzer aus Gruppe entfernen“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die Objekt-ID aus der Sicherheitsgruppe entfernt.
Failure	Die Mitgliedschaft der Gruppe konnte nicht aktualisiert werden, oder die Aktivität konnte keine Verbindung zu Azure AD herstellen.

Azure AD-Aktivität „Benutzerlizenz entfernen“

Die Aktivität „Benutzerlizenz entfernen“ hebt die angegebene Office 365-Softwarelizenz für den genannten Benutzer auf.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Azure AD**an. Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt.

Wichtig:
Die für diese Aktivität verwendete REST-Nachricht muss für die Verwendung von OAuth 2.0 konfiguriert sein.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Benutzerlizenz entfernen“

Variable	Beschreibung
user_id	Die Objekt-ID (GUID) oder der Benutzerprinzipalname des Zielbenutzers. Ein Beispiel für einen Benutzerprinzipalnamen ist **someuser@a830edad9050849NDA1.onmicrosoft.com**.
sku_id	Abonnement-SKU-ID, die mit der Unternehmensvereinbarung des Mandanten verknüpft ist

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Benutzerlizenz entfernen“

Variable	Beschreibung
Fehler	Gibt die Fehlerzeichenfolge aus der REST-Nachricht zurück. Wenn keine Fehler vorliegen, gibt diese Variable einen Nullwert zurück.
body	Enthält einen Zeichenfolgewert, der die Ausgabe der REST-Nachricht darstellt
status_code	Enthält den vom Webservice zurückgegebenen Statuscode

Bedingungen

Bedingungen für „Benutzerlizenz entfernen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat eine Office 365-Lizenz für den angegebenen Benutzer entfernt.
Failure	Die Aktivität konnte Office 365 nicht für einen Benutzer entfernen, oder die Aktivität konnte keine Verbindung zu Azure AD herstellen.

Azure AD-Aktivität „Benutzerpasswort zurücksetzen“

Die Aktivität „Benutzerpasswort zurücksetzen“ setzt das Azure Active Directory-Passwort des angegebenen Benutzers zurück.

Die Azure-Passwortrichtlinie legt Einschränkungen hinsichtlich Komplexität, Länge und Wiederverwendung eines Passworts fest.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Azure AD**an. Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt.

Wichtig:
Die für diese Aktivität verwendete REST-Nachricht muss für die Verwendung von OAuth 2.0 konfiguriert sein.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Benutzerpasswort zurücksetzen“

Variable	Beschreibung
user_id	Die Objekt-ID (GUID) oder der Benutzerprinzipalname des Zielbenutzers. Ein Beispiel für einen Benutzerprinzipalnamen ist **someuser@a830edad9050849NDA1.onmicrosoft.com**.
password	Azure AD-Passwort des Benutzers. Dieses Passwort muss als Workflow-Eingabe vom Typ **Passwort (2**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „Benutzerpasswort zurücksetzen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
	Wege verschlüsselt) eingegeben werden und die in Azure AD festgelegte Passwortrichtlinie erfüllen.
change_password	Steuerung, die bei „wahr“ den Anwender auffordert, bei der nächsten Anmeldung das Passwort zu ändern.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Benutzerpasswort zurücksetzen“

Variable	Beschreibung
Fehler	Gibt die Fehlerzeichenfolge aus der REST-Nachricht zurück. Wenn keine Fehler vorliegen, gibt diese Variable einen Nullwert zurück.
body	Enthält einen Zeichenfolgewert, der die Ausgabe der REST-Nachricht darstellt
status_code	Enthält den vom Webservice zurückgegebenen Statuscode

Bedingungen

Bedingungen für „Benutzerpasswort zurücksetzen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat das Passwort des benannten Benutzers zurückgesetzt.
Failure	Das Passwort des angegebenen Benutzers konnte nicht zurückgesetzt werden, oder es konnte keine Verbindung zu Azure AD hergestellt werden.

Exchange-Aktivitätspaket

Mit dem Exchange-Aktivitätspaket können Workflows Microsoft Exchange-Mail-Systeme verwalten.

Zur Verwendung von Exchange-Aktivitäten mit Orchestration benötigen Sie Folgendes:

- Microsoft Exchange 2010, 2013 oder 2016.
- Einen MID Server, der für die Ausführung von PowerShell 2.0 konfiguriert ist
- Einen Exchange-Zielserver in derselben Active Directory-Domäne wie die Instanz
- Aktiviertes PowerShell-Remoting auf dem Exchange-Zielserver

Hinweis:
Diese Aktivitäten können nicht zur Interaktion mit Microsoft Exchange Online verwendet werden.

Orchestration stellt benutzerdefinierte Exchange-Aktivitäten bereit, die mit der Aktivitätendesignervorlage von Orchestration erstellt wurden. Diese Aktivitäten führen dieselben Funktionen aus wie Exchange-Aktivitäten mit demselben Namen aus früheren

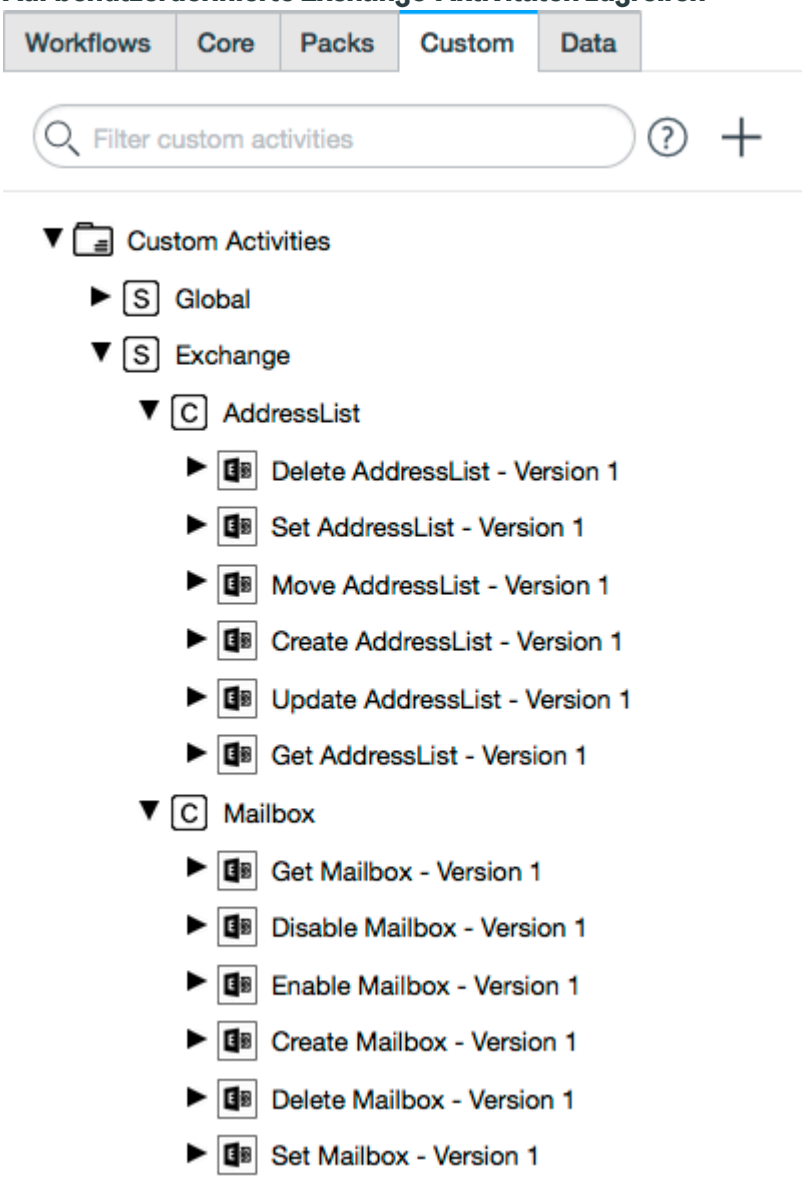
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Releases und ersetzen diese Aktivitäten für alle neuen Workflows. Die benutzerdefinierten Exchange-Aktivitäten wurden mit einer PowerShell-Aktivitätsvorlage erstellt, was Workflow-Administratoren ermöglicht, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Hinweis:
Bestehende Workflows aus früheren Versionen, die mit veralteten Exchange-Aktivitäten erstellt wurden, funktionieren nach einem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch diese benutzerdefinierten Exchange-Aktivitäten verwenden.

Sie müssen die Aktivierung des Plugins „Orchestration – Exchange“ anfordern, um die benutzerdefinierten Microsoft Exchange-Aktivitäten verwenden zu können. Die benutzerdefinierten Exchange-Aktivitäten sind im Workflow-Editor auf der Registerkarte **Benutzerdefiniert** verfügbar. Erweitern Sie die Hierarchie **Benutzerdefinierte Aktivitäten**, und wählen Sie die Kategorie **Exchange** für die Aktivität aus, die Sie verwenden möchten.

Auf benutzerdefinierte Exchange-Aktivitäten zugreifen



MID Server für Exchange konfigurieren

Konfigurieren Sie einen MID Server mit definierten IP-Bereichen für die Verwendung von Exchange.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn der MID Server Ressourcen innerhalb definierter IP-Bereiche anstelle von allen Computern im Netzwerk verwaltet, sind zusätzliche Konfigurationsschritte erforderlich, um Exchange-Aktivitäten auszuführen. Sie müssen diese Schritte nicht ausführen, wenn Ihr MID Server die Standardkonfiguration verwendet.

Prozedur
1. Geben Sie im Navigationsfilter `cmdb_ci_dns_name.list` ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie den vollqualifizierten Domänennamen (FQDN) Ihres Exchange-Servers in das Feld **Name** ein.
4. Rechtsklicken Sie auf die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **IP-Adresse** auf **Neu**.
6. Geben Sie in das Feld **IP-Adresse** die IP-Adresse des Exchange-Servers ein.
7. Wählen Sie im Feld **Nic** die Option **eth0** oder Ihren bevorzugten Netzwerkschnittstellencontroller (Network Interface Controller, NIC) aus.
8. Lassen Sie das Feld **Netzmaske** leer.
9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Mehrwertige Eigenschaften mit einer Exchange-Aktivität übergeben

Um eine mehrwertige Eigenschaft mithilfe einer Exchange-Aktivität festzulegen, müssen Sie ein bestimmtes Parameterformat verwenden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit der gemeinsam genutzten Eingabevariable für optionale Parameter können Sie mehrwertige Eigenschaften festlegen.

Prozedur
- Verwenden Sie dieses Format, um eine mehrwertige Eigenschaft festzulegen und vorhandene Werte zu ersetzen: `"Eigenschaftsname":"(Wert1, Wert2, Wert3)"`
- Verwenden Sie dieses Format, um Werte hinzuzufügen: `"Eigenschaftsname":"+(Wert1, Wert2, Wert3);"`
- Verwenden Sie dieses Format, um Werte zu entfernen: `"Eigenschaftsname":"-(Wert1, Wert2, Wert3);"`
- Verwenden Sie dieses Format, um Werte hinzuzufügen und zu entfernen: `"Eigenschaftsname":"-(Wert1, Wert2, Wert3);+(Wert1, Wert2, Wert3);"`

Aktivität „Adressenliste erstellen“

Die Aktivität „Adressenliste erstellen“ erstellt eine neue Adressenliste, die als Alias für das Senden von E-Mails an alle Benutzer in der Gruppe dient.

Mit diesem Alias können keine Benutzerberechtigungen verwaltet werden. Diese Aktivität implementiert den Microsoft Exchange-Befehl New-AddressList .

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Exchange** > **Adressliste**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine Exchange-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Adressenliste erstellen“

Variable	Beschreibung
hostname	Der Hostname des Exchange-Servers, mit dem die Aktivität interagiert. Geben Sie in diese Variable keine IP-Adresse ein.
domain	Der Name der dem Exchange-Server zugewiesenen Domäne
name	Der Name der neu zu erstellenden Adressenliste
parameters	Optionale Parameter in der JavaScript Object Notation (JSON), die an den Exchange-Server übergeben werden. Exchange-Aktivitäten können keine Parameter übergeben, die auf ein Objekt verweisen, z. B. ein PSCredential-Objekt. Für Parameter, die diesen Datentyp erfordern, wird Klartext automatisch in SecureString-Objekte konvertiert. Beim Versuch, eine Aktivität zu speichern, die doppelte Parameter angibt, einschließlich Parametern aus Aktivitätsvariablen oder falsch formatiertem JSON, wird eine Warnmeldung angezeigt. **Hinweis:** Wenn Sie einen Switch-Parameter übergeben, z. B. ForceUpgrade, müssen Sie das Format `"parameter":"true"` verwenden.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Adressenliste erstellen“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
error	Fehlermeldung, wenn der Vorgang fehlschlägt
Ausgabe	XML-Roh-Payload vom Exchange-Server. Diese Daten umfassen alle Exchange-Attribute.

Bedingungen

Bedingungen für „Adressenliste erstellen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte eine neue Adressenliste erstellen.
Failure	Die Aktivität konnte keine neue Adressenliste erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität „Adressenliste löschen“

Die Aktivität „Adressenliste löschen“ entfernt eine vorhandene Adressenliste von einem Exchange-Server.

Diese Aktivität implementiert den Microsoft Exchange-Befehl Remove-AddressList .

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Exchange** > **Adressliste**an.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine Exchange-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Adressenliste löschen“

Variable	Beschreibung
hostname	Der Hostname des Exchange-Servers, mit dem die Aktivität interagiert. Geben Sie in diese Variable keine IP-Adresse ein.
domain	Der Name der dem Exchange-Server zugewiesenen Domäne
identity	Der Name der zu entfernenden Adressenliste
domainController	Vollqualifizierter Domänenname (FQDN) des Domänencontrollers, der in Active Directory schreibt
recursive	Kontrollkästchen, das angibt, ob die Aktivität untergeordnete Active Directory-Elemente der angegebenen Adressenliste löschen soll
whatif	Kontrollkästchen, das angibt, ob die Aktivität die Änderungen nur simulieren, aber nicht anwenden soll. Verwenden Sie diese Variable, um die Aktivitätseinstellungen zu testen, bevor Sie die Aktivität in einem Live-Workflow verwenden. Wenn diese Variable ausgewählt ist, nimmt der Exchange-Server keine Änderungen vor, sondern gibt an, ob der Befehl erfolgreich wäre oder fehlschlagen würde. Sie können alle Nachrichten vom Exchange-Server mithilfe der ECC-Warteschlange überprüfen.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Adressenliste löschen“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
error	Fehlermeldung, wenn der Vorgang fehlschlägt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „Adressenliste löschen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte die Adressenliste vom Exchange-Server entfernen.
Failure	Die Aktivität konnte die Adressenliste nicht vom Exchange-Server entfernen.

Aktivität „Adressenliste abrufen“

Die Aktivität „Adressenliste abrufen“ ruft alle Attribute aus der angegebenen Exchange-Adressenliste ab.

Diese Aktivität implementiert den Microsoft Exchange-Befehl Get-AddressList .

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Exchange** > **Adressliste**an.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine Exchange-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Adressenliste abrufen“

Variablen	Beschreibung
hostname	Der Hostname des Exchange-Servers, mit dem die Aktivität interagiert. Geben Sie in diese Variable keine IP-Adresse ein.
domain	Der Name der dem Exchange-Server zugewiesenen Domäne
domainController	Vollqualifizierter Domänenname (FQDN) des Domänencontrollers, der in Active Directory schreibt
identity	Name der Adressenliste, aus der Attribute abgerufen werden sollen. Wenn Sie einen Wert in diese Variable eingeben, lassen Sie die Variablen **container** und **searchText** leer.
organization	Organisation, zu der die angegebene Adressenliste gehört
searchText	Filtertext, der dazu führt, dass die Aktivität nur Ergebnisse zurückgibt, die diesen Text enthalten. Diese Variable kann nur mit Exchange 2013-Servern verwendet werden. Wenn Sie einen Wert in diese Variable eingeben, lassen Sie die Variablen **container** und **identity** leer.
container	Übergeordnete Adressenliste der Adressenliste, aus der Sie Attribute abrufen möchten. Wenn Sie einen Wert in diese Variable eingeben, lassen Sie die Variablen **identity** und **searchText** leer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Adressenliste abrufen“

Variablen	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
error	Fehlermeldung, wenn der Vorgang fehlschlägt
Ausgabe	XML-Roh-Payload vom Exchange-Server. Diese Daten umfassen alle Exchange-Attribute.

Bedingungen

Bedingungen für „Adressenliste abrufen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte die Attribute aus der Adressenliste abrufen.
Failure	Die Aktivität konnte die Attribute nicht aus der Adressenliste abrufen.

Aktivität „Adressenliste verschieben“

Die Aktivität „Adressenliste verschieben“ verschiebt eine Microsoft Exchange-Adressenliste an einen anderen Ort in der Adresshierarchie.

Diese Aktivität implementiert den Microsoft Exchange-Befehl Move-AddressList .

Der Exchange-Server speichert die Änderungen aus dieser Aktivität im Cache, wendet sie jedoch nicht sofort an. Verwenden Sie die Aktivität Adressenliste aktualisieren nach dieser Aktivität, um die Änderungen anzuwenden oder darauf zu warten, dass der Exchange-Server zwischengespeicherte Änderungen automatisch anwendet.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Exchange** > **Adressliste**an.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine Exchange-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Adressenliste verschieben“

Variablen	Beschreibung
hostname	Der Hostname des Exchange-Servers, mit dem die Aktivität interagiert. Geben Sie in diese Variable keine IP-Adresse ein.
domain	Der Name der dem Exchange-Server zugewiesenen Domäne
identity	Der Name der zu verschiebenden Adressenliste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „Adressenliste verschieben“ (Fortsetzung)

Variablen	Beschreibung
target	Pfad zum neuen Speicherort der Adressenliste
domainController	Vollqualifizierter Domänenname (FQDN) des Domänencontrollers, der in Active Directory schreibt
whatif	Kontrollkästchen, das angibt, ob die Aktivität die Änderungen nur simulieren, aber nicht anwenden soll. Verwenden Sie diese Variable, um die Aktivitätseinstellungen zu testen, bevor Sie die Aktivität in einem Live-Workflow verwenden. Wenn diese Variable ausgewählt ist, nimmt der Exchange-Server keine Änderungen vor, sondern gibt an, ob der Befehl erfolgreich wäre oder fehlschlagen würde. Sie können alle Nachrichten vom Exchange-Server mithilfe der ECC-Warteschlange überprüfen.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Adressenliste verschieben“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
error	Fehlermeldung, wenn der Vorgang fehlschlägt

Bedingungen

Bedingungen für „Adressenliste verschieben“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte die Adressenliste an einen anderen Speicherort verschieben.
Failure	Die Aktivität konnte die Adressenliste nicht an einen anderen Speicherort verschieben.

Aktivität „Adressenliste konfigurieren“

Die Aktivität „Adressenliste konfigurieren“ ändert eine Microsoft Exchange-Adressenliste.

Verwenden Sie die Variable für optionale Parameter, um bestimmte Werte an den Microsoft Exchange-Server zu übergeben. Diese Aktivität implementiert den Microsoft Exchange-Befehl Set-AddressList .

Der Exchange-Server speichert die Änderungen aus dieser Aktivität im Cache, wendet sie jedoch nicht sofort an. Verwenden Sie die Aktivität Adressenliste aktualisieren nach dieser Aktivität, um die Änderungen anzuwenden oder darauf zu warten, dass der Exchange-Server zwischengespeicherte Änderungen automatisch anwendet.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Exchange** > **Adressliste**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine Exchange-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Adressenliste konfigurieren“

Variablen	Beschreibung
hostname	Der Hostname des Exchange-Servers, mit dem die Aktivität interagiert. Geben Sie in diese Variable keine IP-Adresse ein.
domain	Der Name der dem Exchange-Server zugewiesenen Domäne
identity	Name der Adressliste, die geändert werden soll
parameters	Optionale Parameter in der JavaScript Object Notation (JSON), die an den Exchange-Server übergeben werden. Exchange-Aktivitäten können keine Parameter übergeben, die auf ein Objekt verweisen, z. B. ein PSCredential-Objekt. Für Parameter, die diesen Datentyp erfordern, wird Klartext automatisch in SecureString-Objekte konvertiert. Beim Versuch, eine Aktivität zu speichern, die doppelte Parameter angibt, einschließlich Parametern aus Aktivitätsvariablen oder falsch formatiertem JSON, wird eine Warnmeldung angezeigt. **Hinweis:** Wenn Sie einen Switch-Parameter übergeben, z. B. ForceUpgrade, müssen Sie das Format `"parameter":"true"` verwenden.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Adressenliste konfigurieren“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
error	Fehlermeldung, wenn der Vorgang fehlschlägt

Bedingungen

Bedingungen für „Adressenliste konfigurieren“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte die angegebene Adressenliste ändern.
Failure	Die Aktivität konnte die angegebene Adressenliste nicht ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität „Adressenliste aktualisieren“

Die Aktivität „Adressenliste aktualisieren“ fügt der angegebenen Adressliste Benutzer hinzu oder entfernt sie daraus und wendet die Änderungen der zwischengespeicherten Adressenliste sofort auf dem Server an.

Verwenden Sie die Variable für optionale Parameter, um anzugeben, welche Benutzer hinzugefügt oder entfernt werden sollen. Diese Aktivität implementiert den Microsoft Exchange-Befehl Update-AddressList .

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Exchange** > **Adressliste**an.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine Exchange-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Adressenliste aktualisieren“

Variable	Beschreibung
hostname	Der Hostname des Exchange-Servers, mit dem die Aktivität interagiert. Geben Sie in diese Variable keine IP-Adresse ein.
domain	Der Name der dem Exchange-Server zugewiesenen Domäne
identity	Name der Adressenliste, die aktualisiert werden soll
domainController	Vollqualifizierter Domänenname (FQDN) des Domänencontrollers, der in Active Directory schreibt
whatif	Kontrollkästchen, das angibt, ob die Aktivität die Änderungen nur simulieren, aber nicht anwenden soll. Verwenden Sie diese Variable, um die Aktivitätseinstellungen zu testen, bevor Sie die Aktivität in einem Live-Workflow verwenden. Wenn diese Variable ausgewählt ist, nimmt der Exchange-Server keine Änderungen vor, sondern gibt an, ob der Befehl erfolgreich wäre oder fehlschlagen würde. Sie können alle Nachrichten vom Exchange-Server mithilfe der ECC-Warteschlange überprüfen.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Adressenliste aktualisieren“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
error	Fehlermeldung, wenn der Vorgang fehlschlägt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „Adressenliste aktualisieren“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat das Hinzufügen oder Entfernen von Benutzern für die angegebene Adressenliste erfolgreich abgeschlossen.
Failure	Die Aktivität konnte der angegebenen Adressenliste keine Benutzer hinzufügen oder daraus entfernen.

Aktivität „Mailbox erstellen“

Die Aktivität „Mailbox erstellen“ erstellt einen neuen Active Directory-Benutzer, sofern dieser noch nicht vorhanden ist, und eine Microsoft Exchange-Mailbox für diesen Benutzer.

Diese Aktivität implementiert den Microsoft Exchange-Befehl New-Mailbox .

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Exchange** > **Mailbox**an.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine Exchange-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Mailbox erstellen“

Variable	Beschreibung
hostname	Der Hostname des Exchange-Servers, mit dem die Aktivität interagiert. Geben Sie in diese Variable keine IP-Adresse ein.
domain	Der Name der dem Exchange-Server zugewiesenen Domäne **Wichtig:** Der MID Server muss sich in derselben Domäne wie der Exchange-Server befinden.
first_name	Vorname des Benutzers
middle_initial	Erster Buchstabe des zweiten Vornamens des Benutzers
last_name	Nachname des Benutzers
alias	Der Anzeigename für die Mailboxadresse (der Teil der E-Mail-Adresse, der sich links des @-Symbols befindet). Ohne Angabe eines Alias verwendet die Aktivität für den Alias das Format „Vorname.Nachname“. Der Alias wird auch als Benutzerprinzipalname (UPN) verwendet, wenn in den optionalen Parametern kein Name angegeben ist.
password	Passwort, das für die neue Mailbox verwendet werden soll. Das Passwort wird verschlüsselt, wenn es an den Zielhost gesendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „Mailbox erstellen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
parameters	Optionale Parameter in der JavaScript Object Notation (JSON), die an den Exchange-Server übergeben werden. Exchange-Aktivitäten können keine Parameter übergeben, die auf ein Objekt verweisen, z. B. ein PSCredential-Objekt. Für Parameter, die diesen Datentyp erfordern, wird Klartext automatisch in SecureString-Objekte konvertiert. Beim Versuch, eine Aktivität zu speichern, die doppelte Parameter angibt, einschließlich Parametern aus Aktivitätsvariablen oder falsch formatiertem JSON, wird eine Warnmeldung angezeigt. **Hinweis:** Wenn Sie einen Switch-Parameter übergeben, z. B. ForceUpgrade, müssen Sie das Format `"parameter":"true"` verwenden.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Mailbox erstellen“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
error	Fehlermeldung, wenn der Vorgang fehlschlägt
Ausgabe	XML-Roh-Payload vom Exchange-Server. Diese Daten umfassen alle Exchange-Attribute.

Bedingungen

Bedingungen für „Mailbox erstellen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte eine neue Mailbox für den angegebenen Benutzer erstellen. Wenn für diesen Benutzer kein Active Diectory-Account vorhanden ist, konnte mit dieser Aktivität ein neuer Account erstellt werden.
Failure	Die Aktivität konnte keine neue Mailbox oder einen Active Directory-Account für den angegebenen Benutzer erstellen.

Aktivität „Mailbox löschen“

Die Aktivität „Mailbox löschen“ löscht die Microsoft Exchange-Mailbox eines Active Directory-Benutzers.

Optionale Parameter legen fest, wie der Exchange-Server die Mailbox behandelt, nachdem der Benutzer gelöscht wurde. Diese Aktivität implementiert den Microsoft Exchange-Befehl Remove-Mailbox .

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Exchange** > **Mailbox**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine Exchange-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Mailbox löschen“

Variable	Beschreibung
hostname	Der Hostname des Exchange-Servers, mit dem die Aktivität interagiert. Geben Sie in diese Variable keine IP-Adresse ein.
domain	Der Name der dem Exchange-Server zugewiesenen Domäne
user	Zu löschender Active Directory-Benutzer. Die Aktivität übergibt diesen Wert an Exchange als Exchange-Identitätsvariable.
parameters	Optionale Parameter in der JavaScript Object Notation (JSON), die an den Exchange-Server übergeben werden. Exchange-Aktivitäten können keine Parameter übergeben, die auf ein Objekt verweisen, z. B. ein PSCredential-Objekt. Für Parameter, die diesen Datentyp erfordern, wird Klartext automatisch in SecureString-Objekte konvertiert. Beim Versuch, eine Aktivität zu speichern, die doppelte Parameter angibt, einschließlich Parametern aus Aktivitätsvariablen oder falsch formatiertem JSON, wird eine Warnmeldung angezeigt. **Hinweis:** Wenn Sie einen Switch-Parameter übergeben, z. B. ForceUpgrade, müssen Sie das Format `"parameter":"true"` verwenden.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Mailbox löschen“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
error	Fehlermeldung, wenn der Vorgang fehlschlägt

Bedingungen

Bedingungen für „Mailbox löschen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte die Mailbox des angegebenen Benutzers löschen.
Failure	Die Aktivität konnte die Mailbox des angegebenen Benutzers nicht löschen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität „Mailbox deaktivieren“

Die Aktivität „Mailbox deaktivieren“ deaktiviert die Mailbox, die einem angegebenen Active Directory-Account zugeordnet ist.

Diese Aktivität implementiert den Microsoft Exchange-Befehl Disable-Mailbox .

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Exchange** > **Mailbox**an.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine Exchange-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Mailbox deaktivieren“

Variable	Beschreibung
hostname	Der Hostname des Exchange-Servers, mit dem die Aktivität interagiert. Geben Sie in diese Variable keine IP-Adresse ein.
domain	Der Name der dem Exchange-Server zugewiesenen Domäne
user	Active Directory-Benutzer, dessen Mailbox deaktiviert werden soll. Die Aktivität übergibt diesen Wert an Exchange als Exchange-Identitätsvariable.
parameters	Optionale Parameter in der JavaScript Object Notation (JSON), die an den Exchange-Server übergeben werden. Exchange-Aktivitäten können keine Parameter übergeben, die auf ein Objekt verweisen, z. B. ein PSCredential-Objekt. Für Parameter, die diesen Datentyp erfordern, wird Klartext automatisch in SecureString-Objekte konvertiert. Beim Versuch, eine Aktivität zu speichern, die doppelte Parameter angibt, einschließlich Parametern aus Aktivitätsvariablen oder falsch formatiertem JSON, wird eine Warnmeldung angezeigt. **Hinweis:** Wenn Sie einen Switch-Parameter übergeben, z. B. ForceUpgrade, müssen Sie das Format `"parameter":"true"` verwenden.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Mailbox deaktivieren“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
error	Fehlermeldung, wenn der Vorgang fehlschlägt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „Mailbox deaktivieren“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte die angegebene Mailbox deaktivieren.
Failure	Die Aktivität konnte die angegebene Mailbox nicht deaktivieren.

Aktivität „Mailbox aktivieren“

Die Aktivität „Mailbox aktivieren“ erstellt eine neue Mailbox für einen vorhandenen Active Directory-Benutzer.

Diese Aktivität implementiert den Microsoft Exchange-Befehl Enable-Mailbox .

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Exchange** > **Mailbox**an.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine Exchange-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Mailbox aktivieren“

Variable	Beschreibung
hostname	Der Hostname des Exchange-Servers, mit dem die Aktivität interagiert. Geben Sie in diese Variable keine IP-Adresse ein.
domain	Der Name der dem Exchange-Server zugewiesenen Domäne
user	Active Directory-Benutzer, dessen Mailbox aktiviert werden soll. Die Aktivität übergibt diesen Wert an Exchange als Exchange-Identitätsvariable.
parameters	Optionale Parameter in der JavaScript Object Notation (JSON), die an den Exchange-Server übergeben werden. Exchange-Aktivitäten können keine Parameter übergeben, die auf ein Objekt verweisen, z. B. ein PSCredential-Objekt. Für Parameter, die diesen Datentyp erfordern, wird Klartext automatisch in SecureString-Objekte konvertiert. Beim Versuch, eine Aktivität zu speichern, die doppelte Parameter angibt, einschließlich Parametern aus Aktivitätsvariablen oder falsch formatiertem JSON, wird eine Warnmeldung angezeigt. **Hinweis:** Wenn Sie einen Switch-Parameter übergeben, z. B. ForceUpgrade, müssen Sie das Format `"parameter":"true"` verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Mailbox aktivieren“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
error	Fehlermeldung, wenn der Vorgang fehlschlägt

Bedingungen

Bedingungen für „Mailbox aktivieren“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte eine neue Mailbox für den angegebenen Benutzer erstellen.
Failure	Die Aktivität konnte keine neue Mailbox für den angegebenen Benutzer erstellen.

Aktivität „Mailbox abrufen“

Die Aktivität „Mailbox abrufen“ ruft die Mailbox für den angegebenen Benutzer oder alle Mailboxen auf einem Microsoft Exchange-Server ab.

Diese Aktivität implementiert den Microsoft Exchange-Befehl Get-Mailbox .

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Exchange** > **Mailbox**an.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine Exchange-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Mailbox abrufen“

Variable	Beschreibung
hostname	Der Hostname des Exchange-Servers, mit dem die Aktivität interagiert. Geben Sie in diese Variable keine IP-Adresse ein.
domain	Der Name der dem Exchange-Server zugewiesenen Domäne
user	Benutzer, dessen Mailbox diese Aktivität abrufen soll. Wenn kein Benutzer angegeben ist, ruft die Aktivität alle Mailboxen auf dem Exchange-Server ab. Die Aktivität übergibt diesen Wert an Exchange als Exchange-Identitätsvariable.
parameters	Optionale Parameter in der JavaScript Object Notation (JSON), die an den Exchange-Server übergeben werden. Exchange-Aktivitäten können keine Parameter übergeben, die auf ein Objekt verweisen, z. B. ein PSCredential-Objekt. Für Parameter, die diesen Datentyp erfordern, wird Klartext automatisch in SecureString-Objekte konvertiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „Mailbox abrufen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
	Beim Versuch, eine Aktivität zu speichern, die doppelte Parameter angibt, einschließlich Parametern aus Aktivitätsvariablen oder falsch formatiertem JSON, wird eine Warnmeldung angezeigt. **Hinweis:** Wenn Sie einen Switch-Parameter übergeben, z. B. ForceUpgrade, müssen Sie das Format `"parameter":"true"` verwenden.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Mailbox abrufen“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
error	Fehlermeldung, wenn der Vorgang fehlschlägt
Ausgabe	XML-Roh-Payload vom Exchange-Server. Diese Daten umfassen alle Exchange-Attribute.

Bedingungen

Bedingungen für „Mailbox abrufen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte die Attribute der angegebenen Mailbox abrufen.
Failure	Die Aktivität konnte die Attribute der angegebenen Mailbox nicht abrufen.

Aktivität „Mailbox festlegen“

Die Aktivität „Mailbox festlegen“ ändert die Einstellungen einer vorhandenen Microsoft Exchange-Mailbox.

Verwenden Sie die Variable für optionale Parameter, um bestimmte Werte an den Exchange-Server zu übergeben. Diese Aktivität implementiert den Microsoft Exchange-Befehl Set-Mailbox .

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Exchange** > **Mailbox**an.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine Exchange-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Mailbox festlegen“

Variable	Beschreibung
hostname	Der Hostname des Exchange-Servers, mit dem die Aktivität interagiert. Geben Sie in diese Variable keine IP-Adresse ein.
domain	Der Name der dem Exchange-Server zugewiesenen Domäne
user	Active Directory-Benutzer, dessen Mailbox Sie ändern möchten. Die Aktivität übergibt diesen Wert an Exchange als Exchange-Identitätsvariable.
parameters	Optionale Parameter in der JavaScript Object Notation (JSON), die an den Exchange-Server übergeben werden. Exchange-Aktivitäten können keine Parameter übergeben, die auf ein Objekt verweisen, z. B. ein PSCredential-Objekt. Für Parameter, die diesen Datentyp erfordern, wird Klartext automatisch in SecureString-Objekte konvertiert. Beim Versuch, eine Aktivität zu speichern, die doppelte Parameter angibt, einschließlich Parametern aus Aktivitätsvariablen oder falsch formatiertem JSON, wird eine Warnmeldung angezeigt. **Hinweis:** Wenn Sie einen Switch-Parameter übergeben, z. B. ForceUpgrade, müssen Sie das Format `"parameter":"true"` verwenden.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Mailbox festlegen“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
error	Fehlermeldung, wenn der Vorgang fehlschlägt

Bedingungen

Bedingungen für „Mailbox festlegen“

Bedingungen	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte die Einstellungen der angegebenen Mailbox ändern.
Failure	Die Aktivität konnte die Einstellungen der angegebenen Mailbox nicht ändern.

F5 Network Management-Aktivitätspaket

Orchestration bietet benutzerdefinierte Aktivitäten zum Konfigurieren von Elementen eines Load Balancer von F5, einschließlich Pools, Poolmitgliedern und der im Pool enthaltenen virtuellen Server.

Alle anwenderdefinierten F5-Aktivitäten befinden sich im Anwendungsbereich der F5-Netzwerkmanagement- Anwendung und werden durch das Plugin Orchestration - F5 Network Management aktiviert, das auf Anforderung aktiviert werdenmuss.

ServiceNow bietet benutzerdefinierte, aus der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellte F5-Aktivitäten, die Sie für folgende Aufgaben verwenden können:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Pools hinzufügen, löschen oder überprüfen
- Poolmitglieder hinzufügen, löschen oder ermitteln
- Virtuelle Server hinzufügen oder löschen
- Einem virtuellen Server ein Profil hinzufügen
- Konfigurieren Sie den virtuellen Server für „vlans“, „irules“, „pool“ und „persistence“.

Aktivität „F5-Pool-Mitglied hinzufügen“

Die Aktivität „F5-Pool-Mitglied hinzufügen“ fügt einem F5-Lastausgleichs-Pool ein Mitglied hinzu.

Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt. Um auf die Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.

REST-Einstellungen

- **REST-Nachricht**: F5 POOL Membership Management
- **REST-Funktion**: post

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „F5-Pool-Mitglied hinzufügen“

Variable	Beschreibung
PoolName	Name dieses Pools, z. B. testPool
F5IPAddress	IP-Adresse der F5-Konsole
MemberName	IP-Adresse und Port des Poolmitglieds, z. B. 192.168.2.19:80

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „F5-Pool-Mitglied hinzufügen“

Variable	Beschreibung
Ergebnis	Success oder failure
status_code	Der HTTP-Statuscode
Fehler	Der REST-Fehler
Ausgabe	Die REST-Ausgabe

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „F5-Pool-Mitglied hinzufügen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat erfolgreich ein Mitglied zum F5-Lastausgleichs-Pool hinzugefügt.
Failure	Die Aktivität konnte kein Mitglied zum F5-Lastausgleichs-Pool hinzufügen.

Aktivität „F5-Pool-Mitglied abrufen“

Die Aktivität „F5-Pool-Mitglied abrufen“ gibt die Poolmitglieder zurück und überprüft den Status des Pools.

Verwenden Sie diese Aktivität, um zu überprüfen, ob ein Poolmitglied ordnungsgemäß erstellt wurde.

Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt. Um auf die Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.

REST-Einstellungen

- **REST-Nachricht**: F5 POOL Membership Management
- **REST-Funktion**: get

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „F5-Pool-Mitglied abrufen“

Variable	Beschreibung
PoolName	Name dieses Pools, z. B. `testPool`
F5IPAddress	IP-Adresse der F5-Konsole

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „F5-Pool-Mitglied abrufen“

Variable	Beschreibung
MembersArray	Array für die zurückgegebene IP-Adresse und den Port des Pool-Mitglieds, z. B. 192.168.2.19:80
status_code	Der HTTP-Statuscode
Fehler	Der REST-Fehler
Ergebnis	Success oder failure
Ausgabe	Die REST-Ausgabe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „F5-Pool-Mitglied abrufen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die Mitglieder des F5-Lastausgleichs-Pools erfolgreich zurückgegeben.
Failure	Die Aktivität konnte die Mitglieder des F5-Lastausgleichs-Pools nicht zurückgeben

Aktivität „Virtuellen F5-Server löschen“

Die Aktivität „Virtuellen F5-Server löschen“ löscht einen virtuellen Server aus einem F5-Lastausgleichs-Pool.

Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt. Um auf die Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.

REST-Einstellungen

- **REST-Nachricht**: F5 VIP Management
- **REST-Funktion**: delete

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Virtuellen F5-Server löschen“

Variable	Beschreibung
F5IPAddress	IP-Adresse der F5-Konsole
name	Der Name des virtuellen Servers, z. B. `testVIP`

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Virtuellen F5-Server löschen“

Variable	Beschreibung
Ergebnis	Success oder failure
status_code	Der HTTP-Statuscode

Bedingungen

Bedingungen für „Virtuellen F5-Server löschen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat den virtuellen Server erfolgreich aus dem F5-Lastausgleichs-Pool gelöscht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen für „Virtuellen F5-Server löschen“ (Fortsetzung)

Bedingung	Beschreibung
Failure	Die Aktivität konnte den virtuellen Server nicht aus dem F5-Lastausgleichs-Pool löschen.

Aktivität „F5-Pool prüfen“

Die Aktivität „F5-Pool prüfen“ prüft den Status eines Pools darauf hin, ob er für die Annahme von Datenverkehr verfügbar ist.

Mit dieser Aktivität können Sie feststellen, ob ein soeben erstellter Pool mit der richtigen Konfiguration ausgeführt wird.

Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt. Um auf die Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.

REST-Einstellungen

- **REST-Nachricht**: F5 POOL Management
- **REST-Funktion**: get

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „F5-Pool prüfen“

Variable	Beschreibung
F5IPAddress	IP-Adresse der F5-Konsole
PoolName	Name dieses Pools, z. B. `testPool`

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „F5-Pool prüfen“

Variable	Beschreibung
Ergebnis	Success oder failure
status_code	Der HTTP-Statuscode
Fehler	Der REST-Fehler

Bedingungen

Bedingungen für „F5-Pool prüfen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat den Status des F5-Lastausgleichs-Pools erfolgreich zurückgegeben.
Failure	Die Aktivität konnte den Status des F5-Lastausgleichs-Pools nicht zurückgeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität „F5-Profil zu virtuellem Server hinzufügen“

Die Aktivität „F5-Profil zu virtuellem Server hinzufügen“ fügt einem virtuellen Server ein Profil hinzu, das einem F5-Lastausgleichs-Pool zugewiesen ist.

Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt. Um auf die Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.

REST-Einstellungen

- **REST-Nachricht**: F5 VIP-Profile Management
- **REST-Funktion**: post

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „F5-Profil zu virtuellem Server hinzufügen“

Variable	Beschreibung
name	Der Name des virtuellen Servers, z. B. `testVIP`
F5IPAddress	IP-Adresse der F5-Konsole
VirtualServerName	Name des virtuellen Servers, z. B. `testVIP`

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „F5-Profil zu virtuellem Server hinzufügen“

Variable	Beschreibung
Ergebnis	Success oder failure
Ausgabe	Die REST-Ausgabe
status_code	Der HTTP-Statuscode

Bedingungen

Bedingungen für „F5-Profil zu virtuellem Server hinzufügen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat dem virtuellen Server das F5-Lastausgleichsmodul-Profil erfolgreich hinzugefügt.
Failure	Die Aktivität konnte dem virtuellen Server das F5-Lastausgleichsmodul-Profil nicht hinzufügen.

Aktivität „Virtuellen F5-Server ändern“

Die Aktivität „Virtuellen F5-Server ändern“ konfiguriert einen virtuellen Server, der einem F5-Lastausgleichs-Pool mit „irules“ und „vlan“ zugewiesen ist.

Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt. Um auf die Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

REST-Einstellungen

- **REST-Nachricht**: F5 VIP Management
- **REST-Funktion**: put

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Virtuellen F5-Server ändern“

Variable	Beschreibung
name	Der Name des virtuellen Servers, z. B. `testVIP`
F5IPAddress	IP-Adresse der F5-Konsole
irules	Die „irules“ für den virtuellen Server, wie z. B. `_sys_https_redirect` • **pool**: Name des Pools für den virtuellen Server, z. B. `testPool` • **persistent**: Persistentes Profil für den virtuellen Server, z. B. `cookie`
vlans	Vlans für den virtuellen Server, z. B. `internal`

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Virtuellen F5-Server ändern“

Variable	Beschreibung
Ergebnis	Success oder failure
status_code	Der HTTP-Statuscode
Ausgabe	Die REST-Ausgabe

Bedingungen

Bedingungen für „Virtuellen F5-Server ändern“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat einen virtuellen Server erfolgreich konfiguriert, der einem F5-Lastausgleichs-Pool zugewiesen ist.
Failure	Die Aktivität konnte keinen virtuellen Server konfigurieren, der einem F5-Lastausgleichs-Pool zugewiesen ist.

Aktivität „Virtuellen F5-Server hinzufügen“

Die Aktivität „Virtuellen F5-Server hinzufügen“ fügt einen virtuellen Server hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt. Um auf die Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.

REST-Einstellungen

- **REST-Nachricht**: F5 POOL Membership Management
- **REST-Funktion**: post

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Virtuellen F5-Server hinzufügen“

Variable	Beschreibung
name	Der Name des virtuellen Servers, z. B. `testVIP`
description	Beschreibung dieses virtuellen Servers
ipProtocol	Protokoll, das für diesen virtuellen Server verwendet wird, z. B. `tcp`
destination	IP-Adresse und Portnummer des virtuellen Servers, z. B. 192.168.4.20:80
mask	Subnetzmaske für diesen virtuellen Server, z. B. 255.255.255.255.
F5IPAddress	IP-Adresse der F5-Konsole
sourceAddressTranslation	Übersetzungsmodus für Quelladresse

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Virtuellen F5-Server hinzufügen“

Variable	Beschreibung
Ergebnis	Success oder failure
status_code	Der HTTP-Statuscode
Fehler	Der REST-Fehler
Ausgabe	Die REST-Ausgabe

Bedingungen

Bedingungen für „Virtuellen F5-Server hinzufügen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat einen virtuellen Server erfolgreich hinzugefügt.
Failure	Die Aktivität konnte keinen virtuellen Server hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität „F5-Pool-Mitglied löschen“

Mit der Aktivität „F5-Pool-Mitglied löschen“ wird ein Mitglied des F5-Lastausgleichs-Pools gelöscht.

Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt. Um auf die Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.

REST-Einstellungen

- **REST-Nachricht**: F5 POOL Membership Management
- **REST-Funktion**: delete

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „F5-Pool-Mitglied löschen“

Variable	Beschreibung
PoolName	Name dieses Pools, z. B. `testPool`
F5IPAddress	IP-Adresse der F5-Konsole
MemberName	IP-Adresse und Port des Poolmitglieds, z. B. 192.168.2.19:80

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „F5-Pool-Mitglied löschen“

Variable	Beschreibung
Ergebnis	Success oder failure
status_code	Der HTTP-Statuscode
Fehler	Der REST-Fehler

Bedingungen

Ausgabevariablen für „F5-Pool-Mitglied löschen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat ein Mitglied des F5-Lastausgleichs-Pools erfolgreich gelöscht.
Failure	Die Aktivität konnte kein Mitglied des F5-Lastausgleichsmodul-Pools löschen.

Aktivität „F5-Pool löschen“

Die Aktivität „F5-Pool löschen“ löscht einen F5-Lastausgleichs-Pool.

Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt. Um auf die Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

REST-Einstellungen

- **REST-Nachricht**: F5 POOL Management
- **REST-Funktion**: delete

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „F5-Pool löschen“

Variable	Beschreibung
F5IPAddress	IP-Adresse der F5-Konsole
PoolName	Name dieses Pools, z. B. `testPool`

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „F5-Pool löschen“

Variable	Beschreibung
Ergebnis	Success oder failure
Fehler	Der REST-Fehler
status_code	Der HTTP-Statuscode

Bedingungen

Bedingungen für „F5-Pool löschen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat den F5-Lastausgleichs-Pool erfolgreich gelöscht.
Failure	Die Aktivität konnte den F5-Lastausgleichsmodul-Pool nicht löschen.

Aktivität „F5-Pool hinzufügen“

Die Aktivität „F5-Pool hinzufügen“ erstellt den F5-Lastausgleichs-Pool.

Verwenden Sie diese Aktivität, um zu überprüfen, ob ein Poolmitglied ordnungsgemäß erstellt wurde.

Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt. Um auf die Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.

REST-Einstellungen

- **REST-Nachricht**: F5 POOL Management
- **REST-Funktion**: post

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „F5-Pool hinzufügen“

Variable	Beschreibung
PoolName	Name dieses Pools, z. B. `testPool`
F5IPAddress	IP-Adresse der F5-Konsole
MemberName	IP-Adresse und Port des Poolmitglieds, z. B. 192.168.2.19:80

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „F5-Pool hinzufügen“

Variable	Beschreibung
Ergebnis	Success oder failure
status_code	Der HTTP-Statuscode
Fehler	Der REST-Fehler
Ausgabe	Die REST-Ausgabe

Bedingungen

Bedingungen für „F5-Pool hinzufügen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat den F5-Lastausgleichs-Pool erfolgreich erstellt.
Failure	Die Aktivität konnte den F5-Lastausgleichs-Pool nicht erstellen.

Infoblox DDI-Aktivitätspaket

Dieses Aktivitätspaket unterstützt die Infoblox DDI-Verwaltung durch ServiceNow Orchestration

Das Infoblox DDI-Aktivitätspaket verwaltet die in einem Netzwerk verwendeten IP-Adressen durch Integration von DNS und DHCP. Benutzerdefinierte Orchestration-Aktivitäten verwenden die REST-Webservices von Infoblox Web API (WAPI), um auf den Infoblox GRID-Server zuzugreifen.

Wichtig:
Für die Verwaltung von IP-Adressen über den Infoblox-Server ist ein voll funktionsfähiger MID Server erforderlich.

Ab dem Jakarta-Release wird das auf die Version 2 aktualisierte Infoblox-Aktivitätspaket verwendet. Dieses Update unterstützt Infoblox-Netzwerkansichten, die die Sichtbarkeit von Netzwerkdaten einschränken können. Der Parameter „view“ kann als Abfrageparameter oder als Payload-Inhalt übergeben werden, um Vorgänge in einer bestimmten Ansicht auszuführen. Version 2 unterstützt auch die Angabe der Version von WAPI, die in Integrationsendpunkten verwendet werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützt für Infoblox:

- WAPI Version 2.0 für REST-Nachrichten
- NIOS Appliance Version 7.0

Hinweis:
Sie müssen die Aktivierung des Plugins „Orchestration – Infoblox DDI-Aktivitätspakte“ anfordern, um die Infoblox DDI-Aktivitäten und den Workflow verwenden zu können.

REST-Anmeldeinformationen für Infoblox-Aktivitäten erstellen

Für alle Infoblox-Aktivitäten sind REST-Anmeldeinformationen erforderlich, um IP-Adressen auf dem Infoblox DDI-Server zu verwalten.

Vorbereitungen

Bevor Sie mit diesem Verfahren beginnen, stellen Sie sicher, dass Sie über Folgendes verfügen:

- Ordnungsgemäß konfigurierter und ausgeführter Infoblox DDI Grid Server
- Auf dem Infoblox DDI-Server definierte REST-Anmeldeinformationen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie müssen einen REST-Anmeldeinformationsdatensatz auf der ServiceNow-Instanz erstellen, die jede Infoblox-Aktivität für den Zugriff auf Verwaltungsfunktionen auf dem Infoblox-Server verwenden kann.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Orchestration** > **Akadem. Grade** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Wählen Sie in der Liste der Anmeldeinformationen **Anmeldeinformationen für Basic Authentication** aus.
3. Erstellen Sie den Anmeldeinformationsdatensatz mit einem logischen Namen, z. B. **InfobloxCred**.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Kopfzeile des neuen Anmeldeinformationsdatensatzes, und wählen Sie aus dem Kontextmenü **sys_id kopieren** aus.
   Befolgen Sie die Anweisungen des Browsers, um die sys_id zu kopieren, falls die Sicherheitsmaßnahmen des Browsers diese Funktion einschränken.
5. Fügen Sie die sys_id in das Eingabefeld **restCredentials** jeder Aktivität ein, die Sie verwenden.

Infoblox-Workflows

Das Infobox DDI-Aktivitätspaket enthält zwei Standard-Workflows, einen, der IP-Adressen reserviert und registriert, und einen, der IP-Adressen freigibt.

Um auf diese Workflows zuzugreifen, navigieren Sie zu **Workflow** > **Workflow-Editor** und wählen Sie die Registerkarte **Workflows**. Klicken Sie auf einen Workflow, um ihn zu öffnen, und klicken Sie dann auf das Informationssymbol im Workflow-Header, um das Dialogfeld mit den Workflow-Eigenschaften anzuzeigen.

Infoblox: IP in IPAM reservieren/registrieren

Verwenden Sie diesen Workflow, um IPv4-Adressen zu registrieren oder die nächste verfügbare IP-Adresse beim IPAM anzufordern. Optional können Sie damit IP-Adressen beim DNS registrieren. In diesem Workflow verwendete benutzerdefinierte Infoblox-Aktivitäten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- IPAM – IP-Adresse registrieren
- IPAM – IP-Adresse reservieren
- DNS A-Datensatz registrieren
- Netzwerkdetails abrufen

Eingabevariablen für „Infoblox: IP in IPAM reservieren/registrieren“

Feld	Beschreibung
Infoblox-Server	IP-Adresse des Infoblox DDI-Servers
Netzwerk	Netzwerk mit der Ziel-IP-Adresse
Zone	Die DNS-Zone für die IP-Adresse, die registriert wird
REST-Anmeldeinformationen	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
DNS-Hostname	Name des Computers mit dem DNS-Server, auf der die IP-Adresse registriert wird
IPv4-Adresse	IP-Adresse, die reserviert oder registriert wird

Infoblox: IPAM-Reservierungen freigeben

Verwenden Sie diesen Workflow, um alle mit einer IPv4-Adresse verknüpften IPAM-Reservierungen freizugeben (zu löschen). In diesem Workflow verwendete benutzerdefinierte Infoblox-Aktivitäten:

- IPAM – IP-Reservierungen auflisten
- DNS-Datensatz auflisten
- DNS – Löschen
- IPAM – Löschen

Eingabevariablen für „Infoblox: IPAM-Reservierungen freigeben“

Feld	Beschreibung
REST-Anmeldeinformationen	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
Zu löschende IP	Freizugebende IP-Adresse
Infoblox-Server	IP-Adresse des Infoblox DDI-Servers

Infoblox-Rollen und -Berechtigungen

Definieren Sie die Rollen und Berechtigungen, die die Infoblox-Aktivitäten für den Zugriff auf die verschiedenen Ressourcen auf dem Infoblox-Server benötigen.

Administratorgruppen

Auf einem Infoblox-Server gibt es drei Arten von Administratorgruppen:

- Superuser
- Default
- Limited Access

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um bestimmte Vorgänge auf dem Infoblox-Server über die Benutzeroberfläche oder eine API auszuführen, muss der Benutzer mit „Limited Access“ (eingeschränkter Zugriff) über ein Minimum an Berechtigungen für die gewünschten Ressourcen verfügen. Diese Berechtigungen umfassen Lese- bzw. Lese-/Schreibzugriff. Weitere Informationen finden Sie im Infoblox NIOS-Administratorhandbuch im Abschnitt über Administratorgruppen.

Berechtigungshierarchie

1. **Benutzer**: Ein Benutzer kann mehreren Gruppen angehören.
2. **Gruppe**: Eine Gruppe kann viele Rollen haben.
3. **Rolle**: Jede Rolle besteht aus bestimmten Ressourcenberechtigungen.

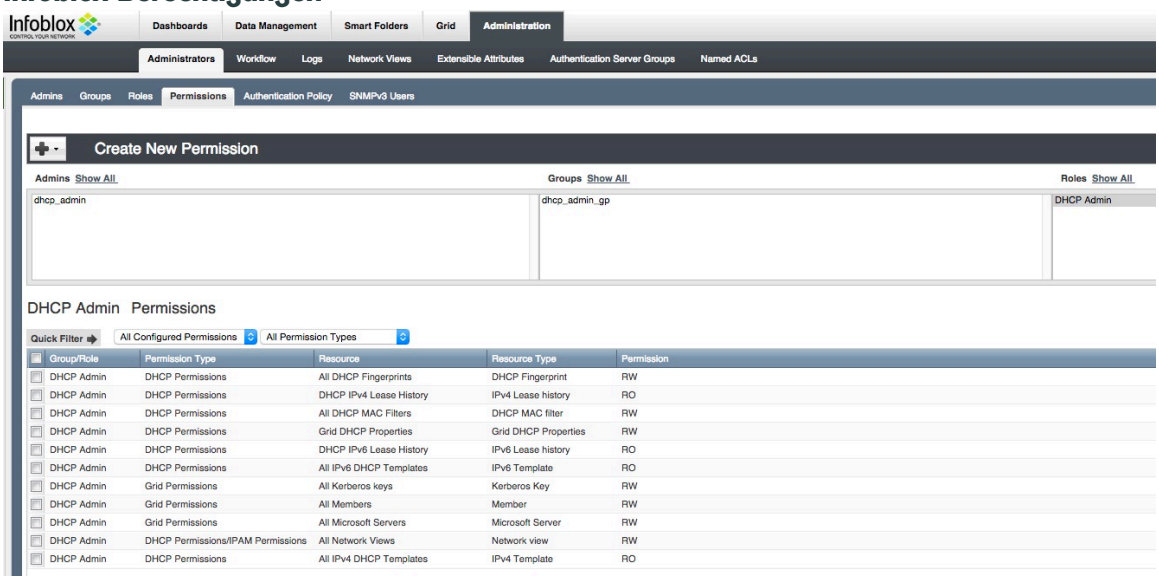
Erforderliche Berechtigungen

Das ServiceNow-Infoblox-Aktivitätspaket erfordert die entsprechenden Lese- bzw. Lese-/Schreibberechtigungen für diese Ressourcen:

- Netzwerk
- DHCP
- DNS
- IPAM

Dieses Beispiel zeigt eine Standard-DHCP-Administratorrolle, ihre Ressourcen und die jeweiligen zugehörigen Berechtigungen.

Infoblox-Berechtigungen



Infoblox-DHCP-Aktivitäten

Die DHCP-Aktivitäten von Infoblox verwalten die für DHCP im Netzwerk reservierten IP-Adressen.

Verwenden Sie diese Aktivitäten, um IP-Adressen zu reservieren, aufzulisten oder zu löschen, die für die DHCP-Zuweisung im Netzwerk verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität „DHCP – IPv4-Adressbereich reservieren“

Die Aktivität „DHCP – IPv4-Adressbereich reservieren“ reserviert einen IP-Adressbereich für die Verwendung durch DHCP.

Die DHCP-Aktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von IP-Adressen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **DHCP**an.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „DHCP – IPv4-Adressbereich reservieren“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
startIpAddress	IPv4-Startadresse des zu reservierenden Bereichs
endIpAddress	IPv4-Endadresse des zu reservierenden Bereichs
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.
Ansicht	Name der Infoblox-Netzwerkansicht. Der Standardwert ist **default**. **Hinweis:** Wenn das Feld leer ist, wird der Vorgang so behandelt, als ob er in der Standardansicht ausgeführt wird.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „DHCP – IPv4-Adressbereich reservieren“

Variable	Beschreibung
DHCPIpAddressRange	Bereich der reservierten IPv4-Adressen
Fehler	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an

Bedingungen

Bedingungen für „DHCP – IPv4-Adressbereich reservieren“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat den angegebenen IPv4-Adressbereich erfolgreich reserviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen für „DHCP – IPv4-Adressbereich reservieren“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
Failure	Die Aktivität konnte den angegebenen IPv4-Adressbereich nicht reservieren.

Aktivität „DHCP – IP-Reservierung löschen“

Die Aktivität „DHCP – IP-Reservierung löschen“ löscht IP-Reservierungen im DHCP, wobei entweder ein IPv4- oder ein IPv6-Adressbereich verwendet wird.

Eine Automatisierung kann ein Infoblox-DHCP-Objekt abrufen, um es aus einer der folgenden Aktivitäten zu löschen:

- DHCP – IP-Reservierungen auflisten
- DHCP – IPv4-Adressbereich reservieren

Die DHCP-Aktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von IP-Adressen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **DHCP**an.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „DHCP – IP-Reservierung löschen“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
ipToDelete	Zu löschender IP-Adressbereich in der Form: `Bereich/<verschlüsselter Code>:<Startbereich>/<Endbereich>/default`
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „DHCP – IP-Reservierung löschen“

Variable	Beschreibung
DHCPDeletedIpRange	Bereich der gelöschten IP-Adressen
Fehler	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „DHCP – IP-Reservierung löschen“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat den angegebenen IP-Adressbereich erfolgreich gelöscht.
Failure	Die Aktivität konnte den angegebenen IP-Adressbereich nicht löschen.

Aktivität „DHCP – IP-Reservierung auflisten“

Die Aktivität „DHCP – IP-Reservierung auflisten“ generiert eine Liste aller DHCP-Bereichsreservierungen auf einem bestimmten InfoBlox-Server.

Die DHCP-Aktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von IP-Adressen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **DHCP**an.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „DHCP – IP-Reservierungen auflisten“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.
Ansicht	Name der Infoblox-Netzwerkansicht. Der Standardwert ist **default**. **Hinweis:** Wenn das Feld leer ist, wird der Vorgang so behandelt, als ob er ohne Ansicht ausgeführt wird, und es werden die Werte mit Daten aus allen Ansichten zurückgegeben.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „DHCP – IP-Reservierungen auflisten“

Variable	Beschreibung
reference	Referenzwert für ein Array mit DHCP-Adressbereichen in diesem Format: Bereich/<verschlüsselter Code>:<Startbereich>/<Endbereich>/default
network	Adresse des Netzwerks, das den IP-Adressbereich enthält

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen für „DHCP – IP-Reservierungen auflisten“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
network_view	Weiterleitungsdomäne, die dem zurückgegebenen Netzwerk zugeordnet ist

Bedingungen

Bedingungen für „DHCP – IP-Reservierungen auflisten“

Variablen	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat ein Array mit DHCP-IP-Adressbereichen erfolgreich zurückgegeben.
Failure	Die Aktivität konnte kein Array mit DHCP-IP-Adressbereichen zurückgeben.

Infoblox-DNS-Aktivitäten

Die Infoblox-DNS-Aktivitäten verwalten DNS-Datensätze im Netzwerk mit einem Infoblox DDI-Grid-Server.

Mit diesen Aktivitäten können Sie auf einem Infoblox-Server verwaltete DNS-Datensätze registrieren, auflisten oder löschen.

Aktivität „DNS C-Datensätze auflisten“

Die Aktivität „DNS C-Datensätze auflisten“ ruft alle kanonischen Datensätze (CNAME) von einem angegebenen Infoblox-Server ab.

Die DNS-Aktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von DNS-Datensätzen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **DNS**an.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „DNS C-Datensätze auflisten“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.
Ansicht	Name der Infoblox-Netzwerkansicht. Der Standardwert ist **default**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „DNS C-Datensätze auflisten“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
	Hinweis: Wenn das Feld leer ist, wird der Vorgang so behandelt, als ob er ohne Ansicht ausgeführt wird, und es werden die Werte mit Daten aus allen Ansichten zurückgegeben.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „DNS C-Datensätze auflisten“

Variable	Beschreibung
Fehler	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an
reference	Referenzwert für einen DNS-CNAME-Datensatz, z. B. `record:cname/ZG5zLmJpbmRfY25hbWUkLl9kZWZhdWx0LmNvbS50ZXN0LmNuYW1l:cname.test.com/default`
cannonicalName	CNAME-Datensatz
Name	Name der zurückgegebenen Netzwerkoption, z. B. *`domain-name-server`*.
Ansicht	Die zugewiesene Ansicht der DNS-Daten. Eine bestimmte Zone kann mehrere Ansichten haben, auf die abhängig von der IP-Adresse der Abfragequelle zugegriffen wird. Die **default**-Ansicht der DNS-Daten für diese Aktivität ist die Netzwerkansicht.

Bedingungen

Bedingungen für „DNS C-Datensätze auflisten“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die DNS-C-Datensätze erfolgreich aufgelistet.
Failure	Die Aktivität konnte die DNS-C-Datensätze nicht auflisten.

Aktivität „DNS A-Datensatz registrieren“

Die Aktivität „DNS A-Datensatz registrieren“ erstellt einen DNS-A-Datensatz auf einem angegebenen Infoblox-Server.

Die DNS-Aktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von DNS-Datensätzen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **DNS**an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „DNS A-Datensatz registrieren“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
network	Adresse des Netzwerks, das die IP-Adresse enthält, die im Datensatz registriert werden soll
hostName	Name des tatsächlichen Servercomputers, der der IP-Adresse in diesem Datensatz zugeordnet ist
zone	Die DNS-Zone, die dem zu erstellenden Datensatz zugeordnet ist
ipAddress	Spezifische IP-Adresse, die in diesem Datensatz registriert ist
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.
Ansicht	Name der Infoblox-Netzwerkansicht. Der Standardwert ist **default**. **Hinweis:** Wenn das Feld leer ist, wird der Vorgang so behandelt, als ob er in der Standardansicht ausgeführt wird.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „DNS A-Datensatz registrieren“

Variable	Beschreibung
Fehler	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an
DNSARecord	Name des registrierten Datensatzes, ausgedrückt im Format: `record:host/<encrypted code>:<network name>/default`.

Bedingungen

Bedingungen für „DNS A-Datensatz registrieren“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat den DNS A-Datensatz erfolgreich erstellt.
Failure	Die Aktivität konnte den DNS A-Datensatz nicht erstellen.

Aktivität „DNS C-Datensatz registrieren“

Die Aktivität „DNS C-Datensatz registrieren“ erstellt einen kanonischen DNS-Datensatz (CNAME) auf einem angegebenen Infoblox-Server.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die DNS-Aktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von DNS-Datensätzen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **DNS**an.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „DNS C-Datensatz registrieren“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
cname	Der zu erstellende kanonische DNS-Datensatz, wie er vom Wert `c_name` angegeben ist.
recordName	Name des zu erstellenden Datensatzes
zone	Die DNS-Zone, die den zu erstellenden kanonischen Datensatz enthält
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.
Ansicht	Name der Infoblox-Netzwerkansicht. Der Standardwert ist **default**. **Hinweis:** Wenn das Feld leer ist, wird der Vorgang so behandelt, als ob er in der Standardansicht ausgeführt wird.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „DNS C-Datensatz registrieren“

Variable	Beschreibung
Fehler	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an
DNSCRecord	Name des registrierten CNAME-Datensatzes, ausgedrückt im Format: `record:cname/<encrypted code>:<network name>/default`.

Bedingungen

Bedingungen für „DNS C-Datensatz registrieren“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat den kanonischen DNS-Datensatz erfolgreich erstellt.
Failure	Die Aktivität konnte den kanonischen DNS-Datensatz nicht erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität „DNS-Datensatz auflisten“

Die Aktivität „DNS-Datensatz auflisten“ generiert eine Liste aller DNS-Datensätze auf einem bestimmten InfoBlox-Server.

Die DNS-Aktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von DNS-Datensätzen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **DNS**an.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „DNS-Datensatz auflisten“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.
Ansicht	Name der Infoblox-Netzwerkansicht. Der Standardwert ist **default**. **Hinweis:** Wenn das Feld leer ist, wird der Vorgang so behandelt, als ob er ohne Ansicht ausgeführt wird, und es werden die Werte mit Daten aus allen Ansichten zurückgegeben.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „DNS-Datensatz auflisten“

Variable	Beschreibung
reference	Referenzwert für einen DNS-Datensatz, z. B. `record:cname/ZG5zLmJpbmRfY25hbWUkLl9kZWZhdWx0LmNvbS50ZXN0LmNuYW1l:cname.test.com/default`
configure_for_dhcp	Gibt den Status eines festen DHCP-Adressobjekts zurück
host	Hostcomputer, dem der DNS-Datensatz zugeordnet ist
ipv4addr	Die reservierte IPv4-Adresse, die einem DNS-Datensatz zugeordnet ist
name	Name der zurückgegebenen Netzwerkoption. Der Name des DNS-Datensatzobjekts aus dem **Referenzbeispiel** lautet beispielsweise *`cname.test.com`*.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen für „DNS-Datensatz auflisten“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
Ansicht	Die zugewiesene Ansicht der DNS-Daten. Eine bestimmte Zone kann mehrere Ansichten haben, auf die abhängig von der IP-Adresse der Abfragequelle zugegriffen wird. Die **default**-Ansicht der DNS-Daten für diese Aktivität ist die Netzwerkansicht.
error	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an

Bedingungen

Bedingungen für „DNS-Datensatz auflisten“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat alle verfügbaren DNS-Datensätze erfolgreich aufgelistet.
Failure	Die Aktivität konnte die verfügbaren DNS-Datensätze nicht auflisten.

Aktivität „DNS – Löschen“

Die Aktivität „DNS – Löschen“ löscht DNS-Datensätze eines beliebigen Typs vom Infoblox-Server, z. B. C- und A-Datensätze.

Die DNS-Aktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von DNS-Datensätzen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **DNS**an.

Hinweis:
Das Erstellen eines neuen Datensatzes ist schneller als das Wiederherstellen eines gelöschten Datensatzes.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „DNS – Löschen“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
RecordToDelete	Name des zu löschenden DNS-Datensatzes. Der Datensatz wird in diesem Format angegeben: `record:cname/ZG5zLmJpbmRfY25hbWUkL19kZWZhdWx0LmNvbS50ZXN0LmNuYW1l:cname.test.com/default`
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „DNS – Löschen“

Variable	Beschreibung
DeletedRecord	Name des gelöschten DNS-Datensatzes
Fehler	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an

Bedingungen

Bedingungen für „DNS – Löschen“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat den angegebenen DNS-Datensatz erfolgreich gelöscht.
Failure	Die Aktivität konnte den angegebenen DNS-Datensatz nicht löschen.

Infoblox IPAM-Aktivitäten

Die Infoblox IPAM-Aktivitäten verwalten IP-Adressen im Netzwerk mit einem Infoblox DDI-Grid-Server.

Verwenden Sie diese Aktivitäten, um IP-Adressen zu registrieren, zu reservieren, aufzulisten oder zu löschen.

Aktivität „IPAM – IP-Adresse registrieren“

Die Aktivität „IPAM – IP-Adresse registrieren“ registriert eine IP-Adresse in einem Netzwerk mithilfe von Infoblox IPAM.

Die Ausgabe dieser Aktivität erzeugt einen InfoBlox-IP-Adressdatensatz, der für andere IPAM-Funktionen mit dem folgenden Format verwendet werden kann: `fixedaddress/<verschlüsselter Key>:<reservierte IP-Adresse>/<Ansicht>`.

Die IPAM-Aktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von IP-Adressen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **IPAM**an.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „IPAM – IP-Adresse registrieren“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
macAddress	Mac-Adresse des Computers, für den diese IP-Adresse registriert wird
ipAddress	Spezifische IP-Adresse für die Registrierung
network	Adresse des Netzwerks, das die registrierte IP-Adresse enthält
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „IPAM – IP-Adresse registrieren“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.
Ansicht	Name der Infoblox-Netzwerkansicht. Der Standardwert ist **default**. **Hinweis:** Wenn das Feld leer ist, wird der Vorgang so behandelt, als ob er in der Standardansicht ausgeführt wird.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „IPAM – IP-Adresse registrieren“

Variable	Beschreibung
Fehler	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an
IPAddressRecord	IPAM-Datensatz der registrierten IP-Adresse

Bedingungen

Bedingungen für „IPAM – IP-Adresse registrieren“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die angegebene IP-Adresse erfolgreich registriert.
Failure	Die Aktivität konnte die angegebene IP-Adresse nicht registrieren.

Aktivität „IPAM – IP-Adresse reservieren“

Die Aktivität „IPAM – IP-Adresse reservieren“ reserviert eine IP-Adresse in einem Netzwerk, das Infoblox IPAM verwendet.

Die Ausgabe dieser Aktivität erzeugt einen InfoBlox-IP-Adressdatensatz, der für andere IPAM-Funktionen mit dem folgenden Format verwendet werden kann: `fixedaddress/<verschlüsselter Key>:<reservierte IP-Adresse>/<Ansicht>`.

Die IPAM-Aktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von IP-Adressen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **IPAM**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „IPAM – IP-Adresse reservieren“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
macAddress	Mac-Adresse des Computers, für den diese IP-Adresse reserviert ist
network	Adresse des Netzwerks, das die reservierte IP-Adresse enthält. Der Infoblox-Server reserviert die nächste verfügbare IP-Adresse in diesem Netzwerk.
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.
Ansicht	Name der Infoblox-Netzwerkansicht. Der Standardwert ist **default**. **Hinweis:** Wenn das Feld leer ist, wird der Vorgang so behandelt, als ob er in der Standardansicht ausgeführt wird.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „IPAM – IP-Adresse reservieren“

Variable	Beschreibung
Fehler	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an
IPAddressRecord	IPAM-Datensatz der registrierten IP-Adresse
IPAddress	Ausgewählte IP-Adresse, die reserviert werden soll

Bedingungen

Bedingungen für „IPAM – IP-Adresse reservieren“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die angegebene IP-Adresse erfolgreich reserviert.
Failure	Die Aktivität konnte die angegebene IP-Adresse nicht reservieren.

Aktivität „IPAM – IP-Reservierungen auflisten“

Die Aktivität „IPAM – IP-Reservierungen auflisten“ gibt ein Array aller IP-Adressen auf dem angegebenen InfoBlox-Server zurück.

Die IPAM-Aktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von IP-Adressen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **IPAM**an.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „IPAM – IP-Reservierungen auflisten“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.
Ansicht	Name der Infoblox-Netzwerkansicht. Der Standardwert ist **default**. **Hinweis:** Wenn das Feld leer ist, wird der Vorgang so behandelt, als ob er ohne Ansicht ausgeführt wird, und es werden die Werte mit Daten aus allen Ansichten zurückgegeben.

Ausgabevariablen

Die Ausgabe dieser Aktivität erzeugt ein Array mit reservierten IP-Adressen im Format: `fixedaddress/<verschlüsselter Key>:<reservierte IP-Adresse>/<Ansicht>`.

Ausgabevariablen für „IPAM – IP-Reservierungen auflisten“

Variable	Beschreibung
reference	Referenzwert einer reservierten IP-Adresse, die in einem Adressfeld-Array enthalten ist, z. B. `fixedaddress/ZG5zLmZpeGVkX2FkZHJlc3MkMTAuMC4xMDMuMTEuMC4u:0.0.0.11/default" ipv4addr: "0.0.0.11"`
ipv4addr	Die reservierte IPv4-Adresse
network_view	Weiterleitungsdomäne, die dem zurückgegebenen Netzwerk zugeordnet ist
Fehler	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an

Bedingungen

Bedingungen für „IPAM – IP-Reservierungen auflisten“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die Liste der reservierten IP-Adressen erfolgreich vom Infoblox-Server abgerufen.
Failure	Die Aktivität konnte die Liste der reservierten IP-Adressen nicht vom Infoblox-Server abrufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität „IPAM – Löschen“

Die Aktivität „IPAM – Löschen“ löscht eine IP-Adresse auf einem angegebenen InfoBlox-Server.

Die IPAM-Aktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von IP-Adressen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **IPAM**an.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „IPAM – Löschen“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
itemToDelete	Die zu löschende IP-Adresse im Format: `fixedaddress/<verschlüsselter Key>:<reservierte IP-Adresse>/<Ansicht>`
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „IPAM – Löschen“

Variable	Beschreibung
DeletedRecord	IPAM-Datensatz der gelöschten IP-Adresse
Fehler	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an

Bedingungen

Bedingungen für „IPAM – Löschen“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die angegebene IP-Adresse erfolgreich gelöscht.
Failure	Die Aktivität konnte die angegebene IP-Adresse nicht löschen.

Infoblox-Netzwerkaktivitäten

Die Infoblox-Netzwerkaktivitäten verwalten Netzwerke mit einem Infoblox DDI-Grid-Server.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit diesen Aktivitäten können Sie Netzwerke auf einem Infoblox-Server erstellen, auflisten oder löschen.

Aktivität „Netzwerk erstellen“

Die Aktivität „Netzwerk erstellen“ erstellt neue Netzwerke auf einem angegebenen Infoblox-Server.

Die Netzwerkaktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von Netzwerkadressen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **Netzwerk**an.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Netzwerk erstellen“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
network	Adresse des zu erstellenden Netzwerks
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.
Ansicht	Name der Infoblox-Netzwerkansicht. Der Standardwert ist **default**. **Hinweis:** Wenn das Feld leer ist, wird der Vorgang so behandelt, als ob er in der Standardansicht ausgeführt wird.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Netzwerk erstellen“

Variable	Beschreibung
NetworkCreated	Adresse des erstellten Netzwerks
Fehler	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „Netzwerk erstellen“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat das Netzwerk erfolgreich erstellt.
Failure	Die Aktivität konnte das Netzwerk nicht erstellen.

Aktivität „Netzwerkdetails abrufen“

Die Aktivität „Netzwerkdetails abrufen“ ruft die Informationen zu einem bestimmten Netzwerk auf einem Infoblox-Server ab.

Die Netzwerkaktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von Netzwerkadressen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **Netzwerk**an.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Netzwerkdetails abrufen“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
network	Adresse des Netzwerks, dessen Details Sie anzeigen möchten
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.
Ansicht	Name der Infoblox-Netzwerkansicht. Der Standardwert ist **default**. **Hinweis:** Wenn das Feld leer ist, wird der Vorgang so behandelt, als ob er in der Standardansicht ausgeführt wird.

Ausgabevariablen

Die Ausgabevariablen dieser Aktivität sind Objekte auf dem Infoblox-Server, mit denen Netzwerkdetails identifiziert werden. Weitere Informationen finden Sie in der Infoblox-Dokumentation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen für „Netzwerkdetails abrufen“

Variable	Beschreibung
Fehler	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an
NetworkOptions	Das *`NetworkOptions`*-Array enthält folgende Attribute: • *`reference`*: Referenzwert für das angeforderte Netzwerk. Dieser Wert hat die Form `network/ZG5zLm5ldHdvcmskMTAuMS4wLjAvMTYvMA:10.1.0.0%2F1` • *`options`*: Das *`options`*-Array enthält folgende Attribute: ◦ *`name`*: Name der zurückgegebenen Netzwerkoption, z. B. *`domain-name-server`*. ◦ *`num`*: Indexnummer der Option. Der Index für den *`domain-name-server`* lautet beispielsweise *`6`*. ◦ *`use_option`*: Gibt an, ob auf dieser Ebene in der Netzwerkhierarchie eine DHCP-Option verwendet wird. Setzen Sie diesen Wert auf **Wahr**, um die DHCP-Option „Grid Level“ mit dieser Option auf Netzwerkebene zu überschreiben. ◦ *`value`*: Für diese Option zu verwendender Wert. Zum Beispiel ist der Wert für die Option *`domain-name-server`* die IP-Adresse des Servercomputers. ◦ *`vendor_class`*: Die Klasse des Netzwerkobjekts. Die Optionen sind **DHCP**, **DNS** oder **IPAM**.

Bedingungen

Bedingungen für „Netzwerkdetails abrufen“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat Netzwerkdetails erfolgreich vom Infoblox-Server abgerufen.
Failure	Die Aktivität könnte keine Netzwerkdetails vom Infoblox-Server abrufen.

Aktivität „Netzwerk löschen“

Die Aktivität „Netzwerk löschen“ löscht ein Netzwerk von einem Infoblox-Server.

Die Netzwerkaktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von Netzwerkadressen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **Netzwerk**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Netzwerk löschen“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
networkToDelete	Referenznummer des vom Infoblox-Server zu löschenden Netzwerks. Sie können diesen Wert entweder mithilfe der Aktivität „Registrierte Netzwerke auflisten“ oder beim Erstellen eines Netzwerks mit der Aktivität „Netzwerk erstellen“ ermitteln. Ein Beispiel für einen Netzwerk-Referenzwert ist: `network/ZG5zLm5ldHdvcmskMTUuMC40NS4wLzI0LzA:15.0.45.0/24/default`.
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Netzwerk löschen“

Variable	Beschreibung
DeletedNetwork	Referenznummer des vom Infoblox-Server gelöschten Netzwerks
Fehler	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an

Bedingungen

Bedingungen für „Netzwerk löschen“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat das Netzwerk erfolgreich gelöscht.
Failure	Die Aktivität konnte das Netzwerk nicht löschen.

Aktivität „Registrierte Netzwerke auflisten“

Die Aktivität „Registrierte Netzwerke auflisten“ ruft alle Netzwerke ab, die einem Infoblox-Server zugeordnet sind.

Die Netzwerkaktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von Netzwerkadressen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **Netzwerk**an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen der Aktivität

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.
Ansicht	Name der Infoblox-Netzwerkansicht. Der Standardwert ist **default**. **Hinweis:** Wenn das Feld leer ist, wird der Vorgang so behandelt, als ob er ohne Ansicht ausgeführt wird, und es werden die Werte mit Daten aus allen Ansichten zurückgegeben.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen der Aktivität

Variable	Beschreibung
reference	Referenzwert eines registrierten Netzwerks
network	Netzwerkadresse
network_view	Weiterleitungsdomäne, die dem zurückgegebenen Netzwerk zugeordnet ist
Fehler	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an

Bedingungen

Aktivitätsbedingungen

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die Liste der auf dem Infoblox-Server verfügbaren registrierten Netzwerke erfolgreich abgerufen.
Failure	Die Aktivität konnte die Liste der auf dem Infoblox-Server verfügbaren registrierten Netzwerke nicht abrufen.

PowerShell-Aktivitätspaket

PowerShell baut auf dem Windows .NET Framework auf und dient zur Steuerung und Automatisierung der Verwaltung von Windows-Computern und -Anwendungen.

Orchestration stellt benutzerdefinierte PowerShell-Aktivitäten bereit, die mit der PowerShell-Aktivitätendesignervorlage erstellt wurden. Diese Aktivitäten führen dieselben Funktionen wie PowerShell-Aktivitäten mit demselben Namen aus früheren Releases

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

aus und ersetzen diese Aktivitäten für alle neuen Workflows. Diese benutzerdefinierten Aktivitäten ermöglichen Workflow-Administratoren Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Hinweis:
Bestehende Workflows aus früheren Versionen, die mit veralteten PowerShell-Aktivitäten erstellt wurden, funktionieren nach einem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch diese benutzerdefinierten PowerShell-Aktivitäten verwenden.

Ab dem Xanadu-Release stehen die folgenden Updates für das PowerShell-Aktivitätspaket zur Verfügung:

- Eine neue PowerShell-Probe (V2), die die Vorteile der IntegrationHub-Funktionalität nutzt.
- Die Möglichkeit, Debugger-Anweisungen in die PowerShell-Skripts einzufügen und die Ergebnismeldungen zur Laufzeit zu erzeugen

Sie müssen die Aktivierung des Plugins „Orchestration – PowerShell“ anfordern, um die benutzerdefinierten PowerShell-Aktivitäten verwenden zu können. Diese Aktivitäten sind im Workflow-Editor auf der Registerkarte **Benutzerdefiniert** verfügbar. Erweitern Sie **Benutzerdefinierte Aktivitäten**, und wählen Sie die Kategorie „PowerShell“ für die Aktivität aus, die Sie verwenden möchten.

ServiceNow unterstützt PowerShell 3.0 bis 5.1.

PowerShell-Aktivitätsdesigner

PowerShell-Aktivitäten sind so konfiguriert, dass Daten mit Microsoft PowerShell von einem Host an einen Workflow zurückgegeben werden.

Sie müssen Classic Orchestration kaufen, um diese Vorlage zu verwenden. Spezifische Informationen zur Verwendung der Tools im Aktivitätsdesigner finden Sie in den folgenden Ressourcen:

- Orchestration activity designer
- Create input variables
- Erstellen Sie eine Parsing-Regel

ServiceNow unterstützt PowerShell 3.0 bis 5.1.

PowerShell-Protokolle und -Fehlerbehebung

PowerShell verwendet die Protokolle „Windows Management Instrumentation“ (WMI) und „Windows Remote Management“ (WinRM), damit Orchestration-Aktivitäten Befehle auf Windows-Hosts ausführen können.

Windows Management Instrumentation (WMI)

WMI bietet eine einheitliche Schnittstelle für lokale oder Remote-Anwendungen oder Skripts, die Verwaltungsdaten von einem Computersystem, einem Netzwerk oder einem Unternehmen abrufen. WMI enthält diese Komponenten:

- **Verwaltete Objekte und WMI-Anbieter**: Ein WMI-Anbieter ist ein COM-Objekt, das ein oder mehrere verwaltete Objekte für WMI überwacht. Ein verwaltetes Objekt ist eine logische oder physische Unternehmenskomponente, z. B. ein Festplattenlaufwerk, ein Netzwerkadapter, ein Datenbanksystem, ein Betriebssystem, ein Prozess oder ein Service.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **WMI-Infrastruktur**: Die WMI-Infrastruktur ist eine Microsoft Windows-Betriebssystemkomponente, die als WMI-Service (winmgmt) bezeichnet wird. Die WMI-Infrastruktur besteht aus dem WMI-Kern und dem WMI-Repositorium. Das WMI-Repository ist in WMI-Namespaces organisiert. Der WMI-Service erstellt beim Systemstart Namespaces, z. B. `root\default`, `root\cimv2` und `root\subscription` und installiert einen Standardsatz von Klassendefinitionen, einschließlich der Win32-Klassen, der WMI-Systemklassen und anderer, vor. Die übrigen auf Ihrem System vorhandenen Namespaces werden von Anbietern anderer Teile des Betriebssystems oder von Produkten erstellt.
- **WMI-Consumer**: Ein WMI-Consumer ist eine Verwaltungsanwendung oder ein Verwaltungsskript, das mit der WMI-Infrastruktur interagiert. Eine Verwaltungsanwendung kann Daten abfragen und auflisten, Anbietermethoden ausführen oder Ereignisse abonnieren, indem sie entweder die COM-API oder die Skript-API für WMI aufruft.

Installation und Konfiguration von WMI

Damit der MID Server erfolgreich eine Remote-Verbindung zum Zielhost herstellen kann, muss der TCP-Port 135 geöffnet sein. Die Windows-Firewall erstellt automatisch eine eingehende Regel für die WMI-Verbindung, die als Windows Management Instrumentation (DCOM-In) bezeichnet wird.

Windows Remote Management (WinRM)

WinRM ist die Microsoft-Implementierung des WS-Management Protocol, eines standardmäßigen SOAP-Protokolls (Simple Object Access Protocol), mit dem Hardware und Betriebssysteme verschiedener Hersteller zusammenarbeiten können.

WinRM enthält diese Komponenten:

- **WinRM-Skript-API**: Mit dieser Skript-API kann Orchestration Daten von Remote-Computern über Skripts abrufen, die WS-Management-Protokollvorgänge ausführen.
- **WMI-Service**: Der WMI-Service wird parallel zu WinRM ausgeführt und stellt die angeforderten Daten oder die Steuerung über das WMI-Plugin bereit. Sie können weiterhin Daten aus Standard-WMI-Klassen abrufen, z. B. Win32_Process.

Konfiguration von WinRM

WinRM wird automatisch auf Windows 2008 R2 und höher installiert, muss jedoch vor der Verwendung konfiguriert werden.

1. Geben Sie in einer Eingabeaufforderung **winrm quickconfig** ein. Bei diesem Befehl wird nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden.
2. Wenn in der Konsole **Diese Änderungen durchführen [y/n]?** angezeigt wird, eingeben Sie **y** ein.

   Der Befehl `winrm quickconfig` führt die folgenden Vorgänge aus:

   - Startet den WinRM-Service und legt den Starttyp des Services auf **Auto-Start** fest
   - Konfiguriert einen Listener für die Ports, die das WS-Management-Protokoll senden und empfangen, wobei entweder HTTP oder HTTPS für IP-Adressen verwendet wird
   - Erstellt eine Firewall-Ausnahme für das aktuelle Benutzerprofil

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

PowerShell-Dateien für MID Server

PowerShell-Funktionen werden in Skriptdateien (*.ps1) gespeichert, die die Dateinamenserweiterung für PowerShell-Skriptmodule (*.psm1) verwenden.

Die PowerShell-Funktionen werden von den PowerShell-Skriptdateien für MID Server verwendet, die in diesen Aktivitätspaketen enthalten sind:

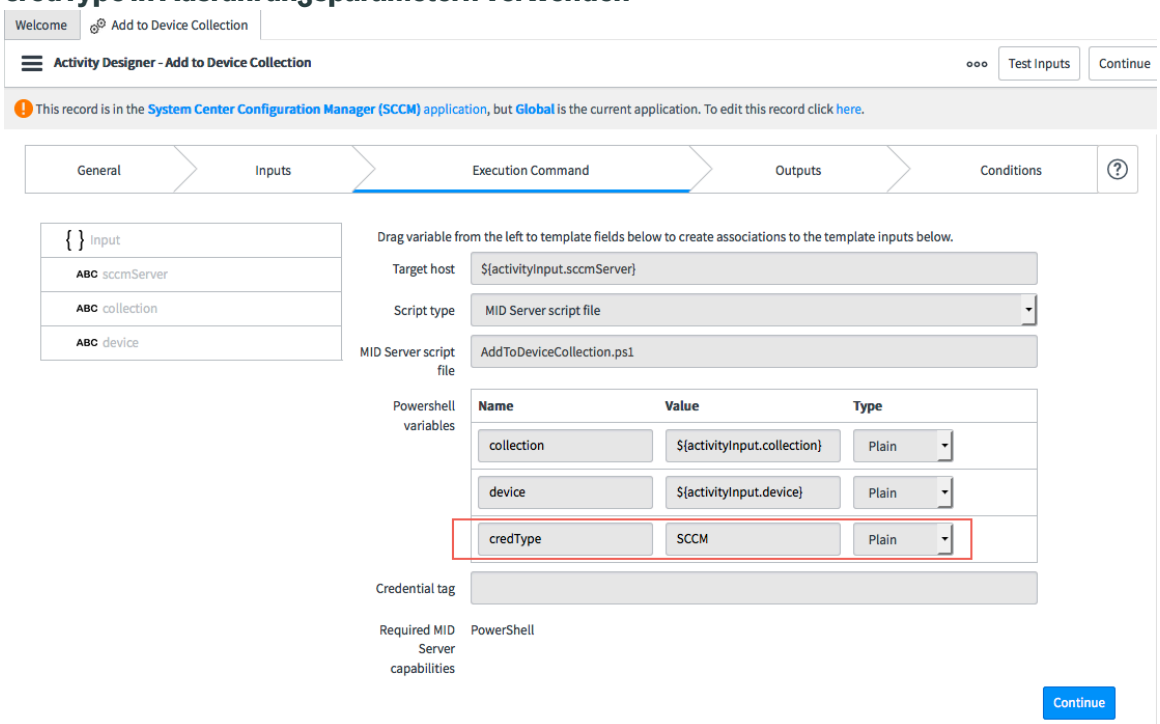
- Active Directory
- Exchange
- SCCM
- PowerShell

PSScript.ps1

Dieses Skript führt verschiedene Aufgaben aus, wie Testen der Anmeldeinformationen, Verschlüsselung von Passwörtern und Ausführen von im Orchestration-Aktivitätsdesigner oder in MID-Skriptdateien konfigurierten Skripts. Im diesem Dokument wird jedoch hauptsächlich beschrieben, wie PSScript.ps1 mit dem Modul credential.psm1 den Zugriff auf Remote-Hosts testet.

Die PowerShell-Variablen werden im Allgemeinen direkt im PowerShell-Ausführungsbefehl oder als Parameter in der von Ihnen angegebenen MID Server-Skriptdatei verwendet. Es gibt spezielle Variablen, die an PSScript.ps1 übergeben werden, z. B. *credType*.

credType in Ausführungsparametern verwenden



PowerShell-credTypes

PowerShell-Anmeldeinformationstypen:

Typ	Beschreibung
WMI	testCredentialWMI

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Typ	Beschreibung
Exchange	testCredentilExchange
AD	testCredentilAD
SCCM	testCredentialSCCM

Wenn kein Anmeldeinformationstyp an das Skript PSScrip.ps1 übergeben wird, verwendet der MID Server standardmäßig die WMI-Testfunktion, um den Zugriff auf den Zielhost zu testen. Wenn ein Anmeldeinformationstyp verwendet wird, führt der MID Server die entsprechende Testfunktion für diesen Anmeldeinformationstyp aus.

Beendigungscodes

Diese Beendigungscodes werden vom Skript PSScript.ps1 zurückgegeben und in der MID Server-Protokolldatei protokolliert.

PSScript.ps1-Beendigungscodes

Typ	Testfunktion
0	PowerShell-Befehl/-Skript wurde erfolgreich ausgeführt.
1	Der Test wurde erfolgreich abgeschlossen, aber der Befehl/das Skript konnte nicht ausgeführt werden.
2	Falsche Syntax an Skript übergeben.
3	Alle Anmeldeinformationen einschließlich des MID Server-Serviceaccounts konnten den Befehl/das Skript nicht ausführen.
4	Test bestanden und die Aktivität ausgeführt, es wurde jedoch ein Fehler zurückgegeben. Beispielbenutzer wurde nicht gefunden.

DiagnosticsUtil.psm1

Der MID Server verwendet diese Moduldatei zum Ausführen der PowerShell-Protokollierung, die das Debugging von Orchestration-Aktivitäten mithilfe von PowerShell-Skripting unterstützt. Sie können Debugging-Anweisungen auch direkt benutzerdefinierten Skripts hinzufügen.

PowerShell-Diagnosedienstprogramme

Dienstprogramm	Beschreibung
SNCLog-DebugInfo	Protokolliert eine Debug-Meldung für ein PowerShell-Skript oder eine PowerShell-Orchestration-Aktivität. Beispiele: • `SNCLog-DebugInfo -message "My debug message..."` • `SNCLog-DebugInfo "My debug message"`
SNCLog-ParameterInfo	Protokolliert einen Funktionsparameterwert. Für `"function getHostName{ param( [String]`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

PowerShell-Diagnosedienstprogramme (Fortsetzung)

Dienstprogramm	Beschreibung
	$target)" ist der erste Wert der PowerShell-Hashtabelle eine Zeichenfolge, die die ausgeführte Funktion und die Werte für jeden Funktionsparameter angibt. Beispiele: • Funktion mit einem Parameter: SNCLog-ParameterInfo @("Running getHostName", $target) **Hinweis:** Die Debug-Meldung zeigt Folgendes an: 'Running getHostName $target: [tatsächlicher Wert von $target]'. • Funktion mit mehreren Parametern: SNCLog-ParameterInfo @("Running functionName", $param1, $param2, $param3)
SNCObfuscate-Value	Verwenden Sie dieses Dienstprogramm, um Werte aus Sicherheitsgründen zu verschlüsseln. Die Funktion zeigt "$variableName":*** an, wobei *** der verschlüsselte Wert ist. Beispiel: SNCObfuscate-Value $password **Hinweis:** Die Debug-Meldung lautet: "$password : ***".

Credentials.psm1

Der MID-Server verwendet diese Moduldatei, um den Zugriff auf einen Zielhost zu testen. Der MID-Server durchläuft alle Windows-Anmeldeinformationen, die in der Anmeldeinformationstabelle mit den folgenden Zugriffstypfunktionen gespeichert sind, es sei denn, die PowerShell-Aktivität verfügt über einen definierten Anmeldeinformationstyp (**credType**). Alle von ServiceNow® erstellten PowerShell-Aktivitäten sind für die Verwendung eines bestimmten Anmeldeinformationstyps hartcodiert. Daher testet der MID Server nur den Zugriff auf Anmeldeinformationen für die angegebene Funktion.

PowerShell-Testfunktionen

Funktion	Beschreibung
testCredentialWMI	Testet den angegebenen Benutzer und das angegebene Passwort auf dem Zielhost mit dem Objekt *Get-WMI*.
testCredentilAD	Testet den angegebenen Benutzer und das angegebene Passwort auf dem Zielhost mit dem integrierten Objekt *DirectoryEntry*.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

PowerShell-Testfunktionen (Fortsetzung)

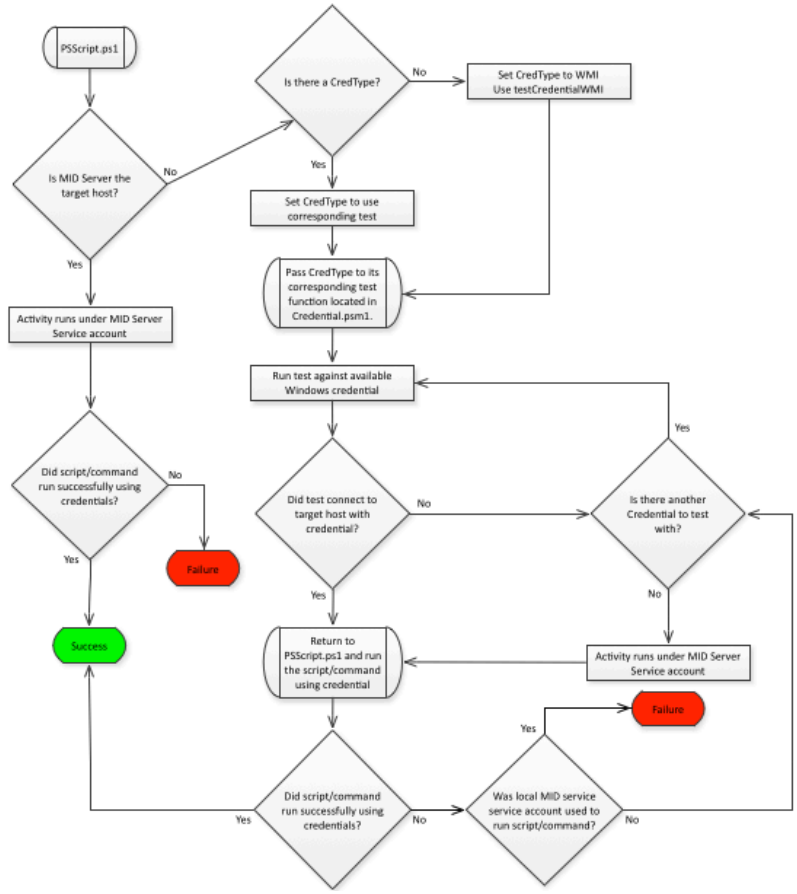
Funktion	Beschreibung
testCredentialExchange	Testet den angegebenen Benutzer und das angegebene Passwort, um eine Sitzung auf einem Exchange-Host zu erstellen. Dieser Test verwendet die integrierte PowerShell-Remoting-Funktion auf einem Remote-Host. WinRM ist standardmäßig auf Exchange-Servern konfiguriert.
testCredentilSCCM	Testet den angegebenen Benutzer und das angegebene Passwort, um eine Sitzung auf einem SCCM-Server zu erstellen. Dieser Test verwendet die integrierte PowerShell-Remoting-Funktion auf einem Remote-Host. Für diesen Test muss WinRM konfiguriert sein.
testNoCredentialAccessWMI	Testet den angegebenen Benutzer und das angegebene Passwort auf dem Zielhost mit dem Objekt *`Get-WMI`*. Dieser Test wird verwendet, wenn kein **credType** angegeben ist.

Hinweis:
Wird der Test mit einer dieser Funktionen bestanden, wird das PowerShell-Skript/der PowerShell-Befehl mit diesen Anmeldeinformationen ausgeführt. Wenn die Tests mit diesen Funktionen nicht auf den Zielhost zugreifen können, führt der MID Server das PowerShell-Skript/den PowerShell-Befehl unter dem Account des MID Server-Service aus.

Dieses Diagramm veranschaulicht die Abhängigkeit des Verhaltens von Anmeldeinformationen auf dem Zielhost der PowerShell-Aktivität. Wenn der Zielhost die IP-Adresse oder der Hostname des MID Servers ist, umgeht der MID Server alle Anmeldeinformationen in der Tabelle „Anmeldeinformationen“ und verwendet den Account des MID Server-Service. Wenn der Zielhost nicht der MID Server ist, dann werden zuerst alle Windows-Anmeldeinformationen verwendet. Wenn keine der Anmeldeinformationen in der Tabelle „Anmeldeinformationen“ beim Ausführen der PowerShell-Aktivität erfolgreich ist, verwendet der MID Server den MID Server-Serviceaccount.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswahlkriterien für PowerShell-Anmeldeinformationen



ActiveDirectory.psm1

Diese Moduldatei speichert die Funktionen, die von den im Aktivitätspaket Active Directory enthaltenen PowerShell-Skripts verwendet werden.

Exchange.psm1

Diese Moduldatei speichert die Funktionen, die von den im Aktivitätspaket Exchange enthaltenen PowerShell-Skripts verwendet werden.

SCCM.psm1

Diese Moduldatei speichert die Funktionen, die von den im Aktivitätspaket SCCM enthaltenen PowerShell-Skripts verwendet werden.

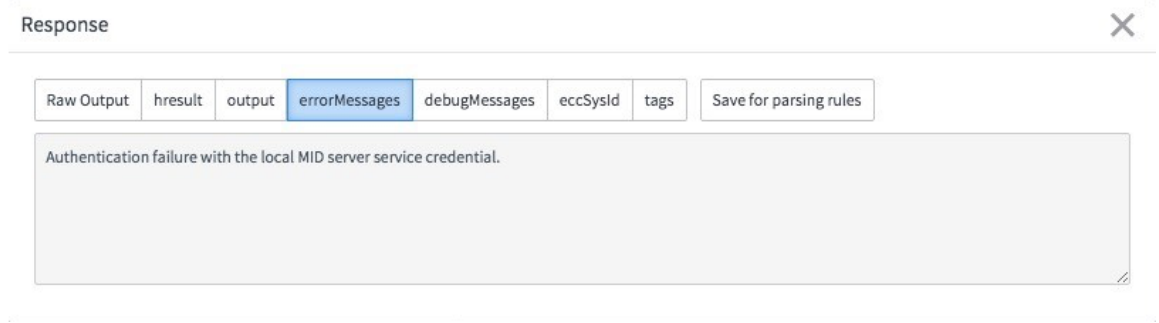
PowerShell-Fehlerbehebung

Authentifizierungsfehler und Fehler des Typs „Zugriff verweigert“ können verhindern, dass PowerShell-Aktivitäten einen Befehl auf einem Zielhost ausführen.

Verwenden Sie diese Verfahren zum Beheben von Authentifizierungsfehlern bei Orchestration PowerShell-Aktivitäten sowie wenn der RPC-Server (Remote Procedure Call) nicht verfügbar ist oder der Zugriff verweigert wird. Der Authentifizierungsfehler wird angezeigt, wenn alle Anmeldeinformationen, einschließlich die des lokalen MID Server-Serviceaccounts, nicht die richtigen Berechtigungen zum Ausführen des PowerShell-Skripts/Befehls besitzen. Der gleiche Fehler wird angezeigt, wenn der Zielhost nicht erreichbar ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Authentifizierungsfehlermeldung



Authentifizierungsfehler in einer Active Directory-Aktivität

In diesem Beispiel wird die Aktivität „AD-Objekt erstellen“ verwendet, um die Behandlung von Authentifizierungsfehlern in PowerShell zu veranschaulichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Berechtigungen zum Zugreifen auf und Erstellen von Accounts in Active Directory

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Validieren Sie, dass der von Ihnen verwendete Account über die erforderlichen Berechtigungen zum Ausführen der Aktivität verfügt.

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Zielcomputer mit dem Account an, unter dem Sie die Aktivität ausführen möchten. Auf diesem Computer müssen Active Directory-Tools installiert sein.
2. Starten Sie die Anwendung „Active Directory-Benutzer und -Computer“.
3. Navigieren Sie zu der Organisationseinheit, unter der Sie das Active Directory-Objekt erstellen möchten.
4. Versuchen Sie, das Objekt zu erstellen.

   Wenn dieses Verfahren unter dem angegebenen Benutzer erfolgreich ist, kann Folgendes die Ursache für den Authentifizierungsfehler sein:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Benutzername ist ungültig
- Passwort falsch eingegeben
- Domänencontroller ist nicht erreichbar

Hinweis:
Die Rückgabecodes **1** und **3** sind die am häufigsten im MID-Server-Protokoll für diesen Fehler aufgeführten Codes. Dies liegt daran, dass die Active Directory-Aktivitäten den ADSI-Anbieter und nicht WMI oder WinRM verwenden. Der Fehlercode **1** bedeutet, dass der Account eine Verbindung mit dem Testaccount herstellen, das Skript jedoch nicht ausgeführt werden konnte.

```
Attempting to use credential with username 'service-now\joel.zamallo
Running command:-> C:\Windows\System32\WindowsPowerShell\v1.0\powers
rShell\PSScript.ps1' -computer '10.11.144.230'   -script 'C:\Users\j
useCred $true -isDiscovery $false -debug $true; exit $LASTEXITCODE}"
Thread name is Powershell is executing...
The exit value from waitFor() is 1
The status code returned from running the command is 1
```

Der Fehlercode **3** bedeutet, dass der MID-Server versucht hat, die PowerShell-Aktivität unter dem MID-Server-Serviceaccount auszuführen, was jedoch fehlgeschlagen ist.

```
Worker-Standard:PowershellProbe DEBUG: Thread name is Powershell is executing...
Gobbling stdout: Powershell is executing... Gobbled: <powershell>
Gobbling stdout: Powershell is executing... Gobbled: <output>
Gobbling stdout: Powershell is executing... Gobbled: </output>
Gobbling stdout: Powershell is executing... Gobbled: </powershell>
Worker-Standard:PowershellProbe DEBUG: The exit value from waitFor() is 3
Worker-Standard:PowershellProbe DEBUG: The status code returned from running the command is 3
Worker-Standard:PowershellProbe DEBUG: Queuing Powershell Windows - Powershell (nodes: 3)
Worker-Standard:PowershellProbe Sending to queue: Powershell,Windows - Powershell (nodes: 3) 1
Worker-Standard:PowershellProbe Document: <?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?><results probe
<error>Authentication failure with the local MID server service credential.</error>
```

Authentifizierungsfehler in einer Exchange-Aktivität

In diesem Beispiel wird die Aktivität „Mailbox erstellen“ verwendet, um die Behandlung bei Authentifizierungsfehlern in PowerShell zu veranschaulichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Berechtigungen für den Zugriff auf und das Erstellen von Mailboxen auf dem Exchange-Server

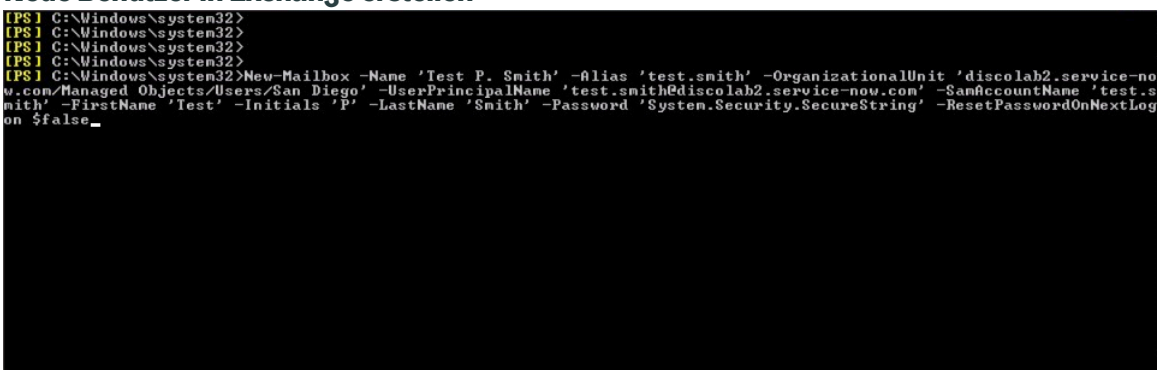
Prozedur

1. Validieren Sie, dass der von Ihnen verwendete Account über die erforderlichen Berechtigungen zum Ausführen der PowerShell-Aktivität verfügt.
2. Melden Sie sich bei einem Computer an, auf dem die Exchange Management Shell (EMS) installiert ist.
3. Erstellen Sie mit dem Exchange-Commandlet `New-mailbox` einen Benutzer.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Neue Benutzer in Exchange erstellen



Ist dieses Verfahren mit den angegebenen Anmeldeinformationen erfolgreich, ist die wahrscheinlichste Ursache für den Fehler Folgendes:

- Benutzername ist ungültig
- Passwort falsch eingegeben
- Exchange-Server ist nicht erreichbar

4. Wenn der Exchange-Server nicht erreichbar ist, überprüfen Sie die MID Server-Protokolle.
   Da die Exchange-Aktivitäten WinRM für den Zugriff auf den Exchange-Server verwenden, können die Protokolle weitere Informationen zur Problembehandlung enthalten.

> **Hinweis:**
> Stellen Sie sicher, dass der Fehler NICHT **Die Anforderung kann von WinRM nicht verarbeitet werden** lautet.

RPC-Server (Remote Procedure Call) nicht verfügbar oder Zugriff verweigert

Normalerweise wird dieser Fehler protokolliert, wenn ein PowerShell-Skript/Befehl ausgeführt wird, der WinRM oder WMI verwendet.

Mögliche Fehlerursachen

Auf dem Zielhost liegt eines der folgenden Probleme vor:

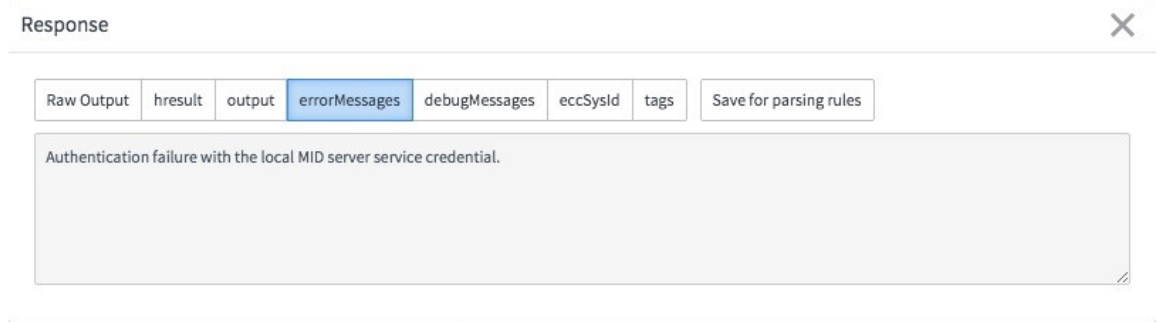
- WinRM ist nicht konfiguriert.
- Die Firewall blockiert den Zugriff auf den Host über den TCP-Port 135 (WMI) oder über HTTP/HTTPs und den TCP-Port 5985 (WinRM).
- Kerberos-Problem, verursacht durch das Wechseln zu mehreren Hosts mit WMI.

Beispiel für einen WinRM-Fehler

Die Aktivität „Mailbox erstellen“ aus dem Exchange-Aktivitätspaket hat einen Fehler in der ECC-Warteschlange verursacht, der die Authentifizierung mit dem MID Server-Serviceanmeldeinformationen betrifft. Dies ist darauf zurückzuführen, dass die MID Server-Anmeldeinformationen als letzte verwendet werden, wenn der Zielhost nicht der MID Server ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Meldung bei Authentifizierungsfehler



Das MID Server-Protokoll zeigt an, dass der MID Server versucht hat, die Aktivität unter bestimmten Anmeldeinformationen auszuführen, jedoch nicht erfolgreich war und einen Beendigungscode von 1 erhalten hat.

MID Server-Fehlercode

```
Attempting to use credential with username 'service-now\joel.zamalloa'
Running command:-> C:\Windows\System32\WindowsPowerShell\v1.0\powershell.exe -executionpolicy
erShell\PSScript.ps1' -computer '10.11.129.140'   -script 'C:\Users\joel.zamalloa.adm\Desktop\M
x.ps1'  -useCred $true -isDiscovery $false -debug $true; exit $LASTEXITCODE}"
Thread name is Powershell is executing...
ng... Gobbled: [10.11.129.140] Connecting to remote server failed with the following error mes
ng... Gobbled: sage : The WinRM client cannot process the request. Default authentication may
ng... Gobbled: be used with an IP address under the following conditions: the transport is HTT
ng... Gobbled: PS or the destination is in the TrustedHosts list, and explicit credentials are
ng... Gobbled:  provided. Use winrm.cmd to configure TrustedHosts. Note that computers in the
ng... Gobbled: TrustedHosts list might not be authenticated. For more information on how to se
ng... Gobbled: t TrustedHosts run the following command: winrm help config. For more informati
ng... Gobbled: on, see the about_Remote_Troubleshooting Help topic.
ng... Gobbled:     + CategoryInfo          : OpenError: (System.Manageme....RemoteRunspace:Re
ng... Gobbled:    moteRunspace) [], PSRemotingTransportException
ng... Gobbled:     + FullyQualifiedErrorId : PSSessionOpenFailed
The exit value from waitFor() is 1
The status code returned from running the command is 1
Windows credentials all failed... Attempting to use the credential from the local MID server.
```

Aktivität „Domäne beitreten“

Die Aktivität „Domäne beitreten“ verbindet einen Windows-Computer mit einer Domäne.

Wenn der Computer bereits Mitglied einer Domäne ist, wird diese Aktivität abgeschlossen, ohne den Computer zu ändern. Für den Beitritt zu einer Domäne ist ein Benutzername und ein Passwort erforderlich. Dieser Benutzer muss über Domänenadministrator-Rechte oder Rechte zur Verknüpfung eines Computers mit einer Domäne verfügen.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine PowerShell-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Domäne beitreten“

Variablen	Beschreibung
Hostname	Hostname oder IP-Adresse des Windows-Servers, der der Domäne beitritt
Domäne	Name der Domäne, der beigetreten werden soll

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „Domäne beitreten“ (Fortsetzung)

Variablen	Beschreibung
Domain_user	Der Name eines Benutzers mit Domänenadministrator-Rechten oder Rechten zur Verknüpfung eines Computers mit einer Domäne
Domain_user_password	Das Passwort für den Benutzer mit Domänenadministrator-Rechten oder Rechten zur Verknüpfung eines Computers mit einer Domäne

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Domäne beitreten“

Variablen	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners. Wenn diese Variable nicht Null ist, ist der Vorgang fehlgeschlagen.

Bedingungen

Bedingungen für „Domäne beitreten“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte den Computer mit der Domäne verbinden.
Failure	Die Aktivität konnte den Computer nicht mit der Domäne verbinden.

Aktivität „Windows-App installieren“

Die Aktivität „Windows-App installieren“ installiert eine Anwendung aus einem MSI-Paket auf einem Windows-Zielcomputer.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine PowerShell-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Windows-App installieren“

Variable	Beschreibung
hostname	Host-Name oder IP-Adresse des Windows-Zielcomputers, auf dem der Service installiert ist Verwenden Sie die MID-Server-Funktionen zum Auflösen von DNS, um Hostnamen in IP-Adressen aufzulösen.
installerpath	Pfad zum Installationsprogramm. Das Installationsprogramm kann sich auf jedem Computer befinden, der sowohl für den MID Server als auch für den Zielcomputer sichtbar ist (lokales Laufwerk, UNC-Pfad, zugeordnetes Laufwerk usw.).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „Windows-App installieren“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
installer	Name der Installationsdatei, z. B. winzip150.msi. Das Installationsprogramm muss ein MSI-Paket sein.
arguments	Der Parameter, der die Befehlszeilenparameter für das MSI-Paket enthält. Dies sind „Name=Wert“-Paare, die durch ein Leerzeichen getrennt sind. Der Parameter könnte beispielsweise wie folgt aussehen: INSTALLDIR=c:\myinstallfolder ADDDESKTOPICON=0. Diese Parameter hängen davon ab, was in der MSI-Datei, die installiert wird, tastsächlich definiert ist. Wenn keine Parameter vorhanden sind, lassen Sie das Feld leer.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Windows-App installieren“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die *executionResult.errorMessages* aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners.

Bedingungen

Der Aktivitätsstatus weist das Workflow-Modul an, was mit der Aktivität zu tun ist.

Bedingungen für „Windows-App installieren“

Name	Beschreibung
Success	Die Windows-Anwendung wurde erfolgreich auf dem Zielcomputer installiert.
Failure	Die Windows-Anwendung konnte nicht auf dem Zielcomputer installiert werden

WMI-Anbieter für Windows Installer aktivieren

Um Software der Aktivität „Windows-App installieren“ auf Windows-Computern zu installieren, aktivieren Sie auf allen Zielcomputern den WMI-Anbieter für Windows Installer.

Vorbereitungen

- Es wird empfohlen, dass sich der MID Server, der Zielcomputer und der Quellcomputer mit dem Installer in derselben Active Directory-Domäne befinden. Falls sich diese Computer in separaten Domänen befinden, muss zwischen diesen Domänen eine Vertrauensstellung eingerichtet werden.
- Wenn der Installationspfad ein Computer mit einer UNC-Dateifreigabe ist, muss der Active Directory-Account des Zielcomputers für die Delegierung vertrauenswürdig sein. Anweisungen zu dieser Konfiguration finden Sie in dem Community-Betrag über Windows-Anwendungen installieren und deinstallieren .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Unter WMI-Anbieter finden Sie eine Liste der Windows-Betriebssysteme, die dieses Tool standardmäßig bereitstellen.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Systemsteuerung.
2. Öffnen Sie **Programme hinzufügen oder entfernen**.
3. Wählen Sie **Windows-Komponenten hinzufügen/entfernen** aus.
4. Doppelklicken Sie auf **Verwaltungs- und Überwachungstools**.

   Diese Aktion öffnet ein zweites Fenster mit zusätzlichen Auswahlmöglichkeiten.
5. Aktivieren Sie die Checkbox **WMI-Anbieter für Windows Installer**.
6. Klicken Sie auf **OK**, um zum Fenster „Assistenten für Windows-Komponenten“ zurückzukehren.
7. Klicken Sie auf **Weiter**.
   Möglicherweise werden Sie nach der Windows-Installations-CD gefragt, um diesen Vorgang abzuschließen.

Aktivität „Servicestatus ändern“

Die Aktivität „Servicestatus ändern“ startet oder stoppt einen Windows-Service auf einem Remote-System.

Diese Aktivität ersetzt eine PowerShell-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Istanbul verfügbar ist. Wenn Sie in einer Vorgängerversion einen Workflow erstellt haben, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit der PowerShell-Aktivitätsvorlage erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Servicestatus ändern“

Variable	Beschreibung
hostname	Host-Name oder IP-Adresse des Windows-Zielcomputers, auf dem der Service installiert ist Verwenden Sie die Aktivität „DNS auflösen“, um Hostnamen in IP-Adressen aufzulösen.
service	Name des Windows-Service, der gestartet oder angehalten werden soll. Der Parameter `service` ist der Servicename, nicht der Anzeigename des betroffenen Service.
Staat	Es gibt zwei Aktionen, die für eine Änderung des Servicestatus ausgewählt werden können: **StartService** oder **StopService**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Servicestatus ändern“

Variable	Beschreibung
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners. Wenn kein Fehler vorliegt, ist dieser Wert null.

Bedingungen

Bedingungen für „Servicestatus ändern“

Bedingung	Beschreibung
Success	Der Zielservice wurde erfolgreich gestartet oder angehalten.
Failure	Die Aktualisierung des Zielservices war nicht erfolgreich, oder der Service wurde auf dem Zielsystem nicht gefunden.

Aktivität „Windows Server neu starten“

Die Aktivität „Windows Server neu starten“ wird angehalten und anschließend wird ein Windows-Server mit PowerShell neu gestartet.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine PowerShell-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit der PowerShell-Aktivitätsvorlage erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Windows Server neu starten“

Variable	Beschreibung
Hostname	Hostname oder IP-Adresse des Windows-Computers, der neu gestartet werden soll

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Windows Server neu starten“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners. Wenn diese Variable nicht Null ist, ist der Vorgang fehlgeschlagen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „Windows Server neu starten“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte den Windows-Server neu starten.
Failure	Die Aktivität konnte den Windows-Server nicht neu starten.

Aktivität „Windows-App deinstallieren“

Die Aktivität „Windows-App deinstallieren“ deinstalliert eine Anwendung auf einem Windows-Zielcomputer.

Mit dieser Aktivität können ausschließlich Anwendungen deinstalliert werden, die mit einem Windows Installer installiert wurden.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine PowerShell-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit der PowerShell-Aktivitätsvorlage erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Windows-App deinstallieren“

Variable	Beschreibung
hostname	Hostname oder IP-Adresse des Windows-Zielcomputers, auf dem eine Anwendung deinstalliert werden soll
product	Der Name der zu deinstallierenden Anwendung genauso, wie er in der Windows-Liste „Programme hinzufügen oder entfernen“ angezeigt wird

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Windows-App deinstallieren“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners. Wenn diese Variable nicht Null ist, ist der Vorgang fehlgeschlagen.

Bedingungen

Bedingungen für „Windows-App deinstallieren“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte die Anwendung auf dem Windows-Server erfolgreich deinstallieren.
Failure	Die Aktivität konnte die Anwendung auf dem Windows-Server nicht deinstallieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Probe-Aktivitätspaket

Orchestration stellt ein mit dem ServiceNow-Aktivitätsdesigner angepasstes Aktivitätspaket bereit, das Proben auf Zielhosts ausführt, um bestimmte Informationen zurückzugeben.

Diese benutzerdefinierten Aktivitäten wurden mit der Probe-Aktivitäten erstellen erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Sie müssen die Aktivierung des Plugins „Orchestration – Probe“ anfordern, um die benutzerdefinierten Probe-Aktivitäten verwenden zu können.

Aktivität „DNS-Namen auflösen“

Die Aktivität „DNS-Namen auflösen“ erfordert eine IP-Adresse oder einen vollqualifizierten Domänennamen (FQDN), der in eine oder mehrere IP-Adressen aufgelöst wird.

Der Domänenname wird über den MID Server an das Domain Name System (DNS) gesendet, um den Namen aufzulösen. Wird eine einzelne IP-Adresse zurückgegeben, wird sie in zwei Variablen gespeichert: `resolved_ip` und `resolved_ips`. Werden mehrere IP-Adressen zurückgegeben, wird die erste IP-Adresse in der Variable `resolved_ip` gespeichert, und alle Adressen werden in der Variable `resolved_ips` gespeichert. Wird anstelle eines FQDN eine IP-Adresse angegeben, wird diese Adresse direkt an beide Variablen ausgegeben. Ihre ServiceNow-Instanz muss Zugriff auf einen MID Server haben, der für die Verwendung von „DNS auflösen“ konfiguriert ist, um diese Aktivität auszuführen.

Diese Aktivität ersetzt eine Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Istanbul verfügbar ist. Wenn Sie in einer Vorgängerversion einen Workflow erstellt haben, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit der Probe-Aktivitätsvorlage erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „DNS-Namen auflösen“

Variable	Beschreibung
FQDN	Der vollqualifizierte Domänenname zum Auflösen oder eine IP-Adresse

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „DNS-Namen auflösen“

Variable	Beschreibung
ip	Die erste IP-Adresse des aufgelösten DNS-Namens
ips	Kommagetrennte Liste der aufgelösten IP-Adressen
Ergebnis	Eines der folgenden Ergebnisse:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen für „DNS-Namen auflösen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
	• **resolved**: Der angegebene DNS-Name kann aufgelöst werden. • **unresolved**: Der angegebene DNS-Name kann nicht aufgelöst werden.

Bedingungen

Bedingungen für „DNS-Namen auflösen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat den DNS-Namen erfolgreich aufgelöst.
Failure	Die Aktivität konnte den DNS-Namen nicht auflösen.

Aktivität „SNMP-Abfrage“

Die Aktivität „SNMP-Abfrage“ fragt ein SNMP-Gerät ab.

Ihre ServiceNow-Instanz muss Zugriff auf einen MID Server haben, der für die Verwendung von SNMP konfiguriert ist, um diese Aktivität auszuführen.

Diese Aktivität ersetzt eine Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Istanbul verfügbar ist. Wenn Sie in einer Vorgängerversion einen Workflow erstellt haben, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit der Probe-Aktivitätsvorlage erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „SNMP-Abfrage“

Variable	Beschreibung
hostname	Hostname oder IP-Adresse des abgefragten SNMP-Geräts
oids	Eine Liste eindeutiger Objektkennungen, die zur Identifizierung von SNMP-Geräten verwendet werden

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „SNMP-Abfrage“

Variable	Beschreibung
description	Beschreibung des SNMP-Objekts

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen für „SNMP-Abfrage“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
timeout	Boolescher Wert, der angibt, ob die Abfrage abgelaufen ist oder nicht
Fehler	Gibt einen aufgetretenen Fehler an. Wenn kein Fehler aufgetreten ist, ist dieser Wert null.
oid_data	Ein Array von Datenobjekten für alle eindeutigen Objektkennungen

Bedingungen

Bedingungen für „SNMP-Abfrage“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die Abfrage erfolgreich auf dem Zielgerät ausgeführt.
Failure	Die Aktivität konnte die Abfrage nicht auf dem Zielgerät ausführen. „Failure“ kann durch ungültige Anmeldeinformationen oder ein Gerät verursacht werden, auf das nicht zugegriffen werden kann.

SCCM-Aktivitätspaket

Das Aktivitätspaket für Microsoft System Center Configuration Management (SCCM) enthält Orchestration-Aktivitäten, die Sie zum Verwalten von Softwarebereitstellungen und -sammlungen auf einem SCCM-Server verwenden können.

Sie können SCCM-Orchestration-Aktivitäten verwenden, um Software auf einem SCCM-Server bereitzustellen und zurückzunehmen oder Benutzer- und Gerätesammlungen zu verwalten. Das System verwaltet Software auf einem SCCM-Server mit Orchestration-Aktivitäten und -Workflows.

Für Client Software Distribution ist Folgendes erforderlich:

- SCCM 2012 R2 und höher.
- PowerShell 3.x
- Aktiviertes PowerShell-Remoting
- Die Windows PowerShell x86-Ausführungsrichtlinie muss auf den uneingeschränkter Modus eingestellt sein.
- Die neueste Version der SCCM-`cmdlet`-Bibliothek muss auf dem SCCM-Server installiert sein.
- Melden Sie sich mit den Anmeldeinformationen beim SCCM-Server an, und stellen Sie mindestens einmal von der System Center Configuration Manager-Konsole aus über Windows PowerShell eine Verbindung her, damit die Pfadvariable für diese Anmeldeinformationen festgelegt wird.

SCCM-Aktivitäten anfordern

Das Plugin „Orchestration – System Center Configuration Manager“ installiert das SCCM-Aktivitätspaket, das Software von einem SCCM-Host bereitstellt und Benutzer- und Gerätesammlungen verwaltet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

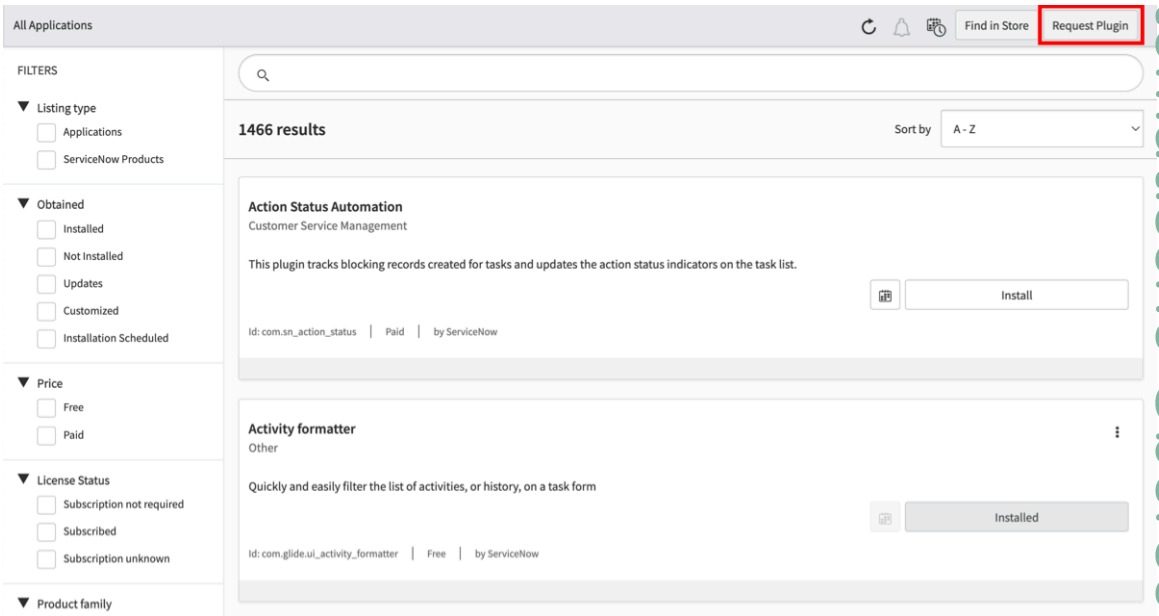
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das SCCM-Plugin wird automatisch aktiviert, wenn das Plugin „Orchestration – Client Software Distribution“ [com.snc.orchestration.sccm_mgnt] aktiviert wird, es kann aber auch separat aktiviert werden.

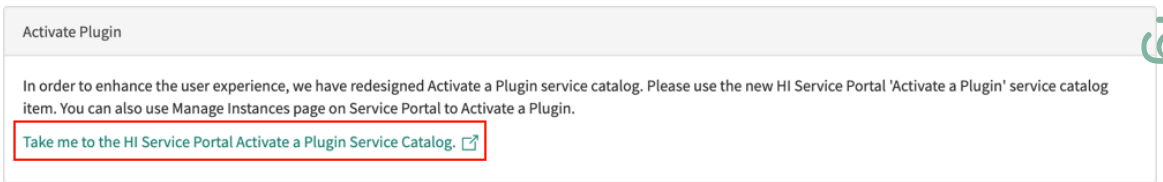
Hinweis:
Die Aktivitäten im SCCM-Plugin werden im Bereich „System Center Configuration Manager“ ausgeführt.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Plugin anfordern“

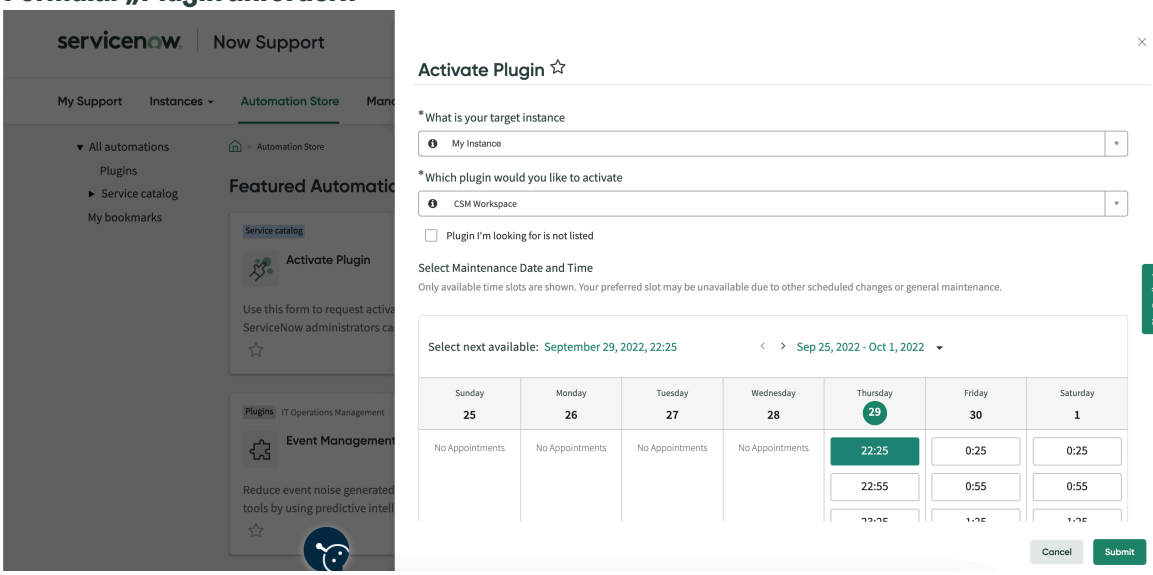
Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie im Artikel Plugin aus dem Servicekatalog anfordern [KB0751715] in der Now Support Knowledge Base.

MID Server für SCCM-Aktivitäten konfigurieren

Um einen MID Server mit Aktivitäten von Microsoft System Center Configuration Management (SCCM) zu verwenden, konfigurieren Sie ihn für die Kommunikation mit dem SCCM-Server.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter **cmdb_ci_dns_name.list** ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie in das Feld **Name** den vollqualifizierten Domänennamen (FQDN) des SCCM-Servers ein.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **IP-Adresse** auf **Neu**.
6. Geben Sie in das Feld **IP-Adresse** die IP-Adresse des SCCM-Servers ein.
7. Wählen Sie im Feld **Nic** die Option **eth0** oder Ihren bevorzugten Netzwerkschnittstellencontroller (Network Interface Controller, NIC) aus.
8. Lassen Sie das Feld **Netzmaske** leer.
9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Aktivität „Zu Gerätesammlung hinzufügen“

Mit der Aktivität „Zu Gerätesammlung hinzufügen“ fügen Sie das angegebene Gerät einer Gerätesammlung von Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) hinzu.

Die Aktivität „Zu Gerätesammlung hinzufügen“ verwendet die PowerShell-Aktivitätsvorlage, um ein angegebenes Gerät zu einer SCCM-Gerätesammlung hinzuzufügen. Die Aktivität ist

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

so konfiguriert, dass ein MID Server mit PowerShell-Fähigkeiten verwendet wird und das MID Server-Skript `AddToDeviceCollection.ps1` ausgeführt wird, um die Sammlung zu bearbeiten.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **System Center Configuration Manager (SCCM)**an.

Hinweis:
In der Aktivität „Zur Gerätesammlung hinzufügen“ werden keine Vor- oder Nachverarbeitungsskripts verwendet.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Zu Gerätesammlung hinzufügen“

Variable	Beschreibung
sccmServer	Der vollqualifizierte Domänenname (FQDN) des SCCM-Servers
Sammlung	Name der Gerätesammlung
device	Name des Geräts, das der Sammlung hinzugefügt werden soll

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Zu Gerätesammlung hinzufügen“

Variable	Beschreibung
Ausgabe	Variable, die einen Wert enthält, der an andere Aktivitäten im Workflow übergeben wird
error	Variable, die die Aktivitätsausgabefehlermeldung enthält

Bedingungen

Bedingungen für „Zu Gerätesammlung hinzufügen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat das Gerät erfolgreich der SCCM-Gerätesammlung hinzugefügt.
Failure	Die Aktivität konnte das Gerät nicht zur SCCM-Gerätesammlung hinzufügen.

Aktivität „Zu Benutzersammlung hinzufügen“

Mit der Aktivität „Zu Benutzersammlung hinzufügen“ fügen Sie einer Benutzersammlung von Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) einen Benutzer hinzu.

Die Aktivität „Zu Benutzersammlung hinzufügen“ verwendet die PowerShell-Aktivitätsvorlage, um auf den SCCM-Server zuzugreifen. Die Aktivität ist so konfiguriert, dass ein MID Server mit PowerShell-Fähigkeiten verwendet wird und das MID Server-Skript `AddToUserCollection.ps1` ausgeführt wird, um die Sammlung zu bearbeiten.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **System Center Configuration Manager (SCCM)**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Aktivität „Zu Benutzersammlung hinzufügen“ verwendet keine Skripts für die Vorverarbeitung oder Nachverarbeitung.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Zu Benutzersammlung hinzufügen“

Variable	Beschreibung
sccmServer	Der vollqualifizierte Domänenname (FQDN) des SCCM-Servers
Sammlung	Name der Benutzersammlung
user	Name des Benutzers, der der Sammlung hinzugefügt werden soll

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Zu Benutzersammlung hinzufügen“

Variable	Beschreibung
Ausgabe	Variable, die einen Wert enthält, der an andere Aktivitäten im Workflow übergeben wird
error	Variable, die die Aktivitätsausgabefehlermeldung enthält

Bedingungen

Bedingungen für „Zu Benutzersammlung hinzufügen“

Success	Die Aktivität hat der SCCM-Benutzersammlung erfolgreich einen Benutzer hinzugefügt.
Failure	Die Aktivität konnte keinen Benutzer zur SCCM-Benutzersammlung hinzufügen.

Aktivität „Anwendungen abrufen“

Die Aktivität „Anwendungen abrufen“ gibt eine Liste aller Anwendungen zurück, die auf einem SCCM-Server (Microsoft System Center Configuration Manager) verfügbar sind.

Die Aktivität „Anwendungen abrufen“ verwendet die PowerShell-Aktivitätsvorlage, um auf die Anwendungen auf dem SCCM-Server zuzugreifen. Die Aktivität ist so konfiguriert, dass ein MID Server mit PowerShell-Fähigkeiten verwendet wird und das MID Server-Skript `GetApplications.ps1` ausgeführt wird. Dieses Skript filtert die Ergebnisse des GET-Anweisung, sodass nur bestimmte Attribute für die Anwendungen auf dem SCCM-Server zurückgegeben werden. Durch das Filtern der Ergebnisse auf diese Weise wird die Größe des Payload gesteuert, während gleichzeitig die wünschenswertesten Anwendungsdaten bereitgestellt werden. Die Liste der verfügbaren Anwendungen wird als Array in einem JSON-Objekt zurückgegeben.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **System Center Configuration Manager (SCCM)**an.

Hinweis:
Die Aktivität „Anwendungen abrufen“ verwendet kein Vorverarbeitungsskript.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Anwendungen abrufen“

Variable	Beschreibung
sccmServer	Der vollqualifizierte Domänenname (FQDN) des SCCM-Servers

Ausgabevariablen

Die Ausgabevariablen für die Aktivität „Anwendungen abrufen“ enthalten ein Array von Objekten namens *`applications`* und eine Fehlermeldung. Jedes Objekt im Array enthält die Attribute in dieser Tabelle.

Ausgabevariablen für „Anwendungen abrufen“

Variablen	Beschreibung
applications	Das *`applications`*-Array enthält folgende Attribute: • *`id`*: Primärer Key der SCCM-Anwendung • *`ciUniqueId`*: Eindeutige ID der SCCM-Anwendung • *`name`*: Name der Anwendung • *`manufacturer`*: Hersteller der Anwendung • *`version`*: Version der Anwendung • *`isDeployable`*: Wahr/Falsch-Wert, der angibt, ob diese Anwendung bereitgestellt werden kann • *`isDeployed`*: Wahr/Falsch-Wert, der angibt, ob diese Anwendung bereits bereitgestellt ist • *`numberOfUsersWithApp`*: Anzahl der Benutzer, für die diese Anwendung installiert ist • *`numberOfDevicesWithApp`*: Anzahl der Geräte, auf denen diese Anwendung installiert ist • *`application`*: Objekt, das den oben für diese Anwendung aufgeführten Datensatz enthält. Verwenden Sie das Skript, um zusätzliche Daten zu analysieren, die Sie möglicherweise benötigen.
error	Variable, die die Aktivitätsausgabefehlermeldung enthält

Bedingungen

Bedingungen für „Anwendungen abrufen“

Variablen	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die Liste der auf dem SCCM-Host verfügbaren Anwendungen erfolgreich abgerufen.
Failure	Die Aktivität konnte die Liste der auf dem SCCM-Host verfügbaren Anwendungen nicht abrufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität „Bereitstellungen abrufen“

Die Aktivität „Bereitstellungen abrufen“ gibt die Liste der Bereitstellungen zurück, die von Orchestration mit einem SCCM-Server (Microsoft System Center Configuration Manager) ausgeführt werden.

Die Aktivität „Bereitstellungen abrufen“ verwendet die PowerShell-Aktivitätsvorlage, um auf die Bereitstellungen auf dem SCCM-Server zuzugreifen. Die Aktivität ist so konfiguriert, dass ein MID Server mit PowerShell-Fähigkeiten verwendet und das MID Server-Skript `GetDeployments.ps1` ausgeführt wird, das die Bereitstellungen auf dem Host zurückgibt. Dieses Skript filtert die Ergebnisse des GET-Anweisung, sodass nur bestimmte Attribute für die Bereitstellungen auf dem SCCM-Server zurückgegeben werden. Durch das Filtern der Ergebnisse auf diese Weise wird die Größe des Payload gesteuert, während gleichzeitig die wünschenswertesten Bereitstellungsdaten bereitgestellt werden. Die Liste der verfügbaren Bereitstellungen wird als Array in einem JSON-Objekt zurückgegeben.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **System Center Configuration Manager (SCCM)**an.

Hinweis:
Die Aktivität „Bereitstellungen abrufen“ verwendet keine Vorverarbeitungsskripts.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Bereitstellungen abrufen“

Variable	Beschreibung
sccmServer	Der vollqualifizierte Domänenname (FQDN) des SCCM-Servers

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Bereitstellungen abrufen“

Variable	Beschreibung
deployments	Das *deployments*-Array enthält folgende Attribute: • *id*: Primärer Key der SCCM-Anwendung • *applicationId*: Primärer Key der SCCM-Anwendung • *softwareName*: Name der Software, die bereitgestellt wird • *collectionId*: Primärer Key der SCCM-Sammlung • *collectionName*: Name der SCCM-Sammlung • *desiredConfigType*: Mögliche Werte sind: *Install* (1) und *Uninstall* (2). • *deploymentIntent*: Verwendungszweck der Bereitstellung Mögliche Werte: **Available** (1) und **Required** (2) • *numberSuccess*: Anzahl der Clients, die die Bereitstellung erfolgreich installiert haben

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen für „Bereitstellungen abrufen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
	• *numberErrors*: Anzahl der Clients mit einem Fehler bei der Installation der Bereitstellung • *deployment*: Objekt, das den Datensatz der hier aufgeführten Attribute für diese Bereitstellung enthält. Verwenden Sie das Nachverarbeitungsskript, um zusätzliche Daten zu analysieren, die Sie möglicherweise benötigen.
error	Variable, die die Aktivitätsausgabefehlermeldung enthält

Bedingungen

Bedingungen für „Bereitstellungen abrufen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die Liste der Bereitstellungen erfolgreich abgerufen, die von Orchestration mit einem SCCM-Host ausgeführt wurden.
Failure	Die Aktivität konnte die Liste der Bereitstellungen nicht abrufen, die von Orchestration mit einem SCCM-Host ausgeführt wurden.

Aktivität „Gerätesammlungen abrufen“

Die Aktivität „Gerätesammlungen abrufen“ gibt die Liste der verfügbaren Gerätesammlungen auf einem SCCM-Host (Microsoft System Center Configuration Manager) zurück.

Die Aktivität „Gerätesammlungen abrufen“ verwendet die PowerShell-Aktivitätsvorlage, um auf die Sammlungen auf dem SCCM-Server zuzugreifen. Die Aktivität ist so konfiguriert, dass ein MID Server mit PowerShell-Fähigkeiten verwendet und das MID Server-Skript `GetDeviceCollections.ps1` ausgeführt wird, das die Gerätesammlungen auf dem Server zurückgibt. Dieses Skript filtert die Ergebnisse des GET-Anweisung, sodass nur bestimmte Attribute für die Gerätesammlungen auf dem SCCM-Server zurückgegeben werden. Durch das Filtern der Ergebnisse auf diese Weise wird die Größe des Payload gesteuert, während gleichzeitig die wünschenswertesten Gerätesammlungsdaten bereitgestellt werden. Die Liste der verfügbaren Sammlungen wird als Array in einem JSON-Objekt zurückgegeben.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **System Center Configuration Manager (SCCM)**an.

Hinweis:
Die Aktivität „Gerätesammlungen abrufen“ verwendet keine Vorverarbeitungsskripts.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Gerätesammlungen abrufen“

Variable	Beschreibung
sccmServer	Der vollqualifizierte Domänenname (FQDN) des SCCM-Servers

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Gerätesammlungen abrufen“

Variable	Beschreibung
deviceCollections	Das `deviceCollections`-Array enthält folgende Attribute: • `id`: Primärer Key der SCCM-Gerätesammlung • `name`: Name der SCCM-Gerätesammlung • `collectionType`: Typ der SCCM-Sammlung. In diesem Fall lautet der Wert **device**. • `localMemberCount`: Anzahl der Mitglieder der Gerätesammlung, die am lokalen SCCM-Standort sichtbar sind • `memberCount`: Anzahl aller Mitglieder der Gerätesammlung • `deviceCollection`: Objekt, das den Datensatz der hier aufgelisteten Attribute für diese Gerätesammlung enthält. Verwenden Sie das Nachverarbeitungsskript, um zusätzliche Daten aus diesem Datensatz zu analysieren.
error	Variable, die die Aktivitätsausgabefehlermeldung enthält

Bedingungen

Bedingungen für „Gerätesammlungen abrufen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat erfolgreich eine Liste der auf dem SCCM-Host verfügbaren Gerätesammlungen abgerufen.
Failure	Die Aktivität konnte keine Liste der auf dem SCCM-Host verfügbaren Gerätesammlungen abrufen.

Aktivität „Benutzersammlungen abrufen“

Die Aktivität „Benutzersammlungen abrufen“ gibt die Liste der verfügbaren Benutzersammlungen auf einem SCCM-Server (Microsoft System Center Configuration Manager) zurück.

Die Aktivität „Benutzersammlungen abrufen“ verwendet die PowerShell-Aktivitätsvorlage, um auf die Benutzersammlungen auf dem SCCM-Server zuzugreifen. Die Aktivität ist so konfiguriert, dass ein MID Server mit PowerShell-Fähigkeiten verwendet und das MID Server-Skript `GetUserCollections.ps1` ausgeführt wird, das die Benutzersammlungen auf dem Host zurückgibt. Dieses Skript filtert die Ergebnisse des GET-Anweisung, sodass nur bestimmte Attribute für die Benutzersammlungen auf dem SCCM-Server zurückgegeben werden. Durch das Filtern der Ergebnisse auf diese Weise wird die Größe des Payload gesteuert, während gleichzeitig die wünschenswertesten Benutzersammlungsdaten bereitgestellt werden. Die Liste der verfügbaren Sammlungen wird als Array in einem JSON-Objekt zurückgegeben.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **System Center Configuration Manager (SCCM)**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Aktivität „Benutzersammlungen abrufen“ verwendet keine Vorverarbeitungsskripts.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Benutzersammlungen abrufen“

Variable	Beschreibung
sccmServer	Der vollqualifizierte Domänenname (FQDN) des SCCM-Servers

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Benutzersammlungen abrufen“

Variable	Beschreibung
userCollections	Das `userCollections`-Array enthält folgende Attribute: • `id`: Primärer Key der SCCM-Benutzersammlung • `name`: Name der SCCM-Benutzersammlung • `collectionType`: Typ der SCCM-Sammlung. In diesem Fall lautet der Wert **user**. • `localMemberCount`: CAnzahl der Mitglieder der Benutzersammlung, die am lokalen SCCM-Standort sichtbar sind. • `memberCount`: Anzahl aller Mitglieder der Benutzersammlung • `userCollection`: Objekt, das den Datensatz der hier aufgelisteten Attribute für diese Benutzersammlung enthält. Verwenden Sie das Nachverarbeitungsskript, um zusätzliche Daten aus diesem Datensatz zu analysieren.
error	Variable, die die Aktivitätsausgabefehlermeldung enthält

Bedingungen

Bedingungen für „Benutzersammlungen abrufen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat erfolgreich die Liste der verfügbaren Benutzersammlungen auf einem SCCM-Host abgerufen.
Failure	Die Aktivität konnte die Liste der verfügbaren Benutzersammlungen auf einem SCCM-Host nicht abrufen.

Aktivität „Ist Gerät in der Sammlung“

Diese Aktivität überprüft, ob ein Gerät in einer SCCM-Gerätesammlung vorhanden ist.

Die Aktivität „Ist Gerät in der Sammlung“ verwendet die PowerShell-Aktivitätsvorlage, um zu überprüfen, ob ein bestimmtes Gerät in einer SCCM-Gerätesammlung vorhanden ist. Die Aktivität ist so konfiguriert, dass ein MID Server mit PowerShell-Fähigkeiten verwendet und das MID Server-Skript `IsDeviceInCollection.ps1` ausgeführt wird, um den Test durchzuführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **System Center Configuration Manager (SCCM)**an.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Ist Gerät in der Sammlung“

Variable	Beschreibung
sccmServer	Der vollqualifizierte Domänenname (FQDN) des SCCM-Servers
Sammlung	Name der Gerätesammlung
device	Der Name des Geräts, dessen Vorhandensein in der Sammlung überprüft werden soll

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Ist Gerät in der Sammlung“

Variable	Beschreibung
Ausgabe	Variable, die das Testergebnis enthält: Wahr/Falsch
errorMessage	Variable, die die Aktivitätsausgabefehlermeldung enthält

Bedingungen

Bedingungen für „Ist Gerät in der Sammlung“

Bedingung	Beschreibung
Exists	Das Gerät ist in der Sammlung vorhanden.
Not exists	Das Gerät ist nicht in der Sammlung vorhanden.
Failure	Die Aktivität ist fehlgeschlagen.

Aktivität „Ist Benutzer in der Sammlung“

Diese Aktivität überprüft, ob ein Benutzer in einer SCCM-Benutzersammlung vorhanden ist.

Die Aktivität „Ist Benutzer in der Sammlung“ verwendet die PowerShell-Aktivitätsvorlage, um zu überprüfen, ob ein bestimmter Benutzer in einer SCCM-Benutzersammlung vorhanden ist. Die Aktivität ist so konfiguriert, dass ein MID Server mit PowerShell-Fähigkeiten verwendet und das MID Server-Skript `IsUserInCollection.ps1` ausgeführt wird, um den Test durchzuführen.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **System Center Configuration Manager (SCCM)**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Ist Benutzer in der Sammlung“

Variable	Beschreibung
sccmServer	Der vollqualifizierte Domänenname (FQDN) des SCCM-Servers
Sammlung	Name der Benutzersammlung
user	Der Name des Benutzers, dessen Vorhandensein in der Sammlung überprüft werden soll

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Ist Benutzer in der Sammlung“

Variable	Beschreibung
Ausgabe	Variable, die das Testergebnis enthält: Wahr/Falsch
errorMessage	Variable, die die Aktivitätsausgabefehlermeldung enthält

Bedingungen

Bedingungen für „Ist Benutzer in der Sammlung“

Bedingung	Beschreibung
Exists	Der Benutzer ist in der Sammlung vorhanden.
Not exists	Der Benutzer ist in der Sammlung nicht vorhanden.
Failure	Die Aktivität ist fehlgeschlagen.

Aktivität „Aus Gerätesammlung entfernen“

Die Aktivität „Aus Gerätesammlung entfernen“ entfernt ein Gerät aus einer SCCM-Gerätesammlung (Microsoft System Center Configuration Manager).

Die Aktivität „Aus Gerätesammlung entfernen“ verwendet die PowerShell-Aktivitätsvorlage, um ein Gerät aus einer Gerätesammlung auf einem Microsoft SCCM-Server zu entfernen. Die Aktivität ist so konfiguriert, dass ein MID Server mit PowerShell-Fähigkeiten verwendet und das MID Server-Skript `RemoveFromUserCollection.ps1` ausgeführt wird, um die Sammlung zu bearbeiten.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **System Center Configuration Manager (SCCM)**an.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Aus Gerätesammlung entfernen“

Variable	Beschreibung
sccmServer	Der vollqualifizierte Domänenname (FQDN) des SCCM-Servers
Sammlung	Name der Gerätesammlung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „Aus Gerätesammlung entfernen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
device	Name des Geräts, das der Sammlung hinzugefügt werden soll

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Aus Gerätesammlung entfernen“

Variable	Beschreibung
Ausgabe	Variable, die einen Wert enthält, der an andere Aktivitäten im Workflow übergeben wird
error	Variable, die die Aktivitätsausgabefehlermeldung enthält

Bedingungen

Bedingungen für „Aus Gerätesammlung entfernen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat das Gerät erfolgreich aus der SCCM-Gerätesammlung entfernt.
Failure	Die Aktivität konnte das Gerät nicht aus der SCCM-Gerätesammlung entfernen.

Aktivität „Aus Benutzersammlung entfernen“

Die Aktivität „Aus Benutzersammlung entfernen“ entfernt einen Benutzer aus einer SCCM-Benutzersammlung (Microsoft System Center Configuration Manager).

Die Aktivität „Aus Benutzersammlung entfernen“ verwendet die PowerShell-Aktivitätendesignervorlage, um auf eine Benutzersammlung auf einem Microsoft-SCCM-Zielhost zuzugreifen. Die Aktivität ist so konfiguriert, dass ein MID Server mit PowerShell-Fähigkeiten verwendet und das MID Server-Skript RemoveFromUserCollection.ps1 ausgeführt wird, um die Sammlung zu bearbeiten.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **System Center Configuration Manager (SCCM)**an.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Aus Benutzersammlung entfernen“

Variable	Beschreibung
sccmServer	Der vollqualifizierte Domänenname (FQDN) des SCCM-Servers
Sammlung	Name der Benutzersammlung
user	Name des Benutzers, der der Sammlung hinzugefügt werden soll

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Aus Benutzersammlung entfernen“

Variable	Beschreibung
Ausgabe	Variable, die einen Wert enthält, der an andere Aktivitäten im Workflow übergeben wird
error	Variable, die die Aktivitätsausgabefehlermeldung enthält

Bedingungen

Bedingungen für „Aus Benutzersammlung entfernen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat den Benutzer erfolgreich aus der SCCM-Benutzersammlung entfernt.
Failure	Die Aktivität konnte den Benutzer nicht aus der SCCM-Benutzersammlung entfernen.

Aktivitätspaket „SFTP File Transfer“

Verwenden Sie die Aktivitäten „SFTP File Transfer“, um Dateien und Verzeichnisse auf einem SFTP-Server zu verwalten sowie Dateien von einem SFTP-Server auf einen anderen zu verschieben.

Das SFTP-Aktivitätspaket enthält bereichsspezifische Aktivitäten für allgemeine Dateiübertragungsaufgaben und einen einsatzbereiten Workflow, der diese Aktivitäten enthält. Mit dem SFTP-Workflow steuern Sie, welche Dateien verschoben werden, welche Bedingungen die Dateien erfüllen müssen, in welcher Reihenfolge die Dateien verschoben werden und welche Optionen zum Überschreiben ausgeführt werden.

Hinweis:
Sie müssen die Aktivierung des Plugins „Orchestration – SFTP“ anfordern, um die Aktivitäten „SFTP File Transfer“ und den Workflow verwenden zu können.

Workflow „SFTP File Transfer“

Das Aktivitätspaket „SFTP File Transfer“ enthält einen bereichsbezogenen Workflow mit mehreren Aktivitäten zum Verwalten von Dateien auf SFTP-Servern.

Die maximale Aktivitätsanzahl für den Workflow „SFTP File Transfer“ ist auf 10.000 festgelegt. Dadurch kann der Workflow bis zu 1.000 Dateien von einem Server auf einen anderen verschieben.

Auf den Workflow zugreifen

- Navigieren zu **Workflow** > **Workflow-Editor** und wählen Sie die Registerkarte **Workflows**.
- Klicken Sie auf den Workflow „SFTP File Transfer“, um ihn zu öffnen.
- Klicken Sie auf das Informationssymbol im Workflow-Header, um das Dialogfeld „Workflow-Eigenschaften“ anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für den Workflow „SFTP File Transfer“

Variable	Beschreibung	Standardwert
Quellhost	Name oder IP-Adresse des Servers, auf dem sich die Dateien befinden, die Sie verschieben möchten	
Quellport	Portnummer, die zur Kommunikation mit dem Quellserver verwendet werden soll	22
Quellverzeichnis	Vollständiger Pfad zu dem Verzeichnis, in dem sich die Quelldateien befinden	
Quelldateien	Namen der zu verschiebenden Quelldateien. Trennen Sie die Dateinamen in dieser Liste durch Semikolons. Dieses Feld unterstützt die Verwendung von Platzhaltern. Informationen dazu, wie die Werte in diesem Feld von Optionen in anderen Feldern beeinflusst werden, finden Sie im Abschnitt unterhalb der Tabelle.	
Ausgeschlossene Dateien	Namen bestimmter Quelldateien, die von der Verschiebung ausgeschlossen werden sollen. Das System verschiebt alle anderen Dateien, die sich im Quellverzeichnis oder in den Unterordnern befinden. Trennen Sie die Dateinamen in dieser Liste durch Semikolons. Dieses Feld unterstützt die Verwendung von Platzhaltern. Informationen dazu, wie die Werte in diesem Feld von Optionen in anderen Feldern beeinflusst werden, finden Sie im Abschnitt unterhalb der Tabelle.	
Zielhost	Name oder IP-Adresse des Servers, auf den die Dateien verschoben werden	
Zielport	Portnummer, die zur Kommunikation mit dem Zielhost verwendet werden soll	22
Datums-/Zeitformat	Zeitstempelformat, das angewendet werden soll, wenn die Variable `$[DateTime]` im Feld **Zielverzeichnis** oder **Zieldateien** verwendet wird. Das System verwendet die aktuelle Uhrzeit der Instanz, um Zeitstempelwerte zu erstellen.	JJJJ-MM-TT
Zielverzeichnis	Pfad zu dem Verzeichnis auf dem Zielhost, in das die Dateien verschoben werden. Sie können ein Zielverzeichnis angeben, dessen Name den Zeitstempel enthält, indem Sie die Variable `$[DateTime]` zum Verzeichnisnamen hinzufügen. Beispielsweise können Sie diesen Pfad zu einem Zielverzeichnis eingeben: `/user/jacinto.gawron/documents/projects_$[DateTime]`. Damit wird das Verzeichnis `projects_20150505` erstellt. Wenn die Zeitstempelvariable angegeben wird, verwendet das System das Format, das im Feld **Datums-/Zeitformat** angegeben ist.	
Zieldatei	Format, das für Zieldateinamen verwendet werden soll, wenn ein Zeitstempel hinzugefügt wird. Sie können das System so konfigurieren, dass der Zeitstempel dem Dateinamen als Präfix hinzugefügt oder in den Namen eingefügt wird, indem Sie die folgenden Variablen verwenden:	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für den Workflow „SFTP File Transfer“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung	Standardwert
	• $[DateTime]: Aktueller Zeitstempel in dem Format, das im Feld **Datums-/Zeitformat** definiert ist • $[SourceFile]: Vollständiger Dateiname • $[SourceFile:Base]: Name der Basisdatei ohne die Erweiterung • $[SourceFile:Ext]: Nur Dateierweiterung Ein Zieldateiname mit dem Zeitstempel als Präfix wird wie folgt ausgedrückt: $[DateTime]_$[SourceFile]. Dies erzeugt einen Dateinamen, der folgendermaßen aussieht: 20150505_file1.txt Ein Zieldateiname, in dem der Zeitstempel eingefügt ist, wird folgendermaßen ausgedrückt: $[SourceFile:Base]_$[DateTime]$[SourceFile:Ext]. Dies erzeugt einen Dateinamen, der folgendermaßen aussieht: file1_20150505.txt	
Verschiebungsbedingungen anwenden	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Bedingungen für die Dateiübertragung anzuwenden. Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden zusätzliche Felder zum Festlegen von Bedingungen angezeigt.	falsch
Mindestdateigröße, in Byte	Bedingung, die die Mindestgröße einer Zieldatei definiert. Mit dieser Einstellung können Sie feststellen, ob die Datei gültig ist. Dieses Feld erscheint, wenn die Checkbox **Verschiebungsbedingungen anwenden** aktiviert ist.	0
Maximale Dateigröße, in Byte	Bedingung, die die maximale Größenanforderung einer Zieldatei definiert. Dieses Feld erscheint, wenn die Checkbox **Verschiebungsbedingungen anwenden** aktiviert ist.	–1
Datei ist nicht älter als	Bedingung, die das früheste zulässige Datum für den Altersbereich dieser Datei festlegt. Der Bereich beginnt am angegebenen Datum um 00:00 Uhr (Mitternacht). Dieses Feld erscheint, wenn die Checkbox **Verschiebungsbedingungen anwenden** aktiviert ist.	
Datei ist nicht neuer als	Bedingung, die das späteste zulässige Datum für den Altersbereich dieser Datei festlegt. Der Bereich endet am angegebenen Datum um 23:59 Uhr. Dieses Feld erscheint, wenn die Checkbox **Verschiebungsbedingungen anwenden** aktiviert ist.	
Unterordner einbeziehen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Dateien aus Unterordnern in das Quellverzeichnis zu verschieben. Informationen dazu, wie sich Ihre Auswahl auf andere Felder im Formular auswirkt, finden Sie im Abschnitt unterhalb der Tabelle.	
Verschiebungsbefehl	Reihenfolge, in der die Dateien von der Quelle zum Ziel verschoben werden. Die möglichen Optionen lauten:	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für den Workflow „SFTP File Transfer“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung	Standardwert
	• **Keine** (gleiche Reihenfolge wie Dateien im Quellverzeichnis) • **Nach Zeitstempel** • **Nach Dateiname** • **Nach Dateigröße**	
Sortierreihenfolge	Reihenfolge, in der die Dateien im Zielverzeichnis anhand der im Feld **Verschiebungsbefehl** ausgewählten Option sortiert werden. Sortieroptionen sind **Aufsteigend** und **Absteigend**.	desc
Maximale Anzahl Neuversuche	Anzahl der Versuche, die die Aktivität ausführen kann, um eine Verbindung zum Zielhost herzustellen oder eine Datei zu verschieben, bevor die Zeitbegrenzung überschritten wird. Wenn das Wiederholungslimit zum Verschieben einer Datei oder zum Herstellen einer Verbindung zum Host überschritten wird, protokolliert das System einen Fehler. Wenn die maximale Anzahl von Fehlern nicht überschritten wird, versucht das System, erneut eine Verbindung herzustellen oder die nächste angegebene Datei zu verschieben.	2
Zeit zwischen Neuversuchen, in Sekunden	Zeit in Sekunden zwischen Wiederholungsversuchen, um eine Verbindung zum Ziel herzustellen oder eine Datei zu verschieben.	10
Maximale Anzahl Fehler	Akzeptable Anzahl von Wiederholungen, in denen das System keine Verbindung zum Zielrechner herstellen oder eine Datei verschieben kann, bevor abgebrochen wird. Ein Fehler tritt auf, wenn die Anzahl der konfigurierten Wiederholungen überschritten wird. Bei Verwendung der Standardeinstellungen tritt ein Fehler auf, wenn das System nach zwei erneuten Versuchen keine Verbindung zum Ziel herstellen oder eine Datei verschieben kann.	0
Doppelte Datei, Aktion	Aktion, wenn eine zu verschiebende Datei bereits im Zielverzeichnis vorhanden ist. Die Auswahlmöglichkeiten sind: • **Überschreiben, falls die Datei vorhanden ist** (Standard) • **Umbenennen mit Index** • **Nicht verschieben**	overwrite
Dateiattribute beibehalten	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Zeitstempel- und Modusinformationen aus den Quelldateien für die kopierten Dateien zu verwenden. Wenn dieses Kontrollkästchen deaktiviert ist, erhalten die kopierten Dateien einen aktuellen Zeitstempel und Modus.	falsch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für den Workflow „SFTP File Transfer“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung	Standardwert
	Hinweis: Dieser Zeitstempel ist ein Dateiattribut und wird nicht an den Dateinamen angehängt.	
Bei Erfolg Dateien aus der Quelle verschieben	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Originaldateien aus dem Quellverzeichnis zu löschen, wenn sie an den neuen Speicherort kopiert werden. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Quelldateien an ihrem aktuellen Speicherort im Quellhost beizubehalten.	falsch
Bei Fehler, verschobene Dateien am Ziel belassen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um alle Dateien, die erfolgreich verschoben wurden, auf dem Ziel beizubehalten, auch wenn der gesamte Dateiübertragungsvorgang fehlgeschlagen ist. Wenn dieses Kontrollkästchen deaktiviert ist, entfernt das System alle erfolgreich übertragenen Dateien vom Ziel, wenn ein allgemeiner Fehler auftritt.	wahr
Anmeldeinformations-Tag für Quelle	Spezifische Aliasse für Anmeldeinformationen für Orchestration-Aktivitäten, die diese Aktivität zum Ausführen von SSH-Befehlen auf dem Quellhost verwenden muss.	
Anmeldeinformations-Tag für Ziel	Spezifisches Anmelde-Tag, das diese Aktivität verwenden muss, um SSH-Befehle auf dem Zielhost auszuführen.	

Logik der Dateiauswahl

Bei der Auswahl der zu verschiebenden Dateien vom Quellhost verwendet das System diese Logik:

- Wenn die Felder **Quelldateien** und **Ausgeschlossene Dateien** leer sind, verschiebt das System alle Dateien im Quellverzeichnis.
- Wenn die Checkbox **Unterordner einbeziehen** aktiviert ist, bestehen folgende Abhängigkeiten:
  - Wenn keine Dateien in den Felder **Quelldateien** und **Ausgeschlossene Dateien** angegeben sind, verschiebt das System alle Dateien im Quellverzeichnis und alle Dateien in allen Unterordnern des Quellverzeichnisses.
  - Wenn das Feld **Quelldateien** Dateinamen enthält, verschiebt das System diese Dateien aus dem Quellverzeichnis und allen seinen Unterordner.
  - Wenn das Feld **Ausgeschlossene Dateien** Dateinamen enthält, verschiebt das System alle Dateien aus dem Quellverzeichnis und seinen Unterordnern mit Ausnahme der ausgeschlossenen Dateien.
- Wenn die Checkbox **Unterordner einbeziehen** deaktiviert ist, sucht das System nur im Quellverzeichnis nach Dateien, die verschoben oder ausgeschlossen werden sollen.

Aktivität „Datei kopieren“

Die Aktivität „Datei kopieren“ kopiert eine Datei von einem SFTP-Server (Quellhost) auf einen anderen SFTP-Server (Zielhost).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Datei kopieren“

Variable	Beschreibung
sourceHost	Name oder IP-Adresse des Servers, auf dem sich die Dateien befinden, die Sie übertragen möchten
sourcePort	Portnummer, die zur Kommunikation mit dem Quellserver verwendet werden soll Die Standardportnummer lautet **22**.
sourceFilePath	Vollständiger Pfad zu der Datei, die vom Quellhost kopiert werden soll
targetHost	Name oder IP-Adresse des Servers, auf den Sie die Dateien verschieben möchten
targetPort	Portnummer, die zur Kommunikation mit dem Zielserver verwendet wird. Die Standardportnummer lautet **22**.
targetFilePath	Vollständiger Pfad zur kopierten Datei auf dem Zielhost
tempFileSuffix	Temporäres Suffix zum Verschieben einer Datei. Wenn dieses Feld einen Wert enthält, löscht die Aktivität die doppelte Zieldatei (sofern vorhanden) und kopiert die Quelldatei anschließend in eine temporäre Datei mit dem Namen *`targetFilePath + tempFileSuffix`*. Nach Abschluss des Kopiervorgangs benennt die Aktivität die Datei in den tatsächlichen Namen der Zieldatei um. Wenn dieses Feld leer ist, kopiert die Aktivität die Quelldatei direkt in die Zieldatei und überschreibt sie, falls sie bereits vorhanden ist.
sourceCredentialTag	Spezifische Aliasse für Anmeldeinformationen für Orchestration-Aktivitäten, die diese Aktivität zum Ausführen von SSH-Befehlen auf dem Quellhost verwenden muss.
targetCredentialTag	Spezifisches Anmelde-Tag, das diese Aktivität verwenden muss, um SSH-Befehle auf dem Zielhost auszuführen.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Datei kopieren“

Variable	Beschreibung
errorMessages	Die *`executionResult.errorMessages`* aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners. Wenn diese Variable nicht Null ist, ist der Vorgang fehlgeschlagen.
Ergebnis	Textnachricht mit dem Hinweis, dass der Befehl erfolgreich ausgeführt wurde

Bedingungen

Bedingungen für „Datei kopieren“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die Datei erfolgreich kopiert.
Failure	Die Aktivität konnte die Datei nicht kopieren.

Aktivität „Verzeichnis erstellen“

Die Aktivität „Verzeichnis erstellen“ erstellt ein neues Verzeichnis auf einem SFTP-Server.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Verzeichnis erstellen“

Variable	Beschreibung
sourceHost	Name oder IP-Adresse des Servers, auf dem sich die Dateien befinden, die Sie verschieben möchten
sourcePort	Portnummer, die zur Kommunikation mit dem Quellserver verwendet werden soll Die Standardportnummer lautet **22**.
sourceDirectory	Pfad zum Zielverzeichnis, das erstellt werden soll
sourceCredentialTag	Spezifische Aliasse für Anmeldeinformationen für Orchestration-Aktivitäten, die diese Aktivität zum Ausführen von SSH-Befehlen auf dem Host verwenden muss.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Verzeichnis erstellen“

Variable	Beschreibung
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners. Wenn diese Variable nicht Null ist, ist der Vorgang fehlgeschlagen.
Ergebnis	Textnachricht mit dem Hinweis, dass der Befehl erfolgreich ausgeführt wurde

Bedingungen

Bedingungen für „Verzeichnis erstellen“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte das Verzeichnis erstellen.
Failure	Die Aktivität konnte das Verzeichnis nicht erstellen.

Aktivität „Dateiliste abrufen“

Die Aktivität „Dateiliste abrufen“ gibt eine Liste von Dateien aus einem angegebenen Verzeichnis und seinen Unterverzeichnissen auf einem SFTP-Server (Quellhost) zurück.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Dateiliste abrufen“

Variable	Beschreibung
sourceHost	Name oder IP-Adresse des Servers, der die Dateien enthält, die Sie auflisten möchten
sourcePort	Portnummer, die zur Kommunikation mit dem Zielserver verwendet wird. Die Standardportnummer lautet **22**.
sourceDirectory	Pfad zum Zielverzeichnis, in dem sich die Dateien befinden, die aufgelistet werden sollen
sourceFiles	Liste der Zieldateien, die zurückgegeben werden sollen. Dies ist eine kommagetrennte Liste, die Platzhalterzeichen akzeptiert, z. B. ***.txt**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „Dateiliste abrufen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
excludedFiles	Liste der Zieldateien, die ausgeschlossen werden sollen. Dies ist eine kommagetrennte Liste, die Platzhalterzeichen akzeptiert, z. B. ***.txt**.
includeSubfolders	Wahr/Falsch-Variable, die bestimmt, ob Dateien aus Unterordnern in der Liste enthalten sind. Der Standardwert für diese Variable ist **falsch**.
sourceCredentialTag	Spezifische Aliasse für Anmeldeinformationen für Orchestration-Aktivitäten, die diese Aktivität zum Ausführen von SSH-Befehlen auf dem Host verwenden muss.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Dateiliste abrufen“

Variable	Beschreibung
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners. Wenn diese Variable nicht Null ist, ist der Vorgang fehlgeschlagen. Eine Aktivität kann die Fehlermeldung untersuchen, um eine Bedingung anzupassen. Wenn die Fehlermeldung beispielsweise `NO_SUCH_FILE` enthält, kann die Aktivität je nach Situation als erfolgreich angesehen werden.
Ergebnis	Liste der angeforderten Dateien, die als JSON-Zeichenfolge zurückgegeben werden

Bedingungen

Bedingungen für „Dateiliste abrufen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte die angeforderten Dateien auflisten.
Failure	Die Aktivität konnte die angeforderten Dateien nicht auflisten.

Aktivität „Datei oder Verzeichnis entfernen“

Die Aktivität „Datei oder Verzeichnis entfernen“ entfernt eine Datei oder ein Verzeichnis auf einem SFTP-Server, einschließlich Unterverzeichnissen, sofern konfiguriert.

Eingabevariablen

Eingabevariablen „Datei oder Verzeichnis entfernen“

Variable	Beschreibung
sourceHost	Name oder IP-Adresse des Servers, auf dem sich die Dateien befinden, die Sie entfernen möchten
sourcePort	Portnummer, die zur Kommunikation mit dem Zielserver verwendet wird. Die Standardportnummer lautet **22**.
sourceFilePath	Vollständiger Pfad zu der Datei oder dem Verzeichnis, das entfernt werden soll. Um mehrere Dateien oder Verzeichnisse mit einer einzigen Aktivität zu entfernen, geben Sie eine durch Semikolon getrennte Liste von Pfaden in dieses Feld ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen „Datei oder Verzeichnis entfernen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
isDirectory	Wahr/Falsch-Variable, die angibt, ob der angegebene Dateipfad ein Verzeichnis ist. Der Standardwert für diese Variable ist **falsch**.
includeSubfolders	Wahr/Falsch-Variable, die angibt, ob das angegebene Verzeichnis und alle seine Unterordner entfernt werden sollen. Der Standardwert für diese Variable ist **falsch**. Wenn der Wert für dieses Feld **falsch** ist, dann kann die Aktivität nur ein leeres Verzeichnis entfernen. Dieses Feld wird angezeigt, wenn die Checkbox **isDirectory** aktiviert ist.
sourceCredentialTag	Spezifische Aliasse für Anmeldeinformationen für Orchestration-Aktivitäten, die diese Aktivität zum Ausführen von SSH-Befehlen auf dem Host verwenden muss.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Datei oder Verzeichnis entfernen“

Variable	Beschreibung
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners. Wenn diese Variable nicht Null ist, ist der Vorgang fehlgeschlagen.
result	Entweder **success** oder **failure**
deletionResults	Das `deletionResults`-Array enthält folgende Attribute: • `fullPath`: Vollständiger Pfad zur Datei oder zum Verzeichnis • `status`: Entweder **erfolgreich** oder **fehlgeschlagen**. • `reason`: Textnachricht, die die Ursache eines Fehlers beschreibt

Bedingungen

Bedingungen für „Datei oder Verzeichnis entfernen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte die angegebene Datei oder das angegebene Verzeichnis entfernen.
Failure	Die Aktivität konnte die angegebene Datei oder das angegebene Verzeichnis nicht entfernen.

Aktivität „Datei oder Verzeichnis umbenennen“

Die Aktivität „Datei oder Verzeichnis umbenennen“ benennt eine Datei oder ein Verzeichnis in einen neuen Namen auf einem SFTP-Server um.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Datei oder Verzeichnis umbenennen“

Variable	Beschreibung
sourceHost	Name oder IP-Adresse des Servers, der die Datei oder das Verzeichnis enthält, die Sie umbenennen möchten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „Datei oder Verzeichnis umbenennen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
sourcePort	Portnummer, die zur Kommunikation mit dem Zielserver verwendet wird. Die Standardportnummer lautet **22**.
sourceFilePath	Vollständiger Pfad zu der Datei oder dem Verzeichnis, das umbenannt werden soll
targetFilePath	Vollständiger Pfad zur umbenannten Datei oder zum umbenannten Verzeichnis
sourceCredentialTag	Spezifische Aliasse für Anmeldeinformationen für Orchestration-Aktivitäten, die diese Aktivität zum Ausführen von SSH-Befehlen auf dem Host verwenden muss.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Datei oder Verzeichnis umbenennen“

Variable	Beschreibung
errorMessages	Die *executionResult.errorMessages* aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners. Wenn diese Variable nicht Null ist, ist der Vorgang fehlgeschlagen.
Ergebnis	Eine Meldung mit dem Hinweis, dass der Vorgang erfolgreich war. Beispielsweise könnte Folgendes ausgegeben werden: Rename /tmp/sftp_test/subdir1 to /tmp/sftp_test/subdir2 complete.

Bedingungen

Bedingungen für „Datei oder Verzeichnis umbenennen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte die Datei oder das Verzeichnis umbenennen.
Failure	Die Aktivität konnte die Datei oder das Verzeichnis nicht umbenennen.

Aktivität „Dateiattribute festlegen“

Die Aktivität „Dateiattribute festlegen“ legt allgemeine Dateiattribute wie Zeitstempel, Größe, Berechtigungen und UID/GID für eine Datei oder ein Verzeichnis auf einem SFTP-Server fest.

Es empfiehlt sich, mithilfe der Aktivität „Dateiliste abrufen“ zuerst eine Liste von Dateien und deren Attributen zurückzugeben. Wenn Sie dann eine Datei von einem Quellhost auf einen Zielhost verschoben haben, verwenden Sie die Aktivität „Dateiattribute festlegen“, um die Quelldateiattribute für die Zieldatei festzulegen. Dies wird im Workflow zur SFTP-Dateiübertragungdemonstriert.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Dateiattribute festlegen“

Variable	Beschreibung
sourceHost	Name oder IP-Adresse des Servers, der die Datei oder das Verzeichnis enthält, dessen Attribute Sie ändern möchten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „Dateiattribute festlegen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
sourcePort	Portnummer, die zur Kommunikation mit dem Zielserver verwendet wird. Die Standardportnummer lautet **22**.
sourceFilePath	Vollständiger Pfad zu der Datei oder dem Verzeichnis, dessen Attribute Sie ändern möchten
userID	Benutzer-ID-Attribut, das auf die Datei oder das Verzeichnis angewendet werden soll. Die UID- und GUID-Variablen müssen als Paar festgelegt werden.
groupID	Gruppen-ID-Attribut, das auf die Datei oder das Verzeichnis angewendet werden soll. Die UID- und GUID-Variablen müssen als Paar festgelegt werden.
permissions	Datei- oder Verzeichnisberechtigungen für den angegebenen Benutzer und die angegebene Gruppe. Dieser Wert muss als Ganzzahl angegeben werden, z. B. **16877**, die diese Berechtigungen definiert: `rwxr-xr-x`. **Hinweis:** Die Berechtigungsnummer ist ein interner Wert, der von der Aktivität „Dateilisten abrufen“ zurückgegeben wird.
accessTimestamp	Überschreibt den Zeitstempel mit dem Zeitstempel des letzten Zugriffs auf die Datei oder das Verzeichnis. Die Zeitstempel für Zugriff und Änderung müssen als Paar festgelegt werden.
modificationTimestamp	Überschreibt den Zeitstempel mit dem Zeitstempel der letzten Änderung der Datei oder des Verzeichnisses. Die Zeitstempel für Zugriff und Änderung müssen als Paar festgelegt werden.
sizeInBytes	Größe der Datei oder des Verzeichnisses in Byte
sourceCredentialTag	Spezifische Aliasse für Anmeldeinformationen für Orchestration-Aktivitäten, die diese Aktivität zum Ausführen von SSH-Befehlen auf dem Host verwenden muss.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Dateiattribute festlegen“

Variable	Beschreibung
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners. Wenn diese Variable nicht Null ist, ist der Vorgang fehlgeschlagen.
Ergebnis	Textnachricht mit dem Hinweis, dass der Befehl erfolgreich ausgeführt wurde

Bedingungen

Bedingungen für „Dateiattribute festlegen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte die Attribute der angegebenen Datei oder des angegebenen Verzeichnisses ändern.
Failure	Die Aktivität konnte die Attribute der angegebenen Datei oder des angegebenen Verzeichnisses nicht ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SSH-Aktivitätspaket

Orchestration stellt ein Aktivitätspaket mit SSH-Aktivitäten bereit, die mit dem ServiceNow-Aktivitätsdesigner angepasst wurden.

Diese Aktivitäten führen dieselben Funktionen wie SSH-Aktivitäten mit demselben Namen aus früheren Releases aus und ersetzen diese Aktivitäten für alle neuen Workflows. Die benutzerdefinierten SSH-Aktivitäten wurden mit der SSH-Aktivitäten erstellen erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Hinweis:
Bestehende Workflows aus früheren Versionen, die mit veralteten SSH-Aktivitäten erstellt wurden, funktionieren nach einem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch diese benutzerdefinierten SSH-Aktivitäten verwenden.

Sie müssen die Aktivierung des Plugins „Orchestration – SSH“ anfordern, um die benutzerdefinierten SSH-Aktivitäten verwenden zu können.

Aktivität „Sichere Kopie“

Die Aktivität „Sichere Kopie“ kopiert eine Datei von einem Host auf einen anderen, ohne die kopierte Datei auf dem MID Server zu speichern.

Diese Aktivität ersetzt eine SSH-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit der SSH-Aktivitätendesignervorlage erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Sichere Kopie“

Eingabevariablen	Beschreibung
from_host	Hostname oder IP-Adresse des Quellcomputers
from_scp_file	Name der zu kopierenden Datei, einschließlich des absoluten Pfads
to_host	Hostname oder IP-Adresse des Zielcomputers
to_scp_file	Pfad zur Zieldatei. Dieser Pfad kann absolut oder relativ zum Stammverzeichnis des angemeldeten Benutzers sein.
debug_mid	Kontrollkästchen, das bei Aktivierung die Debugger-Protokollierung aktiviert
debug_ssh	Kontrollkästchen, das bei Aktivierung die J2SSH-Debugger-Protokollierung aktiviert

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Sichere Kopie“

Ausgabevariablen	Beschreibung
payload	Die `executionResult.payload` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners.
Ausgabe	Die `executionResult.output` aus den Analysequellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „Sichere Kopie“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die Datei erfolgreich von einem Host auf einen anderen kopiert.
Failure	Die Aktivität konnte die Datei nicht von einem Host auf einen anderen kopieren.

Aktivität „Dateivergleich“

Die Aktivität „Dateivergleich“ vergleicht zwei Dateien auf einem Linux- oder UNIX-Computer.

Diese Aktivität ersetzt eine SSH-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit der SSH-Aktivitätendesignervorlage erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Global** > **Orchestration: SSH**an.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Dateivergleich“

Eingabevariablen	Beschreibung
Hostname	Hostname oder IP-Adresse des Zielservers für die SSH-Aktivität
Verzeichnis	Name des Arbeitsverzeichnisses
OldFile	Name der ersten zu vergleichenden Datei
NewFile	Name der zweiten zu vergleichenden Datei

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Dateivergleich“

Ausgabevariablen	Beschreibung
contents	Ergebnis des Dateivergleichs. Dies ist der Unterschied der beiden verglichenen Dateien.
result	Entweder **success** oder **failure**
return-code	Entweder **0**, wenn die beiden Dateien gleich sind, oder **1**, wenn die beiden Dateien unterschiedlich sind
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „Dateivergleich“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die angegebenen Dateien erfolgreich verglichen.
Failure	Die Aktivität konnte die angegebenen Dateien nicht vergleichen.

Aktivität „Datei lesen“

Die Aktivität „Datei lesen“ liest eine Datei auf einem Linux- oder UNIX-Computer.

Diese Aktivität ersetzt eine SSH-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit der SSH-Aktivitätendesignervorlage erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Global** > **Orchestration: SSH**an.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Datei lesen“

Eingabevariablen	Beschreibung
Hostname	Hostname oder IP-Adresse des Zielservers für die SSH-Aktivität
Verzeichnis	Name des Arbeitsverzeichnisses
File	Der Name der zu lesenden Datei

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Datei lesen“

Ausgabevariablen	Beschreibung
contents	Inhalt der zu lesenden Datei
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners.

Bedingungen

Bedingungen für „Datei lesen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat den Inhalt der angegebenen Datei erfolgreich gelesen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen für „Datei lesen“ (Fortsetzung)

Bedingung	Beschreibung
Failure	Die Aktivität konnte den Inhalt der angegebenen Datei nicht lesen.

Aktivität „Datei schreiben“

Die Aktivität „Datei schreiben“ schreibt eine Datei auf einen Linux- oder UNIX-Computer.

Die Quelldatei kann ein absoluter oder relativer Pfad aus dem Verzeichnis sein. Wenn ein absoluter Pfad verwendet wird, ist im Feld *Directory* kein Wert erforderlich.

Diese Aktivität ersetzt eine SSH-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Istanbul verfügbar ist. Wenn Sie in einer Vorgängerversion einen Workflow erstellt haben, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit der SSH-Aktivitätsvorlage erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Datei schreiben“

Feld	Beschreibung
hostname	Hostname oder IP-Adresse des Zielservers für die SSH-Aktivität
directory	Name des Arbeitsverzeichnisses (Ziel)
file	Name der zu schreibenden Datei
behavior	Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: • **overwrite**: Erstellt die Datei, wenn sie nicht vorhanden ist, und überschreibt die Datei, wenn sie vorhanden ist • **append**: Erstellt die Datei, wenn sie nicht vorhanden ist, und hängt den neuen Inhalt an eine vorhandene Datei an • **create only**: Erstellt die Datei, wenn sie nicht vorhanden ist, und schlägt fehl, wenn die Datei vorhanden ist
contents	Inhalt, der in die Datei geschrieben oder angehängt werden soll (abhängig vom Verhalten)

Ausgabevariablen

Ausgabevariable für „Datei schreiben“

Variable	Beschreibung
return_code	Gibt an, ob der Dateischreibvorgang erfolgreich war
error_message	Nachricht, die angibt, ob ein Fehler aufgetreten ist. Jeder andere Wert als **0** gibt einen Fehler an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „Datei schreiben“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat eine Datei in das Zielverzeichnis geschrieben.
Failure	Die Aktivität konnte keine Datei in das Zielverzeichnis schreiben.

Aktivität „Dateikopie“

Die benutzerdefinierte Aktivität „Dateikopie“ kopiert eine Datei auf einem Linux- oder UNIX-Computer.

Diese Aktivität ersetzt eine SSH-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit der SSH-Aktivitätendesignervorlage erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die **Registerkarte** Anwenderdefiniert, und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Global** > **Orchestration: SSH**an.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Dateikopie“

Eingabevariablen	Beschreibung
hostname	Hostname oder IP-Adresse des Zielservers für die SSH-Aktivität
directory	Name des Arbeitsverzeichnisses
src_file	Name der Quelldatei
dst_file	Der Name der Zieldatei

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Dateikopie“

Ausgabevariablen	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**

Bedingungen

Bedingungen für „Dateikopie“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die Datei auf dem angegebenen Host erfolgreich kopiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen für „Dateikopie“ (Fortsetzung)

Bedingung	Beschreibung
Failure	Die Aktivität konnte die Datei auf dem angegebenen Host nicht kopieren.

Aktivität „Zeichenfolge für Dateiersetzung“

Die Aktivität „Zeichenfolge für Dateiersetzung“ sucht und ersetzt eine Zeichenfolge in einer Datei auf einem Linux- oder UNIX-Computer.

Diese Aktivität ersetzt eine SSH-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Istanbul verfügbar ist. Wenn Sie in einer Vorgängerversion einen Workflow erstellt haben, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit der SSH-Aktivitätsvorlage erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Zeichenfolge für Dateiersetzung“

Variable	Beschreibung
hostname	Hostname oder IP-Adresse des Zielservers für die SSH-Aktivität
directory	Name des Arbeitsverzeichnisses (Ziel)
file	Name der Datei, in der die Zeichenfolge ersetzt werden soll
find_pattern	Ein regulärer Ausdruck der zu ersetzenden Zeichenfolge
replace_string	Die Austauschzeichenfolge für den vom Ausdruck in der Variable `find_pattern` gefundenen Text
Optionen	Austauschoptionen: • **first**: Ersetzt das erste Auftreten des Musters • **all**: Ersetzt alle Vorkommen des Musters.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Zeichenfolge für Dateiersetzung“

Variable	Beschreibung
return_code	Gibt an, ob die Zeichenfolge in der Zieldatei erfolgreich ersetzt wurde
error_message	Nachricht, die angibt, ob ein Fehler aufgetreten ist. Jeder andere Wert als **0** gibt einen Fehler an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „Zeichenfolge für Dateiersetzung“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die Zeichenfolge in der Datei erfolgreich ersetzt.
Failure	Die Aktivität konnte die Zeichenfolge in der Datei nicht ersetzen.

Aktivität „Linux-Benutzerpasswort zurücksetzen“

Die Aktivität *Linux-Benutzerpasswort zurücksetzen* setzt das Passwort für einen bestimmten Benutzer auf einem Linux-Computer zurück.

Diese Aktivität erfordert, dass der Anwender, der den Befehl ausführt, in der Lage ist, den Befehl **chpasswd auszuführen** und, falls das Passwort sofort abläuft, **Change** mit privilegierten MID-Server-Befehlen auszuführen.

Diese Aktivität ersetzt eine SSH-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Istanbul verfügbar ist. Wenn Sie in einer Vorgängerversion einen Workflow erstellt haben, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit der SSH-Aktivitätsvorlage erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Linux-Benutzerpasswort zurücksetzen“

Variable	Beschreibung
hostname	IP-Adresse des Linux-Zielcomputers
user	Name des Benutzers, dessen Passwort zurückgesetzt wird
password	Neues für diesen Benutzer festgelegtes Passwort. Das Passwort ist eine Workflow-Variable, die entweder als Feld **password2** oder durch Aufrufen der Verschlüsselungsmethode eines `Packages.com.glide.util.Encrypter`-Objekts verschlüsselt wird.
force_change	Gibt an, ob dieses Passwort temporär ist und den benannten Benutzer dazu zwingt, das Passwort bei der Anmeldung zu ändern

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Linux-Benutzerpasswort zurücksetzen“

Variable	Beschreibung
return_code	Gibt an, ob die Aktion des Password Reset erfolgreich war
error_message	Beschreibt alle Fehler, die beim Password Reset aufgetreten sind. Wenn kein Fehler aufgetreten ist, ist dieser Wert null.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „Linux-Benutzerpasswort zurücksetzen“

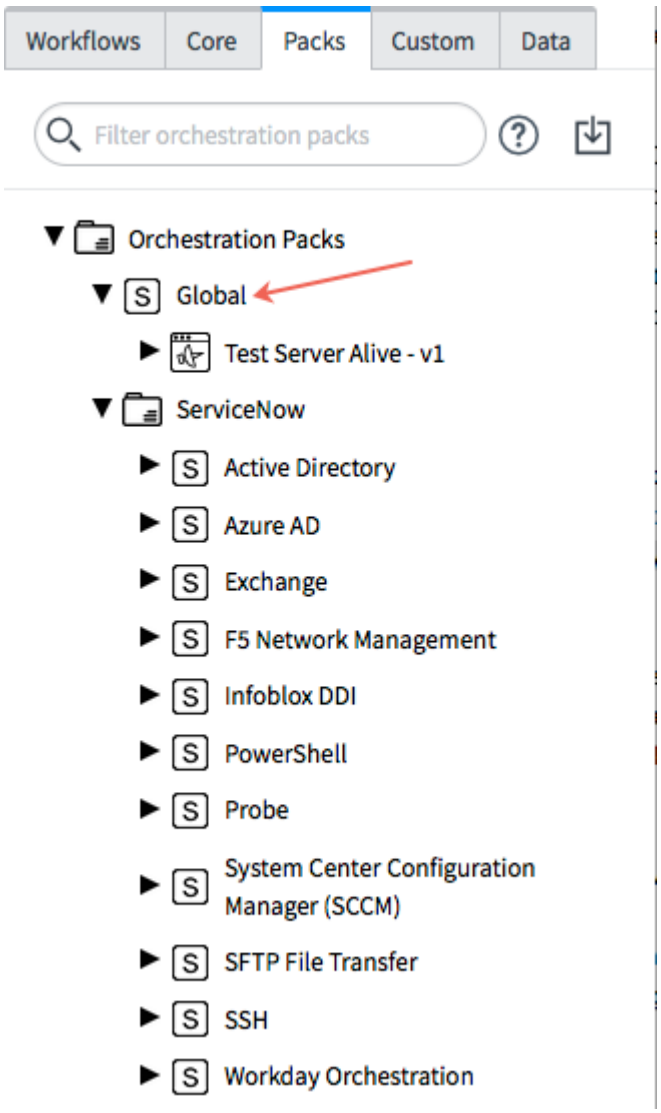
Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat das Passwort des angegebenen Benutzers erfolgreich geändert.
Failure	Die Aktivität konnte das Passwort des angegebenen Benutzers nicht ändern.

Globale Aktivitäten

Globale Aktivitäten sind Orchestration-Aktivitäten, die im globalen Bereich erstellt werden.

Alle Aktivitäten, die Sie im globalen Bereich erstellen, werden auf den Registerkarten **Pakete** und **Benutzerdefiniert** des Workflow-Editors in der Kategorie „Global“ aufgeführt.

Globale Aktivitäten



Aktivität „Testserver aktiv“

Die Aktivität „Testserver aktiv“ ermittelt anhand der Antwort auf ein bestimmtes Protokoll, ob ein Zielsystem aktiv ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Aktivität ersetzt eine Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Istanbul verfügbar ist. Wenn Sie in einer Vorgängerversion einen Workflow erstellt haben, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit der Probe-Aktivitätsvorlage erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Testserver aktiv“

Variable	Beschreibung
port_probes	Eine kommagetrennte Liste von Protokollen, die zum Überprüfen auf Aktivitäten auf dem Zielcomputer verwendet werden sollen (Beispiel: `wmi,wins,https,ssh,http,https,snmp,dns`)
hostname	Hostname oder IP-Adresse des zu überprüfenden Zielsystems

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Testserver aktiv“

Variable	Beschreibung
alive	Code, der angibt, ob der Server aktiv ist oder nicht. Wenn ein anderer Wert als **'1'** zurückgegeben wird, ist der Server nicht aktiv.

Bedingungen

Bedingungen für „Testserver aktiv“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat ermittelt, dass das Gerät ausgeführt wird.
Failure	Die Aktivität konnte nicht ermitteln, ob das Zielgerät ausgeführt wird. Ein Fehler kann durch ein fehlendes Protokoll oder ein Gerät verursacht werden, auf das nicht zugegriffen werden kann.

Orchestration-Aktivitätsdesigner

Mit dem Orchestration-Aktivitätsdesigner können Benutzer mit den Rollen „workflow_admin“ oder „activity_creator“ und „workflow_creator“ wiederverwendbare Aktivitäten erstellen, die den geschäftlichen Anforderungen einer Organisation entsprechen.

Vom Aktivitätsdesigner erstellte Aktivitäten bieten die folgenden Vorteile gegenüber den in früheren Releases angebotenen zentralen Aktivitäten:

- Wiederverwenden benutzerdefinierter Aktivitäten in mehreren Workflows
- Hoch- und Herunterladen benutzerdefinierter Aktivitäten aus dem ServiceNow Store

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Analysieren der Daten aus Standardeingabeformaten
- Testen der Eingabevariablen mit einem Zielhost oder Endpunkt und Prüfen des Payload
- Automatisches Zuordnen von Werten aus einem Test-Payload zu Ausgabevariablen einer Aktivität
- Gemeinsames Nutzen von Daten durch mehrere Aktivitäten
- Anzeigen vorheriger Versionen einer Aktivität

Der Zugriff auf den Aktivitätsdesigner erfordert die Aktivierung von ServiceNow Orchestration Anweisungen zum Verwalten von Übergängen und Bedingungen für alle Aktivitäten finden Sie unter Workflow activities .

Orchestration bietet zahlreiche vordefinierte Aktivitäten, die in vielen Workflows wiederverwendet werden können, ohne die Komplexität des zugrunde liegenden Systems verstehen zu müssen. Diese Aktivitäten sind in Aktivitätspaketen zusammengefasst, die auf spezifische Geschäftsanforderungen zugeschnitten sind, z. B. Active Directory, Azure AD, Exchange, Infoblox DDI und PowerShell. Es gibt auch andere ServiceNow-Anwendungen, die eigene separate Aktivitätspakete bereitstellen und verwalten, wie z. B. Security Incident Response, Cloud-Management oder Release-Automatisierung.

Kunden können zudem eigene Aktivitäten und Aktivitätspakete erstellen. Sie können anwenderdefinierte Aktivitäten mit einer angegebenen Vorlage über den Orchestration-Aktivitätsdesigner erstellen. Mit dem Aktivitätsdesigner erstellte benutzerdefinierte Aktivitäten werden als Aktivitätselemente bezeichnet. Aktivitätselemente bieten optimale Vorgänge, ermöglichen die Wiederverwendung von Code und minimieren die Notwendigkeit, Code zu schreiben. Sie ermöglichen es Ihnen außerdem, den Datenfluss innerhalb eines bestimmten Workflows über Orchestration-Aktivitäten hinweg zu verfolgen. Durch die Integration von Aktivitätselementen wird die Abhängigkeit vom Scratchpad begrenzt, wodurch Probleme in komplexen Workflows reduziert werden. Beschränken Sie die Verwendung von zentralen Aktivitäten wie „Skript ausführen“, es sei denn, Sie benötigen einen direkten Zugriff auf das Scratchpad, beispielsweise für einen Zähler. Aktivitätselemente haben keinen direkten Zugriff auf das Scratchpad. Sie können Scratchpad-Variablen jedoch als Eingaben an Aktivitäten übergeben.

Vom Aktivitätsdesigner erstellte Orchestration-Aktivitäten:

- können in den ServiceNow App Store hochgeladen und gemeinsam genutzt werden
- verwenden den Datenbus, der es ermöglicht, dass die Aktivität genau definierte Ein- und Ausgaben hat
- nutzen Daten gemeinsam über Aktivitäten innerhalb eines Workflows hinweg
- verwenden die Versionsverwaltung
- bieten einen konsistenten Ansatz für die Aktivitätsentwicklung unabhängig vom Protokoll

Hinweis:
Vor Release Fujiwurden Aktivitäten mit Aktivitätsdefinitionen erstellt . In Fuji wurde mit dem Acitivity Designer eine neue Architektur eingeführt. Zentrale, ursprünglich als Aktivitätsdefinitionen erstellte Orchestration-Aktivitäten wurden so konvertiert, dass sie das neue Vorlagenformat (Aktivitätselemente) und den mit dem Aktivitätsdesigner angebotenen Datenbus verwenden. Workflows in aktualisierten Instanzen, die veraltete Aktivitäten verwenden, funktionieren weiterhin normal.

Anweisungen zur Verwendung von Aktivitäten zum Erstellen eines Workflows finden Sie unter Aktivität zu einem Workflow hinzufügen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einführung in Anmeldeinformationen, Verbindungen und Aliasnamen für Orchestration

Alle Anwendungsintegrationen in Orchestration erfordern Verbindungsinformationen, Anmeldeinformationen sowie Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen für ihre jeweiligen Anwendungen, um auf Ressourcen zuzugreifen.

Bevor Sie eine Anwendungsintegration in Orchestration ausführen können, müssen Sie die entsprechenden Verbindungs- und Anmeldeinformationen erstellen und konfigurieren. Die Verbindungen beziehen sich auf eine Integration in ein System, z. B. eine IP-Adresse oder einen Endpunkt mit Protokollen. Sie enthalten spezifische Details, wie z. B. Datenbankangaben bei der Integration einer Datenbank. Der zugehörigen Anmeldeinformationen sind die Authentifizierungsdaten, die zum Herstellen der Verbindung erforderlich sind.

Verbindungsinformationen und Anmeldeinformationen variieren zwischen QA-/Entwicklungs-/Produktionsumgebungen für dieselbe Integration. Durch die enge Kopplung zwischen diesen Daten und Anwendungsmetadaten, wie z. B. Workflow- oder Aufgabenplanung, werden Anwendungsmetadaten obsolet, wenn Sie Umgebungen ändern. Um dieses Problem zu beheben, wurde das Konzept eines Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen eingeführt, um diese Daten von Anwendungsmetadaten zu entkoppeln. Mit diesen Aliassen können Kunden ihre Anwendungsmetadaten so konfigurieren, dass sie mit einem Alias gekoppelt werden, der zur Laufzeit in Verbindungs- und Anmeldeinformationen aufgelöst wird.

Es gibt zwei Arten von Aliasnamen: einen Verbindungs- und Anmeldeinformationsalias und einen Alias für Anmeldeinformationen. Durch Geschäftsregeln werden bestimmte Einschränkungen für diese Aliasse erzwungen. Namen sollten Buchstaben, Zahlen und Unterstriche enthalten, dürfen jedoch keine Sonderzeichen enthalten. Der Alias muss in einem Bereich eindeutig sein. Wenn Sie mehrere aktive Verbindungen auswählen, können Sie diese in derselben Domäne ausführen. Wenn Sie sich nicht für diese Option entscheiden, können Sie pro Domäne nur eine aktive Verbindung einrichten.

Hinweis:
Wenn bei mehreren aktiven Verbindungen Verbindungsdatensätze aufgelöst werden, wählt die Anwendung eine Verbindung basierend auf einer festgelegten Reihenfolge aus. Die Reihenfolge der Verbindungen hängt von der API ab, mit der Sie die Verbindungsdaten abrufen.

Sie können einem Alias zusätzliche Verbindungsattribute hinzufügen, die zur Laufzeit in den Verbindungsdaten verfügbar sind. Variablen, die während der Laufzeit von der Verbindungsverwaltung überschrieben werden, sollten sich nicht auf den Alias auswirken.

Der Alias für Anmeldeinformationen löst nur Anmeldedaten auf. Neben dem Alias-Datenmodell können Sie eine skriptfähige API verwenden, die zur Laufzeit Verbindungs- und Anmeldeinformationen abruft.

Verbindungs- und Anmeldeinformationsaliase mit Orchestration verwenden

Definieren Sie einen Alias, um einen Anmeldeinformations- und Verbindungsdatensatz zu kennzeichnen.

Der Anmeldeinformations- und Verbindungsalias definiert einen Alias, der einen Anmeldeinformations- oder Verbindungsdatensatz kennzeichnet. Er wird aus der Tabelle „sys_metadata“ erweitert. Dafür ist die Administratorrolle erforderlich. Der „credential_admin“ und der „connection_admin“ haben Lesezugriff auf sys_alias. Ein Verbindungsalias enthält:

Name

Name des Alias

ID

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Dieses Feld basiert auf dem Format „Bereichsname.Aliasname“. Eindeutiger Index für die ID, um einen eindeutigen Datensatz basierend auf Bereichsname + Name sicherzustellen. Wenn der Bereich global ist, ist die ID der Aliasname.

Typ

Sie können entweder „Anmeldeinformationen“ oder „Verbindung und Anmeldeinformationen“ auswählen. Der Standardwert ist „Verbindung und Anmeldeinformationen“.

Verbindungstyp

Dieses Feld trifft zu, wenn der Typ des Alias auf „Verbindung und Anmeldeinformationen“ festgelegt ist. Es gibt drei Verbindungstypen: HTTP, JDBC, JMS. Der Standardwert ist HTTP.

Wenn Sie einen Workday-Alias im globalen Bereich erstellen, wird die ID auf Workday festgelegt.

Wenn Sie einen Workday-Alias im hr-App-Bereich erstellen, wird die ID auf „x_hr_app.workday“ festgelegt.

- Der Name darf nur Buchstaben, Zahlen und Unterstriche enthalten.
- Während des Upgrades wird das Tag im Anmeldeinformationsdatensatz zum Verbindungsalias migriert. Wenn das Tag im Anmeldeinformationsdatensatz des vorherigen Releases außer Buchstaben, Zahlen und Unterstriche Sonderzeichen enthält, bleiben die Tag-Daten während des Upgrades erhalten. Der Benutzer kann diesen Verbindungsalias weiterhin verwenden. Er kann diesen Alias jedoch nicht aktualisieren, es sei denn, er entfernt diese Sonderzeichen bei der Aktualisierung.

Anmeldeinformationen werden mit verwendet Orchestration

Orchestration Für den Zugriff auf -Ressourcen sind Anmeldeinformationen erforderlich.

Anmeldeinformationstabelle

In der Tabelle „Anmeldeinformationen“ (discovery_credential) sind die Anmeldeinformationen definiert, die für die Integration verwendet werden können. Im vorherigen Release enthielt die Tabelle „Anmeldeinformationen“ ein Tag-Feld vom Typ „Zeichenfolge“, das Anmeldeinformationen bezeichnet. Das Tag wird in Aktivitäten Orchestration verwendet. Im Release Madrid wird der Alias für Anmeldeinformationen in Tag umbenannt, und der Typ wird von Zeichenfolge in GlideList geändert, was ein Verweis auf die Verbindungsalias-Tabelle ist.

Anmeldeinformationstypen

Die folgenden Anmeldeinformationstypen werden bereitgestellt:

Anmeldeinformationstyp	Beschreibung	Unterstützt die Option „Anmeldeinform testen“
Applicative-Anmeldeinformationen	Anmeldeinformationen zum Erkunden der -Anwendungen auf einem Gerät oder Computer. Von verwendete Discovery-Muster ITOM-Transparenz häufig Applicative-Anmeldeinformationen.	Nein
Amazon Web Service-Anmeldeinformationen	Hauptkonto von Amazon Web Services (AWS), Zugriffsschlüssel-ID und geheimen Zugriffsschlüssel.	Nein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anmeldeinformationstyp	Beschreibung	Unterstützt die Option „Anmeldeinform testen“
	Hinweis: Sie können AWS-Anmeldeinformationen nicht mit der Option „Anmeldeinformationen testen“ testen.	
Azure-Service-Prinzipal und Enterprise Agreement-Anmeldeinformationen	Die für ein Azure-Abonnement erforderlichen Azure-Service-Prinzipale	Nein
Virtual Server Interface	Ein Benutzername und ein Passwort	Nein
CIM-Anmeldeinformationen	Der Benutzername und das Passwort, die für den Zugriff auf einen CIMOM – CIM-Server (Common Information Model Object Manager) erforderlich sind, der Informationen zu VMware ESX-Servern abruft	Nein
Cloud-Anmeldeinformationen	Anmeldeinformationen, die Orchestration für den Zugriff auf Cloud-Ressourcen verwendet.	Nein
JDBC-Anmeldeinformationen	Ein Benutzername und ein Passwort für den Zugriff auf eine JDBC-Verbindung (Java Database Connectivity)	Ja
JMS-Anmeldeinformationen	Ein Benutzername und ein Passwort für den Zugriff auf einen Java Message Service (JMS)	Ja
OAuth 2.0-Anmeldeinformationen	Mit OAuth 2.0-Anmeldeinformationen kann ServiceNow® Zugriff auf Benutzeraccounts in einem HTTP-Service erhalten.	
SNMP-Community-Anmeldeinformationen	Die Community-Zeichenfolge für den Zugriff auf Geräte über SNMP	Ja
SNMPv3-Anmeldeinformationen	Der Benutzername und die Keys, die für den Zugriff auf Geräte in Ihrem SNMP v3-Netzwerk erforderlich sind	Ja
SSH-Anmeldeinformationen	Der Anwendername und das Passwort für den Zugriff auf Linux- und UNIX-Geräte.	Ja
SSH-Anmeldeinformationen	Die Anmeldeinformationen des privaten Schlüssels für den Zugriff auf Linux- und UNIX-Geräte. **Hinweis:** Aus Sicherheitsgründen werden private SSH-Schlüssel-Anmeldeinformationen SSH-Passwort-Anmeldeinformationen vorgezogen.	Ja

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anmeldeinformationstyp	Beschreibung	Unterstützt die Option „Anmeldeinform testen“
VMware-Anmeldeinformationen	Anmeldeinformationen für den Zugriff auf vCenter-Ressourcen. Diese Anmeldeinformationen sind für alle Arbeiten erforderlich, die in vCenter ausgeführt werden, beispielsweise das Klonen eines virtuellen Computers.	Ja
Windows-Anmeldeinformationen	Benutzername und Passwort für den Zugriff auf Windows-Computer. Zur Verwendung von Windows-Anmeldeinformationen müssen mehrere Windows-Anmeldeinformationen erfüllt sein.	Ja

Verwendung von Anmeldeinformationen durch MID Server

Standardmäßig verwenden Windows-MID Server die Anmeldeinformationen des MID Server-Service auf dem Hostcomputer, um Windows-Geräte im Netzwerk zu ermitteln. Sie sollten die Anmeldeinformationen für den Windows-MID-Server-Service so konfigurieren, dass sie über Domänen- oder lokale Administratorrechte verfügen. Für die Computer und Netzwerkgeräte vom Typ Linux und UNIX verwendet der MID-Server die SSH- und SNMP-Anmeldeinformationen, die in der Instanz in konfiguriert sind **Discovery** > **Akadem. Grade**an.

MID Server, die Orchestration verwendet, müssen Zugriff auf die erforderlichen Anmeldeinformationen haben, um Befehle auf Computern im Netzwerk entsprechend den Workflow-Aktivitäten auszuführen. Orchestration kann dieselben SSH- und SNMP-Anmeldeinformationen wie Discoveryverwenden, verfügt jedoch über zwei zusätzliche Anmeldeinformationen für bestimmte Workflow-Aktivitäten: Windows (für PowerShell) und VMware.

Verschlüsselung und Entschlüsselung

Die Plattform speichert die Anmeldeinformationen in einem verschlüsselten Feld in der Tabelle „Anmeldeinformationen“ [discovery_credentials]. Einmal eingegeben, können sie nicht angezeigt werden.

Wenn vom MID Server Anmeldeinformationen angefordert werden, entschlüsselt die Plattform die Anmeldeinformationen mithilfe des folgenden Prozesses:

1. Die Anmeldeinformationen werden in der Instanz mit dem festen Schlüssel „password2“ entschlüsselt.
2. Die Anmeldeinformationen werden in der Instanz mit dem öffentlichen Schlüssel des MID Servers erneut verschlüsselt.
3. Die Anmeldeinformationen werden im Lastenausgleichsmodul mit SSL verschlüsselt.
4. Die Anmeldeinformationen werden auf dem MID Server mit SSL entschlüsselt.
5. Die Anmeldeinformationen werden auf dem MID Server mit dem privaten Schlüssel des MID Servers entschlüsselt.

Hinweis:
Die Plattform verfügt nicht über separate Verschlüsselungsschlüssel für Instanzen mit mehreren Mandanten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Reihenfolge der Anmeldeinformationen

Anmeldeinformationen können im Formular „Anmeldeinformationen“ ein Reihenfolgewert zugewiesen werden, durch den die Anwendung gezwungen wird, alle verfügbaren Anmeldeinformationen in einer bestimmten Reihenfolge auszuprobieren. Wenn Sie keinen Wert für die Reihenfolge angeben, probiert die Anwendung die Anmeldeinformationen in der Tabelle „Anmeldeinformationen“ [discovery_credential] nach dem Zufallsprinzip aus, bis sie einen geeigneten Wert findet, z. B. wenn Orchestration versucht, einen Befehl auf einem SSH-Server (z. B. Linux oder UNIX-Computer) oder wenn Discovery versucht, ein SNMP-Gerät (z. B. Drucker, Router oder UPS) abzufragen.

Nach der Ermittlung der Anmeldeinformationen für ein Gerät erstellen Discovery und Orchestration anhand der Tabelle „Anmeldeinformationsaffinität“ [dscy_credentials_affinity] eine Affinität zwischen den Anmeldeinformationen und dem Gerät. Bei allen nachfolgenden Ermittlungen oder Orchestration-Aktivitäten wird versucht, die Anmeldeinformationen in dieser Tabelle einem Gerät zuzuordnen, für das eine Affinität besteht. Wenn sich die Anmeldeinformationen für ein Gerät ändern, testen Discovery und Orchestration alle verfügbaren Anmeldeinformationen erneut, bis sie eine neue Affinität herstellen.

Hinweis:
Wenn Orchestration und Discovery installiert sind und der Anmeldeinformationsalias aktiviert ist, können mehrere Affinitäten vorhanden sein. In diesem Fall sucht die Plattform nach Anmeldeinformationen für jede Affinität und fügt die Anmeldeinformation für die Affinität mit der niedrigsten Reihenfolgenummer in die Probe ein.

Das Angeben einer Reihenfolge für die Anmeldeinformationen ist in den folgenden Situationen hilfreich:

- Die Tabelle „Anmeldeinformationen“ enthält viele Anmeldeinformationen, von denen einige häufiger als andere verwendet werden. Wenn die Tabelle beispielsweise 150 SSH-Anmeldeinformationen enthält und 5 davon für die Anmeldung bei 90 % der Geräte verwendet werden, empfiehlt es sich, diese fünf Geräte mit niedrigen Reihenfolgenummern zu konfigurieren, wodurch sie bei der Ausführung ganz oben stehen Liste Discovery und Orchestration arbeiten schneller, wenn sie zuerst diese allgemeinen Anmeldeinformationen ausprobieren. Nach der ersten erfolgreichen Verbindung speichert das System, welche Anmeldeinformationen das nächste Mal für jedes Gerät verwendet werden müssen.
- Das System verfügt über eine aggressive Anmeldesicherheit. Beispiel: Wenn die Solaris-Datenbankserver im Netzwerk nur drei fehlgeschlagene Anmeldeversuche zulassen, bevor der MID-Server gesperrt wird, konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Datenbank mit einem niedrigen Wert.

Anmeldeinformationsalias

Mit dem Alias für Anmeldeinformationen können Flow- und Workflow-Ersteller:

- Weisen Sie jeder Aktivität in einem Orchestration -Workflow einzelne Anmeldeinformationen zu.
- Weisen Sie jeder Aktion in Workflow-Studioeinzelne Anmeldeinformationen zu.
- jedem Vorkommen desselben Aktivitätstyps in einem Orchestration-Workflow unterschiedliche Anmeldeinformationen zuweisen.
- jedem Vorkommen derselben Aktion im Designer-Flow unterschiedliche Anmeldeinformationen zuweisen

Der Anmeldeinformationsalias funktioniert auch mit Berechtigungsaffinitäten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Externe Anmeldeinformationsspeicher

Wenn Sie nicht möchten, dass Anmeldeinformationen in Ihrer Instanz gespeichert werden, können Sie externe Repositorien für Anmeldeinformationen verwenden. Externe Anmeldeinformationsspeicher speichern die Anmeldeinformationen an einem externen Standort, auf den Ihre Instanz zugreifen kann. Nur CyberArk wird unterstützt.

Verbindungen mit Orchestration

Verwenden Sie die Tabelle „Verbindung“, um eine JMS-, JDBC- oder HTTP(s)-Verbindung zu einem Zielhost einzurichten.

Verbindungstabelle

Die Tabelle „Verbindung“ (sys_connection) ist die Basistabelle für alle Verbindungstabellen. Sie können Verbindungen für die folgenden Protokolle einrichten:

- JDBC
- JMS
- HTTP(s)

Die Verbindungstabelle verweist auf die Verbindungsalias-Tabelle, die den Verbindungsalias mit Verbindungsinformationen koppelt. Jede Verbindung zeichnet die folgenden Informationen auf:

Basisverbindungseigenschaften

Feld	Beschreibung
Name	Name der Verbindung Dieses Feld muss in der Tabelle eindeutig sein.
Anmeldeinformationen	Geben Sie die Anmeldeinformationen an, die für diese Verbindung verwendet werden sollen. Dies ist optional.
Verbindungsalias	Der Verbindungsalias löst die Verbindung und die Anmeldeinformationen zur Laufzeit auf. Pro Verbindungsalias ist jeweils nur eine Verbindung aktiv.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die aktuelle Verbindung zu aktivieren.
Domäne	Domäne, zu der die Verbindung gehört.

Die Anmeldeinformationen sind für alle aktiven Verbindungen eindeutig, sofern sie nicht leer sind.

Upgrade der Verbindungsinformationen

Die Tabellen „JDBC-Verbindung“ (jdbc_connection) und „JMS-Verbindung“ (orch_jms_ds) sind Verbindungstabellen von Orchestration. In Madrid wurden sie neu zugeordnet, um die übergeordnete Tabelle „Verbindung“ (sys_connection) zu erweitern. Sie wurden von den Laufzeit-Plugins von Orchestration zu den Plugins „Anmeldeinformationen und Verbindungen“ verschoben. Ursprünglich wurden sie von sys_metadata abgeleitet. Die sys_metadata-bezogenen Daten werden entfernt. Änderungen von JDBC-Feldnamen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der JDBC-Server wird in Host umbenannt
- Der Datenbankport wird in Port umbenannt

Benutzerdefinierte Aktivitäten mit benutzerdefinierten Aktivitätendesignervorlagen erstellen

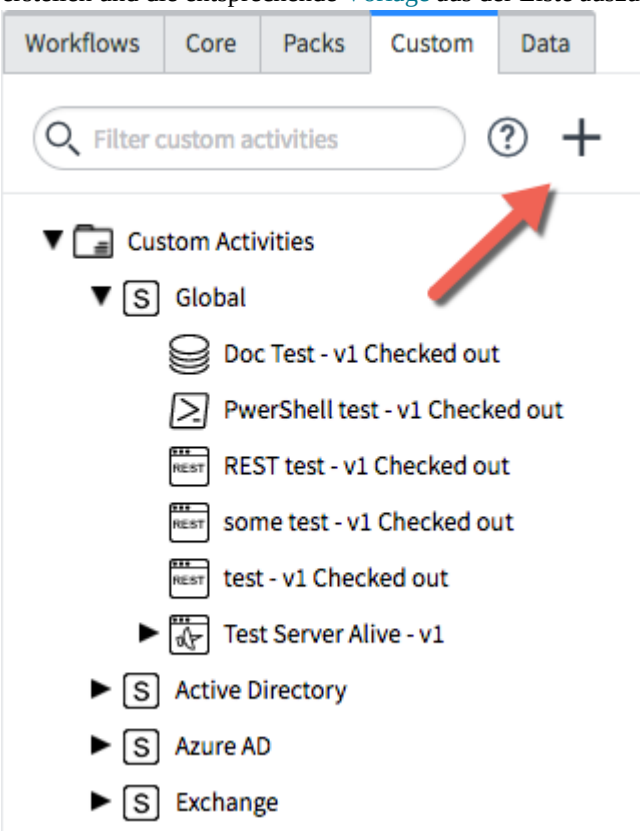
Sie können verschiedene Arten von benutzerdefinierten Aktivitäten mit einer benutzerdefinierten Vorlage im Workflow-Editor erstellen und aktualisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rollen: workflow_admin oder activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Aktivitätsdesigner enthält allgemeine Schritte, die für alle Aktivitäten gelten, die Sie erstellen. Dieses Verfahren führt Sie durch die allgemeinen Schritte und die Reihenfolge, in der sie eingerichtet werden sollten. Bevor Sie eine benutzerdefinierte Aktivität erstellen, geben Sie eine Aktivitätsvorlage an.

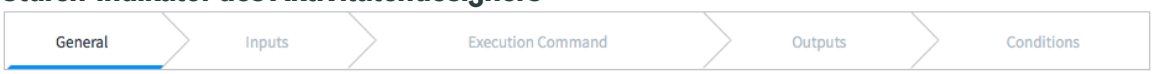
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Orchestration** > **Workflow-Editor**an.
   Die Registerkarte **Willkommen** von Workflow-Editor wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte **Benutzerdefiniert** der Palette auf das **+**, um eine neue Aktivität zu erstellen und die entsprechende Vorlage aus der Liste auszuwählen.



Das Aktivitätsdesigner-Formular wird angezeigt. Oben befindet sich ein Stufen-Indikator. Alle neuen Aktivitäten beginnen mit der Stufe **Allgemein**. Die aktuelle Stufe wird durch einen blauen Unterstrich angezeigt.

Stufen-Indikator des Aktivitätendesigners



Automatische Übersetzung

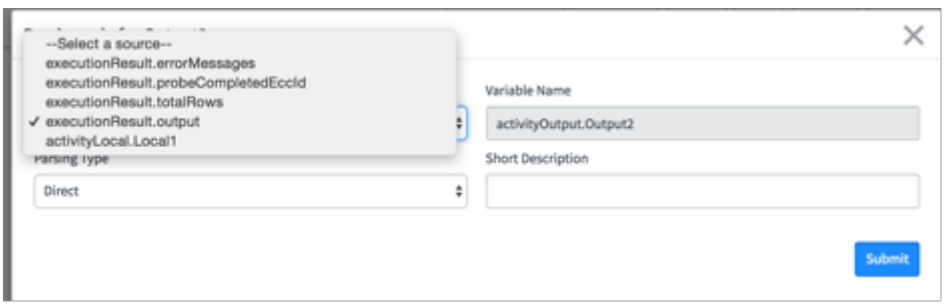
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Ergänzen Sie die allgemeinen Eigenschaften .
   Diese Informationen sind Standard für jede benutzerdefinierte Aktivität, einschließlich Name, Beschreibung und anderer verwandter Informationen.
4. Erstellen Sie die Vorlage Create input variables für die Vorlage.
   Erstellen Sie die Variablen, die in der Aktivität in das Formular Eingaben des Aktivitätsdesigners übergeben werden sollen.
5. **Wahlweise:** Fügen Sie ein Skript zur Vorverarbeitung hinzu.
   Zur Validierung der Eingabe oder zur Umwandlung von Eingabedaten benötigen Sie möglicherweise ein Vorverarbeitungsskript.

   Hinweis:
   Dieser Schritt ist nicht in der Aktivität „Skript ausführen“ enthalten.

6. Klicken Sie auf „ **Fortsetzen** “, um das Formular „Ausführungsbefehl“ zu öffnen, und füllen Sie dann den Schritt „ **Ausführungsbefehl** “ basierend auf den entsprechenden Ausführungsvorlagen aus:
   - SOAP-Webserviceaktivitäten erstellen
   - JDBC-Aktivitäten erstellen
   - JavaScript-Probe-Aktivitäten erstellen
   - PowerShell-Aktivitäten erstellen
   - REST-Webserviceaktivitäten erstellen
   - Probe-Aktivitäten erstellen
   - SFTP-Aktivitäten erstellen
   - Aktivität „Skript ausführen“ erstellen
   - SSH-Aktivitäten erstellen
   - JMS-Aktivitäten erstellen
7. **Wahlweise:** Testen Sie Ihre Eingaben.
8. **Wahlweise:** Definieren Sie im Ausgaben-Formular lokale und/oder Ausgabevariablen.
   Mit lokalen Variablen können Sie eine temporäre Speicherung vornehmen, wenn Analyseregeln hintereinander geschaltet sind. Beispielsweise können Sie ein XML-Payload aus einem JSON-Payload extrahieren. Eine lokale Variable kann auf das XML-Dokument zugreifen und dieses als Quelle für eine andere Analyseregeln verwenden. Die Grafik zeigt eine `Local1`-Variablenquelle, um Daten für `Output2` zu analysieren.

   Lokale Variable definieren

9. Verwenden Sie eine der Optionen, um Ausgaben Werte zuzuweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Analyseregel	Sie können eine Analyseregeln erstellen und sie den Ausgabefeldern zuordnen, indem Sie die Variablen in die Struktur Analyseregeln ziehen. Die Vorlagen REST, SOAP und JDBC bieten eine automatische Zuordnung, um die Analyseregel automatisch zu erstellen. Falls im Testeingabeformular verfügbar, sollte nach Möglichkeit die automatische Zuordnung verwendet werden.
Nachverarbeitung	Mit Nachverarbeitungsskripts können Sie eine eigene Validierung der Ausgabedaten, den Analysecode für die Ausgabe sowie zugehörige Aufgaben kodieren. Die Nachverarbeitung wird ausgeführt, nachdem die Ergebnisse des Ausführungsbefehls zurückgegeben wurden und bevor die Analyseregeln und -bedingungen ausgeführt werden. Klicken Sie auf **Zur Nachverarbeitung wechseln (Erweitert)**, um ein Nachverarbeitungsskript zu erstellen. **Hinweis:** Wenn Sie ein Skript erstellen, wird dieser Schritt als Stufe im Indikator angezeigt.

10. Klicken Sie auf **Fortsetzen**, um das Formular Bedingungen zu öffnen und Abbruchbedingungsregeln für Ihre Aktivität zu erstellen. Klicken Sie dann auf **Speichern**.

Allgemeine Eigenschaften für Aktivitätendesignervorlagen

Die folgenden allgemeinen Eigenschaftenfelder gelten für alle Aktivitätendesignervorlagen.

Allgemeine Eigenschaftsfelder, die für alle Vorlagen des Aktivitätendesigners gelten

Felder	Beschreibung
Name	Beschreibender Name der Aktivität. Wählen Sie einen eindeutigen Namen, der die Aktivität in der Palette leicht erkennbar macht. Wenn Sie die Aktivität nicht benennen, wird sie auf der Registerkarte **Daten** des Workflow-Editors mit einer Indexnummer gekennzeichnet, wenn sie einem Workflow hinzugefügt wird. Dieser Index gibt die Reihenfolge wieder, in der die benutzerdefinierte Aktivität dem Workflow hinzugefügt wurde. Nur benutzerdefinierte Aktivitäten und ihre Ausgabevariablen erscheinen auf der Registerkarte **Daten**.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Aufgabenaktivität.
Bild	Symbol, das eine Aktivität dieses Typs in der Workflow-Palette kennzeichnet
Ausführungsvorlage	Für diese Aktivität ausgewählte vordefinierte Vorlage
Anwendung	Aktueller Anwendungsbereich , der für die Instanz festgelegt ist. Klicken Sie zum Anzeigen des Bereichs in einem beliebigen Datensatz oder in einer Liste auf das Zahnradsymbol auf der rechten Seite der Titelleiste, und prüfen Sie den Wert im Feld **Anwendung**. Die Aktivität wird in diesem Bereich innerhalb eines Workflows ausgeführt. Sie können den Bereich für die Instanz im Workflow-Editor nicht anzeigen oder ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Allgemeine Eigenschaftsfelder, die für alle Vorlagen des Aktivitätendesigners gelten (Fortsetzung)

Felder	Beschreibung
Zugänglich von	Zugänglichkeitseinstellung für diese Aktivität nach Bereich. Die folgenden Optionen sind verfügbar: • **Alle Anwendungsumfänge**: Diese Aktivität ist für alle Anwendungsbereiche verfügbar. • **Nur dieser Anwendungsbereich**: Die Verwendung dieser Aktivität ist auf den im Feld **Anwendung** angegebenen Bereich beschränkt.
Kategorie	Kategorie für diese Aktivität auf den Registerkarten **Benutzerdefiniert** und **Pakete**. In der reduzierbaren Hierarchie werden alle Kategorien unter ihrem Bereich aufgelistet.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Aktivität

Eingabevariablen erstellen

Erstellen Sie im Formular **Eingaben** des Aktivitätendesigners die Variablen, die an die Aktivität übergeben werden sollen.

Vorbereitungen

Sie müssen Ihrer Aktivität im Formular **Allgemein** einen Namen geben, bevor Sie mit der Stufe **Eingaben** fortfahren können.

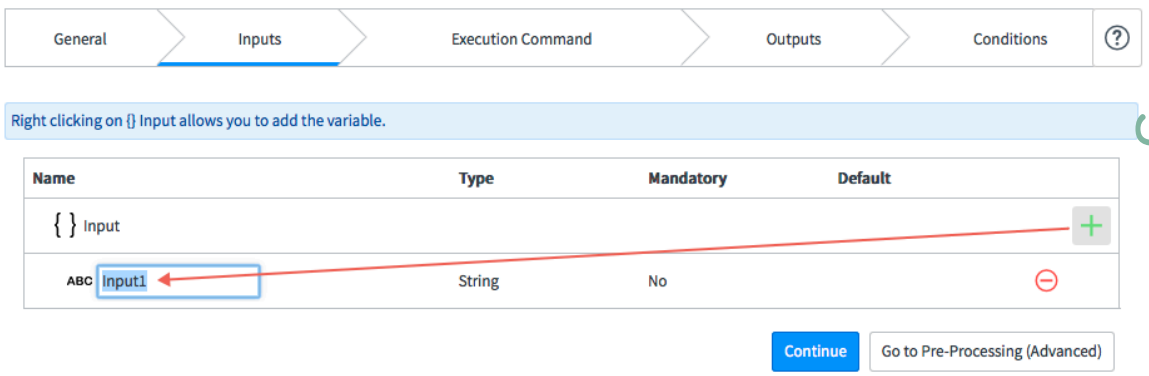
Erforderliche Rollen: workflow_admin oder activity_creator

Hinweis:
Variablenzeichenfolgen im Formular **Eingaben** haben eine Höchstgrenze von 255 Zeichen.

Prozedur

1. Klicken Sie auf das **+**-Symbol, um eine neue Eingabevariable zu erstellen.

   Der Designer erstellt eine Standardvariable namens **Eingabe1**.



2. Geben Sie den Namen Ihrer neuen Variable in das Feld ein.
3. Um den Namen einer Variablen oder eines ihrer Attribute zu ändern, doppelklicken Sie auf den Wert und wählen dann einen neuen Wert aus dem angezeigten Feld aus.
4. Konfigurieren Sie Ihre Variable mit diesen Feldern:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Variablenkonfiguration

Feld	Beschreibung
Typ	Datentyp für diese Variable. Doppelklicken Sie auf das Feld, um die Auswahlliste anzuzeigen. Neben den üblichen Datentypen können Sie Eingabe-Arrays erstellen und einzelne Variablen verschlüsseln, die vertrauliche Daten enthalten. Verschlüsselte Variablen werden an die ECC-Warteschlange übergeben und vom MID Server entschlüsselt, wenn sie auf dem Zielhost ausgeführt werden. Vertrauliche Daten, die bei der Ausführung dieser Variablen auf dem Host zurückgegeben werden, können dann über verschlüsselte Ausgabevariablen an eine andere Aktivität übergeben werden.
Obligatorisch	Kennzeichnet eine Eingabevariable als obligatorisch. Als obligatorisch gekennzeichnete Variablen sind Pflichtfelder im Eigenschaftenformular für die Aktivität im Workflow. Mit der Funktion zum Testen von Eingaben können Sie nach obligatorischen Variablen filtern.
Standard	Standardwert für diese Eingabevariable. Variablen im Eigenschaftenformular für die Aktivität im Workflow werden mit Standardwerten vorbelegt. Sie können diesen Wert überschreiben, wenn Sie die Variablen testen.

5. Um die Variablenliste neu anzuordnen, wählen Sie eine Zeile aus und ziehen sie an die neue Position.

   Wenn Sie eine Zeile zum Verschieben auswählen, ändert sich das Zeigersymbol in ein Aufwärts-/Abwärtspfeilsymbol ( ).

6. Um eine Variable zu löschen, klicken Sie in der Zeile auf das Löschsymbol ( ).

7. Klicken Sie auf **Fortsetzen**, um mit der Stufe **Ausführungsbefehl** fortzufahren, oder klicken Sie auf **Zur Vorverarbeitung wechseln (Erweitert)**, um ein Skript zu erstellen, das vor der Aktivität ausgeführt wird.

Eingabevariablen zuordnen

Nachdem Sie die Eingabevariablen erstellt haben, ordnen Sie sie den Feldern im Formular „Ausführungsbefehl“ zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

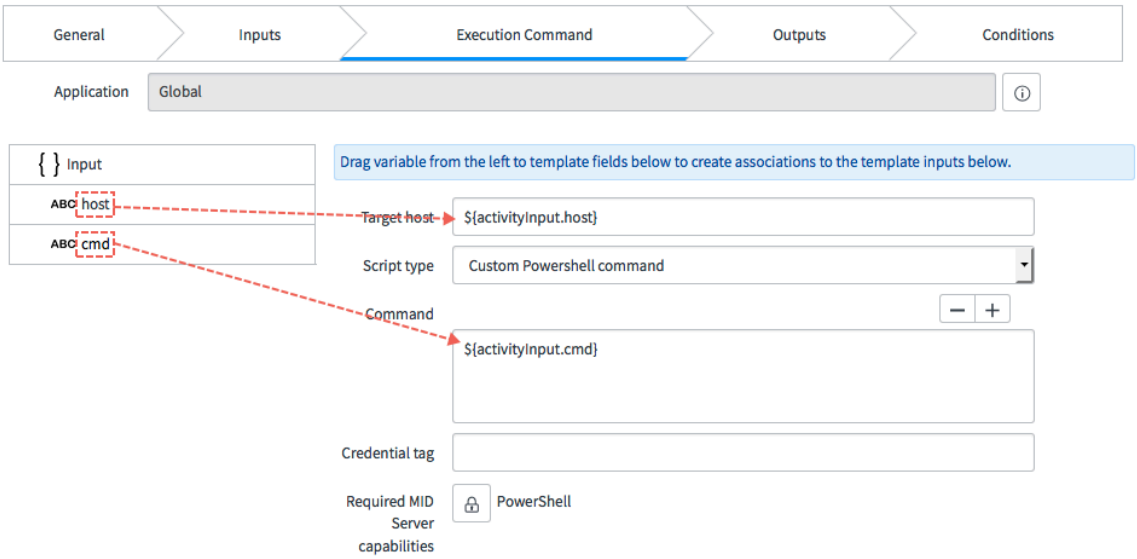
Diese Felder enthalten Werte, die der Zielhost oder Endpunkt für die Authentifizierung und Abfrage von Daten benötigt. In diesem Beispiel sind Felder für einen Befehl, der auf dem Ziel ausgeführt werden soll, und für den zu verwendenden MID Server enthalten, falls erforderlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

Um eine Variable zuzuordnen, ziehen Sie sie in das entsprechende Feld.

Der Designer drückt die Variable automatisch in der vom System benötigten Syntax aus.



PowerShell-Ausführungsbefehle konfigurieren

Verwenden Sie die von Ihnen erstellten Eingabevariablen, um den Befehl zu konfigurieren, den Orchestration auf dem Windows-Zielcomputer ausführt.

Vorbereitungen

Erstellen Sie im Formular **Eingaben** die benötigten Eingabevariablen, bevor Sie mit der Stufe **Ausführungsbefehl** fortfahren.

Erforderliche Rolle: activity_creator, admin

Hinweis:
Sie können die PowerShell-Verbindung zwischen dem MID Server und dem Zielcomputer testen, ohne die Aktivität in einem Workflow-Kontext ausführen zu müssen. Details dazu finden Sie unter Vorlagenausgaben testen.

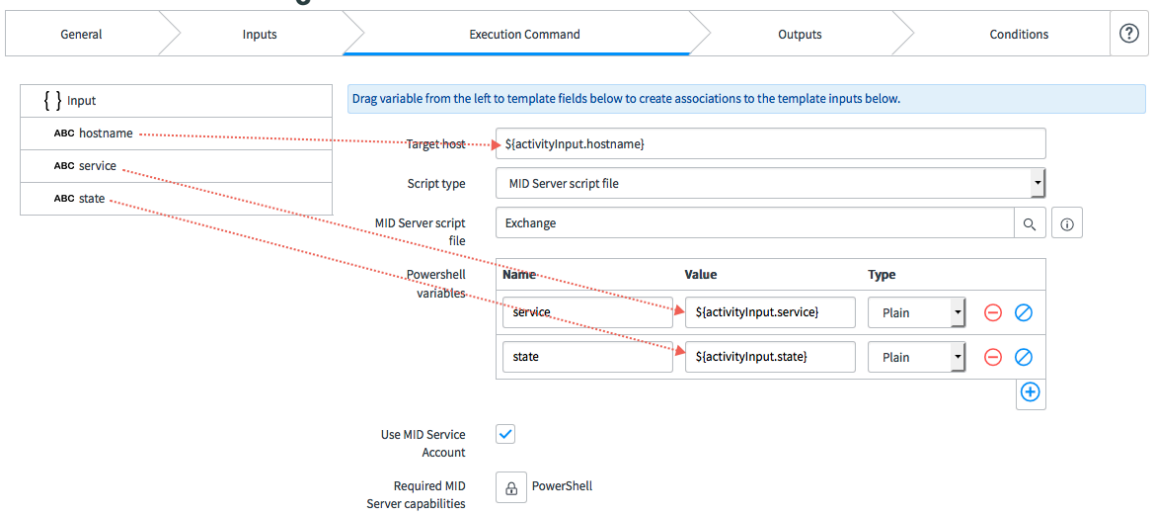
Prozedur

1. Ziehen Sie Variablen aus der Liste der Eingaben, und legen Sie sie in den Befehlsfeldern ab.
   Das System formatiert die Variablen in der richtigen Syntax für den Befehl.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

PowerShell-Ausführungsbefehl



2. Füllen Sie die in der Tabelle angegebenen Felder aus.

PowerShell-Befehlsfelder

Feld	Beschreibung
Eingabe	Generator für Eingabevariablen. Erstellen Sie Variablen, um sie verfügbaren Feldern zuzuordnen.
Zielhost	Hostname oder IP-Adresse des Zielservers für diese PowerShell-Aktivität
Skripttyp	Typ des Skripts, das auf dem PowerShell-Host ausgeführt werden soll. Verfügbare Optionen sind: ○ Benutzerdefinierter PowerShell-Befehl ○ MID Server-Skriptdatei
MID Server-Skriptdatei	Die auszuführende MID-Server-Skriptdatei. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der **Skripttyp** *MID-Server-Skriptdatei* ausgewählt ist.
Befehl	Befehl, der diese Aktivität auf dem Zielhost ausführt. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der **Skripttyp** *Benutzerdefinierter PowerShell-Befehl* ausgewählt ist. Sie können Eingabevariablen aus dem Variablen-Generator in dieses Feld ziehen, um Ihren Befehl zu erstellen.
PowerShell-Variablen	Name-Wert-Paare, die mit PowerShell an den Host übergeben werden sollen. Sie können diese Variablen manuell erstellen oder Eingabevariablen in das Feld **Wert** ziehen. Verschlüsselte Eingabevariablen behalten ihre Verschlüsselung bei, unabhängig von den Datentypeinstellungen in diesem Feld. Wenn Sie einen Wert eingeben und den Datentyp **Verschlüsselt** auswählen, wird der Wert in diesem Feld in Klartext angezeigt und erst verschlüsselt, wenn er an die ECC-Warteschlange übergeben wird.
MID-Serviceaccount verwenden	Erzwingt, dass diese Aktivität auf dem Zielhost nur mit den Anmeldeinformationen des MID-Server-Serviceaccounts authentifiziert wird, ohne dass andere Anmeldeinformationen verwendet werden. Wenn diese Checkbox aktiviert ist, wird das Feld **Anmelde-Tag** ausgeblendet.
Anmelde-Tag	Spezifische Aliasse für Anmeldeinformationen für Orchestration-Aktivitäten, die diese Aktivität zum Ausführen von PowerShell-Befehlen auf dem Host verwenden muss. Wenn dieses Feld leer bleibt, probiert der MID Server alle verfügbaren Anmeldeinformationen aus, bis gültige gefunden werden. Zum Schluss wird der MID Server-Serviceaccount

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	ausprobiert. Wenn ein Alias für Anmeldeinformationen definiert ist, verwendet der MID-Server nur die Anmeldeinformationen für diesen Alias und probiert den MID-Server-Serviceaccount nicht aus. Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn die Checkbox **MID-Serviceaccount verwenden** aktiviert ist.
Erforderliche MID-Server-Fähigkeiten	MID Server zum Abfragen von PowerShell nach Fähigkeiten. Standardmäßig wählt das System einen PowerShell-MID-Server aus.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Klicken Sie auf **Fortsetzen**, um mit der Stufe **Ausgaben** fortzufahren.

Eingaben für Aktivitätsvorlagen testen

Sie können die Eingabeparameter einer benutzerdefinierten Aktivität während der Entwicklung testen, ohne die Aktivität in einem Workflow-Kontext ausführen zu müssen.

Vorbereitungen

Erstellen Sie Eingabevariablen, und ordnen Sie sie den Feldern im Formular **Ausführungsbefehl** zu, oder geben Sie tatsächliche Werte für diese Felder an.

Erforderliche Rolle: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

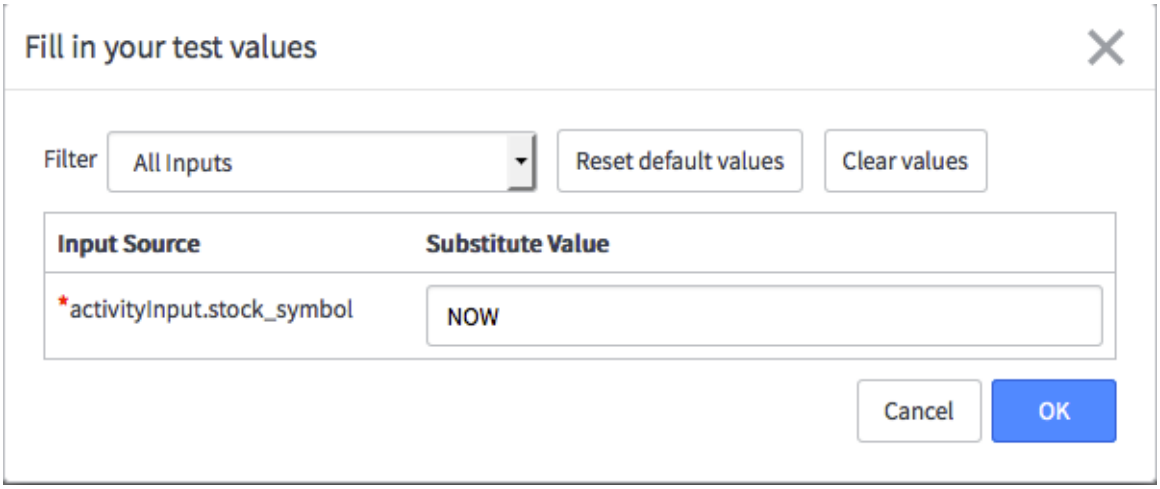
Ein Eingabetest führt nur die Eingabeparameter für einen Endpunkt aus und nicht die Vorverarbeitungs- oder Nachverarbeitungsskripts. Sie müssen einen Workflow verwenden, um ein Vorverarbeitungs- oder Nachverarbeitungsskript zu testen. Die Aktivität muss zum Testen nicht ausgecheckt werden, und Sie können Eingabevariablen aus jeder Stufe des Aktivitätendesigners testen, wenn die Aktivität ordnungsgemäß konfiguriert ist. Normalerweise ist die Stufe **Ausführungsbefehl** der Punkt, an dem Eingaben zum Testen bereit sind.

Hinweis:
Wenn Sie die automatische Zuordnung verwenden möchten, müssen Sie die Eingabevariablen testen.

Prozedur

1. Klicken Sie auf **Testeingaben**.
   Die Liste der Variablen der Eingabequelle wird angezeigt. Wenn Sie für diese Variablen Standardwerte hinzugefügt haben, werden diese Werte in der Spalte **Wert ersetzen** angezeigt. Pflichtvariablen sind mit einem roten Stern gekennzeichnet. In diesem Beispiel gibt ein SOAP-Endpunkt einen Wert für eine Aktienkursvariable zurück.

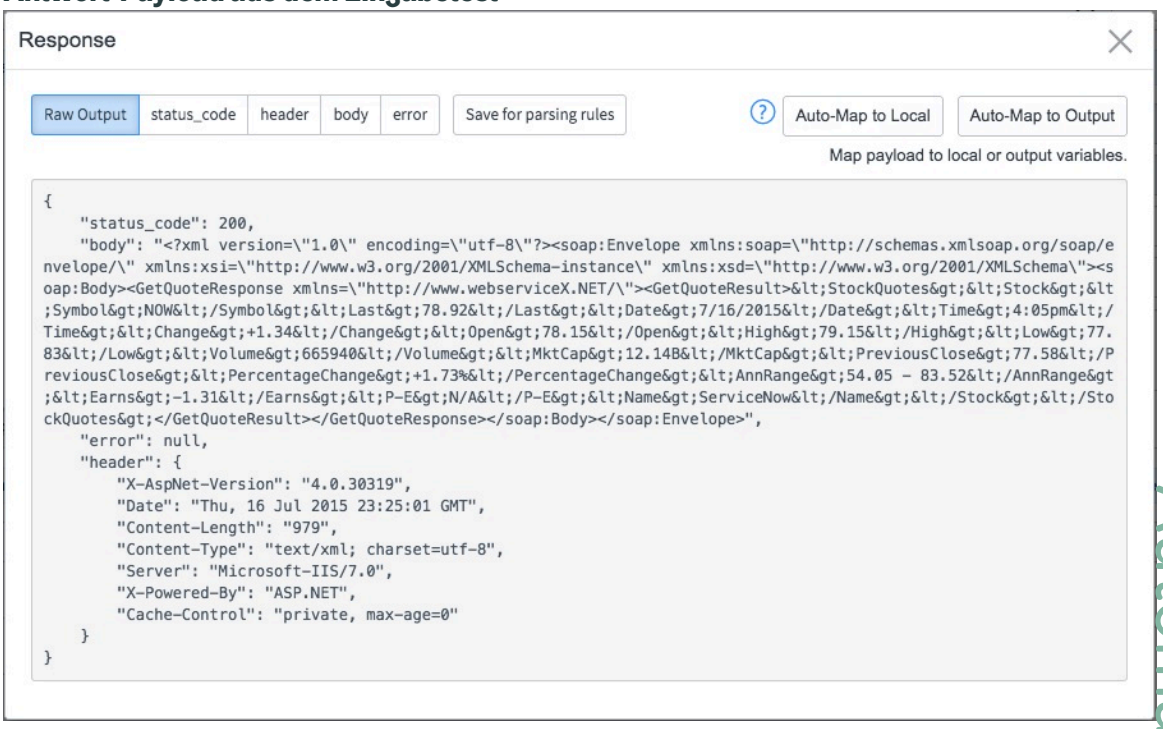
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



2. Filtern Sie die Variablenliste mit diesen Steuerelementen:
   - **Alle Eingaben**: Zeigt alle Eingabevariablen an. Dies ist die Standardansicht.
   - **Pflichteingaben**: Zeigt nur obligatorische Eingabevariablen an
   - **Eingaben ohne Standardwerte**: Zeigt Eingabevariablen an, denen keine Standardwerte zugewiesen wurden
3. Setzen Sie die Werte nach Bedarf zurück.
   - **Standardwerte zurücksetzen**: Ersetzt alle in diesem Formular festgelegten Testwerte durch die Standardwerte, sofern vorhanden
   - **Werte löschen**: Löscht alle Werte in der Eingabevariablenliste, auch wenn Standardwerte vorhanden sind
4. Wenn die Testwerte korrekt konfiguriert sind, klicken Sie auf **OK**.
   Das System führt die Werte für alle für das angegebene Ziel konfigurierten Eingaben aus und gibt das resultierende Payload zurück. Über die Schaltflächen im Antwortformular können verschiedene Ansichten des Payload angezeigt werden. Das gesamte Payload wird im Fenster **Rohausgabe** angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Antwort-Payload aus dem Eingabetest



5. Um geeignete Parameterwerte im Payload automatisch Variablen der Stufe **Ausgaben** zuzuordnen, wählen Sie eine Option für die automatische Zuordnung aus.
6. Alternativ können Sie auf **Zum Analysieren von Regeln speichern** klicken, um das gesamte Payload in die Analyseregeln zu kopieren.
   Auf diese Weise können Sie manuell Werte für die Ausgabevariablen direkt aus dem Payload auswählen. Diese Aktion überschreibt alle vorherigen, in den Analyseregeln vorhandenen Payload-Daten vollständig.
7. Klicken Sie auf das **X** in der rechten oberen Ecke des Fensters, um es zu schließen.

Datenverschlüsselung für Aktivitätsvariablen

Sie können vertrauliche Daten schützen, die von Orchestration-Aktivitäten übergeben werden, indem Sie Eingabe- und Ausgabevariablen verschlüsseln.

Das System speichert verschlüsselte Variablen niemals als Klartext. Bei Verwendung des MID Servers zum Ausführen der Aktivität wird das Eingabe-Payload der entsprechenden ECC-Warteschlange verschlüsselt, wenn eine verschlüsselte Ausgabevariable in der Vorlage definiert ist. Ausgabevariablen, die als Eingabevariablen an eine nachfolgende Aktivität übergeben werden, behalten während der gesamten Verarbeitung ihre Verschlüsselung bei.

Eingaben, deren Daten verschlüsselt werden müssen, stammen aus einer der folgenden Quellen:

- Workflows: Diese Eingaben werden über den Workflow-Editor bereitgestellt und müssen für die bidirektionale Verschlüsselung im Format „password2“ vorliegen.
- Service Catalog-Anforderungen: Diese Eingabewerte werden für eine Aktivität als verschlüsselte Variablen aus einem Service Catalog-Element bereitgestellt.
- GlideRecord: Dies sind Variablen, die an beliebige ServiceNow-Tabellen angehängt werden. Die Quellspalte in der Tabelle muss eine Variable vom Typ „password2“ enthalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aktivitätsausgaben: Dies sind Variablen, die als Ausgaben von einer Aktivität an eine nachfolgende Aktivität als Eingaben über den Datenbus übergeben werden.
- Leere Zeichenfolge: Das System ermöglicht die Definition verschlüsselter Eingabevariablen, übergibt aber niemals einen Wert an die Variable.

Felder der Vorverarbeitungsvorlage des Aktivitätendesigners

Verwenden Sie das Formular **„Vorverarbeitung“** des Aktivitätsdesigners, um ein Skript zu definieren, das vor der Ausführung der Aktivität ausgeführt werden soll.

Vorverarbeitungsfelder

Feld	Beschreibung
Eingabeprozessskript	Skript, das ausgeführt werden soll, bevor die Aktivität ausgeführt wird
Variablen	Eingabevariablen, die als Bausteine im Eingabeprozessskript verfügbar sind. Klicken Sie auf den Pfeil über dem Feld, um die Variablenliste zu öffnen. Klicken Sie auf ein Element in der Hierarchie, um es dem Skript in der entsprechenden Syntax hinzuzufügen. In der Liste werden die Ausführungsparameter und Eingabevariablen angezeigt, die Sie an die Aktivität im Formular **Eingaben** übergeben haben. Alle Aktivitätsvariablen, die im Formular **Eingaben** hinzugefügt wurden, sind schreibgeschützt und werden im Vorverarbeitungsskript in dieser Syntax ausgedrückt: `activityInput.variable`. Bevor die Aktivität ausgeführt wird und den Service oder Host aufruft, können Sie den tatsächlichen Ausführungswert dieser Variable überschreiben, indem Sie dem Ausführungsparameter `executionParam.variable_name` Werte zuweisen. Beachten Sie die spezifischen Ausführungsparameter für Ihre Vorlage.

Protokollierung

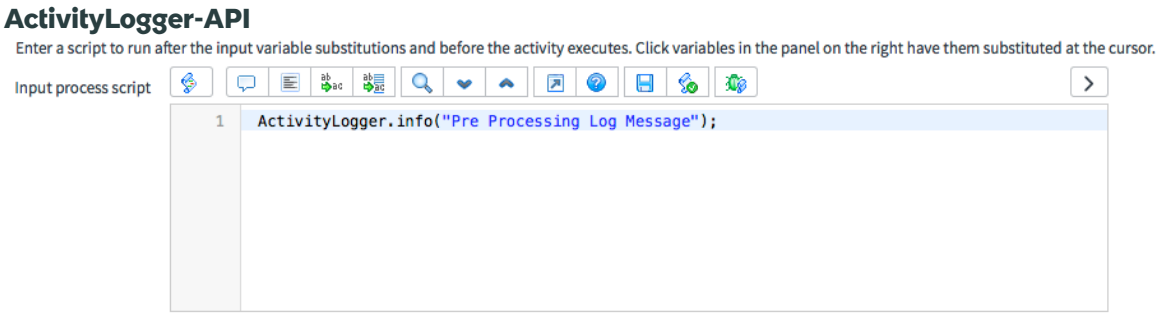
Aktivitätsdesigner können mit der *`ActivityLogger`*-API, die für bereichsbezogene oder globale Anwendungen geeignet ist, eine Protokollierung für die Vorverarbeitung hinzufügen. Protokollierte Daten aus dem Skript werden in der zugehörigen Liste **Workflow-Protokoll** in den Kontextdatensätzen für jeden Workflow, der die Aktivität verwendet, angezeigt. Die **Quelle** für diese Meldungen im Workflow-Protokoll ist **ACTIVITY**.

Wichtig:
Um die Debug-Nachrichten im Workflow-Protokoll anzuzeigen, legen Sie die Eigenschaft *`glide.workflow.log.debug`* auf **true**fest.

Diese Meldungen werden unterstützt:

- `ActivityLogger.debug("Pre Processing Log Message");`
- `ActivityLogger.info ("Pre Processing Log Message");`
- `ActivityLogger.warn ("Pre Processing Log Message");`
- `ActivityLogger.error("Pre Processing Log Message");`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Felder der Nachverarbeitungsvorlage

Im Formular **Nachverarbeitung** des Aktivitätendesigners können Sie ein Skript definieren, das nach der Ausführung der Aktivität ausgeführt wird.

Nachverarbeitungsfelder

Um die von der Aktivität zurückgegebenen Ergebnisse zu verwenden, stellen Sie das Präfix `executionResult.` diesen Parameter voran.

Feld	Beschreibung
Ausgabeprozessskript	Skript, das ausgeführt werden soll, nachdem die Aktivität ausgeführt wurde
Variablen	Eingabevariablen, die als Bausteine im Ausgabeprozessskript verfügbar sind. Klicken Sie auf den Pfeil über dem Feld, um die Variablenliste zu öffnen. Klicken Sie auf ein Element in der Hierarchie, um es dem Skript in der entsprechenden Syntax hinzuzufügen. In der Liste werden die Ausführungsergebnisse und Variablen angezeigt, die Sie an die Aktivität im Formular **Eingaben** übergeben haben. Alle Aktivitätsvariablen, die im Formular **Eingaben** hinzugefügt wurden, sind schreibgeschützt und werden im Nachverarbeitungsskript in dieser Syntax ausgedrückt: `activityInput.variable`. Die Beschreibung der Parameter finden Sie in der Tabelle im Thema zu Nachverarbeitungsparametern für diese Aktivität.

Protokollierung

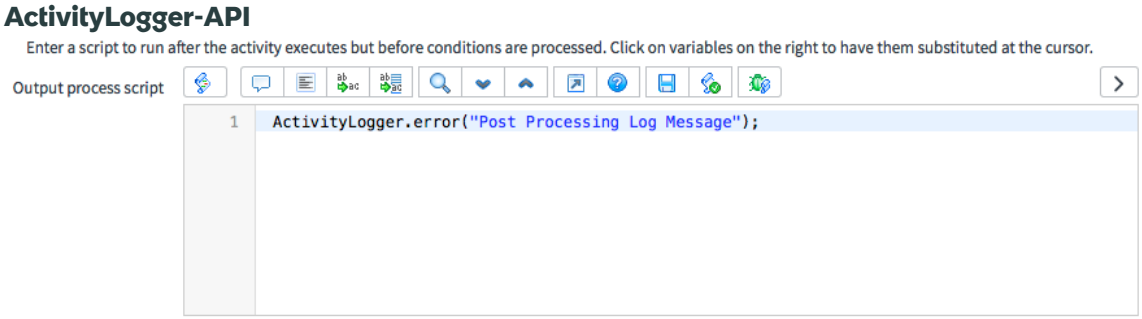
Aktivitätsdesigner können mit der *`ActivityLogger`*-API, die für bereichsbezogene oder globale Anwendungen geeignet ist, eine Protokollierung für das Nachverarbeitungsskript hinzufügen. Protokollierte Daten aus dem Skript werden in der zugehörigen Liste **Workflow-Protokoll** in den Kontextdatensätzen für jeden Workflow, der die Aktivität verwendet, angezeigt. Die **Quelle** für diese Meldungen im Workflow-Protokoll ist **ACTIVITY**.

Wichtig:
Um die Debug-Nachrichten im Workflow-Protokoll anzuzeigen, legen Sie die Eigenschaft *`glide.workflow.log.debug`* auf **true**fest.

Diese Meldungen werden unterstützt:

- `ActivityLogger.debug("Post Processing Log Message");`
- `ActivityLogger.info ("Post Processing Log Message");`
- `ActivityLogger.warn ("Post Processing Log Message");`
- `ActivityLogger.error("Post Processing Log Message");`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Aktivitätsausgabevariablen automatisch zuordnen

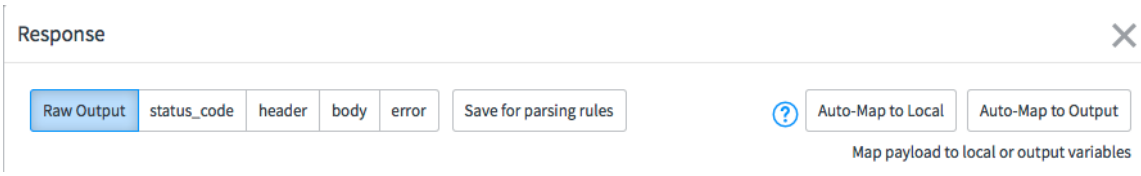
Sie können Parameterwerte in einem Test-Payload Variablen auf der Registerkarte **Ausgaben** automatisch zuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Wählen Sie im Formular „Ausführungsbefehl“ der Vorlage die Registerkarte **Eingaben** aus.
2. Klicken Sie auf **Testeingaben**, um die Eingabeparameter zu testen.
   Wenn Sie tatsächliche Werte für die Parameter und Felder hinzugefügt haben, führt das System diese Werte für das angegebene Ziel aus und gibt das resultierende Payload zurück. Wenn Sie den Feldern und Parametern Eingabevariablen zugeordnet haben, zeigt das System ein Dialogfeld an, in dem Sie diesen Variablen Testwerte zuweisen können.
3. Geben Sie ggf. Testwerte an, und klicken Sie auf **OK**, um das Payload anzuzeigen.
   Die gesamte Payload wird auf der Registerkarte **Rohausgabe** des Antwortformulars angezeigt.



4. Wählen Sie eine Option für die automatische Zuordnung aus.

Option	Bezeichnung
Automatisch lokalen Variablen zuordnen	Wandelt das gesamte Payload in ein JSON-Objekt um und platziert es im Datenbus. Dies ermöglicht eine Nachverarbeitung in JavaScript. Diese Auswahl bewirkt, dass das gesamte Datenfeld auf der rechten Seite ausgeblendet wird und die Eingabestruktur automatisch mit diesen Standardvariablen gefüllt wird: ○ Ausgabe ○ totalRows ○ errorMessage ○ eccSysId

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Automatisch Ausgabevariablen zuordnen	Füllt die Ausgabevariablen in der Aktivität automatisch mit denselben Standardvariablen aus, die als Eingaben für die lokale Variable verwendet wurden.

Hinweis:
Bei der automatischen Zuordnung stehen keine Analyseregeln zur Verfügung.

Ausgabevariablen erstellen

Das Formular **Ausgaben** im Designer enthält einen Variablen-Generator zum Erstellen von Datenstrukturen von Objekten und Arrays.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Elemente in dieser Struktur werden mit der Analyseregeln erstellen zu bestimmten Daten zugeordnet, die in von einem Endpunkt oder Host zurückgegebenen Payload enthalten sind. Diese Variablen und ihre Werte werden dann lokal oder zur Wiederverwendung in anderen Aktivitäten bereitgestellt.

Prozedur

1. Klicken Sie in der Spalte **Ausgaben** auf das **+**-Symbol, um eine lokale oder Ausgabevariable zu erstellen.

   Lokale Variablen sind nur innerhalb einer Aktivität verfügbar und sind nicht in den Datenstrukturen sichtbar, die auf der Registerkarte **Benutzerdefiniert** angezeigt werden. Ausgabevariablen stehen für die Wiederverwendung in anderen Aktivitäten zur Verfügung, entweder einzeln oder als gesamte Datenstruktur. Wenn Sie eine neue Variable mit einem der beiden Typen erstellen, gibt der Designer den Standardnamen **Gebietsschema1** (Lokal) bzw. **Ausgabe1** vor.

2. Geben Sie den neuen Variablennamen in das Feld ein, und wählen Sie einen Datentyp aus.

   Variablennamen müssen innerhalb eines Arrays oder Objekts eindeutig sein. Sie können den Datentyp **Verschlüsselt** für Ausgabevariablen zuweisen, die vertrauliche Daten enthalten. Durch Verschlüsselung geschützte Daten werden an andere Aktivitäten oder Prozesse verschlüsselt weitergegeben und niemals als Klartext angezeigt.

3. Um den Namen einer Variablen oder eines ihrer Attribute zu ändern, doppelklicken Sie auf den Wert, geben einen neuen Wert in das Bearbeitungsfeld ein und drücken die **Eingabetaste**.

   Das Symbol links neben dem Namen gibt den Datentyp der Variable an.

4. Um die Variablenliste neu anzuordnen, wählen Sie eine Zeile aus und ziehen sie an die neue Position.

   Wenn Sie eine Zeile zum Verschieben auswählen, ändert sich das Zeigersymbol in ein Aufwärts-/Abwärtspfeilsymbol ( ).

5. Ziehen Sie die Zeile an eine andere Stelle.

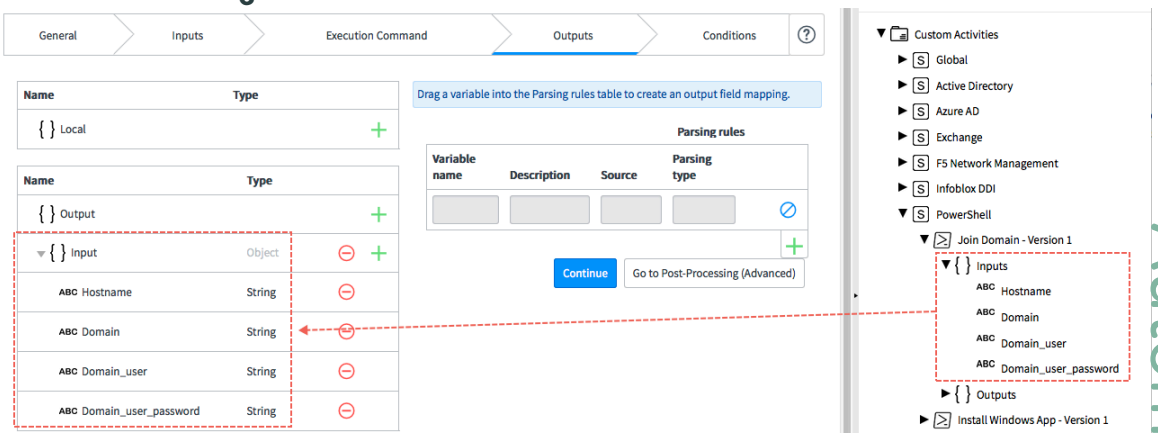
6. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um eine Variable aus einer anderen Aktivität wiederzuverwenden, ziehen Sie sie aus der **Registerkarte** Anwenderdefiniert in der Palette zur Überschrift **Lokal** oder **Ausgabe** oben in der Variablenliste.
- Um eine gesamte Datenstruktur zu kopieren, ziehen Sie das übergeordnete Objekt oder das übergeordnete Array in den Header der Variablenliste.

Der Designer dupliziert die kopierte Datenstruktur im Ausgabevariablen-Generator.

Wiederverwendung von Datenstrukturen



7. Um eine Variable zu löschen, klicken Sie in der Zeile auf das Löschsymbol ( ).

Ausgaben von Aktivitätendesignervorlagen

Ausgabevariablen enthalten Nachrichten, die von einem Ziel zurückgegeben werden und für andere Aktivitäten in einem Workflow oder intern für die Aktivität verfügbar sind.

Felder für Aktivitätsdesigner-Ausgaben

Feld	Beschreibung
Variablenname	Name einer Variablen, entweder **Gebietsschema** oder **Ausgabe**, die diese Aktivität übergibt
Gebietsschema	Variable, die einen Wert enthält, der in einer Aktivität verwendet wird. Verwenden Sie beispielsweise eine lokale Variable (Gebietsschema), um Metadaten zu ermitteln, die innerhalb einer Aktivität verarbeitet werden, bevor der endgültige Wert in eine Ausgabevariable exportiert wird.
Ausgabe	Variable, die einen Wert enthält, der an andere Aktivitäten im Workflow übergeben wird

Ausgabefelder zuordnen

Die Zuordnung wird mit Analyseregeln konfiguriert, mit denen Sie Ausdrücke im dem ausgewählten Payload entsprechenden Datenformat erstellen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

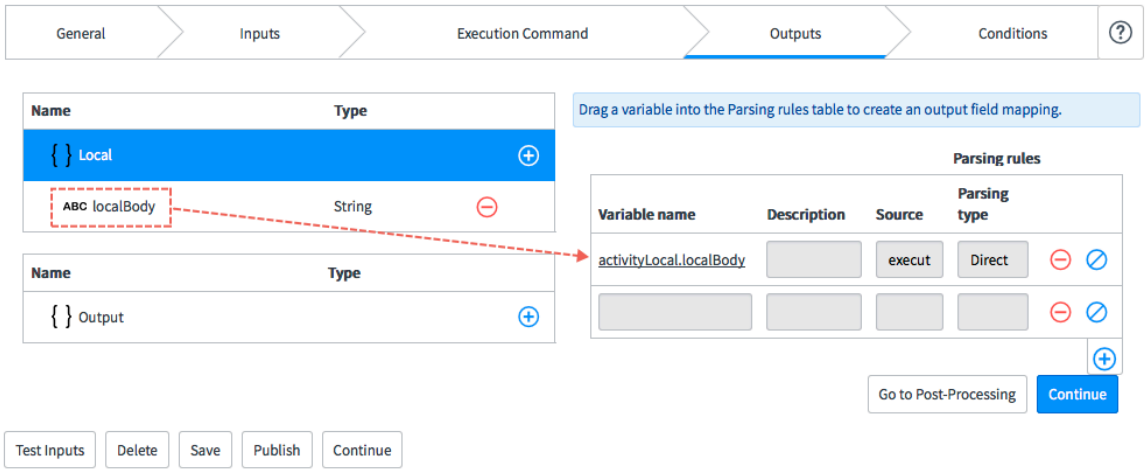
Wenn Sie die Erstellung der Ausgabedatenstruktur abgeschlossen haben, ordnen Sie jede Variable den spezifischen Daten zu, die Sie aus dem Zielhost extrahieren möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

Um eine Variable zuzuordnen, ziehen Sie sie aus dem Variablen-Generator **Ausgaben** und legen sie im Abschnitt „Analyseregeln“ in einem leeren **Variablenname**-Feld ab.

Unter Analyseregeln erstellen finden Sie Anweisungen zum Konfigurieren der Analyse für Ausgabevariablen.



Analyseregeln erstellen

Füllen Sie in einer benutzerdefinierten Aktivität definierte Ausgabevariablen mit Payload-Daten aus, die von einem Eingabetest auf einem externen Host oder Endpunkt zurückgegeben werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

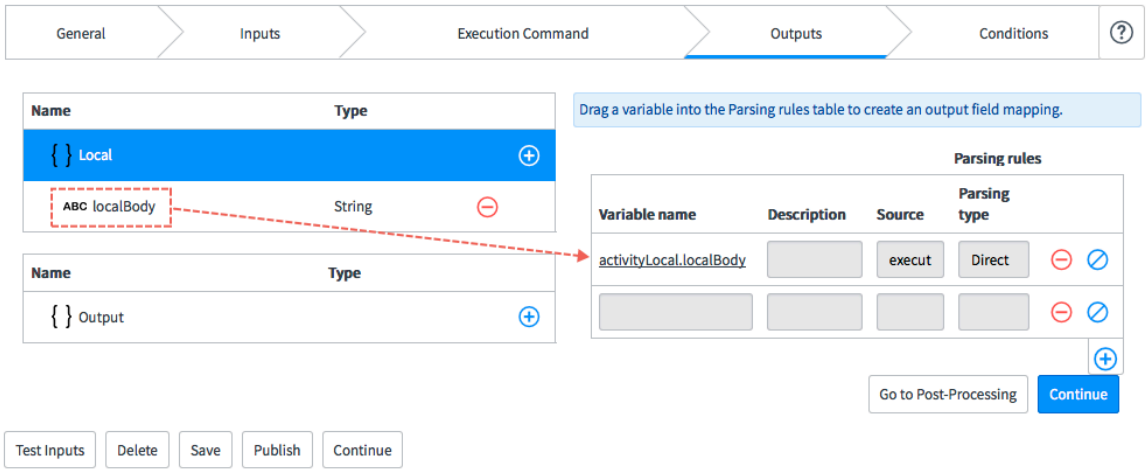
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**an.
2. Öffnen Sie über die Registerkarte **Benutzerdefiniert** in der Palette eine benutzerdefinierte Aktivität.
3. Fahren Sie im Aktivitätsdesigner-Formular mit der Stufe **Ausgaben** fort.
4. Ziehen Sie eine Ausgabevariable aus dem Datenstruktur-Generator in das Feld **Variablenname** im Abschnitt **Analyseregeln**.

Automatische Übersetzung

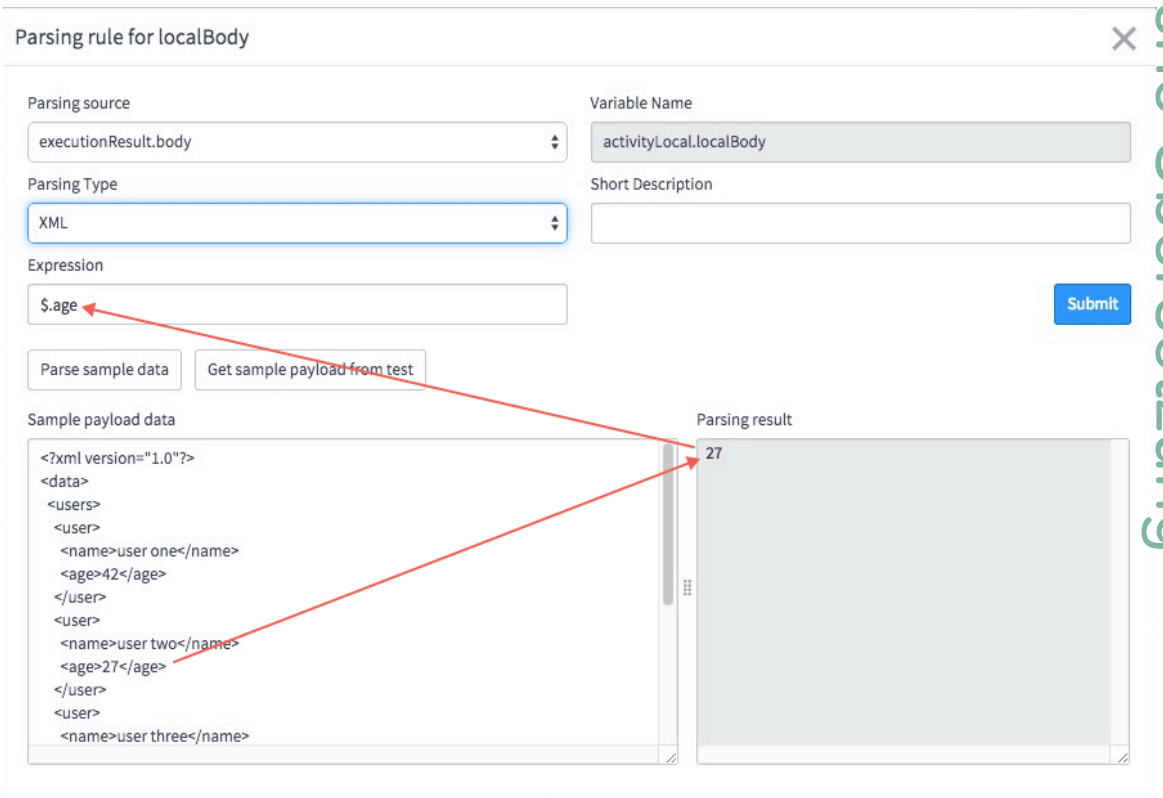
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Variablen zu Analyseregeln zuordnen



Das Formular „Analyseregeln“ wird für die ausgewählte Variable angezeigt. Standardmäßig ist der Analysetyp auf **Direkt** festgelegt, wodurch die Variable ohne Analyse des Inhalts mit allen Daten des ausgewählten Payloads gefüllt wird. Jede Vorlage verfügt über eine bestimmte Standard-Analysequelle.

5. Füllen Sie das Formular aus, indem Sie die Felder in der Tabelle verwenden.
   In diesem Beispiel ist der Analysetyp **XML** ausgewählt, mit dem Sie bestimmte Parameter aus dem zu analysierenden Payload auswählen können.



Felder für die Analyseregeln

Feld	Beschreibung
Quelle wird analysiert	Quelle der vom Zielhost oder Endpunkt zurückgegebenen Daten. Jede Vorlage öffnet ein bestimmtes Standard-Payload. Die verfügbaren Optionen hängen von der für die

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Aktivität ausgewählten Ausführungsvorlage ab. Sie können auch lokale Variablen als Analysequelle verwenden, wenn zuvor eine Analyseregel definiert wurde. Eine Liste der verfügbaren Payloads für jede Vorlage finden Sie unter Analysequellen des Aktivitätendesigners.
Ausdruck	Ausdruck, der zum Extrahieren bestimmter Daten aus der ausgewählten Analysequelle verwendet wird. Dieser Ausdruck wird aus *anklickbaren Daten* im Beispiel-Payload erstellt und in dem Format angezeigt, das im Feld **Typ wird analysiert** ausgewählt wurde. Beim Testen kann der Ausdruck mehrere Ergebnisse zurückgeben. Stellen Sie fest, welche Auswahl zuverlässige oder vorhersagbare Ergebnisse liefert, bevor Sie den Ausdruck auswählen. **Hinweis:** Das System kann keine anklickbaren **RegEx**-Ausdrücke aus Beispieldaten generieren. Sie müssen alle regulären Ausdrücke manuell schreiben.
Variablenname	Geänderter Variablenname, wie er im endgültigen Ausgabeausdruck verwendet wird. Das System fügt das Präfix **activityOutput** oder **activityLocal** für die von Ihnen angegebene Variable hinzu.
Typ wird analysiert	Die Sprache, in der das Payload des Zielhosts abgefragt wird. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Direkt**: Ordnet zum gesamten Inhalt des im Feld **Quelle wird analysiert** ausgewählten Payload ohne Analyse zu. Dies ist der Standardanalysetyp. ○ **XML**: XPath-Abfrage zum Auswählen von Knoten aus einem XML-Payload ○ **JSON**: JSONPath-Abfrage zum Auswählen von Teilen eines JSON-Payload ○ **Regulärer Ausdruck**: Analysemethode, die mit einem regulären Ausdruck Daten aus einem Payload extrahiert. Der Analysetyp „Regulärer Ausdruck“ unterstützt keine mehrzeiligen Analysen und unterscheidet nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung dieser Analyseregel
Beispiel-Payloaddaten	Beispieldaten aus der Quelle, die die angeforderten Daten enthält. Dieses Feld ist nicht für den Analysetyp **Direkt** verfügbar. Nach dem Klicken auf **Musterdaten analysieren** können die Daten in diesem Feld nicht bearbeitet werden, sie können aber zum Erstellen von Ausdrücken angeklickt werden. Klicken Sie auf **Musterdaten bearbeiten**, um das Feld wieder bearbeitbar zu machen.
Ergebnis wird analysiert	Zeigt die Daten an, die der ausgewählte Ausdruck von der Quelle zurückgibt. Dieses Feld ist nicht für den Analysetyp **Direkt** verfügbar.

6. Um die Eingaben zurückzusetzen, klicken Sie auf **Beispiel-Payload aus Test abrufen**.
   Diese Aktion öffnet das Testformular erneut, sodass Sie verschiedene Testwerte ersetzen und ein anderes Payload erstellen können.
7. Klicken Sie auf **Speichern**, damit die Analyseregeln das vorherige Payload mit dem gerade erstellten überschreiben.
8. Um einen Ausdruck für die Analyseregel zu erstellen, klicken Sie auf den Parameter, der im Beispiel-Payload vorhanden sein soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Wert für diesen Parameter wird im Feld **Ergebnis wird analysiert** angezeigt, und das System erstellt den entsprechenden Ausdruck im Feld **Ausdruck**.

9. Klicken Sie auf **Absenden**, um die Analyseregel für diese Variable zu speichern.

Analysequellen des Aktivitätendesigners

In dieser Tabelle sind die Analysequellen aufgelistet, die für jede Ausführungsvorlage verfügbar sind.

Analysequellen

Vorlage	Quelle
SOAP Web Service	• executionResult.body (Standard) • executionResult.status_code • executionResult.header • executionResult.error
JDBC	• executionResult.output (Standard) • executionResult.errorMessages • executionResult.probeCompletedEccId • executionResult.totalRows
JavaScript-Probe	• executionResult.payload (Standard) • executionResult.output • executionResult.eccSysId • executionResult.errorMessages
PowerShell	• executionResult.output (Standard) • executionResult.tags • executionResult.hresult • executionResult.eccSysId • executionResult.errorMessages
REST-Webservice	• executionResult.body (Standard) • executionResult.status_code • executionResult.header • executionResult.error
SFTP	• executionResult.output (Standard) • executionResult.eccSysId

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Analysequellen (Fortsetzung)

Vorlage	Quelle
	• executionResult.errorMessages • executionResult.tags
Probe	• executionResult.output (Standard) • executionResult.payload • executionResult.eccSysId
SSH	• executionResult.output (Standard) • executionResult.eccSysId • executionResult.errorMessages • executionResult.tags
JMS	• executionResult.status • executionResult.standardHeaders • executionResult.customHeaders • executionResult.messagePayload • executionResult.eccSysId • executionResult.errorMessages

Beispiel für Analyseregeln des Aktivitätendesigners

In diesem Beispiel ist die Analyseregel so konfiguriert, dass sie die Variable *activityOutput.ipv4* mit dem Wert für die IP-Adresse eines Domänenservers unter Verwendung von PowerShell ausfüllt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: activity_creator, activity_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

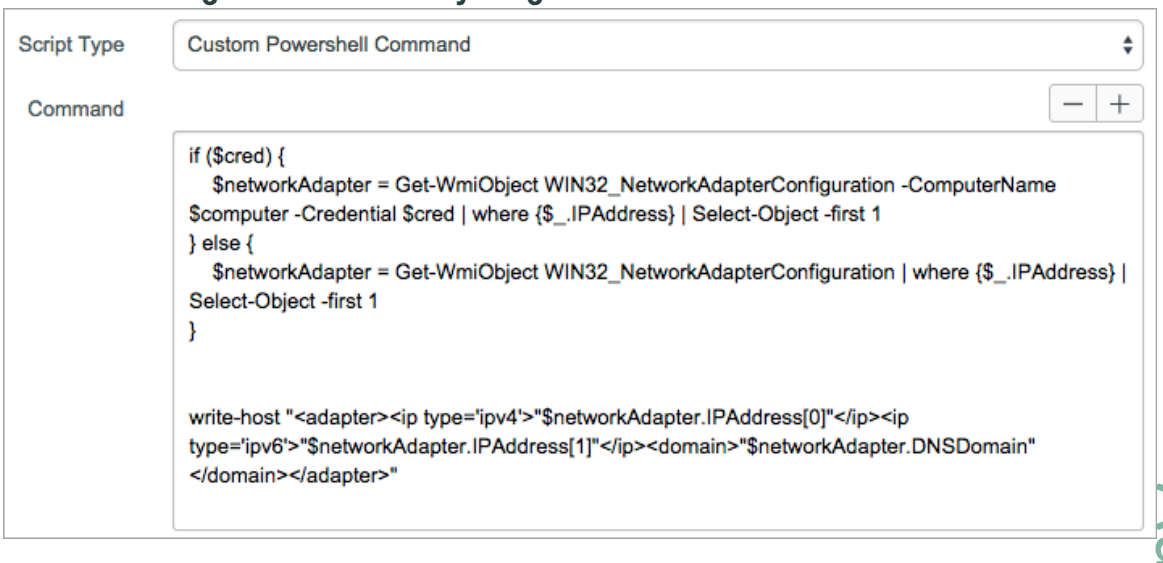
Um die Beispieldaten zu generieren, muss der Administrator den Befehl auf dem Host ausführen und beim Erstellen der Analyseregel die zurückgegebenen Daten in das Feld **Beispiel-Payloaddaten** einfügen. Der Administrator kann dann einen Ausdruck erstellen, der IP-Adressen aus diesem Beispiel in zwei Formaten zurückgibt: `ipv4` und `ipv6`. In diesem Beispiel erzeugt das System zwei Ausdrücke, die für die Analyseregel verwendet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor** und öffnen Sie die Aktivität, die auf dem Host ausgeführt wird.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Eingaben**, und notieren Sie sich den **Befehl**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

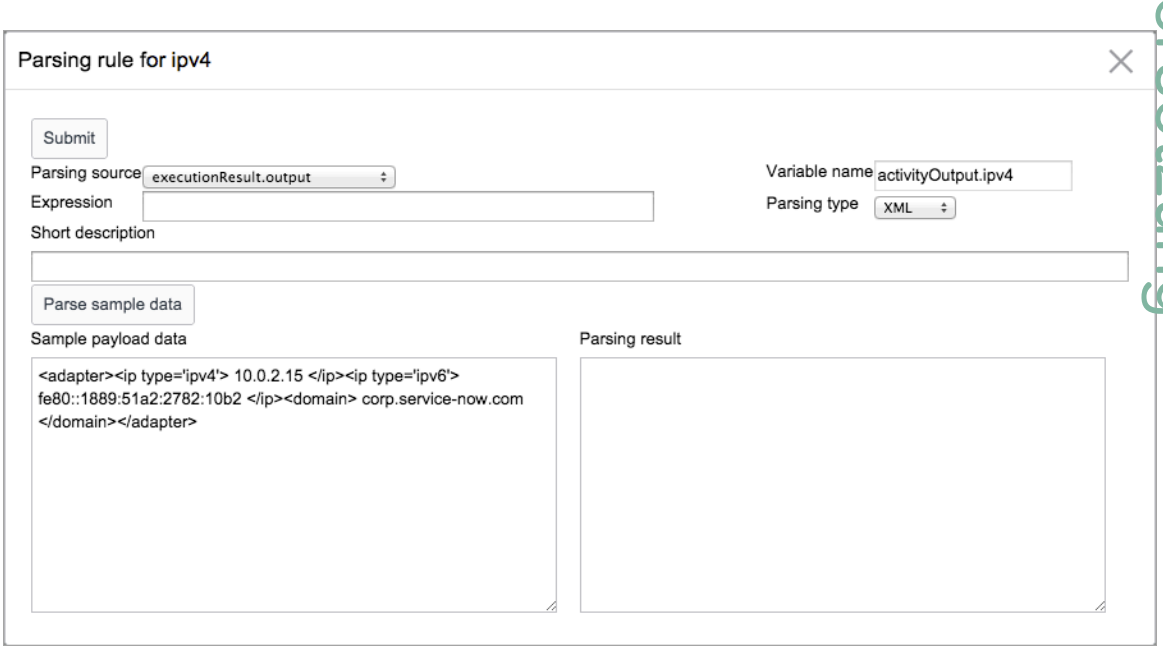
PowerShell-Eingabebefehl für Analyseregel



3. Führen Sie in einer PowerShell-Konsole auf dem Host den **Befehl** aus, um das XML-Beispiel zu extrahieren, das die benötigten Werte enthält.
4. Kopieren Sie die zurückgegebenen Daten in die Zwischenablage.
5. Klicken Sie im Aktivitätsdesigner auf die Registerkarte **Ausgaben**, und fügen Sie die zurückgegebenen Daten in das Feld **Beispiel-Payloaddaten** ein.

   In diesem Beispiel enthalten die Daten IP-Adressen in zwei verschiedenen Formaten und den Domänennamen.
6. Wählen Sie den Analysetyp für die Quelle aus.

   Example
   Im folgenden Beispiel würden Sie **XML**auswählen.

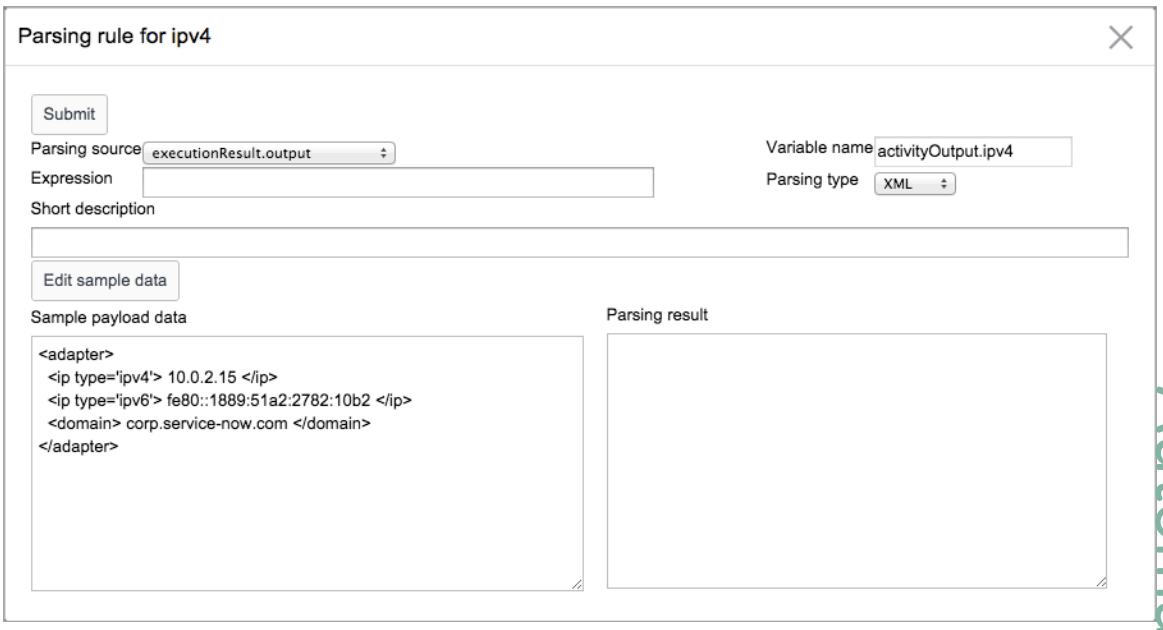


7. Klicken Sie auf **Musterdaten analysieren**.

Automatische Übersetzung

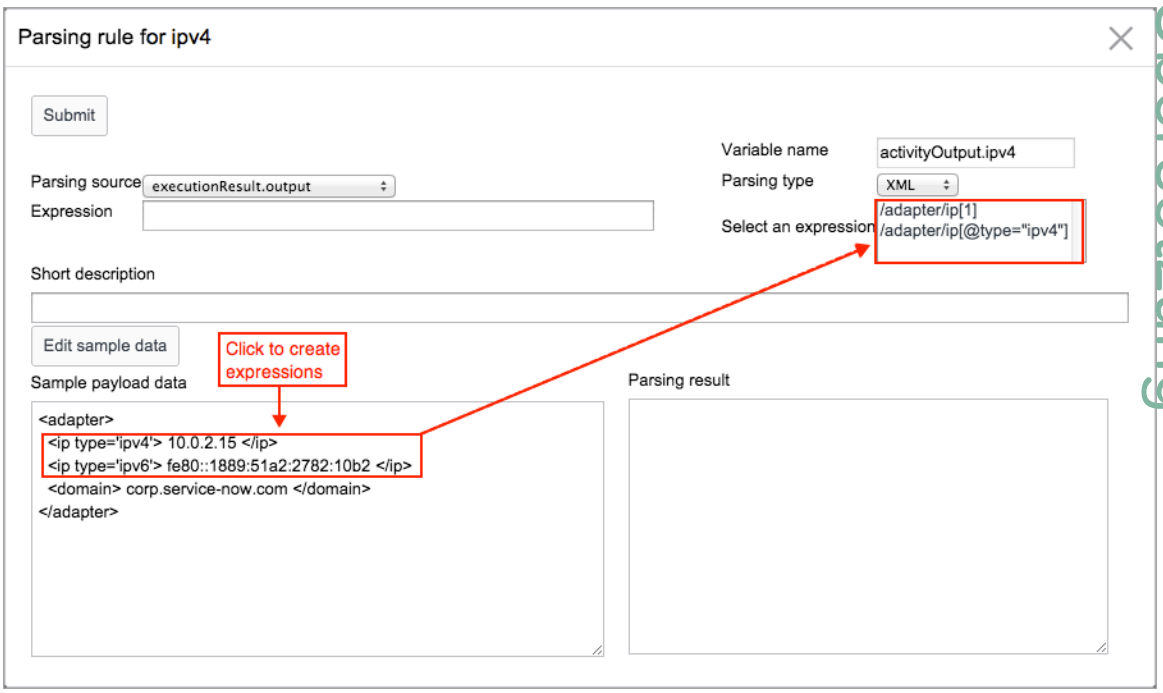
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das System zeigt die XML im richtigen Format an, und sie kann *angeklickt* werden. In dieser Ansicht kann das System angeklickte Daten aus dem Beispiel in einen Ausdruck umwandeln.



8. Klicken Sie zum Erstellen des Ausdrucks auf die Elemente im Datenbeispiel, die Sie der Variablen zuordnen möchten.

Basierend auf den Beispieldaten, auf die Sie geklickt haben, erstellt das System zwei Ausdrücke.



9. Wählen Sie einen Ausdruck aus der Liste aus.

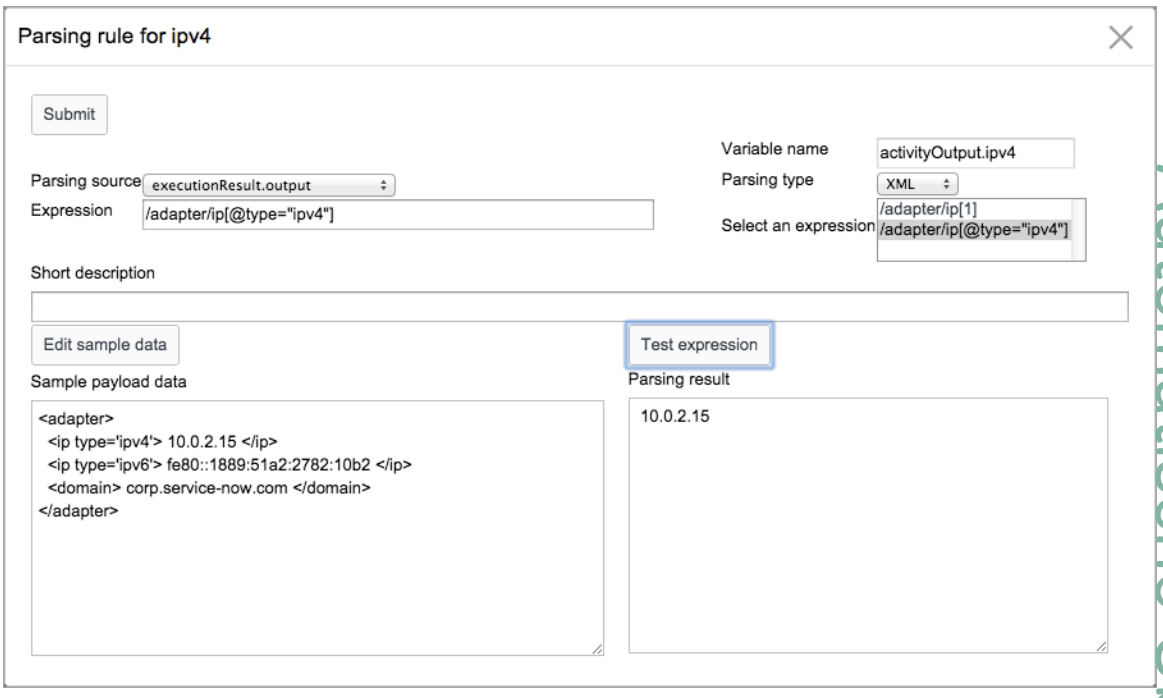
Das gewünschte Ergebnis ist die IP-Adresse mit einem **type**-Attribut von **ipv4**. Das System übernimmt diesen Wert in das Feld **Ausdruck**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Klicken Sie auf **Ausdruck testen**.

Das System analysiert das Payload anhand des ausgewählten Ausdrucks und gibt die angeforderten Daten im Feld **Ergebnis wird analysiert** zurück.



11. Klicken Sie auf **Absenden**.

Die Ansicht kehrt zur Registerkarte **Ausgaben** des Aktivitätendesigners zurück. Die neue Analyseregel ist aufgelistet, und für eine weitere Regel steht eine leere Zeile zur Verfügung.

Aktivitätsbedingungen

Erstellen Sie die Abbruchbedingungen für Ihre Aktivität in der Spalte **Bedingung**, und legen Sie die Reihenfolge für jede Bedingung fest.

Das System wertet zuerst die Bedingung mit der niedrigsten Reihenfolgennummer aus und stoppt, wenn es die erste wahre Bedingung findet. Das System verzögert die Auswertung

Automatische Übersetzung

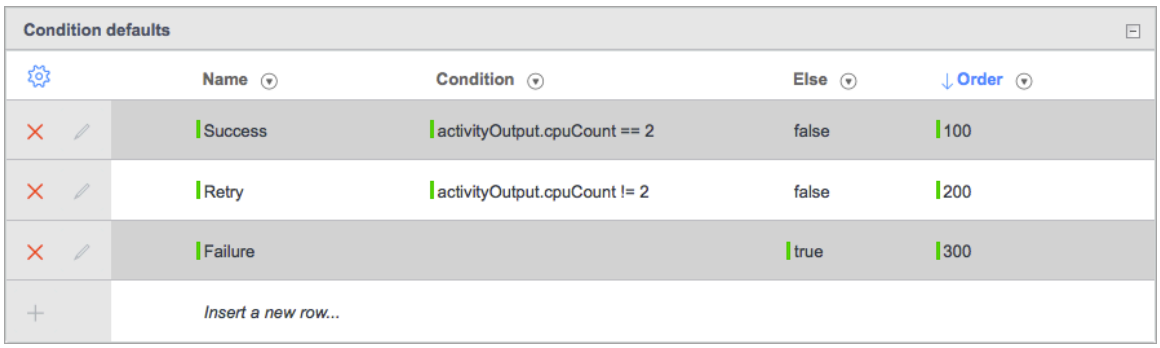
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

von Bedingungen mit einem **wahren Else**-Wert, bis alle Bedingungen mit einem **falschen Else**-Wert ausgewertet wurden. Wenn das System keine wahre Bedingung findet, sucht es nach einer Standardbedingung, in der der Wert für **Else wahr** ist und beendet damit. Sie müssen mindestens eine Standardabbruchbedingung festlegen, ansonsten bleibt die Aktivität hängen, wenn der Workflow ausgeführt wird.

Folgende Bedingungen können Sie für eine Aktivität erstellen:

Beispiel für Aktivitätsbedingungen

Bedingung	Auswertung
Success	Testet auf eine Erfolgsbedingung. **Else** ist auf **falsch** und **Reihenfolge** auf **100** festgelegt. Wenn diese Bedingung erfüllt ist, wird die Aktivität mit **Success** beendet. Wenn diese Bedingung falsch ist, wertet das System die nächste Bedingung in der Reihenfolge aus.
Retry	Testet auf eine Bedingung, die die Aktivität erneut ausführt. **Else** ist auf **falsch** festgelegt. Wenn diese Bedingung erfüllt ist, wird die Aktivität erneut ausgeführt. Wenn diese Bedingung falsch ist, beendet das System die Aktivität mit **Failure** (Standard).
Failure	Standardbedingung, bei der der Workflow fortgesetzt werden kann, wenn die anderen Bedingungen in der Aktivität falsch sind. **Else** ist auf **wahr** festgelegt.



Benutzerdefinierte Aktivitätsvorlagen von Orchestration

Orchestration bietet anpassbare Aktivitätsvorlagen zum Erstellen und Verwalten benutzerdefinierter Aktivitäten im Workflow-Editor.

Mit dem Aktivitätsdesigner erstellen und aktualisieren Sie verschiedene Arten von Orchestration-Aktivitäten mit Aktivitätsvorlagen für SSH, PowerShell, REST, SOAP, JMS, SFTP, JDBC, JavaScript-Proben und Proben.

Hunderte von Workflows können diese Aktivitäten gemeinsam nutzen. Bevor Sie eine Aktivität ändern, sollten Sie die Workflows überprüfen, zu denen sie gehören. Klicken Sie dazu auf das Symbol für das Formularmenü (☰), und wählen Sie **Verwendet in** aus. Jede zentrale Änderung an einer versionierten Aktivität wird automatisch für alle Workflows aktualisiert, sofern Sie diese Aktivität nicht angepinnt haben.

All zentralen Orchestration-Aktivitäten werden mit dem Aktivitätsdesigner in bereichsbezogenen Anwendungen erstellt. Benutzerdefinierte Aktivitäten können im globalen Bereich oder in ihrem eigenen Anwendungsbereich entwickelt werden, auch wenn sich dieser Bereich vom Bereich des Workflows unterscheidet. Verwenden Sie Aktivitätsbereich beim Erstellen eigener Aktivitätspakete.

JDBC-Aktivitäten erstellen

Erstellen Sie eine benutzerdefinierte JDBC-Aktivität zum Automatisieren von SQL-Befehlen und Aufrufen gespeicherter Prozeduren für relationale Datenbanken aus dem Workflow.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit der JDBC-Aktivitätsvorlage können Sie ANSI-SQL-Anweisungen oder gespeicherte Prozeduren in einer Zieldatenbank ausführen. In Xanadu werden gespeicherte Prozeduren mit den Parametern IN, OUT und INOUT unterstützt. Informationen zum Einrichten dieser Parameter finden Sie unter Parameter für gespeicherte JDBC-Prozeduren.

Hinweis:
Wenn Sie Massendaten aus einer externen Datenquelle in eine Instanz ServiceNow übertragen, verwenden Sie Importsätze – Schlüsselkonzepte . Mit den JDBC-Aktivitäten können Sie Daten innerhalb eines Workflows zwischen externen Datenquellen und ServiceNow übertragen. Es ist nicht beabsichtigt, die Massenimportfunktionen von Datenquellen zu ersetzen.

Prozedur
1. Erstellen oder überprüfen Sie Ihre JDBC-Anmeldeinformationen .
   Ihre JDBC-Anmeldeinformationen müssen über die Berechtigung für die Zieldatenbank und die richtige Konfiguration für die entsprechende JDBC-Verbindung verfügen. Anmeldeinformationen müssen eingerichtet werden, bevor Sie eine JDBC-Aktivität erstellen können.
2. Erstellen oder überprüfen Sie Ihre JDBC-Verbindung.
   Ihre JDBC-Verbindung muss mit gültigen JDBC-Anmeldeinformationen konfiguriert sein, bevor Sie eine JDBC-Aktivität erstellen können.
3. Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Aktivität .
   Diese Aktion erstellt eine benutzerdefinierte Aktivität mithilfe einer Vorlage.
4. Nach dem Einrichten allgemeiner Eigenschaften und dem Erstellen von Eingabevariablenkonfigurieren Sie den JDBC-Ausführungsbefehl.

Option	Bezeichnung
JDBC-Verbindung	Konfigurieren oder referenzieren Sie die entsprechende JDBC-Verbindung für die Datenbank. Die ausgewählte Verbindung liefert der Aktivität folgende Informationen: ○ Zieldatenbankinformationen (Server- und Datenbanknamen) ○ Verbindungs-URL ○ Zieldatenbankport (falls abweichend von der Standardportnummer) ○ Datenbankinstanzname
Anmeldeinformationen	JDBC-Anmeldeinformationen für Ihre JDBC-Verbindung
SQL-Anweisung	Geben Sie die ANSI-SQL-Anweisung ein, die in der JDBC-Zieldatenbank ausgeführt werden soll. **Hinweis:** Dieses Feld ist ausgeblendet, wenn das Kontrollkästchen „Gespeicherte Prozedur“ aktiviert ist. Sie können die Eingabevariablen zu ordnen, die Sie erstellt haben, um die SQL-Anweisungen zu konfi-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	gurieren. Standardmäßig können Sie die folgenden SQL-Anweisungen ausführen. ○ select ○ insert ○ update ○ delete ○ show ○ create ○ describe Als zusätzliche Sicherheitsmaßnahme steuert eine MID Server-Eigenschaft die Vorgänge, die diese JDBC-Orchestration-Probe ausführt, wodurch die verwendeten SQL-Befehle eingeschränkt werden. Diese Eigenschaft schützt vor potenziell zerstörerischen Befehlen, z. B. „dropdown database“ (Datenbank löschen). Die Eigenschaft mid.property.jdbc_operations enthält die MID Server-Eigenschaftssteuerungen. **Hinweis:** Sie können nicht mehrere Anweisungen verschiedener Typen ausführen. Beispielsweise können Sie eine select-Anweisung und eine update-Anweisung nicht zusammen ausführen, Sie können jedoch zwei insert-Anweisungen ausführen. Auch mehrere select-Anweisungen können in dieser Aktivität nicht ausgeführt werden.
Maximale Zeilen	Maximale Anzahl von Datensätzen, die aus der Datenbank abgerufen werden sollen. Der Standardwert ist 1.000.
Maximale Payload-Größe (KB)	Sie können einen Grenzwert für die maximale Payload-Größe festlegen, die aus der Datenbank abgerufen wird. Der Standardwert beträgt 64 Kilobyte.
Verbindungstimeout	Wie lange die Aktivität wartet, um die Verbindung herzustellen. Dieses Feld wird automatisch aus der Datenquelle ausgefüllt, kann aber für diese Aktivität geändert werden.
Abfragezeitüberschreitung	Verstrichene Zeit nach dem Ausführen der Abfrage, bis die Daten zurückgegeben werden. Dieses Feld wird automatisch aus der Datenquelle ausgefüllt, kann aber für diese Aktivität geändert werden.
Erforderliche MID Server-Fähigkeiten	MID Server zum Abfragen von JDBC nach Fähigkeiten. Standardmäßig wählt das System einen MID Server mit JDBC-Fähigkeit aus.
Gespeicherte Prozedur verwenden	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, können Sie eine gespeicherte Prozedur in MySQL-, Oracle-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	oder SQL Server-Datenbanken ausführen, indem Sie den Namen und die Parameter der Prozedur eingeben. Weitere Informationen finden Sie unter Parameter für gespeicherte JDBC-Prozeduren.

Hinweis:
Sie können Parameterwerte in einem Test-Payload Variablen auf der Registerkarte **Ausgaben** automatisch zuordnen. Siehe Ausgabevariablen automatisch zuordnen.

Nächste Maßnahme

- JDBC-Aktivitätseingaben testen
- Verwenden Sie die automatische Zuordnung, um Ausgaben und Analyseregeln zu generieren (für JDBC empfohlen).
- Wenn Sie die automatische Zuordnung nicht verwenden, können Sie Ausgabevariablen und Analyseregeln manuell erstellen.

Zugehörige Informationen

Benutzerdefinierte Aktivitäten mit benutzerdefinierten Aktivitätendesignervorlagen erstellen

JDBC-Verbindungen für eine Orchestration-Aktivität erstellen

Die Tabelle „JDBC-Verbindung“ [jdbc_connection] enthält die Informationen, die benutzerdefinierte JDBC-Orchestration-Aktivitäten verwenden, um eine Verbindung zu verschiedenen Zieldatenbanken herzustellen.

Vorbereitungen

Sie müssen über eine geeignete JAR-Datei verfügen, unabhängig davon, ob sie mit der Instanz oder mit einer benutzerdefinierten JAR-Datei bereitgestellt wird.

Hinweis:
Die ServiceNow-Instanz stellt die Dateien `mysql-connector-java-5.1.21.jar`, `sql-server-jdbc-4.0.jar` und `ojdbc6.jar` als Teil des aktuellen Release bereit, das MySQL-, SQLServer- und Oracle-Datenbanken unterstützt. Für andere Datenbanken, wie Sybase oder DB2 Universal, muss eine benutzerdefinierte JAR-Datei verwendet werden, die in die Instanz vor dem Einrichten der JDBC-Verbindung hochgeladen werden muss.

Erforderliche Rolle: activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

JDBC-Anmeldeinformationen JDBC-Anmeldeinformationen werden separat von der Aktivitätsdesigner-Vorlage abgerufen und unterstützen einen externen Anmeldeinformationsspeicher, z. B. CyberArk .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Orchestration** > **Anmeldeinformationen und Verbindungen** > **JDBC-Verbindungen** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie das Formular anhand der Felder in der Tabelle aus.
   Anhand der Auswahl der Datenbank im Feld **Format** wird festgelegt, welche Felder verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

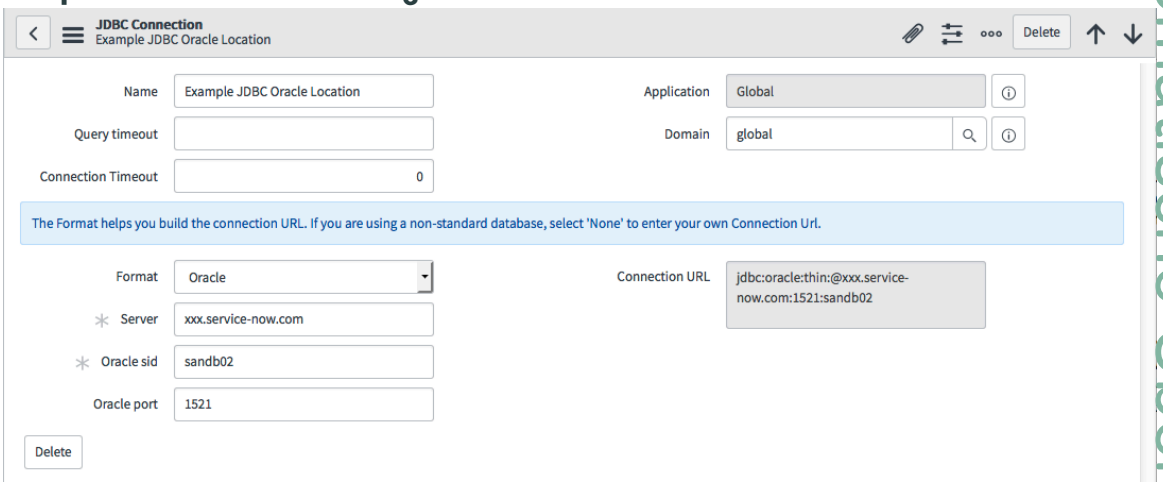
JDBC-Verbindungsfelder

Feld	Datenbankformat	Beschreibung
Name	Alle	Eindeutiger Name dieser JDBC-Verbindung. Sie könnten zum Beispiel **JDBC MySQLProd** eingeben.
Abfragezeitüberschreitung	Alle	Maximale Dauer, die die JDBC-Abfrage ohne Antwort ausgeführt werden darf.
Verbindungstimeout	Alle	Maximale Zeit, die die JDBC-Aktivität wartet, während das Herstellern einer Verbindung mit der Zieldatenbank versucht wird
Anwendung	Alle	Bereich für diese Tabelle. Standardmäßig wird die Tabelle „JDBC-Verbindung“ [jdbc_connection] im **globalen** Bereich ausgeführt.
Domäne	Alle	Domäne für diese Tabelle. Standardmäßig wird die Tabelle „JDBC-Verbindung“ [jdbc_connection] in der Domäne **global** ausgeführt.
Format	Alle	Datenbanktyp für diese Verbindung. Die Standardoptionen sind: ○ **MySQL** ○ **Oracle** ○ **SQL Server** ○ **Keine** Sie können **Sybase** oder **DB2 Universal** in die Auswahlliste aufnehmen, indem Sie die entsprechende JDBC-Treiber-JAR-Datei in die Instanz hochladen. Orchestration erkennt diese Treiber automatisch, wenn sie geladen sind, und fügt sie dieser Liste hinzu.
Server	Oracle, MySQL, SQL Server	Hostname oder IP-Adresse des Datenbankservers.
Oracle-SID	Oracle	Der Site-Identifier der Oracle-Datenbank. Der Standardwert ist **orcl**.
Oracle-Anschluss	Oracle	Port, den die Oracle-Datenbank verwendet. Der Standardwert ist **1521**.
Datenbankname	MySQL, SQLServer	Name der Datenbank
Datenbankport	MySQL, SQL Server	Port, den die ausgewählte Datenbank verwendet.
Instanzname	SQLServer	Instanzname für den ausgewählten SQLServer.
Verbindungs-URL	Alle	URL, mit der der MID Server eine Verbindung zu der angegebenen Datenbank herstellt. Die URL wird beim Speichern des Formulars automatisch erstellt und ist für die Standarddatenbanken schreibgeschützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Datenbankformat	Beschreibung
		Hinweis: Wenn das ausgewählte Format keine der Standarddatenbanken ist, müssen Sie die Verbindungs-URL manuell erstellen, damit der MID Server darüber informiert ist, wie die Verbindung erstellt werden soll.
JDBC-Laufwerk	Keiner, DB2 Universal, Sybase	Der für diese Verbindung zu verwendende JDBC-Treiber, wenn es sich nicht um eine Standarddatenbank handelt. **Hinweis:** Wenn Sie eine Sybase- oder DB2 Universal-Datenbank hinzufügen, müssen Sie den Treibernamen in dieses Feld eingeben und die Treiber-JAR-Datei in die Instanz hochladen.

Beispiel einer JDBC-Verbindung zu Oracle



3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

JDBC-Anmeldeinformationen

Automatische Zuordnung von JDBC-Aktivitätsausgabevariablen

Mit dem ServiceNow-Aktivitätsdesigner können Sie Parameterwerte in einem JDBC-Test-Payload automatisch Variablen auf der Registerkarte **Ausgaben** zuordnen.

Vorbereitungen

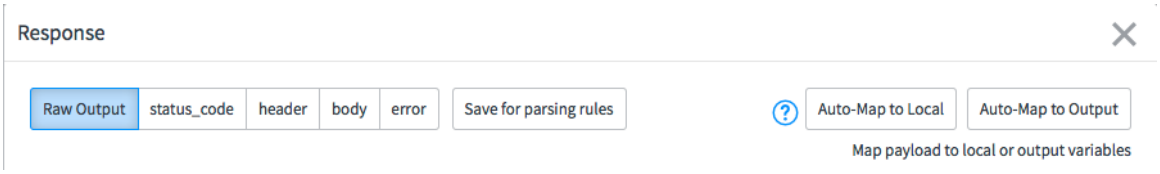
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Wählen Sie im Formular für die JDBC-Anbietervorlage die Registerkarte **Eingaben** aus.
2. Klicken auf **Testeingaben**, um die Eingabeparameter zu testen.
   Wenn Sie tatsächliche Werte für die Parameter und Felder hinzugefügt haben, führt das System diese Werte für das angegebene Ziel aus und gibt das resultierende Payload zurück. Wenn Sie den Feldern und Parametern Eingabevariablen zugeordnet haben, zeigt das System ein Dialogfeld an, in dem Sie diesen Variablen Testwerte zuweisen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Geben Sie ggf. Testwerte an, und klicken Sie auf **OK**, um das Payload anzuzeigen.
   Die gesamte Payload wird auf der Registerkarte **Rohausgabe** des Antwortformulars angezeigt.



4. Wählen Sie eine dieser Optionen für die automatische Zuordnung aus.
   - **Automatisch lokalen Variablen zuordnen**: Ordnet Werte direkt einer lokalen Variable zur Verwendung in der Aktivität zu.
   - **Automatisch Ausgabevariablen zuordnen**: Ordnet Werte direkt der Ausgabevariable zu, um sie an andere Aktivitäten im Workflow zu übergeben. Durch die automatische Zuordnung zu einer Ausgabevariable wird ein Array mit Objekten erstellt, wobei jedes Objekt die Spaltennamen aus dem Abfrageergebnis enthält.

Parameter für gespeicherte JDBC-Prozeduren

Sie können Orchestration verwenden, um eine gespeicherte Prozedur in MySQL-, Oracle DB- und MS-SQL-Datenbanken auszuführen.

Es werden mehrere Datentypen mit den folgenden Einschränkungen unterstützt:

- Es wird nur eine Ergebnismenge zurückgegeben.
- Die Reihenfolge der Eingabe- und Ausgabedatentypen in den Parametern der gespeicherten Prozedur muss mit der Aktivitätsdefinition übereinstimmen.
- Binary, Blob, Varbinary und LongBinary sollten in Base64 kodiert sein.
- Datum, Uhrzeit und Zeitstempel haben ein bestimmtes Format:

  Datumsformat: jjjj-mm-tt

  jjjj-mm-tt ist das unterstützte Format.

  Zeitformat: hh:mm:ss[.sss]

  hh:mm:ss[.sss] ist das unterstützte Format. Die Genauigkeit wird nur durch Millisekunden angegeben, Mikrosekunden oder Nanosekunden können nicht verarbeitet werden.

  Hinweis:
  `10:30:59` und `10:30:59.999000` sind korrekt, aber `10:30:59.` ist falsch.

  Zeitstempelformat: jjjj-mm-tt hh:mm:ss[.ffffff]

  jjjj-mm-tt hh:mm:ss[.ffffff] ist das unterstützte Format. Die Präzision beträgt Mikrosekunden.

- ResultSet ist die erste Ergebnismenge, die vom Datenbankserver zurückgegeben wird.
- MSSQL unterstützt keine INOUT-Parameter. Wenn Sie INOUT-Parameter verwenden, ordnet die Aktivitätsvorlage diese erkennbar OUT-Parametern zu.

Hinweis:
Wenn Sie keine Überprüfung von Datentypen in Parametern gespeicherter Prozeduren durchführen möchten, wie beim veralteten Verhalten, setzen Sie die Einstellung glide.stored_proc.data_type.validation auf falsch. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server-Eigenschaften.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter von gespeicherten Prozeduren

Feld	Beschreibung
Modus	Typ des Parameters der gespeicherten Prozedur. Unterstützte Parameter: • IN • OUT • INOUT
SQL-Typ	Ein SQL-Datentyp. Unterstützte Datentypen: • ARRAY • BIGINT • BINARY • BIT • BLOB • CHAR • CLOB • DATE • DECIMAL • DISTINCT • DOUBLE • FLOAT • INT • INTEGER • JAVA_OBJECT • LONGVARBINARY • LONGVARCHAR • NULL • NUMERIC • OTHER • REAL • REF • REF_CURSOR • SMALLINT • STRUCT • TIME • TIMESTAMP • TINYINT

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter von gespeicherten Prozeduren (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• VARBINARY • VARCHAR
Name/Wert	Name-Wert-Paare, die an den Host übergeben werden sollen. Sie können diese Parameter manuell erstellen oder Eingabevariablen in die Parameterfelder per Drag-and-Drop ziehen und einen Wert zuweisen.

Hinweis:
Nicht alle Datenbankanbieter unterstützen alle JDBC-Datentypen. Sehen Sie in Ihrem Datenbankreferenzhandbuch nach, um die unterstützten Datentypen für Ihre Installation herauszufinden.

Eingaben für die JDBC-Aktivitätsvorlage testen

Sie können die Eingabeparameter einer benutzerdefinierten JDBC-Aktivität während der Entwicklung testen, ohne die Aktivität in einem Workflow-Kontext ausführen zu müssen.

Vorbereitungen
Erstellen Sie Eingabevariablen, und ordnen Sie sie den Feldern im Formular „Ausführungsbefehl“ zu, oder geben Sie tatsächliche Werte für diese Felder an. Erforderliche Rolle: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieser Test führt nur die Eingabeparameter für einen Endpunkt aus und nicht die Vorverarbeitungs- oder Nachverarbeitungsskripts. Die Aktivität muss für den Test nicht ausgecheckt werden.

Hinweis:
Wenn Sie ausreichende Informationen für Orchestration bereitstellen, um den Endpunkt oder Host zu kontaktieren und Daten zurückzugeben, können Sie die Eingabevariablen testen. Der Test ist von jeder Stufe im Aktivitätsdesigner aus möglich. Normalerweise ist die Stufe „Ausführungsbefehl“ der Punkt, an dem Eingaben zum Testen bereit sind.

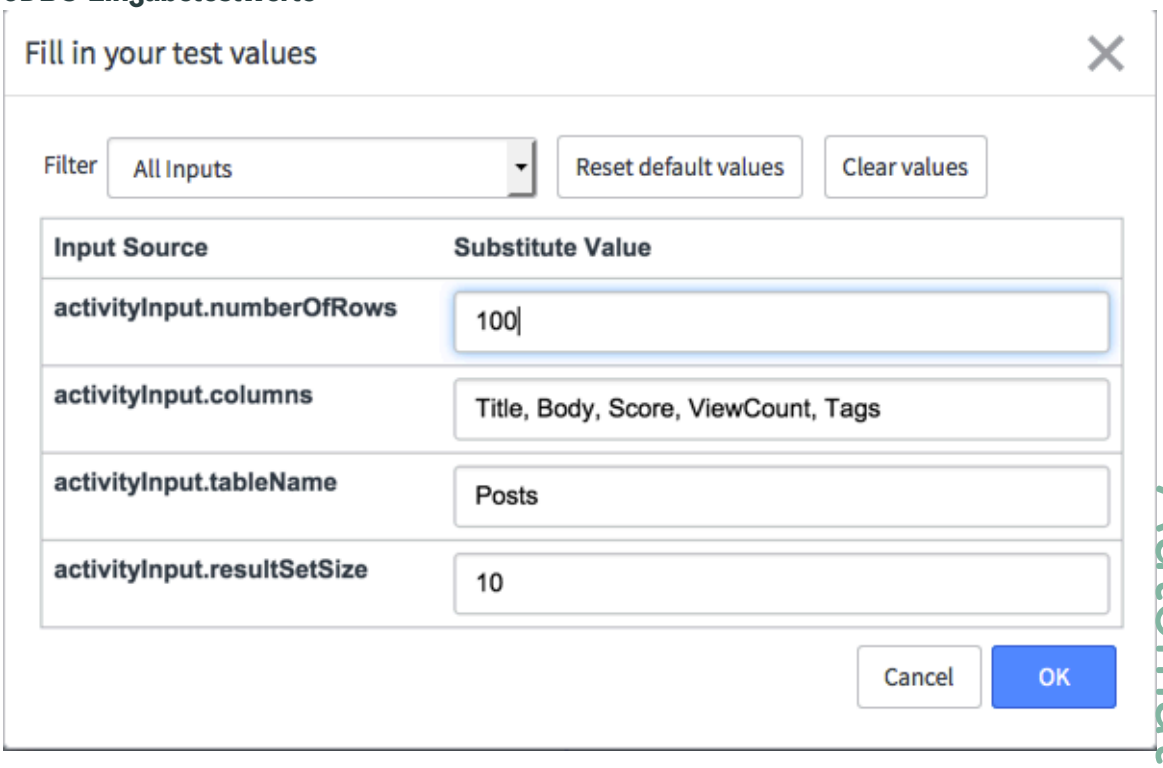
Prozedur

1. Klicken Sie im JDBC-Ausführungsbefehl auf **Testeingaben**.
   Die Liste der Variablen der Eingabequelle wird angezeigt. Wenn Sie für diese Variablen Standardwerte hinzugefügt haben, werden diese Werte in der Spalte **Wert ersetzen** angezeigt. Pflichtvariablen sind mit einem roten Stern gekennzeichnet.

Hinweis:
Der Test schlägt fehl, wenn der MID Server nicht gefunden wird oder keine Verbindung zum Ziel hergestellt werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

JDBC-Eingabetestwerte

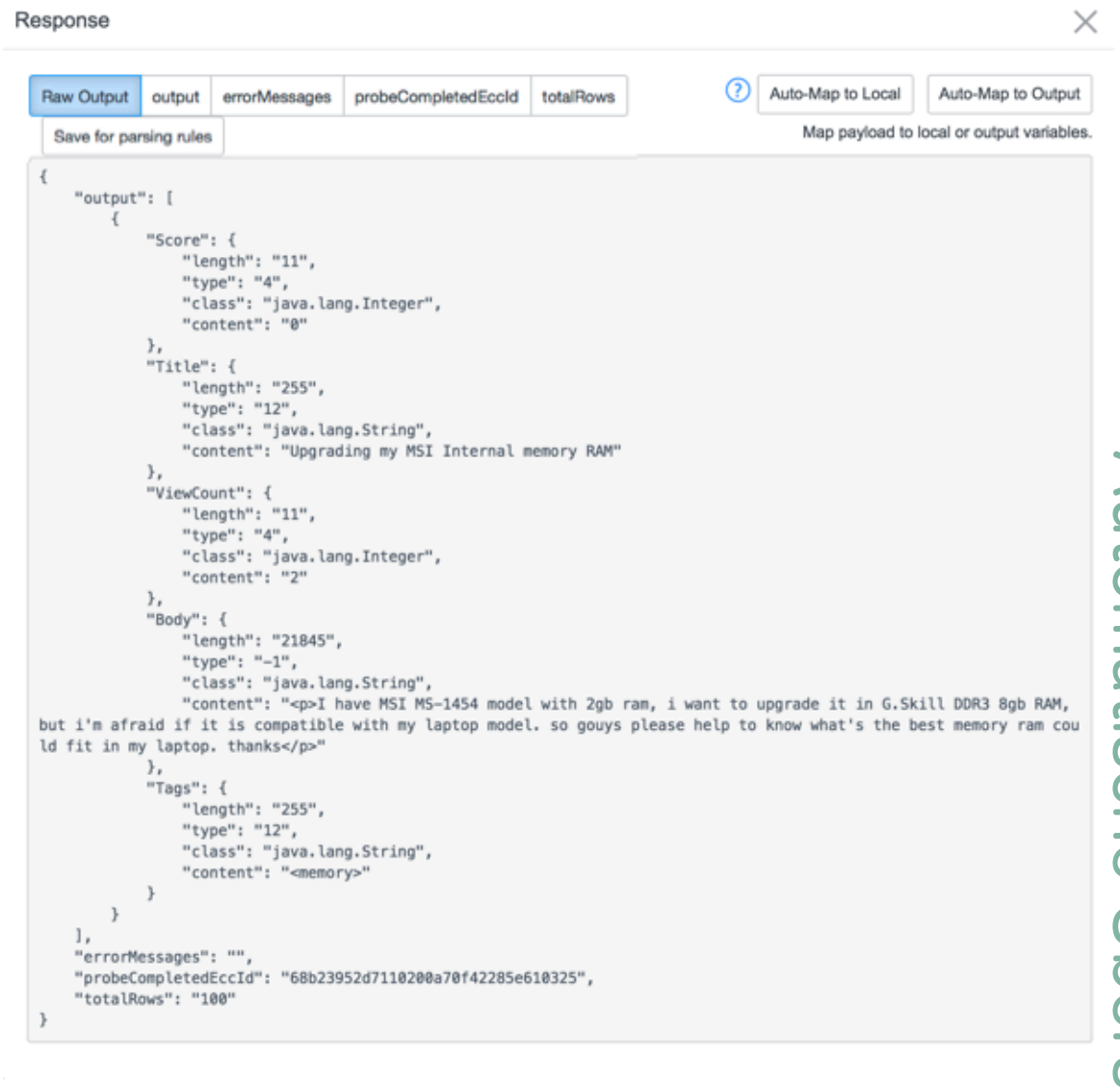


2. Filtern Sie die Variablenliste mit diesen Steuerelementen:
   - **Alle Eingaben**: Zeigt alle Eingabevariablen an. Dieses Steuerelement ist die Standardansicht.
   - **Pflichteingaben**: Zeigt nur obligatorische Variablen an
   - **Eingaben ohne Standardwerte**: Zeigt Eingabevariablen an, denen keine Standardwerte zugewiesen wurden
3. Setzen Sie die Werte nach Bedarf zurück.
   - **Standardwerte zurücksetzen**: Wenn Werte vorhanden sind, ersetzt dieses Steuerelement alle in diesem Formular festgelegten Testwerte durch die Standardwerte.
   - **Werte löschen**: Löscht alle Werte in der Eingabevariablenliste, auch wenn Standardwerte vorhanden sind
4. Wenn die Testwerte korrekt konfiguriert sind, klicken Sie auf **OK**.
   Das System führt die Werte für alle für das angegebene Ziel konfigurierten Eingaben aus und gibt das resultierende Payload zurück. Über die Schaltflächen im Antwortformular können verschiedene Ansichten des Payload angezeigt werden. Das gesamte Payload wird im Fenster **Rohausgabe** angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Antwort-Payload aus dem Eingabetest



5. Um geeignete Parameterwerte im Payload automatisch Variablen der Stufe **Ausgaben** zuzuordnen, wählen Sie eine Option für die automatische Zuordnung aus.
6. Klicken Sie auf das **X** in der rechten oberen Ecke des Fensters, um es zu schließen.

SOAP Web Service-Aktivitäten erstellen

Verwenden Sie diese Vorlage, um eine benutzerdefinierte SOAP-Aktivität zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anweisungen zur Verwendung des Prozess-Flows für Aktivitätsvorlagen finden Sie unter Anwenderdefinierte Aktivitäten erstellen.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Aktivität .
   Diese Aktion erstellt eine benutzerdefinierte Aktivität mithilfe einer Vorlage.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Nach dem Einrichten allgemeiner Eigenschaften und dem Erstellen von Eingabevariablenkonfigurieren Sie den Ausführungsbefehl des SOAP-Webservice.

Option	Bezeichnung
Ordnen Sie die Eingabevariablen zu	Verwenden Sie die von Ihnen erstellten Variablen, um den Befehl zu konfigurieren, den Orchestration beim JDBC-Ziel ausführt.
Webservicenachricht	Geben Sie die SOAP Web Service-Nachricht an, die für diese Aktivität verwendet werden soll. Wenn Sie Informationen zu SOAP-Webservices-Nachrichten benötigen, lesen Sie unter SOAP-Nachricht nach.
Webservice-Nachrichtenfunktion	Geben Sie die SOAP-Nachrichtenfunktion an, die in Verbindung mit dem SOAP Web Service verfügbar ist.
Endpunkt	Wenn Sie in dieses Feld einen Endpunkt eingeben, überschreibt er die im SOAP-Nachrichten-Webservice konfigurierte Endpunkt-URL. Klicken Sie auf das Schlosssymbol, um das Eingabefeld zu öffnen und den Endpunkt hinzuzufügen.
SOAP-Nachrichtenparameter	Name-Wert-Paare, die an den SOAP-Endpunkt übergeben werden sollen. Sie können diese Parameter manuell erstellen oder Eingabevariablen in die Parameterfelder ziehen und dann einen Wert zuweisen. Parametern, die in der SOAP-Nachricht definiert sind und ${} verwenden, können Daten aus dieser Aktivitätsvorlage zugewiesen werden. Verwenden Sie die Spalte **Zusätzliches Attribut**, um das System so zu konfigurieren, dass der Text nicht mit Escape-Zeichen versehen wird. Standardmäßig wird an die SOAP-Nachricht gesendeter Text mit Escape-Zeichen versehen. Die Spalte „ **Name** “ wird automatisch ausgefüllt, wenn die Benutzer Variablen mithilfe der Variablenersetzung in ausgehenden REST-Nachrichten in der SOAP-Nachricht bereitgestellt haben.
MID-Server verwenden	Kontrollkästchen, das festlegt, ob ein MID Server zum Aufrufen des SOAP Web Service verwendet werden muss. Wenn die SOAP Web Service-Nachrichtenfunktion einen MID Server definiert, wird dieser MID Server anstelle des hier ausgewählten verwendet.
Erforderliche MID Server-Fähigkeiten	MID-Server mit den entsprechenden MID-Server-Fähigkeiten für die Verbindung mit dem SOAP-Endpunkt. Standardmäßig wählt das System einen MID Server mit SOAP-Fähigkeiten aus. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Checkbox **MID-Server verwenden** aktiviert ist.
Zeitüberschreitung	Zulässige Dauer der SOAP-Webserviceanforderung vor der Zeitüberschreitung in Sekunden. Der Standardwert ist **10**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Authentifizierung	Bestimmt, welche Art von Authentifizierung für den Endpunkt erforderlich ist. Die Optionen sind: ○ **Vorhandene Anmeldeinformationen in SOAP-Nachricht verwenden**: Verwendet Anmeldeinformationsdefinitionen aus der SOAP-Nachrichtendefinition. ○ **Mit Anmeldeinformationen für Standar dauthentifizierung überschreiben:** Verwendet |Aktivieren Sie die Standardauthentifizierung für ausgehende SOAP- Anmeldeinformationen. Überschreibt die Anmeldeinformationen in der SOAP-Nachrichtendefinition. Anmeldeinformationen für Basic Authentication müssen bereitgestellt werden, bevor sie zur Auswahl verfügbar sind. ○ **Mit Anmeldeinformationen für Zertifikats authentifizierung überschreiben**: Überschreibt die Anmeldeinformationen in der SOAP-Nachrichtendefinition mit den Anmeldeinformationen für die Zertifikatauthentifizierung. ○ **Mit Anmeldeinformationen für Basic Au thentication und Zertifikatsauthentifi zierung überschreiben**: Überschreibt die Anmeldeinformationen in der SOAP-Nachrichtendefinition mit den Anmeldeinformationen der Basic Authentication oder der Zertifikatauthentifizierung. ○ **Mit WS-Security-Anwendernamenpro fil überschreiben**: Überschreibt die Anmeldeinformationen in der SOAP-Nachrichtendefinition mit den in WS-Security definierten Anmeldeinformationen .
Akadem. Grade	Erforderliche Anmeldeinformationen für Basic Authentication für den REST-Endpunkt. Dieses Feld ist verfügbar, wenn im Feld **Authentifizierung Mit Anmeldeinformationen für Basic Authentication überschreiben** ausgewählt ist. In der Auswahlliste werden nur Anmeldeinformationen für Basic Authentication angezeigt, die in der Instanz gespeicherte Anmeldeinformationen und Anmeldeinformations-IDs eines externen Speichersystems umfassen. Wenn Sie Anmeldeinformationen verwenden, die in einem CyberArk-Tresor gespeichert sind, können Sie den in der MID Server-Konfigurationsdatei definierten Standardtresor überschreiben, indem Sie den Namen eines anderen Tresors als Präfix der Anmeldeinformations-ID getrennt durch einen Doppelpunkt hinzufügen. Zum Beispiel `newsafe:orch-`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	test-f5. Details finden Sie unter Konfigurieren der MID Server für CyberArk .
Protokollprofil	Die gegenseitige Authentifizierung ausgehender Webservices zur Authentifizierung. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der Authentifizierungstyp entweder **Mit Anmeldeinformationen für Zertifikatsauthentifizierung überschreiben** oder **Mit Anmeldeinformationen für Basic Authentication und Zertifikatsauthentifizierung überschreiben** ist.

Hinweis:
Sie können Parameterwerte in einem Test-Payload Variablen auf der Registerkarte **Ausgaben** automatisch zuordnen. Siehe Ausgabevariablen automatisch zuordnen.

Nächste Maßnahme

- Verwenden Sie die automatische Zuordnung, um Ausgaben und Analyseregeln zu generieren (für JDBC empfohlen).
- Wenn Sie die automatische Zuordnung nicht verwenden, können Sie Ausgabevariablen und Analyseregeln manuell erstellen.

Automatische Zuordnung von SOAP-Aktivitätsausgabevariablen

Mit dem ServiceNow-Aktivitätsdesigner können Sie Parameterwerte in einem SOAP-Test-Payload automatisch zu Variablen in der Stufe **Ausgaben** zuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

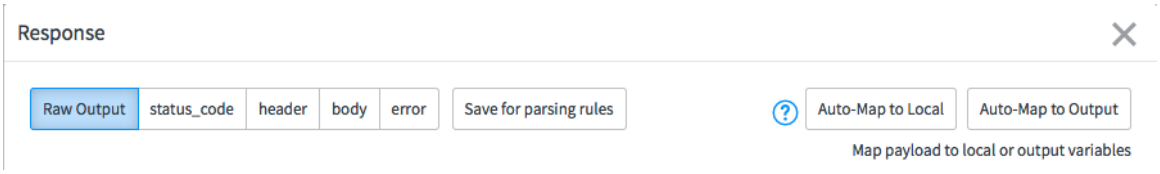
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Sie können Eingabevariablen von jeder Stufe des Aktivitätendesigners aus testen, wenn Sie genügend Informationen für Orchestration angegeben haben, um den Endpunkt zu kontaktieren und Daten zurückzugeben. Normalerweise ist die Stufe **Ausführungsbefehl** der Punkt, an dem Eingaben zum Testen bereit sind.

Prozedur

1. Fahren Sie im Aktivitätsdesigner mit der Stufe **Ausführungsbefehl** fort.
2. Definieren Sie bei Bedarf einen geeigneten MID-Server.
   Der Test schlägt fehl, wenn der MID-Server nicht gefunden wird oder keine Verbindung zum Ziel hergestellt werden kann.
3. Klicken auf **Testeingaben**, um die Eingabeparameter zu testen.
   Wenn Sie tatsächliche Werte für die Parameter und Felder hinzugefügt haben, führt das System diese Werte für das angegebene Ziel aus und gibt das resultierende Payload zurück. Wenn Sie den Feldern und Parametern Eingabevariablen zugeordnet haben, zeigt das System ein Dialogfeld an, in dem Sie diesen Variablen Testwerte zuweisen können.
4. Geben Sie ggf. Testwerte an, und klicken Sie auf **OK**, um das Payload anzuzeigen.
   Die gesamte Payload wird auf der Registerkarte **Rohausgabe** des Antwortformulars angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Wählen Sie eine dieser Optionen für die automatische Zuordnung aus.
   - **Automatisch lokalen Variablen zuordnen**: Ordnet Werte direkt einer lokalen Variable zur Verwendung in der Aktivität zu.
   - **Automatisch Ausgabevariablen zuordnen**: Ordnet Werte direkt der Ausgabevariable zu, um sie an andere Aktivitäten im Workflow zu übergeben. Durch die automatische Zuordnung zu einer Ausgabevariable wird ein Array mit Objekten erstellt, wobei jedes Objekt die Spaltennamen aus dem Abfrageergebnis enthält.

Anmeldeinformationen für den Zugriff auf eine WSDL für SOAP-Nachrichten angeben

Wenn die in einem Test-Paylod angeforderte SOAP-WSDL eine Authentifizierung erfordert, müssen Sie Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung in der SOAP-Nachricht oder in der SOAP-Aktivität angeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

Die ServiceNow-Instanz unterstützt nur Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung für den Zugriff auf eine WSDL. Wenn die SOAP-Funktion oder die SOAP-Nachricht diese Anmeldeinformationen nicht bereitstellt, müssen Sie sie in der SOAP-Aktivitätsvorlage konfigurieren. Orchestration verwendet diese Prioritäten, um zu entscheiden, welche Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung verwendet werden sollen:

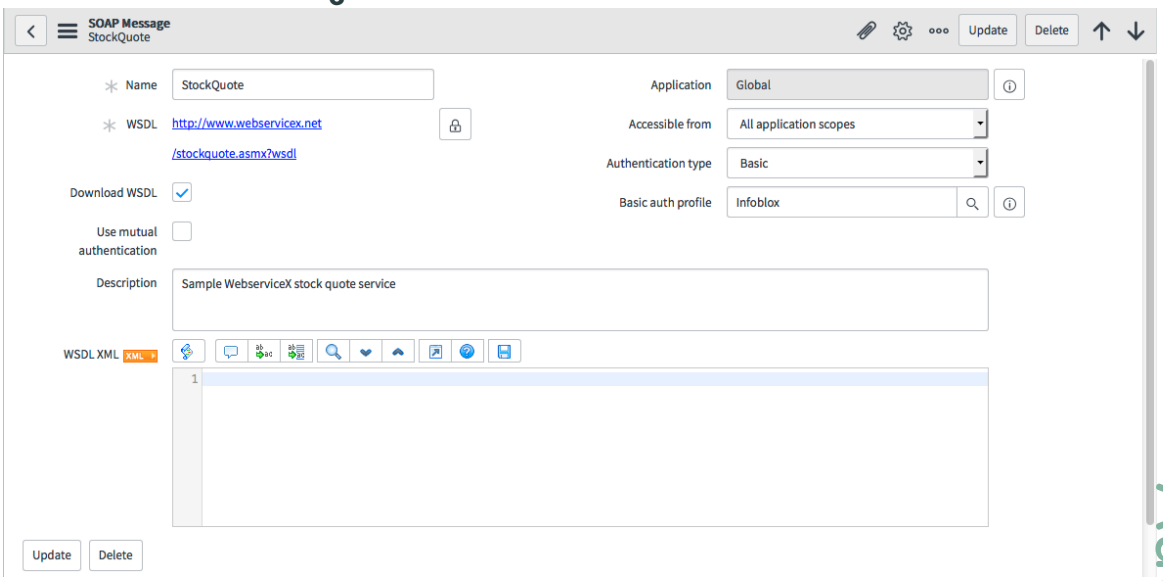
- SOAP-Nachricht: Anmeldeinformationen für eine SOAP-Nachricht werden verwendet, wenn keine anderen Anmeldeinformationen definiert sind.
- SOAP-Funktion: Anmeldeinformationen für eine SOAP-Funktion überschreiben die für die SOAP-Nachricht konfigurierten Anmeldeinformationen.
- SOAP-Aktivitätsvorlage: Anmeldeinformationen für eine SOAP-Aktivitätsvorlage überschreiben die Anmeldeinformationen sowohl für die SOAP-Funktion als auch für die SOAP-Nachricht.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Webservices** > **Ausgehend** > **SOAP-Nachricht**an.
2. Wählen Sie die SOAP-Nachricht aus, die die Aktivität verwenden soll.
3. Aktivieren Sie im SOAP-Nachrichtendatensatz die Checkbox **WSDL herunterladen**.
4. Wählen Sie im Feld **Authentifizierungstyp** die Option **Standard** aus.
   Das Feld **Basis-Authentifizierungsprofil** wird angezeigt.
5. Wählen Sie das Basis-Authentifizierungsprofil aus, das mit dieser SOAP-Nachricht verwendet werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardauthentifizierung für eine SOAP-Nachricht



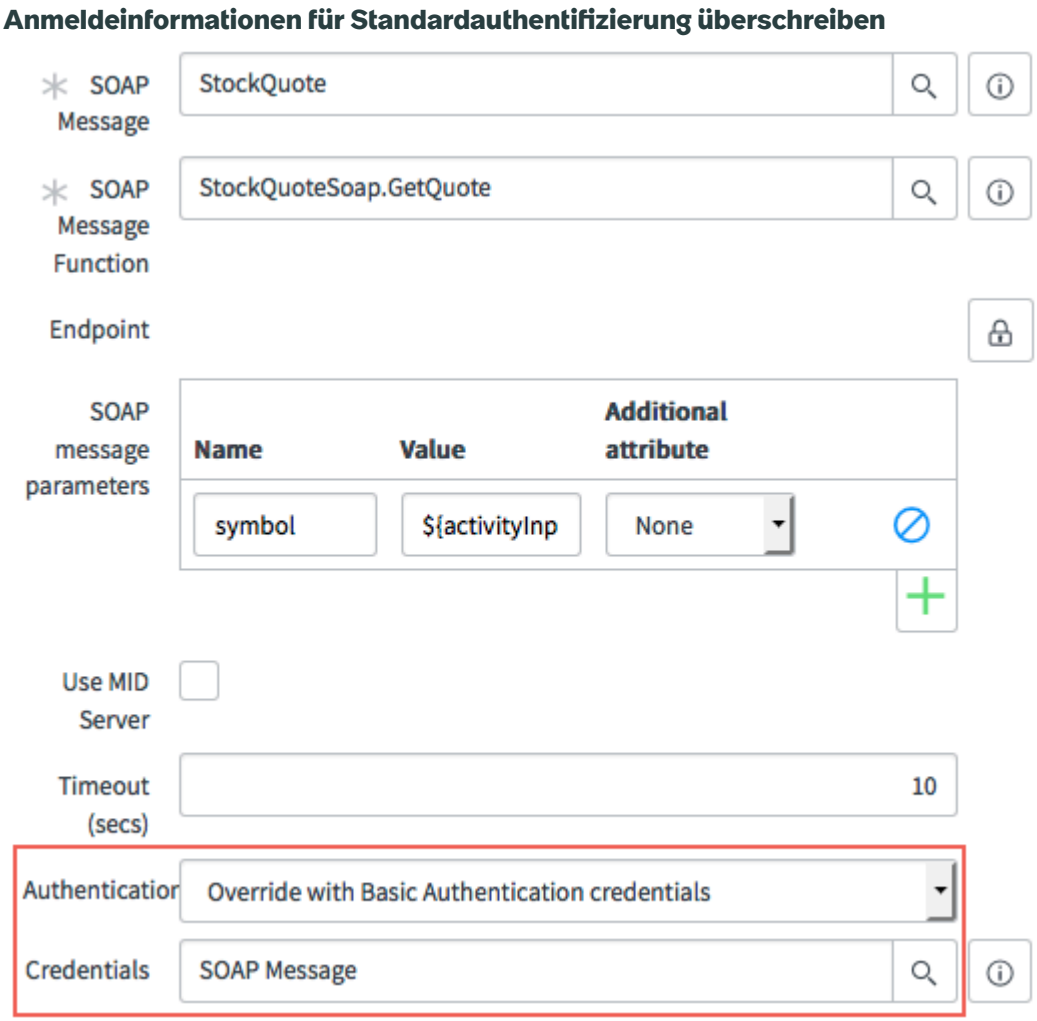
6. Alternativ können Sie die Anmeldeinformationen für Basic Authentication im SOAP-Ausführungsbefehle konfigurieren konfigurieren.

   a. Wählen Sie im Feld **Authentifizierung** die Option **Mit Anmeldeinformationen für Basic Authentication überschreiben** aus.
   Das Feld **Anmeldeinformationen** wird angezeigt.

   b. Wählen Sie die Anmeldeinformationen für Basic Authentication für den Zugriff auf die WSDL aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Einstellung überschreibt alle in der SOAP-Nachricht konfigurierten Anmeldeinformationen.



SOAP-Ausführungsbefehle konfigurieren

Verwenden Sie die von Ihnen erstellten Eingabevariablen, um den Befehl zu konfigurieren, den Orchestration auf dem SOAP-Endpunkt ausführt.

Vorbereitungen

Erstellen Sie im Formular **Eingaben** die benötigten Eingabevariablen, bevor Sie mit der Stufe **Ausführungsbefehl** fortfahren.

Erforderliche Rolle: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

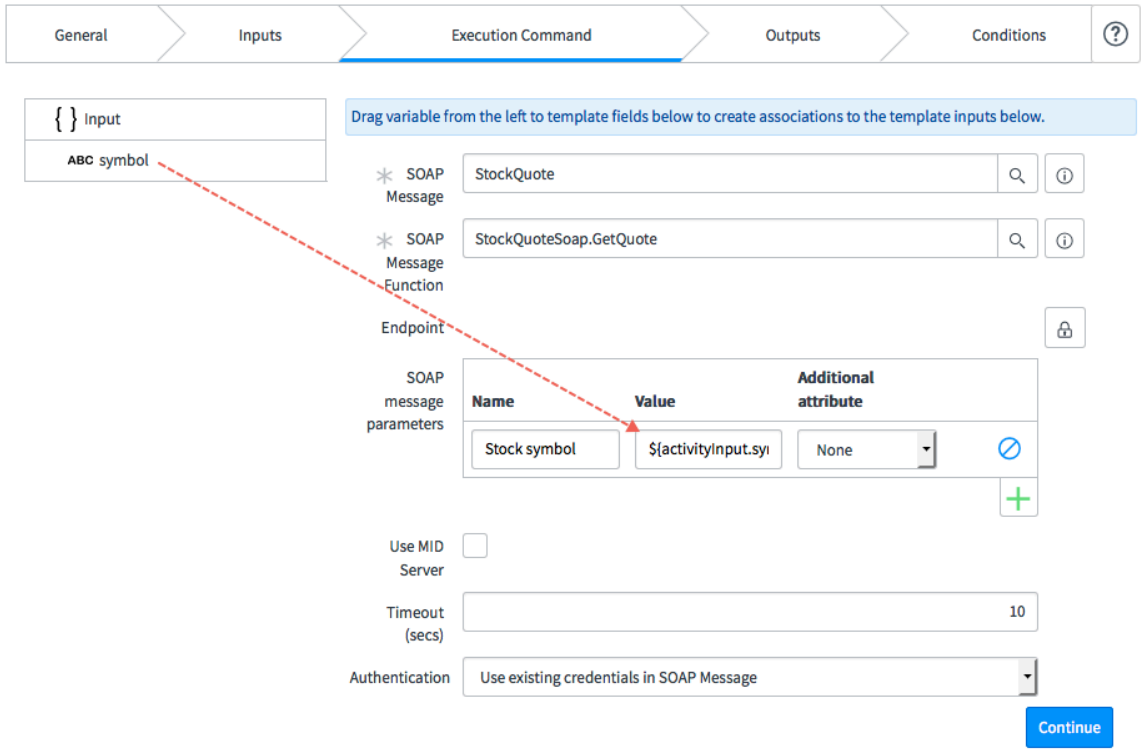
Hinweis:
Sie können die SOAP-Verbindung zwischen dem MID Server und dem Endpunkt testen, ohne die Aktivität in einem Workflow-Kontext ausführen zu müssen. Details dazu finden Sie unter Vorlagenausgaben testen.

Prozedur

1. Ziehen Sie Variablen aus der Liste der Eingaben, und legen Sie sie in den Befehlsfeldern ab.
   Das System formatiert die Variablen in der richtigen Syntax für den Befehl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SOAP-Ausführungsbefehl



2. Füllen Sie die in der Tabelle angegebenen Felder aus.

Vorlagenfelder für den SOAP-Ausführungsbefehl

Feld	Beschreibung
Eingabe	Generator für Eingabevariablen. Eingabevariablen erstellen, um sie verfügbaren Feldern zuzuordnen.
Webservicenachricht	Für diese Aktivität zu verwendendeSOAP-Nachricht . Benutzer müssen über die Rolle web_service_admin verfügen, um dieses Feld konfigurieren zu können.
Webservice-Nachrichtenfunktion	SOAP-Nachricht Für diese Aktivität zu verwendende SOAP-Nachrichtenfunktionen . Benutzer müssen über die Rolle web_service_admin verfügen, um dieses Feld konfigurieren zu können.
Endpunkt	Endpunkt-URL für den von dieser Aktivität verwendeten SOAP Web Service. Geben Sie einen Endpunkt in dieses Feld ein, um den in der SOAP-Nachricht konfigurierten Endpunkt zu überschreiben. Klicken Sie auf das Schlosssymbol, um das Eingabefeld zu öffnen.
SOAP-Nachrichtenparameter	Name-Wert-Paare, die an den SOAP-Endpunkt übergeben werden sollen. Sie können diese Parameter manuell erstellen oder Eingabevariablen in die Parameterfelder ziehen und dann einen Wert zuweisen. Parametern, die in der SOAP-Nachricht definiert sind und ${} verwenden, können Daten aus dieser Aktivitätsvorlage zugewiesen werden. Verwenden Sie die Spalte **Zusätzliches Attribut**, um das System so zu konfigurieren, dass der Text nicht mit Escape-Zeichen versehen wird. Standardmäßig wird an die SOAP-Nachricht gesendeter Text mit Escape-Zeichen versehen. Die Spalte „ **Name** “ wird automatisch ausgefüllt, wenn die Benutzer Variablen mithilfe der Variablenersetzung in ausgehenden REST-Nachrichten in der SOAP-Nachricht bereitgestellt haben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
MID-Server verwenden	Kontrollkästchen, das festlegt, ob ein MID Server zum Aufrufen des SOAP Web Service verwendet werden muss. **Hinweis:** Wenn die SOAP Web Service-Nachrichtenfunktion einen MID Server definiert, wird dieser MID Server anstelle des hier ausgewählten verwendet.
Erforderliche MID Server-Fähigkeiten	MID-Server mit den entsprechenden MID-Server-Fähigkeiten für die Verbindung mit dem SOAP-Endpunkt. Standardmäßig wählt das System einen MID Server mit SOAP-Fähigkeiten aus. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Checkbox **MID-Server verwenden** aktiviert ist.
Zeitüberschreitung	Zulässige Dauer der SOAP-Webserviceanforderung vor der Zeitüberschreitung in Sekunden. Der Standardwert ist **10**.
Authentifizierung	Bestimmt, welche Art von Authentifizierung für den Endpunkt erforderlich ist. Die Optionen sind: ○ **Vorhandene Anmeldeinformationen in SOAP-Nachricht verwenden**: Verwendet Anmeldeinformationsdefinitionen aus der SOAP-Nachrichtendefinition. ○ **Mit Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung überschreiben:** Verwendet |Aktivieren Sie die Standardauthentifizierung für ausgehende SOAP- Anmeldeinformationen. Überschreibt die Anmeldeinformationen in der SOAP-Nachrichtendefinition. Anmeldeinformationen für Basic Authentication müssen bereitgestellt werden, bevor sie zur Auswahl verfügbar sind. ○ **Mit Anmeldeinformationen für Zertifikatsauthentifizierung überschreiben**: Überschreibt die Anmeldeinformationen in der SOAP-Nachrichtendefinition mit den Anmeldeinformationen für die Zertifikatauthentifizierung. ○ **Mit Anmeldeinformationen für Basic Authentication und Zertifikatsauthentifizierung überschreiben**: Überschreibt die Anmeldeinformationen in der SOAP-Nachrichtendefinition mit den Anmeldeinformationen der Basic Authentication oder der Zertifikatauthentifizierung. ○ **Mit WS-Security-Anwendernamensprofil überschreiben**: Überschreibt die Anmeldeinformationen in der SOAP-Nachrichtendefinition mit den in WS-Security definierten Anmeldeinformationen.
Akadem. Grade	Erforderliche Anmeldeinformationen für Basic Authentication für den REST-Endpunkt. Dieses Feld ist verfügbar, wenn im Feld **Authentifizierung Mit Anmeldeinformationen für Basic Authentication überschreiben** ausgewählt ist. In der Auswahlliste werden nur Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung angezeigt, die in der Instanz gespeicherte Anmeldeinformationen und Anmeldeinformations-IDs eines externen Speichersystems umfassen. Wenn Sie Anmeldeinformationen verwenden, die in einem CyberArk-Safe gespeichert sind, können Sie die Option MID-Server für CyberArk konfigurieren überschreiben, die in der MID-Server-Konfigurationsdatei definiert ist, indem Sie den Namen eines anderen Safes als Präfix der Anmeldeinformations-ID hinzufügen, getrennt durch einen Doppelpunkt. Zum Beispiel `newsafe:orch-test-f5`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Protokollprofil	Die gegenseitige Authentifizierung ausgehender Webservices zur Authentifizierung. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der Authentifizierungstyp entweder **Mit Anmeldeinformationen für Zertifikatsauthentifizierung überschreiben** oder **Mit Anmeldeinformationen für Basic Authentication und Zertifikatsauthentifizierung überschreiben** ist.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Klicken Sie auf **Fortsetzen**, um mit der Stufe **Ausgaben** fortzufahren.

Ausführungsparameter für SOAP-Vorlagen

Sie verwenden Ausführungsparameter, um das Eingabeprozessskript im Formular **Vorverarbeitung** des Aktivitätendesigners zu erstellen.

Beschreibungen der SOAP Web Service-Befehlsfelder finden Sie in der Tabelle unter SOAP-Ausführungsbefehle konfigurieren.

Hinweis:
Sie müssen das Präfix `executionParam.` mit allen Variablen in dieser Tabelle verwenden.

SOAP-Ausführungsparameter

Name	Variable	Typ	Verwendung
Webservicenachricht	web_service_message	Referenz	Die sys_id der entsprechenden SOAP-Nachricht
Webservice-Nachrichtenfunktion	web-service_message_function	Referenz	Die sys_id der SOAP-Nachrichtenfunktion
Webservice-Endpunkt	web_service_endpoint	Zeichenfolge	URL des SOAP-Endpunkts
Parameters	parameters	Array von JavaScript-Objekten	Array von JavaScript-Objekten, ausgedrückt mit dem Präfix `executionParam.`. Anweisungen zum Erstellen von Arrays mit diesem Parameter finden Sie unter JavaScript-Arrays in SOAP-Vorlagen erstellen.
MID Server verwenden	use_mid_server	Boolesch	Mit „wahr“ wird angegeben, dass ein MID Server verwendet wird
MidCapabilities	midCapabilities	Zeichenfolge (durch Kommas getrennt)	Liste der Referenzen für die erforderlichen MID Server-Fähigkeiten
Time out	time_out	Zeichenfolge	Zulässige Dauer der SOAP-Webserviceanforderung vor der Zeitüberschreitung in Sekunden. Der Standardwert ist **10**.
ValueCapabilities	valueCapabilities	Hashmap-Array	Fähigkeitswerte zur Auswahl des MID Servers. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server-Fähigkeiten. Verwenden Sie dieses Beispiel, um die Auswahl des

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SOAP-Ausführungsparameter (Fortsetzung)

Name	Variable	Typ	Verwendung

			MID Servers anzupassen, wenn zusätzliche Fähigkeiten nach Wert zugewiesen werden:
			`var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'};`
			`executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`

Auth Type	auth_type	Boolesch	Typ der zu verwendenden Anmeldeinformationen. Die Auswahlmöglichkeiten sind: • basic_auth_pick_credentials • use_existing_credentials
Berechtigungen	credentials	Referenz	Anmeldeinformationen für diese SOAP-Nachricht, wenn `auth_type` `basic_auth_pick_credentials` ist.

JavaScript-Arrays in SOAP-Vorlagen erstellen

Dies sind Anweisungen zum Erstellen von JavaScript-Arrays mit SOAP-Ausführungsparametern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um dem Parameter-Array weitere Name-Wert-Paare hinzuzufügen, hängen Sie die Werte an das vorhandene Array an.

Prozedur

1. Erstellen Sie ein JavaScript-Objekt mit der folgenden Syntax, und fügen Sie es dem Array `executionParam.parameter` hinzu:

   ```
   var newParameter = {"name":"parameterName","value":"parameterValue","additional_attribute":"none"};
   executionParam.parameters.push(newParameter);
   ```

   Durch das Hinzufügen des neuen JavaScript-Objekts zu dem Array stellen Sie sicher, dass alle bereits im Array verfügbaren Elemente nicht betroffen werden.

2. Legen Sie den Wert in der Spalte **Zusätzliches Attribut** im Eingabefeld **SOAP-Nachrichtenparameter** auf **Do not escape text** fest.

   In diesem Fall versieht das System den für das Attribut **value** angegebenen Wert nicht mit Escape-Zeichen. Ein Beispiel dafür ist:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
var newParameter =
 {"name":"parameterName","value":"parameterValue","additional_attribute":"do_not_escape_t
ext"};
executionParam.parameters.push(newParameter);
```

Hinweis:
Wenn der Wert für das Feld **Zusätzliches Attribut None** lautet, dann versieht das System den durch das Attribut **value** angegebenen Wert mit Escape-Zeichen. Im ersten Beispiel wird `parameterValue` mit Escape-Zeichen versehen.

Nachverarbeitungsparameter für SOAP-Vorlagen

Verwenden Sie diese Parameter, um ein Nachverarbeitungsskript zu erstellen.

Nachverarbeitungsparameter des Aktivitätendesigners

Name	Variable	Typ	Verwendung
Status code	status_code	Ganzzahl	Enthält den vom Webservice zurückgegebenen Statuscode
Header	header	Hashmap eines JavaScript-Objekts	Enthält die Hashmap mit den Key-Wert-Paaren, die den an den Webservice übergebenen Headerwerten zugeordnet sind. Sie können auf jeden Wert mit `executionResult.header[keyName]` zugreifen.
Body	body	Zeichenfolge	Enthält einen Zeichenfolgewert, der die Ausgabe der SOAP-Nachricht darstellt
Error	error	Zeichenfolge	Gibt die Fehlerzeichenfolge vom SOAP Web Service zurück, außer es liegen keine Fehler vor. In diesem Fall wird **null** zurückgegeben.

JavaScript-Probe-Aktivitäten erstellen

Erstellen Sie eine JavaScript-Probe-Aktivität, um einen MID Server anzuweisen, serverseitiges JavaScript auszuführen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: activity_creator oder workflow_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die JavascriptProbe-Aktivität hat dieselbe Funktionalität wie das Aufrufen von „Paketen“ in Java-Standardbibliotheken. Damit haben Sie mehr Kontrolle über die Java-Bibliotheken auf dem MID Server. Sie können eigene JAR-Dateien auf den MID Server laden und über die JavascriptProbe-Aktivität Pakete in diesen Java-Dateien aufrufen.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Aktivität .
   Diese Aktion erstellt eine benutzerdefinierte Aktivität mithilfe einer Vorlage.
2. Nach dem Einrichten allgemeiner Eigenschaften und dem Erstellen von Eingabevariablenkonfigurieren Sie den Ausführungsbefehl für die JavaScript-Probenaktivität.

Option	Bezeichnung
Ordnen Sie die Eingabevariablen zu	Verwenden Sie die von Ihnen erstellten Variablen, um den Befehl zu konfigurieren, den Orchestration auf dem MID Server ausführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Skripttyp	Wählen Sie den Typ des einzufügenden Skripts aus. Verfügbare Optionen sind: ○ Benutzerdefiniertes JavaScript ○ MID Server Script Include
Skript	Benutzerdefiniertes JavaScript zur Ausführung mit dieser Probe. **Hinweis:** Dieses Feld ist verfügbar, wenn der **Skripttyp Benutzerdefiniertes JavaScript** ausgewählt ist.
MID-Server-Skripteinbindung	Skript für den MID-Server, der mit dieser Probe ausgeführt werden soll. **Hinweis:** Dieses Feld ist verfügbar, wenn der **Skripttyp MID-Server-Skripteinbindung** ausgewählt ist.
MID-Server nach Host auswählen	MID Server, auf dem die Probe ausgeführt wird
Erforderliche MID Server-Fähigkeiten	Zu verwendender MID Server nach Fähigkeiten
Parameter	Name-Wert-Paare, die mit dieser Probe an den Host übergeben werden sollen. Sie können diese Parameter manuell erstellen oder Eingabevariablen in die **Parameter**-Felder ziehen und dann einen Wert zuweisen.

Hinweis:
Sie können Parameterwerte in einem Test-Payload Variablen auf der Registerkarte **Ausgaben** automatisch zuordnen. Siehe Ausgabevariablen automatisch zuordnen.

Nächste Maßnahme

Beenden Sie die Erstellung Ihrer JavaScript-Probenaktivität, indem Sie Ausgabevariablen, Analyseregelnoder Bedingungen erstellen. Im Thema Benutzerdefinierte Aktivitäten erstellen finden Sie Informationen zu den Vorlagenoptionen.

Ausführungsparameter für JavaScript-Probe-Vorlagen

Verwenden Sie Ausführungsparameter, um im Formular **Vorverarbeitung** des Aktivitätendesigners das Eingabeprozessskript zu erstellen.

Beschreibungen der JavaScript Probe-Befehlsfelder finden Sie in der Tabelle unter JavaScript-Probe-Ausführungsbefehle konfigurieren.

Hinweis:
Sie müssen das Präfix `executionParam.` mit allen Variablen in dieser Tabelle verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausführungsparameter für JavaScript-Vorlagen

Name	Variable	Typ	Verwendung
Skripttyp	script_type	Aufzählung	Typ des auszuführenden Skripts. Mögliche Typen sind: • custom_javascript_typ • mid_script_include_type
Skript	script	Zeichenfolge	Skript, das benutzerdefiniertes JavaScript ausführt, wenn **script_type custom_javascript_type** ist
Mid script include	mid_script_include	Referenz	Die sys_id-Referenz, die der MID-Server-Skripteinbindung zugeordnet ist, wenn **script_type mid_script_include_type** ist
Source	source	Zeichenfolge	Zielhost, auf dem das Skript ausgeführt werden soll
MidCapabilities	midCapabilities	Zeichenfolge (durch Kommas getrennt)	Liste der erforderlichen MID Server-Fähigkeiten

Parameters	parameters	JavaScript-Objekt-Array	Array von JavaScript-Objekten, ausgedrückt mit dem Präfix executionParam.. Um dem **parameters**-Array weitere Name-Wert-Paare hinzuzufügen, hängen Sie sie an das vorhandene Array an. Erstellen Sie ein JavaScript-Objekt mit der folgenden Syntax, und fügen Sie es dem Array executionParam.parameter hinzu. Dadurch werden der Nachricht zusätzliche Parameter zugewiesen:
			`var newParameter = {"name":"parameterName","value":"parameterValue"};`
			`executionParam.parameters.push(newParameter);`

ValueCapabilities	valueCapabilities	Hashmap-Array	Fähigkeitswerte zur Auswahl des MID Servers. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server-Fähigkeiten. Verwenden Sie dieses Beispiel, um die Auswahl des MID Servers anzupassen, wenn zusätzliche Fähigkeiten nach Wert zugewiesen werden:
			`var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'};`
			`executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`

Nachverarbeitungsparameter für JavaScript Probe-Vorlagen

Verwenden Sie diese Parameter, um ein Nachverarbeitungsskript zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachverarbeitungsparameter für JavaScript-Probe

Name	Variable	Typ	Verwendung
Payload	payload	Zeichenfolge	Enthält ein Roh-Payload, das von der JavaScript-Probe zurückgegeben wird
Ausgabe	Ausgabe	Zeichenfolge	Enthält Ausgabedaten, die von der JavaScript-Probe zurückgegeben werden
EccSysId	eccSysId	Zeichenfolge	Enthält die Referenz-ID, die der Eingabenachricht der ECC-Warteschlange zugeordnet ist
Fehlermeldungen	errorMessages	Zeichenfolge	Enthält die Fehlermeldungen, die von der JavaScript-Probe zurückgegeben werden. Wenn keine Fehlermeldungen zurückgegeben werden, ist dieser Wert null.

JavaScript-Probe-Ausführungsbefehle konfigurieren

Verwenden Sie die von Ihnen erstellten Eingabevariablen, um den Befehl zu konfigurieren, den Orchestration auf dem JavaScript Probe-Zielhost ausführt.

Vorbereitungen

Erstellen Sie im Formular **Eingaben** die benötigten Eingabevariablen, bevor Sie mit der Stufe **Ausführungsbefehl** fortfahren.

Erforderliche Rolle: activity_creator, admin

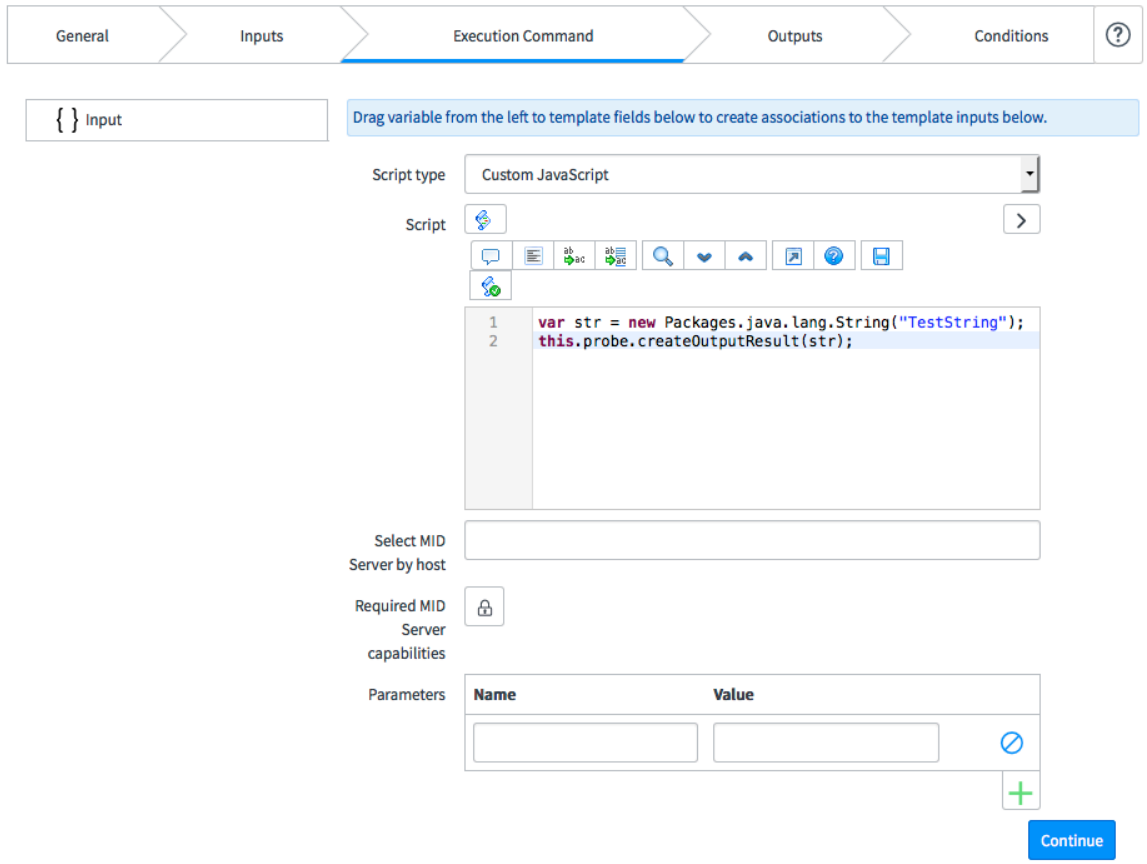
Hinweis:
Sie können die JavaScript-Probe-Verbindung zwischen dem MID Server und dem Zielcomputer testen, ohne die Aktivität in einem Workflow-Kontext ausführen zu müssen. Details dazu finden Sie unter Vorlagenausgaben testen.

Prozedur

1. Ziehen Sie Variablen aus der Liste der Eingaben, und legen Sie sie in den Befehlsfeldern ab.
   Das System formatiert die Variablen in der richtigen Syntax für den Befehl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

JavaScript-Probe-Ausführungsbefehl



2. Füllen Sie die in der Tabelle angegebenen Felder aus.

Felder für JavaScript-Probe-Ausführungsbefehle

Feld	Beschreibung
Eingabe	Generator für Eingabevariablen. Eingabevariablen erstellen, um sie verfügbaren Feldern zuzuordnen.
Skripttyp	Wählen Sie den Typ des einzufügenden Skripts aus. Verfügbare Optionen sind: ○ Benutzerdefiniertes JavaScript ○ MID Server Script Include
Skript	Benutzerdefiniertes JavaScript zur Ausführung mit dieser Probe. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der **Skripttyp Benutzerdefiniertes JavaScript** ausgewählt ist.
MID-Server-Skripteinbindung	Skript für den MID-Server, der mit dieser Probe ausgeführt werden soll. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der **Skripttyp MID-Server-Skripteinbindung** ausgewählt ist.
MID-Server nach Host auswählen	MID Server, auf dem die Probe ausgeführt wird
Erforderliche MID Server-Fähigkeiten	Zu verwendender MID Server nach Fähigkeiten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Parameter	Name-Wert-Paare, die mit dieser Probe an den Host übergeben werden sollen. Sie können diese Parameter manuell erstellen oder Eingabevariablen in die **Parameter**-Felder ziehen und dann einen Wert zuweisen.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Klicken Sie auf **Fortsetzen**, um mit der Stufe **Ausgaben** fortzufahren.

PowerShell-Aktivitäten erstellen

Erstellen Sie eine benutzerdefinierte PowerShell-Aktivität, die Daten von einem Host mittels Microsoft PowerShell an einen Workflow zurückgibt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: activity_creator oder workflow_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

ServiceNow unterstützt PowerShell 3.0 bis 5.1.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Aktivität .
   Diese Aktion erstellt eine benutzerdefinierte Aktivität mithilfe einer Vorlage.
2. Nach dem Einrichten allgemeiner Eigenschaften und dem Erstellen von Eingabevariablenkonfigurieren Sie den PowerShell-Ausführungsbefehl.

Option	Bezeichnung
Ordnen Sie die Eingabevariablen zu	Verwenden Sie die von Ihnen erstellten Variablen, um den Befehl zu konfigurieren, den Orchestration beim JDBC-Ziel ausführt.
Zielhost	Hostname oder IP-Adresse des Zielservers für diese PowerShell-Aktivität
Skripttyp	Typ des PowerShell-Skripts, das auf dem Power-Shell-Host ausgeführt werden soll. Verfügbare Optionen sind: ○ Benutzerdefinierter PowerShell-Befehl ○ MID Server-Skriptdatei
MID Server-Skriptdatei	Die MID-Server-Skriptdatei enthält die Power-Shell-Skripts. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der **Skripttyp** „MID-Server-Skriptdatei“ ausgewählt ist.
Befehl	PowerShell-Befehl, den die Aktivität ausführt. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der **Skripttyp** *Benutzerdefinierter PowerShell-Befehl* ausgewählt ist. Sie können Eingabevariablen aus dem Variablen-Generator in dieses Feld ziehen, um Ihren Befehl zu erstellen.
PowerShell-Variablen	Name-Wert-Paare, die mit PowerShell an den Host übergeben werden sollen. Sie können diese Variablen manuell erstellen oder Eingabevariablen in das

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	Feld **Wert** ziehen. Verschlüsselte Eingabevariablen behalten ihre Verschlüsselung bei, unabhängig von den Datentypeinstellungen in diesem Feld. Wenn Sie einen Wert eingeben und den Datentyp **Verschlüsselt** auswählen, wird der Wert in diesem Feld in Klartext angezeigt. Er wird erst verschlüsselt, wenn er an die ECC-Warteschlange übergeben wird.
MID-Serviceaccount verwenden	Wenn diese Checkbox aktiviert ist, wird diese Aktivität auf dem Zielhost nur mit den Anmeldeinformationen des MID-Server-Serviceaccount authentifiziert, ohne dass andere Anmeldeinformationen verwendet werden. **Hinweis:** Das Feld **Anmelde-Tag** ist nicht verfügbar.
Anmelde-Tag	Anmelde-Tag, das diese Aktivität verwenden muss, um PowerShell-Befehle auf dem Host auszuführen. Wenn dieses Feld leer bleibt, probiert der MID Server alle verfügbaren Anmeldeinformationen aus, bis gültige gefunden werden. Zum Schluss wird der MID Server-Serviceaccount ausprobiert. Wenn ein Anmelde-Tag definiert ist, verwendet der MID-Server nur die mit diesem Tag angegebenen Anmeldeinformationen und probiert den MID-Server-Serviceaccount nicht aus. **Hinweis:** Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn die Checkbox **MID-Serviceaccount verwenden** aktiviert ist.
Erforderliche MID-Server-Fähigkeiten	MID Server zum Abfragen von PowerShell nach Fähigkeiten. Standardmäßig wählt das System einen PowerShell-MID-Server aus.

Hinweis:
Sie können Parameterwerte in einem Test-Payload Variablen auf der Registerkarte **Ausgaben** automatisch zuordnen. Siehe Ausgabevariablen automatisch zuordnen.

Nächste Maßnahme

Beenden Sie die Erstellung Ihrer PowerShell-Aktivität, indem Sie Ausgabevariablen, Analyseregelnoder Bedingungen erstellen. Im Thema Benutzerdefinierte Aktivitäten erstellen finden Sie Informationen zu den Vorlagenoptionen.

Ausführungsparameter für PowerShell-Vorlagen

Sie verwenden Ausführungsparameter, um das Eingabeprozessskript im Formular **Vorverarbeitung** des Aktivitätendesigners zu erstellen.

Beschreibungen der PowerShell-Befehlsfelder finden Sie in der Tabelle unter PowerShell-Ausführungsbefehle konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie müssen das Präfix `executionParam.` mit allen Variablen in dieser Tabelle verwenden.

PowerShell-Ausführungsparameter

Name	Variable	Typ	Verwendung
Quelle	source	Zeichenfolge	Zielhost, auf dem der Befehl ausgeführt werden soll
Skripttyp	script_type	Aufzählung	Typ des auszuführenden Skripts. Mögliche Typen sind: • **command:** Benutzerdefinierter PowerShell-Befehl • **file:** Gibt die MID-Server-Skriptdatei an, die ausgeführt werden soll
Befehl	command	Zeichenfolge	Befehl, der an den MID Server gesendet wird, damit dieser auf dem Zielhost ausgeführt werden kann
MidScriptFile	midScriptFile	Referenz	sys_id-Referenz der MID-Server-Skriptdatei, die ausgeführt werden soll, wenn **script_type file** ist
PowershellVariables	powershellVariables	Hashmap-Array	Hashmap von JavaScript-Objekten mit **name**, **value** und **type** für jedes Objekt. Der **type** der Objekte kann **plain**, **encrypted**, **boolean** oder **null** sein, entsprechend der auf der Registerkarte „Eingaben“ ausgewählten PowerShell-Variable **type**. Zum Beispiel könnten Sie Folgendes eingeben: `var newParameter = {"name":"parameterName","value":"parameterValue", "type": "plain" }; executionParam.powershellVariables.push(newParameter);`
Anmelde-Tag	credential_tag	Zeichenfolge	Spezifisches Anmelde-Tag, das diese Aktivität verwenden muss, um PowerShell-Befehle auf dem Host auszuführen.
MidCapabilities	midCapabilities	Zeichenfolge (durch Kommas getrennt)	Liste der erforderlichen MID Server-Fähigkeiten
ValueCapabilities	valueCapabilities	Hashmap-Array	Fähigkeitswerte zur Auswahl des MID Servers. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server-Fähigkeiten. Verwenden Sie dieses Beispiel, um die Auswahl des MID Servers anzupassen, wenn zusätzliche Fähigkeiten nach Wert zugewiesen werden: `var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'};`

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

PowerShell-Ausführungsparameter (Fortsetzung)

Name	Variable	Typ	Verwendung
			executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);

PowerShell-Nachverarbeitungsparameter und Payload-Analyse

Verwenden Sie diese Parameter, um ein Nachverarbeitungsskript und eine Payload-Analyse zu erstellen sowie ein Tagging vorzunehmen.

PowerShell-Nachverarbeitungsparameter

Name	Variable	Typ	Verwendung

Tags	tags	Hashmap der Tag-Werte, die vom PowerShell-Befehl zurückgegeben werden sollen.	Enthält die Tags, die zum Extrahieren der Ausgabe mithilfe der PowerShell-Befehle verwendet werden. Die Tag-Ausgabe wird durch doppelte Prozentzeichen begrenzt, wie z. B. **%%tagname%% ... %%**. Geben Sie den Befehl in dem Format in diesem Beispiel an:
			`Write-Host %%tagname1%%`
			`output1 line 1`
			`output1 line 2`
			`...`
			`Write-Host%%`
			
			`Write-Host %%tagname2%%`
			`output2 line 1`
			`output2 line 2`
			`...`
			`Write-Host%%`
			
			Die zurückgegebenen Tags sind JavaScript-Hashmap-Objekte, wobei jeder Key mit dem Präfix **tag** beginnt und mit dem **Tag-Namen** endet.
			`{"__text__": "",`
			`"tagtagname1":"output1 line1\noutput1 line2\n",`
			`"tagtagname2":"output2 line1\noutput2 line2\n"}`

Hresult	hresult	Zeichenfolge	Enthält alle **hresult**-Werte, die vom PowerShell-Befehl zurückgegeben wurden. Wenn kein **hresult** zurückgegeben wird, ist dieser Parameter **null**.
Ausgabe	Ausgabe	Zeichenfolge	Enthält die Rohausgabe des PowerShell-Befehls
EccSysID	eccSysID	Zeichenfolge	Enthält die Referenz-ID, die der von der Aktivität zurückgegebenen Eingabenachricht der ECC-Warteschlange zugeordnet ist
ErrorMessages	errorMessages	Zeichenfolge	Enthält alle Fehlermeldungen, die vom PowerShell-Befehl abgerufen werden. Dieser Wert ist **null**, wenn keine Fehlermeldungen vorhanden sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

REST-Webserviceaktivitäten erstellen

Verwenden Sie dieses Verfahren, um eine benutzerdefinierte REST-Webserviceaktivität für Orchestration zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

So erstellen und verwenden Sie eine Workflows-Aktivität für REST-Webservices:

- Erstellen Sie eine REST-Nachricht erstellen, wenn noch keine geeignete konfiguriert ist.
- Weisen Sie jedem Benutzer, der eine benutzerdefinierte REST-Aktivität erstellen oder bearbeiten muss, die Rolle „web_service_admin“ zu.
- Bestimmen Sie eine Anwendung oder einen Anwendungsbereich für diese Aktivität.
- Bestimmen Sie die Option REST-Nachricht erstellen, die für die Aktivität verwendet werden soll. Verwenden Sie diesen Wert, um den in der REST-Nachricht konfigurierten Endpunkt zu überschreiben.
- Erstellen Sie optional Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung. Verwenden Sie diesen Wert, um die in der SOAP-Nachricht konfigurierten Berechtigungsnachweise zu überschreiben.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Aktivität .
   Diese Aktion erstellt eine benutzerdefinierte Aktivität mithilfe einer Vorlage.
2. Nach dem Einrichten allgemeiner Eigenschaften und dem Erstellen von Eingabevariablenkonfigurieren Sie den Ausführungsbefehl des REST-Webservice.

Option	Bezeichnung
Ordnen Sie die Eingabevariablen zu	Verwenden Sie die von Ihnen erstellten Variablen, um den Befehl zu konfigurieren, den Orchestration ausführt.
REST-Nachricht	Name einer vorhandenen REST-Nachricht, die in dieser Aktivität verwendet werden soll
REST-Nachrichtenfunktion	REST-Nachrichtenfunktion für diese Aktivität
Endpunkt	Endpunkt-URL für den von dieser Aktivität verwendeten REST-Webservice. Geben Sie einen Endpunkt in dieses Feld ein, um den in der REST-Nachricht konfigurierten Endpunkt zu überschreiben. Klicken Sie auf das Schlosssymbol, um das Eingabefeld zu öffnen.
Variablensubstitutionen	Name-Wert-Paare, die an den REST-Endpunkt übergeben werden sollen. Sie können diese Parameter manuell erstellen oder Eingabevariablen in die Parameterfelder ziehen und dann einen Wert zuweisen. Parametern, die in der REST-Nachricht definiert sind und **${}** verwenden, können Daten aus dieser Aktivitätsvorlage zugewiesen werden. Verwenden Sie die Spalte **Zusätzliches Attribut**, um das System so zu konfigurieren, dass der Text nicht mit Escape-Zeichen versehen wird. Der an die REST-Nachricht ge-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	sendete Text wird standardmäßig mit Escape-Zeichen versehen. Wenn die Benutzer Variablen mithilfe der Variablenersetzung in ausgehenden REST-Nachrichten in der REST-Nachricht bereitgestellt haben, wird die Spalte „ **Name** “ automatisch ausgefüllt.
Zusätzliche Header	Zusätzliche HTTP-Headerparameter für die ausgewählte REST-Nachricht. Sie können diese Werte auch verwenden, um Parameter zu überschreiben, die von der REST-Nachricht geerbt wurden.
Zusätzliche Abfrageparameter	Zusätzliche Abfrageparameter für die ausgewählte REST-Nachricht. Sie können diese Werte auch verwenden, um Parameter zu überschreiben, die von der REST-Nachricht geerbt wurden.
MID Server verwenden	Kontrollkästchen, das festlegt, ob ein MID Server zum Aufrufen des REST-Webservice verwendet werden muss. **Hinweis:** Wenn die REST-Webservice-Nachrichtenfunktion einen MID Server definiert, wird dieser MID Server anstelle des hier ausgewählten verwendet.
Erforderliche MID Server-Fähigkeiten	MID-Server mit den entsprechenden MID-Server-Fähigkeiten für die Verbindung mit dem REST-Endpunkt. Standardmäßig wählt das System einen MID Server mit REST-Fähigkeiten aus. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Checkbox **MID-Server verwenden** aktiviert ist.
Zeitüberschreitung	Zulässige Dauer der REST-Webserviceanforderung vor der Zeitüberschreitung in Sekunden. Der Standardwert ist **10**.
Authentifizierung	Bestimmt, welche Art von Authentifizierung für den Endpunkt erforderlich ist. Die Optionen sind: ○ **Vorhandene Anmeldeinformationen in REST-Nachricht verwenden**: Verwendet Anmeldeinformationsdefinitionen aus der REST-Nachrichtendefinition. ○ **Mit Anmeldeinformationen**für Standardauthentifizierung überschreiben: Verwendet Standardauthentifizierung für ausgehende SOAP -Anmeldeinformationen aktivieren, um die Anmeldeinformationen in der REST-Nachrichtendefinition zu überschreiben. Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung müssen bereitgestellt werden, bevor sie zur Auswahl verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	○ **Mit Anmeldeinformationen für Zertifikats authentifizierung überschreiben**: Verwendet ein Zertifikat, z. B. einen privaten Key, zum Überschreiben der Anmeldeinformationen in der REST-Nachrichtendefinition. ○ **Mit Anmeldeinformationen für Basic Authentication und Zertifikatsauthentifizierung überschreiben**: Verwendet sowohl Anmeldeinformationen der Basic Authentication als auch der Zertifikatauthentifizierung, um die Anmeldeinformationen in der REST-Nachrichtendefinition zu überschreiben. ○ **Mit OAuth-Anmeldeinformationen überschreiben**: Verwendet OAuth 2.0 -Anmeldeinformationen zum Überschreiben der Anmeldeinformationen in der REST-Nachrichtendefinition. Für die für diese Aktivität ausgewählte REST-Nachricht muss das OAuth 2.0-Tutorial zum Erstellen einer REST-Nachricht auf **OAuth 2.0** festgelegt und die OAuth-Profile und -Bereiche entsprechend konfiguriert sein.
Akadem. Grade	Erforderliche Anmeldeinformationen für Basic Authentication für den REST-Endpunkt. Dieses Feld ist verfügbar, wenn im Feld **Authentifizierung Mit Anmeldeinformationen für Basic Authentication überschreiben** ausgewählt ist. In der Auswahlliste werden nur Anmeldeinformationen für Basic Authentication angezeigt, die in der Instanz gespeicherte Anmeldeinformationen und Anmeldeinformations-IDs eines externen Speichersystems umfassen. Wenn Sie Anmeldeinformationen verwenden, die in einem CyberArk-Tresor gespeichert sind, können Sie den in der MID Server-Konfigurationsdatei definierten Standardtresor überschreiben. Details finden Sie unter Konfigurieren der MID Server für CyberArk . Fügen Sie der Anmeldeinformations-ID den Namen eines anderen Tresors als Präfix getrennt durch einen Doppelpunkt hinzu. Beispielsweise `newsafe:orch-test-f5`.
Protokollprofil	Zu verwendende Zertifikatsauthentifizierung. Dieses Feld ist verfügbar, wenn im Feld **Authentifizierung** entweder **Mit Anmeldeinformationen für Zertifikatsauthentifizierung überschreiben** oder **Mit Anmeldeinformationen für Basic Authentication und Zertifikatsauthentifizierung überschreiben** ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
OAuth-Profil	Profil für den OAuth-Anbieter für diese REST-Nachricht. Weitere Informationen finden Sie unter OAuth-Profil angeben .

Hinweis:
Sie können Parameterwerte in einem Test-Payload Variablen auf der Registerkarte **Ausgaben** automatisch zuordnen. Siehe Ausgabevariablen automatisch zuordnen.

Nächste Maßnahme

Beenden Sie die Erstellung Ihrer REST-Webservice-Aktivität, indem Sie Ausgabevariablen, eine Analyseregeloder Bedingungen erstellen. Im Thema Benutzerdefinierte Aktivitäten erstellen finden Sie Informationen zu den Vorlagenoptionen.

Automatische Zuordnung von REST-Aktivitätsausgabevariablen

Mit dem ServiceNow-Aktivitätsdesigner können Sie Parameterwerte in einem REST-Test-Payload automatisch Variablen in der Stufe **Ausgaben** zuordnen.

Vorbereitungen

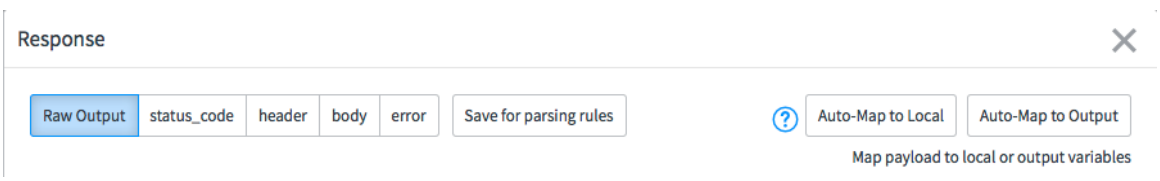
Erforderliche Rolle: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Sie können Eingabevariablen von jeder Stufe des Aktivitätendesigners aus testen, wenn Sie genügend Informationen für Orchestration angegeben haben, um den Endpunkt zu kontaktieren und Daten zurückzugeben. Normalerweise ist die Stufe **Ausführungsbefehl** der Punkt, an dem Eingaben zum Testen bereit sind.

Prozedur

1. Fahren Sie im Aktivitätsdesigner mit der Stufe **Ausführungsbefehl** fort.
2. Definieren Sie bei Bedarf einen geeigneten MID-Server.
   Der Test schlägt fehl, wenn der MID-Server nicht gefunden wird oder keine Verbindung zum Ziel hergestellt werden kann.
3. Klicken auf **Testeingaben**, um die Eingabeparameter zu testen.
   Wenn Sie tatsächliche Werte für die Parameter und Felder hinzugefügt haben, führt das System diese Werte für das angegebene Ziel aus und gibt das resultierende Payload zurück. Wenn Sie den Feldern und Parametern Eingabevariablen zugeordnet haben, zeigt das System ein Dialogfeld an, in dem Sie diesen Variablen Testwerte zuweisen können.
4. Geben Sie ggf. Testwerte an, und klicken Sie auf **OK**, um das Payload anzuzeigen.
   Die gesamte Payload wird auf der Registerkarte **Rohausgabe** des Antwortformulars angezeigt.



5. Wählen Sie eine dieser Optionen für die automatische Zuordnung aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Automatisch lokalen Variablen zuordnen**: Ordnet Werte direkt einer lokalen Variable zur Verwendung in der Aktivität zu.
- **Automatisch Ausgabevariablen zuordnen**: Ordnet Werte direkt der Ausgabevariable zu, um sie an andere Aktivitäten im Workflow zu übergeben. Durch die automatische Zuordnung zu einer Ausgabevariable wird ein Array mit Objekten erstellt, wobei jedes Objekt die Spaltennamen aus dem Abfrageergebnis enthält.

Ausführungsparameter für REST-Vorlagen

Sie verwenden Ausführungsparameter, um das Eingabeprozessskript im Formular **Vorverarbeitung** des Aktivitätendesigners zu erstellen.

Beschreibungen der REST-Webservice-Befehlsfelder finden Sie unter REST-Ausführungsbefehle konfigurieren.

Hinweis:
Sie müssen das Präfix `executionParam.` mit allen Variablen in dieser Tabelle verwenden.

Ausführungsparameter für REST-Vorlagen

Name	Variable	Typ	Verwendung
Webservicenachricht	web_service_message	Referenz	Die sys_id der entsprechenden Webservicenachricht
Webservice-Nachrichtenfunktion	web-service_message_function	Referenz	Die sys_id der REST-Nachrichtenfunktion
Webservice-Endpunkt	web_service_endpoint	Zeichenfolge	URL des REST-Endpunkts
Parameters	parameters	Array von JavaScript-Objekten	Array von JavaScript-Objekten, ausgedrückt mit dem Präfix `executionParam.`. Anweisungen zum Erstellen von Arrays mit diesem Parameter finden Sie unter JavaScript-Arrays in REST-Vorlagen erstellen.
MID Server verwenden	use_mid_server	Boolesch	Legt fest, ob der MID-Server verwendet werden soll oder nicht. Mit dem Wert **wahr** wird der MID-Server verwendet, und mit dem Wert **falsch** wird der MID-Server nicht verwendet.
MidCapabilities	midCapabilities	Zeichenfolge (durch Kommas getrennt)	Liste der Referenzen für die erforderlichen MID Server-Fähigkeiten
Time out	time-out	Zeichenfolge	Zulässige Dauer der Zeitüberschreitung, ausgedrückt in Sekunden
ValueCapabilities	valueCapabilities	Hashmap-Array	Fähigkeitswerte zur Auswahl des MID Servers. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server-Fähigkeiten. Verwenden Sie dieses Beispiel, um die Auswahl des MID Servers anzupassen, wenn zusätzliche Fähigkeiten nach Wert zugewiesen werden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausführungsparameter für REST-Vorlagen (Fortsetzung)

Name	Variable	Typ	Verwendung
			`var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'}; executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`
Auth Type	auth-type	Boolesch	Typ der zu verwendenden Anmeldeinformationen. Die Auswahlmöglichkeiten sind: • basic_auth_pick_credentials • use_existing_credentials
Berechtigungen	credentials	Referenz	Enthält die Anmeldeinformationen, die für diese REST-Nachricht verwendet werden sollen, wenn **auth_type basic_auth_pick_credentials** ist.

JavaScript-Arrays in REST-Vorlagen erstellen

Dies sind Anweisungen zum Erstellen von JavaScript-Arrays mit REST-Ausführungsparametern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um dem Parameter-Array weitere Name-Wert-Paare hinzuzufügen, hängen Sie die Werte an das vorhandene Array an.

Prozedur

1. Erstellen Sie ein JavaScript-Objekt mit der folgenden Syntax, und fügen Sie es dem Array executionParam.parameter hinzu:

```
var newParameter =
 {"name":"parameterName","value":"parameterValue","additional_attribute":"none"};
executionParam.parameters.push(newParameter);
```

   Durch das Hinzufügen des neuen JavaScript-Objekts zu dem Array stellen Sie sicher, dass alle bereits im Array verfügbaren Elemente nicht betroffen werden.

2. Legen Sie den Wert in der Spalte **Zusätzliches Attribut** im Eingabefeld **REST-Nachrichtenparameter** auf **Do not escape text** fest.

   In diesem Fall versieht das System den für das Attribut **value** angegebenen Wert nicht mit Escape-Zeichen. Ein Beispiel dafür ist:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
var newParameter =
 {"name":"parameterName","value":"parameterValue","additional_attribute":"do_not_escape_t
ext"};
executionParam.parameters.push(newParameter);
```

Hinweis:
Wenn der Wert für das Feld **Zusätzliches Attribut None** lautet, dann versieht das System den durch das Attribut **value** angegebenen Wert mit Escape-Zeichen. Im ersten Beispiel wird `parameterValue` mit Escape-Zeichen versehen.

Nachverarbeitungsparameter für REST-Vorlagen

Verwenden Sie diese Parameter, um ein Nachverarbeitungsskript zu erstellen.

Nachverarbeitungsparameter des Aktivitätendesigners

Name	Variable	Typ	Verwendung
Status code	status_code	Ganzzahl	Enthält den vom REST-Webservice zurückgegebenen Statuscode
Header	header	Hashmap eines JavaScript-Objekts	Hashmap mit den Key-Wert-Paaren, die den an den Webservice übergebenen Headerwerten zugeordnet ist. Sie können auf jeden Wert mit `executionResult.header[keyName]` zugreifen.
Body	body	Zeichenfolge	Enthält einen Zeichenfolgewert, der die Ausgabe der REST-Nachricht darstellt
Error	error	Zeichenfolge	Gibt die Fehlerzeichenfolge vom REST-Webservice zurück, außer es liegen keine Fehler vor. In diesem Fall wird **null** zurückgegeben.

REST-Ausführungsbefehle konfigurieren

Verwenden Sie die von Ihnen erstellten Eingabevariablen, um den Befehl zu konfigurieren, den Orchestration auf dem REST-Endpunkt ausführt.

Vorbereitungen

Erstellen Sie im Formular **Eingaben** die benötigten Eingabevariablen, bevor Sie mit der Stufe **Ausführungsbefehl** fortfahren.

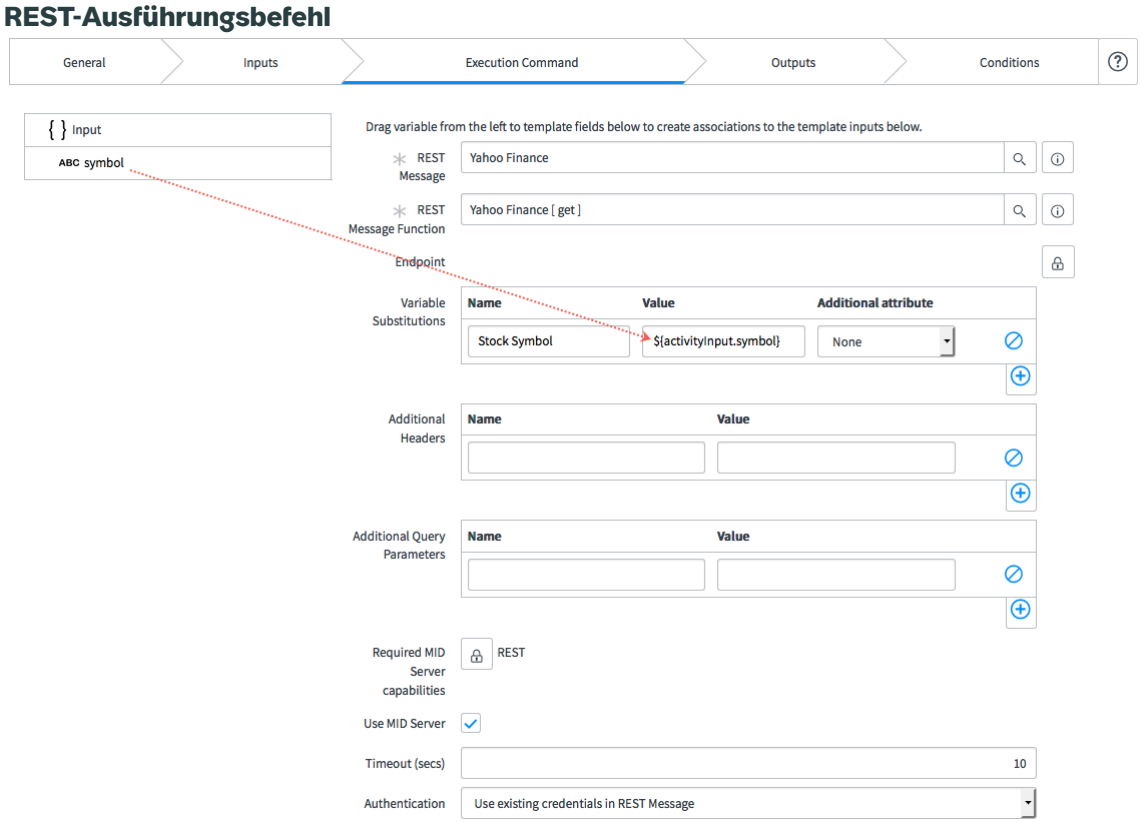
Erforderliche Rolle: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

Hinweis:
Sie können die REST-Verbindung zwischen dem MID Server und dem Endpunkt testen, ohne die Aktivität in einem Workflow-Kontext ausführen zu müssen. Details dazu finden Sie unter Vorlagenausgaben testen.

Prozedur

1. Ziehen Sie Variablen aus der Liste der Eingaben, und legen Sie sie in den Befehlsfeldern ab.
   Das System formatiert die Variablen in der richtigen Syntax für den Befehl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



2. Füllen Sie die in der Tabelle angegebenen Felder aus.

Felder für den REST-Ausführungsbefehl

Feld	Beschreibung
Eingabe	Generator für Eingabevariablen. Eingabevariablen erstellen, um sie verfügbaren Feldern zuzuordnen.
REST-Nachricht	Name einer vorhandenen REST-Nachricht, die in dieser Aktivität verwendet werden soll Benutzer müssen über die Rolle web_service_admin verfügen, um dieses Feld konfigurieren zu können.
REST-Nachrichtenfunktion	REST-Nachrichtenfunktion für diese Aktivität Benutzer müssen über die Rolle web_service_admin verfügen, um dieses Feld konfigurieren zu können.
Endpunkt	Endpunkt-URL für den von dieser Aktivität verwendeten REST-Webservice. Geben Sie einen Endpunkt in dieses Feld ein, um den in der REST-Nachricht konfigurierten Endpunkt zu überschreiben. Klicken Sie auf das Schlosssymbol, um das Eingabefeld zu öffnen.
Variablensubstitutionen	Name-Wert-Paare, die an den REST-Endpunkt übergeben werden sollen. Sie können diese Parameter manuell erstellen oder Eingabevariablen in die Parameterfelder ziehen und dann einen Wert zuweisen. Parametern, die in der REST-Nachricht definiert sind und **${}** verwenden, können Daten aus dieser Aktivitätsvorlage zugewiesen werden. Verwenden Sie die Spalte **Zusätzliches Attribut**, um das System so zu konfigurieren, dass der Text nicht mit Escape-Zeichen versehen wird. Der an die REST-Nachricht gesendete Text wird standardmäßig mit Escape-Zeichen versehen. Die Spalte „ **Name** “ wird automatisch ausgefüllt, wenn die Benutzer Variablen mithilfe der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Variablenersetzung in ausgehenden REST-Nachrichten in der REST-Nachricht bereitgestellt haben.
Zusätzliche Header	Zusätzliche HTTP-Headerparameter für die ausgewählte REST-Nachricht. Sie können diese Werte auch verwenden, um Parameter zu überschreiben, die von der REST-Nachricht geerbt wurden.
Zusätzliche Abfrageparameter	Zusätzliche Abfrageparameter für die ausgewählte REST-Nachricht. Sie können diese Werte auch verwenden, um Parameter zu überschreiben, die von der REST-Nachricht geerbt wurden.
MID Server verwenden	Kontrollkästchen, das festlegt, ob ein MID Server zum Aufrufen des REST-Webservice verwendet werden muss. **Hinweis:** Wenn die REST-Webservice-Nachrichtenfunktion einen MID Server definiert, wird dieser MID Server anstelle des hier ausgewählten verwendet.
Erforderliche MID Server-Fähigkeiten	MID-Server mit den entsprechenden MID-Server-Fähigkeiten für die Verbindung mit dem REST-Endpunkt. Standardmäßig wählt das System einen MID Server mit REST-Fähigkeiten aus. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Checkbox **MID-Server verwenden** aktiviert ist.
Zeitüberschreitung	Zulässige Dauer der REST-Webserviceanforderung vor der Zeitüberschreitung in Sekunden. Der Standardwert ist **10**.
Authentifizierung	Bestimmt, welche Art von Authentifizierung für den Endpunkt erforderlich ist. Die Optionen sind: ○ **Vorhandene Anmeldeinformationen in REST-Nachricht verwenden**: Verwendet Anmeldeinformationsdefinitionen aus der REST-Nachrichtendefinition. ○ **Mit Anmeldeinformationen**für Standardauthentifizierung überschreiben: Verwendet Standardauthentifizierung für ausgehende SOAP -Anmeldeinformationen aktivieren, um die Anmeldeinformationen in der REST-Nachrichtendefinition zu überschreiben. Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung müssen bereitgestellt werden, bevor sie zur Auswahl verfügbar sind. ○ **Mit Anmeldeinformationen für Zertifikatsauthentifizierung überschreiben**: Verwendet ein Zertifikat, z. B. einen privaten Key, zum Überschreiben der Anmeldeinformationen in der REST-Nachrichtendefinition. ○ **Mit Anmeldeinformationen für Basic Authentication und Zertifikatsauthentifizierung überschreiben**: Verwendet sowohl Anmeldeinformationen der Basic Authentication als auch der Zertifikatauthentifizierung, um die Anmeldeinformationen in der REST-Nachrichtendefinition zu überschreiben. ○ **Mit OAuth-Anmeldeinformationen überschreiben**: Verwendet OAuth 2.0 -Anmeldeinformationen zum Überschreiben der Anmeldeinformationen in der REST-Nachrichtendefinition. Für die für diese Aktivität ausgewählte REST-Nachricht muss das

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	OAuth 2.0-Tutorial zum Erstellen einer REST-Nachricht auf **OAuth 2.0** festgelegt und die OAuth-Profile und -Bereiche entsprechend konfiguriert sein.
Akadem. Grade	Erforderliche Anmeldeinformationen für Basic Authentication für den REST-Endpunkt. Dieses Feld ist verfügbar, wenn im Feld **Authentifizierung Mit Anmeldeinformationen für Basic Authentication überschreiben** ausgewählt ist. In der Auswahlliste werden nur Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung angezeigt, die in der Instanz gespeicherte Anmeldeinformationen und Anmeldeinformations-IDs eines externen Speichersystems umfassen. Wenn Sie Anmeldeinformationen verwenden, die in einem CyberArk-Safe gespeichert sind, können Sie die Option MID-Server für CyberArk konfigurieren überschreiben, die in der MID-Server-Konfigurationsdatei definiert ist, indem Sie den Namen eines anderen Safes als Präfix der Anmeldeinformations-ID hinzufügen, getrennt durch einen Doppelpunkt. Zum Beispiel `newsafe:orch-test-f5`.
Protokollprofil	Zu verwendende Zertifikatsauthentifizierung. Dieses Feld ist verfügbar, wenn im Feld **Authentifizierung** entweder **Mit Anmeldeinformationen für Zertifikatsauthentifizierung überschreiben** oder **Mit Anmeldeinformationen für Basic Authentication und Zertifikatsauthentifizierung überschreiben** ist.
OAuth-Profil	Profil für den OAuth-Anbieter für diese REST-Nachricht. Weitere Informationen finden Sie unter OAuth-Profil angeben.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Klicken Sie auf **Fortsetzen**, um mit der Stufe **Ausgaben** fortzufahren.

SFTP-Aktivitäten erstellen

Erstellen Sie eine Aktivität, die grundlegende SFTP-Befehle auf einem Remote-Server ausführt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: activity_creator oder workflow_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine benutzerdefinierte Aktivität erstellen, die Dateien und Verzeichnisse auf einem Zielhost verwaltet oder eine Datei von einem SFTP-Server auf einen anderen kopiert. Der Inhalt der Datei wird über einen MID Server gestreamt, sodass die Daten nicht auf dem Laufwerk des MID Server-Hostcomputers gespeichert werden müssen.

Hinweis:
Diese Aktivität erfordert die Anmeldeinformationen eines Benutzers, der SFTP-Befehle auf dem Quellhost ausführen darf. Für die im Aktivitätspaket bereitgestellte Aktivität Datei kopieren sind separate Anmeldeinformationen erforderlich, um auf den Zielhost zuzugreifen.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Aktivität.
   Diese Aktion erstellt eine benutzerdefinierte Aktivität mithilfe einer Vorlage.
2. Nach dem Einrichten allgemeiner Eigenschaften und dem Erstellen von Eingabevariablenkonfigurieren Sie den SFTP-Ausführungsbefehl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Befehl	Art der zu erstellenden Aktivität. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Datei kopieren ○ Verzeichnis erstellen ○ Dateiliste abrufen ○ Datei oder Verzeichnis entfernen ○ Datei oder Verzeichnis umbenennen ○ Dateiattribute festlegen **Hinweis:** Welche Felder im Formular angezeigt werden, hängt von dem von Ihnen ausgewählten Befehl ab.
Quellhost	Name oder IP-Adresse des Servers, auf dem sich die Zieldateien für die Aktivität befinden
Quellport	Portnummer, die zur Kommunikation mit dem Quellserver verwendet werden soll Die Standardportnummer lautet **22**.
Quelldateienpfad	Abhängig vom ausgewählten Befehl entweder vollständiger Pfad zu einer Datei (/temp/test_data_–file.txt) oder zu einem Verzeichnis (/temp/test_–dir) auf einem Quellhost. Dieses Feld ist für folgende Befehle verfügbar: ○ Datei kopieren ○ Datei oder Verzeichnis entfernen ○ Dateiattribute festlegen
Quellverzeichnis	Pfad zu dem Verzeichnis, in dem sich die Quelldateien befinden Dieses Feld ist für folgende Befehle verfügbar: ○ Verzeichnis erstellen ○ Dateiliste abrufen
Quelldateien	Namen bestimmter Quelldateien, die in die Dateiübertragung aufgenommen werden sollen. Trennen Sie die Dateinamen durch Semikolons. Dieses Feld unterstützt eine durch Semikolons getrennte Liste von Platzhaltermustern. Zum Beispiel: *.txt; a?cd.pdf. Wenn dieses Feld leer ist, sind alle Dateien enthalten. Feld, das mit dem folgenden Befehl verfügbar ist: Dateiliste abrufen **Hinweis:** Informationen dazu, wie sich die Werte in diesem Feld auf Optionen in anderen Feldern auswirken, finden Sie in der folgenden Logik.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Ist Verzeichnis	Wenn aktiviert, ist der angegebene Dateipfad ein Verzeichnis. Feld, das mit dem folgenden Befehl verfügbar ist: Datei oder Verzeichnis entfernen
Anmeldeinformations-Tag für Quelle	Spezifisches Anmelde-Tag, das diese Aktivität verwenden muss, um SFTP-Befehle auf dem Quellhost auszuführen.
Berechtigungs-Tag für Ziel	Spezifisches Anmelde-Tag, das diese Aktivität verwenden muss, um SFTP-Befehle auf dem Zielhost auszuführen. Feld, das für den folgenden Befehl verfügbar ist: Datei kopieren
Ausgeschlossene Dateien	Namen bestimmter Quelldateien, die von der Dateiübertragung ausgeschlossen werden sollen. Die Aktivität wirkt sich auf alle anderen Dateien aus, die sich im Quellverzeichnis oder in den Unterordnern befinden. Trennen Sie die Dateinamen durch Kommas. Dieses Feld unterstützt eine kommagetrennte Liste von Platzhaltermustern. Zum Beispiel: *.txt; a?cd.pdf. Feld, das mit dem folgenden Befehl verfügbar ist: Dateiliste abrufen **Hinweis:** Informationen dazu, wie sich die Werte in diesem Feld auf Optionen in anderen Feldern auswirken, finden Sie in der folgenden Logik.
Unterordner einbeziehen	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden die Dateien aus Unterordnern in das Quellverzeichnis aufgenommen. Feld, das mit dem folgenden Befehl verfügbar ist: Dateiliste abrufen **Hinweis:** Informationen dazu, wie sich Ihre Auswahl auf andere Felder im Formular auswirkt, finden Sie in der folgenden Logik.
Zielhost	Name oder IP-Adresse des Servers, auf den die Dateien übertragen werden. Feld, das für den folgenden Befehl verfügbar ist: Datei kopieren
Ziel-Port	Portnummer, die zur Kommunikation mit dem Zielhost verwendet werden soll Die Standardportnummer lautet **22**. Feld, das für den folgenden Befehl verfügbar ist: Datei kopieren
Zieldateienpfad	Vollständiger Pfad zu einer Datei auf einem Zielhost Dieses Feld ist für folgende Befehle verfügbar: ○ Datei kopieren ○ Datei oder Verzeichnis umbenennen
Suffix für temporäre Datei	Wenn auf einem Zielhost eine Datei vorhanden ist, kann mit diesem Befehl ein temporäres Suffix für einen Dateinamen verwendet werden. Wenn dieses Feld einen Wert enthält, kopiert die Aktivität zu-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	erst die Quelldatei in eine temporäre Datei auf dem Zielhost mit dem Namen *`targetFilePath + tempFileSuffix`*. Nach Abschluss des Kopiervorgangs benennt die Aktivität die Datei in den tatsächlichen Namen der Zieldatei um. Wenn dieses Feld leer ist, kopiert die Aktivität die Quelldatei direkt in die Zieldatei und überschreibt sie, falls vorhanden. Feld, das für den folgenden Befehl verfügbar ist: Datei kopieren
UID	Benutzer-ID-Attribut, das auf eine Datei oder ein Verzeichnis angewendet werden soll. Die UID- und GID-Werte müssen als Paar festgelegt werden, ansonsten werden sie ignoriert. Die UID- und GID-Nummern sind interne Werte, die von der Aktivität „Dateiliste abrufen“ zurückgegeben werden. Normalerweise verwenden Sie zunächst die Aktivität „Dateiliste abrufen“, um eine Liste von Dateien und deren Attributen zurückzugeben. Anschließend können Sie eine Datei von einem Quellhost auf einen Zielhost verschieben und die Quelldateiattribute für die Zieldatei festlegen. Dieser Ablauf ist im Workflow „SFTP File Transfer“ dargestellt. Feld, das mit dem folgenden Befehl verfügbar ist: Dateiattribute festlegen
GID	Gruppen-ID-Attribut, das auf eine Datei oder ein Verzeichnis angewendet werden soll. Die UID- und GID-Werte müssen als Paar festgelegt werden, ansonsten werden sie ignoriert. Die UID- und GID-Nummern sind interne Werte, die von der Aktivität „Dateiliste abrufen“ zurückgegeben werden. Normalerweise verwenden Sie zunächst die Aktivität „Dateiliste abrufen“, um eine Liste von Dateien und deren Attributen zurückzugeben. Anschließend können Sie eine Datei von einem Quellhost auf einen Zielhost verschieben und die Quelldateiattribute für die Zieldatei festlegen. Dieser Ablauf ist im Workflow „SFTP File Transfer“ dargestellt. Feld, das mit dem folgenden Befehl verfügbar ist: Dateiattribute festlegen
Berechtigungen	Datei- oder Verzeichnisberechtigungen für den angegebenen Benutzer und die angegebene Gruppe. Dieser Wert muss als Ganzzahl angegeben werden, z. B. **16877**, die diese Berechtigungen definiert: *`rwxr-xr-x`*. Die Berechtigungsnummern sind interne Werte, die von der Aktivität „Dateilisten abrufen“ zurückgegeben werden. Normalerweise verwenden Sie zunächst die Aktivität „Dateiliste abrufen“, um eine Liste von Dateien und deren Attributen zurückzugeben. Anschließend können Sie eine Datei von einem Quellhost auf einen Zielhost verschieben und die Quelldateiattribute für die Zieldatei festlegen. Dieser Ablauf ist im Workflow „SFTP

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	File Transfer“ dargestellt. Feld, das mit dem folgenden Befehl verfügbar ist: Dateiattribute festlegen
Zugriffszeitstempel	Überschreibt den Zeitstempel mit dem Zeitstempel des letzten Zugriffs auf die Datei oder das Verzeichnis. Die Zeitstempel für Zugriff und Änderung müssen als Paar festgelegt werden. Feld, das mit dem folgenden Befehl verfügbar ist: Dateiattribute festlegen
Änderungszeitstempel	Überschreibt den Zeitstempel mit dem Zeitstempel der letzten Änderung der Datei oder des Verzeichnisses. Die Zeitstempel für Zugriff und Änderung müssen als Paar festgelegt werden. Feld, das mit dem folgenden Befehl verfügbar ist: Dateiattribute festlegen
Größe in Byte	Größe einer Datei in Byte Feld, das mit dem folgenden Befehl verfügbar ist: Dateiattribute festlegen
Erforderliche MID Server-Fähigkeiten	MID-Server mit den entsprechenden MID-Server-Fähigkeiten für die Verbindung mit den Quell- und Zielservern.

Das System verwendet diese Logik, um zu bestimmen, welche Dateien vom Quellhost verschoben werden sollen:

- Wenn das Feld „Quelldateien“ leer ist, wählt das System alle Dateien im Quellverzeichnis aus. Andernfalls werden nur die Dateien ausgewählt, deren Namen einem der im Feld angegebenen Dateinamensmuster entsprechen.
- Wenn das Feld „Ausgeschlossene Dateien“ leer ist, schließt das System keine Dateien aus. Andernfalls werden die Dateien ausgeschlossen, deren Namen einem der im Feld angegebenen Dateinamensmuster entsprechen.
- Die Ausschlussregel hat eine höhere Priorität als die Einschlussregel. Wenn ein Dateiname mit einem der Dateinamensmuster im Feld „Ausgeschlossene Dateien“ übereinstimmt, wird er unabhängig von der Einschlussregel nicht in die Auswahl übernommen.
- wenn das Kontrollkästchen „Unterordner einbeziehen“ deaktiviert ist, sucht das System nur im Quellverzeichnis nach Dateien, die einbezogen oder ausgeschlossen werden sollen. Andernfalls sucht das System im Quellverzeichnis und seinen Unterordnern nach Dateien, die ein- oder ausgeschlossen werden sollen.

Hinweis:
Sie können Parameterwerte in einem Test-Payload Variablen auf der Registerkarte **Ausgaben** automatisch zuordnen. Siehe Ausgabevariablen automatisch zuordnen.

Nächste Maßnahme

- Verwenden Sie die automatische Zuordnung, um Ausgaben und Analyseregeln zu generieren (für JDBC empfohlen).
- Wenn Sie die automatische Zuordnung nicht verwenden, können Sie Ausgabevariablen und Analyseregeln manuell erstellen.

Ausführungsparameter für SFTP-Vorlagen

Im Formular **Vorverarbeitung** erstellen Sie das Eingabeprozessskript mit Ausführungsparametern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beschreibungen der Befehlsfelder finden Sie unter SFTP-Ausführungsbefehle konfigurieren.

Hinweis:
Sie müssen das Präfix `executionParam.` mit allen Variablen in dieser Tabelle verwenden.

SFTP-Ausführungsparameter

Name	Variable	Typ	Verwendung
Befehl	command	Zeichenfolge	Gibt die Funktion dieser Aktivität an. Die möglichen Befehle sind: • Datei kopieren • Verzeichnis erstellen • Dateiliste abrufen • Datei oder Verzeichnis entfernen • Datei oder Verzeichnis umbenennen • Dateiattribute festlegen
Quelle	source	Zeichenfolge	Gibt den Quellhost an
Quellport	source_port	Ganzzahl	Gibt den Port an, der für die Kommunikation mit dem Quellhost verwendet wird
Quellverzeichnis	source_directory	Zeichenfolge	Pfad zum Quellverzeichnis der zu verschiebenden Dateien
Quelldateien	source_files	Zeichenfolge	Namen der Dateien in der Quelle, die verschoben werden sollen
Ausgeschlossene Dateien	excluded_files	Zeichenfolge	Listet die von dem Vorgang ausgeschlossenen Dateien auf
Quelldateienpfad	source_file_path	Zeichenfolge	Pfad zu den Quelldateien, die verschoben werden sollen
Zielhost	target_host	Zeichenfolge	Gibt den Zielhost an
Zielport	target_port	Ganzzahl	Gibt den Port an, der für die Kommunikation mit dem Zielhost verwendet wird
Zielverzeichnis	target_directory	Zeichenfolge	Vollständiger Pfad zum Zielverzeichnis auf dem Zielhost
Zieldateienpfad	target_file_path	Zeichenfolge	Vollständiger Pfad zu einer Datei oder einem Verzeichnis auf dem Quellhost oder Zielhost. Beispielsweise wird dieser Wert in der Aktivität Datei oder Verzeichnis umbenennen im Aktivitätspaket verwendet.
Temp file postfix	temp_file_postfix	Zeichenfolge	Temporäre Dateinamenserweiterung, die von der Aktivität „Datei kopieren“ beim Verschieben einer Datei verwendet wird. Wenn dieses Feld eine Erweiterung enthält, wird die Quelldatei in eine temporäre Datei im Format *target file name* +

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SFTP-Ausführungsparameter (Fortsetzung)

Name	Variable	Typ	Verwendung
			`temp_file_postfix` kopiert, bevor sie in die eigentliche Zieldatei umbenannt wird. Wenn dieses Feld leer ist, wird die Quelldatei direkt in die Zieldatei kopiert
Is directory	is_directory	Boolesch	Gibt an, ob der angegebene Dateipfad ein Verzeichnis ist
Unterordner einbeziehen	include_subfolders	Boolesch	Gibt an, ob das System in Unterordnern des Quellverzeichnisses nach Dateien sucht, die ein- oder ausgeschlossen werden sollen
File attribute uid	file_attribute_uid	Ganzzahl	Benutzer-ID, die einer Datei oder einem Verzeichnis zugeordnet ist
File attribute gid	file_attribute_gid	Ganzzahl	Gruppen-ID, die einer Datei oder einem Verzeichnis zugeordnet ist
File attribute permissions	file_attribute_permissions	Ganzzahl	Datei- oder Verzeichnisberechtigungen für den angegebenen Benutzer und die angegebene Gruppe
File attribute atime	file_attribute_atime	Ganzzahl	Zugriffszeitstempel aus den Dateiattributen
File attribute mtime	file_attribute_mtime	Ganzzahl	Änderungszeitstempel aus den Dateiattributen
File attribute size	file_attribute_size	Ganzzahl	Größe der Datei in Byte
Source credential tag	source_credential_tag	Zeichenfolge	Aliasse für Anmeldeinformationen für Orchestration-Aktivitäten , die zum Ausführen des Befehls auf dem Quellhost verwendet werden.
Target credential tag	target_credential_tag	Zeichenfolge	Anmelde-Tag für die Ausführung des Befehls auf dem Zielhost
MidCapabilities	midCapabilities	Zeichenfolge (durch Kommas getrennt)	Liste der erforderlichen MID Server-Fähigkeiten

SFTP-Nachverarbeitungsparameter und Payload-Analyse

Verwenden Sie diese Parameter, um ein Nachverarbeitungsskript und eine Payload-Analyse zu erstellen sowie ein Tagging vorzunehmen.

SFTP-Nachverarbeitungsparameter

Name	Variable	Typ	Verwendung
Ausgabe	Ausgabe	Zeichenfolge	Enthält von der Abfrage zurückgegebene Ausgabedaten
EccSysId	eccSysId	Zeichenfolge	Enthält die Referenz-ID, die der Eingabenachricht der ECC-Warteschlange zugeordnet ist

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SFTP-Nachverarbeitungsparameter (Fortsetzung)

Name	Variable	Typ	Verwendung
ErrorMessages	errorMessages	Zeichenfolge	Enthält die von der Abfrage zurückgegebenen Fehlermeldungen. Wenn keine Fehlermeldungen zurückgegeben werden, ist dieser Wert null.

Tags	tags	Hashmap der vom SSH-Befehl zurückgegebenen Tag-Werte.	Enthält die Tags, die zum Extrahieren der Ausgabe mithilfe der SSH-Befehle verwendet werden. Die Tag-Ausgabe wird durch doppelte Prozentzeichen begrenzt, wie z. B. %%tagname%% … %%. Geben Sie den Befehl in folgendem Format an:
			`%%tagname1%%`
			`output1 line 1`
			`output1 line 2`
			`…`
			`%%`
			
			`%%tagname2%%`
			`output2 line 1`
			`output2 line 2`
			`…`
			`%%`
			
			Die zurückgegebenen Tags sind JavaScript-Hashmap-Objekte, wobei jeder Key mit dem Präfix `tag` beginnt und mit dem Tag-Namen endet.
			`{"__text__": "",`
			`"tagtagname1":"output1 line1\noutput1 line2\n",`
			`"tagtagname2":"output2 line1\noutput2 line2\n"}`

SFTP-Ausführungsbefehle konfigurieren

Verwenden Sie die von Ihnen erstellten Eingabevariablen, um den Befehl zu konfigurieren, den Orchestration auf dem SFTP-Ziel ausführt.

Vorbereitungen

Erstellen Sie im Formular **Eingaben** die benötigten Eingabevariablen, bevor Sie mit der Stufe **Ausführungsbefehl** fortfahren.

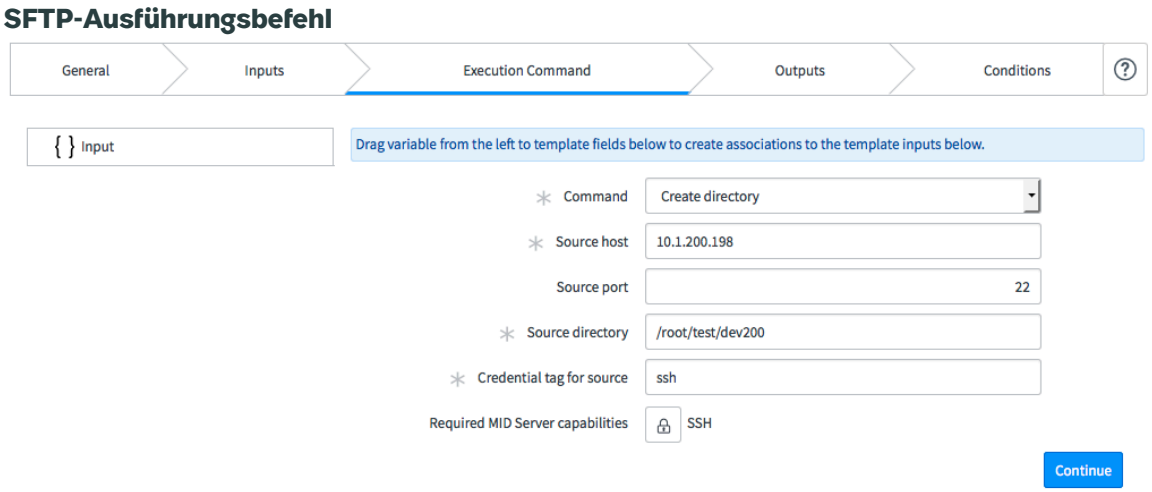
Erforderliche Rolle: activity_creator, admin

Hinweis:
Sie können die JDBC-Verbindung zwischen dem MID Server und dem Ziel testen, ohne die Aktivität in einem Workflow-Kontext ausführen zu müssen. Details dazu finden Sie unter Vorlagenausgaben testen.

Prozedur

1. Ziehen Sie Variablen aus der Liste der Eingaben, und legen Sie sie in den Befehlsfeldern ab.
   Das System formatiert die Variablen in der richtigen Syntax für den Befehl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



2. Füllen Sie die in der Tabelle angegebenen Felder aus.

SFTP-Befehlsfelder

Feld	Beschreibung	Befehl
Befehl	Art der zu erstellenden Aktivität. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Datei kopieren ○ Verzeichnis erstellen ○ Dateiliste abrufen ○ Datei oder Verzeichnis entfernen ○ Datei oder Verzeichnis umbenennen ○ Dateiattribute festlegen **Hinweis:** Die im Formular angezeigten Felder hängen von dem ausgewählten Befehl ab.	Alle
Quellhost	Name oder IP-Adresse des Servers, auf dem sich die Zieldateien für die Aktivität befinden	Alle
Quellport	Portnummer, die zur Kommunikation mit dem Quellserver verwendet werden soll Die Standardportnummer lautet **22**.	Alle
Quelldateienpfad	Vollständiger Pfad zu einer Datei auf einem Quellhost	○ Datei kopieren ○ Datei oder Verzeichnis entfernen ○ Dateiattribute festlegen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	Befehl
Quellverzeichnis	Pfad zu dem Verzeichnis, in dem sich die Quelldateien befinden	○ Verzeichnis erstellen ○ Dateiliste abrufen
Quelldateien	Namen bestimmter Quelldateien, die in die Verwaltungsaktion aufgenommen werden sollen. Trennen Sie die Dateinamen in dieser Liste durch Semikolons. Dieses Feld unterstützt die Verwendung von Platzhaltern. Wenn dieses Feld leer ist, sind alle Dateien enthalten. Informationen dazu, wie die Werte in diesem Feld von Optionen in anderen Feldern beeinflusst werden, finden Sie im Abschnitt unterhalb der Tabelle.	Dateiliste abrufen
Ist Verzeichnis	Kontrollkästchen, das festlegt, ob der angegebene Dateipfad ein Verzeichnis ist	Datei oder Verzeichnis entfernen
Anmeldeinformations-Tag für Quelle	Spezifische Aliasse für Anmeldeinformationen für Orchestration-Aktivitäten, die diese Aktivität zum Ausführen von SFTP-Befehlen auf dem Quellhost verwenden muss.	Alle
Berechtigungs-Tag für Ziel	Spezifisches Anmelde-Tag, das diese Aktivität verwenden muss, um SFTP-Befehle auf dem Zielhost auszuführen.	Datei kopieren
Ausgeschlossene Dateien	Namen bestimmter Quelldateien, die von der Verwaltungsaktion ausgeschlossen werden sollen. Die Aktivität wirkt sich auf alle anderen Dateien aus, die sich im Quellverzeichnis oder in den Unterordnern befinden. Trennen Sie die Dateinamen in dieser Liste durch Semikolons. Dieses Feld unterstützt die Verwendung von Platzhaltern. Informationen dazu, wie die Werte in diesem Feld von Optionen in anderen Feldern beeinflusst werden, finden Sie im Abschnitt unterhalb der Tabelle.	Dateiliste abrufen
Unterordner einbeziehen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Dateien aus Unterordnern im Quellverzeichnis zu verwalten. Informationen dazu, wie sich Ihre Auswahl auf andere Felder im Formular auswirkt, finden Sie im Abschnitt unterhalb der Tabelle.	Dateiliste abrufen
Zielhost	Name oder IP-Adresse des Servers, auf den die Dateien übertragen werden.	Datei kopieren
Zielport	Portnummer, die zur Kommunikation mit dem Zielhost verwendet werden soll Die Standardportnummer lautet **22**.	Datei kopieren
Zieldateienpfad	Vollständiger Pfad zu einer Datei auf einem Zielhost	○ Datei kopieren ○ Datei oder Verzeichnis umbenennen
Suffix für temporäre Datei	Temporäres Suffix, das für einen Dateinamen verwendet werden soll, wenn die Datei bereits auf einem Zielhost vorhanden ist. Wenn dieses Feld einen Wert enthält,	Datei kopieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	Befehl
	löscht die Aktivität die doppelte Zieldatei (sofern vorhanden) und kopiert die Quelldatei anschließend in eine temporäre Datei mit dem Namen *`targetFilePath + tempFileSuffix`*. Nach Abschluss des Kopiervorgangs benennt die Aktivität die Datei in den tatsächlichen Namen der Zieldatei um. Wenn dieses Feld leer ist, kopiert die Aktivität die Quelldatei direkt in die Zieldatei und überschreibt sie, falls sie bereits vorhanden ist.	
UID	Benutzer-ID-Attribut, das auf eine Datei oder ein Verzeichnis angewendet werden soll. Die UID- und GID-Werte müssen als Paar festgelegt werden, ansonsten werden sie ignoriert.	Dateiattribute festlegen
GID	Gruppen-ID-Attribut, das auf eine Datei oder ein Verzeichnis angewendet werden soll. Die UID- und GID-Werte müssen als Paar festgelegt werden, ansonsten werden sie ignoriert.	Dateiattribute festlegen
Berechtigungen	Datei- oder Verzeichnisberechtigungen für den angegebenen Benutzer und die angegebene Gruppe. Dieser Wert muss als Ganzzahl angegeben werden, z. B. **16877**, die diese Berechtigungen definiert: *`rwxr-xr-x`*. Die Berechtigungsnummer ist ein interner Wert, der von der Aktivität „Dateilisten abrufen“ zurückgegeben wird. Normalerweise verwenden Sie zunächst die Aktivität „Dateiliste abrufen“, um eine Liste von Dateien und deren Attributen zurückzugeben. Anschließend können Sie eine Datei von einem Quellhost auf einen Zielhost verschieben und die Quelldateiattribute für die Zieldatei festlegen. Dieser Ablauf ist im Workflow „SFTP File Transfer“ dargestellt.	Dateiattribute festlegen
Zugriffszeitstempel	Überschreibt den Zeitstempel mit dem Zeitstempel des letzten Zugriffs auf die Datei oder das Verzeichnis. Die Zeitstempel für Zugriff und Änderung müssen als Paar festgelegt werden.	Dateiattribute festlegen
Änderungszeitstempel	Überschreibt den Zeitstempel mit dem Zeitstempel der letzten Änderung der Datei oder des Verzeichnisses. Die Zeitstempel für Zugriff und Änderung müssen als Paar festgelegt werden.	Dateiattribute festlegen
Größe in Byte	Größe einer Datei in Byte	Dateiattribute festlegen
Erforderliche MID Server-Fähigkeiten	MID-Server mit den entsprechenden MID-Server-Fähigkeiten für die Verbindung mit den Quell- und Zielservern. Standardmäßig wählt das System einen SSH-MID Server aus.	Alle

Das System verwendet diese Logik, um zu bestimmen, welche Dateien vom Quellhost verschoben werden sollen:

- Wenn das Feld **Quelldateien** leer ist, wählt das System alle Dateien im Quellverzeichnis aus. Andernfalls werden nur die Dateien ausgewählt, deren Namen einem der im Feld angegebenen Dateinamensmuster entsprechen.
- Wenn das Feld **Ausgeschlossene Dateien** leer ist, schließt das System keine Dateien aus. Andernfalls werden die Dateien ausgeschlossen, deren Namen einem der im Feld angegebenen Dateinamensmuster entsprechen.
- Die Ausschlussregel hat eine höhere Priorität als die Einschlussregel. Eine Datei, deren Name mit einem der Dateinamensmuster im Feld **Ausgeschlossene Dateien**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

übereinstimmt, wird nicht in die Auswahl einbezogen, obwohl sie durch die Einschlussregel ausgewählt würde.

- Wenn die Checkbox **Unterordner einbeziehen** deaktiviert ist, sucht das System nur im Quellverzeichnis nach Dateien, die einbezogen oder ausgeschlossen werden sollen. Andernfalls sucht das System im Quellverzeichnis und seinen Unterordnern nach Dateien, die ein- oder ausgeschlossen werden sollen.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Klicken Sie auf **Fortsetzen**, um mit der Stufe **Ausgaben** fortzufahren.

Probe-Aktivitäten erstellen

Erstellen Sie eine Aktivität, die eine Probe auf dem Zielhost ausführt, die bestimmte Informationen zurückgibt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: activity_creator oder workflow_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anweisungen zur Verwendung des Prozess-Flows für Aktivitätsvorlagen finden Sie unter Anwenderdefinierte Aktivitäten erstellen.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Aktivität .
   Diese Aktion erstellt eine benutzerdefinierte Aktivität mithilfe einer Vorlage.
2. Nach dem Einrichten allgemeiner Eigenschaften und dem Erstellen von Eingabevariablenkonfigurieren Sie den Probe-Ausführungsbefehl.

Option	Bezeichnung
Ordnen Sie die Eingabevariablen zu	Verwenden Sie die von Ihnen erstellten Variablen, um den Befehl zu konfigurieren, den Orchestration ausführt.
Probe	Probe aus der Liste der Proben im System, die mit dieser Aktivität ausgeführt werden soll.
Zielhost	Hostname oder IP-Adresse des Zielservers für diese Aktivität
Parameter	Zu verwendender MID Server nach Fähigkeiten
Erforderliche MID Server-Fähigkeiten	Name-Wert-Paare, die mit dieser Probe an den Host übergeben werden sollen. Sie können diese Parameter manuell erstellen oder Eingabevariablen in die Parameterfelder ziehen und einen Wert zuweisen.

Hinweis:
Sie können Parameterwerte in einem Test-Payload Variablen auf der Registerkarte **Ausgaben** automatisch zuordnen. Siehe Ausgabevariablen automatisch zuordnen.

Nächste Maßnahme

- Verwenden Sie die automatische Zuordnung, um Ausgaben und Analyseregeln zu generieren.
- Wenn Sie die automatische Zuordnung nicht verwenden, können Sie Ausgabevariablen und Analyseregeln manuell erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausführungsparameter für Probe-Vorlagen

Verwenden Sie Ausführungsparameter, um im Formular **Vorverarbeitung** das Eingabeprozessskript zu erstellen.

Beschreibungen der Befehlsfelder finden Sie unter Probe-Ausführungsbefehle konfigurieren.

Hinweis:
Sie müssen das Präfix `executionParam.` mit allen Variablen in dieser Tabelle verwenden.

Ausführungsparameter für die Probe-Aktivität

Name	Variable	Typ	Verwendung
Probe	probe	Referenz	Die sys_id der MID Server-Probe
Quelle	source	Zeichenfolge	Vorgesehener Zielhost

Parameters	parameters	Array des JS-Objekts	Array von JavaScript-Objekten, ausgedrückt mit dem Präfix `executionParam.`. Um dem **parameters**-Array weitere Name-Wert-Paare hinzuzufügen, hängen Sie sie an das vorhandene Array an. Erstellen Sie ein JavaScript-Objekt mit der folgenden Syntax, und fügen Sie es dem Array `executionParam.parameter` hinzu. Dadurch werden der Nachricht zusätzliche Parameter zugewiesen:
			`var newParameter = {"name":"parameterName","value":"parameterValue"};`
			`executionParam.parameters.push(newParameter);`

MidCapabilities	midCapabilities	Zeichenfolge (durch Kommas getrennt)	Liste der erforderlichen MID Server-Fähigkeiten

ValueCapabilities	valueCapabilities	Hashmap-Array	Fähigkeitswerte zur Auswahl des MID Servers. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server-Fähigkeiten. Verwenden Sie dieses Beispiel, um die Auswahl des MID Servers anzupassen, wenn zusätzliche Fähigkeiten nach Wert zugewiesen werden:
			`var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'};`
			`executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`

Nachverarbeitungsparameter der Probe-Vorlage

Verwenden Sie diese Parameter, um ein Nachverarbeitungsskript zu erstellen.

Probe-Nachverarbeitungsparameter

Name	Variable	Typ	Verwendung
Payload	payload	Zeichenfolge	Enthält das von der Probe zurückgegebene rohe Roh-Payload

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Probe-Nachverarbeitungsparameter (Fortsetzung)

Name	Variable	Typ	Verwendung
Ausgabe	Ausgabe	Zeichenfolge	Enthält von der Probe zurückgegebene Ausgabedaten
EccSysId	eccSysId	Zeichenfolge	Enthält die Referenz-ID, die der Eingabenachricht der ECC-Warteschlange zugeordnet ist

Probe-Ausführungsbefehle konfigurieren

Verwenden Sie die von Ihnen erstellten Eingabevariablen, um den Befehl zu konfigurieren, den Orchestration auf dem Ziel ausführt.

Vorbereitungen

Erstellen Sie im Formular **Eingaben** die benötigten Eingabevariablen, bevor Sie mit der Stufe **Ausführungsbefehl** fortfahren.

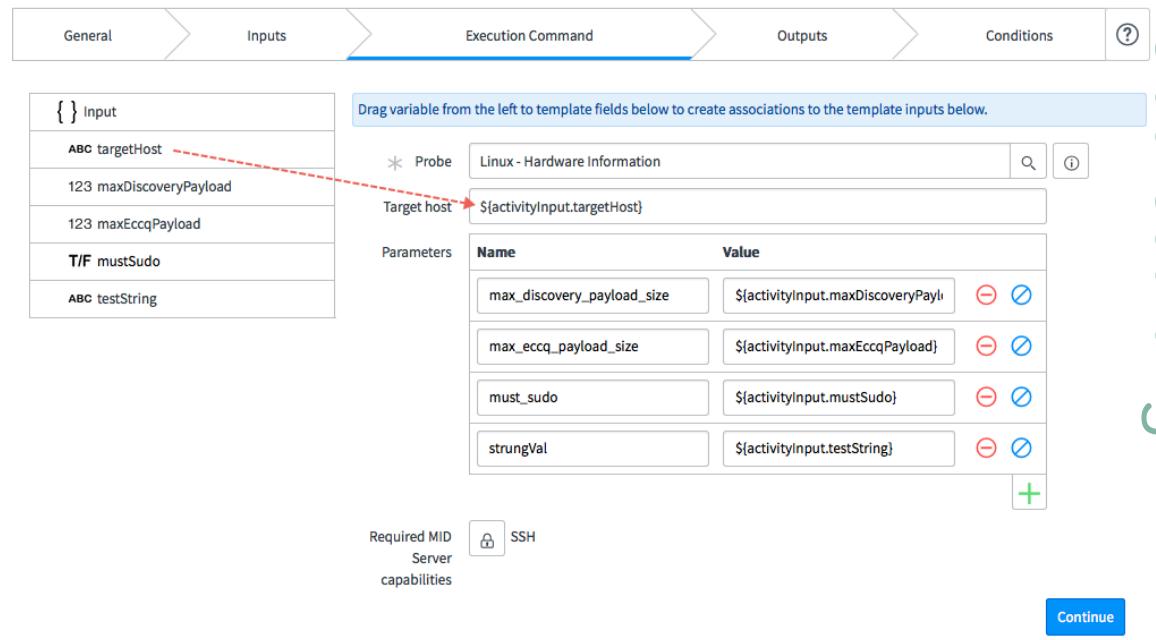
Erforderliche Rolle: activity_creator, admin

Hinweis:
Sie können die Aktivitätsverbindung zwischen dem MID Server und dem Ziel testen, ohne die Aktivität in einem Workflow-Kontext ausführen zu müssen. Details dazu finden Sie unter Vorlagenausgaben testen.

Prozedur

1. Ziehen Sie Variablen aus der Liste der Eingaben, und legen Sie sie in den Befehlsfeldern ab.
   Das System formatiert die Variablen in der richtigen Syntax für den Befehl.

Probe-Ausführungsbefehl



2. Füllen Sie die in der Tabelle angegebenen Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder für den Probe-Ausführungsbefehl

Feld	Beschreibung
Eingabe	Generator für Eingabevariablen. Eingabevariablen erstellen, um sie verfügbaren Feldern zuzuordnen.
Probe	Probe aus der Liste der Proben im System, die mit dieser Aktivität ausgeführt werden soll
Zielhost	Hostname oder IP-Adresse des Zielservers für diese Aktivität
Erforderliche MID Server-Fähigkeiten	Zu verwendender MID Server nach Fähigkeiten
Parameter	Name-Wert-Paare, die mit dieser Probe an den Host übergeben werden sollen. Sie können diese Parameter manuell erstellen oder Eingabevariablen in die Parameterfelder ziehen und einen Wert zuweisen.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Klicken Sie auf **Fortsetzen**, um mit der Stufe **Ausgaben** fortzufahren.

SSH-Aktivitäten erstellen

Erstellen Sie eine Aktivität, die das SSH-Netzwerkprotokoll verwendet, um Daten von einem Zielhost zu extrahieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: activity_creator oder workflow_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anweisungen zur Verwendung des Prozess-Flows für Aktivitätsvorlagen finden Sie unter Anwenderdefinierte Aktivitäten erstellen.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Aktivität .
   Diese Aktion erstellt eine benutzerdefinierte Aktivität mithilfe einer Vorlage.
2. Nach dem Einrichten allgemeiner Eigenschaften und dem Erstellen von Eingabevariablenkonfigurieren Sie den SSH-Ausführungsbefehl.

Option	Bezeichnung
Ordnen Sie die Eingabevariablen zu	Verwenden Sie die von Ihnen erstellten Variablen, um den Befehl zu konfigurieren, den Orchestration ausführt.
Zielhost	Hostname oder IP-Adresse des Zielservers für diese Aktivität
Befehl	Befehl, mit dem diese Aktivität auf dem Zielhost ausgeführt wird. Sie können ein MID-Server-Skript aus diesem Feld mit einem beliebigen Skripttyp aufrufen, der von der SSH-Befehlszeile unterstützt wird. Weitere Informationen finden Sie unter **Erweiterte SSH-Skriptoptionen** unter der Tabelle.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Verzeichnis	Verzeichnis auf dem Zielhost, auf dem der Befehl ausgeführt wird
Anmelde-Tag	Das Anmelde-Tag von Orchestration, das beim Ausführen des Befehls verwendet werden soll
Erforderliche MID Server-Fähigkeiten	MID Server mit den entsprechenden Fähigkeiten für die Verbindung zum Host. Standardmäßig wählt das System einen MID Server mit SSH-Fähigkeiten aus.
Lang laufend	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird der SSH-Verbindungstimeout für Befehle deaktiviert, deren Ausführung länger als die standardmäßigen 60 Sekunden dauern kann. Orchestration überprüft regelmäßig den laufenden Prozess, um den Status zu ermitteln, bis er abgeschlossen ist.
Sudo erforderlich	Falls aktiviert, wird die Verwendung von sudo zum Ausführen von Befehlen aktiviert.

Hinweis:
Sie können Parameterwerte in einem Test-Payload Variablen auf der Registerkarte **Ausgaben** automatisch zuordnen. Siehe Ausgabevariablen automatisch zuordnen.

Example: Erweiterte SSH-Skriptoptionen

Um ein MID-Server -Skript auf dem Zielhost auszuführen, geben Sie den Skripttyp an, und übergeben Sie den Namen des Skripts an den Parameter ${syncFile()}. Das System verwendet diesen Parameter, um nach dem benannten Skript in der Tabelle der MID Server-Skriptdatei [ecc_agent_script_file] zu suchen und dieses auf dem Ziel host auszuführen. Beispielsweise kann ein Bash-Skript wie folgt ausgedrückt werden:

```
bash ${syncFile("<MID script name>")} argument1 argument2 argument3
```

Ein Basisskript (main_script.bash) kann auf ein anderes Skript (my_include.bash) sowie auf eine andere Datei (.my_profile) verweisen, die sich auf dem Ziel-Host befindet. Sowohl das Skript als auch die Datei, auf die verwiesen wird, müssen mithilfe des Parameters ${syncFile()} mit MID-Serversynchronisiert werden, um ordnungsgemäß ausgeführt zu werden.

```
source ${syncFile(".my_profile")}
cp ${syncFile("my_include.bash")} /usr/ssmith/my_include.bash
bash ${syncFile("main_script.bash")} one two three four five six
rm /usr/ssmith/my_include.bash
```

Ein Python-Beispiel mit Inline-Kommentaren könnte wie folgt aussehen:

```
set $LIB_DIR=/usr/bin;.
# Sync a file that is referenced inside myF5CreateLBPool.py
cp ${syncFile("specialFunctions.py")} ~/specialFunctions.py
# set up environment variables
source ${syncFile(".python_profile")}
# call script that sets up dependencies on the box from remote package repos
python ${syncFile("setupPythonDependencies.py")} pycontrol
# call a script that requires functions from the package as well as a function from
 myIncludedFile
python ${syncFile("myF5CreateLBPool.py")} snow_pool myActualValue
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
# user is responsible for their own cleanup
rm ~/specialFunctions.py
```

Nächste Maßnahme

- Verwenden Sie die automatische Zuordnung, um Ausgaben und Analyseregeln zu generieren.
- Wenn Sie die automatische Zuordnung nicht verwenden, können Sie Ausgabevariablen und Analyseregeln manuell erstellen.

Ausführungsparameter für SSH-Vorlagen

Verwenden Sie Ausführungsparameter, um das Eingabeprozessskript im Formular **Vorverarbeitung** des Aktivitätendesigners zu erstellen.

Beschreibungen der Befehlsfelder finden Sie unter SSH-Ausführungsbefehle konfigurieren.

Hinweis:
Sie müssen das Präfix `executionParam.` mit allen Variablen in dieser Tabelle verwenden.

SSH-Ausführungsparameter

Name	Variable	Typ	Verwendung
Quelle	source	Zeichenfolge	Vorgesehenes Ziel oder vorgesehener Host
Befehl	command	Zeichenfolge	Auf dem Host auszuführender Befehl
Verzeichnis	directory	Zeichenfolge	Verzeichnis auf dem Host, in dem der Befehl ausgeführt werden soll
Anmelde-Tag	credential_tag	Zeichenfolge	Anmelde-Tag von Orchestration, das beim Ausführen des Befehls verwendet werden soll
MidCapabilities	midCapabilities	Zeichenfolge (durch Kommas getrennt)	Liste der erforderlichen MID Server-Fähigkeiten

ValueCapabilities	valueCapabilities	Hashmap-Array	Fähigkeitswerte zur Auswahl des MID Servers. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server-Fähigkeiten. Verwenden Sie dieses Beispiel, um die Auswahl des MID Servers anzupassen, wenn zusätzliche Fähigkeiten nach Wert zugewiesen werden:
			`var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'};`
			`executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`

Lang laufend	long_running	Boolesch	Gibt an, ob die Befehlsausführung lange Zeit in Anspruch nimmt oder nicht. Der Wert „wahr“ gibt an, dass der Befehl lange ausgeführt wird.
Sudo erforderlich	must_sudo	Boolesch	Gibt an, ob diese Aktivität Sudo verwenden muss, um Root-Befehle auszuführen. Der Wert „true“ gibt an, dass sudo- SSH-Anmeldeinformationen verwendet werden müssen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SSH-Nachverarbeitungsparameter und Analyse des Payload

Verwenden Sie diese Parameter, um ein Nachverarbeitungsskript und eine Payload-Analyse zu erstellen sowie ein Tagging vorzunehmen.

SSH-Nachverarbeitungsparameter

Name	Variable	Typ	Verwendung
Ausgabe	Ausgabe	Zeichenfolge	Enthält die vom SSH-Befehl zurückgegebene Ausgabe
EccSysID	eccSysID	Zeichenfolge	Enthält die Referenz-ID, die der von der Aktivität zurückgegebenen Eingabenachricht der ECC-Warteschlange zugeordnet ist
ErrorMessages	errorMessages	Zeichenfolge	Enthält die vom SSH-Befehl abgerufenen Fehlermeldungen. Dieser Wert ist **null**, wenn keine Fehlermeldungen vorhanden sind.

Tags	tags	Hashmap der vom SSH-Befehl zurückgegebenen Tag-Werte.	Enthält die Tags, die zum Extrahieren der Ausgabe mithilfe der SSH-Befehle verwendet werden. Die Tag-Ausgabe wird durch doppelte Prozentzeichen begrenzt, wie z. B. `%%tagname%% … %%`. Geben Sie den Befehl in folgendem Format an:
			`%%tagname1%%`
			`output1 line 1`
			`output1 line 2`
			`…`
			`%%`
			
			`%%tagname2%%`
			`output2 line 1`
			`output2 line 2`
			`…`
			`%%`
			
			Die zurückgegebenen Tags sind JavaScript-Hashmap-Objekte, wobei jeder Key mit dem Präfix `tag` beginnt und mit dem Tag-Namen endet.
			`{"__text__": "",`
			`"tagtagname1":"output1 line1\noutput1 line2\n",`
			`"tagtagname2":"output2 line1\noutput2 line2\n"}`

SSH-Ausführungsbefehle konfigurieren

Verwenden Sie die von Ihnen erstellten Eingabevariablen, um den Befehl zu konfigurieren, den Orchestration auf dem Hostziel ausführt.

Vorbereitungen

Erstellen Sie im Formular **Eingaben** die benötigten Eingabevariablen, bevor Sie mit der Stufe **Ausführungsbefehl** fortfahren.

Erforderliche Rolle: activity_creator, admin

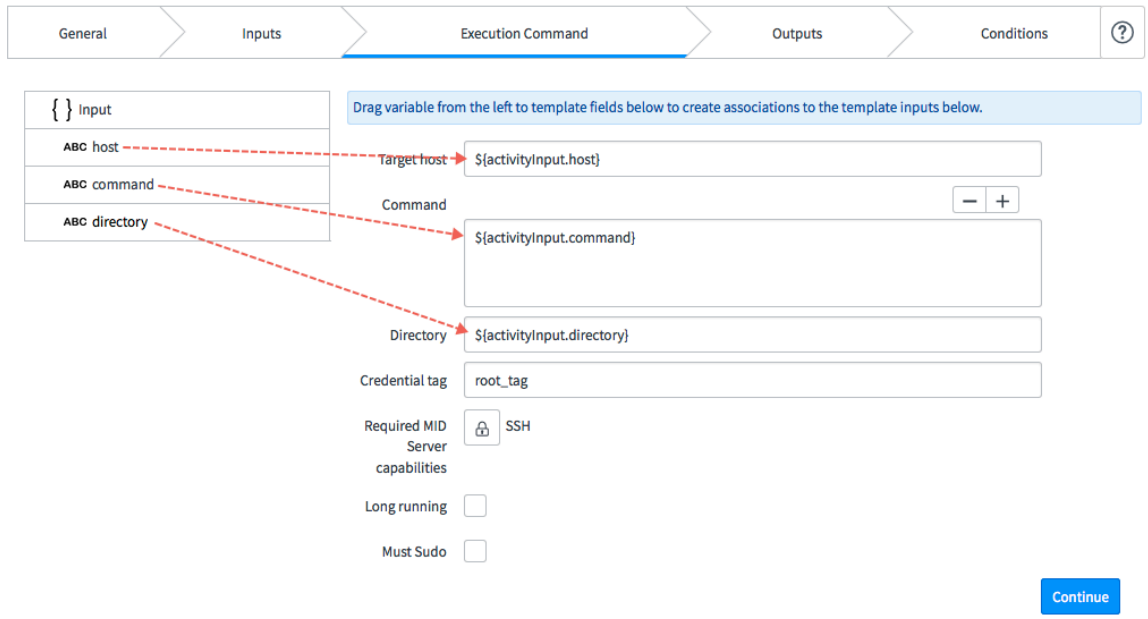
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können die SSH-Verbindung zwischen dem MID Server und dem Ziel testen, ohne die Aktivität in einem Workflow-Kontext ausführen zu müssen. Details dazu finden Sie unter „Vorlagenausgaben testen“.

Prozedur

1. Ziehen Sie Variablen aus der Liste der Eingaben, und legen Sie sie in den Befehlsfeldern ab.
   Das System formatiert die Variablen in der richtigen Syntax für den Befehl.

SSH-Ausführungsbefehl



2. Füllen Sie die in der Tabelle angegebenen Felder aus.

Eingaben für die SSH-Aktivität

Feld	Beschreibung
Eingabe	Generator für Eingabevariablen. Eingabevariablen erstellen, um sie verfügbaren Feldern zuzuordnen.
Zielhost	Hostname oder IP-Adresse des Zielservers für diese Aktivität
Befehl	Befehl, mit dem diese Aktivität auf dem Zielhost ausgeführt wird. Sie können ein MID-Server-Skript aus diesem Feld mit einem beliebigen Skripttyp aufrufen, der von der SSH-Befehlszeile unterstützt wird. Weitere Informationen finden Sie unter **Erweiterte SSH-Skriptoptionen** unter der Tabelle.
Verzeichnis	Verzeichnis auf dem Zielhost, auf dem der Befehl ausgeführt wird
Anmelde-Tag	Die Anmeldeinformationsaliase für Orchestration-Aktivitäten , die beim Ausführen des Befehls verwendet werden sollen.
MID Server nach Fähigkeiten auswählen	MID Server mit den entsprechenden Fähigkeiten für die Verbindung zum Host. Standardmäßig wählt das System einen MID Server mit SSH-Fähigkeiten aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Lang laufend	Kontrollkästchen, um den SSH-Verbindungstimeout für Befehle zu deaktivieren, deren Ausführung länger als die standardmäßigen 60 Sekunden dauern kann. Orchestration überprüft regelmäßig den laufenden Prozess, um den Status zu ermitteln, bis er abgeschlossen ist.
Sudo erforderlich	Checkbox, um die Verwendung von SSH-Anmeldeinformationen zum Ausführen von Befehlen zuzulassen.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Klicken Sie auf **Fortsetzen**, um mit der Stufe **Ausgaben** fortzufahren.

Aktivität „Skript ausführen“ erstellen

Erstellen Sie eine Aktivität, die ein beliebiges Skript ausführt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: activity_creator oder workflow_admin

Prozedur

1. Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Aktivität .
   Diese Aktion erstellt eine benutzerdefinierte Aktivität mithilfe einer Vorlage.
2. Nach dem Festlegen allgemeiner Eigenschaften und dem Erstellen von Eingabevariablen konfigurieren Sie den Ausführungsbefehl für „Skript ausführen“:
   Erstellen Sie ein Skript, um diese Aktivität auszuführen.

> **Hinweis:**
> Sie können Parameterwerte in einem Test-Payload Variablen auf der Registerkarte **Ausgaben** automatisch zuordnen. Siehe Ausgabevariablen automatisch zuordnen.

Nächste Maßnahme

- Verwenden Sie die automatische Zuordnung, um Ausgaben und Analyseregeln zu generieren.
- Wenn Sie die automatische Zuordnung nicht verwenden, können Sie Ausgabevariablen und Analyseregeln manuell erstellen.

Verarbeitungsskript für die Vorlage „Skript ausführen“

Verwenden Sie die benutzerdefinierte Vorlage „Skript ausführen“, um ein Skript einzugeben, das aufgerufen und mit anderen Aktivitäten verwendet werden kann.

Verarbeitungsskript für „Skript ausführen“

Feld	Beschreibung
Verarbeitungsskript	Skript, das die Aktivität ausführt
Variablen	Eingabevariablen, die als Bausteine im Eingabeprozessskript verfügbar sind. Klicken Sie auf den Pfeil über dem Feld, um die Variablenliste zu öffnen. Klicken Sie auf ein Element in der Hierarchie, um es dem Skript in der entsprechenden Syntax hinzuzufügen. In der Liste werden Eingabevariablen angezeigt, die Sie an die Aktivität im Formular **Eingaben** übergeben haben. Alle Aktivitätsvariablen, die im Formular **Eingaben** hinzugefügt wurden, sind schreibgeschützt und werden im Verarbeitungsskript in dieser Syntax ausgedrückt: `activityInput.variable`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

JMS-Aktivitäten erstellen

Erstellen Sie eine benutzerdefinierte JMS-Aktivität zum Abrufen oder Senden von Nachrichten an externe Systeme mithilfe des Java Messaging Service.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: activity_creator oder workflow_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die JMS-Aktivität unterstützt JMS-Drittanbieter, deren JMS-Client-Anwendung mit einem typischen Java-EE-Muster geschrieben ist und Folgendes unterstützen kann:

- JNDI zum Suchen eines ConnectionFactory-Objekts
- JNDI zum Suchen eines oder mehrerer Zielobjekte
- ConnectionFactory zum Erstellen eines JMS-Verbindungsobjekts
- JMS-Verbindung zum Erstellen eines oder mehrerer JMS-Sitzungsobjekte
- JMS-Sitzung und die Ziele zum Erstellen der MessageProducer- und MessageConsumer-Objekte
- Starten der JMS-Verbindung für die Zustellung oder Verwendung von Nachrichten

Hinweis:
Der JMS-Aktivitätsdesigner wurde mit den JMS-Anbietern ActiveMQ und Tibco EMS getestet. Informationen zum Herstellen einer Verbindung zu einem JMS-Anbieter finden Sie in der Dokumentation Ihres Drittanbieters.

Prozedur

1. Erstellen oder überprüfen Sie Ihre JMS-Anmeldeinformationen .
   Ihre JMS-Anmeldeinformationen müssen über die Berechtigung für die Zieldatenbank und die richtige Konfiguration für die entsprechende JMS-Verbindung verfügen. Anmeldeinformationen müssen eingerichtet werden, bevor Sie eine JMS-Aktivität erstellen können.
2. Erstellen oder überprüfen Sie Ihre JMS-Verbindung.
   Die JMS-Verbindung muss mit gültigen JMS-Anmeldeinformationen konfiguriert sein, bevor Sie eine JMS-Aktivität erstellen können.
3. Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Aktivität .
   Diese Aktion erstellt eine benutzerdefinierte Aktivität mithilfe einer Vorlage.
4. Nach dem Einrichten allgemeiner Eigenschaften und dem Erstellen von Eingabevariablenkonfigurieren Sie den JMS-Ausführungsbefehl.

Option	Bezeichnung
Konfigurieren Sie Ihren Berechtigungsnachweis	Füllen Sie die für Ihre Datenbankverbindung erforderlichen Felder aus.
Connection Factory	Name der JMS Connection Factory. Sie sollten Ihre JMS-Verbindung erstellen oder überprüfen. Diese Konfiguration verknüpft den Namen der ursprünglichen Kontext-Werkseinstellung mit der URL des JMS-Anbieters.
Zieltyp	Zieltyp für diese Nachricht:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	○ **Warteschlange**: Die Nachricht wird für die Punkt-zu-Punkt-Kommunikation in die Warteschlange gestellt. **Hinweis:** Der **GET**-Vorgang wird nur für den Zieltyp „Warteschlange“ unterstützt. ○ **Thema**: Die Nachricht wird für die Veröffentlichungs- und Abonnementkommunikation verwendet.
Zielname	Name der Warteschlange oder des Themenziels, das auf dem JMS-Anbieter konfiguriert ist.
Nachrichtentyp	Der Wert für den JMS-Nachrichtentyp. Es wird nur der Typ **Textnachricht** unterstützt. Die Warteschlange oder das Themenziel muss so konfiguriert sein, dass nur Textnachrichten empfangen oder gesendet werden. Andere Nachrichtentypen werden gelöscht, da die JMS-Aktivität sie nicht verarbeiten kann.
Operation	Der programmgesteuerte Vorgang, der auf dem Ziel ausgeführt werden soll. Die Auswahlmöglichkeiten sind **PUT** oder **GET**.
Zeitüberschreitung (Sek.)	Zulässige Zeit in Sekunden, die auf eine Nachricht in der Nachrichtenwarteschlange vor der Zeitüberschreitung gewartet werden kann. Der Standardwert ist **30**.
Benutzerdefinierte Nachrichtenkopfzeilen	Die benutzerdefinierten Kopfzeilenwerte im Format „Name-Wert-Paar“, die für das JMS-Ziel verfügbar sind. **Hinweis:** Wird nur für den **PUT**-Vorgang unterstützt.
Nachrichten-Payload	Tatsächlicher Nachrichteninhalt oder tatsächliches Payload, das an das JMS-Ziel gesendet wird. **Hinweis:** Wird nur für den **PUT**-Vorgang unterstützt.
Anmelde-Tag	Ein Tag für individuelle Anmeldeinformationen für eine JMS-Aktivität in einem Orchestration-Workflow.
Erforderliche MID Server-Fähigkeiten	Zu verwendender MID Server nach Fähigkeiten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

- Verwenden Sie die automatische Zuordnung, um Ausgaben und Analyseregeln zu generieren.
- Wenn Sie die automatische Zuordnung nicht verwenden, können Sie Ausgabevariablen und Analyseregeln manuell erstellen.

JMS-Verbindungen für Orchestration-Aktivitäten erstellen

Konfigurieren Sie Ihr System für die Verwendung von Java Messaging Service (JMS) mit einer benutzerdefinierten Orchestration-JMS-Aktivität.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der MID Server muss über die richtigen JMS Connection Factorys für Ihre Organisation verfügen. Konfigurieren Sie diese Werte in der Eigenschaft `mid.property.jms.command.allowed_factory_names` in **MID-Server** > **Eigenschaften**an. Die Standardwerte für diese Eigenschaft können in einen beliebigen Wert oder eine durch Kommas getrennte Liste von Werten geändert werden, die der JMS-Provider eines Drittanbieters bekanntgibt.

Prozedur

1. Navigieren zu **MID-Server** > **JAR-Dateien**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** und fügen Sie hinzu.

Option	Bezeichnung
Name	Ein eindeutiger und beschreibender Name zum Identifizieren der Datei in der Instanz.
Version	Eine Versionsnummer für die Datei, sofern verfügbar.
Quelle	Speicherort der JAR-Datei zu Referenzzwecken. Quellinformationen werden vom System nicht verwendet.
Beschreibung	Kurzbeschreibung der JAR-Datei und ihres Zwecks in der Instanz

3. Klicken Sie auf das Büroklammersymbol im Banner, und hängen Sie die JMS-Treiber-JAR-Datei an. Die JMS-Treiber-JAR-Datei sollte als Teil der JMS-Anbieterinstallation verfügbar sein. Nur wenige JMS-Anbieter bieten sie als separates Produkt an. In der Dokumentation des JMS-Anbieters finden Sie Informationen dazu, für welche JMS-Client-Treiber-JAR-Dateien die Clientanwendungen eine Verbindung zum JMS-Anbieter herstellen müssen. Wenn Sie beispielsweise versuchen, eine Verbindung zu ActiveMQ V5.10 (JMS-Anbieter) herzustellen, benötigen Sie die Datei activemq-all-5.10.1.jar.
4. Navigieren zu **Orchestration** > **Anmeldeinformationen und Verbindungen** > **JMS Connection Factory**an.
5. Klicken Sie auf **Neu**, fügen Sie Folgendes hinzu, und klicken Sie auf **Absenden**.

Option	Bezeichnung
Name	Eindeutiger Name für diese Connection Factory

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Ursprüngliche Kontext-Werkseinstellung	Name der JNDI-Klasse, die zum Erstellen des Initial-Context verwendet wird. **Hinweis:** Um beispielsweise eine Verbindung zu Active-MQ V5.10 (JMS-Provider) herzustellen, lautet der Wert org.apache.activemq.jndi.ActiveMQInitialContextFactory.
Provider-URL	Speicherort der laufenden JMS-Provider-Installation. **Hinweis:** So stellen Sie beispielsweise eine Verbindung zu ActiveMQ V5.1 her: tcp://ipAdresseOderHostname: 61616.

6. Navigieren zu **Orchestration** > **Akadem. Grade**an.
7. Klicken Sie auf **Neu**, wählen **JMS-Anmeldeinformationen** aus, und geben Sie den Benutzernamen und das Passwort ein, die der MID für die Kommunikation mit dem JMS-Anbieter verwenden soll.
   Weitere Informationen finden Sie unter JMS-Anmeldeinformationen JMS-Anmeldeinformationen .
8. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Nun können Sie eine benutzerdefinierte JMS-Aktivität erstellen.

Ausführungsparameter für JMS-Vorlagen

Im Formular **Vorverarbeitung** erstellen Sie das Eingabeprozessskript mit Ausführungsparametern.

Sie müssen das Präfix `executionParam.` mit allen Variablen in dieser Tabelle verwenden.

JDBC-Ausführungsparameter

Name	Variable	Typ	Verwendung
Jms ds	jms_ds	Referenz	Ausgewählt JMS-Datenquelle
Zieltyp	destination type	Aufzählung	
Zielname	destination_name	Zeichenfolge	
Nachrichtentyp	message_type	Aufzählung	
Operation	operation	Aufzählung	
Time out	time_out	Ganzzahl	Zeit, die auf die Rückgabe von Abfrageergebnissen gewartet wird
Benutzerdefinierte Header	custom_headers	Array von JavaScript-Objekten	
Message payload	message_payload	Zeichenfolge	
Anmelde-Tag	credential_tag	Zeichenfolge	Liste der erforderlichen MID Server-Fähigkeiten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

JDBC-Ausführungsparameter (Fortsetzung)

Name	Variable	Typ	Verwendung
MidCapabilities	midCapabilities	Zeichenfolge (durch Kommas getrennt)	
ValueCapabilities	valueCapabilities	Hashmap-Array	Fähigkeitswerte zur Auswahl des MID Servers. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server-Fähigkeiten. Verwenden Sie dieses Beispiel, um die Auswahl des MID Servers anzupassen, wenn zusätzliche Fähigkeiten nach Wert zugewiesen werden: `var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'}; executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`

Nachverarbeitungsparameter für JMS-Vorlagen

Verwenden Sie diese Parameter, um ein Nachverarbeitungsskript zu erstellen.

JMS-Nachverarbeitungsparameter

Name	Variable	Typ	Verwendung
Status	status	Zeichenfolge	Status des Vorgangs (Put oder Get) auf dem JMS-Ziel
StandardHeaders	standardHeaders	Zeichenfolge	Alle von JMS angegebenen Standardheader, die während einer Get-Operation als Teil der JMS-Nachricht abgerufen werden. Dieses Feld betrifft nur Get-Vorgänge.
CustomHeaders	customHeaders	Zeichenfolge	Alle benutzerdefinierten Header, die von einer Produzenten- oder Herausgeberanwendung hinzugefügt wurden und als Teil der JMS-Nachricht während eines Abrufvorgangs abgerufen werden. Dieses Feld betrifft nur Get-Vorgänge.
MessagePayload	messagePayload	Zeichenfolge	Nachrichten-Payload, das während einer Get-Operation als Teil der JMS-Nachricht abgerufen wird. Dieses Feld betrifft nur Get-Vorgänge.
EccSysID	eccSysID	Zeichenfolge	Enthält die Referenz-ID, die der von der Aktivität zurückgegebenen Eingabenachricht der ECC-Warteschlange zugeordnet ist
ErrorMessages	errorMessages	Zeichenfolge	Enthält alle Fehlernachrichten, die vom JMS-Befehl abgerufen wurden. Dieser Wert ist **null**, wenn keine Fehlermeldungen vorhanden sind.

Aktivitätsbereich

Benutzerdefinierte Aktivitäten werden in einem eigenen Bereich ausgeführt, auch wenn er sich vom Workflow unterscheidet.

Jedes Skript, das innerhalb einer benutzerdefinierten Aktivität mit einem Umfang ausgeführt wird, kann nur auf externe Artefakte innerhalb des Umfangs dieser Aktivität

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

oder auf Artefakte zugreifen, die für die Ausführung in einem beliebigen Umfang konfiguriert sind. Umgekehrt kann ein externes Artefakt nur dann auf das Skript innerhalb dieser privaten Aktivität zugreifen, wenn das externe Artefakt im selben Umfang ausgeführt wird. Aktivitäten mit öffentlichen Umfängen können in jedem Anwendungsumfang mit externen Artefakten interagieren.

Sie können private Aktivitäten als Teil eines Workflows mit einem öffentlichen Anwendungsumfang verwenden. Diese Aktivitäten werden geschützt, damit sie nicht von außerhalb des Workflows aufgerufen werden können. Einzelheiten zum Festlegen der Umfangsdefinition für benutzerdefinierte Aktivitäten finden Sie in der Feldbeschreibungstabelle Aktivitätsvorlage .

Hinweis:
Benutzerdefinierte Aktivitäten, die in den ServiceNow Store hochgeladen wurden, müssen so konfiguriert sein, dass sie für alle Anwendungsbereiche zugänglich sind.

Benutzerdefinierte Aktivitäten veröffentlichen

Wenn ein Benutzer eine benutzerdefinierte Aktivität erstellt und speichert oder sendet, wird diese Aktivität auf den Registerkarten **Benutzerdefiniert** und **Pakete** der Designer-Palette angezeigt, ist jedoch nur für den Benutzer sichtbar, der sie erstellt hat.

Vorbereitungen
Erforderliche Rollen: Administrator, activity_admin, activity_creator

Prozedur

1. Wenn Sie die Konfiguration der Aktivität abgeschlossen haben, klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

   Dadurch wird die Aktivität für andere Benutzer in der Instanz mit der Rolle „workflow_admin“ oder „activity_creator“ zugänglich. Veröffentlichte Aktivitäten können in den ServiceNow Store hochgeladen, Workflows hinzugefügt und von allen Benutzern mit den entsprechenden Rollen bearbeitet werden.

2. Um eine veröffentlichte Aktivität zu bearbeiten, klicken Sie auf **Auschecken**.

   Wenn eine Aktivität von einem Benutzer ausgecheckt ist, kann nur dieser Benutzer sie ändern. Die Felder einer ausgecheckten Aktivität sind für alle anderen Benutzer schreibgeschützt.

3. Wenn Sie mit dem Bearbeiten der ausgecheckten Aktivität fertig sind, veröffentlichen Sie sie erneut.

   Das System fügt der Registerkarte **Benutzerdefiniert** in der Workflow-Editor-Palette eine neue Version dieser Aktivität hinzu.

   Hinweis:
   Aktivitäten, die Sie erstellen und veröffentlichen, werden nur auf der Registerkarte **Pakete** angezeigt, wenn sie im aktuellen Anwendungsbereich erstellt wurden.

Gesperrte Aktivitäten auf den Status „Veröffentlicht“ zurücksetzen

Probleme können auftreten, wenn eine Aktivitätsversion von einem Benutzer ausgecheckt und nicht erneut eingecheckt wird. Eine Aktivität in diesem Status kann nicht für die Aktualisierung ausgecheckt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, activity_admin, activity_creator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

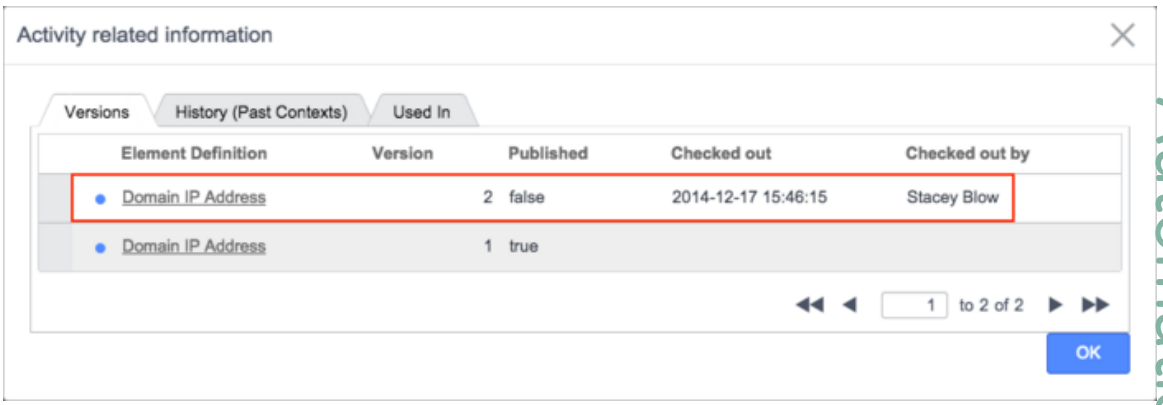
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Administrator kann eine gesperrte Aktivität in den Status „Veröffentlicht“ zurücksetzen.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Workflow-Editor.
2. Öffnen Sie über die Registerkarte **Benutzerdefiniert** die gesperrte Aktivität.
3. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Menüsymbol, und wählen Sie aus dem Kontextmenü **Versionen** aus.

   Eine Liste aller Versionen dieser Aktivität wird angezeigt. Bei gesperrten Versionen wird der Benutzer angezeigt, der sie ausgecheckt hat.



4. Wählen Sie die ausgecheckte Version aus.

   Das System öffnet den Datensatz im Aktivitätsdesigner.

5. Klicken Sie erneut auf das Menüsymbol, und wählen Sie aus dem Kontextmenü **Auschecken erzwingen** aus.

   Die Aktivitätsfelder können bearbeitet werden.

6. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

   Die Aktivität steht wieder Benutzern mit den entsprechenden Rollen zur Verfügung.

Benutzerdefinierte Aktivitäten kopieren

Sie können Aktivitäten zur Wiederverwendung auf der Registerkarte **Benutzerdefiniert** im globalen Bereich kopieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Sie können Aktivitäten nicht in einem privaten Bereich kopieren.

Prozedur

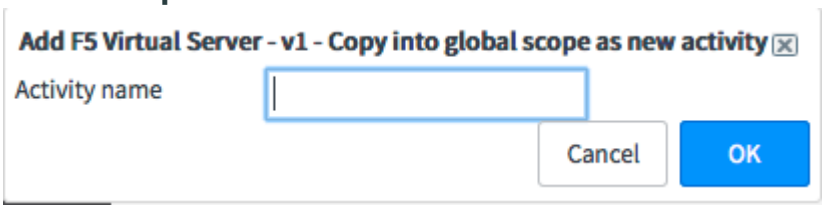
1. Um eine Aktivität im globalen Bereich wiederzuverwenden, erweitern Sie die übergeordnete Kategorie, um die Aktivitäten anzuzeigen.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die zu kopierende Aktivität, und wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

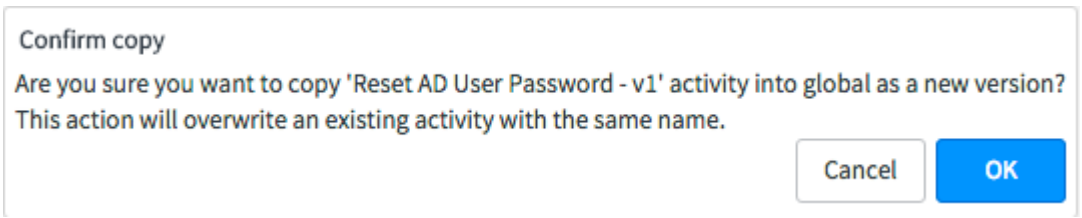
- *Als neue Aktivität in globalen Bereich kopieren*: Kopiert die Aktivität mit dem von Ihnen angegebenen neuen Namen, verwendet dieselbe Versionsnummer wie die ursprüngliche Aktivität und verschiebt sie auf der Registerkarte **Benutzerdefiniert** in den globalen Bereich.

  Aktivitätskopie benennen

- *Als neue Version in globalen Bereich kopieren*: Kopiert die Aktivität mit demselben Namen, erhöht die Versionsnummer und verschiebt sie auf der Registerkarte **Benutzerdefiniert** in den globalen Bereich. Das System fügt der Registerkarte **Benutzerdefiniert** automatisch die übergeordnete Kategorie hinzu, falls noch nicht vorhanden. Diese Aktion überschreibt eine andere Aktivität mit demselben Namen und derselben Versionsnummer.

  Neue Aktivitätsversion erstellen

Hinweis:
Wenn sich die Aktivität in einem anderen als dem globalen Bereich befindet, zeigt das System diese Nachricht an: Aktivität im privaten Bereich kann nicht kopiert werden.

Orchestration-Datenbus

Mit dem Datenbus können Workflow-Designer den Datenfluss in einem Orchestration-Workflow nachverfolgen und auf Ausgabedaten zugreifen, die von anderen benutzerdefinierten Aktivitäten verwendet werden können.

Daten werden in einem Workflow zur Verfügung gestellt, wenn Sie mit dem Orchestration-Aktivitätsdesigner erstellte Aktivitäten verwenden. Der Aktivitätsdesigner bietet die Möglichkeit, genau definierte Eingaben und Ausgaben für Ihre Aktivitäten festzulegen. Wenn Sie diese Aktivitäten auf dem Workflow-Canvas verwenden, werden die Ausgaben auf der Registerkarte **Daten** angezeigt und stehen als Eingaben für nachfolgende Aktivitäten zur Verfügung.

Hinweis:
Orchestration filtert die Daten, die es zur Wiederverwendung bereitstellt, auf der Registerkarte **Daten** nicht. Sie müssen sicherstellen, dass eine Aktivität auf dem Workflow-Canvas ausgeführt wurde, bevor Sie die Ausgabedaten verwenden.

Wenn Sie eine benutzerdefinierte Aktivität auf dem Workflow-Canvas ablegen, weist das System ihr einen Index zu. Wenn Sie eine Aktivität auf dem Canvas löschen und eine neue hinzufügen, werden die Indizes nicht wiederverwendet. Dadurch wird sichergestellt, dass Sie nicht versehentlich Daten abonnieren, die Sie nicht verwenden möchten. Wenn Sie eine Aktivität im Aktivitätsdesigner aktualisieren, aktualisiert das System die Aktivität auf dem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Canvas automatisch, um sicherzustellen, dass die Daten, die Sie abonnieren, nicht betroffen sind.

Daten im Aktivitätsdesigner wiederverwenden

Auf der Registerkarte **Daten** im Workflow-Editor werden alle benutzerdefinierten Aktivitäten aufgelistet, die im aktuellen Workflow verwendet werden und Daten erzeugen, und diese Daten werden zur Wiederverwendung in anderen benutzerdefinierten Aktivitäten angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: workflow_creator

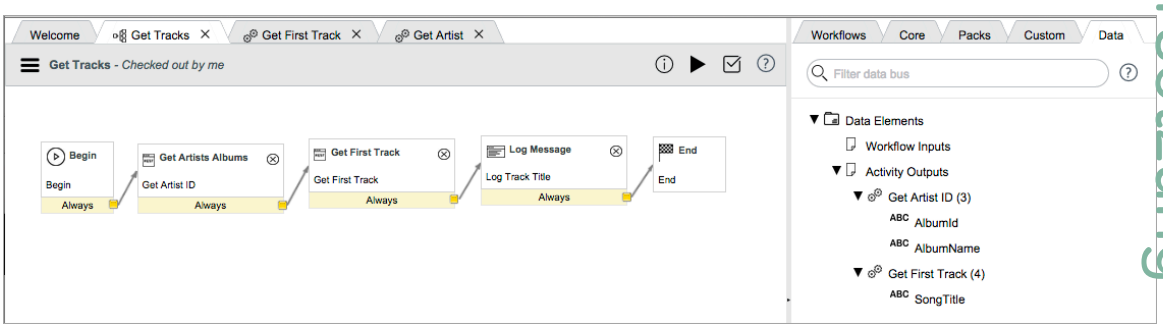
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktivitäten werden auf dieser Registerkarte nach Anwendung kategorisiert und stehen als Datenquellen für andere Aktivitäten zur Verfügung. Die Registerkarte **Daten** bietet eine grafische Darstellung des Workflow-Datenbusses, der alle temporären Daten verwaltet, die vom aktuellen Workflow verwendet werden.

Prozedur

1. Ziehen Sie die Ausgabevariablen aus einer Aktivität auf dieser Registerkarte in die Eingaben einer anderen Aktivität auf dem Workflow-Canvas, um die Aktivitäten miteinander zu verknüpfen.

   Sie können alle Ausgaben in der Struktur verwenden, unabhängig davon, zu welcher Anwendung sie gehören. Eine Indexnummer in Klammern hinter dem Aktivitätsnamen liefert einen eindeutigen Bezeichner für die Parameter, die Sie als Eingabedaten in anderen Aktivitäten verwenden. Wenn Sie keine benutzerdefinierte Aktivität benennen, ist die einzige Kennung für diese Aktivität auf der Registerkarte **Daten** die Indexnummer. Indexnummern geben die Reihenfolge an, in der benutzerdefinierte Aktivitäten zum Workflow hinzugefügt wurden und nicht wiederverwendet wurden. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Aktivität auf den Workflow-Canvas ziehen, fügt das System diese Aktivität und ihre Ausgabedaten der Struktur hinzu. Wenn Sie dagegen eine benutzerdefinierte Aktivität aus dem Canvas entfernen, werden diese Aktivität und ihre Ausgaben aus der Datenliste entfernt.

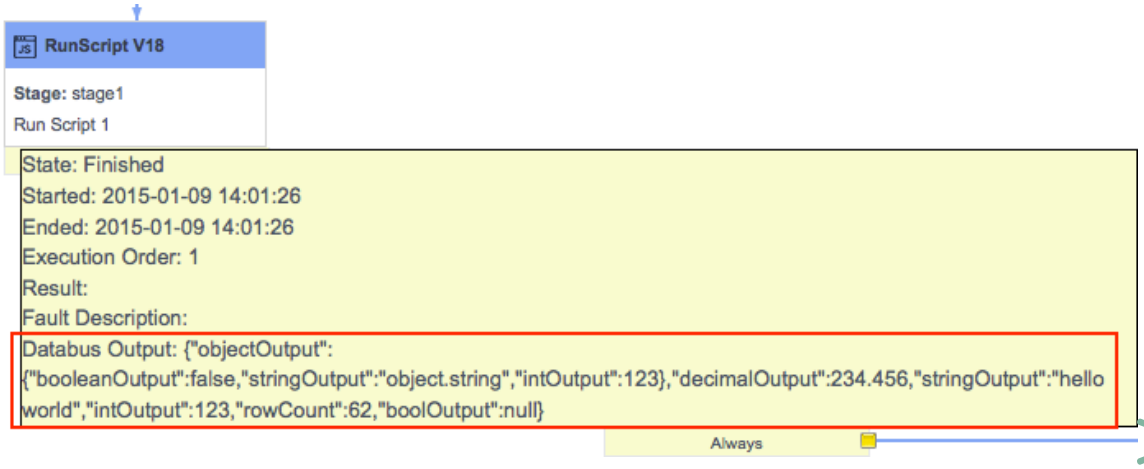


2. Zeigen Sie auf eine Aktivität, um Informationen dazu in einem Popup-Fenster anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alle von der Aktivität wiederverwendeten **Ausgabedaten** werden im Feld Datenbus-Ausgabe des Popup-Fensters aufgelistet.



MID Server für Orchestration

Orchestration wählt automatisch einen geeigneten MID Server basierend auf den in Aktivitäten konfigurierten Fähigkeiten, den IP-Adressen der Zielgeräte und der Anwendung, die der MID Server verwenden darf.

Damit ein MID Server mit Orchestration arbeiten kann, muss ihm die Anwendung **Orchestration** oder die Anwendung **ALLE** zugewiesen sein. Anweisungen finden Sie unter Standard-MID-Server für jede Anwendung konfigurieren.

Sie können MID Server auf verschiedene Fähigkeiten und separate Bereiche Ihres Netzwerks konzentrieren. Siehe:

- MID Server-Funktionen
- Eine IP-Adresse einem DNS-Namen zuordnen

Sie können auch einen Standard-MID Server angeben, der verwendet werden soll, wenn kein MID Server die Fähigkeits- und IP-Bereichskriterien für eine Aktivität erfüllt. Weitere Informationen finden Sie unter Standard-MID Server für Orchestration auswählen.

Zugehörige Informationen

MID Server-Funktionen

MID Server-Funktionen

MID-Server-Funktionen definieren die speziellen Funktionen eines MID-Servers innerhalb des Bereichs einer IP-Adresse.

Nmap-Funktion

Die **Nmap** -Fähigkeit wird nur MID-Servern zugewiesen, für die der Nmap -Scanner (Network Mapper) für Discovery ohne Anmeldeinformationen installiert wurde. Diese Funktion kann keinem MID Server manuell hinzugefügt oder von diesem entfernt werden. Anweisungen zum Installieren oder Deinstallieren von Nmap finden Sie unter Nmap auf einem MID Server installieren und deinstallieren.

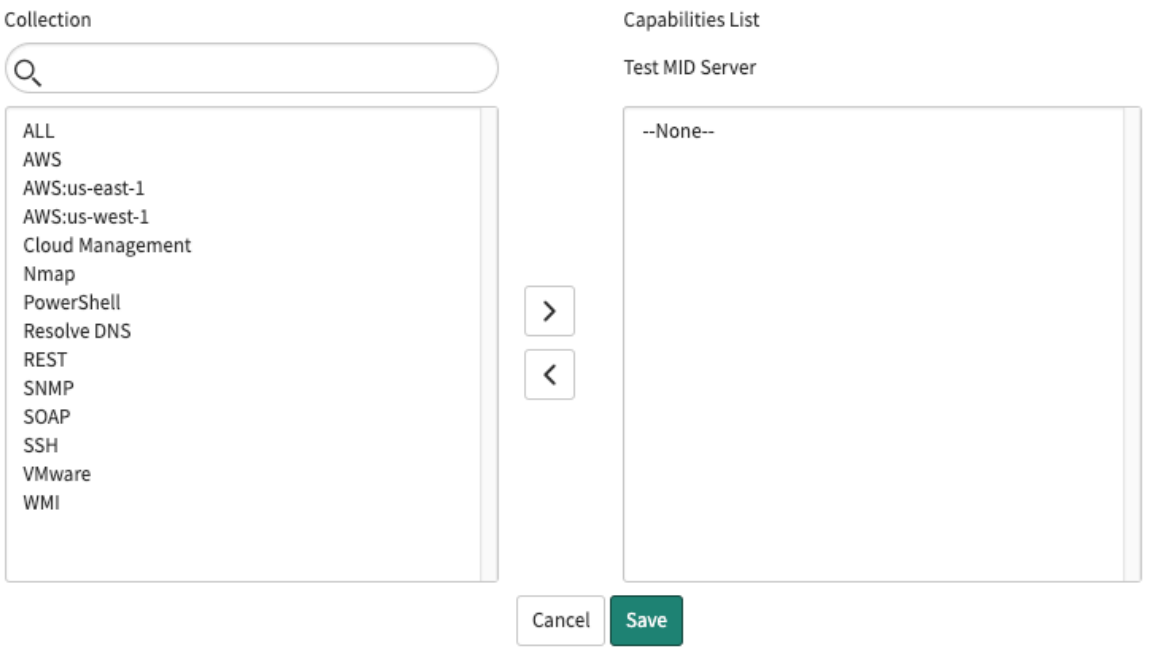
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MID-Server-Funktionswerte

Funktionen, die im Basissystem bereitgestellt werden, haben keine definierte Wertzeichenfolge. Der Fähigkeitswert kann leer, ein einzelner Wert oder ein * (Platzhalter) sein. Ein MID-Server, der für die Verwendung einer Funktion ohne Wert konfiguriert ist, kann jedes Gerät mithilfe des Protokolls dieser Funktion finden. Wenn eine Funktion einen definierten Wert hat, findet der MID-Server, der diese Funktion verwendet, nur die Geräte, die dieses Protokoll verwenden und die genau mit der Wertzeichenfolge übereinstimmen. Die Ausnahme ist die Funktion Resolve DNS (DNS auflösen), die so konfiguriert ist, dass ein beliebiger DNS-Name in eine IP-Adresse mit einer teilweisen Übereinstimmung von Zeichenfolgen aufgelöst wird. Das Sternchen (Platzhalter) entspricht einer Anforderungsfunktion, die einen beliebigen nicht leeren Wert angibt.

Ab dem Madrid-Release wird die Kombination **[Fähigkeitsname]:[Wert]** im Slushbucket angezeigt, wenn Sie einem MID Server eine Fähigkeit hinzufügen. Mit dieser Kombination können Sie alle Funktionen anzeigen, die unterschiedliche Werte haben, auch wenn der Name der Funktion identisch ist. Wenn Sie beispielsweise die Cloud-Management-Funktion verwenden und das Wertfeld verwenden, um das logische Rechenzentrum US-West in einem der Fähigkeitsdatensätze anzugeben, können Sie die Kombination in der Liste **Sammlung** ansehen.



MID-Server-Auswahl

Der MID Server wird mithilfe eines Algorithmus auf Grundlage der verfügbaren Fähigkeiten ausgewählt. Die Auswahl erzeugt eine Liste geeigneter MIDs mit Filtern in der folgenden Reihenfolge: **Serverstatus** > **applications** > **IP-Bereich** > **capabilities**an. Der Algorithmus durchsucht die Fähigkeiten in der folgenden Reihenfolge. Wenn ein Schritt mindestens einen MID-Server findet, werden die verbleibenden Schritte übersprungen:

1. **Genaue Wertübereinstimmung:** Suchen Sie jeden MID-Server, der Fähigkeiten mit Name/Wert-Paaren enthält, die eine genaue Übereinstimmung mit allen angeforderten Name/Wert-Paaren der Fähigkeit aufweisen. Leer ist ein gültiger Wert. * Werte (Platzhalter) werden ignoriert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. **Platzhalter-Wertübereinstimmung:** Identisch mit einer exakten Wertübereinstimmung, ermöglicht jedoch auch einen nicht leeren Anforderungswert für den Abgleich mit MID-Server-Fähigkeitsdatensätzen mit dem Wert *.
3. **Name der speziellen Fähigkeit „ALL“:** Suchen Sie alle MID-Server, die den Namen der speziellen Fähigkeit „ALL“ enthalten, und ignorieren Sie dabei das Feld „Wert der Fähigkeit“.

Hinweis:
Wenn der angeforderte Fähigkeitsname in der Tabelle **„ecc_agent_capability** “ nicht vorhanden ist, wird die Option „BadArgumentException“ ausgelöst, anstatt auf die Fähigkeit „ALL“ zurückzugreifen.

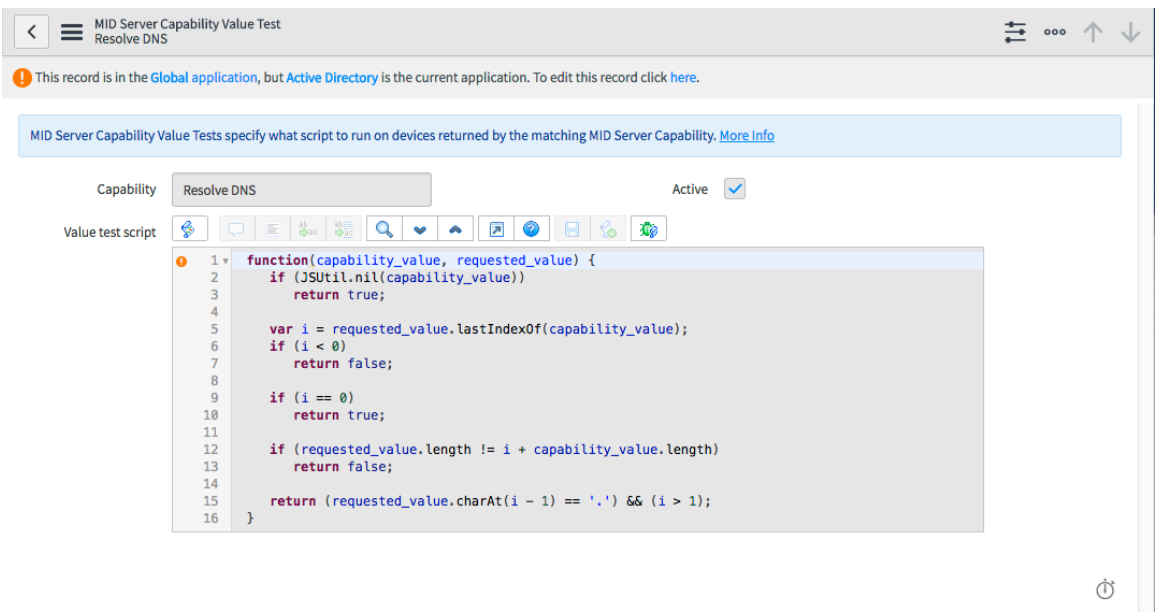
Skripterstellung für das Value-Matching der MID-Server-Funktion

Sie können Wertetests verwenden, um Funktionen zu erstellen, mit denen Geräte mithilfe von Werten gesucht werden, ohne dass eine exakte Zeichenfolge erforderlich ist. Die Aktion für diese Werte wird durch ein benutzerdefiniertes Skript gesteuert.

Die Funktion „DNS auflösen“ ist im Basissystem enthalten und ist so konfiguriert, dass DNS-Namen in IP-Adressen für Geräte aufgelöst werden, deren Namen mit einem angegebenen Domänen-Namen enden. Die eingegebene Funktion **Wert** wird während der Verarbeitung automatisch mit einem Punkt vorangestellt, um der Domänen-Syntax zu entsprechen. Dieser Wert kann eine oder mehrere Unterdomänen enthalten, muss jedoch das Ende der Domänen-Zeichenfolge enthalten. Übereinstimmende Geräte müssen mit der identischen Syntax enden. Das Skript für die Funktion „DNS auflösen“ bestimmt, ob ein Gerätename den Kriterien entspricht, die in **Wert** definiert sind. Wenn eine Übereinstimmung vorhanden ist, führt die Plattform die Adressauflösung automatisch aus. Wenn zum Beispiel der Wert für die Funktion „DNS auflösen“ `service-now.com` lautet, findet der MID-Server mit dieser Funktion `Lnxlab01.sandiego.service-now.com` und `dbsrv101.sanjose.service-now.com`. Wenn der Wert in `sandiego.service-now.com` geändert wird, dann findet der MID-Server nur `lnxlab01`.

Hinweis:
Wenn das Feld **Wert** in der Funktion „DNS auflösen“ leer ist, dann stimmen alle Domänen überein.

Um das Skript zur Bewertung dieser Fähigkeit anzuzeigen, navigieren Sie zu **MID-Server** > **Fähigkeitswerttests** und wählen Sie **DNS auflösen** aus der Liste aus.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MID Server-Funktionen konfigurieren

MID-Server-Funktionen definieren die spezifischen Funktionen eines MID-Servers innerhalb eines IP-Adressbereichs, sodass eine Anwendung den am besten geeigneten MID-Server auswählen kann. Konfigurieren Sie Fähigkeiten auf MID-Servern für Anwendungen wie Orchestration, Cloud-Managementund Service-Mapping.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mehrere Anwendungen nutzen Fähigkeiten, IP-Bereiche und MID-Server-Auswahl, um den Pool der von den Anwendungen benötigten MID-Server einzugrenzen.

Hinweis:
Es ist mindestens eine Funktion für jeden der MID-Server, die Orchestration nutzt, erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server für Orchestration.

Die folgenden Funktionen sind standardmäßig mit Discovery verfügbar:

Alle	IBM	DNS auflösen
Ansible	JDBC	REST
AWS	NetApp	SNMP
Azure	Nmap	SOAP
Chef	OpenStack	SSH
Cloud-Management	PowerShell	VMware
Google	Ursachenanalyse (RCA)	WMI

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Fähigkeiten**an.
2. Wählen Sie eine vorhandene Fähigkeit aus, oder wählen Sie **ALLE** aus, um alle Fähigkeiten einzubeziehen.

   Hinweis:
   Stellen Sie sicher, dass jeder IP-Adressbereich über MID-Server mit den erforderlichen Funktionen zum Abschließen der Orchestration-Aktivitäten in diesem Netzwerksegment verfügt.

3. Erstellen Sie eine neue Funktion:
   a. Wählen Sie **Neu**.
   b. Konfigurieren Sie den Wert für eine benutzerdefinierte Funktion.

      Example
      Ein Beispiel ist eine Funktion für **DOMAIN** mit einem Wert von **service-now**.

   c. Wählen Sie **Absenden**.
4. Wählen Sie **Bearbeiten** in der zugehörigen Liste „MID-Server“ aus, um der Fähigkeit MID-Server hinzuzufügen.
5. Wählen Sie einen oder mehrere MID-Server für diese Fähigkeit aus der Liste **Verfügbar** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie **Speichern**.

   Die hier definierte Funktion wird auch im Primärdatensatz für diesen MID Server angezeigt.

Standard-MID Server für Orchestration auswählen

Orchestration verwendet den Standard-MID Server, wenn kein MID Server mit dem richtigen IP-Bereich und der richtigen Fähigkeit gefunden werden kann.

Geben Sie den Standard-MID Server an einer der folgenden Stellen an:

- Im Feld **Standard-MID-Server** des Orchestration-Anwendungsdatensatzes. Anweisungen dazu finden Sie unter Einen standardmäßigen MID Server für jede Anwendung konfigurieren.
- In der Eigenschaft **Standard-MID-Server für Orchestration-Aktivitäten**. Navigieren zu **Orchestration** > **MID-Server-Eigenschaften** um diesen Wert festzulegen.

Diese beiden Werte werden automatisch synchronisiert. Sie können den Standard-MID Server an beiden Stellen ändern.

Systemeigenschaft „PowerShell-Probe Version 2“

Zeigen Sie detaillierte PowerShell-Anmeldeinformationen und erweiterte Protokollinformationen an.

Ab der Version Madrid wurde eine neue Systemeigenschaft für die PowerShell-Probe eingeführt, die die Version 2 der Probe aktiviert. Mit dieser neuen Version können Sie detaillierte Informationen zu den Anmeldeinformationen dazu anzeigen, warum die PowerShell-Anmeldeinformationen fehlschlagen oder erfolgreich sind. Sie können auch Protokollinformationen für ein ECC-Wartenschlangen-Payload- und Workflow-Kontextprotokoll anzeigen.

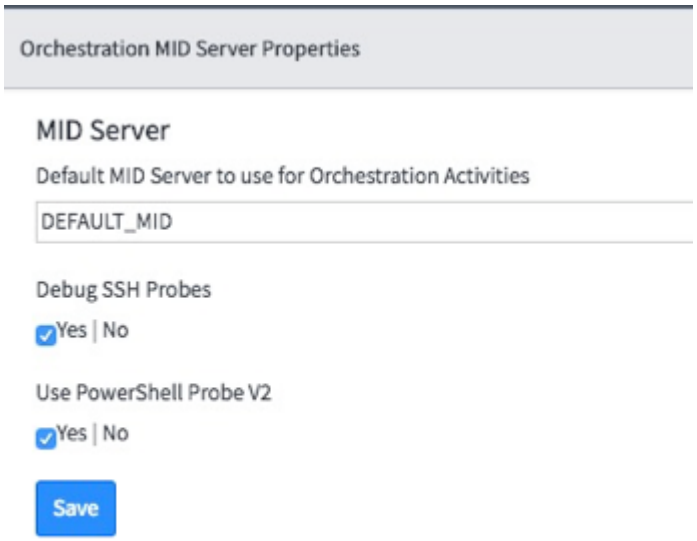
mid.server.rba_powershell_v2

Aktiviert die PowerShell-Probe Version 2 zur Verwendung mit allen PowerShell-Aktivitäten. Der Standardwert ist „wahr“. Wenn Sie „falsch“ wählen, wird die veraltete PowerShell-Probe verwendet. Wenn keine Probleme vorliegen, verwenden Sie Version 2, da die ältere Version demnächst veraltet ist.

Hinweis:
Diese Eigenschaft gilt nur für Orchestration-Aktivitäten. Discovery-Proben sind davon nicht betroffen.

Sie können auf die Eigenschaft zugreifen, indem Sie im Navigationsbereich den Link „MID Server-Eigenschaften“ auswählen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



PowerShell-Protokolleigenschaft

Aktivieren Sie die Anzeige von Debug-Meldungen in PowerShell.

Mit dieser Eigenschaft können Sie steuern, wann und wo Debug-Meldungen angezeigt werden sollen, die von in PowerShell-Skripts eingebetteten Debug-Anweisungen generiert werden.

mid.property.powershell.log_info

Die neue PowerShell-Protokolleigenschaft für MID Server:

- Zeigt Protokollinformationen an.

  Hinweis:
  Wenn die Protokollierung aktiviert ist, protokollieren OOB-PowerShell-Skripts Informationen.

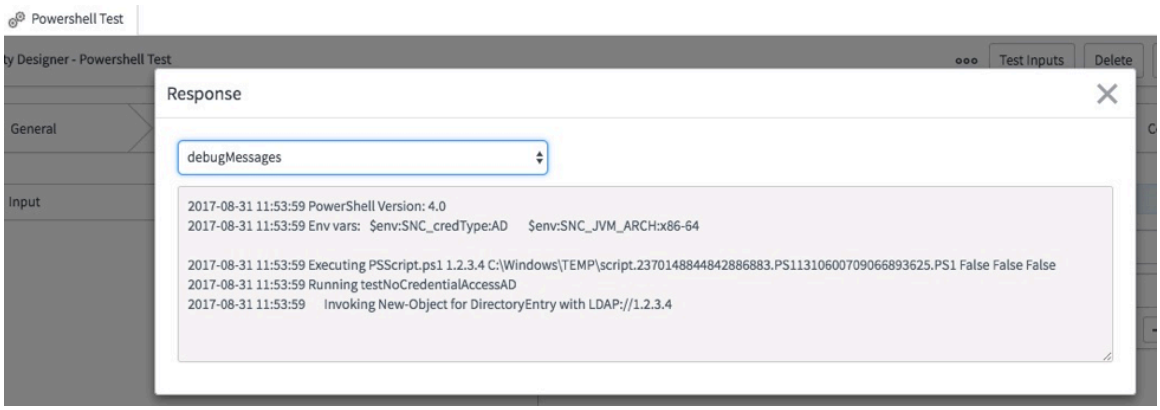
- Fügt Ihren entwickelten PowerShell-Skripts und PowerShell-Aktivitäten Protokollinformationen hinzu.

  Hinweis:
  Protokollinformationen sind nur verfügbar, wenn die Eigenschaft aktiviert ist.

- Die Protokollierung ist nicht standardmäßig aktiviert.

Wenn die Eigenschaft auf „wahr“ festgelegt ist, werden nach dem Testen von Eingaben Debug-Meldungen aus dem Workflow-Kontext oder aus dem Popup „Antwort“ angezeigt. Im Eingabe-Payload „ecc_queue“ für jede PowerShell-Aktivität werden alle protokollierten Debug-Meldungen angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Aktivieren Sie die PowerShell-Protokolleigenschaft für jeden MID Server. Wenn das Feld „MID Server“ leer ist, gilt die Eigenschaft für alle MID Server. Für Anmeldeinformationen sind separate Debug-Meldungen vorhanden, die unabhängig von dieser Einstellung immer wieder angezeigt werden. Die Debug-Meldungen für Anmeldeinformationen geben an, welche Anmeldeinformationen verwendet wurden und andere zugehörige Informationen.

Hinweis:
Alle Debug-Meldungen, die für die Instanz wiederholt auftreten, werden ebenfalls in der MID Server-Protokolldatei gespeichert. Die Protokolldatei enthält möglicherweise zusätzliche aus Java-Code generierte Debug-Meldungen, die den Debug-Prozess unterstützen können.

Dashboard „Orchestration-Nutzung“ verwenden

Dieses Dashboard enthält eine Übersicht über die Orchestrierungsnutzungsmetriken, aus denen Kunden ersehen können, wie Orchestration in ihren Organisationen eingesetzt wird. Zudem dient es der Unterstützung der Lizenz-Compliance.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: orchestration_manager

Prozedur

1. Um das Dashboard anzuzeigen, navigieren Sie zu **Orchestration** > **Vorgänge und Problembehebung** > **Orchestration-Nutzungs-Dashboard**an.
   Das Dashboard „Orchestrationsnutzung“ wird angezeigt. Die Registerkarten des Dashboards umfassen „Lizenzierbare Nutzung“ und „Orchestration-Nutzung“. Berichte auf diesen Registerkarten:

Orchestrierungsnutzungsmetriken

Metrik	Beschreibung
Transaktionsübersicht der letzten 12 Monate	Eine laufende Transaktionszählung aller Orchestration-Transaktionen der letzten 12 Monate. Beinhaltet: ○ Die Anzahl der Orchestration-Transaktionen, die der HR-Anwendung zugeordnet sind ○ Die Anzahl der mit Security Operations verknüpften Orchestration-Transaktionen
Transaktionsübersicht YTD	Kumulative Anzahl aller Transaktionen seit der Aktivierung des Plugins „Orchestration“ oder seit der Aktualisierung von Geneva durch den Kunden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Metrik	Beschreibung
Laufender Durchschnitt des Servers für 365 Tage	Der laufende Durchschnitt der letzten 365 Tage für cmdb_ci_computer – cmdb_ci_server. Dies schließt alle physischen und virtuellen Client-Knoten ein und schließt Serverknoten aus der Zählung aus.
Laufender Durchschnitt des Clients für 365 Tage	Der laufende Durchschnitt der letzten 365 Tage für cmdb_ci_server. Dies umfasst alle physischen und virtuellen Serverknoten.
Orchestration-Transaktionen nach Monat in den letzten 12 Monaten	
Durchschnittliche in den letzten 365 Tagen orchestrierte Client-Knoten	
Durchschnittliche in den letzten 365 Tagen orchestrierte Serverknoten	
Anzahl der in den letzten 365 Tagen entwickelten Orchestration-Aktivitäten	Die Gesamtzahl der von Ihnen entwickelten Aktivitätsdefinitionen und die von Ihnen geänderten OOB-Aktivitätsdefinitionen. Diese Anzahl enthält Aktivitätselemente (Aktivitäten, die mit dem Aktivitätsdesigner erstellt wurden) und von Ihnen entwickelte OOB-Aktivitätsdefinitionen. **Hinweis:** Diese Anzahl schließt Aktivitätselemente aus, die mit ServiceNow-Anwendungen geliefert werden und die Orchestration-Laufzeit verwenden, z. B. die Apps „ServiceNow Security Operations“ und „Human Resources“.
Kumulative orchestrierte Client-Knoten nach Monat	
Kumulative orchestrierte Serverknoten nach Monat	
Nutzung nach Anbieter in den letzten 12 Monaten	Schlüsselt die Nutzung nach Anbietern wie PowerShell, JDBC, SSH usw. auf
Top-10-Orchestration-Aktivitäten	

2. **Wahlweise:** Sie können dem Dashboard weitere Widgets hinzufügen, indem Sie in der rechten oberen Ecke des Dashboards auf das Symbol **Inhalt hinzufügen** ( ) klicken.

Hinweis:
Ändern Sie die erste Registerkarte in diesem Dashboard nicht. Wenn das Dashboard eine andere Darstellung bieten soll, fügen Sie eine Registerkarte hinzu, und passen Sie diese mit Ihren Nutzungsberichten an.

Aufgaben-Kommunikationsmanagement

Aufgaben-Kommunikationsmanagement (TCM) bietet ein Framework zum Definieren und Verwalten eines Kommunikationsprozesses für jede Entität, welche die Aufgabentabelle erweitert.

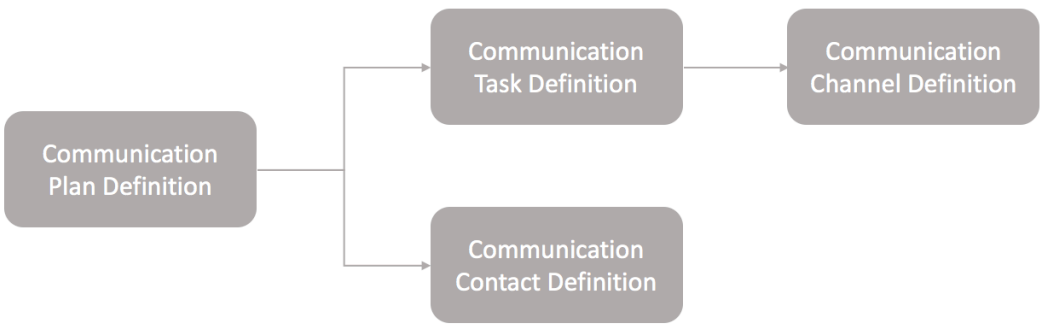
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Untersuchen • Aufgaben-Kommunikationsmanagement Prozess • Slack-Kommunikation	Aufgaben-Kommunikationsmanagement aktivieren einrichten	VerwaltenMit Aufgaben-Kommunikationsmanagement arbeiten
Entwickeln • Entwicklerschulungen • Entwicklerdokumentation	Problembehandlung und Hilfe • Fragen in der Incident Management Community stellen oder beantworten • Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen • Kontakt Kundenservice und Support	

Aufgaben-Kommunikationsmanagement Prozess

Aufgaben-Kommunikationsmanagement hilft Ihnen, den -Prozess zu optimieren, indem für eine effektive Kommunikation während eines Events spezielle Kommunikationspläne erstellt werden. Der Kommunikationsplan mit seinen definierten Aufgaben hilft Ihnen, sich auf die Lösung des aktuellen Problems zu konzentrieren, anstatt zu entscheiden, wann eine Kommunikation gesendet, welche Informationen geteilt und wen Sie informieren möchten.

Aufgaben-Kommunikationsmanagement Grundlegende Komponenten



Funktionsweise von Aufgaben-Kommunikationsmanagement

Mit Aufgaben-Kommunikationsmanagement können Sie einen Kommunikationsplan für einen Event, wie z. B. einen schwerwiegenden Incident, eine geplante Wartung und ein Release, vordefinieren. Jeder Plan umfasst im Allgemeinen eine Reihe von Aufgaben, die verschiedene Kommunikations- und Kollaborationsaktivitäten sowie die Häufigkeit und Methode der Kommunikation definieren. Sie müssen für jede Aufgabe den Kommunikationskanal zum Kontaktieren der Stakeholder festlegen. Sie können auch Vorlagen für E-Mail- und SMS-Nachrichten definieren.

Nachdem Sie die Aufgabe und den Kanal für die Kommunikation definiert haben, können Sie die Kontakte oder die Zielgruppe definieren, die für jede Aufgabe kontaktiert werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachdem ein Kommunikationsplan definiert wurde, wird der Plan basierend auf den definierten Bedingungen mit der entsprechenden Aufgabentabelle verknüpft. Danach werden die im Plan definierten Aufgaben nacheinander ausgeführt, und die Stakeholder werden wie im Plan definiert kontaktiert. Der Kommunikationsplan vereinfacht den Kommunikations- und Kollaborationsprozess und sorgt für eine schnellere Lösung des Problems.

Example: Flow für das Aufgaben-Kommunikationsmanagement in der Verwaltung schwerwiegender Incidents

Angenommen, Sie möchten einen Kommunikationsplan für Incidents für einen schwerwiegenden Incident mit hoher Priorität generieren.

- Als Manager für schwerwiegende Incidents können Sie einen Kommunikationsplan und die Bedingungen, unter denen er angehängt wird, vordefinieren. In diesem Fall gelten folgende Bedingungen: Priorität = Hoch, und Status von schwerwiegendem Incident = Akzeptiert. Nehmen wir an, dass die Zielgruppe technische Stakeholder des Incidents sind und die Definition des Kommunikationsplans als „Technische Kommunikation“ bezeichnet wird.
- Die Plandefinition kann mehrere Definitionen für die Kommunikationsaufgabe enthalten, wie z. B.:
  - Technische Kommunikation einleiten
  - Technische Statusaktualisierung
- Jede Kommunikationsaufgabendefinition legt auch den Kommunikationskanal und die Kommunikationshäufigkeit (einmalig oder wiederkehrend) fest.
  - Bei "Technische Kommunikation einleiten" wird E-Mail als Kommunikationskanal verwendet. Die Kommunikationshäufigkeit ist einmalig.
  - Bei der technischen Statusaktualisierung werden E-Mail und SMS als Kommunikationskanal verwendet. Die Kommunikationshäufigkeit ist wiederkehrend.
- Die Zielgruppe für die Kommunikation wird als Kommunikationskontaktdefinitionen in der Plandefinition definiert. Berücksichtigen Sie in diesem Fall Servicebesitzer der betroffenen Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs), die sich auf den Incident beziehen, als technische Stakeholder.
- Wenn ein Incident diese Bedingungen erfüllt, wird ein Kommunikationsplan für Incidents zusammen mit seinen Aufgaben an den Incident-Datensatz angehängt.
- Als Manager für schwerwiegende Incidents können Sie effektiv kommunizieren, ohne die Lösung schwerwiegender Incidents zu verzögern.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Aufgaben-Kommunikationsmanagement -Plugins

Die Plugins Aufgaben-Kommunikationsmanagement sind im Basissystem aktiviert. Das Plugin enthält Demodaten.

Aufgaben-Kommunikationsmanagement aktivieren

Das Plugin Aufgaben-Kommunikationsmanagement (com.snc.task_communication_management) wird aktiviert, wenn Sie das Plugin Incident-Kommunikationsmanagement (com.snc.iam) oder das Plugin „Incident

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Management - Major Incident Management“ (com.snc.incident.mim) aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Aufgaben-Kommunikationsmanagement aktiviert diese zugehörigen Plugins, sofern sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für Aufgaben-Kommunikationsmanagement

Plugin	Beschreibung
Contact Management [com.snc.contact_management]	Das Contact Management-Plugin verwaltet die Verbindungen zwischen Benutzern oder Gruppen und anderen Ressourcen im System.
Targeted Communications [com.sn_publications]	Das Targeted Communications-Plugin bietet eine Möglichkeit, Newsletter wie Artikel an ausgewählte interne oder externe Kunden zu veröffentlichen und zu versenden.

Prozedur
1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Zugehörige Informationen
Liste der Plugins (Xanadu)

Mit Aufgaben-Kommunikationsmanagement installierte Komponenten
Verschiedene Arten von Komponenten werden mit dem Plugin Aufgaben-Kommunikationsmanagement installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Kommunikationsplan-Typsuche [comm_plan_type_lookup]	Speichert die Kommunikationsplantypen.
Kommunikationsaufgaben-Typsuche [comm_task_type_lookup]	Speichert die Kommunikationsaufgabentypen.
Kommunikationsplandefinition [comm_plan_definition]	Die Definitionstabelle für die Kommunikationsplanentität.
Kommunikationsaufgabendefinition [comm_task_definition]	Die Definitionstabelle für die Kommunikationsaufgabenentität.
Kommunikationskanaldefinition [comm_channel_definition]	Haupttabelle für Kanaldefinitionen.
Kommunikationskanaldefinition # E-Mail [comm_channel_def_email]	Definiert E-Mail als Kanal.
Kommunikationskanaldefinition # SMS [comm_channel_def_sms]	Definiert SMS als Kanal. **Hinweis:** Diese Tabelle ist nur verfügbar, wenn Sie das Notify-Plugin (com.snc.notify) installieren.
Kommunikationskanaldefinition – Konferenz [comm_channel_def_conference]	Definiert Konferenz als Kanal. **Hinweis:** Diese Tabelle ist nur verfügbar, wenn das Notify-Plugin (com.snc.notify) installiert ist.
Kommunikationskontaktdefinition [comm_contact_definition]	Definiert die Kontakte zum Versenden von Kommunikationen. Kontakte können Benutzer, Gruppen oder Empfängerlisten sein.
Kommunikationskanalkonfiguration [comm_channel_config]	Listet alle verfügbaren Kanäle für eine Instanz auf. **Hinweis:** Das Konfigurationsskript für jeden Kanal ist eine Skripteinbindung.
Kommunikationsplan [comm_plan]	Speichert den Kommunikationsplan, der die Kommunikationsaktivität während eines Events beschreibt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
Kommunikationsaufgabe [comm_task]	Speichert die auszuführende Aufgabe, um mit den beteiligten Kontakten zu kommunizieren.
Kommunikationskanal [comm_channel]	Haupttabelle für Kanalinstanzen.
Kommunikationskanal # E-Mail [comm_channel_email]	Speichert Datensätze, die angeben, dass E-Mail als Kommunikationskanal für eine Kommunikationsaufgabe verwendet wird.
Kommunikationskanal # SMS [comm_channel_sms]	Speichert einen Datensatz, der angibt, dass SMS als Kommunikationskanal für eine Kommunikationsaufgabe verwendet wird.
Kommunikationskanal # Konferenz [comm_channel_conference]	Speichert Datensätze, die angeben, dass die Konferenz als Kommunikationskanal für eine Kommunikationsaufgabe verwendet wird.
Kommunikationsaufgaben-Handler [comm_task_handler]	Listet spezifische Handler für verschiedene Aufgabentypen auf. Beispiel für Incident: CommunicationManagementIncidentHandler. **Hinweis:** Benutzer mit der Administratorrolle könne diese Tabelle nicht löschen.

Installierte Rollen

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management , und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

Kommunikationsplanadministrator [sn_comm_management.comm_plan_admin]

Stellt die allgemeine Rechenschaftspflicht von Aufgaben-Kommunikationsmanagementbereit.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- *Benachrichtigungsadministrator [notify_admin]*
- *Benutzer der Veröffentlichungsempfängerliste [sn_publications_recipients_list_user]*

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Wichtig:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Rolle verfügt über Erstellungs- und Bearbeitungszugriff auf Tabellen Aufgaben-Kommunikationsmanagement einschließlich Kommunikationsplandefinitionen und anderer zugehöriger Datensätze.

Kommunikationsplanbetrachter [sn_comm_management.comm_plan_viewer]

Diese Rolle hat Lesezugriff auf Tabellen Aufgaben-Kommunikationsmanagement.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- *Benachrichtigungsbetrachter [notify_view]*
- *Benutzer der Veröffentlichungsempfängerliste [sn_publications_recipients_list_user]*

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Kommunikationsplanmanager [sn_comm_management.comm_plan_manager]

Diese Rolle verfügt über Erstellungs- und Bearbeitungszugriff auf Aufgaben-Kommunikationsmanagement Instanztabellen wie Kommunikationspläne, Kommunikationsaufgaben. Benutzer mit dieser Rolle können Impromptu-Kommunikationen senden.

Enthält die Rollen

Die Rolle „Kommunikationsplan-Manager“ [sn_comm_management.comm_plan_manager] enthält die Rolle „ *Kommunikationsplan-Betrachter“ [sn_comm_management.comm_plan_viewer]*.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Installieren Sie Collaboration-Services für Task Communications Management

Installieren Sie das Plugin „Collaboration Services for Task Communications Management“ (sn_tcm_collab_hook) aus dem ServiceNow Store, um die Slack-Funktionalität zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren Sie zu ServiceNow Store.
2. Suchen Sie die Store-Anwendung „Collaboration-Services für Aufgaben-Kommunikationsmanagement“.
3. Klicken Sie auf die Store-Anwendung Collaboration-Services für Aufgaben-Kommunikationsmanagement und dann auf **App anfordern**.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Xanadu)

Slack-Arbeitsbereich konfigurieren

Mit Collaboration-Services für Aufgaben-Kommunikationsmanagement installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit dem Plugin „Collaboration Services for Task Communications Management“ (sn_tcm_collab_hook) installiert, einschließlich Tabellen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Kommunikationskanaldefinition – Slack [comm_channel_def_slack]	Die Tabelle erweitert die Tabelle „Kommunikationskanaldefinition“ [comm_channel_definition].
Kommunikationskanal: Slack [comm_channel_slack]	Die Tabelle erweitert die Tabelle „Kommunikationskanal“ [comm_channel].
Kommunikationsplan – Zusammenarbeitsservice-Daten [comm_plan_collab_data]	Speichert Daten im Zusammenhang mit Collaboration-Services

Zugehörige Informationen

Slack-Arbeitsbereich konfigurieren

Mit Aufgaben-Kommunikationsmanagement arbeiten

In diesem Abschnitt werden Themen behandelt, die Sie bei einer Vielzahl technischer Konzepte in Bezug auf Aufgaben-Kommunikationsmanagement unterstützen, z. B. die Erstellung von Kommunikationsplandefinitionen, Aufgabendefinitionen, Kanaldefinitionen und Kontaktdefinitionen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Definieren Sie einen Kommunikationsplan

Definieren Sie einen Kommunikationsplan für einen Aufgabendatensatz, um Kommunikationsaufgaben- und Kontaktdefinitionen anzugeben. Wenn die angegebenen Bedingungen für die Plandefinition erfüllt sind, werden der Kommunikationsplan und die zugehörigen Datensätze automatisch an den Aufgabendatensatz angehängt, wodurch manueller Aufwand vermieden wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_comm_management.comm_plan_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Aufgaben-Kommunikationsmanagement** > **Plandefinitionen**und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Communication Plan Definition Formular

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den Kommunikationsplan.
Tabelle	Tabelle, an die der Plan angehängt wird, wenn die Bedingungen erfüllt sind.
Typ	Art des Kommunikationsplans, z. B. Technisch, Intern, Extern, Kunde.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Kommunikationspläne der Tabelle zugeordnet werden müssen.
Bedingungsbasiert	Option zum Definieren, ob der Plan basierend auf den Bedingungen an eine Tabelle angehängt wird. Wenn Sie beispielsweise einen Kommunikationsplan an einen Incident der Priorität 2 anhängen möchten, können Sie die **Bedingung** im Feld Bedingung angeben.
Aktiv	Option zum Definieren, ob die Plandefinition aktiv ist.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Plandefinition.
Bedingung	Bedingung, unter der ein Kommunikationsplan an eine Tabelle angehängt wird.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Kommunikationsplan wird übermittelt. Die folgenden zugehörigen Listen werden in der Kommunikationsplandefinition angezeigt:
   - Kommunikationsaufgabendefinitionen
   - Kommunikationskontaktdefinitionen

Nächste Maßnahme

Definieren Sie eine Kommunikationsaufgabe für den Plan.

Definieren Sie eine Kommunikationsaufgabe

Definieren Sie eine Kommunikationsaufgabe für einen Kommunikationsplan. Wenn ein Plan an eine Tabelle angehängt wird, müssen die mit dem Plan verbundenen Aufgaben ausgeführt werden, um das Problem zu beheben. Sie können einem Kommunikationsplan mehrere Aufgaben zuordnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_comm_management.comm_plan_admin oder admin

Sie haben einen Kommunikationsplan definiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Aufgaben-Kommunikationsmanagement** > **Plandefinitionen**an.
2. Klicken Sie auf den Kommunikationsplan, für den Sie eine Kommunikationsaufgabe definieren möchten.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste Kommunikationsaufgabendefinitionen und anschließend auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular der Kommunikationsaufgabendefinition

Feld	Beschreibung
Kommunikationsplandefinition	Eindeutiger Name der Kommunikationsplandefinition, für die Sie die Aufgabe definieren.
Name	Eindeutiger Name für die Definition der Kommunikationsaufgabe.
Typ	Aufgabentyp, z. B. interne Kommunikation, der global oder für eine bestimmte Tabelle gilt. **Hinweis:** Der Wert im Feld **Typ** hilft Ihnen, eine Aufgabe nach ihrem Typ zu filtern. Der Wert hilft auch, einen Bericht für einen bestimmten Aufgabentyp zu generieren oder SLAs für eine beliebige Kommunikationsaufgabe zu erstellen.
Anwendung	Anwendungsbereich der Aufgabendefinition. Die Aufgabendefinition ist für alle Anwendungen oder für bereichsbezogene Anwendungen verfügbar.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Kommunikationsaufgaben im Plan angezeigt werden. Dieses Feld gibt an, welche Kommunikationsaufgabe zuerst ausgeführt werden soll.
Aktiv	Option zum Definieren, ob die Aufgabe aktiv ist oder nicht.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Aufgabendefinition.
Kommunikationshäufigkeit	Häufigkeit der Ausführung der Kommunikationsaufgabe. Sie können die Benachrichtigung einmal senden oder die Benachrichtigung kann wiederholt werden.
Dauer	Uhrzeit, zu der Sie eine Benachrichtigung senden möchten. Beispiel: Wenn die Kommunikationshäufigkeit **Einmal** und die **Dauer** 15 Minuten beträgt, wird die Benachrichtigung nur alle 15 Minuten gesendet. Wenn die Kommunikationshäufigkeit auf **Wiederkehrend festgelegt**ist, wird die Benachrichtigung alle 15 Minuten gesendet.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Die Kommunikationsaufgabe wird für den Kommunikationsplan definiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme
Definieren Sie den Kommunikationskanal für die Aufgabe.

Definieren Sie einen Kommunikationskanal

Definieren Sie einen Kommunikationskanal für jede Kommunikationsaufgabe, um zu bestimmen, welcher Kommunikationsmodus für die Aufgabe verwendet werden soll, wenn ein Plan an eine Tabelle angehängt ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_comm_management.comm_plan_admin oder admin

Sie haben einen Kommunikationsplan und die zugehörigen Aufgaben definiert.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Die verfügbaren Kommunikationsmodi sind: E-Mail, SMS, Konferenz und Slack.
- Für die Incident-Tabelle wird die Funktionalität für SMS und Konferenz nur dann angezeigt, wenn Sie das Notify-Plugin (com.snc.notify) aktivieren und der Eigenschaftswert `com.snc.iam.notify_number` auf die registrierte Benachrichtigungsnummer festgelegt wird. Die Benachrichtigungsnummer wird beim Konfigurieren des Twilio-Accounts registriert.
- In der Incident-Tabelle wird die Funktionalität für Slack nur angezeigt, wenn Sie das Plugin „Collaboration Services for Task Communications Management“ (sn_tcm_collab_hook) aktivieren. Um das Plugin „Collaboration Services for Task Communications Management“ zu aktivieren, navigieren Sie zu ServiceNow Store und installieren Sie die Anwendung Collaboration Services für Task Communications Management. Weitere Informationen finden Sie unter Zusammenarbeitsservices für Aufgaben-Kommunikationsmanagement.

  Hinweis:
  Informationen zur Konfiguration von Slack finden Sie unter Slack-Arbeitsbereich konfigurieren.

- **„Kanal hinzufügen – Konferenz** “ schließt sich gegenseitig aus **„Kanal hinzufügen – SMS** “ und **„Kanal hinzufügen – E-Mail“**. Wenn Sie **Kanal hinzufügen – Konferenz**auswählen, können **Sie Kanal hinzufügen – E-Mail** oder **Kanal hinzufügen – SMS**nicht auswählen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Aufgaben-Kommunikationsmanagement** > **Plandefinitionen**an.
2. Klicken Sie auf einen Kommunikationsplan.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste Kommunikationsaufgabendefinitionen und dann auf die Aufgabe, für die Sie den Kommunikationskanal definieren möchten.
4. Klicken Sie im Formular "Definition der Kommunikationsaufgabe" je nach Anforderung auf einen der folgenden zugehörigen Links:
   - **Kanal hinzufügen – Konferenz**
   - **Kanal hinzufügen – E-Mail**
   - **Kanal hinzufügen – SMS**
   - **Kanal hinzufügen – Slack**
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular der Kommunikationskanaldefinition

Feld	Beschreibung
Kanal hinzufügen # Konferenz	
Kommunikationsaufgabendefinition	Kommunikationsaufgabendefinition, der die Kanaldefinition zugeordnet ist.
Notify-Anbieterauswahl	Suchsymbol ( ), um die Auswahl aus der Tabelle „Anbieterauswahl“ [notify_group_selector] auszuwählen. **Hinweis:** Die Auswahl kann der Notify-Nummerngruppe oder dem Konferenzanbieter zugeordnet werden. Jede Notify-Nummerngruppe kann eine oder mehrere Notify-Nummern haben, die für Telefonkonferenzen verwendet werden können.
Kanal hinzufügen # E-Mail	
Kommunikationsaufgabendefinition	Kommunikationsaufgabendefinition, der diese Kanaldefinition zugeordnet ist.
E-Mail-Clientvorlage	Suchsymbol ( ), um die E-Mail-Client-Vorlage auszuwählen, die zum Senden von E-Mails an die Zielgruppe verwendet wird. **Hinweis:** Diese E-Mail-Vorlage muss in der Kommunikationsaufgabentabelle definiert sein.
Empfängerfeld	Liste, um auszuwählen, wo die Empfängerliste ausgefüllt werden soll. Optionen sind **An**, **CC**und **BCC**. Der Standardwert wird basierend auf dem ausgefüllt, was Sie in der Eigenschaft **Standard-Empfängerspeicherort von E-Mails für Kommunikationsaufgaben** (*sn_comm_management.default_email_recipient_field*) definieren.
Kanal hinzufügen # SMS	
Kommunikationsaufgabendefinition	Kommunikationsaufgabendefinition, die mit dieser Kanaldefinition verknüpft ist.
Vorlage für SMS-Benachrichtigung	Suchsymbol zur Auswahl der SMS-Benachrichtigungsvorlage, die zum Senden einer SMS an die Zielgruppe verwendet wird. **Hinweis:** Diese SMS-Vorlage muss in der Kommunikationsaufgabentabelle definiert sein.
Notify-Anbieterauswahl	Suchsymbol ( ), um die Auswahl aus der Tabelle „Anbieterauswahl“ [notify_group_selector] auszuwählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die Auswahl kann der Notify-Nummerngruppe oder dem Konferenzanbieter zugeordnet werden. Jede Notify-Nummerngruppe kann eine oder mehrere Notify-Nummern haben, die zum Senden von SMS verwendet werden können.
Kanal hinzufügen – Slack	
Kommunikationsaufgabendefinition	Kommunikationsaufgabendefinition, die mit dieser Kanaldefinition verknüpft ist.
Kanaltyp	Kanaltyp ist Slack.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Für die Kommunikationsaufgabe wird ein Kommunikationskanal definiert.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie Kommunikationsaufgaben und Kommunikationskanäle für diese Aufgaben erstellt haben, definieren Sie Kontakte für den Kommunikationsplan.

Definieren Sie einen Kommunikationskontakt

Definieren Sie die Empfänger eines bestimmten Plans, um die Zielgruppe zu bestimmen, die an jeder Kommunikationsaufgabe beteiligt ist sowie die Verantwortlichkeiten, die die Empfänger behandeln sollen. Eine Benachrichtigung für eine Aufgabe wird an alle Personen gesendet, die für diese Aufgabe angegeben sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_comm_management.communication_plan_admin oder admin

Sie haben einen Kommunikationsplan definiert.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen bestimmten Kommunikationskontakt manuell hinzufügen oder entfernen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Aufgaben-Kommunikationsmanagement** > **Plandefinitionen**an.
2. Klicken Sie auf den Kommunikationsplan, für den Sie die Kontakte definieren möchten.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste der **Kommunikationskontaktdefinitionen** und dann auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular der Kommunikationskontaktdefinition

Feld	Beschreibung
Typ	Kontakttyp, den Sie in den Plan einbeziehen möchten, z. B. Benutzer, Gruppe oder Empfängerliste. Der Kontakttyp wird zum Zeitpunkt der Tabellenausführung dynamisch zugewiesen. Informationen zu Empfängerlisten finden Sie unter Empfängerliste für Kommunikationskontakt definieren.
Verantwortlichkeit	Verantwortlichkeit, die vom Benutzer, von der Gruppe oder den Personen in der Empfängerliste erwartet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anwender	Name der Benutzer-, Gruppen- oder Empfängerliste, die der Kontaktliste hinzugefügt werden soll. **Hinweis:** Sie können die Empfängerliste verwenden, um dynamische Kriterien zum Abrufen der Liste der Benutzer für einen bestimmten Kommunikationsplan anzugeben.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Für den Kommunikationsplan ist ein Kommunikationskontakt definiert.

Empfängerliste für Kommunikationskontakt definieren

Mit einer Empfängerliste können Sie einen Filter angeben, um eine Liste von Anwendern abzurufen. Verwenden Sie die Empfängerliste als Kontakt für einen bestimmten Kommunikationsplan.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_comm_management.comm_plan_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Manchmal können die Kontakte, die Sie in einen Plan aufnehmen möchten, nur dynamisch ermittelt werden. Beispiel: Sie möchten, dass die Support-Gruppe, die einem bestimmten Geschäftsservice in einem Incident zugeordnet ist, in den Kommunikationsplan einbezogen wird. Die Support-Gruppe kann sich je nach ausgewähltem Geschäftsservice ändern.
In einem solchen Fall bietet eine Empfängerliste die Flexibilität, Empfänger dynamisch hinzuzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Aufgaben-Kommunikationsmanagement** > **Administration** > **Empfängerlisten**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Empfängerliste zu erstellen.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular der Empfängerlisten

Feld	Beschreibung
Name	Name der Empfängerliste.
Typ	Typ des Empfängers.
Status	[Schreibgeschützt] Der Status der Empfängerliste.
Einrichtung	
Methode	Zum Generieren der Empfängerliste verwendete Methode. ○ Datei hochladen: Laden Sie eine Excel-Datei mit den Empfängerinformationen hoch, um eine Empfängerliste zu erstellen. Diese Liste ist statisch. ○ Dynamische Bedingung: Verwenden Sie Skripts oder Bedingungen, um Empfängerinformationen zu erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Für den Kontakt wird eine Empfängerliste definiert.

Nächste Maßnahme
Definieren Sie einen Kommunikationskontakt für die Aufgabe.

Plantyp erstellen

Erstellen Sie den Kommunikationsplantyp, und geben Sie an, ob der Plantyp global oder für eine bestimmte Tabelle gilt. Wenn Sie den Kommunikationsplantyp erstellen, wird darauf in der Kommunikationsplandefinition verwiesen. Der Typ des Kommunikationsplans hilft Ihnen, den Plan nach seinem Typ zu filtern, einen Bericht eines bestimmten Plantyps zu generieren oder SLAs für einen beliebigen Kommunikationsplan zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_comm_management.comm_plan_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Aufgaben-Kommunikationsmanagement** > **Administration** > **Plantypen**und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular der Kommunikationsplan-Typsuche

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name des Kommunikationsplantyps.
Global	Option, um zu bestimmen, ob der Plantyp für alle Tabellen oder für eine bestimmte Tabelle verfügbar ist. Wenn das Kontrollkästchen nicht aktiviert ist, erscheint das Feld **Tabelle** dort, wo Sie die Tabelle auswählen können, für die der Plantyp angezeigt wird.
Anwendung	Anwendungsbereich des Plantyps. Der Plantyp ist für alle Anwendungen oder für bereichsbezogene Anwendungen verfügbar.
Aktiv	Option zum Definieren, ob der Plantyp aktiv ist.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Plantyps.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Ein Kommunikationsplantyp wird erstellt.

Nächste Maßnahme
Definieren Sie einen Kommunikationsplan.

Erstellen Sie einen Aufgabentyp

Erstellen Sie den Kommunikationsaufgabentyp, und geben Sie an, ob die Aufgabe für eine bestimmte Tabelle oder global gilt. Mit dem Kommunikationsaufgabentyp können Sie Aufgaben nach Typ filtern, einen Bericht für einen bestimmten Aufgabentyp generieren oder SLAs für eine Kommunikationsaufgabe erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_comm_management.comm_plan_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Aufgaben-Kommunikationsmanagement** > **Administration** > **Aufgabentypen**und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular der Kommunikationsaufgaben-Typsuche

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name des Kommunikationsaufgabentyps.
Global	Option, um zu bestimmen, ob der Aufgabentyp für alle Tabellen oder für eine bestimmte Tabelle verfügbar ist. Wenn das Kontrollkästchen nicht aktiviert ist, erscheint das Feld **Tabelle** dort, wo Sie die Tabelle auswählen können, für die der Aufgabentyp angezeigt wird.
Anwendung	Anwendungsbereich des Aufgabentyps. Der Aufgabentyp ist für alle Anwendungen oder für bereichsbezogene Anwendungen verfügbar.
Aktiv	Option zum Definieren, ob der Aufgabentyp aktiv ist oder nicht.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung in Bezug auf den Aufgabentyp.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Ein Kommunikationsaufgabentyp wird erstellt.

Nächste Maßnahme
Definieren Sie eine Kommunikationsaufgabe.

Kontaktverantwortlichkeiten definieren

Definieren Sie die verschiedenen Kontakte oder Zielgruppen, die am Kommunikationsprozess beteiligt sind, und ihre Verantwortlichkeiten, um zu verdeutlichen, was von diesen Kontakten während des Prozesses erwartet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_comm_management.comm_plan_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Aufgaben-Kommunikationsmanagement** > **Administration** > **Kontaktverantwortungen**und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für die Kontaktverantwortlichkeit

Feld	Beschreibung
Global	Option, um zu bestimmen, ob die Kontaktverantwortlichkeit für alle Tabellen oder nur für eine bestimmte Tabelle verfügbar ist. Wenn das Kontrollkästchen nicht aktiviert ist, wird das Feld **Tabelle** angezeigt, in dem Sie die Tabelle auswählen können, für die Sie die Kontaktverantwortlichkeit definieren.
Name	Eindeutiger Name des Kontakts, der am Kommunikationsprozess beteiligt ist, z. B. kaufmännischer Direktor oder Kommunikationsmanager.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Typ	Typ des Kontakts, z. B. Benutzer, Gruppe oder Empfängerliste.
Tabelle	Tabelle, in der der Kontakt aktiviert wird, wenn ein Kommunikationsplan angehängt wird.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Kontaktverantwortlichkeiten werden definiert.

Nächste Maßnahme
Definieren Sie einen Kommunikationskontakt für die Aufgabe.

Kommunikationskanalkonfiguration ansehen

Zeigen Sie die Konfiguration verschiedener Kommunikationskanäle an, die verwendet werden, um die Zielgruppe im Kommunikationsprozess zu kontaktieren. Standardmäßig stehen als Kommunikationskanäle E-Mail, SMS, Slack und Konferenz zur Verfügung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_comm_management.comm_plan_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Aufgaben-Kommunikationsmanagement** > **Administration** > **Kanalkonfiguration**an.
2. Öffnen Sie einen beliebigen Kommunikationskanal-Datensatz.
3. Zeigen Sie die Felder im Formular an:

Kommunikationskanalkonfigurations-Formular

Feld	Beschreibung
Typ	[Schreibgeschützt] Modus des Kanals.
Konfigurationsskript	[Schreibgeschützt] Suchsymbol ( ), um das Skript auszuwählen, das die Kanalkonfiguration definiert.
Aktiv	[Schreibgeschützt] Option zum Definieren, ob der Kommunikationskanal aktiv ist oder nicht.
Klassifizierung	[Schreibgeschützt] Wird intern verwendet, um die Kanäle zwischen Konferenzen und Workbench zur Verwaltung schwerwiegender Incidents zu gruppieren.

Slack für eine Kommunikationsaufgabe konfigurieren

Konfigurieren Sie Slack als Kommunikationsmodus für eine Kommunikationsaufgabe, um Nachrichten direkt an die Benutzer zu senden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_comm_management.comm_plan_admin oder admin

Installieren Sie das Plugin „Collaboration Services for Task Communications Management“ (sn_tcm_collab_hook) aus dem ServiceNow Store.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Kommunikationsplandefinitionen**an.
2. Öffnen Sie den Kommunikationsplan, in dem Sie Slack als Kommunikationskanal für eine Kommunikationsaufgabe hinzufügen möchten.
3. Öffnen Sie die Kommunikationsaufgabendefinition, für die Sie Slack als Kommunikationsmodus hinzufügen möchten.
4. Klicken Sie auf die zugehörigen Links **Kanal hinzufügen – Slack** .
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Slack wird als Kommunikationskanal für die Kommunikationsaufgabe hinzugefügt.

Klassischer Workflow

Workflow bietet eine Drag-and-Drop-Schnittstelle für die Automatisierung von mehrstufigen Prozessen auf der gesamten Plattform. Jeder Workflow besteht aus einer Sequenz von *Aktivitäten*, wie z. B. Datensätze erstellen, Benutzer über ausstehende Genehmigungen informieren oder Skripts ausführen. Der grafische Workflow-Editor stellt Workflows visuell als eine Art Flussdiagramm dar. Es zeigt Aktivitäten als Kästchen mit Informationen zu dieser Aktivität und Übergänge von einer Aktivität zur nächsten als Linien, die die Kästchen verbinden.

Hinweis:
Seit dem New York-Release ist Workflow ein Legacy-Produkt. Verwenden Sie Flow Designer für jede neue Prozessautomatisierung. Da viele Unternehmen Workflows in der Produktion haben, erfahren Sie in dieser Workflow-Dokumentation, wie Sie mit vorhandenen Workflows arbeiten.

Erkunden

- Xanadu
- Workflow-Bewegung mit Aktualisierungssätzen
- Workflow -Aktivitäten anheften
- Domänentrennung und Workflow
- Workflow-Training für ServiceNow® Developer Site

Einrichten

Erste Schritte mit Workflows

Verwalten

- Workflow-Rollen
- Workflow-Kontexte verwalten

Verwenden

- Workflow-Editor
- Workflow erstellen
- Workflow-Aktivitäten

Entwickeln

- Entwicklerschulungen
- Entwicklerdokumentation
- Workflow-API-Referenz
- Variablen in einem Workflow verwenden

Problembehandlung und Hilfe

- Entwickler-Community: Fragen stellen oder beantworten
- Problembehandlung von Workflows

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

		• Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen • Kontakt Kundenservice und Support

Erste Schritte mit Workflows

Der grafische Workflow-Editor bietet eine Drag-and-Drop-Schnittstelle für die Automatisierung von mehrstufigen Prozessen auf der gesamten Plattform.

Teile eines Workflows

Workflows bestehen aus folgenden Teilen.

Eigenschaften

Legen die Konfigurationseinstellungen fest, z. B. den Workflow-Namen, die Tabelle, auf deren Datensätzen die Workflow-Aktionen basieren, sowie die Bedingungen, unter denen die Aktionen ausgeführt werden.

Aktivitäten

Geben die Sequenz der Vorgänge an, die von dem Workflow ausgeführt werden, z. B. das Generieren von Datensätzen, das Benachrichtigen von Benutzern über ausstehende Genehmigungen oder das Ausführen von Skripts.

Übergänge

Geben die Bedingungen an, unter denen eine Aktivität auszuführen ist.

Austrittsbedingungen

Geben die Bedingungen an, unter denen ein Übergang auszuführen ist.

Kontexte

Speichern historische Laufzeitinformationen über einen bestimmten ausgeführten Workflow in einem Workflow-Kontext-Datensatz.

Versionen

Speichern historische Design-Informationen über einen bestimmten Workflow in einem Workflow-Versionsdatensatz.

Workflow-Lebenszyklus

Der Workflow wird gestartet, wenn ein auslösendes Event auftritt. Zu üblichen Auslösern gehören beispielsweise die Eingabe eines Datensatzes in eine bestimmte Tabelle oder das Festlegen eines angegebenen Werts für ein bestimmtes Feld in einer Tabelle. Erstellen Sie beispielsweise einen Workflow, der immer dann ausgeführt wird, wenn ein Benutzer die Genehmigung für die Bestellung eines Katalogartikels anfordert. Sie können Workflows auch so planen, dass sie in regelmäßigen Abständen ausgeführt werden, oder Sie können Workflows ausgehend von Skripts wie Geschäftsregeln aufrufen.

Wenn eine Aktivität abgeschlossen wird, geht der Workflow zur nächsten Aktivität über. Eine Aktivität kann je nach ihrem Ergebnis mehrere verschiedene Übergänge zu verschiedenen Aktivitäten haben. Um das obige Beispiel fortzusetzen: Wenn die Anforderung des Anwenders genehmigt wird, kann die Aktivität in eine Aktivität übergehen, die jemanden benachrichtigt, den Artikel zu bestellen. Wenn die Anforderung des Benutzers abgelehnt wird, kann die Aktivität zur Benachrichtigung des Benutzers über die Ablehnung seiner Anforderung übergehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der grafische Workflow-Editor stellt Workflows visuell als eine Art Flussdiagramm dar. Er zeigt Aktivitäten als Kästchen mit Informationen zu der betreffenden Aktivität und Übergänge von einer Aktivität zur nächsten als Linien, welche die Kästchen verbinden.

Bei jedem Schritt in einem Workflow gilt:

1. Eine Aktivität wird verarbeitet und eine durch die Aktivität definierte Aktion ausgeführt.
2. Beim Abschluss einer Aktion durch eine Aktivität prüft der Workflow die Bedingungen der Aktivität.
3. Bei jeder übereinstimmenden Bedingung folgt der Workflow dem Übergang zur nächsten Aktivität.

Wenn der Workflow keine Aktivitäten mehr enthält, ist der Workflow abgeschlossen. Im Workflow-Kontext wird der Ausführungsverlauf der ausgeführten Aktivitäten und Übergänge gespeichert. In der Workflow-Version wird der Design-Verlauf der Aktivitäten, Übergänge und Austrittsbedingungen gespeichert, die zur Ausführung verfügbar sind.

Workflow-Eigenschaften

In den Workflow-Eigenschaften ist festgelegt, wann ein Workflow ausgeführt wird und basierend auf welchen Datensätzen Workflow-Aktionen ausgeführt werden. Weitere Informationen zu Workflow-Eigenschaften finden Sie unter Workflow-Eigenschaften.

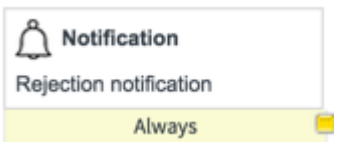
Workflow-Aktivitäten

Eine Workflow-Aktivität enthält Anweisungen, die vom Workflow verarbeitet werden.

Zu den Aktivitäten zählen das Ausführen von Skripts, das Bearbeiten von Datensätzen, das Warten auf den Ablauf eines bestimmten Zeitraums oder das Protokollieren eines Events. Workflow-Bedingungen bestimmen, ob die Aktivität ausgeführt wird oder nicht. Aktivitäten können hinzugefügt, entfernt oder neu angeordnet werden. Zwischen Aktivitäten können Übergänge gezeichnet werden.

Dies ist eine Aktivität, die eine Benachrichtigung auslöst:

Beispielaktivität



Bei Workflows werden Aktivitäten im Rahmen der Benutzersitzung ausgeführt, durch die sie gestartet werden. Durch die ausgehend von Datensatzvorgängen gestarteten Workflows werden Aktivitäten im Rahmen der Benutzersitzung ausgeführt, durch die der Datensatzvorgang durchgeführt wird. Workflows, die ausgehend von Zeitplänen gestartet oder auf Basis von Timern neu gestartet werden, führen Aktivitäten als Systembenutzer aus. Von Skriptaufrufen gestartete Workflows führen Aktivitäten im Rahmen der Benutzersitzung aus, durch die das Skript gestartet wurde.

Weitere Informationen zu verfügbaren Aktivitäten und deren Verhalten finden Sie unter Workflow-Aktivitäten.

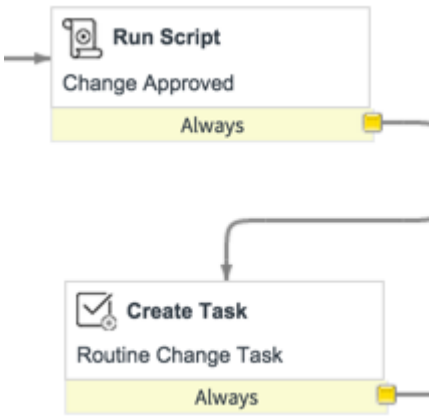
Übergänge

Nachdem die Workflow-Bedingung ausgewertet wurde, bestimmt der Workflow-Übergang, welche Aktivität ausgeführt wird, wenn die Workflow-Bedingung erfüllt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dies ist ein Übergang, der immer vom Skript `Change genehmigt` zur Aktivität **Change-Aufgabe** führt:

Beispielübergang



Austrittsbedingungen

Nachdem eine Workflow-Aktivität ausgeführt wurde, wird die Workflow-Bedingung ausgewertet, um zu bestimmen, welcher Übergang aktiviert wird.

Die Bedingung bestimmt das Verhalten abhängig davon, ob ein Change genehmigt oder abgelehnt wird:

Beispiele für Endbedingungen

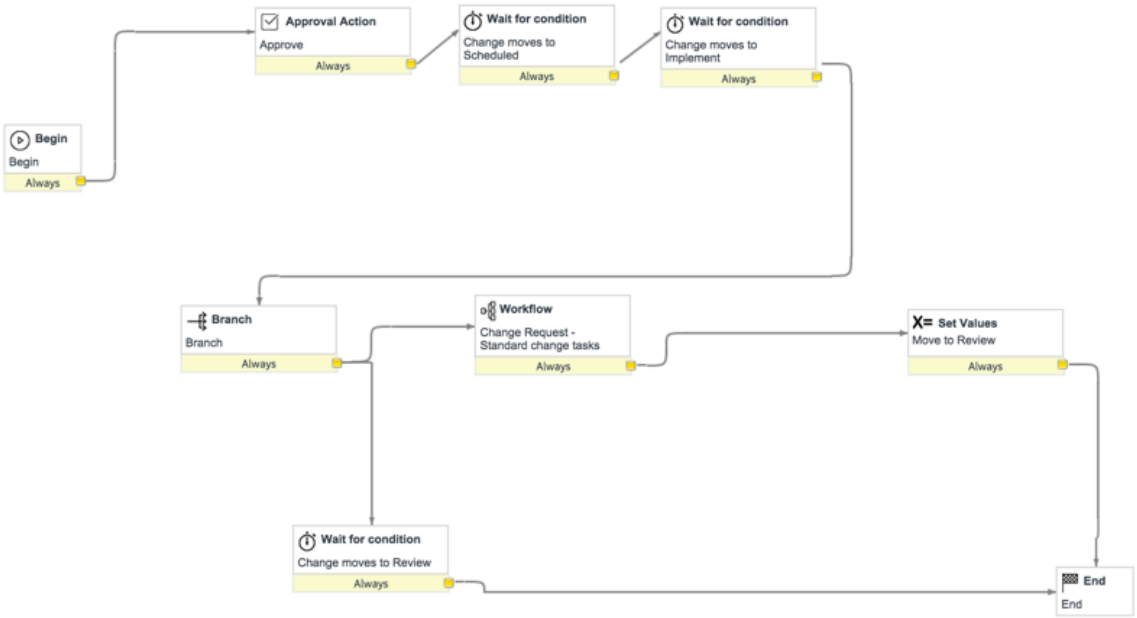
Workflow-Beispiel

Während der Workflow-Bearbeitung oder während ein nicht veröffentlichter Workflow ausgeführt wird, kann nur die Person, die den Workflow ausgecheckt hat, die Changes anzeigen.

Nachdem ein Workflow veröffentlicht wurde, steht er anderen Benutzern zur Verfügung. Der Workflow durchläuft den im Workflow-Editor definierten Prozess. Der gesamte Workflow wird auf einem Bildschirm dargestellt. Dies ist beispielsweise der Workflow für einen Standard-Change:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für Change-Workflow



Workflow-Editor

Der Workflow-Editor ist eine Schnittstelle zum Erstellen und Ändern von Workflows durch Anordnen und Verbinden von Aktivitäten, um Prozesse zu steuern.

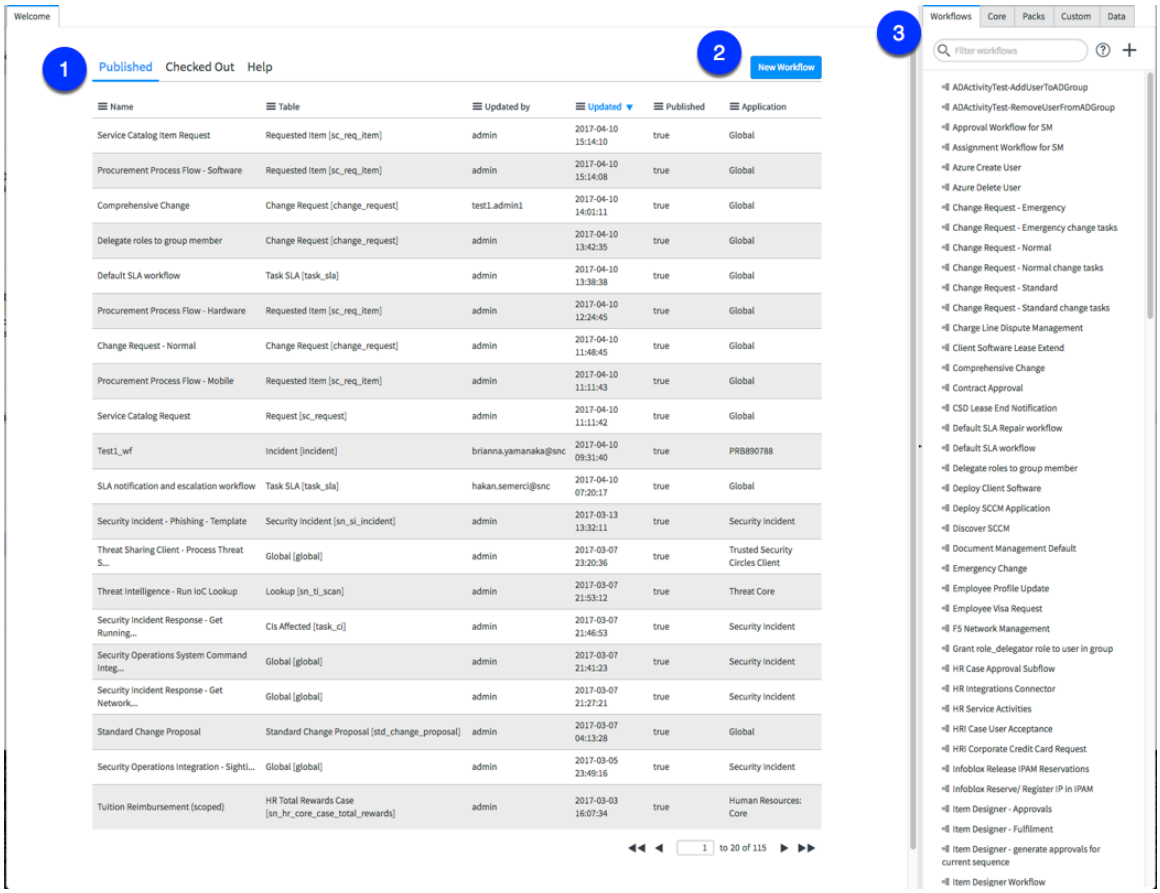
Sie können mehrere Workflows auf demselben Bildschirm verwalten, benutzerdefinierte Workflow-Aktivitäten erstellen und vorhandene Aktivitäten als Datenquellen verwenden. Benutzer mit der Rolle workflow_creator können Workflows erstellen. Benutzer mit der Rolle „workflow_admin“ können Workflows erstellen, ändern, löschen und veröffentlichen.

Um den Workflow-Editor zu öffnen, navigieren Sie zu **Workflow** > **Workflow-Editor**an. Weitere Informationen zur Verwendung des Editors finden Sie unter Workflow erstellen.

Begrüßungsbildschirm

Der Editor öffnet sich mit der Seite **Willkommen**, auf der eine Liste der aktiven, veröffentlichten Workflows angezeigt wird. Auf dieser Registerkarte können Sie vorhandene Workflows öffnen, neue Workflows erstellen und Hilfe-Ressourcen für den Workflow öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1 **Anzeigefilter auflisten**

Veröffentlicht: Klicken Sie hier, um die Liste der veröffentlichten Workflows anzuzeigen

Ausgecheckt: Klicken Sie hier, um eine Liste der für den aktuellen Benutzer ausgecheckten Workflows anzuzeigen

Hilfe: Klicken Sie hier, um Links anzuzeigen, die Hilfe-Ressourcen für den Workflow bieten

2 **Schaltfläche Neuer Workflow**

Klicken Sie hier, um einen neuen Workflow zu erstellen.

3 **Paletten-Registerkarten**

Workflows: Workflow-Aktivitäten und Workflows, die Sie als Subflows verwenden können.

Core: Verfügbare Workflow-Aktivitäten für den ausgewählten Workflow. Inhalte können Aktivitäten enthalten, die vom Basissystem bereitgestellt werden und die mit Orchestration erworben wurden.

Pakete: Orchestration-Aktivitätspakete, die aus dem ServiceNow® App Store heruntergeladen wurden, sortiert nach Anbieter und Umfang. Benutzerdefinierte Aktivitäten und Workflows, die zu Ihrem Umfang gehören, werden auch als Pakete angezeigt. Nur sichtbar, wenn das Orchestration-Plugin installiert ist.

Benutzerdefiniert: Benutzerdefinierte Orchestration-Aktivitäten verfügbar. Nur sichtbar, wenn das Orchestration-Plugin installiert ist.

Daten: Aktivitäten im aktuellen Workflow, die Daten ausgeben. Sie können diese Aktivitäten als Datenquellen für andere Aktivitäten verwenden. Nur sichtbar, wenn das Orchestration-Plugin installiert ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Ihre Workflow-Willkommensseite nicht so aussieht wie in diesem Beispiel, haben Sie möglicherweise die Workflow-Willkommensseite vor dem Upgrade angepasst Xanadu. Sie können die Workflow-Willkommensseite auf die neueste Version aktualisieren, indem Sie die UI-Seiten bearbeiten.

Navigieren zu **System-UI** > **UI-Seiten** > **Willkommen beim Workflow-Editor**an. Scrollen Sie im Datensatz der UI-Seite für workflow_editor_welcome zur zugehörigen Liste „ **Versionen** “. Wählen Sie die Zeile für die Version aus, die dem Upgrade auf Xanaduentspricht, klicken Sie mit der rechten Maustaste **, und wählen Sie Diese Version wiederherstellen aus**.

Workflow-Canvas

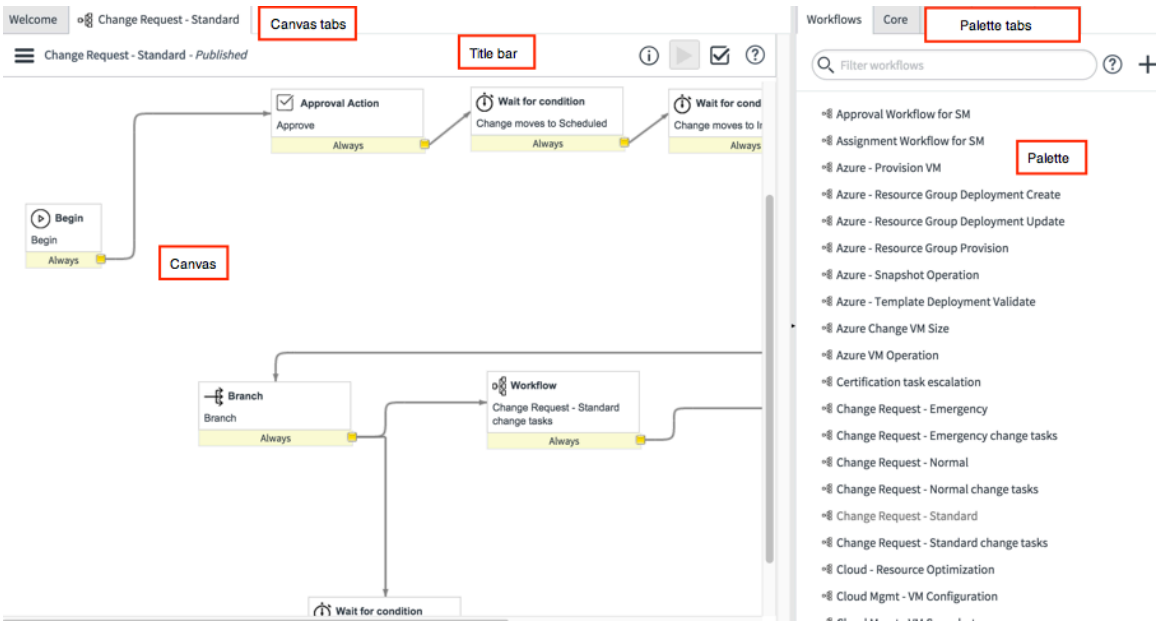
Nach dem Öffnen oder Erstellen eines neuen Arbeitsablaufs zeigt das System den Workflow Canvas an. Auf dem Canvas interagieren Sie mit dem Workflow-Editor über verschiedene Elemente: Der Canvas selbst, die Canvas-Registerkarten, die Titelleiste, die Palette und die Paletten-Registerkarten.

Im Zeichen-Canvas können Sie Aktivitäten hinzufügen und Übergänge für ausgecheckte Workflows konfigurieren. Fügen Sie eine Aktivität hinzu, indem Sie diese aus der Palette in den Workflow auf dem Canvas ziehen. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow erstellen.

- **Canvas-Registerkarten**: Enthält Registerkarten für den Zugriff auf Workflows, die bearbeitet oder erstellt werden.
- **Titelleiste:** Zeigt den Namen und den Status des Workflows an. Bietet ein Menü und Steuerelemente zum Konfigurieren, Testen und Überprüfen von Workflows.
- **Canvas**: Stellt die Arbeitsoberfläche zum Erstellen neuer Workflows oder zum Bearbeiten vorhandener Workflows bereit.
- **Paletten-Registerkarten**: Enthält Registerkarten zum Aufrufen von Aktivitäten, die bearbeitet oder erstellt werden.
- **Palette**: Enthält alle verfügbaren Workflow-Aktivitäten und vorhandenen Workflows, die Sie als Subflows verwenden können. Ziehen Sie Aktivitäten und Subflows auf den Canvas, um neue Workflows zu erstellen oder vorhandene zu bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Benutzeroberfläche



Workflow-Palette

Die Standard-Workflow-Palette enthält Workflow-Aktivitäten und vorhandene Workflows, die Sie als Subflows verwenden können.

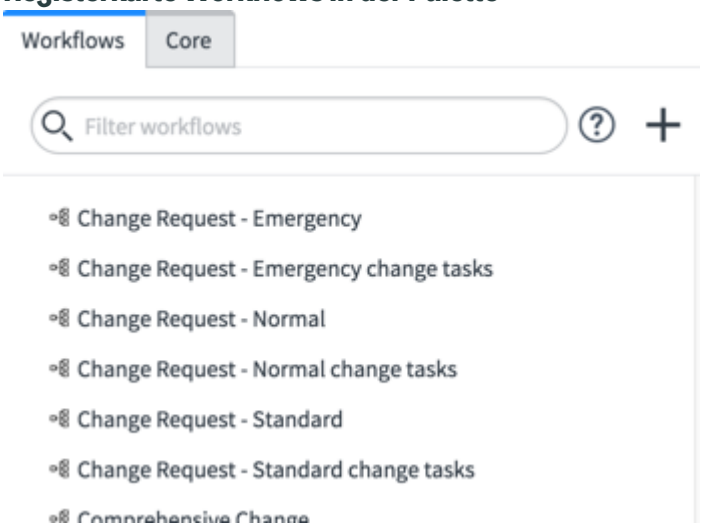
Die standardmäßige Workflow-Palette enthält die folgenden Registerkarten:

- **Workflows**: Zeigt vorhandene Workflows an und bietet Steuerelemente zum Erstellen neuer Workflows.
- **Core**: Zeigt grundlegende Workflow-Aktivitäten an, die als Baseline für alle Systeme und Orchestration-Aktivitäten verfügbar sind (wenn Orchestration aktiviert ist).

Registerkarte Workflows

Die **Workflows** Registerkarte enthält eine Liste vorhandener Workflows, die Sie bearbeiten oder als Subflows in anderen Workflows verwenden können. Doppelklicken Sie auf einen Workflow, um ihn auf dem Canvas zu öffnen. Um einen Workflow als Subflow hinzuzufügen, ziehen Sie ihn auf einen anderen Workflow auf dem Canvas. Klicken Sie auf das Symbol **+**, um einen neuen Workflow zu erstellen.

Registerkarte Workflows in der Palette

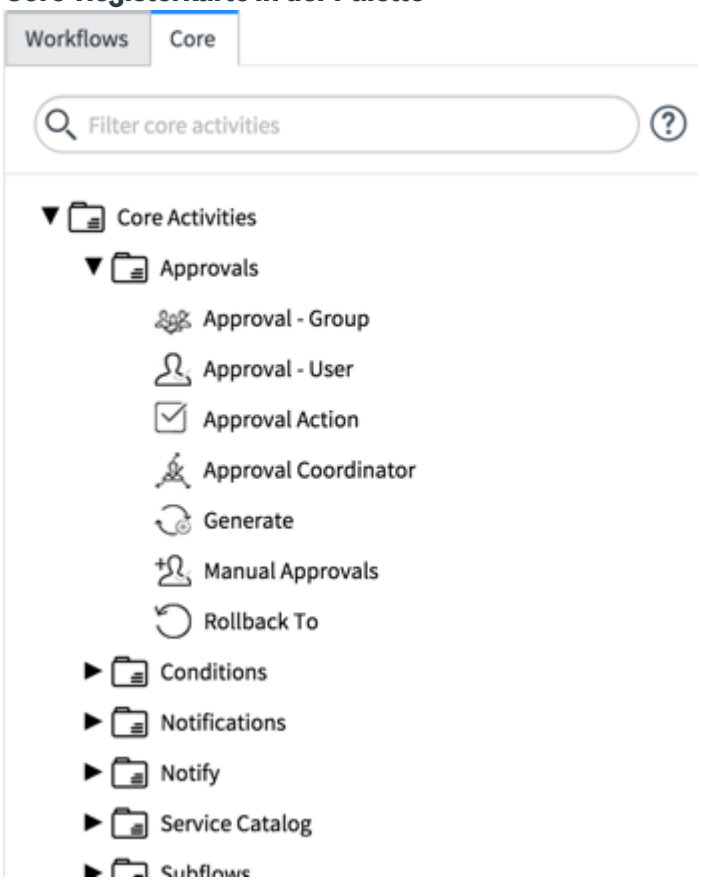


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Core-Registerkarte

Die Registerkarte **Core** enthält die Standardaktivitäten, die standardmäßig für alle mit Orchestration erworbenen Workflows sowie für alle nach Kategorien geordneten Aktivitäten verfügbar sind. Klicken Sie auf die Pfeilsymbole, um die Aktivitätslisten unter jeder Kategorie zu erweitern oder zu reduzieren. Um einem Workflow eine Aktivität hinzuzufügen, ziehen Sie diese auf den Canvas. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow eine Aktivität hinzufügen.

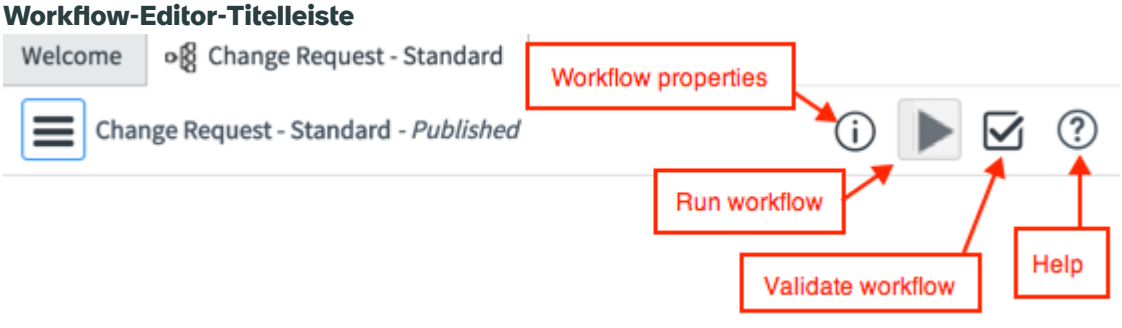
Core-Registerkarte in der Palette



Workflow-Editor-Titelleiste

Wenn ein Workflow auf dem Canvas geöffnet wird, werden in der Titelleiste der Workflow-Titel und der Workflow-Status kursiv angezeigt. Mögliche Status sind **Ausgecheckt von** <name> und **Veröffentlicht**.

Workflow-Editor-Titelleiste



Die Steuerelemente auf der rechten Seite der Titelleiste verwalten den Workflow.

Automatische Übersetzung

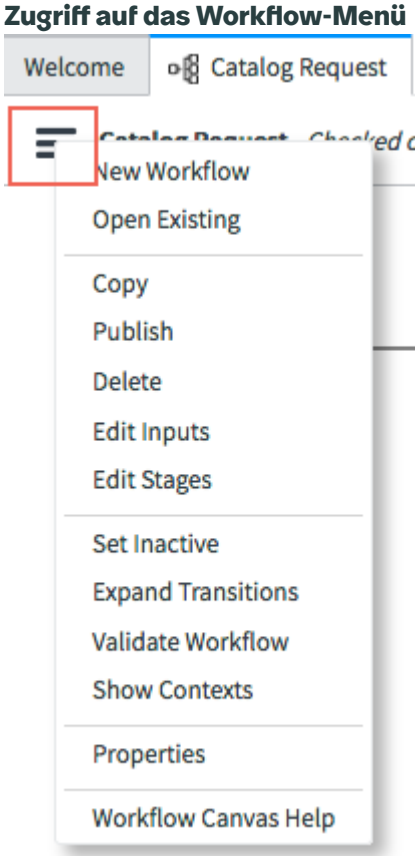
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Workflow** - ⓘ für Workflow-Eigenschaften: Öffnet das Eigenschaftenformular des aktuellen Workflows.
- ▶ "**starten** : Der Workflow wird ausgeführt. Dieses Steuerelement ist nur für Workflows verfügbar, die in der globalen Tabelle ausgeführt werden und auf den gesamten Applikationsumfang zugreifen können. Fügen Sie zum Testen von Workflows in anderen Tabellen einen Datensatz in diese Tabelle ein, der die Bedingungen des Workflows erfüllt.
- **Validieren** ☑: Testet den Workflow vor der Veröffentlichung. Bei der Überprüfung werden potenzielle Probleme erkannt, die verhindern können, dass der Workflow veröffentlicht wird oder dass der Workflow fehlschlägt. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow-Validierung.
- **Hilfe** ⓘ: Öffnet eine Dokumentation, die Sie beim Erstellen des Workflows unterstützt.

Workflow-Menü

Klicken Sie auf das Menüsymbol in der Titelleiste, um weitere Optionen zum Konfigurieren des Workflows anzuzeigen.

Zugriff auf das Workflow-Menü



Diese Menüoptionen sind verfügbar:

Workflow-Menüoptionen

Option	Beschreibung
Neuer Workflow	Einen neuen Workflow erstellen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Menüoptionen (Fortsetzung)

Option	Beschreibung
Bestehende öffnen	Öffnet einen anderen vorhandenen Workflow.
Kopie	Erzeugt ein Duplikat des Workflows. Geben Sie der Kopie einen anderen Namen.
Veröffentlichen	Macht die persönliche Workflow-Version öffentlich und überschreibt die aktuell veröffentlichte Workflow-Version. Diese Option ist nur für ausgecheckte Workflows verfügbar.
Auschecken	Erstellt eine persönliche Version des Workflows, die Sie bearbeiten können. Diese Option ist nur für veröffentlichte Workflows verfügbar.
Löschen	Löscht den Workflow. Sie können keine Workflows löschen, denen Kontexte zugeordnet sind.
Einstellung inaktiv	Deaktiviert den Workflow, sodass dieser nicht verwendet werden kann.
Übergänge erweitern	Zeichnet die Übergänge neu, damit sie sich nicht überschneiden, wenn sie die Aktivitätsbedingung verlassen.
Workflow starten	Startet einen Testlauf des aktuellen Workflows.
Workflow validieren	Führt vor der Veröffentlichung Validierungstests für Ihren Workflow durch. Verwenden Sie diese Validierung, um mögliche Probleme zu erkennen, die verhindern können, dass der Workflow veröffentlicht wird oder dass der Workflow fehlschlägt. Weitere Informationen finden Sie unter An Workflows arbeiten.
Übergänge einklappen	Zeichnet die Übergänge neu, damit sie sich überschneiden, wenn sie die Aktivitätsbedingung verlassen.
Kontexte anzeigen	Zeigt alle an Kontexte für den aktuellen Workflow an. Sie können diese Option verwenden, um eine Problembehandlung für einen Workflow zu durchzuführen.
Eigenschaften	Öffnet das Formular Workflow-Eigenschaften, in dem die Attribute des Workflows definiert sind.
Eingaben bearbeiten	Öffnet die Liste der Workflow-Eingaben mit Variablen, die der Workflow akzeptieren kann, wenn er als Subflow verwendet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Variable von einem Workflow an einen Subflow übergeben.
Stufen bearbeiten	Öffnet die Liste der Workflow-Stufen. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow-Phasen. Für Tabellen mit einer Spalte vom Typ = Workflow.

Tastatur-Navigation für den Workflow-Editor

Die Plattform enthält unterstützende Funktionen für Barrierefreiheit, die mit den Richtlinien für barrierefreie Webinhalte (WCAG) 2.0 Ebene A übereinstimmen und die Benutzeroberfläche für Benutzer mit Behinderungen zugänglich machen.

Diese Funktionen verbessern die Anwender-Experience beim Zugriff auf Plattformfunktionen mithilfe von Zugriffshilfefunktionen verwenden. Im Allgemeinen verwenden Sie die folgenden standardmäßigen Tastaturnavigationsfunktionen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Drücken Sie die **Tabtaste** zum Navigieren in großen Gruppierungen in einer vordefinierten Reihenfolge. Dies umfasst das Wechseln zwischen Standardsteuerelementen der Schnittstelle (Feldern und Listen) in einem Modul oder zwischen Datensätzen auf einer Registerkarte.

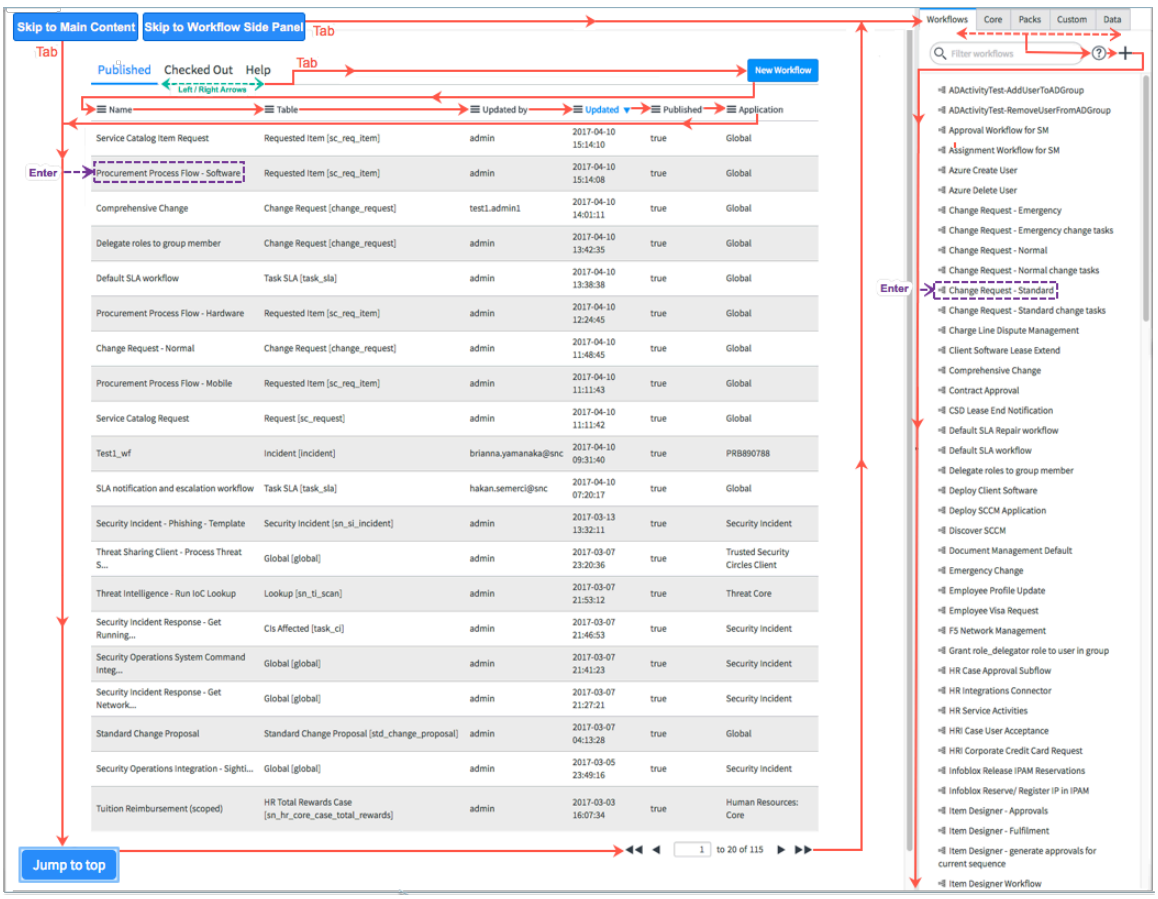
  Drücken Sie **Shift Tabulator** in einer vordefinierten Reihenfolge rückwärts zu gehen.

- Verwenden Sie die Pfeiltasten (links, rechts, oben, unten), um zwischen den einzelnen Elementen einer Gruppe zu navigieren. Dies umfasst das Wechseln zwischen Registerkarten oder zwischen verfügbaren Auswahlmöglichkeiten innerhalb eines bestimmten Steuerelements (z. B. innerhalb einer Liste).
- Drücken Sie die **Eingabetaste**, um ein Steuerelement oder eine Registerkarte auszuwählen oder Text in ein Steuerelement einzugeben.

Der Workflow-Editor ist einzigartig konstruiert. Er enthält eine Reihe von Hauptregisterkarten (links), eine Reihe weiterer Registerkarten (rechts) und einen Zeichen-Canvas für die Erstellung oder Bearbeitung von Workflows. Daher verfügt er über eine Reihe an einzigartigen Funktionen und Befehlen für die Barrierefreiheitseinstellungen der Tastatur.

Tastaturbefehle auf der Willkommensseite

Verwenden Sie Tastaturbefehle, um auf der Willkommensseite des Workflow-Editors zu navigieren und diese zu steuern.

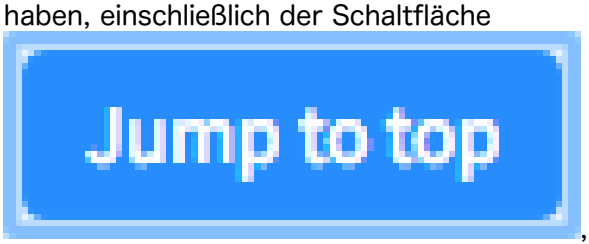


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe oder Aktion	Tastaturbefehle
Navigieren Sie zum Hauptinhaltsbereich (links) und wählen Sie einen Workflow aus	**1.** Nachdem Sie den Workflow-Editor über ein Menü aufgerufen haben, drücken Sie die **Tabtaste**. erscheint in der oberen linken Ecke. **2.** Drücken Sie die **Eingabetaste** um den Cursor im ersten Datensatz zu positionieren, der in der Registerkarte **Veröffentlicht** angezeigt wird. **3.** Drücken Sie die **Tabtaste**, um in der Liste der Workflow-Datensätze nach unten zu navigieren. Drücken Sie die **Eingabetaste** zum Auswählen und Öffnen eines Workflow-Datensatzes im Workflow-Zeichen-Canvas.
Wählen Sie einen ausgecheckten Workflow oder eine Hilfefunktion im Hauptinhaltsbereich aus	**1.** Drücken Sie nach dem Aufrufen des Workflow-Editors über ein Menü die **Tabtaste**, bis die Registerkarte **Veröffentlicht** markiert ist. **Hinweis:** Nicht auswählen: oder **2.** Drücken Sie die rechte oder linke Pfeiltaste, um zwischen den Registerkarten **Veröffentlicht**, **Geprüft** oder **Hilfe** zu navigieren. **3.** Drücken Sie die **Tabtaste**, um zwischen den Spalten und nach unten in die Liste der ausgecheckten Workflow-Datensätze oder Hilfe-Abschnitte zu navigieren. Drücken Sie die **Eingabetaste**, um einen ausgecheckten Workflow-Datensatz im Canvas Workflow-Zeichnung auszuwählen und zu öffnen, oder öffnen Sie eine Hilfeauswahl (Arbeits-

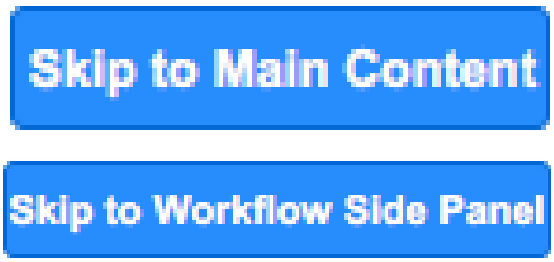
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe oder Aktion	Tastaturbefehle
	oder Orchestration-Videos, Dokumentationen, Community-Diskussionen, Knowledge Base oder Live-Feed).
Workflow erstellen	1. Drücken Sie nach dem Aufrufen des Workflow-Editors über ein Menü die **Tabtaste**, bis die Schaltfläche hervorgehoben ist. 2. Zum Öffnen des **Neuen Workflows** drücken Sie die Eingabetaste
Nach oben wechseln	Nachdem Sie die angezeigten Datensätze auf einer Registerkarte im Hauptfenster (z. B. innerhalb der Registerkarte **Veröffentlicht**) durchgeblättert haben, erscheint die Schaltfläche am unteren Rand der Liste. Drücken Sie die **Eingabetaste**, um zur Registerkarte Willkommen am oberen Rand des Workflow-Editors zurückzukehren.
Navigieren Sie zu den Steuerelementen für die Seitenauswahl	1. Nachdem Sie die angezeigten Datensätze auf einer Registerkarte im Hauptfenster (z. B. innerhalb der Registerkarte **Veröffentlicht**) durchgeblättert haben, einschließlich der Schaltfläche  , drücken Sie die **Tabtaste**, um zu den Steuerelementen für die Seitenauswahl zu gelangen. Drücken Sie die **Tabtaste** so oft, bis das gewünschte ausgewählt ist. 2. Drücken Sie die **Eingabetaste**, um das ausgewählte Steuerelement zu bedienen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe oder Aktion	Tastaturbefehle
Navigieren Sie direkt zum Seitenbereich (rechts), um die Hilfe zu öffnen, einen neuen Workflow zu erstellen oder einen vorhandenen Workflow zu öffnen	**1.** Drücken Sie nach dem Aufrufen des Workflow-Editors über ein Menü zweimal die **Tabtaste**. Wählen Sie nicht die Schaltfläche  erscheint in der oberen linken Ecke. **2.** Drücken Sie die **Eingabetaste**, um den Cursor in der Registerkarte **Workflows** im Seitenbereich zu positionieren. **3.** Um die Hilfe zu öffnen, drücken Sie **Tabtaste**, um zum ⓘ zu navigieren. Drücken Sie die **Eingabetaste**, um die Hilfe zu öffnen, oder drücken Sie zum überspringen die **Tabtaste**. **4.** Um einen neuen Workflow zu erstellen, drücken Sie die **Tabtaste**, um zum + zu navigieren. Drücken Sie die **Eingabetaste**, um einen Neuen Workflow zu öffnen oder drücken Sie zum Überspringen die **Tabtaste**. **5.** So öffnen Sie einen vorhandenen Workflow: ○ Halten Sie bei Bedarf am Filterfeld an, um nach Workflows zu filtern. ○ Drücken Sie die **Tabtaste** um in der Workflow-Liste nach unten zu navigieren. ○ Drücken Sie die **Eingabetaste** zum Auswählen und Öffnen eines Workflow-Datensatzes im Workflow-Zeichen-Canvas.
Hinzufügen einer Kernaktivität zu einem ausgecheckten Workflow in der Workflow-Zeichenfläche	Wenn ein ausgecheckter Workflow in der Workflow-Zeichenfläche geöffnet ist, werden die Kernaktivitätsdatensätze in der Registerkarte **Core** angezeigt. So wählen Sie eine Kernaktivität aus und platzieren sie in den ausgecheckten Workflow: **Hinweis:** Kernaktivitätsdatensätze werden nur angezeigt, wenn ein ausgecheckter Workflow in der Workflow-Zeichenfläche geöffnet ist. Andere Registerkarten werden nur im Seitenbereich angezeigt, wenn die Orchestration-Funktionen aktiviert sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

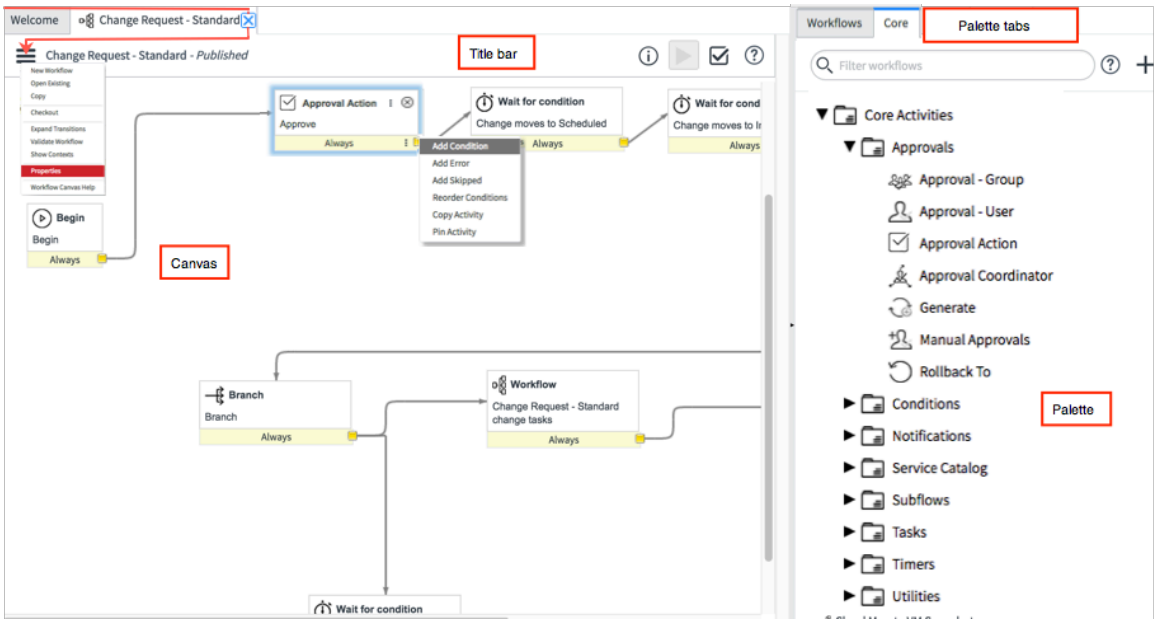
Aufgabe oder Aktion	Tastaturbefehle
	1. Drücken Sie in der Workflow-Zeichenfläche auf **Umschalten Tabulatortaste** bis in der oberen linken Ecke erscheint. 2. Drücken Sie die **Eingabetaste**, um den Cursor in der Registerkarte **Workflows** im Seitenbereich zu positionieren. 3. Drücken Sie die rechte Pfeiltaste, um zur Registerkarte **Core** zu navigieren. 4. Drücken Sie die **Tabulatortaste** oder die Abwärtspfeiltaste, um durch die Liste der Kernaktivitäten zu navigieren. ◦ Um einen Kernaktivitätenordner (z. B. Genehmigungen) zu öffnen, drücken Sie die rechte Pfeiltaste. ◦ Um in der Liste nach oben zu navigieren, drücken Sie die Pfeiltasten nach links oder nach oben. 5. Drücken Sie die **Tabtaste**, um eine Kernaktivität auszuwählen und öffnen Sie das Dialogfeld Neue Aktivität, um die Eigenschaften für diese Aktivität anzugeben. 6. Denken Sie nach dem Erstellen der Aktivität daran, sie mit einer anderen Aktivität im Workflow zu verknüpfen. Siehe Erstellen einer Verbindung von einer Bedingung für eine Aktivität zur nachfolgenden Aktivität in Tastaturbefehle für die Workflow-Zeichenfläche.

Automatische Übersetzung

Tastaturbefehle für die Workflow-Zeichenfläche

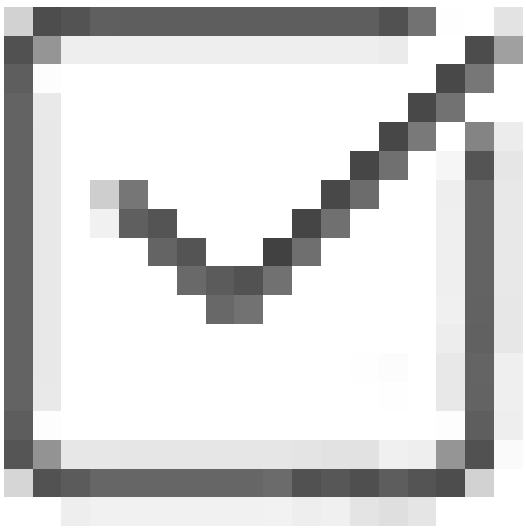
Verwenden Sie Tastaturbefehle, um auf dem Canvas des Workflow-Editors zu navigieren und diesen zu steuern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

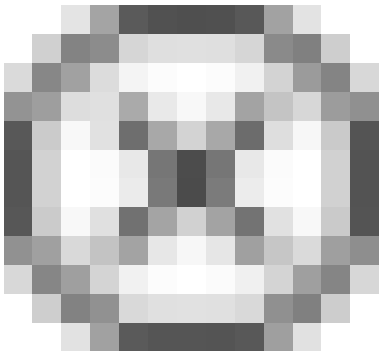


Aufgabe oder Aktion	Tastaturbefehle
Wählen Sie einen Menübefehl Workflow-Aktionen (z. B. **Workflow validieren** oder **Workflow veröffentlichen**)	**1.** Drücken Sie die **Tabtaste** bis das Kontextmenü ( ) markiert ist. **2.** Um das Kontextmenü zu öffnen, drücken Sie die **Eingabetaste**. **3.** Verwenden Sie die Abwärtspfeiltaste, um zum Befehl zu gelangen und drücken Sie dann die **Eingabetaste**, um es auszuwählen.
Allgemeine Workflow-Eigenschaften setzen.	**1.** Drücken Sie die **Tabtaste**, bis das ⓘ markiert ist. **2.** Drücken Sie die **Eingabetaste**, um die Workflow-Eigenschaften zu öffnen.
Navigieren Sie von einem Aktivitätsfeld zum nächsten.	Drücken Sie einfach die **Tabtaste** oder verwenden Sie die Pfeiltasten (rechts, links, auf und ab), um innerhalb des Workflows von Aktivität zu Aktivität zu navigieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe oder Aktion	Tastaturbefehle
	Hinweis: Abhängig von der Komplexität und der Anzahl der Aktivitätsfelder im Workflow ist die Reihenfolge der Navigation nicht immer vorhersagbar. Je nachdem, wie Sie im Workflow navigieren, ist die Navigationssequenz im Allgemeinen (jedoch nicht immer) Zeile für Zeile, und der Fokus liegt normalerweise auf der nächsten Aktivitätsbox.
Ändern Sie eine ausgewählte Aktivität.	1. Navigieren Sie zum Aktivitätsfeld und drücken Sie dann die **Eingabetaste**, um es auszuwählen und in den Bearbeitungsmodus zu versetzen. Wenn Sie ein Aktivitätsfeld auswählen, wird es hervorgehoben angezeigt. 2. Im Bearbeitungsmodus verwenden Sie die **Tabtaste**, um im Aktivitätsfeld zu navigieren, um Elemente zu ändern oder um auf folgende Elemente zuzugreifen: ○ Aktivitätseigenschaften  ( ) ○ Titel ○ Knotenkontextmenü

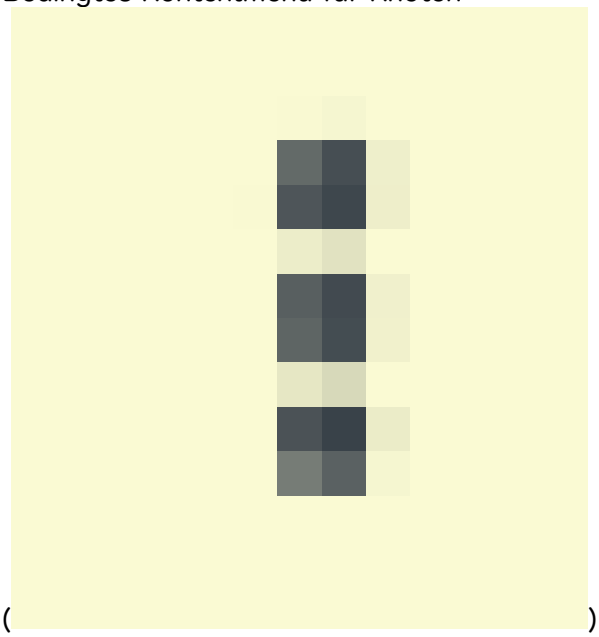
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe oder Aktion	Tastaturbefehle
	 ○ Knoten löschen ( ) ○ Bedingungseigenschaften (Always)

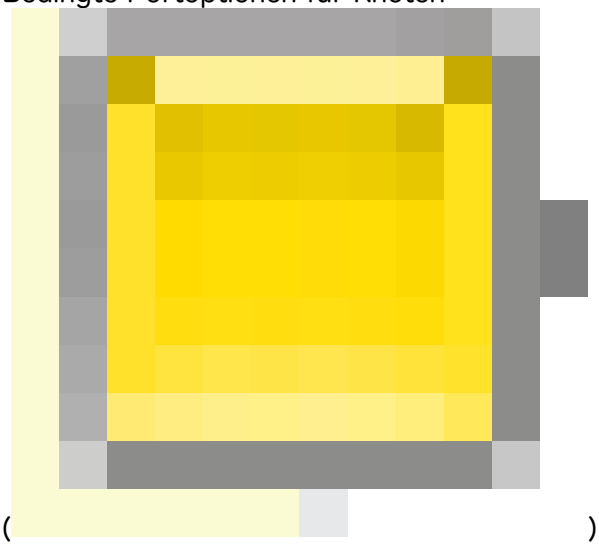
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe oder Aktion	Tastaturbefehle

- Bedingtes Kontextmenü für Knoten



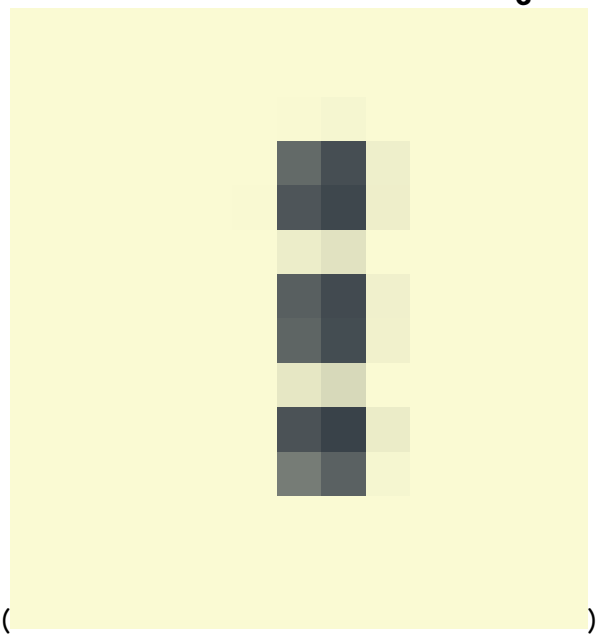
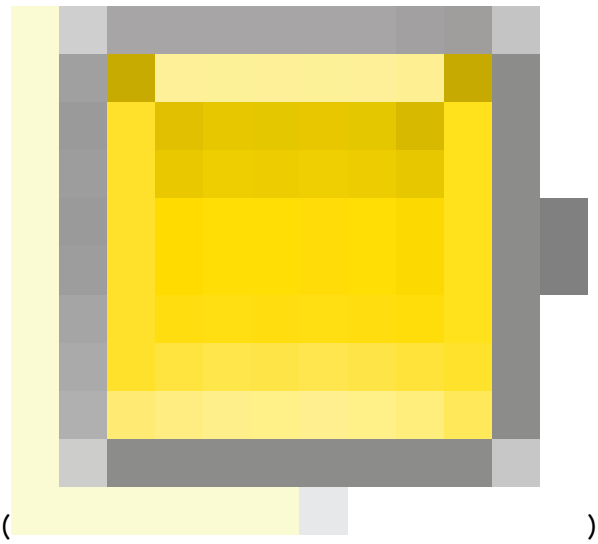
- Bedingte Portoptionen für Knoten



Hinweis:
Auf alle Elemente einer ausgewählten Aktivität kann nur zugegriffen werden, wenn mit einem ausgecheckten Workflow gearbeitet wird. Wenn Sie mit einem veröffentlichten Workflow arbeiten, können Sie nur auf die Aktivitätseigenschaften und den Titel zugreifen.

3. Drücken Sie die **Eingabetaste**, um ein Element auszuwählen, oder drücken Sie **Esc**, um ein Element zu verlassen, ohne Änderungen vorzunehmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe oder Aktion	Tastaturbefehle
Fügen Sie einer Aktivität eine Bedingung hinzu.	**1.** Wählen Sie in einer Aktivitätsbox , um auf die **Bedingungseigenschaften** zuzugreifen. **2.** Unter **Bedingungseigenschaften** geben Sie die Bedingungen für die Aktivität an.
Erstellen Sie eine Verbindung von einer Bedingung für eine Aktivität zur nachfolgenden Aktivität.	**1.** Innerhalb einer Aktivitätsbox wählen Sie **Knotenbedingtes**  **Kontextmenü** ( ). **2.** Um eine Verbindung zum nächsten Aktivitätsfeld herzustellen, wählen Sie **Link zu...** oder wählen Sie **Löschen**, um eine bestehende Verbindung löschen.
Eine Core- oder benutzerdefinierte Aktivität hinzufügen	**1.** Wählen Sie in einer Aktivitätsbox **Knotenbedingte Portoptionen**  ( ) aus. **2.** Wählen Sie **Kernaktivität hinzufügen**, um auf Workflow-Aktivitätsdefinitionen zuzugreifen, um eine neue Kernaktivität

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe oder Aktion	Tastaturbefehle
	hinzuzufügen oder wählen Sie **Benutzerdefinierte Aktivität hinzufügen**, um eine benutzerdefinierte Aktivität zum Workflow hinzuzufügen.
Eine Aktivitätsbox verschieben	**1.** Drücken Sie die **Tabtaste**, um zum Aktivitätsfeld zu navigieren und drücken Sie dann die **Eingabetaste**, um es auszuwählen. **2.** Verwenden Sie die Pfeiltasten, um die Aktivitätsbox zu verschieben. Um das Aktivitätsfeld Pixel für Pixel zu verschieben, drücken Sie die **Umschalttaste**, während Sie die Pfeiltasten verwenden.
Einen Workflow validieren	**1.** Drücken Sie die **Tabtaste**, bis das ☑ markiert ist. **2.** Drücken Sie die **Eingabetaste**, um den Workflow zu validieren. Sie können **Validieren** auch aus dem Menü Workflow-Aktionen auswählen.
Einen Workflow ausführen	**1.** Drücken Sie die **Tabtaste**, bis das ▶ markiert ist. **2.** Drücken Sie die **Eingabetaste**, um den Workflow auszuführen. **Hinweis:** Wenn der Workflow mit einer Datenbanktabelle verknüpft ist, ist diese Funktion deaktiviert. Der Workflow wird ausgeführt, wenn die richtigen Tabellenbedingungen aktiviert sind (z. B. Einfügen eines neuen Datensatzes in die Tabelle).
Workflow-Zeichenfläche schließen	**1.** Drücken Sie die **Tabtaste** bis Sie das ☒ (auf der rechten Seite der Registerkarte, die den Namen des Workflows enthält) erreicht haben. **2.** Drücken Sie die **Eingabetaste**, um den Canvas zu schließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe oder Aktion	Tastaturbefehle
Einen Workflow veröffentlichen	**1.** Drücken Sie die **Tabtaste** bis das Kontextmenü ( ) markiert ist. **2.** Um das Kontextmenü zu öffnen, drücken Sie die **Eingabetaste**. **3.** Verwenden Sie die Abwärtspfeiltaste, um zum Befehl **Veröffentlichen** zu gelangen und drücken Sie dann die **Eingabetaste**, um es auszuwählen.
Nach oben wechseln	Nachdem Sie den gesamten Workflow durchgeblättert haben, erscheint die Schaltfläche am unteren Rand der Liste. Drücken Sie die **Eingabetaste**, um zum oberen Rand der Workflow-Zeichenfläche zu wechseln.

Workflow-Management

Erstellen, bearbeiten, validieren und veröffentlichen Sie Workflows, um mehrstufige Prozesse auf der gesamten Plattform zu automatisieren. Verstehen Sie Workflow-Aktivitäten und -Variablen und lernen Sie sie effektiv zu nutzen. Sehen Sie sich genauer an, wie Workflows erstellt, validiert und verwendet werden.

Workflow erstellen

Automatisieren Sie einen mehrstufigen Prozess, indem Sie mit Workflow-Editor einen Workflow erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle:

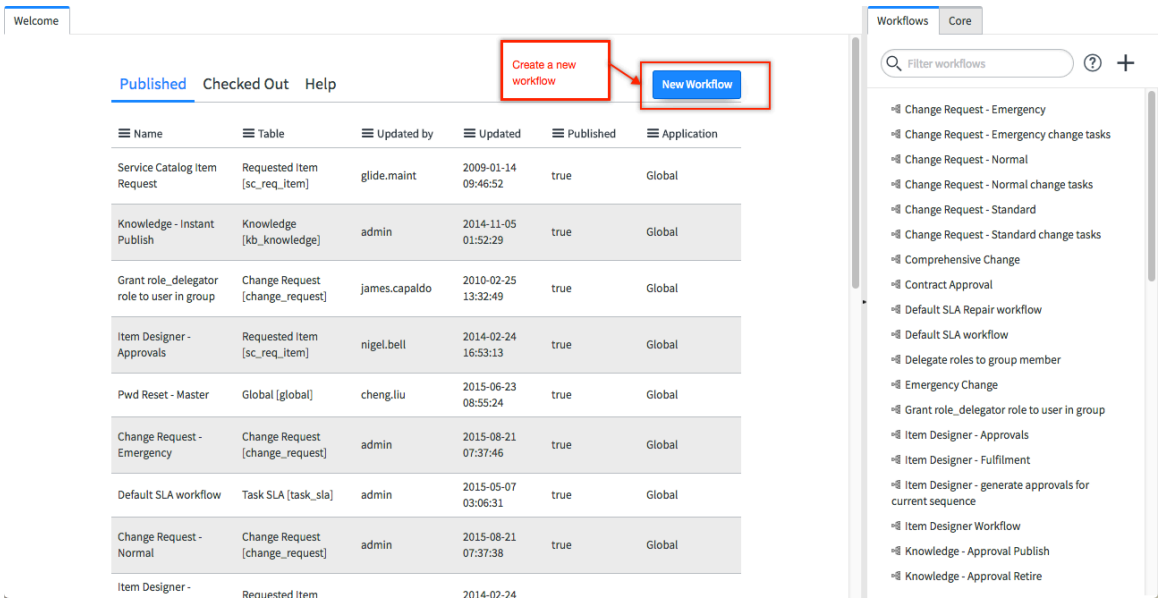
- Sie müssen über die Rolle workflow_admin oder workflow_creator verfügen, um Workflow-Editor zu verwenden.
- Wenn Sie den Workflow als Teil eines Update Set-Prozesses entwerfen, finden Sie weitere Informationen unter Workflow-Bewegung mit Aktualisierungssätzen, bevor Sie den Workflow erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**an.
   Die Registerkarte **Willkommen** von Workflow-Editor wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte **Workflows** in der Palette auf **Neuer Workflow**.



   Eine vereinfachte Version des New Workflow-Formulars wird geöffnet.
3. Vervollständigen Sie die Felder **Name** und **Tabelle**.
4. **Wahlweise:** Fügen Sie eine **Beschreibung hinzu**.
5. **Wahlweise:** Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

   a. Wenn der Abschnitt **Bedingungen** der Benutzeroberfläche angezeigt wird, geben Sie bei Bedarf eine **Bedingung** an und bearbeiten Sie die Felder.
   Der Abschnitt „ **Bedingungen** UI“ wird nur angezeigt, wenn die ausgewählte Tabelle Bedingungen für das Starten von Workflows unterstützt. Wenn Sie beispielsweise die Tabelle „sc_req_item“ auswählen, sind die Bedingungen nicht anwendbar, und der UI-Abschnitt **Bedingungen** wird nicht angezeigt.

   b. Wenn der Abschnitt „ **Phasen** -UI“ angezeigt wird, überprüfen Sie, ob die Felder Status **-Rendering** und **Phasenreihenfolge** die richtigen Informationen enthalten.
   Der Abschnitt „Phasen- **UI** “ wird nur angezeigt, wenn die ausgewählte Tabelle Phasen unterstützt. Wenn Sie beispielsweise die Tabelle „ **sc_req_item** “ auswählen, wird der Abschnitt „Phasen-UI“ angezeigt.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Der neue Workflow wird so erstellt, dass die **Begin-** und **End-**Aktivitäten durch einen einzigen Übergang verbunden werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Beenden Sie die Erstellung des Workflows, indem Sie Aktivitäten hinzufügen und den Workflow überprüfen und veröffentlichen, sodass der Workflow für andere Benutzer verfügbar ist.
   Weitere Informationen finden Sie unter An Workflows arbeiten.
8. Um die erweiterten Einstellungen für den Workflow zu ändern, klicken Sie auf das **Eigenschaften**-Symbol ⓘ.
9. Wenn Sie Änderungen vornehmen, klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Workflow-Eigenschaften

In den Eigenschaften eines Workflows können Sie Einstellungen wie Anwendungsbereich, Startbedingungen, Zeitplan, Eingaben, Phasen und Laufzeitmessdaten konfigurieren. Sie können auch Informationen wie den Workflow-Autor, die Version und den Verlauf anzeigen.

Wenn Sie einen neuen Workflow erstellen, stehen im Dialogfeld die folgenden Felder zur Verfügung:

- **Name**
- **Tabelle**
- **Beschreibung**
- **Wenn die Bedingung erfüllt ist**
- **Bedingung**

Wenn Sie auf **Verwandte Listen** in **Diagrammer-Ansicht** klicken, sind die folgenden Abschnitte der Benutzeroberfläche im Dialogfeld verfügbar:

- Allgemein
- Bedingungen
- Eingaben
- Aktivitäten
- Anwendung
- Zeitplan
- Phasen
- Geschätzte Laufzeit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Allgemein

Feld	Beschreibung
Name	Ein Name, um den Workflow zu identifizieren.
Tabelle	Die Tabelle, für die der Workflow ausgeführt werden soll. Workflows, die für bestimmte Tabellen ausgeführt werden, können weiterhin mit anderen Tabellen interagieren. Wählen Sie **Global [global]** aus, um den Workflow für alle Tabellen auszuführen. **Hinweis:** Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten an, die sich im selben Bereich wie der Workflow befinden. Außerdem müssen alle Benutzer, die den Workflow bearbeiten, Zugriff auf die erforderlichen Tabellen und Domänen haben.
Ausgecheckt	[Schreibgeschützt] Wenn der Workflow ausgecheckt wurde. Wird automatisch von der Aktion **Auschecken** im Workflow-Menü festgelegt.
Ausgecheckt von	[Schreibgeschützt] Der Benutzer, der diesen Workflow ausgecheckt hat. Der Wert wird automatisch von der Aktion **Auschecken** im Workflow-Menü festgelegt.
Veröffentlicht	[Schreibgeschützt] Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um anzugeben, ob der Workflow veröffentlicht wurde. Wird automatisch von der Aktion **Veröffentlichen** im Workflow-Menü festgelegt.
Beschreibung	Der Zweck des Workflows.

Bedingungen

Erstellen Sie Bedingungen, um den Workflow auszulösen. Der Abschnitt Bedingungen wird nicht angezeigt, wenn Sie eine Tabelle wie z. B.sc_req_item auswählen, für die keine Bedingung erforderlich ist.

Feld	Beschreibung
Wenn die Bedingung erfüllt ist	Wenn die Bedingung als wahr ausgewertet wird, startet der Workflow einen aktiven Kontext: • **Keiner**: Der Workflow wird nicht automatisch von der Workflow-Engine gestartet. Schreiben Sie zum Ausführen dieses Workflows ein Skript, um den Workflow zu starten. • **Workflow ausführen**: Der Standardwert. Die Workflow-Engine startet den Workflow, wenn die im Feld **Bedingung** angezeigten Informationen einem Datensatz entsprechen, der in die Tabelle eingefügt wird. • **Ausführen, wenn es noch keine Übereinstimmung mit anderen Workflows gibt (veraltet)**: Der Workflow wird nur ausgeführt, wenn auf dem Ausführungsthread, der diesen Workflow gestartet hat, keine anderen Workflows ausgeführt werden. Anwendung vermeiden. • **Ausführen, wenn es keine Übereinstimmung mit anderen Workflows gibt**: Der Workflow wird nur ausgeführt, wenn für einen bestimmten Datensatz keine anderen Workflows ausgeführt werden. Beispielsweise sind vier Workflows in die Incident-Tabelle eingefügt, die eine Bedingung wie **short_desc** enthält **Test**. Ein neuer Workflow, der **Wenn die Bedingung erfüllt ist** hat und auf

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Ausführen, wenn es noch keine Übereinstimmung mit anderen Workflows gibt festgelegt ist, wird nur ausgeführt, wenn keiner der vier Workflows für den Incident Record ausgeführt wird.
Bedingung	Ein Condition Builder zum Angeben von Workflow-Bedingungen, die das in der Liste „ Wenn die Bedingung erfüllt ist“ ausgewählte Verhalten auslösen.
Bestellung	Numerischer Wert, der die Reihenfolge des Workflows relativ zu anderen Workflows bestimmt. Workflows werden in der Reihenfolge von der niedrigsten Bestellnummer bis zur höchsten ausgewertet. Ein Workflow wird ausgeführt, wenn er als Eerstes die Bedingungen erfüllt.

Eingaben

Der Abschnitt "Eingaben" listet alle Aktivitäten im aktuellen Workflow auf, die Daten eingeben, sowie den Datentyp und den Standardwert. Der Abschnitt "Eingaben" ist nur verfügbar, nachdem ein Workflow erstellt wurde. Um eine Variable zu erstellen, klicken Sie auf **Neu**.

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Angezeigte Spaltenbezeichnung. Lokalisiert je nach Benutzergebietsschema.
Referenz	Eingabefeld aus einer anderen Tabelle.
Typ	Datentyp. Zum Beispiel Ganzzahl oder Zeichenfolge.
Standardwert	Wert, der verwendet wird, wenn Sie keinen Wert angeben.

Aktivitäten

Im Abschnitt "Aktivitäten" können Sie das Anheften von Aktivitäten und die maximale Aktivitätsanzahl festlegen.

Feld	Beschreibung
Anheften von Aktivitäten	Liste der Optionen, die die Aktualisierung benutzerdefinierter Aktivitäten auf Workflow-Ebene steuern. Durch das Anheften wird verhindert, dass benutzerdefinierte Aktivitäten automatisch aktualisiert werden, wenn sie aus dem ServiceNow Store heruntergeladen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow -Aktivitäten anheften. Die möglichen Optionen sind: • **Von Aktivität festgelegt**: Ermöglicht allen Aktivitäten im Workflow die Verwendung ihrer eigenen Einstellungen für das Anheften. Dies ist die standardmäßige Pinning-Option. • **Alle Aktivitäten anheften**: Verbindet alle Aktivitäten im Workflow mit ihrer aktuellen Version. • **Alle Aktivitäten nicht mehr anheften**: Ermöglicht die Aktualisierung aller Aktivitäten im Workflow.
Max. Aktivitätsanzahl	Die maximale Anzahl von Aktivitäten, die vom Workflow ausgeführt werden. Dieser Wert wird verwendet, um Endlosschleifen zu verhindern, und ist standardmäßig auf **100** festgelegt. Wenn die angegebene maximale Anzahl erreicht ist, wird der Workflow abgebrochen. Wenn dieses Feld leer ist, wird die maximale Anzahl auf **-1** festgelegt und der Workflow wird abgebrochen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendung

Im Abschnitt "Anwendung" können Sie Einschränkungen für den Anwendungsbereich und den Umfang anzeigen.

Feld	Beschreibung
Anwendung	[Schreibgeschützt] Umfang dieser Aktivität. Weitere Informationen finden Sie unter "Anwendungsbereich".
Zugänglich von	Bereichsbeschränkungen für diesen Workflow. Mögliche Einstellungen sind: • **Alle Anwendungsbereiche**: Workflow ist für alle Anwendungsbereiche verfügbar. • **Nur dieser Anwendungsbereich** : Der Zugriff auf den Workflow ist auf den in angegebenen Bereich beschränkt **Anwendung** Feld. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow-Bereich.

Zeitplan

Verwenden Sie den Abschnitt "Zeitplan", um einen Zeitplan für diesen Workflow mithilfe des Zeitplan-Erstellers zu erstellen.

Feld	Beschreibung
Bereitstellung basierend auf	Der Zeitplantyp für diesen Workflow. Mögliche Typen sind: • **Benutzerdefinierte Dauer**: Dauer basierend auf einem benutzerdefinierten Wert. Dies ist der Standardzeitplantyp. • **Relative Dauer**: Dauer, die aus einem vorkonfigurierten Zeitplan berechnet wird, zum Beispiel **8-5 Wochentage**.
Erwartete Zeit	Benutzerdefiniertes Intervall Dieses Feld ist sichtbar, wenn der Zeitplantyp **Benutzerdefinierte Dauer** lautet.
Zeitplan	Vorkonfigurierter Zeitplan, der bestimmt, wann dieser Workflow ausgeführt wird.
Zeitzone	Zeitzone für diese Instanz.

Phasen

Der Abschnitt "Stufen" wird angezeigt, wenn Sie eine Tabelle mit **Typ** = **Workflow** auswählen.

Feld	Beschreibung
Phase	Zeigt den Fortschritt der Workflowstufe in der ausgewählten Tabelle an. Wählen Sie optional Schemas für Phasen- **Rendering** und Phasen- **Reihenfolge** aus, um die Darstellung des Felds „Phase“ anzupassen. Die Standardwerte decken typische Szenarien ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Phasen-Rendering	Der Renderer, der zum Anzeigen von Phasensymbolen in einer Formular- oder Listenansicht verwendet werden soll. Weitere Informationen zu Renderern finden Sie unter Renderer für Workflow-Stufen.
Phasen-Reihenfolge	Die Reihenfolge der Workflowstufen beim Anzeigen eines Workflow-Felds in einer Liste. Wählen Sie **Berechnet**, um die Workflow-Engine die Stufenreihenfolge aus der Ausführungsreihenfolge im Workflow berechnen zu lassen. Wählen **Vom Benutzer festgelegt** die verwenden **Auftrag** Feld von dem Workflow-Phasen .
Name	Der Name der Phase, wie er in Workflow-Feldern angezeigt wird.
Dauer	Für die jeweilige Phase zugewiesene Zeit.
Bestellung	Die Reihenfolge der Workflow-Stufen beim Anzeigen eines Workflow-Felds in einer Liste. Wählen Sie **Berechnet**, um die Workflow-Engine die Stufenreihenfolge aus der Ausführungsreihenfolge im Workflow berechnen zu lassen. Wählen Sie **Benutzerdefiniert**, um das Feld **Reihenfolge** von den Workflow-Phasen zu verwenden.
Wert	Der Wert der Phase, wenn an einer anderen Stelle im System darauf verwiesen wird, z. B. in einem Skript.

Geschätzte Laufzeit

Der Abschnitt **Geschätzte Laufzeit** öffnet die Steuerelemente zum Konfigurieren der **ERT** für den Workflow. Die im Basissystem enthaltenen Kern-Workflows sind standardmäßig nicht für die geschätzte Laufzeit konfiguriert. Alle neuen Workflows werden automatisch mit den Standard-ERT-Werten konfiguriert. Sie können vorhandene Laufzeitschätzungen bearbeiten oder neue für jeden vorhandenen Workflow konfigurieren. Einzelheiten zur Konfiguration und Berechnung der geschätzten Laufzeiten finden Sie unter Laufzeitkennzahlen für den Workflow .

Feld	Beschreibung
Erfordert ERT	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um anzugeben, dass für diesen Workflow eine geschätzte Laufzeitkonfiguration erforderlich ist. Mit den ERT-Berechnungen können Sie feststellen, ob Workflows länger oder kürzer als erwartet laufen, und Fehler in der Workflowverarbeitung erkennen. Standardmäßig erfordern neue Workflows eine ERT.
Geschätzte Laufzeit	Die erste Schätzung für die Laufzeit des Workflows.
Anzahl der Datenpunkte	[Schreibgeschützt] Die Anzahl, wie oft das System die geschätzte Laufzeit mit einem tatsächlichen Laufzeitergebnis verglichen hat.
Ausreißer – prozentualer Schwellenwert für ERT	[Erforderlich] Die prozentuale Abweichung von der geschätzten Laufzeit, die eine Ausreißer-Workflowlaufzeit angibt. Vom System wird ein Standardwert von 20 verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Laufende Workflow-Laufzeiten.

Workflow aus einer Tabelle erstellen

Automatisieren Sie einen mehrstufigen Prozess, indem Sie aus der Listenansicht einer Tabelle, die Workflows unterstützt, einen Workflow erstellen.

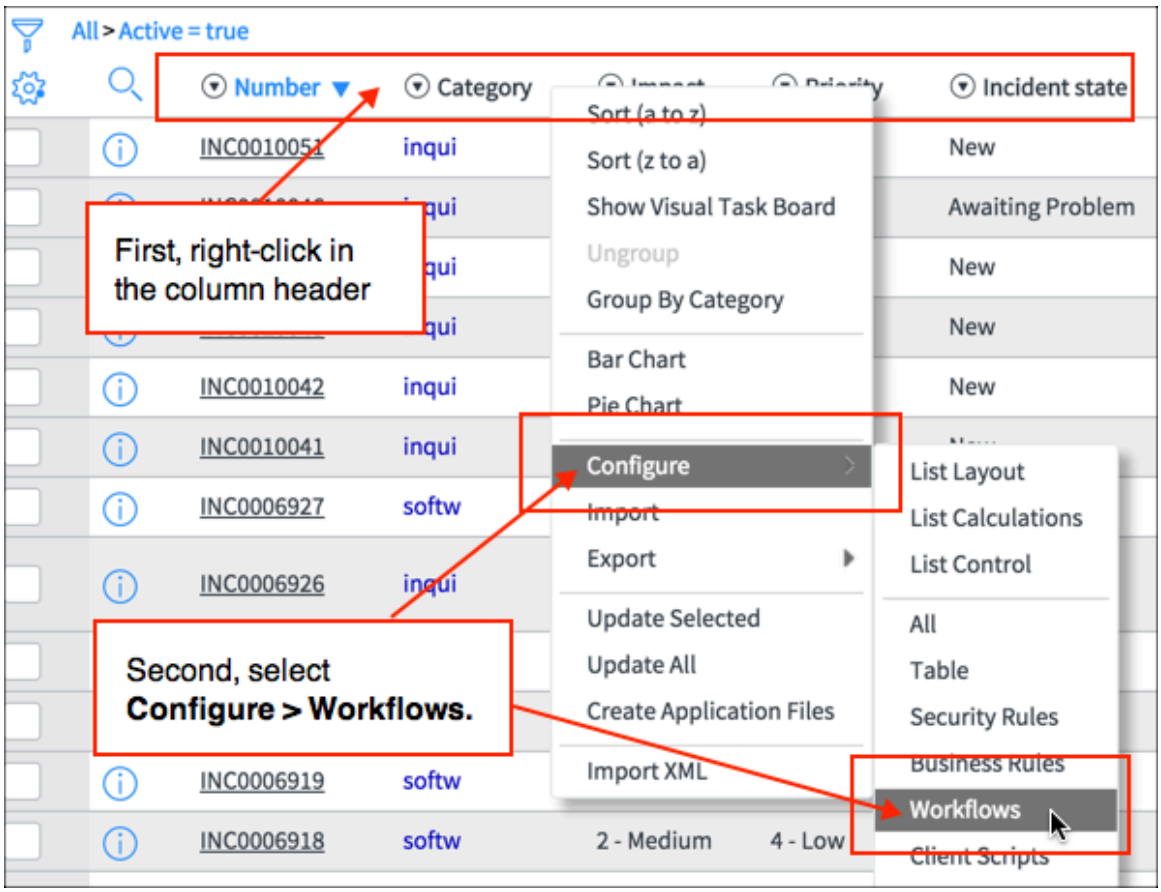
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Wenn Sie den Workflow als Teil eines Update Set-Prozesses entwerfen, finden Sie weitere Informationen unter Workflow-Bewegung mit Aktualisierungssätzen, bevor Sie den Workflow erstellen.

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Tabelle (z. B. Incident oder Problem) in der Listenansicht. Navigieren Sie beispielsweise zu **Incident > Öffnen**.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Spaltenheader, und wählen Sie **Konfigurieren > Workflows**an.



Die **Workflow-Versionen** dieser Tabelle erscheinen in einer Liste.

3. Klicken Sie auf **Neu**.
   Die **Workflow-Version** wird in der Ansicht **Neuer Workflow** geöffnet. Das Feld **Tabelle** wird mit der Tabelle ausgefüllt, die Sie in Schritt 1 ausgewählt haben, und ist schreibgeschützt.
4. Geben Sie einen **Namen** ein.
5. **Wahlweise:** Geben Sie eine **Beschreibung**ein.
6. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie die Bedingungsfelder nach Bedarf.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der neue Workflow wird der Liste **Workflow-Versionen** hinzugefügt.
8. Klicken Sie auf den Workflow-**Namen**.
   Der neue Workflow wird so erstellt, dass die **Begin-** und **End-**Aktivitäten durch einen einzigen Übergang verbunden werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Beenden Sie die Erstellung des Workflows, indem Sie Aktivitäten hinzufügen und den Workflow überprüfen und veröffentlichen, sodass der Workflow für andere Benutzer verfügbar ist.
   Weitere Informationen finden Sie unter An Workflows arbeiten.
10. **Wahlweise:** Um die erweiterten Einstellungen für den Workflow zu ändern, klicken Sie auf das **Eigenschaften**-Symbol. Wenn Sie Änderungen vornehmen, klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Workflow für ein neues Servicekatalogelement erstellen

Wenn Sie ein neues Servicekatalogelement erstellen, können Sie gleichzeitig einen neuen entsprechenden Workflow erstellen.

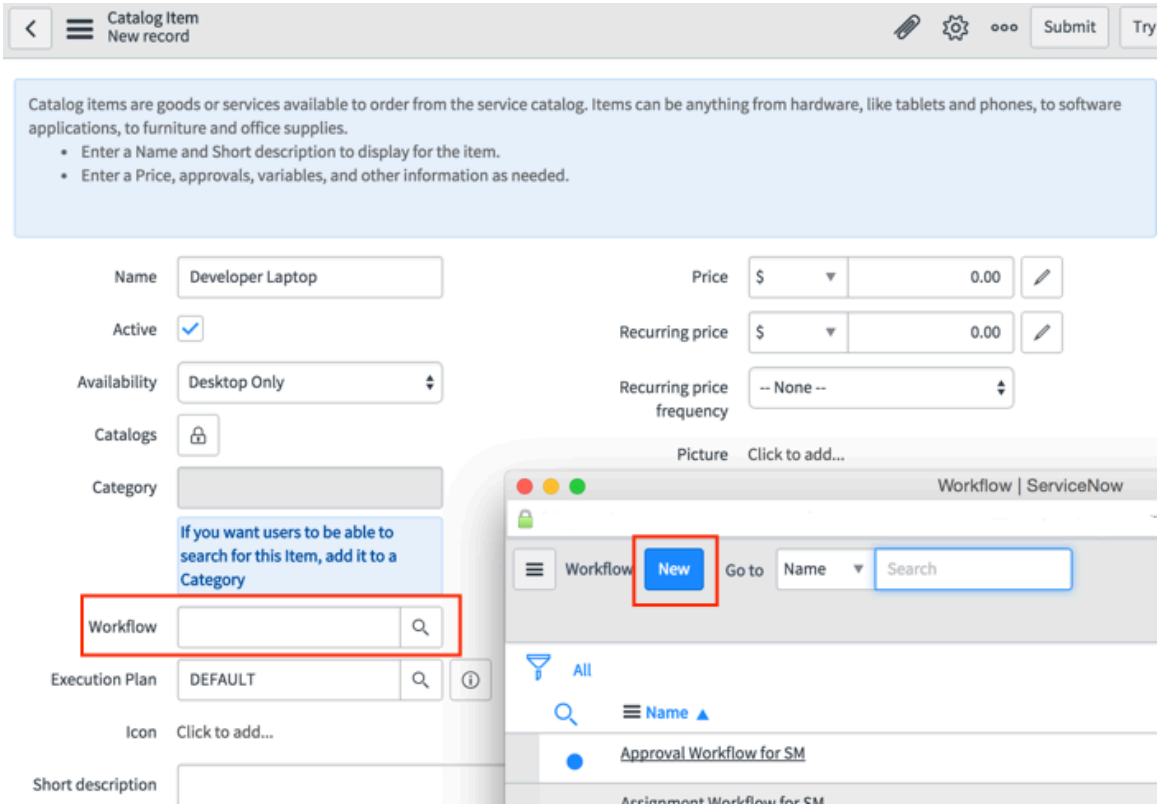
Vorbereitungen

- Wenn Sie den Workflow als Teil eines Update Set-Prozesses entwerfen, finden Sie weitere Informationen unter Workflow-Bewegung mit Aktualisierungssätzen, bevor Sie den Workflow erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten**an.
2. Klicken Sie oben im Formular neben **Katalogelemente** auf **Neu** New.
   Das Katalogelement-Formular wird geöffnet.
3. Fügen Sie einen **Namen** hinzu.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Prozess-Engine** aus.
5. Klicken Sie neben dem Feld **Workflow** auf das Suchsymbol.
6. Klicken Sie oben neben Workflow auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Das Dialogfeld „Workflow-Version“ wird in der neuen Workflow-Ansicht geöffnet. Das Feld **Tabelle** ist auf **Anforderungselement (sc_req_item)** festgelegt und ist schreibgeschützt.

7. Fügen Sie einen **Namen** hinzu.
8. [Optional] Fügen Sie eine **Beschreibung** hinzu.
9. [Optional] Ändern Sie die Stufeninformationen nach Bedarf.
10. Klicken Sie auf **Absenden**.
    Der neue Workflow wird so erstellt, dass die **Begin-** und **End-**Aktivitäten durch einen einzigen Übergang

    verbunden werden.
11. Beenden Sie die Erstellung des Workflows, indem Sie Aktivitäten hinzufügen und den Workflow überprüfen und veröffentlichen, sodass der Workflow für andere Benutzer verfügbar ist.
    Weitere Informationen finden Sie unter An Workflows arbeiten.
12. Um die erweiterten Einstellungen für den Workflow zu ändern, klicken Sie auf das **Eigenschaften**-Symbol.
13. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
    Wenn Sie Workflow-Editor schließen, wird der Katalogelementdatensatz angezeigt. Beachten Sie, dass der Workflow zum Workflow-Feld hinzugefügt wird. Die Symbole Workflow anzeigen und Information werden neben dem Feld **Workflow** angezeigt. Bewegen Sie den Mauszeiger über das Informationssymbol, um eine schreibgeschützte Zusammenfassung des Workflows anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow für eine SLA-Definition erstellen

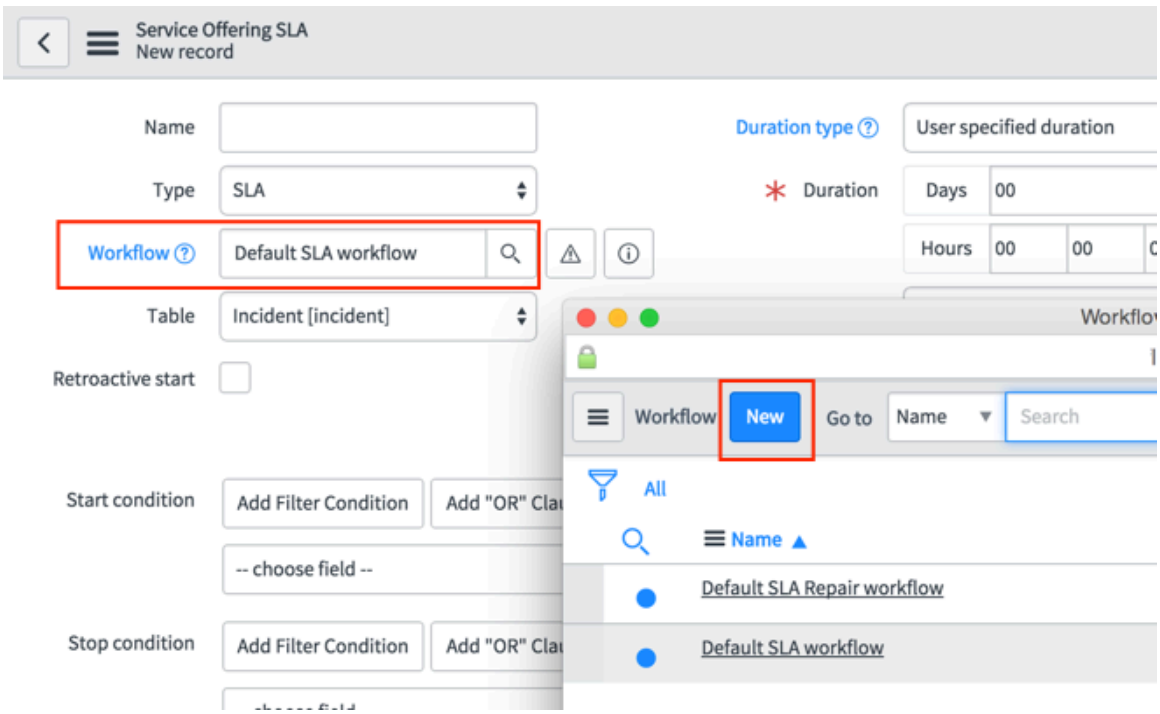
Automatisieren Sie einen mehrstufigen Prozess, indem Sie einen Workflow aus einer SLA-Definition erstellen.

Vorbereitungen

- Wenn Sie den Workflow als Teil eines Update Set-Prozesses entwerfen, lesen Sie Workflow-Bewegung mit Aktualisierungssätzen, bevor Sie den Workflow erstellen.

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Liste mit SLA-Definitionen.
   Zum Beispiel **Einrichtungen> SLA-Definitionen** oder **Service Level Management> SLA-Definitionen**.
2. Klicken Sie oben im Formular neben **SLA-Definitionen**auf das neue Symbol (New).
3. Wählen Sie **Vertrags-SLA** oder **Serviceangebot SLA**.
4. Klicken Sie neben dem **Workflow**-Feld auf das Suchsymbol.
5. Klicken Sie oben neben **Workflow** auf **Neu**.



   Das Dialogfeld „Workflow-Version“ wird in der Ansicht „Neuer Workflow“ angezeigt. Das Feld **Tabelle** ist auf **SLA-Definition (contract_sla)** oder **Serviceangebot-SLA (service_offering_sla)** festgelegt und ist schreibgeschützt.
6. Geben Sie einen **Namen** ein.
7. [Optional] Geben Sie eine **Beschreibung**ein.
8. [Optional] Bearbeiten Sie die Bedingungsfelder nach Bedarf.
9. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der neue Workflow wird so erstellt, dass die **Begin-** und **End-** Aktivitäten durch einen einzigen Übergang verbunden werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Beenden Sie die Erstellung des Workflows, indem Sie Aktivitäten hinzufügen und den Workflow überprüfen und veröffentlichen, sodass der Workflow für andere Benutzer verfügbar ist.
    Weitere Informationen finden Sie unter An Workflows arbeiten.

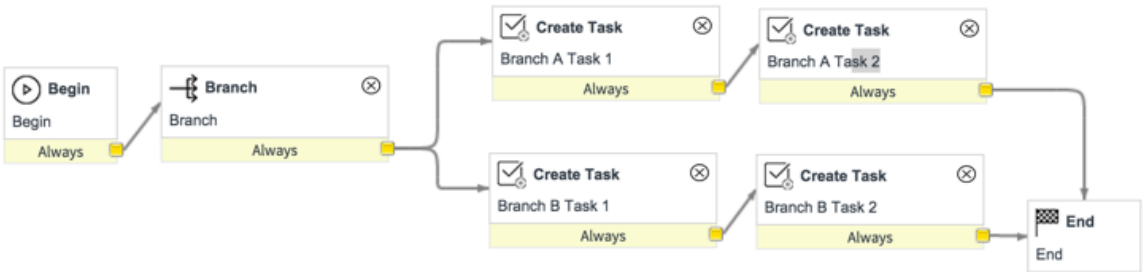
11. [Optional] Ändern Sie die erweiterten Einstellungen für den Workflow, indem Sie auf das Eigenschaftensymbol ( ) klicken.
    Wenn Sie Änderungen vornehmen, klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Workflows mit mehreren Verzweigungen beenden

Ein Workflow ist abgeschlossen, wenn er die **Ende**-Aktivität erreicht, auch wenn noch aktive Verzweigungen des in Bearbeitung befindlichen Workflows vorhanden sind. Um sicherzustellen, dass beide Verzweigungen abgeschlossen werden, fügen Sie eine **Join**-Aktivität hinzu, um die Verzweigungen aufzulösen.

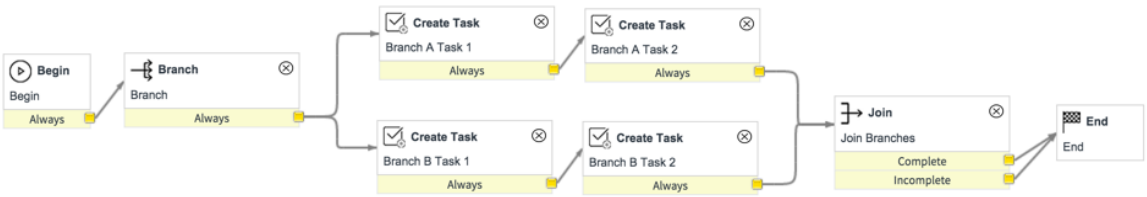
Die folgende Abbildung zeigt beispielsweise einen Workflow mit zwei Verzweigungen, die unabhängig voneinander ausgeführt werden. Wenn Aufgabe 1 und Aufgabe 2 von Verzweigung B abgeschlossen sind, wird der Workflow als abgeschlossen markiert, auch wenn die Aufgaben von Verzweigung A nicht abgeschlossen sind.

Workflow mit nicht abgeschlossener Verzweigung



Um beide Verzweigungen abzuschließen, fügen Sie eine **Join**-Aktivität hinzu, um die Verzweigungen aufzulösen. Wenn eine Verzweigung den Join erreicht, wartet der Workflow auf die andere Verzweigung. Wenn beide Verzweigungen abgeschlossen sind, ist der Workflow beendet. Die **Unvollständig**-Bedingung einer **Join**-Aktivität ist nur erfüllt, wenn eine der Verzweigungen nicht abgeschlossen werden kann.

Workflow mit abgeschlossenen Verzweigungen



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

An Workflows arbeiten

Um einen Workflow abzuschließen, fügen Sie Workflow-Aktivitäten hinzu, validieren den Workflow und veröffentlichen ihn.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Workflow-Aktivität hinzufügen

Aktivitäten bestimmen die Funktionalität des Workflows.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workflow_admin, workflow_creator oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn sie erstellt werden, enthalten alle Workflows **Start**- und **Ende**-Aktivitäten.

Weitere Informationen finden Sie unter Workflow-Aktivitäten.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Workflow.
2. Checken Sie den Workflow aus.
3. Ziehen Sie eine Workflow-Aktivität aus dem Aktivitäten-Menü in den Workflow-Hauptteil.
4. Füllen Sie das angezeigte Workflow-Aktivitätsformular aus.

Workflow überprüfen

Sie können einen Workflow manuell über Workflow-Editor überprüfen. Sie können einen Workflow-Validierungsbericht aus dem Formular „Workflow-Version“ erstellen.

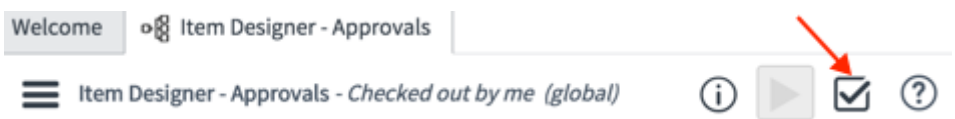
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workflow_admin, workflow_creator oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beim Ausführen eines Workflows auf einem neuen Knoten wird automatisch versucht, den Workflow zu überprüfen. Wenn die Validierung erfolgreich ist, aktualisiert das System den Datensatz der Workflow-Version, um anzuzeigen, dass der Workflow validiert wurde, und markiert den Datensatz als von dem Benutzer aktualisiert, der den Workflow ausgeführt hat.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Workflow, um ihn in Workflow-Editor zu überprüfen.

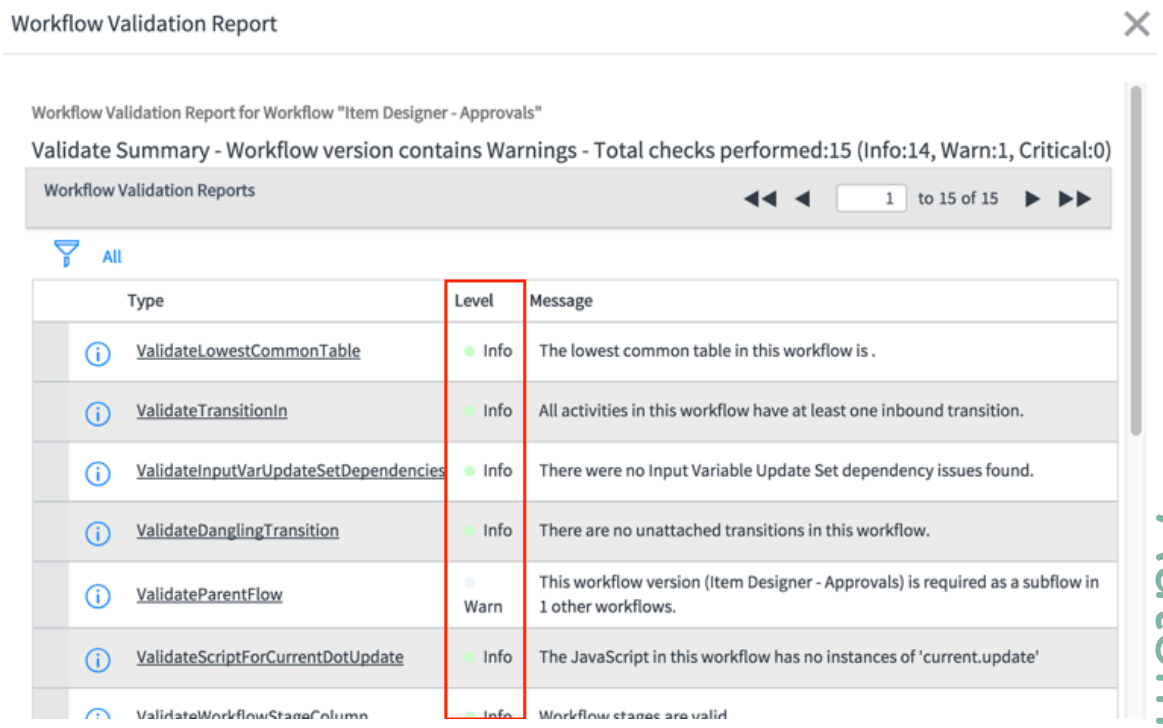
   Wenn der Workflow geladen ist, wird das Workflow-Validierungssymbol in der Symbolleiste angezeigt.



2. Klicken Sie auf das Validierungssymbol, um eine Reihe von Validierungstests für die aktuelle Workflow-Version auszuführen und einen Bericht zu erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einen Workflow-Validierungsbericht aus dem Formular „Workflow-Version“ zu erstellen.
   a. Navigieren zu **Workflow** > **Administration** > **Workflow-Versionen**, und wählen Sie einen Workflow zum Validieren aus.
   b. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Workflow validieren**.

Workflow veröffentlichen

Wenn ein Workflow abgeschlossen ist, veröffentlichen Sie den Workflow, sodass er für alle Benutzer verfügbar ist.

Vorbereitungen

Bevor Sie einen Workflow veröffentlichen, überprüfen Sie ihn, um ihn auf Probleme wie z. B. fehlende Unterabläufe oder getrennte Übergänge zu testen, die dazu führen können, dass er fehlschlägt. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow-Validierung.

Erforderliche Rolle: workflow_admin, workflow_creator oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

So veröffentlichen Sie einen Workflow:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**an.
2. Öffnen Sie den Workflow, den Sie veröffentlichen möchten.
3. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Menüsymbol und wählen Sie **Veröffentlichen**.

Ergebnisse

Wenn Sie eine neue Version des Workflows veröffentlicht haben, werden die Änderungen nicht für die Ausführung von Workflow-Kontexten übernommen. Jeder aktuell ausgeführte Workflowkontext verwendet weiterhin die Workflowversion, die beim Start des Workflows

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

verfügbar war. Bei der nächsten Ausführung des Workflows wird die neue Version verwendet.

Ausführbarkeit eines Workflows bestimmen

Ein Workflow kann nur ausgeführt werden, wenn eine ausgecheckte Version für den Benutzer verfügbar ist, für den er ausgecheckt wurde, und eine gültige veröffentlichte Version für alle Benutzer verfügbar ist, die über die Berechtigung zum Ausführen verfügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workflow_admin, workflow_creator oder admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `wf_workflow.list` ein und öffnen Sie dann einen der Workflows.
2. Prüfen Sie in der zugehörigen Liste **Versionen** die folgenden Bedingungen:
   a. Es gibt nur eine Workflow-Version mit Status **Geprüft** und **Ausgecheckt von**.
   b. Es gibt nur eine Version und diese ist nicht ausgecheckt. Diese Version muss **Aktiv** und **Veröffentlicht** sein.
   Möglicherweise müssen Sie die Liste personalisieren und die Spalte **Aktiv** hinzufügen.
   c. Bei mehreren Versionen ist nur eine **Veröffentlicht**.

   Diese Prüfungen bestimmen die beiden einzigen Bedingungen, unter denen ein Workflow ausgeführt werden kann:

   - Eine ausgecheckte Version eines Workflows ist für den Benutzer verfügbar, der ihn ausgecheckt hat.
   - Eine gültige, veröffentlichte Version eines Workflows ist für alle Benutzer verfügbar, die über die Berechtigung zum Ausführen des Workflows verfügen.

   Hauptabläufe, die Unterabläufe enthalten, die keine dieser beiden Bedingungen erfüllen, dürfen nicht für eine aktuelle Datensatztransaktion ausgeführt werden. Stattdessen wird ein kritischer Protokolleintrag mit Details über den Status des Unterablaufs zum Workflow-Kontextdatensatz hinzugefügt. Um den Workflow für die nächste geeignete Transaktion ausführen zu können, entfernen Sie den Unterablauf aus dem Hauptablauf oder ändern Sie den veröffentlichten und den aktiven Status des Unterablaufs.

Veröffentlichten Workflow bearbeiten

Sie können einen veröffentlichten Workflow bearbeiten, nachdem Sie ihn ausgecheckt haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workflow_admin, workflow_creator, workflow_publisher oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Sie können keine Workflows auschecken oder löschen, die einer schreibgeschützten Anwendungsdatei zugeordnet sind.

So checken Sie einen Workflow aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**an.
2. Öffnen Sie den Workflow, den Sie bearbeiten möchten.
3. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Menüsymbol und wählen Sie **Auschecken**.

   Eine neue Version des Workflows wird erstellt und Ihnen zugewiesen.

   Wenn Sie sich in einer anderen Domäne als der veröffentlichte Workflow befinden, wird die neue Workflow-Version in Ihrer Domäne erstellt.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie den Workflow bearbeitet haben, überprüfen und veröffentlichen Sie den Workflow, um die neue Version für andere Benutzer verfügbar zu machen.

Workflow zwischen zwei Anwendungsbereichen kopieren

Anwendungsbereiche schützen Anwendungen, indem der Zugriff auf Anwendungsdateien und -daten identifiziert und eingeschränkt wird. Sie können einen in einem Anwendungsbereich (z. B. Test) erstellten Workflow nach Bedarf in einen anderen (Produktion) kopieren.

Vorbereitungen

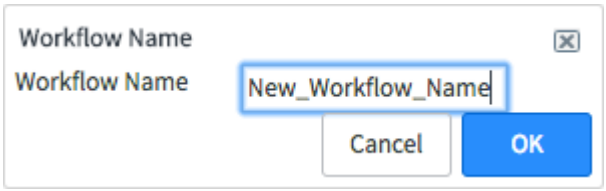
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Klicken Sie auf der Startseite auf das neben dem angemeldeten Benutzernamen.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Entwickler** im Feld **Anwendung** den Anwendungsbereich (z. B. Test) aus, in dem Sie die ServiceNow Plattform ausführen möchte.
3. Schließen Sie die Seite „Systemeinstellungen“.
4. Navigieren zu **Workflow** > **Workflow-Editor**an.
5. Erstellen Sie einen Workflow in Workflow-Editor. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Workflow erstellen.
6. Klicken Sie in Workflow-Editor auf .
7. Auf der Registerkarte **Anwendung** ist **Anwendung** auf den aktuellen Anwendungsbereich festgelegt, der in den Systemeinstellungen ausgewählt wurde.
8. Wählen Sie in **Zugänglich von** die Option **Alle Anwendungsbereiche**, wenn der Workflow für alle Anwendungsbereiche verfügbar ist, oder wählen Sie **Nur dieser Anwendungsbereich**, wenn er nur für den aktuellen Anwendungsbereich verfügbar ist und nur daraus darauf zugegriffen werden kann.
   Nur die Workflows, auf die von allen Anwendungsbereichen aus zugegriffen werden kann, können in einen anderen Anwendungsbereich kopiert werden.
9. Gehen Sie zurück zur Homepage und klicken Sie auf das .
10. Wählen Sie auf der Registerkarte **Entwickler** im Feld **Anwendung** den Anwendungsbereich (z. B. Produktion) aus, in den Sie den Workflow kopieren möchten.
11. Navigieren zu **Workflow** > **Workflow-Editor**an.
12. Aktualisieren Sie die Seite und öffnen Sie dann denselben Workflow, den Sie erstellt haben.
    Es wird eine Meldung **Workflow außerhalb des Bereichs, Workflow gehört zum <Bereichsname> Bereich**, wobei <Bereichsname> der Anwendungsbereich ist, in dem der Workflow ursprünglich erstellt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

13. Klicken Sie in Workflow-Editor auf ☰.
14. Wählen Sie **Kopieren**.
    Das Dialogfeld **Workflow-Name** wird angezeigt:



    a. Geben Sie in **Workflow-Name** den neuen Namen für den kopierten Workflow ein.
    b. Klicken Sie auf **OK**. Das System erstellt einen Workflow im aktuellen Anwendungsbereich.
15. Klicken Sie in Workflow-Editor auf ⓘ.
16. Auf der Registerkarte **Anwendung** ist **Anwendung** auf den aktuellen Anwendungsbereich festgelegt.
17. Wählen Sie in **Zugänglich von** die Option **Nur dieser Anwendungsbereich**, wenn der neu kopierte Workflow zu einem privaten gemacht werden soll, auf den nicht von außerhalb des aktuellen Bereichs zugegriffen werden kann.
18. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Ein neuer Workflow-Datensatz wird im ausgewählten Anwendungsbereich erstellt und als privat markiert, wenn er in Workflow-Editor als solcher gekennzeichnet ist.

Workflows, die als Subflows verwendet werden

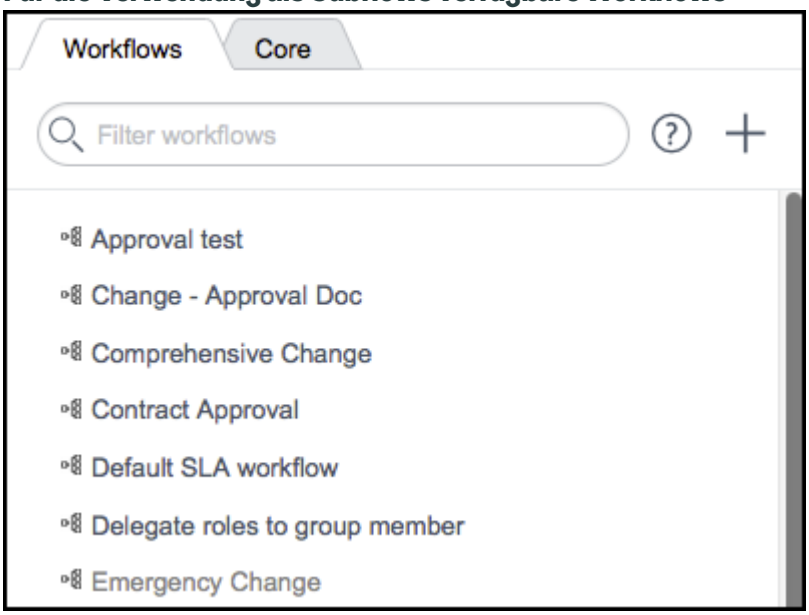
Ein Workflow kann einen anderen Workflow als Aktivität starten.

Der übergeordnete Workflow löst den Subflow aus und wartet dann, bis der Subflow abgeschlossen ist, bevor er fortfährt. Führen Sie das Workflow-Validierungstool vor der Veröffentlichung aus, um fehlende Subflows und andere Abhängigkeitsprobleme zu ermitteln, beispielsweise solche, die Update Sets betreffen.

Die Registerkarte **Workflows** in Workflow-Editor enthält eine Liste der Workflows, die zur Verwendung als Subflows verfügbar sind.

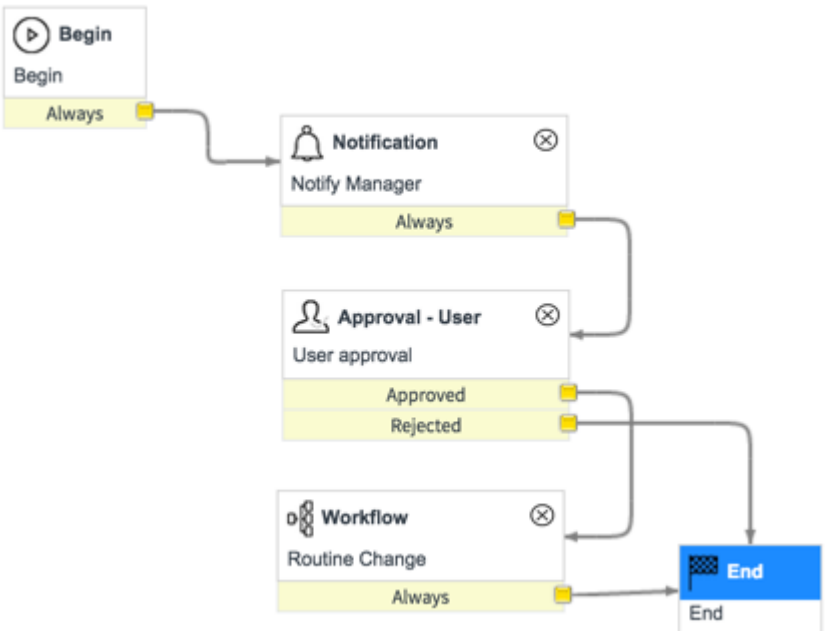
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für die Verwendung als Subflows verfügbare Workflows



Stellen Sie sicher, dass der ausgewählte Subflow aktiv ist. Wenn der Subflow inaktiv ist, hängt der Haupt-Workflow mit der Meldung **Wird geladen**. Wenn Sie einen inaktiven Subflow in einen Workflow einfügen, wird der Subflow mit einem roten Banner angezeigt, um anzuzeigen, dass er nicht ausgeführt werden kann. Ein aktiver Unterablauf wird bei Auswahl blau hervorgehoben.

Workflow mit aktiven Unterabläufen



Subflows und die Aktivität „Aufgabe erstellen“

Wenn ein Workflow eine Aktivität **Aufgabe erstellen** enthält, die im aktuellen Datensatz ausgeführt wurde, werden zusätzliche Aufgabenaktivitäten im Workflow möglicherweise nicht wie erwartet ausgeführt.

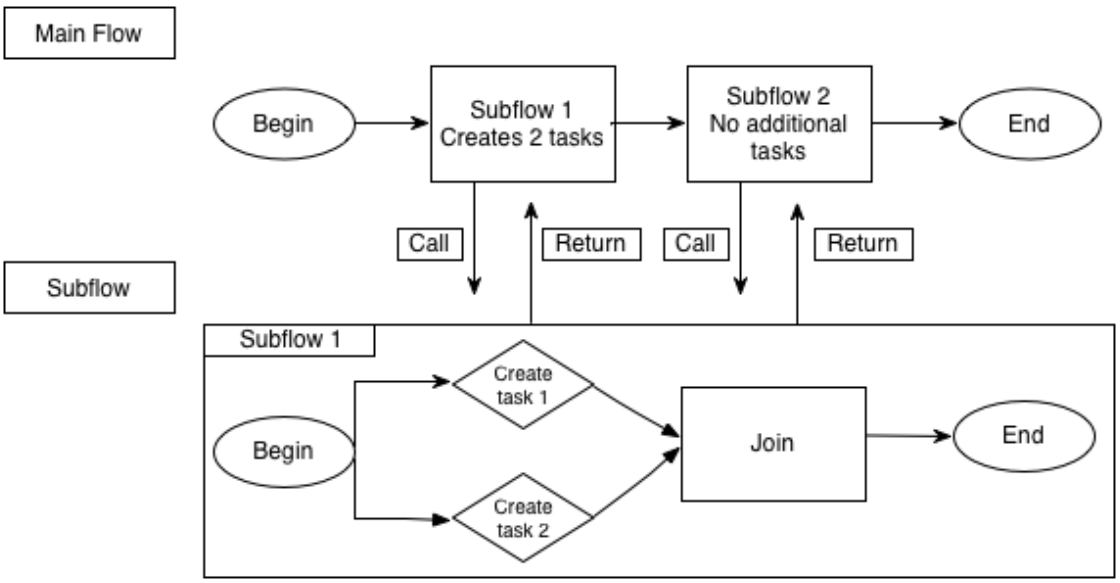
Dies kann passieren, wenn derselbe Subflow, der eine Aktivität „Aufgabe erstellen“ enthält, mehr als einmal in einem übergeordneten Flow ausgeführt wird. Wenn der Subflow erneut ausgeführt wird und versucht, die Aktivität **Aufgabe erstellen** noch einmal auszuführen,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

öffnet das System stattdessen die erste Aufgabenaktivität und erstellt keine zusätzliche Aufgabe.

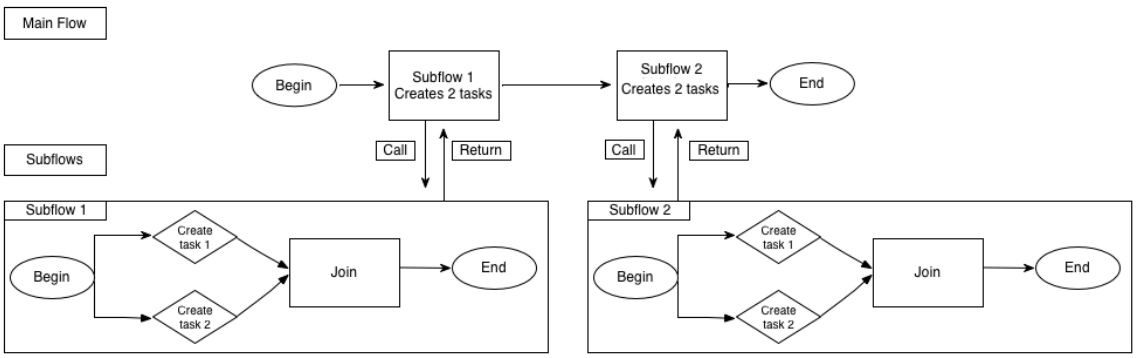
Hinweis:
Eine Alternative zum Erstellen von doppelten Subflows, die die Aktivität **Aufgabe erstellen** verwenden, ist, eine Aktivität **Skript ausführen** für den Workflow hinzuzufügen, der eine Aufgabe mit einem Skript erstellt.

Die gleiche Aktivität „Aufgabe erstellen“ wird zweimal in einem Workflow ausgeführt.



In dieser Konfiguration führt der Workflow denselben Subflow, der eine Aktivität **Aufgabe erstellen** enthält, nur einmal aus. Dadurch kann der Workflow zusätzliche Aufgaben erstellen.

Ausführen verschiedener Unterabläufe mit der Aktivität „Aufgabe erstellen“



Variable von einem Workflow an einen Subflow übergeben

Verwenden Sie diesen Prozess, um Variablen von einem übergeordneten Workflow an einen Unterablauf zu übergeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workflow_admin, workflow_creator oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Sie können auch die Aktivität **Rückgabewert** im Subflow verwenden, um Werte an den übergeordneten Workflow zurückzugeben. Stellen Sie sicher, dass Sie einen **Rückgabewert** auf jedem endenden Übergangspfad haben.

Prozedur

1. Bereiten Sie den Subflow zum Akzeptieren von Variablen aus dem übergeordneten Workflow vor, indem Sie die Eingaben definieren.
2. Binden Sie den Unterablauf in den übergeordneten Workflow ein und verbinden Sie die Eingaben mit den übergeordneten Workflow-Variablen.

Hinweis:
Sie können keine Variablen an einen Subflow übergeben, der in der Tabelle „Angefordertes Element“ [sc_req_item] ausgeführt wird.

Eingaben für einen Subflow definieren

Definieren Sie die Eingabevariablen für einen Workflow, die von übergeordneten Workflows beim Start als Unterablauf angefordert werden sollen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Alle Eingaben werden in der Tabelle „Variablen [var_dictionary]“ gespeichert.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Workflow im Editor und checken Sie ihn aus.
2. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Menüsymbol und wählen Sie **Eingaben bearbeiten**.
3. Klicken Sie im Fenster „Workflow-Eingaben“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie den Datensatz mit der Definition der Variablen, einschließlich des Spaltennamens, der für den Benutzer angezeigten Bezeichnung und des Feldtyps.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Subflow in einem Workflow aufrufen

Verwenden Sie dieses Verfahren, um einem Workflow einen Unterablauf hinzuzufügen.

Prozedur

1. Öffnen Sie in Workflow-Editor den übergeordneten Workflow und checken Sie ihn aus.
2. Ziehen Sie den Subflow aus der Registerkarte **Workflows** zum übergeordneten Workflow.
3. Definieren Sie im Dialogfeld „Neue Aktivität“ die Variablen, die durch die **Eingaben**des Subflows definiert werden.

   Diese Felder können sowohl statische Werte als auch Variablen in folgendem Format akzeptieren:

   `${variable_name}`

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Der Workflow löst den Subflow zum richtigen Zeitpunkt aus und übergibt die Variablen wie durch die Definition **Eingaben** angegeben.

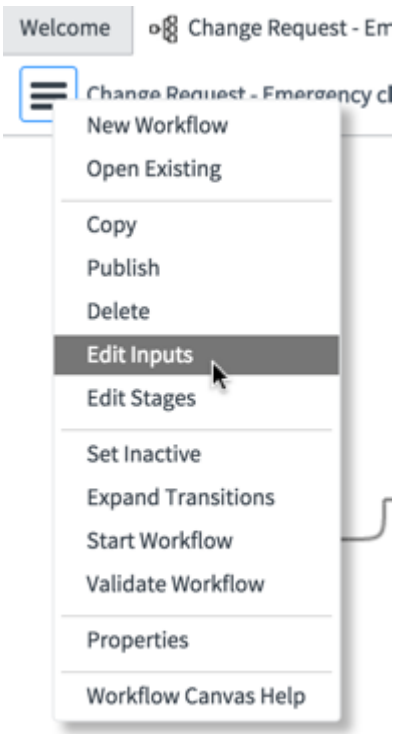
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Subflow vorbereiten

Überprüfen Sie, wie ein Unterablauf für die Verwendung in einem übergeordneten Workflow vorbereitet wird und der übergeordnete Workflow auf die Verwendung eines Unterablaufs vorbereitet wird.

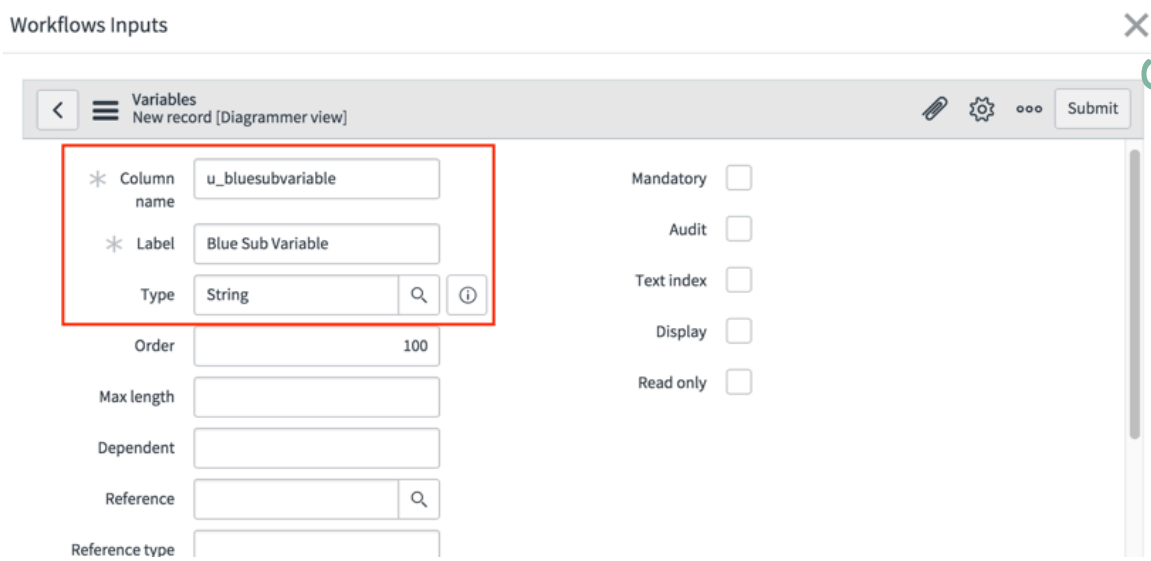
Prozedur

1. Öffnen Sie im Editor den Workflow, den Sie als Subflow verwenden möchten, und checken Sie ihn aus.
2. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Menüsymbol und wählen Sie **Eingaben bearbeiten**.



3. Klicken Sie im Fenster „Workflow-Eingaben“ in der **Variablen**-Liste auf **Neu**.
4. Fügen Sie abhängig vom Typ der Werte, die gespeichert werden, eine neue Variable hinzu.

   Das folgende Beispiel richtet einen Zeichenfolgewert ein.



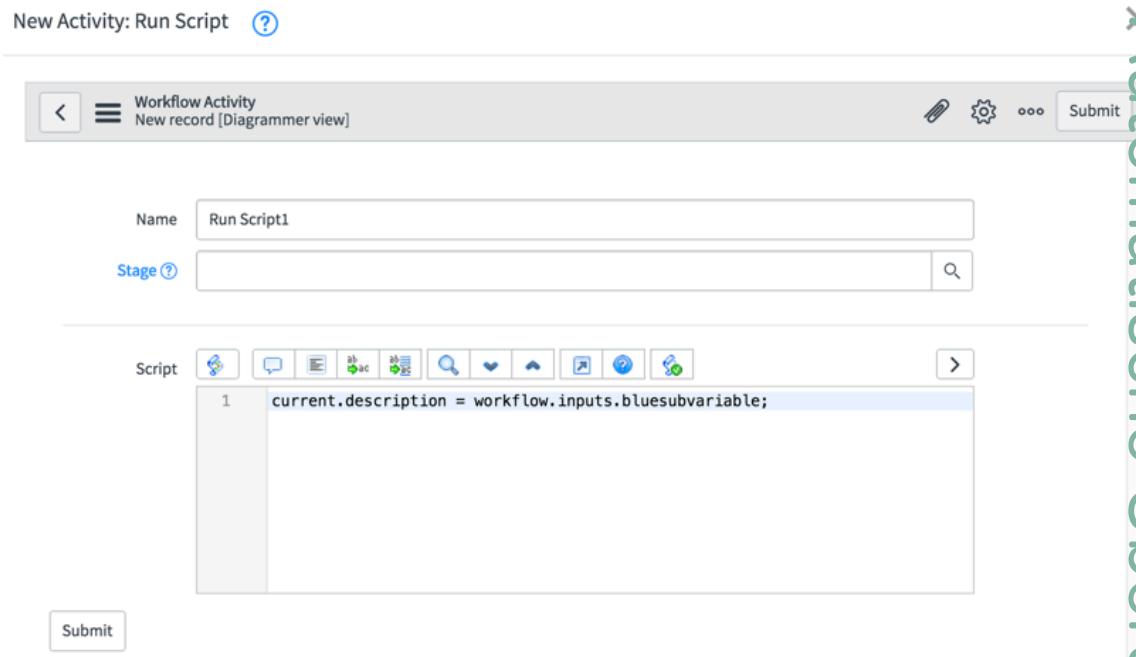
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Schließen Sie das Dialogfeld **Workflows-Eingaben**.
7. Erstellen Sie eine Aktivität **Skript ausführen** für den Subflow.
   - Setzen Sie den Wert des Parameters auf ein Feld im aktuellen Formular. Das ist wichtig, weil die Aktivität **Benachrichtigung** nur Werte aus der aktuellen Variablen und nicht aus der neu hinzugefügten Variablen abrufen kann. Das folgende Beispiel legt den Wert im Feld **Beschreibung** fest.

     ```
     current.description = workflow.inputs.bluesubvariable;
     ```

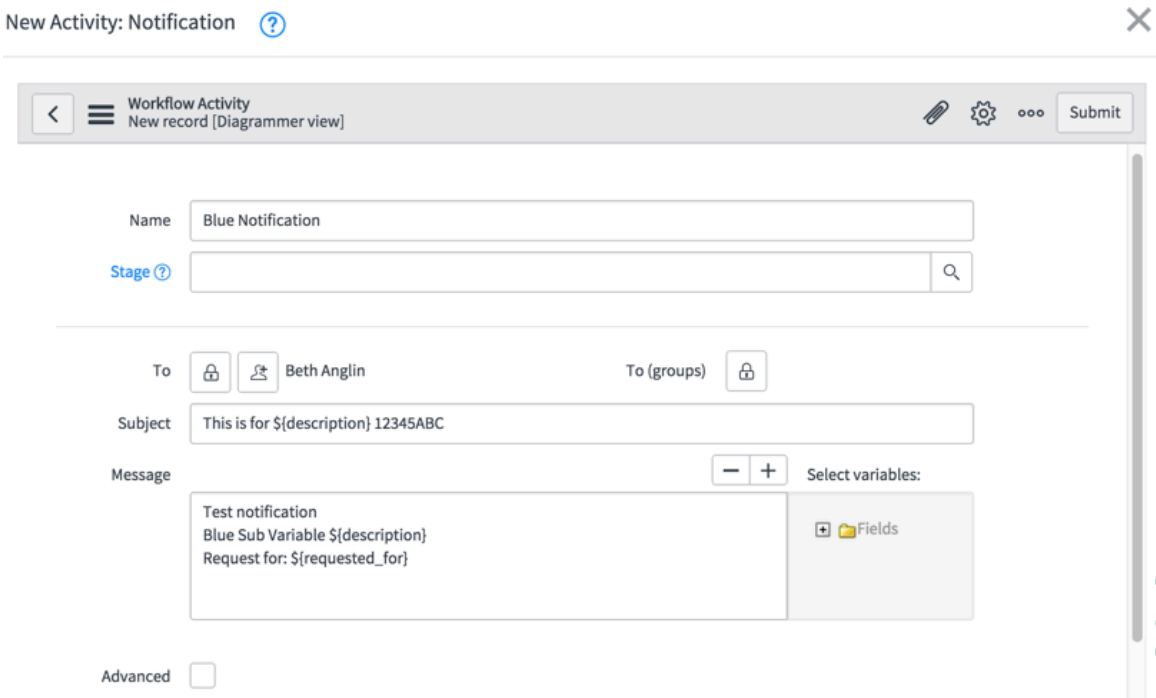
   - Erstellen Sie ein neues Feld im Anforderungsformular, zeigen Sie das Feld jedoch nicht an. Dies dient als temporärer Speicher.



8. Erstellen Sie eine **Benachrichtigungsaktivität** für den Subflow, und geben Sie im Betreff `${description}` ein, um den Wert aus dem Feld zurückzugeben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



So würde der Unterablauf aussehen:

Workflow für die Verwendung eines Subflow vorbereiten

Nachdem Sie einen Unterablauf erstellt haben, können Sie mit diesem Verfahren den übergeordneten Workflow vorbereiten.

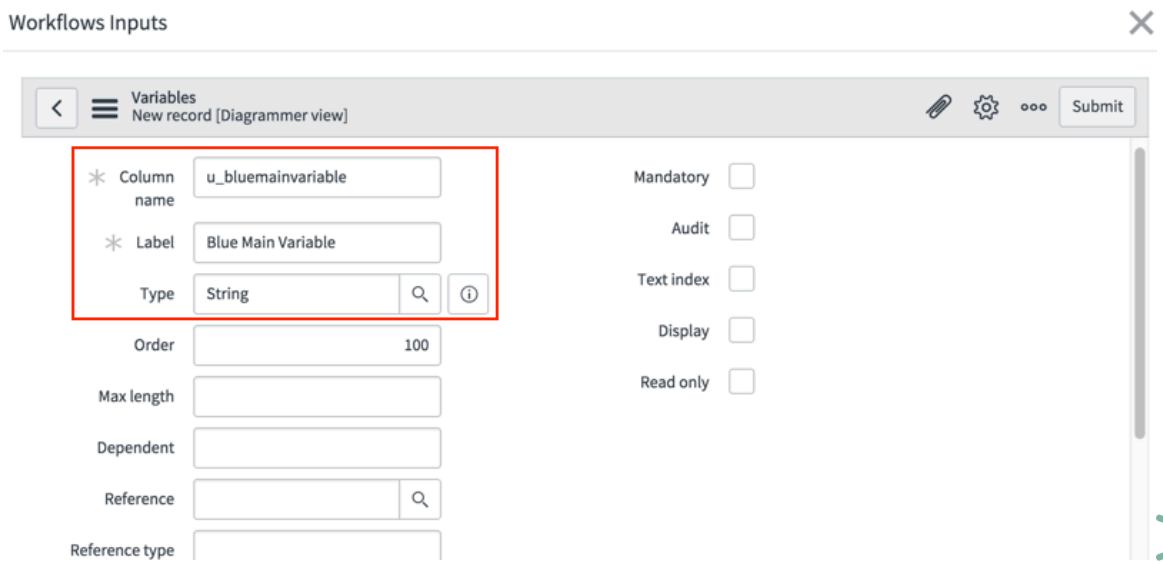
Prozedur

1. Erstellen Sie im übergeordneten Workflow eine Variable, die der des Subflow ähnelt. Geben Sie ihr jedoch einen anderen Namen.

   Im folgenden Beispiel wird die Variable als **Blaue Hauptvariable** bezeichnet.

Automatische Übersetzung

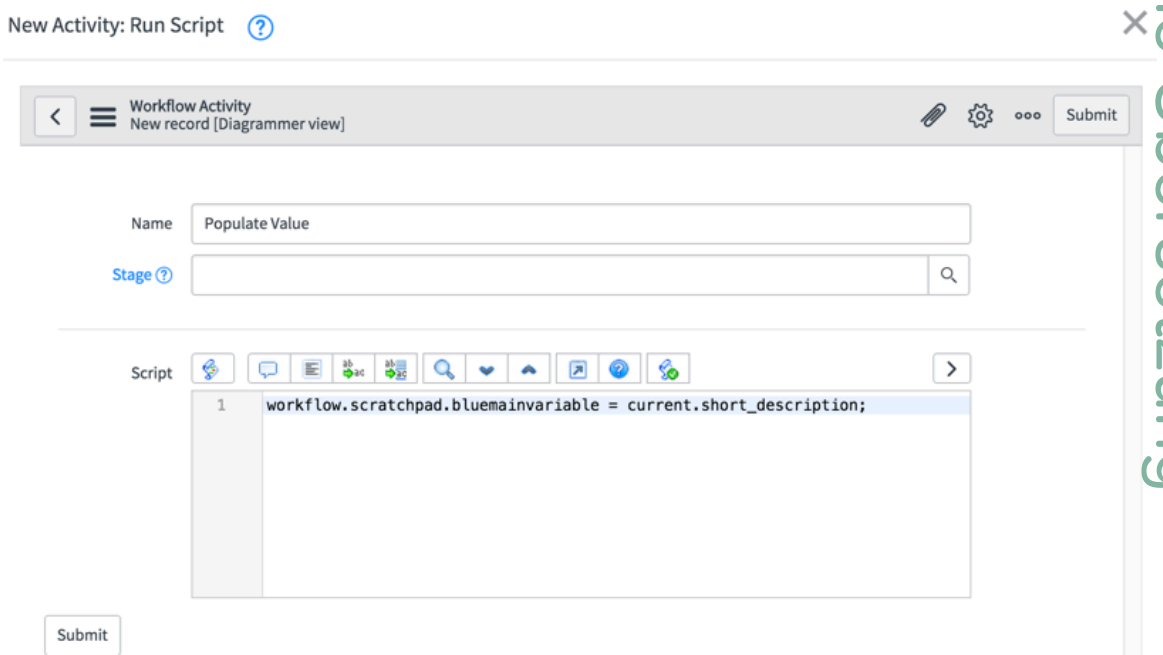
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



2. Klicken Sie auf **Absenden**.
3. Fügen Sie eine Aktivität **Skript ausführen** ein, um den Wert aus einem Feld an die neu erstellte Variable zurückzugeben.

   In diesem Beispiel wird der Wert des Felds **Kurze Beschreibung** zurückgegeben und der neu erstellten Variablen übergeben.

   ```
   workflow.scratchpad.bluemainvariable = current.short_description;
   ```



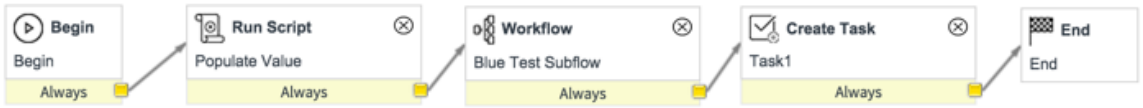
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Legen Sie in der Subflow-Aktivität die **Blaue Subvariable** fest, um `bluemainvariable` an `bluesubvariable` zu übergeben.

   ```
   $ {workflow.scratchpad.bluemainvariable}
   ```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

So sieht der Haupt-Workflow aus:



Variablen in einem Workflow verwenden

Innerhalb des Workflows stehen verschiedene Arten von Variablen zur Verfügung.

Einige Variablen definieren, beschreiben oder bilden die Teile des Workflows (z. B. Workflow-Aktivitäten). Einige Variablen stehen speziell zur Verfügung, um die Ausführung eines Workflows zu erleichtern (z. B. Scratchpad-Variablen). Einige Variablen definieren, beschreiben oder bilden die Datensätze, die vom Workflow-Prozess bearbeitet werden (z. B. die Elemente eines Glide-Datensatzes, die in einer Datei dictionary.xml definiert sind und einen Datensatz beschreiben, z. B. einen Incident).

Aktivitätsvariablen

Aktivitätsvariablen sind Eigenschaften, die speziell einer Workflow-Aktivität zugeordnet sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dies sind die Eingaben, die in der Aktivitätsdefinition angezeigt werden, wenn eine bestimmte Aktivität auf den Workflow-Canvas gezogen wird. Bei diesen Variablen handelt es sich um Eigenschaften, die die Workflow-Aktivität oder die von ihr auszuführenden Aufgaben definieren, bilden oder beschreiben.

Aktivitätsvariablen werden in einer zugehörigen Liste innerhalb der Workflow-Aktivitätsdefinition deklariert.

Eine Variable hinzufügen, anzeigen oder ändern:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Aktivitätsdefinitionen**an.
2. Wählen Sie eine Workflow-Aktivität aus, z. B. **Genehmigung - Benutzer**.
3. Im Abschnitt oder auf der Registerkarte **Aktivitätsvariablen** können Sie die Variablen hinzufügen, anzeigen oder ändern. Aktivitätsvariablen werden mit denselben Feldern wie das Systemwörterbuch definiert.

Hinweis:
Wenn Sie eine neue Aktivitätsvariable definieren, die von einer anderen Aktivitätsvariable abhängt, geben Sie das Präfix „vars.“ vor dem Namen der übergeordneten Aktivitätsvariablen ein. Wenn das untergeordnete Feld zum Beispiel von einem Feld abhängig ist, das als **übergeordnet** bezeichnet wird, geben Sie den Wert `vars.parent` in das **abhängige** Feld ein.

Um die Sichtbarkeit einer Aktivitätsvariablen auf der Workflow-Canvas zu steuern, nachdem die Aktivität auf die Canvas gezogen wurde, verwenden Sie eine UI-Richtlinie für die Tabelle „wf_activity“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um auf die Variablen zuzugreifen oder diesen Variablen innerhalb der Workflow-Aktivität Werte zuzuweisen, verwenden Sie die *Vars*-Variable der Workflow-Aktivität.

```
activity.vars.variable_name = new_variable_value
```

Workflow-Eingabevariablen

Workflow-Variablen sind externe Werte, die während der Ausführung an einen Workflow übergeben und von diesem referenziert werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Workflow-Variablen können extern in einem Skript deklariert und an einen Hauptworkflow übergeben werden, oder sie können innerhalb eines Hauptworkflows deklariert und als Eingaben an einen Unterablauf übergeben werden.

Hinweis:
Es gibt eine bestimmte Art von Eingabevariable für jeden Workflow, der für die Tabelle „Anforderungselement [sc_request_item]“ deklariert ist. Um die Verwendung dieser Variablen zu verstehen, lesen Sie Workflow-Katalogvariablen.

Workflow-Variablen werden in einer Form deklariert, die über das Betriebsmenü von Workflow-Editors verfügbar ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**an.
2. Bearbeiten und checken Sie einen Workflow aus.
3. Wählen Sie das Menü „Workflow-Aktivitäten“ und wählen Sie **Eingaben bearbeiten**.
4. Wählen Sie eine vorhandene Variable aus, oder wählen Sie **Neu**aus.

Beachten Sie das Feld **Spaltenname**. Verwenden Sie diesen Wert, wenn Sie über ein Skript auf die Variable zugreifen.

Workflow-Variablen werden nicht auf dem Workflow-Canvas angezeigt. Sie sind nur für die Ansicht im Menü „Workflow-Aktivitäten“ verfügbar.

Die Eingabevariablen können in Skripts verwendet werden. So greifen Sie über ein Skript auf eine Eingabevariable zu:

```
var input  = workflow. variables. variableName //get the workflow variable identified by column name.
```

Werte zu Variablen außerhalb des Workflows zuweisen

Nach der Deklaration in einem Workflow können den Variablen Werte zugewiesen werden, von denen aus der Workflow gestartet wird

Das folgende Beispiel veranschaulicht, wie der Wert einer Workflow-Variablen in einer Skripteinbindung, einer Business Rule oder einer UI-Aktion festgelegt werden kann:

```
//Declare an instance  of workflow.js
var wf  = new Workflow ( ) //Get the workflow id
var  wfId  = wf. getWorkflowFromName ( "Workflow Name" ) ;
//Start workflow, passing along name : value pair(s) for mapping to variable
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
//where input_var_name is the name of the variable declared in gear menu
//and input_var_value is whatever that value should be for this execution of
//workflow
wf. startFlow (wfId , null , "Workflow Name" , {input_var_name : input_var_value } ) ;
```

Ein anderes Beispiel, das eine besser lesbare Methode zum Übergeben mehrerer Variablen veranschaulicht, umfasst das Deklarieren eines Objekts, das Hinzufügen der Namen / Werte zum Objekt und das Übergeben des Objekts:

```
//Declare an instance  of workflow.js
var wf  = new Workflow ( )
//Get the workflow id
var  wfId  = wf. getWorkflowFromName ( "Workflow Name" ) ;
//Start workflow, passing along object containing name/value pairs mapping to inputs expected
 by the workflow
var vars  = { } ;
vars. input_var_name1 = input_var_value1 ;
vars. input_var_name2 = input_var_value2 ;
// add as many variables as your workflow is expecting, then pass the object
wf. startFlow (wfId , null , "Workflow Name" , vars ) ;
```

Werte für Unterablauf-Eingaben aus einem Haupt-Workflow heraus zuweisen

Wenn ein Workflow, der Eingaben akzeptiert, aus einem anderen Workflow aufgerufen wird, können diese Eingabewerte über den Workflow-Canvas innerhalb der Benutzeroberfläche der Workflow-Aktivität festgelegt werden. Für jede für einen Unterablauf deklarierte Eingabevariable wird in der Aktivität ein Textfeld- Eingabebereich angezeigt. In diesen Textfeldern können die Variablen mit einem beliebigen Wert entweder vom Scratchpad oder vom aktuellen Datensatz aus festgelegt werden.

Weitere Informationen finden Sie unter Workflows, die als Subflows verwendet werden.

Wert einer Workflow-Eingabevariablen lesen

Auf den Wert einer Workflow-Eingabevariablen kann an jeder Stelle innerhalb des Workflows zugegriffen werden, die Javascript akzeptiert, indem das aktuelle Workflow-Objekt mit Dot-Walking aufgerufen wird:

```
var readValue = workflow.inputs.variable_name;
```

Workflow-Scratchpad-Variablen

Speichern und teilen Sie Zeichenfolge-basierte Variablen als Name-Wert-Paare zwischen Workflow-Aktivitäten.

Das Scratchpad ist für die Instanz des laufenden Workflows global und steht als solches für alle Aktivitäten gleichermaßen zur Verfügung.

Deklaration

Das Scratchpad selbst steht automatisch für einen auszuführenden Workflow zur Verfügung und bedarf keiner besonderen Deklaration. Variablen werden gleichzeitig deklariert und im Scratchpad gespeichert, indem darauf verwiesen wird. Beispiel:

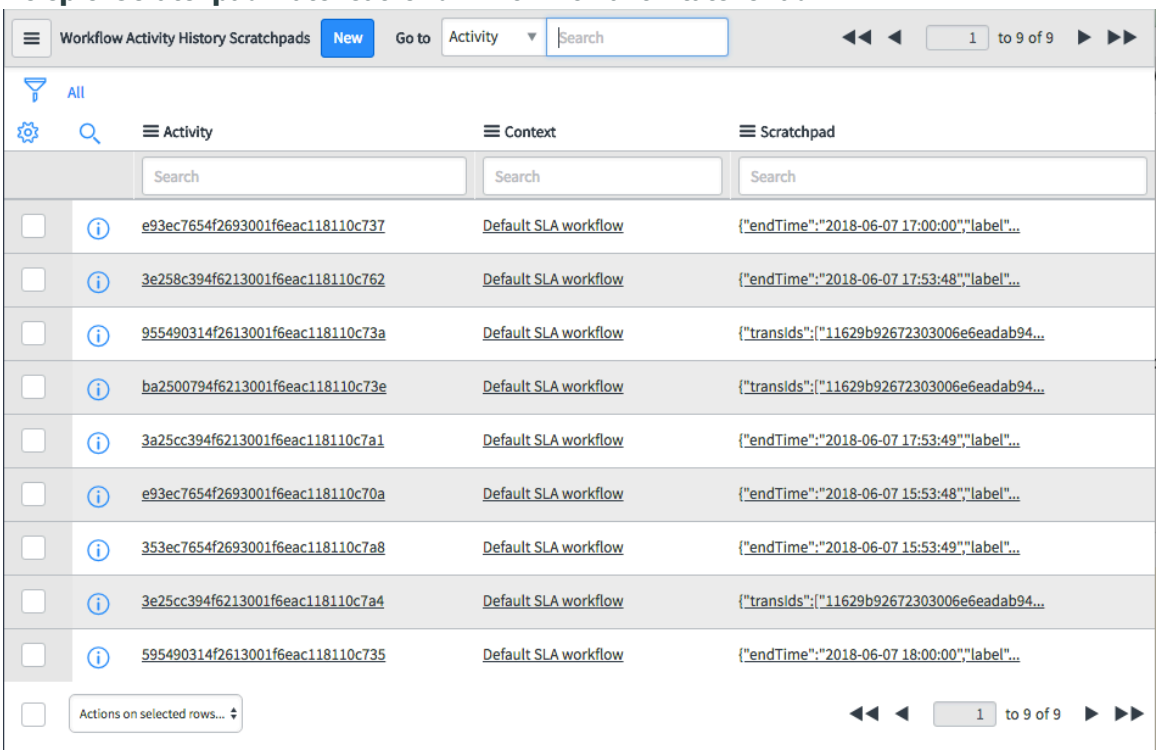
```
workflow.scratchpad.variableName = variableValue;
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anzeige

Zeigen Sie die Scratchpad-Aktivitätswerte in der Tabelle „Workflow-Aktivitätsverlauf-Scratchpad“ [wf_history_scratchpad] an. Workflow-Aktivitätsverlauf-Scratchpad ist auch eine eingebettete Liste in Worfklow-Aktivitätsverlauf-Datensätze.

Beispiel Scratchpad-Datensätze zum Workflowaktivitätsverlauf



Zugriff und Zuweisung

Verwenden Sie die standardmäßige JavaScript-Objektnotation, um auf Scratchpad-Werte zuzugreifen oder diese zuzuweisen. Verwenden Sie dieses Format beispielsweise, um einen bestimmten Wert für die Scratchpad-Variable zuzuweisen.

```
workflow.scratchpad.variableName = variableValue;
```

Verwenden Sie dieses Format, um einer Scratchpad-Variablen eine JavaScript-Variable zuzuweisen.

```
var myValue = workflow.scratchpad.variableName;
```

Current-Variablen

„Current“ ist die Datenbank GlideRecord, die den Workflow gestartet hat, entweder durch Zuordnung zu der Tabelle in der Workflow-Eigenschaftstabelle oder durch Zuordnung zu einem Katalogelement.

Deklaration

Variablen in „Current“ sind die Spalten, die in der Datei dictionary.xml definiert sind, die den Datenbanksatz unterstützt. Zur Laufzeit gibt es keine Möglichkeit, Variablen zum Current-Datensatz hinzuzufügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anzeige

Variablen eines Current-Datensatzes werden in den Anwendungen, in denen sie verwendet werden, in den Glide-Formularen und -Listen angezeigt.

Zugriff und Zuweisung

Um auf die Variablen zuzugreifen oder den Variablen innerhalb der Workflow-Aktivität Werte zuzuweisen, rufen Sie den Wert aus dem Current-Datensatz ab, indem Sie auf das Glide-Element verweisen.

```
var myVarValue = current.getElement(nameOfTheField);
```

oder

```
var myVarValue = current.fieldName;
```

oder

```
current.variableName.setValue( "A Variable Value");
```

Workflow-Katalogvariablen

Workflows, die der Tabelle „Angeforderungselement [sc_req_item]“ zugeordnet sind, weisen einen bestimmten Typ von Workflow-Eingaben auf.

Die Eingaben in diesen Workflow sind im Wesentlichen Frage:Antwort-Paare, die, wenn sie mit einer bestimmten Katalogaufgabe verknüpft sind, Optionen im Aufgabenformular werden. Diese Optionen werden durch die Katalogaufgabenaktivität innerhalb eines Workflows generiert.

Umfang

Für den Servicekatalog und den Workflow bestimmt der Umfang einer Variablen ihre Verfügbarkeit für eine Katalogaufgabenaktivität innerhalb eines Workflows. Sie können Variablen als global oder katalogelementspezifisch definieren. Wenn eine Variable einem Katalogelement zugeordnet ist und der Workflow, der die Katalogaufgabe generiert, dem Katalogelement zugeordnet ist, bestimmt der Variablenumfang, welche Variablen für die Zuordnung innerhalb der Katalogaufgabenaktivität in einem Workflow verfügbar sind. Wenn ein Workflow mit dem Angeforderten Element [sc_request_item] verknüpft ist und nicht speziell mit einem Katalogelement verknüpft ist, steht jede Katalogvariable mit einem leeren Feldwert für das Feld „Katalogelement“ für alle Katalogaufgabenaktivitäten im Workflow zur Verfügung.

Deklaration

Sie können Anforderungselement-Katalogvariablen auf Katalogelementebene oder auf globaler Ebene deklarieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können globale Katalogvariablen über das Kontextmenü von Workflow-Editor deklarieren.

Siehe auch Globale Variablendeklaration Option 2.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**an.
2. Öffnen Sie einen Workflow, der mit der Tabelle „Anforderungselement [sc_req_item]“ ausgeführt wird, und checken Sie ihn aus.
3. Klicken Sie auf das Menüsymbol und wählen Sie **Katalogvariablen bearbeiten**.
4. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Variable zu erstellen oder eine vorhandene Variable auszuwählen.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Global**.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Deklaration der globalen Variablen Option 2

Sie können globale Katalogvariablen mithilfe des Servicekatalogs deklarieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Artikelvariablen**an.
2. Die Liste der Variablen, die im Arbeitsbereich angezeigt wird, verfügt über einen Standardfilter **Katalogelement != <leer>**. Ändern Sie den Filter in **Katalogelement =** <blank> und führen Sie die Abfrage aus.

   Die angezeigten Katalogvariablen stehen für alle Katalogaufgaben zur Verfügung, die aus einem Workflow heraus initiiert werden.
3. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Variable zu erstellen.
4. Lassen Sie das Feld **Katalogelement** leer.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Global**.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Siehe auch Deklaration der globalen Variablen Option 1.

Katalogelementspezifische Variablendeklaration Option 1

Sie können eine katalogelementspezifische Variable deklarieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Variablen sind nur für das Katalogelement verfügbar, auf das im Feld **Katalogelement** im Variablendatensatz verwiesen wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogvariablen** > **Artikelvariablen**an.
   Beachten Sie, dass die Liste der im Arbeitsbereich angezeigten Variablen einen Standardfilter **Katalogelement ! = <leer>** hat.
2. Geben Sie ein Katalogelement ein oder wählen Sie es aus dem Referenzfeld **Katalogelement** aus.
   Die Auswahl eines **Katalogelements** beschränkt den Umfang und die Verfügbarkeit der Katalogvariablen auf dieses bestimmte Katalogelement.
3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Siehe auch Katalogelementspezifische Variablendeklaration Option 2.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Katalogelementspezifische Variablendeklaration Option 2

Sie können eine katalogelementspezifische Variable direkt aus einem Katalogelementdatensatz deklarieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch das Erstellen einer Katalogvariablen auf diese Weise wird automatisch der **Katalogelement**-Verweis auf das ausgewählte Katalogelement festgelegt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten**an.
2. Wählen Sie ein Katalogelement aus oder erstellen Sie es.
   Beachten Sie die zugehörige Liste **Variablen**. Alle Variablen, die mit dieser zugehörigen Liste deklariert wurden, haben einen **Katalogelement**-Verweiswert des aktuellen Katalogelements.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Variablen** auf **Neu**.
4. Stellen Sie sicher, dass das Feld **Katalogelement** korrekt auf das zuvor ausgewählte oder erstellte Katalogelement verweist.
5. Gehen Sie zum Abschnitt oder der Registerkarte **Frage** bzw. öffnen Sie diesen oder diese.
6. Fügen Sie eine **Frage** hinzu.
7. Fügen Sie einen **Namen** hinzu.
   Variablennamen sollten kein Leerzeichen enthalten und dürfen nicht mit einer Zahl beginnen.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Siehe auch Katalogelementspezifische Variablendeklaration Option 1.

Anzeige

Katalogspezifische Elementvariablen sind an verschiedenen Stellen sichtbar, je nachdem, wo im Prozess die Variable angezeigt wird.

Deklaration kann vorkommen und Variablen sind innerhalb des Menüs sichtbar, sowohl im Modul **Elemente pflegen** und in den Modulen **Elementvariable** des Servicekatalogs.

Innerhalb eines Workflows stehen die katalogspezifischen Elementvariablen in der Aktivität **Katalogaufgabe** in Form eines Slushbucket unten in der Aktivität **Katalogaufgabe** zur Verfügung. Elementvariablen, die ausgewählt werden, sind die Frage-Antwort-Paare, die in der Aufgabe angezeigt werden, die von dieser Instanz der **Katalogaufgabe** generiert wird, wenn Sie diesen Workflow ausführen.

Wenn ein Workflow mit einem bestimmten Katalogelement verknüpft ist, fungiert die Zuordnung als Filter für Elementvariablen, die im Slushbucket der Aktivität **Katalogaufgabe** angezeigt werden.

Die letzte Stelle, an der die Variablen angezeigt werden, ist das Aufgabenformular, das vom Katalogaufgabenelement generiert wird. Die im Slushbucket ausgewählten Variablen sind die Frage-Antwort-Paare, die dem Benutzer auf dem Aufgabenformular angezeigt werden.

Zugriff und Zuweisung

Die Katalogelementvariablen sind verfügbar und einer bestimmten **Katalogaufgabe**-Aktivität (und damit einer bestimmten Aufgabe) mit dem Slushbucket-Eintrag einer Katalogaufgabe zugeordnet.

Der Benutzer, der die Aufgabe bearbeitet, gibt die Werte der Variablen ein.

So greifen Sie in einem Skript auf die Werte einer Katalogelementvariablen zu:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
var now_GR = current ; // or create and query a new GlideRecord
var itemVariable = now_GR. variables [ variableName ] ; //access the service catalog variable
 identified by the variable name.
var itemVariableValue = itemVariable. getValue ( ) ;
var itemVariableName = itemVariable. getName ( ) ;
var itemQuestion = itemVariable. getQuestion ( ); //All GlideappQuestion API are accessible on
 itemQuestion
```

Workflow-Events

Das System verwendet zwei Arten von Events: registrierte Plattformevents und Workflow-Events.

Registrierte Plattformevents

Registrierte Events werden in Business Rules erstellt und für Aufgaben wie das Senden von E-Mail-Benachrichtigungen verwendet, wenn Datensätze in die Datenbank eingefügt werden. Workflow-Events werden nur innerhalb von Workflows registriert und werden an keiner anderen Stelle der Plattform verwendet. Registrierte Plattformevents können durch einen Workflow zur externen Verwendung ausgelöst werden, können jedoch nicht innerhalb eines Workflows verwendet werden.

Workflow-Events

Workflow-Events folgen anderen Regeln als Plattformevents, die mithilfe der Event Registry registriert werden. Plattformevents werden in die Tabelle „Event-Registrierung [sysevent_register]“ eingegeben und stehen für Plattformprozesse zur Verfügung. Workflow-Events werden ausschließlich für die Workflow-Engine ausgelöst und nur dazu verwendet, die Ausführung von Workflow-Kontexten zu steuern. Wenn ein Event in einem Workflow registriert ist, wird es an eine aktuell in der Spalte **registered_events** der Tabelle „Workflow-Ausführungsaktivität [wf_executing]“ ausgeführte Aktivität angefügt.

Workflow-Events können auch von einer beliebigen Skriptquelle, die Zugriff auf den Workflow-Kontext hat, z. B. eine Skripteinbindung oder eine Aktivität **Skript ausführen**, an einen Workflow gesendet werden. In diesem Fall wird das Event, wie zum Beispiel **abbrechen**, an alle Datensätze in der Tabelle Workflow Executing [wf_executing] für einen bestimmten Kontext übergeben.

Ganz gleich, ob es sich um Registry oder Broadcast handelt, ein Event wird von der Aktivitätsdefinition gehandhabt, die der aktuell ausgeführten Aktivität zugeordnet ist. Jede Aktivitätsdefinition enthält eine Reihe Handler. Zum Beispiel beinhalten die meisten Aktivitäten die Event-Handler `onExecute`, `onCancel` und `onUpdate`. Als Beispiel für ein spezifischeres Event beinhaltet die Aktivität **Genehmigung - Benutzer** außerdem `onDetermineApprovalState`, was spezifisch für die Arbeit der Genehmigungsaktivität ist.

Mehrere parallele Events

In einem einzelnen Workflow können mehrere Event-Threads gleichzeitig ausgeführt werden, z. B. wenn in einem Workflow Timer vorhanden sind, die sich in separaten Workflow-Verzweigungen überschneiden. Wenn ein zusätzlicher Thread vor dem ersten Thread abgeschlossen wird, speichert das System Eventinformationen aus dem zusätzlichen Thread in der Tabelle „Workflow-Warteschlangenbefehle [wf_command]“. Nachdem der erste Thread abgeschlossen ist, ruft das System die vom zusätzlichen Thread gespeicherten Informationen ab und durchläuft den Workflow mit den Eventinformationen aus jedem Thread.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Events im Basissystem

Im Basissystem stehen mehrere Workflow-Events zur Verfügung.

Workflow-Events im Basissystem

Ereignis	Beschreibung	Zweck	Benutzen	Que
activityComplete	Zeichenfolgewert, der von Aktivitätsdefinitionen zur Antwort auf den `onActivityComplete` Event Handler verwendet wird.	Informiert Datensätze in der Tabelle „Workflow-Ausführungsaktivität [wf_executing]“ über den Abschluss anderer Aktivitäten im selben Workflowkontext.	Wenn die Aktivität den booleschen Wert für `wf_executing.notify_termination` festlegen darf, dann wird der Wert während des `onExecute`-Event auf `true` `(activity.notify_termination = true)` festgelegt.	Wo Pro
otherEvent	Zeichenfolgewert, der von der **Join**-Aktivität verwendet wird, um auf ein otherEvent zu reagieren.	Informiert Datensätze in der Tabelle „Workflow-Ausführungsaktivität [wf_executing]“ über ein otherEvent, das abgeschlossen wurde.	Die **Join**-Aktivität wechselt von **n**-Anzahl vorhergehender Aktivitäten. Diese vorhergehenden Aktivitäten erstellen alle einen wf_executing-Datensatz, der eine Überprüfung auslöst, ob der Datensatz bereits vorhanden ist. Wenn **Join** bereits existiert, dann legt das vom ausführenden Übergang erstellte **Join** den Datensatz wf_executing zum Löschen fest.	**Joi**
timer	Zeichenfolgewert, der von Workflow-Aktivitäten verwendet wird, um auf eine abgelaufene **Timer**-Aktivität zu reagieren.	Ermöglicht, dass wf_executing-Datensätze über eine abgeschlossene Timer-Aktivität informiert werden, die das Timer-Event ausgelöst hat.	Die **Timer**-Aktivität plant einen Job, der ein Skript aufruft. Das Skript ruft fireEvent (wf_executing, Timer) auf.	**Tim** gep
execute	Zeichenfolgewert, der von Workflow-Aktivitäten verwendet wird, um auf eine abgelaufene **Timer**-Aktivität zu reagieren.	Informiert einen Datensatz in der Tabelle wf_executing mit dem Anfangsstatus **Executing** mit der Hauptaufgabe fortzufahren.	Die Workflow-Engine erstellt für jeden ausgeführten Übergang einen ausführenden Datensatz mit dem Status **Executing**. Nach der Erstellung wird der ausführende Datensatz zur Verarbeitung in eine Warteschlange gestellt. Für jedes Element in der Warteschlange werden die Rhino-Globals festgelegt, die Aktivitätsdefinition, die den ausführenden Datensatz steuert, wird instanziiert und die `run()`-Funktion wird aufgerufen. Wenn der Status eines Datensatzes **Executing** lautet, ruft diese Funktion immer `onExecute` auf.	Wo WF
execute (spezifisch für **Lock**)	Zeichenfolgewert, der von der **Lock**-Aktivität verwendet wird, um auf eine Wartesperre zu antworten, die bereit ist, einen weiteren Versuch durchzuführen, eine bestimmte Sperre zu erhalten. Diese	Informiert einen wf_executing-Datensatz, der auf die Ausführung wartet, dass das angegebene Warteintervall abgelaufen ist und versucht werden sollte,	Von der **Lock**-Aktivität wird ein Job mit einem Skript geplant, von dem die Methode `fireEvent (wf_executing, 'execute')` der Workflow-Skripteinbindung verwendet wird.	**Loc** rege

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Events im Basissystem (Fortsetzung)

Ereignis	Beschreibung	Zweck	Benutzen	Qu
	Ausführung unterscheidet sich von der vorherigen Ausführung, da sie in angegebenen Intervallen auf einem separaten Thread aufgerufen und als externes Event behandelt wird.	die Sperre erneut zu erhalten.		
determineApprovalState	Zeichenfolgewert, der von Genehmigungsaktivitäten verwendet wird, um auf eine Änderung des allgemeinen Genehmigungsstatus des aktuellen Datensatzes zu reagieren.	Informiert wf_executing-Datensätze für Genehmigungsaktivitäten über eine Genehmigung, die abgeschlossen ist und das Timer-Event ausgelöst hat.	**Genehmigungskoordinator** registriert für das Event und löst das Event aus. Die untergeordneten Genehmigungen haben Listener, die ihren Genehmigungsstatus bestimmen.	**Ge** löst onE
cancel (aus den Aktivitätsdefinitionen)	Zeichenfolgewert, der von Workflow-Aktivitäten verwendet wird, um auf eine Abbruchanforderung zu reagieren.	Informiert alle wf_executing-Datensätze in einem Kontext darüber, dass der Workflow abgebrochen wird.	Von der **Ende**-Aktivität wird das globale `workflow.broadcastEvent('cancel')` verwendet, um die aktuell laufenden wf_executing-Datensätze zu unterbrechen. Dies ändert den Status dieser Datensätze zu **Abgebrochen**.	**En**
cancel (außerhalb des aktuellen Kontextes)	Zeichenfolgewert, der von Workflow-Aktivitäten verwendet wird, um auf eine Abbruchanforderung zu reagieren.	Dieses Event ist das gleiche wie das vorstehende Abbruch-Event und wird ebenso behandelt. Die Verwaltung dieses Event unterscheidet sich jedoch geringfügig. Das Event informiert alle wf_executing-Datensätze in einem Kontext darüber, dass der Workflow abgebrochen wird. Das Event wird über den `onCancel` Event Handler jeder ausführenden Aktivitätsdefinition verwaltet, das Event wird jedoch anders aufgerufen. Insbesondere wird der Aufruf zum Abbrechen von außerhalb einer Aktivitätsdefinition	Jedes Skript kann über die Workflow-Skripteinbindung den Befehl„ cancel“ für einen bekannten ausführenden Kontext aufrufen. Zum Beispiel `var w = neuer Workflow(); w.cancel(Kontext); //`wobei Kontext ein GlideRecord des abzubrechenden Kontexts ist.	Jed reg Akt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Events im Basissystem (Fortsetzung)

Ereignis	Beschreibung	Zweck	Benutzen	Qu
		durch den aktuellen Mutex blockiert. Dies ist insofern ein wesentlicher Unterschied, als das Event eine aktuell ausgeführte Aktivität nicht unterbricht, die noch innerhalb der Parameter des aktuellen Mutex agiert.		
stop (siehe **Ende**-Aktivität)	Die **Ende**-Aktivität prüft, ob dieses Event vorhanden ist.	Wenn das Stopp-Event das aktuelle Event ist, dann wird der Abbruchvorgang der **Ende**-Aktivität umgangen.	Nur in der **Ende**-Aktivität.	Jed Sto Skr Wo **aus** übe
listener	Zeichenfolgewert, der die Workflow (Unterablauf)-Aktivität als Event auslöst.	Wenn ein Hauptworkflow einen Unterablauf aufruft, behält der Workflow die ID des Kontextes des Unterablauf im Scratchpad bei. Wenn der Unterablauf abgeschlossen ist, wird das Listener-Event über eine Business Rule (Geschäftsregel) ausgelöst.	Das Listener-Event wird nach Abschluss eines Unterablaufs an den übergeordneten Kontext übergeben und von der Aktion onListener der Workflow-Aktivität verwaltet.	Bus Akt mit Ele
probe_complete	Zeichenfolgenwert, der im Workflow durch eine Orchestration-Aktivität ausgelöst wird, um anzuzeigen, dass der MID-Server eine Aufgabe ausgeführt hat.	Das probe_complete-Event wird von Orchestration-Sensorprozessoren über die Workflow-Hilfsfunktion `handleEventById` ausgelöst.	Der `onProbe_complete` Event Handler befindet sich im `WebServiceActivityHandler` und wird von den meisten Orchestration-Aktivitäten verwendet.	Eve wie dara Ser Akt
pause	Zeichenfolgewert, der von einem SLA an einen Workflow gesendet wird, um die **Timer**-Aktivität anzuhalten.	Wenn ein SLA angehalten ist, müssen die SLA-Workflows angehalten werden, wenn ein Timer ausgeführt wird.	Die Verwendung erfolgt ausschließlich für den SLA-Timer.	SLA
resume	Zeichenfolgewert, der von der **Timer**-Aktivität verwendet wird, um einen angehaltenen Timer fortzusetzen (siehe Pause).	Wenn ein SLA wieder aufgenommen wird, müssen auch die SLA-Workflows wieder aufgenommen werden.	Die Verwendung erfolgt ausschließlich für den SLA-Timer.	SLA

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Glide-Events relativ zu Workflows

Vom Workflow werden mehrere Glide-Events verwendet.

Workflow Glide-Events

Ereignis	Beschreibung	Zweck	Benutzen	Quelle	Thread	Listener
Einfügen	Globales Event beim Einfügen eines GlideRecord-Objekts, durch das die Skript-Engine und dadurch die Workflow-Engine aktiviert wird.	Startet Workflows, die mit dem aktuellen GlideRecord verknüpft sind, entweder als Referenz, wie in Anforderungselementen und SLA-Timern, oder durch Bedingungen, die der GlideRecord-Tabelle zugeordnet sind.	Es gibt keine explizite, kundenseitige Verwendung in einem Workflow. Es ist Teil der Glide-Engine und mit diesem Event können Workflows nur gestartet werden. Workflows können auch manuell mit einem Skript gestartet werden.	Workflow-Engine, RunEngine	Aktueller Thread, aktueller Mutex	Benutzeraktion: Einfügen
Aktualisierung	Globales Event bei der Aktualisierung eines GlideRecord, durch das die Skript-Engine und dadurch die Workflow-Engine aktiviert werden.	Sucht in der Workflow-Kontexttabelle [wf_context] nach laufenden Workflows, die dem aktuellen GlideRecord nach Dokument-ID zugeordnet sind.	Es gibt keine explizite, kundenseitige Verwendung in einem Workflow. Es ist Teil der Glide-Engine, und bei diesem Event können Workflows nur den nächsten Übergangssatz durchlaufen.	Workflow-Engine, RunEngine	Aktueller Thread, aktueller Mutex	Benutzeraktion: Update eines GlideRecord
Löschen	Globales Event beim Löschen eines GlideRecord-Objekts, durch das die Skript-Engine und dadurch die Workflow-Engine aktiviert werden.	Sucht in der Workflow-Kontexttabelle [wf_context] nach laufenden Workflows, die dem aktuellen GlideRecord nach Dokument-ID zugeordnet sind.	Es gibt keine explizite, kundenseitige Verwendung in einem Workflow. Es ist Teil der Glide-Engine, und bei diesem Event können Workflows	Workflow-Engine, RunEngine	Aktueller Thread, aktueller Mutex	Benutzeraktion: Löschen eines GlideRecord

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow Glide-Events (Fortsetzung)

Ereignis	Beschreibung	Zweck	Benutzen	Quelle	Thread	Listener
			nur den nächsten Übergangssatz durchlaufen.			
Abfrage	Globales Event für die Abfrage der Glide-Datenbank, durch die die Skript-Engine und dadurch die Workflow-Engine aktiviert werden.	Sucht in der Workflow-Kontexttabelle [wf_context] nach laufenden Workflows, die dem aktuellen GlideRecord nach Dokument-ID zugeordnet sind.	Es gibt keine explizite, kundenseitige Verwendung in einem Workflow. Es ist Teil der Glide-Engine, und bei diesem Event können Workflows nur den nächsten Übergangssatz durchlaufen.	Workflow-Engine, RunEngine	Aktueller Thread, aktueller Mutex	Benutzeraktion: Abfrage eines GlideRecord

Workflow-Event-spezifische Funktionen

Es gibt verschiedene Funktionen, die sich speziell auf Workflow-Events beziehen.

Workflow-Event-spezifische Funktionen

Funktion	Beschreibung	Zweck	Verwenden
registerForEvent (eventName)	Funktion in der Workflow-Umgebung, die Events als Zeichenfolgen für das Feld `wf_executing.registered_events` schreibt.	Die Workflow-Events sind nur Zeichenfolgen. Wenn eine für ein Event registrierte Aktivität ausgeführt wird, wird eine durch Kommas getrennte Gruppe von Events mit dem Datensatz „Workflow-Ausführungsaktivität [wf_executing]“ gespeichert. Wenn das Event im Workflow-Kontext ausgelöst wird, sucht die Tabelle wf_executing nach allen ausführenden Datensätzen, die die Zeichenfolge enthalten, die das Event im Feld `wf_executing.registered_events` darstellt	Der globale Variablen-Workflow, der für alle Workflow-Aktivitätsdatensätz [wf_activity] verfügbar ist, ist der Ursprung des Aufrufs. Zum Beispiel kann ein Designer aus einer Aktivität **Skript ausführen** heraus Folgendes schreiben: `workflow.registerForEvent ('myEventName');`
unRegisterForEvent (eventName)	Funktion in der Workflow-Umgebung, die einen Zeichenfolgewert entfernt, der ein in das Feld `wf_executing.registered_events` geschriebenes Event darstellt.	Die Workflow-Events sind nur Zeichenfolgen, die in das Feld `wf_executing.registered_events` geschrieben werden. Wenn sich eine Aktivität für ein Event abmeldet, wird die durch Kommas getrennte Event-Gruppe	Der globale Variablen-Workflow, der für alle Datensätze „ Workflow-Aktivität [wf_activity]“ verfügbar ist, ist der Ursprung des Aufrufs. Zum Beispiel kann ein Designer aus der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Event-spezifische Funktionen (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung	Zweck	Verwenden
		durchsucht, die im Datensatz „Workflow-Ausführungsaktivität [wf_executing]“ gespeichert ist. Wenn die Zeichenfolge gefunden wird, wird sie entfernt.	Aktivität **Skript ausführen** heraus Folgendes schreiben: `workflow.unRegisterForEve ('myEventName');`
fireEvent (eventName)	Funktion in der Workflowumgebung, die den Inhalt des Felds `wf_executing.registered_events` prüft, indem es den Inhalt mit dem übergegebenen `eventName` vergleicht.	Die Workflow-Events sind nur Zeichenfolgen, die in das Feld `wf_executing.registered_events` geschrieben werden. Wenn `fireEvent (eventName)` von einer Workflow-Aktivität aufgerufen wird, stellt die Workflow-Engine alle ausgeführten Datensätze, die die Zeichenfolge im registrierten Feld enthalten, in die Warteschlange.	Der globale Variablen- Workflow, der für alle Datensätze „Workflow-Aktivi [wf_activity]“ verfügbar ist, ist der Ursprung des Aufrufs. Zum Beispiel kann ein Design aus einer Aktivität **Skript ausführen** heraus Folgendes schreiben: `workflow.fireEver ('myEventName');`
fireEvent (eventRecord, eventName)	Funktion in der Workflow-Umgebung, die ein Event an einen bestimmten Datensatz „Workflow-Ausführungsaktivität [wf_executing]“ sendet. Der `eventRecord` ist ein GlideRecord vom Typ wf_executing.	Dieser Eventaufruf erwartet einen `onMyEvent` Event Handler in der im Eventdatensatz dargestellten Aktivität (Tabelle „Workflow-ausführende Aktivität [wf_executing]“). Wenn `fireEvent (eventRecord, eventName)` von einer Workflow-Aktivität aufgerufen wird, stellt die Workflow-Engine den spezifischen ausführenden Datensatz mit diesem Event in eine Warteschlange und übergibt das Event an die Aktivitätsdefinition, die der Handler on<eventName> verwaltet. Dieses Event wird in einem eigenen Mutex in die Warteschlange gestellt, sodass die aktuelle Warteschlange abgeschlossen wird, bevor dieses Event verarbeitet wird.	Die Workflow-Skripteinbindu enthält den Aufruf dafür. Zum Beispiel kann ein Designer aus der Aktivität **Skript ausführen** heraus Folgendes schreiben: `var w = neuer Workflow (); w.fireEvent (Ausführen, eventName);`
fireEvent (eventRecordSysId, eventName)	Funktion in der Workflow-Umgebung, die ein Event an einen bestimmten Datensatz „Workflow-Ausführungsaktivität [wf_executing]“ sendet. Die `eventRecordSysId` ist die sys_id eines GlideRecord vom Typ wf_executing.	Dies ist das gleiche wie das vorstehende `fireEvent`, außer dass eine ID akzeptiert wird und der Datensatz „Workflow-Ausführungsaktivität [wf_executing]“ zurückgegeben wird.	Die `Workflow`-Scripteinbindung enthält den Aufruf dafür. Zum Beispiel kann ein Designer aus der Aktivität **Skript ausführen** heraus Folgendes schreiben: `var w = neuer Workflow (); w.fireEvent (Ausführen, eventName);`
fireEvent (eventRecordSysId, eventName, optionalJSONObject)	Funktion in der Workflow-Umgebung, die ein Event an einen bestimmten Datensatz „Workflow-Ausführungsaktivität	Dies ist das gleiche wie das vorstehende `fireEvent`, außer dass ein JSON-Objekt als dritter Parameter akzeptiert wird. Dieses	Die `Workflow`-Scripteinbindung enthält den Aufruf dafür. Zum Beispiel vo innen ein **Skript ausführen**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Event-spezifische Funktionen (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung	Zweck	Verwenden
	[wf_executing]“ sendet. Die `eventRecordSysId` ist die sys_id eines GlideRecord vom Typ wf_executing.	Objekt kann beliebige Daten angeben, die als JSON ausgedrückt werden können. Sie können beim Erstellen einer Workflow-Aktivität auch zusätzliche Funktionen angeben.	Aktivität kann ein Designer schreiben: `var w = neuer Workflow (); w.fireEvent (Ausführen, eventName, JSONObject);`
broadcastEvent (contextId, eventName)	Funktion in der Workflow-Umgebung, die ein Event an alle derzeit ausgeführten Datensätze „Workflow-Ausführungsaktivität [wf_executing]“ in einem angegebenen Kontext unabhängig von ihrem Status sendet.	Dies ist das gleiche wie das vorstehende *`fireEvent`*, außer dass eine ID akzeptiert wird und der Datensatz „Workflow-Ausführungsaktivität [wf_executing]“ zurückgegeben wird.	Die *`Workflow`*-Scripteinbindung enthält den Aufruf dafür. Zum Beispiel kann ein Designer aus einer Aktivität **Skript ausführen** heraus Folgendes schreiben: `var w = neuer Workflow(); w.broadcastEvent (context eventName);`
broadcastEvent (eventName)	Funktion in der Workflow-Umgebung, die ein Event an alle derzeit ausgeführten Datensätze „ Workflow-Ausführungsaktivität [wf_executing]“ im aktuellen Kontext sendet, unabhängig von ihrem Status.	Dies sollte nicht mit dem vorstehenden *`broadcastEvent`* verwechselt werden. Dieses Event ist nur für die aktuellen Datensätze „Workflow-Ausführungsaktivität [wf_executing]“ verfügbar.	Dies ist nur über die globale Workflowvariable des aktuellen Kontexts verfügbar. Das folgende Beispiel zeigt die Verwendung innerhalb des Skripts einer Aktivitätsdefinition: `workflow.broadcastEvent (eventName)`

Eventspezifische Workflow-Aktivitäten

Die folgenden Workflow-Aktivitäten lösen Events aus.

Eventspezifische Workflow-Aktivitäten

Aktivitätsname	Beschreibung	Zweck	Benutzen	Quelle	Thread
Event erstellen	Erfordert ein Event aus der Event-Registrierung und kein Workflow-Event. Diese Aktivität befindet sich in der Kategorie **Benachrichtigung** der Workflow-Struktur.	Löst das Benachrichtigungs-Event aus, das in der Tabelle „Workflow-Aktivität [wf_activity]“ angegeben ist.	1. Navigieren zu **Systemrichtlinie** > **Events** > **Registrierung** 2. Erstellen Sie ein Event. 3. Navigieren zu **Systemrichtlinie** > **Vorlagen** und erstellen Sie eine E-Mail-Vorlage. 4. Navigieren zu **Systemrichtlinie** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an.	Ereignisregistrierung	Ausgelö im aktue Thread u Benachr im Work behande einem W verarbei

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eventspezifische Workflow-Aktivitäten (Fortsetzung)

Aktivitätsname	Beschreibung	Zweck	Benutzen	Quelle	Thread
			5. Erstellen Sie eine E-Mail-Benachrichtigung , die durch das von Ihnen erstellte Ereignis ausgelöst wird und die von Ihnen erstellte Vorlage sendet. **6.** Ziehen Sie auf dem Workflow-Canvas die Aktivität **Event erstellen** auf den Canvas und ordnen Sie sie dem neu registrierten Event zu. Wenn der Workflow ausgeführt wird, wird das Event erstellt und die dem Event zugeordnete E-Mail wird gesendet.		
Auf WF-Event warten	Überwacht Workflow-Events, wie in der Tabelle Workflow-Events im Basissystem beschrieben, und nur im aktuellen Kontext. Diese Aktivität befindet sich in der Kategorie **Bedingungen** der Workflow-Struktur.	Wartet auf eine andere Übergangsverzweigung des aktuellen Kontextes, um ein Event auszulösen.	Übernimmt einen Event-Namen als Eingabe. Wenn die Aktivität ausgeführt wird, wird der angegebene Event-Name zu einem Zeichenfolge-Array hinzugefügt, das in der Spalte **registriered_events** gespeichert ist. Die Werte in dieser Spalte befinden sich in einer Liste aller Events, auf die die Aktivität wartet, wenn sie ausgeführt wird.	Die Aktivität **Auf WF-Event warten** hat ein generisches `onUnhandledEvent` das das aktuelle Event mit dem Wert testet, der an die Variable übergeben wurde. Wenn sie übereinstimmen, setzt **Auf WF-Event warten** den Workflow fort.	Ausgelö aktuelle oder vo Skriptei

Automatische Übersetzung

Workflow-Phasen

Workflows können den Fortschritt des Workflows anzeigen, indem ein als Phasenfeld bestimmtes Feld aktualisiert wird.

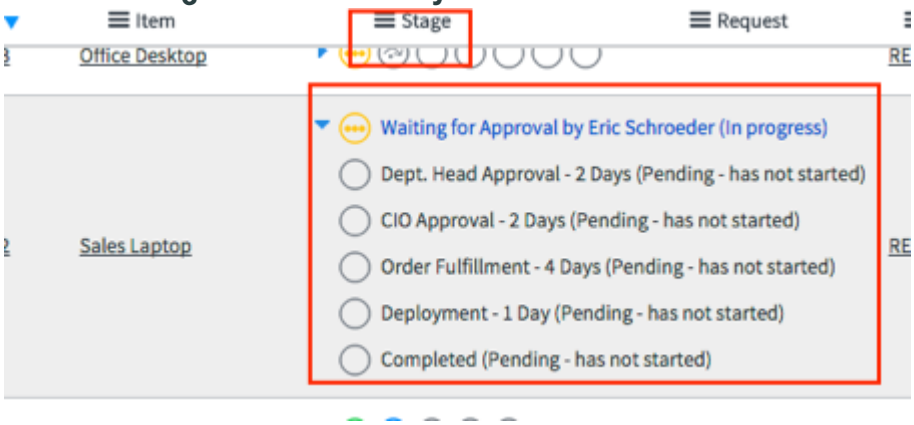
Beispielsweise besitzt die Tabelle „Incident [incident]“ ein Feld **Incident-Status**, das den Fortschritt angibt, vom Servicekatalog wird jedoch das Feld **Stufe** verwendet.

Um den Fortschritt des Workflows durch die möglichen Stufenwerte anzuzeigen, aktualisiert die Schnittstelle das in den Workflow-Eigenschaften ausgewählte **Stufenfeld**. Die verfügbaren Felder hängen von der vom Workflow verwendeten Tabelle ab. Wenn das Feld eine Auswahlliste enthält, sind die Auswahlmöglichkeiten als Stufenwerte für den

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow verfügbar. Wenn es sich bei dem Feld um ein Workflow-Feld handelt, wird wie bei dem Feld **Stufe** des Servicekatalogs ein Symbol angezeigt, das den Fortschritt des Workflows anzeigt.

Servicekatalog-Feld "Stufe" mit Symbolen



Nachdem dem Workflow Phasen hinzugefügt wurden, können sie jeder Workflow-Aktivität zugewiesen werden. Wenn beim Ausführen des Workflows eine Aktivität mit einer zugewiesenen Stufe auftritt, weist die Workflow-Engine die Stufe dem Datensatz zu, der dem Workflow-Kontext zugeordnet ist.

Bei Workflows, die die Tabelle „Anforderungselement [sc_req_item]“ verwenden, wird das Feld "Stufe" automatisch auf das Feld **Stufe** der Tabelle festgelegt und kann nicht geändert werden. Der für einen Workflow, der in der Tabelle „Anforderungselement“ ausgeführt wird, angezeigte Stufenstatus basiert auf dem Status der Workflow-Aktivitäten.

- Wenn eine Aktivität aktiv ist, wird die Stufe mit dem Status **In Bearbeitung** angezeigt.
- Wenn eine Aktivität den Status **Ausstehend** oder **Abgeschlossen** besitzt, spiegelt die Stufe diesen Zustand wider.
- Wenn eine Aktivität abgebrochen wird, wird **Anfrage abgebrochen** im Feld **Stufe** angezeigt. Die Bezeichnung „Cancelled“ in der Tabelle „wf_stage“ ist ein reserviertes Wort und wird nicht im Feld **Stufe** angezeigt.

Wie werden Stufenwerte abgeleitet?

Phasenwerte werden aus verschiedenen Quellen in der Schnittstelle abgeleitet.

Hinweis:
Eine aktualisierte Methode zum Verwalten von Workflow-Phasen als Satz ist ebenfalls verfügbar. Informationen zum Gruppieren und Wiederverwenden von Phasen finden Sie unter Workflow-Stufensätze .

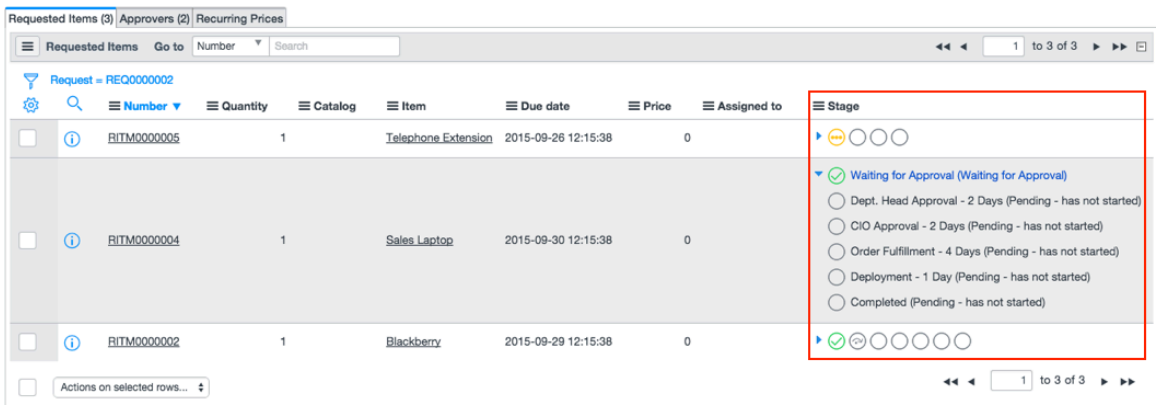
Stufenwerte werden aus den folgenden Quellen abgeleitet:

- **Auswahlmöglichkeiten für die Spalte „Stufe“**: Für die Spalte, die als Spalte **Stufe** für den Workflow ausgewählt ist, definierte Auswahlmöglichkeiten.
- **Standardstufen für die Tabelle**: Stufen, die in der Tabelle „Stufenstandard [wf_stage_default]“ für die ausgewählte Tabelle definiert sind.
- **Workflow-spezifische Stufen**: Wird nur auf den Workflow angewendet, für den sie in der Tabelle „Workflow-Stufe [wf_stage]“ definiert wurden.
- **Stufenwerte in vorhandenen Datensätzen**: Werte aus der designierten Spalte **Stufe** der Tabelle, die dem Workflow zugeordnet ist, werden von vorhandenen Datensätzen übernommen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn das Stufenfeld für einen Workflow die als **Stufe** bezeichnete Tabellenspalte ist, wird der Fortschritt des Workflows in jeder Listenansicht angezeigt, die die Spalte **Stufe** enthält.

Stufen in einer Liste



Für die in den Listenansichten angezeigten Stufenwerte wird basierend auf den ausgeführten Workflow-Aktivitäten ein Status angegeben. Wenn für eine Aktivität eine Stufe festgelegt wurde und die Aktivität derzeit im Workflow aktiv ist, wird die Stufe mit dem Status **In Bearbeitung** angezeigt. Das Gleiche gilt, wenn sich die Aktivität im Status **Ausstehend** oder **Abgeschlossen** befindet. In diesem Fall spiegelt die Stufe den Status wider.

Beispiel

Wenn die Workflow-Tabelle Anforderungselement [sc_req_item] lautet, wird das Stufenfeld automatisch auf die Spalte **Stufe** der Tabelle festgelegt und kann nicht geändert werden. Die folgenden Stufenwerte für das Anforderungselement werden in einer Auswahlliste aus der Tabelle „Dictionary-Eintrag [sys_dictionary]“ angezeigt:

- Warte auf Genehmigung
- Ausführung
- Lieferung

Darüber hinaus hat die Tabelle „Anforderungselement“ die folgenden Standardphasen:

- Anforderung abgebrochen
- Abgeschlossen

Hinweis:

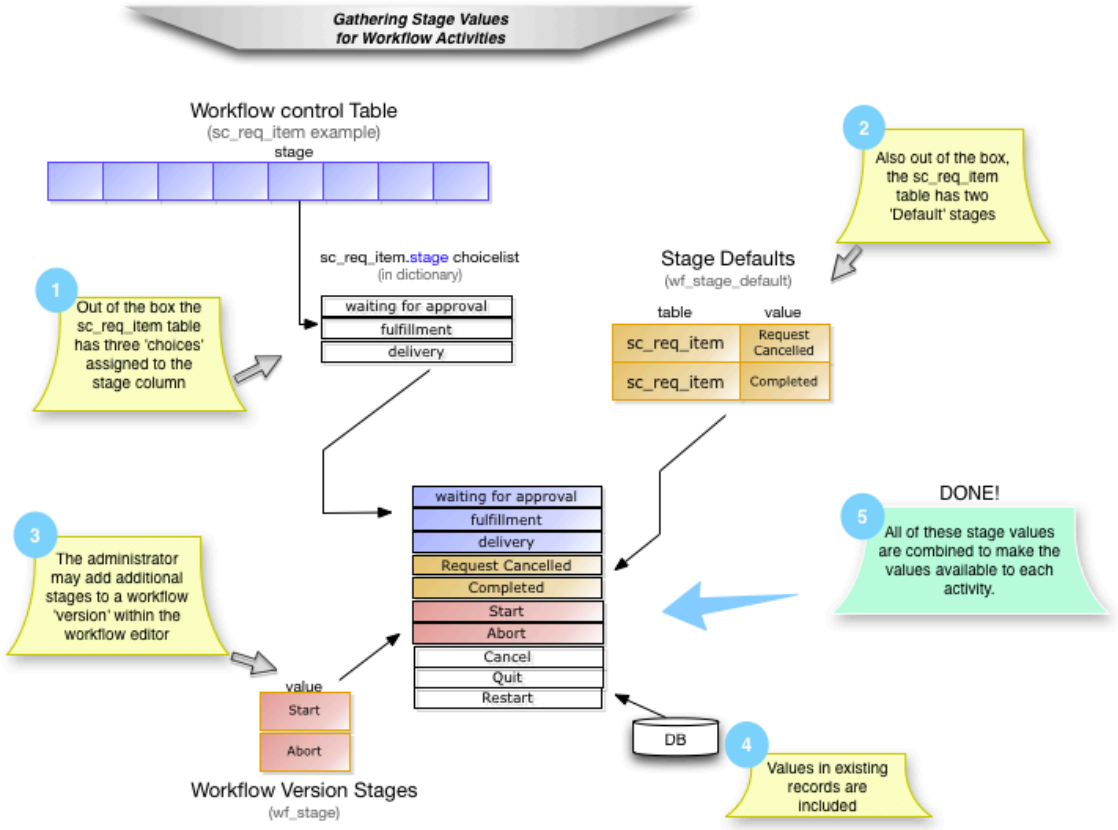
Wenn eine Aktivität abgebrochen wird, wird im Feld **Stufe** „Anforderung abgebrochen“ angezeigt. Die Bezeichnung „Cancelled“ in der Tabelle „wf_stage“ ist ein reserviertes Wort und wird nicht im Feld **Stufe** angezeigt.

Wenn Sie verfügbare Aktivitätsstufen in Workflow-Editor bearbeiten, werden in der Liste die folgenden Stufenwerte angezeigt:

- Warte auf Genehmigung
- Ausführung
- Lieferung
- Anforderung abgebrochen
- Abgeschlossen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das folgende Diagramm zeigt den Prozess, der zum Erfassen von Stufenwerten aus der Tabelle Anforderungselement zum Auffüllen der Liste **Stufen** in Workflow-Aktivitäten verwendet wird.



Hinweis:
Wenn Sie einen Workflow mit einer anderen Tabelle als der Tabelle „Anforderungselement [sc_req_item]“ erstellen, müssen Sie in den Workflow-Eigenschaften ein **Stufenfeld** auswählen, damit der Workflow über Stufen verfügt.

Workflow-Stufen verwenden

Sie können Workflow-Phasen hinzufügen oder ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workflow_admin, workflow_creator oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**an.
2. Erstellen Sie einen neuen Workflow, indem Sie auf **Neu** klicken, oder öffnen Sie einen vorhandenen Workflow.
3. Wählen Sie im Formular „Workflow-Eigenschaften“ ein Feld aus, um in der Feldeigenschaft **Stufe** Stufen anzuzeigen, wenn es sich bei der Tabelle nicht um die Tabelle „Angeforderungselement [sc_req_item]“ handelt.

   Verfügbare Felder hängen von der für den Workflow ausgewählten Tabelle ab.
4. Nachdem Sie dem Workflow eine Liste mit Stufen zugewiesen haben, können Sie einen Stufenwert in einer der Workflowaktivitäten festlegen, die ein Feld **Stufe** im Dialogfeld bereitstellt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

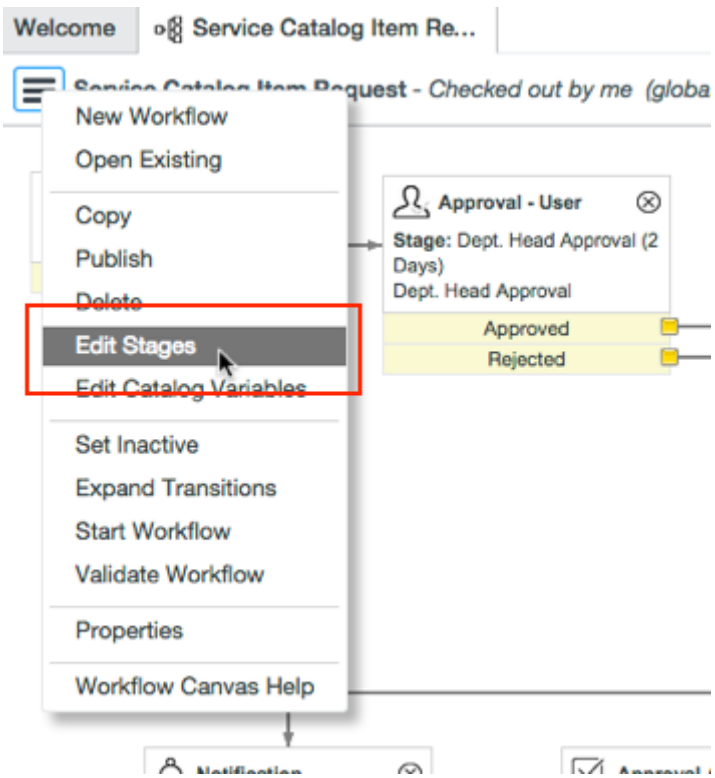
Durch das Festlegen eines Stufenwerts in einer Workflow-Aktivität wird die Workflow-Engine angewiesen, diese Stufe dem Datensatz zuzuordnen, der dem Workflow-Kontext zugeordnet ist, wenn die Aktivität während einer Ausführung gefunden wird.

Wenn eine Aktivität mit einer bestimmten Stufe beginnt, aktualisiert die Plattform das Feld **Stufe** mit dem aktuellen Wert. Bei Workflows, die für die Tabelle „Anforderungselement [sc_req_item]“ ausgeführt werden, ist das Feld `sc_req_item.stage` als Workflow-Typ-Feld definiert.

Bei der Anzeige der Stufen für einen Workflow in der Tabelle „Anforderungselement [sc_req_item]“ basiert der Status der Stufe auf dem Status der Workflow-Aktivitäten. Wenn für eine Aktivität eine Stufe festgelegt wurde und die Aktivität derzeit im Workflow aktiv ist, wird die Stufe mit einem Status **In Bearbeitung** angezeigt. Das Gleiche gilt, wenn sich die Aktivität im Status **Ausstehend** oder **Abgeschlossen** befindet. In diesem Fall spiegelt die Stufe den Status wider.

5. Um die Workflow-spezifischen Stufen eines vorhandenen Workflows zu bearbeiten, klicken Sie in der Kopfleiste auf das Zahnradsymbol und wählen Sie **Stufen bearbeiten** aus.

   Diese Stufenwerte werden wiederum mit den Auswahlmöglichkeiten, Standardwerten und vorhandenen Werten kombiniert.



Example: Workflow-Phasen

Um die Verwendung von Phasen zu optimieren, können Sie eine Phase mehreren Aktivitäten in einem Workflow zuordnen. Wenn Ihr Workflow beispielsweise die folgenden Aktivitäten zum Erstellen von Aufgaben verwendet:

1. Genehmigung bekommen
2. Ausrüstung bestellen
3. Ausrüstung erhalten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Ausrüstung zu CMDB hinzufügen
5. Ausrüstung einrichten
6. Software installieren
7. Software konfigurieren
8. Für Benutzer bereitstellen

Dann können die folgenden Phasen verwendet werden:

- Genehmigung
- Bestellung
- Konfigurieren
- Bereitstellen

Es empfiehlt sich, den Aktivitäten folgende Phasen zuzuordnen:

Beispiele für Phasen, die zu Workflow-Aktivitäten hinzugefügt wurden

Aktivität	Zugewiesene Phase
Genehmigung bekommen	Genehmigung
Ausrüstung bestellen	Bestellung
Ausrüstung erhalten	Bestellung
Ausrüstung zu CMDB hinzufügen	Bestellung
Ausrüstung einrichten	Konfigurieren
Software installieren	Konfigurieren
Software konfigurieren	Konfigurieren
Für Benutzer bereitstellen	Bereitstellen

Wenn die Aktivität **Ausrüstung bestellen**, **Ausrüstung erhalten** oder **Ausrüstung zu CMDB hinzufügen** aktiv ist, zeigt die Anzeige **Stufe** an, dass die Stufe **Bestellung In Bearbeitung** ist.

Stufen hinzufügen und übersetzen

Sie können Standardphasen, die für eine Tabelle verwendet werden, und Phasen zu vorhandenen Workflows hinzufügen

Standardstufen für eine Tabelle hinzufügen

Sie können einen Phasensatz für eine beliebige Anzahl von Tabellen als Standardsatz festlegen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Stufen im zugewiesenen Stufensatz füllen die Stufen der Workflowversion vorab aus, wenn Sie einen neuen Workflow für die zugeordnete Tabelle erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Standardphasen (nach Tabelle)**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie einen **Stufensatz** aus.
   Sie können einen neuen Satz erstellen, indem Sie auf **Neu** klicken. Geben Sie einen Namen ein und klicken Sie auf **Absenden** .
4. Wählen Sie eine entsprechende **Tabelle** aus.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Die Stufen im ausgewählten Stufensatz werden automatisch zu allen neuen Workflows hinzugefügt, die die entsprechende Tabelle verwenden.

Vorhandenen Workflow einer Stufe hinzufügen

Wenn eine für einen Workflow erforderliche Phase nicht importiert wurde oder sich nicht in dem der Workflow-Tabelle zugewiesenen Phasensatz befindet, können Sie sie manuell zum Workflow hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**an.
2. Öffnen Sie den Workflow und checken Sie ihn aus.
3. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Menüsymbol und wählen Sie **Stufen bearbeiten** aus.
4. Klicken Sie in der Liste Workflow-Stufen auf **Neu** .
5. Füllen Sie die Felder im Workflow-Stufen-Formular entsprechend aus.

   Verwenden Sie keinen Feldwert **Name** oder **Wert**, der bereits im Basissystem vorhanden ist.

Workflow-Stufenfelder

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Phase, wie er in Workflow-Feldern angezeigt wird.
Wert	Der Wert der Phase, wenn an einer anderen Stelle im System darauf verwiesen wird, z. B. in einem Skript.
Dauer	Die Standarddauer für die Phase. Derzeit nicht verwendet.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
7. Veröffentlichen Sie den Workflow.

Workflow-Aktivität einer Stufe hinzufügen

Nach dem Hinzufügen von Phasen zu einem Workflow können Sie diese den Workflow-Aktivitäten zuordnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**an.
2. Öffnen Sie den Workflow und checken Sie ihn aus.
3. Doppelklicken Sie auf die Aktivität.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Suchen Sie im Feld **Stufe** im Aktivitätseigenschaftenformular nach der Stufe, die angezeigt werden soll, wenn der Workflow die Aktivität erreicht.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Workflow-Stufen übersetzen

Sie können Übersetzungen für die Namen der Workflow-Phasen bereitstellen, sodass die Namen in der für die Instanz ausgewählten Sprache angezeigt werden.

Vorbereitungen

Für die Instanz müssen bereits Plugins zur Sprachinternationalisierung installiert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Sprache aktivieren .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sprachspezifischer Text wird in Feldtypen angezeigt, die in einer Liste, in Workflow-Phasensätzenund im Workflow-Editor für Benutzer angezeigt werden, in denen diese Sprache ausgewählt ist. Sprachspezifischer Text wird bei Anzeigen von Phasen in einem Formular nicht automatisch angezeigt. Um Phasen in einem Formular zu übersetzen, fügen Sie den Workflow-Feldoptionen übersetzten Text hinzu.

Sie können übersetzten Text für jede Sprache hinzufügen, die in der Instanz aktiviert ist. Um zum Beispiel Workflow-Stufen ins Französische zu übersetzen:

Prozedur

1. Legen Sie die Schnittstellensprache auf **Französisch** fest.
2. Navigieren zu **Workflow** > **Workflow-Editor**an.
3. Öffnen Sie einen Workflow und checken Sie ihn aus.
4. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Menüsymbol und wählen Sie **Stufen bearbeiten** aus.
5. Bearbeiten Sie das Feld **Name** für jede Stufe und geben Sie den Text ein, der für französische Benutzer angezeigt werden soll.

   Ändern Sie das Feld **Wert** nicht.
6. Vergewissern Sie sich, dass die Workflow-Stufen den französischen Text anzeigen.

Ergebnisse

Um die Phasen für mehrere Workflows gleichzeitig zu übersetzen, können Sie die Tabelle „Workflow-Phasen [wf_stage]“ direkt bearbeiten. So können Sie Workflow-Stufen aus mehreren Workflows ins Französische übersetzen:

1. Legen Sie die Schnittstellensprache auf **Französisch** fest.
2. Geben Sie im Anwendungsnavigationsfilter `wf_stage.list` ein.
3. Bearbeiten Sie das Feld **Name** für jede Stufe und geben Sie den Text ein, der für französische Benutzer angezeigt werden soll. Ändern Sie das Feld **Wert** nicht.

Workflow-Stufensätze

Phasensätze sind benannte Gruppen von Workflow-Phasen, die häufig zusammen verwendet werden. Erstellen Sie einen Phasensatz und weisen Sie ihn einer beliebigen Anzahl von Tabellen als Standardsatz zu. Sie können die Auswahllistenwerte eines Workflow-Felds als Phasen für einen Workflow importieren und einen Phasensatz exportieren, um einen neuen zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein einzelner Phasensatz stellt normalerweise einen Prozess dar, z. B. die zum Anzeigen des Fortschritts einer Servicekataloganforderung erforderlichen Phasen. Sie können auch einen Phasensatz als Standardsatz für Workflows für bestimmte Tabellen festlegen.

In einem aktiven Kontext geben Workflowphasen Rückmeldungen auf Zusammenfassungsebene über den Fortschritt eines Workflows. Stufensymbole zeigen den Status jeder Aktivität an, während sie von einem Workflow gesteuert wird. Das System aktualisiert ein **Stufenfeld**, das in den Workflow-Eigenschaften definiert ist, um den Fortschritt des Workflows durch die möglichen Stufenwerte anzuzeigen.

Aktualisierung der Workflow-Stufenwerte

Während eines Upgrades nimmt das System Änderungen am Feld **Wert** von Datensätzen in der Tabelle „Workflow-Stufe [wf_stage]“ vor.

- Alle Einträge werden in Kleinbuchstaben gemacht.
- Alle Leerzeichen und Sonderzeichen werden durch Unterstriche ersetzt.

Diese Änderungen unterstützen System Localization und aktivieren Workflows, um den übersetzten Text im Feld **Stufe** anzuzeigen.

Neuen Stufensatz erstellen

Sie können einen neuen Phasensatz erstellen, indem Sie einen Phasensatz-Datensatz erstellen und Phasensatz-Einträge manuell hinzufügen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie einen Stufensatz-Datensatz nur, wenn Sie zusätzliche Stufen wünschen, die standardmäßig nicht in der Tabelle verfügbar sind.

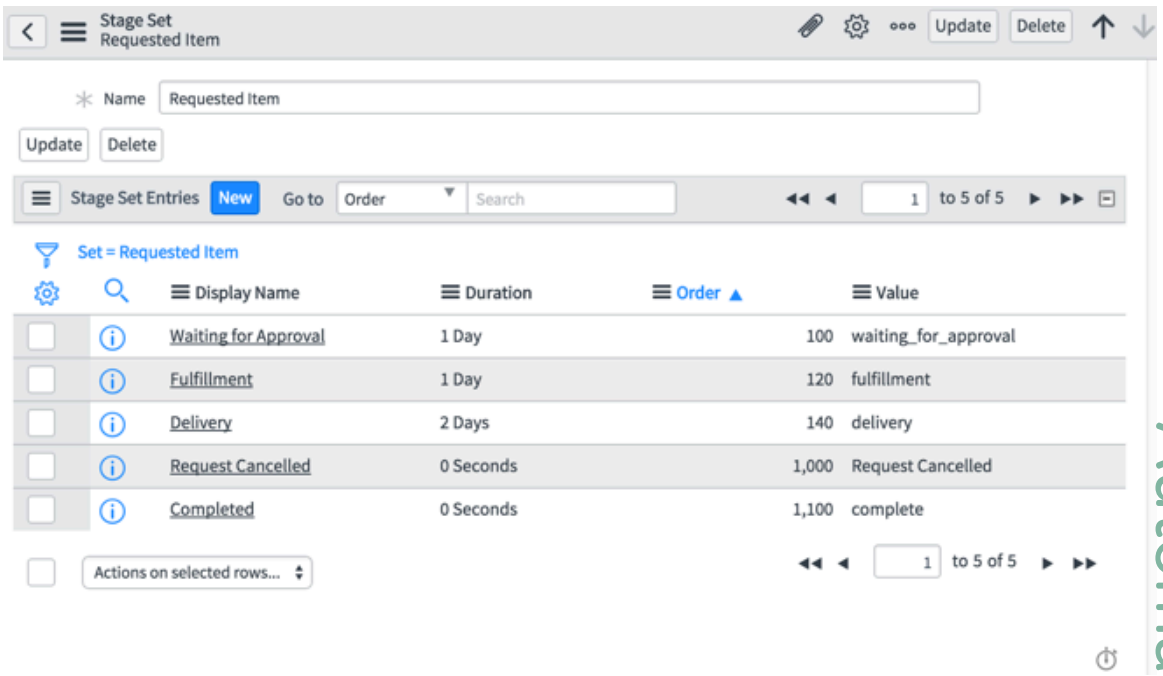
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Phasensätze**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Namen** ein, der den Zweck des Stufensatzes angibt.

   Example
   Sie können beispielsweise einen Anforderungselement-Stufensatz erstellen, der die Stufen enthält, die üblicherweise von Inventar-Tracking-Workflows oder Servicekatalog-Ausführungs-Workflows verwendet werden.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Öffnen Sie den neuen Stufensatz-Datensatz.
6. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Stufensatzeinträge** auf **Neu**.
   Jeder Stufensatzeintrag kann als **Stufe** für eine Aktivität in einem Workflow verwendet werden, der diesen Stufensatz verwendet.
7. Geben Sie einen **Namen** ein, der den Stufennamen angibt, der in Workflow-Feldern angezeigt werden soll.
8. Geben Sie einen **Wert** ein, der bei Verweis auf den Eintrag verwendet werden soll, z. B. in einem Skript.
9. Klicken Sie auf **Absenden**.
10. Stellen Sie in der zugehörigen Liste **Stufensatzeinträge** sicher, dass jeder Eintrage einen eindeutigen Wert **Bestellung** hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geben Sie einen niedrigen Wert für Stufen ein, die zu einem frühen Zeitpunkt im Workflow angezeigt werden sollen, und einen höheren Wert für spätere Stufen.



Nächste Maßnahme

Der Stufensatz kann zu einem Workflow hinzugefügt oder als Standard-Stufensatz für Workflows zugewiesen werden, die für eine bestimmte Tabelle erstellt werden.

Standardstufe verwenden

Sie können einen Phasensatz für eine beliebige Anzahl von Tabellen als Standardsatz festlegen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Stufen im zugewiesenen Stufensatz füllen die Stufen der Workflowversion vorab aus, wenn Sie einen neuen Workflow für die zugeordnete Tabelle erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Standardphasen (nach Tabelle)**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie eine **Tabelle** aus.
4. Wählen Sie den **Satz** aus, den Sie der ausgewählten Tabelle zuordnen möchten.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Stufen aus Auswahlliste importieren

Sie können die Auswahllistenwerte eines Workflow-Felds als Phasen für einen Workflow importieren.

Vorbereitungen

Erstellen Sie eine Auswahlliste wie folgt:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Fügen Sie ein benutzerdefiniertes Feld von Typ **Workflow** zur Tabelle hinzu.
- Konfigurieren Sie das benutzerdefinierte Feld für die Verwendung einer Auswahlliste.
- Wenn Sie ein neues Feld erstellen, legen Sie den **Auswahllistentyp** auf **Anzeige ohne -- Kein--** fest und erstellen Sie die Auswahlmöglichkeiten für das neu erstellte Feld.

Weitere Informationen finden Sie unter Feld für eine Workflow-Stufe erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**an.
2. Öffnen Sie den Workflow und checken Sie ihn aus.
3. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Menüsymbol und wählen Sie **Eigenschaften**.
4. Klicken Sie im Dialogfeld „Workflow-Eigenschaften“ auf die Registerkarte **Stufen**.
5. Stellen Sie in der **Stufenfeldliste** sicher, dass das richtige Workflow-Feld ausgewählt ist.
6. Klicken Sie im Abschnitt „Verwandte Links“ auf **Stufen aus Auswahlliste importieren** .
7. Klicken Sie im Dialogfeld, in dem Sie gefragt werden, ob Sie die Auswahlliste importieren möchten, auf **OK**.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Der Stufensatz kann einem Workflow hinzugefügt oder als Standardsatz für Workflows zugewiesen werden, die für eine bestimmte Tabelle erstellt werden.

Stufensatz aus einem Workflow exportieren

Sie können einen neuen Phasensatz erstellen, indem Sie die Phasen aus einem vorhandenen Workflow als Satz exportieren, anstatt Phasensatzeinträge manuell zu einem Phasensatzdatensatz hinzuzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**an.
2. Öffnen Sie den Workflow, der die Stufen enthält, die Sie als neuen Stufensatz exportieren möchten.
3. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Menüsymbol und wählen Sie **Stufen bearbeiten**, um das Dialogfeld Workflow-Stufen zu öffnen.
4. Klicken Sie im Abschnitt „Verwandte Links“ auf **Zu Stufensatz exportieren**.
5. Geben Sie einen einzigartigen **Namen** für den neuen Stufensatz ein.
6. Klicken Sie auf **OK**.

Nächste Maßnahme

Der Stufensatz kann einem Workflow hinzugefügt oder als Standardsatz für Workflows zugewiesen werden, die für eine bestimmte Tabelle erstellt werden.

Stufensatz zu Workflow hinzufügen

Sie können einem vorhandenen Workflow eine beliebige Anzahl von Phasensätzen hinzufügen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn mehrere Stufensätze Stufensatzeinträge mit demselben **Wert** aufweisen wird Stufe nur einmal im Workflow angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**an.
2. Öffnen Sie den Workflow und checken Sie ihn aus.
3. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Menüsymbol und wählen Sie **Stufen bearbeiten**, um das Dialogfeld „Workflow-Stufen“ zu öffnen.
4. Klicken Sie im Abschnitt „Verwandte Links“ auf **Aus Stufensatz importieren**.
5. Wählen Sie den Stufensatz aus.
6. Klicken Sie auf **OK**.
7. Importieren Sie nach Bedarf weitere Stufensätze für den Workflow.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie dem Workflow alle erforderlichen Phasensätze hinzugefügt haben, können Sie sie den Workflow-Aktivitäten hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow-Aktivität einer Stufe hinzufügen.

Feld für eine Workflow-Stufe erstellen

Workflows können eine Zusammenfassung des Workflow-Fortschritts bereitstellen, indem ein beliebiges Feld vom Typ **Workflow** aktualisiert wird. Wenn es sich bei dem Feld um ein Workflow-Feld handelt, wird ein Symbol angezeigt, um den Fortschritt der Workflow-Stufe anzuzeigen.

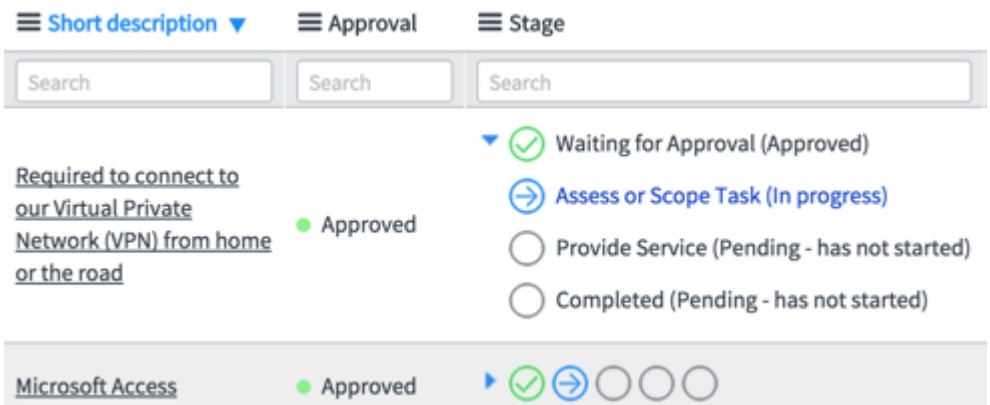
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In einem Formular zeigt das Workflow-Feld die aktuelle Phase als Auswahllistenwert an.

In einer Liste zeigt das Workflow-Feld Phasensymbole an, die die Serien von Status, Phasen, Phasen oder Aufgaben innerhalb eines Workflows darstellen. Die Phasensymbole werden mithilfe der Aktivitätsphasen aus dem zugehörigen Workflow aufgefüllt. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow-Phasen.



So erstellen Sie ein Workflow-Stufenfeld:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Standardphasen (nach Tabelle)**an.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Nähe eines Spaltenheaders, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Listenlayout**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Erstellen Sie rechts unten ein neues Feld.
4. Erstellen Sie in der Formularansicht der vom Workflow verwendeten Tabelle ein Feld mit dem **Typ** **Workflow**.
   Eine detaillierte Anleitung finden Sie unter Feld in einer Tabelle hinzufügen und anpassen .
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**.
7. Öffnen Sie einen Dictionary-Eintrag.
8. Wählen Sie im Abschnitt „Auswahllistenspezifikation“ des Formulars „Dictionary-Einträge“ die Option **Dropdown mit --Kein--** aus der **Auswahlliste** aus.
9. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
10. Definieren Sie eine Auswahlmöglichkeit für jede Workflow-Stufe, um sicherzustellen, dass das Workflow-Feld die Stufen im Formular ordnungsgemäß anzeigt.
    - Um Workflow-Stufen mit einer Auswahlliste zu erstellen, für die bereits Auswahlmöglichkeiten vorhanden sind, können Sie die Stufen aus der Auswahlliste importieren. Für jede Auswahlmöglichkeit, die für das **Stufenfeld** definiert ist, das in den Workflow-Eigenschaften ausgewählt ist, wird eine Stufe erstellt.. Ausführliche Anweisungen zum Importieren einer Auswahlliste finden Sie unter Stufen aus Auswahlliste importieren.
    - Der **Wert** jeder Auswahlmöglichkeit muss mit dem **Wert** der entsprechenden Workflow-Stufe übereinstimmen.
    - Verwenden Sie für Auswahlmöglichkeiten oder Stufen keine Leerzeichen im Feld **Wert**. Verwenden Sie Unterstriche anstelle von Leerzeichen.
    - Machen Sie die Auswahlliste schreibgeschützt. Wenn ein Benutzer den Phasenwert für einen Datensatz aus der Auswahlliste ändert, anstatt zuzulassen, dass der Workflow den Wert steuert, funktionieren die workflowgesteuerten, veralteten und linearen Render möglicherweise nicht wie beabsichtigt. Sie können auch Business Rules oder Events verwenden, um sicherzustellen, dass der Workflow entsprechend fortschreitet.

    Detaillierte Schritte zum Definieren von Auswahllisten finden Sie unter Optionen für Auswahllisten definieren .
11. Um Workflow-Phasen als Symbole anzuzeigen, fügen Sie das Feld zum Listenlayout der Workflow-Tabelle hinzu.
    Detaillierte Schritte hierzu finden Sie unter Listenlayout konfigurieren .

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie das Workflow-Feld erstellt oder aktualisiert haben:

- Wenn der Workflow nicht die Tabelle „Anforderungselement [sc_req_item]“ verwendet, stellen Sie sicher, dass das Workflow-Feld aus der Liste **Stufenfeld** in den Workflow-Eigenschaften ausgewählt wird. Einzelheiten zu diesen Schritten finden Sie unter Stufenfeld auswählen. Wenn in einem Workflow die Tabelle „Angeforderungselement“ verwendet wird, wird das Stufenfeld automatisch auf das Feld **Stufe** der Tabelle festgelegt und kann nicht geändert werden.
- Arbeiten Sie den Workflow durch. Alle anderen Aktualisierungen, die an dem Workflow-Feld vorgenommen wurden, z. B. Aktualisierungen von Business Rules oder anderen Skripts, können die Anzeige von Workflow-Phasen beeinträchtigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stufenfeld auswählen

Ein **Stufenfeld** ermöglicht es dem Workflow-Kontext, zusätzliche Workflow-Informationen anzuzeigen, z. B. den Namen der Stufe und die geschätzte Fertigstellungszeit für eine Aktivität.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass das Workflow-Feld, das Sie als Phasenfeld verwenden möchten, so konfiguriert ist, dass die Phasen richtig angezeigt werden. Einzelheiten zu diesen Schritten finden Sie unter Feld für eine Workflow-Stufe erstellen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn der Workflow nicht die Tabelle „Anforderungselement [sc_req_item]“ verwendet, können Sie angeben, welches Feld aus der Workflow-Tabelle das Stufenfeld ist. Bei Workflows, die die Tabelle „Anforderungselement [sc_req_item]“ verwenden, wird das Stufenfeld automatisch auf das Feld **Stufe** der Tabelle festgelegt und kann nicht geändert werden.

So fügen Sie ein Workflow-Stufenfeld hinzu oder bearbeiten es:

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Workflow> Workflow-Editor**.
2. Erstellen Sie den Workflow, oder checken Sie ihn aus.
3. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Menüsymbol und wählen Sie **Eigenschaften**.
4. Klicken Sie im Dialogfeld Workflow-Eigenschaften auf die Registerkarte **Allgemein**.
5. Stellen Sie in der Liste **Tabelle** sicher, dass die Tabelle mit dem Workflow-Feld ausgewählt ist.
6. Klicken Sie auf die Registerkarte **Stufen**.
7. Wählen Sie in der **Stufenfeldliste** das Workflow-Feld aus.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Genehmiger in Workflow-Stufenfeldern anzeigen

Aktivieren Sie in Workflow-Stufenfeldern die Anzeige von Genehmigern, ändern Sie die Anzahl der anzuzeigenden Genehmiger oder deaktivieren Sie die Anzeige von Genehmigern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig können nur Workflow-Phasenfelder, die den Workflow-gesteuerten Renderer verwenden, eine Liste von Genehmigern anzeigen. Nur diese Typen der Workflow-Phasen-Renderer unterstützen die Anzeige von Genehmigern.

- Linearer Renderer
- Haupt-Flow-Renderer
- Workflow-gesteuerter Renderer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Administration** > **Eigenschaften**an.
   Das System zeigt die Seite „Workflow-Eigenschaften“ an.
2. Legen Sie die folgenden Eigenschaften fest.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Anzuzeigende Anzahl von Genehmigern, wenn Genehmiger für Workflow-Stufen angezeigt werden. Nur gültig für unterstützte Listen-v2-Renderer. glide.workflow.renderer.show_approver_limit	Legt die maximale Anzahl von Genehmigern fest, die in einem Workflow-Phasenfeld angezeigt werden sollen. Das System zeigt ein Auslassungszeichen an, wenn mehr Genehmiger vorhanden sind, als die Anzeigegrenze zulässt. ○ Typ: Ganzzahl ○ Standardwert: 5
Zeigen Sie beim Anzeigen der Workflowphasen mit dem linearen Renderer Genehmiger. glide.workflow.renderer.linear.show_approver	Aktiviert (wahr) oder deaktiviert (falsch) den linearen Renderer, um Genehmiger anzuzeigen. ○ Typ: wahr | falsch ○ Standardwert: falsch
Zeigen Sie beim Anzeigen der Workflow-Phasen mit dem Haupt-Flow-Renderer Genehmiger an. glide.workflow.renderer.mainflow.show_approver	Aktiviert (wahr) oder deaktiviert (falsch) den Haupt-Flow-Renderer, um Genehmiger anzuzeigen. ○ Typ: wahr | falsch ○ Standardwert: falsch
Zeigen Sie beim Anzeigen der Workflow-Phasen mit dem Workflow-gesteuerten Renderer Genehmiger an. glide.workflow.renderer.workflowdriven.show_approver	Aktiviert (wahr) oder deaktiviert (falsch) den Workflow-gesteuerten Renderer zur Anzeige von Genehmigern an. ○ Typ: wahr | falsch ○ Standardwert: wahr

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Fügen Sie Phasen zu Workflows hinzu, die zugeordnete Workflow-Phasenfelder aufweisen.

> **Hinweis:**
> Wenn Sie einem Unterablauf Phasen hinzufügen, muss der übergeordneten Workflow auch über Phasen verfügen.

5. Wählen Sie für jede Genehmigungsaktivität, für die Sie Genehmiger anzeigen möchten, einen **Phasenwert** aus.

Example
Der Beispiel-Workflow **„Anforderung eines Servicekatalogelements“** weist beispielsweise zwei Genehmigungsaktivitäten auf. Die erste Aktivität „ **Genehmigung – Anwender** “ hat den **Phasenwert**Abt. durch Abteilungsleiter. Die zweite Aktivität **„Genehmigung – Benutzer** “ weist den **Phasenwert**CIO-Genehmigungauf.

Ergebnisse
Felder der Workflow-Phase, in denen die von Ihnen aktivierten Renderer aktiviert sind, zeigen Genehmiger bis zum Genehmiger-Anzeigelimit an. Beispielsweise werden in einem Workflow-gesteuerten Phasenfeld bis zu fünf Genehmiger angezeigt, wenn der Workflow eine Genehmigungsphase erreicht.

Feldsymbole und Tooltips für Workflow-Stufen
Ein Workflow-Phasenfeld zeigt Symbole an, um die Workflow-Phase anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Basierend auf dem für den Workflow ausgewählten Phasenrenderer können diese Symbole eine Tooltip mit zusätzlichen Informationen anzeigen.

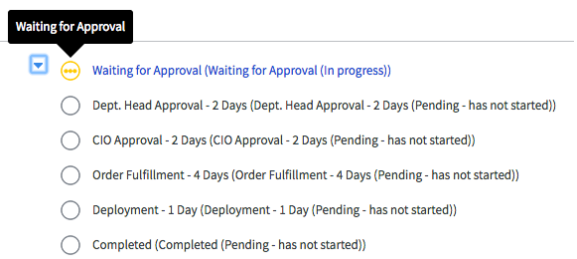
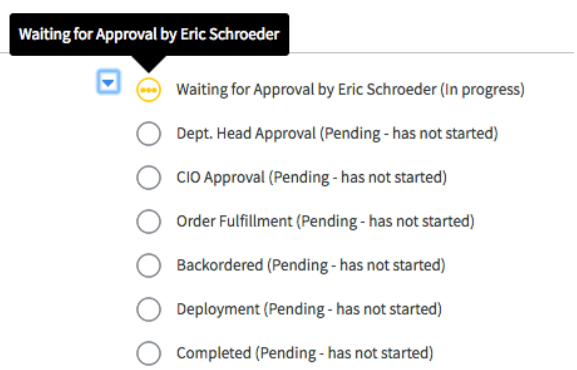
Workflow-Feldsymbole

Symbol	Workflow-Phase
	Aktueller aktiver Schritt
	Ausstehende Genehmigung
	Genehmigung abgelehnt
	Abgeschlossen
	Verspätet (Änderung/Anforderung) oder abgebrochen (Katalog)
	Übersprungen (nur Katalog)

Stufen-Tooltips

Basierend auf dem für einen Workflow ausgewählten Phasenrenderer können Workflow-Phasensymbole Tooltips mit detaillierten Informationen zu einer Phase anzeigen.

Phasenrenderer und Tooltip-Verhalten

Renderer	Tooltip-Verhalten
Legacy	Wenn ein Benutzer auf eine Phase zeigt, zeigt der Tooltip den Namen der Phase an. In der erwei 
Andere Renderer	Wenn ein Benutzer auf eine Phase zeigt, zeigt der Tooltip den Namen der Phase an. Wenn es sic 

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn der Name des Genehmigers nicht im Tooltip enthalten sein soll, navigieren Sie zu **Systemeigenschaften** > **Servicekatalog** und deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Name des ausstehenden Genehmigers im Mouseover-Fenster für Phasen-Widget anzeigen**.

Eigenschaft zur Anzeige des Namens des ausstehenden Genehmigers

Show the current pending approver's name in the stage widget mouseover

☑ Yes | No

Renderer für Workflow-Stufen

Workflow-Phasen-Renderer legen fest, wie ein Workflow Phasen in einem Workflow-Feld anzeigt.

Es sind mehrere Renderer verfügbar.

Hinweis:
Die meisten Workflows sollten den Workflow-gesteuerten Renderer verwenden. Dieser Renderer wird standardmäßig für alle Workflows verwendet. Verwenden Sie einen anderen Phasen-Renderer nur nach sorgfältiger Abwägung und um bestimmte Anforderungen hinsichtlich des Erscheinungsbildes der Phasen zu erfüllen.

Workflow-gesteuert

Verwenden Sie den Workflow-gesteuerten Renderer so oft wie möglich. Dieser Renderer zeigt Symbole für Phasen an, die den vom Workflow gesteuerten Phasenstatus verwenden. Symbole werden so angezeigt, dass sie für viele Situationen von Bedeutung sind. Dieser Renderer kann Phasen aus einem Haupt-Workflow und aus Subflows anzeigen. Die Reihenfolge der Symbole wird durch den erwarteten Pfad des ausführenden Workflows bestimmt. Im Verlauf des Workflows werden Phasen auf Pfaden, die der Workflow nicht durchlaufen hat, aus der Anzeige entfernt. Stufen aus anderen Pfaden als dem erwarteten Pfad werden nicht berücksichtigt, es sei denn, der Workflow folgt diesem Pfad.

Das Feld **Stufenreihenfolge** auf der Registerkarte **Stufen** hat zwei Optionen:

- **Für „Berechnung“** wird der tatsächliche Workflow-Pfad der Reihe nach verwendet
- Bei**Anwenderangegeben wird die Reihenfolge verwendet, die in der Spalte Reihenfolge im Datensatz Workflow-Phasen** angegeben ist

Hinweis:
Wenn der Workflow-Kontext für ein Anforderungselement gelöscht wurde, können die Phasen für dieses Anforderungselement nicht mehr gerendert werden. Dieser Phasenverlauf wird im Workflow-Kontext gespeichert.

Hauptflow

Der Hauptflowrenderer zeigt nur Symbole für Phasen an, die im Haupt-Workflow definiert sind. Verwenden Sie diesen Renderer, wenn Sie die Details der Unterabläufe nicht anzeigen möchten. Beispielsweise kann ein einzelner Haupt-Workflow mehrere Unterabläufe ausführen, um Implementierungsdetails zu behandeln. Die Phasen in diesen Unterabläufen bieten keine nützlichen Informationen für den Benutzer, der den Workflow startet, sind jedoch beim Bearbeiten des Unterabläufe hilfreich. In diesem Szenario führt die Verwendung des Hauptflowrenderers zur besten Benutzererfahrung. Das Stufenfeld zeigt den übergeordneten Prozess des Workflows an, ohne unnötige Details preiszugeben.

Das Feld **Stufenreihenfolge** auf der Registerkarte **Stufen** hat zwei Optionen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Für „Berechnung“** wird der tatsächliche Workflow-Pfad der Reihe nach verwendet
- Bei**Anwenderangegeben wird die Reihenfolge verwendet, die in der Spalte Reihenfolge im Datensatz Workflow-Phasen** angegeben ist

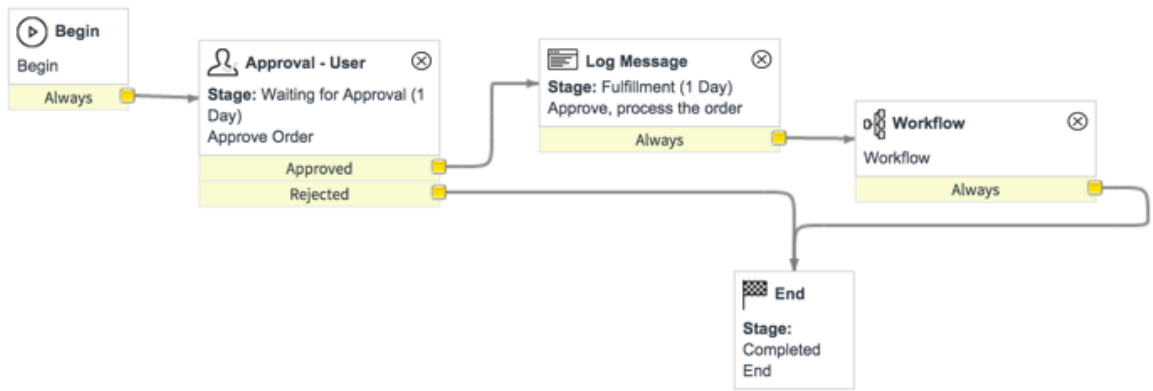
Linear

Beim linearen Rendern werden alle Phasensymbole aus dem Hauptworkflow und allen Unterabläufen innerhalb eines einzelnen Workflow-Felds in einer Liste oder einem Formular angezeigt. Es zeigt Symbole in einer linearen Reihenfolge an, unabhängig von den Pfaden, denen der Workflow bei seiner Ausführung folgt. Dieser Renderer verwendet Phasen, die sowohl im Haupt-Workflow als auch in allen Unterabläufen definiert sind, die vom Hauptablauf gestartet werden. Die Symbole werden in der vom Benutzer angegebenen Reihenfolge angezeigt. Übersprungene Phasen werden nicht angezeigt.

Verwenden Sie diesen Renderer, wenn die Workflow-Phasen in einer konsistenten Reihenfolge angezeigt werden müssen und die tatsächlichen Details zur Ausführung des Workflows weniger wichtig sind. Beispielsweise kann ein Workflow basierend auf einer oder mehrerer Bedingungs-Workflow-Aktivitäten vorherige Phasen erneut aufrufen oder wiederherstellen. Das Anzeigen dieser Schleifen im Phasenfeld bietet dem Benutzer keine nützlichen Informationen. In diesem Szenario führt die Verwendung des linearen Renderers zur besten Benutzererfahrung. Das Phasenfeld zeigt den vordefinierten Prozess einschließlich der Phasen aus Unterabläufen in einer konsistenten Reihenfolge an.

Sie können beispielsweise einen Servicekatalog-Workflow erstellen, der einen Unterablauf verwendet, um die Bereitstellung des angeforderten Elements abzuschließen. Die folgenden Abbildungen veranschaulichen den Hauptablauf und den Unterablauf für die Bestellung von Verbrauchsmaterialien.

Linearer Hauptflow



Linearer Unterablauf

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der lineare Renderer zeigt alle diese Stufen in einem Workflow-Feld an. Der übergeordnete Workflow gibt die Stufen **Warten auf Genehmigung**, **Ausführung** und **Abgeschlossen**. Der Subflow spezifiziert die Stufen **Lieferung** und **Warten auf Aufgabe** sowie **Bereitstellung OK**.

Fortschrittsanzeige

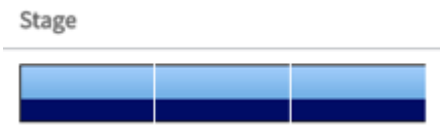
Der Fortschrittsanzeigen-Renderer zeigt eine einzelne Fortschrittsanzeige anstelle einer Abfolge von Phasensymbolen an. Dieser Renderer ist besonders nützlich, wenn Sie den allgemeinen Fortschritt des Workflows in Prozent anzeigen möchten. Jeder Phase des Workflows ist der gleiche prozentuale Anteil der Fortschrittsanzeige zugewiesen. Wenn ein Workflow z. B. 10 Phasen aufweist, werden durch das Erreichen jeder Phase im Workflow-Feld weitere 10 % der Fortschrittsanzeige angezeigt. Phasennamen werden nicht in der Fortschrittsanzeige angezeigt.

Der Fortschrittsanzeigen-Renderer ermöglicht es, den Status eines Workflows anzuzeigen, der viele Phasen umfasst. Andere Renderingoptionen bieten möglicherweise eine bessere Benutzererfahrung, wenn weniger als vier Stufen in einem einzigen Workflow gerendert werden.

Das Feld **Stufenreihenfolge** auf der Registerkarte **Stufen** hat zwei Optionen:

- **Für „Berechnung“** wird der tatsächliche Workflow-Pfad der Reihe nach verwendet
- Bei**Anwenderangegeben wird die Reihenfolge verwendet, die in der Spalte Reihenfolge im Datensatz Workflow-Phasen** angegeben ist

Fortschrittsanzeige für das Workflow-Feld



Legacy

Der Legacy-Renderer zeigt die Phasen genauso an wie Releases vor Dublin. Wenn eine Instanz von einem Release vor Dublin aktualisiert wird, werden alle vorhandenen Workflows so eingestellt, dass sie den älteren Renderer verwenden. Verwenden Sie nach Möglichkeit einen anderen Phasen-Renderer. Wenn Sie möchten, dass Ihr Workflow das Verhalten vor Dublin beibehält, verwenden Sie die Option Legacy. Der ältere Renderer weist gelegentlich falsche Daten zu und meldet falsche Daten aus dem Feld der Workflow-Phase. Wenn möglich, empfehlen wir, dass alle Workflows den Workflow-gesteuerten Renderer verwenden.

Mit dem Legacy-Renderer können Sie ein benutzerdefiniertes Symbol für ein Workflow-Feld erstellen und referenzieren, indem Sie das icons-Attribut auf eine neue Skripteinbindung setzen. Um beispielsweise mit der `Skripteinbindung WorkflowIconsSCR` zu definieren, welche Symbole verwendet werden sollen, fügen Sie dem Feld **Attribute** des Wörterbucheintrags für das Workflow-Feld das Attribut `icons=WorkflowIconsSCR` hinzu. Verwenden Sie das Attribut `icons=WorkflowIconsStages`, um das standardmäßige Anzeigeverhalten von Symbolen zu verwenden.

Der Legacy-Renderer funktioniert mit allen Tabellen außer der Tabelle „Anforderungselement“ [sc_req_item]. Verwenden Sie in diesem Fall stattdessen den Anforderungselement-Renderer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderungselement

Der Renderer für angeforderte Elemente funktioniert auf dieselbe Weise wie der ältere Renderer, er ist jedoch für die Verwendung mit der Tabelle „Anforderungselement [sc_req_item]“ vorgesehen.

Nur in Now Mobilewird der Standardstufen-Renderer verwendet.

Stufen-Renderer auswählen

In den meisten Fällen sollte der standardmäßige Workflow-gesteuerte Renderer verwendet werden. Wenn Sie bestimmte Anforderungen für die Anzeige von Phasen haben, können Sie einen anderen Phasen-Renderer auswählen.

Vorbereitungen
Beachten Sie bei der Auswahl eines Phasen-Renderers Folgendes:

- Verwenden Sie nach Möglichkeit den Workflow-gesteuerten Renderer. Dies ist der Standardrenderer, der in den meisten Fällen verwendet werden sollte.
- Verwenden Sie den älteren Renderer nur, wenn Ihre Instanz von einem Release vor Dublin aktualisiert wurde und Sie möchten, dass Ihr Workflow das Verhalten vor Dublin beibehält.

Um den linearen, Hauptflow- oder Fortschrittsanzeigen-Renderer zu verwenden, müssen Sie die folgenden Anforderungen erfüllen.

Anforderungen für den linearen und Statusanzeigen-Renderer

Renderer	Anforderungen
Linear	• Der übergeordnete Workflow und alle Subflows müssen denselben aktuellen Datensatz ändern. • In den Eigenschaften für alle Subflows muss der Wert des **Stufenfelds** für alle Subflows mit dem des übergeordneten Workflows übereinstimmen. • Der übergeordnete Flow und alle Subflows müssen die gleichen Stufen enthalten. Verwenden Sie einen Phasensatz, um sicherzustellen, dass der übergeordnete Ablauf und alle Unterabläufe die gleichen Phasen aufweisen. • Im Workflow-Canvas benötigt jeder Workflow nur die Phasen, die direkt von diesem Workflow verwendet werden. Es ist nicht notwendig, Phasen von Unterabläufen zu Aktivitäten im übergeordneten Ablauf oder Phasen vom übergeordneten Ablauf zu Aktivitäten in den Unterabläufen hinzuzufügen.
Hauptflow	• Der Workflow enthält Unterabläufe. • Sie sollten oder müssen die Details zu den Unterabläufen nicht preisgeben.
Fortschrittsanzeige	• Die Workflow-Eigenschaften müssen für die **Stufenreihenfolge** den Wert **Benutzerdefiniert** aufweisen. • Innerhalb des Workflows müssen Workflow-Stufen vorhanden sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderungen für den linearen und Statusanzeigen-Renderer (Fortsetzung)

Renderer	Anforderungen
	• Da beim Verwenden des Fortschrittsanzeigen-Renderers keine Phasennamen in einem Workflow-Feld angezeigt werden, können Sie die Phasennamen zur Darstellung eines Prozentsatzes des Workflows vereinfachen. Wenn ein Prozess beispielsweise aus vier Hauptschritten besteht, benennen Sie die Workflow-Stufen mit 25 %, 50 %, 75 % und 100 %. Geben Sie den numerischen Wert jeder Stufe (z. B. 25) in die Felder **Wert** und **Reihenfolge** ein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

So wählen Sie einen Stufenrenderer aus:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**an.
2. Öffnen Sie den Workflow und checken Sie ihn aus.
3. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Menüsymbol und wählen Sie **Eigenschaften**.
4. Klicken Sie im Dialogfeld „Workflow-Eigenschaften“ auf die Registerkarte **Stufen**.
5. Wählen Sie in der Liste **Stufen-Rendering** einen Stufen-Renderer aus.
   - Wenn Sie zwei Workflows verwenden, um zwei eindeutige Workflow-Felder in einem einzigen Datensatz zu aktualisieren, müssen beide Workflows einen anderen Renderer als den Legacy-Renderer verwenden. Sie können für jeden Workflow einen anderen Stufen-Renderer auswählen, aber wählen Sie für keinen der beiden **Legacy** aus.
   - Wenn Sie den linearen Renderer verwenden möchten, stellen Sie sicher, dass Sie in den Eigenschaften für den übergeordneten Workflow und für alle Subflows **Linear** auswählen.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Workflow-Felder mit gelöschten Datensätzen

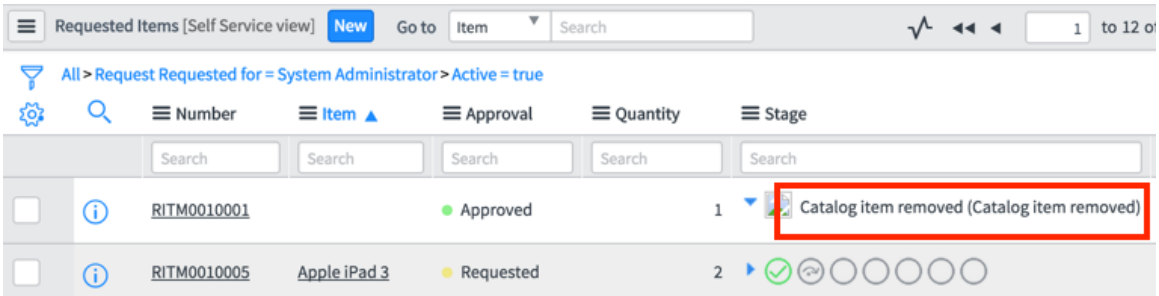
Workflow-Felder können angeben, wann ein für den Workflow erforderlicher Datensatz gelöscht wird.

Nachdem ein referenzierter Datensatz gelöscht wurde, ist die Referenz im primären Datensatz nicht mehr gültig. Wenn der Phasen-Renderer eine Referenz erkennt, die nicht mehr gültig ist, wird im Phasenfeld eine Meldung zum gelöschten Datensatz angezeigt.

Administratoren können gelöschte Datensätze wiederherstellen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Gelöschte Datensätze mit dem Modul „Gelöschte Datensätze“ wiederherstellen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflows mit fehlenden Datensätzen



Das Bild zeigt eine Liste mit zwei Workflows. Der obersten Anforderung ist kein Anforderungselement zugeordnet. Der unteren Anforderung ist ein Anforderungselement zugeordnet, dem Element ist jedoch kein Workflowkontext zugeordnet.

Workflow-Validierung

Bei der Workflow-Validierung werden verschiedene Merkmale eines Workflows untersucht, um Probleme zu ermitteln, die möglicherweise verhindern, dass der Workflow veröffentlicht wird oder fehlschlägt. Der Validierungsbericht fasst die Ergebnisse jeder einzelnen Workflow-Validierung zusammen.

Bei der Validierung wird verhindert, dass Workflows mit kritischen Fehlern ausgeführt werden, was zu einem instabilen oder unvollständigen Zustand führen würde. Es gibt eine Reihe von Validatoren im Basissystem, die Workflow-Designer über mögliche Probleme informieren. Zum Beispiel mehrere **Ende**-Aktivitäten, getrennte Übergänge, falsche Tabellenreferenzen, fehlende Subflows und von Update Sets betroffene Abhängigkeiten. In einem Workflow-Validierungsbericht werden die Ergebnisse der einzelnen Prüfer angezeigt, einschließlich einer Meldung, die die gefundenen Ergebnisse angibt. Das System überprüft einen Workflow automatisch, wenn Sie ihn veröffentlichen. Sie können die Validierung für einen Workflow auch direkt über die Steuerelemente in Workflow-Editor ausführen.

Hervorhebung kritischer Fehler

Der grafische Workflow-Editor hebt kritische Fehler hervor, wenn ein Workflow geladen wird. In diesem Beispiel fehlt ein Unterablauf und steht dem übergeordneten Workflow für den aktuellen Benutzer nicht zur Verfügung. Der grafische Workflow-Editor zeigt den Fehler an, wenn der übergeordnete Workflow geladen wird. Dazu wird die Aktivität, die den Unterablauf aufruft, (rot) hervorgehoben. Um den Fehler im übergeordneten Workflow zu beheben, klicken Sie in der Kopfleiste auf das Validierungssymbol und überprüfen die Fehlerbeschreibung im Validierungsbericht.

Überprüfen des fehlenden Unterablaufs

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Validierungen bei der Veröffentlichung

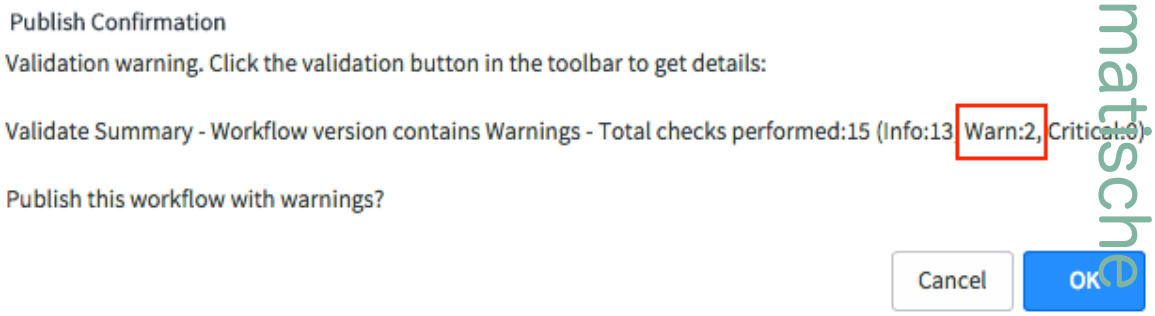
Wenn Sie versuchen, einen ungültigen Workflow oder einen Workflow mit potenziellen Problemen zu veröffentlichen, zeigt das System eine Fehlermeldung an und blockiert ggf. den Vorgang. Wenn Validierungsfehlermeldungen angezeigt werden, klicken Sie im grafischen Workflow-Editor auf das Validierungssymbol, um den Fehlerbericht anzuzeigen.

Validierungswarnung

Eine Validierungswarnung weist Sie darauf hin, dass in einem Workflow ein potenzielles Problem vorliegt, ermöglicht jedoch die Veröffentlichung des Workflows. Validierungswarnungen werden angezeigt, wenn:

- Sie bearbeiten einen Workflow, der als Unterablauf in einem anderen Workflow enthalten ist, und versuchen dann, ihn zu veröffentlichen. Das System kann nicht bestimmen, wie sich Ihre Änderungen auf den übergeordneten Workflow auswirken, und weist Sie auf die Beziehung hin.
- Eine Workflow-Aktivität verwendet eine andere Tabelle als die dem Workflow zugewiesene Tabelle. Das System warnt Sie vor einem möglichen Konflikt.

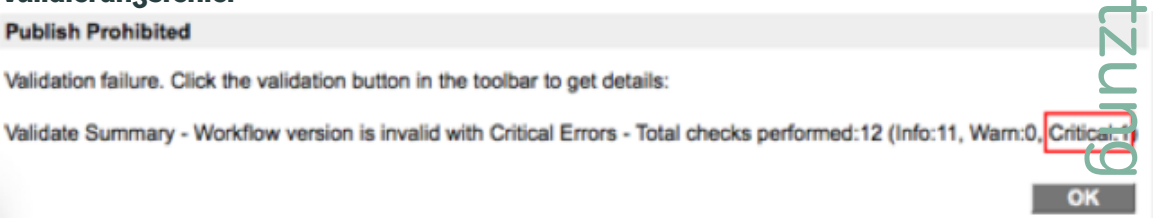
Validierungswarnung



Validierungsfehler

Bei einem Validierungsfehler werden Sie benachrichtigt, dass ein kritischer Fehler im Workflow aufgetreten ist, sodass Sie den Workflow nicht veröffentlichen können. Ein Beispiel für einen kritischen Fehler ist ein fehlender Unterablauf.

Validierungsfehler

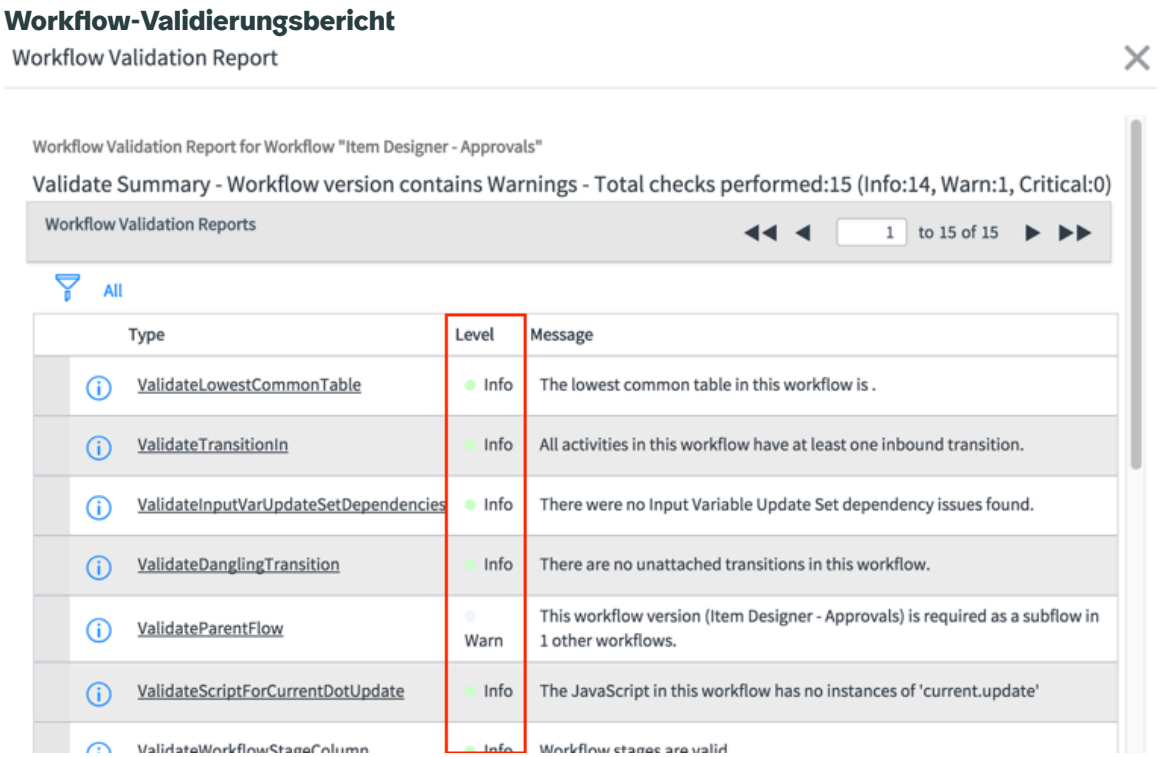


Workflow-Validierungsbericht

Validatoren zeigen drei Benachrichtigungsebenen an: CRITICAL, WARN und INFO. Der Designer kann einen Workflow veröffentlichen, der die Validierung der Ebene WARN oder INFO zurückgibt, nicht jedoch einen Workflow, der eine allgemeine Validierungsebene von CRITICAL zurückgibt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Kopfzeilenzusammenfassung

Die Kopfzeile des Validierungsberichts fasst den gesamten Validierungslauf für den angegebenen Workflow zusammen.

- **Zusammenfassung überprüfen:** Die Gesamtbewertung spiegelt die strengste Benachrichtigungsebene wider, die während der Validierung festgestellt wurde.
- **Durchgeführte Prüfungen insgesamt:** Die Gesamtzahl der durchgeführten Validierungen wird ebenfalls aufgeschlüsselt, um die Anzahl auf jeder Benachrichtigungsebene anzuzeigen.

Berichtsspalten

Der Hauptteil des Berichts zeigt die Ergebnisse jeder einzelnen durchgeführten Validierungsprüfung an. Die Spalten sind **Typ**, **Ebene** und **Nachricht**. Sie können diese Spalten wie jede Liste sortieren und filtern.

Workflow-Beendigung und externe Abhängigkeiten

Name	Implikation
Info	Stellt Informationen zur aktuellen Workflow-Version bereit. Ein Beispiel für eine Nachricht auf Informationsebene ist die Nachricht, die die unterste allgemeine Tabelle im Workflow benennt. Workflows auf dieser Validierungsebene werden als gültig und publizierbar angesehen.
Warnung	Der Benutzer wird darauf aufmerksam gemacht, dass der Prüfer Anomalien im Workflow festgestellt hat, die seine Ausführung beeinträchtigen könnten. Ein Beispiel für eine Warnmeldungsnachricht ist eine Nachricht, die Sie auf einen fehlenden Aktivitätseingabeübergang aufmerksam macht. Workflows auf dieser Validierungsebene werden als gültig und publizierbar angesehen.
Kritisch	Benennt ein Workflow-Element, das einen kritischen Fehler enthält, der die erfolgreiche Ausführung des Workflows verhindert. Beispiele hierfür sind fehlende

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Beendigung und externe Abhängigkeiten (Fortsetzung)

Name	Implikation
	oder ungültige Unterabläufe und fehlende Übergänge. Workflows auf dieser Validierungsebene können nicht veröffentlicht oder in der Produktion ausgeführt werden.

Nachricht

Die Validierungsnachricht enthält eine detaillierte Beschreibung der Ergebnisse, einschließlich Tabellennamen, Update Sets und andere Besonderheiten.

Informationen zum Validieren eines Workflows und zum Generieren eines Validierungsberichts finden Sie unter Workflow überprüfen

Workflow-Prüfer

ServiceNow Bietet mehrere Workflow-Prüfer für Workflow-Designer zum Testen ihrer Workflows.

Diese Seite listet alle verfügbaren Workflow-Prüfer auf. Unter Workflow-Validierung finden Sie Informationen zur Verwendung von Workflow-Prüfern und zum Workflow-Validierungsbericht, um den Typ der zurückgegebenen Informationen anzuzeigen.

Hängende Workflows und Update Sets

Hängende Workflows	Update-Sätze
Identifizieren Sie Workflow-Designentscheidungen, die zu einem hängenden Workflow führen können.	Identifizieren Sie verwandte Artefakte, die in verschiedenen Update Sets verschoben werden.
ValidateTransitionOut	ValidateUpdateSetDependencies
ValidateTransitionIn	ValidateUpdateSetParentDependencies
ValidateDanglingTransition	ValidateInputVarUpdateSetDependencies
ValidateSubflows	
ValidateScriptForCurrentDotUpdate	

Workflow-Beendigung und externe Abhängigkeiten

Unerwartete Workflow-Beendigung	Externe Abhängigkeiten
Identifizieren Sie Workflows, die unerwartet enden können.	Identifizieren Sie externe Artefakte, die potenzielle Workflow-Abhängigkeiten aufweisen.
ValidateSingleEnd	ValidateParentFlow

Workflow-Konflikte

Workflow-Eigenschaftenkonflikte
Identifizieren Sie Workflow-Designentscheidungen, die mit den Workfloweigenschaften in Konflikt stehen.
ValidateLowestCommonTable
ValidateTableChange

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ValidateTransitionOut

Der **ValidateTransitionOut**-Prüfer findet Aktivitätsbedingungen ohne Exit-Übergänge.

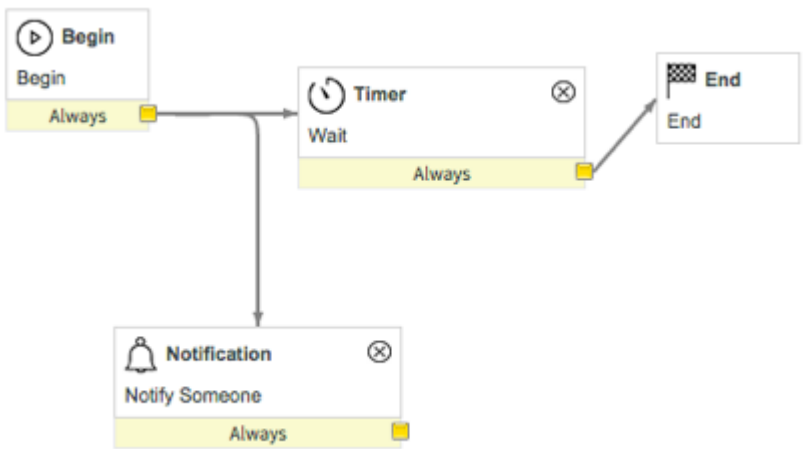
Validierungszusammenfassung

- Risiko: Aktivitätsbedingungen gehen möglicherweise nicht auf die nächste Aktivität über, wodurch der Workflow hängen bleiben kann.
- Schweregrad: Warnung
- Gültiges Ergebnis: Gültig
- Gültige Nachricht: Alle Bedingungen weisen Übergänge auf.
- Ungültiges Ergebnis: Ungültig
- Ungültige Nachricht: Dieser Workflow enthält <Bedingungsanzahl> Aktivitätsbedingungen ohne Ausgabeübergang.
- Vorgeschlagene Aktion: Wenn dies eine bewusste Designentscheidung ist, gibt es keine Korrekturmaßnahme. Suchen Sie andernfalls die im Prüfer angegebene Bedingung, und fügen Sie der nächsten Aktivität einen geeigneten Übergang hinzu.
- Veröffentlichbar: Ja
- Lauffähig: Ja
- Zugehörige Informationen: Keine

Problembehandlung

Beim Erstellen eines Workflows auf der Canvas getroffene Designoptionen können eine Aktivität ohne Exit-Bedingung legitimieren. Im ersten Beispiel werden die Aktivitäten **Benachrichtigung** und **Timer** beide zu Beginn des Workflows ausgeführt. Der **Timer** ist die Entität, die entscheidet, wann der Workflow endet. In dieser Situation wird durch Ausführen der **Benachrichtigung** und keine weiteren Übergänge das Design beibehalten und kein zusätzliches Risiko erzeugt. Der Prüfer findet und meldet den fehlenden Übergang von der Aktivität **Benachrichtigung** als eine **Warnung**, die der Designer ignorieren kann.

Bedingung ohne gültigen Übergang

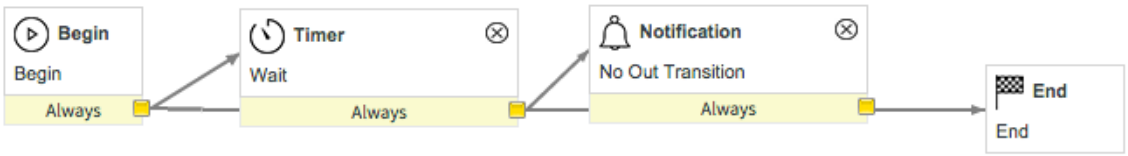


Im zweiten Beispiel besitzt die Aktivität **Benachrichtigung** keinen Exit-Übergang. Der Designer hat dies aufgrund des Layouts verfehlt. Der Übergang von der **Timer**-Aktivität erfolgt hinter der **Benachrichtigungs**-Aktivität und scheint den Exit der **Benachrichtigungs**-Aktivität mit dem **Ende** zu verbinden. Bei Workflows mit mehr als 10 oder 15 Aktivitäten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

kann es schwierig sein, alle Übergänge klar zu sehen. Der Designer dieses Workflows sah vor, dass die **Benachrichtigungs**-Aktivität zum **Ende** übergeht.

Keine Bedingung heraus



Dieser Prüfer führt den Designer zu der spezifischen Aktivität und Bedingung, die keinen Exit-Übergang hat. Der Designer entscheidet dann, ob auf die Warnung reagiert werden soll oder nicht.

ValidateTransitionIn

Der **ValidateTransitionIn**-Prüfer sucht Aktivitäten, die keine eingehenden Übergänge haben und nicht im Workflow ausgeführt werden können.

Validierungszusammenfassung

- **Risiko:**Aktivitäten, die keine eingehenden Übergänge haben, können im Workflow nicht ausgeführt werden. Wenn aus diesen Aktivitäten eine andere Logik hervorgeht, könnte der Workflow hängen bleiben, ohne dass ein Fortschritt erzielt werden kann.
- **Zweck:** Suchen Sie nach Aktivitäten, die keine eingehenden Übergänge haben.
- **Schweregrad:** Warnung.
- **Gültiges Ergebnis:**Gültig.
- **Gültige Nachricht:** Alle Aktivitäten in diesem Workflow haben mindestens einen eingehenden Übergang.
- **Ungültiges Ergebnis:** Ungültig.
- **Ungültige Nachricht:**Dieser Workflow enthält<activity count> Aktivitätsbedingungen ohne Eingabeübergang.
- **Vorgeschlagene Aktion:**Entfernen Sie entweder die Aktivitäten, um Verwirrung zu vermeiden und den Workflow verständlicher zu machen, oder stellen Sie den entsprechenden eingehenden Übergang bereit.
- **Veröffentlichbar:**Ja
- **Ausführbar:**Ja
- **Zugehörige Informationen:**Keine

Problembehandlung

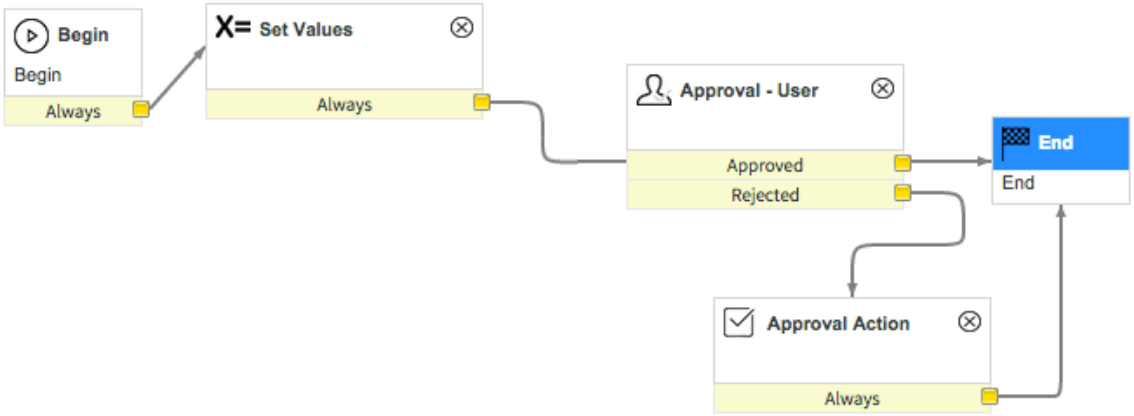
Obwohl die in diesem Prüfer erkannten Aktivitäten keinen Einfluss auf die Ausführung des Workflows haben, muss der Designer wissen, dass auf dem Canvas Aktivitäten vorhanden sind, die nicht ausgeführt werden können und insbesondere in einem Produktionssystem keinen Zweck erfüllen. Dieser Fehler wird normalerweise durch eine visuelle Fehlinterpretation der Zeichnung verursacht.

Dieser Beispiel-Workflow scheint durchaus gültig zu sein. Bei näherer Betrachtung stellen wir jedoch fest, dass der Übergang von **Werte festlegen** nicht bei **Genehmigung – Benutzer** aufhört (es gibt kein Pfeilende). Stattdessen geht dieser Übergang direkt zu **Ende**. **Genehmigung – Benutzer** kann daher nicht ausgeführt werden. Da sich im Workflow eine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

auf der Bedingungsweiterleitung der Genehmigung basierende Aktivität befindet, scheint es, als beabsichtige der Designer, dass die Genehmigung ausgeführt werden soll, und eine Korrektur ist scheinbar erforderlich.

TransitionIn ungültig



Dieser Prüfer führt den Designer zu der bestimmten Aktivität und Bedingung, die keinen eingehenden Übergang hat. Der Designer sollte einen Übergang einrichten oder die Aktivität entfernen.

ValidateDanglingTransition

Der **ValidateDanglingTransition**-Prüfer sucht und meldet alle Übergänge, die nicht bei einer Aktivität enden.

Hinweis:
Diese Übergänge sind nicht auf dem Workflow-Canvas aufgezeichnet, sie sind aber noch in der Datenbank vorhanden.

Warnung:
Dies ist ein kritischer Fehler, der die Ausführung eines Workflows verhindert.

Validierungszusammenfassung

- Risiko: Ein Workflow mit Übergängen in der Schwebe führt dazu, dass ein Workflow ohne Wiederherstellungsoptionen im Hintergrund hängt.
- Schweregrad: Kritisch
- Gültiges Ergebnis: Gültig
- Gültige Nachricht: Gültig
- Ungültiges Ergebnis: Ungültig
- Ungültige Nachricht: Ungültig
- Vorgeschlagene Aktion: Entfernen oder verbinden Sie den fehlerhaften Übergang. Rufen Sie den Quellaktivitätsnamen aus den Validierungsberichtsdetails ab und beheben Sie das Problem. Führen Sie dann die Validierung erneut aus, um Ihre Änderungen zu testen.
- Veröffentlichbar: Nein
- Lauffähig: Nein
- Zugehörige Informationen: Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung

In seltenen Fällen wird das Ziel eines Workflow-Übergangs null. Die Workflow-Canvas zeigt keine Hinweise auf den Übergang, aber zur Laufzeit hängt der Workflow, wenn er auf einen dieser Übergänge in der Schwebe stößt. Wenn der **ValidateDanglingTransition**-Prüfer diese Bedingung zum Zeitpunkt der Veröffentlichung meldet, wird die Veröffentlichungsaktion blockiert, bis das Problem behoben ist. Wenn diese Bedingung bei einer Laufzeitüberprüfung erkannt wird, darf der Workflow nicht für die Transaktion eines aktuellen Datensatzes ausgeführt werden. Stattdessen fügt das System einen kritischen Protokolleintrag hinzu, der die Aktivität mit dem fehlerhaften Übergang zum Workflow-Kontext des aktuellen Datensatzes detailliert beschreibt. Entfernen Sie den fehlerhaften Übergang aus dem Workflow-Modell, damit der Workflow für die nächste geeignete Transaktion ausgeführt werden kann.

So finden und entfernen Sie den fehlerhaften Übergang:

1. Notieren Sie sich die Workflow-Version und -Aktivität, die den fehlerhaften Übergang enthält, wie in den Prüferdetails angegeben.
2. Navigieren zu **Workflow** > **Administration** > **Workflow-Version**an.
3. Wählen Sie in der Liste der Workflow-Versionen den Workflow aus, der den fehlerhaften Übergang aufweist.
4. Fügen Sie im Formular „Workflow-Version“ die Themenliste der Workflow-Aktivitäten hinzu. Klicken Sie auf das Menüsymbol, wählen Sie **Konfigurieren> Zugehörige Listen** und verschieben Sie **Workflow-Aktivität -> Workflow-Version** aus der **Verfügbar**- Liste zur Liste **Ausgewählt** und klicken Sie auf **Speichern**.
5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Workflow-Aktivitäten** die im Prüfer angegebene Aktivität aus.
6. Zeigen Sie im Formular „Workflow-Aktivität“ den Abschnitt bzw. die Registerkarte **Workflow-Übergänge** an und identifizieren Sie den Übergang in der Liste, der keinen Wert oder einen Nullwert in der Spalte **Zu** enthält.
7. Löschen Sie diesen Übergang.
8. Kehren Sie zur Workflow-Version zurück und führen Sie die Validierungsprüfung erneut aus.

Die Warnung **Kritisch** sollte nicht mehr angezeigt werden. Der Workflow sollte bei der nächsten geeigneten Transaktion wie erwartet ausgeführt werden.

ValidateSubflows

Der**ValidateSubflows**-Prüfer erkennt alle Workflows, die als Subflows enthalten sind und die entweder inaktiv sind oder gelöscht wurden bzw. nicht als veröffentlichter Workflow für den aktuellen Benutzer verfügbar sind.

Bei jeder dieser Bedingungen hängt der Workflow, wenn die Workflow-Aktivität im Hauptflow festgestellt wird.

⚠ Warnung:
Dies ist ein kritischer Fehler, der die Ausführung eines Workflows verhindert.

Validierungszusammenfassung

- Risiko: Ein übergeordneter Workflow, der in einen gelöschten Unterablauf übergeht, hängt unbegrenzt ohne Wiederherstellungsoptionen.
- Schweregrad: Kritisch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Gültiges Ergebnis: Gültig
- Gültige Nachricht: Dieser Workflow enthält <Anzahl> gültige Unterabläufe.
- Ungültiges Ergebnis: Ungültig
- Ungültige Nachricht: Dieser Workflow enthält <ungültige Anzahl> ungültige Unterabläufe von <Gesamtanzahl Unterabläufe> Unterabläufe insgesamt.
- Vorgeschlagene Aktion: Entfernen Sie den Link im übergeordneten Workflow zum fraglichen Unterablauf, und überprüfen Sie den Unterablauf, um sicherzustellen, dass er gültig und veröffentlicht ist oder dass er für den aktuellen Benutzer ausgecheckt ist. Nachdem Sie den Zustand des Unterablaufs korrigiert haben, führen Sie die Validierung erneut aus, um Ihre Änderungen zu testen.
- Veröffentlichbar: Nein
- Lauffähig: Nein
- Zugehörige Informationen: Workflows, die als Subflows verwendet werden

Problembehandlung

Wenn ein Workflow ausgeführt wird, bestimmt die Skript-Engine – unabhängig davon, ob es sich um einen Unterablauf oder einen Hauptablauf handelt – unter Berücksichtigung der aktuellen Benutzer- und Workflowbedingungen, welche Version eines Workflows ausgeführt werden soll. Wenn ein Workflow von demselben Benutzer ausgecheckt wird, der den Workflow ausführt, ist die ausgecheckte Version die Version, die ausgeführt wird. Wenn der Benutzer nicht die Person ist, die den Workflow ausgecheckt hat, wird die veröffentlichte Version des Workflows ausgeführt. Wenn kein veröffentlichter Workflow vorhanden ist, wird kein Workflow ausgeführt.

Der **ValidateSubflows**-Prüfer adressiert folgendes Workflow-Szenario:

- Workflow ist an Benutzer A ausgecheckt.
- Workflow ist ein Unterablauf in einem übergeordneten Workflow, der von Benutzer B ausgeführt wird.
- Workflow hat keine veröffentlichte Alternative zu dem Unterablauf, der von Benutzer B ausgeführt wird.

In diesem Fall führt der übergeordnete Workflow die Ausführung des nicht veröffentlichten Unterablaufs aus und hängt dann bei dieser Aktivität, sodass kein weiterer Übergang möglich ist. Hauptabläufe, die diese Bedingung in einem Unterablauf antreffen, dürfen nicht für die Transaktion eines aktuellen Datensatzes ausgeführt werden. Stattdessen wird ein kritischer Protokolleintrag, der den Status des Unterablaufs detailliert, zum Workflow-Kontextdatensatz des aktuellen Workflows hinzugefügt. Um das Problem zu beheben, entfernen Sie den Subflow aus dem Hauptflow oder veröffentlichen Sie den Subflow, sodass er für Benutzer B verfügbar ist. Dadurch kann der Workflow bei der nächsten geeigneten Transaktion ausgeführt werden.

Der **ValidateSubflow**-Prüfer adressiert außerdem folgendes Workflow-Szenario:

- Workflow ist ein Subflow in einem übergeordneten Workflow, der von einem beliebigen Benutzer ausgeführt wird.
- Hat keine veröffentlichte Alternative zum Unterablauf, da der Workflow gelöscht wurde oder alle Versionen des Workflows nicht veröffentlicht oder inaktiv sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können keinen Workflow aus einem Listen- oder Formularworkflow löschen, der ein Unterablauf ist. Sie können jedoch eine solche instabile Bedingung mit erweiterter Skripterstellung, SQL-Optionen oder unvollständigen Update Sets erstellen, die Hauptabläufe, aber nicht die referenzierten Unterabläufe enthalten. Berücksichtigen Sie bei der Problembehandlung bei einem Workflow, der diesen Prüfer ausgelöst hat, den Verlauf des Unterablaufs, wenn Sie den Fehlerzustand bewerten.

ValidateScriptForCurrentDotUpdate

Der **ValidateScriptForCurrentDotUpdate**-Prüfer sucht Workflow-Aktivitäten mit Skripten, die die Funktion `current.update()` verwenden.

Das Aufrufen von `current.update()` verursacht erhebliche Leistungsverzögerungen bei der Transaktionsverarbeitung und kann dazu führen, dass eine Instanz hängen bleibt.

Validierungszusammenfassung

- *Risiko*: Bestenfalls kommt es bei einem Workflow, der`current.update()` in Skripts verwendet zu Leistungseinbußen. Im schlimmsten Fall tritt der Workflow in eine unendliche, rekursive Schleife ein, die den Server zum Absturz bringt.
- *Schweregrad*: Warnung.
- *Gültiges Ergebnis*: Gültig
- *Gültige Nachricht*: Das JavaScript in diesem Workflow hat keine Instanzen von 'current.update ()'.
- *Ungültiges Ergebnis*: Ungültig
- *Ungültige Nachricht*: Von diesem Workflow wird 'current.update ()' in den <count of current.update references> JavaScript-Anweisungen verwendet.
- *Vorgeschlagene Aktion* : Löschen Sie `current.update()` aus den Aktivitätsskripten, die von diesem Prüfer zitiert werden. Workflows werden innerhalb einer Transaktion ausgeführt, und „current“ wird aktualisiert oder gegebenenfalls am Ende der Transaktion eingefügt. Es ist nicht erforderlich, den Datensatz während der Transaktion explizit zu aktualisieren.
- *Publizierbar*: Ja
- *Lauffähig*: Ja

Probleme mit current.update() in Workflow-Skripten

Ein Workflow leitet die Ausführung auf eine der folgenden Arten ein:

- *Skript-Engine*: Wenn ein Workflow einer bestimmten Tabelle zugewiesen wird und eine Ausführungsbedingung erhält, wird der Workflow in INSERT ausgeführt.
- *Skript*: Jede Busniess Rule, Skripteinbindung, jedes Hintergrundskript oder Clientskript kann einen Workflow mithilfe der Workflow-Skripteinbindung und durch Aufruf von `startFlow()` initiieren.

Die Workflow-Engine initiiert einen Workflow basierend auf den übereinstimmenden Kriterien des aktuellen Datensatzes, der eingefügt wird. Die Transaktion für„ current“ wird von der Skript-Engine und nicht vom Workflow verwaltet. Workflows, die auf Grundlage von `update()` des aktuellen Datensatzes ausgeführt werden, werden nicht über die Workflow-Engine aufgerufen, sondern als Aufruf eines Clientskripts oder einer Business Rule. In beiden Fällen wird die Skript-Engine aufgerufen und der aktuelle Datensatz wird gespeichert. Es werden Bearbeitungen und Änderungen an allen aktuellen Feldern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vorgenommen und sie stehen anderen Aktivitäten und Skripts zur Verfügung, die in derselben Transaktion ausgeführt werden.

Gegebenenfalls werden andere Engines, die nacheinander mit der Workflow-Engine ausgeführt werden, z. B. die Business-Rule-Engine oder die Feldnormalisierung, für dieselbe aktuelle Datensatztransaktion aufgerufen. Alle durch diese Skripts und Aktivitäten an „current“ vorgenommenen Änderungen ändern den Datensatz im Speicher. Diese sich ändernden Werte sind als Referenz für alle anderen Transaktionen verfügbar, die von Aktivitäten und Skripts in derselben INSERT-Transaktion aufgerufen werden. Wenn alle erwarteten Änderungen ausgeführt werden, wird der aktuelle Datensatz eingefügt.

Wenn eines dieser Skripte `current.update()` für einen Datensatz aufruft, der noch eingefügt werden muss, erzwingt die Aktion eine unnötige und fehleranfällige Datenbanktransaktion. Wenn sich ein Datensatz noch nicht in der Datenbank befindet, kann er nicht aktualisiert werden. Business Rules, die bei `update()` bei einem Datensatz ausgelöst werden, der gerade eingefügt wird, kann dies zu sehr instabilen und möglicherweise unendlichen Schleifen führen.

Problembehandlung

Der Prüfer erkennt die Verwendung von `current.update()` in allen bearbeitbaren Skriptfeldern. Rufen Sie `current.update()` nicht aus einem Workflow-Skript heraus auf. Bei einem INSERT- oder UPDATE-Wert von „current“ stehen die an „current“ vorgenommenen Änderungen für alle Skripts zur Verfügung, die in derselben Transaktion ausgeführt werden, und die Skript-Engine speichert alle Änderungen in der Datenbank. Überlassen Sie die Aktualisierung von „current“ der Engine. Verwenden Sie die Skripts nur zum Einstellen und Referenzieren der aktuellen Feldwerte.

ValidateLowestCommonTable

Vom**ValidateLowestCommonTable**-Prüfer wird die unterste Tabelle in der Glide-Hierarchie gemeldet, die vom Workflow verwendet werden.

Beispielsweise ist die Tabelle „Angeforderungselement [sc_req_item]“ die unterste Tabelle in einem Workflow mit einer **Katalogaufgabe**-Aktivität. Diese Informationen sind für einen Designer von Bedeutung, der die Tabelle ändern möchte, für die ein vorhandener Workflow ausgeführt wird, nachdem der Canvas Aktivitäten hinzugefügt wurden.

Hinweis:
Dieser Prüfer liefert nur Informationen. Er zeigt keine Fehler- oder Warnbedingung an.

Validierungszusammenfassung

- Risiko: Der Prüfer informiert nur und ist mit keinem Risiko assoziiert.
- Schweregrad: Dateninformationen
- Gültiges Ergebnis: Gültig
- Gültige Nachricht: Die unterste allgemeine Tabelle in diesem Workflow ist <<table_name>.
- Ungültiges Ergebnis: nicht anwendbar (nur zur Information)
- Ungültige Nachricht: nicht anwendbar (nur zur Information)
- Vorgeschlagene Aktion: Keine
- Veröffentlichbar: Ja
- Lauffähig: Ja
- Zugehörige Informationen: Workflow-Aktivitäten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ValidateTableChange

Der **ValidateTableChange**-Prüfer meldet alle Aktivitäten im Workflow, die aufgrund der mit der Workflow-Version verknüpften Tabelle ungültig sind.

Beispielsweise ist eine Workflow-Version, die der Tabelle „Change Request [change_request]“ zugeordnet ist, jedoch eine **Kataloganforderung**-Aktivität auf der Canvas besitzt, ungültig, da die Aktivität nicht mit der ausgewählten Tabelle kompatibel ist.

Validierungszusammenfassung

- Risiko: Wenn der aktuelle Datensatz zur Laufzeit nicht aus der in der untersten allgemeinen Tabelle angegebenen Tabelle stammt, können die Aktivitäten für die unterste allgemeine Tabelle keine bestimmten Werte festlegen.
- Schweregrad: Warnung, wenn die einem Workflow zugeordnete Tabelle in der Tabellenhierarchie höher ist als die unterste für die Workflow-Aktivitäten erforderliche allgemeine Tabelle.
- Gültiges Ergebnis: Gültig
- Gültige Nachricht: Alle Aktivitäten sind für die neu ausgewählte Tabelle gültig.
- Ungültiges Ergebnis: Ungültige Aktivität
- Ungültige Nachricht: Dieser Workflow enthält <Anzahl ungültiger Aktivitäten> ungültige Aktivitäten für die neu ausgewählte Tabelle.
- Vorgeschlagene Aktion: Nehmen Sie eine der folgenden Änderungen vor:
  - Ändern Sie den Workflow so, dass die mit der untersten gemeldeten Tabelle verknüpften Aktivitäten nicht erforderlich sind.
  - Ändern Sie den Workflow, um eine Tabelle zu verwenden, die die unterste allgemeine Tabelle in ihrer Hierarchie enthält.
  - Stellen Sie sicher, dass der aktuelle Datensatz den Anforderungen der gefährdeten Aktivitäten entspricht.
- Veröffentlichbar: Ja
- Lauffähig: Ja
- Zugehörige Informationen: Workflow-Aktivitäten

Problembehandlung

Navigieren zu **Workflow** > **Administration** > **Aktivitätsdefinitionen**an. Beachten Sie die **Tabellenspalte** in der Liste. Jede nicht globale Aktivität ist einer Tabelle zugeordnet.

Wenn Sie im Formular „Workflow-Eigenschaften“ eine Tabelle auswählen, werden im Aktivitätsmenü nur Aktivitäten angezeigt, die mit der ausgewählten Tabelle kompatibel sind. Durch das Verknüpfen einer Tabelle mit einer Workflow-Aktivität kann das System bestimmte Entscheidungen über die Aktivität treffen, die den Wertvergleich, das Weiterleiten von Bedingungen oder das Festlegen und Abrufen von Feldwerten im aktuellen Datensatz beeinflussen.

Wenn ein Workflow auf die globale Tabelle [global] festgelegt ist, stellt der Prozess, der den Workflow ausführt, möglicherweise sicher, dass der aktuelle Datensatz die Anforderungen der von diesem Prüfer identifizierten Aktivitäten erfüllt. In diesem Fall funktioniert die Aktivität weiterhin wie erwartet. Wenn diese Sicherheit nicht durch den Benutzerprozess gewährleistet werden kann, verwenden Sie die vom Prüfer identifizierte Aktivität nicht, ohne eine Tabelle zuzuweisen, die den Anforderungen aller Aktivitäten auf dem Canvas entspricht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Validierungsprüfung stellt sicher, dass die von allen Aktivitäten in einem bestimmten Workflow angegebene Tabelle in der Hierarchie der für den Workflow ausgewählten Tabelle enthalten ist.

ValidateParentFlow

Der **ValidateParentFlow**-Prüfer meldet alle Workflows, die den Workflow als Subflow verwenden.

Validierungszusammenfassung

- **Risiko:** Es besteht kein Risiko, dass ein Workflow ein Subflow ist. Dies ist nur eine Warnung, dass andere Workflows durch dramatische Änderungen an einem Subflow gefährdet sind.
- **Schweregradstufe:**Warnung
- **Gültiges Ergebnis:** Gültig
- **Gültige Nachricht:** Derzeit ist <Workflow-Versionsname> kein Subflow.
- **Ungültiges Ergebnis:** Kein
- **Warnmeldung:**Diese Workflow-Version (<workflow version name>) ist als Subflow in erforderlich<workflow version count> andere Workflows.
- **Vorgeschlagene Aktion:** Seien Sie vorsichtig, wenn Sie Einstellungen wie Eingabeparameter und Rückgabewerte ändern, um sicherzustellen, dass die übergeordneten Workflows nicht beeinträchtigt werden.
- **Publizierbar:** Ja
- **Ausführbar:**Ja
- **Zugehörige Informationen:** Workflows, die als Subflows verwendet werden

Problembehandlung

Das System warnt den Workflow-Designer zum Zeitpunkt der Veröffentlichung und während der Überprüfung, dass ein Workflow ein Unterablauf ist. Diese Warnung erinnert den Designer daran, dass Änderungen am aktuellen Workflow möglicherweise die im Validierungsbericht genannten Workflows oder andere bereits in der Produktion laufende Workflows beeinflussen können. Unabhängig davon, wie einfach die Änderung eines Workflows ist, bei dem es sich um einen Unterablauf handelt, müssen Sie alle in diesem Validierungsbericht aufgeführten übergeordneten Flows vor der Veröffentlichung gründlich testen.

Wenn ein Workflow ein Unterablauf ist, können folgende Änderungen dazu führen, dass er ungültig wird:

- Ändern der Datentypen von Eingabevariablen. Stellen Sie sicher, dass alle in diesem Validierungsbericht genannten übergeordneten Workflows den korrekten Werttyp übergeben können.
- Hinzufügen von Eingabevariable. Stellen Sie sicher, dass alle in diesem Validierungsbericht aufgeführten übergeordneten Workflows alle Variablenwerte an den Unterablauf übergeben können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ändern oder Entfernen des Rückgabewerts eines Workflows. Stellen Sie sicher, dass alle Änderungen am Rückgabewert eines Workflows mit den Anforderungen aller übergeordneten Flows kompatibel sind.
- Ändern der Tabelle, in der der Workflow ausgeführt wird. Stellen Sie sicher, dass die Tabellenauswahl mit allen übergeordneten Flows kompatibel ist.

Hinweis:
Um einen Workflow zu löschen, bei dem es sich um einen Unterablauf handelt, entfernen Sie zuerst die Abhängigkeit, indem Sie den Unterablauf aus allen in diesem Validierungsbericht aufgeführten übergeordneten Flows entfernen. Nachdem die Abhängigkeiten gelöscht wurden, kann ein Benutzer mit der entsprechenden Rolle den Unterfluss löschen.

ValidateSingleEnd

Der **ValidateSingleEnd**-Prüfer findet und identifiziert mehrere **Ende**-Aktivitäten in einem einzigen Workflow.

Mehrere **Ende**-Aktivitäten in einem Workflow können beabsichtigt sein und keinen Einfluss auf den Workflow haben oder einen Fehler darstellen, den der Designer korrigieren muss.

Validierungszusammenfassung

- Risiko: Wenn sich die Ausführungspfade zu den **Endaktivitäten** nicht gegenseitig ausschließen, schließt das erste gefundene **Ende** den Workflow ab und bricht alle anderen ausführenden Aktivitäten ab.
- Schweregrad: Warnung
- Gültiges Ergebnis: Gültig
- Gültige Nachricht: Dieser Workflow enthält 1 Ende-Aktivität.
- Ungültiges Ergebnis: Ungültige Aktivität
- Ungültige Nachricht: Dieser Workflow enthält <Ende-Anzahl> Ende-Aktivitäten.
- Vorgeschlagene Aktion: Entfernen Sie überzählige **Endaktivitäten**, die nicht Teil des Designs sein sollen.
- Veröffentlichbar: Ja
- Lauffähig: Ja
- Zugehörige Informationen: Keine

Problembehandlung

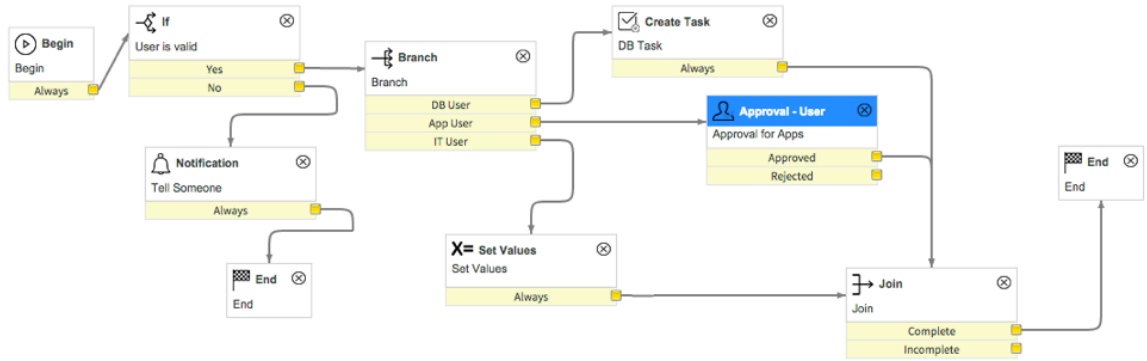
Sobald eine **Ende**-Aktivität im Workflow angetroffen wird, wird der Workflow abgeschlossen, auch wenn andere realisierbare Ausführungspfade zu einer zweiten **Ende**-Aktivität führen, die noch ausgeführt wird. Diese auszuführenden Aktivitäten werden als Teil der Bereinigungsaktionen der **Ende**-Aktivität abgebrochen. Daher müssen die Ergebnisse der Gestaltung von Workflows mit mehreren **Enden** sorgfältig geprüft werden.

Bei großen Workflows ist es oft intuitiver, den Workflow zu lesen, wenn mehrere **Ende**-Aktivitäten vorhanden sind. Im folgenden Beispiel sind die Pfade zu den beiden **Enden** sich gegenseitig ausschließende Ausführungspfade. Wenn dies ein großer Workflow war, mit vielen Aktivitäten zwischen der **Verzweigung** und dem zweiten **Ende**, wird der Wert der mehrfachen Enden offensichtlich. Eine **Nein**-Antwort von **Benutzer ist ungültig** zu einem einzelnen **Ende** hinter 33 anderen Aktivitäten nachzuverfolgen, wäre wesentlich schwieriger. Bei diesem Workflow-Design besteht kein Risiko, da für andere Aktivitäten kein Grund

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

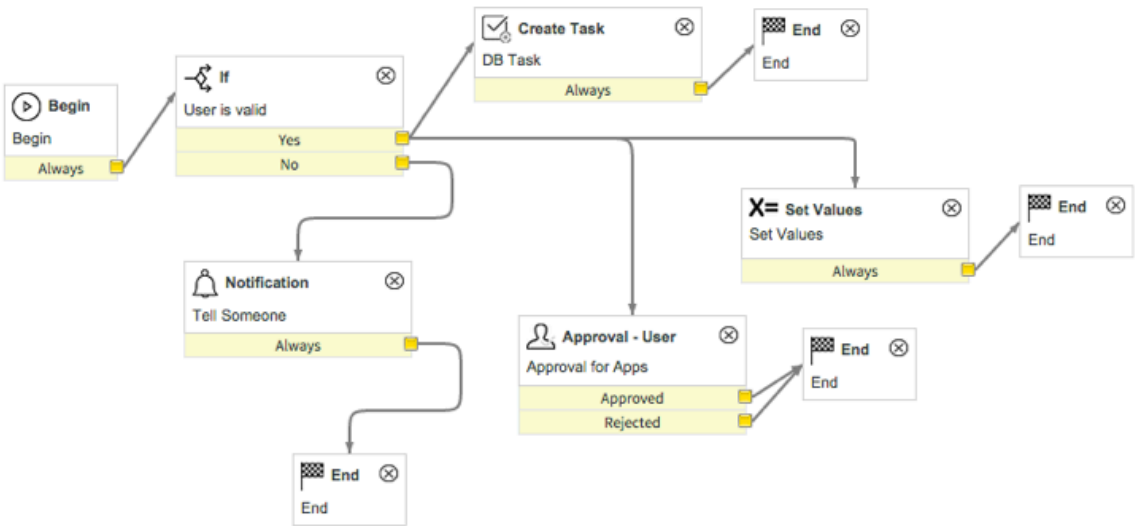
zur Ausführung besteht, wenn **Ende** nach der **Benachrichtigungs**-Aktivität den Workflow beendet.

Gegenseitig ausschließende Ausführungspfade



Das nächste Beispiel hat mehrere **Ende**-Aktivitäten in Ausführungspfaden, die sich nicht gegenseitig ausschließen. Eine **Ja**-Antwort von **Benutzer ist gültig** führt dazu, dass die **Werte festlegen**-Aktivität sofort beendet wird. Da dieser Ausführungspfad seine **Ende**-Aktivität zuerst erreicht, bricht er die Aktivitäten **Genehmigung für Apps** und **DB-Aufgabe** ab, die möglicherweise nicht das gewünschte Ergebnis sind. Wenn erwartet wird, dass alle Pfade vor **Ende** abgeschlossen sind, sollten die Aktivitäten zu einem **Join** kommen (wie im vorherigen Beispiel), das zu einem einzigen **Ende** übergeht.

Gegenseitig ausschließende Ausführungspfade



Hinweis:

Zum Hinzufügen des zweiten **Endes** klicken Sie mit der rechten Maustaste, um die original **Ende** -Aktivität zu kopieren und auf der Canvas hinzuzufügen. In den meisten Fällen ist ein einziges**Ende** die beste und zuverlässigste Methode, um sicherzustellen, dass alle Aktivitäten, die vor Abschluss des Workflows ausgeführt werden sollen, erfolgreich ausgeführt werden.

ValidateUpdateSetDependencies

Der**ValidateUpdateSetDependencies**-Prüfer identifiziert alle im aktuellen Workflow aufgerufenen Subflows und ermittelt, ob einer dieser Subflows in einem anderen (laufenden) Update Set bearbeitet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Warnung informiert den Benutzer darüber, dass dieser Workflow und eine oder mehrere seiner Abhängigkeiten aktiv so geändert werden, dass er nicht ohne zusätzlichen Aufwand gleichzeitig für eine andere Instanz bereitgestellt werden kann.

Informationen zu Update-Sätzen finden Sie unter Update-Satz erstellen und auswählen .

Validierungszusammenfassung

- Risiko: Wenn ein übergeordneter Workflow in einem Update Set bearbeitet wird und der abhängige Unterablauf in einem anderen bearbeitet wird, sind die beiden Workflows möglicherweise nicht kompatibel, wenn sie in eine andere Instanz verschoben werden. Wenn Sie unabhängige Änderungen vornehmen, z. B. für allgemeine oder erwartete Werte, können die beiden Workflows inkompatibel werden.
- Schweregrad: Warnung
- Gültiges Ergebnis: Gültig
- Gültige Nachricht: Es wurden keine Abhängigkeiten des Update Sets gefunden.
- Ungültiges Ergebnis: Ungültig
- Ungültige Nachricht: Dieser Workflow verfügt über abhängige Workflows, die sich in einem anderen Update Set befinden.
- Vorgeschlagene Aktion: Ändern und implementieren Sie beide Workflows im selben Update Set. Wenn Sie Abhängigkeiten in separaten Update Sets ändern müssen, verwenden Sie eine der folgenden Methoden:
  - Stellen Sie sicher, dass alle Update Sets gleichzeitig migriert werden.
  - Führen Sie vor der Bereitstellung des Hauptflow-Update-Sets die Abhängigkeiten in einem Update Set zusammen, bevor Sie dieses Update Set abschließen.
- Veröffentlichbar: Ja
- Lauffähig: Ja
- Zugehörige Informationen: Workflow-Bewegung mit Aktualisierungssätzen

Problembehandlung

Ein Workflow wird einem Update Set nur hinzugefügt, wenn der Workflow veröffentlicht wird. Dieser Prüfer gibt eine Warnung aus, wenn eine der folgenden Bedingungen vorliegt:

- Ein veröffentlichter Unterablauf befindet sich in einem anderen Update Set als der übergeordnete Workflow und das Update Set ist in Bearbeitung.
- Ein Unterablauf ist von einem anderen Benutzer ausgecheckt, der in einem anderen Update Set als der aktuelle Benutzer arbeitet.

Hinweis:
Dieser Prüfer sucht nicht nach Update Sets, die geschlossen wurden. Es werden nur in Bearbeitung befindliche Update Sets berücksichtigt oder Update Sets aller vom aktuellen Workflow verwendeten Unterabläufe, die für Benutzer ausgecheckt sind, die mit einem anderen Update Set arbeiten.

Beispiel

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für ein gefährdetes Entwicklungsszenario, in dem zwei Benutzer Abhängigkeiten zwischen Workflows in verschiedenen Update Sets erstellen.

Anwender A:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Legt Update Set A auf das aktuelle Update Set fest.
2. Checkt Workflow A aus.
3. Ändert den Rückgabewert des **Zeichenfolge**-Typs zu Workflow A in einen **Referenz/ Benutzer**-Typ.
4. Veröffentlicht Workflow A, wodurch ein Eintrag in Update Set A erfolgt.

Anwender B:

1. Legt Update Set B auf das aktuelle Update Set fest.
2. Checkt Workflow B aus.
3. Enthält Workflow A als Unterablauf.
4. Der Rückgabewert der Benutzerreferenz aus Workflow A wird als Genehmigungszuweisung verwendet.
5. Publiziert Workflow B, wodurch ein Eintrag in Update Set B erstellt wird.

Risiken

- Benutzer B verschiebt Update Set B in eine andere Instanz, die über eine ältere Version von Workflow A verfügt. Der Rückgabewert ist keine Benutzerreferenz. Dies hat zur Folge, dass das Ergebnis von Workflow B anders als in der Testphase der Entwicklung ausfällt.
- Benutzer B verschiebt Update Set B in eine neue Instanz, die keine Version von Workflow A hat. Workflow B hat zur Laufzeit einen Validierungsfehler und kann nicht ausgeführt werden. Ein Protokolleintrag wird zum Workflow-Protokoll des aktuellen Datensatzes hinzugefügt.

Mögliche Lösungen

Lösung 1

Migrieren Sie den übergeordneten Workflow und alle abhängigen Workflows mithilfe des gleichen Update Set gemeinsam in eine neue Instanz.

1. Legen Sie das Update Set auf das fest, das Sie zu neuen Instanzen migrieren möchten.
2. Checken Sie die Workflows aus, die einbezogen werden müssen, und veröffentlichen Sie sie erneut. Diese Aktion erzwingt einen Eintrag im aktuellen Update Set.
3. Vervollständigen Sie das Update Set mit allen Abhängigkeiten.
4. Befolgen Sie die Standardverfahren für die Migration von Update Sets zu lokalen Instanzen.

Lösung 2

Verschieben Sie abhängige Workflows zwischen Update Sets.

1. Identifizieren Sie das Update Set, das den zu migrierenden Haupt-Workflow enthält.
2. Navigiere zu **System Update Sets > Lokale Update Sets**.
3. Suchen Sie das Update Set, das die Abhängigkeiten zum Haupt-Workflow enthält, und wählen Sie es aus.
4. In der zugehörigen Liste **Kunden-Updates** wählen Sie die Workflow-Version des Subflow aus, den Sie verschieben möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie das Update Set, das den übergeordneten Workflow enthält, im Feld **Update Set** aus. Wenn sich dieses Feld nicht im Formular „Kunden-Update“ befindet, konfigurieren Sie das Formular und fügen Sie das Feld hinzu.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**. Das Basissystem verschiebt dann den abhängigen Subflow in das ausgewählte Update Set.
7. Wiederholen Sie die Schritte 4-6, um dem übergeordneten Flow-Update-Set weitere abhängige Unterabläufe hinzuzufügen.

ValidateUpdateSetParentDependencies

Der **ValidateUpdateSetParentDependencies**-Prüfer identifiziert alle Workflows, die den aktuellen Workflow als Subflow aufrufen und bestimmt, ob einer dieser übergeordneten Workflows in einem anderen Update Set bearbeitet wird, das gerade ausgeführt wird.

Diese Warnung weist den Benutzer darauf hin, dass dieser Workflow und ein oder mehrere von diesem Workflow abhängige Workflows aktiv so geändert werden, dass sie nicht ohne zusätzlichen Aufwand gleichzeitig für eine andere Instanz bereitgestellt werden können.

Validierungszusammenfassung

- Risiko: Wenn ein übergeordneter Workflow in einem Update Set bearbeitet wird und der abhängige Unterablauf in einem anderen bearbeitet wird, sind die beiden Workflows möglicherweise nicht kompatibel, wenn sie in eine andere Instanz verschoben werden. Wenn Sie unabhängige Änderungen vornehmen, z. B. allgemeine oder erwartete Werte bearbeiten, können die beiden Workflows inkompatibel werden.
- Schweregrad: Warnung
- Gültiges Ergebnis: Gültig
- Gültige Nachricht: Es wurden keine Abhängigkeiten des Update Sets gefunden.
- Ungültiges Ergebnis: Ungültig
- Ungültige Nachricht: Dieser Workflow verfügt über abhängige Workflows, die sich in einem anderen Update Set befinden.
- Vorgeschlagene Aktion: Ändern und implementieren Sie beide Workflows im selben Update Set. Wenn Sie Abhängigkeiten in separaten Update Sets ändern müssen, verwenden Sie eine der folgenden Methoden:
  - Stellen Sie sicher, dass alle Update Sets gleichzeitig migriert werden.
  - Führen Sie vor der Bereitstellung des Hauptflow-Update-Sets die Abhängigkeiten zu einem Update Set zusammen, bevor Sie das Update Set als abgeschlossen festlegen.
- Veröffentlichbar: Ja
- Lauffähig: Ja
- Zugehörige Informationen: Workflow-Bewegung mit Aktualisierungssätzen

Problembehandlung

Ein Workflow wird einem Update Set nur hinzugefügt, wenn der Workflow veröffentlicht wird. Dieser Prüfer gibt eine Warnung aus, wenn eine der folgenden Bedingungen vorliegt:

- Ein veröffentlichter Unterablauf befindet sich in einem anderen Update Set als der übergeordnete Workflow und das Update Set ist in Bearbeitung.
- Ein Unterablauf ist von einem anderen Benutzer ausgecheckt, der in einem anderen Update Set als der aktuelle Benutzer arbeitet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Dieser Prüfer sucht nicht nach Update Sets, die geschlossen wurden. Es werden nur in Bearbeitung befindliche Update Sets berücksichtigt bzw. die Update Sets aller übergeordneten Workflows, die den aktuellen Workflow aufrufen und für Benutzer ausgecheckt sind, die mit einem anderen Update Set arbeiten.

Beispiel

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für ein gefährdetes Entwicklungsszenario, in dem zwei Benutzer Abhängigkeiten zwischen Workflows in verschiedenen Update Sets erstellen.

Anwender A:

1. Legt Update Set A auf das aktuelle Update Set fest.
2. Checkt Workflow A aus.
3. Ändert den Rückgabewert des **Zeichenfolge**-Typs zu Workflow A in einen **Referenz/ Benutzer**-Typ.
4. Veröffentlicht Workflow A, wodurch ein Eintrag in Update Set A erfolgt.

Anwender B:

1. Legt Update Set B auf das aktuelle Update Set fest.
2. Checkt Workflow B aus.
3. Enthält Workflow A als Unterablauf.
4. Der Rückgabewert der Benutzerreferenz aus Workflow A wird als Genehmigungszuweisung verwendet.
5. Publiziert Workflow B, wodurch ein Eintrag in Update Set B erstellt wird.

Risiken

- Benutzer B verschiebt Update Set B in eine andere Instanz, die über eine ältere Version von Workflow A verfügt. Der Rückgabewert ist keine Benutzerreferenz. Dies hat zur Folge, dass das Ergebnis von Workflow B anders als in der Testphase der Entwicklung ausfällt.
- Benutzer B verschiebt Update Set B in eine neue Instanz, die keine Version von Workflow A hat. Workflow B hat zur Laufzeit einen Validierungsfehler und kann nicht ausgeführt werden. Ein Protokolleintrag wird zum Workflow-Protokoll des aktuellen Datensatzes hinzugefügt.

Mögliche Lösungen

Lösung 1

Migrieren Sie den übergeordneten Workflow und alle abhängigen Workflows mithilfe des gleichen Update Set gemeinsam in eine neue Instanz.

1. Legen Sie das Update Set auf das fest, das Sie zu neuen Instanzen migrieren möchten.
2. Überprüfen Sie die erforderlichen Workflows, und veröffentlichen Sie sie erneut.

Hinweis:
Diese Aktion erzwingt einen Eintrag in das aktuelle Update Set.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Vervollständigen Sie das Update Set mit allen Abhängigkeiten.
4. Befolgen Sie die Standardverfahren für die Migration von Update Sets zu lokalen Instanzen. Informationen zu Update-Sätzen finden Sie unter System-Update-Sätze .

Lösung 2

Verschieben Sie abhängige Workflows zwischen Update Sets.

1. Identifizieren Sie das Update Set, das den zu migrierenden Haupt-Workflow enthält.
2. Navigieren zu **Systemupdate-Sätze** > **Lokale Update-Sätze**an.
3. Suchen Sie das Update Set, das die Abhängigkeiten zum Haupt-Workflow enthält, und wählen Sie es aus.
4. In der zugehörigen Liste **Kunden-Updates** wählen Sie die Workflow-Version des Subflow aus, den Sie verschieben möchten.
5. Wählen Sie das Update Set, das den übergeordneten Workflow enthält, im Feld **Update Set** aus. Wenn sich dieses Feld nicht im Formular „Kunden-Update“ befindet, konfigurieren Sie das Formular und fügen Sie das Feld hinzu.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**. Das Basissystem verschiebt den abhängigen Subflow zum ausgewählten Update Set.
7. Wiederholen Sie die Schritte 4-6, um dem übergeordneten Flow-Update-Set weitere abhängige Unterabläufe hinzuzufügen.

ValidateInputVarUpdateSetDependencies

Der **ValidateInputVarUpdateSetDependencies**-Prüfer überprüft Update Sets, um sicherzustellen, dass die Workflow-Eingabevariablen für einen bestimmten Workflow nicht in anderen Update Sets als den derzeit **in Bearbeitung** befindlichen Sets gelöscht wurden.

Validierungszusammenfassung

- Risiko: Workflows und ihre Eingabevariablen werden nicht in einem einzigen Update Set zusammen verschoben. Das Löschen von Eingabevariablen wird in einem anderen Update-Eintrag erfasst. Wenn sich diese beiden Einträge nicht in demselben Update Set befinden, kann die Workflow-Ausführung instabil sein.
- Zweck: Bestimmen Sie, ob Eingabevariablen, die zu diesem Workflow gehörten, in einem anderen Update Set gelöscht wurden.
- Schweregrad: Warnung
- Gültiges Ergebnis: Gültig
- Gültige Nachricht: Es wurden keine Abhängigkeitsprobleme für den Eingabevariablen-Aktualisierungssatz gefunden.
- Ungültiges Ergebnis: Ungültig
- Ungültige Nachricht: Es gibt Eingabevariablen, die in einem anderen Update Set gelöscht und protokolliert wurden.
- Vorgeschlagene Aktion: Wenn die Löschung nicht vom Workflow getrennt werden soll, stellen Sie sicher, dass beide Update Sets gleichzeitig für die neue Instanz festgeschrieben werden, oder führen Sie beide Payloads in einem einzigen Update Set zusammen.
- Veröffentlichbar: Ja

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Lauffähig: Ja
- Zugehörige Informationen: Workflow-Bewegung mit Aktualisierungssätzen

Problembehandlung

Workflow-Eingabevariablen erhalten einzelne Einträge in der zugehörigen Liste **Kunden-Update** im Update Set des aktuellen Benutzers. Dieser Prüfer meldet dem Benutzer, wenn Workflow-Eingabelöschungen in einem anderen Update Set als dem aktuellen Update Set des Benutzers aufgetreten sind.

Folgen Sie den Anweisungen für Eingabevariable entfernen, wenn der Prüfer diese Warnung ausgibt.

ValidateWorkflowEndStages

Der **ValidateWorkflowEndStages**-Prüfer überprüft, dass in Workflows mit Stufen die Ende-Aktivität des Workflows eine Stufe mit dem Namen Abgeschlossen enthält.

Wenn dem Workflow Phasen zugeordnet sind, die Endphase jedoch noch nicht abgeschlossen ist, zeigt das Phasenkennzeichen nicht an, dass der Workflow abgeschlossen ist.

Validierungszusammenfassung

- Risiko: Der Phasen-Indikator zeigt nicht an, dass der Workflow abgeschlossen ist.
- Schweregrad: Warnung
- Gültiges Ergebnis: Gültig
- Gültige Nachricht: Workflow-Endphasen sind gültig.
- Ungültiges Ergebnis: Ungültig
- Ungültige Nachricht: Ende-Aktivität A mit ungültiger Phase „S“ gefunden
- Vorgeschlagene Aktion: Wenn dies nicht beabsichtigt ist, nehmen Sie die entsprechenden Änderungen vor.
- Veröffentlichbar: Ja
- Lauffähig: Ja
- Zugehörige Informationen: Workflow-Aktivitäten

Problembehandlung

Überprüfen Sie den Workflow auf eine Ende-Aktivität. Stellen Sie sicher, dass dieser Aktivität eine Phase mit dem Namen Abgeschlossen zugewiesen wird.

ValidateWorkflowStageColumn

Der **ValidateWorkflowStageColumn**-Prüfer erkennt und meldet, wenn das Stufen-Feld (Stufen-Spalte) für einen Workflow nicht korrekt ist oder unbrauchbar ist.

Validierungszusammenfassung

- Risiko: Die Phasen-Indikatoren zeigen möglicherweise keine geeigneten Informationen an.
- Schweregrad: Warnung
- Gültiges Ergebnis: Gültig

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Gültige Nachricht: Die Werte der Workflow-Phase sind gültig.
- Ungültiges Ergebnis: Warnung
- Info-Zusammenfassung: Phasenwarnungen gefunden.
- Ungültige Nachrichten:
  - Tabelle T hat keine Spalte namens C.
  - Workflow für Tabelle T hat Phasen, aber keine Phasenspalte.
  - Tabelle T hat eine Phasenspalte „C“, aber es werden keine Phasen durch Aktivitäten festgelegt.
  - Workflow in Tabelle T hat die Phasenspalte „C", die nicht Typ = Workflow ist.
- Vorgeschlagene Aktion: Wenn dies nicht beabsichtigt ist, nehmen Sie die entsprechenden Änderungen vor.
- Veröffentlichbar: Ja
- Lauffähig: Ja
- Zugehörige Informationen: Workflow-Aktivitäten, Workflow-Phasen

Problembehandlung

So überprüfen Sie die Phasenspalte:

1. Öffnen Sie einen Workflow und checken Sie ihn aus.
2. Öffnen Sie das Dialogfeld der Workflow-Versionseigenschaften, indem Sie auf das Menüsymbol klicken und **Eigenschaften** auswählen.
3. Zeigen Sie die Registerkarte oder den Abschnitt **Stufen** an.
4. Stellen Sie sicher, dass die zugewiesene Stufenspalte tatsächlich eine Spalte in der Tabelle ist, der der Workflow zugeordnet ist.
5. Stellen Sie sicher, dass die Spalte Typ = Workflow ist.

Tipp: Phasenspalten sollten keine Auswahllisten sein. Wenn dies der Fall ist, wird die Liste in Formularansichten schreibgeschützt angezeigt, da durch das Ändern dieses Spaltenwerts außerhalb der Workflow-Engine keine sichere Verfolgung der Zustände der Phase gewährleistet wird.

ValidateWorkflowStateValues

Der **ValidateWorkflowStateValues**-Prüfer überprüft eine Reihe von Stufenaspekten in Workflow-Aktivitäten auf Richtigkeit.

Dieser Prüfer hat mehrere mögliche Fehlermeldungen.

Validierungszusammenfassung

- Risiko: Die Phasen-Indikatoren zeigen möglicherweise keine geeigneten Informationen an.
- Schweregrad: Warnung.
- Gültiges Ergebnis: Gültig.
- Gültige Nachricht: Die Werte der Workflow-Phase sind gültig.
- Ungültiges Ergebnis: ungültig.
- Warnzusammenfassung: Phasenwarnungen gefunden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

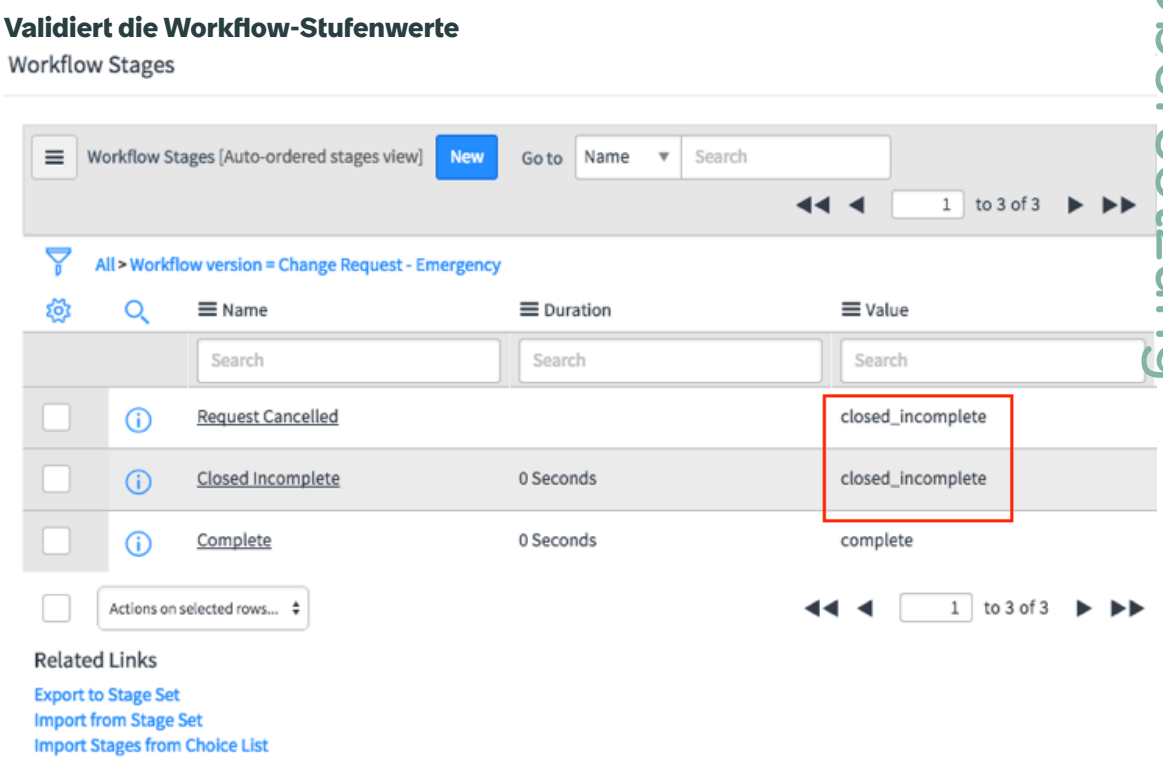
- Ungültige Nachrichten:
  - Phase mit leerem Namen ist nicht erlaubt.
  - Phase mit leerem Wert ist nicht erlaubt.
  - Kann nicht mehr als eine Phase mit demselben Namen haben: x.
  - Kann nicht mehr als eine Phase mit demselben Wert haben: y
- Vorgeschlagene Aktion: Wenn dies nicht beabsichtigt ist, nehmen Sie die entsprechenden Änderungen vor.
- Veröffentlichbar: Ja.
- Lauffähig: Ja
- Zugehörige Informationen: Workflow-Aktivitäten.

Problembehandlung

Verwenden Sie das folgende Verfahren für eine Problembehandlung des Prüfers:

1. Öffnen Sie einen Workflow und checken Sie ihn aus.
2. Öffnen Sie die Liste der Phasen für den Workflow, indem Sie das Menüsymbol auswählen und Phasen **bearbeiten**auswählen.
3. Überprüfen Sie die Namen und Werte.

   Stellen Sie sicher, dass die Namen und Werte eindeutig und nicht leer sind.
4. Wenn derselbe Phasenname oder Wert mehr als einmal übereinstimmt, entfernen Sie eine der Zeilen. Es ist daher sehr wichtig, den Workflow zu durchlaufen und die Aktivitäten in der entfernten Phase erneut zuzuweisen.



Tipp: Erstellen Sie eine Liste, welche Aktivitäten welche Phasen zuordnen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Konzepte

Mit dem Workflow-Editor können Sie viele Aufgaben erledigen.

- Ändern Sie Kernaktivitäten und Endbedingungen.
- Erstellen Sie benutzerdefinierte Aktivitäten, und verwenden Sie die Daten auch für andere Workflows.

  Weitere Informationen finden Sie unter Orchestration-Aktivitätsdesigner .
- Laden Sie Aktivitätspakete vom ServiceNow Store herunter, und erstellen Sie Pakete zum Hochladen.
- Bearbeiten Sie Workflows grafisch.
- Definieren Sie Übergänge zwischen Workflow-Aktivitäten.
- Passen Sie für die Tabelle, die dem Workflow entspricht, die Business-Regeln an.
- Fassen Sie den Workflow-Fortschritt durch Stufen zusammen.
- Überprüfen Sie Workflows, um potenzielle Probleme zu erkennen.
- Veröffentlichen Sie Workflows für andere Benutzer.
- Bearbeiten Sie mehrere Tabellen ohne sie direkt ändern zu müssen.

Workflow-Versionen

Um zu verhindern, dass Benutzer Änderungen an einem Workflow vornehmen, die sich auf andere Benutzer des Systems auswirken, müssen Workflows zur Bearbeitung zuerst ausgecheckt werden.

Es kann jeweils nur ein Benutzer einen Workflow auschecken. Wenn ein Workflow ausgecheckt ist, gelten die Änderungen nur für den Benutzer, der den Workflow ausgecheckt hat. Andere Benutzer können den veröffentlichten Workflow weiterhin verwenden. Nachdem die Änderungen abgeschlossen sind, kann der Workflow veröffentlicht werden, sodass er allen Benutzern zur Verfügung steht.

Hinweis:
Da jeder Workflow eine eindeutige sys_id hat, können verschiedene Workflows denselben Namen haben. Dies wird normalerweise in einer von Domänen getrennten Umgebung erwartet, in der Benutzer in verschiedenen Unternehmen die Workflows der anderen Benutzer nicht sehen können, da sie sich in unterschiedlichen Domänen befinden. Dies kann jedoch in anderen Umgebungen zu Verwirrung führen. Geben Sie jedem Workflow im Allgemeinen einen eindeutigen Namen, um zu verhindern, dass Workflow-Designer den falschen Workflow ändern.

Wenn eine neue Version eines vorhandenen Workflows veröffentlicht wird, werden die Änderungen nicht auf laufende Workflow-Kontexte angewendet. Jeder aktuell ausgeführte Workflow-Kontext verwendet weiterhin die Workflow-Version, die beim Start des Workflows verfügbar war. Bei der nächsten Ausführung des Workflows wird die aktualisierte, veröffentlichte Version verwendet.

Workflow-Bereich

Der Workflow-Anwendungsbereich bestimmt den Zugriff, den eine Anwendung auf die Informationen in einem Workflow hat, insbesondere auf die Daten, die in den Aktivitäten in diesem Workflow enthalten sind.

Wenn ein Workflow erstellt wird, vererbt er den Anwendungsbereich aus dem Zahnradmenü für den angemeldeten Benutzer. Dieser Bereich kann im Workflow-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Editor nicht geändert werden. Bei Ausführung des Workflows wird er in diesem Bereich ausgeführt und kann nur von einer anderen Anwendung aus aufgerufen werden, wenn die Workflow-Einstellung für die Eingabehilfe den Zugriff auf alle Umfänge (öffentlich) zulässt. Andernfalls ist der Anwendungsbereich des Workflows für die Anwendung privat.

Hinweis:
Jedes im Workflow-Editor erstellte Skript, z. B. ein erweitertes Skript in einer *Wenn*-Aktivität, wird im Bereich des Workflows ausgeführt. Alle im Basissystem oder für Orchestration bereitgestellten Kernaktivitäten werden im Bereich des Workflows ausgeführt.

Benutzerdefinierte Aktivitäten werden in ihrem eigenen Bereich ausgeführt, auch wenn er sich vom Workflow unterscheidet. Der Bereich einer benutzerdefinierten Aktivität kann privat oder öffentlich sein. Jedes Skript, das innerhalb einer benutzerdefinierten Aktivität mit einem Umfang ausgeführt wird, kann nur auf externe Artefakte innerhalb des Umfangs dieser Aktivität oder auf Artefakte zugreifen, die für die Ausführung in einem beliebigen Umfang konfiguriert sind. Umgekehrt kann ein externes Artefakt nur dann auf das Skript innerhalb dieser privaten Aktivität zugreifen, wenn das externe Artefakt im selben Umfang ausgeführt wird. Aktivitäten mit öffentlichen Umfängen können in jedem Anwendungsumfang mit externen Artefakten interagieren.

Sie können private Aktivitäten als Teil eines Workflows mit einem öffentlichen Anwendungsumfang verwenden. Diese Aktivitäten werden geschützt, damit sie nicht von außerhalb des Workflows aufgerufen werden können. Details zum Festlegen des Anwendungsbereichs für benutzerdefinierte Aktivitäten finden Sie im Feld Beschreibungstabelle für die entsprechende Aktivitätsvorlage.

Hinweis:
Benutzerdefinierte Aktivitäten, die in den ServiceNow Store hochgeladen wurden, müssen so konfiguriert sein, dass sie für alle Anwendungsbereiche zugänglich sind.

Einschränkungen des Workflow-Bereichs

Es gibt einige Einschränkungen für öffentliche und private Anwendungsbereiche.

Während der Laufzeit können Workflows mit öffentlichem Bereich auf andere Anwendungsressourcen zugreifen, sofern diese Ressourcen für alle Anwendungsbereiche zugänglich sind. Workflows mit privatem Bereich in einem privaten Anwendungsbereich können nur auf Ressourcen zugreifen, die für diesen Bereich privat sind. Aufgrund von Bereichzugriffsgrenzen schlagen alle Workflows mit privatem Bereich, die Aufrufe an Ressourcen mit anderem Bereich senden, fehl – entweder mit einer Ausnahme oder einer abgestürzten Aktivität, während auf die zurückgegebenen Ergebnisse gewartet wird. Dies tritt auf, wenn Aufrufe an diese allgemeinen globalen Ressourcen gesendet werden:

- ECC-Warteschlangen
- Aufgaben
- Genehmigungen
- Events
- SLA-Timer
- Timer
- Skripteinbindungen
- Business-Regeln
- Workflow-APIs

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überprüfen Sie beim Design von Workflows die Sichtbarkeit und Zugänglichkeit all Ihrer Ressourcen vor der Bereitstellung.

Siehe Anwendungsbereich .

Informationen zum Konfigurieren des Bereichs für einen Workflow finden Sie unter Workflow-Eigenschaften.

Domänentrennung und Workflow

Die Anwendung Workflow unterstützt Domänentrennung. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Standard*

- Umfasst die **Basis**-Stufe
- Geschäftslogik: Prozesse können vom Service Provider pro Kunde erstellt oder geändert werden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere Service Provider-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss in der Lage sein, die MVP-Geschäftslogik und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung zu konfigurieren.

Anwendungsfall: Als Administrator benötige ich die Möglichkeit, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, aber nicht für einen anderen.

Übersicht

Wenn die Domänentrennung aktiviert ist, vererben Workflows und Workflow-Aktivitäten die Domäne des Benutzers, der sie veröffentlicht oder erstellt.

So funktioniert die Domänentrennung in der Workflow Anwendung

Während Workflows von mehreren Tabellen verwaltet werden, werden nur die folgenden Tabellen für Domänentrennungsfunktionen verwendet:

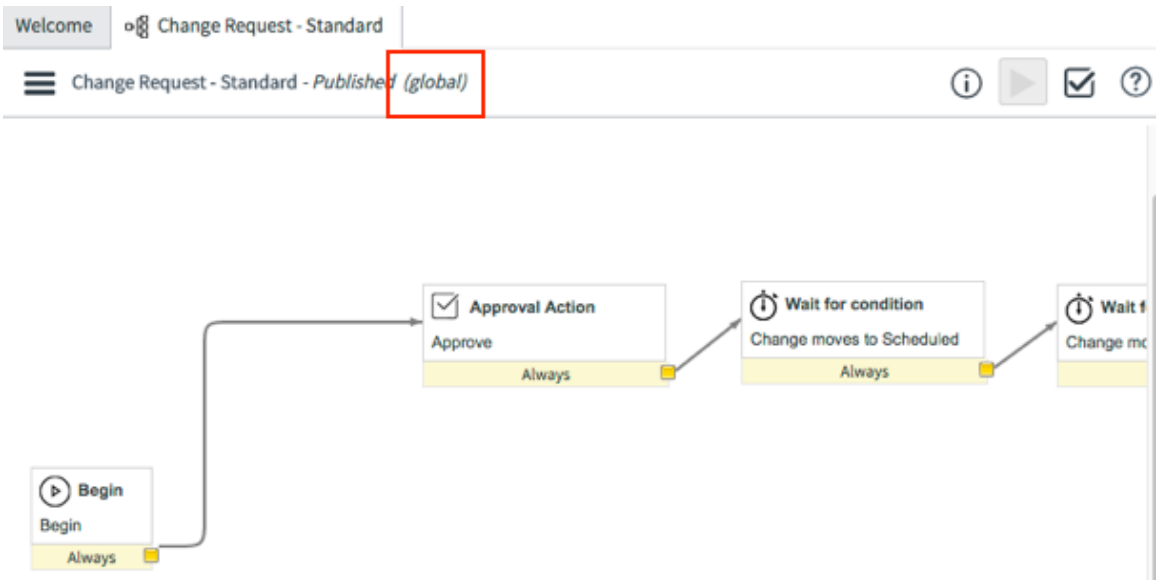
- **Workflow [wf_workflow]** und **Workflow-Version [wf_workflow_version]**: werden für die Prozessverwaltung oder Prozesstrennung verwendet.
- **Workflow-Kontext [wf_context]**: Wird verwendet, um Domain Separation zu verstehen .

Hinweis:
Die Workflow-Versionstabelle [wf_workflow_version] enthält kein Domänenfeld. Workflow-Versionsdatensätze erben ihre Domäne vom übergeordneten Workflow-Datensatz.

Der Workflow-Editor zeigt die Domäne eines Workflows in der Titelleiste nach dem Namen des Workflows an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Editor-Domäne



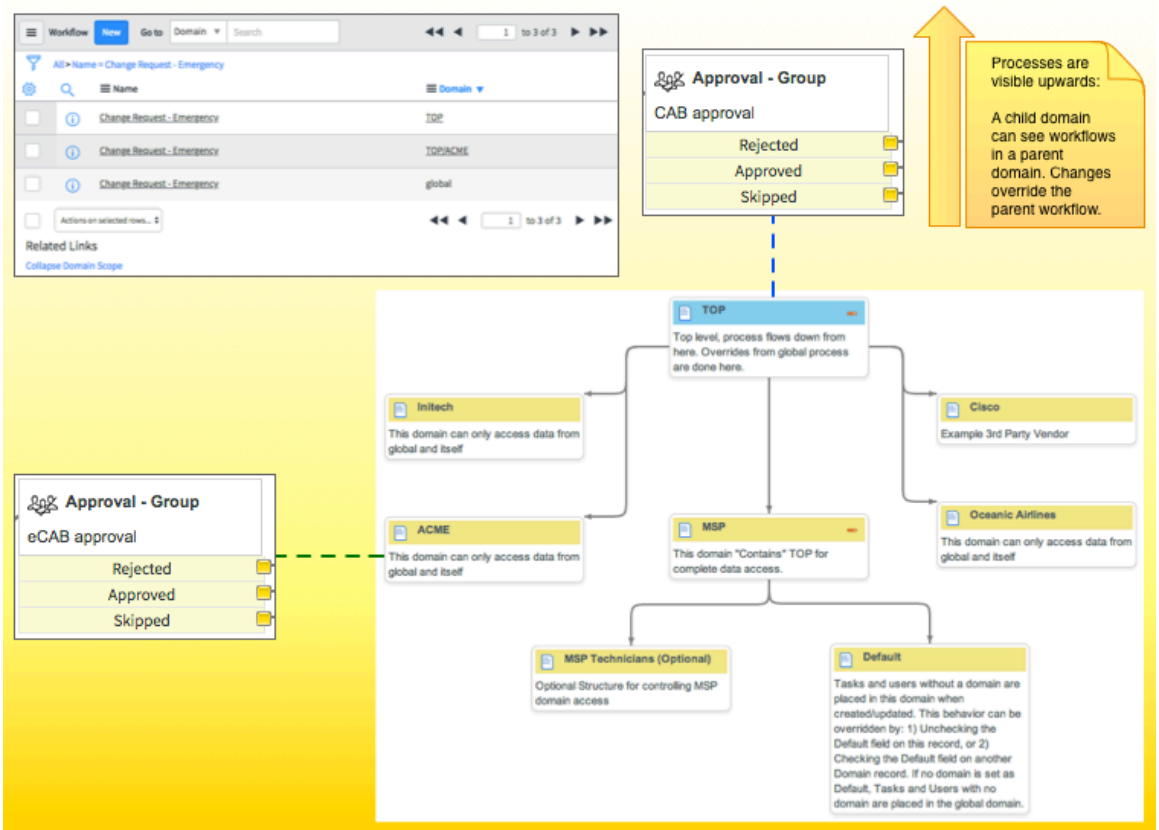
Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Workflows und delegierte Administration

Durch die delegierte Administration können untergeordnete Domänen Workflows, die in der Domänenhierarchie höher liegen, erben und diese gegebenenfalls mit domänenspezifischen Versionen überschreiben.

Workflow und delegierte Administration



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Datensätze in den Tabellen Workflow [wf_workflow] und Workflow-Version [wf_workflow_version] werden als Prozesse betrachtet. Ein Benutzer in einer untergeordneten Domäne kann einen Workflow aus einer übergeordneten Domäne auschecken, jedoch nicht kopieren. Wenn ein Benutzer in einer untergeordneten Domäne einen Workflow aus einer übergeordneten Domäne auscheckt, erstellt das System eine Version des Workflows in der Domäne dieses Benutzers. Diese neue Version ist ein eindeutiger Datensatz in der Workflow-Tabelle [wf_workflow]. Nachdem der Benutzer diesen neuen Workflow veröffentlicht hat, verwenden andere Benutzer in der untergeordneten Domäne den neuen Workflow, der den Workflow aus der übergeordneten Domäne überschreibt. Der ursprüngliche Workflow in der übergeordneten Domäne ist für Benutzer in der untergeordneten Domäne nicht mehr sichtbar.

Beispiel: Ein Managed Service Provider (MSP) hostet ITSM-Services für mehrere Unternehmen, darunter ACME und Initech, in einer einzigen Instanz. Als Administrator erstellt der MSP einen Workflow für einen Change Requests – Notfall-Workflow, der für alle Domänen gilt, weil er in der TOP-Domäne erstellt wurde, der obersten Domäne in der Domänenhierarchie. Dieser Workflow überschreibt den globalen Change Requests – Notfall-Workflow und legt fest, dass für Notfall-Change-Requests die Genehmigung der CAB-Genehmigungsgruppe erforderlich ist. Aufgrund der delegierten Administration kann jede Domäne in der Hierarchie diesen Workflow anzeigen und verwenden. Nehmen wir nun an, die ACME-Domäne erfordert eine andere Genehmigungsrichtlinie, wo für Notfall-Change-Requests die Genehmigung der Notfall-CAB-Genehmigungsgruppe erforderlich ist. Der MSP erstellt eine andere Version des Change Requests – Notfall-Workflows in der ACME-Domäne. Dieser Workflow überschreibt die Version in der TOP-Domäne und gilt nur für Benutzer in der ACME-Domäne.

Workflow-Berechtigungen

Wenn ein Benutzer einen neuen Workflow startet, wird der Workflow mit der Domäne und den Anmeldeinformationen des Benutzers ausgeführt.

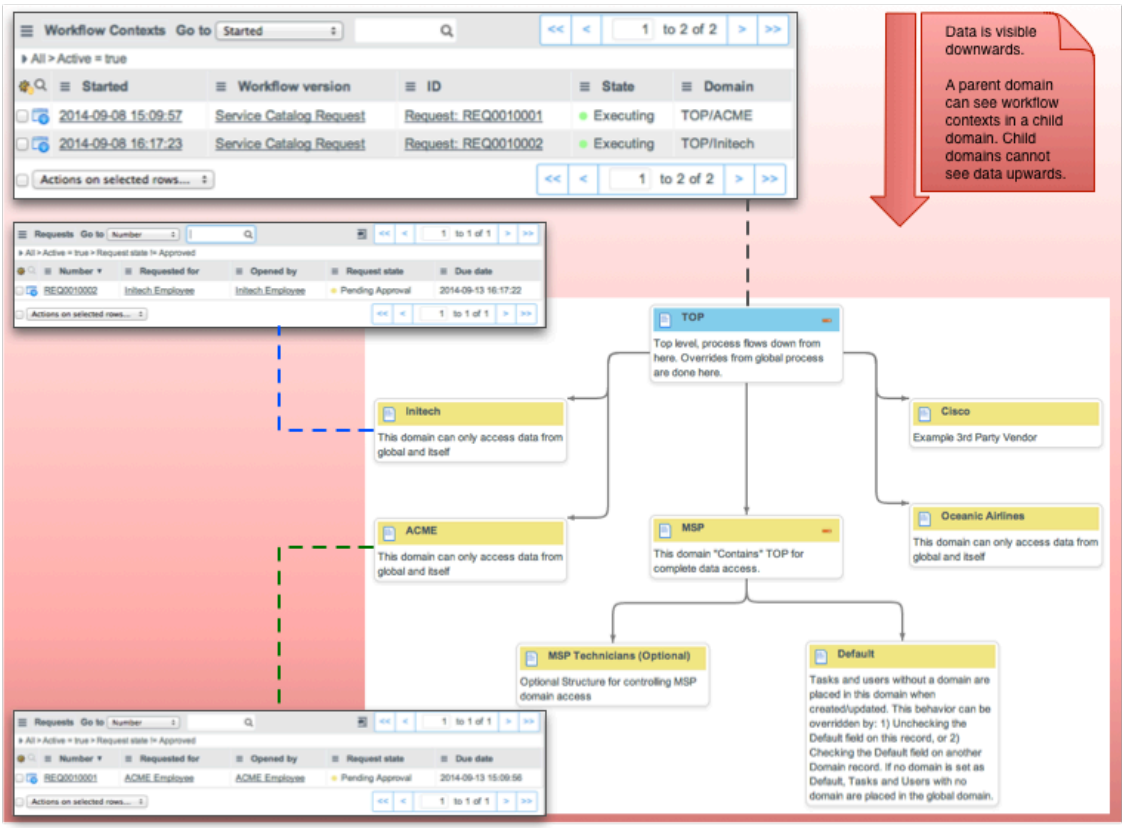
Der Workflow behält die Domäne und die Anmeldeinformationen eines Benutzers, bis der Workflow aufgrund einer Aktivität warten muss, beispielsweise eine Genehmigungsaktivität, die auf die Genehmigung oder Ablehnung wartet. Wenn der angehaltene Workflow fortgesetzt wird, z. B. wenn ein Benutzer eine Anforderung genehmigt, verwendet der Workflow die Anmeldeinformationen des genehmigenden Benutzers. Der Workflow wird jedoch weiterhin in der Domäne des ursprünglichen Benutzers ausgeführt.

Workflows und Datentrennung

Die Datentrennung beschränkt Workflow-Kontexte auf Benutzer, die sich entweder in derselben Domäne des Workflows befinden oder Mitglieder einer übergeordneten Domäne sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow und Datentrennung



Workflow-Datensätze in der Tabelle Workflow-Kontexte [wf_contexts] werden als Daten betrachtet. Die Datentrennung beschränkt Workflow-Kontexte auf Benutzer, die sich entweder in derselben Domäne des Workflows befinden oder Mitglieder einer übergeordneten Domäne sind. Während ein Benutzer in einer übergeordneten Domäne laufende Workflows in einer untergeordneten Domäne ansehen kann, kann ein Benutzer in einer untergeordneten Domäne keine laufenden Workflows in einer übergeordneten Domäne ansehen. Bei Bedarf können Administratoren Sichtbarkeit verwenden oder Domänen enthalten, um zu erweitern, wer domänenspezifische Daten ansehen kann.

Beispiel: Wenn ein ACME-Benutzer etwas aus dem Servicekatalog anfordert, wird in der ACME-Domäne ein Workflow-Kontext für die Servicekataloganforderung erstellt. In ähnlicher Weise erstellt eine Servicekataloganforderung eines Initech-Benutzers einen Workflow-Kontext in der Initech-Domäne. Ein MSP-Benutzer in der TOP-Domäne kann beide Workflow-Kontexte anzeigen, weil dies die übergeordnete Domäne für die ACME- und die Initech-Domäne ist. Wenn sich jedoch ein ACME- oder Initech-Benutzer anmeldet, verhindert die Datentrennung, dass er die Servicekataloganforderungen des anderen Benutzers sieht. Dies ist ein erwartetes Verhalten, da jeder Workflow-Kontext für diese Domäne spezifische Daten enthält, z. B. das angeforderte Element und den Genehmigungsverlauf der Anforderung.

Vorgangsreihenfolge der Workflow-Engine

Die Workflow-Engine wird in einer vordefinierten Reihenfolge bezüglich Business-Regeln und Datenbankvorgänge ausgeführt. Es zwischenspeichert häufig verwendete veröffentlichte Workflows, um die Leistung zu verbessern.

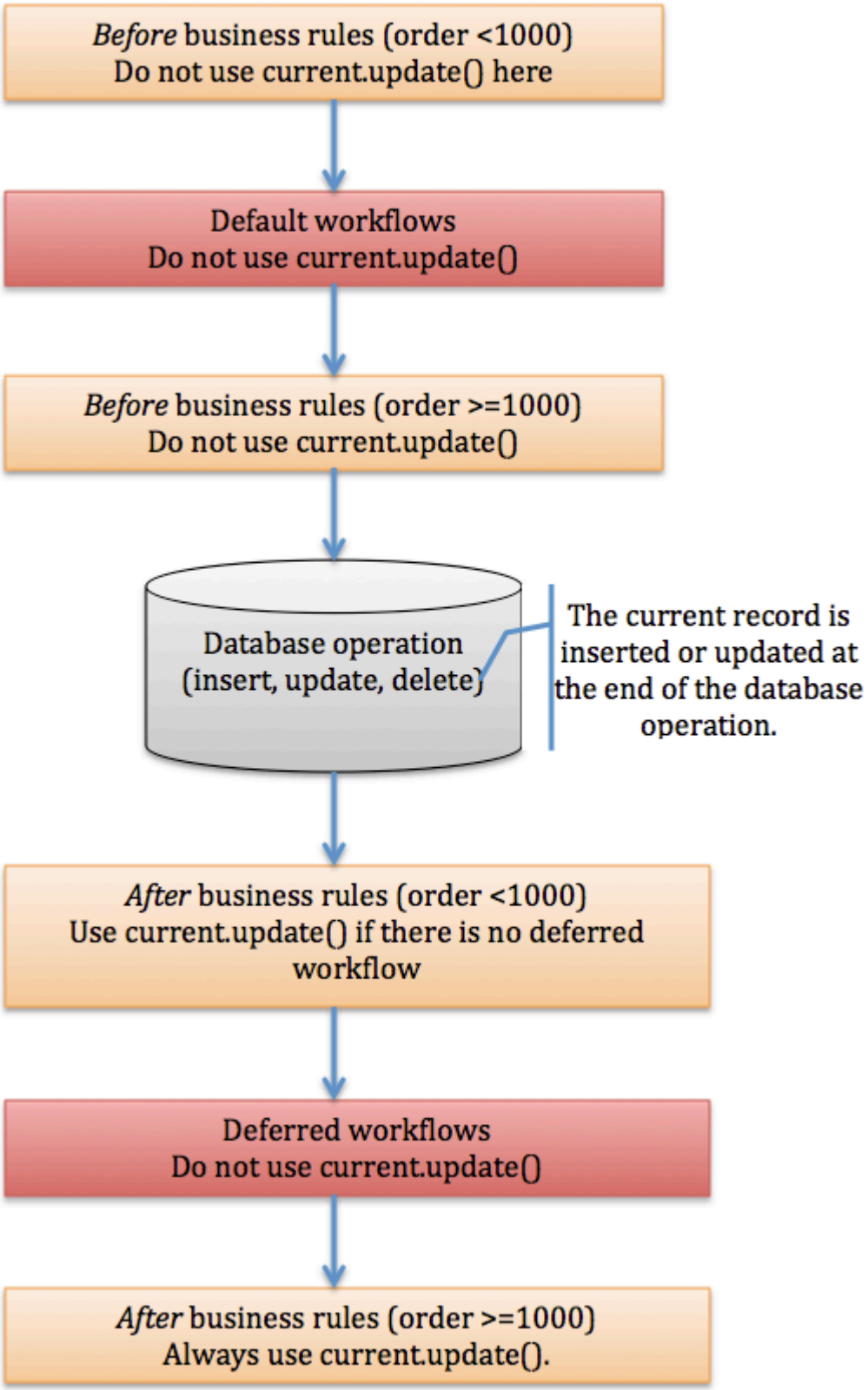
Die Workflow-Eigenschaft **Nach Ausführung der Business-Regeln ausführen** definiert, ob ein Workflow **Standard** oder **Aufgeschoben** ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das folgende Diagramm zeigt die Vorgangsreihenfolge der Workflow-Engine und wann Standard- und Aufgeschoben-Flows ausgeführt werden. Eine allgemeinere Übersicht über die Betriebsreihenfolge von Engines finden Sie unter Ausführungsreihenfolge von Skripts und Engines .

Diagramm zur Reihenfolge der Workflow-Engine



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Caching

Die Workflow-Engine zwischenspeichert häufig verwendete veröffentlichte Workflows, um die Leistung zu verbessern.

Durch das Caching wird die Anzahl der Datenbankabfragen pro Workflow erheblich reduziert. Standardmäßig zwischenspeichert die Engine bis zu 300 eindeutige Workflow-Versionen. Durch das Caching von sehr großen Workflows kann diese Anzahl reduziert werden, da die Cachegröße die JVM-Heap-Größe (Java Virtual Machine) nicht überschreiten kann.

Um die maximale Anzahl zwischengespeicherter Workflow-Versionen zu ändern, navigieren Sie zu **Workflow** > **Administration** > **Eigenschaften** und ändern Sie den Wert der Eigenschaft **Maximale Anzahl von Modellen, die gleichzeitig im LRU-Cache gespeichert werden** (*glide.workflow.model.cache.max*). Sie müssen die Instanz neu starten, um diese Änderung anzuwenden.

Workflow-Tabellen

Workflows speichern Daten über mehrere verschiedene Tabellen, um vollständige Flexibilität zu erreichen.

Normalerweise werden Tabellen, die Workflow-Daten enthalten, nicht einzeln bearbeitet. Verwenden Sie stattdessen den Workflow-Editor zum Bearbeiten von Workflows. Die folgenden Listen dienen als Referenz.

Workflow-Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Workflows	
Spalten-Renderer [column_renderer]	Ein Renderer-Widget für eine Stufenspalte. Stufen-Renderer werden in Jelly als UI-Makro geschrieben. Die Standardeinstellung ist workflowgesteuert. Sie deckt die meisten Stufenszenarien in Bezug auf Workflow ab.
Version [wf_versionable]	Verfolgt verschiedene Versionen von Elementdefinitionen [wf_element_activity].
Workflow [wf_workflow]	Die primären Datensätze von Workflows.
Workflow-Bindung [wf_workflow_binding]	Verlauf der ausgeführten Workflows und das auslösende Ereignis. Workflow-Bindung-Datensätze verhindern, dass das System erneut Workflows ausführt, wenn der zugehörige Workflow-Kontextdatensatz gelöscht wurde.
Workflow-Kontext [wf_context]	Einzelne Instanzen eines verwendeten Workflows.
Workflow-Ausführung [wf_workflow_execution]	Synthetische "aktuelle" Datensätze für Workflows, die auf Global ausgeführt werden.
Workflow-Instanz [wf_workflow_instance]	Verbindungen von Workflows zu Subflows.
Workflow-Version [wf_workflow_version]	Bestimmte Versionen eines Workflows, entweder veröffentlichte Versionen oder Versionen, die ausgecheckt wurden.
Aktivitäten	
Aktivitätsdesigner [wf_element_activity]	Benutzerdefinierte Aktivitätsdefinitionen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Aktivitätsvariablen [wf_activity_variable]	Variablen für Aktivitäten.
Workflow-Aktivität [wf_activity]	Aktivitäten, wie sie in Workflows verwendet werden.
Workflow-Aktivitätsdefinition [wf_activity_definition]	Definitionen von Aktivitäten, die in einem Workflow verwendet werden können.
Workflow-Ausführungsaktivität [wf_executing]	Einzelne Instanzen von Aktivitäten, die in aktiven Kontexten ausgeführt werden.
Workflow-Komponenten	
Element-Provider [wf_element_provider]	Vorlagendefinitionen für benutzerdefinierte Aktivitäten.
Gruppengenehmigung [sysapproval_group]	Genehmigungen auf Gruppenebene.
Variable [item_option_new]	
Workflow-Bedingung [wf_condition]	Alle definierten Bedingungen in Workflows.
Definition des Workflow-Elements [wf_element_definition]	Übergeordnete Tabelle für Aktivitätsdefinitionen.
Workflow-Konfiguration – geschätzte Laufzeit [wf_estimated_runtime_config]	Laufzeitleistungsdaten für abgeschlossene Workflows.
Workflow-Befehl in Warteschlange [wf_command]	Temporärer interner Speicher für derzeit ausgeführte Workflows.
Workflow-SC-Variable[wf_variable]	Die Servicekatalogvariablen für einen Workflow.
Workflow-Zeitplan [wf_workflow_schedule]	Definitionen der Zeiten zum Ausführen bestimmter Workflows.
Workflow-Timing [wf_workflow_timing]	Timing-Leistungsdaten für Workflows.
Workflow-Übergang [wf_transition]	Alle definierten Übergänge in Workflows.
Verlauf	
Workflow-Aktivitätsverlauf [wf_history]	Der Verlauf der ausgeführten Aktivitäten.
Workflow-Protokolleintrag [wf_log]	Alle Ereignisse und den Verlauf des Workflows.
Workflow-Übergangsverlauf [wf_transition_history]	Der Verlauf der ausgeführten Übergänge.
Phasen	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Stufenstandard [wf_stage_default]	Definitionen von Standardstufenfeldern für zu verwendende Tabellen.
Stufensatz [stage_set]	Ein benannter Satz von Stufen, der zum Auffüllen von Workflow-Stufen für mehrere Workflows verwendet werden kann.
Stufensatz-Eintrag [stage_set_entry]	Die Stufen, die zu einem benannten Stufensatz gehören.
Stufensatz für Tabelle [stage_set_table]	Definiert eine Beziehung eines Stufensatzes zu einer Tabelle, sodass der Stufensatz als Standardstufen verwendet werden kann, wenn ein neuer Workflow für die Tabelle erstellt wird. Dies ersetzt die Tabelle wf_default_stage und ist die Ansicht, die Sie sehen, wenn Sie im Menü auf **Standardstufen (nach Tabelle)** klicken.
Workflow-Stufe [wf_stage]	Definitionen der von Workflows verwendeten Stufen.

Workflow-Verwaltung

Passen Sie die Workflows genau nach Ihren Wünschen an.

Workflow-Rollen

Für die Verwendung von Workflows sind bestimmte Rollen erforderlich.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management , und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

Workflow-Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung
Aktivitätsersteller [activity_creator]	Erstellt und bearbeitet benutzerdefinierte Workflow-Aktivitäten, verwendet benutzerdefinierte Aktivitätsdaten wieder und verwaltet Aktivitätspakete, die aus dem ServiceNow Store heruntergeladen werden.
Webdienstadministrator [web_service_admin]	Greift auf REST- und SOAP-Nachrichten im Aktivitätsdesigner von Orchestration zuund verwendet diese. Erstellt und bearbeitet benutzerdefinierte Aktivitäten, die den REST-Webdienst und die SOAP-Webdienstvorlagen verwenden.
Workflow-Administrator [workflow_admin]	Erstellt, bearbeitet, veröffentlicht und löscht grafische Workflows. **⚠ Warnung:** Die Gewährung dieser Rolle an einen Benutzer ist gleichbedeutend mit der Erteilung der Administratorrolle an den Benutzer, da Workflow-Skriptaktivitäten die Zugriffssteuerungen umgehen und Zugriff auf alle Tabellen und Datenbankvorgänge gewähren. Skriptaktivitäten umgehen die Einstellungen für den Anwendungsbereich nicht.
Workflow-Ersteller	Erstellt, bearbeitet, veröffentlicht und löscht grafische Workflows.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung
[workflow_creator]	**⚠ Warnung:** Die Gewährung dieser Rolle an einen Benutzer ist gleichbedeutend mit der Erteilung der Administratorrolle an den Benutzer, da Workflow-Skriptaktivitäten die Zugriffssteuerungen umgehen und Zugriff auf alle Tabellen und Datenbankvorgänge gewähren. Skriptaktivitäten umgehen die Einstellungen für den Anwendungsbereich nicht.

Workflow-Kontexte verwalten

Der Workflowkontext führt die im Workflow definierten Aktivitäten und Übergänge mit dem neuen Datensatz als aktuell aus.

Workflow in ServiceNow bezeichnet einen laufenden Workflow als Workflow-Kontext. Der Workflow-Kontext behält den Status des Gesamtprozesses im Workflow-Kontextsatz bei. Der Workflow-Kontext verwaltet den Status der einzelnen Aktivitäten, wenn diese in einer Reihe von Themenlisten ausgeführt werden. Diese Listen enthalten den Status der aktuell ausgeführten Aktivitäten, das Ergebnis der abgeschlossenen Aktivitäten und den Ausführungspfad, den der Workflow durch das Prozessmodell durchlaufen hat.

Der Workflow-Kontext-Canvas bietet eine visuelle Darstellung des Ausführungspfads, den der Workflow durch das Prozessmodell durchlaufen hat. Der Status jeder Aktivität (abgeschlossen, ausgeführt, abgebrochen, Fehler) wird mithilfe der Farbpalette dargestellt. Die ausgeführten Pfade werden in der Farbe Blau dargestellt. Die nicht ausgeführten Pfade sind grau dargestellt. Aktive und historische Workflow-Kontexte sowie die darin enthaltenen Aktivitäten können im Abschnitt Live Workflows des Workflow-Anwendungsmenüs angezeigt werden.

Einen Workflow-Kontext anzeigen

Workflow-Kontexte können an zwei Stellen gefunden werden:

- im **Workflow-Kontext** verwandten Link auf dem Formular der Aufgabe, die vom Workflow unterstützt wird.
- Durch Navigieren zu **Workflow** > **Alle Kontexte** und Auswahl eines aktiven Kontexts.

Workflow-Fortschritt anzeigen

Mit zwei verwandten Links im Workflow-Kontextformular können Sie den Fortschritt eines Workflows in verschiedenen Formaten anzeigen.

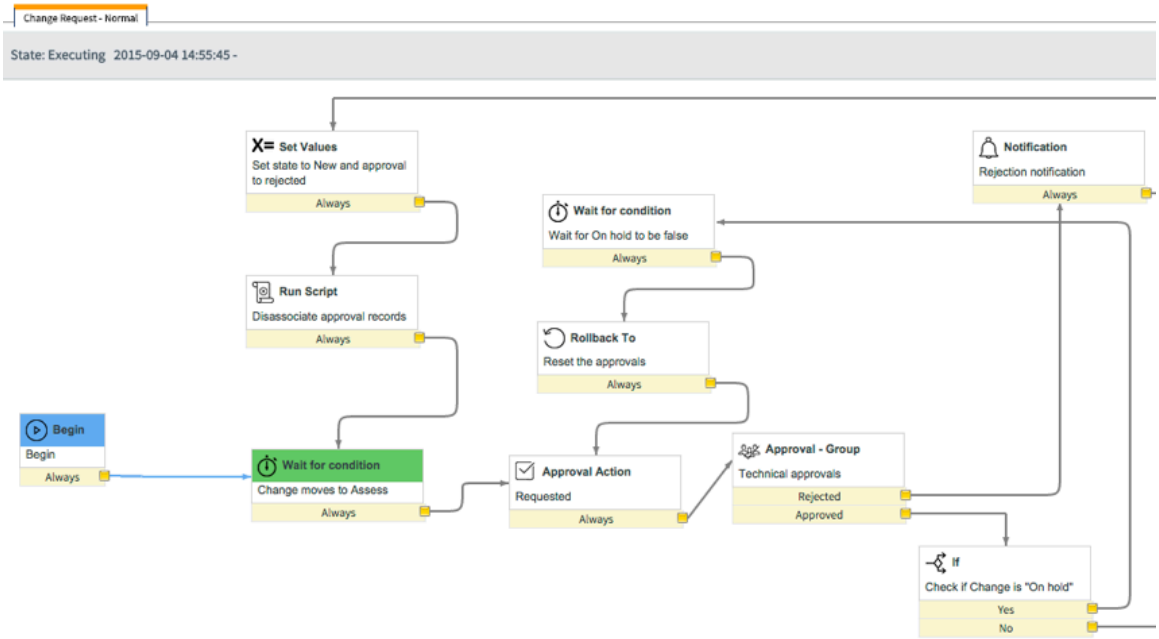
- **Zeitleiste anzeigen** zeigt den Workflow-Kontext als Zeitleiste an.
- **Workflow anzeigen** Zeigt den Workflow-Kontext im grafischen Workflow-Editor an.

Grafische Oberfläche

Um den Workflow-Kontext in der grafischen Workflow-Editor-Oberfläche anzuzeigen, klicken Sie auf **Workflow anzeigen** Verknüpfung entweder aus dem Workflow-Kontextdatensatz oder aus dem aktuellen Datensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

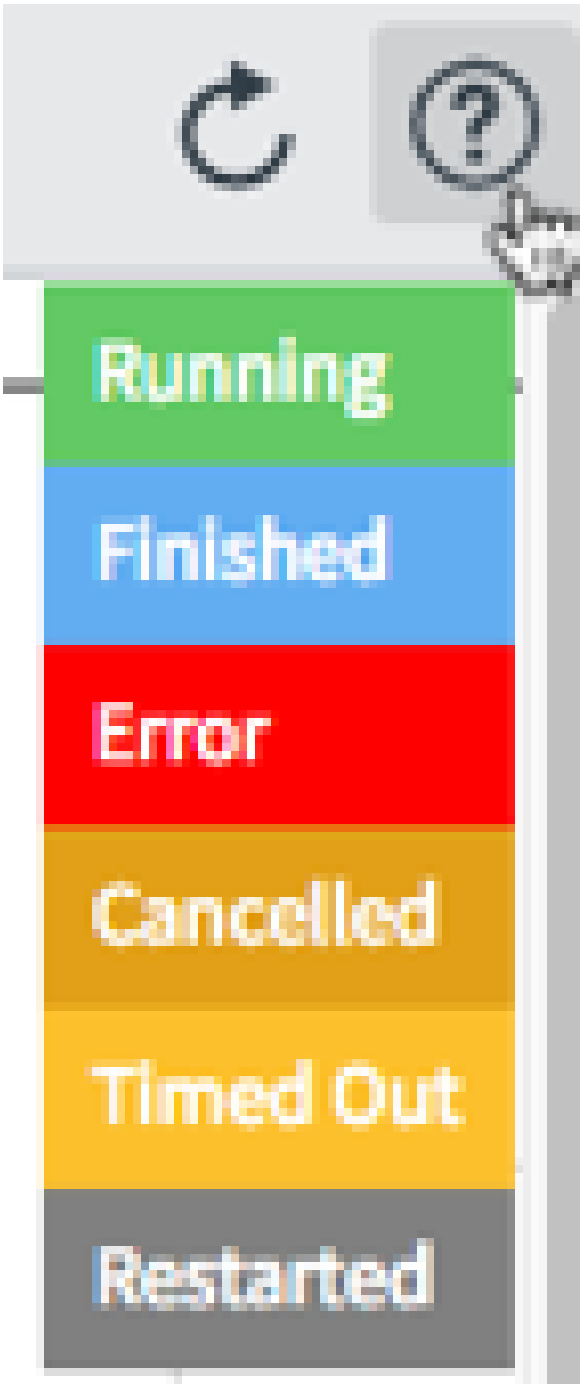
Workflow anzeigen



In der oberen rechten Ecke befinden sich zwei Steuerelemente:

	Aktualisiert den Workflow-Kontext.
	Zeigt einen Schlüssel der Farben an, die im Workflow zum Anzeigen des Status von Aktivitäten und Übergängen verwendet werden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



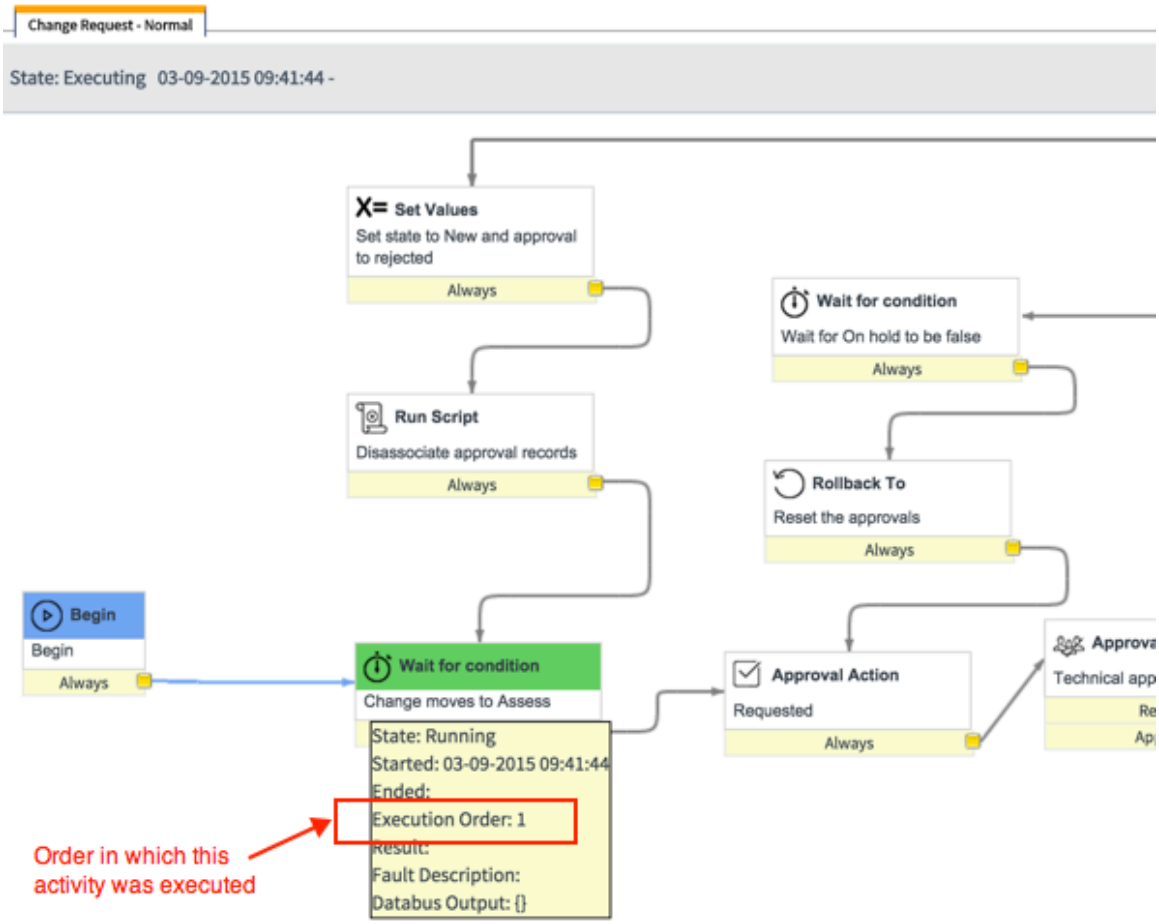
Ausführungsreihenfolge

Zeigen Sie QuickInfo-Text in der grafischen Ansicht des Workflow-Kontexts an, um die Ausführungsreihenfolge der einzelnen Aktivitäten anzuzeigen.

Ein **Workflow** > **Live-Workflows** > **Aktive Kontexte** oder **Alle Kontexte**. Öffnen Sie den Kontext, den Sie untersuchen möchten. Klicken Sie auf **Workflow anzeigen** und zeigen Sie auf eine abgeschlossene oder ausgeführte Aktivität. Die Quick-Info zeigt Fehlerdaten, Ausführungszeit und die Reihenfolge an, in der die Aktivität im Workflow ausgeführt wurde. Verwenden Sie diese Daten, um bei der Fehlerbehebung von Aktivitäten zu helfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausführungsreihenfolge-Workflow



Abbrechen eines Workflows

Wenn Sie einen Workflow abbrechen, wird die Ausführung des Workflows abgebrochen und der Workflow-Kontext-**Status** mit **Abgebrochen** festgelegt. Um einen auszuführenden Workflow abzubrechen, können Sie das Skript `cancelContext(context)` nutzen. Sie können ein onCancel-Skript definieren, um nicht aufgelöste Workflow-Aktivitäten zu bereinigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder workflow_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

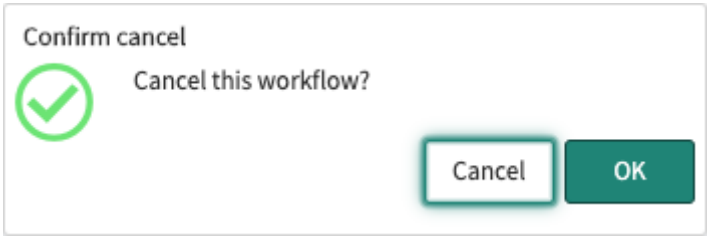
Beim Abbrechen eines Workflows wird versucht, den Workflow ordnungsgemäß zu stoppen, indem ein Abbruchbefehl in die Workflow-Engine eingegeben wird.

Prozedur

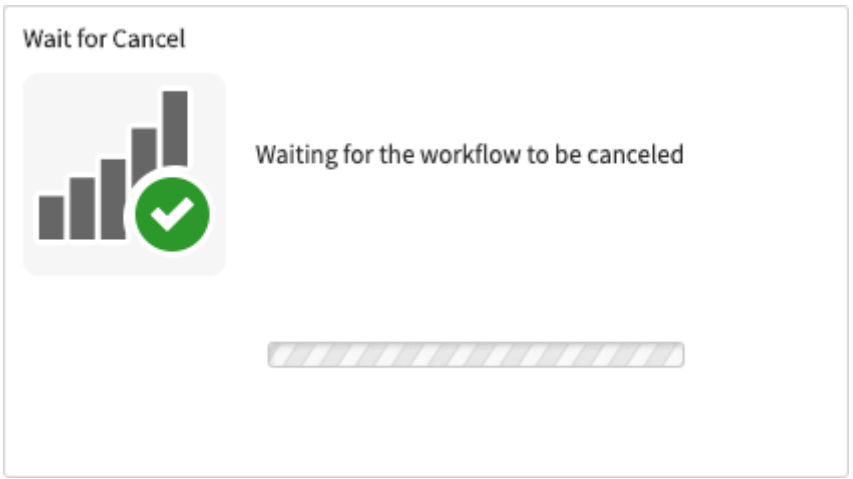
1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Aktive Kontexte**an.
2. Wählen Sie einen Workflow-Kontextsatz aus.
3. Konfigurieren Sie das Formularlayout, um dem Formular das Skriptfeld „ **Bei Abbruch“** hinzuzufügen. Ausführliche Informationen zum Konfigurieren des Formularlayouts finden Sie unter Configuring the form layout .
4. Wählen Sie den verwandten Link**Abbrechen**.
   Eine Bestätigung wird angezeigt.

Automatische Übersetzung

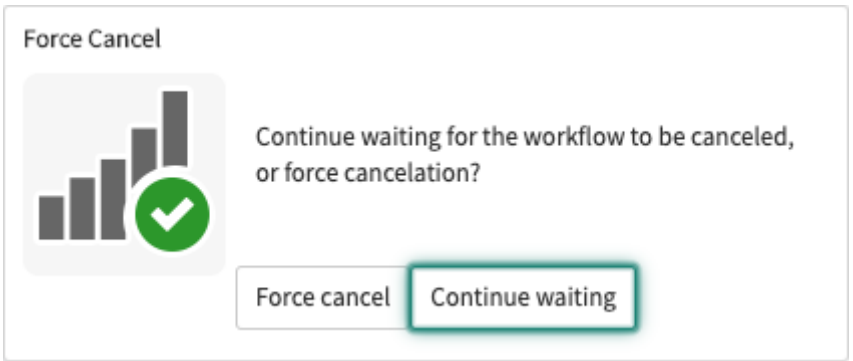
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Klicken Sie auf **OK**.
   Das Workflowmodul versucht, den Workflow ordnungsgemäß abzubrechen.



Wenn der Workflow nicht auf den Abbruchbefehl reagiert, wird die Option Abbruch erzwingen angezeigt.



6. Klicken **Abbrechen erzwingen** Um den Thread zu unterbrechen, wird der Workflow aktiv ausgeführt, oder klicken Sie auf **Warten Sie weiter** um fortzufahren, bis der Workflow ordnungsgemäß abgebrochen wurde.

> **⚠ Warnung:**
> Erlauben Sie einem Workflow, wann immer möglich, ordnungsgemäß abzubrechen. Das Erzwingen eines Workflows zum Abbrechen kann dazu führen, dass verwandte Workflows und Skripts nicht aufgelöst werden. Sie können ein On-Cancel-Skript verwenden, um nicht aufgelöste Artefakte aus einem abgebrochenen Workflow zu entfernen.

Abbrechen eines Workflows mit dem Skript cancelContext(context)

Um einen ausgeführten Workflow abzubrechen, können Sie die das Skript `cancelContext(context)` nutzen. Dieses Skript kann nützlich sein, wenn ein Workflow als Reaktion auf

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ein Ereignis abgebrochen werden muss oder wenn ein Benutzer einen Workflow manuell abbrechen muss.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Workflow - cancelContext(GlideRecord context) .

Definieren Sie ein On-Cancel-Skript

Wenn Sie einen Workflow abbrechen, können Datensätze oder Skripts in einem nicht aufgelösten Zustand verbleiben. Wenn Sie beispielsweise einen Servicekatalog-Workflow abbrechen, können Katalogelemente im Warenkorb des anfragenden Benutzers verbleiben. Ein Administrator kann ein On-Cancel-Skript angeben, das ausgeführt wird, wenn der Workflow in den Status "Abgebrochen" wechselt. Dieses Skript kann Benutzer benachrichtigen, Informationen protokollieren oder den Status aller innerhalb einer Workflowaktivität ausgeführten Skripts auflösen. Die sys_id des Workflow-Kontexts ist in diesem Skript über die Variable context_sys_id verfügbar.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Abzubrechende Skripts werden asynchron im globalen Bereich ausgeführt. Ihre Instanzarbeitsauslastung bestimmt, wann das System das Skript für Abbruch plant und ausführt.

Wichtig:
Da das System stornierbare Skripts aus dem globalen Bereich ausführt, können bereichsbezogene Skripteinbindungen nicht aufgerufen oder ausgeführt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Versionen**an.
2. Wählen Sie eine Workflow-Version aus, die Sie ausgecheckt haben.
   Nicht ausgecheckte Workflow-Versionen können nicht bearbeitet werden.
3. Bearbeiten Sie das Feld **Skript bei Abbruch**.
   Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld hinzuzufügen.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Example:
Dieses Beispielskript fügt einem Datensatz eines angeforderten Elements [sc_req_item] einen Kommentar hinzu, der angibt, dass der Workflow für diese Anforderung abgebrochen wurde.

```
var grContext = new GlideRecord("wf_context");
grContext.get(context_sys_id);
var grReq = new GlideRecord("sc_req_item");

// The current record may not exist, make sure it exists before modifying it.
if (grReq.get(grContext.id)) {
   grReq.comments = "The workflow processing this item was Canceled. Contact your system
 administrator for further information.";
   grReq.update();
}
```

Planen eines Workflows

Workflows können nicht nur auf der Grundlage von Bedingungen ausgeführt werden, sondern können auch zu einem bestimmten Zeitpunkt ausgeführt werden, ähnlich wie bei einem geplanten Job.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geplante Workflows haben keinen definierten aktuellen Datensatz und werden nicht für bestimmte Datensätze in einer Tabelle ausgeführt. Aufgrund dieses Verhaltens sind bestimmte Aktivitäten, die von einem aktuellen Datensatz abhängen, wie z. B. **Aufgabe erstellen** oder **Katalogaufgabe** für geplante Workflows nicht verfügbar. Wenn für Ihren Workflow eine dieser Aktivitäten erforderlich ist, sollten Sie eine geplante Tätigkeit verwenden, die zum Starten des Workflows einen Datensatz einfügt, anstatt einen geplanten Workflow zu verwenden.

Um einen Workflow zu planen, navigieren Sie zu **Workflow** > **Geplante Workflows** und klicken Sie auf **Neu**. Füllen Sie die folgenden Felder aus:

Zugehörige Informationen

Geplante Aufgaben erstellen

Workflow-Bewegung mit Aktualisierungssätzen

Das System verfolgt Workflows in Aktualisierungssätzen anders als andere Datensätze, da Workflow-Informationen in mehreren Tabellen gespeichert werden.

Änderungen, die an einer Workflow-Version vorgenommen wurden, werden erst im Aktualisierungssatz hinzugefügt, wenn der Workflow veröffentlicht ist - an diesem Punkt wird der gesamte Workflow zum Aktualisierungssatz hinzugefügt. Aktualisierungssätze speichern Workflows als einen einzigen Workflow-Datensatz [wf_workflow] und behalten nur die neueste Version mit dem Aktualisierungstyp des Workflows bei.

Informationen zu Update-Sätzen finden Sie unter System-Update-Sätze .

Migrationsanwendungsfall für Workflow-Aktualisierungssätze - einfach

Erstellen Sie einen neuen Workflow ohne Abhängigkeiten und migrieren Sie dann den Workflow in einem Aktualisierungssatz.

1. Benutzer A wählt Aktualisierungssatz A aus.
2. Benutzer A erstellt einen neuen Workflow namens Workflow A.
3. Benutzer A veröffentlicht Workflow A.

   Zu Aktualisierungssatz A wird ein Datensatz für einen Kunden-Aktualisierungssatz hinzugefügt, der eine XML-Nutzlast enthält, einschließlich des veröffentlichten Workflow A und aller Aktivitätsabhängigkeiten. Die XML-Nutzlast enthält auch die Workflow-Eingabevariablen, die dem Workflow zugeordnet sind.
4. Benutzer A schließt den Aktualisierungssatz A ab und migriert ihn zur Produktionsinstanz.
5. Aktualisierungssatz A wird erfolgreich übernommen.
6. Workflow A funktioniert wie erwartet.

Migrationsanwendungsfall für Workflow-Aktualisierungssatz - Unterflussabhängigkeit (Erfolg)

Bearbeiten und migrieren Sie erfolgreich einen vorhandenen Workflow und seinen abhängigen Unterfluss.

1. Benutzer A wählt Aktualisierungssatz B.
2. Benutzer A checkt Workflow A aus.
3. Benutzer A fügt Workflow A einen Unterablauf namens Workflow B hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Angenommen, Workflow B wurde zuvor veröffentlicht und zur Produktionsinstanz migriert.

4. Benutzer A veröffentlicht Workflow A.

   Ein Datensatz für einen Kunden-Aktualisierungssatz wird zu Aktualisierungssatz B hinzugefügt, der eine XML-Nutzlast enthält, einschließlich des veröffentlichten Workflow A und aller Aktivitätsabhängigkeiten. Die XML-Nutzlast enthält auch die Workflow-Eingabevariablen, die dem Workflow zugeordnet sind.

5. Benutzer A schließt den Aktualisierungssatz B ab und migriert ihn zur Produktionsinstanz.
6. Die Aktualisierung von Set B wurde erfolgreich ausgeführt.
7. Workflow A arbeitet erwartungsgemäß mit Workflow B als Subflow.

Migrationsanwendungsfall für Workflow-Aktualisierungsatz – Subflow-Abhängigkeit (Fehler)

Bearbeiten Sie einen vorhandenen Workflow und migrieren Sie ihn von einer Testinstanz zu einer Produktionsinstanz, die aufgrund eines fehlenden abhängigen Subflows nicht auf der Produktionsinstanz ausgeführt werden kann.

1. Benutzer A wählt Aktualisierungssatz C.
2. Benutzer A checkt Workflow A aus.
3. Benutzer A fügt Workflow A einen Unterablauf namens Workflow B hinzu.

   Angenommen, Workflow B wurde zuvor veröffentlicht, wurde jedoch nicht zur Produktionsinstanz migriert.

4. Benutzer A veröffentlicht Workflow A.

   Ein Datensatz für einen Kunden-Aktualisierungssatz wird dem Aktualisierungssatz C hinzugefügt, der eine XML-Nutzlast enthält, einschließlich des veröffentlichten Workflow A und aller Aktivitätsabhängigkeiten. Die XML-Nutzlast enthält auch die Workflow-Eingabevariablen, die dem Workflow zugeordnet sind.

   In Aktualisierungssatz C fehlt der Subflow Workflow B. Workflow B wurde veröffentlicht, bevor Benutzer A den Aktualisierungssatz C ausgewählt hat.

5. Benutzer A schließt Aktualisierungssatz C ab und migriert ihn zur Produktionsinstanz.
6. Aktualisierungssatz C schreibt sich mit Warnungen fest.
7. Workflow A wird in der Produktionsinstanz mit den folgenden Ergebnissen aufgerufen:

   Bei Workflow A schlägt die Laufzeitüberprüfung fehl und der Workflow wird nicht auf dem Produktionssystem ausgeführt. Das System fügt dem Workflow-Kontext einen Workflow-Protokolleintrag hinzu, der die Fehlerursache detailliert aufführt, insbesondere das Fehlen eines abhängigen Workflows.

   Weitere Informationen zu den Validierungsprüfungen von Workflowabhängigkeiten und Update Sets finden Sie unter ValidateUpdateSetDependencies .

Migrationsanwendungsfall für Workflow-Aktualisierungsatz – Subflow-Abhängigkeit (Risiko)

Mehrere Benutzer migrieren einen Workflow von einer Testinstanz zu einer Produktionsinstanz ohne ordnungsgemäße Koordination. Dieser Anwendungsfall kann erfolgreich sein, jedoch nur, wenn jeder Benutzer die Abhängigkeiten versteht und die abhängigen Teile des Workflows ordnungsgemäß auf die neue Instanz migriert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dieses Beispiel stellt keinen Fehler eines Aktualisierungssatzes dar, obwohl Aktualisierungssätze in diesem Anwendungsfall meistens dafür verantwortlich gemacht werden. Durch die Überprüfung wird die Sichtbarkeit von Workflow-Abhängigkeiten in mehreren Aktualisierungssätzen erhöht und die Entwickler erhalten bessere Informationen. In den meisten Fällen verhindern die Warnungen keine Aktion, sondern identifizieren nur das Risiko. Der Konstrukteur ist dafür verantwortlich, auf Empfehlung bei den Validierungsprüfungen vorzugehen.

1. Benutzer A wählt Aktualisierungssatz C.
2. Benutzer A checkt Workflow A aus.
3. Benutzer A fügt einen Subflow namens Workflow B hinzu, der eine **Benutzer-ID** ausgibt.

   Hinweis:
   Angenommen, Workflow B wurde zuvor veröffentlicht und zur Produktionsinstanz migriert.

4. Benutzer A verwendet den Ausgabewert von Workflow B, um Genehmigungen zu generieren.
5. Benutzer B wählt Aktualisierungssatz D.
6. Benutzer B checkt Workflow B aus (den Subflow in Workflow A).
7. Benutzer B ändert den Ausgabewert des Workflows, indem er den Wert von einer **Benutzer-ID** in eine **String-Nachricht** ändert.
8. Benutzer A veröffentlicht Workflow A.

   Hinweis:
   In einem Dialogfeld werden mit Workflow A verknüpfte Warnungen angezeigt, und Benutzer A wird aufgefordert, den Workflow vor der Veröffentlichung zu überprüfen.

9. Benutzer A bricht die Veröffentlichung ab und bestätigt Workflow A.
10. Benutzer A wird gewarnt, dass Workflow B von einem Benutzer in einem anderen Aktualisierungssatz geändert wurde.
11. Benutzer A ignoriert diese Warnung und veröffentlicht Workflow A.

    Hinweis:
    Ein Datensatz für einen Kunden-Aktualisierungssatz wird dem Aktualisierungssatz C hinzugefügt, der eine XML-Nutzlast enthält, einschließlich des veröffentlichten Workflows A und aller Aktivitätsabhängigkeiten. Die XML-Nutzlast enthält auch die Workflow-Eingabevariablen, die dem Workflow zugeordnet sind.

12. Benutzer A schließt Aktualisierungssatz C ab und migriert ihn zur Produktionsinstanz.
13. Workflow A wird in der Produktionsinstanz aufgerufen und läuft erfolgreich mit der älteren Version von Workflow B, die bereits im System vorhanden ist.
14. Benutzer B veröffentlicht Workflow B.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Benutzer B wird nicht vor der Abhängigkeit des Aktualisierungssatzes C gewarnt, da der Aktualisierungssatz nicht mehr ausgeführt wird. Benutzer B wird jedoch über ein Dialogfeld informiert, dass mit der Workflowversion Warnungen verbunden sind, und er wird angewiesen, Workflow B zu validieren. Wenn Benutzer B die Veröffentlichung abbricht und den Workflow validiert, wird Benutzer B gewarnt, dass es Workflows gibt, die Workflow B als Subflow verwenden. Da der Ausgabewert geändert wurde, sollte Benutzer B diese Workflows ebenfalls testen. Siehe ValidateUpdateSetDependencies, um die Parameter der Aktualisierungssatz-Warnungen zu verstehen.

15. Benutzer B veröffentlicht schließlich Workflow B.

Hinweis:
Ein Datensatz für einen Kunden-Aktualisierungssatz wird zu Aktualisierungssatz D hinzugefügt, der eine XML-Nutzlast enthält, einschließlich des veröffentlichten Workflow B und aller Aktivitätsabhängigkeiten.

16. Benutzer B schließt Aktualisierungssatz D ab und migriert ihn zur Produktionsinstanz.
17. Aktualisierungssatz D wird ohne Warnungen festgeschrieben.
18. Workflow A wird in der Produktionsinstanz aufgerufen und kann nicht erfolgreich ausgeführt werden, da der Rückgabewert von Workflow B keine Benutzer-ID mehr generiert.

Eingangsvariable Bewegung

Sie können Eingabevariablen zu vorhandenen Workflows und zu Aktualisierungssätzen hinzufügen.

Wenn Sie die neuen Variablen senden, wird in der aktuellen Aktualisierungsgruppe ein Eintrag vorgenommen, der das Hinzufügen einer Variablen zur Variablentabelle [var_dictionary] reflektiert. Im Gegensatz zur Workflow-Version, die nur bei der Veröffentlichung des Workflows in das Update Set schreibt, schreiben die Variablen unmittelbar nach der Übermittlung einzelne Aktualisierungseinträge in das aktuell ausgewählte Update Set.

Anwendungsfall der Eingangsvariablen-Bewegung - zwei Eingabevariablen

Ein vorhandener Workflow enthält bereits zwei Eingabevariablen.

1. Benutzer A checkt den Workflow aus.
2. Benutzer A fügt zwei Eingabevariablen hinzu.

   ServiceNow fügt dem aktuellen Aktualisierungssatz einen Kundenaktualisierungssatz für jede neue Variable hinzu.

   Der aktuelle Workflow verfügt jetzt über 4 Eingabevariablen: die beiden, die vor dem Auschecken vorhanden waren und die beiden neuen.

3. Benutzer A veröffentlicht den Workflow.

   Es gibt jetzt drei zugehörige Datensätze für Kundenaktualisierungen: zwei für neue Variablen und eine für den veröffentlichten Workflow. Die XML-Nutzdaten der neuen Workflow-Version enthalten jetzt alle Einträge der Eingabevariablen-Datenbank. Während also die beiden ursprünglichen Eingabevariablen keine individuellen Kundenaktualisierungsdatensätze haben, werden alle vier Variablen mit der Nutzlast der neu veröffentlichten Workflowversion in die lokale Instanz migriert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Überprüfen Sie die in einem bestimmten Workflow enthaltenen Variablen.
5. Benutzer A schließt den Aktualisierungssatz ab.
6. Eingabevariablen hinzufügen - Erfolg

   Benutzer A migriert den Aktualisierungssatz und überträgt ihn in eine lokale Instanz, in der die ursprüngliche Workflowversion zuvor festgeschrieben wurde.

   - Die beiden vorhandenen Eingabevariablen sind aufgrund der früheren Version bereits vorhanden.
   - Das System fügt die beiden neuen Eingabevariablen hinzu, wenn der Benutzer den Aktualisierungssatz festschreibt.
   - Das System behält die beiden älteren Eingabevariablen in der Instanz bei, die den Aktualisierungssatz erhält. Der Aktualisierungssatz überschreibt diese Variablen nicht.
   - Die neue veröffentlichte Workflow-Version verwendet alle vier Variablen.
   - Der Benutzer testet die neue Workflow-Version, und sie wird wie erwartet ausgeführt.

Überprüfen Sie die in einem bestimmten Workflow enthaltenen Variablen

Sie können die Variablen überprüfen, die in einem bestimmten Workflow enthalten sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemupdate-Sätze** > **Lokale Update-Sätze**an.
2. Wählen Sie den aktiven Aktualisierungssatz.
3. Wählen Sie den Kundenaktualisierungseintrag für den Workflow aus.
4. Sehen Sie sich die **XML-Nutzlast** an.
5. Suchen Sie nach dem Namen einer der Spalten oder nach var_dictionary.

   Für jede Eingabevariable gibt es einen var_dictionary-Eintrag.

Eingabevariable entfernen

Durch das Löschen von Workflow-Eingabevariablen wie Einfügungs- und Aktualisierungsaktionen wird ein Kundenaktualisierungssatz im aktuellen Aktualisierungssatz eines Benutzers erstellt.

Diese Löschungen werden mit dem Aktualisierungssatz zu einer neuen Instanz migriert, unabhängig davon, ob der Workflow, der die Eingabevariablen besitzt, im selben Aktualisierungssatz veröffentlicht wird. Planen Sie sorgfältig und seien Sie vorsichtig, wenn Sie einen Workflow bearbeiten und Aktualisierungssätze auswählen.

Risiko beim Entfernen der Eingangsvariablen

Ein vorhandener Workflow enthält bereits zwei Eingabevariablen.

1. Der Workflow wurde mit den beiden Variablen zu einer Produktionsinstanz migriert.
2. In einer Entwicklungsinstanz wählt Benutzer A den Aktualisierungssatz A aus und checkt den Workflow aus.
3. Benutzer A entfernt eine Eingabevariable und alle Verweise darauf im Workflow.

   Das System trägt in den Aktualisierungssatz A einen Kundenaktualisierungssatz ein, der die Löschung der Eingabevariablen reflektiert. Für die neue Workflow-Version wird kein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatz hinzugefügt, der nicht mehr von der Eingabe abhängt. Dies geschieht erst, wenn der Workflow veröffentlicht ist.

4. Benutzer A arbeitet weiterhin an anderen Funktionen des Aktualisierungssatzes A, der in die Produktion verschoben werden muss.
5. Benutzer A schließt Aktualisierungssatz A ab und migriert ihn zur Produktionsinstanz, ohne den Workflow zu veröffentlichen.

   Der Aktualisierungssatz-Eintrag, der die Workflow-Eingabevariable löscht, gilt jetzt für die Produktionsinstanz. Die frühere Version des Workflows wird in dieser Instanz ausgeführt und verweist weiterhin auf die fehlende Variable.

Lösung zum Entfernen der Eingangsvariablen

Verwenden Sie beim Bearbeiten von Workflows, insbesondere beim Löschen von Eingabevariablen, einen einzigen Aktualisierungssatz für die gesamte Variablenbearbeitung und das Workflow-Publishing.

Falls erforderlich, führen Sie den Aktualisierungssatz zu einem allgemeineren Satz zusammen, der nach der Veröffentlichung des Workflows für die Bereitstellung vorgesehen ist. Informationen zu Update-Sätzen finden Sie unter System-Update-Sätze .

Hinweis:
Wenn auf einem Produktionssystem bereits eine Workflow-Version ausgeführt wird und Eingabevariable aus einer neueren Version gelöscht werden, können sich diese Löschungen auf Transaktionen auswirken, die bereits für die frühere Version ausgeführt wurden. Gehen Sie beim Löschen von Workflow-Eingabevariablen äußerst vorsichtig vor, und planen Sie die Migration sorgfältig.

Verhinderung der Entfernung von Eingabevariablen

Vor der Veröffentlichung einer Workflowversion überprüft das System das Workflowmodell, um den Designer bei der Planung der Bereitstellung zu unterstützen.

Diese Überprüfung warnt vor kritischen Fehlern, die die erfolgreiche Ausführung eines Workflows verhindern können. Aber sie warnt auch vor Abhängigkeiten und Konflikten in Aktualisierungssätzen. Siehe ValidateUpdateSetDependencies für weitere Details.

Vermeidung doppelter Workflows

Aktualisierungssätze verwalten den veröffentlichten Status aller Versionen eines Workflows, bevor die Workflowversion auf eine lokale Instanz festgelegt wird.

Die letzte Version eines Workflows, die mit einem Aktualisierungssatz als Einfügung bzw. Aktualisierung festgelegt wurde, wird unabhängig von der Veröffentlichungsreihenfolge für die Workflow-Versionen zur aktuell veröffentlichten Version.

Übergeben Sie einen Workflow in einem Aktualisierungssatz

Befolgen Sie die Schritte auf dieser Seite, um einen Workflow in einem Aktualisierungssatz festzulegen.

Prozedur

1. Workflow A - Version 1 wird im Aktualisierungssatz A erstellt und veröffentlicht.
2. Aktualisierungssatz A ist abgeschlossen und wird zu einer lokalen Instanz migriert.
3. Wenn der Aktualisierungssatz festgeschrieben ist, setzt das System alle früheren Versionen von Workflow A auf "Published = False".

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bei der ersten Migration gibt es keine früheren Versionen.

4. Workflow A - Version 1 ist die einzige veröffentlichte Version des Workflows.

Beispiel für die Migration von Aktualisierungssets

Es ist nicht möglich, mehrere veröffentlichte Versionen aufgrund von Aktualisierungsset-Commits zu haben. Dies schließt jedoch nicht das Risiko aus und bei der Migration von Aktualisierungssätzen ist Vorsicht geboten.

Betrachten Sie dieses Beispiel:

1. Workflow A - Version 1 wird migriert und an die Produktionsinstanz übergeben.
2. Aktualisierungssatz B wird erstellt.
3. Der Aktualisierungssatz C wird erstellt.
4. Workflow A - Version 2 wird im Aktualisierungssatz B veröffentlicht.

   Ein Kunden-Aktualisierungssatz wird mit der Nutzlast der Version 2 zu Aktualisierungssatz B hinzugefügt.

   Dem Aktualisierungssatz B wird ein Kunden-Aktualisierungssatz hinzugefügt, wobei der Workflow der Version 1 unveröffentlicht bleibt.
5. Aktualisierungssatz B ist abgeschlossen.
6. Workflow A - Version 3 wird im Aktualisierungssatz C veröffentlicht.

   Ein Kunden-Aktualisierungssatz wird mit der Nutzlast der Version 3 zu Aktualisierungssatz C hinzugefügt.

   Dem Aktualisierungssatz C wird ein Kunden-Aktualisierungssatz hinzugefügt, wobei der Workflow der Version 2 unveröffentlicht bleibt.
7. Aktualisierungssatz C ist abgeschlossen.
8. Aktualisierungssatz C wird migriert und in die Produktionsinstanz eingebunden.

   Workflow A - Version 1 ist auf unveröffentlicht gesetzt.

   Workflow A - Das Version-2-Update wird übersprungen, da Aktualisierungssatz B, der Version 2 enthält, nie migriert wurde.

   Workflow A - Version 3 ist festgeschrieben und wird zur einzigen veröffentlichten Version des Workflows.

Aktualisierungssatz-Migrationsrisiko

Aktualisierungssatz B wird migriert und in die Produktionsinstanz eingebunden.

1. Workflow A - Version 3 ist auf unveröffentlicht eingestellt.
2. Workflow A - Version 1 bleibt unveröffentlicht.
3. Workflow A - Version 2 ist festgeschrieben und wird zur einzigen veröffentlichten Version des Workflows.

   Der Workflow ist eine Version zurückgegangen, möglicherweise unbeabsichtigt. Die regressierte Version wird zur aktuell veröffentlichten Version.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Zeitleisten

Das System stellt eine Zeitleiste der Verlaufsaktivitäten bereit, die einem Workflow-Kontext zugeordnet sind.

Timelines zeigen einen linearen Kalender von Aktivitäten wie Aufgaben und Genehmigungen an, die durch Start- und Enddatum definiert werden. Jede Aktivität in der Zeitleiste wird durch eine Spanne (Zeitspanne) dargestellt, die als horizontaler, farbiger Balken angezeigt wird. Jeder Bereich verfügt über eine Beschriftung und eine QuickInfo, die zusätzliche Informationen zur Aktivität enthält. Im linken Bereich werden alle Aktivitäten im Kontext (oder Kontext) in einer erweiterbaren Hierarchie angezeigt. Sie können die Perspektive der Zeitleiste ändern, um eine detailliertere Ansicht der Daten zu erhalten.

Hinweis:
Workflow-Zeitleisten geben nur den Kontextverlauf wieder und sind keine Echtzeitmessungen der Workflow-Aktivität.

Zeitleiste verwenden

Standardmäßig zeigt die Zeitleiste alle Aktivitäten und Übergänge an, die beim ersten Öffnen angefordert wurden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

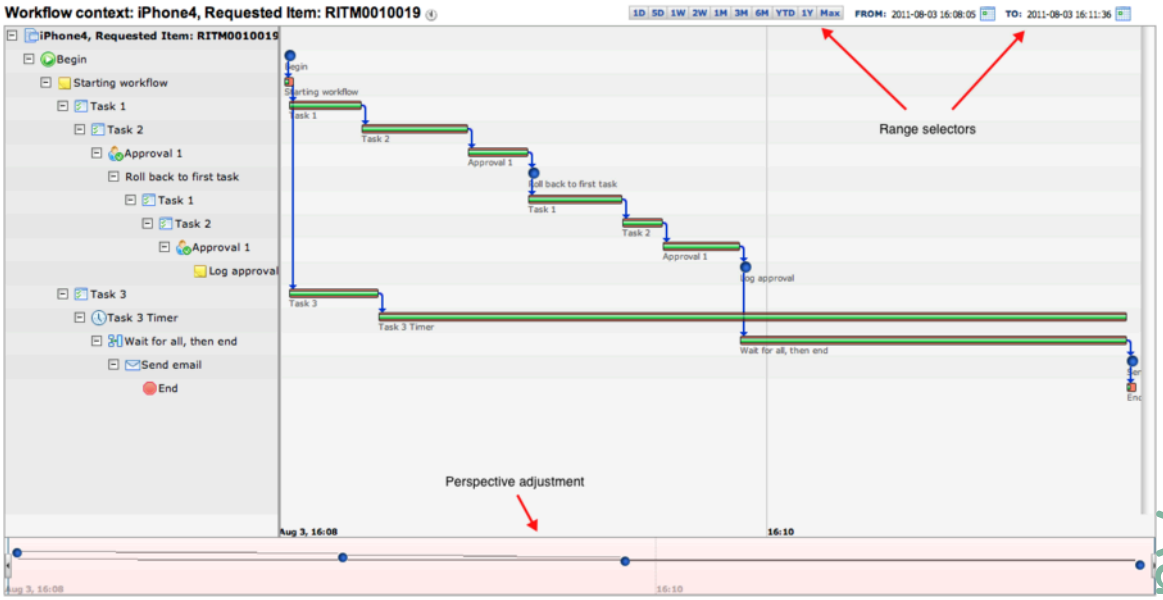
Reduzieren Sie einen beliebigen Teil der Hierarchie im Aktivitätsbereich, die Zeitleiste wird automatisch angepasst. Mit den Steuerelementen für Datum/Uhrzeit und Dauer können Sie die Zeitleiste skalieren, um alle Elemente gleichzeitig anzuzeigen. Klicken Sie zum Anzeigen einer Zeitleiste auf eine UI-Aktion in einem Workflow-Kontextdatensatz.

Prozedur

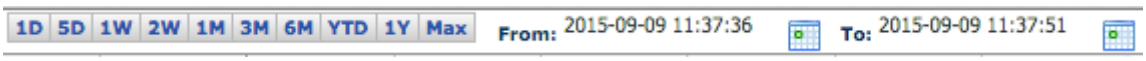
1. Navigieren zu**Alle** > **Workflow** > **Live-Workflows** > **Aktive Kontexte**an.
2. Wählen Sie einen Kontext aus.
3. Klicken Sie unter **Ähnliche Links** auf **Zeitleiste anzeigen**, um die Zeitleiste für den gesamten Kontext anzuzeigen.

   Die Zeitleiste wird geöffnet, wobei alle Aktivitäten erweitert sind und die Ansicht auf **Max** festgelegt ist, wodurch die gesamte Zeitleiste in der Breite des Bereichs angezeigt wird. Der Titel der Zeitleiste weist folgendes Format auf: Workflow-Kontext: <Kontextname>, Angefordertes Element: <Nummer des angeforderten Elements>.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Verwenden Sie die Bereichsauswahl am oberen Rand der Zeitleiste, um die Perspektive zu ändern.



Die Inkremente reichen von einem Tag bis zu einem Jahr. Klicken Sie auf **Max**, um die Zeitleiste auf ein Inkrement zwischen dem Startdatum der ersten Zeitspanne und dem Enddatum der letzten Zeitspanne zu beschränken.

5. Verwenden Sie die Start- und Endkalenderfelder, um die Perspektive der Zeitleiste auszuwählen.

Diese Felder steuern dieselbe Perspektive wie der Schieberegler am unteren Rand der Zeitleiste.

6. Verwenden Sie den rosa Schieberegler am unteren Rand der Zeitleiste, um die Perspektive zu ändern.

   a. Bewegen Sie den Schieberegler von rechts nach links, um alle Zeitspannen auf einer langen Zeitleiste anzuzeigen.
   b. Passen Sie die Endpunkte des Schiebereglers an, um die Vergrößerung beliebig zu ändern.

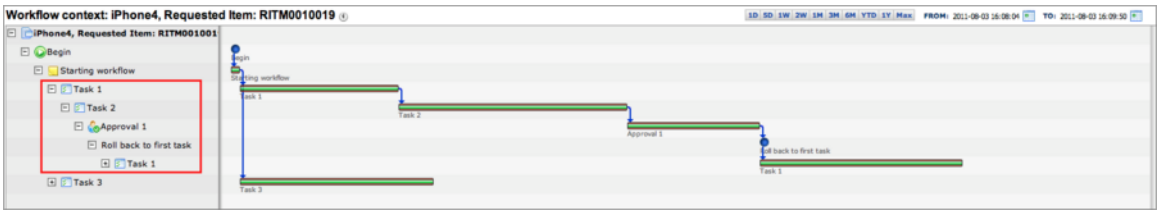
      Ein schmaler Schieberegler zoomt näher an die Zeitspannen heran und bietet eine detailliertere Ansicht komplexer Zeitleisten. Ein breiter Schieberegler vergrößert die Ansicht und macht einen größeren Teil der Zeitleiste auf dem Bildschirm sichtbar.

7. Um die Zeitleistenansicht auf ausgewählte Aktivitäten zu fokussieren, erweitern oder reduzieren Sie die Aktivitätsstruktur.

Zeitspannen, die in der Aktivitätsstruktur nicht sichtbar sind, werden im Zeitleistenfenster nicht angezeigt.

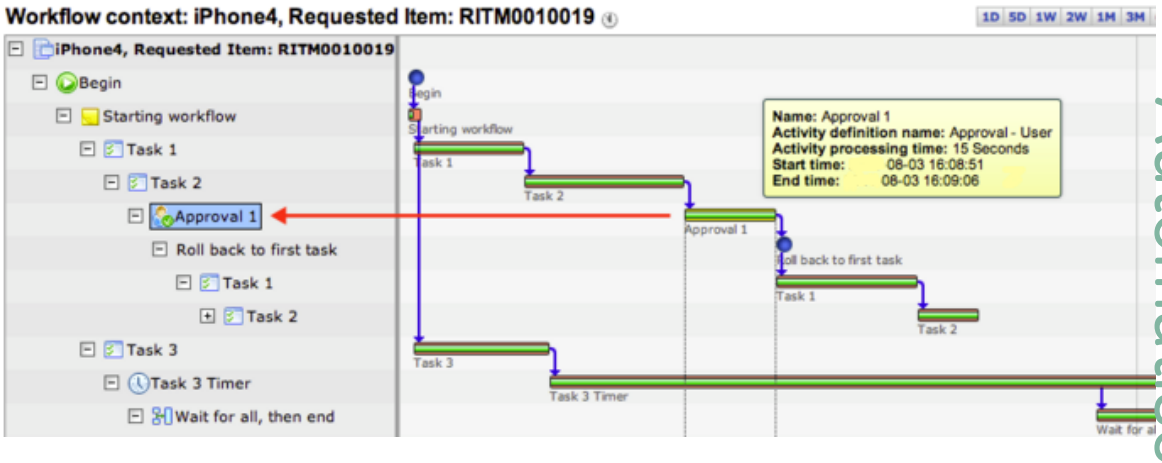
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

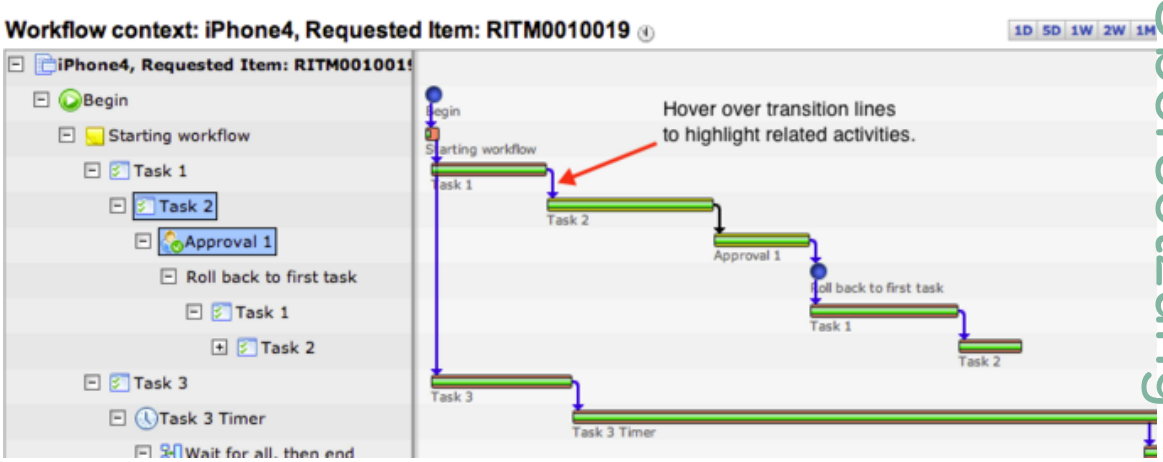


8. Bewegen Sie den Mauszeiger über eine Aktivitätsspanne, um eine QuickInfo mit Informationen zur Aktivität anzuzeigen.

   Diese Aktion hebt die Aktivität im Aktivitätsbereich hervor.



9. Bewegen Sie den Mauszeiger über den Übergang zwischen zwei Aktivitäten, um die Aktivität und die Vorgängeraktivität im Aktivitätsbereich hervorzuheben.

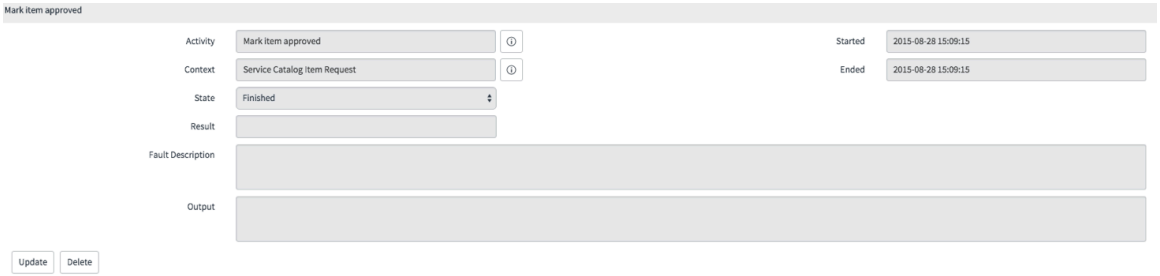


10. Doppelklicken Sie auf einen Bereich, um einen Verlaufsdatensatz für diese Aktivität anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verlaufsdatensätze enthalten Informationen wie die **Zustand** und die Start- und Endzeiten.



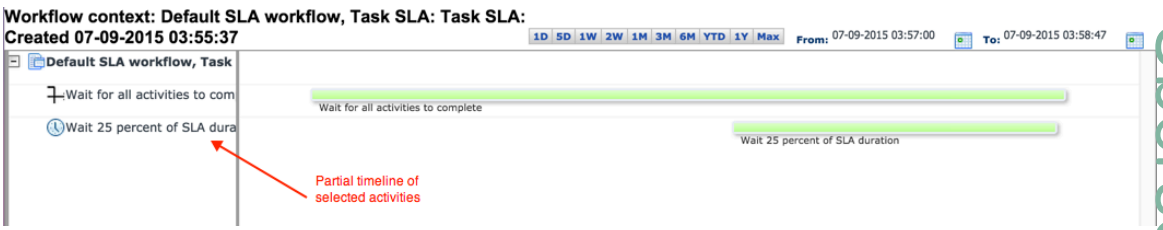
Zeitleiste für eine ausgewählte Aktivität

Sie können eine partielle Workflow-Zeitleiste anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu**Alle** > **Workflow** > **Live-Workflows** > **Aktive Kontexte**an.
2. Öffnen Sie einen Workflow-Kontextsatz.
3. In der Liste **Workflow-Aktivitätsverlauf** wählen Sie eine oder mehrere einzelne Aktivitäten aus.
4. Klicken Sie auf **Zeitleiste anzeigen** im Aktionsmenü.

   Die resultierende Ansicht ist eine Momentaufnahme der Zeitleiste, die nur die ausgewählten Aktivitäten und deren Übergänge zeigt, sofern vorhanden.
5. Reduzieren Sie den Baum, um die Ansicht noch weiter einzuschränken.



6. So zeigen Sie eine Zeitleiste an, in der Aktivitäten aus verschiedenen Kontexten angezeigt werden: Sie können diese Funktion verwenden, um den Kontext eines Subflows mit dem übergeordneten Workflowkontext anzuzeigen.
   a. Navigieren zu **Workflow** > **Live-Workflows** > **Verlauf**an.
   b. Wählen Sie einzelne Verlaufselemente aus der Liste aus.
   c. Wählen Sie **Zeitleiste anzeigen** im Aktionsmenü.

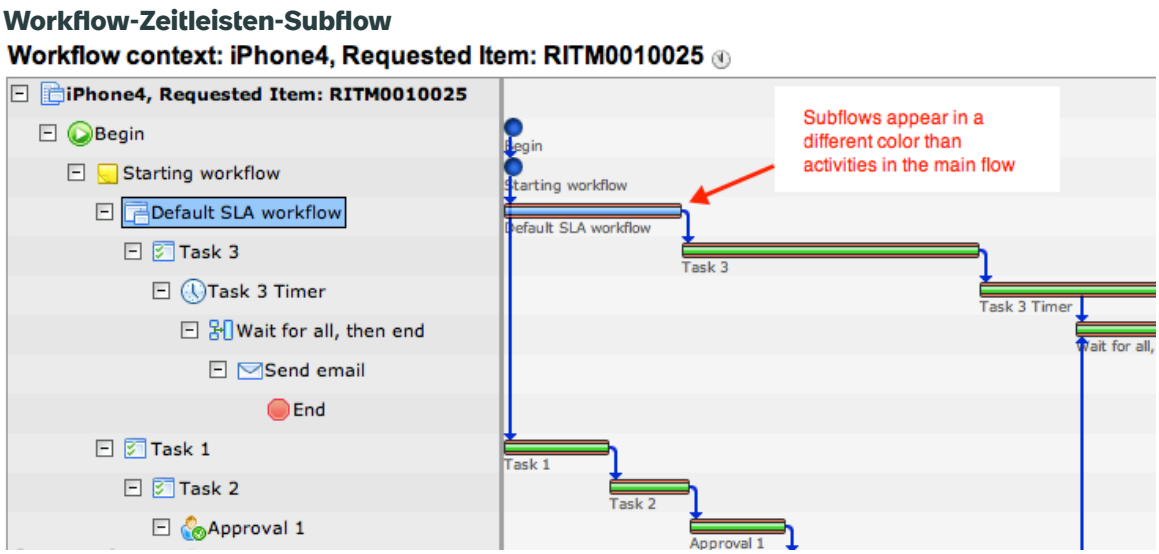
      Verlaufselemente werden im Aktivitätsbereich unter ihrem Kontext in einer Hierarchie angeordnet. Der Titel der Zeitleiste lautet **Mehrere Kontexte** . Die Zeitleiste zeichnet nur die Aktivitäten und Beziehungen der ausgewählten Verlaufselemente.

Subflows in einer Workflow-Zeitleiste anzeigen

In einer Workflow-Zeitleiste werden Subflow-Spannen in einer anderen Farbe angezeigt als die Aktivitäten des Haupt-Workflow.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Workflow-Fehlerbehandlung

Das personalisierte JavaScript, das Benutzer in Workflow-Aktivitätsvariablen erstellen, ist anfällig für Laufzeit-Syntaxfehler. Verfügbare Fehlerinformationen sind in einem Tooltip verfügbar, wenn Sie auf eine Workflow-Aktivität mit einem Fehlerstatus verweisen.

Im Basissystem bieten Workflow-Aktivitäten kein Condition Routing für den Fehlerstatus. Infolgedessen wird der Workflow basierend auf dem Status des aktuellen Datensatzes fortgesetzt. Ein Workflow enthält beispielsweise die Aktivität **Genehmigung - Benutzer**, die ein erweitertes Skript zum Hinzufügen zusätzlicher Genehmiger verwendet. Ein Syntaxfehler im Skript führt dazu, dass keine Genehmiger hinzugefügt werden. Weil der Status **keine Genehmiger** eine gültige Ausgabe ist, auch ohne den Syntaxfehler, wird die Genehmigungsaktivität übersprungen und der Workflow verläuft auf einem positiven Pfad. Dies ist jedoch möglicherweise keine gültige Antwort für den Workflow-Designer, der nicht möchte, dass der Workflow ohne Genehmiger auf dem positiven Pfad fortschreitet.

Workflow-Fehlerbehandlung erkennt und protokolliert Syntaxfehler und stellt einen Status bereit, den der Workflow-Designer verwenden kann, um dem Workflow Fehlerbedingungen hinzuzufügen. Verwenden Sie die Fehlerbehandlung, um nach Syntaxfehlern in erweiterten Skriptfeldern für diese Workflowaktivitäten zu suchen:

- Freigabe - Anwender
- Genehmigung - Gruppe
- Katalogaufgabe
- Aufgabe erstellen
- Falls
- Skript ausführen
- Benachrichtigung

Verfügbare Fehlerinformationen

Diese Tabelle zeigt, welche Aktivitäten Fehlerexits unterstützen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verfügbare Fehlerinformationen

Aktivität	Workflow-Protokoll	Rote Fehleranzeige	Aktivitätsstatus	Ergebnis der Aktivität	Fehlerbeschreibung	Bei Fehler umleiten
Freigabe - Anwender Genehmigung - Gruppe	Ja	Ja	Fehler	Übersprungen	Ja	Ja
Katalogaufgabe Aufgabe erstellen	Ja	Nein	Fertig	Keine	Nein	Nein
Falls	Ja	Ja	Fehler	Keine	Ja	Ja
Skript ausführen	Nein	Ja	Fehler	Fehler	Ja	Ja
Benachrichtigung	Ja	Ja	Fehler	Fehler	Ja	Ja

Funktionen zur Fehlernachverfolgung von Workflows

Die Fehlerbehandlung bietet visuelle Hinweise im Workflow, z. B. Fehlerbeschreibungen für Aktivitäten in Popups und detaillierte Protokollsätze.

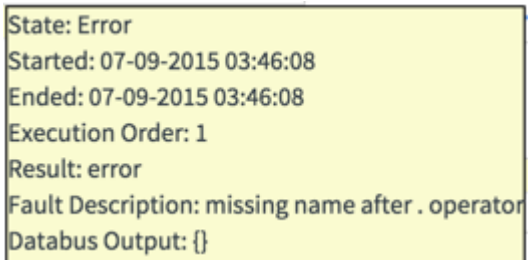
Banner

Suchen Sie nach einer Aktivität mit einem roten Banner, die darauf hinweist, dass in einem Skriptfeld ein Syntaxfehler aufgetreten ist. Alle Aktivitäten, die Fehlerbehandlung ermöglichen, mit Ausnahme von **Katalogaufgabe** und **Aufgabe erstellen**, zeigen ein rotes Banner für diesen Fehler an.

Tooltips

Zeigen Sie auf die Aktivität mit einem roten Banner, um Informationen zum Fehler anzuzeigen. Ein Tooltip zeigt den **Status** und das**Ergebnis** der Tätigkeit und bietet eine kurze **Fehlerbeschreibung** (außer für Aufgabenaktivitäten). Beachten Sie, dass diese Genehmigung trotz des in der Fehlerbeschreibung angegebenen Fehlers weiterhin übersprungen wurde. Siehe Workflow-Fehlerbehandlung für Informationen, die für jede Aktivität verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Ausführungsreihenfolge

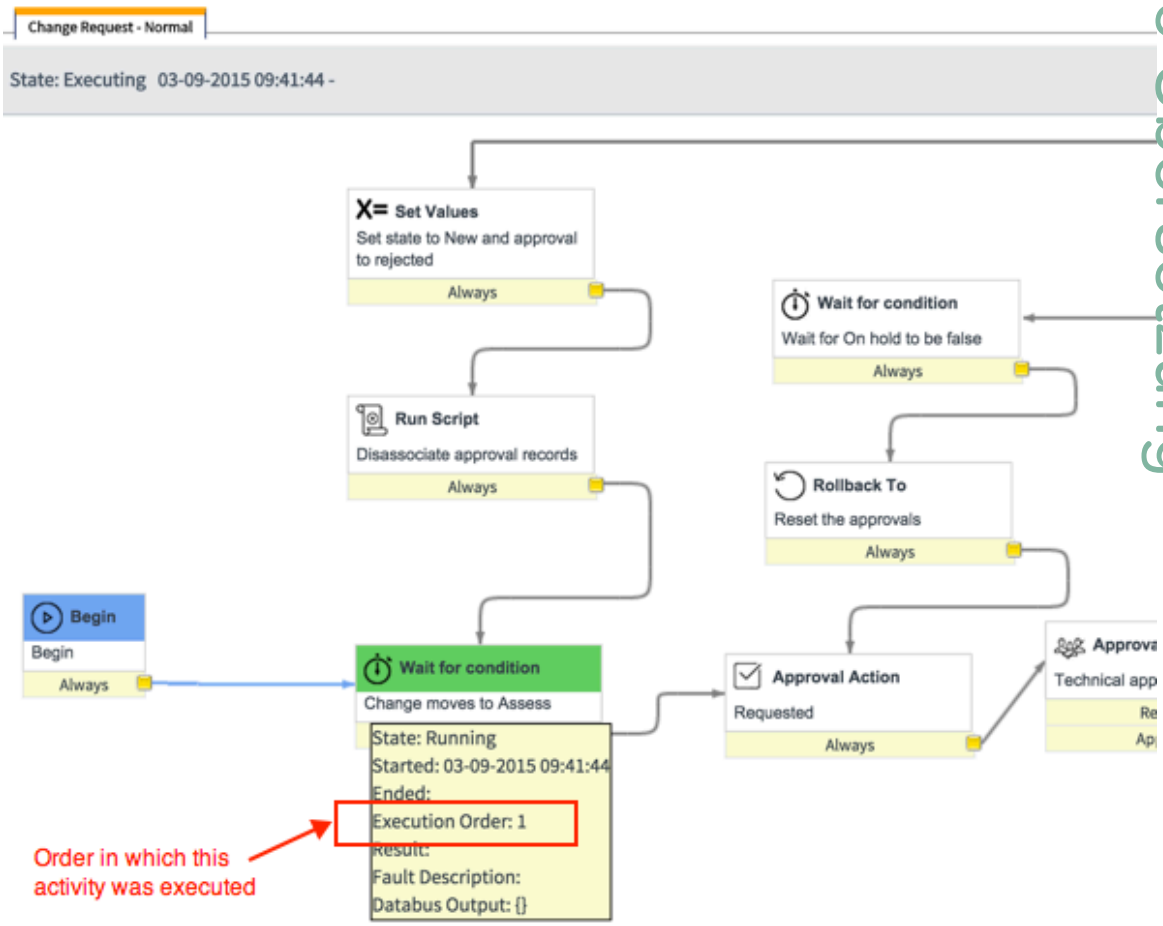
QuickInfo-Text in der grafischen Ansicht "Workflow-Kontext" zeigt die Ausführungsreihenfolge der einzelnen Aktivitäten an, welche die Problembehandlung unterstützt.

So zeigen Sie die Reihenfolge an, in der eine Workflowaktivität ausgeführt wurde:

1. Navigieren zu **Workflow** > **Live-Workflows** > **Aktive Kontexte** oder **Alle Kontexte**.
2. Öffnen Sie den Kontext, den Sie untersuchen möchten.
3. Klicken Sie auf **Workflow anzeigen**.
4. Bewegen Sie den Mauszeiger über eine abgeschlossene oder ausgeführte Aktivität.

   Es wird ein Tooltip mit Fehlerdaten, Ausführungszeit und der Reihenfolge angezeigt, in der diese Aktivität im Workflow ausgeführt wurde. Sie können diese Daten verwenden, um bei der Fehlerbehebung von Aktivitäten zu helfen.

Aktivitätsausführungsreihenfolge



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

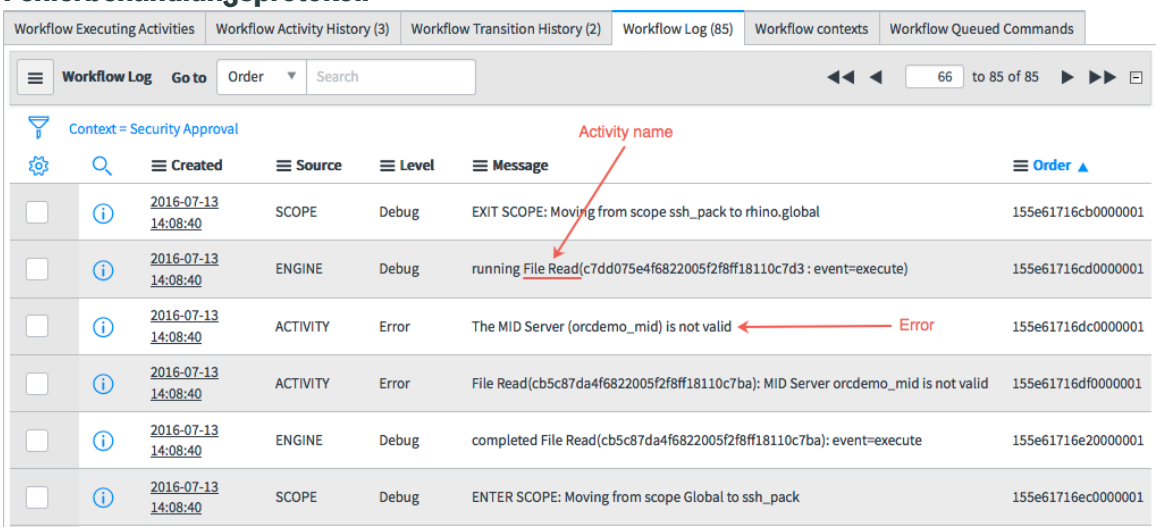
Workflow-Protokoll

Zeigen Sie das Protokoll im Workflow-Kontextformular an, um weitere Informationen zum Syntaxfehler in der Aktivität zu erhalten. Da bei Taskaktivitäten kein rotes Banner angezeigt wird, wenn ein Syntaxfehler aufgetreten ist, müssen Sie das Protokoll anzeigen, wenn Sie vermuten, dass der Workflow nicht ordnungsgemäß ausgeführt wurde. Überprüfen Sie die Fehlerbeschreibung im Protokoll und prüfen Sie dann das Skript in der im Protokoll genannten Aktivität.

Um die Aktivität anhand des Namens anzuzeigen, navigieren Sie zu **Workflow** > **Administration** > **Eigenschaften** und aktivieren Sie die Eigenschaft **Protokoll-Workflow-Debug-Nachrichten**.

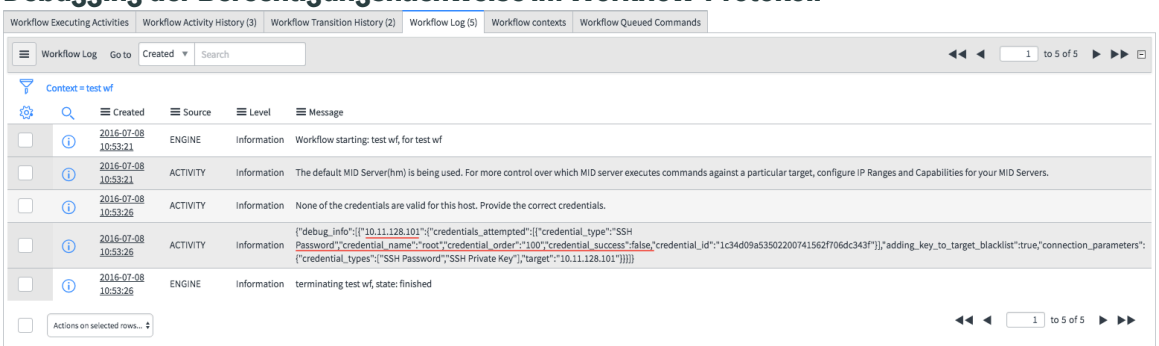
In diesem Beispiel gibt eine SSH-Aktivität mit dem Namen File Read einen ungültigen MID-Server an.

Fehlerbehandlungsprotokoll



Wenn die von einer Aktivität im Workflow verwendeten Anmeldeinformationen fehlschlagen und sich die Aktivität am Ziel nicht authentifizieren kann, wird eine Meldung in der **Workflow-Protokoll**-verwandten Liste angezeigt, die den Fehler beschreibt. Die Nachricht zeigt die Ziel-IP-Adresse und die Anmeldeinformationen an.

Debugging der Berechtigungsnachweise im Workflow-Protokoll



Erstellen Sie einen Fehlerbedingungs-Exit

Ein Administrator kann den Workflow umleiten, wenn ein Skriptfehler auftritt, indem er für bestimmte Aktivitäten innerhalb des Workflows einen Exit für die Fehlerbedingung erstellt. Auf diese Weise kann der Workflow Skriptfehler auf vorhersagbare Weise verarbeiten und keine unerwünschten Ergebnisse erzeugen.

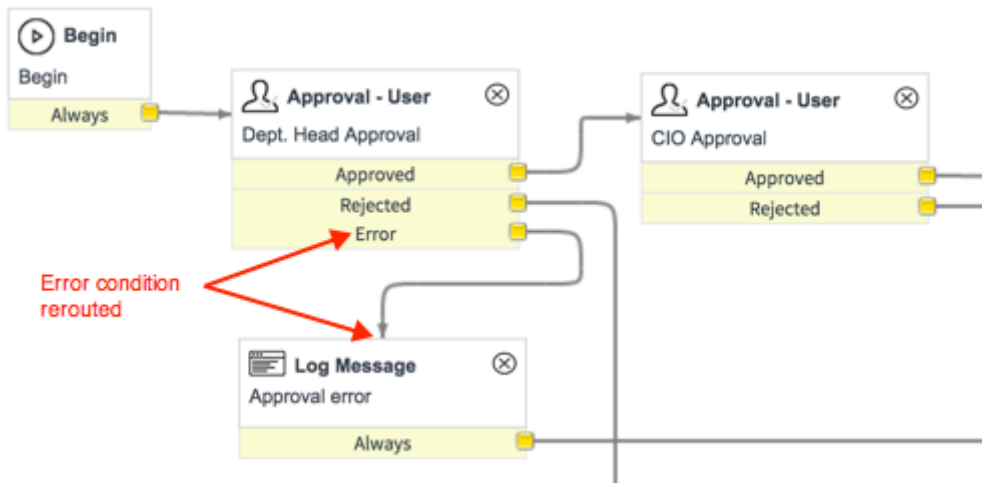
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Workflow und checken Sie ihn aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den oberen Teil der Aktivität, für die Sie einen Fehler-Exit erstellen möchten.
3. Wählen Sie **Bedingung hinzufügen** im Kontextmenü.
4. Fügen Sie einen Condition-Exit mit den folgenden Werten hinzu:
   - Name: `Error`
   - Bedingung: `activity.state == "fehlerhaft"`
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Das **Error** Beenden wird in der Aktivität angezeigt.
6. Verbinden Sie das Verlassen bei **Fehler** mit einer anderen Aktivität, um den Fehlerstatus zu behandeln, z. B. **Benachrichtigung** oder **Protokollnachricht** .



Konfigurieren Sie eine Genehmigungsbedingung neu

Genehmigungsaktivitäten reagieren anders auf Skriptfehler als die anderen Aktivitäten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Genehmigungsaktivitätsskriptfehler können verhindern, dass eine Genehmigung erfolgreich verarbeitet wird. Dies kann wiederum dazu führen, dass die Genehmigung als **Übersprungen** abgeschlossen wird, die als Status **Genehmigt** erscheinen kann. Um dies zu verhindern, konfigurieren Sie das Verlassen bei **Genehmigt** wie folgt neu:

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Genehmigungs-Workflow, und vergewissern Sie sich, dass er ausgecheckt ist.
2. Doppelklicken Sie bei einer Genehmigungsaktivität auf die Schaltfläche Verlassen bei **Genehmigt**.
3. Fügen Sie das folgende Skript dem Feld **Bedingung** hinzu:

   ```
   && activity.state != 'faulted'
   ```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dies verhindert, dass die Aktivität den normalen Pfad in einem Fehlerzustand fortsetzt, und stellt dies sicher, dass **Übersprungen** oder **Genehmigt** der gewünschte Status ist.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Laufzeitkennzahlen für den Workflow

Sie können die Erfassung von Workflow-Laufzeitmetriken aktivieren, um zu bestimmen, ob Workflows erwartungsgemäß funktionieren oder zusätzliche Ressourcen beanspruchen.

Nebenlaufzeiten für einen Workflow werden identifiziert, indem die tatsächlichen Laufzeiten mit einem Ausreißerbereich verglichen werden, der mit dem Ausreißer-Schwellenwert und der in den Workflow-Eigenschaften definierten geschätzten Laufzeit berechnet wird.

Sie können die Ergebnisse dieser Metriken im Dashboard für Workflow-Vorgänge und auf benutzerdefinierten Homepages mit Workflow-Messgeräten überwachen.

Wichtig:

Die auf Homepages enthaltenen Funktionen zum Anordnen von Informationen aus Ihrer Instanz, um eine Story über Ihre Daten zu erzählen, finden Sie in Dashboards in neuen Instanzen. Auf aktualisierten Instanzen, für die Next Experience aktiviert ist, können Anwender vorhandene Homepages anzeigen, wenn sie über eine direkte URL verfügen, aber sie können sie nicht erstellen oder bearbeiten. Reaktionsfähige Dashboards und Analytics Center -Dashboards übernehmen Homepage-Funktionen.

Verwenden Sie das Hilfstool für die veraltete Homepage von, um die Homepages in Ihrer Instanz in reaktionsfähige Dashboards zu konvertieren.

Weitere Informationen finden Sie unter:

- Dashboards im Analytics Center .
- Arbeiten mit reaktionsfähigen Dashboards .

Aktivieren Sie die Workflow-Laufzeitkennzahlen

Geben Sie eine geschätzte Laufzeit an, die mit den tatsächlichen Workflowlaufzeiten verglichen werden kann.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei Basis-Workflows müssen Sie die Erfassung von Laufzeitmessdaten auch manuell aktivieren. Das System aktiviert automatisch die Erfassung von Laufzeitmessdaten für neue Workflows.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**an.
2. Öffnen Sie den Workflow und checken Sie ihn aus.
3. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Menüsymbol und wählen Sie **Eigenschaften**.
4. Klicken Sie im Dialogfeld Workflow-Eigenschaften auf **Geschätzte Laufzeit** Tab.
5. Um die Erfassung von Laufzeitmessdaten zu aktivieren, überprüfen Sie, dass **Erfordert ERT** Option ist ausgewählt.
6. Öffnen Sie eine Konfiguration aus der **Geschätzte Laufzeit** Säule.
7. In **Geschätzte Laufzeit** geben Sie eine Anfangsschätzung für die Laufzeit des Workflows ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das System vergleicht diese erste Schätzung mit den tatsächlichen Laufzeitergebnissen, um Ausreißerberichte zu erstellen. Das System kann dieses Feld unter bestimmten Umständen automatisch aktualisieren. Workflow-Designer können dieses Feld auch manuell aktualisieren.

8. Im Feld **Prozentwert für Ausreißer für ERT** geben Sie die prozentuale Abweichung von der geschätzten Laufzeit ein, die eine Ausreißer-Workflowlaufzeit angibt.
   Das System verwendet den Standardwert von **20** .
9. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Laufende Workflow-Laufzeiten

Workflowlaufzeiten werden als Ausreißer erkannt, wenn sie länger oder kürzer sind als der für den Workflow berechnete Ausreißerbereich.

Der Ausreißerbereich wird automatisch mit den Werten **Geschätzte Laufzeit** und **Prozent-Grenzwert für Ausreißer für ERT** in den Workflow-Eigenschaften berechnet. Diese Werte werden in den folgenden Formeln verwendet.

Formeln zum Berechnen von Workflow-Ausreißerbereichen

Wert berechnet	Berechnung verwendet	Beispiel
Ausreißerwert	**Geschätzte Laufzeit** * (**Prozentwert für Ausreißer für ERT** / 100)	10 Sekunden * (20/100) 10 Sekunden * 0,2 = 2 Sekunden
Ausreißerbereich	(**Geschätzte Laufzeit** - *Ausreißerwert*) zu (**Geschätzte Laufzeit** + *Ausreißerwert*)	(10 Sekunden - 2 Sekunden) bis (10 Sekunden + 2 Sekunden) = 8 bis 12 Sekunden

Wenn ein Workflow innerhalb des Ausreißerbereichs ausgeführt wird, wird seine geschätzte Laufzeit automatisch aktualisiert.

Wenn für einen Workflow eine ausschließliche Laufzeit vorliegt, wird er in den Workflow-Anzeigen für Ausreißer auf dem Workflow Operations Dashboard und auf benutzerdefinierten Startseiten angezeigt.

Geschätzte Laufzeitupdates für den Workflow

Wenn ein Workflow innerhalb des Ausreißerbereichs ausgeführt wird, wird seine geschätzte Laufzeit automatisch aktualisiert.

Die geschätzte Laufzeit wird mit kumulativer gleitender Durchschnitt des letzten Laufzeitwerts im Verhältnis zu den vorherigen Laufzeiten aktualisiert. Der berechnete Wert wird auf die nächste Sekunde gerundet und als a gespeichert GlideDateTime .

Beispiel:

Datenpunkt	Letzter Wert	Kumulierter laufender Durchschnitt (CRA)	CRA nach dem Runden auf die nächste Sekunde
1	10 Sekunden	10 Sekunden	10 Sekunden
2	12 Sekunden	11 Sekunden	11 Sekunden
3	9 Sekunden	10,333 Sekunden	10 Sekunden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Da das System auf die nächste Sekunde aufrundet, ist die Berechnung mit kurzer Dauer weniger genau.

Sie können die geschätzte Laufzeit in den Workflow-Eigenschaften auch manuell aktualisieren.

Dienstprogramm zum Anhalten des Workflows

Das Workflow-Pause-Dienstprogramm bietet Funktionen, mit denen Sie alle Workflow-Kontexte, eine Teilmenge qualifizierter Workflow-Kontexte oder einzelne Workflow-Kontexte anhalten oder fortsetzen können. Sie geben die Daten und die Uhrzeit an, zu der die angehaltenen Workflows fortgesetzt werden sollen, und können einzelne Workflows nach Bedarf manuell fortsetzen.

Nach der Aktivierung aktualisiert das Plugin für das Workflow-Pause-Dienstprogramm (com.glideapp.workflow.pause) mehrere Tabellen, wenn Sie Workflows anhalten oder fortsetzen. Jede Tabelle enthält spezifische Daten, die sich auf jeden angehaltenen oder wiederaufgenommenen Workflow beziehen.

wf_pause_request

Zeichnet jede Workflowpausenanforderung auf. Das System aktualisiert automatisch Datensätze in dieser Tabelle und fügt sie ein, wenn Sie Workflow-Kontexte anhalten. Es verfolgt die vom Benutzer angegebene Wiederaufnahmezeit, ob die Pausenanforderung noch aktiv ist, und die Gesamtzahl der Workflowaktivitäten, die angehalten oder fortgesetzt wurden.

wf_pause_status

Zeichnet den Status jedes Workflowkontexts auf, den Sie anhalten. Wenn Sie Workflow-Kontexte anhalten, wartet das Plugin, bis die aktuell ausgeführte Aktivität abgeschlossen ist, und pausiert diese, bevor die nächste Aktivität beginnt. Es verfolgt die spezifische Aktivität, in der der Workflow-Kontext angehalten wurde, und ob er fortgesetzt wurde. Wenn der Workflow angehalten ist, wird der Zeitpunkt aufgezeichnet, zu dem die Fortsetzung des Workflows geplant ist.

wf_pause_group_request

Unterbricht den spezifischen Satz von Workflow-Kontexten, den Sie mithilfe der Filterung festlegen Gruppenpausenanfragen . Sie können alle derzeit aktiven Workflows manuell anhalten, indem Sie auf das Kontrollkästchen **Alle anhalten** klicken.

wf_pause_snapshot

Vor dem Anhalten und Wiederaufnehmen eines Workflows zeichnet die Tabelle eine Momentaufnahme des aktuellen Status des Workflow-Kontexts auf. Die Tabelle zeichnet auch den Status der aktuell ausgeführten Aktivität im angehaltenen Workflow-Kontext auf.

Verwenden Sie Beispiele

Wenn Sie eine Instanz für die Wartung entfernen, können Sie alle oder ausgewählte aktive Workflow-Kontexte anhalten und nach Abschluss der Wartung fortsetzen.

Sie verfügen über einen Integrations-Workflow-Kontext, der einen internen Service betrifft, der zur Wartung ausfällt. Sie können alle Instanzen dieses Workflow-Kontexts anhalten, um zur nächsten Aktivität überzugehen, sodass der interne Service Zeit hat, wiederhergestellt zu werden. Dann können die angehaltenen Workflow-Kontexte wiederaufgenommen werden.

Aktivieren Sie das Workflow-Pause-Dienstprogramm

Sie können das Plugin für das Workflow-Pause-Dienstprogramm (com.glideapp.workflow.pause) aktivieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen. Dieses Plugin kann Demo-Daten enthalten und verwandte Plugins aktivieren, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Rolle erforderlich: Workflow_admin or workflow_publisher, workflow_creator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins

Einzelne Workflows anhalten und fortsetzen

Halten Sie einzelne Workflow-Kontexte an. Geben Sie das Datum und die Uhrzeit an, zu der der Workflow-Kontext fortgesetzt werden soll.

Vorbereitungen
Installieren und aktivieren Sie das Plugin für das Workflow-Pause-Dienstprogramm.

Rolle erforderlich: Workflow_admin or workflow_publisher, workflow_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Workflow-Kontext angehalten wird, speichert das System grundlegende Informationen zur Pausenanforderung, z. B. Datum und Uhrzeit der Wiederaufnahme, in der Tabelle wf_pause_request. Ein Workflow-Kontext wird automatisch zu einem bestimmten Datum und einer bestimmten Uhrzeit fortgesetzt. Der angehaltene Workflow-Kontext kann jedoch bei Bedarf manuell fortgesetzt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Live-Workflows** > **Aktive Kontexte**an.
2. Wählen Sie den einzelnen Workflow-Kontext aus, den Sie anhalten.
   Der **Workflow-Kontext** erscheint.
3. Unter **ähnliche Links** klicken Sie auf **Pause** .
   EIN **Workflow-Pauseneingaben** Dialog erscheint.
4. In dem **Workflow-Pauseneingaben** Dialog:

   a. Klicken Sie auf das Kalendersymbol ( ), um das Datum auszuwählen und die Tageszeit (in Stunden, Minuten und Sekunden) einzugeben, zu der der Workflow fortgesetzt werden soll.
   Sie können das aktuelle Datum oder das zukünftige Datum auswählen, aber Sie müssen eine Uhrzeit in der Zukunft eingeben. Um beispielsweise den Workflow-Kontext um 13:30:00 (13:30 Uhr) anzuhalten, wählen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie das Datum aus dem Kalender aus und geben Sie dann ein `13` . `30` , und `00` in die jeweiligen **Zeit:** Felder.

b. Klicken Sie auf das grüne Häkchen-Symbol ( ), wenn Sie fertig sind.
Das ausgewählte Datum und die Uhrzeit werden im Feld **Wiederaufnahme um** angezeigt.

c. Klicken Sie auf **OK**, um zu Workflow-Kontexte zurückzukehren.
Der ausgewählte Workflow pausiert jetzt. Benutzen Sie Workflow-Pausenanforderung, um ihren Status zu überwachen.

5. Einen derzeit angehaltenen Workflow-Kontext manuell fortsetzen:
Angehaltene Workflows werden an dem Datum und der Uhrzeit fortgesetzt, die im Feld **Wiederaufnahme um** angegeben sind.

a. Navigieren zu **Workflow** > **Live-Workflows** > **Aktive Kontexte**an.

b. Wählen Sie den einzelnen Workflow-Kontext aus, den Sie anhalten.
Der **Workflow-Kontext** erscheint.

c. In **ähnliche Links**, klicken Sie auf **Fortsetzen** .

Stoppen Sie alle oder mehrere Workflows und setzen Sie sie fort

Verwenden Sie Workflow Gruppenanfragen unterbrechen, um Gruppen von Workflows oder alle aktiven Workflows anzuhalten oder wieder aufzunehmen. Wenn Sie eine Gruppe von Workflows anhalten, verwenden Sie Filterfunktionen, um die Workflows auszuwählen. Wenn Sie alle aktiven Workflows anhalten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen Alle anhalten, um anzugeben, dass alle derzeit aktiven Workflows angehalten werden sollen.

Vorbereitungen

Rolle erforderlich: Workflow_admin or workflow_publisher, workflow_creator

Installieren und aktivieren Sie das Plugin für das Workflow-Pause-Dienstprogramm.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Betrieb** > **Pause-Anforderungen gruppieren**an.
Workflow-Pausengruppenanforderungen erscheint und zeigt vorhandene Workflow-Gruppenanfragen an.

2. Klicken Sie auf **Neu**.
Gruppenanforderung für Workflow-Pause erscheint und weist eine ID der Gruppenanforderung für Workflow-Pause zu.

3. Um alle aktiven Workflows anzuhalten, wählen Sie **Alle anhalten**, dann klicken Sie auf **Aktualisieren** .
Überspringen Sie diesen Schritt, um eine gefilterte Gruppe aktiver Workflow-Kontexte anzuhalten.
Alle derzeit aktiven Workflow-Kontexte in der Instanz werden angehalten, bis Sie sie fortsetzen. Benutzen Sie Workflow-Pausenanforderung, um ihren Status zu überwachen.

4. Um eine gefilterte Gruppe von aktiven Workflow-Kontexten anzuhalten, verwenden Sie das Feld **Filter**, geben Sie die Bedingungen für die Suche ein und klicken Sie dann auf **Aktualisieren** .
Workflow-Pausengruppenanforderungen erscheint und zeigt die Ergebnisse der Workflow-Gruppensuche an. Es weist eine ID für die Gruppenanforderung für Workflow-Pause zu und gibt an, ob die Gruppe aktiv (true = pausiert) oder inaktiv (noch nicht pausiert) ist.

5. Um eine bestimmte Gruppenanforderung für Workflow-Pause zu aktualisieren, fortzusetzen oder zu löschen, wählen Sie sie aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gruppenanforderung für Workflow-Pause wird angezeigt und zeigt die ausgewählte Gruppenanforderung für Workflow-Pause an.

6. Wenn die ausgewählte Gruppenanforderung für Workflow-Pause aktiv ist (angehalten) und Sie sie nicht anhalten möchten, klicken Sie auf **Eingehende Workflows nicht anhalten** . Wenn die ausgewählte Gruppenanforderung für Workflow-Pause inaktiv ist (noch nicht angehalten), klicken Sie auf **Pause**, um sie anzuhalten.
7. Verwenden Sie für die angehaltene Workflowgruppenanforderung die **Wiederaufnahme um** Feld, um Datum und Uhrzeit anzugeben, zu dem die angehaltenen Workflow-Kontexte wieder aufgenommen werden sollen.

   a. Klicken Sie auf das , um das Datum auszuwählen und geben Sie die Uhrzeit (in Stunden, Minuten und Sekunden) ein, zu der die Workflow-Kontexte wieder aufgenommen werden sollen. Sie können das aktuelle Datum oder das zukünftige Datum auswählen, aber Sie müssen eine Uhrzeit in der Zukunft eingeben.
   Um beispielsweise die Workflow-Kontextgruppe um 13:30:00 (13:30 Uhr) anzuhalten, wählen Sie das Datum aus dem Kalender aus und geben Sie dann ein `13` . `30` , und `00` in die jeweiligen **Zeit:** Felder.

   b. Klicken Sie auf das , wenn Sie fertig sind

   c. Das ausgewählte Datum und die Uhrzeit werden im Feld **Wiederaufnahme um** angezeigt.

   d. Klicken Sie auf **OK**, um zu Gruppenanforderung für Workflow-Pause zurückzukehren.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.
9. Angehaltene Workflow-Kontexte werden automatisch am Datum und der Uhrzeit fortgesetzt, die im Feld **Fortsetzen um** angegeben sind. So nehmen Sie aktuell angehaltene Workflow-Kontexte manuell wieder auf:

   a. Navigieren Sie zu **Workflow-Pausengruppenanforderungen**.

   b. Wählen Sie die Gruppenanforderung für Workflow-Pause aus, die fortgesetzt werden soll. **Gruppenanforderung für Workflow-Pause** erscheint.

   c. Klicken Sie auf **Fortsetzen**, und klicken Sie dann auf **Aktualisieren** .

10. Die Workflow-Gruppenpausenanforderung enthält außerdem die folgenden Informationsfelder.

Formular für Workflow-Pausengruppenanforderung

Feld	Beschreibung
Aktiv	Gibt an, ob die Workflowgruppe angehalten ist.
Zähler für abgeschlossene wiederaufgenommene Aktivitäten	Anzahl der wieder aufgenommenen Workflow-Kontextaktivitäten, die abgeschlossen sind.
Filter	Standardfilterfelder zur Angabe der Bedingungen für die Auswahl einer Gruppe von Workflow-Kontexten.
Protokoll	Von der Gruppenpausenanforderung generierte Aktivitätsarbeitsnotizen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anzahl nicht umgestellter Workflows	Anzahl der Workflow-Kontexte, die beim Platzieren der Gruppenpausenanforderung nicht umgestellt wurden. Wenn eine Gruppenpausenanforderung gestellt wird, werden die betroffenen Workflow-Kontexte vor dem Start der nächsten Aktivität angehalten.
Zähler für wiederaufgenommene Aktivitäten	Anzahl der Workflow-Kontextaktivitäten, die nach Abschluss der Gruppenpause fortgesetzt wurden.
Zähler für angehaltene Aktivitäten	Anzahl der angehaltenen Workflow-Kontextaktivitäten.
Name des Anfragenden	Name der Person, die den Workflow-Kontext angehalten hat.
Prozentsatz anhalten	Gesamtprozentsatz der angehaltenen Workflow-Kontexte.
Prozentsatz fortsetzen	Gesamtprozentsatz der wiederaufgenommenen Workflow-Kontexte.
Gesamtanzahl der Workflows	Gesamtzahl der Workflows, die den angegebenen Filterbedingungen entsprechen, die angehalten wurden.
Anzahl angehaltener Workflows	Anzahl der aktuell angehaltenen Workflow-Kontexte.

Überwachen der Workflow-Pausenanforderungen

Sie können den Status von Workflow-Pausenanforderungen mit der Workflow-Pausenanforderung überwachen.

Vorbereitungen

Rolle erforderlich: Workflow_admin or workflow_publisher, workflow_creator

Sie müssen das Plugin für das Workflow-Pause-Dienstprogramm installieren und aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Betrieb** > **Pause-Anforderungen**an.
   Workflow-Pausenanfragen erscheint und zeigt vorhandene Workflow-Pausenanforderungen an.
2. Wählen Sie die Workflow-Pausenanforderung aus
   Workflow-Pausenanforderung erscheint und zeigt die ausgewählte Anforderung zum Anhalten des Workflows an.

Felder für Workflow-Pausenanforderung

Feld	Beschreibung
Anf.-Nummer	Eindeutig zugewiesene Pausenanforderungsnummer.
Zähler für abgeschlossene wiederaufgenommene Aktivitäten	Anzahl der Workflow-Kontextaktivitäten, die nach Beendigung der Pause fortgesetzt wurden.
Pause ist aktiv	Ausgewählt gibt an, dass der Workflowkontext zurzeit angehalten ist. Gelöscht bedeutet, dass dies nicht der Fall ist.
Während der Pause umgestellt	Anzahl der Workflow-Kontexte, die geändert wurden, als die Pausenanforderung platziert wurde. Wenn eine Pausenanforderung gestellt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	wird, werden die betroffenen Workflow-Kontexte vor dem Start der nächsten Aktivität angehalten.
Workflow-Kontext	Referenznummer für den angehaltenen Workflow-Kontext.
Protokoll	Von der Gruppenpausenanforderung generierte Aktivitätsarbeitsnotizen.
Anzahl der angehaltenen Aktionen.	Datum und Uhrzeit (h: m: s), zu dem/der der angehaltene Workflow-Kontext fortgesetzt wird.
Name des Anfragenden	Name der Person, die die Workflowpause angefordert hat.
Zähler für wiederaufgenommene Aktivitäten	Anzahl der Workflow-Kontextaktivitäten, die nach Beendigung der Pause fortgesetzt wurden.
Bestät. fortsetzen	Datum und Uhrzeit (h: ms: s), zu dem/der die Workflowinhalt(e) fortgesetzt werden soll/sollen.
Tabelle	Name der zugehörigen Datensatztabelle
Anwendung	Anwendung, in der der Workflowkontext ausgeführt wird.
Anzahl ausgef. Akt.	Anzahl der Aktivitäten, die ausgeführt werden, wenn der Workflow-Kontext angehalten wurde.
Pause-Anforderung gruppieren	Referenznummer für die zugehörige Gruppenpausenanforderung, falls vorhanden. Wird nur angezeigt, wenn die Pause-Anfrage das Ergebnis einer Gruppen-Pause-Anfrage war.
Ist der Workflow abgeschlossen?	Ausgewählt gibt an, dass der Workflowkontext abgeschlossen ist. Gelöscht bedeutet, dass dies nicht der Fall ist.
Steckt der Workflow fest?	Ausgewählt gibt an, dass der Workflowkontext hängen bleibt. Gelöscht bedeutet, dass dies nicht der Fall ist.
Status	Aktueller Status des Workflowkontexts - Angehalten oder Wiederaufgenommen.
Anzahl der Aktivitäten unterbrochen	Die Anzahl der Workflow-Kontextaktivitäten, die stecken bleiben.
Der Zähler „Feststeckende Aktivitäten“ ist für den Pausenprozentsatz abzuziehen.	Writer, dem die Dokumentationsanforderung zugeordnet ist.

Scratchpad für verschlüsselte Workflows

Das Scratchpad-Plugin für verschlüsselte Workflows (com.snc.encrypted.scratchpad) bietet Unterstützung für verschlüsselte Scratchpads für Workflowkontext- und Workflowausführungsaktivitäten.

Die Plattform unterstützt die Verschlüsselung der meisten Felder und Workflows können für Tabellen mit verschlüsselten Feldern ausgeführt werden. Verschlüsselte Daten werden in der Regel im Workflow-Notizblock für Workflows gespeichert, die mit verschlüsselten Feldern ausgeführt werden und auf diese Daten zugreifen müssen, nachdem eine Genehmigung, ein Zeitgeber oder eine Aufgabenaktivität erstellt wurde.

Daten im Workflow-Notizblock werden standardmäßig nicht verschlüsselt. Die Workflow-Engine unterstützt die Scratchpad-Verschlüsselung und die Ausführung von Aktivitätsdatensätzen nur, wenn das Scratchpad-Plugin für verschlüsselte

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflows aktiviert ist. Nach der Aktivierung werden Daten, die in den Scratchpads „wf_context“ und „wf_executing“ gespeichert sind, durch ein privates Workflow-Engine-Verschlüsselungsmodul geschützt und können nicht im Nur-Text-Format gespeichert werden.

Inkompatibilität mit Domain Separation

Das Plugin „Encrypted Workflow Scratchpad“ ist nicht mit Domain Separation kompatibel. Die Aktivierung des Plugins „Encrypted Workflow Scratchpad“ in einer domänengetrennten Instanz kann bei der Ausführung einiger Workflows zu Verschlüsselungsfehlern führen. Erwägen Sie stattdessen die Verwendung eines Workflow-Studio -Flows.

Fordern Sie die Aktivierung des Notizblocks für den verschlüsselten Workflow an

Fordern Sie die Aktivierung des Plugins „Encrypted Workflow Scratchpad“ (com.snc.encrypted.scratchpad) bei den Mitarbeitern von ServiceNow an

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Das Plugin „Encrypted Workflow Scratchpad“ muss über eine Kundenservice und Support -Anforderung aktiviert werden. Sie sollten das Plugin in einer nicht produktiven Instanz aktivieren und gründlich testen. Erst wenn Sie mit den Ergebnissen zufrieden sind, sollten Sie die Aktivierung in einer Produktionsinstanz anfordern.

Wenn Sie die Aktivierung in einer Produktionsinstanz anfordern, sollten Sie dafür eine Zeit mit geringem Transaktionsvolumen einplanen. Aktivieren Sie vor der Aktivierung zuerst das Dienstprogramm zum Anhalten des Workflows (com.glideapp.workflow.pause) und pausieren Sie dann alle aktiven Workflows. Siehe Dienstprogramm zum Anhalten des Workflows. Setzen Sie nach der Aktivierung des Plugins „Encrypted Workflow Scratchpad“ alle angehaltenen Workflows fort.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt zwei Möglichkeiten, ein Plugin anzufordern:

- Greifen Sie direkt auf den Now Support-Servicekatalog zu, indem Sie in Now Support auf **Alle** > **Servicekatalog** > **Plugin aktivieren** klicken.
- Greifen Sie über die Seite „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz auf den Now Support-Servicekatalog zu, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

Das Scratchpad für verschlüsselte Workflows aktiviert diese verwandten Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

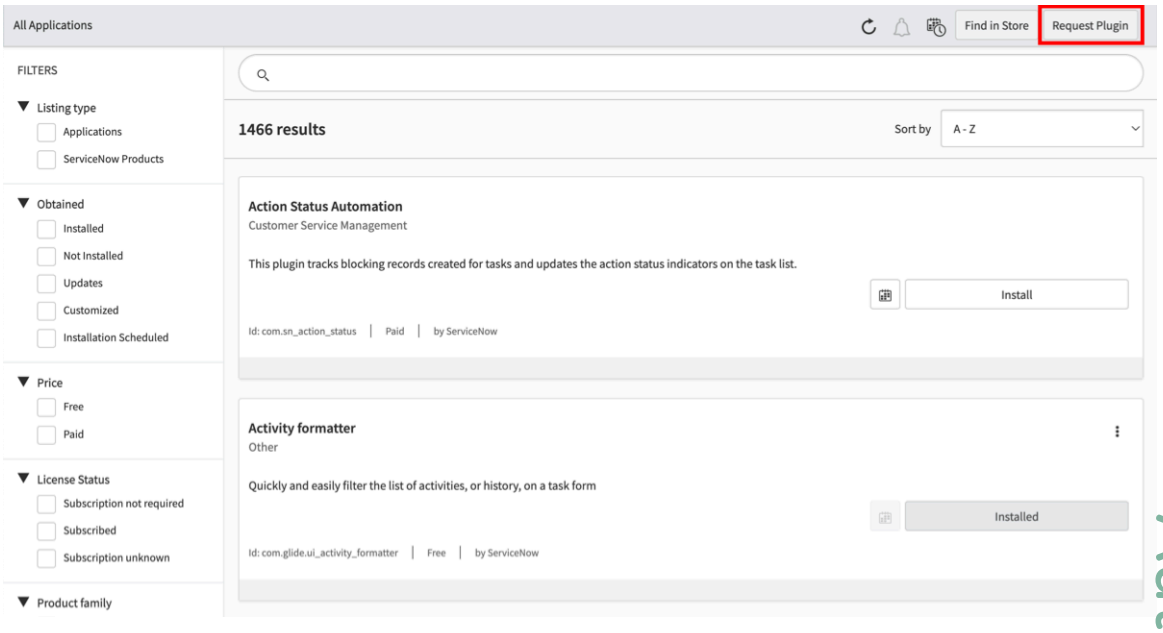
Plugins für verschlüsselte Workflows

Plugin	Beschreibung
Verschlüsselungs-Support [com.glide.encryption]	Ermöglicht die Verschlüsselung von Textfeldern und angehängten Dateien.

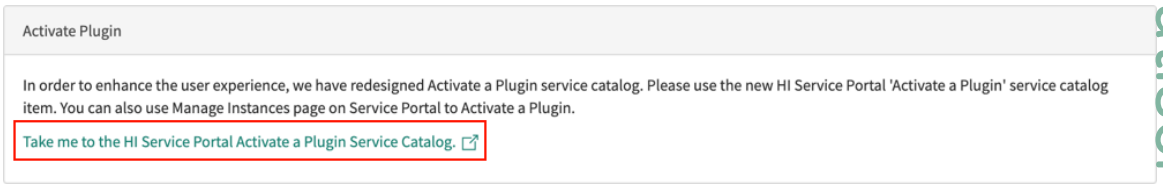
Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins.

Automatische Übersetzung

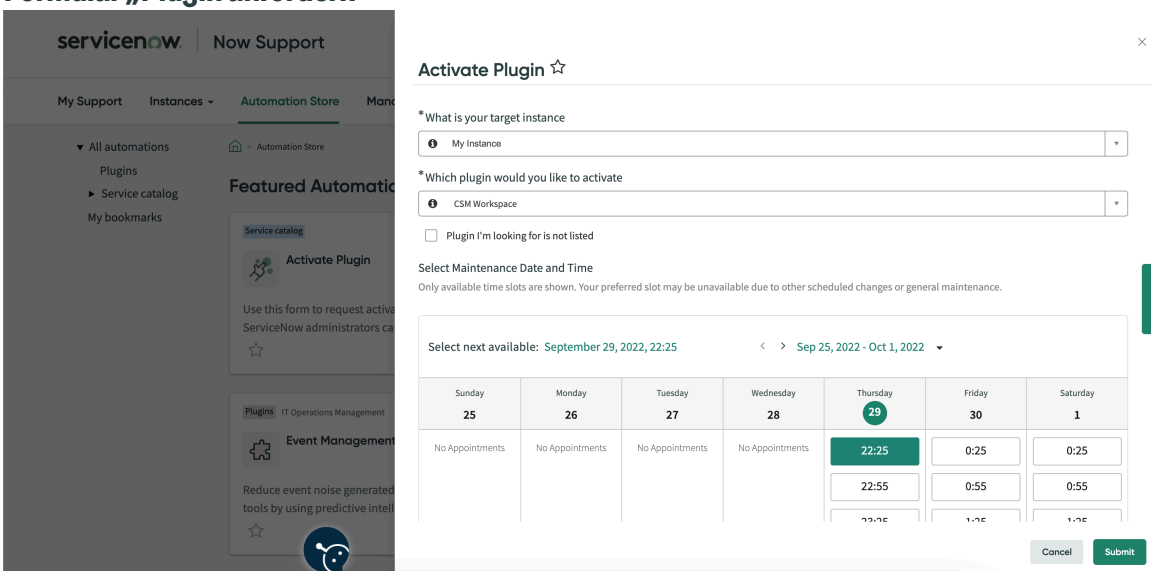
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	**Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie im Artikel Plugin aus dem Servicekatalog anfordern [KB0751715] in der Now Support Knowledge Base.

Nächste Maßnahme

Setzen Sie nach der Aktivierung des Plugins alle angehaltenen Workflows fort. Siehe Stoppen Sie alle oder mehrere Workflows und setzen Sie sie fort.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins

Problembehandlung von Workflows

Tools zur Problembehandlung von Workflows ermöglichen Administratoren, Ausführungspfade zu isolieren, Kontexte zu vergleichen und unvollständige Aktivitäten zu verfolgen.

Die Workflow-Zeitleiste bietet eine visuelle Darstellung des Workflow, einschließlich der Übergänge und der für jede Aktivität verstrichenen Zeit. Ein Problembehandlungstool zum Hervorheben von Ausführungspfaden hilft Benutzern, eine forensische Analyse des

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

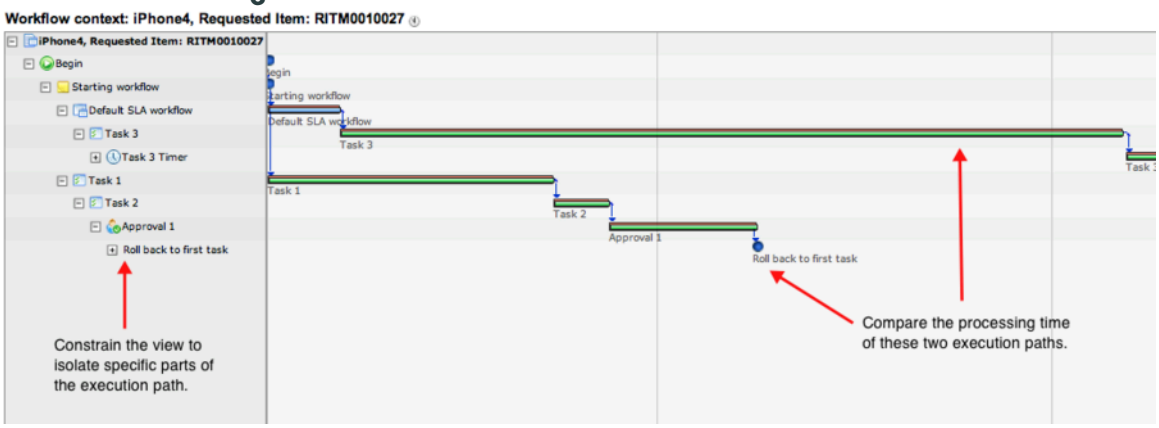
Workflows durchzuführen. Die Hervorhebungsfunktion kann mehrere Ausführungspfade in verschiedenen Farben gruppieren und die Rollback-Verarbeitung isolieren. Verwenden Sie den Workflow-Hervorheber, um unvollständige Aufgaben und Genehmigungen zu isolieren. Sie können auch eine Funktion zum Workflow-Performance-Timing aktivieren, um langsame Workflows zu behandeln.

Problembehandlung von Ausführungspfad in Zeitleisten

Verwenden Sie die Steuerelemente in einer Workflow-Zeitleiste, um bestimmte Ausführungspfade zu isolieren oder mehrere Ausführungspfade im Laufe der Zeit zu vergleichen.

Zeitachsen demonstrieren, wie sich die Aktivitäten im Workflow im Laufe der Zeit in Relation zueinander entwickelt haben. Isolieren Sie die Ausführungspfade, und folgen Sie Übergangslinien zwischen Subflows und dem Haupt-Flow. Verarbeitungszeiten bieten eine Ansicht des Workflows, die aus dem Workflow-Diagramm nicht ersichtlich ist. Tooltips enthalten genaue Informationen zu jeder Aktivität, z. B. Dauer.

Problembehandlung für Workflow-Zeitleiste



Ausführungsverlauftabelle

Markieren Sie Ausführungspfade und Rollbacks, um nach Aktivitäten zu suchen, die möglicherweise nicht aufgelöst wurden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

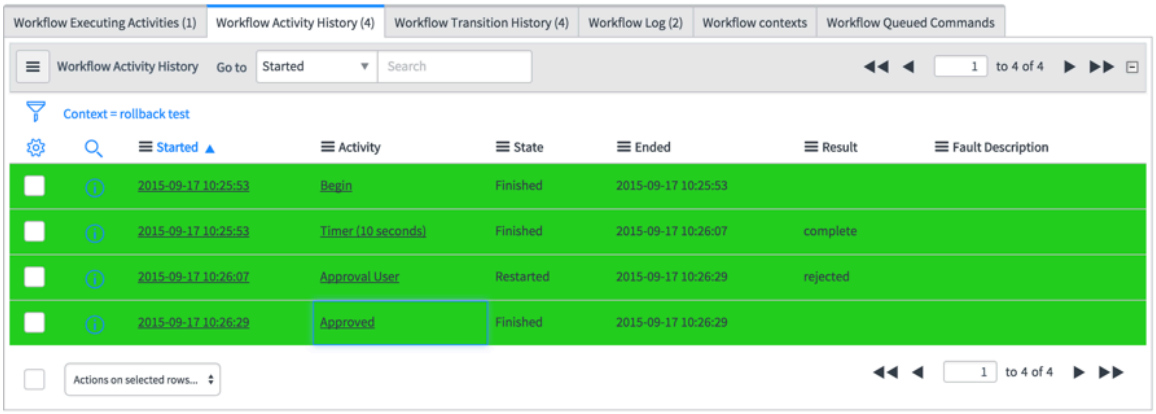
Rollbacks, Abbrüche und Löschvorgänge während der Ausführung eines Workflows können dazu führen, dass einige Aktivitäten nicht vollständig abgeschlossen werden. Verwenden Sie die Hervorhebung in der Ausführungsverlauftabelle, um zu bestimmen, welche Aktivitäten im Workflow nicht aufgelöst wurden.

Prozedur

1. Führen Sie den Workflow aus.
2. Navigieren zu **Workflow** > **Alle Kontexte**an.
3. Wählen Sie einen Kontext für die Problembehandlung aus.
4. Wählen Sie im Workflow-Kontextformular die zugehörige Liste für den **Workflow-Aktivitätsverlauf** aus.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Aktivität, und wählen Sie **Workflow debuggen** > **Hervorhebung von Ausführungspfad ein/aus** aus dem Kontextmenü.

   Alle Aktivitäten in diesem Ausführungspfad werden in einer von der Plattform ausgewählten Farbe hervorgehoben. Der Debug-Pfad zeigt alle Aktivitäten an, die während des Workflows erfolgreich abgeschlossen wurden.

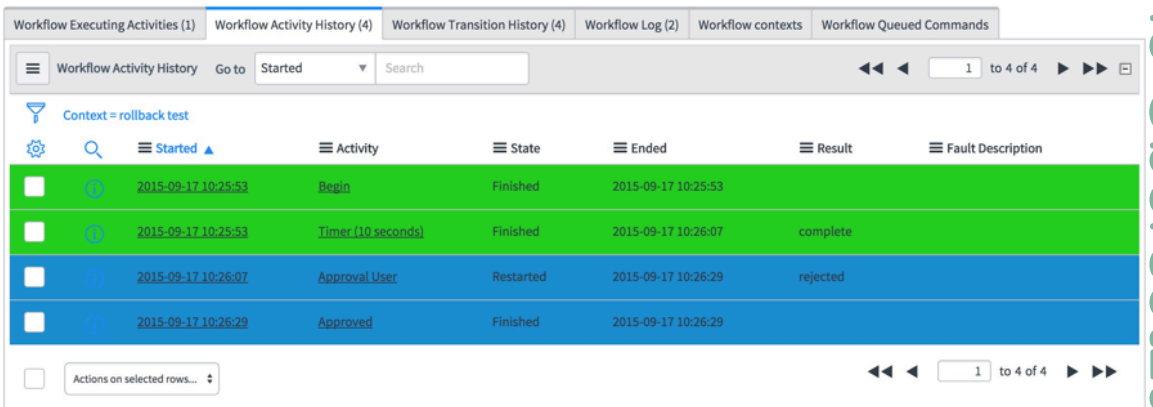
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Rollback-Aktivität, und wählen Sie **Workflow debuggen** > **Rollback-Hervorhebung ein/aus** aus dem Kontextmenü.

   Die Plattform hebt den Rollback-Pfad (neu gestartete Aktivitäten) in einer anderen Farbe hervor. Jede Farbe stellt eine Gruppe von Aktivitäten dar, die Teil derselben Rollback-Ausführung waren. Die Hervorhebung umfasst die Aktivität, die den Rollback ausgelöst hat. Wenn Sie mit der rechten Maustaste auf eine Aktivität klicken, die nicht Teil eines Rollbacks war, werden keine Zeilen hervorgehoben.

   Hinweis:
   Die Rollback-Aktivität selbst wird sowohl im Ausführungspfad als auch in der Rollback-Hervorhebung angezeigt.



7. Um die Hervorhebung zu entfernen, klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Liste und wählen Sie eine Option zum Löschen des Ausführungspfads oder zum Löschen der Rollback-Hervorhebung aus.

   Sie können einzelne Rollback-Pfade oder alle Rollback-Hervorhebungen löschen.

Dashboard für Workflow-Vorgänge verwenden

Sehen Sie sich im Dashboard für Workflow-Vorgänge Widgets an, und fügen Sie diese hinzu, um beim Überwachen von Workflows unterstützt zu werden. Überprüfen Sie die Leistung von Workflows, und bestimmen Sie, welche Workflows verbessert werden müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workflow_admin
Die verschiedenen Zugriffsebenen sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Anzeigen**: Dashboard anzeigen und Berichts-Widgets aktualisieren.
- **Anpassen**: Widgets aktualisieren, hinzufügen, löschen und neu anordnen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Dashboard für Workflow-Vorgänge können Sie auf Widget-Elemente klicken, um die Datensätze anzuzeigen, die sie repräsentieren. Sie können auch neue Berichts-Widgets hinzufügen, die standardmäßig nicht angezeigt werden.

Prozedur

1. Zeigen Sie das Dashboard für Workflow-Vorgänge an, indem Sie zu navigieren **Workflow** > **Betrieb** > **Dashboard für Workflow-Vorgänge**an.

   Die Standardberichte im Dashboard umfassen:

   - Workflow-Kontexte, die Laufzeitmessdaten bereitstellen
   - Aktive Workflows, die während eines bestimmten Zeitraums gestartet wurden
   - Workflows, die zwischen gestern und heute ausgeführt wurden
   - Workflows nach Status für den aktuellen Monat
   - Alte Workflow-Kontexte für den letzten Monat

2. Suchen und fügen Sie weitere Widgets hinzu, indem Sie in der Ecke des Dashboards das Symbol zum Hinzufügen von Inhalten (Symbol zum Hinzufügen von) wählen.

Nächste Maßnahme

Wenn ein Workflow durchgängig als Ausreißer angezeigt wird und kein Fehler bei den Laufzeitwerten auftritt, können Sie den Verlauf der Laufzeitwerte zur Berechnung eines neuen geschätzten Laufzeitwerts verwenden. Aktualisieren Sie anschließend die geschätzte Laufzeit in den Workflow-Eigenschaften.

Workflow-Anzeigen

Es stehen mehrere Anzeigen zur Verfügung, mit denen Sie die Leistung von Workflows überprüfen können. Sie können diese Anzeigen dem Dashboard für Workflow-Vorgänge oder benutzerdefinierten Homepages hinzufügen.

Wichtig:

Die auf Homepages enthaltenen Funktionen zum Anordnen von Informationen aus Ihrer Instanz, um eine Story über Ihre Daten zu erzählen, finden Sie in Dashboards in neuen Instanzen. Auf aktualisierten Instanzen, für die Next Experience aktiviert ist, können Anwender vorhandene Homepages anzeigen, wenn sie über eine direkte URL verfügen, aber sie können sie nicht erstellen oder bearbeiten. Reaktionsfähige Dashboards und Analytics Center -Dashboards übernehmen Homepage-Funktionen.

Verwenden Sie das Hilfstool für die veraltete Homepage von, um die Homepages in Ihrer Instanz in reaktionsfähige Dashboards zu konvertieren.

Weitere Informationen finden Sie unter:

- Dashboards im Analytics Center .
- Arbeiten mit reaktionsfähigen Dashboards .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Anzeigen

Inhalt	Beschreibung
ERT-Dashboard-Steuerelemente >	
Ausreißer für abgeschlossene Workflows für ERT (Prozentuale Ausreißer)	Erkennt Workflows, die abgeschlossen wurden, jedoch nicht innerhalb der geschätzten Laufzeitwerte (ERT) lagen. Geben Sie einen prozentualen Ausreißer an, um Workflows anzuzeigen, die außerhalb des angegebenen Laufzeitbereichs lagen.
Ausreißer für lang laufende Workflows für ERT (Prozentuale Ausreißer)	Zeigt Workflows an, die länger als der konfigurierte Laufzeitschwellenwert laufen.
Workflow-Dashboard >	
Workflows ohne aktuellen Datensatz	Zeigt Workflow-Kontexte an, denen kein aktueller Datensatz zugeordnet ist.
Anzeigen > **Workflow-Kontext**	
Anzahl der aktiven Workflows, die stündlich (gestern) gestartet wurden	Zeigt die Gesamtzahl der ausgeführten Workflows pro Stunde über einen bestimmten Zeitraum an. Standardmäßig wird die Anzahl der Workflows angezeigt, die pro Stunde am Vortag (gestern) ausgeführt wurden.
Ausreißer für abgeschlossene Workflows nicht bis zum geschätzten ERT kumuliert	Zeigt Workflow-Kontexte an, die außerhalb des geschätzten Laufzeitausreißerwerts abgeschlossen und nicht bis zum geschätzten Laufzeitwert kumuliert wurden.
Laufende Workflow-Kontexte	Zeigt die Gesamtzahl der ausgeführten Workflows an.
Erfolgreich abgeschlossene Workflows kumuliert bis ERT	Zeigt die Gesamtzahl der erfolgreich abgeschlossenen Workflows an, deren Laufzeit bis zum geschätzten Laufzeitwert kumuliert wird.
Workflows nach Status (in diesem Monat)	Zeigt die Gesamtzahl der ausgeführten Workflows in einem Monat an, gruppiert nach dem aktuellen Status.
Alte Workflow-Kontexte (seit dem letzten Monat ausgeführt)	Zeigt die Gesamtzahl der Workflow-Kontexte an, die für einen bestimmten Zeitraum nach Workflow-Namen ausgeführt werden. Standardmäßig wird die Gesamtzahl der Workflow-Kontexte angezeigt, die im letzten Monat ausgeführt wurden.
Workflows zwischen gestern und heute (nach Tabelle)	Zeigt Workflows an, die am letzten Tag gruppiert nach Tabellennamen ausgeführt wurden.

Workflow-Performance-Timing

Die Workflow-Engine kann detaillierte Performance-Timing-Daten generieren, die für die Problembehandlung langsamer Workflows hilfreich sind.

Ein Administrator muss diese Funktion aktivieren.

Wenn das Workflow-Performance-Timing aktiviert ist, verfolgt die Workflow-Engine die wichtigsten Performance-Daten, einschließlich verschiedener Metriken für die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausführungsgeschwindigkeit. In der Workflow-Timing-Tabelle [wf_workflow_timing] werden die Daten mit einem Datensatz für jeden Workflow-Kontext gespeichert. Der Workflow-Timing-Datensatz wird aktualisiert, wenn die Workflow-Engine den Workflow abgeschlossen hat, auf den Abschluss einer Aktivität wartet oder die Workflow-Ausführung anderweitig beendet.

Geschätzte Laufzeiteigenschaften für den Workflow

Administratoren können die Erfassung von Workflow-Laufzeitmetriken aktivieren, indem sie die Eigenschaften für die geschätzte Laufzeit (ERT) festlegen.

Administratoren können mit ERT-Metriken feststellen, ob Workflows länger oder kürzer als erwartet laufen. Außerdem können sie Fehler in der Workflow-Verarbeitung erkennen. Das System zeigt Laufzeitmetriken im Dashboard für Workflow-Vorgänge an.

Workflow-Performance-Timing aktivieren

Das Workflow-Performance-Timing ist standardmäßig deaktiviert. Sie können eine Systemeigenschaft erstellen, um es zu aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

Fügen Sie eine Systemeigenschaft mit den folgenden Spezifikationen hinzu.

Workflow-Aktivitäten

Referenz zu Workflow-Aktivitätseigenschaften

Jede Aktivität führt eine andere Aufgabe durch, z. B. ein Skript ausführen, Benachrichtigungen senden oder Genehmigungen anfordern. Aktivitäten können erfolgreich sein oder fehlschlagen. Das kann zu Aktionen führen, die von anderen Aktivitäten durchgeführt werden.

Informationen zum Konfigurieren verschiedener Aktivitätstypen finden Sie unter Workflow Aktivitätenreferenz, oder indem Sie in der folgenden Liste auf einen Namen der Aktivität klicken.

Kernaktivitäten im Basissystem

- Freigabe- und Rollback-Workflow-Aktivitäten
- Bedingungs-Workflow-Aktivitäten
- Workflow-Aktivität „Benachrichtigung“
- Workflow-Aktivitäten benachrichtigen
- Subflow-Aktivitäten
- Aufgaben-Workflow-Aktivitäten
- Timer-Workflow-Aktivitäten
- Utility-Workflow-Aktivitäten

Durch Orchestration bereitgestellte Aktivitäten

Die folgenden Aktivitäten sind durch Orchestration verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Active Directory-Aktivitätspaket
- Orchestration-Aktivitäten
- PowerShell-Aktivitäten
- Puppet-Aktivitäten

Vorlagen zur Erstellung benutzerdefinierter Aktivitäten

Wenn Orchestration auf Ihrem System aktiv ist, können Benutzer mit den richtigen Rollen anwenderdefinierte Aktivitäten mit dem Aktivitätsdesigner von ServiceNow Orchestrationerstellen. Informationen zu den Vorlagen, die Orchestration zum Erstellen benutzerdefinierter Aktivitäten bereitstellt und die Sie in den ServiceNow Store hochladen können, finden Sie unter Aktivitätsdesigner-Komponenten.

Workflow Aktivitätenreferenz

Referenz für Workflow-Aktivitäten, geordnet nach Kategorien.

Jede Aktivität führt eine andere Aufgabe durch, z. B. ein Skript ausführen, Benachrichtigungen senden oder Genehmigungen anfordern.

Bei Workflows werden Aktivitäten im Rahmen der Benutzersitzung ausgeführt, durch die sie gestartet oder fortgeführt werden. Durch die ausgehend von Datensatzvorgängen gestarteten Workflows werden Aktivitäten im Rahmen der Benutzersitzung ausgeführt, durch die der Datensatzvorgang durchgeführt wird. Workflows, die ausgehend von Zeitplänen gestartet oder auf Basis von Timern neu gestartet werden, führen Aktivitäten als Systembenutzer aus. Von Skriptaufrufen gestartete Workflows führen Aktivitäten im Rahmen der Benutzersitzung aus, durch die das Skript gestartet wurde.

Freigabe- und Rollback-Aktivitäten

Freigabe- und Rollback-Aktivitäten generieren und verwalten Freigaben. Nicht alle Workflows können Freigabeaktivitäten enthalten. Weitere Informationen finden Sie unter Freigabe- und Rollback-Workflow-Aktivitäten.

Hinweis:
Genehmigungsaktivitäten werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen den Genehmigungs- oder Ablehnungsbedingungen entspricht, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Freigabe- und Rollback-Aktivitäten

Aktivität	Beschreibung
Workflow-Aktivität „Freigabeaktion“	Die Aktivität **Freigabeaktion** führt eine Freigabeaktion für die aktuelle Aufgabe aus.
Workflow-Aktivität „Freigabekoordinator“	Die Aktivität **Freigabekoordinator** erstellt eine Freigabe, deren Ergebnis vom Ergebnis einer oder mehrerer untergeordneter Aktivitäten abhängt, einschließlich einer oder mehrerer Aktivitäten vom Typ **Freigabe - Benutzer**, **Freigabe - Gruppe** und/oder **Manuelle Freigaben**.
Workflow-Aktivität „Freigabe - Gruppe“	Die Aktivität **Freigabe - Gruppe** erstellt Freigabedatensätze für jedes Mitglied einer angegebenen Gruppe.
Workflow-Aktivität „Freigabe - Benutzer“	Die Aktivität **Freigabe - Benutzer** erstellt eine oder mehrere einzelne Benutzerfreigaben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Freigabe- und Rollback-Aktivitäten (Fortsetzung)

Aktivität	Beschreibung
Workflow-Aktivität „Generieren“	Die Aktivität **Generieren** erstellt sofort Aufgaben- oder Freigabedatensätze aus Aufgaben- oder Freigabeaktivitäten, die nach der Aktivität **Generieren** im Workflow-Pfad platziert werden. Diese vorab generierten Aufgaben und Freigaben werden gestartet, wenn die Aufgaben- und Freigabeaktivitäten während der Flow-Ausführung erreicht werden. So kann eine Aufgabe über eine Reihe von zugeordneten vorab generierten sequenziellen Aufgaben oder Freigaben verfügen, die jedoch trotzdem der Reihe nach ausgeführt werden müssen.
Workflow-Aktivität „Manuelle Freigaben“	Die Aktivität **Manuelle Freigaben** überwacht und verwaltet alle Freigaben, die Benutzer manuell außerhalb des Workflow-Prozesses hinzufügen. Mit dieser Aktivität werden nur Freigaben ausgewählt, die sich im Status „Nicht angefordert“ befinden.
Workflow-Aktivität „Rollback zu“	Die Aktivität **Rollback zu** geht direkt zu der Aktivität über, die durch den Pfeil der ausgehenden Übergangslinie angegeben wird.

Bedingungsaktivitäten

Bedingungsaktivitäten stellen bedingte Verzweigungen und Funktionen für logische Vorgänge für Workflows bereit.

Hinweis:
Bedingungsaktivitäten werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen den Bedingungen entspricht, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Bedingungsaktivitäten

Aktivität	Beschreibung
Workflow-Aktivität „Falls“	Die Aktivität **Falls** überprüft eine Bedingung oder ein Skript, um festzustellen, ob ein **Ja**- oder **Nein**-Übergang genommen werden soll.
Workflow-Aktivität „Switch“	Die Aktivität **Switch** prüft, ob der Wert eines übergebenen Felds oder einer Variablen einem von mehreren Fallwerten entspricht.
Workflow-Aktivität „Auf Bedingung warten“	Die Aktivität **Auf Bedingung warten** bewirkt, dass der Workflow bei dieser Aktivität wartet, bis der aktuelle Datensatz die angegebene Bedingung erfüllt.
Workflow-Aktivität „Auf WF-Ereignis warten“.	Die Aktivität **Auf WF-Ereignis warten** bewirkt, dass der Workflow bei dieser Aktivität wartet, bis das angegebene Event ausgelöst wird.

Notify-Aktivitäten

Notify -Workflow-Aktivitäten verwalten Anrufe und SMS-Nachrichten in Notify.

Notify-Aktivitäten

Aktivität	Beschreibung
Workflow-Aktivität Anruf weiterleiten	Die Aktivität **Anruf weiterleiten** leitet einen Notify-Anruf an eine E.164-kompatible Telefonnummer weiter.
Workflow-Aktivität Eingabe	Die Aktivität **Eingabe** erstellt ein Telefonmenü, indem eine Liste mit Optionen für einen Notify-Anruf angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Notify-Aktivitäten (Fortsetzung)

Aktivität	Beschreibung
Workflow-Aktivität „Auflegen“.	Die Aktiven **Auflegen** beendet einen aktiven Anruf.
Workflow-Aktivität Wiedergabe	Die Aktivität **Wiedergabe** gibt eine Sounddatei bei einem Notify-Anruf aus.
Workflow-Aktivität Aufzeichnen	Die Workflow-Aktivität **Aufzeichnen** zeichnet Audio eines Benutzers bei einem Notify-Anruf auf.
Ablehnen Workflow	Die Workflow-Aktivität **Ablehnen** weist einen eingehenden Notify-Anruf zurück.
Workflow-Aktivität Mitteilung	Die Workflow-Aktivität **Mitteilung** ermöglcht Ihnen das Abspielen einer Nachricht per Text-zu-Sprache bei einem Notify-Anruf.
Workflow-Aktivität Weiterleiten an Notify-Client	Die Aktivität **Weiterleiten an Notify-Client** Workflow verbindet einen Anruf mit einem Notify-WebRTC-Client.
Workflow-Aktivität Anruf	Über die Aktivität **Anrufen** werden ausgehende Telefonanrufe mithilfe eines Notify-Workflows getätigt. Diese Workflow-Aktivität kann jeder Tabelle hinzugefügt werden.
Workflow-Aktivität Teilnehmen an Konferenzanruf	Die Aktivität „An Telefonkonferenz teilnehmen“ verbindet einen eingehenden oder ausgehenden Anruf mit einer Notify**-Telefonkonferenz**.
Workflow-Aktivität SMS senden	Die Aktivität „ **SMS** Workflow senden“ zum Senden von Kurztextnachrichten über Notify an die Telefone von Benutzern. Diese Workflow-Aktivität kann jeder Tabelle hinzugefügt werden.
Workflow-Aktivität Queue	Die Aktivität **Queue** legt einen aktiven Notify-Anruf in eine Queue.

Benachrichtigungsaktivitäten

Benachrichtigungs-Workflow-Aktivitäten informieren Benutzer über Events, die während des Workflows auftreten.

Benachrichtigungsaktivitäten

Aktivität	Beschreibung
Workflow-Aktivität „Ereignis erstellen“	Die Aktivität **Ereignis erstellen** fügt der Event-Warteschlange ein Event hinzu, löst das Event jedoch nicht sofort aus.
Workflow-Aktivität „Benachrichtigung“	Die Aktivität **Benachrichtigung** sendet eine E-Mail oder SMS-Nachricht an angegebene Benutzer oder Gruppen.

Subflow-Aktivitäten

Unterablaufaktivitäten führen Workflows aus einem übergeordneten Workflow aus und verwalten sie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Subflow-Aktivitäten

Aktivität	Beschreibung
Workflow-Aktivität „Startprogramm für parallele Flows“	Die Aktivität **Startprogramm für parallele Flows** startet mehrere Subflows parallel.

Aufgabenaktivitäten

Aufgabenaktivitäten erstellen und ändern Workflow-Aufgaben.

Hinweis:
Aufgaben werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen die Aufgabe abschließen, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Aufgabenaktivitäten

Aktivität	Beschreibung
Workflow-Aktivität „Arbeitsnotiz hinzufügen“	Die Aktivität **Arbeitsnotiz hinzufügen** fügt dem Feld *Arbeitsnotiz* des aktuellen Incident-Datensatzes Text hinzu.
Workflow-Aktivität „Hinweis zu Anlagen“	Die Aktivität **Hinweis zu Anlagen** fügt dem aktuellen Datensatz eine Anlage hinzu.
Workflow-Aktivität „Katalogaufgabe“	Die Aktivität **Katalogaufgabe** erstellt einen Servicekatalogaufgaben-Datensatz.
Workflow-Aktivität „Aufgabe erstellen“	Die Aktivität **Aufgabe erstellen** generiert einen Datensatz für alle Tabellen, die „Aufgabe“ [task] erweitern.

Timer-Aktivitäten

Timer-Aktivitäten halten Workflows für festgelegte Zeiträume an.

Hinweis:
Timer-Aktivitäten werden als Systembenutzer ausgeführt, da der System-Scheduler den Workflow fortführt.

Timer-Aktivitäten

Aktivität	Beschreibung
Workflow-Aktivität „SLA-Prozent-Timer“	Die Aktivität **SLA-Prozent-Timer** hält den Workflow für einen Zeitraum an, der einem Prozentsatz eines SLA entspricht.
Workflow-Aktivität „Timer“	Die Aktivität **Timer** hält den Workflow für einen bestimmten Zeitraum an.

Utility-Aktivitäten

Mit Utility-Aktivitäten können Sie den Pfad des Workflows steuern. Außerdem stellen sie andere nützliche Tools bereit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Utility-Aktivitäten

Aktivität	Beschreibung
Workflow-Aktivität „Verzweigung“	Die Aktivität **Verzweigung** teilt den Workflow in mehrere Übergangspfade von einer einzigen Aktivität auf.
Workflow-Aktivität „Join“	Die Aktivität **Join** vereint mehrere Ausführungspfade in einem Übergang.
Workflow-Aktivität „Sperre“	Die Aktivität **Sperre** verhindert, dass andere Instanzen dieses Workflows nach dieser Aktivität fortgesetzt werden, bis die Sperre aufgehoben wird.
Workflow-Aktivität „Protokollnachricht“	Die Aktivität **Protokollnachricht** schreibt eine Nachricht in das Workflow-Protokoll.
Workflow-Aktivität „Nachverfolgungsnachricht protokollieren“	Die Aktivität **Nachverfolgungsnachricht protokollieren** schreibt eine Nachverfolgungsnachricht in das Workflow-Protokoll.
REST-Nachricht – Legacy-Workflow-Aktivität	Mit der Aktivität Veraltet **REST-Nachricht** kann ein Administrator den REST-Endpunkt überschreiben oder die im REST-Nachrichtenmodul konfigurierten Variablen bereitstellen.
Workflow-Aktivität „Rückgabewert“	Die Aktivität **Rückgabewert** gibt einen Wert an einen übergeordneten Workflow zurück, wenn sie in einem Subflow ausgeführt wird.
Workflow-Aktivität „Skript ausführen“	Die Aktivität **Skript ausführen** führt das angegebene Skript im Bereich der Workflow-Version aus.
Workflow-Aktivität „Werte festlegen“	Mit der Aktivität „Werte **festlegen** “ werden Werte für den aktuellen Datensatz festgelegt, wenn der Workflow stillgelegt oder endet.
Veraltete Workflow-Aktivität „SOAP-Nachricht“.	Die Aktivität „SOAP- Veraltet **Nachricht** “ verwendet im Plugin „System-Webservices“ definierte SOAP-Nachrichten und kann die Nachrichten über einen MID-Server aufrufen.
Workflow-Aktivität „Drehkreuz“	Die Aktivität **Drehkreuz** schränkt ein, wie oft ein Workflow denselben Punkt durchlaufen kann.
Workflow-Aktivität „Entsperren“	Die Aktivität **Entsperren** hebt eine Sperre auf, die zuvor von der Aktivität **Sperre** gesetzt wurde.

Mit Orchestration bereitgestellte Aktivitäten

Die folgenden Aktivitäten sind durch Orchestration verfügbar.

- Active Directory-Aktivitätspaket
- Orchestration-Aktivitäten
- PowerShell-Aktivitäten
- Puppet-Aktivitäten

Vorlagen zur Erstellung benutzerdefinierter Aktivitäten

Wenn Orchestration in Ihrem System aktiv ist, können Benutzer mit den richtigen Rollen anwenderdefinierte Aktivitäten mit ServiceNow Orchestration activity designer erstellen. Informationen zu den Vorlagen, die Orchestration für die Erstellung anwenderdefinierter Aktivitäten bereitstellt und die Sie in ServiceNow Storehochladen können, finden Sie unter Orchestration custom activity templates

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Freigabe- und Rollback-Workflow-Aktivitäten

Freigabe- und Rollback-Aktivitäten generieren und verwalten Freigaben.

Freigabe- und Rollback-Aktivitäten sind in einigen Workflows nicht verfügbar.

- Mit zwei Ausnahmen sind Freigabe- und Rollback-Aktivitäten nur verfügbar, wenn der Workflow in einer Tabelle ausgeführt wird, die „Aufgabe“ erweitert. Die Ausnahmen sind die Aktivitäten **Freigabe - Benutzer** und **Freigabeaktion**, die weltweit verfügbar sind.
- Freigabe- und Rollback-Aktivitäten sind nur verfügbar, wenn die Freigabe-Engines für die Tabelle, für die der Workflow ausgeführt wird, deaktiviert sind. Wenn Freigabe-Engines für die Tabelle aktiviert sind, werden die Freigabeaktivitäten abgeblendet dargestellt und können nicht ausgewählt werden. Weitere Informationen zur Interaktion von Workflow- und Freigabe-Engines finden Sie unter Genehmigungs-Workflow-Aktivitäten und Genehmigungs-Engines.

Workflow-Aktivität „Freigabeaktion“

Die Aktivität **Freigabeaktion** führt eine Freigabeaktion für die aktuelle Aufgabe aus.

Verwenden Sie diese Aktivität, um den aktuellen Aufgabendatensatz als genehmigt oder abgelehnt zu markieren.

Hinweis:
Wenn eine Aktivität vom Typ **Freigabeaktion** verwendet wird, um eine Aufgabe als genehmigt zu markieren, markiert die Aktivität alle ausstehenden Freigaben als **Nicht mehr erforderlich** . Diese Aktivität verhält sich anders als **Werte festlegen** oder **Skript ausführen**, wenn sie zum Festlegen des Werts für das Feld **Freigabe** verwendet wird.

Ergebnisse

Der Ergebniswert der Aktivität ist die endgültige Freigabedisposition, die vom Genehmiger ausgewählt wird. Der Ergebniswert kann **Genehmigt** oder **Abgelehnt** sein. Ein Workflow-Designer kann einen Ergebniswert mit der Variablen `activity.result` in einem Skriptfeld der Aktivität zuweisen.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabeaktion“

Feld	Beschreibung
Aktion	Die für die Aufgabe auszuführende Aktion. Die Optionen sind: • Aufgabe als genehmigt markieren • Aufgabe als abgelehnt markieren • Aufgabe als angefordert markieren • Ausstehende Freigaben ignorieren: Das System legt Freigabedatensätze auf **Nicht mehr erforderlich** fest und markiert die Aktivität als **genehmigt**.

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität ausgeführt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Genehmigungsaktivitäten werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen den Genehmigungs- oder Ablehnungsbedingungen entspricht, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Bedingungen der Aktivität „Freigabeaktion“

Bedingung	Beschreibung
Immer	Das Event oder die Bedingung, durch das bzw. die die Freigabe zum nächsten Workflow-Schritt verschoben wird.
Fehler	Das Event oder die Bedingung, das bzw. die einen Fehler generiert.
Übersprungen	Das Event oder die Bedingung, das bzw. die eine übersprungene Freigabe zulässt.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

Status der Aktivität „Freigabeaktion“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine startet die Funktion `execute` der Aktivität.
Warten	Die Workflow-Engine ignoriert die Aktivität, bis ein bestimmtes Event zum Neustarten der Aktivität ausgelöst wird.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Workflow-Aktivität „Freigabekoordinator“

Die Aktivität **Freigabekoordinator** erstellt eine Freigabe, deren Ergebnis vom Ergebnis einer oder mehrerer untergeordneter Aktivitäten abhängt, einschließlich einer oder mehrerer Aktivitäten vom Typ **Freigabe - Benutzer**, **Freigabe - Gruppe** und/oder **Manuelle Freigaben**.

Hinweis:
Diese Aktivität ist nur verfügbar, wenn der Workflow in einer Tabelle ausgeführt wird, die die Aufgabe erweitert.

Um eine Aktivität vom Typ **Freigabekoordinator** zu erstellen, ziehen Sie die Aktivität zunächst in die Workflow-Canvas, sodass das Aktivitätsformular angezeigt wird. Füllen Sie die entsprechenden Felder des Aktivitätsformulars aus, und klicken Sie dann auf **Absenden**.

Nachdem Sie auf **Absenden** geklickt haben, wird die Aktivität in der Workflow-Canvas angezeigt. Geben Sie hier die untergeordneten Aktivitäten an, indem Sie auf die Links klicken, die im Hauptteil der Aktivität angezeigt werden.

Wenn die Aktivität **Freigabekoordinator** abgeschlossen wird, werden alle ausstehenden Freigaben, die von einer der Freigabeaktivitäten vom Typ **Freigabekoordinator** erstellt wurden, sofort auf **Nicht mehr erforderlich** festgelegt. Wenn ein einzelner Benutzer zweimal von demselben Workflow als Genehmiger aufgerufen wird, beispielsweise wenn ein einzelner Benutzer sowohl Produktgenehmiger als auch leitender Genehmiger ist, werden alle Freigaben für diesen Benutzer nach der ersten übersprungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Der Ergebniswert der Aktivität **Freigabekoordinator** hängt von den Freigabeaktionen ab, die von den Genehmigern durchgeführt werden, und den Freigabebedingungen, die im Feld **Warten auf** festgelegt sind. Mögliche Ergebniswerte sind:

- Genehmigt
- Abgelehnt
- Gelöscht
- Abgebrochen

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabekoordinator“

Feld	Beschreibung
Warten auf	Geben Sie an, auf was gewartet werden soll, um zu signalisieren, dass die Freigabeaktivität genehmigt oder abgelehnt wurde. Die Optionen sind: • **Beliebige untergeordnete Aktivität, die genehmigt werden muss:** Eine beliebige untergeordnete Aktivität (Benutzer, Gruppe oder manuelle Freigabe), die mit dem Ergebnis **genehmigt** abgeschlossen wird, bewirkt, dass die Aktivität **Freigabekoordinator** mit dem Ergebnis **genehmigt** abgeschlossen wird. • **Alle untergeordneten Aktivitäten, die genehmigt werden müssen:** Alle untergeordneten Aktivitäten der Aktivität **Freigabekoordinator** müssen mit dem Ergebnis **genehmigt** abgeschlossen werden, damit die Aktivität **Freigabekoordinator** mit dem Ergebnis **genehmigt** abgeschlossen wird. • **Die erste Freigabe oder Ablehnung von einer untergeordneten Aktivität:** Die erste untergeordnete Aktivität, die mit dem Ergebnis **genehmigt** oder **abgelehnt** abgeschlossen wird, bewirkt, dass die Aktivität **Freigabekoordinator** mit dem gleichen Ergebnis abgeschlossen wird. • **Bedingung basierend auf Skript:**Rufen Sie ein Skript auf, um zu bestimmen, wie eine Genehmigung oder Ablehnung verwaltet wird.
Wenn eine Ablehnung eintritt Wird nur angezeigt, wenn **Warten auf** auf **Alle untergeordneten Aktivitäten, die genehmigt werden müssen** oder **Beliebige untergeordnete**	Geben Sie an, was der Koordinator tun soll, wenn er eine Ablehnung von einer der untergeordneten Aktivitäten feststellt. Die Optionen sind: • **Freigabe ablehnen:** Die Aktivität **Freigabekoordinator** wird sofort mit dem Ergebnis **abgelehnt** abgeschlossen. • **Vor der Entscheidung auf andere Antworten warten:** Es wird auf den Eingang anderer Antworten von anderen untergeordneten Aktivitäten gewartet, bevor eine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabekoordinator“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Aktivität, die genehmigt werden muss festgelegt ist.	Entscheidung über die Freigabe oder Ablehnung getroffen wird. Dies ermöglicht es Benutzern, ihre Meinung zu ändern, bis eine Entscheidung getroffen wird. Außerdem gilt: Wenn **Warten auf** auf **Beliebige untergeordnete Aktivität, die genehmigt werden muss** festgelegt ist, führt der Abschluss einer einzelnen untergeordneten Aktivität mit dem Ergebnis **genehmigt** dazu, dass die Aktivität **Freigabekoordinator** mit dem Ergebnis **genehmigt** abgeschlossen wird, auch wenn andere untergeordnete Aktivitäten mit dem Ergebnis **abgelehnt** abgeschlossen wurden.

Freigabeskript
 	
Wird nur angezeigt, wenn **Warten auf** auf **Auf Skript basierende Bedingung** festgelegt ist.
	Ist die Variable **Warten auf** auf **Auf Skript basierende Bedingung** festgelegt, wird dieses Skript aufgerufen, um zu bestimmen, wie eine Freigabe oder Ablehnung gehandhabt wird. Das Skript muss die Variable *answer* auf „genehmigt“ oder „abgelehnt“ festlegen, um den Gesamtfreigabestatus für diese Freigabe anzugeben. Beim Aufruf steht dem Skript die folgende Variable zur Verfügung:
	
	`counts.total = total number of child approval activities that are part of this approval`
	`counts.approved = # of child approval activities that approved so far`
	`counts.rejected = # of child approval activities that rejected so far`
	`counts.requested = # of child approval activities that are pending approval`

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität ausgeführt wird.

Hinweis:
Genehmigungsaktivitäten werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen den Genehmigungs- oder Ablehnungsbedingungen entspricht, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Bedingungen der Aktivität „Freigabekoordinator“

Bedingung	Beschreibung
Genehmigt	Die Benutzer aus den Gruppen haben die Anforderung auf Basis der Regeln für **Warten auf** genehmigt.
Abgelehnt	Die Benutzer aus den Gruppen haben die Anforderung auf Basis der Regeln für **Warten auf** abgelehnt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

Status der Aktivität „Freigabekoordinator“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine startet die Funktion `execute` der Aktivität.
Warten	Die Workflow-Engine ignoriert die Aktivität, bis ein bestimmtes Event zum Neustarten der Aktivität ausgelöst wird.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Workflow-Aktivität „Freigabe - Gruppe“

Die Aktivität **Freigabe - Gruppe** erstellt Freigabedatensätze für jedes Mitglied einer angegebenen Gruppe.

Hinweis:
Diese Aktivität ist nur verfügbar, wenn der Workflow in einer Tabelle ausgeführt wird, die die Aufgabe erweitert.

Die Gruppenfreigabe wird basierend auf den Benutzerfreigaben gemäß der im Feld **Warten auf** angegebenen Logik genehmigt oder abgelehnt.

Ergebnisse

Der Workflow-Designer kann mit activity.result einen Ergebniswert aus einem Skriptfeld der Aktivität zuweisen. Standardmäßig ist der Ergebniswert die endgültige Freigabedisposition. Diese Disposition hängt von den Freigabeaktionen ab, die von den Genehmigern ausgeführt werden, und den Freigabebedingungen, die in den Feldern **Warten auf** oder **Wenn jemand ablehnt** festgelegt sind. Mögliche Ergebniswerte sind:

- Genehmigt
- Abgelehnt
- Gelöscht
- Abgebrochen

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabe - Gruppe“

Feld	Beschreibung
Freigabe - Gruppe - Wann	Geben Sie an, wann diese Aktivität einen Gruppenfreigabe-Datensatz generiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabe - Gruppe“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Bedingung	Bedingungen, die zur Generierung der Gruppenfreigabe führen, wenn sie erfüllt werden. Werden die Bedingungen nicht erfüllt, wird die Freigabe übersprungen.
Freigabe - Gruppe - Genehmiger Geben Sie die Gruppen an, von denen eine Freigabe angefordert wird.	
Gruppen	Die Gruppen, von denen eine Freigabe angefordert wird. Um dieses Feld zu bearbeiten, klicken Sie auf das Schlosssymbol. Verwenden Sie die Nachschlageliste, um bestimmte Gruppen nach Namen auszuwählen. Um zur Laufzeit Gruppen aus Feldwerten im aktuellen Datensatz auszuwählen, klicken Sie auf das Baumsymbol. Jedem Mitglied der Gruppe wird ein individueller Freigabedatensatz zugewiesen. Wenn keine Gruppe ausgewählt ist, legt die Aktivität die Freigabe automatisch auf **Genehmigt** fest.
Freigabe - Gruppe - Bedingung Legen Sie fest, wie die Aktivität basierend auf den Antworten einzelner Gruppenmitglieder entscheidet, ob die Gruppenfreigabe genehmigt oder abgelehnt wird.	
Warten auf	Eine Auswahl zwischen verschiedenen Freigabelogiken zum Bestimmen, welche individuellen Freigaben oder Ablehnungen zu einer Freigabe oder Ablehnung der Freigabe der Aktivität führen. Die Optionen sind: • **Eine Freigabe von jeder Gruppe:** Ein beliebiger Benutzer aus jeder Gruppe kann eine Freigabe erteilen, und die erste Freigabe aus jeder Gruppe bewirkt, dass die Aktivität mit dem Ergebnis **genehmigt** abgeschlossen wird (die Behandlung einer Ablehnung wird weiter unten beschrieben). • **Eine Freigabe von einer beliebigen Gruppe:** Ein beliebiger Benutzer aus einer beliebigen Gruppe kann eine Freigabe erteilen, und die erste Freigabe aus einer beliebigen Gruppe bewirkt, dass die Aktivität mit dem Ergebnis **genehmigt** abgeschlossen wird. • **Eine Freigabe von jedem in allen Gruppen:** Alle Benutzer aus allen Gruppen müssen eine Freigabe erteilen, damit die Aktivität mit dem Ergebnis **genehmigt** abgeschlossen wird (die Behandlung einer Ablehnung wird weiter unten beschrieben). • **Die erste Antwort von jeder Gruppe:** Die erste Freigabe oder Ablehnung von einem beliebigen Benutzer in jeder Gruppe wird verwendet, um den Status der Gruppenfreigabe anzugeben (die Behandlung einer Ablehnung wird weiter unten beschrieben). Geben Sie an, was passiert, wenn ein beliebiger Benutzer die Freigabeanforderung ablehnt. Die Optionen sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabe - Gruppe“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Freigabe ablehnen:** Die Aktivität wird sofort mit dem Ergebnis **abgelehnt** abgeschlossen. • **Die erste Antwort von einer beliebigen Gruppe:** Die erste Freigabe oder Ablehnung von einem beliebigen Benutzer in einer beliebigen Gruppe bewirkt, dass die Aktivität mit dem Ergebnis **genehmigt** oder **abgelehnt** abgeschlossen wird. • **Auf Skript basierende Bedingung:** Jedes Mal, wenn ein Benutzer eine Freigabe oder Ablehnung erteilt, wird das **Freigabeskript** aufgerufen, um zu bestimmen, ob die Aktivität abgeschlossen werden soll.

Freigabeskript
 	
Wird nur angezeigt, wenn **Warten auf** auf Auf Skript basierende Bedingung festgelegt ist.
	Ist die Variable **Warten auf** auf **Auf Skript basierende Bedingung** festgelegt, wird dieses Skript aufgerufen, um zu bestimmen, wie eine Freigabe oder Ablehnung gehandhabt wird. Das Skript muss die Variable *answer* auf „genehmigt“ oder „abgelehnt“ festlegen, um den Gesamtstatus für diese Freigabe anzugeben.
	
	Das Skript ist dafür zuständig, den Freigabestatus für jede Gruppe festzulegen, die Teil dieser Freigabeaktivität ist, bevor der Gesamtfreigabestatus für alle Gruppen zurückgegeben wird.
	
	Beim Aufruf stehen dem Skript die folgenden Variablen für alle Gruppen zur Verfügung, die Teil dieser Freigabeaktivität sind:
	`counts.total = total number of groups that are part of this approval`
	`counts.approved = # of groups that approved so far`
	`counts.rejected = # of groups that rejected so far`
	`counts.requested = # of groups that are pending approval`
	`counts.not_requested = # of groups that are not pending approval`
	`counts.not_required = # of groups that approval is not required`
	
	Und für jede Gruppe:
	`groups[group_id].total = total number of users that are part of this group's approval`
	`groups[group_id].approved = # of users that approved so far`
	`groups[group_id].rejected = # of users that rejected so far`
	`groups[group_id].requested = # of users that are pending approval`
	`groups[group_id].not_requested = # of users that are not pending approval`
	`groups[group_id].not_required = # of users that approval is not required`
	`groups[group_id].approvalIDs[state] = array of user ids that are at the specified approval state`
	
	Hinweis: Iterieren Sie die Gruppen mit:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabe - Gruppe“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung

	for (var id in groups) {
	var group = groups[id];
	... group.total ...
	}
	
	Hinweis: Rufen Sie das Gruppenobjekt mit dem folgenden Code ab (um z. B. den Gruppennamen zu ermitteln, für den eine Iteration durchgeführt wird):
	
	var objGroup = fncGetGroupObj(id);
	var strGroupName = objGroup.name;
	
	function fncGetGroupObj(sidGroupApproval)
	{
	var objGroupApproval = new GlideRecord('sysapproval_group');
	objGroupApproval.get(sidGroupApproval);
	
	var objGroup = new GlideRecord('sys_user_group');
	
	objGroup.get(objGroupApproval.assignment_group.sys_id);
	
	return objGroup;
	}
	
	Freigabeskripts erlauben auch Berechnungen. Wenn beispielsweise nur die Hälfte der Freigaben erforderlich ist:
	
	if (counts.approved/counts.total > .49) {
	answer = 'approved';
	}
	else if (counts.rejected/counts.total > .50) {
	answer = 'rejected';
	}

Wenn jemand ablehnt	Eine Auswahl zwischen verschiedenen Freigabelogiken zum Bestimmen, welche individuellen Ablehnungen zu einer Ablehnung der Freigabe der Aktivität führen. Die Optionen sind: • **Freigabe ablehnen:** Die Aktivität wird sofort mit dem Ergebnis **abgelehnt** abgeschlossen. • **Vor der Entscheidung auf andere Antworten warten:** Es wird auf den Eingang anderer Antworten gewartet, bevor eine Entscheidung über die Freigabe oder Ablehnung getroffen wird. Dies ermöglicht es Benutzern, ihre Meinung zu ändern, bis eine Entscheidung getroffen wird. **Hinweis:** Wenn **Warten auf** auf **Beliebiger Genehmiger** festgelegt ist, bewirkt eine einzige Freigabe, dass die Aktivität mit dem Ergebnis **genehmigt** abgeschlossen wird, auch wenn ein oder mehrere Benutzer ablehnen.
Freigabe - Gruppe - Zeitplan	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabe - Gruppe“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Legen Sie fest, wie der Workflow das erwartete Start- und Fälligkeitsdatum des Freigabedatensatzes berechnet. Nachdem Sie eine Auswahl für „Fälligkeitsdatum basiert auf“ und „Zeitplan basiert auf“ getroffen haben, werden die entsprechenden Felder angezeigt.	
Fälligkeitsdatum basiert auf	Wählen Sie aus, wie der Workflow die Dauer, das Fälligkeitsdatum und den Zeitplan der Aufgabe bestimmt. • **Eine benutzerdefinierte Dauer:** Die Dauer basiert auf einem benutzerdefinierten Wert. • **Eine relative Dauer:** Die Dauer wird aus einer relativen Dauer berechnet (z. B. Ende des nächsten Geschäftstages). • **Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer:** Die Dauer basiert auf dem Wert eines Felds im aktuellen Datensatz. • **Skript:** Die Dauer wird von einem Skript zurückgegeben.
Dauer Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Eine benutzerdefinierte Dauer festgelegt ist.	Die spezifische Anzahl von Tagen und Stunden.
Relative Dauer Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Eine relative Dauer festgelegt ist.	Die allgemeine Anzahl und Länge von Geschäftstagen.
Feld für Fälligkeitsdatum Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer festgelegt ist.	Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer.
Skript für Fälligkeitsdatum Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum**	Das Skript, das 'answer' auf die Anzahl der Sekunden für die Dauer setzt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabe - Gruppe“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
basiert auf auf Skript festgelegt ist.	
Zeitplan basierend auf	Der grundlegende Zeitplan, nach dem der Timer Arbeitsstunden zählt. Wenn ein Zeitplan bereitgestellt wird, wird die Dauer nur für Zeiten berücksichtigt, die im Zeitplan angegeben sind. Wenn die Dauer beispielsweise 2 Stunden beträgt und der Workflow in einem Zeitplan von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr um 16:00 Uhr beginnt, endet er am nächsten Tag um 9:00 Uhr. Die Optionen sind: • **Zeitplan dieses Workflows:** Der Zeitplan verwendet Datum und Uhrzeit des Workflow-Kontexts und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf**. • **Ein bestimmter Zeitplan:** Der Zeitplan verwendet einen vordefinierten **Zeitplan** und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf** . • **Ein Zeitplanfeld:** Der Zeitplan verwendet einen Wert aus einer Tabelle und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf**.
Zeitplan Wird nur angezeigt, wenn **Zeitplan basierend auf** auf Ein bestimmter Zeitplan festgelegt ist.	Der vordefinierte **Zeitplan** aus einer Liste.
Zeitplanfeld Wird nur angezeigt, wenn **Zeitplan basierend auf** auf Ein Zeitplanfeld festgelegt ist.	Ein Datums- und Uhrzeit- oder Dauerfeld für den Zeitplan, das der Tabelle zugeordnet ist. Gültige Felder werden im Dialogfeld „Element aus der Struktur auswählen“ in Blau angezeigt.
Zeitzone basiert auf	Die Zeitzone für die Berechnung der Dauer. Die Zeitzone kann auf Folgendem basieren: • **Keine Zeitzone:** Standardeinstellung. Der Workflow verwendet die GMT-Zeitzone. • **Eine bestimmte Zeitzone:** Eine bestimmte **Zeitzone**, die Sie in einer Auswahlliste auswählen. • **Ein Zeitzonenfeld:** Ein **Zeitzonenfeld**, um die Zeitdauer von einem Feld im Formular zu verfolgen.
Zeitzone Wird nur angezeigt, wenn **Zeitzone basiert auf** auf Eine	Wählen Sie die gewünschte Zeitzone in der Auswahlliste aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabe - Gruppe“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
bestimmte Zeitzone festgelegt ist .	
Zeitzonenfeld Wird nur angezeigt, wenn **Zeitzone basiert auf** auf Ein Zeitzonenfeld festgelegt ist.	Ein Datums- und Uhrzeit- oder Dauerfeld für den Zeitplan, das der Tabelle zugeordnet ist. Gültige Felder werden im Dialogfeld „Element aus der Struktur auswählen“ in Blau angezeigt.
Freigabe - Erweitert Schreiben Sie ggf. ein Skript zur Bestimmung zusätzlicher Benutzer, von denen Freigaben angefordert werden sollen.	
Erweitert	Aktivieren Sie diese Checkbox, um ein Skript zur Bestimmung zusätzlicher Benutzer zu schreiben, von denen Freigaben angefordert werden sollen. Verwenden Sie das Skript **Zusätzliches Gruppenskript**, um Gruppenfreigaben anzupassen.

Zusätzliches Gruppenskript	Wenn die Checkbox **Erweitert** aktiviert ist, wird dieses Skript aufgerufen, um zusätzliche Gruppenfreigaben zu bestimmen, die erstellt werden sollen. Das Skript muss die Variable *answer* auf eine durch Kommas getrennte Liste von Gruppen-IDs oder ein Array von Gruppen-IDs festlegen, die als Genehmigergruppen hinzugefügt werden sollen. Beispiel:
	`answer = [];`
	`answer.push('id1');`
	`answer.push('id2');`

Bedingungen

Die folgenden Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität ausgeführt wird.

Hinweis:
Genehmigungsaktivitäten werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen den Genehmigungs- oder Ablehnungsbedingungen entspricht, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Bedingungen der Aktivität „Freigabe - Gruppe“

Bedingung	Beschreibung
Genehmigt	Die Benutzer aus den Gruppen haben die Anforderung auf Basis der Regeln für **Warten auf** genehmigt.
Abgelehnt	Die Benutzer aus den Gruppen haben die Anforderung auf Basis der Regeln für **Warten auf** abgelehnt.
Fehler	Das Event oder die Bedingung, das bzw. die einen Fehler generiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen der Aktivität „Freigabe - Gruppe“ (Fortsetzung)

Bedingung	Beschreibung
Übersprungen	Das Event oder die Bedingung, das bzw. die eine übersprungene Freigabe zulässt.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

Status der Aktivität „Freigabe - Gruppe“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine startet die Funktion `execute` der Aktivität.
Warten	Die Workflow-Engine ignoriert die Aktivität, bis ein bestimmtes Event zum Neustarten der Aktivität ausgelöst wird.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Workflow-Aktivität „Freigabe - Benutzer“

Die Aktivität **Freigabe - Benutzer** erstellt eine oder mehrere einzelne Benutzerfreigaben.

Ergebnisse

Der Ergebniswert ist die endgültige Freigabedisposition. Diese Disposition hängt von den Freigabeaktionen ab, die von den Genehmigern ausgeführt werden, und den Freigabebedingungen, die in den Feldern **Warten auf** oder **Wenn jemand ablehnt** festgelegt sind. Mögliche Ergebniswerte sind:

- Genehmigt
- Abgelehnt
- Gelöscht
- Abgebrochen

Eingabevariablen

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabe - Benutzer“

Feld	Beschreibung
Freigabe - Benutzer - Wann Geben Sie an, wann diese Aktivität einen Benutzerfreigabe-Datensatz generiert.	
Bedingung	Bedingungen, die zur Generierung der einzelnen Freigabe führen, wenn sie erfüllt werden. Werden die Bedingungen nicht erfüllt, wird die Freigabe übersprungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabe - Benutzer“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Freigabe - Benutzer - Genehmiger Geben Sie die Benutzer an, von denen eine Freigabe angefordert wird.	
Anwender	Die Benutzer für die Freigabe. Verwenden Sie das Baumsymbol, um Benutzerreferenzfelder im aktuellen Datensatz auszuwählen, um Freigaben zu erstellen, z. B. `${assigned_to}`. Wenn kein Benutzer ausgewählt ist, legt die Aktivität die Freigabe automatisch auf **Genehmigt** fest. **Hinweis:** Der Workflow verwaltet nur Freigabedatensätze, die von der Aktivität „Freigabe - Benutzer“ generiert werden. Nach dem Starten des Workflows wirken sich neu hinzugefügte Freigaben nicht auf den Workflow-Kontext aus.
Gruppen	Gruppen, deren Mitglieder auch Freigaben empfangen sollen. Beachten Sie, dass dies anders ist als die Aktivität **Freigabe - Gruppe**, die zusätzlich zu den einzelnen Freigaben eine Gruppenfreigabe erstellt. Mit dem Baumsymbol können Sie Gruppenreferenzfelder im aktuellen Datensatz auswählen, um Freigaben zu erstellen, z. B. `${assignment_group}`.
Freigabe - Benutzer - Bedingung Legen Sie fest, wie die Aktivität basierend auf den Antworten einzelner Genehmiger entscheidet, ob die Freigabe genehmigt oder abgelehnt wird.	
Warten auf	Eine Auswahl zwischen verschiedenen Freigabelogiken zum Bestimmen, welche individuellen Freigaben zu einer Freigabe der Aktivität führen. Die Optionen sind: • **Beliebiger Genehmiger:** Ein beliebiger Benutzer kann eine Freigabe erteilen, und die erste Freigabe bewirkt, dass die Aktivität mit dem Ergebnis **genehmigt** abgeschlossen wird. • **Alle Genehmiger:** Alle Benutzer müssen eine Freigabe erteilen (die Behandlung einer Ablehnung wird weiter unten beschrieben). • **Erste Antwort von beliebiger Person:** Die erste Freigabe oder Ablehnung eines beliebigen Benutzers bewirkt, dass die Aktivität abgeschlossen wird. • **Auf Skript basierende Bedingung:** Jedes Mal, wenn ein Benutzer eine Freigabe oder Ablehnung erteilt, wird das **Freigabeskript** aufgerufen, um zu bestimmen, ob die Aktivität abgeschlossen werden soll.
Wenn jemand ablehnt	Eine Auswahl zwischen verschiedenen Freigabelogiken zum Bestimmen, welche individuellen Ablehnungen zu einer Ablehnung der Freigabe der Aktivität führen. Die Optionen sind:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabe - Benutzer“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Freigabe ablehnen:** Die Aktivität wird sofort mit dem Ergebnis **abgelehnt** abgeschlossen. • **Vor der Entscheidung auf andere Antworten warten:** Es wird auf den Eingang anderer Antworten gewartet, bevor eine Entscheidung über die Freigabe oder Ablehnung getroffen wird. Dies ermöglicht es Benutzern, ihre Meinung zu ändern, bis eine Entscheidung getroffen wird. **Hinweis:** Beachten Sie Folgendes: Wenn **Warten auf** auf **Beliebiger Genehmiger** festgelegt ist, bewirkt eine einzige Freigabe, dass die Aktivität mit dem Ergebnis **genehmigt** abgeschlossen wird, auch wenn ein oder mehrere Benutzer ablehnen.
Freigabespalte	Ein Zeichenfolgefeld für den Namen des Freigabefelds in der Tabelle, für die der Workflow ausgeführt wird. Der Standardwert ist **Freigabe**; dies ist das Feld in der Aufgabentabelle. **Hinweis:** Verwenden Sie den Namen des Felds, nicht die Bezeichnung. Wenn Sie benutzerdefinierte Felder und Journale für Freigabespalten verwenden, verwenden Sie Aktivitäten vom Typ „Wert festlegen“ im Workflow, um die benutzerdefinierten Felder der Freigabespalte festzulegen.
Genehmigungsjournalspalte	

Freigabeskript	Ist die Variable **Warten auf** auf **Auf Skript basierende Bedingung** festgelegt, wird dieses Skript aufgerufen, um zu bestimmen, wie eine Freigabe oder Ablehnung gehandhabt wird. Das Skript muss die Variable *answer* auf „genehmigt“ oder „abgelehnt“ festlegen, um den Freigabestatus für diese Freigabe anzugeben. Beim Aufruf stehen die folgenden Informationen zur Verfügung:
	`counts.total = total number of users that are part of this approval`
	`counts.approved = # of users that approved so far`
	`counts.rejected = # of users that rejected so far`
	`counts.requested = # of users that are pending approval`
	`counts.not_requested = # of users that are not pending approval`
	`counts.not_required = # of users that approval is not required`

Freigabe - Benutzer - Zeitplan	Legen Sie fest, wie der Workflow das erwartete Start- und Fälligkeitsdatum des Freigabedatensatzes berechnet. Nachdem Sie eine Auswahl für „Fälligkeitsdatum basiert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabe - Benutzer“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
auf“ und „Zeitplan basiert auf“ getroffen haben, werden die entsprechenden Felder angezeigt.	
Fälligkeitsdatum basiert auf	Wählen Sie aus, wie der Workflow die Dauer, das Fälligkeitsdatum und den Zeitplan der Aufgabe bestimmt. • **Eine benutzerdefinierte Dauer:** Die Dauer basiert auf einem benutzerdefinierten Wert. • **Eine relative Dauer:** Die Dauer wird aus einer relativen Dauer berechnet (z. B. Ende des nächsten Geschäftstages). • **Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer:** Die Dauer basiert auf dem Wert eines Felds im aktuellen Datensatz. • **Skript:** Die Dauer wird von einem Skript zurückgegeben.
Dauer Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Eine benutzerdefinierte Dauer festgelegt ist.	Die spezifische Anzahl von Tagen und Stunden.
Relative Dauer Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Eine relative Dauer festgelegt ist.	Die allgemeine Anzahl und Länge von Geschäftstagen.
Feld für Fälligkeitsdatum Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer festgelegt ist.	Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer.
Skript für Fälligkeitsdatum Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Skript festgelegt ist.	Das Skript, das 'answer' auf die Anzahl der Sekunden für die Dauer setzt.
Zeitplan basierend auf	Der grundlegende Zeitplan, nach dem der Timer Arbeitsstunden zählt. Wenn ein Zeitplan bereitgestellt wird, wird die Dauer nur für Zeiten berücksichtigt, die im Zeitplan angegeben sind. Wenn die Dauer beispielsweise 2 Stunden beträgt und der Workflow in einem Zeitplan von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr um 16:00 Uhr beginnt, endet er am nächsten Tag um 9:00 Uhr. Die Optionen sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabe - Benutzer“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Zeitplan dieses Workflows:** Der Zeitplan verwendet Datum und Uhrzeit des Workflow-Kontexts und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf**. • **Ein bestimmter Zeitplan:** Der Zeitplan verwendet einen vordefinierten **Zeitplan** und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf** . • **Ein Zeitplanfeld:** Der Zeitplan verwendet einen Wert aus einer Tabelle und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf**.
Zeitplan Wird nur angezeigt, wenn **Zeitplan basierend auf** auf Ein bestimmter Zeitplan festgelegt ist.	Der vordefinierte **Zeitplan** aus einer Liste.
Zeitplanfeld Wird nur angezeigt, wenn **Zeitplan basierend auf** auf Ein Zeitplanfeld festgelegt ist.	Ein Datums- und Uhrzeit- oder Dauerfeld für den Zeitplan, das der Tabelle zugeordnet ist. Gültige Felder werden im Dialogfeld „Element aus der Struktur auswählen“ in Blau angezeigt.
Zeitzone basiert auf	Die Zeitzone für die Berechnung der Dauer. Die Zeitzone kann auf Folgendem basieren: • **Keine Zeitzone:** Standardeinstellung. Der Workflow verwendet die GMT-Zeitzone. • **Eine bestimmte Zeitzone:** Eine bestimmte **Zeitzone**, die Sie in einer Auswahlliste auswählen. • **Ein Zeitzonenfeld:** Ein **Zeitzonenfeld**, um die Zeitdauer von einem Feld im Formular zu verfolgen.
Zeitzone Wird nur angezeigt, wenn **Zeitzone basiert auf** auf Eine bestimmte Zeitzone festgelegt ist .	Wählen Sie die gewünschte Zeitzone in der Auswahlliste aus.
Zeitzonenfeld Wird nur angezeigt, wenn **Zeitzone basiert auf** auf	Ein Datums- und Uhrzeit- oder Dauerfeld für den Zeitplan, das der Tabelle zugeordnet ist. Gültige Felder werden im Dialogfeld „Element aus der Struktur auswählen“ in Blau angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabe - Benutzer“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Ein Zeitzonenfeld festgelegt ist.	
Freigabe - Erweitert Schreiben Sie ggf. ein Skript zur Bestimmung zusätzlicher Benutzer, von denen Freigaben angefordert werden sollen.	
Erweitert	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um ein Skript zur Bestimmung zusätzlicher Benutzer zu schreiben, von denen Freigaben angefordert werden sollen.

Zusätzliches Skript für Bevollmächtigte	Wenn die Checkbox **Erweitert** aktiviert ist, wird dieses Skript aufgerufen, um zusätzliche Benutzerfreigaben zu bestimmen, die erstellt werden sollen. Das Skript muss die Variable *answer* auf eine durch Kommas getrennte Liste von Benutzer- und Gruppen-IDs oder ein Array von Benutzer- und Gruppen-IDs festlegen, die als Genehmiger hinzugefügt werden sollen. Beispiel:
	`answer = [];`
	`answer.push('id1');`
	`answer.push('id2');`

Bedingungen

Die folgenden Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität ausgeführt wird.

Hinweis:
Genehmigungsaktivitäten werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen den Genehmigungs- oder Ablehnungsbedingungen entspricht, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Bedingungen der Aktivität „Freigabe - Benutzer“

Bedingung	Beschreibung
Genehmigt	Die Benutzer haben die Anforderung auf Basis der Regeln für **Warten auf** genehmigt.
Abgelehnt	Die Benutzer haben die Anforderung auf Basis der Regeln für **Warten auf** abgelehnt.
Fehler	Das Event oder die Bedingung, das bzw. die einen Fehler generiert.
Übersprungen	Das Event oder die Bedingung, das bzw. die eine übersprungene Freigabe zulässt.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status der Aktivität „Freigabe - Benutzer“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine startet die Funktion `execute` der Aktivität.
Warten	Die Workflow-Engine ignoriert die Aktivität, bis ein bestimmtes Event zum Neustarten der Aktivität ausgelöst wird.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Workflow-Aktivität „Generieren“

Die Aktivität **Generieren** erstellt sofort Aufgaben- oder Freigabedatensätze aus Aufgaben- oder Freigabeaktivitäten, die nach der Aktivität **Generieren** im Workflow-Pfad platziert werden. Diese vorab generierten Aufgaben und Freigaben werden gestartet, wenn die Aufgaben- und Freigabeaktivitäten während der Flow-Ausführung erreicht werden. So kann eine Aufgabe über eine Reihe von zugeordneten vorab generierten sequenziellen Aufgaben oder Freigaben verfügen, die jedoch trotzdem der Reihe nach ausgeführt werden müssen.

Hinweis:
Diese Aktivität ist nur verfügbar, wenn der Workflow in einer Tabelle ausgeführt wird, die die Aufgabe erweitert.

Standardmäßig erstellt der Workflow Aufgaben oder Freigaben erst dann, wenn er sie im Workflow erreicht.

Die Aktivität **Generieren** folgt allen Übergängen durch den Workflow zu jeder Aktivität. Für jede Aktivität gibt:

- Im Fall einer Aufgabenaktivität wird die Aufgabe erstellt und Folgendes festgelegt:
  - **Status** auf **Ausstehend**
  - **Erwartetes Startdatum**
  - **Fälligkeitsdatum**

  Hinweis:
  Aufgaben werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen die Aufgabe abschließen, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

- Im Fall einer Freigabeaktivität werden die Freigaben erstellt und Folgendes festgelegt:
  - **Status** der Freigabe auf **Nicht angefordert**
  - **Erwartetes Startdatum**
  - **Fälligkeitsdatum**

  Hinweis:
  Genehmigungsaktivitäten werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen den Genehmigungs- oder Ablehnungsbedingungen entspricht, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die erwarteten Start- und Fälligkeitsdaten werden auf Basis des Werts für **Erwartete Dauer** aller Aufgaben und Freigaben zwischen der Aktivität **Generieren** und der aktualisierten Aktivität berechnet. Bei einem verzweigten Pfad (zwischen einer Aktivität **Verzweigungs**- und einer **Join**-Aktivität) wird die längere Dauer für alle Aktivitäten nach der Verzweigung verwendet.

Die Aktivität **Generieren** kann mehrmals verwendet werden, und alle Aufgaben oder Freigaben werden mit aktualisierten Informationen aktualisiert. Dies ist in Situationen hilfreich, in denen die Liste der Genehmiger oder andere wichtige Informationen noch bearbeitet werden können, während der Workflow ausgeführt wird. Die generierten Freigaben oder Aufgaben müssen möglicherweise aktualisiert oder korrigiert werden.

Um eine Reihe von Aktivitäten von der Aktivität **Generieren** auszuschließen, aktivieren Sie die Checkbox **Überspringen während der Erzeugung** für eine beliebige Bedingung; ihre Übergänge werden dann während des Generierungsprozesses nicht berücksichtigt. Für die folgenden Bedingungen ist die Checkbox **Überspringen während der Erzeugung** standardmäßig aktiviert:

- **Abgelehnt** (für eine beliebige Freigabeaktivität)
- Bedingung **Nein** der Aktivität **Falls**
- Bedingung **Fortsetzen** der Aktivität **Drehkreuz**
- Bedingung **Unvollständig** der Aktivität **Join**

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „Generieren“

Feld	Beschreibung
Freigaben erzeugen	Wenn diese Option ausgewählt ist, werden beim Ausführen der Aktivität **Generieren** Freigaben erstellt. Wenn die Option deaktiviert ist, werden die Freigaben zur Berechnung der geschätzten Dauer verwendet. Es werden jedoch keine Freigaben erstellt.
Aufgaben erzeugen	Wenn diese Option ausgewählt ist, werden beim Ausführen der Aktivität **Generieren** Aufgaben erstellt. Wenn die Option deaktiviert ist, werden die Aufgaben zur Berechnung der geschätzten Dauer verwendet. Es werden jedoch keine Aufgaben erstellt.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

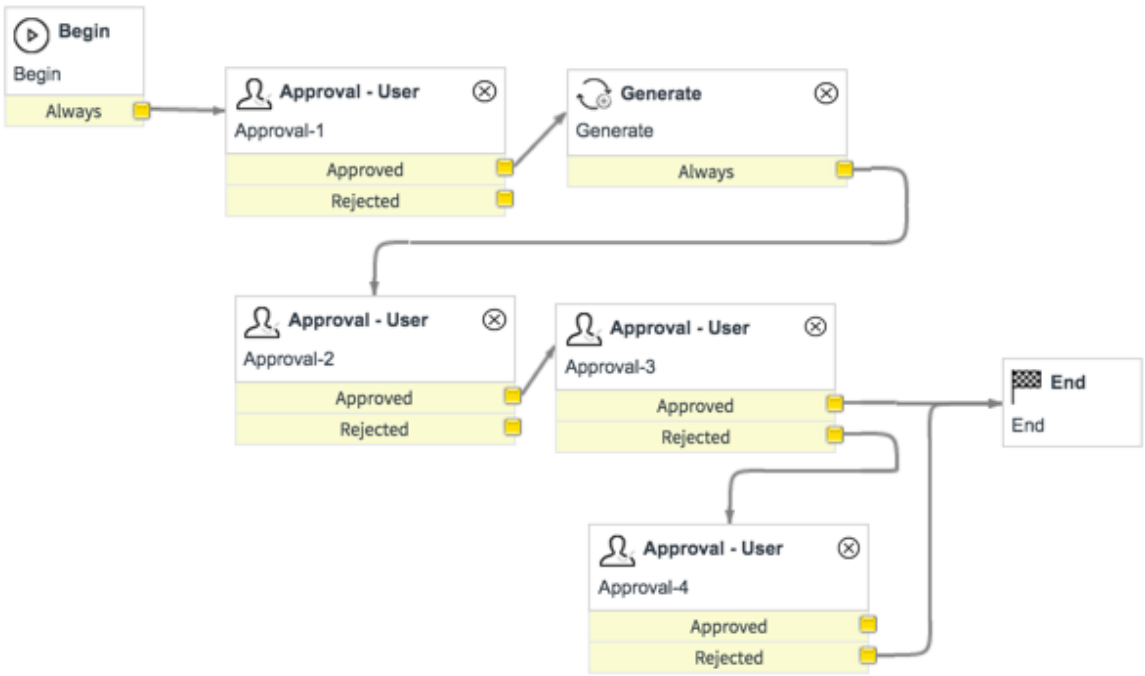
Status der Aktivität „Generieren“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Aktivität wird ausgeführt.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel

Workflow mit Aktivität „Generieren“



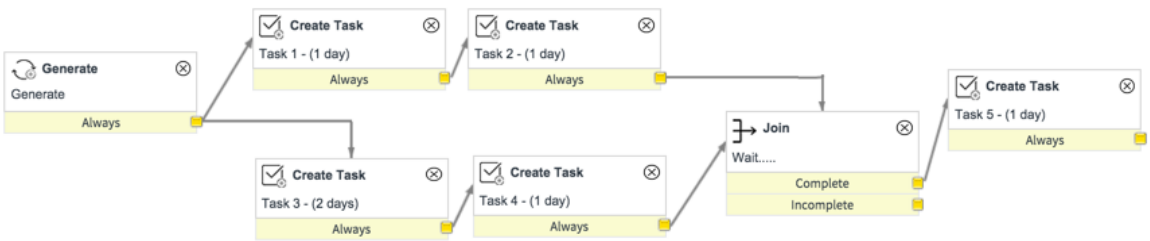
In diesem Beispiel werden die folgenden Freigaben generiert:

- Approval-2
- Approval-3

Approval-4 wird übersprungen, da für die Bedingung **Abgelehnt** von Approval-3 **Überspringen während der Erzeugung** ausgewählt ist.

Hier sehen Sie ein Beispiel für die Verwendung der Aktivität **Generieren**, in dem die erwarteten Start- und Fälligkeitsdaten beschrieben werden:

Workflow mit Aktivität „Generieren“, Start- und Fälligkeitsdatum



Wenn in diesem Beispiel die Aktivität **Generieren** am 1. Januar 2016 ausgeführt wird, werden die folgenden erwarteten Start- und Fälligkeitsdaten für die generierten Aufgaben festgelegt.

Aufgabe	Erwartetes Startdatum	Grund	Fälligkeitsdatum
Aufgabe 1 (1 Tag)	1. Januar 2016		2. Januar 2016
Aufgabe 2 (1 Tag)	2. Januar 2016	Aufgabe 1 dauert 1 Tag	3. Januar 2016
Aufgabe 3 (2 Tage)	1. Januar 2016		3. Januar 2016

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Erwartetes Startdatum	Grund	Fälligkeitsdatum
Aufgabe 4 (1 Tag)	3. Januar 2016	Aufgabe 3 dauert 2 Tage	4. Januar 2016
Aufgabe 5 (1 Tag)	4. Januar 2016	Aufgabe 4 endet spätestens vor dem Join	5. Januar 2016

Beachten Sie, dass Aufgabe 5 am 4. Januar 2016 beginnt, da der längste Pfad (basierend auf Fälligkeitsdaten) zum **Join** Aufgabe 3/Aufgabe 4 ist.

Workflow-Aktivität „Manuelle Freigaben“

Die Aktivität **Manuelle Freigaben** überwacht und verwaltet alle Freigaben, die Benutzer manuell außerhalb des Workflow-Prozesses hinzufügen. Mit dieser Aktivität werden nur Freigaben ausgewählt, die sich im Status „Nicht angefordert“ befinden.

Hinweis:
Diese Aktivität ist nur verfügbar, wenn der Workflow in einer Tabelle ausgeführt wird, die die Aufgabe erweitert.

Wenn bei Ausführung dieser Aktivität keine manuellen Freigaben ausstehen, wird die Aktivität sofort mit dem Ergebnis **genehmigt** abgeschlossen. Diese Aktivität erstellt keine Freigabedatensätze. Verwenden Sie diese Aktivität, um den Workflow anzuhalten, wenn ein Benutzer einem Datensatz mit einem zugeordneten Workflow eine manuelle Freigabe hinzufügt, die sich im Status „Nicht angefordert“ befindet. Der Workflow wartet mit dem Fortfahren, bis die Freigabe geschlossen ist.

Ergebnisse

Ein Workflow-Designer kann einen Ergebniswert mit der Variablen `activity.result` in einem Skriptfeld der Aktivität zuweisen. Standardmäßig ist der Ergebniswert der Aktivität die endgültige Freigabedisposition, die durch die Freigabeaktionen der Genehmiger bestimmt wird. Mögliche Ergebniswerte sind:

- Genehmigt
- Abgelehnt
- Gelöscht
- Abgebrochen
- Fehler

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „Manuelle Freigaben“

Feld	Beschreibung
Warten auf	Geben Sie an, auf was gewartet werden soll, um zu signalisieren, dass die Freigabeaktivität genehmigt oder abgelehnt wurde. Die Optionen sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Manuelle Freigaben“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Beliebige Freigabe für manuelle Benutzer und Gruppen:** Ein beliebiger Benutzer kann eine Freigabe erteilen, und die erste Freigabe bewirkt, dass die Aktivität mit dem Ergebnis **genehmigt** abgeschlossen wird. • **Alle Freigaben für manuelle Benutzer und Gruppen:** Alle Benutzer müssen eine Freigabe erteilen (die Behandlung einer Ablehnung wird weiter unten beschrieben). • **Die erste Antwort von einer beliebigen manuellen Freigabe :** Die erste Freigabe oder Ablehnung eines beliebigen Benutzers bewirkt, dass die Aktivität abgeschlossen wird.
Wenn jemand ablehnt	Geben Sie an, was passiert, wenn ein beliebiger Benutzer die Freigabeanforderung ablehnt. Die Optionen sind: • **Freigabe ablehnen:** Die Aktivität wird sofort mit dem Ergebnis **abgelehnt** abgeschlossen. • **Vor der Entscheidung auf andere Antworten warten:** Es wird auf den Eingang anderer Antworten gewartet, bevor eine Entscheidung über die Freigabe oder Ablehnung getroffen wird. Dies ermöglicht es Benutzern, ihre Meinung zu ändern, bis eine Entscheidung getroffen wird. Außerdem gilt: Wenn **Warten auf** auf **Beliebiger Genehmiger** festgelegt ist, bewirkt eine einzige Freigabe, dass die Aktivität mit dem Ergebnis **genehmigt** abgeschlossen wird, auch wenn ein oder mehrere Benutzer ablehnen.

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität ausgeführt wird.

Hinweis:
Genehmigungsaktivitäten werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen den Genehmigungs- oder Ablehnungsbedingungen entspricht, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Bedingungen der Aktivität „Manuelle Freigaben“

Bedingung	Beschreibung
Genehmigt	Die Benutzer aus den Gruppen haben die Anforderung auf Basis der Regeln für **Warten auf** genehmigt.
Abgelehnt	Die Benutzer aus den Gruppen haben die Anforderung auf Basis der Regeln für **Warten auf** abgelehnt.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status der Aktivität „Manuelle Freigaben“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine startet die Funktion `execute` der Aktivität.
Warten	Die Workflow-Engine ignoriert die Aktivität, bis ein bestimmtes Event zum Neustarten der Aktivität ausgelöst wird.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Workflow-Aktivität „Rollback zu“

Die Aktivität **Rollback zu** geht direkt zu der Aktivität über, die durch den Pfeil der ausgehenden Übergangslinie angegeben wird.

Hinweis:
Diese Aktivität ist nur verfügbar, wenn der Workflow in einer Tabelle ausgeführt wird, die die Aufgabe erweitert.

Rollback zu bestimmt die zurückzusetzenden Aktivitäten basierend auf der tatsächlichen Workflow-Sequenz (Übergangslinienanhänge) der Aktivitäten zwischen sich selbst und der Aktivität, zu der übergegangen wird, nicht anhand der Ausführungsreihenfolge. **Rollback zu** kennzeichnet dann alle Freigaben, die zwischen dem Rollback und der Aktivität, zu der übergegangen wird, überführt wurden, als **Noch nicht beantragt**, und die Aufgaben entweder als **Offen** oder **Ausstehend**.

Verwenden Sie die Aktivität **Rollback zu** für alle Workflows, in denen mehrere Rollbacks erforderlich sind. **Rollback zu** hat keine Variablen.

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität ausgeführt wird.

Bedingungen der Aktivität „Rollback zu“

Bedingung	Beschreibung
Immer	Das Event oder die Bedingung, durch das bzw. die die Freigabe auf den vorherigen Workflow-Schritt zurückgesetzt wird.
Fehler	Das Event oder die Bedingung, das bzw. die einen Fehler generiert.
Übersprungen	Das Event oder die Bedingung, das bzw. die eine übersprungene Freigabe zulässt.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status der Aktivität „Rollback zu“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine startet die Funktion `execute` der Aktivität.
Warten	Die Workflow-Engine ignoriert die Aktivität, bis ein bestimmtes Event zum Neustarten der Aktivität ausgelöst wird.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Verhalten von „Rollback zu“

Die Aktivität **Rollback zu** geht direkt zu der Aktivität über, die durch den Pfeil der Übergangslinie angegeben wird.

Verwenden Sie die Aktivität **Rollback zu** für alle Workflows, die mehrere oder verschachtelte Rollbacks enthalten. **Rollback zu** setzt die Zielaufgabe (den direkten Übergang) auf **Offen** zurück. Alle Aufgaben, die zwischen der Aktivität **Rollback zu** und der Zielaufgabe (zurückgesetzte Aufgabe) ausgeführt wurden, werden auf **Ausstehend** festgelegt.

(0) Start

(1) Protokollnachricht

(2) Aufgabe 1

(3) Aufgabe 3

(4) Aufgabe 2

(5) Timer

(6) Freigabe 1

(7) Rollback zur ersten Aufgabe

(8) Aufgabe 1

(9) Aufgabe 2

(10) Freigabe 1

(11) Protokollfreigabe

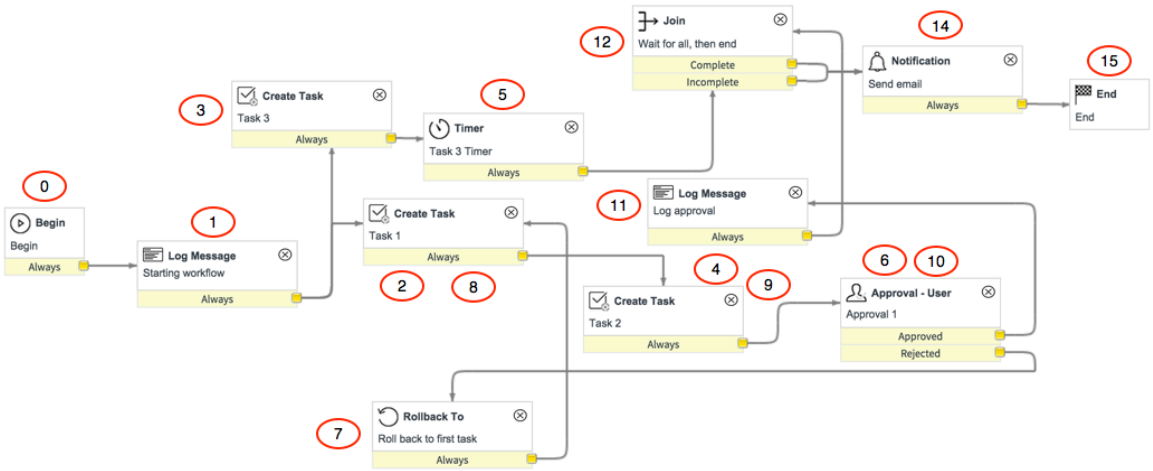
(12) Join

(14) E-Mail senden

(15) Ende

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow von „Rollback zu“



Übergangsverlauf

Der Status von (3) Aufgabe 3 ändert sich nicht, da diese Aktivität nicht direkt von der Rollback-Zielaktivität übergeht. Um festzustellen, welche Aktivitäten zurückgesetzt wurden, wählen Sie die zugehörige Liste **Workflow-Übergangsverlauf** aus, und sehen Sie sich die Spalte **Zurückgesetzt** an.

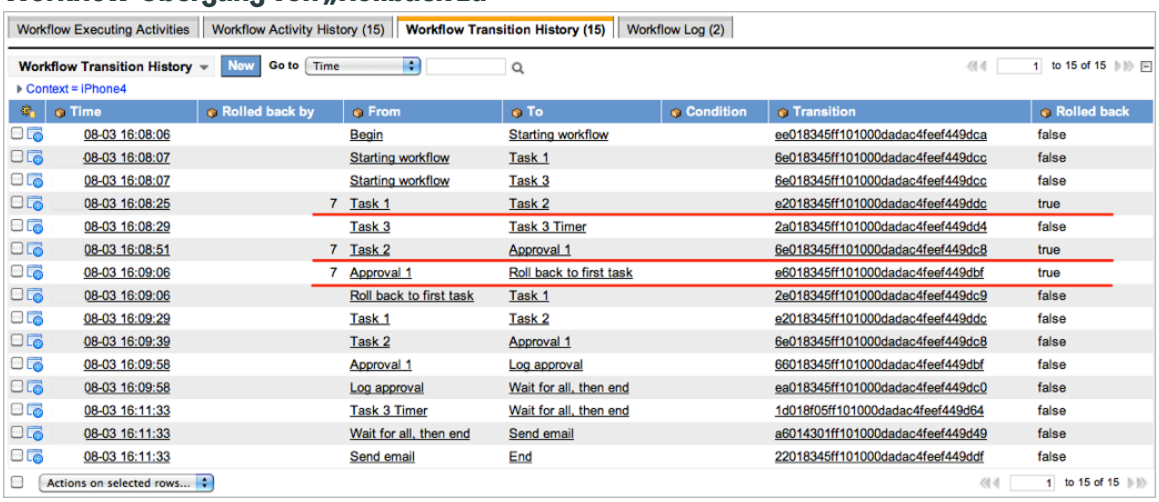
Die Aktivität **Rollback zu** (7) aktualisiert die folgenden Aktivitäten:

(8) Aufgabe 1: Zurücksetzen auf **Offen**

(9) Aufgabe 2: Zurücksetzen auf **Ausstehend**

(10) Freigabe 1: Zurücksetzen auf **Noch nicht beantragt**

Workflow-Übergang von „Rollback zu“


Workflow Executing Activities | Workflow Activity History (15) | Workflow Transition History (15) | Workflow Log (2)

Workflow Transition History — New — Go to Time — 1 to 15 of 15

Context = iPhone4

Time	Rolled back by	From	To	Condition	Transition	Rolled back
08-03 16:08:06		Begin	Starting workflow		ee018345ff101000dadac4feef449dca	false
08-03 16:08:07		Starting workflow	Task 1		6e018345ff101000dadac4feef449dcc	false
08-03 16:08:07		Starting workflow	Task 3		6e018345ff101000dadac4feef449dcc	false
08-03 16:08:25	7	Task 1	Task 2		e2018345ff101000dadac4feef449ddc	true
08-03 16:08:29		Task 3	Task 3 Timer		2a018345ff101000dadac4feef449dd4	false
08-03 16:08:51	7	Task 2	Approval 1		6e018345ff101000dadac4feef449dc8	true
08-03 16:09:06	7	Approval 1	Roll back to first task		e6018345ff101000dadac4feef449dbf	true
08-03 16:09:06		Roll back to first task	Task 1		2e018345ff101000dadac4feef449dc9	false
08-03 16:09:29		Task 1	Task 2		e2018345ff101000dadac4feef449ddc	false
08-03 16:09:39		Task 2	Approval 1		6e018345ff101000dadac4feef449dc8	false
08-03 16:09:58		Approval 1	Log approval		66018345ff101000dadac4feef449dbf	false
08-03 16:09:58		Log approval	Wait for all, then end		ea018345ff101000dadac4feef449dc0	false
08-03 16:11:33		Task 3 Timer	Wait for all, then end		1d018f05ff101000dadac4feef449d64	false
08-03 16:11:33		Wait for all, then end	Send email		a6014301ff101000dadac4feef449d49	false
08-03 16:11:33		Send email	End		22018345ff101000dadac4feef449ddf	false

Actions on selected rows... — 1 to 15 of 15

Aktivität „Rollback zu“

Wenn Bedingungen in einem Workflow eine Aktivität vom Typ **Rollback zu** auslösen, bewegt sich der Workflow rückwärts zu einer angegebenen Aktivität im Workflow und setzt bestimmte Aktivitäten, die bereits ausgeführt wurden, auf ihren ursprünglichen Status zurück. Dies ist nützlich, wenn ein unerwarteter Fehler behandelt werden soll, oder als Teil eines programmierten logischen Flows.

Wenn eine Aktivität während eines Workflow-Rollbacks zurückgesetzt wird, geschieht Folgendes:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Freigaben werden auf **Noch nicht beantragt** zurückgesetzt.
- Aufgaben werden entweder auf **Offen** oder auf **Ausstehend** zurückgesetzt. Ein Rollback-Workflow-Pfad kann keine neuen Aufgaben erstellen.

Aktivitäten, die externe Systemvorgänge ausführen, beispielsweise das Löschen einer Datei oder das Senden einer E-Mail, werden nicht rückgängig gemacht. Es werden nur Status von Freigabe- und Aufgabenaktivitäten zurückgesetzt.

Ein Workflow kann einen einzelnen Rollback, mehrere Rollbacks oder verschachtelte Rollbacks in komplexeren Workflows enthalten. Die Aktivität **Rollback zu** setzt Aktivitäten basierend auf der tatsächlichen Workflow-Sequenz (Übergangslinienanhänge) von Aktivitäten zwischen sich selbst und der Aktivität, zu der übergegangen wird, zurück, nicht anhand der Ausführungsreihenfolge.

Bedingungs-Workflow-Aktivitäten

Bedingungsaktivitäten stellen bedingte Verzweigungen und Funktionen für logische Vorgänge für Workflows bereit.

Workflow-Aktivität „Falls“

Die Aktivität **Falls** überprüft eine Bedingung oder ein Skript, um festzustellen, ob ein **Ja**- oder **Nein**-Übergang genommen werden soll.

Wenn der Workflow-Ersteller sowohl die **Bedingung** als auch das Skript **Erweitert** angibt, müssen beide erfolgreich ausgewertet werden, damit die Aktivität den Übergang **Ja** nimmt.

Ergebnisse

Ein Workflow-Designer kann einen Ergebniswert mit der Variablen „activity.result“ in einem **Skriptfeld** des Aktivitätsdatensatzes zuweisen. Standardmäßig ist der Ergebniswert der Aktivität das Endergebnis der angegebenen Bedingung oder des angegebenen Skripts. Mögliche Ergebniswerte sind:

- Ja
- Nein

Eingabevariablen

Die folgenden Variablen bestimmen das Verhalten der Aktivität.

Hinweis:
Bedingungsaktivitäten werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen den Bedingungen entspricht, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Eingabevariablen der Aktivität „Falls“

Feld	Beschreibung
Bedingung	Falls angegeben und wenn der aktuelle Datensatz mit der Bedingung übereinstimmt, wird der **Ja**-Übergang genommen.
Erweitert und Skript	Um ein Skript anzugeben, aktivieren Sie die Checkbox **Erweitert**. Sie können dann ein Skript eingeben, das ausgewertet wird. Wenn Ihr Skript die Variable „answer“ auf Ja festlegt, wird der **Ja**-Übergang genommen. Andernfalls wird der **Nein**-Übergang genommen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Die folgenden Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach der Aktivität folgt.

Bedingungen der Aktivität „Falls“

Bedingung	
Ja	Wird genommen, wenn die Bedingung (sofern angegeben) übereinstimmt und das Skript **Erweitert** (sofern angegeben) „Ja“ zurückgibt.
Nein	Wird genommen, wenn die Bedingung nicht übereinstimmt und das Skript **Erweitert** (sofern angegeben) „Nein“ zurückgibt.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

Status der Aktivität „Falls“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine weiß, dass die Funktion `onExecute` der Aktivität gestartet werden soll.
Warten	Die Workflow-Engine ignoriert die Aktivität, bis ein bestimmtes Event zum Neustarten der Aktivität ausgelöst wird.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Workflow-Aktivität „Switch“

Die Aktivität **Switch** prüft, ob der Wert eines übergebenen Felds oder einer Variablen einem von mehreren Fallwerten entspricht.

Das Verhalten der Aktivität „Switch“ ähnelt einer Switch-Anweisung in Java.

Wählen Sie beim Erstellen einer Switch-Aktivität eine **Variable** oder ein **Feld** aus, die bzw. das anhand von Aktivitätsbedingungen auf einen übereinstimmenden Feldwert überprüft werden soll. Wenn der in dieser Variablen oder in diesem Feld übergebene Wert mit dem im Feld **Bedingung** der Aktivitätsbedingung definierten Wert übereinstimmt, durchläuft der Workflow diese Aktivitätsbedingung.

Hinweis:
Bedingungsaktivitäten werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen den Bedingungen entspricht, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Ergebnisse

Die in der Aktivitätsvariablen **Variable** oder **Feld** ausgewählte Variable bzw. das ausgewählte Feld bestimmt die möglichen Ergebniswerte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Die folgenden Variablen bestimmen das Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „Switch“

Feld	Beschreibung
Typ	Wählen Sie **Variable** oder **Feld** als Wertetyp aus, der anhand der verfügbaren Bedingungen überprüft werden soll. Diese Auswahl legt die Bezeichnung und die verfügbaren Optionen für das andere Feld fest.
Variable oder Feld	Wählen Sie die Quelle des Werts aus, der anhand der Bedingungen der Switch-Aktivität überprüft wird. Die Feldbezeichnung und die verfügbaren Optionen hängen von der Auswahl für **Typ** ab. • **Variable:** Wählen Sie eine beliebige Servicekatalogvariable aus. • **Feld:** Wählen Sie ein beliebiges Feld in der **Tabelle** aus, die in den Workflow-Eigenschaften definiert ist.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

Status der Aktivität „Switch“

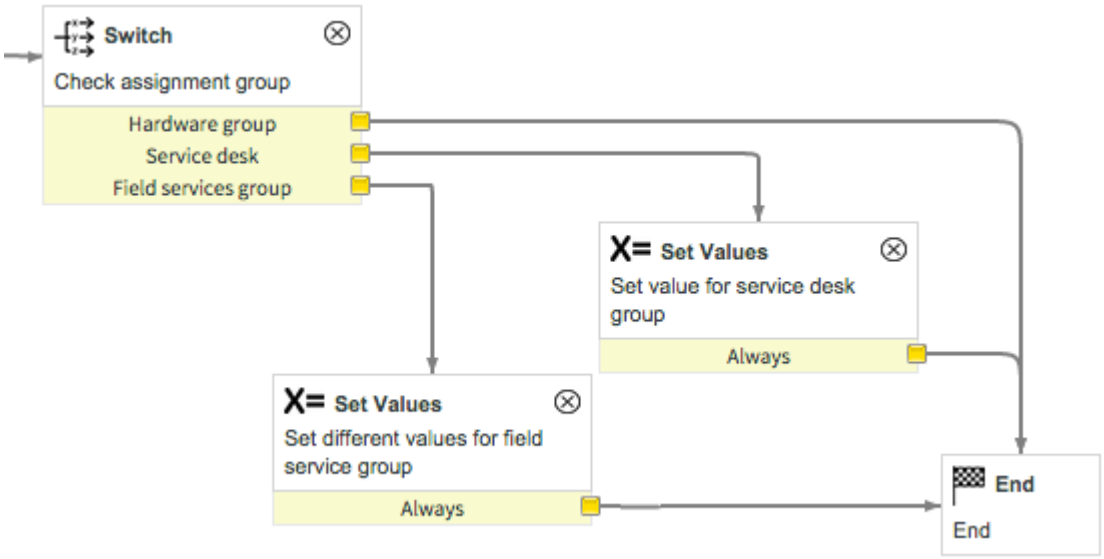
Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine weiß, dass die Funktion `onExecute` der Aktivität gestartet werden soll.
Warten	Die Workflow-Engine ignoriert die Aktivität, bis ein bestimmtes Event zum Neustarten der Aktivität ausgelöst wird.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Beispiel

Sie können eine Switch-Aktivität erstellen, die basierend auf der Zuweisungsgruppe des Incident-Datensatzes verschiedene Feldwerte für einen Incident festlegt.

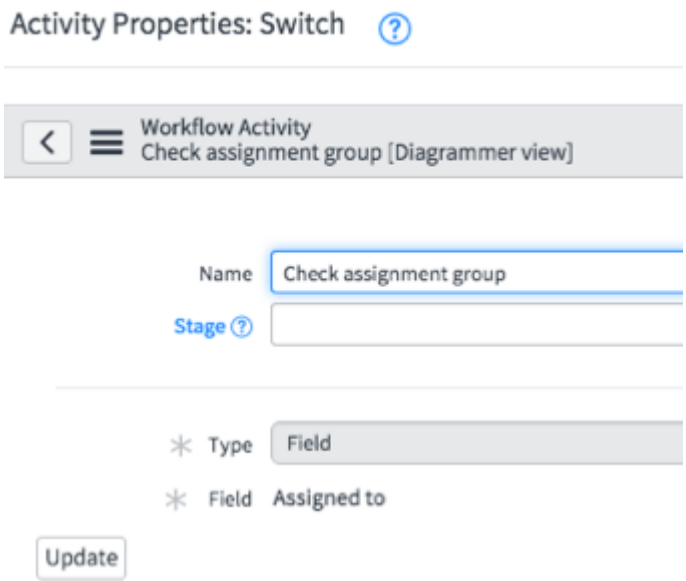
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für Aktivität „Switch“



Das ausgewählte **Feld** ist das Feld **Zugewiesen an** des Incident.

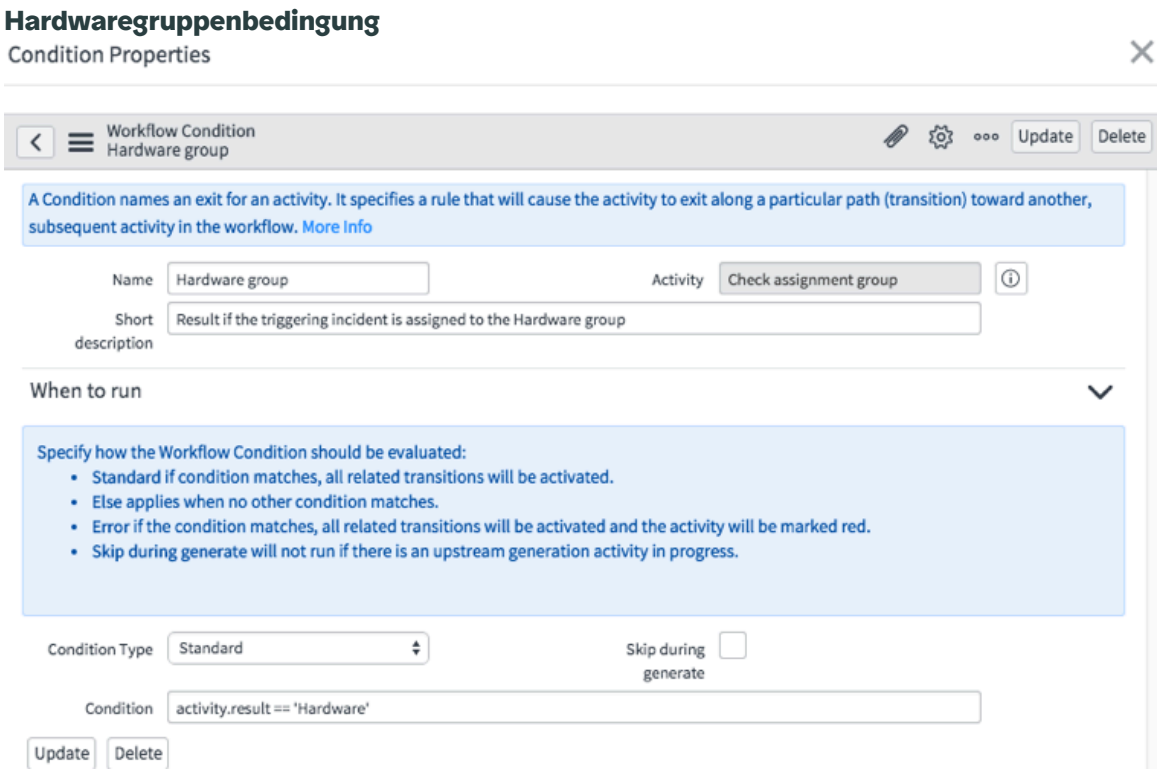
Feld der Switch-Aktivität



Wenn der Wert des Felds **Zugewiesen an** des Incident, der den Workflow auslöst, **Service Desk** oder **Außendienst** lautet, füllt der Workflow die Werte im Incident-Datensatz, bevor fortgefahren wird. Wenn der Wert im Feld **Zugewiesen an Hardware** lautet, fährt der Workflow fort, ohne Feldwerte auszufüllen.

Der Bedingungstyp (Standard, Sonst oder Fehler) wird verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow Aktivitätsbedingungen verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Workflow-Aktivität „Auf Bedingung warten“

Die Aktivität **Auf Bedingung warten** bewirkt, dass der Workflow bei dieser Aktivität wartet, bis der aktuelle Datensatz die angegebene Bedingung erfüllt.

Der Workflow wertet die Aktivität **Auf Bedingung warten** jedes Mal aus, wenn der aktuelle Datensatz aktualisiert wird. Verwenden Sie diese Aktivität, um einen Workflow auf unbestimmte Zeit anzuhalten, bis ein bestimmtes Kriterium durch eine Datensatzaktualisierung erfüllt wird. Informationen zum Anhalten eines Workflows für eine bestimmte Zeit finden Sie unter Timer-Workflow-Aktivitäten.

Damit der Workflow die Bedingung als erfüllt betrachtet, müssen alle angegebenen Bedingungen – egal ob im Builder oder in einem Skript – erfüllt sein.

Hinweis:
Eine Aktivität vom Typ **Auf Bedingung warten** sollte nur verwendet werden, um auf ein externes Event zu warten, z. B. eine Datensatzaktualisierung, und nicht auf ein Event von einem Workflow, der einen Wert festlegt Wenn ein Workflow einen Wert festlegt und warten möchten, bis das gleiche Feld als „geändert“ angezeigt wird, versuchen Sie, einen Ein-Sekunden-Timer einzufügen.

Ergebnisse

Ein Workflow-Designer kann einen Ergebniswert mit der Variablen `activity.result` in einem Skriptfeld der Aktivität zuweisen. Die Aktivität geht über, wenn der Ergebniswert wahr ist.

Eingabevariablen

Die folgenden Variablen bestimmen das Verhalten der Aktivität.

Hinweis:
Bedingungsaktivitäten werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen den Bedingungen entspricht, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Auf Bedingung warten“

Feld	Beschreibung
Bedingung	Der Workflow wird bei dieser Aktivität angehalten, bis die Bedingung mit dem aktuellen Datensatz übereinstimmt.
Bedingungsskript	Falls angegeben, wird der Workflow bei dieser Aktivität angehalten, bis das Skript die Variable `answer` auf „true“ festlegt.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

Status der Aktivität „Auf Bedingung warten“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine weiß, dass die Funktion `onExecute` der Aktivität gestartet werden soll.
Warten	Die Workflow-Engine ignoriert die Aktivität, bis ein bestimmtes Event zum Neustarten der Aktivität ausgelöst wird.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Workflow-Aktivität „Auf WF-Ereignis warten“.

Die Aktivität **Auf WF-Ereignis warten** bewirkt, dass der Workflow bei dieser Aktivität wartet, bis das angegebene Event ausgelöst wird.

Verwenden Sie diese Aktivität, um darauf zu warten, dass eine andere Aktivität ein Event auslöst. Events von anderen Aktivitäten werden in einem Skript mit dem API-Aufruf „workflow.fireEvent ('EventName')“ ausgelöst.

Ergebnisse

Ein Workflow-Designer kann einen Ergebniswert mit der Variablen `activity.result` in einem Skriptfeld der Aktivität zuweisen. Diese Aktivität geht über, wenn das angegebene Event ausgelöst wird.

Eingabevariablen

Die folgenden Variablen bestimmen das Verhalten der Aktivität.

Hinweis:
Bedingungsaktivitäten werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen den Bedingungen entspricht, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Auf WF-Ereignis warten“

Feld	Beschreibung
Auf Ereignis warten	Der Name eines Events, das den Workflow auslöst.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

Status der Aktivität „Auf WF-Ereignis warten“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine weiß, dass die Funktion `onExecute` der Aktivität gestartet werden soll.
Warten	Die Workflow-Engine ignoriert die Aktivität, bis ein bestimmtes Event zum Neustarten der Aktivität ausgelöst wird.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Workflow Benachrichtigungsaktivitäten

Benachrichtigungs-Workflow-Aktivitäten informieren Benutzer über Events, die während des Workflows auftreten.

Workflow-Aktivität „Ereignis erstellen“

Die Aktivität **Ereignis erstellen** fügt der Event-Warteschlange ein Event hinzu, löst das Event jedoch nicht sofort aus.

Der Event-Prozessor verarbeitet das Event normalerweise innerhalb einer Minute. Diese Aktivität löst Business Rules oder E-Mail-Benachrichtigungen aus, die normalerweise vom Event ausgelöst werden.

Weitere Informationen zum Erstellen und Verwenden von Systemereignissen finden Sie unter System Events .

Ergebnisse

Fertig: Die Aktivität hat das Event der Event-Warteschlange hinzugefügt.

Eingabevariablen

Eingabevariablen der Aktivität „Ereignis erstellen“

Feld	Beschreibung
Ereignisname	Der Name des zu erstellenden Events. Wählen Sie das Event, das der Warteschlange hinzugefügt werden soll, in der Nachschlageliste „Eventname“ aus. Wenn für das Event Parameter erforderlich sind, geben Sie diese im Skriptfeld „Parameter“ an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Ereignis erstellen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Parameter 1	Der erste Parameter des Events. **Hinweis:** Wenn dieser Parameter ein Zeichenfolgenwert ist, muss er in Anführungszeichen (" ") gesetzt werden.
Parameter 2	Der zweite Parameter des Events. **Hinweis:** Wenn dieser Parameter ein Zeichenfolgenwert ist, muss er in Anführungszeichen (" ") gesetzt werden.

Workflow-Aktivität „Benachrichtigung“

Die Aktivität **Benachrichtigung** sendet eine E-Mail oder SMS-Nachricht an angegebene Benutzer oder Gruppen.

Eingabevariablen

Eingabevariablen der Aktivität „Benachrichtigung“

Feld	Beschreibung
Empfänger	
An	Die Benutzer, die Empfänger der E-Mail sein sollen.
An (Gruppen)	Die Mitglieder der Gruppen, die Empfänger der E-Mail sein sollen.
Erweitert	Wenn ausgewählt, wird das Skript im Feld **An (Skript)** aufgerufen, um zusätzliche Empfänger der E-Mail anzugeben.
An (Skript)	Wenn **Erweitert** ausgewählt ist, wird dieses Skript aufgerufen und sollte die Variable `answer` auf eine durch Kommas getrennte Liste von sys_ids von Benutzern oder Gruppen festlegen, die Sie als Empfänger der E-Mail hinzufügen möchten.
Nachricht	
Betreff	Die Betreffzeile der E-Mail.
Nachricht	Der E-Mail-Text, der gesendet wird. Um den Wert eines Felds in den Nachrichtentext aufzunehmen, platzieren Sie den Cursor an der Stelle im Text, an der der Feldwert eingefügt werden soll. Klicken Sie dann auf das Plussymbol (+) neben **Felder**, und wählen Sie das gewünschte Feld aus.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status der Aktivität „Benachrichtigung“

Feld	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine weiß, dass die Funktion `run` der Aktivität gestartet werden soll.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.

Timer-Workflow-Aktivitäten

Timer-Aktivitäten halten Workflows für festgelegte Zeiträume an.

Zugehörige Informationen

Mehrere Timer-Aktivitäten in einem Workflow verwenden

Workflow-Aktivität „SLA-Prozent-Timer“

Die Aktivität **SLA-Prozent-Timer** hält den Workflow für einen Zeitraum an, der einem Prozentsatz eines SLA entspricht.

Um diese Aktivität verwenden zu können, muss ein Workflow für die Tabelle „Aufgaben-SLA“ ausgeführt werden.

Hinweis:
Timer-Aktivitäten werden als Systembenutzer ausgeführt, da der System-Scheduler den Workflow fortführt.

Ergebnisse

Ergebnisse der Aktivität „SLA-Prozent-Timer“

Ergebnis	Beschreibung
Abgeschlossen	Die Aktivität hat die angegebene Dauer erfolgreich erreicht.
Abgebrochen	Die Aktivität oder der Workflow wurde abgebrochen, bevor der Timer die angegebene Dauer erreicht hat.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „SLA-Prozent-Timer“

Feld	Beschreibung
Prozentsatz	Die Dauer, für die der Workflow angehalten werden soll, als Prozentsatz des aktuellen SLA

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status der Aktivität „SLA-Prozent-Timer“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Aktivität befindet sich während des Initialisierens nur sehr kurz in diesem Status und wechselt sofort zu **Warten**.
Warten	Die Workflow-Engine wartet, bis der SLA den angegebenen Prozentsatz erreicht. Die Engine überführt den Workflow dann zur nächsten Aktivität.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Workflow-Aktivität „Timer“

Die Aktivität **Timer** hält den Workflow für einen bestimmten Zeitraum an.

Diese Dauer kann ein absoluter Zeitwert oder ein relativer Wert sein, der auf einem definierten Zeitplan für das Erstellen und Verwenden von basiert. Es empfiehlt sich, die **Dauer** so anzupassen, dass der Workflow zeitnah ablaufen kann. Wie Sie einen Workflow auf unbestimmte Zeit anhalten, bis eine Bedingung erfüllt ist, wird unter Auf Bedingung warten beschrieben.

Hinweis:
Timer-Aktivitäten werden als Systembenutzer ausgeführt, da der System-Scheduler den Workflow fortführt.

Ergebnisse

Ergebnisse der Aktivität „Timer“

Ergebnis	Beschreibung
Abgeschlossen	Die Aktivität hat die angegebene Dauer erfolgreich erreicht.
Abgebrochen	Die Aktivität oder der Workflow wurde abgebrochen, bevor der Timer die angegebene Dauer erreicht hat.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „Timer“

Feld	Beschreibung
Timer-Informationen	
Timer basierend auf	Methode zur Berechnung der Zeitdauer. Die Optionen sind: • **Eine benutzerdefinierte Dauer:** Die Dauer basiert auf den **Dauer**-Feldern, wie z. B. Tage und Stunden. • **Eine relative Dauer:** Die Dauer basiert auf den Feldern **Relative Dauer** (z. B. Ende des nächsten Geschäftstags) und **Warten**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Timer“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer:** Die Dauer basiert auf dem Wert **Feld** und dem Feld **Warten**. • **Skript:** Die Dauer basiert auf einem Skript, das die Anzahl von Sekunden zurückgibt.
Dauer Wird nur angezeigt, wenn **Timer basierend auf** auf **Eine benutzerdefinierte Dauer** festgelegt ist.	Die bestimmte Anzahl von Tagen und Stunden, die gewartet werden muss, bevor mit der nächsten Aktivität im Workflow fortgefahren wird.
Relative Dauer Wird nur angezeigt, wenn **Timer basierend auf** auf **Eine relative Dauer** festgelegt ist.	Die allgemeine Anzahl und Länge der Geschäftstage, die gewartet werden muss, bevor mit der nächsten Workflow-Aktivität fortgefahren wird.
Warten Wird nur angezeigt, wenn **Timer basierend auf** auf **Eine relative Dauer** oder **Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer** festgelegt ist.	Eine zusätzliche Timer-Anpassung, wenn **Timer basierend auf** auf **Eine relative Dauer** oder **Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer** festgelegt ist. Die Optionen sind: • **Die gesamte Dauer:** Keine Änderung der berechneten Dauer. • **Ein % der Dauer:** Die Dauer wird durch Multiplikation der Anzahl von Sekunden mit dem (**Prozentsatz** / 100) angepasst. • **Einige Zeit früher:** Die Dauer wird um die Tage und Stunden für **Zeit davor** verkürzt. • **Einige Zeit später:** Die Dauer wird um die Tage und Stunden für **Zeit danach** verlängert.
Prozentsatz Wird nur angezeigt, wenn **Timer basierend auf** auf **Eine relative Dauer** oder **Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer** festgelegt ist.	Der Prozentwert für **Warten**, wenn **Timer basierend auf** auf **Eine relative Dauer** oder **Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer** festgelegt ist.
Zeit davor Wird nur angezeigt, wenn **Timer basierend auf** auf **Eine relative Dauer** oder **Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer** und **Warten** auf **Einige Zeit früher** festgelegt ist.	Der Modifikator-Zeitwert, wenn **Warten** auf **Einige Zeit früher** festgelegt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Timer“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Zeit danach Wird nur angezeigt, wenn **Timer basierend auf** auf **Eine relative Dauer** oder **Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer** und **Warten** auf **Einige Zeit später** festgelegt ist.	Der Modifikator-Zeitwert, wenn **Warten** auf **Einige Zeit später** festgelegt ist.
Feld Wird nur angezeigt, wenn **Timer basierend auf** auf **Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer** oder festgelegt ist.	Das Datums-/Uhrzeit- oder Dauerfeld, das die verstrichene Wartezeit enthält, bevor zur nächsten Workflow-Aktivität gewechselt wird.
Skript Wird nur angezeigt, wenn **Timer basierend auf** auf **Skript** festgelegt ist.	Das Skript, das 'answer' auf die Anzahl der Sekunden für die Dauer setzt.
Timer-Zeitplan	
Zeitplan basierend auf	Der grundlegende Zeitplan, nach dem der Timer Arbeitsstunden zählt. Wenn ein Zeitplan bereitgestellt wird, wird die Dauer nur für Zeiten berücksichtigt, die im Zeitplan angegeben sind. Wenn die Dauer beispielsweise 2 Stunden beträgt und der Workflow in einem Zeitplan von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr um 16:00 Uhr beginnt, endet er am nächsten Tag um 9:00 Uhr. Die Optionen sind: • **Zeitplan dieses Workflows:** Der Zeitplan verwendet Datum und Uhrzeit des Workflow-Kontexts und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf**. • **Ein bestimmter Zeitplan:** Der Zeitplan verwendet einen vordefinierten **Zeitplan** und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf** . • **Ein Zeitplanfeld:** Der Zeitplan verwendet einen Wert aus einer Tabelle und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf**.
Zeitplan Wird nur angezeigt, wenn **Zeitplan basierend auf** auf **Ein bestimmter Zeitplan** festgelegt ist.	Der vordefinierte **Zeitplan** aus einer Liste.
Zeitplanfeld Wird nur angezeigt, wenn **Zeitplan basierend auf** auf	Ein Datums- und Uhrzeit- oder Dauerfeld für den Zeitplan, das der Tabelle zugeordnet ist. Gültige Felder werden im Dialogfeld „Element aus der Struktur auswählen“ in Blau angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Timer“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Ein Zeitplanfeld festgelegt ist.	
Timer-Zeitzone	
Zeitzone basiert auf	Die Zeitzone für die Berechnung der Dauer. Die Zeitzone kann auf Folgendem basieren: • **Keine Zeitzone:** Standardeinstellung. Der Workflow verwendet die GMT-Zeitzone. • **Eine bestimmte Zeitzone:** Eine vordefinierte **Zeitzone**. • **Ein Zeitzonenfeld:** Ein **Zeitzonenfeld**, um die Zeitdauer von einem Feld im Formular zu verfolgen.
Zeitzone Wird nur angezeigt, wenn **Zeitzone basiert auf** auf **Eine bestimmte Zeitzone** festgelegt ist.	Die vordefinierte Zeitzone.
Zeitzonenfeld Wird nur angezeigt, wenn **Zeitzone basiert auf** auf **Ein Zeitzonenfeld** festgelegt ist.	Ein Datums- und Uhrzeit- oder Dauerfeld für den Zeitplan, das der Tabelle zugeordnet ist. Gültige Felder werden im Dialogfeld „Element aus der Struktur auswählen“ in Blau angezeigt.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

Status der Aktivität „Timer“

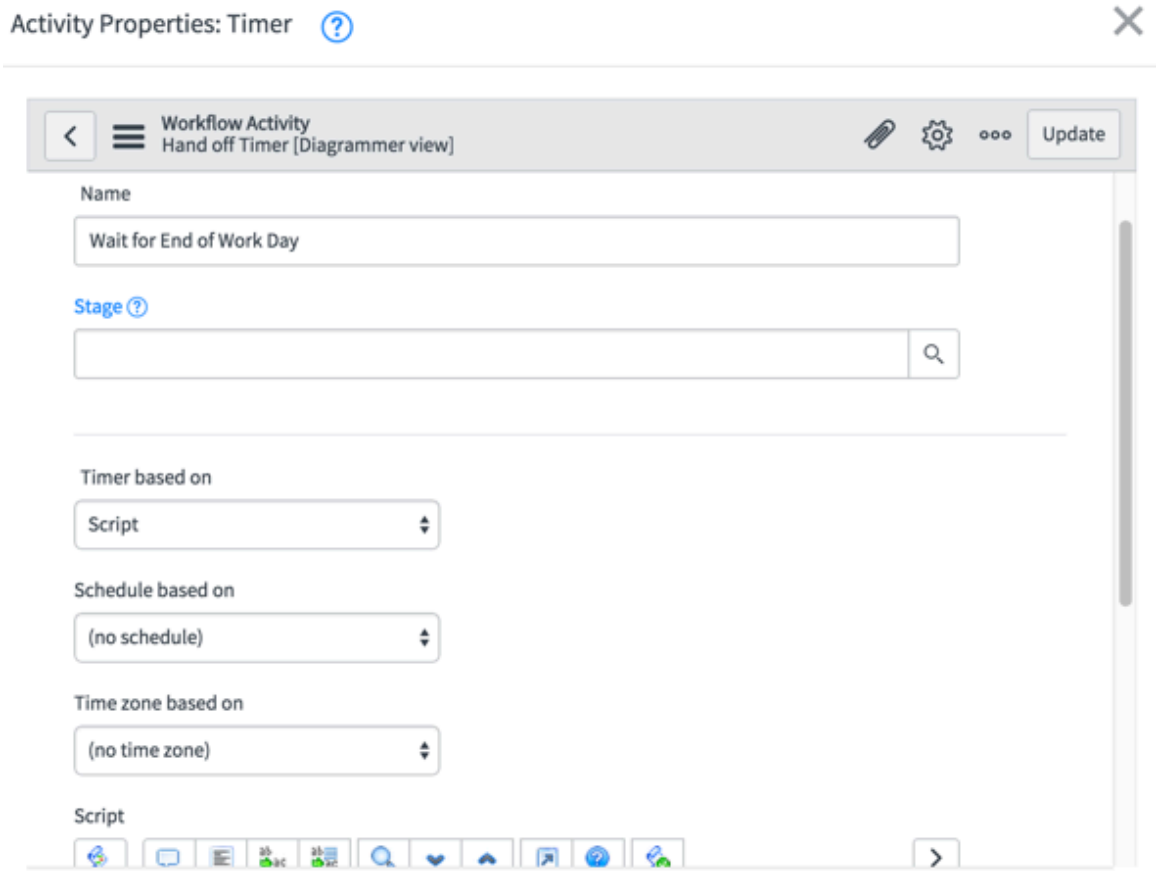
Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Aktivität **Timer** befindet sich während des Initialisierens nur sehr kurz in diesem Status und wechselt sofort zu **Warten**.
Warten	Die Workflow-Engine wartet, bis der Timer die angegebene Dauer erreicht. Die Engine überführt den Workflow dann zur nächsten Aktivität.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Beispiel

Sie können eine **Timer**-Aktivität verwenden, um den Workflow bis zum Ende des Geschäftstags anzuhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Timer-Beispiel



In diesem Beispiel wertet das Skript die Zeit zwischen der Variablen *now* und der Variablen *eod* aus. Die Variable *eod* ist im 24-Stunden-Format als 4:00 PM (16:00 Uhr) definiert. Das Skript legt dann die Variable *answer* auf die Differenz zwischen diesen Variablen in Sekunden fest und protokolliert eine Nachricht.

```
// get now and calc end of day (4:00pm)

var now =new Date();

var eod =new Date();
eod.setHours(16);
eod.setMinutes(0);
eod.setSeconds(0);

answer =(eod.getTime()- now.getTime())/1000;

workflow.debug('Timer will fire @: '+ eod +'  '+(answer/60)+' minutes from now');
```

Aufgaben-Workflow-Aktivitäten

Aufgabenaktivitäten erstellen und ändern Workflow-Aufgaben.

Aufgabenaktivitäten sind nur verfügbar, wenn der Workflow für eine Tabelle ausgeführt wird, die „Aufgabe“ erweitert.

Workflow-Aktivität „Arbeitsnotiz hinzufügen“

Die Aktivität **Arbeitsnotiz hinzufügen** fügt dem Feld *Arbeitsnotiz* des aktuellen Incident-Datensatzes Text hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um diese Aktivität verwenden zu können, muss ein Workflow für die Incident-Tabelle ausgeführt werden.

Hinweis:
Aufgaben werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen die Aufgabe abschließen, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Eingabevariablen

Eingabevariablen der Aktivität „Arbeitsnotiz hinzufügen“

Feld	Beschreibung
Arbeitsnotiz	Der Text, der dem Incident-Datensatz hinzugefügt werden soll.

Workflow-Aktivität „Hinweis zu Anlagen“

Die Aktivität **Hinweis zu Anlagen** fügt dem aktuellen Datensatz eine Anlage hinzu.

Hinweis:
Diese Aktivität ist nur verfügbar, wenn der Workflow in einer Tabelle ausgeführt wird, die die Aufgabe erweitert.

Diese Aktivität ermöglicht die Verwendung unregelmäßiger HTML-Tags zum Verweisen auf Anlagen, insbesondere das Tag `[code]`. Einträge in einem Journalfeld, die unregelmäßiges HTML verwenden, funktionieren nicht, wenn die Eigenschaft *`glide.ui.allow_deep_html_validation`* „true“ ist. Diese Eigenschaft ist standardmäßig auf „false“ festgelegt.

Hinweis:
Aufgaben werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen die Aufgabe abschließen, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Ergebnisse

Fertig: Die Aktivität hat die Anlage dem Datensatz hinzugefügt.

Eingabevariablen

Die folgenden Variablen bestimmen das Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „Hinweis zu Anlagen“

Feld	Beschreibung
Allgemein	
Feld	Wenn diese Aktivität ausgeführt wird, wird im aktuellen Datensatz ein Hinweis erstellt, dass eine Datei angehängt wurde. Geben Sie das Feld im aktuellen Datensatz an, in dem dieser Hinweis angezeigt werden soll. Die Optionen sind: • **Keine** (verwendet standardmäßig „Arbeitsnotizen“) • **Zusätzliche Anmerkungen** • **Arbeitsnotizen**
Informationen zum Anlagenhinweis	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Hinweis zu Anlagen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Anlagenname	Wenn diese Aktivität ausgeführt wird, wird eine TXT-Datei mit dem Namen erstellt, den Sie in diesem Feld angeben.
Anlagendaten	Der Inhalt der TXT-Dateianlage. Er kann als Nur-Text vorliegen oder Variablen verwenden, um bestimmte Daten aus einer Tabelle zu extrahieren.

Workflow-Aktivität „Katalogaufgabe“

Die Aktivität **Katalogaufgabe** erstellt einen Servicekatalogaufgaben-Datensatz.

Hinweis:
Diese Aktivität ist nur verfügbar, wenn der Workflow in einer Tabelle ausgeführt wird, die die Aufgabe erweitert.

Ein Benutzer muss die Katalogaufgabe abschließen. Diese Aktivität ist nur für Workflows verfügbar, die für die Tabelle „Kataloganforderungselement“ [sc_req_item] ausgeführt werden.

Hinweis:
Aufgaben werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen die Aufgabe abschließen, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Ergebnisse

Sie können einen Ergebniswert mit `activity.result` in einem Skriptfeld der Aktivität zuweisen. Der endgültige **Status**-Wert des Katalogaufgaben-Datensatzes bestimmt den Ergebniswert für die Aktivität **Aufgabe erstellen**. Mögliche Ergebniswerte sind:

- Geschlossen – vollständig
- Geschlossen – unvollständig
- Geschlossen – übersprungen
- Gelöscht
- Abgebrochen

Eingabefelder

Die Werte, die Sie in den folgenden Feldern eingeben, bestimmen das Verhalten der Aktivität.

Informationen zur Aktivität „Katalogaufgabe“

Feld	Beschreibung
Einstellungen der Aktivität „Katalogaufgabe“ Die folgenden Felder geben das Verhalten der Aktivität „Katalogaufgabe“ an.	
Aufgabentabelle	Die Tabelle, für die diese Aktivität ausgeführt wird. In den meisten Fällen können Sie den Standardwert übernehmen: [sc_req_item].
Priorität	Der Wert, den Sie dem Feld **Priorität** für die neue Aufgabe zuweisen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zur Aktivität „Katalogaufgabe“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Warten auf Abschluss	Wenn diese Option ausgewählt ist, wartet die Workflow-Aktivität auf den Abschluss der Aufgabe, bevor fortgefahren wird. Wenn die Option deaktiviert ist, wird die Aufgabe erstellt, aber der Workflow wird fortgesetzt.
Katalogaufgabe – Datensatzeinstellungen Die folgenden Felder geben die Feldwerte an, die diese Aktivität für die von ihr erstellte Katalogaufgabe festlegt.	
Aufgabenwert von	Geben Sie an, wie die Felder für die neue Aufgabe ausgefüllt werden sollen. • **Felder:** Eine vordefinierte Menge von Feldern einschließlich **Ausführungsgruppe**, **Zugewiesen an**, **Kurzbeschreibung** und **Anweisungen**. • **Vorlage:** Eine vorhandene Vorlage für die ausgewählte Aufgabentabelle. • **Werte:** Werte, die Sie mit einem Widget vom Typ „Werte festlegen“ angeben. Nachdem Sie einen Wert für **Aufgabenwert von** ausgewählt haben, werden zusätzliche für diesen Wert spezifische Felder im Formular angezeigt.
Ausführungsgruppe Wird nur angezeigt, wenn **Aufgabenwert von** auf Felder festgelegt ist.	Die für die Fertigstellung der Aufgabe verantwortliche Gruppe. Füllt das Feld **Zuweisungsgruppe** der neuen Aufgabe aus.
Zugewiesen an Wird nur angezeigt, wenn **Aufgabenwert von** auf Felder festgelegt ist.	Der für die Fertigstellung der Aufgabe verantwortliche Benutzer. Füllt das Feld **Zugewiesen an** der neuen Aufgabe aus.
Kurzbeschreibung Wird nur angezeigt, wenn **Aufgabenwert von** auf Felder festgelegt ist.	Eine kurze Beschreibung für die Aufgabe. Füllt das Feld **Kurzbeschreibung** der neuen Aufgabe aus.
Anweisungen Wird nur angezeigt, wenn **Aufgabenwert von** auf Felder festgelegt ist.	Die Aufgabenanweisungen, die der Benutzer vor dem Schließen der Aufgabe ausführen muss. Füllt das Feld **Beschreibung** der neuen Aufgabe aus.
Vorlage	Die Werte in der Aufgabe werden mit den Werten in der ausgewählten Vorlage gefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zur Aktivität „Katalogaufgabe“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Wird nur angezeigt, wenn **Aufgabenwert von** auf Vorlage festgelegt ist.	
Werte festlegen Wird nur angezeigt, wenn **Aufgabenwert von** auf Werte festgelegt ist.	Wählen Sie ein beliebiges Feld im Aufgabendatensatz mit einem Wert aus, den Sie hier angeben.
Erweitert	Aktivieren Sie **Erweitert**, wenn Sie ein Skript zum Zuweisen von Werten für die Katalogaufgabe verwenden möchten. Wenn Sie **Erweitert** deaktivieren, wird ein Textfeld angezeigt, in das Sie Ihr Skript eingeben können.
Erweitertes Skript Wird nur angezeigt, wenn das Feld **Erweitert** aktiviert ist.	Legen Sie zusätzliche Werte für die Aufgabe in diesem Skript fest. Dieses Skript wird ausgeführt, nachdem die Aufgabenwerte unter Verwendung der von Ihnen angegebenen **Felder**, **Vorlage** oder **Werte** festgelegt wurden. Verwenden Sie die Variable *task*, wenn Sie zusätzliche Werte festlegen, zum Beispiel: `task.short_description = current.short_description;`
Katalogaufgabe – Variablen	
Variablen auf Aufgabenformular	Geben Sie optionale Katalogvariablen an, die in das Formular „Katalogaufgabe“ aufgenommen werden sollen. Die hier ausgewählten Variablen werden in einem Feld namens **Variableneditor** angezeigt. Wenn Sie hier keine Variablen auswählen, ist das Feld **Variableneditor** im Formular „Katalogaufgabe“ nicht sichtbar.
Katalogaufgabe – Zeitplan	
Fälligkeitsdatum basiert auf	Wählen Sie aus, wie der Workflow die Dauer, das Fälligkeitsdatum und den Zeitplan der Aufgabe bestimmt. • **Eine benutzerdefinierte Dauer:** Die Dauer basiert auf einem benutzerdefinierten Wert. • **Eine relative Dauer:** Die Dauer wird aus einer relativen Dauer berechnet (z. B. Ende des nächsten Geschäftstages). • **Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer:** Die Dauer basiert auf dem Wert eines Felds im aktuellen Datensatz. • **Skript:** Die Dauer wird von einem Skript zurückgegeben.
Dauer Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Eine	Die spezifische Anzahl von Tagen und Stunden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zur Aktivität „Katalogaufgabe“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
benutzerdefinierte Dauer festgelegt ist.	
Relative Dauer Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Eine relative Dauer festgelegt ist.	Die allgemeine Anzahl und Länge von Geschäftstagen.
Feld für Fälligkeitsdatum Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer festgelegt ist.	Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer.
Skript für Fälligkeitsdatum Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Skript festgelegt ist.	Das Skript, das 'answer' auf die Anzahl der Sekunden für die Dauer setzt.
Zeitplan basierend auf	Der grundlegende Zeitplan, nach dem der Timer Arbeitsstunden zählt. Wenn ein Zeitplan bereitgestellt wird, wird die Dauer nur für Zeiten berücksichtigt, die im Zeitplan angegeben sind. Wenn die Dauer beispielsweise 2 Stunden beträgt und der Workflow in einem Zeitplan von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr um 16:00 Uhr beginnt, endet er am nächsten Tag um 9:00 Uhr. Die Optionen sind: • **Zeitplan dieses Workflows:** Der Zeitplan verwendet Datum und Uhrzeit des Workflow-Kontexts und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf**. • **Ein bestimmter Zeitplan:** Der Zeitplan verwendet einen vordefinierten **Zeitplan** und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf** . • **Ein Zeitplanfeld:** Der Zeitplan verwendet einen Wert aus einer Tabelle und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf**.
Zeitplan Wird nur angezeigt, wenn **Zeitplan basierend auf** auf Ein	Der vordefinierte **Zeitplan** aus einer Liste.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zur Aktivität „Katalogaufgabe“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
bestimmter Zeitplan festgelegt ist.	
Zeitplanfeld Wird nur angezeigt, wenn **Zeitplan basierend auf** auf Ein Zeitplanfeld festgelegt ist.	Ein Datums- und Uhrzeit- oder Dauerfeld für den Zeitplan, das der Tabelle zugeordnet ist. Gültige Felder werden im Dialogfeld „Element aus der Struktur auswählen“ in Blau angezeigt.
Zeitzone basiert auf	Die Zeitzone für die Berechnung der Dauer. Die Zeitzone kann auf Folgendem basieren: • **Keine Zeitzone:** Standardeinstellung. Der Workflow verwendet die GMT-Zeitzone. • **Eine bestimmte Zeitzone:** Eine bestimmte **Zeitzone**, die Sie in einer Auswahlliste auswählen. • **Ein Zeitzonenfeld:** Ein **Zeitzonenfeld**, um die Zeitdauer von einem Feld im Formular zu verfolgen.
Zeitzone Wird nur angezeigt, wenn **Zeitzone basiert auf** auf Eine bestimmte Zeitzone festgelegt ist .	Wählen Sie die gewünschte Zeitzone in der Auswahlliste aus.
Zeitzonenfeld Wird nur angezeigt, wenn **Zeitzone basiert auf** auf Ein Zeitzonenfeld festgelegt ist.	Ein Datums- und Uhrzeit- oder Dauerfeld für den Zeitplan, das der Tabelle zugeordnet ist. Gültige Felder werden im Dialogfeld „Element aus der Struktur auswählen“ in Blau angezeigt.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

Status der Aktivität „Katalogaufgabe“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine weiß, dass die Funktion `onExecute` der Aktivität gestartet werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status der Aktivität „Katalogaufgabe“ (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
Warten	Die Workflow-Engine ignoriert die Aktivität, bis ein bestimmtes Event zum Neustarten der Aktivität ausgelöst wird.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Workflow-Aktivität „Aufgabe erstellen“

Die Aktivität **Aufgabe erstellen** generiert einen Datensatz für alle Tabellen, die „Aufgabe“ [task] erweitern.

Hinweis:
Diese Aktivität ist nur verfügbar, wenn der Workflow in einer Tabelle ausgeführt wird, die die Aufgabe erweitert.

Wenn die Checkbox **Warten auf Abschluss** aktiviert ist, wartet der Workflow-Kontext auf eine Benutzeraktion für die Aufgabe, z. B. „Abgeschlossen“ oder „Unvollständig“. Anschließend wird der Vorgang basierend auf der Benutzeraktion fortgesetzt.

Hinweis:
Aufgaben werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen die Aufgabe abschließen, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Ergebnisse

Sie können einen Ergebniswert mit `activity.result` in einem Skriptfeld der Aktivität zuweisen. Standardmäßig bestimmt der endgültige **Status**-Wert des Katalogaufgaben-Datensatzes bestimmt den Ergebniswert für die Aktivität **Aufgabe erstellen**. Mögliche Ergebniswerte sind:

- Geschlossen – vollständig
- Geschlossen – unvollständig
- Geschlossen – übersprungen
- Gelöscht
- Abgebrochen

Eingabevariablen

Die folgenden Variablen bestimmen das Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „Aufgabe erstellen“

Feld	Beschreibung
Einstellungen der Aktivität „Aufgabe erstellen“ Die folgenden Felder geben das Verhalten der Aktivität „Aufgabe erstellen“ an.	
Aufgabentyp	Der zu erstellende Aufgabentyp. Wählen Sie aus der entsprechenden Aufgabentabelle für den Workflow aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Aufgabe erstellen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Priorität	Die der Aufgabe zugewiesene Standardpriorität. Wenn Sie im Abschnitt **Aufgabenwerte von auch die Aufgabenpriorität festlegen**, überschreibt der Aufgabenwert die Standardpriorität.
Warten auf Abschluss	Wenn diese Option ausgewählt ist, wartet die Workflow-Aktivität auf den Abschluss der Aufgabe, bevor fortgefahren wird. Wenn die Option deaktiviert ist, wird die Aufgabe erstellt, aber der Workflow wird fortgesetzt.
Aufgabe erstellen – Datensatzeinstellungen Die folgenden Felder geben die Feldwerte an, die diese Aktivität für die von ihr erstellte Aufgabe festlegt.	
Aufgabenwerte von	Die für die Erstellung der Aufgabe verwendeten Werte können stammen von: • **Felder:** Eine vordefinierte Menge von Feldern einschließlich **Ausführungsgruppe**, **Zugewiesen an**, **Kurzbeschreibung** und **Anweisungen**. • **Vorlage:** Eine vorhandene Vorlage für die ausgewählte Aufgabentabelle. • **Werte:** Werte, die Sie mit einem Widget vom Typ „Werte festlegen“ angeben. **Hinweis:** Jede Aufgabenpriorität, die Sie hier festlegen, überschreibt die im Feld **Priorität** festgelegte Standardpriorität.
Ausführungsgruppe Wird nur angezeigt, wenn **Aufgabenwert von** auf Felder festgelegt ist.	Die für die Fertigstellung der Aufgabe verantwortliche Gruppe. Füllt das Feld **Zuweisungsgruppe** der neuen Aufgabe aus.
Zugewiesen an Wird nur angezeigt, wenn **Aufgabenwert von** auf Felder festgelegt ist.	Der für die Fertigstellung der Aufgabe verantwortliche Benutzer. Füllt das Feld **Zugewiesen an** der neuen Aufgabe aus.
Kurzbeschreibung Wird nur angezeigt, wenn **Aufgabenwert von** auf Felder festgelegt ist.	Eine kurze Beschreibung für die Aufgabe. Füllt das Feld **Kurzbeschreibung** der neuen Aufgabe aus.
Anweisungen Wird nur angezeigt, wenn **Aufgabenwert**	Die Aufgabenanweisungen, die der Benutzer vor dem Schließen der Aufgabe ausführen muss. Füllt das Feld **Beschreibung** der neuen Aufgabe aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Aufgabe erstellen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
von auf Felder festgelegt ist.	
Aufgabenvorlage Wird nur angezeigt, wenn **Aufgabenwerte von** auf **Vorlage** festgelegt ist.	Eine Vorlage, die zum Ausfüllen von Werten für die Aufgabe verwendet wird.
Werte festlegen Wird nur angezeigt, wenn **Aufgabenwerte von** auf **Werte** festgelegt ist.	Ein Widget, mit dem Werte für beliebige Felder der Aufgabe angegeben werden.
Erweitert	
Erweitert	Aktivieren Sie **Erweitert**, wenn Sie ein Skript zum Zuweisen von Werten für die Katalogaufgabe verwenden möchten. Wenn Sie **Erweitert** deaktivieren, wird ein Textfeld angezeigt, in das Sie Ihr Skript eingeben können.
Erweitertes Skript Wird nur angezeigt, wenn das Feld **Erweitert** aktiviert ist.	Legen Sie zusätzliche Werte für die Aufgabe in diesem Skript fest. Dieses Skript wird ausgeführt, nachdem die Aufgabenwerte unter Verwendung der von Ihnen angegebenen **Felder**, **Vorlage** oder **Werte** festgelegt wurden. Verwenden Sie die Variable *task*, wenn Sie zusätzliche Werte festlegen, zum Beispiel: `task.short_description = current.short_description;`
Aufgabenzeitplan	
Fälligkeitsdatum basiert auf	Wählen Sie aus, wie der Workflow die Dauer, das Fälligkeitsdatum und den Zeitplan der Aufgabe bestimmt. • **Eine benutzerdefinierte Dauer:** Die Dauer basiert auf einem benutzerdefinierten Wert. • **Eine relative Dauer:** Die Dauer wird aus einer relativen Dauer berechnet (z. B. Ende des nächsten Geschäftstages). • **Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer:** Die Dauer basiert auf dem Wert eines Felds im aktuellen Datensatz. • **Skript:** Die Dauer wird von einem Skript zurückgegeben.
Dauer Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Eine	Die spezifische Anzahl von Tagen und Stunden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Aufgabe erstellen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
benutzerdefinierte Dauer festgelegt ist.	
Relative Dauer Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Eine relative Dauer festgelegt ist.	Die allgemeine Anzahl und Länge von Geschäftstagen.
Feld für Fälligkeitsdatum Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer festgelegt ist.	Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer.
Skript für Fälligkeitsdatum Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Skript festgelegt ist.	Das Skript, das 'answer' auf die Anzahl der Sekunden für die Dauer setzt.
Zeitplan basierend auf	Der grundlegende Zeitplan, nach dem der Timer Arbeitsstunden zählt. Wenn ein Zeitplan bereitgestellt wird, wird die Dauer nur für Zeiten berücksichtigt, die im Zeitplan angegeben sind. Wenn die Dauer beispielsweise 2 Stunden beträgt und der Workflow in einem Zeitplan von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr um 16:00 Uhr beginnt, endet er am nächsten Tag um 9:00 Uhr. Die Optionen sind: • **Zeitplan dieses Workflows:** Der Zeitplan verwendet Datum und Uhrzeit des Workflow-Kontexts und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf**. • **Ein bestimmter Zeitplan:** Der Zeitplan verwendet einen vordefinierten **Zeitplan** und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf** . • **Ein Zeitplanfeld:** Der Zeitplan verwendet einen Wert aus einer Tabelle und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf**.
Zeitplan Wird nur angezeigt, wenn **Zeitplan basierend auf** auf Ein	Der vordefinierte **Zeitplan** aus einer Liste.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Aufgabe erstellen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
bestimmter Zeitplan festgelegt ist.	
Zeitplanfeld Wird nur angezeigt, wenn **Zeitplan basierend auf** auf Ein Zeitplanfeld festgelegt ist.	Ein Datums- und Uhrzeit- oder Dauerfeld für den Zeitplan, das der Tabelle zugeordnet ist. Gültige Felder werden im Dialogfeld „Element aus der Struktur auswählen“ in Blau angezeigt.
Zeitzone basiert auf	Die Zeitzone für die Berechnung der Dauer. Die Zeitzone kann auf Folgendem basieren: • **Keine Zeitzone:** Standardeinstellung. Der Workflow verwendet die GMT-Zeitzone. • **Eine bestimmte Zeitzone:** Eine bestimmte **Zeitzone**, die Sie in einer Auswahlliste auswählen. • **Ein Zeitzonenfeld:** Ein **Zeitzonenfeld**, um die Zeitdauer von einem Feld im Formular zu verfolgen.
Zeitzone Wird nur angezeigt, wenn **Zeitzone basiert auf** auf Eine bestimmte Zeitzone festgelegt ist .	Wählen Sie die gewünschte Zeitzone in der Auswahlliste aus.
Zeitzonenfeld Wird nur angezeigt, wenn **Zeitzone basiert auf** auf Ein Zeitzonenfeld festgelegt ist.	Ein Datums- und Uhrzeit- oder Dauerfeld für den Zeitplan, das der Tabelle zugeordnet ist. Gültige Felder werden im Dialogfeld „Element aus der Struktur auswählen“ in Blau angezeigt.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

Status der Aktivität „Aufgabe erstellen“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine weiß, dass die Funktion `onExecute` der Aktivität gestartet werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status der Aktivität „Aufgabe erstellen“ (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
Warten	Die Workflow-Engine ignoriert die Aktivität, bis ein bestimmtes Event zum Neustarten der Aktivität ausgelöst wird.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Utility-Workflow-Aktivitäten

Mit Utility-Aktivitäten können Sie den Pfad des Workflows steuern. Außerdem stellen sie andere nützliche Tools bereit.

Workflow-Aktivität „Verzweigung“

Die Aktivität **Verzweigung** teilt den Workflow in mehrere Übergangspfade von einer einzigen Aktivität auf.

Um einen Übergangspfad hinzuzufügen, ziehen Sie die Aktivität **Verzweigung** auf die Canvas. Wenn das Eigenschaftenformular der Verzweigungsaktivität angezeigt wird, klicken Sie auf **Absenden**, um die Aktivität zur Canvas hinzuzufügen. Sobald sich die Aktivität auf der Canvas befindet, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Aktivitätstextkörper, und klicken Sie dann auf **Bedingung hinzufügen**.

Alle Übergänge von dieser Aktivität werden gleichzeitig ausgeführt. Diese Aktivität stellt eine einzige Bedingung **Immer** bereit. Sie können von dieser Bedingung beliebig viele Übergänge ziehen. Die Verwendung dieser Aktivität entspricht dem Zeichnen mehrerer Übergänge von einer einzelnen Bedingung einer anderen Aktivität.

Verzweigungen können das Verhalten von Rollback-Aktivitäten beeinflussen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivität „Rollback zu“.

Workflow-Aktivität „Join“

Die Aktivität **Join** vereint mehrere Ausführungspfade in einem Übergang.

Verwenden Sie diese Aktivität, um zu bewirken, dass ein Workflow auf den Abschluss aller Aktivitäten in mehreren Pfaden wartet, bevor fortgefahren wird. Wenn mehrere gleichzeitige Workflow-Pfade ohne **Join**-Aktivität aufeinandertreffen, werden alle nachfolgenden Aktivitäten zweimal ausgeführt.

Um der Canvas eine Join-Aktivität hinzuzufügen, klicken Sie auf **Absenden**. Verbinden Sie auf der Canvas eingehende Übergänge von jeder Aktivität, die als Vorgänger der Join-Aktivität verwendet werden soll. Verbinden Sie dann ausgehende Übergänge mit den beiden Endbedingungen: Abgeschlossen und Unvollständig.

Ergebnisse

Es wird ein Unvollständig-Übergang von einem **Join** bereitgestellt, wann immer es möglich ist, dass Vorgängeraktivitäten einem Übergangspfad folgen, der nicht zu der **Join**-Aktivität führt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse der Aktivität „Join“

Ergebnis	Beschreibung
Abgeschlossen	**Join** wird entlang des Abgeschlossen-Pfads beendet, wenn das System festgestellt hat, dass alle Vorgängeraktivitäten abgeschlossen und in den **Join** übergegangen sind.
Unvollständig	**Join** wird entlang des Unvollständig-Pfads beendet, wenn das System feststellt, dass mindestens eine Vorgängeraktivität abgeschlossen ist, aber entlang eines Pfads übergegangen ist, der die **Join**-Aktivität umgangen hat.

Workflow-Aktivität „Sperre“

Die Aktivität **Sperre** verhindert, dass andere Instanzen dieses Workflows nach dieser Aktivität fortgesetzt werden, bis die Sperre aufgehoben wird.

Mehrere Instanzen desselben Workflows können gleichzeitig ausgeführt werden. Zum Beispiel, wenn ein Workflow ausgelöst wird, wenn einer bestimmten Tabelle ein Datensatz hinzugefügt wird. Dieser Workflow wird mehrmals ausgelöst, wenn mehrere Datensätze nacheinander hinzugefügt werden, einmal bei jeder Datensatzeinfügung. Sie können die Sperraktivität verwenden, um sicherzustellen, dass diese Instanz des Workflows eine oder mehrere Aktivitäten abgeschlossen hat, bevor eine andere Instanz des Workflows fortgesetzt werden kann.

Ein Workflow kann eine Sperre mit der Aktivität **Entsperren** explizit aufheben. Die Sperre kann auch aufgehoben werden, wenn die **Max. Dauer** erreicht ist.

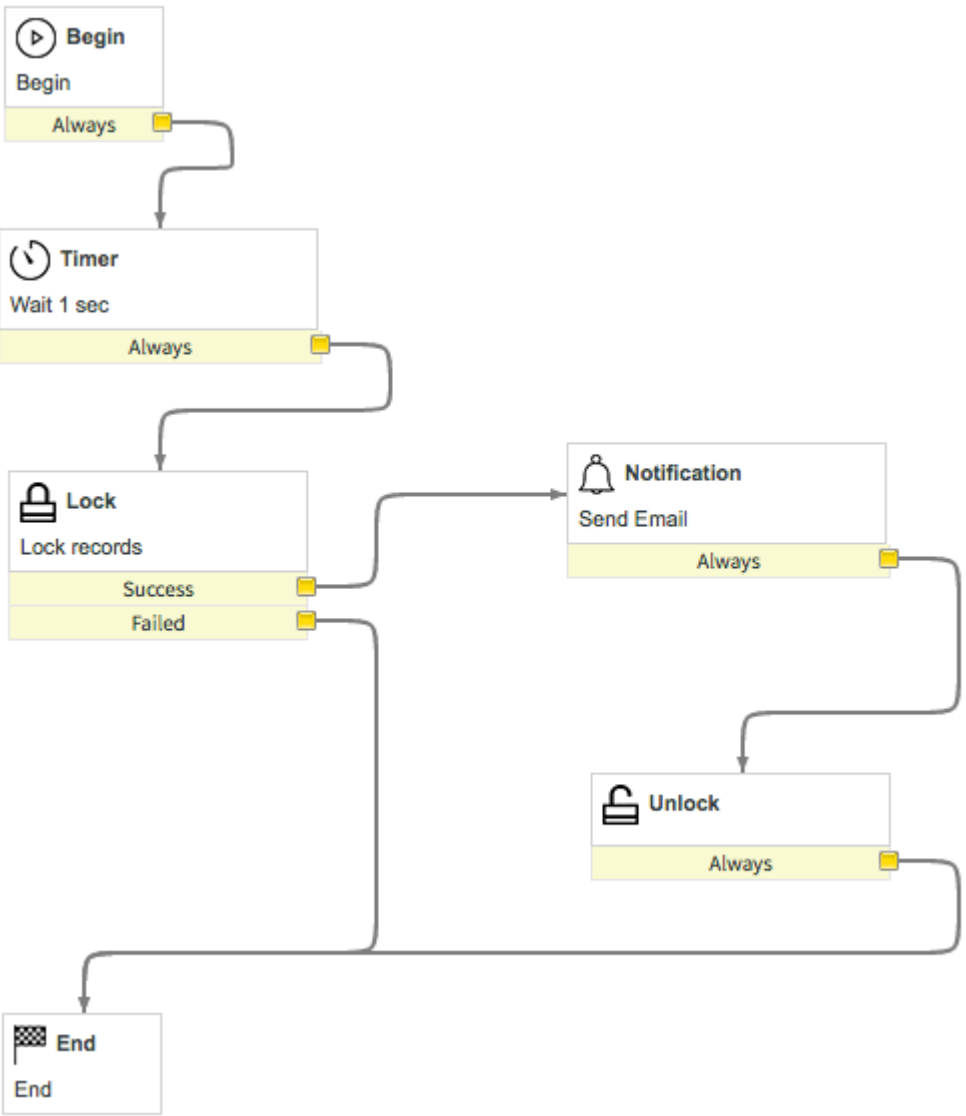
Wenn eine Instanz des Workflows die Aktivität **Sperre** erreicht, wird versucht, eine Sperre mit dem in der Sperraktivität angegebenen Schlüssel abzurufen. Wenn eine andere Instanz die Sperre bereits abgerufen und noch nicht aufgehoben hat, schlägt dieser Sperrversuch fehl. Die Instanz versucht weiterhin, die Sperre abzurufen, bis **Max. Versuche** erreicht ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Es wird empfohlen, vor der Sperraktivität eine Timer-Aktivität von einer Sekunde einzufügen. Hiermit kann der seltene Fall verhindert werden, dass die Sperraktivität eine Workflow-Instanz nicht von einer anderen unterscheiden kann. Dieser Fall kann eintreten, weil die Entität, die die Sperre besitzt, nicht die spezifische Workflow-Instanz, sondern der Code-Ausführungsthread ist, in dem diese Instanz ausgeführt wird. In den meisten Fällen wird jede Workflow-Instanz in einem anderen Thread ausgeführt. Durch Hinzufügen einer Timer-Aktivität wird dies sichergestellt.

Beispiel für Sperraktivität mit vorangestellter Timer-Aktivität



Da eine Aktivität vom Typ **Sperre** die Verarbeitung anderer Workflow-Instanzen nur vorübergehend verhindern kann, fügen Sie keine Aktivitäten hinzu, die dazu führen, dass der Workflow zwischen einem Aktivitätsblock **Sperre** und **Entsperren** wartet. Dies kann dazu führen, dass die Aktivität **Entsperren** die Sperre nicht abrufen kann, um sie aufzuheben, und stattdessen 60 Sekunden bis zum Abschluss benötigt. Zu den eingeschränkten Warteaktivitäten gehören:

- Freigabeaktivitäten
- Aufgabenaktivitäten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Timer-Aktivitäten
- Aktivität „Auf Bedingung warten“
- Aktivität „Auf WF-Ereignis warten“
- MID-Server-Aktivitäten wie ein PowerShell-Skript

Ergebnisse

Ergebnisse der Aktivität „Sperre“

Ergebnis	Beschreibung
Erfolg	Die Aktivität hat erfolgreich eine Sperre abgerufen. Diese Instanz des Workflows kann über diesen Punkt hinaus fortgesetzt werden, andere Instanzen können jedoch erst fortgesetzt werden, wenn die Sperre aufgehoben wird.
Fehler	Nachdem **Max. Versuche** unternommen wurden, die Sperre abzurufen, konnte die Aktivität die Sperre nicht abrufen.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „Sperre“

Feld	Beschreibung
Schlüssel	Ein eindeutiger Mutex-Schlüssel. Die Aktivität Entsperren verwendet diesen Schlüssel, um die Sperre aufzuheben.
Dauer	
Max. Dauer	Die maximale Dauer der Sperre. Die Sperre wird nach Erreichen dieser Dauer aufgehoben. Das Aufheben einer Sperre entspricht der Ausführung der Aktivität **Entsperren**.
Sperrversuche Geben Sie an, wie sich die Aktivität verhält, wenn der Sperrversuch abgelehnt wird. Wenn der letzte Sperrversuch fehlschlägt, wird der Aktivitätsstatus auf „Zeitüberschreitung“ und das Aktivitätsergebnis auf „Fehlgeschlagen“ festgelegt.	
Max. Versuche	Geben Sie an, wie oft die Aktivität maximal versuchen kann, die Sperre abzurufen.
Verzögerung zwischen Versuchen	Der Zeitraum, der nach einem fehlgeschlagenen Sperrversuch verstreichen muss, bevor ein weiterer Sperrversuch zulässig ist.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

Status der Aktivität „Sperre“

Status	Beschreibung
Warten	Die Workflow-Engine wartet darauf, eine Sperre abzurufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status der Aktivität „Sperre“ (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
Fertig	Die Aktivität hat die Sperre erfolgreich abgerufen.
Zeitüberschreitung	Die Aktivität konnte innerhalb der durch die Eingabevariable **Max. Versuche** angegebenen Anzahl von Versuchen keine Sperre abrufen.

Workflow-Aktivität „Protokollnachricht“

Die Aktivität **Protokollnachricht** schreibt eine Nachricht in das Workflow-Protokoll.

Verwenden Sie diese Aktivität, um dem Protokoll des Workflows Einträge für Debugging- oder Nachverfolgungszwecke hinzuzufügen.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „Protokollnachricht“

Feld	Beschreibung
Nachricht	Die zu protokollierende Nachricht. Diese Variable kann eine Zeichenfolge oder ein JavaScript-Ausdruck sein, der in eine Zeichenfolge ausgewertet wird.

Workflow-Aktivität „Nachverfolgungsnachricht protokollieren“

Die Aktivität **Nachverfolgungsnachricht protokollieren** schreibt eine Nachverfolgungsnachricht in das Workflow-Protokoll.

Die Nachverfolgungsnachricht enthält den Aktivitätsnamen, das Event, das den Workflow aufgerufen hat, und die Tabelle des aktuellen Datensatzes. Es gibt keine Variablen oder Bedingungen. Um andere Daten zu protokollieren, verwenden Sie die Aktivität Workflow-Aktivität „Protokollnachricht“.

REST-Nachricht – Legacy-Workflow-Aktivität

Mit der Aktivität Veraltet **REST-Nachricht** kann ein Administrator den REST-Endpunkt überschreiben oder die im REST-Nachrichtenmodul konfigurierten Variablen bereitstellen.

Diese Aktivität ist in der Xanadu-Version veraltet und erscheint nicht mehr im Workflow-Bereich für die Entwicklung neuer Workflows. Neue Workflows sollten Orchestration REST-Aktivitätsvorlagen.

nutzen. Bestehende Workflows, die es verwenden, funktionieren weiterhin wie geplant. Um diese Aktivität in einem vorhandenen Workflow zu bearbeiten, müssen Sie die Aktivität erneut aktivieren.

Die Aktivität **REST-Nachricht** führt eine REST-Funktion für einen Dead Link (POST, PUT, GET oder DELETE) für einen Endpunkt aus, wobei die im Funktionsdatensatz definierten Werte verwendet werden.

Hinweis:
Wenn Sie zum Senden der REST-Nachricht einen MID-Server verwenden möchten, muss die Instanz auf den MID-Server zugreifen können, und der MID-Server muss für die Verwendung von SSH konfiguriert sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen der Aktivität „REST-Nachricht“

Feld	Beschreibung
REST-Nachricht	
REST-Nachricht	Name der auszuführenden REST-Nachricht erstellen . Dies ist ein Referenzfeld für die Tabelle „REST-Nachricht“ [sys_rest_message] (**System-Webservices** > **Ausgehend** > **REST-Nachricht**) an.
REST-Nachrichtenfunktion	Aufzurufende Funktion, die in einer REST-Nachrichtenfunktion definiert ist. Dies ist ein Referenzfeld für die Tabelle „HTTP-Methode“ [sys_rest_message_fn] (**System-Webservices** > **Ausgehend** > **REST-Nachricht**) an. Verfügbare Funktionen sind **put**, **post**, **get** und **delete**. Sie können Funktionen in der zugehörigen Liste **HTTP-Methoden** in jedem REST-Nachrichtendatensatz bearbeiten.
REST-Endpunkt	REST-Endpunkt, der anstelle des im HTTP-Methodendatensatz definierten **Endpunkts** verwendet werden soll. Lassen Sie dieses Feld leer, um den definierten Endpunkt im Datensatz der REST-Nachrichtenfunktion zu verwenden.
REST-Nachricht – Variablen	
Variablen	Werte, die für die Variablenersetzung in ausgehenden REST-Nachrichten verwendet werden sollen, die im HTTP-Methodendatensatz definiert sind. Verwenden Sie das folgende Format für die Zeichenfolge: `name1=value1, name2=value2, . . .` Verwenden Sie beispielsweise `name=${nameValue}, id=${idValue}`, wobei *`name`* und *`id`* Funktionsvariablen sind. Wenn entweder der Variablenname oder der Wert ein Komma oder ein Gleichheitszeichen enthält, verwenden Sie für diese Zeichen einen umgekehrten Schrägstrich als Escape-Zeichen.
REST-Nachricht – MID Server	
MID Server verwenden	Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie einen MID Server zum Senden der REST-Nachricht verwenden möchten. Ein MID-Server kann erforderlich sein, um einen Endpunkt innerhalb einer Firewall oder eines Subnetzwerks zu erreichen, das von der Instanz nicht sichtbar ist. Wenn diese Checkbox aktiviert ist, im Feld **MID-Server** jedoch kein MID-Server definiert ist, versucht der Workflow automatisch, einen MID-Server basierend auf dem IP-Bereich und der REST-Funktion zu finden.
MID-Server	Name des zu verwendenden MID-Servers. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **MID-Server verwenden** aktiviert ist. Der Workflow ignoriert diesen Parameter, wenn der Parameter *`use_midserver`* deaktiviert ist.
REST-Nachricht – Skript	
Sensorskript	Das nach dem Stellen der Anforderung und dem Empfang einer Antwort auszuführende Skript. Auf den vollständigen Antworthaupttext können Sie über die Variable *`activity.output`* zugreifen.

Workflow-Aktivität „Rückgabewert“

Die Aktivität **Rückgabewert** gibt einen Wert an einen übergeordneten Workflow zurück, wenn sie in einem Subflow ausgeführt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Aktivität hat keine Variablen oder Bedingungen. Weitere Informationen finden Sie unter Workflows, die als Subflows verwendet werden.

Verwenden Sie diese Aktivität in einem Subflow, um Daten zu speichern, auf die der übergeordnete Flow zugreifen kann. Die Aktivität **Rückgabewert** fügt die Daten aus der Variablen *value* des Subflow zum Scratchpad des übergeordneten Workflow hinzu.

Scratchpad-Einträge

Die Aktivität verwendet das Workflow-Scratchpad, um persistente Werte zu lesen und zu schreiben.

Scratchpad-Einträge der Aktivität „Rückgabewert“

Variable	Beschreibung
value	Die Aktivität schreibt den Wert aus der Variablen *value* des Unterablaufs in das übergeordnete Scratchpad. Die übergeordnete Workflow-Aktivität, die den Unterablauf ausführt, enthält eine Variable *Rückgabewert zuordnen zu*, die definiert, wo der übergeordnete Workflow die zurückgegebenen Daten speichert. Diese Daten können skalar sein, ein Stringifiable-JavaScript-Objekt oder ein Ausdruck, der in ein Stringifiable-JavaScript-Objekt ausgewertet wird.

Zugehörige Informationen

Workflow-Scratchpad-Variablen

Variablen in einem Workflow verwenden

Workflow-Aktivität „Skript ausführen“

Die Aktivität **Skript ausführen** führt das angegebene Skript im Bereich der Workflow-Version aus.

Hinweis:
Alle Änderungen an `current` werden automatisch aktualisiert. Sie müssen *`current.update()`* nicht aufrufen.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „Skript ausführen“

Feld	Beschreibung
Skript	Auszuführendes Skript.

Workflow-Aktivität „Werte festlegen“

Mit der Aktivität „Werte **festlegen** “ werden Werte für den aktuellen Datensatz festgelegt, wenn der Workflow stillgelegt oder endet.

Eingabefelder

Die Werte, die Sie in den folgenden Feldern eingeben, bestimmen das Verhalten der Aktivität.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabefelder der Aktivität „Werte festlegen“

Feld	Beschreibung
Diese Werte festlegen	Wählen Sie in der Liste auf der linken Seite das Feld im aktuellen Datensatz aus, dessen Wert Sie festlegen möchten, wenn der Workflow stillgelegt oder beendet wird. Wählen Sie im Benutzereingabefeld auf der rechten Seite den Wert aus, auf den Sie das Feld festlegen möchten. **Hinweis:** Vermeiden Sie es, dieselben Felder aus verschiedenen Aktivitäten zum **Festlegen** von Werten festzulegen. Der Workflow legt nur den Wert fest, der durch die letzte Aktivität zum **Festlegen von Werten** vor dem Stilllegen oder Beenden angegeben wurde.

Hinweis:
Wenn Sie die Aktivität **Werte festlegen** verwenden, um das Feld **Freigabe** für eine Aufgabe festzulegen, werden ausstehende Freigaben nicht abgebrochen. Um eine Aufgabe in einem Workflow zu genehmigen, verwenden Sie stattdessen die Aktivität **„Genehmigungsaktion“**.

Veraltete Workflow-Aktivität „SOAP-Nachricht“.

Die Aktivität „SOAP- Veraltet **Nachricht** “ verwendet im Plugin „System-Webservices“ definierte SOAP-Nachrichten und kann die Nachrichten über einen MID-Server aufrufen.

Diese Aktivität ist in der Xanadu-Version veraltet und erscheint nicht mehr im Workflow-Bereich für die Entwicklung neuer Workflows. Neue Workflows sollten Orchestration SOAP-Aktivitätsvorlagen.

nutzen. Bestehende Workflows, die es verwenden, funktionieren weiterhin wie geplant. Um diese Aktivität in einem vorhandenen Workflow zu bearbeiten, müssen Sie die Aktivität erneut aktivieren.

Eingabevariablen

Eingabevariablen der Aktivität „SOAP-Nachricht“

Feld	Parameter	Beschreibung
SOAP-Nachricht	soap_message	Die SOAP-Nachricht, die in der Tabelle für ausgehende SOAP-Nachrichten [sys_soap_message] des Plugins für System-Webservices definiert ist. (**System-Webservices** > **Ausgehend** > **SOAP-Nachricht**)
SOAP-Nachrichtenfunktion	soap_message_function	Die aufzurufende Funktion, die in der SOAP-Nachricht definiert ist. Funktionen werden in der zugehörigen Liste **SOAP-Nachrichtenfunktionen** in jedem SOAP-Nachrichtendatensatz aufgelistet.
SOAP-Endpunkt	soap_endpoint	Endpunkt, der anstelle des Werts für **SOAP-Endpunkt** im Datensatz der SOAP-Nachrichtenfunktion verwendet werden soll. Lassen Sie dieses Feld leer, um den definierten Endpunkt im Datensatz der SOAP-Nachrichtenfunktion zu verwenden.
Variablen	variables	Variablen, die im SOAP-**Umschlag** ersetzt werden sollen, der im Datensatz der SOAP-Nachrichtenfunktion definiert ist. Verwenden Sie dieses Format für die Zeichenfolge: `name1=value1, name2=value2, . . .`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „SOAP-Nachricht“ (Fortsetzung)

Feld	Parameter	Beschreibung
		Wenn entweder der Name oder der Wert ein Komma oder ein Gleichheitszeichen enthält, verwenden Sie für diese Zeichen einen umgekehrten Schrägstrich als Escape-Zeichen.
MID Server verwenden	use_midserver	Kontrollkästchen zur Verwendung eines MID Servers zum Senden der SOAP-Nachricht. Ein MID-Server kann erforderlich sein, um einen Endpunkt innerhalb einer Firewall oder eines Subnetzwerks zu erreichen, das von der Instanz nicht sichtbar ist. Wenn diese Checkbox aktiviert ist (true), im Feld **MID-Server** jedoch kein MID-Server definiert ist, versucht der Workflow automatisch, einen MID-Server zu finden.
MID-Server	midserver	Name des zu verwendenden MID-Servers. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie die Checkbox **MID-Server verwenden** aktivieren. Der Workflow ignoriert diesen Parameter, wenn der Parameter `use_midserver` deaktiviert ist.
Sensorskript	sensor_script	Das nach dem Stellen der Anforderung und dem Empfang einer Antwort auszuführende Skript. Auf den vollständigen XML-Antworthaupttext können Sie über das Objekt `activity.output` zugreifen.

Workflow-Aktivität „Drehkreuz“

Die Aktivität **Drehkreuz** schränkt ein, wie oft ein Workflow denselben Punkt durchlaufen kann.

Verwenden Sie diese Aktivität, um Endlosschleifen zu verhindern. Diese Aktivität ist zusammen mit der Aktivität Workflow-Aktivität „Rollback zu“ nützlich.

Ergebnisse

Sie können einen Ergebniswert mit der Variablen `activity.result` in einem Skriptfeld der Aktivität zuweisen. Das Aktivitätsskript wertet standardmäßig aus, ob die Aktivität fortgesetzt oder beendet werden soll.

Ergebnisse der Aktivität „Drehkreuz“

Ergebnis	Beschreibung
Fortsetzen	Der Wert **Erlaubte Wiederholungen** ist größer als die Häufigkeit, mit der der Workflow auf diese Aktivität zugegriffen hat.
Abbrechen	Der Workflow hat häufiger auf diese Aktivität zugegriffen, als im Wert **Erlaubte Wiederholungen** festgelegt.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Drehkreuz“

Feld	Beschreibung
Erlaubte Wiederholungen	Wie oft der Workflow diese Aktivität durchlaufen kann, bevor das Drehkreuz die Schleife beendet.

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität erfolgt.

Bedingungen der Aktivität „Drehkreuz“

Feld	Beschreibung
Fortsetzen	Wenn der Workflow weniger oft zu diesem Punkt zurückgekehrt ist, als in den erlaubten Wiederholungen angegeben.
Abbrechen	Wenn der Workflow öfter zu diesem Punkt zurückgekehrt ist, als in den erlaubten Wiederholungen angegeben.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

Status der Aktivität „Drehkreuz“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine weiß, dass die Funktion `onExecute` der Aktivität gestartet werden soll.
Warten	Die Workflow-Engine ignoriert die Aktivität, bis ein bestimmtes Event zum Neustarten der Aktivität ausgelöst wird.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Workflow-Aktivität „Entsperren“

Die Aktivität **Entsperren** hebt eine Sperre auf, die zuvor von der Aktivität **Sperre** gesetzt wurde.

Geben Sie zum Aufheben einer Sperre denselben Sperrschlüssel an, der in der Aktivität **Sperre** angegeben wurde. Wenn für die Aktivität **Sperre** eine **Dauer** angegeben wurde und diese Dauer bereits verstrichen ist, wurde die Sperre bereits freigegeben.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Entsperren“

Feld	Beschreibung
Schlüssel sperren	Der Mutex-Schlüssel, der die Sperre aufhebt. Dieser Schlüssel muss mit dem von der Aktivität **Sperre** angegebenen Schlüssel übereinstimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivität „Sperre“.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

Status der Aktivität „Entsperren“

Status	Beschreibung
Fertig	Die Aktivität hat die Sperre erfolgreich aufgehoben.

Unterablaufaktivitäten in Workflow

Unterablaufaktivitäten führen Workflows aus einem übergeordneten Workflow aus und verwalten sie.

Die Subflow-Aktivität „Startprogramm für parallele Flows“ ist verfügbar.

Workflow-Aktivität „Startprogramm für parallele Flows“

Die Aktivität **Startprogramm für parallele Flows** startet mehrere Subflows parallel.

Parallel ablaufende Workflows werden gleichzeitig ausgeführt und können in beliebiger Reihenfolge abgeschlossen werden. Die Aktivität kann nach Bedarf einen einzelnen Unterablauf oder mehrere Unterabläufe starten. Sie können die Eingabevariablen und die zurückgegebenen Werte für jeden Unterablauf verwalten.

Hinweis:
Die Aktivität „Startprogramm für parallele Flows“ wartet, bis alle Unterabläufe abgeschlossen sind, bevor fortgefahren wird. Wenn ein Unterablauf nicht beendet wird, wartet die Aktivität auf unbestimmte Zeit.

Starten Sie keine große Anzahl von Unterabläufen mit der Aktivität „Startprogramm für parallele Flows“. Bei übermäßiger Verwendung kann diese Aktivität die Instanz überlasten. Um eine sehr große Anzahl von Subflows zu starten, sollten Sie das Startprogramm für parallele Flows in eine Schleife setzen, die von einem Drehkreuz oder einer anderen bedingten Aktivität gesteuert wird, und es für die Batch-Ausführung verwenden.

Aktivitätsvariablen

Aktivitätsvariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „Startprogramm für parallele Flows“

Feld	Beschreibung
Startprogramm für parallele Flows – Konfiguration	
Name	Ein eindeutiger Name für die Aktivität.
Stufe	Die Phase, die angezeigt werden soll, wenn der Workflow die Aktivität erreicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Startprogramm für parallele Flows“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Eingaben	Eingaben für die auszuführenden Unterabläufe. Geben Sie ein Array aus Name-Wert-Paaren für jede Eingabe an, die im gestarteten Workflow definiert ist. Der Name und der Datentyp der einzelnen Eingabevariablen müssen mit denen übereinstimmen, die von dem Unterablauf verwendet werden, den diese Aktivität startet. Ein ausführliches Beispiel finden Sie unter Startprogramm für parallele Flows – Beispiel.
Startprogramm für parallele Flows – Auswahl	
Workflow	Der auszuführende Workflow.
Erweitert	Aktivieren Sie **Erweitert**, um ein Skript einzugeben, das ein WorkflowCoordinator-Objekt zum Verwalten der Subflows verwendet. Wenn Sie „Erweitert“ aktivieren, wird ein Textfeld angezeigt, in dem Sie ein Skript eingeben können, das einen eindeutigen Workflow für jeden Satz von Eingabevariablen angibt. Weitere Informationen finden Sie unter WorkflowCoordinator-Objekt.
Startprogramm für parallele Flows – Wiederholung Geben Sie Parameter an, um die Leistung von Batch-Workflows zu optimieren.	
Anzahl	Wenn nicht durch einen Eingabesatz angegeben, bestimmt **Anzahl** die Anzahl der von dieser Aktivität parallel ausgeführten Subflows. Wenn die Option **Erweitert** nicht ausgewählt ist, stellen Sie sicher, dass dieses Feld mit einer gültigen Zahl gefüllt wird.
Max. Flows	Die maximale Anzahl von Workflows, die diese Aktivität starten kann. Wenn dieser Wert eine positive ganze Zahl ist, überschreibt er den im WorkflowCoordinator-Konstruktor verwendeten max-Parameter.
Max. gleichzeitig	Die maximale Anzahl paralleler Workflows, die diese Aktivität gleichzeitig ausführen kann. Wenn dieser Wert eine positive ganze Zahl ist, überschreibt er den im WorkflowCoordinator-Konstruktor verwendeten poolsize-Parameter.
Startprogramm für parallele Flows – Prozess	
Verarbeitungsfluss abgeschlossen	Um ein Skript anzugeben, das nach Abschluss jedes Subflow ausgeführt wird, aktivieren Sie die Option **Verarbeitungsfluss abgeschlossen**. Wenn Sie dieses Feld aktivieren, wird ein Textfeld mit der Bezeichnung **Flow abgeschlossen** angezeigt, in das Sie das auszuführende Skript eingeben können.
Flow abgeschlossen	Das Skript, das jedes Mal ausgeführt wird, wenn ein Subflow abgeschlossen wird. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Option **Verarbeitungsfluss abgeschlossen** ausgewählt ist. Hier stehen die gleichen Skriptfunktionen und -variablen zur Verfügung, die in anderen Workflow-Skripts verfügbar sind, z. B. in der Aktivität „Skript ausführen“. Weitere Informationen finden Sie unter Werte für abgeschlossene Subflows in Skripts. Die Variable „flow“ steht diesem Skript zur Verfügung. Sie ist ein Objekt, das die folgenden Informationen zum ausgeführten Flow enthält: **flow.output (String)**: Der Wert, den der Subflow an den übergeordneten Flow zurückgibt, wenn vor dem Ende eine Aktivität „Rückgabewert“ ausgeführt wurde. **flow.index (Number)**: Der zu null relative Index des abgeschlossenen Flow.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Startprogramm für parallele Flows“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	flow.contextId (String): Die sys_id des Workflow-Kontexts für den abgeschlossenen Subflow. **flow.inputs (Object)**: Die Eingaben, die an den Subflow übergeben wurden, als sein Kontext erstellt und gestartet wurde. **flow.status (String)**: Der endgültige Status des Kontexts. Dies entspricht der Spalte **Status** im Subflow-Kontextdatensatz, mit den möglichen Werten **Wird ausgeführt**, **Fertig**, **Abgebrochen** oder **Fehlerhaft**. (Da der Flow abgeschlossen ist, kann er an diesem Punkt nicht den Status **Wird ausgeführt** haben.)
Startprogramm für parallele Flows – Teilung	

Prozess abgeschlossen	Um ein Skript anzugeben, das ausgeführt wird, nachdem alle Subflows abgeschlossen sind, aktivieren Sie die Option **Prozess abgeschlossen**. Wenn Sie dieses Feld aktivieren, wird das Textfeld **Fertiges Skript**angezeigt, in dem Sie das auszuführende Skript eingeben können. Die Variable „coordinator“ wird für dieses Skript zur Verfügung gestellt und ist ein Objekt, das den Zugriff auf jeden der abgeschlossenen Unterabläufe mithilfe der Methode „getFlow(index)“ ermöglicht. Beispiel:
	
	`for (var i = 0; i < coordinator.getNumFlows(); i++)`
	
	`writeFlowResultsToTable( i, coordinator.getFlow(i) );`

Abgeschlossenes Skript	Das Skript, das ausgeführt wird, nachdem alle von der Aktivität gestarteten Unterabläufe abgeschlossen sind. In diesem Skript können Sie Variablen verwenden, die Informationen zu abgeschlossenen Flows enthalten.
	
	Die Variable „coordinator“ wird für dieses Skript zur Verfügung gestellt und ist ein Objekt, das den Zugriff auf jeden der abgeschlossenen Unterabläufe mithilfe der Methode „getFlow(index)“ ermöglicht. Beispiel:
	
	`for (var i = 0; i < coordinator.getNumFlows(); i++)`
	
	`writeFlowResultsToTable( i, coordinator.getFlow(i) );`
	
	Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Prozess abgeschlossen** ausgewählt ist.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll. Um den Status einer Aktivität anzuzeigen, zeigen Sie auf die Aktivität. Ein Popup-Fenster mit dem **Status** und dem **Ergebnis** der Aktivität wird angezeigt. Wenn die Aktivität einen Fehlerstatus aufweist, wird im Popup-Fenster eine kurze **Fehlerbeschreibung** bereitgestellt.

Status der Aktivität „Startprogramm für parallele Flows“

Status	Beschreibung
Warten	Die Aktivität wartet, bis alle Unterabläufe abgeschlossen sind. Alle Unterabläufe wurden gestartet, und einige sind möglicherweise beendet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status der Aktivität „Startprogramm für parallele Flows“ (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
Fertig	Die Aktivität hat alle Unterabläufe erfolgreich abgeschlossen.
Fehler	Bei der Aktivität ist ein Fehler aufgetreten.

WorkflowCoordinator-Objekt

Ein WorkflowCoordinator-Objekt gibt die auszuführenden Subflows und die Eingabevariablen an, die an diese Subflows übergeben werden sollen.

Wenn Sie ein WorkflowCoordinator-Objekt verwenden, können Sie eine Aktivität vom Typ **Startprogramm für parallele Flows** erstellen, die mehrere Subflows startet. Wenn Sie die Aktivität ohne ein WorkflowCoordinator-Objekt verwenden, können Sie nur einen einzelnen Subflow mehrmals starten. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um ein WorkflowCoordinator-Objekt für die Aktivität anzugeben, wenn die Aktivitätseingabevariable **Erweitert** ausgewählt ist.

- Referenzieren Sie eine Workflow-Scratchpad-Variable, die ein vorhandenes WorkflowCoordinator-Objekt enthält. Um ein WorkflowCoordinator-Objekt im Scratchpad zu speichern, rufen Sie die Funktion *`save(variableName)`* für das WorkflowCoordinator-Objekt auf. Sie können das Objekt mit dem im Parameter *`variableName`* übergebenen Wert referenzieren. Sie können zum Beispiel ein WorkflowCoordinator-Objekt in einer Aktivität vom Typ **Skript ausführen** erstellen, das Objekt mit `<object>.save('coord')` speichern und dann dieses Objekt aufrufen, indem Sie `coord` in der **Workflow**-Aktivitätsvariablen einer nachfolgenden Aktivität vom Typ **Startprogramm für parallele Flows** eingeben.
- Definieren Sie das WorkflowCoordinator-Objekt in der **Workflow**-Aktivitätsvariablen. Fügen Sie den Identifier `javascript:` am Anfang des Skripts hinzu. Unter Startprogramm für parallele Flows – Beispiel wird gezeigt, wie ein WorkflowCoordinator-Objekt auf diese Weise verwendet wird.
- Erstellen Sie eine Factory-Klasse, um das WorkflowCoordinator-Objekt zu definieren. Das System stellt standardmäßig keine Factory-Klasse für WorkflowCoordinator bereit.

Werte für abgeschlossene Subflows in Skripts

Die Aktivität **Startprogramm für parallele Flows** macht zusätzliche Variablen verfügbar, die Sie in Skripts verwenden können.

Zusätzliche Variablen

Variable	Beschreibung
coordinator	Das WorkflowCoordinator-Objekt, das beim Ausführen der Subflows verwendet wird. Sie können diese Variable im **abgeschlossenen Skript** verwenden, um letzte Vorgänge auszuführen. Außerdem können Sie das WorkflowCoordinator-Objekt in einer späteren Workflow-Aktivität verwenden, indem Sie den Aktivitätsnamen oder die sys_id an die Funktion *`WorkflowCoordinator.load('<Aktivität>')`* übergeben. Wenn Sie beispielsweise das WorkflowCoordinator-Objekt aus einer Aktivität vom Typ **Startprogramm für parallele Flows** mit dem Namen **Subflows starten** laden möchten, geben Sie in einer späteren Aktivität `var coord = WorkflowCoordinator.load('Subflows starten');` ein.
flow	Der Subflow, der von der zuletzt abgeschlossenen Aktivität gestartet wurde. Sie können diese Variable im Skript **Flow abgeschlossen** verwenden, um Nachverarbeitungsvorgänge für die einzelnen Subflows auszuführen. Um einen abgeschlossenen Subflow von einem coordinator-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusätzliche Variablen (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
	Objekt abzurufen, verwenden Sie var flow = coord.getFlow(I); Dabei ist I der numerische Index des Subflow basierend auf der Reihenfolge, in der er gestartet wurde. Diese Werte stehen im abgeschlossenen Subflow zur Verfügung: • index: Der numerische Index dieses Subflow basiert auf der Reihenfolge, in der er gestartet wurde. • workflow: Die sys_id oder der Name des Workflow, der für diesen Subflow verwendet wird, abhängig davon, was Sie an den WorkflowCoordinator-Konstruktor übergeben haben. • inputs: Alle Eingabewerte, die dem gestarteten Subflow bereitgestellt werden. • status: Status des Subflow-Kontexts. • output: Der vom Subflow zurückgegebene Wert. • contextId: Die sys_id des Workflow-Kontexts für den Subflow.

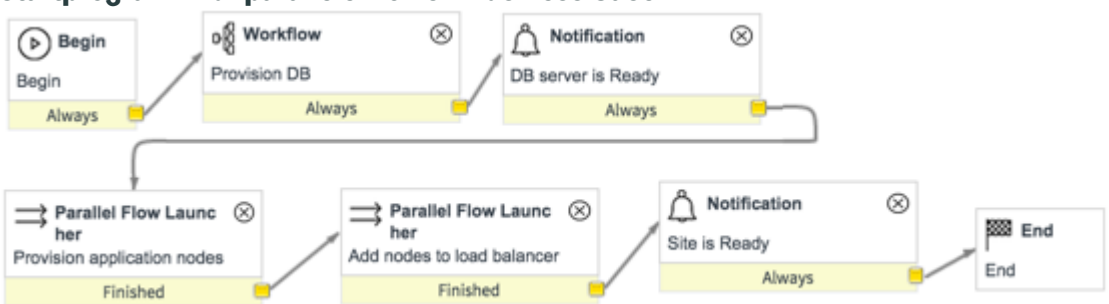
Startprogramm für parallele Flows – Beispiel

Dieses Beispiel zeigt, wie die Aktivität „Startprogramm für **parallele Flows**“ mit einem Array von Eingabewerten und einem WorkflowCoordinator-Objekt verwendet wird.

Beispiel-Workflow

Dieses Beispiel zeigt einen SQL-basierten Webserver mit vier Anwendungsknoten. Ein einzelner Subflow wird ausgeführt, um die Datenbank bereitzustellen, und mehrere parallele Subflows konfigurieren jeweils einen Anwendungsknoten. Schließlich konfiguriert ein separater Satz paralleler Subflows die Knoten für die Verwendung eines Load Balancer und richtet den Server-DNS ein.

Startprogramm für parallele Flows – Business Case

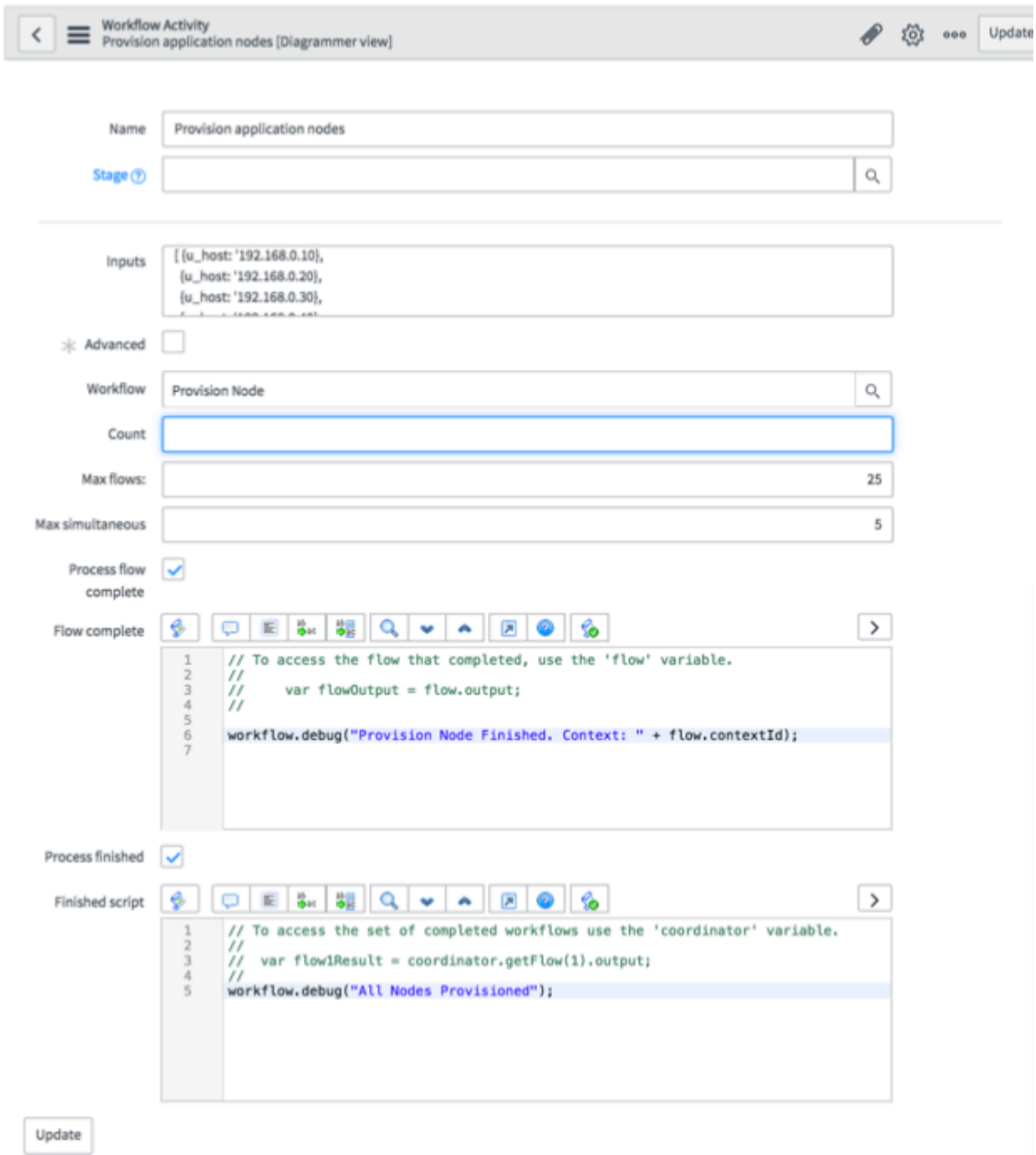


Anwendungsknoten bereitstellen

Die erste Aktivität des Startprogramms für **parallele**Flows startet den **Subflow** „Bereitstellungsknoten“ viermal. Die Aktivität übergibt jedem Subflow eine eindeutige IP-Adresse aus einem Array in der Variablen **Eingaben**. Die in den Variablen **Flow abgeschlossen** und **Abgeschlossenes Skript** definierten Skripts schreiben Protokollnachrichten zum Status der Subflows.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften der Aktivität „Startprogramm für parallele Flows“
Activity Properties: Parallel Flow Launcher



Knoten zum Load Balancer hinzufügen

Die zweite Aktivität vom Typ **Startprogramm für parallele Flows** verwendet WorkflowCoordinator-Objekte, um die auszuführenden Subflows anzugeben. In der Variablen `coordinator` sind die Informationen zum abgeschlossenen Flow aus der vorherigen Aktivität **Knoten bereitstellen** gespeichert. Das Skript ruft dann die IP-Adresse und den Port für jeden bereitgestellten Knoten ab. Das WorkflowCoordinator-Objekt `coord2` führt den Subflow „Knoten zu Load Balancer hinzufügen“ einmal für jeden Knoten aus. Dabei werden die abgerufenen IP-Adress- und Portinformationen als Eingabevariablen verwendet. Abschließend führt das WorkflowCoordinator-Objekt `coord2` den Subflow **SetupDNS** einmal aus, um den Load Balancer zu konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auszuführende Subflows festlegen

```
javascript:
var coordinator = WorkflowCoordinator.load('Provision Nodes');
var coord2 = new WorkflowCoordinator({
    workflow: 'Add Node to Load Balancer'
});

for (var i = 0; i < coordinator.getNumFlows(); i++) {
    var ip = coordinator.getInput(i).ip;
    var port = coordinator.getOutput(i);
    coord2.add( {
        ip: ip,
        port: port
    } );
}
var loadBalancerIP = '10.0.20.10';
coord2.add( {ip: loadBalancerIP, hostname:'www.snow1.net'}, 'SetupDNS');

coord2;
```

Ansicht der Workflow Aktivitätsbeschreibungen

Für Workflow-Aktivitäten stehen Tooltips zur Verfügung, welche die Verwendung der einzelnen Aktivitäten erklären.

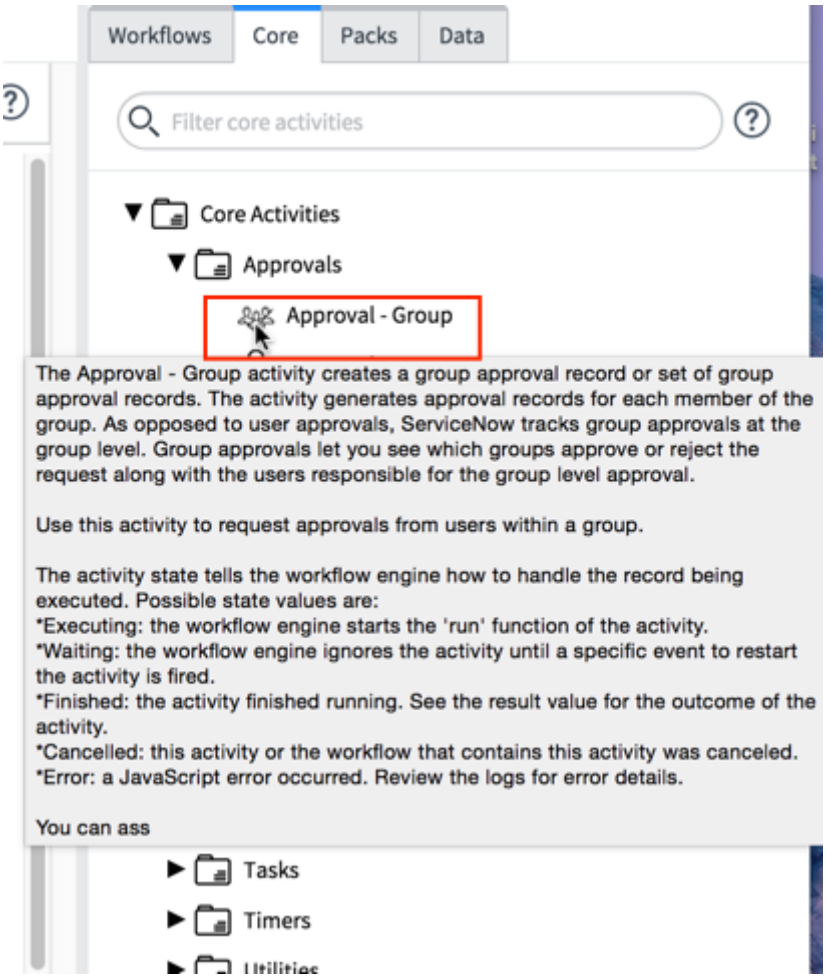
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Um eine Aktivitätsbeschreibung im Workflow-Editor anzusehen, zeigen Sie in der Palette auf das Symbol für die Aktivität.



2. Um die Aktivitätsbeschreibungen zu ändern, navigieren Sie zu **Workflow** > **Administration** > **Aktivitätsdefinitionen** und bearbeiten Sie das Feld **Beschreibung**.

> **Hinweis:**
> Um weitere Informationen zu einer Aktivität anzuzeigen, doppelklicken Sie auf die Aktivität auf dem Canvas, und klicken Sie dann in der Titelleiste im Fenster „Aktivitätseigenschaften“ auf das Hilfe-Symbol.

Elemente der Workflow-Aktivitätsdefinitionen

Jede Aktivität kann eine Anzahl von Elementen spezifizieren, die das Verhalten der Aktivität steuern oder die von der Aktivität gesteuert werden.

Nicht alle Aktivitäten können alle verfügbaren Elemente spezifizieren. Beachten Sie Workflow-Aktivitäten mit Links zu den Aktivitäten, die standardmäßig bereitgestellt werden. Jede Aktivitätsbeschreibung enthält eine detaillierte Erläuterung der spezifischen Elemente, die diese Aktivität bietet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Elemente der Workflow-Aktivitäten

Element	Beschreibung
Ergebnisse	Der mögliche Wert **activity.results** (Aktivitätsergebnisse). Das Aktivitätsergebnis bestimmt in der Regel, welche Bedingungen die Aktivität durchläuft.
Scratchpad-Einträge	Scratchpad-Variablen, deren Ausführung von der Aktivität abhängig ist, oder Variablen, welche die Aktivität in das Scratchpad schreibt.
Eingabevariablen	Werte, die das Verhalten der Aktivität steuern. Felder zum Festlegen dieser Werte werden im Formular Aktivitätseigenschaften angezeigt, wenn einem Workflow eine neue Aktivität hinzugefügt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivitätsvariablen.
Bedingungen	Legt fest, welcher Übergang nach dem Abschluss der Aktivität folgt. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow Aktivitätsbedingungen verwalten.
Status	Legt fest, wie der Workflow den ausgeführten Datensatz behandelt.

Workflow eine Aktivität hinzufügen

Verfügbare Aktivitäten werden in den Registerkarten **Zentral**, **Pakete** und **Benutzerdefiniert** in der Workflow-Editor-Palette angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

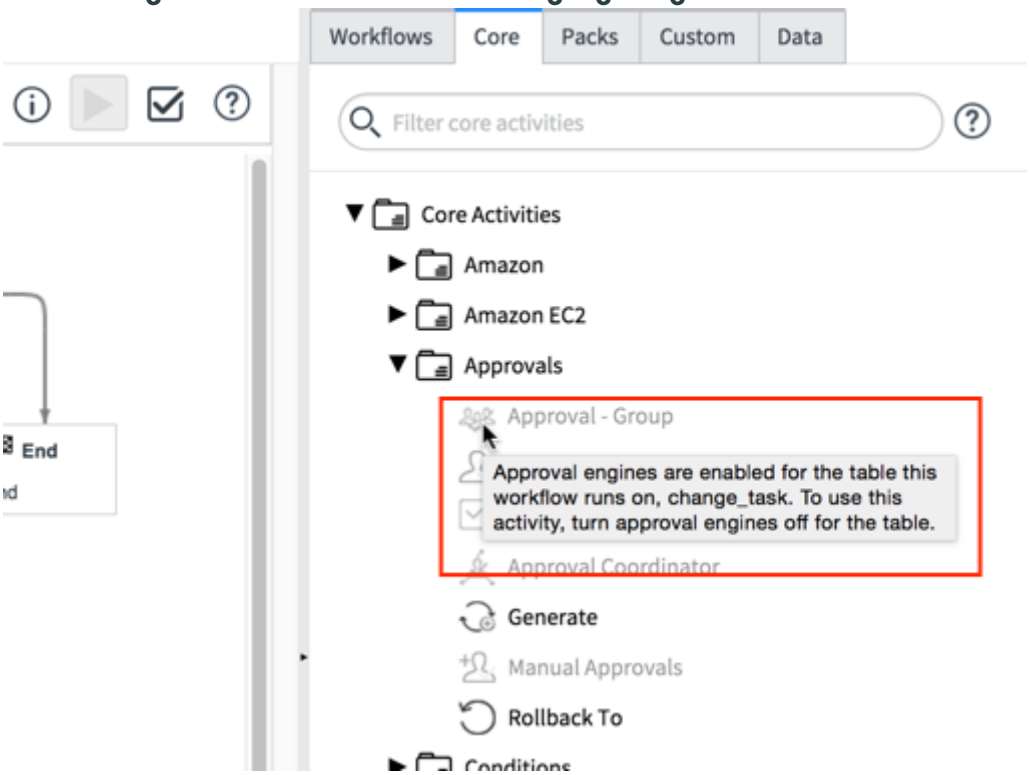
1. Checken Sie im Workflow-Editor einen Workflow aus.
2. Um eine Workflow-Aktivität hinzuzufügen, ziehen Sie sie aus den Registerkarten **Zentral**, **Pakete** oder **Benutzerdefiniert** auf den Canvas und legen Sie sie auf einer Übergangslinie im Textkörper des Workflows ab.

   Der Übergang wird blau, wenn er mit der neuen Aktivität verbunden ist. Der Designer fügt die Aktivität an diesem Punkt zum Flow hinzu und zeigt das Eigenschaftsformular für die neue Aktivität an.

   Wenn eine Aktivität ausgegraut ist, werden Genehmigungs-Engines für die Tabelle aktiviert, in der der Workflow ausgeführt wird. Deaktivieren Sie Genehmigungs-Engines für die Tabelle, um die Aktivität zu verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nicht verfügbare Aktivitäten und Genehmigungs-Engines

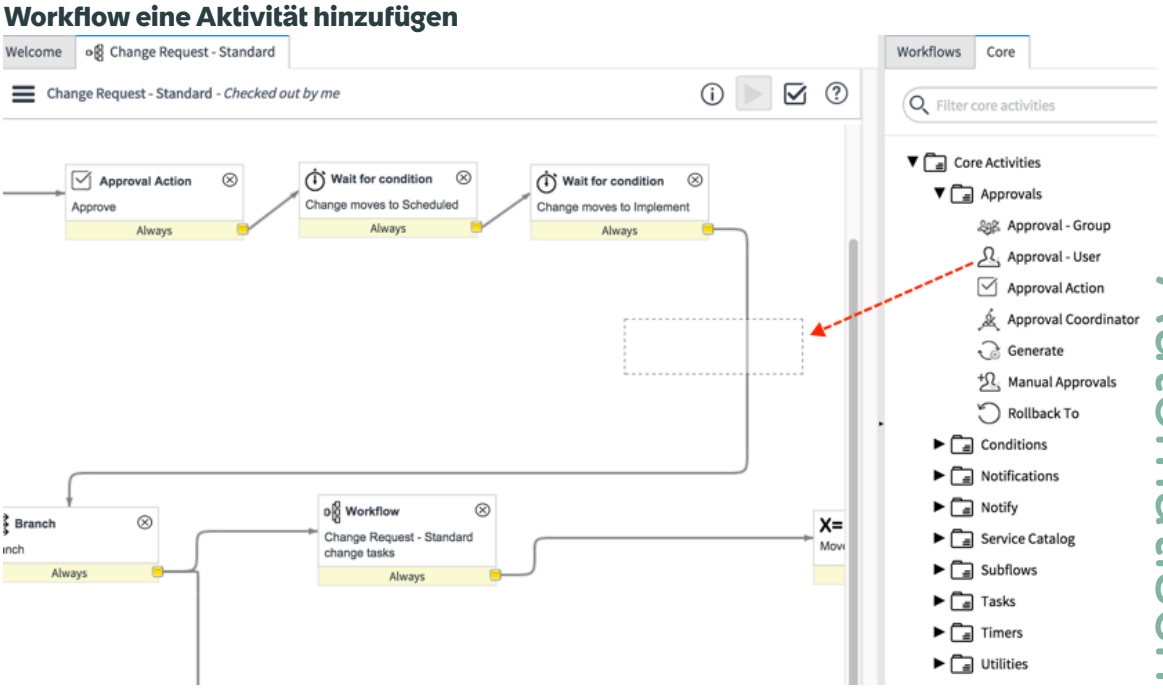


3. Erstellen Sie zusätzliche Bedingungen für die Aktivität, und stellen Sie sicher, dass alle Ausgänge verbunden sind.
4. Führen Sie vor der Veröffentlichung das Tool Workflow-Validierung aus, um fehlende oder getrennte Übergänge zu erkennen, die zu einem Absturz eines Workflows führen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Alle Aktivitätsbeschreibungen haben einen **Tabellen**wert. Wenn dieser Wert **Global** ist, kann die Aktivität unabhängig von der in den Workflow-Eigenschaften ausgewählten Tabelle für jeden Workflow verwendet werden. Aktivitäten, die eine bestimmte Tabelle angeben, werden nur in der Palette angezeigt, wenn die für den Workflow konfigurierte Tabelle mit der in der Aktivität angegebenen Tabelle übereinstimmt oder diese erweitert.



Eine Workflow Aktivität duplizieren

Sie können eine in einem Workflow verwendete Aktivität einschließlich aller konfigurierten Eigenschaften duplizieren.

Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Aktivität, und wählen Sie **Aktivität kopieren** aus dem Kontextmenü aus.

   Das System dupliziert die Aktivität automatisch, erstellt jedoch keine Übergänge.
2. Doppelklicken Sie auf die Kopie, und konfigurieren Sie die Eigenschaften entsprechend.
3. Ziehen Sie die Aktivität an eine Stelle im Workflow.
4. Fügen Sie Übergänge hinzu.

Übergänge zwischen Workflow-Aktivitäten verwalten

Übergänge definieren den Verarbeitungspfad des Workflows, abhängig von den in jeder Aktivität definierten Bedingungen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Alle Bedingungen in einer Aktivität müssen einen Übergang haben, und alle Übergänge müssen eine Verbindung zu einer anderen Aktivität oder zur **Endaktivität** aufweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

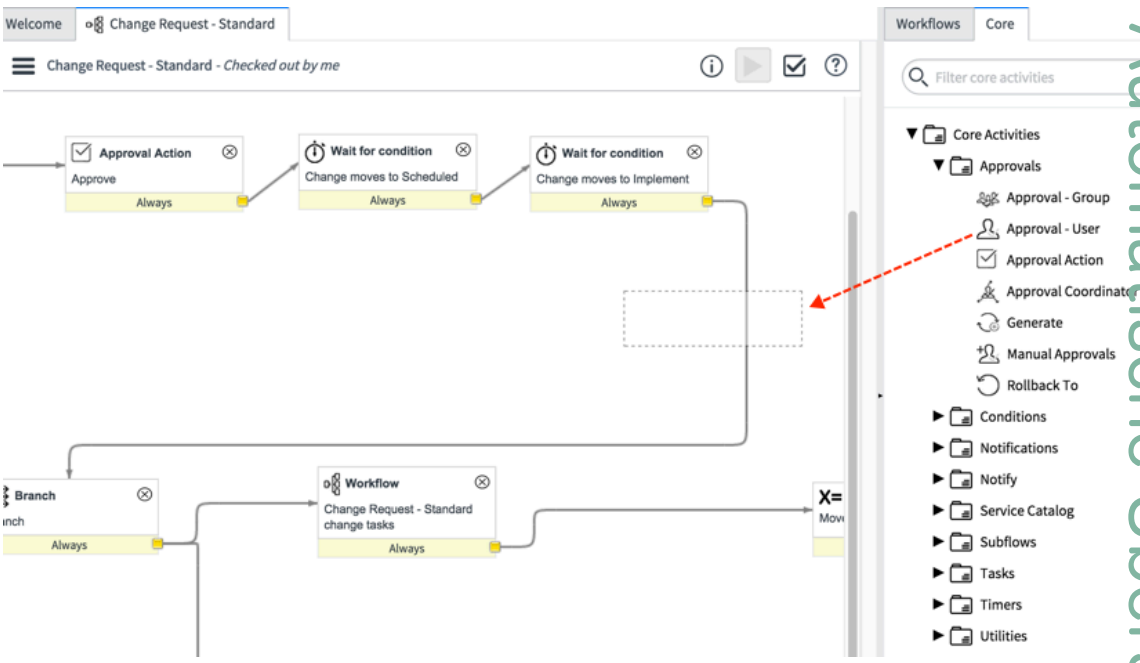
Hinweis:

Führen Sie vor der Veröffentlichung das Tool Workflow-Validierung aus, um fehlende oder getrennte Übergänge zu erkennen, die zu einem Absturz eines Workflows führen können.

Prozedur

1. Fügen Sie dem Workflow mithilfe einer der folgenden Methoden Übergänge hinzu:

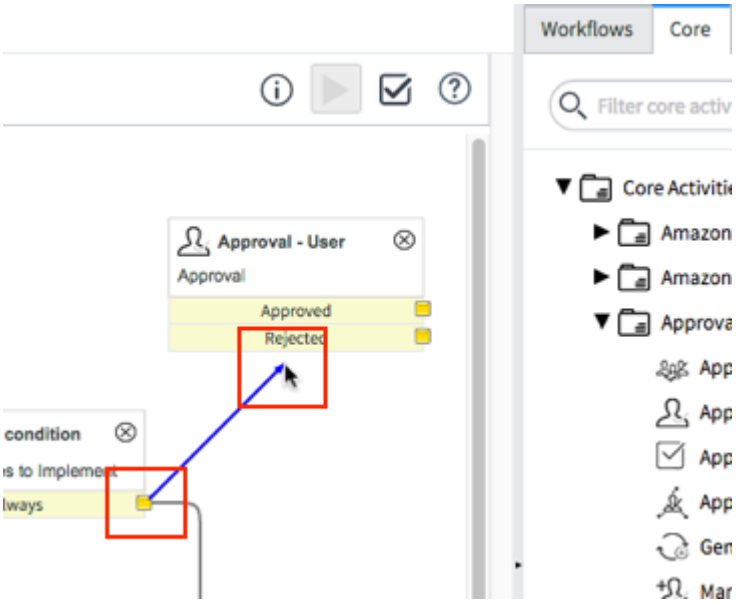
   - Ziehen Sie eine Aktivität direkt auf eine Übergangslinie, und legen Sie sie dort ab, um sie mit den benachbarten Aktivitäten zu verbinden. Die Übergangslinie wird blau, wenn die Verbindung hergestellt wurde. Das System aktualisiert die Übergänge automatisch, um die neue Reihenfolge zu reflektieren.



   - Ziehen Sie die Aktivität in einen freien Bereich des Canvas, und erstellen Sie die Übergänge manuell. Klicken Sie auf das gelbe Quadrat auf der rechten Seite der Aktivitätsbedingung, und ziehen Sie einen Connector zur nächsten Aufgabe.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



2. Sie können mehrere Übergänge aus derselben Aktivitätsbedingung zeichnen, wenn die Aktivität gleichzeitig ausgeführt wird.
3. Um einen Übergang zu entfernen, markieren Sie ihn, und drücken Sie dann **Löschen**.

Benutzerdefinierte Aktivitätsübergänge

Steuerelemente auf der Aktivität **Genehmigung – Benutzer** ermöglichen es einem Administrator, der Aktivität zusätzliche Workflow-Übergänge hinzuzufügen, die sich von den Standardübergängen von **Genehmigt** oder **Abgelehnt** unterscheiden.

Mit dieser Methode definierte Übergänge werden kein permanentes Feature der Aktivität **Genehmigung – Benutzer**. Nachdem ein neuer Übergang konfiguriert wurde, muss dieser Übergang ggf. manuell auf nachfolgende Instanzen der Aktivität angewendet werden.

Workflow Aktivitätsbedingungen verwalten

Aktivitäten enthalten Standardbedingungen, die bestimmen, welche Übergänge befolgt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beispiel: Die Aktivität **Genehmigung – Benutzer** hat zwei Bedingungen, **Genehmigt** und **Abgelehnt**.

Beispiel für Aktivitätsbedingungen

Sie können eine JavaScript-Bedingungsprüfung verwenden, um benutzerdefinierte Bedingungen für Workflow-Kernaktivitäten zu erstellen. Anwenderdefinierte Aktivitäten unterstützen diese Funktion nicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Aktivität, und wählen Sie **Bedingung hinzufügen** aus dem Kontextmenü aus.
2. Füllen Sie in dem Dialogfeld „Neue Workflow-Bedingung“ die entsprechenden Felder aus (siehe Tabelle).

Formular für neue Workflow-Bedingungen

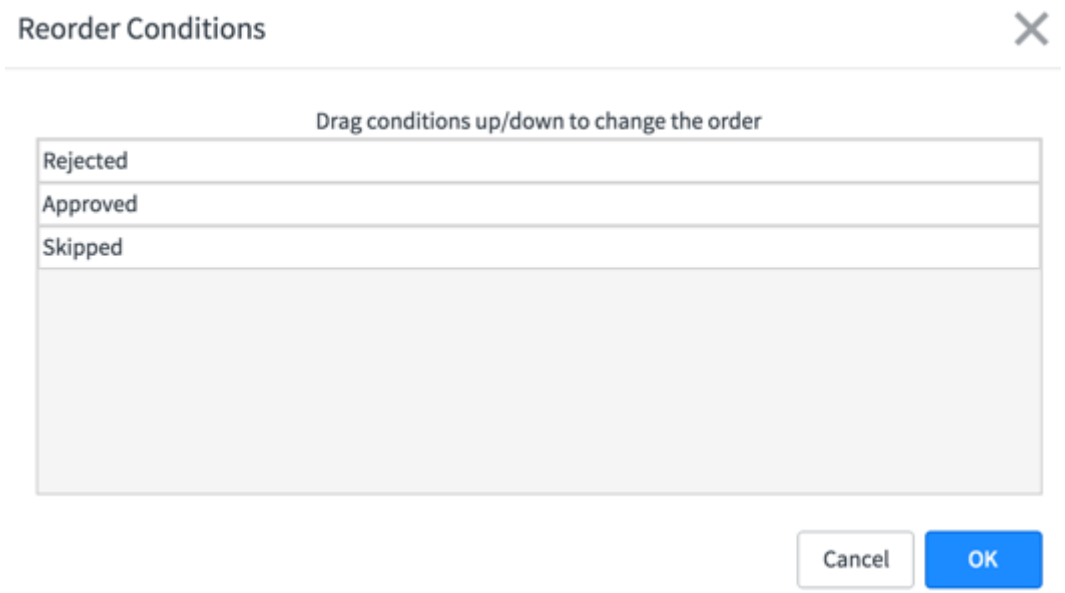
Feld	Beschreibung
Name	Die Bezeichnung, die im Workflow angezeigt wird.
Aktivität	Name der Aktivität, für die diese Bedingung übermittelt wird. Dieser Wert wird vom System automatisch ausgefüllt.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung dieser Bedingung.
Bedingung	Eine JavaScript-Bedingungsprüfung. Folgende Variablen stehen zur Verfügung: ○ **current**: Aktueller Datensatz, für den der Workflow ausgeführt wird. ○ **activity.result**: Ergebniswert, der von der Aktivität nach Abschluss festgelegt wird. ○ **activity**: Datensatz zur Workflow-Ausführungsaktivität (wf_executing). Wird für erweiterte Bedingungsprüfungen verwendet. ○ **activity.vars**: Variablen, die dem Datensatz zur Workflow-Ausführungsaktivität zugeordnet sind. Wird für erweiterte Bedingungsprüfungen verwendet.
Überspringen während Generieren	Bei Auswahl folgt die **Generieren**-Aktivität nicht dem Übergang, Genehmigungen oder Aufgaben zu generieren.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. Um die Reihenfolge zu ändern, in der die Bedingungen für die Workflow-Aktivität angezeigt werden, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Aktivität und wählen Sie **Bedingungen neu ordnen** aus.

   Ein Dialogfeld mit einer Liste der verfügbaren Bedingungen wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der Bedingungen in der aktuellen Aktivität



5. Ziehen Sie die Bedingungen an eine neue Position in der Liste.
6. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebniswert der Aktivität

Der von einer Aktivität angegebene Ergebniswert steuert die Bedingung, durch die die Aktivität übergeht.

Verwenden Sie den Ergebniswert als Teil des **Bedingungs**feldes in der Aktivität. Beispiel: Wenn das **Bedingungs**feld einer **Genehmigung – Benutzer**-Aktivität das Ergebnis activity.result == 'abgelehnt' enthält, geht die Aktivität durch diese Bedingung über, wenn eine Ablehnung vom Genehmiger empfangen wird. Ergebniswerte werden im Feld **Skript** der Aktivitätsdefinition eingestellt.

Eigenschaftenformular für Workflow-Aktivität bearbeiten

Passen Sie an, welche Workflow-Variablen in einem Aktivitätseigenschaften-Formular angezeigt werden und wie die Variablen im Formular angeordnet sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Workflow** > **Administration** > **Aktivitätsdefinitionen**.
2. Scrollen Sie zur gewünschten Aktivität und klicken Sie auf den Namen der Aktivität.
3. Klicken Sie im Formular für Workflow-Aktivitätsdefinition auf den zugehörigen Link **Variablen-Layout bearbeiten**.
4. Aktivitätsvariablen können auf der Formulardesign-Seite für das Aktivitätseigenschaften-Formular hinzugefügt und entfernt werden.
   Aktivitätsvariablen werden als separate Elemente angezeigt, die Sie im Formular neu anordnen können.

   Weitere Informationen zur Verwendung der Formulardesign-Schnittstelle finden Sie unter Formulardesigner verwenden .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Genehmigungsaktivitäten und Rollback-Workflows verwenden

Wenn Sie mit Genehmigungen arbeiten, müssen Sie wissen, wie Genehmigungsaktivitäten mit Genehmigungs-Engines interagieren, wie eine übersprungene Genehmigungs-Workflow-Aktivität korrigiert wird und wie Rollbacks funktionieren.

Zugehörige Informationen

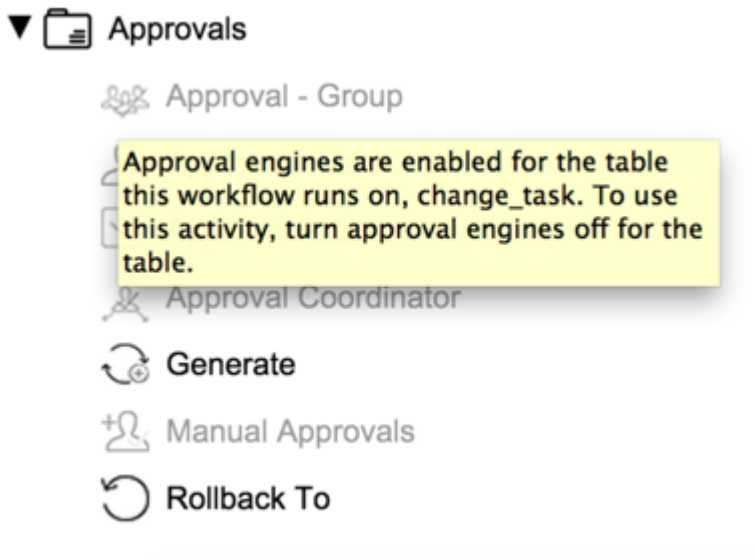
Rollback To workflow activity

Genehmigungs-Workflow-Aktivitäten und Genehmigungs-Engines

Genehmigungen können durch Genehmigungsaktivitäten oder Genehmigungs-Engines verwaltet werden, jedoch nicht durch beide. Genehmigungsaktivitäten können verwendet werden, wenn Genehmigungs-Engines für die dem Workflow zugeordnete Tabelle deaktiviert sind.

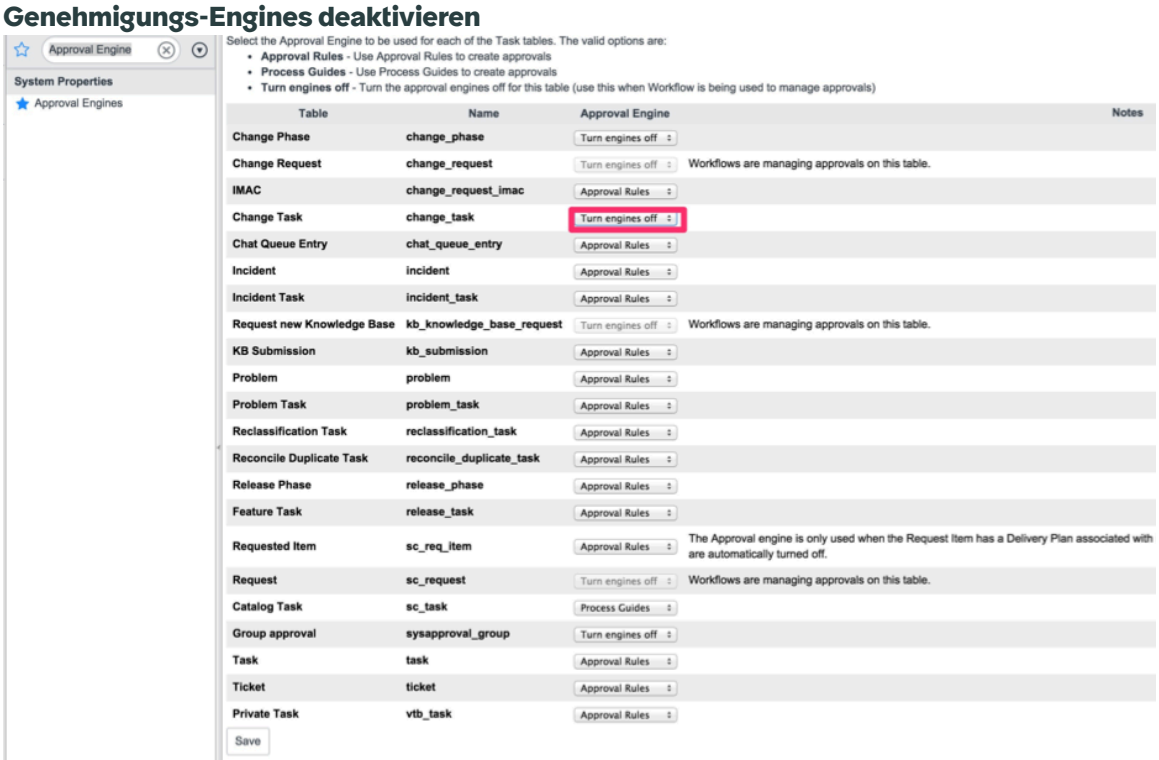
Genehmigungen können durch Genehmigungsaktivitäten oder Genehmigungs-Engines verwaltet werden, jedoch nicht durch beide. Der Versuch, beide zu verwenden, kann zu einer Reihe von Problemen führen. Genehmigungsaktivitäten sind in der Palette nicht verfügbar (ausgegraut), wenn Genehmigungs-Engines für die angegebene Tabelle verwendet werden. Wenn Sie den Mauszeiger über eine ausgegraute Genehmigungsaktivität in der Palette bewegen, wird ein Kommentar mit weiteren Informationen bereitgestellt. Weitere Informationen zu Genehmigungen und Genehmigungs-Engines finden Sie unter Klassische Genehmigungen.

Nicht verfügbare Genehmigungsaktivitäten



Um die Genehmigungs-Engines für die Tabelle zu deaktivieren, navigieren Sie zu **Systemeigenschaften > Genehmigungs-Engines**, und ändern Sie die Einstellung für die Tabelle zu **Engines deaktivieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zugehörige Informationen

Freigabe- und Rollback-Workflow-Aktivitäten

Klassische Genehmigungen

Übersprungene Workflow Genehmigungsaktivität korrigieren

Während sich ein Workflow in einem aktiven Kontext befindet, kann eine Genehmigungsaktivität zur nächsten Aktivität übersprungen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Genehmigungsaktivität kann aus folgenden Gründen übersprungen werden:

- Der Genehmigungsbenutzer oder die Genehmigungsgruppe fehlt oder ist ungültig (z. B. sys_id).
- Der Genehmigungsbenutzer oder die Genehmigungsgruppe wurde inaktiv, nachdem der Genehmigungsdatensatz erstellt wurde.
- Die Aktivität ist ein Dot-Walking zu Daten in zugehörigen Tabellenfeldern, wie z. B. current.opened_by.department.manager, und weist einen fehlenden oder ungültigen Genehmigungsbenutzer oder eine ungültige Genehmigungsgruppe auf.
- Die Business Rule für die Tabelle, die dem Workflow zugeordnet ist, ist ungültig.

So korrigieren Sie eine fehlende Genehmigungsaktivität:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Live-Workflows** > **Alle Kontexte**an.
2. Klicken Sie auf das Datum und die Uhrzeit in der Spalte **Gestartet** für den Workflow, der die Genehmigungsaktivitäten falsch verarbeitet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie in **Zugehörige Links** auf **Workflow anzeigen**.
4. Überprüfen Sie den ausgeführten Teil des Workflows, und führen Sie dann einen oder mehrere der folgenden Schritte aus:
   - Stellen Sie sicher, dass der Workflow nach der Genehmigung zur nächsten Aktivität übergegangen ist. Wenn ein Workflow nicht erfolgreich war, überprüfen Sie die Business Rules. Weitere Informationen finden Sie unter Debugging von Business-Regeln .
   - Zeigen Sie auf jede verarbeitete Genehmigungsaktivität, um Aktivitäten zu finden, bei denen der **Status Fertig** und das **Ergebnis Übersprungen** lautet.
5. Navigieren zu **Workflow** > **Workflow-Editor** und öffnen Sie den Workflow.
6. Doppelklicken Sie auf die übersprungene Genehmigungsaktivität.
7. Klicken Sie auf **Benutzer** oder **Gruppen**.
8. Weisen Sie der Genehmigungsaktivität einen aktiven Benutzer oder eine aktive Gruppe zu. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow-Fehlerbehandlung.

Variablen in Notify Workflow Aktivitäten verwenden

Bestimmte Notify Workflow Aktivitäten unterstützen den Austausch von Variablen für die Aussprache von Text für Anrufer.

Bei bestimmten Notify-Workflow-Aktivitäten können Sie zum Bestimmen des Aktivitätsverhaltens Variablen verwenden, wie jene aus dem Workflow-Scratchpad. Jede Aktivität unterstützt maximal 20 Variablen. Die folgenden Aktivitäten ermöglichen den Austausch von Variablen.

Aktivität	Notizen
Sagen	Unterstützt den Austausch von Variablen nur im Feld **Text**.
Eingabe	Unterstützt den Austausch von Variablen nur im Feld **Text**.
Wiedergabe	Unterstützt den Austausch von Variablen nur im Feld **URL**.
Anruf weiterleiten	Unterstützt den Austausch von Variablen nur im Feld **Telefonnummer**.

Scratchpad-Variablen

Sie können Variablen über das Workflow-Scratchpad oder das Aktivitäts-Scratchpad mit der Syntax ${variable_name} aufrufen. Sie müssen weder workflow.scratchpad noch activity.scratchpad vor dem Variablennamen angeben. Beispiel: Um die Variable `activity.scratchpad.langCode = 'de-DE'` zu verwenden, rufen Sie ${langCode} in der Aktivität auf. Wenn das Scratchpad die angegebene Variable nicht enthält, wird die Variable zu einem leeren Wert ausgewertet.

Sie können Werte von Objekten im Scratchpad im Format ${object.value} abrufen. Beispiel: Sie können den Namen eines Benutzerobjekts abrufen, wie `workflow.scratchpad.user = {name: 'max.mustermann'}`, indem Sie den ${user.name} aufrufen.

Die digitale Variable

Die Aktivität **Eingabe** macht die Variable ${digit} verfügbar. Verwenden Sie diese Variable in jeder von der Aktivität dargestellten Bedingung. Die dem Benutzer gesagte Zahl wird automatisch durch jede Bedingung bestimmt. Wenn der Anrufer auf diese Nummer drückt, durchläuft die Aktivität diese Bedingung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mehrere Timer-Aktivitäten in einem Workflow verwenden

Workflow-Timer-Aktivitäten speichern Daten unabhängig voneinander in einem aktivitätsspezifischen Scratchpad.

Zuvor haben alle Timer-Aktivitäten in einem Workflow auf ein einzelnes, gemeinsames Scratchpad zugegriffen. Das kann zu Konflikten führen, wenn mehrere Timer-Aktivitäten zu einem Workflow hinzugefügt werden.

Einträge für Timer-Scratchpads enthalten diese Werte:

- workflow.scratchpad.endTime
- workflow.scratchpad.realStartTime
- workflow.scratchpad.retroactiveSecsLeft

Zugehörige Informationen

Timer-Workflow-Aktivitäten

Benutzerdefinierte Workflow-Aktivitäten veröffentlichen

Wenn ein Benutzer eine benutzerdefinierte Aktivität erstellt und dann speichert oder absendet, wird diese Aktivität auf den Registerkarten **Benutzerdefiniert** und **Pakete** der Designer-Palette angezeigt, ist jedoch nur für den Benutzer sichtbar, der sie erstellt hat.

Wenn die Konfiguration abgeschlossen ist, klickt der Benutzer auf **Veröffentlichen**, wodurch die Aktivität für andere Benutzer in der Instanz zugänglich wird, denen die Rolle „workflow_admin“ oder „activity_creator“ zugewiesen ist. Veröffentlichte Aktivitäten können in den ServiceNow Store hochgeladen, zu Workflows hinzugefügt und von jedem Benutzer mit den entsprechenden Rollen bearbeitet werden.

Um eine veröffentlichte Aktivität zu bearbeiten, klicken Sie auf **Auschecken**. Wenn eine Aktivität von einem Benutzer ausgecheckt ist, kann nur dieser Benutzer sie ändern. Die Felder einer ausgecheckten Aktivität sind für alle anderen Benutzer schreibgeschützt. Wenn die ausgecheckte Aktivität erfolgreich geändert wurde, veröffentlicht der Benutzer sie erneut. Das System fügt der Registerkarte „Benutzerdefiniert“ in der Workflow-Editor-Palette eine neue Version dieser Aktivität hinzu.

Hinweis:
Von Ihnen erstellte und veröffentlichte Aktivitäten sind nur dann auf der Registerkarte *Pakete* sichtbar, wenn sie im aktuellen Anwendungsbereich erstellt wurden.

Gesperrte Versionen

Probleme können auftreten, wenn eine Aktivitätsversion von einem Benutzer ausgecheckt wurde und nicht wieder eingecheckt wird, beispielsweise wenn der Benutzer krank ist oder das Unternehmen verlässt. Eine Aktivität mit diesem Status kann nicht zur Aktualisierung ausgecheckt werden.

Ein Benutzer mit der Rolle „admin“ kann eine gesperrte Aktivität auf einen veröffentlichten Status zurücksetzen. Der Administrator öffnet die gesperrte Aktivität über die Registerkarte **Benutzerdefiniert** des Workflow-Editors, wählt die ausgecheckte Version aus und wählt **Checkout erzwingen** und dann **Veröffentlichen** aus.

Workflow -Aktivitäten anheften

Workflow-Administratoren können eine benutzerdefinierte Aktivität *anheften*, um zu verhindern, dass das System diese Aktivität automatisch aktualisiert, wenn eine neue Version aus dem ServiceNow Store heruntergeladen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können einzelne Aktivitäten anheften oder lösen oder das Anheften in Workflow-Eigenschaften festlegen, das die für alle Aktivitäten in diesem Workflow verwendeten Versionen steuert. Dies kann dazu führen, dass zwei Workflows unterschiedliche Versionen derselben Aktivität verwenden.

Hinweis:
Das Anheften und Lösen von Aktivitäten gilt nur für die benutzerdefinierten Aktivitäten, die aus dem ServiceNow Store heruntergeladen werden; es gilt nicht für neu veröffentlichte Aktivitätsdefinitionen, die lokal in Ihrer Instanz erstellt werden. Um diese lokal aktualisierten benutzerdefinierten Aktivitäten nutzen zu können, müssen Sie Ihren Workflow auschecken und die Aktivitäten manuell hinzufügen.

RaptorDB

RaptorDB, die neue ServiceNow -Datenbank, optimiert die Arbeitsauslastung von Now Platform, sodass Ihr Unternehmen mehr Benutzer, Workflows und Daten auf einer einzigen Plattform unterstützen kann.

RaptorDB wird die Kernservices, Anwendungen und Daten von Now Platform unterstützen.

Vorteile

Mit RaptorDBprofitiert Ihr Unternehmen von den Vorteilen von Datenbankfunktionen, die sich im Besitz von ServiceNowbefinden und von ihr verwaltet werden sowie für Anwendungen und Arbeitsauslastungen von [ServiceNow optimiert sind. Dies ermöglicht Ihrem Unternehmen, die Nutzung von Now Platform im Laufe der Zeit erfolgreich zu erweitern.

RaptorDB Professional erschließt zusätzliche Funktionen und verbessert die Leistung, sodass Ihr Unternehmen noch mehr mit ServiceNowerreichen kann.

RaptorDB Standard und RaptorDB Professional

RaptorDB Standard ist die primäre Standarddatenbank für den Zielstatus. Sie wurde entwickelt, um verbesserte Skalierungs- und Leistungsfähigkeiten für Now Platform -Arbeitsauslastungen und -Abfragen bereitzustellen.

Wenn Ihre Organisation für die Unterstützung von Now Platform Anwendungsfällen für generative KI und maschinelle Daten sowie für Benutzerwachstum, Anwendungen, Arbeitsauslastungen und Analysen eine extrem skalierbare und hochleistungsfähige Lösung anstrebt, sollten Sie RaptorDB Professionalnutzen. RaptorDB Professional ist eine lizenzierte Datenbank. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Account-Team.

Funktionsvergleich vonRaptorDB Standard und RaptorDB Professional .

Funktion	RaptorDB Standard	RaptorDB Professional
Optimiert für ServiceNow Arbeitsauslastungen	Ja	Ja
Verbesserte Antwortzeit	Ja	Ja
Hochskalierbare Leistung und Skalierbarkeit	Nein	Ja
Erweiterte Analytics mit integriertem Spaltenspeicher	Nein	Ja
Erweiterte Unterstützung für Instanztopologie	Nein	Ja

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ATF Test Generator und Cloud Runner

ATF Test Generator und Cloud Runner ist ein Tool, mit dem Sie die Fähigkeit von ServiceNow nutzen können, auf intelligente Weise Regressionstests für eine bestimmte Instanz zu generieren.

Übersicht über ATF Test Generator und Cloud Runner

Der Testgenerator erstellt auf intelligente Weise Tests, indem er das Instanzverhalten und die Workflows analysiert. Der ATF-Testgenerator ist in das vorhandene ATF-Framework integriert und bietet eine nahtlose Anwender-Experience. Sie haben auch die Möglichkeit, diese Tests mit Cloud Runner von ServiceNow auszuführen, der ATF-Tests in einem von ServiceNow gehosteten Headless-Browser ausführt.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Ihre Instanz ein ADCv2-Lastenausgleichsmodul verwendet. Weitere Informationen finden Sie im Wissensartikel zur ADCv2-Migration. Wenn Ihre Instanz das ADCv2-Lastenausgleichsmodul nicht verwendet, wenden Sie sich an den Now Support. Beachten Sie, dass mLTS automatisch aktiviert wird und einen rollierenden Neustart der Anwendungsknoten verursacht. Weitere Informationen finden Sie in KB1639216.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Betreiben
Erfahren Sie mehr über ATF Test Generator und Cloud Runner	Richten Sie den Cloud-Anwender ein	Generieren Sie die Tests

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Referenz	
Führen Sie den Test mit Cloud Runner aus	Erfahren Sie mehr über verschiedene Informationen über die App	

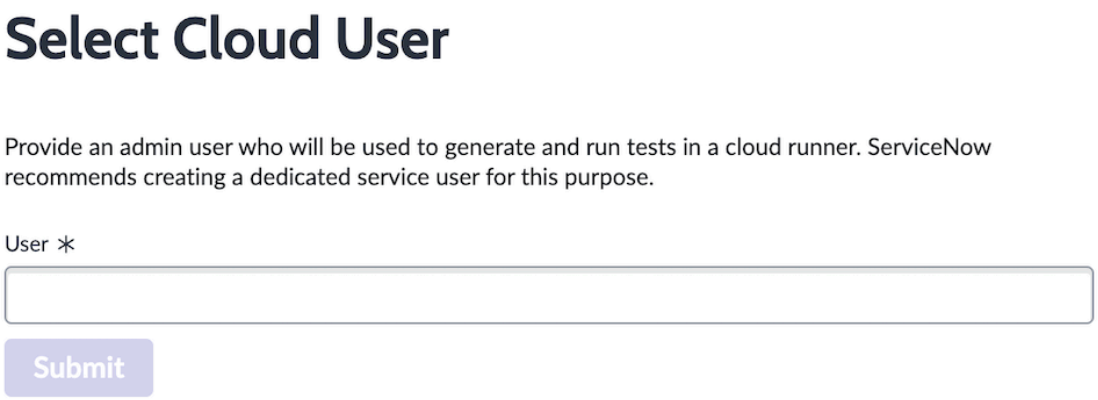
ATF Test Generator und Cloud Runner – Übersicht

Verwenden Sie die Anwendung ATF Test Generator und Cloud Runner, um Tests abhängig vom Instanzverhalten und von Workflows zu generieren. Sie können die generierten Tests auch mit der Option Cloud Runner ausführen.

Dies sind die Hauptmodule in der Anwendung.

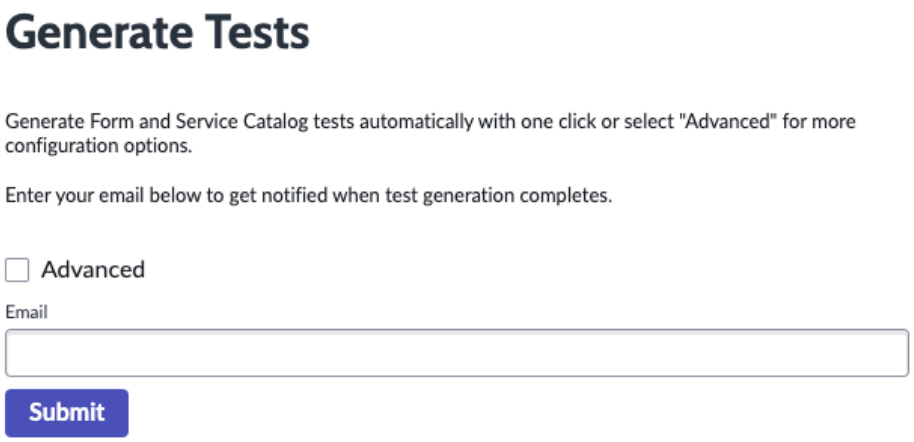
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Cloud-Anwender auswählen: Anmeldeinformationen für Cloud Runner-Anwender



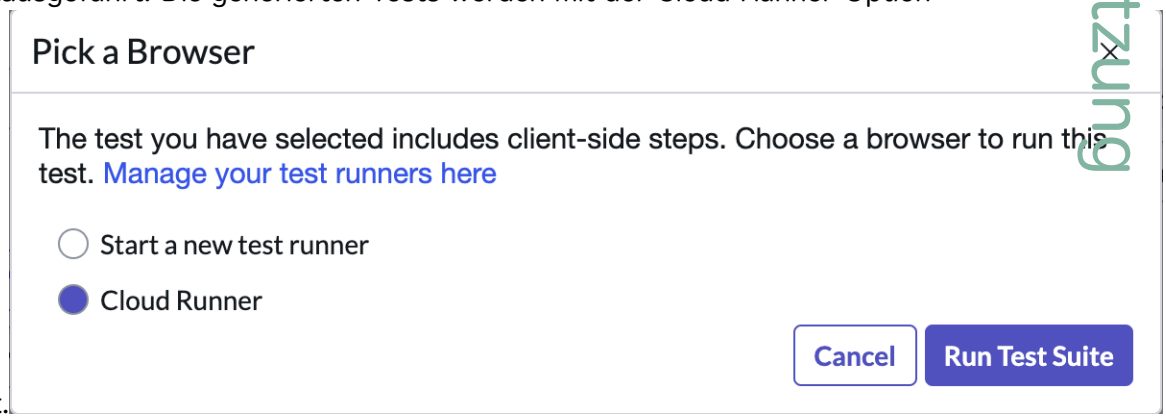
einrichten.

- Tests generieren: Tests und Test-Suites werden automatisch generiert, um in Cloud Runner ausgeführt zu



werden.

- Tests werdenausgeführt: Die generierten Tests werden mit der Cloud Runner-Option



ausgeführt.

Hinweis:
Dieses Dialogfeld ist sichtbar, wenn Sie versuchen, einen ATF-Test oder eine ATF-Suite auszuführen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Cloud-Anwender einrichten

Legen Sie die Anmeldeinformationen für den Cloud-Benutzer so fest, dass Tests generiert und ausgeführt werden können. Dies ist ein einmaliges Setup, nachdem der Administrator die Anwendung installiert hat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Automated Test Framework (ATF)** > **Administration** > **Cloud-Anwender auswählen**an.

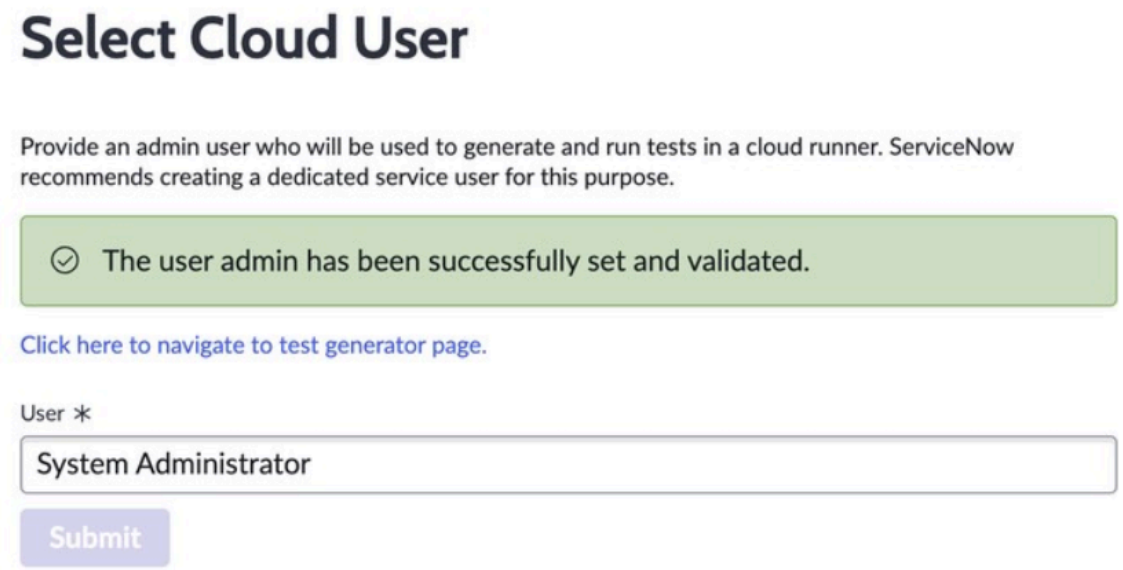
   Hinweis:
   Das Modul **„Cloud-Benutzer** auswählen“ ist nur für Administratoren sichtbar. Selbst ein ATF-Testadministrator kann nicht auf das Modul „ **Cloud-Benutzer** auswählen“ zugreifen.

2. Wählen Sie einen Administratoranwender aus der Liste aus.

   Hinweis:
   Auch wenn Sie Administrator sind, wird empfohlen, einen dedizierten Administratoranwender auszuwählen.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

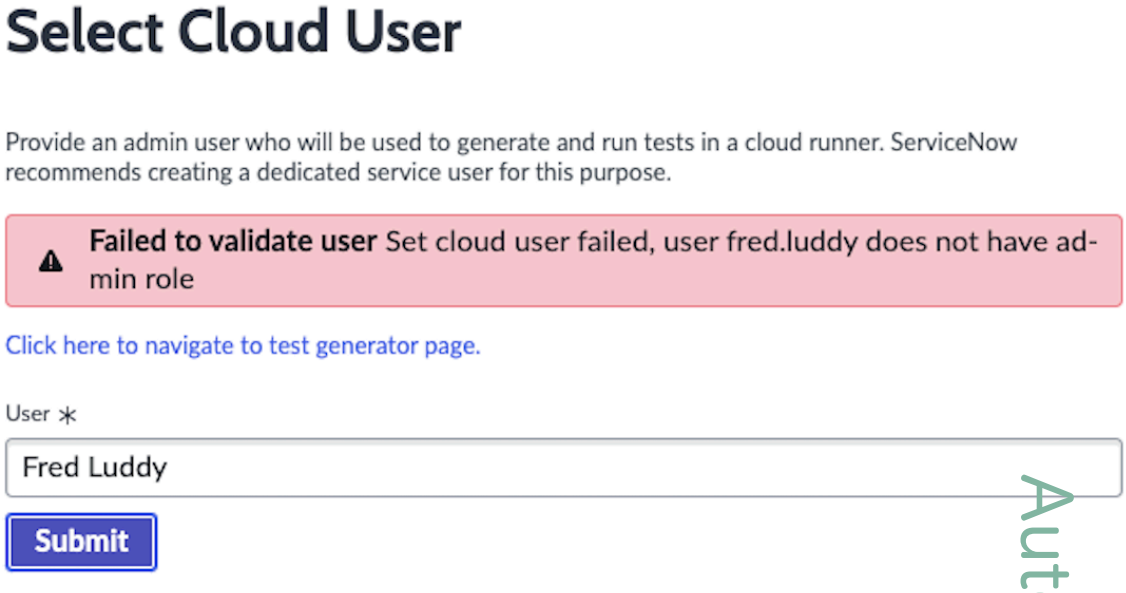
   Wenn der Administratoranwender erfolgreich ausgewählt wurde, wird die folgende Meldung angezeigt:



   Wenn der ausgewählte Benutzer kein Administrator ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Die folgende Meldung ist ein Beispiel für eine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

der möglichen Fehlermeldungen. Die Fehlermeldungen variieren je nach



Fehlerursache.

Die Auswahl eines Cloud-Benutzers kann aus folgenden Gründen fehlschlagen:

- Anwender wurde nicht gefunden
- Anwender ist inaktiv
- Anwender ist ausgesperrt
- Anwender benötigt eine Passwortzurücksetzung
- Anwender hat keine Administratorrolle
- Der Benutzer hat schreibgeschützten Zugriff
- Der Benutzer hat nur Zugriff auf Webservices

Hinweis:
Das Auswählen eines Administratoranwenders kann einige Zeit dauern, da versucht wird, einen Cloud-Browser zu starten und sich dann beim ausgewählten Anwender anzumelden.

Die Tests werden generiert

Generieren Sie Tests automatisch, indem Sie die Anwendung ServiceNow Test Generation and Cloud Runner nutzen. Sie können diese Tests auch mit einem Klick auf eine Schaltfläche ausführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

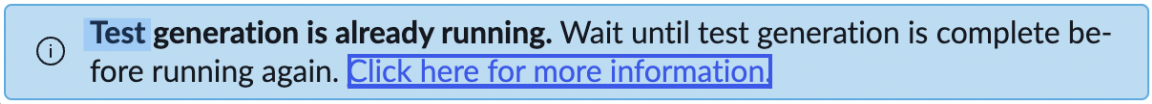
1. Navigieren zu **Alle** > **Automated Test Framework (ATF)** > **Administration** > **Testgenerator**an. Wenn Sie sich im Modul **Cloud-Anwender** auswählen befinden und den Administratorbenutzer eingerichtet haben, klicken Sie auf Klicken **Sie hier, um zur Seite des Testgenerators zu navigieren**.

Hinweis:
Das Modul **„Tests generieren“** ist nur für Administratoren sichtbar. Selbst ein ATF-Testadministrator kann nicht auf das Modul „ **Cloud-Benutzer** auswählen“ zugreifen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn bereits eine Testgenerierung ausgeführt wird, wird die folgende Meldung angezeigt.

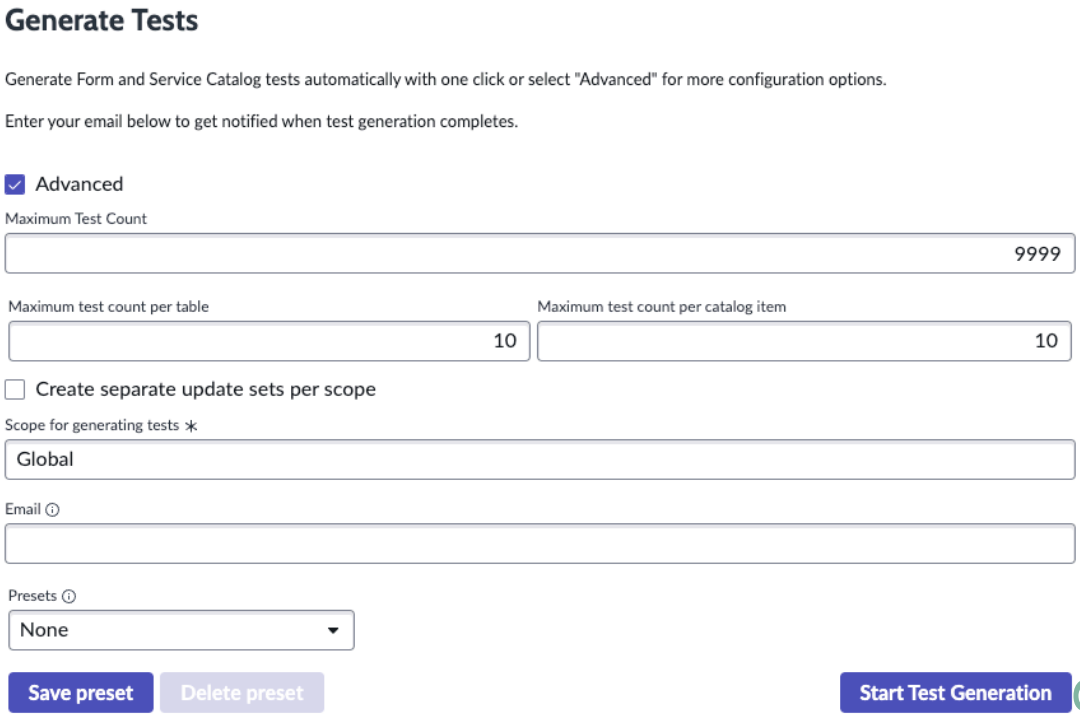


Hinweis:
Sie können nicht mehr als einen Testgenerierungsprozess gleichzeitig starten, er wird jedoch zur späteren Ausführung in die Warteschlange gestellt.

2. **Wahlweise:** Wenn Sie den aktuell ausgeführten Test und die Warteschlange sehen möchten, navigieren Sie zu **Automated Test Framework (ATF)** > **Administration** > **Browser-Orchestrationswarteschlange**an.
Die Liste der Browser-Orchestrationswarteschlangen wird angezeigt.

Hinweis:
Sie können den Fortschritt und Status der einzelnen Testgenerierungen und Testausführungen in der Liste anzeigen.

3. Wählen Sie eine von zwei Möglichkeiten aus, um Tests zu generieren.



- Wenn **Erweitert**nicht ausgewählt wird: Generiert standardmäßig Tests für jede Tabelle
- Durch Auswahl von „ **Erweitert**: Option“ wird eine bestimmte Tabelle zum Generieren von Tests angegeben
  - Maximale Testanzahl: Obergrenze für die Anzahl der generierten Tests.
  - Maximale Testanzahl pro Tabelle: Obergrenze für die Testanzahl für jede Tabelle
  - Maximale Testanzahl pro Katalogelement: Maximale Anzahl generierter Tests pro Servicekatalogelement, standardmäßig maximal 10. Sie können die Anzahl der generierten Tests pro Servicekatalogelement ändern
  - Separate Update-Sätze pro Bereich erstellen: Option zum Erstellen eines separaten Update-Satzes für jeden Bereich

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Bereich für die Generierung von Tests: Möglichkeit, die Tabellen in separaten Update-Sätzen für verschiedene Bereiche zu haben. Beispielsweise sammelt der Generator Informationen über den Bereich der Tabellen und speichert die Tests dann in einem separaten Update Set für jeden Bereich

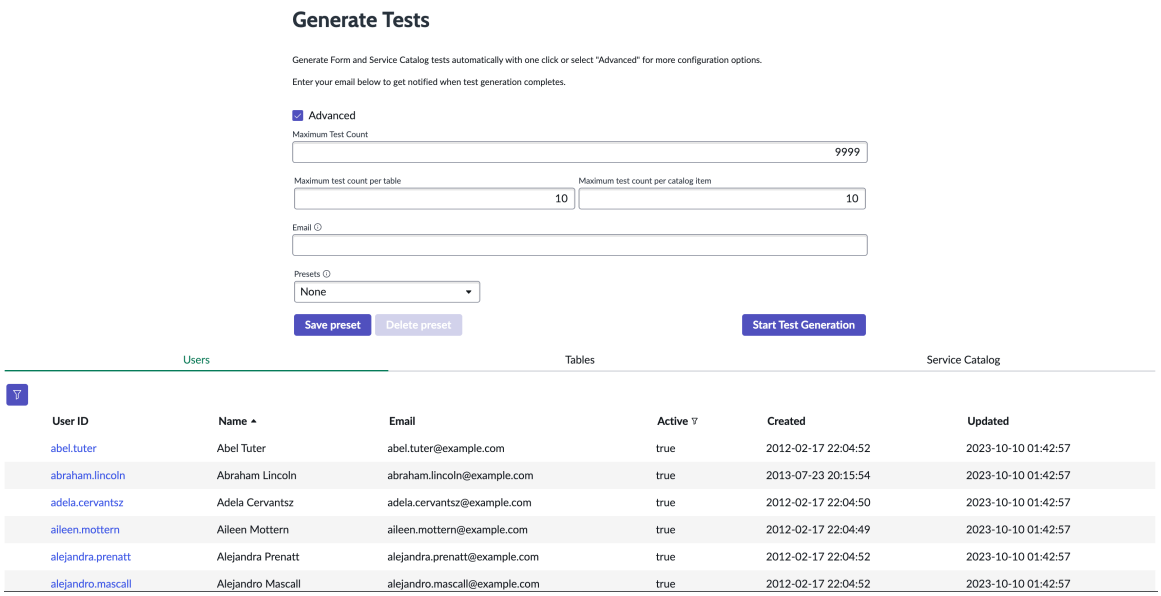
  Hinweis:
  Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn das Feld **Separate Update-Sätze pro Bereich erstellen** nicht ausgewählt ist. Sie können dann den Umfang für die generierten Tests auswählen. Der Standardbereich ist „Global“.

- E-Mail: E-Mail-Adresse des Anwenders, der Benachrichtigungen über die Zusammenfassung der Testgenerierung erhalten soll
- Voreinstellungen: Anzahl der von der Anwendersteuerung generierten Tests pro Servicekatalogelement. Die maximale Standardanzahl ist 10.

Hinweis:
Da der Testgenerierungsprozess zeitaufwändig ist, überprüfen Sie regelmäßig Ihre E-Mail-Adresse, um Informationen zur Testgenerierung zu erhalten.

4. **Wahlweise:** Wählen **Sie Voreinstellung speichern** aus, um die voreingestellten Filterbedingungen zu implementieren.
   Sie können eine Voreinstellung auch löschen, indem Sie **Voreinstellung**löschen auswählen. Alle -Administratoren, die auf das Modul **„Tests generieren“** zugreifen können, können die Aktualisierung im Feld **„Voreinstellungen“** anzeigen.

   Hinweis:
   Sie können die Standardvoreinstellung „ **Keine** “ nicht löschen. Es wurden Beispielvoreinstellungen bereitgestellt, die bearbeitet werden können.

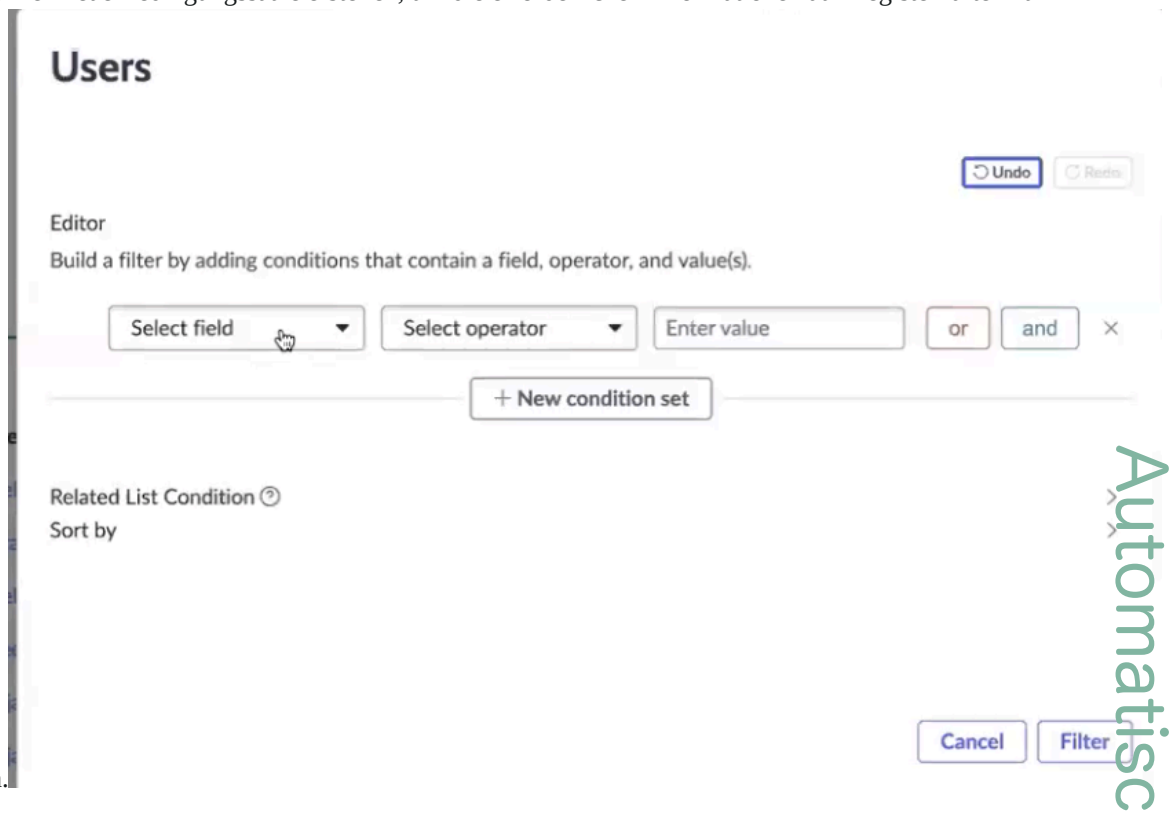


Abhängig von der durch die voreingestellten Werte erstellten Abfrage geben die folgenden Registerkarten bestimmte Daten zurück.

- Anwender
- Tabellen
- Servicekatalog

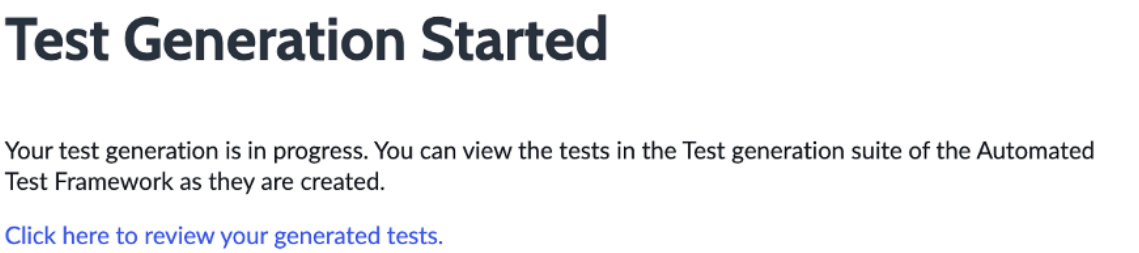
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können neue Bedingungssätze erstellen, um die erforderlichen Informationen auf Registerkarten zu



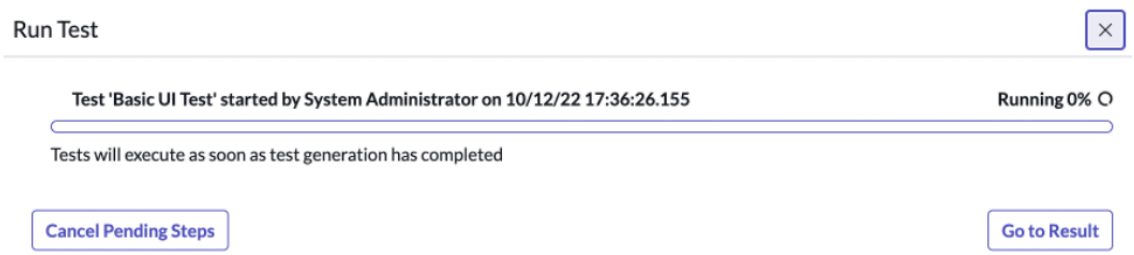
filtern.

5. Wählen Sie Testgenerierung **starten aus**.
Die Seite Testgenerierung gestartet wird angezeigt.



Wenn Sie einen Test oder eine Suite ausführen, während die Testgenerierung ausgeführt wird, wird eine der folgenden Meldungen angezeigt.

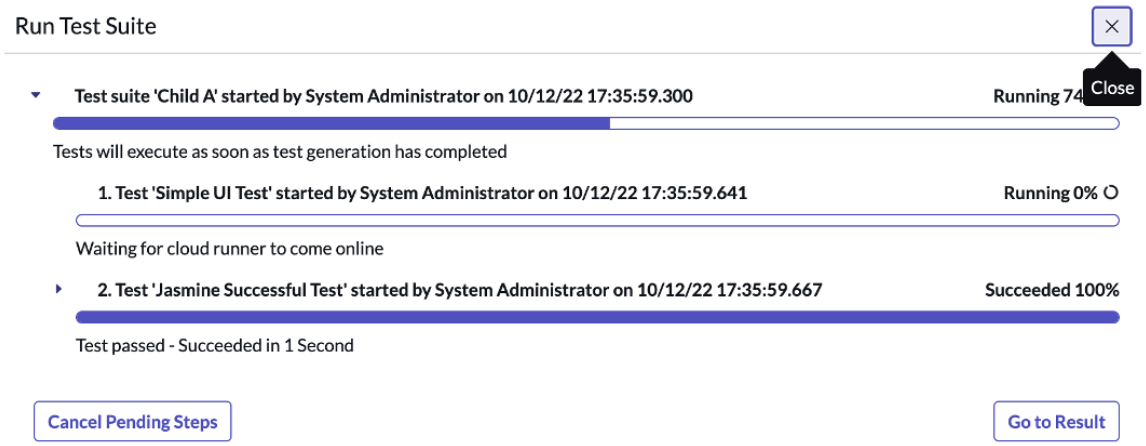
- Für Testausführung



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Für Suite-Ausführung



6. Wechseln Sie zu Suites, um die generierten Tests anzuzeigen.
   Eine Liste der Test-Suites wird angezeigt.

   Hinweis:
   Die Tests werden angezeigt, während sie generiert werden. Es wird empfohlen, die generierten Tests oder die Test-Suite nicht auszuführen, wenn die Testgenerierung noch ausgeführt wird.

7. Wählen Sie die Suite „ **ATF Generierte Suite** “ aus.

   Hinweis:
   Es unterstützt nur die grundlegenden Formulare und Servertestschritte.

   Sie können jetzt die Eigenschaft `sn_atf_tg.generation.create_separate_update_set` auf False festlegen, wenn Sie nicht bei jeder Testgenerierung eine aktualisierte Suite erhalten möchten. Die aktualisierten Datensätze, die während der Testgenerierung erstellt wurden, werden in der Suite erfasst, die der Benutzer derzeit ausgewählt hat. Der Standardwert ist auf true festgelegt, und nach jeder Testgenerierung wird eine aktualisierte Suite generiert.

   Eine Liste der Tests innerhalb der ausgewählten Suite wird angezeigt. Nur die erfolgreichen Tests werden in dieser Suite angezeigt.

8. **Wahlweise:** Wählen Sie die generierte Suite aus, und scrollen Sie nach unten zur zugehörigen Liste „Tests“, wenn Sie die generierten automatisierten Tests mit dem Datensatzersteller oder dem Servicekatalog anzeigen möchten.
   In den erstellten automatisierten Tests können Sie alle Benutzer anzeigen, die diesen Datensatz oder Incident verwendet haben. Obwohl die Testschritte hier den anderen Testschritten ähneln, wird die anfängliche Validierung für die Felder im Formular durchgeführt. Außerdem wird für jedes Pflichtfeld ein Wert basierend auf den Beispieldaten festgelegt. Es wird auch nach jedem obligatorischen Schritt validiert. Nach der Übermittlung erfolgt eine abschließende Validierung des Datensatzes.

Testet die Generierung für den Servicekatalog-Flow und die Flow-Logik

Verwenden Sie die Store-Anwendung ATF Test Generator und Cloud Runner, um automatisch Tests zu generieren, die einen ServiceNow-Flow für den Servicekatalog steuern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Store App ATF Test Generator und Cloud Runner unterstützen jetzt standardmäßig die automatische Generierung der Tests und Testschritte für Flows und Flow-Logiken für den Servicekatalog.

Es gibt 3 Systemeigenschaften, von denen der Prozess zum Generieren von Tests für Flows für den Servicekatalog abhängt:

- sn_atf_tg.enable_flow_generation: Bei Festlegung auf „wahr“ werden nur die Flow-Generierungsschritte generiert. Der Standardwert ist „true“.
- sn_atf_tg.unsupported_flow: Für die angegebene Flow-Sys-ID werden keine Schritte generiert. Sie können mehrere Flow-Namen durch Kommas getrennt angeben
- sn_atf_tg.unsupported_flow_logic: Es werden keine Schritte für die genannte Flow-Logik generiert. Sie können mehrere Flow-Logiknamen durch Kommas getrennt angeben

Hinweis:
Wenn ein Servicekatalogelement einen Flow oder eine Flow-Logik enthält, generieren Sie die Testschritte für Flows, nachdem die Datensatzvalidierung und die Datensatzabfrageschritte ausgeführt wurden. Ein Flow oder eine Flow-Logik kann mehrere Tests und Testschritte aufweisen.

Alle Schritte sind serverseitige Schritte, und der Flow beginnt mit einer Protokollnachricht und endet mit einer Protokollnachricht. Die Protokolle werden vor allen Aktionen hinzugefügt, um Sie über die Aktionen zu informieren, die im Flow ausgeführt werden.

Die Tests werden mit Cloud Runner ausgeführt

Führen Sie die generierte Test-Suite mit der Cloud Runner-Browseroption aus.

Vorbereitungen

Hinweis:
ATF-Testdaten befinden sich vorübergehend in der Browsersitzung und werden in unserem ServiceNow-Rechenzentrum gespeichert. Testdaten werden entfernt, nachdem alle Testausführungen abgeschlossen wurden.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Automated Test Framework (ATF)** > **Suites** > **Generierte ATF-Suite**an.

   Hinweis:
   Sie können auch einen einzelnen Test ausführen. Navigieren zu **Alle** > **Automated Test Framework (ATF)** > **Tests**an.

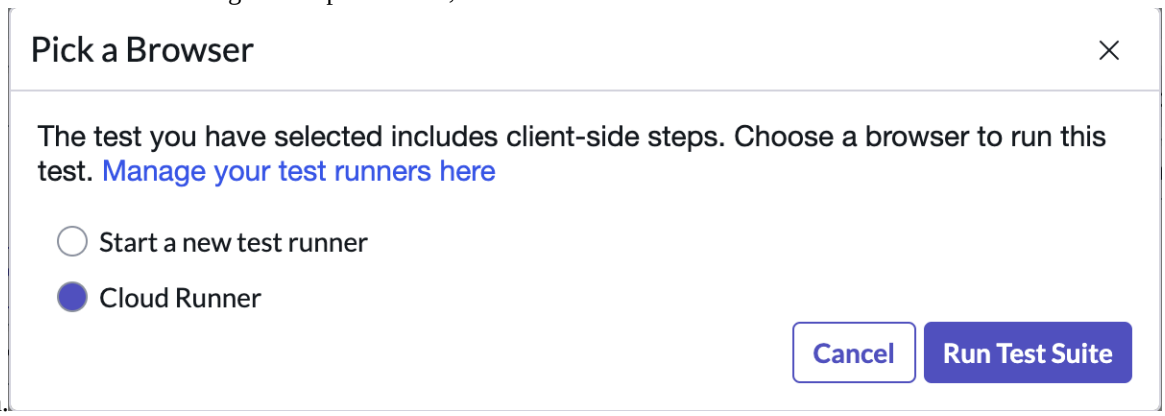
2. Wählen **Sie Test-Suite** ausführen aus, um die ausgewählte Suite auszuführen.

   Hinweis:
   Sie können auch einen einzelnen Test mit der Cloud Runner-Browseroption ausführen.

   Das Dialogfeld „Browser auswählen“ wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie eine der beiden verfügbaren Optionen aus, um die Test-Suite auszuführen.



   - Neuen Test Runner starten: Führt den Test durch Starten einer neuen Registerkarte aus
   - Cloud Runner: Führt den Test in der Cloud aus

   Hinweis:
   Als Administratorbenutzer können Sie die Option „Cloud Runner“ im Dialogfeld „Browser auswählen“ ausblenden, indem Sie atf_cloud_runner.funk_visible auf „falsch“ setzen. Diese Eigenschaft ist standardmäßig auf „true“ festgelegt.

Hinweis:
Wenn Sie eine Test-Suite mit Cloud Runner ausführen, werden alle Tests innerhalb der Suite parallel ausgeführt. Weitere Informationen finden Sie unter Parallele Tests mit Cloud Runner. Die Reihenfolge, in der die Tests in einer Suite ausgeführt werden, ist zufällig. Die Parallel-Suites ignorieren die Ausführungsreihenfolge und den Abbruch bei Fehler.

4. Wählen Sie im Dialogfeld die Option **Test-Suite** ausführen aus, nachdem Sie den Browser ausgewählt haben.

   Hinweis:
   Die Anzahl der Cloud Runner, die gleichzeitig verwendet werden können, beträgt standardmäßig zwei. Sie haben auch die Möglichkeit, fünf weitere Cloud Runner zu erwerben.

   Die Ausführung der Tests wird im Hintergrund fortgesetzt, auch wenn Sie den Fortschrittsbalken schließen.

5. **Wahlweise:** Wählen **Sie Zu Ergebnis wechseln,** wenn Sie die Ergebnisse der Testausführung überprüfen möchten.

Parallele Tests mit Cloud Runner

Parallele Tests mit Cloud Runner beinhalten die parallele Ausführung von Tests innerhalb einer Suite.

Das parallele Testen der Tests in einer einzelnen Suite beginnt, sobald Sie die Suite ausführen. Wenn Sie eine Suite mit Cloud Runner ausführen, werden alle Tests in der Suite parallel ausgeführt, die Ausführungsreihenfolge ignoriert und bei einem Fehler abgebrochen. Parallele Tests mit Cloud Runner unterscheiden sich von parallelen Tests ohne Cloud Runner.

Hinweis:
Parallele Tests ohne Cloud Runner beinhalten die parallele Ausführung von mehr als 1 Suite.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Planen der Testausführung

Verwenden Sie Zeitpläne und nächtliche Ausführungen, um Tests und Test-Suites in der Cloud-Infrastruktur von ServiceNow auszuführen und so die ATF-Testausführungen vollständig zu automatisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Automated Test Framework (ATF)** > **Zeitpläne**an.
   Die Seite Suite Schedules (Suite-Zeitpläne) wird angezeigt.
2. Wählen Sie **Neu** aus, um eine neue Zeitplanausführung zu erstellen.
   Der Datensatz „Suite Schedule“ wird angezeigt.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Felder	Beschreibung
Name	Name der Zeitplanausführung.
Aktiv	Option zum Aktivieren der geplanten Ausführung.
Anwendung	Anwendung, für die der Zeitplan ausgeführt wird.
Ausführen	Häufigkeit, mit der die geplante Ausführung ausgeführt werden soll
Zeit	Genauer Zeitpunkt, zu dem die Ausführung des Tests geplant wurde
In der Cloud ausführen	Option zum Ausführen der geplanten Ausführung in Cloud Runner. Der Standardwert für neue Zeitpläne ist true. **Hinweis:** Der Wert ist für alle vorhandenen Zeitplanausführungen Falsch.

4. Wählen Sie **Speichern**.
5. **Wahlweise:** Fügen Sie bei Bedarf untergeordnete Tests hinzu.

   Hinweis:
   Wenn Sie den Browsernamen für den untergeordneten Test ändern, wird er weiterhin in Cloud Runner ausgeführt.

6. Wählen Sie **Jetzt** ausführen aus, um die Suite auszuführen.

ATF Test Generator und Cloud Runner – Referenz

Referenzinformationen für ATF Test Generator und Cloud Runner.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einträge im BOQ-Formular protokollieren

Debuggen Sie Fehler, oder verfolgen Sie kritische Transaktionen während der Ausführung der Test-Suites, des Setups des Cloud Runner oder des Generierens der Tests, indem Sie sich die Protokolleinträge im BOQ-Formular ansehen.

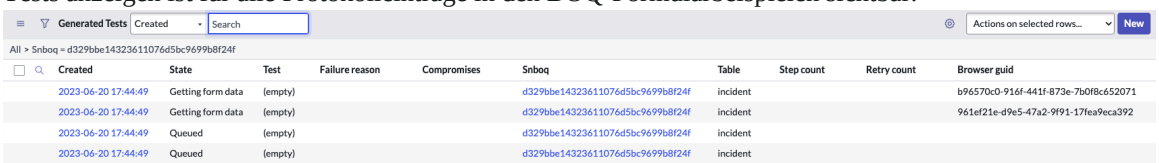
Sie können jetzt wichtige Protokolleinträge im BOQ-Formular anzeigen. Wenn Sie zur BOQ-Tabelle wechseln, wird die Liste der Aufträge angezeigt. Wenn Sie einen der Aufträge eingeben, werden einige spezifische Auftragsprotokolleinträge angezeigt.

Im Folgenden finden Sie einige Beispiele für Protokolleinträge im BOQ-Formular zur Testausführung.

- Erfolgreiche Testausführung

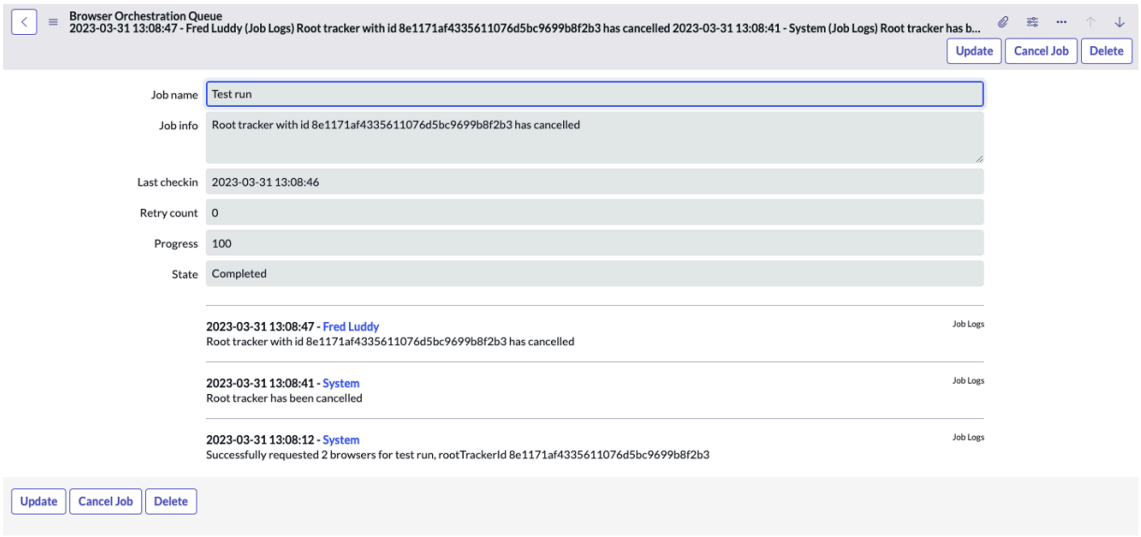
Hinweis:

Wählen Sie den zugehörigen Link Generierte Tests anzeigen aus, um die automatisierten Tests anzuzeigen. Die Liste der generierten Tests wird angezeigt und kann nicht bearbeitet werden. Sie können auch den Status und die Gründe für das Fehlschlagen der Tests in der Liste anzeigen. Der zugehörige Link Generierte Tests anzeigen ist für alle Protokolleinträge in den BOQ-Formularbeispielen sichtbar.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Testausführung wurde vom Anwender über den Stammtracker abgebrochen.



- Wenn BOQ und BOS auf einer Instanz erreichbar sind, wird die Anmeldung jedoch

umgeleitet.

Hinweis:

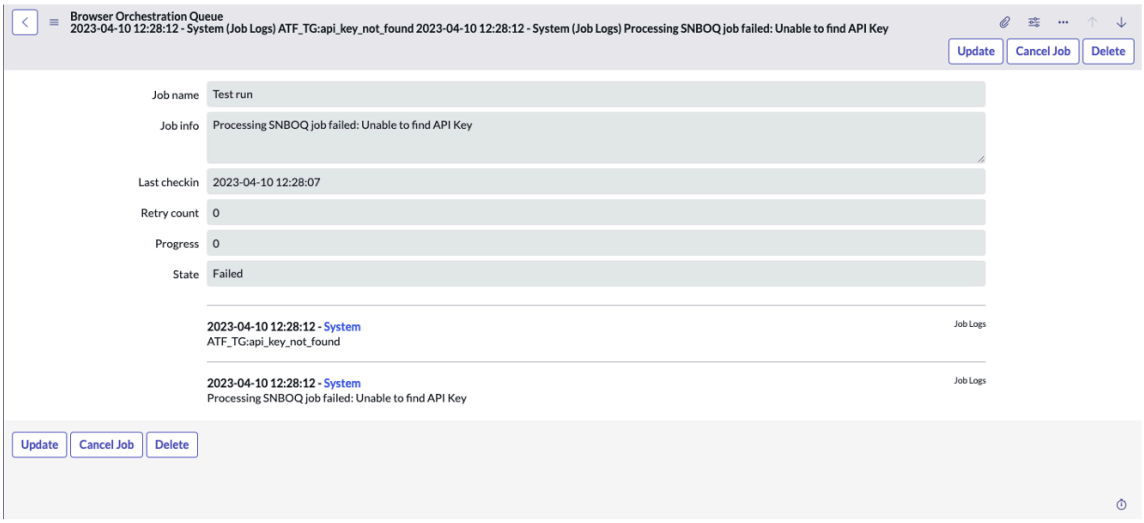
Dies kann passieren, wenn das ADCv2-Lastenausgleichsmodul der Instanz falsch konfiguriert ist und Sie über eine Anpassung verfügen, die den Datenverkehr über ein clientseitiges Skript umleitet.

(Das ADCv2-Lastenausgleichsmodul der Instanz ist falsch konfiguriert, der Kunde hat eine Anpassung, die den Datenverkehr über ein clientseitiges Skript umleitet usw.)

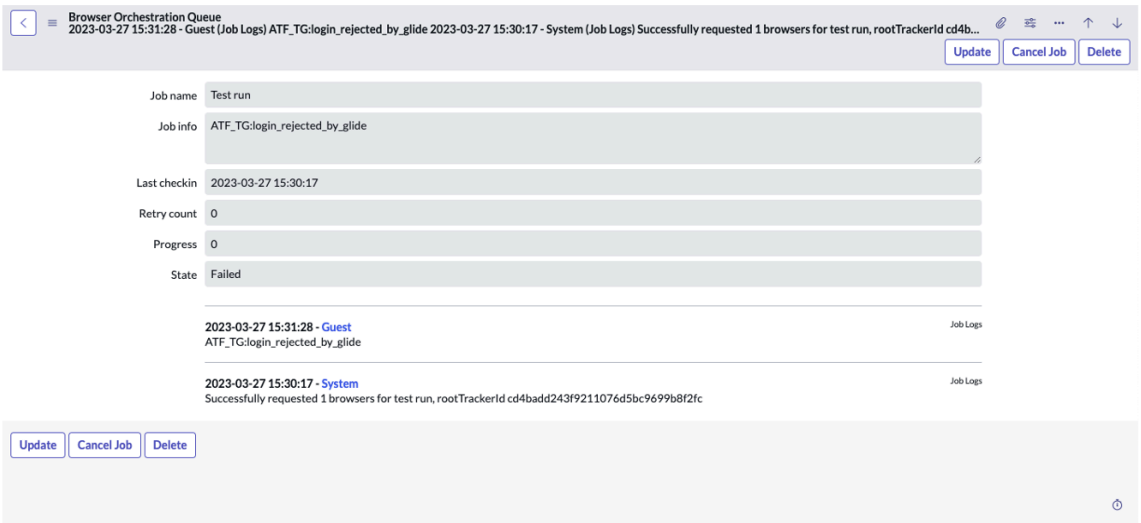
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ob Sie einen API-Schlüssel gelöscht haben, bevor der Auftrag an BOS/BOQ gesendet wird.



- Wenn sich das BOS aufgrund eines clientseitigen Skripts oder API-Schlüssels nicht bei einer Instanz anmelden kann, nachdem die Anforderung an BOS/BOQ gesendet wurde



usw.

ATF Test Generator und Cloud Runner Rollen

ATF Test Generator und Cloud Runner wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management , und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

Systemadministrator [admin]

Die Administratorrolle ist erforderlich, um auf die Store-Anwendung ATF Test Generator und Cloud Runner zuzugreifen und sie zu verwenden.

Enthält die Rollen

Hinweis:
Die -Module in der Store App sind nur für die Administratoren sichtbar. Selbst ein ATF-Testadministrator kann nicht darauf zugreifen. Es wird empfohlen, einen dedizierten Administratoranwender auszuwählen.

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Es wird empfohlen, einen dedizierten Administratoranwender auszuwählen, der die folgenden Bedingungen erfüllt:

- ist nicht gesperrt
- ist Aktiv
- ist nicht nur der Zugriff auf Webservices
- ist kein interner Integrationsbenutzer

HTTP-Antwortheader

Ein Antwortheader ist ein einfaches Name-Wert-Paar, das in einer HTTP-Antwort verwendet wird, um zusätzliche Informationen über den Seiteninhalt bereitzustellen oder wie der Client ihn verarbeiten soll.

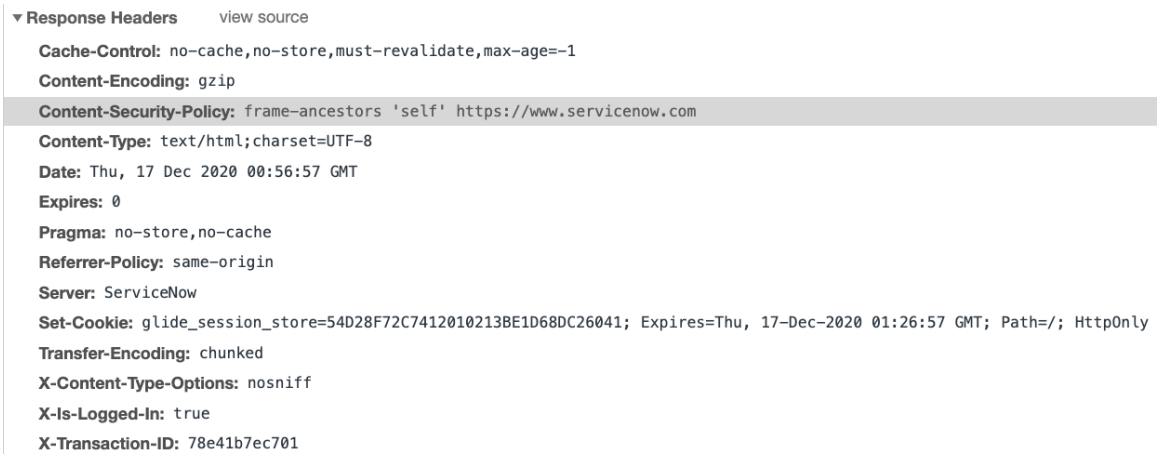
Sie können HTTP-Antwortheader für alle oder bestimmte Seitentypen konfigurieren, einschließlich Serviceportal, UI-Seite oder UX-Anwendungen. Die Möglichkeit, Antwortheader zu konfigurieren und zu übergeben, ermöglicht eine spezielle Verarbeitung des Seiteninhalts durch einen Client, in der Regel ein Browser.

Weitere Informationen dazu, was ein HTTP-Header ist und wie das Name-Wert-Paar für bestimmte HTTP-Antwortheader konfiguriert wird, finden Sie unter:https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/HTTP/Headers

Wenn Sie Antwortheader konfigurieren, müssen Sie sich die Definition für den HTTP-Header ansehen, um zu bestimmen, wie der Client den Seiteninhalt behandelt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Beispielsweise konfigurieren Sie einen HTTP-Header für eine bestimmte Seite oder alle Seiten mit einer Content-Security-Policy:frame-ancestors 'self' https://www.servicenow.com.
- Wenn Sie die Seite in einem Browser wie Chrome aufrufen, können Sie sie im Abschnitt „Antwort-Header“ der Chrome-Entwicklertools überprüfen.



Weitere Informationen darüber, wie Browser eine Seite mit Frame-Vorgängern behandeln, finden Sie unter https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/HTTP/Headers/Content-Security-Policy/frame-ancestors .

Warnung:
Gehen Sie bei der Verwendung von URLs mit anwenderdefinierten Name/Wert-Paaren mit Vorsicht vor, da dabei ein potenzielles Sicherheitsrisiko besteht. Der unterzeichnete Sicherheitszusatz zum Vertrag Now Platform enthält implizite Sicherheit. Sie können dies potenziell oder versehentlich überschreiben, wenn Sie in den resultierenden URLs anwenderdefinierte Name-Wert-Paare verwenden.

- Wenn Sie die Konfigurationsfunktionen für HTTP-Antwortheader vollständig deaktivieren möchten, legen Sie die Eigenschaft `glide.http.headers_config.enabled` auf **false**fest.
- Sobald Sie die Option auf „false“ festgelegt haben, verwendet Now Platform keine der Headerkonfigurationen, die Sie in der Tabelle „sys_response_header“ definiert haben.

Spezielle Behandlung des Headers „Content-Security-Policy:frame-ancestor“.

Normalerweise enthält Now Platform automatisch den Header „X-Frame-Options: SAMEORIGIN“.

- Die Verwendung dieses Headers wird in allen Arten von Browsern basierend auf der Einstellung der globalen Eigenschaft `glide.set_x_frame_options` unterstützt, die standardmäßig aktiviert ist.
- Wenn Sie eine Seite mit einem Content-Security-Policy:frame-ancestor 'self' URL1 URL2-Header konfigurieren, enthält Now Platform nicht automatisch den Header „X-Frame-Options: SAMEORIGIN“. Das Ausschließen verhindert eine Verwirrung des Browsers, da Content-Security-Policy: Frame-Vorgänger „self“ bereits einen ähnlichen Effekt hat.

Spezielle Behandlung von Content-Security-Policy: Frame-Vorgänger-Header für Internet Explorer

Mit dem Header Content-Security-Policy:frame-ancestor 'self' URL1 URL2 können Sie mehrere URL-Quellen konfigurieren, um die Seite aus einem iFrame einzubeziehen, der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

von einer Drittanbieterwebsite gerendert wird. Internet Explorer unterstützt diese Art von Header jedoch nicht.

- Stattdessen unterstützt Internet Explorer in diesem Header nur die Direktive „X-Frame-Options: ALLOW-FROM URL“ (ALLOW-FROM), obwohl die Einschränkung für eine einzelne Host-URL gilt.
- Wenn Sie den URL1 URL2-Header des Frame-Vorgängers „self“ konfigurieren und Internet Explorer verwendet wird, verwendet Now Platform stattdessen automatisch den Header X-Frame-Options: ALLOW-FROM URL (ALLOW-FROM).

Wenn die Internet Explorer-Anforderung den Referrer-URL-Header enthält:

- Es wird versucht, es mit den Host-URLs abzugleichen (nur URL-Format vom Typ „http://*.example.com“ mit Platzhaltern oder Platzhaltern), die im Header „Content-Security-Policy: Frame-ancestor 'self' URL1 URL2“ konfiguriert sind.
- Wenn eine Übereinstimmung vorliegt, fügen Sie die übereinstimmende URL als X-Frame-Options: ALLOW-FROM URL1 ein.
- Wenn kein Referrer-Header vorhanden ist, werden die ersten Host-URLs ohne Platzhalter verwendet, die im Header „Content-Security-Policy: Frame-ancestor 'self' URL1 URL2“ konfiguriert sind.

Hinweis:
Fügen Sie beim Konfigurieren von URLs keinen Schrägstrich am Ende der URL ein.

- Hier ein Beispiel für eine falsche Konfiguration, die mit dieser speziellen Verarbeitung möglicherweise nicht ordnungsgemäß funktioniert:
  - Name: Content-Security-Policy
  - Wert: Frame-Vorgänger „self“ https://microsoft.com/
- Verwenden Sie stattdessen die richtige Syntax:
  - Name: Content-Security-Policy
  - Wert: Frame-Vorgängerelemente „self“ https://microsoft.com

Zugehörige Informationen

Inhaltstyp für Anforderung und Antwort steuern

Cache-Steuerung – HTTP-Headerwert

Content-Security-Policy: Frame-Vorgänger 'self' URL1 URL2

X-Frame-Options: SAMEORIGIN

X-Frame-Optionen: ALLOW-FROM-URL

Konfigurieren Sie HTTP-Antwortheader

Konfigurieren Sie standardmäßige Name/Wert-Paare für HTTP-Antwortheader. Sie legen fest, ob die Konfiguration für alle Seiten oder nur für bestimmte Typen (Serviceportal, UI-Seite oder UX-Anwendungsdatensatz) gilt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Die Rolle security_admin mit erhöhten Zugriffsrechten ist erforderlich, um einen Header vom Typ „ **Alle Seiten** “ zu konfigurieren. Zum Konfigurieren eines Headers für einen **bestimmten Typ** ist eine Administratorrolle erforderlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigatorbereich sys_response_header.list ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

HTTP-Antwortheader

Feld	Beschreibung
Aktiv	Kontrollkästchen, das angibt, dass diese Konfiguration des HTTP-Antwortheaders aktiv ist.
Anwendung	Anwendungsbereich für diesen Datensatz
Betrifft	Typ des Datensatzes, für den die Konfiguration des HTTP-Antwortheaders gilt. **Spezifischer Typ** Die Konfiguration des HTTP-Antwortheaders gilt für den spezifischen Typ und Datensatz, den Sie in den Feldern **Typ** und **Datensatz** auswählen. **Alle Seiten** Die Konfiguration des HTTP-Antwortheaders gilt für alle Seiten und Datensatztypen. **Hinweis:** Nur Benutzer mit der Rolle „security_admin“ mit erhöhten Zugriffsrechten können HTTP-Antwortheader für den Typheader „Alle Seiten“ konfigurieren.
Typ	Typ des Datensatzes, für den die Konfiguration des HTTP-Antwortheaders gilt. **Serviceportal [sp_portal]** Datensätze im Zusammenhang mit Serviceportal. **UI-Seite [sys_ui_page]** Standard-UI-Seiten in den Now Platform. **UX-Anwendung [sys_ux_page_registry]** Standard-UX-Anwendungen im Now Platform.
Datensatz	Spezifischer Datensatz, für den die HTTP-Antwort-Header-Konfiguration gilt. So wählen Sie einen Datensatz aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	a. Klicken Sie auf das Symbol Suchen ( ), um auf das Formular Dokument auswählen zuzugreifen. **b.** Im Feld **Tabellenname** ist der Standardtyp der Typ, den Sie im Feld **Typ** ausgewählt haben. Ändern Sie ihn nicht. **c.** Wählen Sie im Feld **Dokument** den Datensatz aus der Tabelle aus. Wenn Sie beispielsweise **Serviceportal [sp_portal]**ausgewählt haben, wählen Sie einen bestimmten Datensatz im Zusammenhang mit Serviceportal in dieser Tabelle aus. **d.** Klicken Sie auf **OK**. Sie können auf dieses Feld nur zugreifen, wenn Sie im Feld **Gilt für** die Option **Spezifischer Typ** ausgewählt haben.
Name	Name, den Sie dem Name-Wert-Paar für den HTTP-Antwortheader zuweisen möchten.
Wert	Wert, den Sie dem Name-Wert-Paar für den HTTP-Antwortheader zuweisen möchten.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des HTTP-Antwortheaders

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

HTTP-Headerkonfiguration für erweiterte Benutzer

Die Tabelle „HTTP-Antwortheader“ (sys_response_header) in der Listenansicht enthält zwei zusätzliche Spalten: **Hinzufügen nach** und **Reihenfolge**.

Spalte	Beschreibung
Bestellung	Fügt einer Headerkonfiguration unabhängig vom Typ des Headers (**Alle Seiten** oder eine **bestimmte Seite**) einen Standardwert für die Ganzzahlreihenfolge hinzu. • Wenn eine bestimmte Seitenanforderung erfolgt, werden beide Headertypen basierend auf der **Reihenfolge**überlappen. • Die Netto-Header werden unabhängig vom Typ zuerst basierend auf der **Reihenfolge** sortiert und der Antwort basierend auf der geordneten Headerliste hinzugefügt.

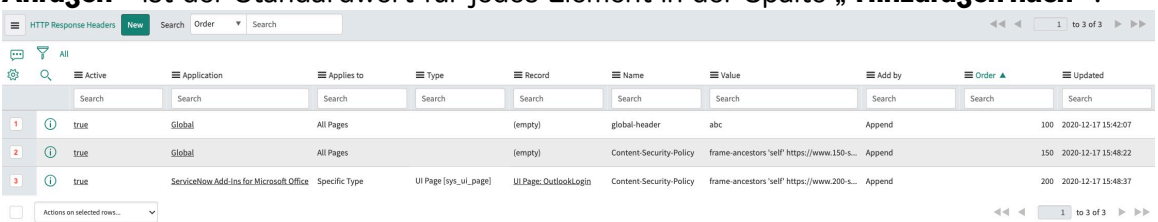
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spalte	Beschreibung
Hinzufügen nach	Enthält die folgenden Werte: **Anfügen** (Standardwert) Diese Option ist relevant, wenn mehrere Header mit demselben Namen konfiguriert sind. In diesem Fall werden beide dem HTTP-Antwortheader hinzugefügt. **Überschreiben** Diese Option ist relevant, wenn versucht wird, denselben Header (einen Header mit demselben Namen) zweimal in der geordneten Header-Liste hinzuzufügen (siehe Beschreibung der **Reihenfolge**). Der Header mit der höheren Reihenfolge und mit einer **Überschreibungsauswahl** in „ **Hinzufügen von** “ überschreibt den gleichen Header, der versucht, mit einer niedrigeren Reihenfolge festgelegt zu werden.

Es kann vorkommen, dass einige ähnliche Headerkonfigurationen vom Typ „ **Alle Seiten** “ eine **Headerkonfiguration vom Typ** „Bestimmter Typ“ überschreiben könnten. Ein Beispiel für eine **bestimmte** Typkonfiguration wäre eine für eine bestimmte UI-Seite. Sie können hier Abhilfe schaffen, indem Sie die Spalten **Hinzufügen nach** und **Reihenfolge** anpassen (siehe folgende Beispiele).

Beispiel anhängen

Now Platform versucht, Header in der folgenden Reihenfolge festzulegen, und „ **Anfügen** “ ist der Standardwert für jedes Element in der Spalte „ **Hinzufügen nach** “.



In diesem Beispiel haben die zweite (Header 2) und die dritte (Header 3) Antwort-Header-Konfiguration denselben Namen (Content-Security-Policy). In diesem Fall wird Header 3 an Header 2 angehängt. Wenn eine Anforderung für eine bestimmte Seite erfolgt, die Sie mit einer Header 3-Antwort konfiguriert haben, sind die Netto-HTTP-Antwortheader Header 2 und Header 3.

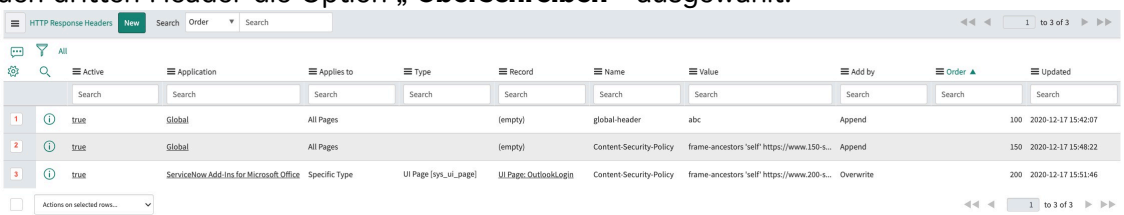
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

▾ Response Headers view source

Cache-Control: no-cache,no-store,must-revalidate,max-age=-1
Content-Encoding: gzip
Content-Security-Policy: frame-ancestors 'self' https://www.150-servicenow.com
Content-Security-Policy: frame-ancestors 'self' https://www.200-servicenow.com
Content-Type: text/html;charset=UTF-8
Date: Thu, 17 Dec 2020 23:49:15 GMT
Expires: 0
global-header: abc
Pragma: no-store,no-cache
Referrer-Policy: same-origin
Server: ServiceNow
Set-Cookie: glide_session_store=0C2104DBC7012010213BE1D68DC2609E; Expires=Fri, 18-Dec-2020 00:19:15 GMT; Path=/; HttpOnly
Transfer-Encoding: chunked
X-Content-Type-Options: nosniff
X-Is-Logged-In: true
X-Transaction-ID: 76fe4413c741

Überschreiben

Now Platform versucht, Header in der folgenden Reihenfolge festzulegen, und Sie haben in der Spalte „ **Hinzufügen von** “ für den dritten Header die Option „ **Überschreiben** “ ausgewählt.



In diesem Beispiel haben die zweite (Header 2) und die dritte (Header 3) Antwort-Header-Konfiguration denselben Namen (Content-Security-Policy). In diesem Fall überschreibt Header 3 Header 2. Wenn eine Anforderung für eine bestimmte Seite gestellt wird, die Sie mit einer Header 3-Antwort konfiguriert haben, ist der Netto-HTTP-Antwortheader nur Header 3.

▾ Response Headers view source

Cache-Control: no-cache,no-store,must-revalidate,max-age=-1
Content-Encoding: gzip
Content-Security-Policy: frame-ancestors 'self' https://www.200-servicenow.com
Content-Type: text/html;charset=UTF-8
Date: Thu, 17 Dec 2020 23:52:56 GMT
Expires: 0
global-header: abc
Pragma: no-store,no-cache
Referrer-Policy: same-origin
Server: ServiceNow
Set-Cookie: glide_session_store=0C2104DBC7012010213BE1D68DC2609E; Expires=Fri, 18-Dec-2020 00:22:56 GMT; Path=/; HttpOnly
Transfer-Encoding: chunked
X-Content-Type-Options: nosniff
X-Is-Logged-In: true
X-Transaction-ID: a8df4417c741

Antwortvorlagen

Lösen Sie Fälle oder Supportprobleme mit Antwortvorlagen schneller und effizienter. Antwortvorlagen (früher als vorlagenbasierte Snippets bezeichnet) sind wiederverwendbare Nachrichten, die in Fall- oder Aufgabenformulare kopiert werden können, um Anwendern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

schnelle und konsistente Nachrichten bereitzustellen oder um anfordernden Personen in MitarbeiterchatStandard-Chatantwortnachrichten anzuzeigen.

Hinweis:
Antwortvorlagen sind nur für vorhandene Datensätze verfügbar.

Antwortvorlagenrollen zuweisen

Die folgenden Rollen werden installiert, wenn Sie das Antwortvorlagen-Plugin aktivieren.

Antwortvorlagen-Rolle	Beschreibung
Antwortvorlagen-Administrator [sn_templated_snip.template_snippet_admin]	Ermöglicht den Zugriff auf die bereichsspezifische Verwaltung der Antwortvorlagen-Funktion.
Antwortvorlagenautor [sn_templated_snip.template_snippet_writer]	Ermöglicht den Zugriff zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (CRUD) von Antwortvorlagen-Inhalten.
Antwortvorlagenleser [sn_templated_snip.template_snippet_reader]	Ermöglicht den Lesezugriff auf Antwortvorlagen-Inhalte
Systemadministrator [Administrator]	Antwortvorlage für Administratoren [sn_templated_snip.template_snippet_admin]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Antwortvorlagen-Rolle	Beschreibung
	Hinweis: Der Administrator erbt diese Rolle standardmäßig. Wenn das Plugin „Templated Responses“ [com.sn_template_snip] aktiviert ist, ohne zugehörige HR-Anwendungen zu aktivieren, können Sie weiterhin Antwortvorlagen verwenden. • Der Administrator kann diese Rolle anderen Anwendern neu zuweisen. • Administratoren können auch die Tabelle „Enthaltene Rolle“ [sys_user_role_contains] entfernen, damit Administratorbenutzer diese Rolle nicht standardmäßig erben. Oder: 1. Geben Sie in der **Filternavigator** -Suchleiste einer Instanz sys_store_app_list.do oder in einem Webbrowser **https://YOUR_INSTANCE/sys_store_app_list.do** ein. 2. Suchen Sie nach Fragmente mit **Vorlagen, und wählen Sie den Eintrag aus**. 3. Scrollen Sie nach unten zu **Zugehörige Links**. 4. Klicken **Sie in der Rolle „admin“ auf Entfernen**.

Bevor Sie mit der Verwendung von Antwortvorlagen beginnen, müssen Sie diese Rollen den entsprechenden Rollen, Gruppen oder Benutzern in Ihrer Anwendung zuweisen.

- Informationen zum Zuweisen einer Rolle an eine andere Rolle finden Sie unter Einer vorhandenen Rolle eine Rolle hinzufügen .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter Einer Gruppe eine Rolle zuweisen .
- Wie Sie einem Benutzer eine Rolle zuweisen, erfahren Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen.

Beispiel:

- In der Anwendung 'HR-Servicebereitstellung wird Benutzern mit der Rolle „HR-Administrator“ die Rolle „Antwortvorlagen-Administrator“ zugewiesen, und Anwendern mit der Rolle „HR-Manager“ wird die Rolle „Antwortvorlagenautor“ zugewiesen, und Anwendern mit der Rolle „HR-Fallautor“ wird die Rolle „Antwortvorlagenleser“ zugewiesen.
- In der Anwendung Kundenservice-Management erben Benutzer mit der Rolle „Kundenservice-Manager“ (sn_customerservice_manager) die Rolle des Antwortvorlagenautors. Benutzer mit der Rolle „Kundenservice-Mitarbeiter“ (sn_customerservice_agent) erben die Rolle des Antwortvorlagenlesers und können auf Antwortvorlagen zugreifen, die allen Gruppen zugewiesen sind, denen sie angehören.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

So verwenden Sie Antwortvorlagen

Benutzer mit der Antwortvorlagenautor-Rolle [sn_templated_snip.template_snippet_writer] können Antwortvorlagen erstellen. Jede Vorlage ist einer Tabelle zugeordnet, die eine Erweiterung der Tabelle „Aufgabe“ [task] oder „Interaktion“ [interaction] ist. Antwortvorlagen enthalten einen Kurznamen zum Angeben einer Verknüpfung, die zur Identifizierung der Nachricht verwendet werden kann. Für Chatantwortvorlagen, die im Mitarbeiterbereich verwendet werden, verwenden Service Desk-Mitarbeiter den Schrägstrichbefehl mit einem kurzen Namen, um die Standardnachricht während eines Chats anzuzeigen. Sie können die Vorlage auch für konfigurieren

- Schließen Sie aus einer Tabelle abgerufene Variablen ein
- Geben Sie einen Bedingungsgenerator an, um die Bedingungen anzugeben, die erfüllt werden müssen, damit die Vorlage verwendet werden kann, z. B. für einen bestimmten HR-Service

Weitere Informationen finden Sie unter Antwortvorlage erstellen oder ändern.

Benutzer mit der Antwortvorlagenleser-Rolle [sn_templated_snip.template_snippet_reader] können dann Antwortvorlagen-Inhalte kopieren und in ihren Antworten an Benutzer verwenden, wenn sie an Fall- oder Aufgabenformularen arbeiten, die die angegebenen Bedingungen erfüllen. Beispielsweise können HR-Mitarbeiter eine Antwortvorlage für Diskrepanzfälle bei der Gehaltsabrechnung verwenden, um eine standardmäßige Antwort für diesen Falltyp zu senden. Ein HR-spezifisches Beispiel finden Sie unter Eine Antwortvorlage in einen HR-Fall kopieren .

Example: Antwortvorlage zur Eskalation von Diskrepanzfällen in der Gehaltsabrechnung

Sie sind Teil einer unternehmensweiten HR-Organisation, die die Anwendung 'HR-Servicebereitstellung einsetzt. Sie möchten, dass Ihre HR-Mitarbeiter auf Diskrepanzfälle in der Gehaltsabrechnung schneller und konsistenter antworten und diese bei Bedarf eskalieren. Erstellen Sie eine Antwortvorlage, damit HR-Mitarbeiter eine wiederverwendbare Nachricht zur Verfügung steht, mit der sie Mitarbeitern bei diesem Falltyp antworten können.

Einer Ihrer HR-Manager mit der Rolle Autor Antwortvorlage ist für die Erstellung der Vorlage für die Eskalation von Diskrepanzfällen der Gehaltsabrechnung zuständig. Die Vorlage gehört zur Tabelle „HR-Gehaltsabrechnungsfall“ [sn_hr_core_case_payroll], und eine Bedingung filtert nach Fällen, die mit dem entsprechenden HR-Service mit der Bezeichnung „Gehaltsdiskrepanz“ übereinstimmen. Im Vorlagentext wird der Antworttext mit Variablen angezeigt, z. B. dem Namen der betreffenden Person in der Anrede.

HR-Fallautoren mit der Rolle „Antwortvorlagenleser“ können den Inhalt der Antwortvorlage kopieren und in ihren Antworten an Mitarbeiter bei der Bearbeitung von Fällen verwenden. Antwortvorlagen bieten eine schnellere und effizientere Möglichkeit, Fälle zu lösen.

Aktivierungsinformationen

Um Antwortvorlagen in Ihrer Anwendung verwenden zu können, müssen Sie Antwortvorlagen aktivieren. Informationen dazu, welche Komponenten mit dem Feature installiert werden, finden Sie unter Mit Antwortvorlagen installierte Komponenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Antwortvorlagen aktivieren

Sie können Antwortvorlagen (früher als „Templated Snippets“ bezeichnet) [com.sn_templated_snip] aktivieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Hinweis:
Wenn Sie Mitarbeiterchatverwenden, aktiviert das Plugin Mitarbeiterchat (com.glide.interaction.awa) automatisch Antwortvorlagen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Antwortvorlagen aktivieren diese zugehörigen Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für Antwortvorlagen

Plugin	Beschreibung
Umfangsdefinition der Applikation – Eingeschränkter Anruferzugriff [com.glide.scope.access.restricted_caller]	Ermöglicht den im Umfang enthaltenen Applikationen, den Zugriff auf öffentliche Tabellen und Skripteinbindungen zu beschränken.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Madrid)

Mit Antwortvorlagen installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit Aktivierung des Plugins Templated Responses (com.sn_templated_snip) installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Standardmäßig enthalten die folgenden HR-Rollen die folgenden Antwortvorlagenrollen.

Hinweis:
Vom Plugin „Templated Responses“ [com.sn_templated_snip] wird die Systemeigenschaft „sn_templated_snip.min_admin_count“ [sys_properties.list] aktiviert. Diese Eigenschaft verhindert, dass Sie Ihren einzigen Antwortvorlagen-Admin-Benutzer löschen, indem eine Mindestanzahl (Standardwert zwei) an aktiven Benutzern für diese Rolle erforderlich ist.

Mit Antwortvorlagen installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Antwortvorlagen-Administrator [sn_templated_snip.template_snippet_admin]	Ermöglicht den Zugriff auf die bereichsspezifische Verwaltung der Antwortvorlagen-Funktion	sn_templated_snip.template_snippet_writer
Antwortvorlagen-Writer [sn_templated_snip.template_snippet_writer]	Ermöglicht den Zugriff zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (CRUD) von Antwortvorlagen-Inhalten	sn_templated_snip.template_snippet_reader
Antwortvorlagenleser [sn_templated_snip.template_snippet_reader]	Ermöglicht den Lesezugriff auf Antwortvorlagen-Inhalte	Keine

Sie können diese Rollen den entsprechenden Rollen, Gruppen oder Benutzern in Ihrer Anwendung zuweisen.

- Informationen zum Zuweisen einer Rolle an eine andere Rolle finden Sie unter Einer vorhandenen Rolle eine Rolle hinzufügen .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter Einer Gruppe eine Rolle zuweisen .
- Wie Sie einem Benutzer eine Rolle zuweisen, erfahren Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen.

Weitere Informationen zur Benutzerverwaltung und zur Verwaltung von Benutzern finden Sie unter Benutzerverwaltung .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen

Mit Antwortvorlagen installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Antwortvorlage [sn_templated_snip_note_template]	Speichert Informationen für Antwortvorlagen. Antwortvorlagen sind wiederverwendbare Nachrichten, die in Fall- oder Aufgabenformulare kopiert werden können. Antwortvorlagen bieten Benutzern schnelle und konsistente Nachrichten oder zeigen anfordernden Personen in Agent Chat standardmäßige Chatantworten an.
M2M-Antwortvorlage an Kanal [m2m_response_template_to_channel]	Ordnet Kanäle zu Antwortvorlagen zu.
Kanal der Antwortvorlage [sn_templated_snip_channel]	Speichert Informationen über Kanäle von Antwortvorlagen.
Hinweisvorlage für Tabelle [sn_m2m_note_template_for_table]	Ordnet Notizen zu Antwortvorlagen zu.

Weitere Informationen zur Tabellenverwaltung und zur Verwaltung von Daten finden Sie unter Tabellenverwaltung .

Antwortvorlage erstellen oder ändern

Erstellen oder ändern Sie eine Antwortvorlage (früher als vorlagenbasiertes Ausschnittsmodell bezeichnet), um eine wiederverwendbare Nachricht zu definieren, die in Fall- oder Aufgabenformulare kopiert oder in Mitarbeiterchat -Sitzungen verwendet werden kann, um Anwendern schnelle und einheitliche Nachrichten bereitzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_templated_snip.template_snippet_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jede Antwortvorlage ist einer Tabelle zugeordnet, die eine Erweiterung der Aufgabentabelle [task] oder, bei Verwendung von Mitarbeiterbereich, der Interaktionstabelle [interaction] ist. Die Vorlage kann so konfiguriert werden, dass sie aus dieser Tabelle abgerufene Variablen enthält. Sie können auch einen Bedingungsgenerator verwenden, um die Bedingungen anzugeben, die ein Fall erfüllen muss, damit die Vorlage verwendet werden kann, z. B. für einen bestimmten HR-Service oder für den -Chat. Für Chatantwortvorlagen geben Sie einen Kurznamen an, der mit dem Schrägstrichbefehl verwendet wird, um einem Benutzer die Antwortnachricht schnell anzuzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Antwortvorlagenkonfiguration**an.
2. Wählen Sie **Neu** aus, um eine Antwortvorlage zu erstellen.
   Oder wählen Sie eine zu ändernde vorhandene Antwortvorlage aus der Liste aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Antwortvorlagenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Antwortvorlage.
Kurzer Name	Kurzbeschreibung, die die Antwortvorlage bei Verwendung von Chat in Mitarbeiterbereich identifiziert. Verwenden Sie den Kurznamen mit einem Schnellbefehl (/), um den Text aus dem Vorlagentext der Antwortvorlage im Chat anzuzeigen. Dieses Feature bietet eine schnelle und konsistente Möglichkeit, Text im Chat auszufüllen. Beispielsweise identifiziert der Kurzname `gm` die Chat-Antwortvorlage für eine Begrüßung am Morgen. Geben Sie **/gm** in ein Chat-Fenster ein, um den Text aus dieser Antwortvorlage anzuzeigen.
Tabelle	Name der Tabelle, der die Antwortvorlage zugeordnet ist. Wenn Sie eine Antwortvorlage für den Chat im Agent Workspace erstellen, ist die zugehörige Tabelle die Interaktionstabelle [interaction]. Bei anderen Antwortvorlagen muss die Tabelle eine Erweiterung der Aufgabentabelle [task] sein. **Hinweis:** Beim Erstellen von anwenderdefinierten Kompetenzzentrum-Tabellen können Sie die UI-Aktion „In Zwischenablage kopieren“ nicht hinzufügen. Benutzer können weiterhin die Funktion Kopieren und Einfügen verwenden.
Bedingung	Bedingungen, mit denen festgelegt wird, wann die Antwortvorlage verwendet werden kann Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global . **Hinweis:** Die verfügbaren Bedingungen hängen von der ausgewählten Tabelle ab. Geben Sie für Chat-Antwortvorlagen die folgende Bedingung an: **[Type] [is] [Chat]**
Anwendung	Die Anwendung, die die Antwortvorlage erstellt hat.
Gruppensichtbarkeit	Gibt an, welche Gruppen Zugriff auf die Antwortvorlage haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

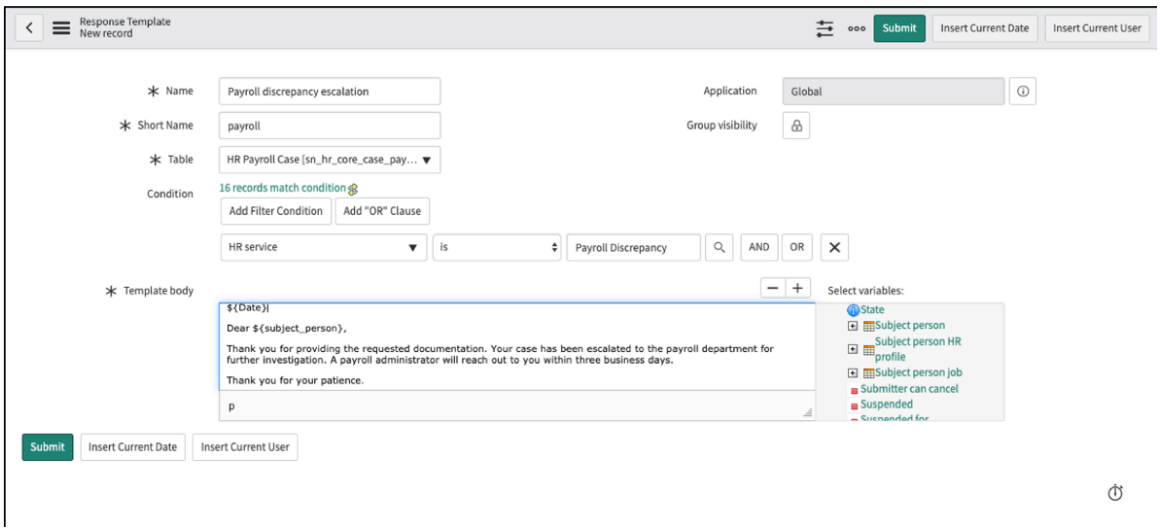
Feld	Beschreibung
	Hinzufügen von Gruppenfiltern, die die Antwortvorlage anzeigen können. **Hinweis:** Wenn Sie dieses Feld leer lassen, wird die Antwortvorlage für alle Gruppen verfügbar.
Vorlagentextkörper	Text der Antwortvorlage mit Anweisungen für den Service Desk-Mitarbeiter zur Reaktion auf einen bestimmten Fall oder eine bestimmte Aufgabe. Sie können auf Feldwerte verweisen, indem Sie basierend auf der ausgewählten Tabelle Variablen aus der Variablenliste auswählen. Sie können Verweise auf benutzerdefinierte Variablen manuell eingeben: ○ Aktueller Benutzer: `${current_user}` ○ Aktuelles Datum: `${Date}` Oder platzieren Sie den Mauszeiger an der Stelle, an der die benutzerdefinierte Variablenreferenz angezeigt werden soll, und klicken Sie auf die Schaltflächen **Aktuellen Benutzer einfügen** oder **Aktuelles Datum einfügen**. **Hinweis:** Rich Text wird für Antwortvorlagen nicht unterstützt.
Variablen auswählen	Variablen, die Sie dem Vorlagentext hinzufügen können Wenn Sie beispielsweise die Tabelle „HR-Fall“ (sn_hr_core_case) auswählen, können Sie die Variable „Betreffende Person“ auswählen, die im Vorlagentext angezeigt wird. Die Variable wird dann durch den tatsächlichen Namen der betreffenden Person ersetzt, wenn die Antwortvorlage verwendet wird. **Hinweis:** Die verfügbaren Variablen hängen von der ausgewählten Tabelle ab.

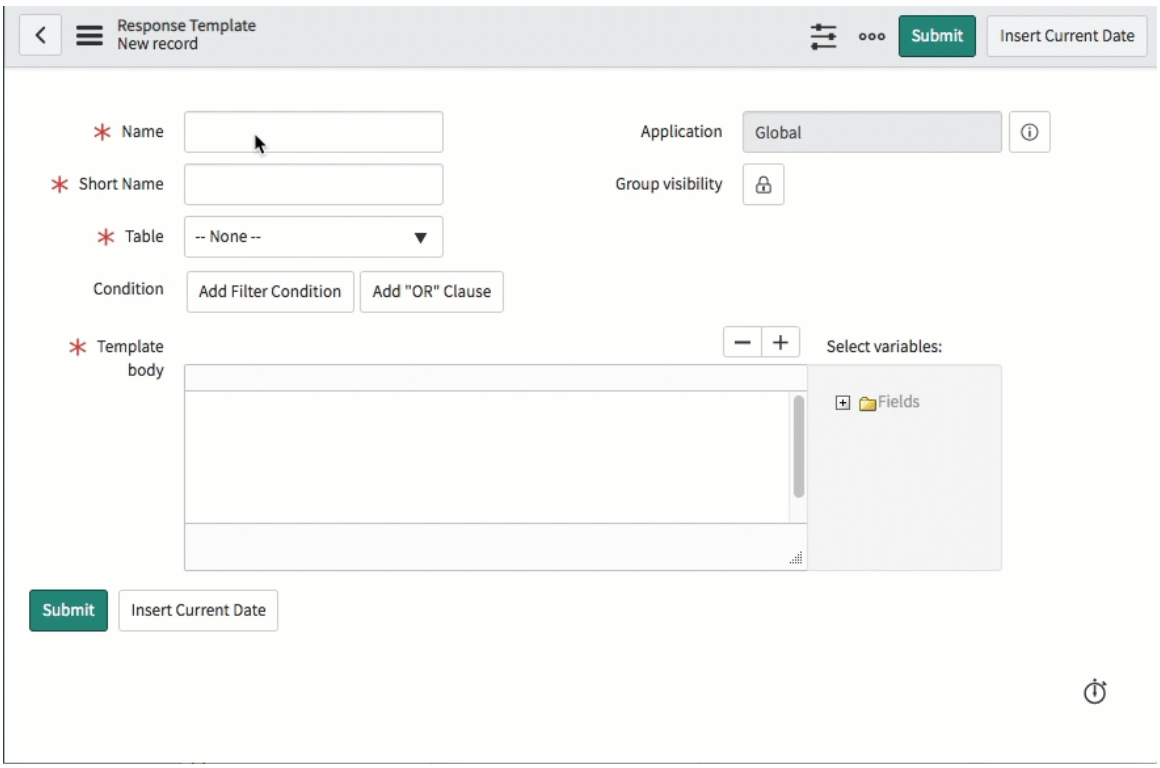
Example

Die folgende GIF zeigt ein Beispiel eines Personalverantwortlichen in der 'HR-Servicebereitstellung-Anwendung, die eine Antwortvorlage erstellt, um Diskrepanzfälle in der Personalabrechnung zu eskalieren. Die Vorlage ist der Tabelle „HR Payroll Case [sn_hr_core_case_payroll]“ zugeordnet, und es wird eine Bedingung festgelegt, um nach Fällen zu filtern, die dem HR-Dienst „Payroll Discrepancy HR“ entsprechen. Der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorlagentext wird in den Körper eingefügt, und dann wird der Anrede eine Variable für die betroffene Person hinzugefügt.





4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
   Mit Kanälen wird die Antwortvorlage auf die von Ihnen hinzugefügten Kanäle begrenzt. Wenn Sie diese Angabe leer lassen, ist die Antwortvorlage für keinen der Kanäle verfügbar. Mit dieser Funktion können Sie für Chats, E-Mails und Formulare jeweils unterschiedliche Nachrichten festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Create a response template channel .
   Die zugehörige Liste „Kanäle“ wird angezeigt.

Nächste Maßnahme

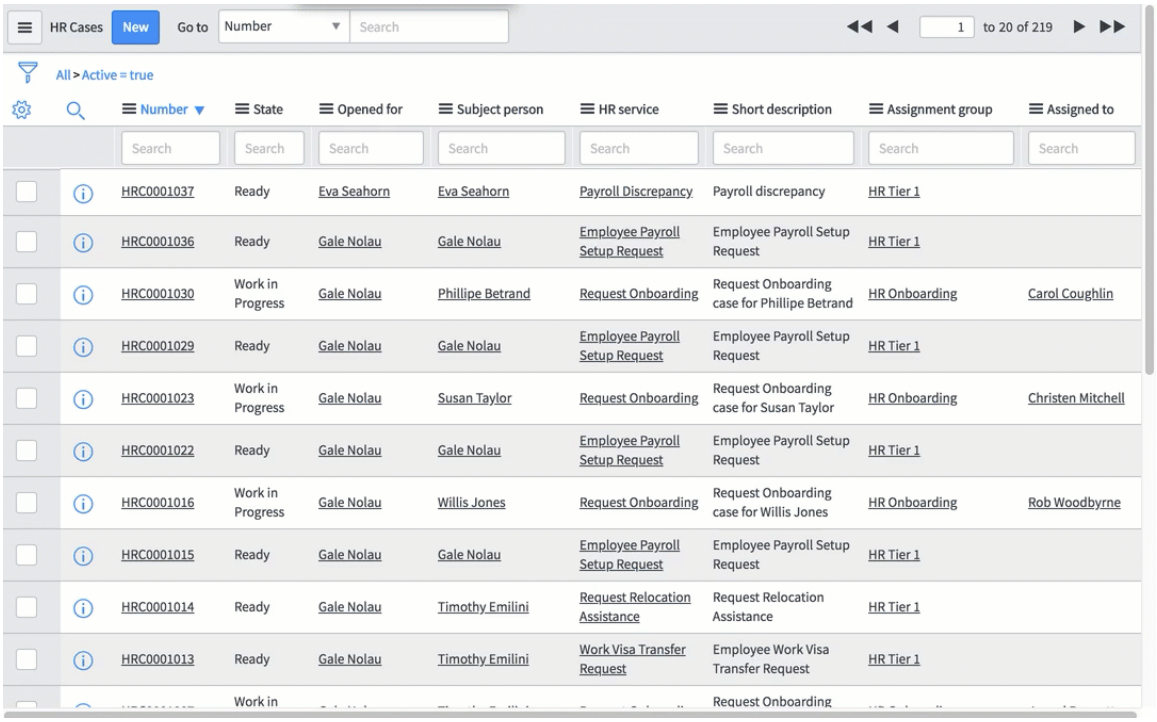
Sie können den Inhalt der Antwortvorlage in jedes Feld eines Formulars kopieren, das die angegebenen Bedingungen erfüllt.

Die folgende GIF zeigt ein Beispiel für einen HR Case Writer in der 'HR-Servicebereitstellung-Anwendung, der einen Fall der Gehaltsabrechnung öffnet und eine Eskalationsvorlage

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

für eine Abrechnungsdiskrepanz in das Kommentarfeld im Formular für den Personalfall kopiert, damit der Mitarbeiter sie lesen kann.



Number	State	Opened for	Subject person	HR service	Short description	Assignment group	Assigned to
HRC0001037	Ready	Eva Seahorn	Eva Seahorn	Payroll Discrepancy	Payroll discrepancy	HR Tier 1	
HRC0001036	Ready	Gale Nolau	Gale Nolau	Employee Payroll Setup Request	Employee Payroll Setup Request	HR Tier 1	
HRC0001030	Work in Progress	Gale Nolau	Phillipe Betrand	Request Onboarding	Request Onboarding case for Phillipe Betrand	HR Onboarding	Carol Coughlin
HRC0001029	Ready	Gale Nolau	Gale Nolau	Employee Payroll Setup Request	Employee Payroll Setup Request	HR Tier 1	
HRC0001023	Work in Progress	Gale Nolau	Susan Taylor	Request Onboarding	Request Onboarding case for Susan Taylor	HR Onboarding	Christen Mitchell
HRC0001022	Ready	Gale Nolau	Gale Nolau	Employee Payroll Setup Request	Employee Payroll Setup Request	HR Tier 1	
HRC0001016	Work in Progress	Gale Nolau	Willis Jones	Request Onboarding	Request Onboarding case for Willis Jones	HR Onboarding	Rob Woodbyrne
HRC0001015	Ready	Gale Nolau	Gale Nolau	Employee Payroll Setup Request	Employee Payroll Setup Request	HR Tier 1	
HRC0001014	Ready	Gale Nolau	Timothy Emilini	Request Relocation Assistance	Request Relocation Assistance	HR Tier 1	
HRC0001013	Ready	Gale Nolau	Timothy Emilini	Work Visa Transfer Request	Employee Work Visa Transfer Request	HR Tier 1	
	Work in				Request Onboarding		

Policy as Code Engine (PaCE)

Sie können den gesamten Lebenszyklus von Richtlinien mithilfe von PaCE in Anwendungen verwalten, indem Sie vorhandene Richtlinien suchen, überprüfen und aktualisieren und bei Bedarf Richtlinien erstellen. Richtlinien in den -Anwendungen werden unterstützt von PaCE.

PaCE verstehen

PaCE Mit können Sie Richtlinien von einem zentralen Ort aus verwalten und prüfen.

Eine PaCE -Richtlinie stellt einen Satz vordefinierter Regeln und Logik dar, die das gewünschte Verhalten einer Anwendung oder eines Service bestimmen. Beim Aufruf werden die Regeln in der Richtlinie auf die angegebene Eingabe angewendet, und es wird eine Entscheidung getroffen. Diese Entscheidungsfindung ist die Hauptfunktion von PaCE und hilft bei der Bestimmung, ob eine Richtlinie konform oder nicht konform ist. Die Entscheidung wird dann an die aufrufende Software des Service oder der Anwendung weitergeleitet, damit sie entsprechend reagieren kann, um das gewünschte Verhalten zu erzwingen.

PaCE bietet die folgenden Fähigkeiten:

- Vollständige Lebenszyklusverwaltung von Richtlinien
- Wiederverwendung von Richtlinien
- Audit und Compliance
- Testen und Validieren von Richtlinien
- Zentrale Automatisierung von Compliance- und gesetzlichen Prozessen

PaCE verwendet werden für:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Identifizieren Sie Positionsabweichungen von einem gewünschten Zustand in der aktuellen Anwendung.
- Treffen Sie Entscheidungen (konform oder nicht konform) basierend auf einer Änderung der Anwendung oder des Service, und erzwingen Sie die Entscheidung, um Abweichungen zu verhindern.
- Automatisieren Sie die Ausführung von Richtlinien, und beseitigen Sie die Abhängigkeit von Menschen.
- Standardisieren Sie Richtlinien, sodass sie innerhalb eines Service und serviceübergreifend gemeinsam genutzt und wiederverwendet werden können.
- Erhöhen Sie die Change-Geschwindigkeit, und integrieren Sie in automatisierte Workflows Schutzmaßnahmen, um vorbeugende Steuerungen bereitzustellen.
- Sammeln Sie Nachweise und Compliance-Nachweise zu Audit-Zwecken. Diese Funktion kann von internen Auditoren verwendet werden, um den Prozess der Sammlung von Nachweisen für Governance- und Risikoanforderungen zu automatisieren.
- Stellen Sie Geschäftskontext für Richtlinien PaCE bereit, indem Sie Kontrollziele verwenden, um PaCE mit dem Arbeitsbereich Integrated Risk Management und Richtlinien- und Compliance-Management zu verbinden.

PaCE Mit können Richtlinienentwickler eine vorhandene Richtlinie anzeigen und verstehen, Änderungen vornehmen und bewerten und entscheiden, ob eine Richtlinie als Baseline für eine andere Richtlinie verwendet werden kann. Vor dem Debuggen können sie auch PaCE verwenden, um zu verstehen, wie die Richtlinie funktionieren soll und warum sie nicht wie erwartet funktioniert.

PaCE bietet eine zentralisierte Plattform zum Speichern, Verwalten und Verwenden von Richtlinien. Mit PaCEkönnen Richtlinien:

- Gut dokumentiert und alle Anforderungen klar definiert.
- Werden im gesamten Unternehmen wiederverwendet.
- Nachverfolgte Richtlinien und neue Versionen können erstellt werden, wenn eine Richtlinie geändert wird.
- Vor der Bereitstellung getestet und validiert.

Richtlinien sind auch Container für alle Elemente, aus denen eine Richtlinie besteht. Diese Elemente umfassen Metadaten im Zusammenhang mit der Richtlinie, den Richtlinienversionen (einschließlich Richtlinienskripts und -eingaben), Zuordnungsinformationen und den Verlauf der Richtlinienausführung.

Sie können eine beliebige Anzahl von Richtlinien innerhalb von PaCEdefinieren.

Wichtige Anwenderpersonas und -rollen

In diesem Abschnitt werden verschiedene Anwenderpersonas und -rollen in PaCEbeschrieben. Diese Personas werden mit der Anwendung definiert, in der PaCE verwendet wird.

Alle Rollen mit Ausnahme der Superadministratorrolle müssen einem aufrufenden Service oder einer Anwendung zugewiesen werden, in der PaCE verwendet wird. Der zugewiesene Aufrufservice definiert den Umfang für die Anwenderrolle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rolle	Allgemeine Berechtigungen	Persona
sn_pace.execution_reader	Ein schreibgeschützter Benutzer mit schreibgeschütztem Anzeigezugriff. Dieser Anwender kann Richtlinien, Kategorien und Ausführungen anzeigen.	Richtlinienanwender, interner Auditor.
sn_pace.code_reader	Kann Versionen von PaCE und Richtliniencode überprüfen und Tests ausführen.	Interner Auditor
sn_pace.code_editor	Dieser Anwender verfügt über alle sn_pace_code_reader-Berechtigungen sowie die Möglichkeit, Richtlinienversionen für PaCE zu erstellen.	Richtlinienentwickler
sn_pace.policy_reader	Dieser Anwender verfügt über alle sn_pace_code_reader-Berechtigungen sowie die Möglichkeit, Richtliniendetails und Zuordnungsinformationen zu überprüfen.	Richtlinienanwender, interner Auditor
sn_pace.policy_editor	Dieser Anwender verfügt über alle Berechtigungen „sn_pace_policy_reader“ und „sn_pace.code_editor“ sowie die Möglichkeit, Richtlinien und Zuordnungen zu erstellen.	Richtlinienentwickler
sn_pace.mapping_admin	Dieser Anwender kann Richtlinien zuordnen und Konfigurationsparameter für Richtlinienzuordnungen bearbeiten.	Zuordnungsadministrator
sn_pace.admin	Dieser Benutzer verfügt über die Berechtigungen aller anderen Rollen sowie die Möglichkeit, Kategorien, Richtlinien, Zuordnungen und Code zu erstellen.	Richtlinienadministrator
sn_pace.super_admin	Dieser Anwender verfügt über alle Berechtigungen der Rolle sn_pace.admin für alle aufrufenden Services.	Nicht zutreffend
Wartungsrolle	Interner Benutzer, der Standardinhalte erstellen kann.	Nicht zutreffend

PaCE Administrations-Lebenszyklus

In dieser Prüfliste werden die Aufgaben aufgelistet, die bei der Verwaltung von PaCE -Richtlinien eine Rolle spielen.

Aufgabe	Beschreibung
Richten Sie PaCEein, und installieren Sie es.	PaCE wird als Teil der Anwendung installiert, in der Sie Richtlinien erstellen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Beschreibung
Erstellen Sie eine Richtlinie.	Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Richtlinie PaCE ..
Erstellen Sie eine neue Richtlinienversion	Siehe: • Erstellen Sie eine neue Variable für eine Richtlinienversion (falls erforderlich). • Definieren Sie Zuordnungen für eine Richtlinie PaCE .. • Bearbeiten Sie ein Richtlinienskript PaCE .
Testen Sie eine Richtlinienversion	Verwenden Sie den Test-Playground für die Richtlinien PaCE .
Veröffentlichen Sie eine neue Richtlinienversion	Weitere Informationen finden Sie unter Veröffentlichen Sie eine Richtlinienversion PaCE ..
Aktivieren Sie eine veröffentlichte Richtlinie	Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren oder deaktivieren Sie eine PaCE -Richtlinie.
Verwenden Sie die Richtlinie.	Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie Richtlinien aus.

PaCE installieren

Installieren Sie PaCE.

PaCE wird automatisch mit der Anwendung gebündelt, mit der Sie PaCE verwenden möchten. PaCE wird in den folgenden Anwendungen automatisch installiert:

- DevOps Config
- Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) (DPR)
- Cloud Account Management (CAM)
- SecOps Software Bill of Materials (SBOM)
- Social Benefits Playbook

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Verwalten Sie PaCE -Richtlinien

Verwenden Sie PaCE, um den Lebenszyklus einer Richtlinie zu verwalten und Richtlinien zu erstellen, zu aktualisieren, zu überprüfen und auszuführen.

Darüber hinaus können Sie:

- Bewerten Sie alle Änderungen, um sicherzustellen, dass sie den Richtlinienverwaltungsanforderungen Ihrer Organisation entsprechen.
- Erstellt eine Richtlinie, ändert Richtlinieninformationen, kopiert eine Richtlinie und ihre Version in eine neue Richtlinie.
- Erstellen Sie eine neue Richtlinienversion, indem Sie eine vorhandene Richtlinienversion kopieren und ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zeigen Sie Zuordnungsinformationen für eine beliebige Richtlinie an, und definieren Sie sie.
- Überprüfen Sie die ausgeführte Richtlinienaktivität und den Ausführungsverlauf für Richtlinien und Richtlinienversionen.
- Verwenden Sie Tags und Kategorien, um Ihre Richtlinien effizienter zu verwalten.

Hinweis:
Sie können eine beliebige Anzahl von Richtlinien erstellen, die nach Bedarf aktualisiert, aktiviert oder deaktiviert werden können.

Verwalten Sie PaCE Richtlinien

Sie können Ihre PaCE -Richtlinien in einer einzigen Verwaltungskonsole definieren und verwalten.

Richtlinien sind Container für alle Elemente, aus denen eine Richtlinie besteht. Diese Elemente umfassen Metadaten im Zusammenhang mit der Richtlinie, die Richtlinienversionen (einschließlich Richtlinienskripts und -eingaben), Zuordnungsinformationen und den Verlauf der Richtlinienausführung.

Sie können auf einfache Weise Richtlinien erstellen und vorhandene Richtlinien durchsuchen und überprüfen. Darüber hinaus können Sie:

- Bewerten und implementieren Sie Änderungen für jede Richtlinie.
- Bestimmen Sie, ob eine Richtlinie als Vorlage für eine andere Richtlinie verwendet werden soll.
- Nachvollziehen, warum eine Richtlinie möglicherweise nicht wie erwartet funktioniert.

Sie können eine beliebige Anzahl von Richtlinien erstellen, die nach Bedarf aktualisiert werden können.

Zeigen Sie vorhandene PaCE -Richtlinien an

Sie können eine Liste aller PaCE -Richtlinien anzeigen, die von Ihnen und anderen Richtlinienadministratoren erstellt wurden. Die PaCE -Verwaltungskonsole ist Ihr Gateway zum Anzeigen und Aktualisieren von Richtlinien und zum Verwalten von Richtlinienversionen.

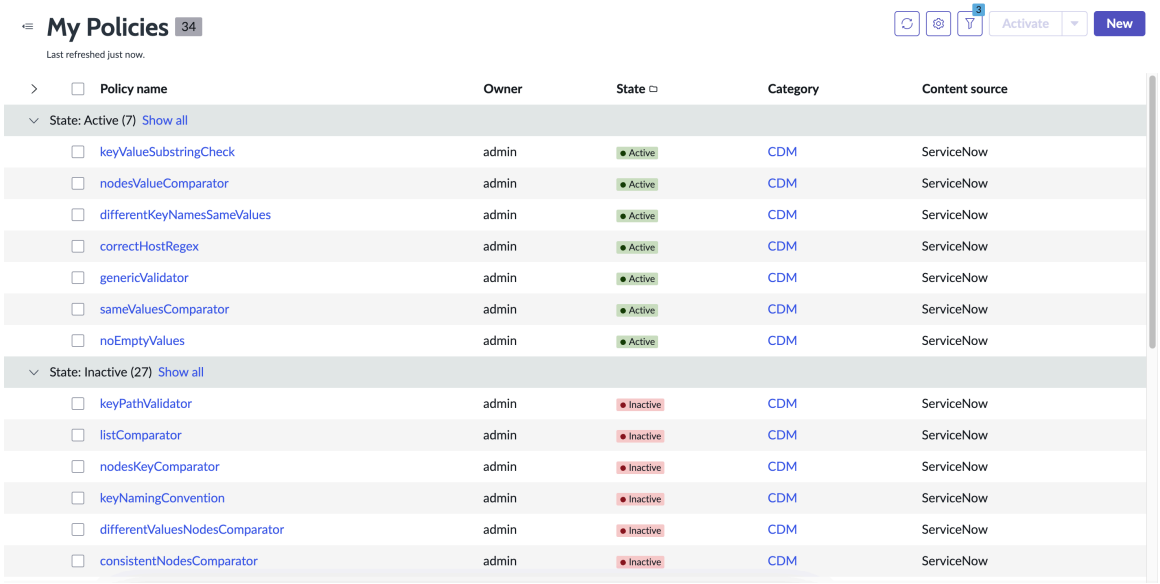
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_pace.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

Hinweis:
Um alle vom Administrator/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an. Diese Richtlinien sind für alle angemeldeten Anwender sichtbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Auf dieser Seite können Sie:

- Erstellen Sie eine Richtlinie PaCE .
- Bearbeiten Sie eine PaCE -Richtlinie
- Löschen Sie eine PaCE -Richtlinie

Die Liste „My Policies“ (Meine Richtlinien) enthält die folgenden Spalten.

Spalte	Beschreibung
Richtlinienname	Der Name der Richtlinie, wie vom Anwender definiert.
Besitzer	Der Besitzer der Richtlinie.
Status	Der aktuelle Status der Richtlinie: ○ Aktiv: Die Richtlinie ist **aktiv** und kann verwendet werden. Weitere Informationen zum Aktivieren von Richtlinien finden Sie unter Aktivieren oder deaktivieren Sie eine PaCE -Richtlinie ○ Inaktiv: Die Richtlinie ist **inaktiv**und muss aktiviert werden, bevor sie verwendet werden kann. **Hinweis:** Jede Richtlinie kann nur eine aktuelle (veröffentlichte) Richtlinienversion haben. Nur Richtlinien mit der Version „Aktuell“ können aktiviert werden. Details siehe Verwalten Sie PaCE Richtlinienversionen.
Kategorie	Die Kategorie, die der Richtlinie zugewiesen ist. Einer Richtlinie kann nur eine Kategorie zugewiesen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spalte	Beschreibung
	werden. Weitere Informationen finden Sie unter Kategorien in verwalten PaCE.
Inhaltsquelle	Die zum Erstellen der Richtlinie verwendete Quelle: ○ Anwender: Diese Richtlinie wurde von einem Anwender erstellt oder kopiert. ○ ServiceNow: Diese Richtlinie wurde als Teil des Inhaltspakets PaCE bereitgestellt.

2. **Wahlweise:** Verwenden Sie die Filtersteuerelemente Now Platform, um die angezeigte Liste zu filtern.
3. Um die Details einer Richtlinie anzuzeigen, klicken Sie auf die gewünschte Zeile in der Spalte **Richtlinienname**.

Hinweis:
Alternativ können Sie auf das Informationssymbol klicken, um eine Schnellübersicht-Ansicht der Richtlinie anzuzeigen.

Erstellen Sie eine Richtlinie PaCE .

Erstellen Sie eine Richtlinie PaCE, um zu bestimmen, ob Changes an einem Softwareservice oder einer Anwendung einer Reihe von vordefinierten Regeln entsprechen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_pace.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem Sie eine Richtlinie PaCE erstellt haben, wird eine Entscheidung über diese Changes getroffen und geprüft, ob sie gemäß diesen vordefinierten Regeln konform, nicht konform oder konform-Ausnahme sind. Die Richtlinie muss dem relevanten Objekt (Tabellen- und Dokument-ID) korrekt zugeordnet sein, um die Richtlinie aufzurufen, wenn Änderungen am Objekt vorgenommen werden.

Hinweis:
Richtlinien werden nur verwendet, wenn sie über aktive Zuordnungsdatensätze verfügen und wenn eine Anforderung zur Validierung eines der Richtlinie zugeordneten Objekts (Tabellen und Dokument-IDs) vorliegt. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie die Richtlinien PaCE zu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

Hinweis:
Um alle vom Administrator/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Klicken Sie auf **Neu**.
   Die Seite „Neue Richtlinie“ wird angezeigt.
3. Wählen Sie die Kachel Neue leere Richtlinie oder eine vorhandene Richtlinienvorlage aus, und **wählen Sie Erstellen**aus.
   Vorlagen können nach häufig verwendeten, alphabetisch, Status und Typ gefiltert werden. Standardmäßig werden inaktive Vorlagen ausgeblendet.

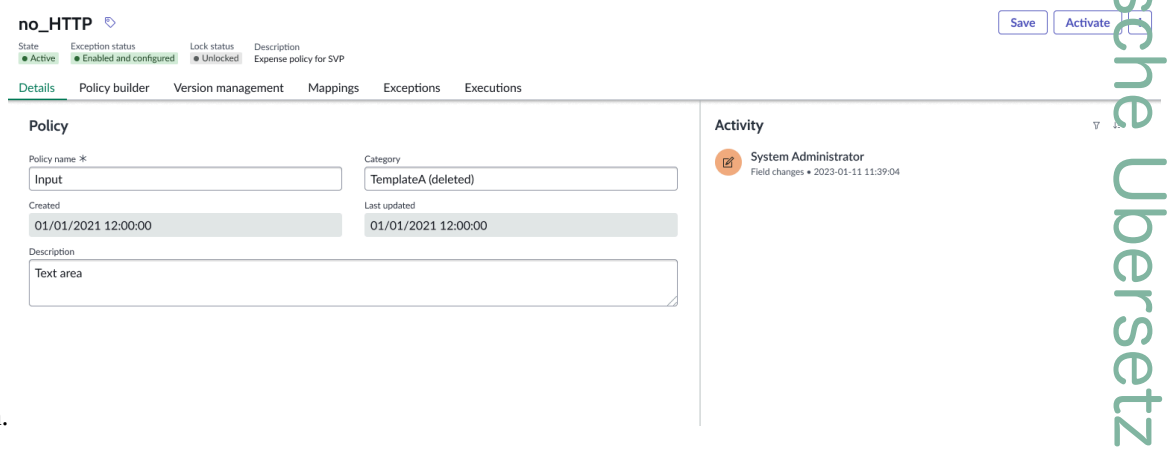
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Füllen Sie die Felder im Formular „Neue Richtlinie erstellen“ aus.

Formular „Neue Richtlinie erstellen“.

Feld	Beschreibung
Richtlinienname	Der Richtlinienname. **Hinweis:** Der Richtlinienname muss eindeutig sein und wird als Bezeichner der Richtlinie verwendet.
Kategorie	Kategorien ermöglichen eine effizientere Gruppierung und Verwaltung von Richtlinien. Details siehe Kategorien in verwalten PaCE.
Erstellt	Datum und Uhrzeit der Erstellung der Richtlinie.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der Aktualisierung der Richtlinie.
Beschreibung	Zusätzliche Details für diese Richtlinie.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.
Das Formular wird aktualisiert, um die neu erstellte Richtlinie



anzuzeigen.

6. **Wahlweise:** Fügen Sie Tags hinzu, indem Sie das Tag-Symbol neben dem Richtliniennamen, um Tags hinzuzufügen.
Weitere Informationen zum Definieren von Tags finden Sie unter Fügen Sie den Richtlinien PaCE Tags hinzu.

Ergebnisse

Die neu erstellte Richtlinie enthält die folgenden Registerkarten.

Registerkartenname	Beschreibung
Details	Es werden die Details der Richtlinie angezeigt, einschließlich Richtlinienname, Kategorie, Datum, an dem sie erstellt wurde, und eine Beschreibung.
Richtliniengenerator	Wenn Sie eine Richtlinie erstellen, wird standardmäßig eine Entwurfsrichtlinienversion erstellt. Jede Richtlinienversion enthält Versionsmetadaten, ein Richtlinienskript und

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkartenname	Beschreibung
	Variableneingabedefinitionen, die Sie entsprechend Ihren Anforderungen ändern können. Klicken Sie auf die Registerkarte **Richtliniengenerator**, um die Seite „Richtliniengenerator“ anzuzeigen. Sie können: • Bearbeiten Sie eine Richtlinienversion. **Hinweis:** Sie können eine Richtlinienversion nur bearbeiten, wenn sie sich im Status Entwurf befindet. • Zeigen Sie Versionsdetails an • Erstellen Sie eine neue Version • Wechseln Sie von Low-Code zum Code-Editor • Speichern Sie die Richtlinie als Vorlage • Versionen vergleichen • Doppelte Richtlinienversionen Weitere Einzelheiten finden Sie unter Verwalten Sie PaCE Richtlinienversionen. **Hinweis:** Sie müssen die Richtlinienversion (Siehe Veröffentlichen Sie eine Richtlinienversion PaCE .) veröffentlichen, um sie auf den **aktuellen** Stand zu bringen, bevor sie verwendet werden kann.
Versionsverwaltungsversionen	Auf der Registerkarte „Versionsverwaltung“ werden die vorherigen Versionen der Richtlinie aufgelistet. Sie können auch eine neue Version der Richtlinie erstellen.
Zuordnungen	Auf der Registerkarte können Sie das Objekt (Tabellen- und Dokument-ID) definieren, dem die Richtlinie zugeordnet werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie die Richtlinien PaCE zu.
Ausführungen	Auf der Registerkarte Ausführungen können Sie die Ausführungsaktivität für die Richtlinie überprüfen.

Nächste Maßnahme

Sie können die folgenden Aktionen ausführen:

- Löschen Sie eine Richtlinie, die sich in einem inaktiven Status befindet. Weitere Informationen finden Sie unter Löschen Sie eine PaCE -Richtlinie.
- Duplizieren oder erstellen Sie eine Kopie einer vorhandenen Richtlinie.
- Schreiben und testen Sie anwenderdefinierte PaCE -Richtlinien. Weitere Informationen finden Sie unter Schreiben und Testen von anwenderdefinierten PaCE -Richtlinien.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren oder deaktivieren Sie eine PaCE -Richtlinie

Sie können jede PaCE -Richtlinie aktivieren oder deaktivieren. Nur aktivierte Richtlinien können Objektänderungen (Tabellen und Dokument-IDs) validieren. Deaktivierte Richtlinien werden nicht ausgeführt, auch wenn die Richtlinie zugeordnet ist. Durch das Deaktivieren einer Richtlinie können Sie die Richtlinie in einen wartungsähnlichen Modus versetzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_pace.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können jede Richtlinie jederzeit deaktivieren oder aktivieren.

Für aktivierte Richtlinien:

- Die Richtlinie muss eine aktuelle (veröffentlichte) Version enthalten. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie PaCE Richtlinienversionen.
- Die Richtlinie wird bei der Aktivierung automatisch validiert (wenn für die Richtlinie Zuordnungseingaben definiert sind). Die Validierung verifiziert die Gültigkeit der Zuordnungseingaben und stellt sicher, dass alle erforderlichen Eingaben festgelegt wurden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Zuordnungseingaben validieren“.

Durch das Deaktivieren einer Richtlinie können Sie die Richtlinie in einen wartungsähnlichen Modus versetzen. Sie können Änderungen vornehmen, mit dem Wissen, dass niemand die Richtlinie verwendet. Wenn diese Option deaktiviert ist, werden die Richtlinienzuordnungen beibehalten, die Richtlinie kann jedoch nicht ausgeführt werden. Nachdem Sie Änderungen vorgenommen haben, können Sie die Richtlinie erneut aktivieren, und alle vorhandenen Zuordnungen werden wiederverwendet.

Hinweis:
Die Aktivierung oder Deaktivierung einer Richtlinie wird zu Nachverfolgungszwecken geprüft. Diese Audit-Informationen sind in den standardmäßigen Now Platform -Auditing-Datensätzen enthalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

   Hinweis:
   Um alle vom Administrator/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Richtlinie, die Sie aktivieren oder deaktivieren möchten.

   Hinweis:
   Um eine Richtlinie zu aktivieren, muss ihr aktueller Status „ Inactive lauten. Um eine Richtlinie zu deaktivieren, muss ihr aktueller Status „ Active sein. Sie können nach Bedarf mehrere Richtlinien auswählen.

3. Aktivieren oder deaktivieren Sie die ausgewählte Richtlinie.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie Ihre Richtlinien nicht veröffentlicht haben, können Sie mehrere Richtlinien veröffentlichen. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben den Richtliniennamen, die Sie veröffentlichen möchten, oder aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alle** auswählen neben

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

der Liste Richtlinienname. Wählen Sie das Dropdown-Menü **Aktivieren** und dann **Neueste veröffentlichen**aus.

Hinweis:
Dies funktioniert nur mit inhaltsbasierten Richtlinien und nicht mit anwenderbasierten Richtlinien.

Duplizieren Sie eine PaCE -Richtlinie

Erstellen Sie ein Duplikat einer vorhandenen Richtlinie.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_pace_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

   Hinweis:
   Um alle vom Administrator/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Klicken Sie auf den Link **Richtlinienname** für die Richtlinie, die Sie duplizieren möchten.
3. Klicken Sie auf der Seite „Details“ auf das Symbol „ **Weitere Aktionen** “, und wählen Sie **Duplizieren**aus.
4. Wählen Sie im Fenster „Richtlinie duplizieren“ die Version der Richtlinie aus, die Sie kopieren möchten, und klicken Sie auf **Duplikat**.
   Eine neue Richtlinie mit denselben Parametern wie die ausgewählte Richtlinie wird im Status „ **Inaktiv** “ erstellt. Sie müssen eine Version der neuen Richtlinie veröffentlichen, bevor Sie sie aktivieren können.

Bearbeiten Sie eine PaCE -Richtlinie

Sie können alle vorhandenen PaCE -Richtlinien aktualisieren, unabhängig davon, ob sie aktiviert oder deaktiviert sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_pace.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

   Hinweis:
   Um alle vom Administrator/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Klicken Sie auf das Informationssymbol links neben dem Richtliniennamen, um eine Schnellübersicht-Ansicht der Richtlinie anzuzeigen.
   Die Richtliniendetails werden rechts neben der Liste „My Policies“ (Meine Richtlinien) angezeigt und können bearbeitet werden. Sie können auch den **Aktivitätenstrom** überprüfen, um eine Liste aller an der Richtlinie vorgenommenen Änderungen anzuzeigen. Diese Liste kann nach Bedarf gefiltert werden.
3. Bearbeiten Sie die relevanten Details für die ausgewählte Richtlinie, und klicken Sie auf **Speichern**.
4. Klicken Sie auf der Seite „Alle **Richtlinien** “ auf den Link Richtlinienname, um vorhandene Versionen zu aktualisieren oder eine neue Version hinzuzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Richtliniengenerator**, erstellen Sie eine Kopie der Version, in der Sie Änderungen vornehmen möchten, und nehmen Sie die relevanten Änderungen in der neuen Version vor. Sie können verschiedene Versionen der Richtlinie im Dropdown-Menü Version auswählen. Weitere Informationen zum Erstellen und Verwalten von Versionen finden Sie unter Verwalten Sie PaCE Richtlinienversionen.

   Hinweis:
   Sie könnenfür API-Variablen und Konfigurationsparameter nicht für eine vorhandene Richtlinienversion aktualisieren, die aktuell (veröffentlicht) oder archiviert ist. Um eine aktuelle Version zu ändern, erstellen Sie eine Kopie dieser Version, wie im Abschnitt Kopie einer Richtlinienversion erstellen beschrieben.

6. Wählen Sie das Überlaufmenü-Symbol ⋮ und wählen Sie aus den folgenden Optionen aus:
   - Versionsdetails
   - Erstellen Sie eine neue Version
   - Zum Code-Editor wechseln
   - Als Vorlage speichern
   - Versionen vergleichen
   - Duplizieren
   - Löschen
7. Klicken Sie abschließend auf **Veröffentlichen**.
8. **Klicken** Sie auf die Registerkarte Zuordnungen, und nehmen Sie die entsprechenden Änderungen vor. Weitere Informationen zum Definieren von Anrufern und zum Zuordnen von Eingaben finden Sie unter Ordnen Sie die Richtlinien PaCE zu.

Löschen Sie eine PaCE -Richtlinie

Sie können eine Richtlinie PaCE jederzeit löschen. Alle zugehörigen Versionen für diese Richtlinie werden ebenfalls gelöscht. Aus Auditgründen können Sie jedoch keine Richtlinien löschen, die verwendet wurden oder derzeit verwendet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_pace.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Richtlinien und zugehörige Versionen können gelöscht werden. Richtlinien, die verwendet werden oder verwendet wurden, können jedoch nicht gelöscht werden, einschließlich:

- Richtlinien, die einem Objekt zugeordnet sind.
- Richtlinien, die im Standardmodus aktiviert und ausgeführt wurden. Diese Richtlinien und ihre Richtlinienversionen enthalten Ausführungsdaten, die für Audits von Bedeutung sind, und können daher nicht gelöscht werden.
- Richtlinien, die eine Version im Status „ **Aktuell“** oder **„Archiviert** “ haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

   Hinweis:
   Um alle vom Administrator/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Klicken Sie auf den Link **Richtlinienname** für die Richtlinie, die Sie löschen möchten.

   Hinweis:
   Sie können nur einzelne Richtlinien löschen. Sie können jedoch mehrere Richtlinien zum Aktivieren oder Deaktivieren auswählen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Eine Richtlinie aktivieren oder deaktivieren.

3. Klicken Sie im angezeigten Richtlinienformular auf **Löschen**.
4. Klicken Sie zum Bestätigen auf **Löschen**.
   Die zu löschenden Richtlinienversionen werden angezeigt.

Doppelte PaCE Richtlinienversionen

Sie können ein Duplikat einer Richtlinie aus einer Richtlinienversion oder mehreren Versionen aus zwei oder mehr Richtlinienversionen erstellen. Wenn Sie eine gesperrte Richtlinie verwenden möchten, müssen Sie zuerst eine duplizierte Version erstellen und dann die Richtlinienversion nach Bedarf ändern.

Eine einzelne Richtlinienversion duplizieren

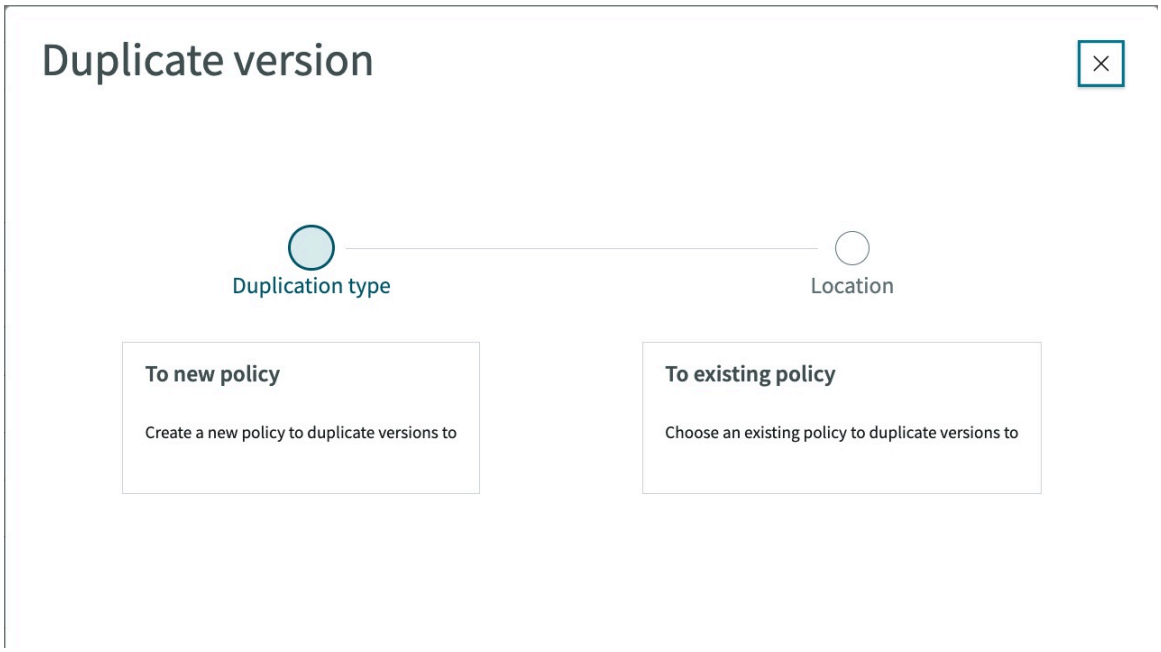
Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine doppelte Richtlinie aus einer Richtlinienversion zu erstellen:

1. Navigieren zu **Alle Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

   Hinweis:
   Um alle vom Administrator/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Wählen Sie den Namen der Richtlinie aus, die Sie duplizieren möchten.
3. Klicken Sie auf der Seite „Richtliniendetails“ auf die Registerkarte **Versionen**, und wählen Sie die Version aus, die Sie duplizieren möchten.
4. Klicken Sie auf das Symbol „ **Weitere Aktionen** “, und wählen Sie **Duplizieren**aus.
5. Wählen Sie eine Option im Formular „ **Version duplizieren** “ aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- Zur neuen Richtlinie:
  a. Wählen Sie diese Option aus, um ein Duplikat der Richtlinie aus dieser Version zu erstellen.
  b. Geben Sie den Richtliniennamen, die Kategorie und die Beschreibung ein.
  c. Klicken Sie **auf Duplikat**.

     Die neu erstellte Richtlinie ist ein Duplikat und enthält dieselben Parameter und Zuordnungen der ausgewählten Richtlinienversion.
- Zur vorhandenen Richtlinie:
  a. Wählen Sie diese Option aus, um eine duplizierte Version für eine vorhandene Richtlinie zu erstellen.
  b. Wählen Sie im Formular „Version duplizieren“ die Richtlinie aus, zu der die Version dupliziert werden soll.
  c. Klicken Sie **auf Duplikat**.

     Die neu erstellte duplizierte Version wird auf der Seite „Versionen“ der ausgewählten Richtlinie angezeigt.

Duplizieren Sie mehrere Richtlinienversionen

1. Navigieren zu **Alle Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

   Hinweis:
   Um alle vom Administrator/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Wählen Sie den Namen der Richtlinie aus, die Sie duplizieren möchten.
3. Klicken Sie auf der Seite Richtliniendetails auf die Registerkarte **Versionen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie die Richtlinien aus, die Sie duplizieren möchten, und wählen Sie in der Dropdown-Liste **Versionen**duplizieren aus.
5. Wählen Sie eine Option im Formular „ **Version duplizieren** “ aus, und führen Sie die folgenden Schritte aus (siehe Eine einzelne Richtlinienversion duplizieren) .

Ordnen Sie die Richtlinien PaCE zu

Damit eine Richtlinie ordnungsgemäß aufgerufen wird, muss sie einem Objekt (Tabellen- oder Dokument-ID) zugeordnet werden. Die definierten Zuordnungseinstellungen werden automatisch überprüft, wenn die Richtlinie aufgerufen wird.

Durch das Zuordnen einer Richtlinie zu einem Objekt können Sie Aktualisierungen für dieses Objekt überprüfen, wenn eine Änderung an den angegebenen Eingaben auftritt.

Definieren Sie Zuordnungen für eine Richtlinie PaCE .

Sie können eine Richtlinie einer beliebigen Anzahl von Objekten zuordnen. Wenn Sie eine Richtlinie zuordnen, die Eingaben validieren und die Richtlinie ausführen, wird eine konforme, nicht konforme oder konforme Ausnahmeentscheidung zurückgegeben.

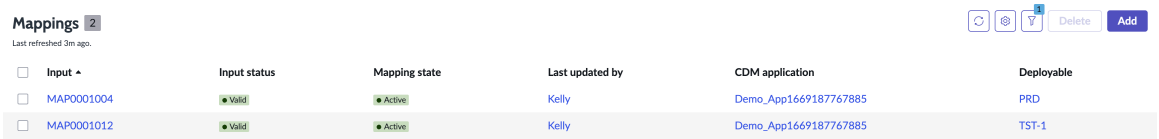
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_pace.admin

Prozedur

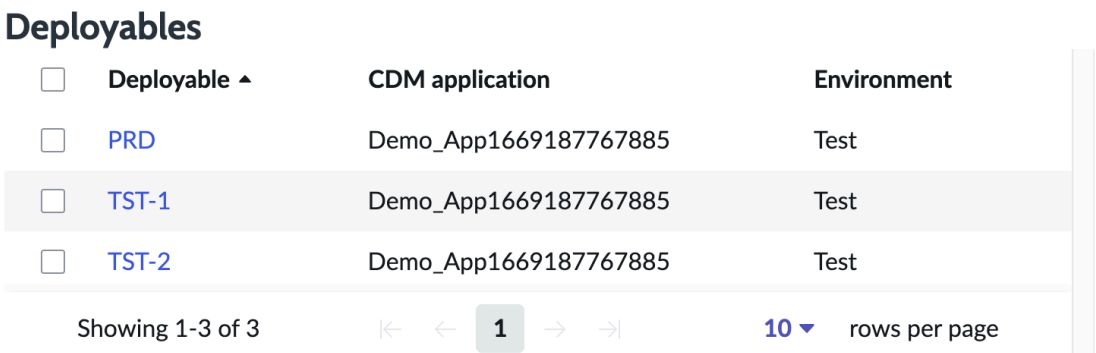
1. Navigieren zu **Alle** > **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

> **Hinweis:**
> Um alle vom Administrator/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Klicken Sie auf den Link **Richtlinienname** für die Richtlinie, die Sie aktualisieren möchten.
3. **Klicken** Sie auf die Registerkarte Zuordnungen.
   Wenn für die ausgewählte Richtlinie Zuordnungen vorhanden sind, werden diese angezeigt.



4. Um eine neue Zuordnungseingabe hinzuzufügen, klicken Sie auf **Hinzufügen**.
   Alle Objekte, die für die Zuordnung verfügbar sind, werden angezeigt.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen links neben jedem Objekt, dem Sie die Richtlinie zuordnen möchten, und klicken Sie auf **Richtlinie zuordnen**.
   Die neue Zuordnungseingabe wird der Liste der Richtlinienzuordnungen hinzugefügt. Außerdem wird eine Warnmeldung angezeigt, die anzeigt, ob die Zuordnung gültig und aktiv ist. Informationen zum Bearbeiten vorhandener Zuordnungseingaben finden Sie unter Bearbeiten Sie Zuordnungseingaben.

Bearbeiten Sie Zuordnungseingaben

Sie können die Zuordnungseinstellungen bearbeiten, die eine Richtlinie einem Objekt zuordnen.

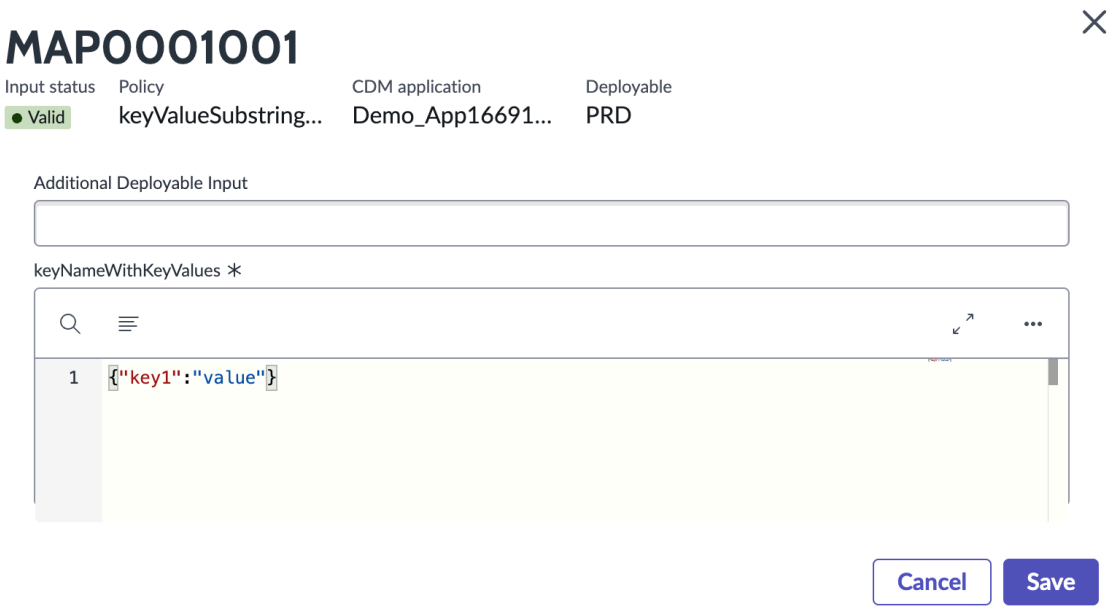
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_pace.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

   Hinweis:
   Um alle vom Administrator/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Klicken Sie auf den Link **Richtlinienname** für die Richtlinie, die Sie aktualisieren möchten.
3. **Klicken** Sie auf die Registerkarte Zuordnungen und anschließend im Feld Eingabe auf den Link Zuordnungs-ID.
4. Klicken Sie auf die Zuordnungseingabe, die Sie aktualisieren möchten.
   Bearbeiten Sie im angezeigten Zuordnungs-Eingabeformular die Details nach Bedarf, und klicken Sie auf **Speichern**.



PaCE Statische und dynamische Zuordnung

Mit der statischen Zuordnung können Sie eine Reihe von Richtlinien einem Datensatz oder Objekt wie einem Incident oder einem bereitstellbaren Element zuordnen. Dynamische Zuordnung ermöglicht Ihnen das Zuordnen eines Satzes von Richtlinien zu einem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

dynamischen Satz von Datensätzen oder Objekten, z. B. einen Satz von Incidents oder einen Satz von bereitstellbaren Elementen.

Statische Zuordnungen

Mit der statischen Zuordnung können Sie mehrere Richtlinien zuordnen, die Sie anhand eines bestimmten bereitstellbaren Elements oder Incident validieren möchten. Wenn Sie beispielsweise eine Richtlinie mehreren bereitstellbaren Elementen zuordnen müssen, müssen Sie sie jedem bereitstellbaren Element mehrmals zuordnen.

Dynamische Zuordnungen

Mit der dynamischen Zuordnung können Sie mehrere Richtlinien zuordnen, die Sie anhand bestimmter Bedingungen validieren möchten. Sie können die für eine bestimmte Tabelle festgelegten Bedingungen konfigurieren. Jede Bedingung kann mehrere Datensätze oder Objekte zurückgeben. Die Bedingung wird zu einer Laufzeit angewendet, bei der der Satz von Richtlinien dem Satz von zurückgegebenen Datensätzen durch die Bedingung zugeordnet wird. In den Bedingungsfeldern auf der Registerkarte Bedingungen können mehrere Bedingungen definiert werden.

Ordnen Sie die Richtlinien PaCE mithilfe der statischen Zuordnung zu

Verwenden Sie die statische Zuordnung, um mehrere PaCE -Richtlinien einem Datensatz zuzuordnen, z. B. einer Change-Anforderung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_pace.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Zuordnungen** > **Statische Zuordnungen**an.
2. Wählen Sie **Hinzufügen**.
3. Wählen Sie im Feld **Change-Anforderung** eine Change-Anforderung aus.
4. Wählen Sie eine Richtlinie im Feld **Richtlinie** aus, oder wählen Sie das Suchsymbol , um mehrere Richtlinien anzuzeigen und auszuwählen, und wählen Sie dann **Zuordnen**aus.
5. Wenn Sie fertig sind, wählen Sie **Fertig**.

Ergebnisse
Die Zuordnung wird in der Liste der statischen Zuordnungen angezeigt. Sie können eine Zuordnung in der Liste löschen, indem Sie das Kontrollkästchen neben der Eingabe aktivieren und dann **Löschen**auswählen.

Ordnen Sie die Richtlinien PaCE mithilfe der dynamischen Zuordnung zu

Verwenden Sie die dynamische Zuordnung, um mehrere PaCE -Richtlinien angegebenen Bedingungen zuzuordnen.

Vorbereitungen
Wenn Sie keine Bedingung erstellt haben, führen Sie die folgenden Schritte aus.

1. Navigieren zu **Zuordnungen** > **Bedingungen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder **Kurzbeschreibung** und **Tabelle** aus, und fügen Sie dann die Bedingungen der bereitstellbaren Elemente hinzu, die Sie zuordnen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie **Ausführen**, um eine Vorschau der vorhandenen bereitstellbaren Elemente anzuzeigen, die in der Bedingung zugeordnet werden.

   Hinweis:
   Die Ergebnisse sind auf 10.000 Datensätze begrenzt.

5. Wählen **Sie Speichern** oder **Mit Zuordnung fortfahren, um zur Seite „Dynamische Zuordnung** “ zu navigieren.

   Hinweis:
   Wenn Sie **Mit Zuordnung fortfahren**auswählen, wird die Bedingung basierend auf der von Ihnen erstellten Bedingung vorausgewählt. Zusätzlich können Sie die Bedingung bearbeiten oder löschen, indem Sie die Kurzbeschreibung auswählen.

Erforderliche Rolle: sn_pace.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Zuordnungen** > **Dynamische Zuordnungen**an.
2. Wählen Sie **Hinzufügen**.
3. Wählen Sie eine Bedingung im Feld **Bedingung** aus.
4. Wählen Sie eine Richtlinie im Feld **Richtlinie** aus, oder wählen Sie das Suchsymbol , um mehrere Richtlinien anzuzeigen und auszuwählen, und wählen Sie dann **Zuordnen**aus.
5. Wenn Sie fertig sind, wählen Sie **Fertig**.

Ergebnisse

Die Zuordnung wird in der Liste „Dynamische Zuordnungen“ angezeigt. Sie können eine Zuordnung in der Liste löschen, indem Sie das Kontrollkästchen neben der Eingabe aktivieren und dann **Löschen**auswählen.

Fordern Sie eine Ausnahme für die dynamische Zuordnung an

Fordern Sie eine Ausnahme für Richtlinien an, die dynamisch Bedingungen zugeordnet sind.

Vorbereitungen

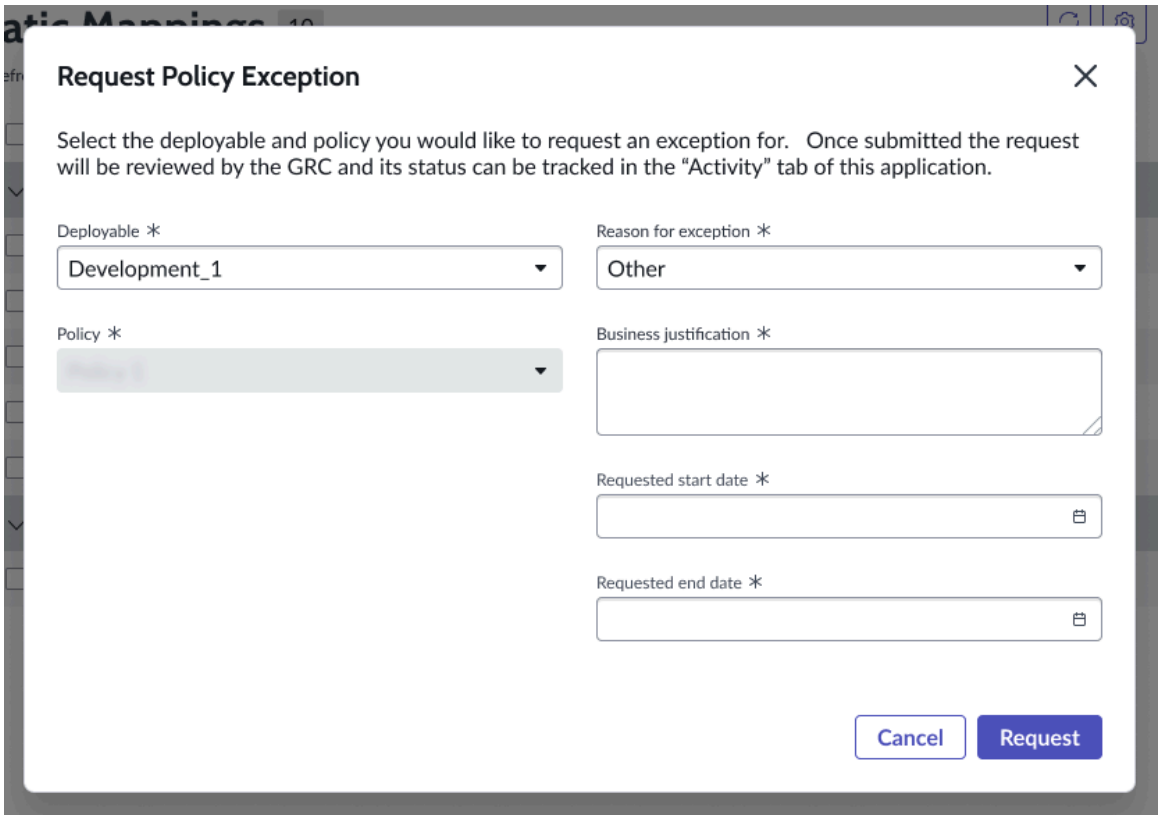
Sie müssen die Anwendung Governance, Risk und Compliance (GRC) installieren, damit die Schaltfläche „Ausnahme anfordern“ in der Zuordnungsliste angezeigt wird. Wenn Sie nicht über die Anwendung GRC verfügen, lesen Sie das Thema Download a GRC application from the ServiceNow Store for the first time .

Erforderliche Rolle: sn_pace.admin, sn_pace.mapping_admin oder sn_pace.execution_reader

Prozedur

1. Navigieren zu > **Zuordnungen** > **Dynamische Zuordnungen**an.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen der zugeordneten Richtlinie, für die Sie eine Ausnahme anfordern möchten.
3. Klicken Sie **auf Ausnahme anfordern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Füllen Sie die Felder im Formular „Richtlinienausnahme anfordern“ aus.

Richtlinienausnahme anfordern

Feld	Beschreibung
Bereitstellbar	Wählen Sie den Namen des bereitstellbaren Elements aus, für das Sie eine Ausnahme anfordern möchten. **Hinweis:** Die Liste der bereitstellbaren Elemente wird nicht gefiltert, und alle möglichen bereitstellbaren Elemente können ohne Filterung basierend auf der dynamischen Zuordnungsbedingung ausgewählt werden.
Grund für Ausnahme	Wählen Sie einen Grundtyp aus, warum die Ausnahme angefordert wird.
Richtlinie	Name der Richtlinie
Geschäftsbegründung	Erklärung, warum die Ausnahme angefordert wird.
Angefordertes Startdatum	Wählen Sie das Datum aus, an dem diese Ausnahme übermittelt wird.
Angefordertes Enddatum	Wählen Sie ein Datum aus, bis zu dem diese Ausnahme genehmigt werden soll.

5. Klicken Sie auf **Anforderung**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine PaCE Richtlinienvorlage

Erstellen Sie PaCE -Vorlagen für die PaCE -Richtlinienformulare, die Sie häufig verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_pace.admin

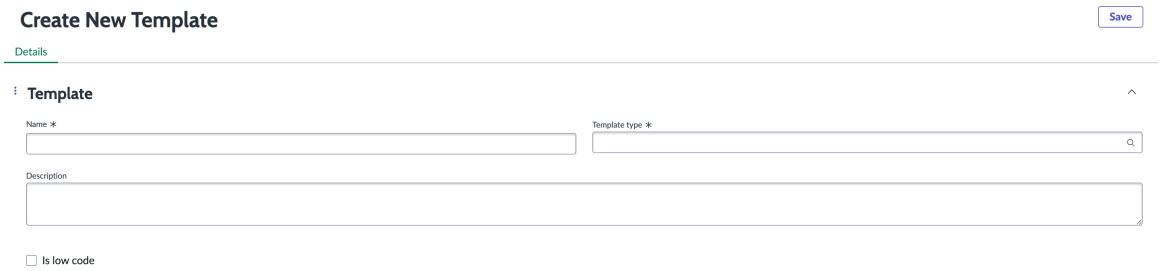
Prozedur

1. Navigieren zu **Vorlagen** > **Alle Vorlagen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Neue Vorlage erstellen“ aus.

Neues Vorlagenformular erstellen

Feld	Beschreibung
Name	Name der Richtlinienvorlage.
Vorlagentyp	Vorlagentyp nach Kategorie sortiert. Mit Vorlagentypen können Sie eine Kategorie auswählen, wenn Sie über mehrere Arten von Richtlinienvorlagen verfügen. Sie können einen Vorlagentyp erstellen, indem Sie die folgenden Schritte ausführen: **a.** Navigieren zu **Vorlagen** > **Vorlagentyp**an. **b.** Wählen Sie **Neu**. **c.** Füllen Sie die Felder **Name** und **Beschreibung** aus. **d.** Wählen Sie **Speichern**. Der Typ kann im Feld **Vorlagentyp** ausgewählt werden.
Beschreibung	Zusätzliche Details für diese Vorlage.
Ist Low Code	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn die Richtlinienvorlage in Low-Code geschrieben wird. **Hinweis:** Sie können von Low-Code zum Code-Editor wechseln, wenn Sie die Bedingungen erstellen, aber Sie können nicht zu Low-Code zurückkehren.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der Aktualisierung der Richtlinienvorlage.
Aktualisiert von	Benutzer, der die Richtlinienvorlage aktualisiert hat.
Erstellt	Datum und Uhrzeit der Erstellung der Richtlinienvorlage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wählen Sie **Speichern**.
   Wenn Sie eine Vorlage erstellen, ist sie standardmäßig inaktiv und wird auf der Seite „Neue Richtlinie“ herausgefiltert. Sie können das Filterfeld „Inaktiv“ auf der Seite „Neue Richtlinie“ auswählen, um die inaktive Vorlage anzuzeigen.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Vorlagengenerator** aus, geben Sie im Abschnitt Richtlinienlogik die Bedingungen ein, und **wählen Sie Speichern**aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern „Parameter“ und „Bedingung“ finden Sie unter dem Thema Übergabe von Parametern an Richtlinien PaCE und Logikbedingungsfelder für Richtlinie.

Nächste Maßnahme

Bevor Sie Ihre Vorlage aktivieren, können Sie eine Richtlinie erstellen, um die Vorlage zu testen.

1. Navigieren zu **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie in der von Ihnen erstellten Vorlage **Vorschau** aus, um zu sehen, ob die Informationen korrekt sind.
4. Wählen Sie **Speichern**.
5. Wählen Sie die Vorlage aus, mit der Sie eine Richtlinie erstellen möchten, und wählen Sie **Erstellen**aus.
6. Füllen Sie die Felder aus, und wählen **Sie Speichern**aus.
7. Wählen Sie den neuen Richtlinienentwurf und dann die Registerkarte **Playground** testen aus, um die Richtlinie zu testen.
8. Wenn Sie fertig sind, navigieren Sie zurück zu **Vorlagen** > **Alle Vorlagen**an. Wählen Sie die getestete Vorlage aus, und **aktivieren**Sie .

Wenn Sie Aktualisierungen an einer Vorlage vornehmen, hat dies keine Auswirkungen auf vorherige Richtlinien, die Sie mit der Vorlage erstellt haben.

Verwalten Sie PaCE Richtlinienversionen

PaCE -Richtlinienversionen enthalten das tatsächliche Richtlinienskript sowiefür API-Variablen und Konfigurationsparameter, die zum Validieren von Richtlinien verwendet werden. Jede Richtlinie kann viele Versionen haben, von denen jede einfach verwaltet werden kann.

Sie können eine neue Richtlinienversion erstellen, vorhandene Versionen suchen und überprüfen und Änderungen am Richtlinienskript testen, bevor es in einer Produktionsumgebung bereitgestellt wird. Sie können auch Richtlinienversionen vergleichen, eine Richtlinie kopieren und sie bei Bedarf ändern.

Hinweis:
Zum Aktivieren einer Richtlinie muss eine Richtlinienversion erstellt und im Status „ **Aktuell** “ veröffentlicht werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

PaCE Richtlinienversionsstatus

Eine Richtlinienversion PaCE kann einen von vier Status aufweisen: Entwurf, Aktuell, Archiviert und Now-Content. Der Richtlinienversionsstatus definiert auch die Versionsnummerierung.

In jeder Richtlinie kann jeweils nur eine Richtlinienversion „Aktuell“ sein. Es gibt keine Begrenzung für die Anzahl der Richtlinienversionen vom Typ „Entwurf“ oder „Archiv“.

Richtlinienversionsstatus

Status	Beschreibung
Entwurf	Wenn eine Version erstellt wird, lautet ihr Anfangsstatus Entwurf. Die neue Entwurfsversion kann zur späteren Verwendung als Entwurf gespeichert oder als aktuelle Version veröffentlicht werden. Die Entwurfsversionen können erst verwendet werden, wenn sie veröffentlicht wurden.
Aktuell	Entwurfsversionen können im Status „Aktuell“ veröffentlicht werden, was bedeutet, dass die frühere Entwurfsversion zur standardmäßig veröffentlichten Version wird, die für die Richtlinienausführung verwendet wird. **Hinweis:** Wenn bei der Veröffentlichung der Version eine Zuordnung vorhanden ist, wird überprüft, ob alle erforderlichen Eingaben für die Zuordnungseingaben angegeben wurden. Wenn Sie die Zuordnungseingaben aktualisieren, müssen Sie die Eingaben im Bildschirm „Zuordnung“ aktualisieren. Wenn Sie Aufrufereingaben aktualisiert haben, müssen Sie den API-Aufruf PaCE aktualisieren, um sicherzustellen, dass die Richtlinie ausgeführt wird.
Archiviert	Eine veröffentlichte aktuelle Version wird archiviert, wenn eine andere Version veröffentlicht wird. Nur aktuelle Versionen können archiviert werden. Bei Bedarf können Sie eine archivierte Version auch erneut veröffentlichen. **Hinweis:** Wenn eine Version veröffentlicht wird, wird sie unabhängig von ihren vorherigen Status zur aktuellen Version.
Bereit	Der Status „Bereit“ wird optionalen Richtlinien zugewiesen, die verfügbar sind, wenn ein Anwendungsinhaltspaket installiert wird. Diese Richtlinien können nicht geändert werden. Wenn Sie eine Richtlinie ändern möchten, erstellen Sie eine Kopie, und nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor.

Richtlinienversionsnummerierung

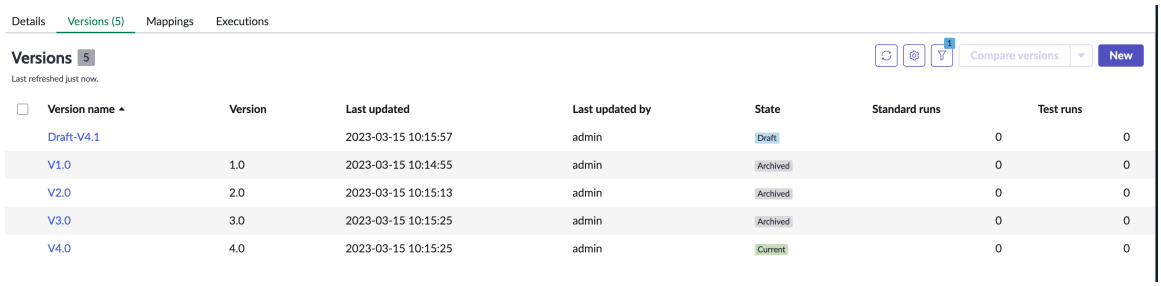
Es gibt drei Bezeichner für jede Version: Versionsname, Version und Revisionsnummer. Diese Bezeichner werden auf der Registerkarte „ **Versionen** “ als drei separate Spalten angezeigt.

Identifier	Beschreibung
Versionsname	Für Entwurfsversionen verwendet der Versionsname Entwurf-V{Überarbeitungsnummer}. Für aktuelle (veröffentlichte) oder archivierte Versionen wird V{Version} als Name verwendet.
Version	Die Versionsnummer wird nur zugewiesen, wenn Sie eine Version veröffentlichen. Die Nummer wird automatisch gemäß der vorhandenen Versionsnummer erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Identifier	Beschreibung
	Für die erste aktuelle (veröffentlichte) Version ist die Zahl 1,0, und für nachfolgende aktuelle Versionen erhöht sich die Zahl um +1,0. Zum Beispiel 2.0, 3.0, 4.0 usw. Aktuelle Versionen, die archiviert wurden, behalten die ursprüngliche Versionsnummer. Den Entwurfsversionen wird keine Versionsnummer zugewiesen.
Überarbeitungsnummer	Die Überarbeitungsnummer wird von der Version abgeleitet, aus der sie erstellt wurde. Wenn eine leere neue Richtlinie erstellt wird, wird die anfängliche Entwurfsversion 0.1 zugewiesen. Jeder nachfolgenden Entwurfsversion wird 0,2, 0,3, 0,4 usw. zugewiesen. Wenn die Version aus einer veröffentlichten Version (aktuell oder archiviert) erstellt wurde, erbt sie die Versionsnummer. Sie können beispielsweise eine Entwurfsversion aus der aktuellen (veröffentlichten) Version 2.0 erstellen. Der Entwurfsversion wird die Revisionsnummer 2.1 zugewiesen.

Die folgende Abbildung veranschaulicht die verschiedenen Status und ihre Versionsnummerierung.



Wie in der vorherigen Abbildung gezeigt, wurde der ersten erstellten Richtlinienentwurfsversion automatisch die Überarbeitungsnummer 0.1 zugewiesen. Jedem nachfolgenden Entwurf wird V0.2, V0.3 usw. zugewiesen. Entwurfsversion 0.2 (wie in der Spalte Revisionsnummer angegeben) wurde veröffentlicht und wurde zur Aktuellen Version mit dem Versionsnamen V1.0.

Eine Entwurfsversion dieser aktuellen Version wurde mit der Revisionsnummer 1.1 erstellt. Dieser Entwurf wurde als Aktuelle Version veröffentlicht und ihm wurde die Revisionsnummer 1.1 zugewiesen. Die zuvor aktuelle Version wurde jetzt archiviert, behält jedoch die Revisionsnummer 0.2 bei.

Erstellen Sie neue PaCE Richtlinienversionen

Sie können neue Versionen für jede Ihrer vorhandenen Richtlinien erstellen.

Nachdem Sie eine Richtlinie erstellt haben, wird automatisch eine Entwurfsrichtlinienversion erstellt. Diese Richtlinienversion enthält das tatsächliche Richtlinienskript und kann auch Zuordnungseingaben und Definitionen für Anrufereingaben enthalten.

Sie können eine Richtlinienversion von Grund auf mit geringem Code erstellen oder eine vorhandene Richtlinienversion kopieren und diese als Grundlage für eine neue Version verwenden. Die Version kann Eingabedefinitionen für die Zuordnung oder Anrufervariablen enthalten. Diese Parameter werden mit der Logik der Richtlinie verwendet, um zu bestimmen, ob die Richtlinie konform ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispielsweise können Sie für eine Reisekostenrichtlinie mehrere Richtlinienversionen erstellen. Jede Version kann andere Zuordnungseingaben enthalten, z. B. zur Einschränkung der verschiedenen Arten von Ausgaben. In einer Version könnte der Grenzwert für die Ausgaben für das Frühstück 25 USD und der Grenzwert für das Abendmenü 50 USD betragen. Jedes Mal, wenn die Richtlinie (und die entsprechende Aktuelle Version) aufgerufen wird, werden die verschiedenen Ausgaben von der Richtlinie validiert, um sicherzustellen, dass sie konform sind.

Erstellen Sie eine PaCE -Richtlinienversion

Für eine Ihrer vorhandenen PaCE -Richtlinien können Sie jederzeit eine Nullversion erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_pace.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

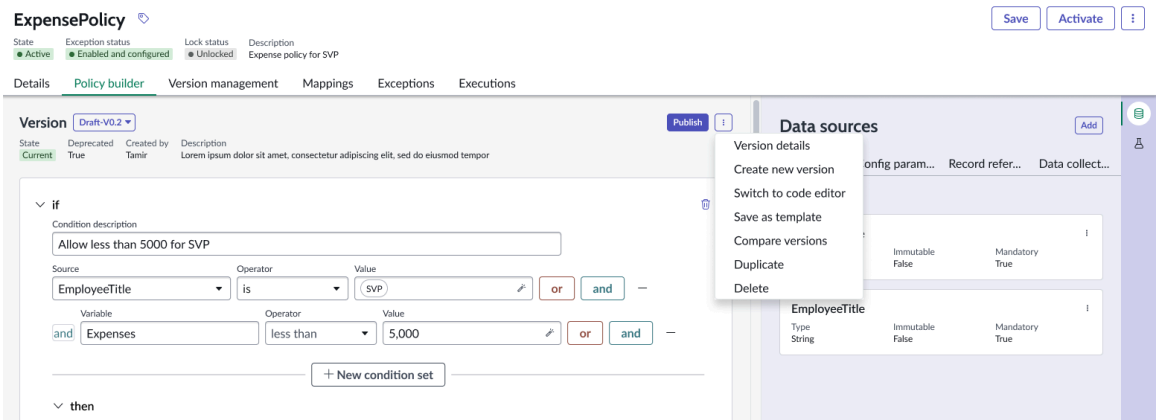
Hinweis:
Ihr Administrator hat möglicherweise vorkonfigurierte Richtlinienversionen, die standardmäßige Anrufer- und Zuordnungseingaben enthalten. Sie können diese Eingabevariablen möglicherweise nicht bearbeiten, aber Sie können nach Bedarf neue Eingaben hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

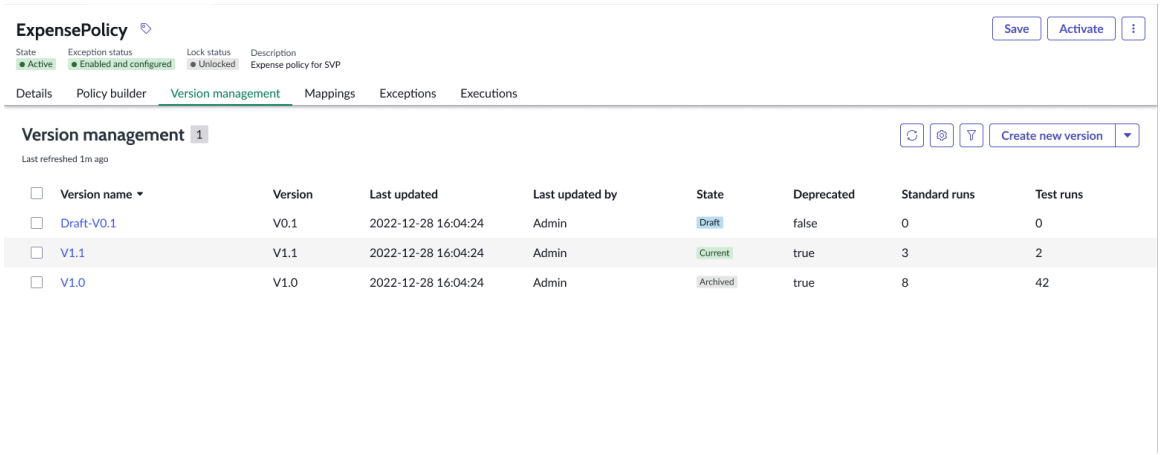
   Hinweis:
   Um alle vom Administrator/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Klicken Sie auf den Richtliniennamen für die Richtlinie, der Sie eine neue Version hinzufügen möchten.
3. Sie können eine neue Version auf zwei verschiedene Arten erstellen:
   - Wählen Sie die Registerkarte **Richtliniengenerator** und dann das Überlauf-Menüsymbol
   - Wählen Sie die Registerkarte **Versionsverwaltung und** dann **Neue Version erstellen aus**.
4. Wählen **Sie Neue Version erstellen aus**.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Wählen Sie die Kachel Neue leere Version oder eine vorhandene Richtlinienvorlage aus, und **wählen Sie Erstellen**aus.
   Vorlagen können nach häufig verwendeten, alphabetisch, Status und Typ gefiltert werden. Standardmäßig werden inaktive Vorlagen ausgeblendet.
6. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ist Low Code**.
7. **Wahlweise:** Fügen Sie im Formular „Neue Richtlinienversion erstellen“ im Feld **Beschreibung** eine Beschreibung hinzu.

   Hinweis:
   Das **Beschreibungsfeld** ist das einzige bearbeitbare Feld im Formular. Die Versions- und Revisionsnummerierung kann nicht geändert werden und wird automatisch zugewiesen.

8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Die Richtlinienversion wird gespeichert, und der Version wird eine Nummer zugewiesen, die der Nummerierung der Richtlinie entspricht. Sie können:

- Definieren Sie API-Variablen, Konfigurationsparameter und Datensatzreferenzen für.

  Weitere Informationen finden Sie unter Übergabe von Parametern an Richtlinien PaCE.
- Ändern Sie das Richtlinienskript.

  Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie ein Richtlinienskript PaCE ..
- Testen Sie Ihre Richtlinienversion, um sicherzustellen, dass sie konform ist.

  Details siehe Verwenden Sie den Test-Playground für die Richtlinien PaCE ..
- Veröffentlichen Sie die Richtlinienversion.

  Weitere Informationen finden Sie unter Veröffentlichen Sie eine Richtlinienversion PaCE ..
- Überprüfen Sie die Ausführungsaktivität für die Version.

  Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie die ausgeführte Richtlinienaktivität.
- Löschen Sie die Version.

  Weitere Informationen finden Sie unter Löschen Sie eine Richtlinienversion PaCE ..

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine Richtlinienversion PaCE mit Low-Code

Erstellen Sie mit Low Code eine Richtlinienversion für eine Ihrer vorhandenen PaCE -Richtlinien.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dev_ops_config.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der Low-Code-Funktion können Sie Richtlinien mithilfe einfacher UI-Elemente schreiben, indem Sie Bedingungen für die Richtlinie definieren, um zu bestimmen, ob sie konform oder nicht konform ist. Wenn beim Erstellen einer Richtlinienversion das Kontrollkästchen **Ist Low-Code** aktiviert ist, wird auf den Registerkarten „ **Richtliniengenerator“** und „ **Playground testen** “ die Seite „Richtlinienlogik“ automatisch auf Low-Code festgelegt.

Sie können zum Richtlinienskript wechseln, um eine Richtlinie mit JavaScript zu erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche **Zu Code-Editor** wechseln klicken. Sie können jedoch nicht zu Low-Code zurückkehren. Weitere Informationen zum Schreiben von PaCE -Richtlinien mit JavaScript finden Sie unter PaCE-Richtlinien schreiben und testen.

Hinweis:
Der Richtliniengenerator funktioniert am besten in Google Chrome und Firefox.

Prozedur

1. Navigieren zu **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.
2. Wählen Sie den Richtliniennamen für die Richtlinie aus, der Sie eine neue Version hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie auf der Seite „Richtliniendetails“ die Registerkarte **Versionen**.
4. Wählen Sie **Neu**.
   Die Seite Neue Version wird angezeigt.
5. Wählen Sie die Kachel Neue leere Version oder eine vorhandene Richtlinienvorlage aus, und **wählen Sie Erstellen**aus.
   Vorlagen können nach häufig verwendeten, alphabetisch, Status und Typ gefiltert werden. Standardmäßig werden inaktive Vorlagen ausgeblendet.
6. Füllen Sie das Feld **Beschreibung** aus.

   Hinweis:
   Standardmäßig ist das Kontrollkästchen **Ist Low Code** automatisch aktiviert.

7. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

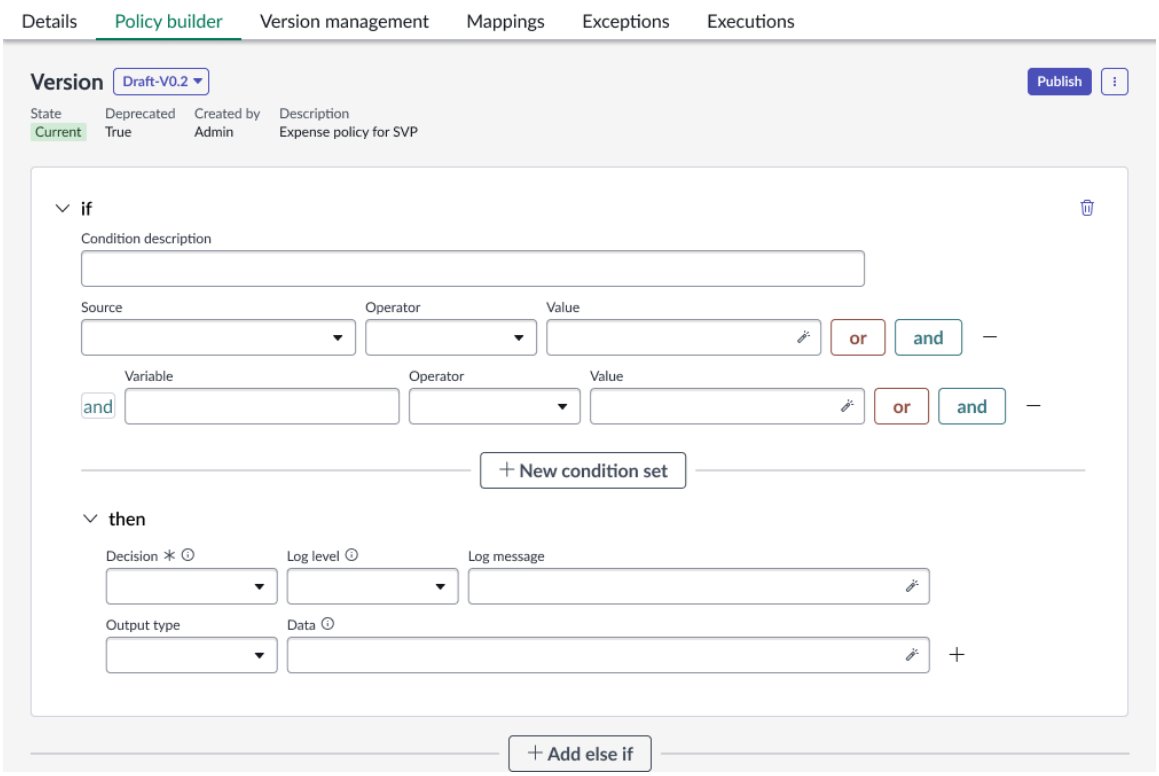
Die Richtlinienversion wird mit einer zugewiesenen Nummer gemäß der Richtliniennummerierung gespeichert und ermöglicht Ihnen das Festlegen der Bedingungen mit Low-Code.

Logikbedingungsfelder für Richtlinie

Die Richtlinienlogik ist eine Reihe von Bedingungen, mit denen bestimmt wird, ob eine Richtlinie konform oder nicht konform ist. Sie können mithilfe der Bedingungsfelder Bedingungen für die Richtlinie festlegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Seite mit Richtlinienlogik



Sie können die Schaltflächen **oder** und **und** wählen, um der Bedingung mehrere Regeln hinzuzufügen, oder eine Regel löschen, indem Sie das Minus-Symbol —

Sie können einen Bedingungssatz hinzufügen, indem Sie die Schaltfläche **Neuer Bedingungssatz** wählen,.

If-Anweisungsfelder und Else-If-Anweisungsfelder

Feld	Beschreibung
Bedingungsbeschreibung	Beschreibung des Felds
Quelle	Variable, die Sie als Quelle für die Bedingung verwenden möchten.
Operator	Liste der Operatoren zum Filtern der Quelle für die Bedingung. Die Liste ändert sich je nach ausgewählter Quelle.
Wert	Wert zum Eingeben von Text. Wählen Sie das Datenauswahl-Symbol um mehrere Textzeichenfolgen mit mehreren Datenpillen zu verketten und eine Variable für das Protokoll auszuwählen. **Hinweis:** Wenn Sie als Quelle die Option auswählen, ist das Symbol für die Datenpillenauswahl inaktiv.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

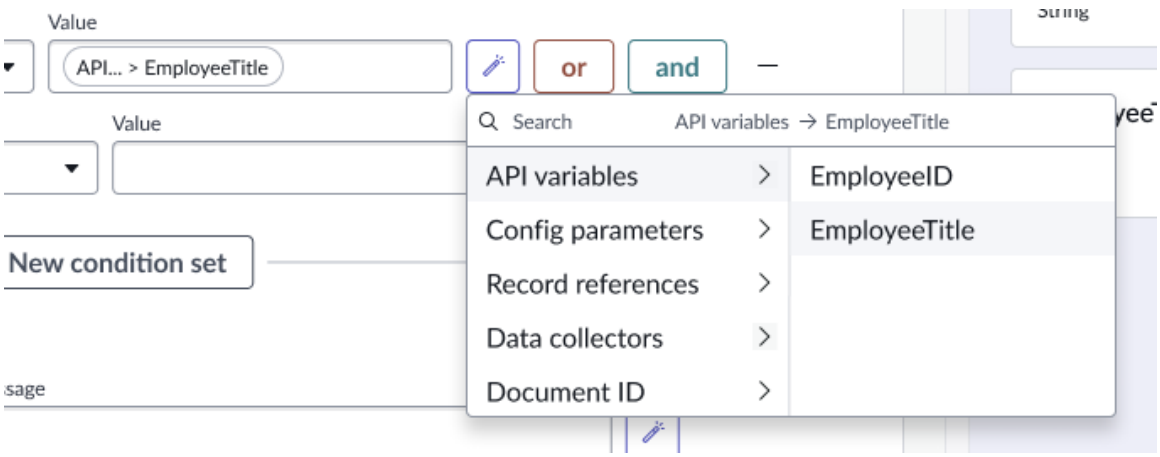
Mit der **Else-if-** Anweisung können Sie eine neue Bedingung angeben, wenn die erste Bedingung „false“ ist, und mit der **Else-** Anweisung können Sie eine neue Bedingung angeben, wenn sie nicht auf die **if** -Anweisung zutrifft.

Sie können eine abhängige Bedingung hinzufügen, indem Sie **oder** oder **und** neben der Bedingung wählen.

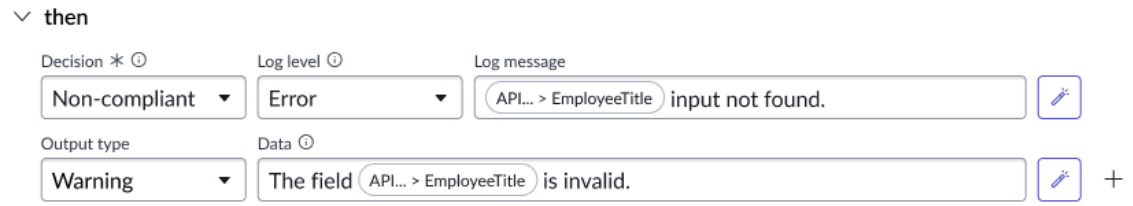
Dann- und Else-Anweisungsfelder

Feld	Beschreibung
Entscheidung	Entscheidung, um zu bestimmen, ob die Richtlinie **konform** oder **nicht konform**ist
Protokollebene	Ebene des Protokolls.
Protokollnachricht	Feld „Protokollnachricht“, um Text einzugeben, oder wählen Sie das Datenauswahl-Symbol um mehrere Textzeichenfolgen mit mehreren Datenpillen zu verketten und eine Variable für das Protokoll auszuwählen.
Ausgabetyp	Ausgabetyp des Protokolls. Sie können das Plussymbol um mehrere Ausgabetypen hinzuzufügen, oder das Minus-Symbol um den Ausgabetyp zu löschen.
Daten	Datenfeld zum Eingeben von Text. Wählen Sie das Datenauswahl-Symbol um mehrere Textzeichenfolgen mit mehreren Datenpillen zu verketten und eine Variable für das Protokoll auszuwählen.

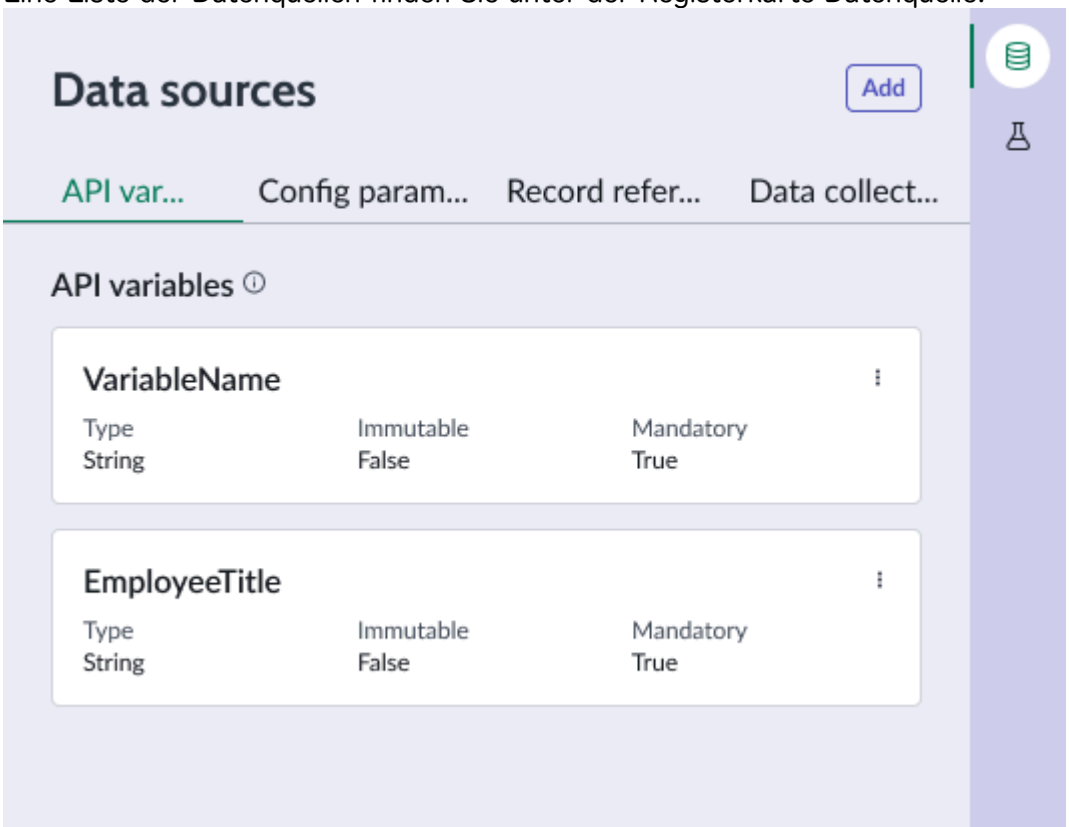
Die folgenden Abbildungen zeigen, dass Sie mit der Datenpillenauswahl Daten in folgenden Feldern verketten können:



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Eine Liste der Datenquellen finden Sie unter der Registerkarte Datenquelle.



Sie können Felder mit numerischen Operatoren berechnen und diese Variablen verwenden, um den gewünschten Wert in einer Richtlinienlogik zu berechnen.

Hinweis:
Unterstützt nur numerische Felder.

Berechnete Felder

Operator	Beschreibung
Pluszeichen (+)	Fügen Sie Variablen und Konstanten hinzu. Beispiel: „Var1 + Var2...“
Minus (-)	Subtrahieren Sie Variablen und Konstanten. Beispiel: „Var1 - Var2...“
Multiplikation (*)	Mehrere Variablen und Konstanten Beispiel: „Var1 * Var2...“
Abteilung (/)	Teilen Sie Variablen und Konstanten. Beispiel: „Var1 / Var2...“

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berechnete Felder (Fortsetzung)

Operator	Beschreibung
Klammern ()	Verwenden Sie Klammern, um die Reihenfolge der Operatoren zu unterstützen.
Berechnung []	Verwenden Sie die Klammern, um einen Ausdruck auszuwerten.

Sie können die Operatoren miteinander kombinieren. Beispiel: „Var1 +Var2*Var3 / Var4“.

Erstellen Sie eine Kopie einer Richtlinienversion PaCE .

Sie können eine Kopie einer vorhandenen Richtlinienversion erstellen. Alle Einstellungen und Zuordnungen aus der vorhandenen Version werden in die neue Version kopiert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_pace.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie eine neue Richtlinienversion aus einer vorhandenen Version erstellen, werden die Eingabedefinitionen und das Richtlinienskript aus der ursprünglichen Version in die neue Version kopiert. Der Version wird eine Nummer zugewiesen, die der Nummerierung der Richtlinie entspricht.

Hinweis:
Die neue Richtlinienversion wird zunächst als Entwurf erstellt, mit einer Überarbeitungsnummer, die auf der ursprünglichen Richtlinienversion basiert. Weitere Informationen zu Versionsstatus und Nummerierung finden Sie unter PaCE Richtlinienversionsstatus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

   Hinweis:
   Um alle vom Administrator/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Klicken Sie auf den Namen der Richtlinie, für die eine Version erstellt werden soll.
3. Klicken Sie auf der Seite Richtliniendetails auf die Registerkarte **Versionen**.
4. Klicken Sie auf den Link **Versionsname** der Richtlinienversion, die Sie kopieren möchten.
5. Klicken **Sie auf Neuen Entwurf erstellen**.
   Eine neue Kopie dieser Richtlinienversion wird erstellt.
6. Geben Sie eine Beschreibung für die neue Version ein, und klicken Sie auf **Speichern**.

Doppelte PaCE Richtlinienversionen

Sie können ein Duplikat einer Richtlinie aus einer Richtlinienversion oder mehreren Versionen aus zwei oder mehr Richtlinienversionen erstellen. Wenn Sie eine gesperrte Richtlinie verwenden möchten, müssen Sie zuerst eine duplizierte Version erstellen und dann die Richtlinienversion nach Bedarf ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

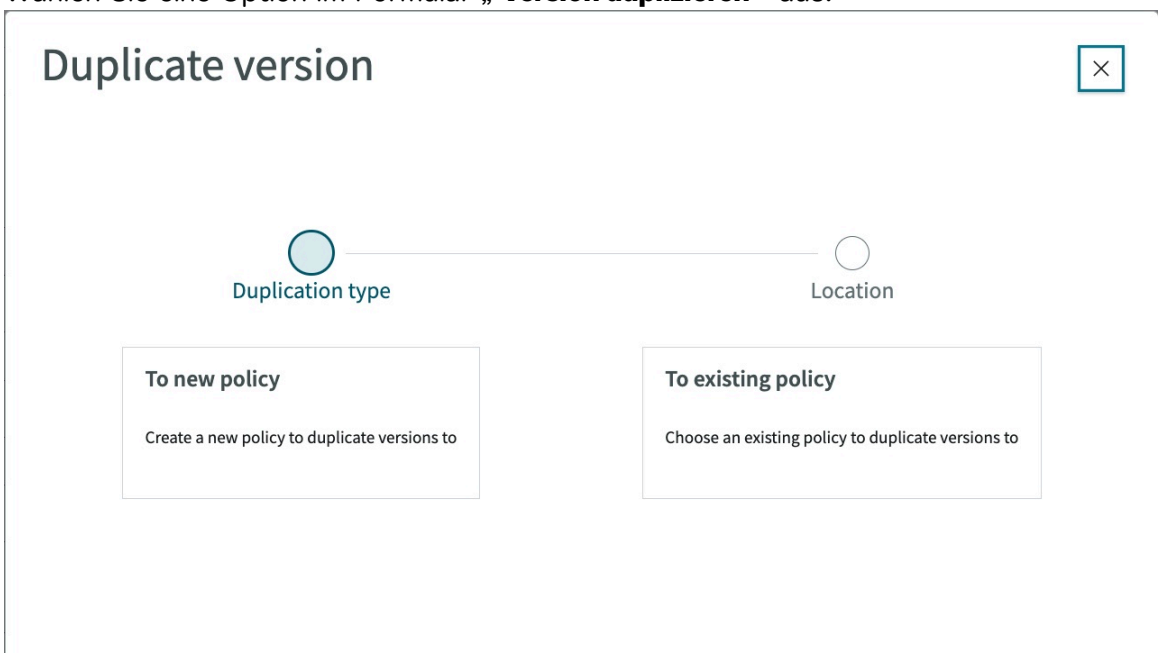
Eine einzelne Richtlinienversion duplizieren

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine doppelte Richtlinie aus einer Richtlinienversion zu erstellen:

1. Navigieren zu **Alle Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

   Hinweis:
   Um alle vom Administrator/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Wählen Sie den Namen der Richtlinie aus, die Sie duplizieren möchten.
3. Klicken Sie auf der Seite „Richtliniendetails“ auf die Registerkarte **Versionen**, und wählen Sie die Version aus, die Sie duplizieren möchten.
4. Klicken Sie auf das Symbol „ **Weitere Aktionen** “, und wählen Sie **Duplizieren**aus.
5. Wählen Sie eine Option im Formular „ **Version duplizieren** “ aus.



   - Zur neuen Richtlinie:
     a. Wählen Sie diese Option aus, um ein Duplikat der Richtlinie aus dieser Version zu erstellen.
     b. Geben Sie den Richtliniennamen, die Kategorie und die Beschreibung ein.
     c. Klicken Sie **auf Duplikat**.

        Die neu erstellte Richtlinie ist ein Duplikat und enthält dieselben Parameter und Zuordnungen der ausgewählten Richtlinienversion.

   - Zur vorhandenen Richtlinie:
     a. Wählen Sie diese Option aus, um eine duplizierte Version für eine vorhandene Richtlinie zu erstellen.
     b. Wählen Sie im Formular „Version duplizieren“ die Richtlinie aus, zu der die Version dupliziert werden soll.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Klicken Sie **auf Duplikat**.

Die neu erstellte duplizierte Version wird auf der Seite „Versionen“ der ausgewählten Richtlinie angezeigt.

Duplizieren Sie mehrere Richtlinienversionen

1. Navigieren zu **Alle Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

Hinweis:
Um alle vom Administrator/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Wählen Sie den Namen der Richtlinie aus, die Sie duplizieren möchten.
3. Klicken Sie auf der Seite Richtliniendetails auf die Registerkarte **Versionen**.
4. Wählen Sie die Richtlinien aus, die Sie duplizieren möchten, und wählen Sie in der Dropdown-Liste **Versionen**duplizieren aus.
5. Wählen Sie eine Option im Formular „ **Version duplizieren** “ aus, und führen Sie die folgenden Schritte aus (siehe Eine einzelne Richtlinienversion duplizieren) .

Bearbeiten Sie ein Richtlinienskript PaCE .

Bearbeiten Sie das Richtlinienskript PaCE, um Änderungen auf die Richtlinienlogik anzuwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_pace.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig:
Weitere Informationen zum Testen von Richtlinienskripts finden Sie unter Verwenden Sie den Test-Playground für die Richtlinien PaCE ..

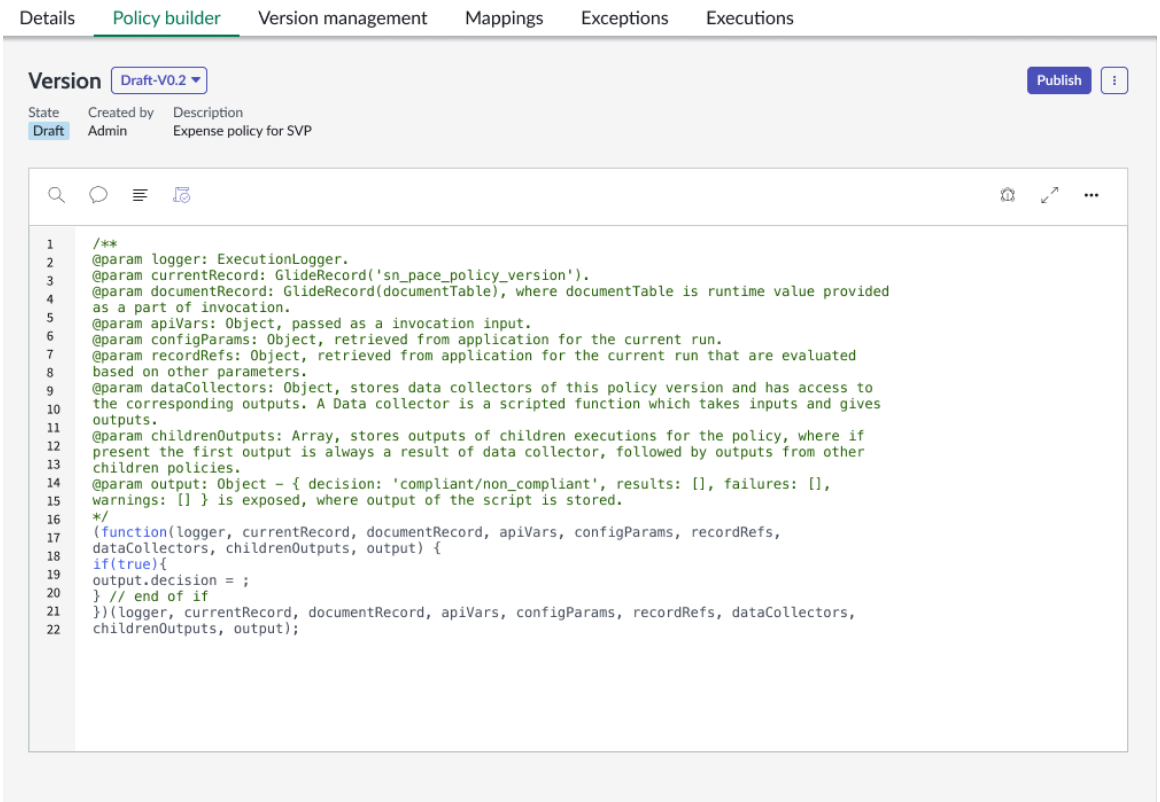
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

Hinweis:
Um alle vom Administrator/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Wählen Sie die Richtlinie aus, für die Sie das Skript aktualisieren möchten.
3. Klicken Sie im Detailformular der entsprechenden Richtlinie auf die Registerkarte **Versionen**, und wählen Sie die Version aus, die Sie bearbeiten möchten.
4. Klicken Sie auf der Seite **„Richtlinienversion“** auf die Registerkarte Richtliniengenerator.
Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für ein Richtlinienskript.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Das Skript kann nur für Richtlinienversionen im Status Entwurf bearbeitet werden. Für Richtlinienversionen im Status „Aktuell“ oder „Archiviert“ ist das Skript schreibgeschützt.

5. Wenden Sie nach Bedarf Änderungen am Richtlinienskript an.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Veröffentlichen Sie eine Richtlinienversion PaCE .

Sie können eine Richtlinienversion jederzeit veröffentlichen. Wenn die Richtlinie veröffentlicht wird, wird eine konforme, nicht konforme oder konforme Ausnahmeentscheidung für Objekte (Tabellen oder Dokument-IDs) getroffen, die der Richtlinie zugeordnet sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_pace.admin

Prozedur

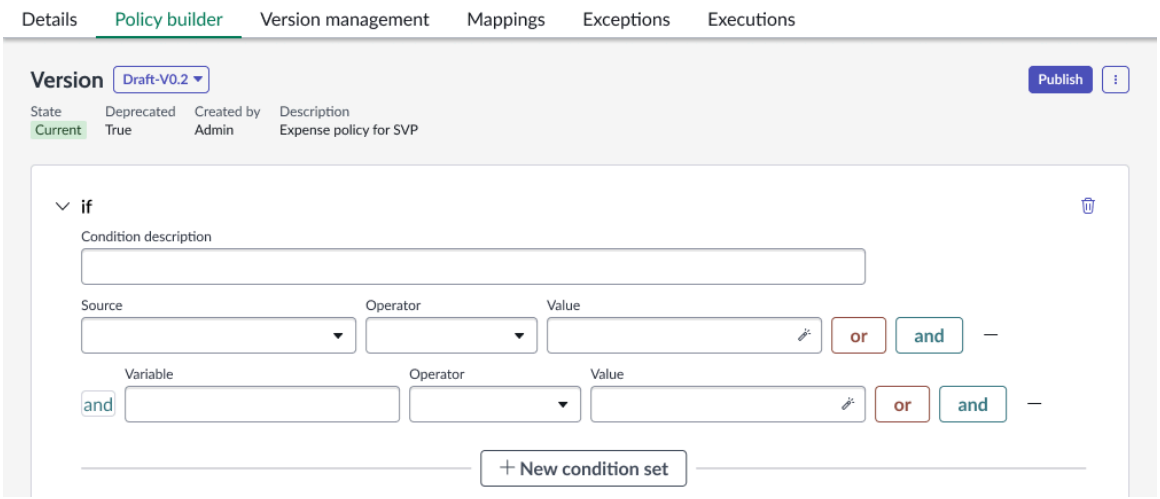
1. Navigieren zu **Alle** > **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

Hinweis:
Um alle vom Administrator/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Klicken Sie auf den Richtliniennamen der Richtlinie, die die zu veröffentlichende Version enthält.
3. Klicken Sie auf der Seite „Details“ auf die Registerkarte **Richtliniengenerator**.

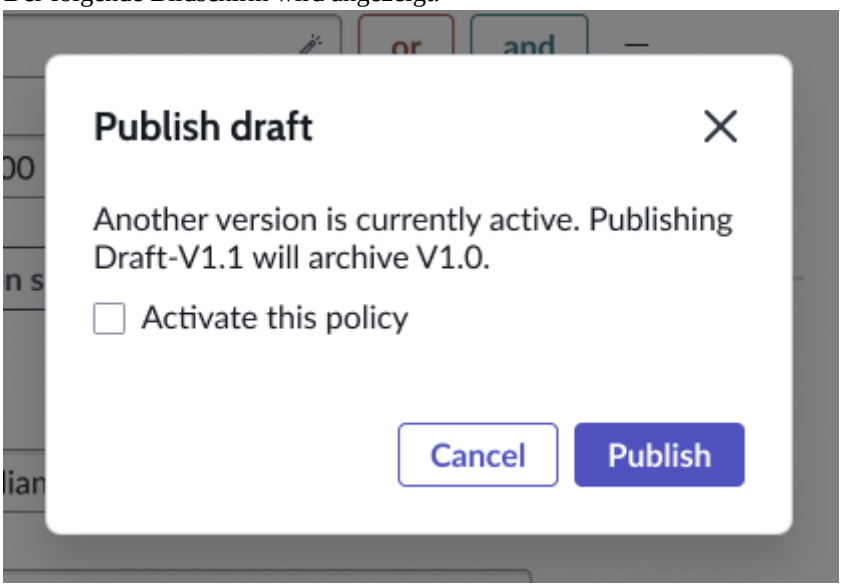
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Normalerweise veröffentlichen Sie eine Entwurfsrichtlinie, Sie können jedoch auch eine archivierte Version erneut veröffentlichen.

4. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.
   Der folgende Bildschirm wird angezeigt.



5. **Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Diese Richtlinie** aktivieren, um die Richtlinie zu aktivieren, wenn sie veröffentlicht wird.
6. Klicken Sie in der angezeigten Bestätigungsmeldung auf **Veröffentlichen**.

Die Richtlinienversion wird zur Aktuellen Version und wird beim nächsten Aufruf der Richtlinie verwendet.

Hinweis:
Wenn für die Richtlinie eine Zuordnung zu Dokument-IDs vorhanden ist, wird beim Veröffentlichen einer neuen Version überprüft, ob alle obligatorischen Eingaben für die Zuordnungseingaben angegeben sind. Wenn Sie eine Zuordnungseingabe geändert haben, muss sie aktualisiert werden. Wenn Sie eine Aufrufereingabe geändert haben, müssen Sie den API-Aufruf PaCE aktualisieren, um sicherzustellen, dass die Richtlinie ausgeführt wird. Wenn der Richtlinie keine Zuordnung zugeordnet ist oder sich die Richtlinie im Status „Inaktiv“ befindet, werden die Zuordnungseingaben nicht überprüft.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bearbeiten Sie eine Richtlinienversion des Entwurfs PaCE .

Sie können eine Richtlinienversion vom Typ „Entwurf PaCE “ jederzeit bearbeiten. Die Entwurfsversion kann veröffentlicht werden, um zur aktuellen Version zu werden. Sie können auch mehrere verschiedene Entwurfsversionen aus verschiedenen archivierten Versionen erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_pace.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

   Hinweis:
   Um alle vom Administrator/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Klicken Sie auf den **Richtliniennamen** der Richtlinie, die die Version enthält, die Sie bearbeiten möchten.
3. Klicken Sie auf der Seite Richtliniendetails auf die Registerkarte **Versionen**.
4. Klicken Sie auf den **Versionsnamen**, den Sie bearbeiten möchten.
5. Bearbeiten Sie die Informationen und Eingaben auf den Registerkarten **Details** und **Richtliniengenerator**.
6. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Bearbeiten Sie eine aktuelle oder archivierte PaCE Richtlinienversion

Um eine aktuelle (veröffentlichte) oder archivierte PaCE Richtlinienversion zu bearbeiten, müssen Sie eine Kopie dieser Version erstellen, die dann nach Bedarf aktualisiert werden kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_pace.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

   Hinweis:
   Um alle vom Administrator/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Klicken Sie auf den **Richtliniennamen** der Richtlinie, die die Version enthält, die Sie bearbeiten möchten.
3. Klicken Sie auf der Seite Richtliniendetails auf die Registerkarte **Versionen**.
4. Klicken Sie auf den **Versionsnamen**, den Sie bearbeiten möchten.
   Da Sie eine Richtlinienversion mit dem Status „Aktuell“ (veröffentlicht) oder „Archiviert“ nicht aktualisieren können, sind die angezeigten Felder schreibgeschützt.
5. Klicken **Sie auf Neue Version erstellen**.
   Definieren Sie auf der Seite „Version“ die Details der neuen Version. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Neue Version einer Richtlinie erstellen. Darüber hinaus können Sie mehrere Entwurfsversionen aus einer archivierten oder aktuellen (veröffentlichten) Version erstellen und parallel bearbeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vergleichen Sie die Richtlinienversionen von PaCE .

Sie können zwei Versionen einer Richtlinie PaCE unabhängig von ihrem Status vergleichen. Alle Unterschiede zwischen den beiden ausgewählten Versionen werden zur Schnellanalyse hervorgehoben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_pace.admin

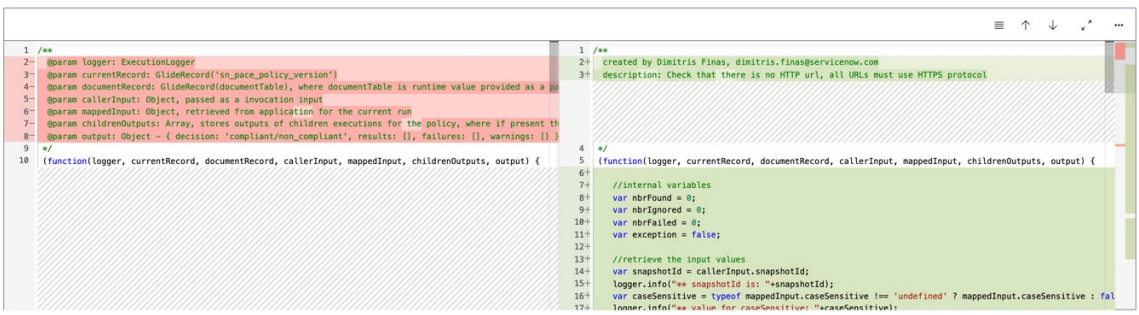
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

   Hinweis:
   Um alle vom Administrator/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Klicken Sie auf den **Richtliniennamen** der Richtlinie, die die zu vergleichenden Versionen enthält.
3. Klicken Sie auf der Seite Richtliniendetails auf die Registerkarte **Versionen**.
4. Wählen Sie die zwei relevanten Versionen zum Vergleich aus, und klicken Sie auf **Vergleichen**.
   Auf der Registerkarte **„Versionen vergleichen** “ werden mehrere Containerabschnitte angezeigt, die Unterschiede zwischen den beiden Versionen hervorheben.
   - Der **Detailcontainer** hebt Unterschiede zwischen den Details der beiden Versionen hervor. Beispielsweise Unterschiede zwischen Status, Versionsname und -nummerierung und Anzahl der Test- oder Standardausführungen.
   - Der **Skriptcontainer** hebt alle Unterschiede im Richtlinienskript der beiden Versionen hervor.

     Script

   - Im Container **„Zuordnungseingaben“** werden auch alle Unterschiede zwischen den beiden Versionen aufgelistet.
5. Um Änderungen basierend auf Ihrer Analyse der beiden verglichenen Versionen vorzunehmen, kehren Sie zur Registerkarte **Versionen** zurück, wählen Sie die entsprechende Version aus, und ändern und testen Sie sie nach Bedarf.

Löschen Sie eine Richtlinienversion PaCE .

Sie können eine Richtlinienversion jederzeit löschen. Es können jedoch nur Versionen gelöscht werden, die noch nie veröffentlicht wurden. Veröffentlichte Versionen werden zu Audit-Zwecken gespeichert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_pace.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Richtlinienversionen im Status „Entwurf“ können gelöscht werden. Wenn eine Version gelöscht wird, werden alle definierten Anrufer-/Zuordnungseingaben und Richtlinienmetadaten, die der Version zugeordnet sind, ebenfalls gelöscht.
- Zu den Richtlinienversionen, die nicht gelöscht werden können, gehören:
  - Richtlinienversionen im Status „Aktuell“ oder „Archiviert“.
  - Richtlinienversionen, die in einer Standardausführung ausgeführt wurden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

   Hinweis:
   Um alle vom Administrator/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Klicken Sie auf den **Richtliniennamen** der Richtlinie, die die zu löschende Version enthält.
3. Klicken Sie auf der Seite Richtliniendetails auf die Registerkarte **Versionen**.
4. Wählen Sie die relevante Version aus, und klicken Sie zur Bestätigung auf **Löschen** und **OK**.

Übergabe von Parametern an Richtlinien PaCE

Parameter können an eine Richtlinie PaCE übergeben werden, um Aktualisierungen an einem Objekt (Tabellen und Dokument-IDs) zu validieren. Diese Variablen gelten für die Erstellung mit Low Code oder JavaScript. Richtlinienversionen enthalten drei Arten von Parametereingaben: API-Variablen, Konfigurationsparameter und Datensatzreferenzen.

API-Variablen für

Die API-Variablen, die früher als Aufrufereingaben bezeichnet wurden, werden zum Zeitpunkt des Aufrufs durch einen Entwickler an die PaCE -API übergeben. Die API-Variable ist eine Variable, mit der Sie den Wert an die Richtlinie übergeben können, wann immer die Richtlinie aufgerufen wird. Geben Sie beim Aufrufen der API einen Wert für diese API-Variable an. Andernfalls wird die Richtlinie nicht ausgeführt, und es wird keine Entscheidung getroffen. Im Code-Editor lautet der Variablenname `apiVars`.

Für jede Richtlinie PaCE gibt es nur eine vordefinierte API-Variable namens **SnapshotId**. Diese API-Variable ist unveränderlich und kann nicht geändert oder gelöscht werden. Sie können keine zusätzlichen API-Variablen für eine Richtlinie definieren.

Konfigurationsparameterfür zugeordnete

Die Konfigurationsparameter, die früher als „Zugeordnete Eingaben“ bezeichnet wurden, können beim Zuordnen von Richtlinien zu einem Objekt (Tabellen und Dokument-IDs) übergeben werden. Wenn Sie einen Konfigurationsparameter definieren, erstellen Sie einen Parameter, mit dem Sie Werte an die Richtlinie übergeben können, wann immer die Richtlinie zugeordnet ist. Wenn Sie obligatorische Eingaben definieren, müssen Sie bei der Zuordnung der Richtlinie Werte für diese Eingaben angeben. Wenn die von Ihnen definierten Eingaben nicht obligatorisch sind, wird die Richtlinie nicht ausgeführt (der Status wird auf inaktiv festgelegt), und es wird keine Entscheidung getroffen. Im Code-Editor lautet der Variablenname `configParams`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispielsweise können Sie für eine Reisekostenrichtlinie Variablen hinzufügen, um die Grenzwerte für verschiedene Arten von Ausgaben zu definieren. Die Grenzwerte werden bei der Zuordnung der Richtlinie angegeben und legen die Grenzwerte für die Ausgabe fest, wenn die Richtlinie für dieses Objekt aufgerufen wird. Die Obergrenze für die Ausgaben für das Frühstück für eine Gruppe von Mitarbeitern kann bei 25 USD liegen, bei einer anderen Gruppe von Mitarbeitern bei 50 USD. Jedes Mal, wenn die Richtlinie aufgerufen wird, werden die Ausgaben von der Richtlinie gemäß den in der Zuordnung angegebenen Grenzwerten validiert.

Datensatzreferenzen

Datensatzreferenzen definieren Abfragen zum Extrahieren von Daten aus beliebigen ServiceNow® -Tabellen und verwenden die Daten zum Konfigurieren der Richtlinienlogik. Mit dieser Funktion können Sie zusätzliche Daten abrufen, die beim Definieren der Richtlinie möglicherweise erforderlich sind. Sie können eine Abfrage definieren, um Aggregatfunktionen für eine Datensatzreferenz auszuführen. Im Code-Editor lautet der Variablenname recordRefs.

Datenerfasser

Die Datensammlerfunktion sammelt Eingabeprozessdaten von ServiceNow oder einer externen Datenquelle, um eine Ausgabe bereitzustellen. Die Ausgabe kann in der Richtlinienlogik verwendet werden, um eine Entscheidung zu treffen. Sie können Datenerfasser definieren und verwalten, indem Sie sie in Ihrem Richtliniengenerator erstellen, bearbeiten, aktualisieren und aktivieren.

Auf Datenerfasser kann mithilfe des Objekts `dataCollectors` in JavaScript zugegriffen werden.

Hinweis:
Die automatische Vervollständigung listet alle möglichen Ausgaben und Datensammler auf, die zur Verwendung verfügbar sind.

Während Sie eine Richtlinie in Low Code bearbeiten, ist im Dropdown-Menü eine Ausgabe der konfigurierten Datenerfasser verfügbar.

Erstellen Sie eine neue Variable für eine Richtlinienversion

Erstellen Sie eine API-Variable, einen Konfigurationsparameter oder eine Datensatzreferenz für die Richtlinienversion im Abschnitt „Variablen definieren“ des Richtliniengenerators.

Vorbereitungen
Wenn Sie eine Variable erstellen möchten, die für alle Ihre Richtlinien gilt, gehen Sie wie folgt vor:

1. Wechseln Sie zum Abschnitt Variablendefinition auf der Hauptseite.
2. Wählen Sie den Variablenabschnitt aus, den Sie erstellen möchten.
3. Wählen Sie **Hinzufügen**.

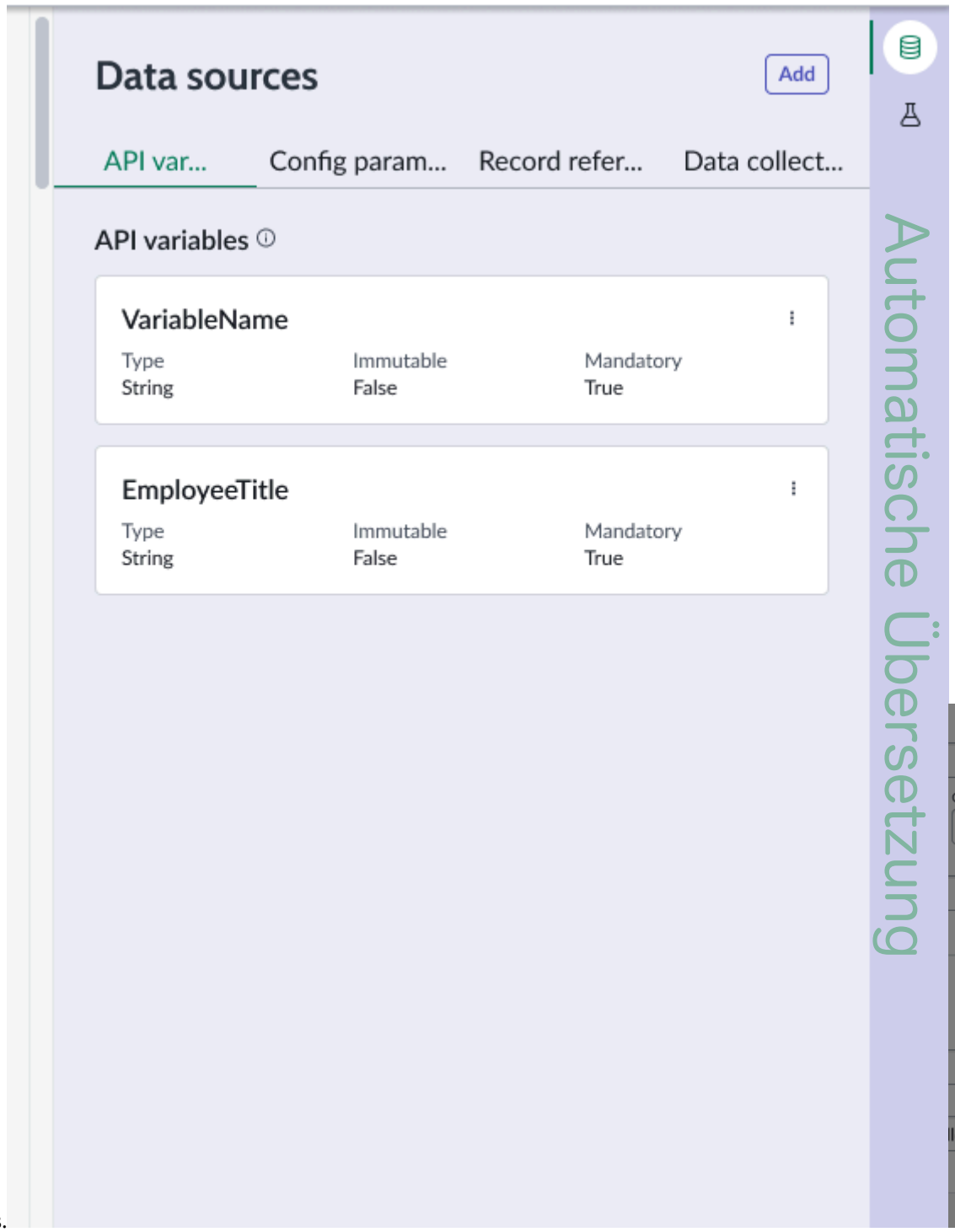
Wenn Sie die Variable speichern, wird sie im Abschnitt „Variablen definieren“ im Richtliniengenerator der Richtlinie angezeigt.

Erforderliche Rolle: sn_pace.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Richtliniengenerator** die Version der Richtlinie aus, der Sie eine neue Variable hinzufügen möchten, und wählen Sie dann das Datenquellen-Symbol aus.
2. Wählen Sie die Variablenregisterkarte aus, aus der Sie eine Variable erstellen möchten, und wählen Sie **Hinzufügen**aus.



Ein Popup-Fenster mit dem Titel der Variablen, die Sie erstellen möchten, wird angezeigt.

3. Füllen Sie die Felder im Formular nach Bedarf aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie ein neues Variablenformular

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Bezeichnungsname der Variable.
Name	Name der Variable.
Typ	Dropdown-Liste der Eingabetypen: ○ Standarddatum/-uhrzeit ○ Standardzeit ○ Auswahl ○ Daten-Array ○ Datenobjekt ○ Dezimalzahl ○ E-Mail ○ Ganzzahl ○ IP-Adresse ○ JSON ○ Anderes Datum ○ Referenz ○ Zeichenfolge ○ Sys-ID (GUID) ○ Wahr/Falsch Je nachdem, welche Eingabe Sie wählen, stellen die erweiterten Optionen unterschiedliche Felder für einige Eingaben bereit. Weitere Informationen finden Sie im Thema Datentypbeschreibungen. **Hinweis:** Die Liste zeigt nur die am häufigsten verwendeten Datentypen an.
Obligatorisch	Option, um diese Variable obligatorisch zu machen. Wenn die Variable obligatorisch ist, muss bei der Zuordnung der Richtlinie ein Wert angegeben werden. Andernfalls kann die Richtlinie nicht ausgeführt werden.
Beschreibung	Beschreibung der Variable.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie eine Beschreibung für eine Konfigurationsparameter-Variable hinzufügen, wird sie unter dem Tooltip-Symbol ⓘ auf der Registerkarte Testparameter.
Standardwert	Standardwert für die Variable **Hinweis:** Wenn Sie eine Datensatzreferenz erstellen, wählen Sie im Feld „Tabelle“ eine Referenz aus. Mit diesem Feld können Sie ein abhängiges Dokument aus der Referenz auswählen.
Funktion (optional)	Funktionen zum Aggregieren Ihrer Bedingung. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ Durchschnitt: Durchschnittswert der Bedingung. ○ Anzahl: Anzahl der Nicht-Null-Werte. ○ Maximum: Größter oder maximaler Wert. ○ Minimum: Mindestwert. ○ Standardabweichung: Grundgesamtheit der Standardabweichung. ○ Summe: Summe aller Werte. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur im Variablenformular der Datensatzreferenz mit den Qualifiziererbedingungsfeldern angezeigt.
Kriterien anpassen	Übereinstimmungskriterien für Ihre Datensatzreferenz. Es gibt folgende Optionen. ○ Erste Übereinstimmung auswählen ○ Fehler bei mehreren Wenn Sie eine Datensatzreferenz erstellen, werden mehrere Antworten abgefragt. Mit den Übereinstimmungskriterien können Sie die Übereinstimmung herausfiltern, indem Sie die erste Übereinstimmung auswählen, oder einen Fehler zurückgeben, wenn mehrere Antworten vorhanden sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld wird nur im Variablenformular der Datensatzreferenz mit den Qualifiziererbedingungsfeldern angezeigt. Weitere Informationen zu Bedingungsfeldern finden Sie unter Logikbedingungsfelder für Richtlinie.

4. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Sie können dem Richtliniengenerator nach Bedarf Variablen hinzufügen. Darüber hinaus können Sie eine Variable löschen, indem Sie sie auswählen und auf die Schaltfläche **Löschen** klicken.

Datentypbeschreibungen

Im Folgenden finden Sie eine Liste der gängigsten Datentypen zum Erstellen einer Variable.

Datentypen

Datentyp	Beschreibung
Standarddatum/-uhrzeit	Tag und Uhrzeit, die mit einem Kalender-Widget ausgewählt werden können.
Standardzeit	Bestimmte Zeit.
Auswahl	Skript, das ein Array von Auswahlmöglichkeiten zurückgibt, die zur Auswahl in einem Dropdown-Menü angezeigt werden. Wenn Sie das Kontrollkästchen **Mehrfachauswahl** aktivieren, können in der Dropdownliste mehrere Optionen ausgewählt werden. Wenn die Option deaktiviert ist, kann nur eine Option ausgewählt werden.
Daten-Array	Daten-Array-Struktur, dargestellt als Zeichenfolge.
Datenobjekt	In der Eingabe „Datenobjekt“ können Sie das Plussymbol Symbol hinzufügen wählen + um dem Datenobjekt eine neue Eigenschaft hinzuzufügen, oder klicken Sie auf das Minus-Symbol − um ihn zu löschen. Zusätzlich können Sie das Platzhaltersymbol Sternsymbol auswählen ☆ mit der nach einem Namen gesucht wird, wenn Sie die Struktur der JSON-Formateigenschaft nicht kennen. Ein Feld mit JSON-Pfad und Übereinstimmungskriterien wird angezeigt, und Sie können nach einem Schlüssel in der JSON-Struktur suchen.
Dezimalzahl	Zahl mit bis zu zwei Nachkommastellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datentypen (Fortsetzung)

Datentyp	Beschreibung
E-Mail	E-Mail wird als Zeichenfolge dargestellt.
Ganzzahl	Zahl mit null Dezimalstellen.
IP-Adresse	Variablenzeichenfeld, das IPv4- und IPv6-Adressen speichert.
JSON	JavaScript-Objektnotation, dargestellt als Zeichenfolge.
Anderes Datum	Datum, das mit einem Kalender-Widget ausgewählt werden kann.
Referenz	Abfrage, die Daten aus einer anderen Tabelle anzeigt. Der Datentyp enthält ein Übereinstimmungskriterienfeld und Qualifiziererbedingungen, die Sie festlegen können.
Zeichenfolge	Für 255 Zeichen oder weniger ist das Zeichenfolgenfeld ein einzeiliges Textfeld.
Sys-ID (GUID)	Feld, das einen eindeutigen Bezeichner für jeden Datensatz enthält.
Wahr/Falsch	Boolesches Feld, das als einstellige Ganzzahl angezeigt wird.

Erstellen Sie einen Datenerfasser für eine Richtlinienversion

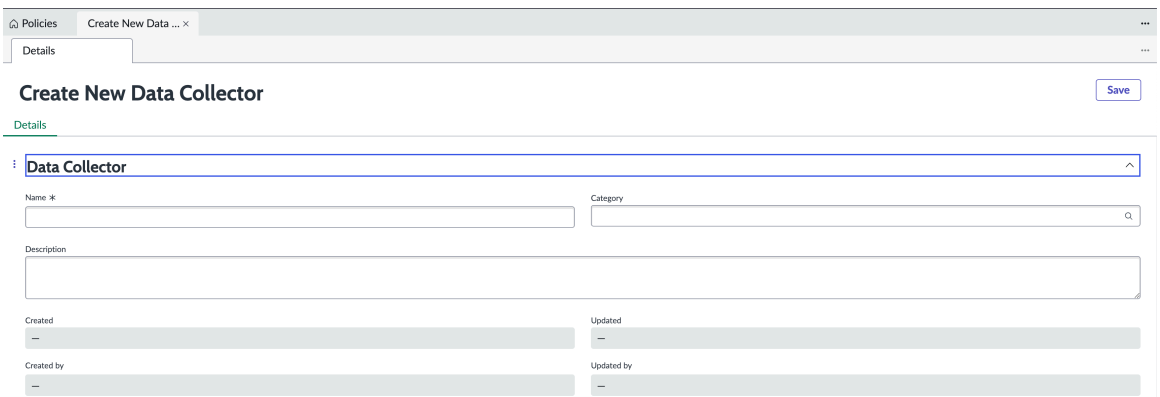
Erstellen Sie im Abschnitt „Variablen definieren“ des Richtliniengenerators einen Datenerfasser für eine Richtlinienversion.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_pace.code_editor

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Variablendefinition** > **Datenerfasser**an.
2. Wählen Sie



Neu.

3. Füllen Sie die Felder im Formular nach Bedarf aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Neuen Datenerfasser erstellen

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensammlers
Kategorie	Kategorie des Datensammlers. Details siehe Kategorien in verwalten PaCE.
Beschreibung	Zusätzliche Details des Datensammlers.
Erstellt	Datum und Uhrzeit der Erstellung des Datensammlers.
Erstellt von	Name des Benutzers, der den Datenerfasser erstellt hat.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der Aktualisierung des Datensammlers.
Aktualisiert von	Name des Benutzers, der den Datenerfasser aktualisiert hat.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

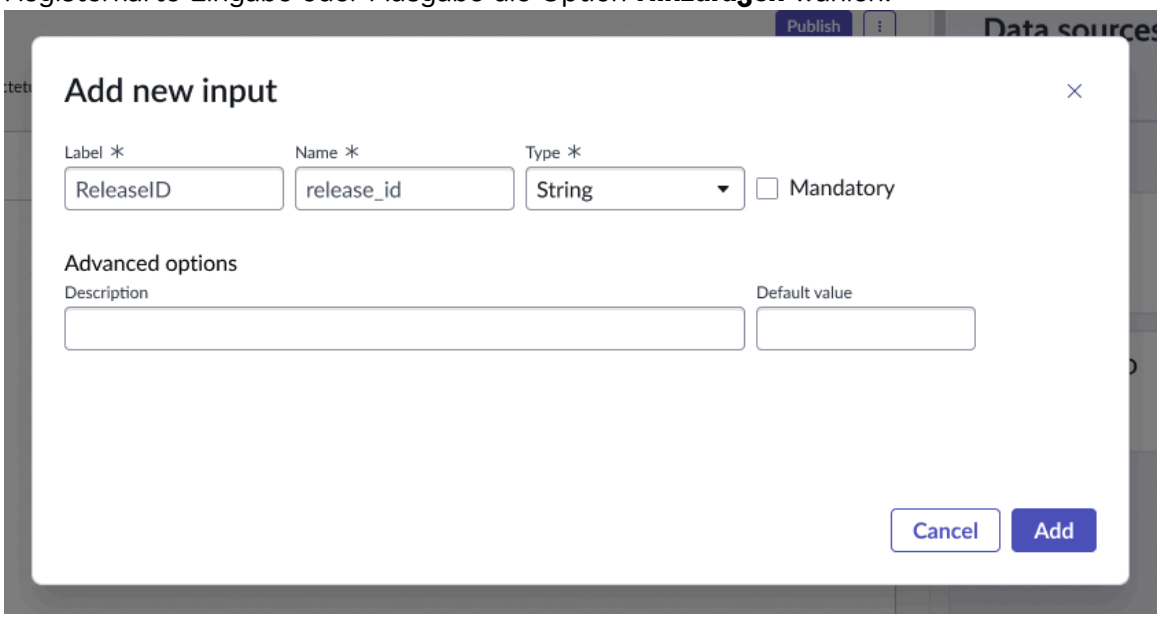
Nächste Maßnahme

- Datenerfasser aktivieren und erstellen
- Testen Sie einen Datenerfasser für eine Richtlinienversion
- Fügen Sie einer Richtlinienversion Datenerfasser hinzu

Struktur eines Datensammlers

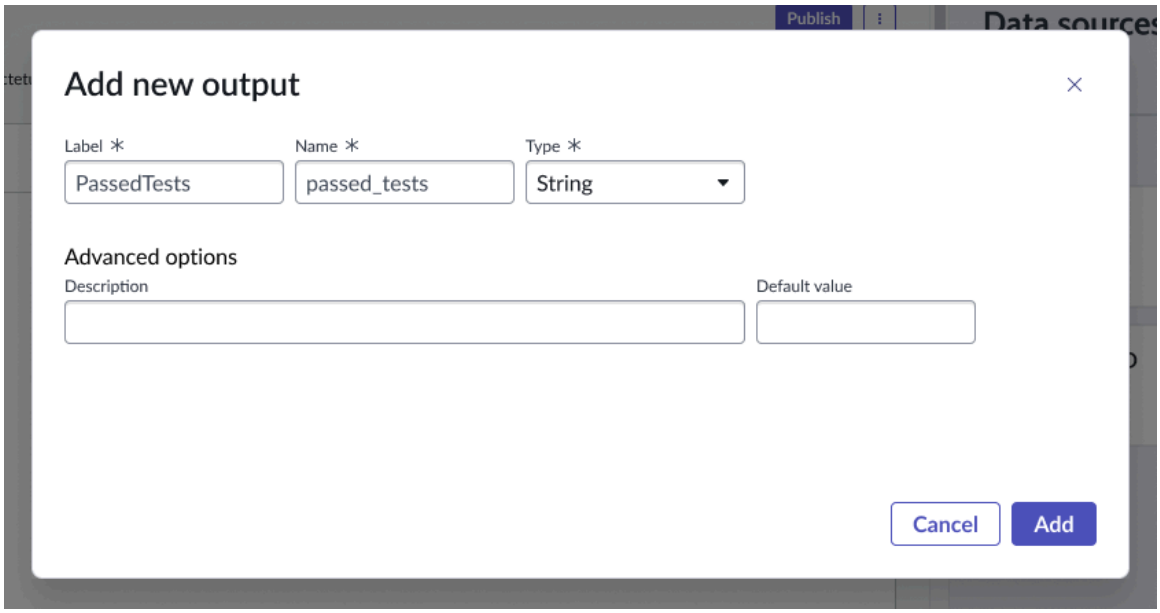
In diesem Abschnitt wird die Struktur eines PaCE -Datensammlers beschrieben.

Wenn Sie einen Datenerfasser erstellen, können Sie dem Javascript-Code Eingaben und Ausgaben hinzufügen. Wählen Sie auf der Registerkarte Datenquellen **Hinzufügen**, um die Eingaben und Ausgaben zu erstellen, die Sie dem Datenerfasser hinzufügen möchten. Die folgenden Abbildungen zeigen das Popup-Fenster, das angezeigt wird, wenn Sie auf der Registerkarte Eingabe oder Ausgabe die Option **Hinzufügen** wählen.

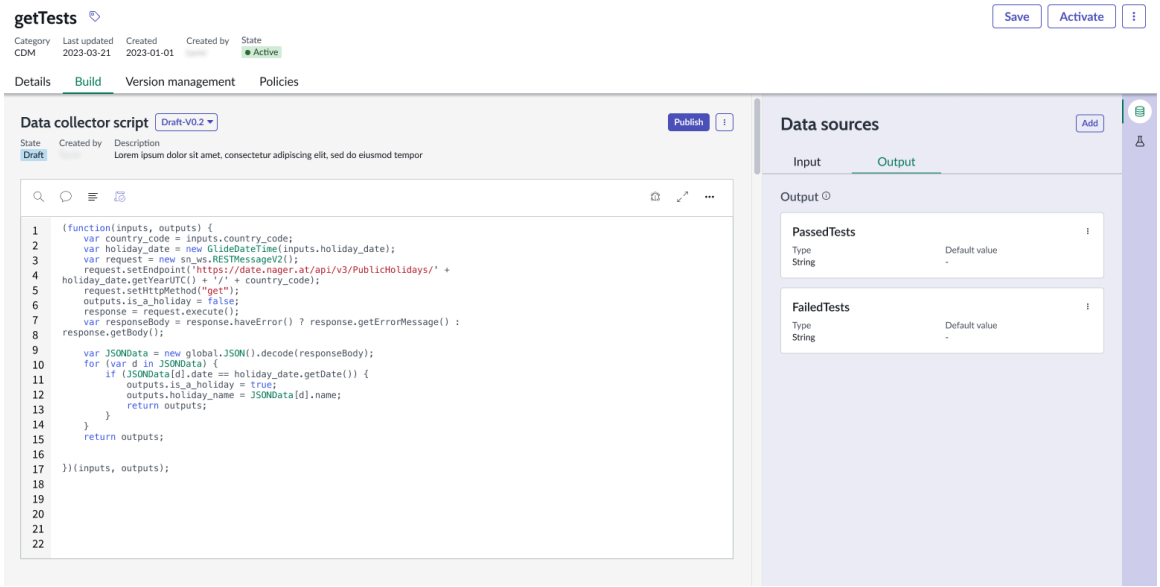


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die folgende Abbildung zeigt einen Beispieldatensammler:



In der folgenden Tabelle sind die Funktionsparameter für den Datenerfasser und ihre Verwendung im Skript aufgeführt.

Variablenname	Beschreibung
Eingabe	Eingaben werden als Parameter verwendet, mit denen Sie die richtigen Daten sammeln, die in der Richtlinie verwendet werden sollen.
Ausgabe	Der Parameter wird verwendet, um die Ausgabe des Datensammlers zu übergeben. Ausgaben werden verwendet, um Ausgabevariablen anzugeben, die in der Richtlinienlogik verwendet werden können.

Im Thema Datentypbeschreibungen finden Sie eine Liste der unterstützten Datentypen für Eingaben und Ausgaben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenerfasser aktivieren und erstellen

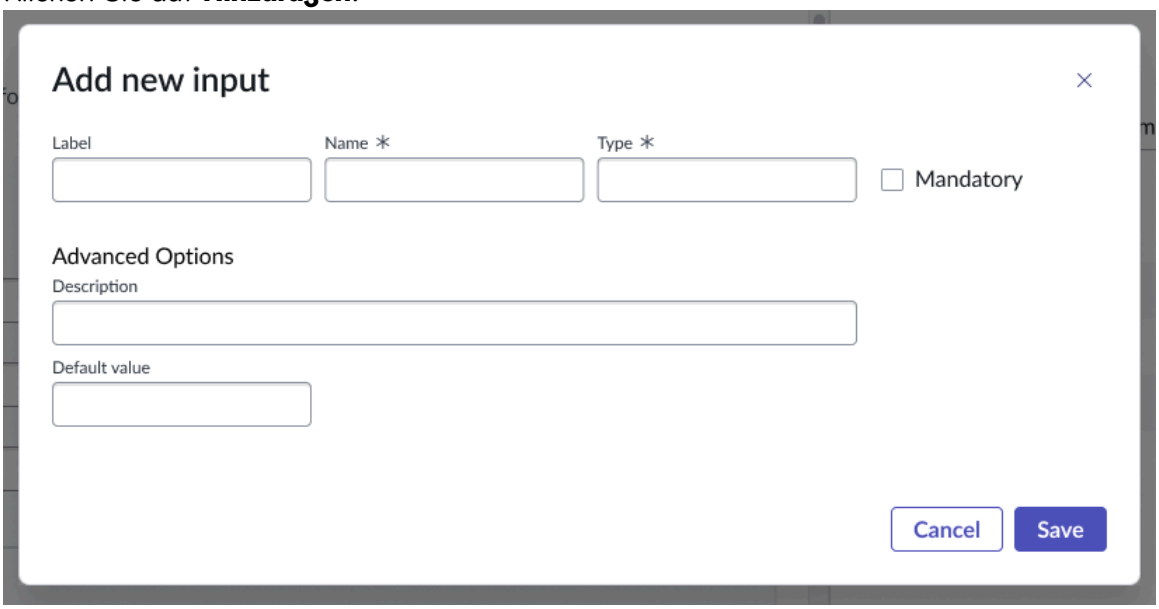
Aktivieren und erstellen Sie Datenerfasser, um sie einer Richtlinie hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_pace.code_editor

Prozedur

1. Wählen Sie die Registerkarte **Versionen** und dann den Namen des Datenerfasserentwurfs aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Build** aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Datenquellen“ die Registerkarte der Variablen aus, die Sie definieren möchten.
   a. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.



   b. Füllen Sie die Felder im Formular „Neue Eingabe hinzufügen“ aus.

Neue Eingabe hinzufügen

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	(Optional) Bezeichnung der Eingabe oder Ausgabe.
Name	Geben Sie einen Namen für die Eingabe oder Ausgabe ein.
Typ	Wählen Sie den Typ der Eingabe oder Ausgabe aus.
Obligatorisch	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn die Eingabe obligatorisch ist.
Beschreibung	Beschreibung der Eingabe oder Ausgabe.
Standardwert	Geben Sie einen Standardwert an.

Hinweis:
Eingaben werden als Parameter verwendet, mit denen Sie die richtigen Daten sammeln, die in der Richtlinie verwendet werden sollen. Ausgaben werden verwendet, um Ausgabevariablen anzugeben, die in der Richtlinienlogik verwendet werden können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Klicken Sie auf **Speichern**.

d. Wiederholen Sie die Schritte, um die Eingaben und Ausgaben nach Bedarf zu erstellen.

4. Geben Sie Ihre Ein- oder Ausgaben ein, und schreiben Sie Ihren Code nach Bedarf in das Datensammlerskript.
5. **Wahlweise:** Fügen Sie Ihrem Datenerfasser einen Ausnahmefehler hinzu, indem Sie das folgende Skript eingeben: `Werfen Sie einen neuen PaCEExecutionError.`
   Wenn Sie die Richtlinie mit der Datensammlerausnahme ausführen, wird die Fehlermeldung unter der Registerkarte „Ausgabe“ im Abschnitt „Ausführungsfehler“ angezeigt.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Wenn Sie fertig sind, wählen Sie **Veröffentlichen**aus.
8. Aktivieren Sie im Fenster Entwurf veröffentlichen das Kontrollkästchen **Diesen Datensammler aktivieren**, und wählen Sie **Veröffentlichen**aus.

Testen Sie einen Datenerfasser für eine Richtlinienversion

Testen Sie im Test Playground einen Datenerfasser für eine Richtlinienversion.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie in der Richtlinie einen Datenerfasser erstellt haben. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Datenerfasser für eine Richtlinienversion.

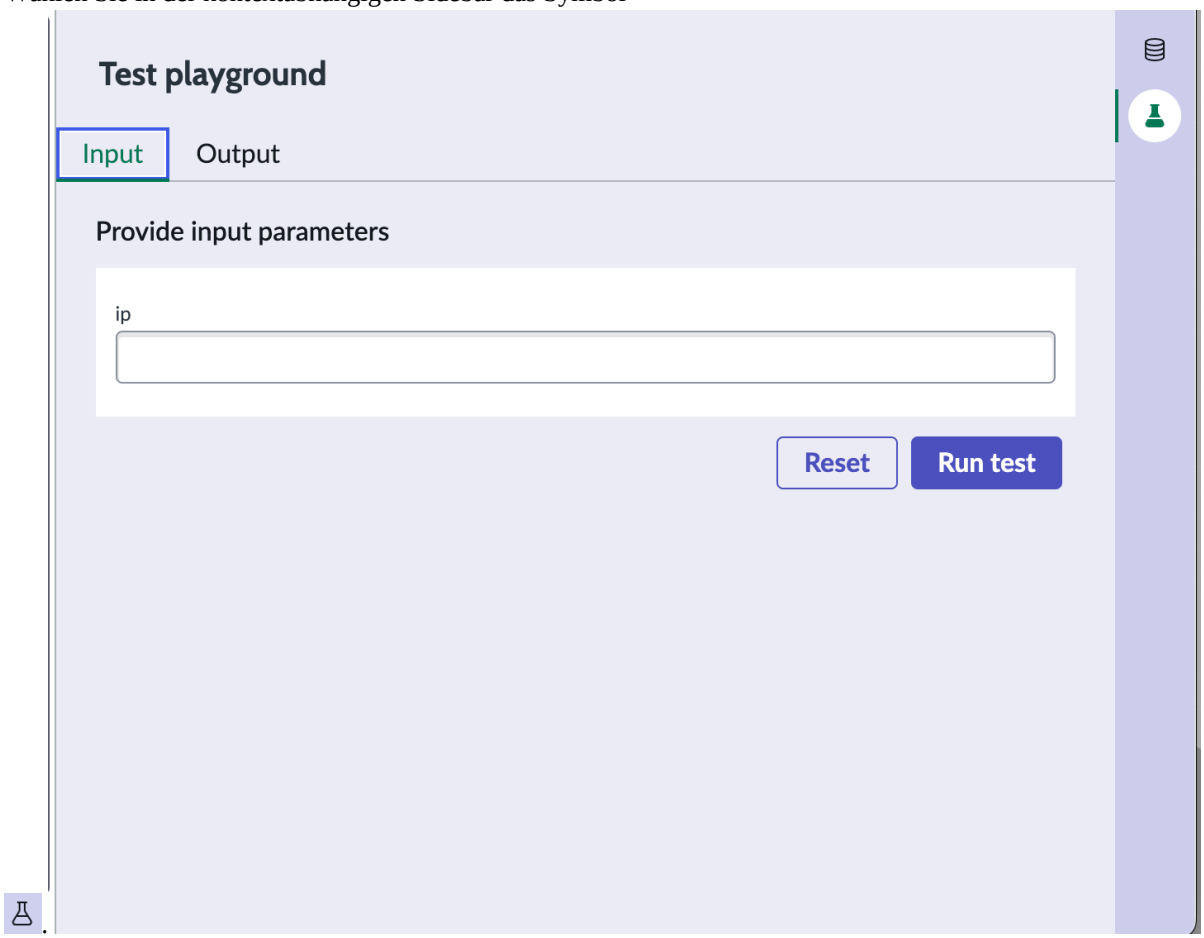
Erforderliche Rolle: sn_pace.code_editor

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Variablendefinition** > **Datenerfasser**an.
2. Wählen Sie den Datenerfasser aus, den Sie testen möchten.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Versionen** und dann den Namen des Datenerfassers aus.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Build** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie in der kontextabhängigen Sidebar das Symbol



6. Fügen Sie die Parameter in den Eingaben hinzu, die Sie im Datensammler testen möchten, und wählen Sie dann **Test ausführen**aus.
   Die Ergebnisse werden auf der Registerkarte Ausgabe angezeigt.
7. Aktivieren Sie im Fenster Entwurf veröffentlichen das Kontrollkästchen **Diesen Datensammler aktivieren**, und wählen Sie **Veröffentlichen**aus.

Fügen Sie einer Richtlinienversion Datenerfasser hinzu

Nachdem Sie die aktivierten Datenerfasser getestet haben, fügen Sie sie einer Richtlinie im Richtlinien-Generator hinzu.

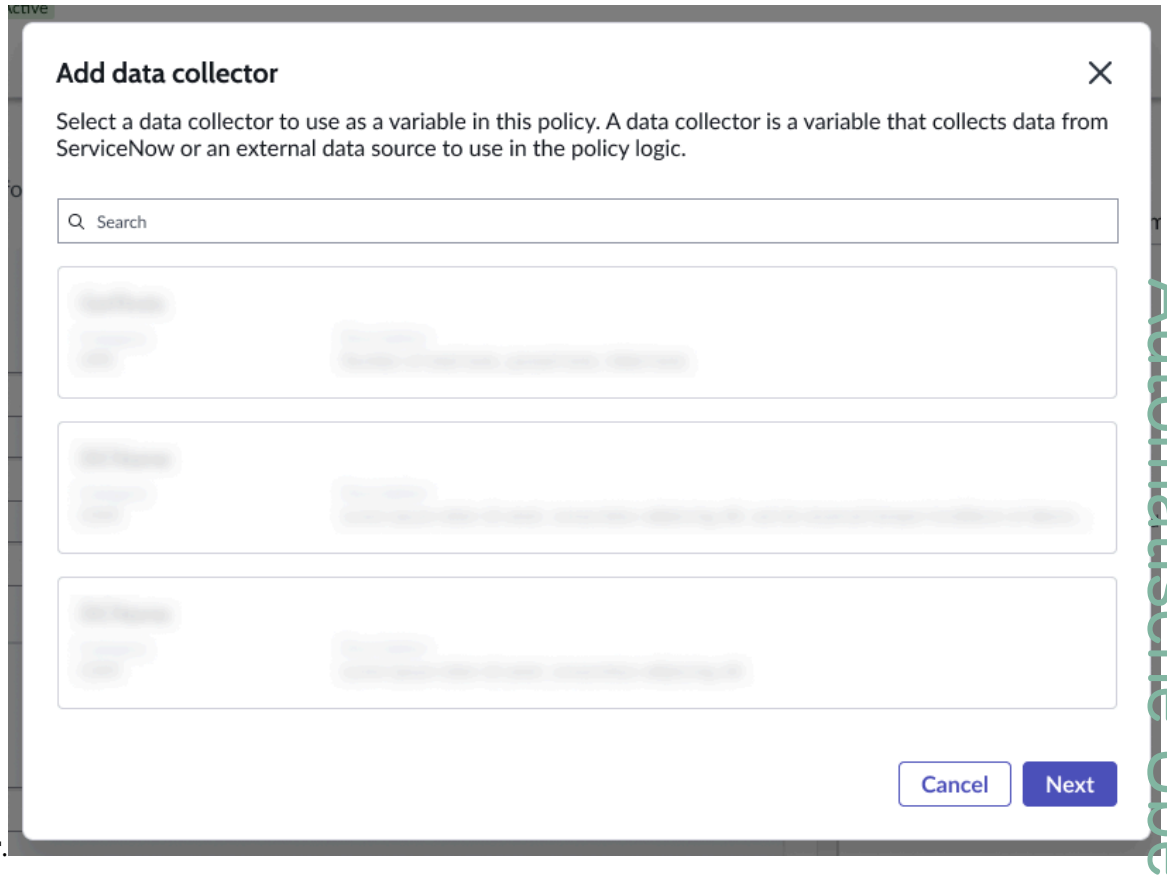
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_pace.code_editor

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Registerkarte Richtliniengenerator die Version der Richtlinie aus, der Sie den neuen Datenerfasser hinzufügen möchten, und wählen Sie dann das Datenquellen-Symbol aus.
2. Wählen Sie den Datenerfasser aus der Liste der möglichen Datenerfasser im System aus, und klicken Sie dann auf **Weiter**.

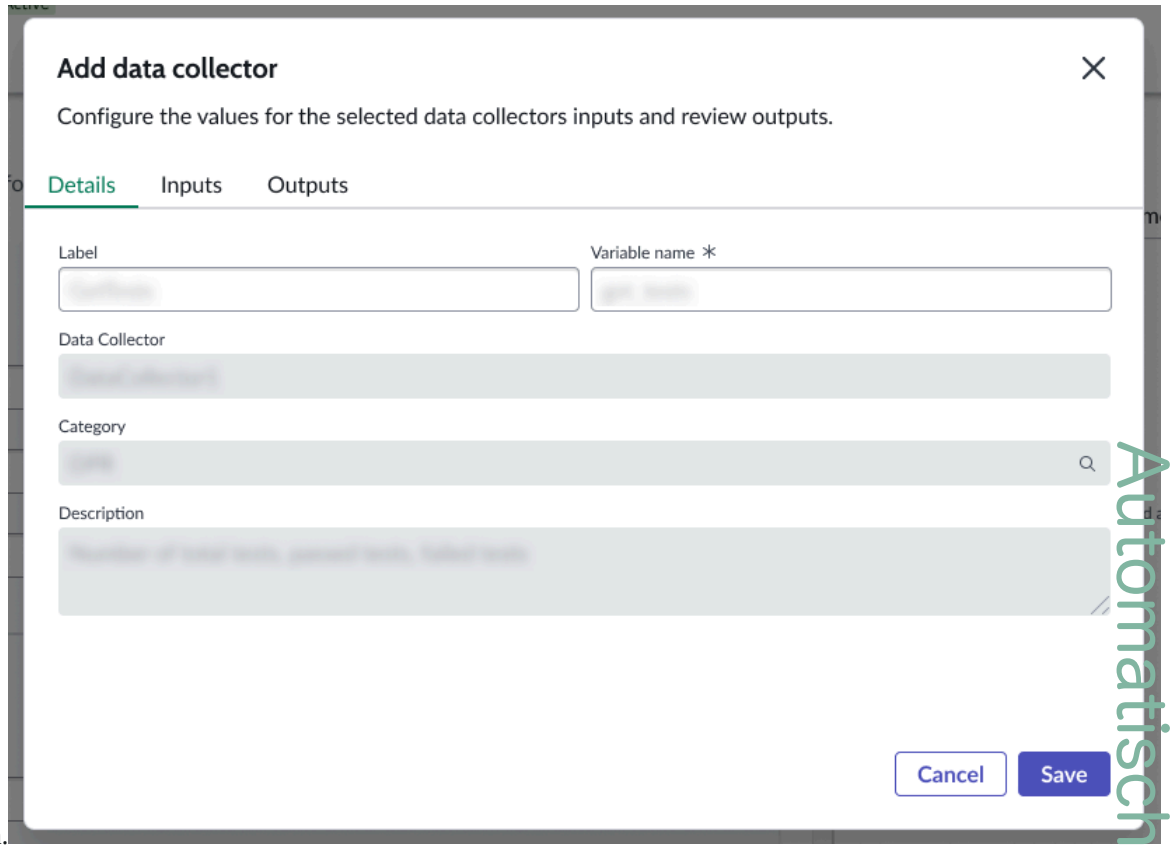


3. Geben Sie auf der Seite „Datenerfasser hinzufügen“ auf der Registerkarte Details dem Datenerfasser eine Bezeichnung und einen Variablennamen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie denselben Datensammler mehrmals verwenden, sollte er einen anderen Variablennamen haben.



4. Geben Sie Eingaben an, um die Konfiguration des Datensammlers auf der Registerkarte Eingabe abzuschließen.

Hinweis:
Die Eingabe kann vom Anwender angegeben oder über das Datenauswahlsymbol ausgewählt werden.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.
Nachdem der Datenerfasser hinzugefügt und konfiguriert wurde, können Sie im Skript-Editor über die Datenauswahl in Low-Code auf den Datenerfasser zugreifen. Darüber hinaus können Sie einen Datenerfasser löschen, indem Sie ihn auswählen und auf die Schaltfläche **Löschen** klicken

Verwenden Sie den Test-Playground für die Richtlinien PaCE .

Mit dem Test-Playground können Sie Aktualisierungen einer Richtlinie PaCE jederzeit testen, ohne sie in einer Produktionsumgebung testen oder bewerten zu müssen.

Sie können diefür API-Variablen, Konfigurationsparameter und Datensatzreferenzenaktualisieren und das Richtlinienskript ändern. Bewerten Sie nach Abschluss der Änderungen die Updates im Test-Playground, und überprüfen Sie die Ausführungsausgabe, um sicherzustellen, dass die Richtlinie konform ist. Verwenden Sie den Test-Playground, um Ihre Richtlinienverwaltung zu optimieren. Aktualisierungen einer Richtlinie können On-the-fly vorgenommen und in Echtzeit in einer Testumgebung getestet werden. Darüber hinaus können Sie mit dem Test-Playground:

- Legen Sie Ausführungsparameter fest.
- Sie Variablenzuordnungseingabenfest, und ändern Sie sie.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Bearbeiten Sie das Richtlinienskript und die Richtlinienlogik.
- Verwenden Sie zuvorVariablenzuordnungseingaben aus einem vorherigen Evaluierungslauf.
- Überprüfen Sie die Ausführungsausgabe und die Entscheidung über Compliance (konform oder nicht konform).
- Überprüfen Sie ein Protokoll der Ausführungen.

Testet Updates für eine Richtlinienversion PaCE .

Verwenden Sie den Test-Playground, um Aktualisierungen für ein Richtlinienskript PaCE zu testen. Sie können Änderungen am Richtlinienskript in Echtzeit auswerten, um zu bestimmen, ob die angewendeten Änderungen die Richtlinie konform oder nicht konform machen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_pace.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dem Test-Playground können Sie Changes auf das Richtlinienskript anwenden und die Auswirkungen dieser Changes in Echtzeit sehen. Nachdem die Änderungen ausgewertet wurden, speichern Sie das Skript, um sicherzustellen, dass die Änderungen implementiert werden, wenn die Richtlinie das nächste Mal aufgerufen wird.

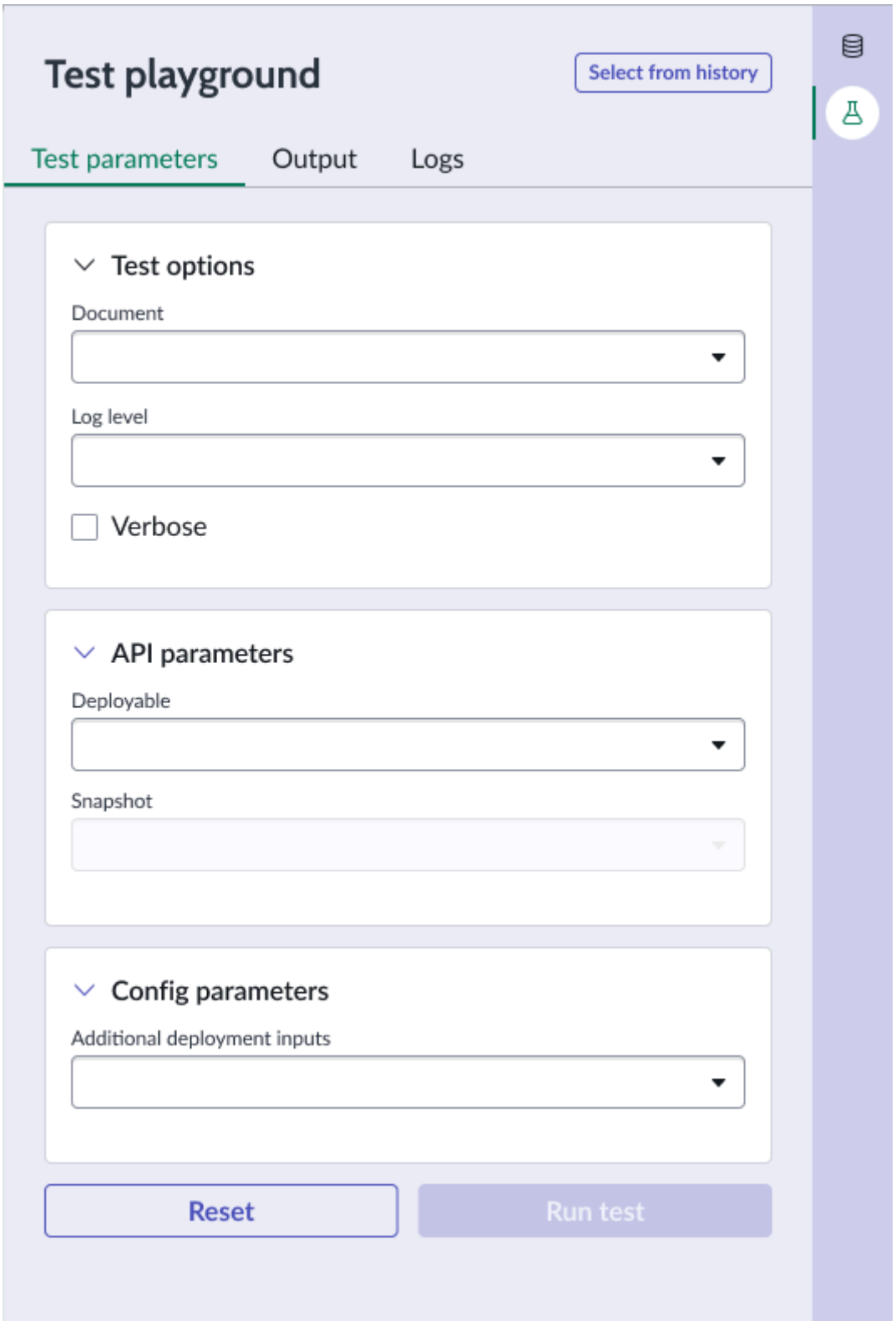
Prozedur

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Richtliniengenerator** das Symbol „ im Menü auf der rechten Seite.
2. Füllen Sie auf der Registerkarte Testparameter die Formulare nach Bedarf aus.

Optionsfelder testen

Feld	Beschreibung
-Anforderung	Das Dokument, mit dem Sie die Richtlinienversion testen möchten. **Hinweis:** Dieses Feld ändert sich je nachdem, welche Anwendung PaCE verwendet wird.
Protokollebene	Ebene des Protokolls.
Zeitüberschreitung	Zeitüberschreitung zur Bestimmung des Ausführungsschwellenwerts des Tests.
Ausführungsprotokoll	Ausführungs-Tag für die Richtlinienversion.
Ausführlich	Option, um den Test in einem ausführlichen Format anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

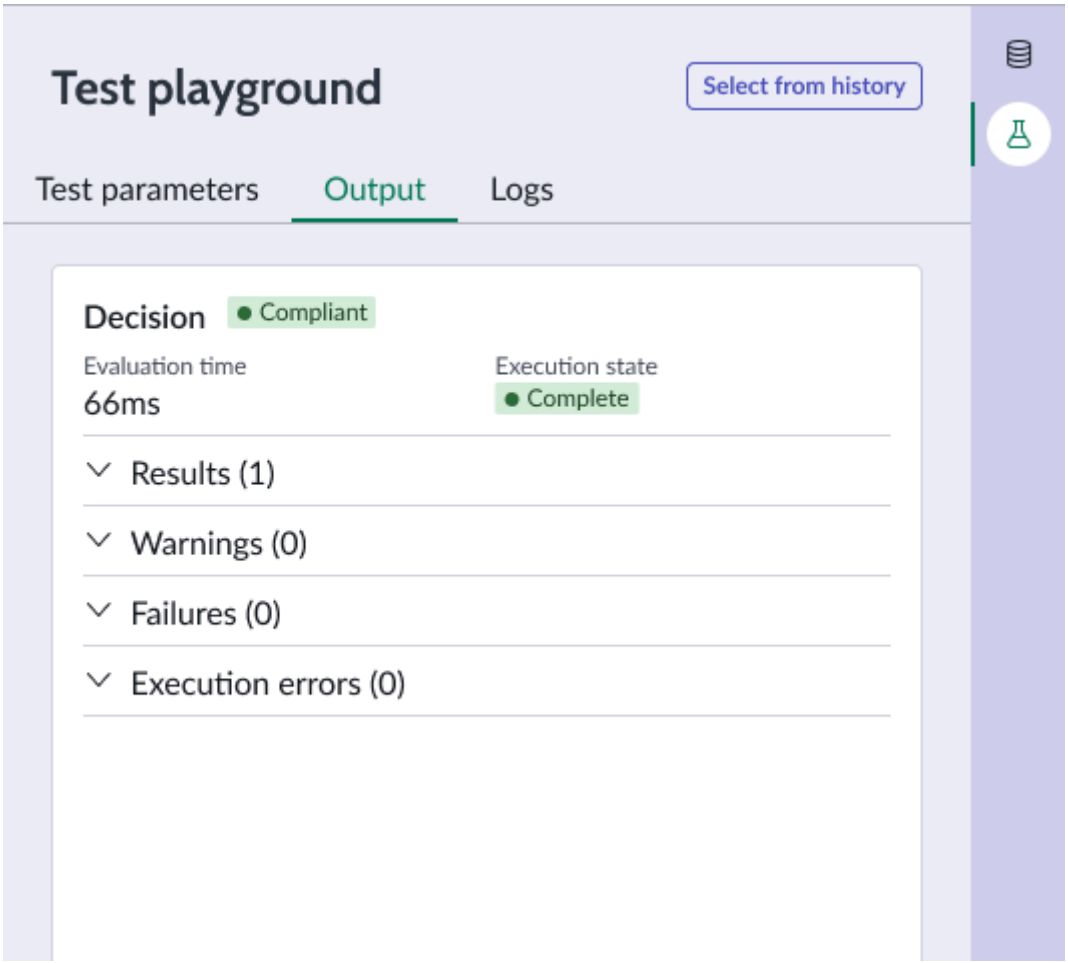


Automatische Übersetzung

3. Wählen Sie auf der **API-Parameter** und **Konfigurationsparameter**die Variablen aus, die Sie mit der Richtlinienversion testen möchten.
4. Wenn Sie mit der Änderung Ihres Richtlinienskripts fertig sind, klicken Sie auf **Run Test**(Test ausführen). Basierend auf den Änderungen, die Sie am Skript vorgenommen haben, wird eine Entscheidung über die Compliance oder Nicht-Compliance der Richtlinie getroffen. Im Abschnitt Testparameter wird entweder **Konform** oder **Nicht konform** angezeigt, zusammen mit zusätzlichen Ausgaben zu Warnungen oder Fehlern und wie lange die Auswertung gedauert hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Eine Entscheidung mit dem Status „Konform mit Ausnahme“ funktioniert nicht mit einer anwenderdefinierten Entscheidung.



Überprüfen Sie die Ausführungsausgabe und -entscheidung

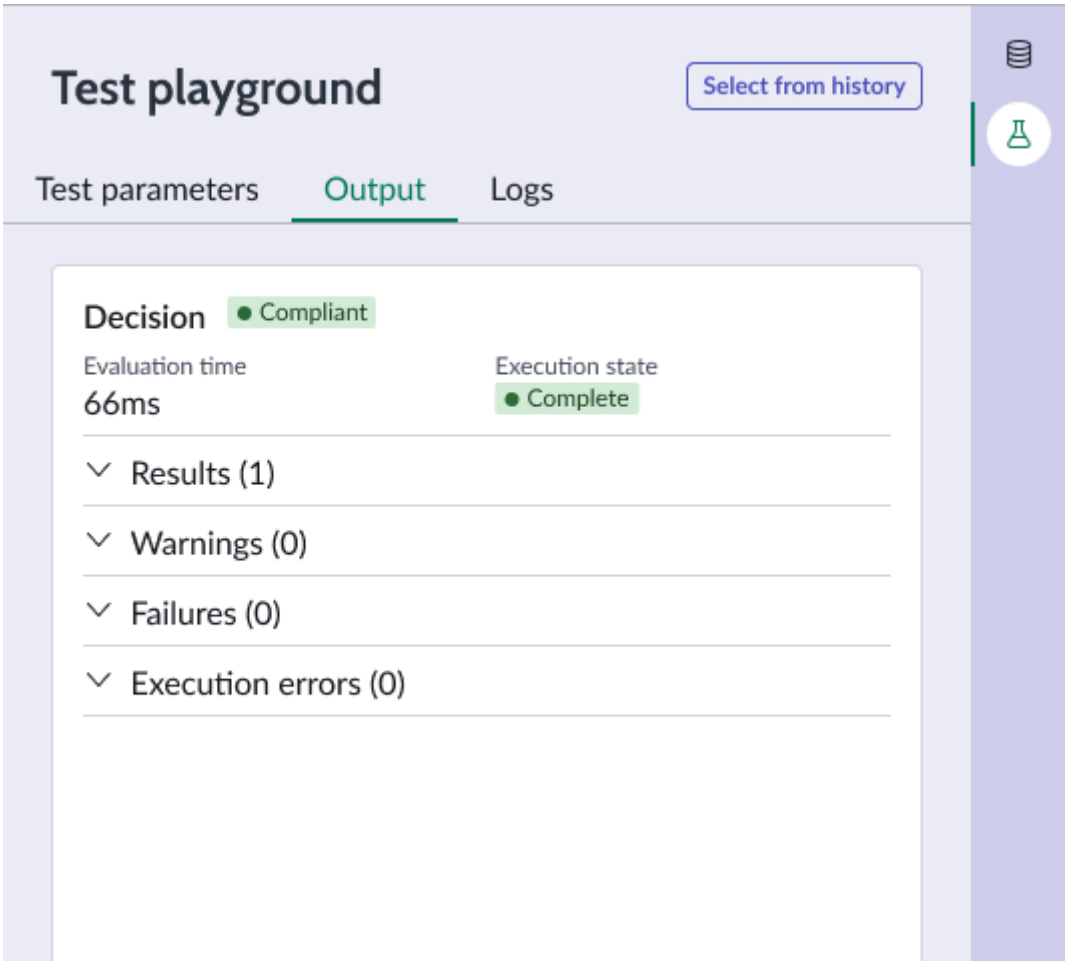
Nach der Auswertung der am Richtlinienskript PaCE vorgenommenen Änderungen können Sie die Ausführungsausgabe und die getroffene Compliance-Entscheidung überprüfen. Sie können diese Ausgabe sofort nach der Auswertung von Richtlinienskriptänderungen überprüfen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_pace.admin

Prozedur

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Richtliniengenerator** auf die Richtlinienversion, die Sie bewerten möchten.
2. Wählen Sie das Test-Playground-Symbol .
3. Nachdem Sie das Richtlinienskript entsprechend Ihren Anforderungen geändert haben, klicken Sie auf **Run Test**(Test ausführen).
   Die Registerkarte **Ausgabe** wird automatisch angezeigt und zeigt die Ausgabe und die getroffene Entscheidung an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Überprüfen Sie die Ausführungsausgabe auf der Registerkarte **Ausgabe** :

Registerkartenabschnitt „Ausgabe“.	Beschreibung
Compliance-Entscheidung	Die Entscheidung kann: ○ **Konform**: Die Änderungen, die Sie auf das Richtlinienskript angewendet haben, sind mit der Richtlinienlogik konform. Wenn Sie auf **Skript speichern**klicken, werden die Änderungen gespeichert und beim nächsten Aufruf der Richtlinie implementiert. ○ **Nicht konform**: Die Änderungen, die Sie auf das Richtlinienskript angewendet haben, sind nicht mit der Richtlinienlogik konform. ○ **Compliance-Ausnahme**: Wenn in diesem Fall eine Richtlinienausnahme genehmigt wurde, werden alle nicht konformen Richtlinien auf den Status Compliance-Ausnahme gesetzt. ○ **Name einer anwenderdefinierten Entscheidung**: In diesem Fall wird die Entscheidung vom Administrator für andere

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkartenabschnitt „Ausgabe“.	Beschreibung
	Entscheidungen als Beschwerde oder Nicht-Beschwerde vordefiniert. **Hinweis:** Abhängig vom Typ der Anwendung, die Sie mit PaCEintegrieren, können mehrere anwenderdefinierte Entscheidungen getroffen werden.
Warnungen/Fehler	Listet die Anzahl der Warnungen oder Fehler auf, die während der Ausführung generiert wurden.
Auswertungszeit	Zeigt an, wie lange die Auswertung gedauert hat (in Millisekunden).
Ausführungsausgabe	Zeigt die Ausführungsausgabe im JSON-Format an. Sie können diese Ausgabe mit anderen Anwendungen und Services integrieren und in Ihrem gewünschten Format präsentieren.
Anwenderdefiniert	Zeigt die anwenderdefinierte Ausgabe der anwenderdefinierten Entscheidung an. **Hinweis:** Diese Registerkarte wird nur angezeigt, wenn Sie eine anwenderdefinierte Entscheidung testen.

Ändern Sie bei Bedarf das Richtlinienskript, um Probleme zu beheben, die während der Bewertung aufgetreten sind. Sie können auch die Protokolle der Richtlinienausführung zur weiteren Analyse überprüfen.

Überprüfen Sie das Ausführungsprotokoll

Nach der Auswertung aller am Richtlinienskript PaCE vorgenommenen Änderungen können Sie das generierte Ausführungsprotokoll überprüfen.

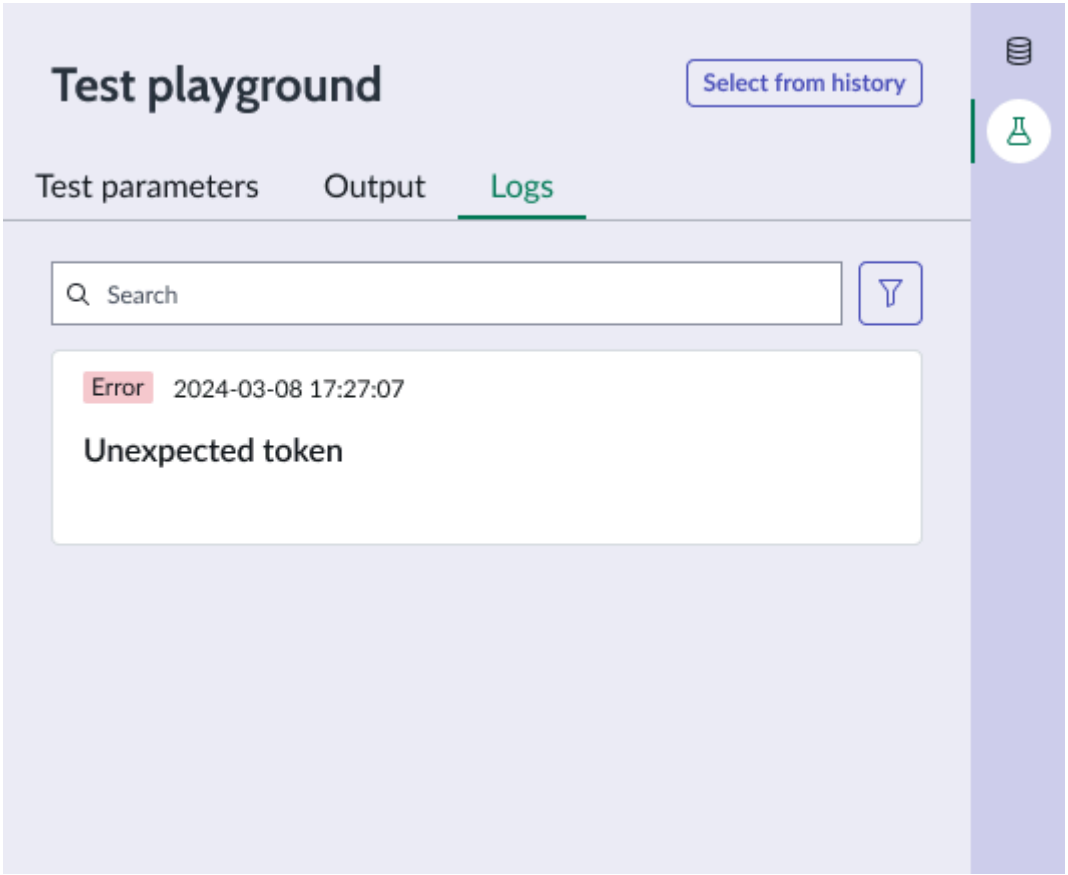
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_pace.admin

Prozedur

1. Klicken Sie auf der Registerkarte „ –**Richtliniengenerator“** auf die Richtlinienversion, die Sie überprüfen/auswerten möchten.
2. Wählen Sie das Test-Playground-Symbol .
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Protokolle**, um die generierten Ausführungsprotokolle anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die angezeigten Protokolle enthalten alle während der Auswertung generierten Ausführungsdaten. Um Protokolle zu filtern, wählen Sie das Filtersymbol .

Führen Sie Richtlinien aus

Führen Sie eine Richtlinie aus, um zu bestimmen, ob die Richtlinie konform oder nicht konform ist. Ausführungen können als Teil Ihres Richtlinienbewertungsprozesses oder in Echtzeit ausgeführt werden, wenn sie einem Objekt zugeordnet sind (Tabellen- oder Dokument-ID).

Bevor Sie eine Richtlinienversion veröffentlichen, können Sie eine Testauswertung der Version ausführen, um zu bestimmen, ob sie konform, nicht konform, konform-ausnahme oder. Durch das Auswerten einer Richtlinie können Sie die Richtlinienversion wiederholt testen und die erforderlichen Änderungen anwenden, bevor Sie sie in eine Produktionsumgebung verschieben. Weitere Informationen zum Testen Ihrer Richtlinienversion finden Sie unter Verwenden Sie den Test-Playground für die Richtlinien PaCE ..

Wenn die Version für die Verschiebung in die Produktionsumgebung bereit ist, stellen Sie sicher, dass alle Richtlinienzuordnungen vorhanden und überprüft sind. Wenn die Richtlinie vom entsprechenden Objekt aufgerufen wird, wird ihre Ausführungsausgabe zur Überprüfung gespeichert. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie die ausgeführte Richtlinienaktivität.

Überprüfen Sie die ausgeführte Richtlinienaktivität

Sie können die Ausführungsaktivität jeder Richtlinie jederzeit überprüfen. Zu den aufgezeichneten Ausführungsaktivitäten gehören die Ausführungszeit, Compliance-Entscheidungen, Ausführungstypen und das Ergebnis der Ausführung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

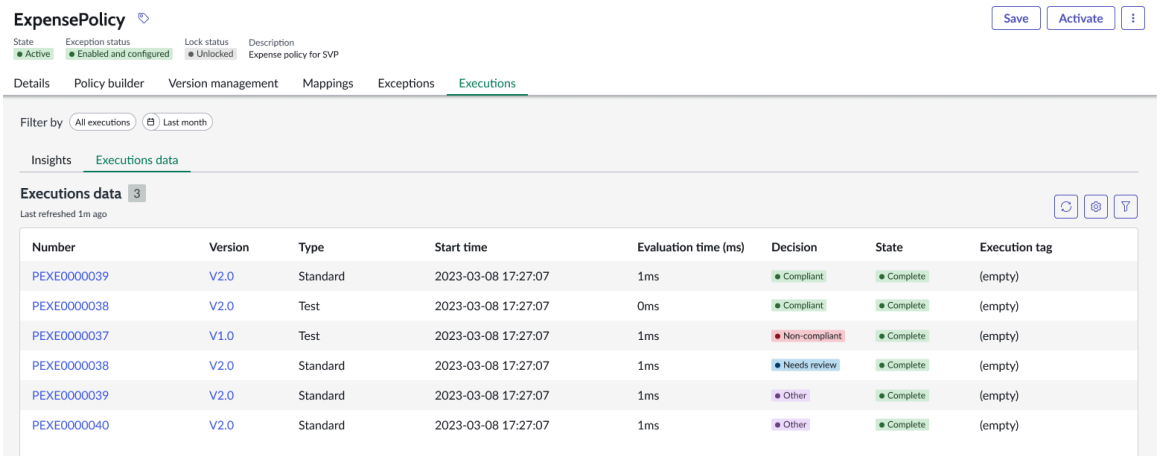
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_pace.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

> **Hinweis:**
> Um alle vom Administrator/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Klicken Sie auf **Ausführungen**, um die Ausführungsaktivität für die ausgewählte Richtlinie anzuzeigen.



3. Überprüfen Sie die Ausführungsinformationen in den folgenden Spalten.

Spalte	Beschreibung
Nummer	Die automatisch generierte Ausführungsnummer. Klicken Sie auf den Link, um die folgenden Ausführungsinformationen anzuzeigen: ○ In der Ausführung verwendete Aufrufer- und Zuordnungseingaben. ○ Die bei der Ausführung generierte JSON-Ausgabe. ○ Das Ausführungsprotokoll. ○ Das bei der Ausführung verwendete Richtlinienskript.
Version	Die Richtlinienversion, die bei der Ausführung verwendet wird. Klicken Sie auf den Link, um die Versionsdetails anzuzeigen.
Typ	Typ der durchgeführten Ausführung: ○ Test ○ Standard
Startzeit	Uhrzeit und Datum der Initiierung der Ausführung.
Verarbeitungszeit (ms)	Die Verarbeitungszeit der Ausführung in Millisekunden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spalte	Beschreibung
Entscheidung	Bei Ausführung erreichte Entscheidung: ○ Konform ○ Nicht konform ○ Konform – Ausnahme ○ Sonstige
Status	Der Status der Ausführung.
CDM-Anwendung	Der Name der relevanten Anwendung. Klicken Sie auf den Link, um die Anwendungsdetails zu überprüfen und zu aktualisieren.
Name	Der Name des Objekts. Klicken Sie auf den Link, um die Objektdetails zu überprüfen und zu aktualisieren.

Verwalten Sie Richtlinienkategorien und Tags für PaCE .

Verwenden Sie Kategorien und Tags, um Ihre PaCE -Richtlinien effizienter zu verwalten und zu gruppieren. Als Richtlinienadministrator können Sie eine beliebige Anzahl von Kategorien und Tags erstellen und bearbeiten.

Sie müssen über die Rolle sn_pace.admin verfügen, um Kategorien und Tags verwalten zu können.

Richtlinienkategorien und ihre Verwendung

Mit Richtlinienkategorien können Sie Ihre Richtlinien in relevante Gruppen oder Abschnitte einteilen.

Sie können eine beliebige Anzahl von Kategorien erstellen, aber einer Richtlinie kann jeweils nur eine Kategorie zugewiesen werden. Kategorien können produkt- oder branchenspezifische Begriffe enthalten, z. B. PCI, HIPAA oder FedRAMP. Wenn ein PCI- oder HIPAA-spezifisches Update auf eine Richtlinie angewendet werden muss, wählen Sie die entsprechende Kategorie aus, um die Richtlinien unter dieser Kategorie zu suchen und zu aktualisieren.

Beim Erstellen oder Aktualisieren der Richtlinie mit einer Kategorie muss die Kategorie vordefiniert sein.

Richtlinien-Tags und ihre Verwendung

Mit Richtlinien-Tags können Sie eine Richtlinie mit relevanten Referenz-Tags definieren. Diese Tags können gemäß Ihren Anforderungen definiert werden, was Ihrer Richtlinienverwaltung ein Element der Flexibilität gibt. Wenn beispielsweise eine Gruppe von Benutzern Zugriff auf einige Richtlinien hat, können Sie nur für diese Richtlinien ein aussagekräftiges Tag oder einen Satz von Tags erstellen.

Sie können einer Richtlinie eine beliebige Anzahl von Tags hinzufügen und auch konfigurieren, wer die Tags anzeigen kann. Sie können Tags auch in Echtzeit hinzufügen, während Sie Richtlinien anzeigen oder bearbeiten.

Tags können besonders für die Zusammenarbeit nützlich sein, was wiederum die Verwaltung des gesamten Richtlinienlebenszyklus erleichtert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kategorien in verwalten PaCE

Verwenden Sie die Option Kategorien, um Ihre PaCE -Richtlinien effizienter zu gruppieren. Als Richtlinienadministrator können Sie eine beliebige Anzahl von Kategorien erstellen und bearbeiten.

Kategorien sind besonders nützlich, um Ihre Richtlinien in relevante Abschnitte zu gruppieren. Sie können Kategorien nach Bedarf erstellen und bearbeiten, aber einer Richtlinie kann jeweils nur eine Kategorie zugewiesen werden.

Darüber hinaus muss beim Erstellen einer Richtlinie die Kategorie vordefiniert werden, um sicherzustellen, dass sie der Richtlinie zugewiesen werden kann.

Kategorien erstellen

Erstellen Sie Richtlinienkategorien vom Typ, die einer Richtlinie beim Erstellen oder PaCE Aktualisieren einer Richtlinie zugewiesen werden. Kategorien ermöglichen eine effizientere Kategorisierung und Verwaltung von Richtlinien.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_pace.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Kategorien** > **Alle Kategorien**an.

2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Definieren Sie im Formular „Neue Kategorie erstellen“ einen Namen und eine Beschreibung für die Kategorie.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die neue Kategorie wird dem Formular „Alle Kategorien“ hinzugefügt.

Kategorien bearbeiten

Aktualisieren Sie Kategorien für eine Richtlinie PaCE nach Bedarf. Sie können auch Kategorien für aktive Richtlinien aktualisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_pace.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Kategorien** > **Alle Kategorien**an.

2. Klicken Sie auf den Namen der Kategorie, die Sie bearbeiten möchten.
3. Bearbeiten Sie im Detailformular für die ausgewählte Kategorie die Felder **Name** und **Beschreibung** der Kategorie nach Bedarf.
   Beim Aktualisieren eines Kategorienamens wird die Aktualisierung auf alle Richtlinien angewendet, die dieser Kategorie zugewiesen sind, unabhängig von ihrem Status.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die bearbeitete Kategorie wird im Formular „Alle Kategorien“ aktualisiert.

> **Hinweis:**
> Sie können eine Kategorie auch löschen, solange die Kategorie nicht einer aktiven Richtlinie zugewiesen ist. Klicken Sie zum Löschen einer Kategorie im Formular Details für die ausgewählte Kategorie auf **Löschen**.

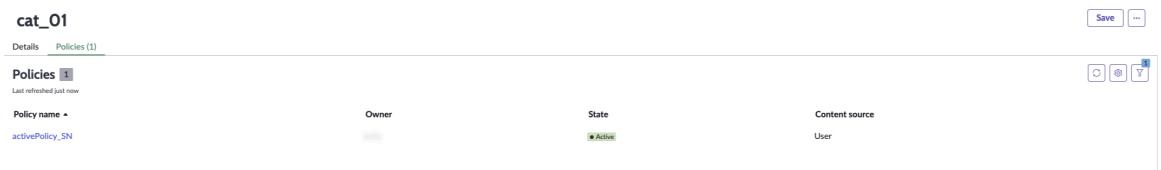
Zeigen Sie PaCE -Richtlinien an, die einer Kategorie zugeordnet sind

Sie können die Richtlinien PaCE anzeigen, die einer bestimmten Kategorie zugewiesen wurden. Alle erstellten Kategorien können zusammen mit den zugehörigen Richtlinien in der Tabelle „Alle Kategorien“ angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_pace.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Kategorien** > **Alle Kategorien**an.
2. Klicken Sie in der Tabelle „Alle Kategorien“ auf den Namen der entsprechenden Kategorie.
3. Klicken Sie im angezeigten Detailformular auf die Registerkarte **Richtlinien**.
   Die mit der ausgewählten Kategorie verknüpften Richtlinien werden angezeigt.



4. Klicken Sie auf einen Richtliniennamen, um die Richtlinie und ihre Einstellungen anzuzeigen.

Verwalten von Tags in PaCE

Verwenden Sie Tags, um Ihre PaCE -Richtlinien effizienter zu verwalten. Als Richtlinienadministrator können Sie eine beliebige Anzahl von Tags erstellen und bearbeiten.

Mit Richtlinien-Tags können Sie einer Richtlinie eine beliebige Anzahl von Referenz-Tags hinzufügen. Tags können besonders für die Zusammenarbeit nützlich sein und einfach angezeigt und bearbeitet werden. Sie können auch verwendet werden, um Richtlinien auf Grundlage einer beliebigen Anzahl von Tags zu gruppieren.

Fügen Sie den Richtlinien PaCE Tags hinzu

Fügen Sie für eine beliebige PaCE -Richtlinie, einschließlich der derzeit aktiven Richtlinien, Richtlinien-Tags hinzu oder erstellen Sie sie. Mit Tags können Sie Richtlinien effizienter verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_pace.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

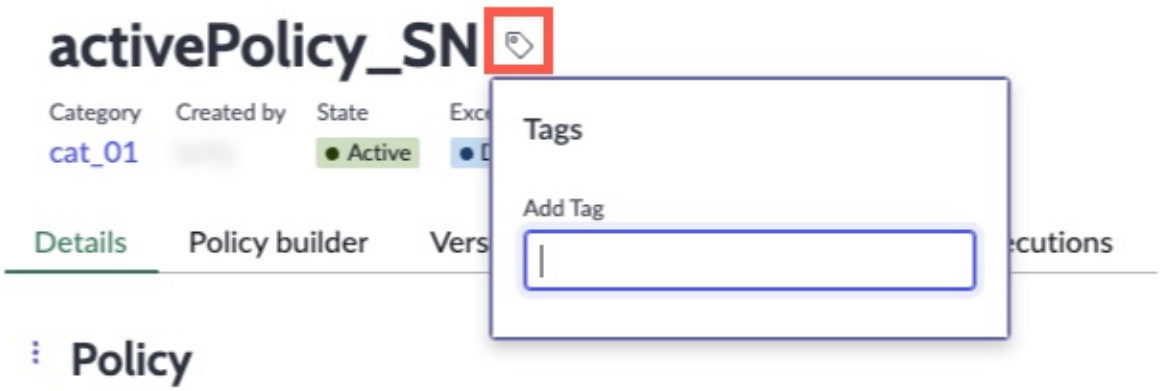
1. Navigieren zu **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

   Hinweis:
   Um alle vom Administrator/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Klicken Sie auf den Richtliniennamen der Richtlinie, der Sie ein Tag hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf der Seite Richtliniendetails auf das Tag-Symbol.

   Hinweis:
   Im Gegensatz zu Kategorien müssen Sie ein Tag nicht vorab definieren, bevor Sie es einer Richtlinie hinzufügen.

4. Geben Sie im Feld **„Tag** hinzufügen“ das gewünschte Tag ein.



5. Drücken Sie die **Eingabetaste**, um das Tag hinzuzufügen.
   Das Tag wird dem Dialogfeld „ **Tags** “ hinzugefügt.

   Hinweis:
   Standardmäßig sind die hinzugefügten Tags nur für Sie sichtbar. Bearbeiten Sie das Tag, um zu ändern, wer das Tag anzeigen kann.

6. Wiederholen Sie diesen Vorgang bei Bedarf für zusätzliche Tags.

   Hinweis:
   - Bei Tags wird nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Sie können Tags nicht mit anderer Kapitalisierung erstellen.
   - Tags werden der Richtlinie automatisch zugewiesen, wenn sie im Dialogfeld „ **Tags** “ hinzugefügt werden. Sie müssen die Richtlinie nicht speichern, um die zugewiesenen Tags zu speichern.

Bearbeiten Sie die Richtlinien-Tags PaCE .

Bearbeiten und entfernen Sie Tags nach Bedarf aus einer PaCE -Richtlinie. Wenn Sie ein Tag bearbeiten, können Sie auch definieren, wer das Tag anzeigen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_pace.admin

Automatische Übersetzung

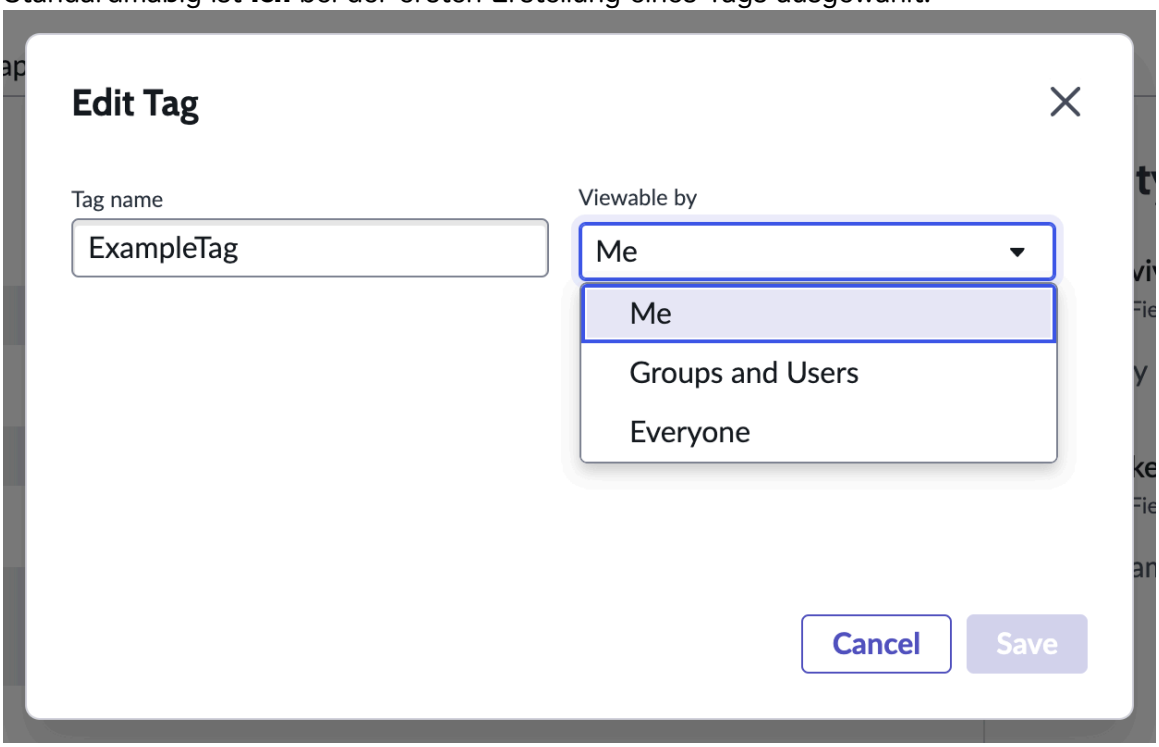
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

   Hinweis:
   Um alle vom Administrator/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

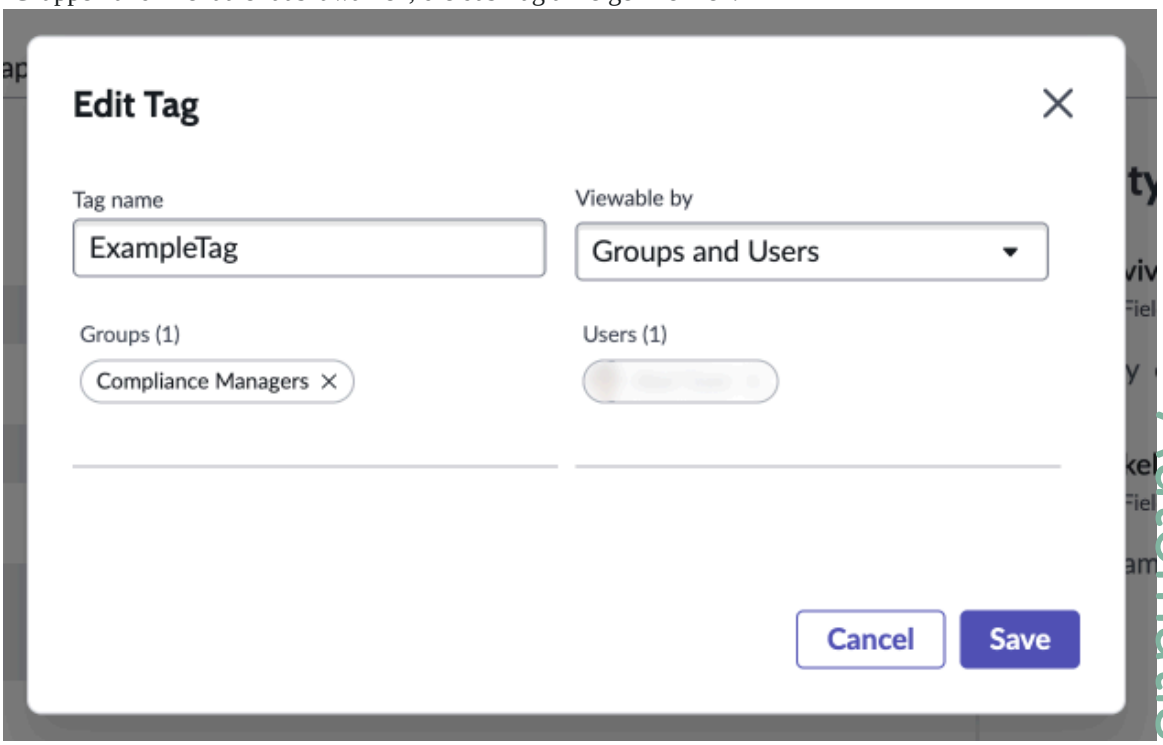
2. Klicken Sie auf den Richtliniennamen für die Richtlinie, die Sie bearbeiten oder von der Sie Tags entfernen möchten.
3. Klicken Sie auf der Seite Richtliniendetails auf das Tag-Symbol.
4. So bearbeiten Sie ein Tag:
   a. Klicken Sie auf das Tag.
   b. Bearbeiten Sie im Dialogfeld „Tag bearbeiten“ den Tag-Namen.
   c. Wählen Sie in der Liste Sichtbar für zwischen **Ich**, **Gruppen und Benutzer**oder **Jeder**aus. Standardmäßig ist **Ich** bei der ersten Erstellung eines Tags ausgewählt.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie **Gruppen und Benutzer**auswählen, werden Sie aufgefordert, die Now Platform -Gruppen und -Benutzer auszuwählen, die das Tag anzeigen können.



d. Klicken Sie auf **Speichern**.

5. Um ein Tag zu entfernen, klicken Sie auf das x-Symbol.

Das Tag wird aus der Richtlinie entfernt.

Zeigen Sie die mit einem Tag verknüpften Richtlinien PaCE an

Sie können die Richtlinien PaCE anzeigen, die einem bestimmten Tag zugewiesen wurden. Alle Tags können zusammen mit den zugehörigen Richtlinien in der Tabelle „Alle Tags“ angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_pace.admin

Prozedur

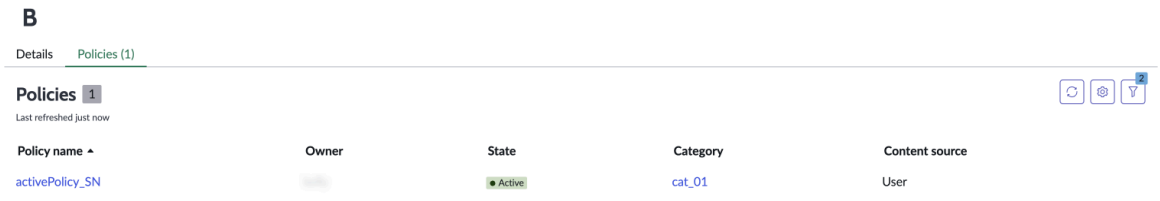
1. Navigieren zu **Tags** > **Alle Tags**an.

2. Klicken Sie in der Tabelle „Alle Tags“ auf den Namen des entsprechenden Tags.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie im angezeigten Detailformular auf die Registerkarte **Richtlinien**.
   Die mit dem ausgewählten Tag verknüpften Richtlinien werden angezeigt.



4. Klicken Sie auf einen Richtliniennamen, um die Richtlinie und ihre Einstellungen anzuzeigen.

Schreiben und Testen von anwenderdefinierten PaCE -Richtlinien

Dieser Abschnitt enthält Richtlinien zum Schreiben und Testen von PaCE -Richtlinien.

Sie können Richtlinien PaCE mit JavaScript schreiben und den Richtliniendatensatz innerhalb des Anwendungsbereichs Ihrer Instanz erstellen. PaCE -Richtlinien können in dem Bereich ausgeführt werden, in dem sie erstellt wurden, und alle in diesem Bereich verfügbaren Funktionen stehen der Richtlinie zur Verfügung.

Wenn eine Richtlinie aufgerufen wird, wird ein Standardsatz von Parametern übergeben, und diese Parameter können je nach Bedarf in der Richtlinienlogik verwendet werden. Unter Verwendung des Entscheidungsobjekts werden eine Entscheidung, die angibt, ob die Richtlinie konform, nicht konform oder eine konforme Ausnahme ist, sowie zusätzliche Informationen zurückgegeben.

Aufbau eines PaCE -Richtlinienskripts

In diesem Abschnitt wird die Struktur eines PaCE -Richtlinienskripts beschrieben.

Wenn eine Richtlinie ausgeführt wird, wird eine Reihe von Parametern übergeben, und der Richtlinienentwickler kann diese Parameter in diesem Richtlinienskript verwenden, um zu entscheiden, ob es sich um eine konforme, nicht konforme oder konforme Ausnahme handelt, und diese Entscheidung an den aufrufenden Service zurückzugeben . Die folgende Abbildung zeigt ein Beispielskript:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für ein Richtlinienskript

```
/**
 @param logger: ExecutionLogger.
 @param currentRecord: GlideRecord('sn_pace_policy_version').
 @param documentRecord: GlideRecord(documentTable), where documentTable is runtime value provided as a part of invocation.
 @param apiVars: Object, passed as a invocation input.
 @param configParams: Object, retrieved from application for the current run.
 @param recordRefs: Object, retrieved from application for the current run that are evaluated based on other parameters.
 @param dataCollectors: Object, stores data collectors of this policy version and has access to the corresponding outputs. A Data collector is a scripted function which takes inputs and gives outputs.
 @param childrenOutputs: Array, stores outputs of children executions for the policy, where if present the first output is always a result of data collector, followed by outputs from other children policies.
 @param output: Object - { decision: 'compliant/non_compliant', results: [], failures: [], warnings: [] } is exposed, where output of the script is stored.
*/
(function(logger, currentRecord, documentRecord, apiVars, configParams, recordRefs, dataCollectors, childrenOutputs, output) {
  var snapshotId = apiVars.snapshotId;
  var dbPort = configParams.dbPort;
  // var cdmQ = new sn_cmdb_ci_class.CdmQuery().version ("latest").snapshotId(snapshotId).query();
  var cdmQ = new sn_cdm. CdmQuery().version ("latest").followIncludes (true).decryptPassword(true).substituteVariable(true).useCache(true).snapshotId(snapshotId).query();
  while (node = cdmQ.next()) {
    if (node.getValue('name') === "dbPort") {
      if (!gs.nil(cdmQ.getValue('value')) && Number (node.getValue('value')>= 30000)) {
        logger.info("dbPort is: " + node.getValue('value'));
        output.failures.push('The DB Port is not in range');
      }
    }
  }
  output.decision = output. failures.length? "non_compliant": "compliant";
  return output;
})(logger, currentRecord, documentRecord, apiVars, configParams, recordRefs, dataCollectors, childrenOutputs, output);
```

In der folgenden Tabelle sind die Richtlinienfunktionsparameter aufgeführt und wie sie in Ihrem Richtlinienskript verwendet werden können.

Variablenna	Beschreibung
logger	Protokollierung ist ein Objekt, das der Richtliniencodierer zum Protokollieren von Nachrichten verwenden kann. Die Protokollnachrichten werden in der Tabelle sn_pace_execution_log gespeichert. Sie können diese Protokollnachrichten zu Debugging-, Nachverfolgungs- oder Überwachungszwecken überprüfen. Die Protokollnachrichten können mit einer der folgenden Ebenen protokolliert werden: • 1: Informationen • 2: debuggen • 3: Warnung • 4: Fehler Wenn eine Richtlinie über die API aufgerufen wird, können Sie die gewünschte Protokollebene angeben. Beispiel:Das Format lautet wie folgt: logger.info("** SnapshotId ist: "+SnapshotId);
aktuell Datensatz	currentRecord ist ein Objekt der aktuellen Version der Richtlinie, das bei Verwendung der Richtlinie ausgeführt wird. Um die Details des aktuellen Datensatzes anzuzeigen, navigieren Sie auf der Startseite der Richtlinie zur Registerkarte **Versionen**, und suchen Sie die Richtlinie, deren Versionsstatus auf **Aktuell**festgelegt ist. In der Abbildung unten sehen Sie, dass die derzeit aktive Version der Richtlinie hervorgehoben ist. Es werden die folgenden Details angezeigt: • Versionsnummer • Datum der letzten Aktualisierung • dem Namen des Benutzers, der die Version aktualisiert hat • die Anzahl der Ausführungen durch die aufrufende Anwendung • wie oft er in der Testumgebung ausgeführt wurde Das Richtlinienskript kann während der Ausführungszeit der Richtlinie auf diese Daten zugreifen, indem es mit dem Objekt currentRecord interagiert, das an die Richtlinie übergeben wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Variablenna	Beschreibung

	Das folgende Beispiel zeigt, wie ein Richtlinienentwickler auf die Eigenschaften des Richtlinienversionsdatensatzes zugreifen kann:
	`(function(logger, currentRecord, documentRecord, apiVars, configParams, recordRefs, dataCollectors, childrenOutputs, output) {`
	`//retrieve the input values`
	`logger.info(currentRecord.getValue('name'));`
	`})(logger, currentRecord, documentRecord, apiVars, configParams, recordRefs, dataCollectors, childrenOutputs, output);`

Dokument
 	
Datensatz
	„ `documentRecord` “ wird verwendet, um die Richtlinie dem relevanten Objekt (Tabelle und „documentID“) zuzuordnen, das validiert wird. Der `documentRecord` ist eine Kombination aus „table_name“ und „sysID“. Basierend auf den Eigenschaften des Objekts wird die Richtlinienlogik verwendet, um das validierte Objekt zu verwalten und mit ihm zu interagieren, um die richtige Entscheidung zu treffen.
	
	Beispiel: In der Umgebung DevOps Config kann dem bereitstellbaren Element eine Richtlinie zugeordnet werden. Wenn die API aufgerufen wird, wird eine Abfrage für die Dokumenttabelle (bereitstellbares Element) und die Sys-ID des bereitstellbaren Elements initiiert.
	`{`
	`"table": "sn_cdm_deployable",`
	`"sysId": "d1be8f5e87d80110eec7dbdd3fbb357d"`
	`}`
	Dieses Beispiel zeigt, wie „documentRecord“ in einem Richtlinienskript verwendet werden kann:
	`(function(logger, currentRecord, documentRecord, apiVars, configParams, recordRefs, dataCollectors, childrenOutputs, output)`
	`{`
	`//assuming that associated document has state field`
	`var documentState = documentRecord.getValue(“state”);`
	`if (documentState == “new”)`
	`...`
	`else`
	`...`
	`}`
	`)(logger, currentRecord, documentRecord, apiVars, configParams, recordRefs, dataCollectors, childrenOutputs, output);`

-apiVars	Die -apiVars werden an die PaCE -API übergeben, wenn sie aufgerufen wird. Sie enthält alle in der Richtlinienversion definierten API -Variablen. Siehe<Defining Caller Inputs> Abschnitt für Details Beispiel für ein Richtlinienskript zeigt, wie -Richtlinien zum Validieren von Konfigurationsdaten in der DevOps-Umgebung verwendet werden können. Im Beispielskript ist die Variable apiVars als definiert

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Variablenna	Beschreibung
	`var snapshotId = apiVars.snapshotId;` wobei die angegebene Snapshot -ID der entsprechenden Snapshot -ID des bereitstellbaren DevOps Config-Elements zugeordnet wird, das basierend auf den angegebenen Kriterien validiert wird. Der Richtlinienentwickler kann Logik im Richtlinienskript definieren, um die apiVars Werte zu verwenden, die übergeben werden, wenn die API aufgerufen wird, um die Entscheidung zu bestimmen. Beispielsweise wird die übergebene Snapshot-ID verwendet, um Schlüsselwerte zu identifizieren, die sich auf die spezifische Snapshot-ID für ein bereitstellbares Element beziehen, das im documentRecord-Objekt übergeben wird.
configParams	Konfigurationsparameterfür Zuordnungseingaben sind Variablen, die beim der Richtlinie übergeben werden und alle Konfigurationsparameter enthalten, die für eine bestimmte Version der Richtlinie definiert sind. Die Variable configParams ist in Beispiel für ein Richtlinienskriptwie folgt definiert. `var dbPort = configParams.dbPort;` Der Richtlinienentwickler kann die Logik im Richtlinienskript so definieren, dass die bei der Zuordnung übergebenen Werte zur Bestimmung der Entscheidung verwendet werden. Beispielsweise muss die dbPort- Nummer kleiner als 30.000 sein, andernfalls gilt die Richtlinie als nicht konform.
Datensatzreferenzen	Datensatzreferenzen definieren Abfragen zum Extrahieren von Daten aus beliebigen ServiceNow® -Tabellen und verwenden die Daten zum Konfigurieren der Richtlinienlogik. Es gibt eine Funktion zur automatischen Vervollständigung, mit der Sie die Datensatzreferenz im Javascript-Editor auswählen können.
dataCollectors	Die Datensammlerfunktion sammelt Eingabeprozessdaten von ServiceNow oder einer externen Datenquelle, um eine Ausgabe bereitzustellen.
untergeordnete Elemente	In dieser Version nicht unterstützt.
Ausgaben	
Ausgabe	Dieser Parameter wird verwendet, um die Ausgabe der Richtlinienausführung, die die Entscheidung enthält, an den aufrufenden Service zurückzugeben. Stellt eine Entscheidung im Zusammenhang mit dieser Richtlinie bereit, mit zusätzlichen Informationen wie Fehlern, Warnungen und Ergebnisdetails. Dieses Beispiel zeigt eine Beispielausgabe mit konformen und nicht konformen Entscheidungen: `{ "decision": "compliant", "results": [], "warnings": [], "failures": [], "state": "complete" }`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Variablenna	Beschreibung

	<pre>{
	"decision": "non_compliant",
	"results": [],
	"warnings": [],
	"failures": [“Failed to validate key”],
	"state": "complete"
	}</pre>

Ausgabe. Entscheidung	Die Entscheidungseigenschaft kann auf Folgendes festgelegt werden: • Konform: Bestimmt, ob die Richtlinie die Anforderungen erfüllt. • Nicht konform: Es wird festgestellt, dass die Richtlinie die Anforderungen nicht erfüllt. • Compliance-Ausnahme: Bestimmt, dass eine Ausnahme für die Richtlinie genehmigt wurde und dass alle Richtlinien, die nicht konform sind, auf den Status Compliance-Ausnahme gesetzt werden. Die Entscheidung wird in einem JSON-Format an den aufrufenden Service zurückgegeben. **Hinweis:** Wenn im Feld „output.decision“ im Skript kein Wert angegeben ist und die Richtlinie ausgeführt wird, wird dieses Feld standardmäßig auf „ **Konform** “ festgelegt, sofern keine Fehler auftreten.
Ausgabe. Ergebnisse	Die Ergebnisseigenschaft kann verwendet werden, um Daten zu Entscheidungen, die während der Richtlinienvalidierungsphase getroffen werden, an den aufrufenden Service zurückzugeben. Ein Listenobjekt mit einer Liste von Ergebnissen kann an den aufrufenden Service zurückgegeben werden.
Ausgabe. Warnungen	Die Eigenschaft „ Warnungen “ kann verwendet werden, um Daten zu Warnungen, die während der Richtlinienvalidierungsphase aufgetreten sind, an den aufrufenden Service zurückzugeben.
Ausgabe. Fehler	Die Eigenschaft „fails“ kann verwendet werden, um Daten bei Fehlern, die während der Richtlinienvalidierungsphase aufgetreten sind, an den aufrufenden Service zurückzugeben.
Hinweis: Die folgenden Felder werden automatisch ausgefüllt, wenn das Richtlinienskript PaCE ausgeführt wird.	
Ausgabe. Name	Der Name (aktuelle Version) der ausgeführten Richtlinie.
Ausgabe.	Gibt den Status des Richtlinienaufrufs an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Variablenna	Beschreibung
Staat	• Abgeschlossen: Der Aufruf wurde erfolgreich abgeschlossen. • Ausstehend: Gibt an, dass die Richtlinie nicht erfolgreich ausgeführt werden konnte und sich in einem unvollständigen Status befindet.

Hinweis:

- Vorschläge zur automatischen Vervollständigung sind im Richtlinien-Skript-Editor für die Parameter logger , callerInput und mappedInput verfügbar.
- Um zusätzliche Informationen für einen Parameter anzuzeigen, geben Sie den Parameternamen ein, und wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

Richtlinienaufruf-API

Wenn die Richtlinie PaCE aufgerufen wird, übergibt der aufrufende Service das relevante Objekt (Tabellen und Dokument-IDs), das durch Bereitstellen des documentRecord -Objekts validiert wird. Ein aufrufender Service ist ein Service oder Produkt, der die PaCE -API verwendet. PaCE bestimmt mithilfe der Zuordnungstabelle und des documentRecord, welche Richtlinien ausgeführt werden müssen.

Alle ausgewählten Richtlinien werden gleichzeitig ausgeführt. Wenn alle Richtlinien ausgeführt wurden, wird eine endgültige Einzelentscheidung (im JSON-Format) mit Informationen zu allen ausgeführten Richtlinien und Entscheidungen auf Richtlinienebene zurückgegeben. Die endgültige Entscheidung kann:

- konform: Gibt an, dass alle ausgewählten Richtlinien die Anforderungen erfüllen und eine konforme Entscheidung zurückgegeben haben.
- Non_Compliance: Gibt an, dass mindestens eine der ausgewählten Richtlinien die Anforderungen nicht erfüllt und eine Nicht-Compliance-Entscheidung zurückgegeben wurde.
- Beschwerde-Ausnahme: Gibt an, dass eine Richtlinienausnahme genehmigt wurde und dass alle Richtlinien, die nicht konform sind, auf den Status „Konforme Ausnahme“ gesetzt werden.
- Sonstiges: Gibt Entscheidungen an, die nicht „Beschwerde“, „Nicht konform“ oder „Beschwerdeausnahme“ sind.

Richtlinienaufrufe können einen der folgenden Status aufweisen:

- neu
- in_progress
- Abschließen
- Abgebrochen
- Fehler
- Zeitüberschreitung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel-API

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine Aufrufanforderung, wenn die PaCE-API ausgeführt wird.

```
var request = {"documentIds":

 [{"table":"sn_cdm_deployable","sysId":"d1be8f5e87d80110eec7dbdd3fbb357d"}],"service":"CD
M","category":"CDM","data":{"snapshotId":"2bcec7de87d80110eec7dbdd3fbb3529"},"options":{"
verboseResponse":true,"logLevel":"debug","type":"standard","failFast":false,
 "executionTag":"cdm"}}


      try {


        var api = new sn_pace.InvocationAPI();


        var execResponse = api.execute(request);


        gs.info(" Got execution response:\n " +  JSON.stringify(execResponse,null,4));


      } catch (err) {


        //var errJSON = JSON.parse(err);


        //gs.info(errJSON.code);


        gs.info(" Error message is:" + err + "\n stack:" +  err.stack);


        // gs.info(" Error is:" + err);


      }
```

PaCE API-Aufrufparameter

In dieser Tabelle werden die Eigenschaften beschrieben, die konfiguriert werden können, wenn die API PaCE aufgerufen wird. Diese Eigenschaften können festgelegt werden, wenn die API aufgerufen wird oder wenn Sie eine Richtlinie im Test-Playground testen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaftsname	Erforderlich	Standardwert	Beschreibung
service	Ja		Der aufrufende Service, der die API aufruft.
category	keine		Der Kategorietyp.
type	keine	Standard	Kann Standard oder Testsein.
documentIds	ja (Array von Tabelle, sysID)		„documentIds“ ist ein Array der Tabelle und der Sys-ID (des bereitstellbaren Elements).

Hinweis:
Die in der vorherigen Tabelle aufgeführten Eigenschaften können im Test-Playground nicht konfiguriert werden. Sie können nur verwendet werden, wenn die API PaCE aufgerufen wird.

Daten	Ja		Die richtlinienspezifischen Daten, die alle möglichen Anrufereingaben enthalten.
executeTag	keine		Kann verwendet werden, um einen oder mehrere Richtlinienausführungsdatensätze zu kennzeichnen, die aus diesem Aufruf resultieren. Sie kann verwendet werden, um Ausführungsdetails der Richtlinie basierend auf dem „executionTag“ abzurufen.

verboseResponse	keine	falsch	Der Standardwert ist „ **false**“. Bei Festlegung auf **true**werden zusätzliche Debug-Informationen (in diesem Fall die IDs der zugeordneten Richtlinien) zurückgegeben.
			
			Hier sehen Sie ein Beispiel für eine Aufrufantwort mitoptionen.verboseResponse:true:
			
			`// Sample execution response`
			`{`
			`"rootExecutionId": "50202b3ec37b101017e06c576e40dd81",`
			`"mappedPolicies": [`
			`{`
			`"policyId": "3d1de0a8c363101017e06c576e40dde4",`
			`"policyName": "Production Database Policy",`
			`"shortDescription": "Policy to check database passwords",`
			`"versonId": "4ed08520c3a3101017e06c576e40ddcb",`
			`"versonTyep": "4f2cb75473331010ce6c39282bf6a753",`
			`"versionState": "published",`
			`"versionApproval": "approved"`
			`},`

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaftsname	Erforderlich	Standardwert	Beschreibung

			<pre>{
			"policyId": "addd2ca8c363101017e06c576e40dd12",
			"policyName": "API Policy",
			"shortDescription": "Policy to check API policies",
			"versonId": "a6418920c3a3101017e06c576e40dd57",
			"versonTyep": "4f2cb75473331010ce6c39282bf6a753",
			"versionState": "published",
			"versionApproval": "approved"
			}
			],
			"logs": []
			}</pre> Bei Festlegung auf Options.verboseResponse:falsesind die zugeordneten Richtlinien nicht in der Antwort enthalten.

„failFast“	keine	falsch	Der Standardwert ist **„false“**. Wenn diese Eigenschaft auf **true**festgelegt ist, stoppt die erste fehlgeschlagene Richtlinie die Ausführung aller zugeordneten Richtlinien.
logLevel	keine	Info	Mit diesem Parameter kann festgelegt werden, wie die Protokollnachrichten angezeigt werden sollen. • Info • debuggen • warnen • Fehler
Zeitüberschreitung	keine	3600	Die Zeitüberschreitung in Sekunden. Der Standardwert ist 3600.
wartenFürErgebnis	keine	3600	Der Zeitraum von „waiteForResult“ in Sekunden. **Hinweis:** Dieser Parameter ist nur im Test-Playground verfügbar.

Über Richtlinienausnahmen

Durch die Integration von Policy as Code Engine mit den Arbeitsbereichen Integrated Risk Management und Richtlinien- und Compliance-Management kann der Compliance-Administrator die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

allgemeine Compliance-Situation einer Organisation verwalten und einen geschäftlichen und regulatorischen Kontext für kodifizierte Richtlinien bereitstellen.

Der Compliance-Administrator kann PaCE -Richtlinien mit Kontrollzielen verknüpfen und Richtlinien anderen bereitstellbaren Elementen zuordnen. Sie ermöglicht vorbeugende Kontrollen und stellt sicher, dass in der Produktionsumgebung keine riskanten oder nicht konformen Changes eingeführt werden. Bei Bedarf können Sie auch Ausnahmen für diese Richtlinien gewähren und überwachen. Dies bietet Echtzeit-Risikotransparenz von Kontrollzielen und Ausnahmeverwaltung, um den Pipelineprozess zu beschleunigen. Weitere Informationen zum Ausnahmeverwaltungsprozess finden Sie in der Dokumentation Governance, Risk und Compliance.

Aktivieren Sie Ausnahmen für eine Richtlinie

Aktivieren Sie Ausnahmen für eine Richtlinie PaCE, und ordnen Sie sie einem Kontrollziel in GRCzu.

Vorbereitungen

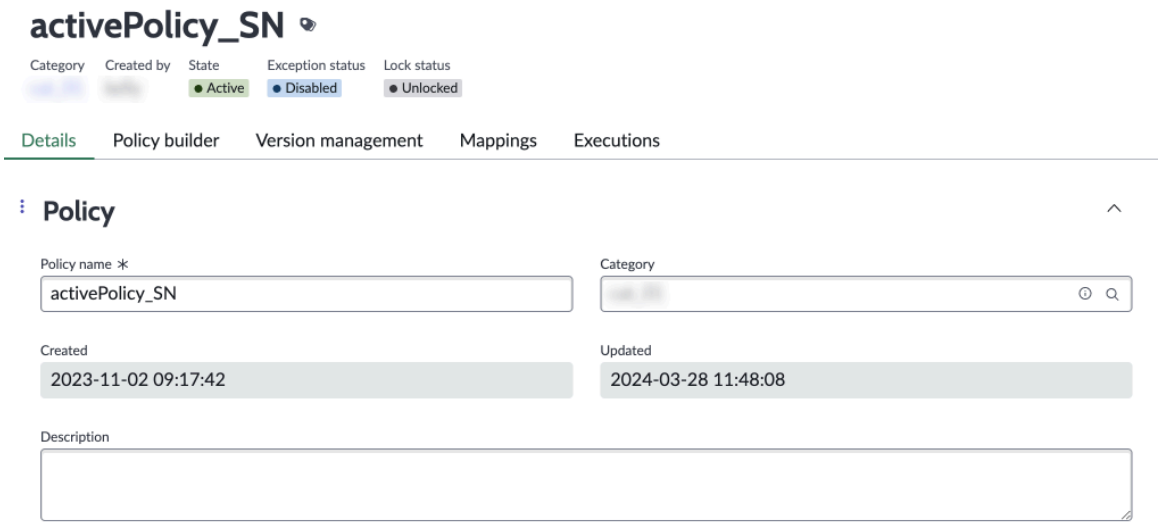
- Erforderliche Rolle: sn_pace.admin
- Governance, Risk und Compliance 14.1 oder höher

Prozedur

1. Navigieren zu **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

   Hinweis:
   Um alle vom Administrator/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Klicken Sie auf die Richtlinie, für die Sie Ausnahmen aktivieren möchten.
   Die Seite Details wird angezeigt.



   Wie Sie in dieser Abbildung sehen können, lautet der Ausnahmestatus **Deaktiviert**.

3. Klicken Sie auf das Symbol „ **Weitere Aktionen** “, und wählen Sie **Ausnahmen aktivieren**aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Ausnahmestatus wird in **Aktiviert**geändert.

> **Hinweis:**
> Nachdem eine Ausnahme aktiviert wurde, muss die Richtlinie im -Arbeitsbereich Richtlinien- und Compliance-Management konfiguriert und mit einem Kontrollziel verbunden werden. Weitere Informationen finden Sie unter Policy as Code Engine for Preventive Compliance Management .

Ergebnisse

Nachdem die Richtlinie im -Arbeitsbereich Richtlinien- und Compliance-Management konfiguriert wurde, wird der Ausnahmestatus für die Richtlinie auf **Aktiviert und Konfiguriert**aktualisiert. sn_pace.admin kann dann Ausnahmen von dieser Richtlinie anfordern.

Deaktivieren Sie Ausnahmen für eine Richtlinie

Sie können Ausnahmen für eine Richtlinie deaktivieren, für die Ausnahmen gewährt wurden. Wenn diese Option ausgewählt ist, können Sie keine Ausnahmen mehr anfordern, und Kontrollziele können der Richtlinie nicht mehr zugeordnet werden.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_pace.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

   > **Hinweis:**
   > Um alle vom Administrator/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Klicken Sie auf die Richtlinie, für die bereits eine Ausnahme gewährt wurde.
   Die Seite Details wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf das Symbol „ **Weitere Aktionen** “, und wählen Sie **Ausnahmen deaktivieren**aus.
   Der Ausnahmestatus wird in „ **Deaktiviert** “ geändert. Sie können keine Ausnahmen mehr für diese Richtlinie anfordern.

Ausnahme für eine Richtlinie anfordern

Nachdem eine Richtlinie aktiviert und für Ausnahmen konfiguriert wurde, können Sie eine Richtlinie einem bereitstellbaren Element zuordnen und eine Ausnahme anfordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_pace.admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Seite Zuordnungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie eine Zuordnung aus der Liste aus und klicken Sie auf **Ausnahme anfordern.**.
3. Geben Sie im Fenster „Richtlinienausnahme anfordern“ Folgendes an:
   - Grund für Ausnahme: Wählen Sie in der Dropdown-Liste einen Grund für die Ausnahme aus. Weitere Informationen finden Sie unter Governance, Risk und Compliance.
   - Geschäftliche Begründung: Geben Sie eine geschäftliche Begründung für die Ausnahme ein.
   - Start- und Enddatum: Geben Sie den Zeitraum an, für den die Ausnahme gültig sein soll. Der Standardgültigkeitszeitraum beträgt 30 Tage. Der Standardzeitraum kann vom Compliance-Administrator (sn_compliance.admin) geändert werden.

     Hinweis:
     - Sie können auch ein Startdatum angeben, das in der Zukunft liegt.
     - Wenn die Anforderung genehmigt wird, kann sn_compliance.admin die angeforderten Daten überschreiben.

4. Klicken Sie auf **Anfordern**, und navigieren Sie zur Registerkarte **Ausnahmen**, um die angeforderten Ausnahmen anzuzeigen.

   Sie können sehen, dass der Ausnahmestatus **Ausstehend**ist. Der Compliance-Manager bewertet diese Ausnahmeanforderung und kann die Anforderung genehmigen oder ablehnen. Weitere Informationen finden Sie unter Policy as Code Engine for Preventive Compliance Management. Für jede Ausnahmeanforderung werden die folgenden Details angezeigt:

   - Ausnahme-ID: Klicken Sie auf die Ausnahme-ID, um detaillierte Informationen zur Ausnahmeanforderung anzuzeigen.
   - Bereitstellbares Element: Klicken Sie auf den Link, um die Details des der Richtlinie zugeordneten bereitstellbaren Elements anzuzeigen.
   - Ausnahme aktiv: Wenn die Ausnahme gewährt wurde, wird der Status auf **Ja**festgelegt.

     Hinweis:
     Wenn die Ausnahme für ein zukünftiges Datum gewährt wurde, wird der Status bis zum Inkrafttreten des Startdatums auf „ **Nein** “ gesetzt.

   - Status: Der Status der Anforderung:
     - Ausstehend: Eine Ausnahmeanforderung wurde erstellt, wurde jedoch nicht genehmigt.
     - Gewährt: Die Ausnahmeanforderung wurde genehmigt.
     - Verlängerung ausstehend: Eine Verlängerungsanforderung für eine gewährte Ausnahme wurde erstellt.
     - Verlängerung gewährt: Die Verlängerungsanforderung wurde genehmigt.
     - Abgelehnt: Die Ausnahmeanforderung wurde nicht genehmigt.
     - Verlängerung abgelehnt: Die Anforderung zum Verlängern einer gewährten Ausnahme wurde abgelehnt.
     - Abgelaufen: Der Zeitraum, für den die Ausnahme gewährt wurde, ist abgelaufen.
     - Zurückgezogen: Die gewährte Ausnahmeanforderung wird zurückgezogen.
   - Läuft ab in: Die Anzahl der Tage, nach der die Ausnahmeanforderung abläuft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Nachdem die Anforderung genehmigt wurde, navigieren Sie zur Registerkarte **Ausnahmen**.
   Sie können sehen, dass sich der Status der Ausnahmeanforderung in **Gewährt**geändert hat. Sie können auch die Anzahl der Tage und Minuten anzeigen, für die die Ausnahme gültig ist.
6. Nachdem eine Ausnahme gewährt wurde, können Sie vor Ablauf des Gültigkeitszeitraums eine Verlängerung anfordern.
7. Wählen Sie eine Anforderung mit dem Status **Gewährt aus**, und klicken Sie auf **Erweitern**.

   Hinweis:
   Sie können jeweils nur eine Police verlängern.

8. Geben Sie im Fenster „Verlängerung anfordern“ eine geschäftliche Begründung und ein Enddatum für die Anforderung an, und klicken Sie auf **Anfordern**.
9. Navigieren Sie zur Registerkarte **Ausnahmen**.
   Der Ausnahmestatus hat sich in „ **Erweiterung ausstehend**“ geändert. sn_compliance.admin bewertet diese Verlängerungsanforderung und kann die Anforderung genehmigen oder ablehnen. Details siehe Governance, Risk und Compliance.
10. Nachdem die Anforderung genehmigt wurde, navigieren Sie zur Registerkarte **Ausnahmen**.
    Sie können sehen, dass sich der Status der Ausnahmeanforderung in **Verlängerung gewährt**geändert hat. Sie können auch die Anzahl der Tage anzeigen, für die die Verlängerung gültig ist.

    Hinweis:
    Wenn Sie eine Richtlinie mit Ausnahmen ausführen, wird sie validiert und gibt ein **Compliance-Ausnahmeergebnis** zurück.

Zieht eine Ausnahmeanforderung zurück

Wenn eine Ausnahme nicht mehr erforderlich ist, können Sie eine gewährte Ausnahmeanforderung für eine Richtlinie zurückziehen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_pace.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.
2. Navigieren Sie zu der Richtlinie, die für Ausnahmen aktiviert und konfiguriert wurde, und klicken Sie auf die Registerkarte **Ausnahmen**.
3. Wählen Sie die gewährte Ausnahmeanforderung aus, und klicken Sie auf **Zurückziehen**.
   Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt.
4. **Klicken** Sie auf Zurückziehen, um die Ausnahmeanforderung zurückzuziehen.
   Der Status der Anforderung wird in **Zurückgezogen**geändert.

Integration von PaCE mit anderen Anwendungen

Erweitern Sie die Fähigkeiten von Policy as Code Engine (PaCE), indem Sie Richtlinien mit anderen Anwendungen erstellen.

PaCE bietet Integrationen für die in der folgenden Tabelle aufgeführten Anwendungen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

PaCE Integrations

Integration	Beschreibung
Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) (DPR)	Definieren Sie Richtlinien in Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release), siehe Thema Define policies in Digital Product Release .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.